



**Avrupa Birliği tarafından
finanse edilmektedir**



Prof. Dr. Metin Özuğurlu

AVM'LERDE ÇALIŞAN OLMAK VE İNSAN ONURUNA YAKIŞIR İŞ HAKKI





**Avrupa Birliği tarafından
finanse edilmektedir**



**Temel
Çalışma Hakları**
Bilgi, Konuş, Güçlen

Prof. Dr. Metin Özuğurlu

AVM'LERDE ÇALIŞAN OLMAK VE İNSAN ONURUNA YAKIŞIR İŞ HAKKI



AVM'lerde Modern Kölelik ve İnsan Onuruna Yakışır İş Hakkı

ISBN

TASARIM VE UYGULAMA

Berkan AKINCAN

BASKI

Azim Matbaacılık Kaç. San. Tic. Ltd. şti.

Büyük Sanayi 1. Cad. 99/33 İskitler / ANKARA

BASKI ADEDİ

1000

BASKI YERİ ve TARİHİ

Ankara-2025

İÇİNDEKİLER

Giriş	7
Neoliberal Kent Mekanları Olarak AVM'ler	7
AVM'lerin Kısa Tarihçesi	8
Hayal Dünyalarından Hayalet AVM'lere	10
AVM'lerin Sosyal ve Kültürel Dönüşümü	11
Türkiye'de AVM Olgusu	12
Duygusal Emek: Hizmet Sektöründe Emegin Halleri	17
Filadelfiya Bildirgesi	18
Neoliberal Dönemde Emegin Kayıpları.....	20
AVM İşçilerine Genel Bakış	22
İnsana Yakışır İş	22
Gelişmiş Batı'da Perakende Sektörü İşçilerinin Hali Pür Melali	25
Batı'da AVM İşçilerinin Çalışma Koşulları.....	31
Batı'nın Gelişmiş Ülkelerinde AVM İşçilerinin Sendikal Örgütlenmesi..	33
İş Teftiş Kurulu Merceğinden AVM'lerde Çalışma Koşulları	36
Türkiye Perakende Sektöründe Çalışma Koşulları	40
Türkiye'de AVM İşçilerinin Çalışma Koşulları	41
Lisans Üstü Tezlerde AVM İşçileri	44
Eleştirel teorik referanslar	46
Çalışma Koşullarının Karşılaştırmalı Analizi	46
İşçi Sağlığı – İş Güvenliği Çalışmaları.....	50
AVM'lerde İnsan Onuruna Yaraşır İş ve İyileştirilmiş Çalışma Ortamı	
Araştırması	54
Araştırmanın Kapsam ve Yöntemi.....	54
AVM'lerde Saha Çalışması	56
Demografik Göstergeler	56
İşgücü piyasası deneyimi	57
AVM'de işçi olmak	59
AVM'lerde çalışma ortamı.....	65
İstihdam Koşulları ve Örgütlenme	68
Örgütlü AVM İşçilerinin Çalışma Koşulları	70
Örgütlü AVM İşçilerinin Profili	70
İşgücü piyasası deneyimi	71
AVM'lerde İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği	74
İstihdam Koşulları ve Örgütlenme	79
Meslek Hastalıkları Fidelity'i Olarak AVM'ler	82
Sonuç ve Değerlendirme	86
Kaynakça	89

SUNUŞ

İş sağlığı ve güvenliği konusu çalışma hayatının en temel konularından biridir. İş sağlığı ve güvenliği günümüzde bir bilim dalı olarak kabul görmektedir. İş sağlığı ve güvenliği diğer bilim dallarında olduğu gibi üretim sürecindeki, toplum hayatındaki değişikliklere bağlı olarak sürekli gelişim göstermektedir. Üretim süreçlerini, üretim yöntemlerini, verimliliği, ergonomiyi, çalışanların sağlığını yakından ilgilendiren iş sağlığı ve güvenliği konusu günümüzde evre konusuyla birlikte ele alınmaktadır.

Çağdaş toplumlar insana ve çalışana değer vererek, çalışma hayatını çalışma çevresiyle birlikte daha insancıl hale getirerek, yaşam kalitesini yükselterek, verimliliği artırıarak hedeflerine ulaşmaktadırlar.

Uluslararası alışma rgt (ILO), Dünya Sağlık rgt (WHO), AB (Avrupa Birliği), BM (Birleşmiş Milletler) gibi uluslararası kuruluşların çalışmaları bu yönde olup sözleşme, tavsiye kararları ve metinleri bu yöndedir. Avrupa Birliği'nde topluluk düzeyinde geliştirilen ve yüksek bir koruma düzeyi içeren standartlardan biri de iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgilidir.

evre ve iş sağlığı ve güvenliği konusuna gereken önem verilmediğinde, bu alandaki sorunlar kendini evre kirliliği, hastalıklar, üretim kaybı, iş kazaları, meslek hastalıkları ve ölümler şeklinde göstermektedir.

“İş Sağlığı” kavramına çeşitli biçimlerde yaklaşılmaktadır. Sadece içsel değil, evre gibi dışsal etkenler de iş sağlığı ve güvenliği kapsamı içinde ele alınabilmektedir. Kapsayıcı iş sağlığı tanımlarından biri de, “Tüm mesleklerde çalışanların bedensel, ruhsal, sosyal iyilik durumlarını sürdürmek, çalışanların çalışma koşullarından kaynaklanan risklerden korunmasını sağlamak, sağlıklarının bozulmasını önlemek, uygun işlere yerleştirmek ve işin insana ve insanın işe uyumunu sağlamak” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım, Uluslararası alışma rgt (ILO) / Dünya Sağlık rgt (WHO) Ortak Komitesi'nin 1995 yılındaki 12'inci oturumda gözden geçirdiği tanımla uyumludur. Ortak Komite'nin tanımına göre; “İş sağlığı, hangi işi yaparlarsa yapsınlar bütün çalışanların fiziksel, zihinsel ve sosyal refahlarının mümkün olan en yüksek düzeye çıkarılmasını ve burada tutulmasını; çalışma koşullarından kaynaklanan sağlık sorunlarının önlenmesini; işçilerin fiziksel ve biyolojik kapasitelerine uygun mesleki ortamlarda alıştırılmalarını; özetle işin insana, insanın da içine uygun hale getirilmesini hedefler.”

İş sağlığı ve güvenliği alanındaki olumsuz tablo; ölüm, yaralanma, meslek hastalığı, cezalar, verimlilik, sosyal güvenlik harcamaları boyutlarıyla başta işçiler olmak üzere işverenleri ve devleti de olumsuz etkilemektedir. İşçiler ve çalışanlar açısından iş kazalarının ve meslek hastalıklarının maliyeti; işçilerin ve çalışanların sağlıklarının bozulması, hayatlarını kaybetmeleri, ücret kaybıdır. İşveren açısından maliyetler; üretimde düşüş, verimsizlik, nitelikli işgücü kaybı, kalitede düşüş ve tazminat ödemeleri olarak sıralanabilir. SGK açısından meslek hastalıklarının maliyeti ise sağlık yardımları, geçici-kalıcı iş göremezlik giderleri, prim kayıpları ve hak sahiplerine yapılan yardımlardır. Öte yandan ulusal ekonomi de, yetişmiş nitelikli insan gücünün yanı sıra üretim ve kalite kaybına uğramaktadır.

Sağlıklı ve güvenli çalışma koşullarının sağlanması, iş kalitesinin artırılması ve buna bağlı olarak iş kazaları ve meslek hastalıklarının önlenmesi, ölümlerin ve sakatlanmaların azaltılması sadece yasal düzenlemelerle mümkün olamamaktadır. Bu nedenle, çağdaş bir iş sağlığı ve güvenliği yasasının, ilgili tüzük ve yönetmeliklerin yanında, ulusal mevzuatın etkin uygulanması için başta işçi ve işveren kesimi olmak üzere toplumun her kesiminde güvenlik bilincinin ve güvenlik kültürünün oluşturulması yaşamsal bir önem taşımaktadır.

KOOP-İŞ Sendikamız, bu görüş ve yaklaşım çerçevesinde, üyelerinin hak ve özgürlüklerini koruyup geliştirme yönünde mücadele vermekte, çalışma hayatını ilgilendiren konulardaki eğitimlerini çeşitlendirerek düzenli bir şekilde sürdürürken, çalışma hayatının en önemli alanlarından biri olan iş sağlığı ve güvenliği alanındaki çalışmalarını da geliştirdiği ve hayata geçirdiği projelerle sürdürme çabası içindedir.

Avrupa Birliği (AB) tarafından desteklenen, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından yürütülen “Sosyal Taraflar ve Sivil Toplum Kuruluşlarının Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Konusundaki Kapasitelerinin Güçlendirilmesi Programı” çerçevesinde sendikamız tarafından geliştirilen **“KOOP-İŞ Sendikasının Kapasitesinin Artırılması Yoluyla Alışveriş Merkezlerinde Çalışanların Çalışma Koşullarının İnsan Onuruna Yakışır İş ve İyileştirilmiş Çalışma Ortamına Kavuşturulması Projesi”** yukarıda andığımız projelerden biridir.

“Alışveriş Merkezlerinde Çalışanların Çalışma Koşullarının İnsan Onuruna Yakışır İş ve İyileştirilmiş Çalışma Ortamına Kavuşturulması Projesi” başlığını taşıyan projemizin çıkış noktası, kurgusu, amaçları ve hedefleri; ILO’nun Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi çerçevesinde, temel insani değerler taşıyan ve çalışanlara “Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Ortamı”nın sağlanması ile “Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Pazarlık Hakkının Fiilen Tanınması” şeklindeki iki temel hakkın hayata

geçirilmesini amaçlamaktadır. Projemizin faaliyet alanları Adana, Ankara, Antalya, İzmir, Bursa ve İstanbul olup, proje çerçevesinde afiş, kitap, animasyon, alan araştırması, eğitim seminerleri vb. çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Proje çerçevesinde yayınladığımız “**AVM’lerde Çalışan Olmak ve İnsan Onuruna Yakışır İş Hakkı**” başlığını taşıyan kitabımızın, başta üyelerimiz, işyeri temsilcilerimiz, İSG Kurulları’nda görev yapan işçi temsilcilerimiz olmak üzere tüm camiamıza ve çalışanlara yararlı olmasını, üyelerimizin ve çalışanların sağlıklı ve güvenli çalışma ortamlarında çalışarak hayatlarını sürdürmelerini diliyoruz. “KOOP-İŞ Sendikası olarak, hayata geçirmekte olduğumuz projenin AVM’lerde sürdürmekte olduğumuz örgütlenme faaliyetlerini destekleyeceğine, faaliyetlerimize bir ivme getireceğine, başta iş kazaları olmak üzere AVM işyerlerinde önemli bir sorun olan ve “gizli salgın” olarak nitelendirilen meslek hastalıkları sorunlarının daha çok gündeme getirilmesine katkı sağlayacağına, işçi-işveren-devlet olarak üçlü yapı ve işbirliği içinde çözüm arayışlarına destek olacağına, AVM çalışanlarının sosyal ve sendikal haklarına kavuşmasına, dolayısıyla çalışma barışının, huzurlu ve verimli çalışma ortamının sağlanmasına önemli bir katkıda bulunacağına inanıyoruz.

Saygılarımızla.
KOOP-İŞ Sendikası
Yönetim Kurulu

Giriş

Alışveriş merkezleri (AVM'ler), modern kent peyzajının ve tüketim kültürünün en belirgin sembollerindendir. Tüketim toplumunun bu son derece steril ve ideal mekanları, aynı zamanda, binlerce insanın çalıştığı ve kendine özgü emek süreçlerinin yoğun olarak yaşandığı işyerleridir. Bu çalışma AVM'lere, AVM işçilerinin bulunduğu yerden bakacaktır.

AVM'ler, Türkiye'de ticaret sektörünün ciroda %45,4'lük pay ile en büyük sektör olması ve hizmetler sektörünün vasıflı ya da vasıfsız pek çok kişiye istihdam sağlaması göz önüne alındığında hem ekonomik hem de sosyal açıdan merkezi bir konumda bulunmaktadır.

Neoliberal Kent Mekanları Olarak AVM'ler

AVM'ler, dünyanın hemen her ülkesinde neoliberalizmin yarım asra uzanan tarihi ile eşanlı olarak kent mekanlarında boy gösterdi ve yaygınlaştı. Öyle ki kentler AVM'leşirken, kent meydanları, parklar, bahçeler, sinema, tiyatro, konser salonları ve spor alanları gibi, kentli yurttaşların sosyalleştiği kamusal mekanlar, kent rantının gözde varlıkları olarak, kayda değer ölçülerde tahrip edildi. Dolayısıyla AVM'ler perakende ticaretin "yeni nesil pazar yeri" olmanın ötesinde bir işlev ve anlam kazandı. Nitekim eleştirel sosyal bilim çalışmalarında AVM'ler, neoliberal ekonomik politikaların ve tüketim kültürünün mekandaki tezahürü olarak ele alınır. Bu analizlere göre AVM'ler, modern kent meydanlarının yerini alan ve tüm ihtiyaçların karşılanabildiği küçük semtler olarak tasarlanmıştır; "ziyaretçilerine" turistik bir beldede geziniyormuş hissi verir; alışveriş, boş zaman değerlendirme ve eğlence bir aradadır. AVM mimarisi öyle tasarlanmıştır ki, "ziyaretçileri" bakımından gündelik yaşamın iş ya da çalışma dışında kalan bütün rutin işlemleri bu mekanda gerçekleştirilebilir. Bu özel mimarinin anlaşılması bakımından pazar yeri ile kıyaslama yapılabilir. Elinde file ile pazara giden kişi ile AVM kapısından içeri giren kişi benzer amaçlara sahip olabilir, her ikisi de ihtiyacı olan ürünleri alacak olan müşterilerdir, denebilir. Pazar yerinde elindeki filesi ile müşteri imgesi ayan beyandır, evin yolu tutulduğunda, müşteri imgesi geride kalır, o kişi artık kendisidir. Oysa AVM kapısından içeri giren kişide müşteri tiplemesi, mekanın çok işlevli mimarisinin ürettiği "ziyaretçi" imgesinin içine gömülüdür. AVM'lerin "tüketim toplumunun" ideal mekanları olarak görülüyor olması bu hususla yakından ilgilidir. Bu mekanda "ziyaretçi" algısı giydirilen kişinin müşteri konumu, kişinin tüketim faaliyetindeki bir anı değil bizatihi kendisidir; bu ise tüketim faaliyetinin kişiler arası etkileşimin merkezine yerleşmesi demektir, ki "tüketim toplumu" da toplumsal etkileşimin odağına tüketim faaliyetinin yerleşmesi şeklinde tanımlanır.

Yakın zaman kadar AVM'leri konu alan akademik çalışmaların tamamına yakını bu mekanların geleneksel alışveriş mekanlarından farklılaşan bu özelliğine yoğunlaşmış durumdadır. AVM mimarisi, "tüketim toplumunun ideal mekanı" ön-kabulü ile ele alınmakta, bu kapsamda, AVM'lerin estetik tasarımı, "postmodern estetik" kavramı ile tanımlanmaktadır. "Postmodern estetik" eleştirel ve derinlikli bakışı geri plana atan, harekette hızı, algıda yüzeyselliği teşvik eden bir estetik kavrayışıdır. Burada mekan, "ziyaretçi" birey rolü empoze edilen müşterilerin eylemlerini, modanın ve reklamın yansımalarına dönüştürecek şekilde tasarlanır; bu da aklın ve eleştirinin önemsenmediği, sadece "duygulanım" yaratmanın hedeflendiği bir toplumsal mekana işaret eder.

Oysa AVM'lerin görsel cephesinin, yani akademik literatürdeki "postmodern estetiğin", aslında içerideki güvencesiz ve zorlu emek koşullarını gizlemek için kullanılan ideolojik bir araç olduğuna şüphe yoktur. Ancak bunu görebilmek için AVM'lerin sadece birer tüketim merkezi değil, aynı zamanda, oradaki tüm iş ve işleyişin yürütülmesini mümkün kılan bir hizmet üretim merkezi olduğunun da idrak edilmesi gerekir. Bu ise AVM'lere, AVM işçilerinin bulunduğu yerden bakmakla mümkündür.

Son yıllarda AVM işçilerinin yaşam koşullarının çeşitli boyutlarıyla ele alana akademik çalışmaların arttığı gözlemlenmektedir. Uluslararası literatürde daha eski olan bu eğilim, az sayıdaki öncü katkılar sayılmaz ise ülkemizde de yeni, yeni gelişmektedir.

AVM'lerin Kısa Tarihiçesi

Uluslararası akademik literatürde alışveriş merkezlerinin (AVM) tarihçesi ve gelişim örüntüleri, sadece bir perakende yapısı olarak değil, aynı zamanda kent coğrafyası, mimari tasarım, sosyo-kültürel değişim ve tüketim kültürü bağlamında ele alınan çok katmanlı bir konu olarak değerlendirilmektedir.

Uluslararası akademik literatür, alışveriş merkezlerini (AVM), antik pazarlardan ve 19. yüzyıl kapalı pasajlarından (örneğin Paris'teki Passage du Caire veya Milano'daki Galleria Vittorio Emanuele II) modern çağın karmaşık tüketim merkezlerine doğru ilerleyen bir evrimin sonucu olarak konumlandırır. AVM'lerin modern anlamdaki gelişim örüntüsü, genellikle coğrafi, mimari ve sosyolojik olmak üzere üç ana başlık altında incelenir.

Uluslararası akademik çalışmalar, modern ve tamamen kapalı AVM kavramının ortaya çıkışını, Avusturya doğumlu mimar Victor Gruen tarafından tasarlanan ve 1956'da Minnesota'da açılan *Southdale Center* ile ilişkilendirir. Victor Gruen,

Nazilerin Avusturya'ya işgalinden kaçarak 1938 yılında ABD'ye göç eden Viyanalı sosyalist bir mimardır (Styhre, 2019). Gruen'in AVM tasarımı üç temel özelliği nedeniyle kendi zamanında çığır açıcı bulunmuştur. Bunlardan ilki kapalı, dolaşısıyla iklim kontrollü bir çevre sunuyor olmasıdır. Dış dünyadan tamamen izole edilmiş, kontrollü bir ortam sunarak alışveriş deneyimini iklim koşullarından bağımsız hale getiren bu mimari özelliği nedeniyle AVM'ler "kent simülasyonu" veya "izole edilmiş kent merkezi" olarak görülmüştür. İkincisi banliyöleşme (şuburbanization) ve otomobil kültürünün yükselişiyle doğrudan bağlantılıdır. Öncü AVM'ler, şehir merkezlerinden uzak, geniş otoparklara sahip bölgelerde inşa edilmişlerdir. Böylece 2. Dünya Savaşı sonrasında belirgin olarak zenginleşen işçiler ve büyüyen orta sınıfa hitap eden alışveriş ve yaşam alanları ortaya çıkmıştır. Üçüncü temel özellik iç mimarisi ile ilgilidir; buna "çift çıpalı mağaza (anchor store) sistemi" denmektedir. Buna göre iki büyük mağaza ("çıpa" veya "lokomotif") AVM merkezinin iki ucuna yerleştirilir ve aradaki koridor küçük perakendecilerle doldurulur. Gruen'in çizdiği ve inşa ettiği ilk AVM'nin bu mimarisi, izleyen yıllarda inşa edilen AVM'ler bakımından da standart bir şablon haline gelerek tekrar edilmiştir (Sedlmaier, 2005).

Sedlmaier'in çalışması (2005), büyük ölçekli perakende tesislerinin tarihsel gelişimini ve özellikle alışveriş merkezlerinin ortaya çıkışını transnasyonel ölçekte, yani uluslararası sınırları aşan bir perspektifle incelemektedir. Yazar, Victor Gruen'in Amerikan alışveriş merkezinin "babası" olarak, Yunan agorası, Ortaçağ pazarları ve Paris'teki büyük mağazalar gibi tarihsel modellerden ilham aldığı vurgular. Bu tarihsel örnekler, alışveriş merkezlerinin kökenlerinin yalnızca 1950'ler Amerika'sına özgü olmadığını, daha geniş ve uluslararası bir etkileşimle şekillendiğini gösterir. Makale, alışveriş merkezlerinin ve büyük mağazaların gelişiminde Avrupa ve Kuzey Amerika arasındaki karşılıklı etkileşimin altını çizer. Victor Gruen'in hem Avrupa'dan Amerika'ya göçü hem de fikirlerinin tekrar Avrupa'ya taşınması, bu transnasyonel akışın bir örneğidir (Sedlmaier, 2005). 20. yüzyıl boyunca artan küreselleşme ile birlikte, malların, sermayenin, fikirlerin ve insanların uluslararası dolaşımı, perakende kurumlarının algılanışını ve kullanımını da dönüştürmüştür. Sedlmaier'in önemli bir uyarısı da vardır; O'na göre AVM tarihiyle ilgili mevcut incelemeler çoğunlukla Avrupa ve Kuzey Amerika arasındaki etkileşime odaklanmış ve fakat diğer kıtaların deneyimleri yeterince incelenmemiştir. Bu ise transnasyonel geçişlerin etkilerini açıklayacak kuramsal modellerin gelişmesine ket vurmuştur. Sedlmaier'in altını çizdiği eksik AVM çalışmaları konusundaki bir ihtiyacı da işaret etmektedir. AVM'lerin tarihini yalnızca yerel değil, uluslararası ve karşılıklı etkileşimlerle şekillendiği için bu sürecin anlaşılması bakımından daha fazla disiplinlerarası ve kıtalararası araştırmaya ihtiyaç olduğunu vurgular (Sedlmaier, 2005).

AVM'lerin gelişim örüntüsü, Batı dünyasından sonra 1980'ler ve 1990'lardan itibaren, Türkiye dâhil olmak üzere gelişmekte olan pazarlara da hızla yayılmıştır. Konu hakkında yapılan akademik çalışmalar, AVM'lerin birçok gelişmekte olan ülkeye küresel bir model olarak ithal edildiğini, ancak yerel kültürel ve iktisadi koşullara uyum sağlamak gibi bir zorunlulukla da karşılaştığını belirtir. Örneğin, Türkiye'deki çalışmalar, AVM'lerin geleneksel pazarlara ve ticari caddelelere alternatif olarak hızla kent yaşamının bağımlısı haline geldiğini gösterir.

Erken dönem AVM'leri işlevselliğe odaklanırken, modern tasarımlar; sürdürülebilirlik, estetik çekicilik ve teknolojik uyuma vurgu yapar. AVM olgusunu inceleyen çalışmalar, geniş anlamda mimari tasarımların, tüketici davranışlarını optimize etmek için giderek daha fazla kullanıldığını vurgular.

AVM olgusu, ilk geliştikleri coğrafyalarda sürekli yükselişi değil çöküşleri de yaşadığı.

ABD'de AVM'lerin çöküşü "Hayalet AVM'ler" (Dead Malls) olarak adlandırılan geleneksel mimarisıyla terk edilmiş mekanlarda sembolleşti.

Hayal Dünyalarından Hayalet AVM'lere

Alışveriş merkezlerinin çöküşü ve "dead mall" (ölü AVM) olgusu, son yıllarda uluslararası literatürde giderek daha fazla ilgi görmektedir. Araştırmalar, bu olgunun iktisadi, kültürel ve mekânsal boyutlarını çok yönlü olarak ele almaktadır. Konuya ilişkin temel bulgular şöyle sıralanabilir: **Öncelikle** "Dead mall" terimi, büyük oranda boşalmış, işlevini yitirmiş veya tamamen terk edilmiş alışveriş merkezlerini tanımlar. Özellikle Kuzey Amerika ve Avrupa'da, e-ticaretin yükselişi, tüketici alışkanlıklarındaki değişim ve ekonomik krizler nedeniyle bu tür merkezlerin sayısı artmaktadır (Brown 2023). Konuya ilişkin ikinci bulgular **ekonomik ve kentsel gerekçelerle ilgilidir**. E-ticaretin yaygınlaşması, büyük mağazaların kapanması, alışveriş merkezlerinin yaşlanması ve yenilenmemesi, "dead mall" olgusunun başlıca nedenleri arasında gösterilmektedir. Özellikle eski ve kapalı alışveriş merkezleri, yeni ve açık hava konseptli merkezlere göre daha hızlı işlevsizleşmektedir (White et al., 2023). Bulguların üçüncü başlığı kültürel ve öznel duygularla ilgilidir. "Dead mall"lar, sadece ekonomik birer başarısızlık olarak değil, aynı zamanda geçmişin tüketim kültürünün ve toplumsal hayallerinin birer kalıntısı olarak da ele alınmaktadır. Bu alanlar, internet üzerinde "Hayalet AVM Fanları" (dead mall enthusiasts) tarafından nostaljik ve duygusal bir şekilde sahiplenilmekte, geçmişin umut ve hayallerinin sembolik mekanları olarak görülmektedir. Nitekim literatürde "Yeniden AVM'leşme" (De-malling) olarak adlandırılan süreçle, hayalet AVM'lerin karma kullanımlı kentsel alanlar,

veri merkezleri, eğlence mekânları ve benzeri işlevlere dönüştürülmesi tartışılmaktadır. Sadece ABD ve Avrupa’da değil, Güney Afrika gibi farklı coğrafyalarda da “Hayalet AVM”lerin hortladığı görülmektedir. Dolayısıyla AVM olgusu sadece hayal edilen mekanlar olarak değil hayalet mekanlar olarak da üzerinde düşünülmesi gereken olgudur.

Hollywood’un vahşi batı filmlerinde altına hücumla kurulup altın tükendiğinde terk edilen ve viran yerine dönen kasabalarını andıran “Hayalet AVM’ler” bu sürecin bir boyutunu oluşturuyor ise diğer boyutunda da parlak başarı öyküleri yer alır. Dubai Mall gibi megamall’lar, inovasyonu, eğlenceyi ve teknolojiyi birleştirerek ayakta kalılabileceğinin kanıtları oldular. Bu durum, AVM’lerin geleceğinin, sadece ticari alanları barındırıyor olmasına değil, çok işlevli ve ilgi çekici deneyimler sunan ortamlara sahip olmasına bağlı olduğunu gösterir. Bu ise bize 2000’li yıllarla birlikte ivme kazanan dönüşümün istikametini verecektir.

AVM’lerin Sosyal ve Kültürel Dönüşümü

AVM’leri, işlevleri itibarıyla sadece ticari mekanlar olmaktan çıkmış, sosyo-kültürel etkileşim ve eğlence merkezlerine dönüşmüşlerdir. Tam da bu nedenle AVM’ler neoliberalizmin ruhuna uygun yeni kamusal alanlar olarak kavramsallaştırılmıştır. AVM’ler, özellikle banliyölerde ve az gelişmiş ülkelerin hızla kentleşen bölgelerinde, geleneksel şehir meydanlarının ve kamusal alanların yerini alarak gündelik yaşamın ev ve işyeri arasındaki düz çizgiyi üçgene dönüştüren bir üçüncü yer olarak işlev görmeye başlamıştır.

AVM’leri “yeni kamusal alan” olarak kavramsallaştırmak yaygın kabul görmüş olsa da bu mekanların özel mülkiyet elinde olması, temel bir paradoksa işaret eder. Zira kamusal, adı üstünde, toplumca ortaklaşa paylaşılan demektir; ortaklaşa paylaşılan alanın özel mülkiyet rejimine tabi olması demek, kar ve rekabet önceliğine tabi bir kamusalığın varlığı demektir. Kamusal olan da ihtiyaçlar önceliklidir, özel mülkiyette ise çıkarlar. Bu durumda AVM’lere atfedilen kamusal mekan özelliğinin tasarlanmış bir imge olarak mevcut olduğu, asıl olanın ise tüketimi teşvik amacıyla kullanıcı davranışlarının, güvenliğin ve mimari düzeneğin titizlikle yönetildiği mekanlar olduğudur.

Modern AVM’ler, e-ticaretin (çevrimiçi alışverişin) yükselişinin getirdiği zorluklara yanıt olarak, sadece alışverişten çok, sinemalar, yemek alanları, sanat sergileri ve temalı parklar gibi deneyim ve yaşam tarzı bileşenlerini merkeze alarak evrim geçirmiştir. Bu dönüşüm, AVM’lerin “yaşam tarzı destinasyonu” olarak yeniden tanımlanmasını sağlamıştır.

Uluslararası akademik literatür, AVM'leri modern tüketim mimarisinin en önemli göstereni olarak ele almakta; bu yapıların banliyöleşme ve küreselleşme süreçleri ile ayrılmaz bir şekilde iç içe olduğunu ortaya koymaktadır. Güncel araştırmalar, AVM'lerin geleceğini, e-ticarete karşı rekabet edebilmek için mimari, işlevsel ve sosyokültürel açıdan sürekli bir dönüşüm içinde görmekte, geleneksel perakende mekânlarının yerini karma kullanımlı, deneyim odaklı yaşam tarzı merkezlerine bıraktığını gözlemlemektedir.

AVM olgusunun dünya çapındaki gelişim sürecini ve bu sürecin kritik anlarını özlü bir şekilde ortaya koyduktan sonra Türkiye'ye geçebiliriz.

Türkiye'de AVM Olgusu

Türkiye'de alışveriş merkezleri (AVM) son otuz yılda kent yaşamını, tüketim alışkanlıklarını ve kamusal alan algısını köklü biçimde dönüştürmüştür. Konuyla ilgili akademik çalışmalar AVM'lerin sosyal, ekonomik ve mekânsal etkilerini çok boyutlu olarak ele almaktadır.

Neoliberal ekonomi politikalarıyla birlikte Türkiye'de modern AVM'ler hızla yayılmıştır. **İlk modern AVM'ler 1988'de kurulan Ataköy Galleria'dır.** 2000'lerde Forum Bornova ve Forum Aydın gibi **açık hava** konseptli merkezlerin de eklenmesiyle AVM çeşitliliği artmıştır. İlk kuşak AVM'ler birbirine benzerken, günümüzde temalı, karma kullanımlı, kentsel dokuya entegre veya devasa eğlence kompleksleri şeklinde çeşitlenmiştir. AVM tarihsel çarşıların aksine; topluluk kararlarının alınmadığı, kültürel mirası temsil etmeyen, bireyselleşmeyi teşvik eden, küresel marka belirlenimine sahip, yeni bir **yarı-kamusal alan** oluşturur (Badel vd., 2023).

Badel ve arkadaşlarına göre, eski çarşılar sosyal karşılaşmaların, siyasi tartışmaların, kolektif kimlik oluşumunun, merkezi iken; modern AVM'ler daha çok **kontrollü, gözetimli ve tüketime yönlendirilmiş alanlardır.** Buna göre, AVM'ler, özellikle büyük şehirlerde, meydan ve caddelerin yerini alarak "psikolojik kaçış alanları" hâline gelmiştir. Sokak kültürünün zayıflaması, sosyal etkileşimin mekânsal niteliğini de dönüştürmektedir. Sözü edilen makalede AVM'lerin tüketimi teşvik ederek; hedonistik tüketim davranışlarını, sürekli satın alma arzusununu, "sahip olduğum şeylerle varım" düşüncesini beslediği vurgulanmaktadır.

AVM'ler, 1980'lerden itibaren Türkiye'de geleneksel çarşı ve sokak alışverişinin alternatifi olarak ortaya çıkmış, özellikle büyük şehirlerde hızla yayılmıştır. Bu süreçte, paranın ve metaların ülkeler arasında serbestçe dolaşım sadece eme-

ğın kendi ülkesinde çakılı kaldığı o küreselleşme adı verilen dönemde izlenen ekonomik politikalar AVM'lerin gelişimini hızlandırmıştır. Ankara, İstanbul ve İzmir gibi kentlerde AVM'ler, ulaşılabilirlik ve ulaşım arterlerine yakınlık gibi kriterlerle konumlanmakta, kent dokusundan izole, tüketim odaklı mekânlar olarak öne çıkmaktadır (Erkip ve Ozuduru, 2015). AVM'ler, dünya örneklerine paralel olarak, geleneksel pazarların sosyal ve kültürel işlevlerini kayda değer ölçüde üstlenmekle yetinmeyip, tüketim ve eğlence merkezleri olarak da işlev üstlenmişlerdir. (Bal & Altun, 2022).

AVM'ler, güvenli ve konforlu ortamlarıyla özellikle kadınlar, gençler ve yüksek gelir grupları tarafından tercih edilmektedir. Ziyaretçiler AVM'leri sadece alışveriş için değil, sosyalleşme, eğlence ve zaman geçirme amacıyla da kullanmaktadır. Duygusal tatmin, güvenlik ve sosyal etkileşim, AVM'lerin tercih edilmesinde önemli rol oynamaktadır (Erkip, 2005; Erkip, 2003). AVM'lerin yükselişiyle birlikte kent merkezlerindeki geleneksel alışveriş caddeleri ve küçük esnaf, beklediği gibi, olumsuz etkilenmiş, fakat zamanla bu alanlar da direnç ve uyum stratejileri geliştirmiştir (Erkip vd., 2014).

AVM'ler, kentteki farklı kullanıcı gruplarını bir araya getiren, büyük ölçekli ve güvenli alanlar sunmaktadır. İç mekân tipolojileri ve kamusal alan kurgusu, küresel eğilimlerle birlikte yerel ihtiyaçlara göre şekillenmektedir. İzmir ve İstanbul gibi şehirlerde AVM'lerin yer seçimi, toplu ulaşım ve erişilebilirlik gibi faktörlerle belirlenmekte, belki de bu nedenle kent dokusuyla bütünleşmekte zorlanmaktadır (Bal & Altun, 2022).

Badel ve arkadaşlarına göre Antik Yunan'daki **Agora**, Roma'daki **Forum** gibi mekânlar hem ticari hem sosyal etkileşim alanıdır. Osmanlı'daki **bedesten, arasta, hanlar ve Kapalıçarşı gibi yapılar**, ekonomik olduğu kadar **toplumsal etkileşim mekanlarıdır**. Buralar, sadece ticaret değil; **bilgi alışverişi, karar alma, birliktelik ve kültürel aktarıma** ev sahipliği yapan kamusal çekirdeklerdir.

AVM'ler, geleneksel çarşıların kültürel ve toplumsal işlevlerini tam olarak devralmamakta, bunun yerine tüketim odaklı, bireyselci bir toplum yapısının güçlenmesine katkı sağlamaktadır (Badel vd., 2023). Türkiye'de alışveriş merkezlerinin yükselişi, yalnızca ekonomik bir dönüşümün değil, toplumsal ilişkiler ağının ve kültürel pratiklerin yeniden örgütlenişinin de göstergesi olarak okunabilir.

Badel ve arkadaşları (2023), sözü edilen dönüşümü hem tarihsel hem sosyolojik hem de mimari bir bağlamda irdeleyerek kritik değerlendirmelerde bulunmuşlardır. Badel vd. (2023) ana sorusu, Türkiye'de AVM'lerin neden bu kadar

hızla yaygınlaştığı ve bu yaygınlaşmanın toplumsal kültürü nasıl ve ne yönde dönüştürdüğüdür. Çarşı kültüründen AVM'lere geçiş gerçekleşmiş olsa bile Badel vd. göre **tarihi çarşıların kültürel kimlik taşıyıcısı rolü** AVM'ler tarafından devralınmış değildir. Kapalıçarşı gibi yapıların yalnızca ticari birer mekân değil, **toplumsal hafıza ve kamusal etkileşim** alanları olduğu açıktır. Çarşı; söylentilerin dolaştığı, pazarlığın sosyal bir ritüel olduğu, farklı sınıfların temas ettiği canlı bir organizmadır. AVM ise bu deneyimi kontrollü, steril, standartlaştırılmış bir atmosfere sıkıştırılmaktadır. Ancak burada sorulması gereken kritik soru şudur: **AVM'lerin bu dönüşümdeki rolü belirleyici mi, yoksa daha geniş bir küresel kültürel değişimin sonucu mudur?**

Kuşku yok ki AVM, modernliğin doğurduğu eğretilik, hız ve güvenlik arayışı ile tüketim odaklı yaşamın mekânsal karşılığıdır. Dolayısıyla çarşıdan AVM'ye geçiş, Badel vd. çalışmasında da vurgulandığı gibi, bir **kültürel kopuşu ifade eder**; kuşkusuz bu kopuş tek taraflı bir dayatmayla değil, modern bireyin tüketim yönünde kışkırtılan arzularıyla da gerçekleşmiştir. Bu kültürelci yaklaşım, AVM'leri bireylerin kimliklerini tüketim üzerinden kurmalarına aracılık eden bir tür **kimlik inşa sahası** olarak görür. Buna göre AVM'de dolaşmak, aslında bir tür performanstır: Giyilen marka, tercih edilen kahve zinciri, ziyaret edilen mağazalar, kişinin kim olduğunu ya da kim olmak istediğini gösteren sembolik göstergelere dönüşür. Bu tespit tartışmasız yerindedir; lakin, **Türkiye'de tüketim temelli kimlik inşası, uzun zamandır var olan piyasa toplumu inşasının mekânsal bir tezahürü** olarak da görülebilir.

Modern AVM'lerin bir tür "Batılı yaşam vitrini" sunuyor olması, onun kapitalist piyasa dinamiklerinin belirlenimi altında olduğu açık gerçekliğini gizlememelidir. AVM olgusunu büyük ölçüde kültür odaklı analiz eden Badel ve arkadaşları AVM'lerin kamusal alanın yerini alarak **kamusal yaşamı dönüştürdüğü ve zayıflattığı** görüşündedirler. Bu tespit klasik "kamu-özel" ayrımı çerçevesinde düşünüldüğünde şu da vurgulanmalıdır: AVM bir özel mülktür, davranış kuralları yönetim tarafından belirlenir, gözetim yoğunudur, kendiliğinden kamusal karşılaşmalar sınırlıdır. Öte yandan şu nokta tartışmaya açıktır: **Türkiye'de zaten güçlü, kapsayıcı, sınıflar arası etkileşime açık kamusal alanlar var mıydı?** Bir başka ifadeyle, AVM'nin kamusal alanı "tahrip ediyor" olması kadar, mevcut kamusal alanın zayıflığı da sözü edilen dönüşüme katkı sunmuş olabilir mi? Güvenlik sorunları, iklim koşulları, kamu hizmetlerindeki eksiklikler, altyapı yetersizlikleri, sokakların hem ticarileşmesi hem de çeteleşmesi gibi etkenler, AVM'yi cazip kılmış olabilir. Dolayısıyla AVM'nin yükselişini yalnızca bir kayıp olarak değil, **kentleşme sürecinin sorunlarına verilen pragmatik bir yanıt** olarak da görmek mümkündür.

Badel ve arkadaşlarının bu kültürelci çalışmasında, AVM'lerdeki yabancı marka yoğunluğu da kültürel erozyonun bir göstergesi olarak sunulur. Bugünün tüketicisi, özellikle genç kuşak, markaları kültür taşıyıcıları olarak değil, daha çok **kalite, erişilebilirlik, fiyat ve statü** bağlamında değerlendirir. Bu nedenle kültürel erozyonun tek belirleyicisi marka egemenliği değil, **tüketicinin kültürel beklentilerindeki dönüşümdür**. Ayrıca bazı yabancı markaların Türkiye'de yerelleştiği, Türk kültürünü de etkileyip ondan etkilendiği görülmektedir (örneğin fast food restoranlarının yerel tatlar sunması). Bu durum, kültürel kayıptan çok **kültürel hibritleşme** olarak da yorumlanabilir.

Badel ve arkadaşlarının temel savı, AVM'lerin Türkiye'de; tüketimi artırdığı, kamusal alanı zayıflattığı, kimliği ticarileştirdiği, yerel kültürü gölgelediği yönündedir. Dikkate değer bu tespitlere kimi ilaveler yapılabilir; AVM'ler sözü edilen dönüşümün tek yönlü bir etken olarak değil, **toplumsal dönüşümün hem nedeni hem de sonucu** olarak değerlendirilmesi gerekir. Kuşku yok ki Türkiye'de AVM'ler: Kentleşme sorunlarının, modern yaşamın hızının, güvenlik arayışının, küresel kültürle temas etme isteğinin, finanslaşma köpüğünün de kışkırttığı orta sınıfların yeni yaşam tarzının hem sembolü hem de tetikleyicisidir. Bu nedenle sorulacak en doğru soru şudur: **AVM kültürü Türk toplumunu dönüştürdü mü, yoksa dönüşen Türk toplumu mu AVM kültürünü hızla benimsedi?** Muhtemelen ikisi de. Küresel kapitalizmle derin entegrasyona yönelen Türkiye; finanslaşma, orta sınıflaşma, tüketim toplumu ve neoliberal kentleşme süreçlerinin ortasında şekillenirken, AVM bu sürecin hem aynası hem motorudur. Bu çift yönlü etkileşim, makalenin sunduğu çerçevenin de ötesinde daha geniş bir toplumsal tartışmanın kapısını aralar.

Kimi değerlendirmelere göre AVM'ler aslında **"olmayan-yer"** (*non-place*) **mekânlardır**: kimliksiz, anonim ve geçici. AVM'lerin büyüdüğü atmosferler yaratarak insanları içeride tutmak için tasarlandığını söyler: **Zaman duygusunu yok eden** yapay ışık ve iklimlendirme; **dış dünyadan izole** kapalı kutu formu; heybetli girişler, dev akvaryumlar, ağaçlar, ışık oyunları; sonsuz bir "bahar günü" duygusu yaratan mekânsal kurgu; AVM'nin dışarıdan bakıldığında "beton bir kale" gibi algılanması şeklindeki mimari stratejiler, tüketimi artırmak için bilinçli olarak uygulanır.

AVM'leri Türkiye'de de yeni kamusal alan olarak tanımlayan çalışmalar içinde Erkip'in (2003) **"Türkiye'de AVM'nin Kamusal Alan Olarak Ortaya Çıkışı"** başlığını taşıyan katkısından söz etmek tamamlayıcı olacaktır. Erkip (2005) bu önermesini iki yıl sonra Ankara'daki Bilkent Alışveriş Merkezi örneği üzerinde bir bakıma test etmiştir. Erkip'in temel iddiası **AVM'lerin, Türk kent yaşamında kamusal alanın yeni biçimi olarak ortaya çıktığı şeklindedir**. Erkip'e göre alışveriş

ve tüketim kalıplarındaki değişim, modernleşme arayışı ve küreselleşme ile eşzamanlı ilerlemektedir. AVM'ler, farklı kullanıcı gruplarına ama özellikle de çalışan kadınlara yeni kimlik ve sosyalleşme olanakları sunarken, aynı zamanda dışlayıcı ve ayrıştırıcı yeni mekânsal pratikler de üretmektedir. AVM'ler, geleneksel kentsel kamusal alanların yerini almaya başlamıştır; ancak bu yeni kamusal alanlar, özel mülkiyetin sınırları içinde olduğundan, potansiyel olarak ayrımcı ve dışlayıcı riskler de taşımaktadır. "Kamusal alan" tanımının AVM özelinde taşıdığı çelişkili anlama vurgu yapan Erkip, saha çalışması kapsamında AVM'lerin en sık kullanıcılarından; ev kadınları, çalışan kadınlar, üniversite öğrencileri, çalışan erkekler, gençler ve emeklilerden oluşan ve toplamda 427 yanıtlayıcıyla mülakat gerçekleştirmiştir. Erkip'e göre AVM'lerin en sık kullanıcıları bu gruplardır. Saha bulgularının analizi neticesinde Bilkent AVM'nin: Kamusal alan eksikliğini doldurduğu; sosyalleşmenin ana mekânlarını oluşturduğu; güvenlik ve konfor arayışını karşıladığı, ama aynı zamanda sınıfsal ve mekânsal ayrışmayı güçlendirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Erkip'in konuya ilişkin öncü çalışmalarında öne çıkan huşular şöyle özetlenebilir: a) Alışveriş dışı etkinlikler (sosyalleşme, eğlence, vakit geçirme) AVM kullanımında daha başat öne çıkmaktadır. Bu, AVM'lerin sadece alışveriş değil, boş zaman değerlendirme ve sosyalleşme mekânı olarak da işlev gördüğünü göstermektedir. b) AVM'ler, Türk kentlilerinin modernleşme talepleriyle küresel eğilimlerin bulunduğu mekânlar olarak öne çıkmaktadır. AVM'lerin ortaya çıkışı, tüketim ve boş zaman alışkanlıklarındaki değişimle paralel ilerlemiştir. c) AVM'ler, daha demokratik ve kamusal görünse de, özel mülkiyet yapısı nedeniyle özellikle kent yoksulları için dışlayıcı olabilmektedir. Bu durum, yeni toplumsal müzakere ve çatışma alanları yaratma potansiyeline sahiptir.

Erkip'in 2000'li yılların başlarında gerçekleştirdiği öncü AVM çalışmalarına yönelik değerlendirmeyi 2022'de Bal ve Altun'un AVM olgusunu İzmir bağlamında inceledikleri çalışmaya referansla tamamlamak, anlamlı olacaktır. Bal ve Altun (2022) İzmir'de AVM'lerin 1997'den itibaren kat ettiği mekânsal gelişimi, kent içindeki dağılımı yer seçim kriterlerini ve kentsel doku ile ilişkilerini bütünsel bir perspektifle analiz etmektedir. İzmir'deki AVM'ler, kentin kuzey, güney, doğu ve batı akslarında, yeni kent merkezi ve tarihi Kemeraltı Çarşısı yakınında olmak üzere altı ana bölgede yoğunlaşmıştır. Bu çalışmaya göre, AVM'lerin yer seçiminde en belirleyici ölçüt, ulaşılabilirlik ve önemli ulaşım arterlerine yakınlık olmuştur. Neredeyse tüm AVM'ler, İzmir çevre yolu ve toplu ulaşım duraklarına yakın konumlanmıştır. AVM'ler, plan tipolojileri bakımından da yıllar içinde çeşitlenmiş; kapalı, açık ve hibrit tipler yaygınlaşmıştır. Bununla birlikte, azımsanmayacak sayıda AVM'nin kentsel doku ile bütünleşemediği, kendi içine kapalı ve izole kentsel adacıklar olarak kaldıkları anlaşılmıştır. İzmir'deki AVM'ler

de, benzerleri gibi, sadece tüketim değil, aynı zamanda eğlence ve dinlence mekânları olarak da işlev görmekte, ziyaretçilerin tüm günlerini geçirebileceği çok işlevli alanlar sunulmaktadır.

Türkiye’de AVM’lerin; kent yaşamı, tüketim kültürü ve kamusal alan algısında yol açtığı dönüşümlerle inceleyen çalışmalar son 10’lu yıllarda artmaktadır. Başta da belirtildiği gibi elinizdeki çalışmayı ayırt edici kılan, AVM olgusuna AVM işçilerinin konumlandığı yerden bakıyor olmasıdır. Son yıllarda bu bakış açısından çalışmalarda da kısmi de olsa bir artış gözlenmektedir. AVM’leri o mekanlarda hizmet üreten emekçileri odağa alarak inceleyen çalışmaların değerlendirilmesine geçmeden önce AVM işçiliği için geliştirilen ve yaygın kabul gören “duygusal emek” kavramı ve bu kavramın kuramsal ve politik anlamları üzerinde durulacaktır.

Duygusal Emek: Hizmet Sektöründe Emegin Halleri

Bir önceki yüzyılın “kol” ve “kafa” emeği ya da “mavi yaka”, “beyaz yaka” şeklindeki kavramlar, emeğin meta biçimine bürünmüş üretken kapasitesinin, aynı anlama gelecek şekilde emek-gücünün faaliyet alanlarına yönelik ayrımlara aitti. 21. Yüzyılın gelişen ve yaygınlaşan istihdam alanları ve istihdam biçimleri, “duygusal emek”, “estetik emek”, “performatif emek” gibi yeni emek türlerinin literatüre girmesine olgusal kanıt sundu, maddi temel kazandırdı. Bu yeni emek türlerini, zihinsel ve fiziksel emek ya da ülkemizde yaygın kullanıldığı şekliyle kafa ve kol emeği ile aynı kategoride ele almak anlamlı mıdır? Neoliberal dönemde devreye giren bu yeni emek kategorileri, kafa ve kol emeğinde olduğu gibi, emek gücünün farklı faaliyet alanlarını mı imlemektedir? Bu soruya duygusal emek kavramsallaştırmasını 1980’lerin başlarında literatüre kazandıran ABD’li sosyolog A. R. Hochschild olumlu yanıt verir; O’nun için fiziksel ve zihinsel yanarda ücretli işgücün üçüncü bileşeni duygulardır ve duygular da tıpkı kol ve zihin gücü gibi metalaşmıştır.

Hochschild’den bu yana “duygusal emek” kavramı, yaşamak için çalışmak zorunda olan emekçilerin ücret geliri karşılığında işverene kiraladığı bir diğer kapasitesi olarak görüldü ve böyle görülmeye de devam ediyor. İşçi ilk olarak fiziki kapasitesini yani kol gücünü ücret karşılığı kiraya veriyor, ardından zihni kapasitesini yani kafa gücünü aynı şekilde ücret karşılığı kiraya veriyor ve nihayet işçi duygusal kapasitesini de kiraya veriyor. Şimdi işçi sormaz mı, benim insani varlığımdan geriye ne kaldı diye! Bir kuru iskelet! Dolayısıyla duygusal kapasitenin metalaşması anlamına gelen “duygusal emek” kavramı ilk ikisinden farklı olarak emek gücünün bir başka boyutu olarak kavranamaz; zira bu aşamadan sonra söz konusu olan emek gücünün değil, bir bütün olarak emeğin, aynı anlama gelecek şekilde, insani varlığın bizatihi kendisinin metalaşmasıdır.

Oysa 1944’de kaleme alınan ve iki yıl sonra Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (ILO) temel sözleşme metnine ilave edilen Filadelfiya (Philadelphia) Bildirgesi’nin ilk maddesi der ki “Emek meta değildir!”. Henüz 2. Dünya Savaşı sürerken kaleme alınan bu bildirge ile işçiye herhangi bir üretim girdisi, herhangi bir makine muamelesi yapılamayacağı güçlü bir şekilde vurgulanır. O halde AVM işçileri gibi pazarlama sektöründe müşteri ile yüzyüze ilişki içinde çalışan işçileri “duygusal emek” şeklinde nitелеmek, emeğin metalaşma seviyesinin eriştiği boyutu, bir başka ifade ile emeğin sermayeye tabiiyetin ulaştığı seviyeyi kavramayı gerektirir. Böyle bir kavrayışı geliştirebilmek için tarihsel bir değerlendirme yararlı olacaktır. Emek-gücünün, bir başka ifade ile üretken kapasitenin metalaşması ile emeğin, bir başka ifade ile insani varlığın metalaşması arasındaki o büyük ve dramatik farkın ortaya konması için Filadelfiya Bildirgesinin tarihsel anlamı ve sonrasında neoliberal sermaye stratejisinin sonuçları üzerine derli toplu bir değerlendirme yapmak anlamlı olacaktır.

Filadelfiya Bildirgesi

Filadelfiya Bildirgesi, 20. yüzyılın son çeyreğinden günümüze Neoliberalizmin işçi sınıfının tarihsel kazanımlarını hangi ölçüde tahrip ettiğini kavramamıza olanak sağlayan temel bir metindir. Çünkü, kaleme alındığı 1944’ün Mayıs’ı, Almanya ve İtalya’nın Faşist Bloğu ile Sovyetler Birliği arasındaki savaşın, Sosyalist Blok lehine sonuçlanmaya başladığı, ABD’nin Normandiya çıkarmasına sadece bir ayın kaldığı bir tarihtir. Faşizmin yenilgisinin kazanımlarını Sosyalist Bloğa kaptırmak istemeyen Batı Bloğu, Filadelfiya Bildirgesi’nde cisimleşen refah vaadi ile kapitalist Batı’da 1975’lere kadar sürecek olan ve “30 altın yıl” olarak adlandırılan dönemin işaret fişliğini de yakmıştır. Dolayısıyla Filadelfiya Bildirgesi’nin içeriğine bakıldığında Neoliberal sermaye stratejisinin sadece işçi sınıfı sosyalizmini hedef alan bir amaç taşımadığı, işçi sınıfı kazanımlarını bir bütün olarak tasfiye etmeyi amaçlayan bir küresel sermaye stratejisi olduğu görülecektir.

Filadelfiya Bildirgesi 10 Mayıs 1944 tarihinde Amerika Birleşik Devletleri’nin Filadelfiya kentinde düzenlenen Uluslararası Çalışma Konferansı’nın 26. Oturumunda kabul edilmiştir. Bildirge, ILO’nun 1919’da kaleme alınan Anayasası’nın amaç ve hedeflerini yeniden tanımlayan, savaş sonrası döneme yönelik bir anayasal ek niteliğindedir. Burada sadece ilk maddesine göndermede bulunuldu, dört maddeden oluşan ilk bölümün tamamı şöyledir¹:

- Emek bir meta değildir.

1 Bildirgenin tam metnine ILO Türkiye’nin web sayfasından ulaşılabilir. *Bkz.* < <https://www.ilo.org/tr/resource/statement/philadelphia-bildirgesi> >

- İfade ve örgütlenme özgürlüğü, kalıcı ilerleme için elzemdir.
- Yoksulluk, var olduğu her yerde zenginlik için bir tehdittir.
- Yoksullukla mücadele, her ulusun kendi ülkesi içerisinde tükenmez bir güçle ve kamu yararının sağlanması amacıyla işçi ve işveren temsilcilerinin Hükümet temsilcileri ile eşit şartları içinde katılımlarıyla yapacakları serbest tartışmalara ve alacakları demokratik kararlara hakim olarak sürekli ve ortak bir uluslararası gayretle yürütülecektir.

Bildirgenin kaleme alınmasını zorunlu kılan ve etkileyen temel koşulları bilmek, uluslararası işçi hareketinin bu Bildirgedeki yerini tayin etmek bakımından da son derece gereklidir. Bildirgenin tarihsel bağlamı şöyle özetlenebilir: Bildirge, İkinci Dünya Savaşı'nın en şiddetli döneminde, Faşist Bloğun yenilgisinin ufukta belirmeye başladığı bir zamanda hazırlandı. Savaşın yarattığı büyük ekonomik yıkım, sosyal adaletsizlik ve yoksulluk, kalıcı bir barışın ancak sosyal güvenlik ve ekonomik eşitlik üzerine kurulabileceği inancını güçlendirdi. ILO, barışın inşasında ve küresel ekonomik yeniden yapılanmada merkezi bir rol oynamaya hazırlanıyordu. 1929 Büyük Buhranın ardından, serbest piyasa ekonomisinin yetersiz kaldığı görüşü yaygınlaşmıştı. Öte yandan Sovyetler Birliği'nin sosyalist modeli de bir alternatif olarak duruyordu. Bildirge, sosyal adaleti, ekonomik refahı ve bireysel özgürlükleri birleştiren üçüncü bir yol çizme çabasının ürünüdür. Sözü edilen dönemde işçi sendikaları ve federasyonları, savaş sonrasında işçilerin temel haklarının, sosyal güvenliklerinin ve yaşam standartlarının uluslararası sözleşmelerle güvence altına alınması konusunda güçlü bir baskı kurdu. Bu, özellikle temel ilke olan *"Emek bir meta değildir"* maddesinin kabul edilmesinde belirleyici oldu. Bu madde, emeğin salt bir maliyet veya alınıp satılan bir eşya değil, insan onurunun bir parçası olduğu yönündeki işçi ideolojisinin billurlaşmış bir ifadesi idi. Bildirgedeki *"bütün insanlar, maddi ilerlemelerini ve manevi gelişmelerini, hür ve haysiyetli bir şekilde, ekonomik güvence altında ve eşit şartlarda sürdürmek hakkına sahiptirler"* şeklindeki temel amaç, işçi hareketinin özellikle sosyal güvenlik (hastalık, işsizlik, yaşlılık) alanındaki ısrarlı taleplerinin küresel bir taahhüt haline gelmesine güçlü bir yasal dayanak sağladı. İşçi temsilcileri, hakların coğrafi sınırlara, ırka, inanca veya cinsiyete bakılmaksızın evrensel olması gerektiği konusunda ısrarcı oldu.

1970'lerin sonundan bugüne uzanan ve adına neoliberalizm denilen dönemde işçi sınıfının başlıca kayıplarının neler olduğuna değinmek, duyguların da metalaştığı emek gücü olarak tanımlanan AVM işçilerini çok yönlü kavramak bakımından tamamlayıcı olacaktır.

Neoliberal Dönemde Emeğin Kayıpları

Neoliberal politikaları küresel sermaye stratejisinin; Dünya Bankası, Uluslararası Para Fonu (IMF) ve Dünya Ticaret Örgütü gibi uluslararası kurumlar eliyle küresel çapta fasılasız uygulanan politikaları olarak görülmelidir. Gümrük engellerinin kalkması, piyasa serbestisi, özelleştirme, mali kısıtlama ve sermaye piyasalarının liberalleşmesi gibi stratejik iktisat politikaları ile emeğin sermaye karşısındaki pazarlık gücü, küresel çapta, sistematik olarak zayıflatmıştır. İşçilerin büyük çoğunluğu için, saatlik gerçek ücretler (enflasyona göre ayarlanmış ücretler) 1980'lerden bu yana, işçi verimliliğindeki sürekli artışlara rağmen ya çok yavaş büyüdü ya da durakladı. Bu durum, ücretlerin verimlilik artışlarıyla paralel yükseldiği II. Dünya Savaşı sonrası bağınyı koparmıştır. Ulusal gelirden emeğe (ücret ve yan haklar) giden pay önemli ölçüde düşerken, sermayeye (kâr, kira, faiz) giden pay artmıştır. En fazla kazananlar (en tepedeki %1) ile ortalama işçi arasındaki uçurum dramatik bir şekilde açılmıştır.

Küreselleşme adı ile anılan süreçte ülkelerin ulusal pazarları, uluslararası para ve mal akışının serbestleşmesi neticesinde dağıldı ve ülke ekonomilerinin hiyerarşik bütünleşmesi gerçekleşirken alt-sözleşme ilişkileri ile küresel meta zinciri de tesis edilmiş oldu. Örneğin Nike firmasını ele alalım; bu markanın kendine ait tek bir ayakkabı ya da spor tekstil ürünlerini imal edecek fabrikası bulunmuyor. Öte yandan dünyanın bütün ayakkabı imalathaneleri ve tekstil fabrikaları, alt-sözleşme ilişkisi ile Nike firmasının fabrikaları gibi işlev görebilmektedir. Nike gibi bir dünya devinin profili küreselleşme adı verilen sürecin emekçiler bakımından ne anlama geldiği konusunda oldukça kafa açıcudur.

Nike, tipik bir “üretimsiz şirket” (fabless company) modelini benimsemiştir. Bu modelde, şirket üretim tesislerine doğrudan sahip olmak yerine, dünya genelindeki bağımsız tedarikçiler ve sözleşmeli üreticilerle çalışır. Bu yaklaşım, maliyetleri düşürmek, esneklik sağlamak ve küresel ölçekte hızlı üretim yapmak için tercih edilir. Nike, tasarım, inovasyon, pazarlama ve marka yönetimine odaklanırken, ürünlerini yaklaşık 600 bağımsız fabrikada üretmektedir. Bu fabrikaların, 40'tan fazla ülkede (çoğunlukla Asya'da) faaliyet gösterdiği bilinmektedir. En büyük üretim merkezleri Vietnam (%40-50), Çin (%25-30) ve Endonezya (%20-25) olarak öne çıkar. Diğer ülkeler arasında Hindistan, Tayland, Kamboçya ve Pakistan yer alır. Başlangıcı 1970'lerin sonlarına uzanan bu uygulama; çocuk işçi sömürsü, örgütsüz ve düşük ücretli istihdamla üretim yapan tedarikçilerle sürdürüldüğü için Nike gibi benzer “fabrikasız çokuluslu markalar” özellikle Batı kamuoyunda güçlü tüketim boykotları ile karşılaşmışlardır. Bunların da etkisiyle örneğin Nike firması 2005'ten itibaren tedarik zincirini şeffaflaştırmak için ha-

ritalar yayınlamaya başlamış, düşük karbonlu üretim ve adil ücret gibi sürdürülebilirlik ve etik üretim standartlarını tedarikçi firmalara dayatmaya başlamıştır. Ne var ki alt-sözleşme ilişkileri ile yürüyen küresel üretim sistemi, maliyet riskini fiili üretimin gerçekleştiği tedarikçi imalathaneye aktardığı için işçilerin payına, düşük ücret, kötü çalışma koşulları, örgütsüzlük ve istihdamda güvencesizlik düşmektedir. (Locke vd., 2018)

Güvencesiz istihdam, uzun çalışma saatleri, kötü çalışma koşulları ve örgütsüzlük işçi sınıfının küresel sorunu haline gelmiş durumdadır. İşverenler, esnek işgücü piyasalarını giderek daha fazla tercih etmiş; bu da kısa vadeli sözleşmeler, geçici işler, yarı zamanlı işler gibi güvencesiz istihdam biçimlerini yaygınlaştırmış ve kısaca adına *gig ekonomi* denilen bir yapıyı genelleştirmiştir.

Mal ve hizmet üretim sürecindeki kolektif gücü trpanlanan ve emek sürecinin denetimini tümüyle işverenin eline terk eden emekçiler, sosyal kazanımlarını da hızla kaybetmeye başladılar. Uzun mücadelelerle elde edilen ve yan haklarla “sosyal ücret” adlandırmasına hak kazanan haklar, neoliberal dönemde hızla tasfiye oldu “piyasa ücretine” indirildi. Sigorta sistemi ve emeklilik konularında da işçi kazanımları büyük yaralar almış ve önemli ölçüde tasfiye edilmiştir. Neoliberal rejimler, emek aleyhtarı yasa değişiklikleri (işgücü piyasalarının kuralılaşdırılması, daha az koruyucu istihdam yasaları gibi) ve istihdamın sektörel farklılaşmalarının etkileri ile sendikacılık hareketinin örgütlenme ve mücadele kapasitesine önemli darbeler indirmiştir. Sendikalaşma yoğunluğu, İskandinav ülkeler dışarıda bırakılırsa dünya çapında inişe geçmiştir. Özellikle gelişmiş kapitalist ekonomilerde sendikalaşma yoğunluğu önemli ölçüde düşmüş, bu da sendikaların sermayeye karşı dengeleyici güç olarak hareket etme ve ücretler ile çalışma koşulları için etkin bir şekilde pazarlık yapma yeteneğini küresel ölçekte zayıflatmıştır.

İyi bilindiği gibi 20. Yüzyıl işçi sınıfının siyasal partiler şeklinde örgütlenmesine de tanıklık etmiştir; ne var ki neoliberal dönemde işçi partileri de genellikle daha piyasa dostu politikaları benimseyerek sendikacılık hareketiyle olan yakın bağlarını koparmıştır.

Neoliberal politikalarla, kamusal gereksinimlere ve sosyal hizmetlere yapılan hükümet harcamaları keskin bir şekilde azaltılmıştır. Bu ise barınma, beslenme, eğitim, sağlık, ulaşım gibi ihtiyaçların piyasa malı olarak erişilebilir olması sonucunu doğurmuştu. Bu durum, işçi sınıfı aileleri için hayati önem taşıyan hizmetlerin kalitesini, erişilebilirliğini büyük ölçüde geriletmiştir. Gerçek ücretler bastırılıp, sosyal güvenlik ağları küçüldükçe, birçok işçi sınıfı ailesi yaşam standardını sürdürmek bakımından artan oranlarda borçlanmak durumunda

kalmıştır. Araştırmalar, kuşaklar arası ileri doğru toplumsal hareketliliğin ya da aynı anlama gelecek şekilde çocukların ebeveynlerinden daha fazla kazanma ve daha iyi koşullarda yaşama olanağının gerilediğini göstermektedir.

Görüldüğü gibi, işçi sınıfının küresel çapta hak kayıpları yaşadığı uzun neoliberal yıllar, aynı zamanda, AVM işçilerinin karşı karşıya kaldığı istihdam ve çalışma koşullarının da yerleşiklik kazandığı yıllar olmuştur. AVM'lerin bu bölümün başlarında değinildiği gibi 2000'li yıllar boyunca dönüştürerek gerçekleştirdiği gelişim, bu olguyu çalışma ilişkilerinin de inceleme kapsamına sokmuştur. Zira sayıları hızla artan AVM'lerin her birinde 3-4 bin ila 9-10 bin arasında işçi çalıştığı düşünülürse, bu olgunun sosyoloji ve mimarlık disiplinleri kadar çalışma ilişkileri ve çalışma sosyolojisi bakımından da odağa alınması son derece anlaşılırdır. AVM işçilerini konu alan akademik çalışmaları, önce uluslararası literatürü ardından ülkemizdeki çalışmaları ana hatlarıyla değerlendirmek izleyen bölümün konusu olacaktır.

AVM İşçilerine Genel Bakış

Modern alışveriş merkezlerinin ve mağazaların parıltılı zeminleri, özenle kurgulanmış atmosferleri ve sürekli tüketimi kışkırtan ortamı, önceki bölümlerde vurgulandı. Ancak, sosyoloji, ekonomi, insan kaynakları, yönetimi ve çalışma sosyolojisi gibi çok-disiplinli bir literatür, bu sektörde çalışan milyonlar için oldukça farklı bir gerçeği ortaya koymaktadır. İlgili literatürü ILO'nun dört temel boyutla tanımladığı "insana yakışır iş" temasını odağa alarak yapmak, bu çalışmanın amaçlarına da uygun olacaktır. "İnsana yakışır iş" kavramının ILO web sayfasındaki tanımı şöyledir: "Tüm kadın ve erkekler; özgürlük, eşitlik, güvenlik ve insan onuruna yakışır koşullarda çalışabilmelidir."

İnsana Yakışır İş

ILO sayfalarında bu kavramın ya da temel politika hedefinin dört sütunu ya da boyutu şöyle yer alır:

1. İstihdam Yaratma: İnsanlar üretken, adil ücretli ve özgürce seçtikleri işlere erişebilmelidir. Bu, kadınlar, erkekler, gençler ve savunmasız gruplar dahil olmak üzere herkesin işgücü piyasasına katılma fırsatlarını içerir.
2. İş Sürecinde Haklar: İşçilerin temel haklarına saygı gösterilmelidir. Bu, örgütlenme özgürlüğü, toplu pazarlık, zorla çalıştırmanın ortadan kaldırılması, çocuk işçiliğinin kaldırılması ve istihdamda ayrımcılık yapılmaması gibi konuları kapsar.

3. Sosyal Koruma: Çalışanlar, yaşam ve iş risklerine karşı korunmalıdır. Bu boyut, güvenli çalışma koşulları, sosyal güvenlik, sağlık koruması ve işsizlik, hastalık veya yaşlılık dönemlerinde gelir güvenliğini içerir. Bu önlemler, çalışanların genel refahına ve üretkenliğine katkıda bulunur.

4. Sosyal Diyalog: İşverenler, çalışanlar ve hükümetler yapıcı bir diyalog içinde olmalıdır. Bu boyut; toplu pazarlık, işyeri uzlaşısı ve uyuşmazlıkların çözümü için mekanizmaları içerir. Sosyal diyalog, adil işyeri politikalarının oluşturulmasına ve daha geniş işçi haklarının savunulmasına yardımcı olur, hem yerel hem de küresel işgücü standartlarını ve kalkınma politikalarını etkiler.

Uluslararası araştırma bulguları, gelişmiş kapitalist ülkelerde de perakende sektöründeki işin giderek güvencesiz istihdam, öngörülemez çalışma programları, bastırılmış ücretler ve çalışanların örgütlü sesinin sistematik olarak aşındırılmasıyla karakterize etmektedir. AVM işçisine hiç de yabancı olmayan bu çalışma ortamına yine ILO kaynakları bir ad da vermiştir: “Yakışır İş Açıklığı”. ILO (2023) İnsana Yakışır İş Göstergeleri adlı kapsamlı raporunda sözü edilen açıklığı ya da boşluğu da 10 madde halinde sıralamıştır: İstihdam fırsatları yetersizse, kazanç yetersiz, çalışma da verimsizse, çalışma saatleri uygunsuzsa, iş-aile- özel hayat alanları birleştirilemiyorsa, olmaması gereken işlerde çalışma sürüyorsa, istihdamda istikrar ve güvence eksikse, aynı şekilde istihdamda fırsat ve muamele eşitliği yoksa, çalışma ortamı güvenli değilse, sosyal güvenlik ağları eksikse ve nihayet temsilcileri aracılığıyla işçiler seslerini duyurabilmesi yetersizse, bu koşullarda insana yakışır iş ortamından söz etmek kabil değildir.

Hazır çalışma ortamına ilişkin verilerden ve istatistiklerden söz etmişken ITU-C’un (Uluslararası İşçi Sendikaları Konfederasyonu) her yıl hazırladığı “Küresel İşçi Hakları Endeksi” de umumi manzarayı tamamlayıcı veriler sunmaktadır.

Uluslararası Sendikalar Konfederasyonu (ITUC) Küresel İşçi Hakları Endeksi, ülkeleri işçi hakları ihlallerinin ciddiyetine göre 1 (tek tük ihlaller) ile 5+ (hukukun üstünlüğünün bozulması nedeniyle hak garantisi yok) arasında derecelendirir.

Aşağıda, son 10 yıla ait raporun (2015-2025) listesi bulunmaktadır. Endeks her yıl yayımlanmakta olup, bir önceki yıl (Nisan’dan Mart’a kadar) kaydedilen ihlalleri rapor etmektedir. En kötü 10 ülkenin listesi, darbe, çatışma ve yasal kısıtlamalar gibi kötüleşen koşulları yansıtacak şekilde yıldan yıla değişiklik göstermektedir.

Tablo: ITUC Küresel İşçi Hakları Endeksi: İşçiler İçin En Kötü 10 Ülke (2015–2025)	
Yıl	İşçiler İçin En Kötü 10 Ülke
2025	Bangladeş, Belarus, Ekvador, Mısır, Esvatini, Myanmar, Nijerya (YENİ), Filipinler, Tunus, Türkiye
2024	Bangladeş, Belarus, Ekvador, Mısır, Esvatini, Guatemala, Myanmar, Filipinler, Tunus, Türkiye
2023	Bangladeş, Belarus, Ekvador (YENİ), Mısır, Esvatini, Guatemala, Myanmar, Filipinler, Tunus, Türkiye
2022	Bangladeş, Belarus, Brezilya, Kolombiya, Mısır, Esvatini, Guatemala, Myanmar, Filipinler, Zimbabve
2021	Bangladeş, Belarus, Brezilya, Kolombiya, Mısır, Honduras, Hindistan, Kazakistan, Filipinler, Zimbabve
2020	Bangladeş, Brezilya, Kolombiya, Mısır, Honduras, Hindistan, Kazakistan, Filipinler, Türkiye , Zimbabve
2019	Cezayir, Bangladeş, Brezilya, Kolombiya, Kazakistan, Filipinler, Suudi Arabistan, Türkiye , Amerika Birleşik Devletleri, Zimbabve
2018	Cezayir, Bangladeş, Kolombiya, Mısır, Guatemala, Kazakistan, Filipinler, Katar, Suudi Arabistan, Zimbabve
2017	Bangladeş, Kolombiya, Mısır, Guatemala, Pakistan, Katar, Suudi Arabistan, Türkiye , Birleşik Arap Emirlikleri, Zimbabve
2021	Belarus, Çin, Kolombiya, Mısır, Guatemala, Pakistan, Katar, Suudi Arabistan, Svaziland (şimdi Esvatini), Birleşik Arap Emirlikleri
2015	Belarus, Çin, Kolombiya, Mısır, Guatemala, Pakistan, Katar, Suudi Arabistan, Svaziland (şimdi Esvatini), Birleşik Arap Emirlikleri

Son 10 yıla ait verilere bakıldığında işçilerin çalışma koşulları ve hakları bakımından en kötü 10 ülke listesinde 8-9 kez gibi en sık yer alan ülkeler Kolombiya, Mısır, Guatemala, Filipinler ve Bangladeş olmuştur. Bu berbat listede varlığı süreklilik arz etmeye başlayan ülke grubu içinde ne yazık ki ülkemiz de yer almaktadır. Ülkelere içinde yer aldıkları coğrafi bölgeler itibarıyla bakıldığında Orta Doğu ve Kuzey Afrika (MENA) bölgesinin; toplu pazarlık, sendika kurma hakkı ve sendikaların yetki tescili üzerindeki kısıtlamalar nedeniyle küresel olarak işçi hakları açısından en kötü bölge olduğu görülmektedir.

ITUC'un sunduğu bu tablo 97 gösterge ışığında 151 ülkeden derlenen verilerin analizine dayandığı için önemsenmelidir. Dolayısıyla AVM'lerin ışıltılı dünyasında hizmet sunan emekçilerin ceplerinde taşıdıkları nüfus cüzdanı, unutul-

mamalıdır ki işçi hakları bakımından dünyanın 151 ülkesinin en dibindeki son 10 ülke arasında son üç yıldır kesintisiz bir şekilde yer alan Türkiye Cumhuriyeti'ne aittir. Bu noktada İnsana Yakışır İş ölçütleri bakımından perakende sektörünün nasıl bir görünüme sahip olduğu sorgulanabilir. Önceliği yine uluslararası akademik çalışmalara verelim.

Gelişmiş Batı'da Perakende Sektörü İşçilerinin Hali Pür Melali

Yukarıda da değinildiği gibi insana yakışır işin ilk boyutu, adil bir gelir sağlayan istihdam fırsatlarıdır. Bu alandaki ulusal ve uluslararası akademik çalışmalar, perakende sektörünün ne yazık ki sözü edilen beklentileri karşılamadığı konusunda hemfikirlerdir. Perakende sektöründe ücretleri konu alan uluslararası çalışmalarda, sektördeki ortalama ücretlerin durağan bir görünüme sahip olduğu, reel ücretlerde özellikle küresel pandemi ve izleyen yıllarda kısmi artışlar kaydettiği, rakamlardaki mutlak artışların ücretlerin görece alım güçleri bakımından iyileşmeye tekabül etmediği vurgulanmaktadır (Carré, Tilly, & Van Klaveren, 2021). Carré ve arkadaşlarının (2021) ünlü Berkley Üniversitesi bünyesindeki Emek Merkezinde yayımladıkları “ABD’de Perakende İşgücü: İstikrarsızlık ve Güvensizlik Portresi” başlıklı raporda perakende sektörünün, geleneksel olarak düşünüldüğü gibi kariyer basamaklarının “başlangıç noktası” olmaktan çıktığı, yaygın bir güvensizlik ve istikrarsızlık kaynağı haline geldiği, güçlü verilerle ortaya koyulmaktadır.

Raporun altı çizilmesi gereken bulguları şunlardır:

1. İş Saatlerinde Öngörülemezlik: Rapor, perakende çalışanlarının karşılaştığı en büyük sorunlardan birinin “just-in-time” (tam zamanında) çalışma sistemleri olduğunu vurgular. Bu sistemler, çalışma saatlerini tümüyle talebe göre düzenleyen, dolayısıyla çalışma saatlerini işçiler bakımından dengesizleştirilen etkilere sahiptir. Yazılımlar aracılığıyla talebe göre kısa sürede vardiya iptalleri veya eklemeleri yapılır. Bu durum, çalışanların haftalık gelirlerinin büyük ölçüde dalgalanmasına yol açar. Çalışma saatlerinin belirsizliği, işçilerin çocuk bakımı, eğitim veya ikinci bir iş gibi yaşam sorumluluklarını planlamasını da son derece problemlili bir hale getirir.

2. Düşük Ücret ve Sosyal Güvence Eksikliği: Rapor, perakende işlerinin büyük bölümünün düşük ücretli olduğunu ve çalışanların önemli bir bölümünün temel ihtiyaçlarını karşılamakta zorlandığını belirtir. Perakende çalışanlarının yüksek bir yüzdesi “maaştan maaşa” yaşadığını ve beklenmedik bir harcamayla karşılaştıklarında mali güçlerinin yetersiz kalarak borçlanmak durumunda kal-

dıklarını belirtir. Bu ortamda sağlık, emeklilik gibi sosyal haklarda kazanımlarda yaşanan aşınmalar, perakende işçilerinin genel güvencesizliğini artırmaktadır.

3. Demografik Etkiler ve Eşitsizlik: Raporda, bu istikrarsızlığın ve güvencesizliğin etkilerinin demografik gruplara göre farklılık gösterdiği vurgulanmaktadır. Kadınlar ve azınlık gruplarından gelen işçiler, genellikle en kötü çalışma koşullarına ve en az tahmin edilebilir saatlere sahiptirler. Bu, perakende sektöründeki kötü iş kalitesinin, ABD'deki sosyoekonomik eşitsizlikleri derinleştirdiğini göstermektedir.

Carré ve arkadaşlarının kaleme aldıkları kapsamlı rapordaki en kritik tespit, bu sektörün ABD işgücü piyasalarındaki “çalışan yoksulluğun” kaynağı haline gelmekte olduğudur. Bu durumun önüne geçilmesi için yazarların adil çalışma haftası (fair workweek) yasalarının gerekliliğini vurgulamış olmaları önemsenmelidir. Zira mesai düzeni ve ücret rejimi, firmanın karlılık ve rekabet edebilirlik hedeflerine tabi kılınırsa, o zaman sadece işçinin üretken kapasitesi değil insani varlığı da bir bütün olarak sermayenin gerçek ve fiili boyunduruğu altına girmiş olacaktır. Yeni istihdam biçimlerini artan sayıda çalışmanın “yeniden-feodalleşme” eğiliminin göstergeleri olarak nitelemesi, bu bakımdan sebepsiz değildir. İşçiler insanca yaşamak istiyorlarsa, emek sürecinin kontrolü ve ücret rejiminin belirlenmesini örgütlü varlıkları ile etkilemek durumundadır.

“Çalışan yoksullar” üzerine yapılan sosyolojik araştırmalar, Berkley Emek Merkezinde yayımlanan raporu destekler şekilde, perakende sektöründe bırakın kısmi zamanlı çalışanları, tam zamanlı çalışmanın bile işçileri yoksulluk sınırının üzerine çıkaramaya yetmediğini ortaya koymaktadır. Bunda büyük ölçekli ve fakat düşük maliyetli perakendeci mağazaların yaygınlaşmasının etkili olduğu vurgulanmaktadır; zira bu özellikteki mağazalar fiyat rekabetini şiddetlendirmiş ve işgücü maliyetlerini bastırmaya dayanan bir istihdam modelinin bu sektörde gelişmesine ve yerleşiklik kazanmasına katkı sunmuştur (Appelbaum vd. 2003).

Uluslararası akademik çalışmalar ile ILO gibi ITUC gibi uluslararası kuruluşların raporları göstermektedir ki, kısmi ve yarı zamanlı çalışma, perakendecilik sektörde istisna değil norm haline gelmiştir. Bu yazında, tam zamanlı istihdam edilen az sayıdaki çekirdek kadronun ne istihdam ne de çalışma saati garantisi bulunan geniş bir yarı zamanlı çalışan kitleyle desteklendiği vurgulanır; merkez ve çevre işgücü şeklinde firma içi ikili işgücü piyasasını andıran bu iş örgütlenmesinin, just-in-time esasına göre çalıştığı anlatılır (Lambert, 2008). Bu durum, günlük düzenli 8 saatlik iş arayan işçilerin sistematik olarak bu taleplerinin reddedildiği kronik bir “eksik istihdam” yaratmakta ve işçilerin gelirlerini hem

yetersiz hem de öngörülemez hale getirmektedir. Bütün bu gelişmelerin perakende sektöründeki işçiler bakımından anlamı istihdam ile yeterli gelir arasındaki bağı kopuyor olmasıdır. Bir önceli yüzyılda “ne kadar çok çalışırsan o kadar iyi yaşarsın” mottosu, 21 yüzyılda anlamını kaybetmektedir. Çalışmak ile iyi yaşamak arasındaki bağı kopmasının çok yönlü sosyolojik etkilerinin olduğu, gündelik yaşamın ne denli güvensiz hale geldiği ile rahatlıkla değerlendirilebilir. İnsana Yakışık İş nosyonunun bir diğer boyutu sosyal korumadır. Sosyal koruma, yukarıda söz edilen istihdam yapıları nedeniyle önemli ölçüde zayıflamıştır. Sağlık sigortası, emeklilik ve ücretli hastalık izni gibi haklara erişim genellikle, sayıları gittikçe azalan tam zamanlı işçilerle sınırlıdır. İşçi sınıfının çoğunluğu gibi iş güvencesinden yoksun çalışan perakende işçilerinin sosyal haklara erişimi büyük ölçüde engellenmektedir. İşgücü piyasasında ayrıcalıklı bir azınlık istihdam garantisinin getirdiği istikrardan faydalanırken, işçilerin çoğunluğu istikrarlı bir sosyal güvenlik ağından mahrum olarak kırılan bir varoluşu sürdürmektedir.

Ücretsiz veya asgari ücretli hastalık izni, çalışanları sağlıkları (ve toplum sağlığı) ile zaten yetersiz olan gelirleri arasında seçim yapmaya zorlamaktadır. Hasta olarak işe gitmek ve çalışmak zorunda kalmak perakende sektöründe yaygın bir iyi olgudur.

ILO, işçiler bakımından toplu pazarlık ve sosyal diyalogun önemini vurgular. Perakende sektörü, bu bakımdan derin bir gerileme içindedir. Zira perakende sektörü, sendikacılık hareketinin gelenekselleşmiş yapısı ile örgütlenmesi son derece zor olan bir sektördür. Konuya ilişkin önceki deneyimler, coğrafi olarak dağınık ve geçici statüde çalışan perakende işçisini örgütlemenin ne denli çetrefilli ve zorlu bir süreç olduğunu göstermiştir. Bu örgütsüzlük durumu, büyük perakendecilerin; zorunlu bilgilendirme toplantıları, mağaza kapatma tehdidi ve sendika kırıcılarının kullanımı da dahil olmak üzere, sendika karşıtı stratejileriyle daha da kötüleşmiştir

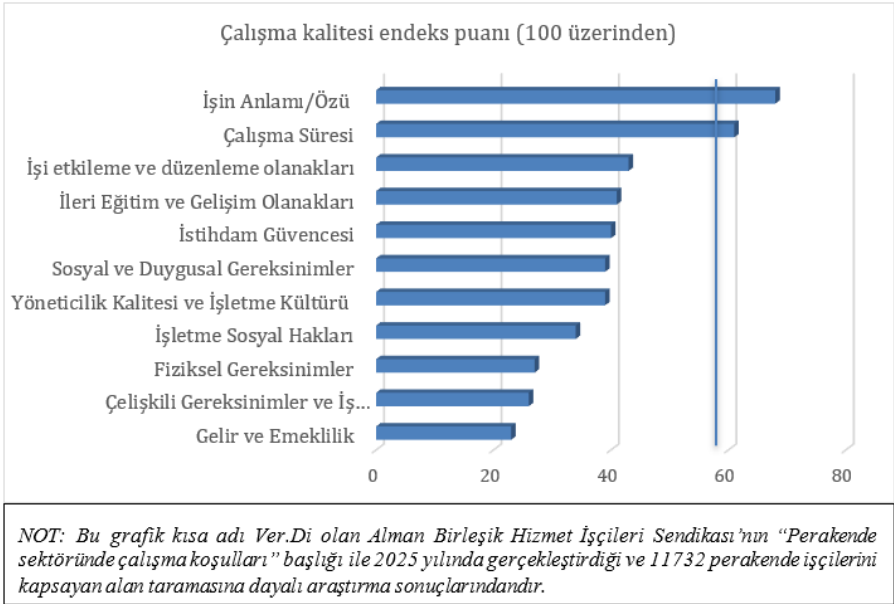
Perakende sektöründe izlenen insan kaynakları stratejisi, işçi-işveren ilişkilerinin düzenlenmesinde toplu pazarlık mekanizmasından uzaklaşmayı, dijital performans ölçüm teknikleri ile bireyselleştirilmiş sözleşmelere meyletmeyi hedeflemektedir. “Dijital Taylorizm”, diye de anılan ve emek sürecinde işveren denetimini adeta mutlaklaştıran uygulamalar, perakende işçilerinin sendikal örgütlülüğü önündeki en önemli engellerdendir.

Batının gelişmiş ülkelerinde de perakende sektörü işçileri fiziksel ve ruhsal risklerden arınmış değildir. İşçi sağlığı-iş güvenliği çalışmaları; kayma, düşme ve tekrarlanan zorlamalardan kaynaklanan kazaları sıkça vurgular. Daha endişe ve-

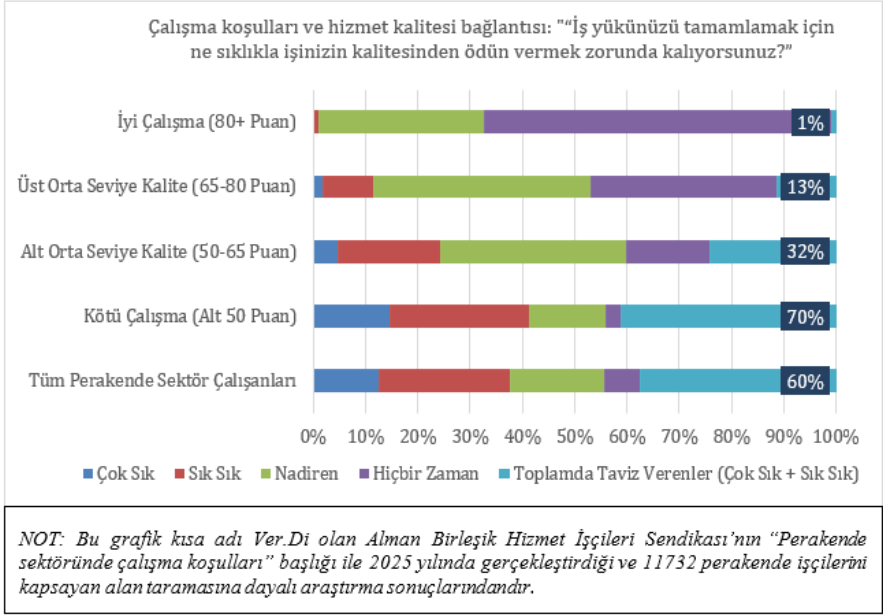
rici olanı, perakende işçilerinin, özellikle gece geç saatlerde ya da hırsızlığın yaygın olduğu ortamlarda, müşterilerden gelen şiddet ve sözlü taciz riskiyle karşı karşıya kalmasıdır. Yaygın bir maliyetleri düşürme önlemi olan yetersiz personel istihdamı, çalışanları yalnız ve savunmasız bırakarak bu riskleri daha da artırır.

Ruhsal şiddet içeren ve işçi onurunu doğrudan hedefleyen çalışma koşullarına, perakende işçileri son derece açıktır. Perakende işçileri, yalnızca yöneticiler tarafından değil, aynı zamanda üretkenliği saniye saniye takip eden dijital sistemler tarafından da sürekli bir gözetim altındadırlar. Son derece öngörülemez ve “gece kapatıp sabah açma” vardiyaları yaratan algoritma odaklı çalışma programı yazılımlarının uygulanması, çalışanların zamanına, aile yaşamına ve bedensel ihtiyaçlarına karşı son derece duyarsızdır (Kantor, 2014). Zaman üzerindeki bu kontrol, işçi özerkliğine ve onuruna yönelik temel bir saldırıyı ifade eder.

Gelişmiş Batı ülkelerinde perakende sektörü işçilerini konu alan araştırmaların ulaştığı sonuç elinizdeki metnin başlığı gibidir: İnsana yakışır işi ara ki bulasın! Bu anlatının akademik jargondaki karşılığı, İnsana Yakışır İş Açığıdır. Bu kavram-sallaştırma Batı’da da perakende işçilerinin çalışma ve yaşam kalitesi konusunda fikir vermektedir.



Gelişmiş Batı ülkelerinde perakende sektörü işçilerini konu alan araştırmaların ulaştığı sonuç elinizdeki metnin başlığı gibidir: İnsana yakışır işi ara ki bulasın! Bu anlatının akademik jargondaki karşılığı, İnsana Yakışır İş Açığıdır. Bu kavramsallaştırma Batı’da da perakende işçilerinin çalışma ve yaşam kalitesi konusunda fikir vermektedir. Gelişmiş Batı ülkeleri görkemli sendikal mücadelelere tanıklık etmiş, uzun yıllara dayanan çatışmalı mücadelelerle güçlü sosyal haklar elde etmiş, bu sayede de işçi sınıfının yaşam koşullarını nesiller boyu iyileştirmiş coğrafyalardır. Sendikaların köklü, sosyal kazanımların geniş ve kurum-sallaşmış olduğu bu ülkeleri merceğe almamızın nedeni, neoliberalizm öncesi işçi haklarının en gelişmiş olduğu coğrafyalarda perakende işçilerinin mevcut çalışma ve yaşam koşullarının küresel çapta konuya ışık tutacak olmasıdır. Bu örnekte de görüldüğü gibi 21. Yüzyılın ilk çeyreği biterken işçi sınıfının sorunları küresel çapta gittikçe ortaklaşmaktadır. İyi bilindiği gibi, bir önceki yüzyılda, gelişmiş Batı coğrafyasında işçiler “cenneti” yaşarken Doğu’nun yoksul emekçileri “cehennem” belirsizliğinde yaşam kavgası vermekte idi. Neoliberalizm dünyamızı sermaye için “Küresel Köye” dönüştürürken, işçi sınıfının dertlerini de küresel ölçekte aynılaştırmıştır; dertleri aynılaşmanın kaderi de ortaklaşacaktır! Bu değerlendirmenin açık bir kanıtını Alman perakende sektöründe beş sendikanın birleşmesiyle oluşan ve kısa adı Ver.Di olan Alman Birleşik Hizmet İşçileri Sendikasının 2025 yılında gerçekleştirdiği araştırma sonuçlarında görmek mümkündür. Yaklaşık 12 bin perakende sektörü işçisine uygulanan anket çalışması sonucu, küresel ölçekte perakende işçilerinin çalışma koşullarının alt seviyelerde ortaklaşmaya başladığını ortaya koymaktadır. İşe atfettikleri anlam ve çalışma süresi, 60’ın üzerinde puan verilen iki kalem olarak orta alt seviyeye denk düşmektedir; onun dışında kalan ve en düşük olandan başlarsak “gelir ve emeklilik”, “iş yoğunluğu”, “fiziksel yükler”, “sosyal haklar”, “işletme idaresi”, “istihdam güvencesi”, “kendini geliştirme olanakları” ve nihayet “iş sürecini etkileme ve düzenleme olanakları” gibi çalışma kalitesinin esasını oluşturan alanlarda Alman perakende sektörünün de 40 ve altında puanlarla sınıfta kaldığı görülmektedir. İzleyen grafik de Ver.Di’nin 2025 yılı araştırmasından bir kesit sunuyor. İşçilere “İş yükünüzü tamamlamak için ne sıklıkla işinizin kalitesinden ödün vermek zorunda kalıyorsunuz” sorusu yöneltilmiş ve 4’lü Likert Ölçeği seçenekleri ile değerlendirmeleri istenmiştir. Bu soru kritiktir, zira perakende işçilerine reva görülen çalışma ortamının dolaysız bir şekilde müşteriye dönük etkileri olup olmadığı sorgulanmaktadır. İş yüklerinin sonucu olarak iş kalitesinden “çok sık” ve “sık sık” ödün verdiklerini söyleyen perakende sektörü işçileri, toplam yanıtlayıcıların %60’ını teşkil etmektedir. Aşağıdaki grafikte “tüm perakende sektör çalışanları” satırında asıl vurgulanması gereken, iş kalitesinden “hiçbir zaman” ödün vermediklerini söyleyenlerin %5’ler seviyesinde olması,



Sonuç olarak Batı'da da perakende sektöründeki yoğun rekabet ve karlılık baskısı ile yerleşen iş modeli; esnek, düşük maliyetli ve güçsüzleştirilmiş bir işgücü yaratmak üzerine inşa edilmiştir. Buraya kadar referans verilen çalışmalar, bu iş modelinin ILO gündeminin ön sıralarında yer alan. “insan onuruna yakışır iş” amacının yaslandığı dört temel direği nasıl sistematik olarak baltaladığını göstermiştir. Yoksulluk seviyesinde gelir ve öngörülemez çalışma saatleri sunmak, sosyal korumayı reddetmek, işçilerin kolektif güç oluşturmasını engellemek ve hem fiziki bakımdan riskli hem de psikolojik olarak aşağılayıcı çalışma koşulları yaratmak, yerleşiklik kazanan iş modelinin gözlenen sonuçları olarak rahatlıkla listelenebilir.

Görüldüğü gibi perakende sektöründeki iş modellerinin ne olduğu, nasıl işledikleri, işçiler bakımından hangi sorunların söz konusu olduğu ve bunların nedenleri artık bilinmektedir. Birbirine rakip teorik yaklaşımlara sahip araştırmacılar sorunların tanımı ve nedenleri konusunda -vurgu farkları olsa da- büyük bir uzlaşma içindedir. Dolayısıyla sıra artık çözümlere gelmelidir. Politika yapıcılar bakımından artık görev sorunu teşhis etmek değildir; adil çalışma saatleri mevzuatından güçlendirilmiş sendikal haklara, insani ihtiyaçları karşılayacak ücret seviyesinden kurumsal hesap verilebilirliğe kadar, perakende sektörünün parıltılı cephesine saklanmaktan artık çıkıp, insana yakışır bir çalışma ortamını tesis etmeye başlayacak çözümleri hayata geçirmektir.

Gelişmiş Batı ekonomilerinin perakende sektörü işçileri hangi koşullarda yaşıyor ve çalışıyor konusunu geride bıraktıktan sonra, analiz merceğini elinizdeki çalışmanın temel konusu olan AVM işçilerine ve onların işçi sağlığı ve iş güvenliği bakımından hangi koşullarda çalıştıklarına daha fazla odaklayabiliriz. Masaya yine önce Batının gelişmiş coğrafyalarındaki AVM işçilerini yatıralım.

Batı'da AVM İşçilerinin Çalışma Koşulları

Gelişmiş Batı ekonomilerinde AVM işçilerinin çalışma koşullarını inceleyen çalışmalar, bir önceki bölümde söz edildiği gibi genellikle perakende sektörüne özgü sorunlar ve bu sektörün çalışanlar üzerindeki sosyo-ekonomik ve psikolojik etkilerini konu almaktadır. Bu çalışmalar, geniş bir yelpazede analizler sunmakla birlikte, temel olarak aşağıdaki başlıca konular üzerinde durmaktadır:

AVM'lerde ücret rejimi: Perakende sektörü genellikle düşük ücretle çalışan işçilerin yoğunlukta olduğu bir sektördür. Batı ekonomilerindeki araştırmalar, özellikle AVM işçilerine uygulanan ücret politikalarının yaşam kalitesi üzerindeki etkisini vurgulamaktadır. Örneğin, firmalar rekabet ve karlılık öncelikleri ile işçi ücretlerini bastırmaya yönelindiklerinde, işçiler de barınma, gıda, sağlık ve eğitim gibi temel ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalırlar. Bu mali sonucun aynı zamanda ciddiye alınması gereken bir "finansal stres" kaynağı oluşturma potansiyeli vardır. Bu bağlamda, Avrupa ve ABD'de yapılan çalışmalarda, özellikle asgari ücret düzeylerinin insanca yaşamı asgaride de olsa sağlayacak seviyeye yükseltilmesi savunulmaktadır. Yeni politika önerileri de ileri sürülmektedir; bunlar arasında İngilizce "housing wage" (konut masraflarını karşılayabilecek saatlik ücret) ilgi çekicidir; dilimize "evi döndürecek ücret" olarak da tercüme edilebilecek bu politika önerisi, sosyal ücretin epey gerisinde ve fakat piyasa ücretinin de ilerisinde bir politika önerisi olarak acil çözüm arayışlarına hitap eder niteliktedir.

Esnek Çalışma Saatleri ve İş-Yaşam Dengesi: AVM'lerdeki iş modelleri, genellikle esnek ve düzensiz çalışma saatleri gerektirir. Bu durum, iş-yaşam dengesi üzerinde önemli olumsuz etkiler yaratabilir. Çalışanların genellikle haftalık ya da günlük çalışma saatlerinin belirli bir düzene sahip olmaması, özellikle ailevi sorumlulukları olan bireylerin bu dengeyi kurmasını zorlaştırmaktadır. Özellikle ABD, İngiltere ve diğer Batı ekonomilerindeki işçiler üzerinde yapılan birçok araştırma, esnek saat uygulamalarının çalışan memnuniyeti, üretkenlik ve stres seviyeleri üzerinde önemli bir ilişki ortaya koymaktadır.

Psikososyal Riskler ve Zihinsel Sağlık: AVM işçileri psikososyal risklere karşı oldukça hassastır. Çalışanların sürekli müşterilerle yüz yüze olması ve müşteri

memnuniyetine dayalı performans değerlendirmesi, duygusal emeği yoğun hale getirir. Bu bağlamda, Arlie Hochschild'in duygusal emek kavramı çerçevesinde yapılan analizler, AVM çalışanlarının sıklıkla iş yerinde tükenmişlik sendromu yaşadığını ortaya koymaktadır. Aynı şekilde, zihinsel sağlık konuları da ön plandadır. Özellikle uzun çalışma saatleri ve düşük ücretler gibi faktörler, çalışanlarda depresyon, kaygı bozukluğu gibi ruhsal sorunların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.

İş Tatmini ve Stres: AVM çalışanları, yoğun çalışma programları, uzun çalışma saatleri ve yetersiz dinlenme süreleri ile bağlantılı olarak yüksek düzeyde iş ile ilgili stres yaşadıklarını sık sık bildirmektedir. Aşırı iş yükü, görev çatışması ve geleceğin belirsizliği gibi faktörler stres ile pozitif yani arttırıcı yönde, iş tatmini ile ise negatif yani azaltıcı yönde bir ilişkiye sahiptir. (Angayarkanni ve Selvi, 2016). Bazı araştırmalar, çalışanların çoğunluğunun memnuniyetini dile getirdiğini ortaya koyarken (özellikle maaş, işyeri olanakları ve iş deneyimi olumlu yönde uyumlu olduğunda), diğerleri ise memnuniyetin esnek olmayan çalışma saatleri ve sınırlı terfi fırsatları nedeniyle zedelendiğini belirtmektedir (Sarasiddi et al., 2025). Kadınlar için mesleki stres özellikle şiddetlidir; duygusal emek, iş güvensizliği ve işyerinde kötü muamele depresif semptomlara katkıda bulunmaktadır (Chung vd., 2017; Angayarkanni & Selvi, 2016).

Cinsiyet Roller ve Çalışan Profili: AVM çalışanlarının büyük bir kısmını kadınlar oluşturur ve bu durum, cinsiyete dayalı ayrımcılık tartışmalarını gündeme getirmektedir. Özellikle kadın çalışanların cinsel tacize uğrama risklerinin artışı ve ücret eşitsizliği gibi konular, çalışma koşulları bakımından önemli bir problem alanı olarak tanımlanmıştır. Feminist ekonomi çerçevesinde yapılan analizlerde, kadınların perakende sektöründeki duygusal emek süreçlerine diğer sektörlerden daha fazla maruz kaldıkları vurgulanmaktadır (Pradhan & Rayaprol, 2025).

Fiziksel ve Çevresel Koşullar: Çalışma ortamının fiziksel koşulları da incelenen bir diğer önemli alandır. Uzun süre ayakta durma zorunluluğu, uygun olmayan ergonomik koşullar ve yetersiz mola saatleri, çalışanların fiziksel sağlıklarını olumsuz yönde etkileyebilir. Kapalı alışveriş merkezi ortamlarında hava kalitesi, ışıklandırma ve gürültü seviyelerinin çalışan üzerindeki etkileri de araştırmalar tarafından ele alınmaktadır.

Eğitim ve Kapasite Geliştirme: Çalışmalar, eğitim ve mesleki gelişim olanaklarının AVM çalışanlarının kariyer gelişiminde sınırlı bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, bazı Batı ülkelerinde özellikle mesleki eğitimlerin iş yerinde sunulması veya devlet destekli projelerle çalışan kapasitesi geliştirilmesi gibi uygulamalar mevcuttur.

İstihdam Uygulamaları ve Güvencesizlik: AVM’lerde istihdam genellikle geçici sözleşmeler, yüksek işgücü devri ve sınırlı iş güvenliği ile karakterize edilir. Esnek ve uzun çalışma saatleri, çok işlevli olma beklentisi ve zayıf sendika temsili özellikle yabancı işgücünü yoğun istihdam eden işletmelerde yaygındır (Eduful & Hooper, 2024). Japonya ve Gana gibi bazı bağlamlarda, işgücü kıtlığı ve esneklik ihtiyacı, kadınların, düzensiz çalışanların ve yabancı işçilerin istihdamının artmasına neden olmuştur, ancak ücretlerde veya iş istikrarında önemli bir iyileşme olmamıştır (Meyer-Ohle, 2022; Eduful & Hooper, 2024).

Sendikalaşma ve Çalışan Hakları: Batı’da sendikalaşma oranı yüksek olan ülkelerde, AVM çalışanlarının iş güvencesi ve refah seviyesi, sendikasız çalışanlara göre daha yüksektir. Örneğin, İskandinav ülkelerinde AVM işçilerine sağlanan haklar ve sosyal yardımlar, bu çalışanların iş tatminini ve genel yaşam kalitesini artırmaktadır. Buna karşılık, Amerika Birleşik Devletleri gibi sendikalaşma oranının görece düşük olduğu ülkelerde çalışan haklarının daha sınırlı olduğu belirtilmektedir.

Burada altı çizilen alt başlıklar ve özetle ifade edilen betimlemeler ışığında politika önerileri de kaleme alınmaktadır. Perakende sektöründe AVM çalışanları özelinde özellikle çalışma saatlerini standardize etmeye, asgari ücret düzeylerini artırmaya ve işçilerin zihinsel sağlığını koruyucu mahiyette yasal düzenlemelere ihtiyaç olduğu vurgulanmaktadır. Politika önerilerinin odağında sendikal örgütlenmenin önündeki engellerin kaldırılması ve güçlü bir sendikacılık hareketini var edecek düzenlemelere gidilmesi de yer almaktadır. Sendikal örgütlülük ve etkili mücadele kapasitesi ile AVM işçilerinin haklarını koruyan ve geliştiren kolektif anlaşmaların artırılması mümkün olabilir. Batı ekonomilerinde yürütülen araştırmalar, çalışma koşullarının iyileştirilmesinin yalnızca işçilerin refahını artırmakla kalmayıp, aynı zamanda sektörde canlılığı, uzun vadeli verimliliği ve müşteri memnuniyetini de olumlu yönde etkileyebileceğini açıkça göstermektedir.

Gelişmiş ekonomilerdeki perakende sektöründe ve ardından AVM özelinde işçilerin çalışma koşullarını konu alan akademik çalışmalara referansla değerlendirmeler yapıldı. İşçilerin sorunlarını dile getirme ve taleplerini ifade etme bakımından tarihsel olarak başvurdukları yegane araç sendikalarıdır. Bu bölümü sendikacılık hareketinin Batı’nın gelişmiş ekonomilerinde perakende sektörü ve AVM’lerde izledikleri örgütlenme stratejilerine ayırmak, tamamlayıcı olacaktır.

Batı’nın Gelişmiş Ülkelerinde AVM İşçilerinin Sendikal Örgütlenmesi

Batı’da perakende sektöründeki sendikalar üzerine yapılan araştırmaların ortaya koyduğu manzara şudur: Sendika yoğunluğu düşüktür, güvencesiz çalışma yaygındır, hızlı bir dönüşümün yaşandığı bu sektörde işçileri örgütlemek, temsil

etmek ve haklarını koruyarak geliştirmek zor bir zanaat halini almaktadır. Sektöre yönelik yapılan bu değerlendirmeyi olduğu gibi AVM'lere taşımak mümkün müdür? Buna olumlu yanıt verecek ölçüde bilimsel çalışma ne yazık ki AVM özelinde bulunmamaktadır. Bir diğer ifade ile AVM'lerdeki sendikalara özel olarak odaklanan literatür son derece sınırlıdır.

Perakende sektöründeki sendikalar, parçalanmış işyerleri, işçilerin yüksek devir hızı ve işveren direnci dâhil olmak üzere önemli engellerle karşılaşmaktadır. Çeşitli ülkelerdeki (İngiltere, Almanya, Hollanda, İtalya, İspanya, Estonya, Polonya, Slovenya) çalışmalar, perakende işinin merkezsizleştirilmiş ve bireyselleşmiş yapısı nedeniyle sendikaların işyeri örgütlülüğü oluşturmakta ve üye kaydetmekte zorlandığını göstermektedir (Payne vd., 2022). Bu zorluklara rağmen, sendikalar güvencesiz çalışma ve dijitalleşme konularına değinmek için sektör düzeyinde toplu pazarlık, politik seferberlik ve kamuoyu bilinçlendirme kampanyaları gibi yenilikçi stratejiler geliştirmiştir (Payne vd., 2022).

Dijitalleşme, perakende sektöründe örgütlü sendikaları için hem riskler hem de fırsatlar sunmaktadır. İtalya ve İspanya'da sendikalar, çalışma koşullarını iyileştirmek için dijital dönüşümden yararlanmaya çalışmış, ancak çoğu zaman işverenlerin maliyet düşürücü stratejilerini engellemekte zorlanmışlardır (Marcolin & Gasparri, 2023). İngiltere ve Norveç'te ise sendikaların teknoloji kararları üzerindeki etkisi sınırlıdır ve birçok işçi, herhangi bir istişare olmaksızın işveren istencine bağlı değişikliklerle karşılaşmaktadır (Payne et al., 2022).

Aşağıdaki tablo İngiltere özelinde 2024 itibarıyla oranı %23'lere inen sendikalı işçilerin son 30 yıldaki sektörel dağılımlarını vermektedir. Kapitalist gelişmenin ve sendikacılık hareketinin anavatanı olan İngiltere'deki bu tablo, gelişmiş kapitalist coğrafyadaki eğilimler konusunda da bir fikir vermektedir. Görüldüğü gibi 1995'den yaklaşık 30 yıl sonra sendikalı işçi sayısı mutlak anlamda gerilemiş, 1995'de 7 milyon 100 bin olan sendikalı işçi sayısı içinde %5,3'lük bir paya sahip olan perakende sektörü, 2024'de bu kez 6 milyon 378 bine gerilemiş olan örgütlü işçiler içinde 30 yıl önceki oranında kalmaktadır.

İngiltere'de sendikalı işçilerin seçili sektörlerle göre dağılımı (%)										
Yıl	1995	2000	2005	2010	2015	2020	2021	2022	2023	2024
Sektör/Toplam sendikalı işçi sayısı (bin)	7112	7111	7083	6580	6489	6564	6521	6303	6415	6378
İmalat	20,4	16,2	11,8	8,1	7,1	5,4	5,4	5,8	6,6	5,2
İnsan sağlığı ve sosyal hizmet faaliyetleri	17,2	18,2	20,3	22,2	23,6	23,2	25,3	25,0	26,0	25,0
Eğitim	14,9	16,5	19,7	24,0	25,0	25,8	25,0	24,4	23,0	23,1

Kamu yönetimi ve savunma; sosyal güven.	11,8	13,9	15,8	14,0	12,5	14,8	14,5	15,8	16,7	17,9
Ulaştırma ve depolama	8,0	8,6	8,4	7,5	7,6	6,3	6,9	7,3	6,6	7,7
Finans ve sigorta faaliyetleri	5,7	5,2	4,2	2,8	2,5	2,5	2,5	1,9	1,6	2,1
<i>Toptan ve perakende ticaret; motorlu araçların onarımı</i>	5,3	5,7	5,8	6,6	7,3	7,3	6,4	5,7	5,1	5,3
İnşaat	4,7	4,5	3,6	2,9	2,6	2,1	2,2	2,2	1,8	2,1
Bilgi ve iletişim	2,4	1,9	2,3	1,7	1,7	1,7	1,5	1,7	1,4	1,3
Sanat, eğlence ve dinlence	1,7	1,8	1,5	1,7	1,4	1,6	1,5	1,3	1,2	1,3
İdari ve destek hizmet faaliyetleri	1,2	1,2	1,3	2,0	1,8	2,0	1,4	1,4	1,8	1,4
Konaklama ve yiyecek hizmeti faaliyetleri	1,1	0,9	0,6	0,7	0,8	0,9	0,7	0,8	0,5	0,7
Diğer hizmet faaliyetleri	0,7	0,9	0,8	0,9	1,0	1,3	1,3	1,4	1,3	1,4

Perakende sektöründeki sendikal örgütlülüğün İngiltere'deki durumu, gelişmiş kapitalist coğrafyalarda da durumun işçiler bakımından pek olmadığını ortaya koymaktadır. Öte yandan elinizdeki kitabın odağında yer alan AVM işçileri söz konusu edildiğinde, ne yazık ki AVM'lerdeki sendikacılık hareketini konu alan araştırmalar son derece azdır. Bu kıtlık içinde Brezilya'dan dikkate değer bir çalışmadan söz etmemek olmaz. Sözü edilen çalışma AVM'lerdeki sendikal eylemleri analiz ederek sendikal örgütlenmenin kırılma eğilimini, sınırlı işçi katılımını ve uzun çalışma saatleri ve düşük ücretler gibi güvencesiz koşulların yaygınlığından söz eder. Çalışma, hem sendikalar ve tabanları arasındaki mesafeyi hem de genellikle bireyselleşmiş istihdam ilişkileri nedeniyle işçilerin ilgi eksikliği vurgular niteliktedir (Silva, 2020). Az sayıdaki çalışma içinde doğrudan AVM'ler olmasa da İtalya'da, fabrika satış mağazalarında uygulamaya konulan yeni toplu pazarlık stratejisini konu alan çalışmadan söz etmemek olmazdı. Sözü edilen çalışmaya göre sendikalar toplu sözleşmeyi bireysel mağaza sahipleri yerine doğrudan mülk sahipleriyle müzakere etmeye başlamışlar ve böylece perakende sektöründeki parçalı halin sendikaları paralize etmesini de büyük ölçüde önlemişler (Gasparri, 2015). Az sayıdaki çalışmalar, sendikal örgütlenme ve kolektif temsil konusundaki önemli zorluklara ve ortaya çıkan bazı yenilikçi yaklaşımlara işaret etmekteyse de AVM'lerdeki sendikal dinamikleri konu alan fazla sayıda yeni araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır.

Buraya kadar AVM'lerin sosyolojik özellikleri, bu alışveriş mekanlarının dünya çapında hızla büyümesine maddi zemin sunan neoliberalizm ile birlikte ele alın-

dı. Perakende ve ardından da AVM işçilerinin yaşam ve çalışma koşulları ise gelişmiş coğrafyalardan başlayarak küresel ölçekteki veriler ışığında tartışıldı. Şimdi artık benzer bir analiz sistematığı ile çalışmanın odağı Türkiye'ye çevrilebilir. İzleyen bölümlerde AVM'ler, işçilerin istihdam ve çalışma koşulları bakımından irdelenecektir. Bu fasla İş Müfettişlik Kurumunun konuyla ilgili raporuyla başlamak anlamlı olacaktır.

İş Teftiş Kurulu Merceğinden AVM'lerde Çalışma Koşulları

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı bünyesindeki İş Teftiş Kurulu Başkanlığı 2013 yılında "AVM'lerde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi Programlı Teftiş Sonuç Raporu" yayımlamıştır. Teftiş Kurulu Başkanlığının yıllık teftiş sonuç raporları farklı sektörlerde devam etmektedir. AVM çalışmasının üzerinden 10 yılı aşkın sürenin geçmiş olması nedeniyle incelemenin yinelenmesinde büyük yarar olacaktır. İş Teftiş Kurulu raporuna burada müstakil bir bölüm ayrılmasından da anlaşılacağı gibi, kapsamlı akademik araştırmalar yapmanın türlü güçlüklerle boğuşmak anlamına geldiği AVM alanı hakkında kamu otoritesinin bu seçkin kurulu son derece titiz bir çalışma gerçekleştirmiş ve doğrudan doğruya AVM'lerde çalışan işçilerin çalışma koşullarını iyileştirmeyi amaç edinmiştir. Raporun temel bulguları özetle şu şekildedir:

Rapora temel teşkil eden AVM'lerin yerinde teftişi, Mart 2013'den Aralık 2013'e uzanan 10 aylık bir süreyi kapsar. Teftiş; Trabzon, Giresun, Ordu, İzmir, Manisa, Aydın, Denizli, Balıkesir, Bursa ve Çanakkale illerinde uygulanmıştır. Teftiş faaliyetleri, İş Kolları Yönetmeliği'nin 10 sıra nolu "ticaret, büro, eğitim ve güzel sanatlar" işkolundaki AVM'lerde yer alan perakende mağazalarında yürütülmüş, 280 işyerinde 3.705 işçiye ulaşılmıştır.

İllere bakıldığında hemen fark edileceği gibi İstanbul ve Ankara gibi AVM varlıklarının büyük bölümünü barındıran iki metropol bu listede yer almamaktadır. 2013 yılı itibarıyla ülke sathında 367 AVM bulunmaktaydı, bu sayı 2025 yılında 447'ye ulaşmıştı. İstanbul, 2025 yılı itibarıyla 133 AVM ile açık ara öndedir, 43 AVM'ye ev sahipliği yapan Ankara da eklendiğinde bu iki metropoldeki AVM varlığı Türkiye toplamının %40'ı kadardır.

İş Teftiş Kurulu Raporuna göre, Türkiye ekonomisi için bir lokomotif sektör olan perakendecilik, 2012 yılı itibarıyla yaklaşık 1.074.000 kişilik istihdam sağlamakta, bunun yaklaşık 600.000 kadarı AVM alanında faaliyet göstermektedir.

Aşağıdaki tabloda perakende sektöründe istihdam edilen ücretli işçilerin yıllar içindeki sayıları yer almaktadır. 2020'deki Covid-19 Küresel Pandemi etkisi ile

2010-2015 yılları arasında ücretli istihdam artışında kat ettiği muazzam sıçramayı (%44) sürdürememiş ve artış oranı %8-9 bandına oturmuştur. 2023 ile birlikte siyasal belirsizlikler ve iktisadi buhranın derinleşen etkileri perakende sektöründeki istihdam artış ya da değişim oranlarında da görülmektedir.

Ücretli çalışan istatistikleri (Ticaret-Hizmet), 2009-2025 (NACE)						
47 - Perakende ticaret (Motorlu kara taşıtları ve motosikletler hariç)						
Ay	Ücretli çalışan sayısı	Ücretli çalışan sayısı	Yıllık değişim (%)	Ücretli çalışan sayısı	Aylık değişim (%)	
2010	1.	908 177	908 177	4,6	923 205	0,3
2015	1.	1 307 916	1 307 916	44,0	1 329 803	1,2
2020	1.	1 424 845	1 424 845	8,9	1 444 032	0,6
2022	1.	1 565 606	1 565 606	9,9	1 597 082	0,0
2023	1.	1 654 042	1 654 042	5,6	1 684 585	-0,8
2024	1.	1 671 022	1 671 022	1,0	1 699 911	0,4
2025	1.	1 733 209	1 733 209	3,7	1 785 026	0,2

AVM'deki ücretli çalışanların perakende sektöründeki payları hakkında, Teftiş Raporu verisini baz alarak kimi kestirimlerde bulunulabilir. Teftiş raporunda yer alan 2013 verisine göre perakende sektöründeki ücretli istihdam içinde AVM işçilerinin payı %60 kadardı. Bu oran sabit tutulduğunda 2025 yılı için AVM'deki ücretli istihdamın 1 milyon 100 bin civarında olduğu söylenebilir.

Yeniden İş Teftiş Kurulu Raporuna dönecek olursak, Rapordaki ilk kritik tespit, sektörün kendine özgü dinamikleri ve hızlı büyümesinin mevzuat ihlallerinin artmasına neden olduğu yönündedir. Rapora göre, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na (ÇSGB) Alo 170 hattından, BİMER'den ve Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüklerine bizzat yapılan bireysel şikayetler, sektördeki sorunların yoğunlaştığı alanları ortaya koymuştur. Bu ihlallerin başında; kayıt-dışı istihdam ve ödemeler, haftalık çalışma süresine uyulmaması, fazla çalışma ücretlerinin ödenmemesi, dinlenme ve izin sürelerinin mevzuata aykırı uygulanması ile Ulusal Bayram ve genel tatil ücretlerinin ödenmemesi gelmektedir. İş Teftiş Kurulu, bu çalışmadaki amacını, "sorunları kaynağında tespit etmek, sosyal taraflarla çözmek ve mevzuata aykırı uygulamaları teftiş sürecinde gidermeye çalışarak çalışma barışının sağlanmasına katkı vermek" olarak tanımlamıştır. 2013 yılında "Alışveriş Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi Programlı Teftiş" ayırt edici kılan teftiş yöntemindeki yeni yaklaşımdır; buna göre programlı teftişler, cezalandırmayı hedefleyen habersiz baskınlar şeklindeki klasik dene-

tim anlayışını terk ederek, sosyal tarafları bilgilendiren ve tarafları eğiten bir denetim yöntemini uygulamaya koymuşlardır. Teftiş bürokrasisi yönetsel değişimi, “cezalandırıcı denetimden, rehberlik edici denetime” geçiş şeklinde tanımlamışlardır. Dolayısıyla Raporda vurgulanan sorunlar habersiz ve ani baskınlar yoluyla tanık olunan sorunlar değildir; denetlenen işyerlerinin ön-bilgisi ile gerçekleşen ve önceliği “diyaloga” veren bir çalışmanın ürünüdür. Yaklaşık 70 sayfalık raporda denetlenen işyerlerinden %53’ünün mikro (1-9 işçi), %42’sinin küçük (10-49 işçi) ve %5’inin de orta (50-249 işçi) ölçekli olduğu belirtilmiştir. 3 bini aşkın AVM işçisini kapsayan anket çalışmasının, işçi profili ile ilgili tespitleri şöyledir:

Cinsiyet Dağılımı: İşçilerin yaklaşık %53’ü erkek ve %47’si kadın işçidir.

Yaş Aralıkları: Sektörün ağırlıklı olarak genç işçi istihdamına yönelik olduğu görülmüştür. İşçilerin yaklaşık %68’i 18-25 yaş aralığında, %25’i 26-35 yaş aralığında ve sadece %7’si 36 ve üstü yaş aralığındadır.

Eğitim Durumu: Çalışanların eğitim seviyesinin yüksek olduğu, %53’ünün lise mezunu, %18’inin üniversite öğrencisi ve %10’unun da üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir. Üniversite öğrencilerinin sektörde yer almasının başlıca sebebi, esnek çalışma modellerinin yaygınlığı olarak değerlendirilmiştir.

İş Teftiş Raporunda yer alan ve idari bakımdan taşra addedilen illerde yer alan AVM’lerdeki bu işçi profili, illerde değinileceği gibi, İstanbul ve Ankara AVM’lerindeki işçi profili ile büyük benzerlikler taşır, Profesör Nurcan Özkaplan ve arkadaşlarının 2017’de yayımlanan araştırmaya dayalı çalışmanın adı “AVM’lerin Yorgun Gençleri: Tezgâhtarlıktan Satış Elemanlığına Emeğin Dönüşümü”, bu değerlendirmenin açık kanıtı gibidir.

AVM işçilerinin profilinden sonra AVM’lerdeki çalışma koşulları hakkında İş Teftiş Raporu şu saptamaları yapar: AVM işçilerinin yaklaşık %90’ı belirsiz süreli (tam süreli) iş sözleşmesiyle, %10’u kısmi süreli/çağrı üzerine iş sözleşmesiyle çalışmaktadır. Çalışanların yaklaşık %82’sinin kıdemi üç yıldan daha azdır, en çok yığılma 6 ay-1,5 yıl aralığındadır ki oranı da %33’tür. Çalışma Bakanlığının yetkin birimlerinden olan İş Teftiş Kurulunun resmi raporuna göre, AVM işçileri istihdam güvencesine sahip olmakla birlikte son derece düşük bir kıdeme sahiptir; bu ise işçi devir hızının son derece yüksek olduğunu göstermektedir. Süresiz dolayısıyla da görece güvenceli istihdam koşullarına rağmen işçilerin kısa aralıklarla iş değiştirme eğilimi içinde olmaları, açıklanmaya muhtaçtır. Bu bakımdan ilk olarak ücret seviyesi ve ücret rejimine bakmak anlamlı olacaktır. Rapora göre AVM işçilerinin tamamına yakını (%93) aylık ücret almaktadır. Öte yandan ödenen ücretlerin %58’i asgari ücret seviyesindedir; geri kalan %42’si

ise asgari ücretin küçük farklarla üzerinde ücret almaktadır. Dolayısıyla asgari ücretin ortalama ücret haline geldiği, ücretlerin asgari ücret bandı seviyesinde eşitlenmeye yüz tuttuğu yönündeki değerlendirmelerin 10 yılı aşkın süredir geçerli olduğu, AVM işçileri örneğinde rahatlıkla ileri sürülebilir.

İş Teftiş Raporunda altı çizilen mevzuat ihlallerine gelince, karşılaşma sıklığı itibarıyla ilk sırayı fazla mesai ücretlerinin ödenmemesi almıştır; denetlenen 280 işyerinin 150'sinde 1.047 işçi ile ilgili olarak fazla mesai ücretinin ödenmediği veya eksik ödendiği tespit edilmiştir. Bu ihlali yine ücret ödemeleri ile ilgili bir başka başlık izler, o da ulusal bayram ve genel tatil ücreti ödemeleri ile ilgilidir; 124 işyerinde 1.047 işçi için çalışılan genel tatil günü ücretlerinin ödenmediği tespit edilmiştir. Ücretin sosyal boyundaki bu yaygın ihlalleri, çalışma sürelerine ilişkin hükümlere muhalefet izlemektedir; bu başlık altında 141 işyerinde 1.324 işçi için mevzuata aykırılık tespit edilmiştir. Daha az sayıda tespit edilmekle birlikte ücretlerin kasten ya da eksik ödenmesi gibi bir ihlal de Raporda yer almıştır. 89 işyerinde 738 işçinin yıllık ücretli izin hakkı yasaya aykırı olarak bölündüğü not edilmiştir.

2013 yılında AVM işçilerini gündemlerine alan İş Teftiş Kurulu, saha çalışmasına dayanan kapsamlı raporla sadece bağımsız araştırmacılarca elde edilmesi zor olan kimi verileri ve gözlemleri toplumsallaştırmış olmadı, aynı zamanda işçiler lehine sonuç alıcı müdahalelerde de bulundu. Örneğin işyeri teftişi ve rehberlik süreçleri sonucunda, toplam 190 işyerinde 2.052 işçiye geriye dönük alacakları (ücret, fazla çalışma, genel tatil vb.) karşılığı olarak -2013 fiyatları ile- net 1.066.125,10 TL ödeme yapılması sağlanmıştır. Bu ödemenin %64'ü fazla çalışma, %25'i genel tatil ücretlerinden oluşmuştur. Ayrıca, brüt 1.489.209,52 TL olan bu ödemelerden 226.273,02 TL vergi ve 469.914,84 TL sigorta primi olmak üzere toplam 696.187,86 TL kamu geliri de sağlanmıştır. Teftişler sırasında kayıt-dışı ücret tespiti de yapılmış; 3 işyerinde 42 işçiden 24'ünün gerçek ücretleri ile bordro ücretleri arasında fark olduğu tespit edilmiş, tüm işçilerin bodro ücretleri düzeltiltilerek net 1.920 TL iyileştirme sağlandığı belirtilmiştir.

İş teftiş Kurulu her ne kadar denetimi “cezalandırıcı” değil “rehberlik edici” bir biçimde gerçekleştirmiş olsalar da mevzuata aykırılığı uyarılar karşısında da giderilmeyen kimi durumlarda idari para cezası kesilebilmiştir. Bu çerçevede programlı teftiş kapsamında toplam 103 işyerine 572.336,00 TL idari para cezası uygulanmıştır.

Teftişi yapan İş Müfettişleri ve sosyal taraflar, organize perakende sektöründeki çalışma hayatının kalıcı olarak iyileştirilmesi için önemli öneriler de sunmuştur.

Bunların başında AVM çalışma sürelerinin sınırlandırılması gelmiştir. Zira mevzuat ihlallerinin temel nedeni olarak AVM'lerin günlük hizmet sürelerinin uzun olması gösterilmiştir. Raporun önerisine göre, AVM'lerde hizmet sürelerinin artışının önüne geçilmeli ve bu süreler yasal sınırlar konulmalıdır. Bu satırların yazarının 2025'in Ağustos'unda Ankara'daki 5 büyük AVM'de bizzat gerçekleştirdiği saha çalışmasında, aynı talep AVM işçileri tarafından birçok defalar tekrarlanan talep, Teftiş Raporunda da "akşamları erken kapanma ve haftanın bir günü tatil ilan edilmeye yönelik düzenlemeler yapılması" şeklinde yerini almıştır. Raporda mevzuattaki kimi boşlukların giderilmesine yönelik önerilere de yer verilmiştir. Bu önerilerin önemli bir bölümü, çalışma süreleri ihlalleri ile ücret sistemine yöneliktir. Programlı teftiş raporunda, rehberlik odaklı yeni denetim anlayışının sektördeki mevzuat ihlallerinin giderilmesinde başarılı olduğunu ve kamu gelirine önemli katkılar sağladığı ileri sürülmüştür. Bu olumlu nottan da cesaret alarak İş Teftiş Kurulu Başkanlığını ya da 2018'deki kanun hükmündeki kararname ile adı Rehberlik ve Teftiş Başkanlığına dönüşen birimi, benzer bir çalışmayı yinelemeye davet edebiliriz; zira bu rapordan da görüldüğü gibi teftişlerde hem kamusal yarar hem de toplumsal fayda söz konusu olmaktadır.

İş Teftiş Raporu, Türkiye'deki AVM'leri işçilerin çalışma koşulları bakımından irdelemek için konuya giriş işlevi üstlendi. Şimdi artık elinizdeki çalışmanın sistematığına uygun olarak önce perakende sektörüne kısaca bakılacak, ardından da Türkiye'de AVM'ler olgusu işçilerin çalışma koşulları bakımından irdelenecektir.

Türkiye Perakende Sektöründe Çalışma Koşulları

Türkiye perakende sektöründe çalışan işçileri konu alan sınırlı sayıdaki akademik çalışma, sektörün hızlı dönüşümü, istihdam yapısı, toplumsal cinsiyet rolleri ve çalışma koşulları gibi çeşitli boyutları konu almıştır.

Türkiye'de perakende sektörü, 1980'lerden itibaren neoliberal gündemi takiben büyük bir dönüşüm geçirmiştir. Özellikle alışveriş merkezlerinin (AVM) yaygınlaşması, geleneksel küçük esnafın yanında büyük ölçekli ve organize perakendeciliğin hızla büyümesine yol açmıştır. Bu dönüşüm, istihdamda da önemli artışlar getirmiştir (Erol vd., 2009; Erkip ve Özuduru, 2015).

Perakende sektöründe çalışan işçilerin profili ve çalışma koşulları, mağaza türüne ve ölçeğine göre değişiklik göstermektedir. Büyük ölçekli perakendecilerde, özellikle kadın çalışanlar için "estetik emek" ve "imaj politikaları" öne çıkmaktadır. Alışveriş merkezlerinde yer alan ve küresel markalarla rekabet eden mağaza zincirlerinde, çalışanlardan orta sınıf norm ve değerlerine uygun davranmaları beklenmektedir. Buna karşılık, tesettür mağazalarında başörtüsü zorunlu bir

unsur haline gelebilmektedir. Küçük ölçekli mağazalarda ise yerel toplumsal cinsiyet normlarına uyum ve müşteri ilişkileri yönetimi daha belirleyici olmaktadır (Sayan-Cengiz, 2020).

Türkiye’de perakende sektöründe çalışanlar arasında eğitim, cinsiyet ve kamu-özel sektör ayrımına göre gelir farklılıkları belirgindir. Düşük eğitilmiş kadın çalışanlar arasında ciddi bir ücret farkı gözlenmektedir. Kamu sektöründe düşük eğitilmiş kadın çalışanlar için daha avantajlı ücret düzeyleri varken, özel sektörde ücret geliri düzeyi çok daha heterojendir. Bu durum, perakende sektöründeki kadın işçilerin dezavantajlı konumunu pekiştirmektedir (Aktuğ et al., 2020).

Perakende sektörünü “sürdürülebilirlik göstergeleri” ile inceleyen akademik çalışmalar; çalışanların eğitimi, sendikal ilişkiler, işten ayrılma oranları, eşit muamele, işçi sağlığı ve iş güvenliği gibi boyutlarla çalışmışlardır. Ancak, özellikle tedarik zincirinde ve alt sektörlerde uygulanan kurumsal sosyal sorumluluk kodlarının çoğunlukla yüzeysel kaldığı ve işçi standartlarını iyileştirmede yetersiz olduğu belirtilmektedir (Erol et al., 2009; Engin ve Parlak, 2024).

Türkiye perakende sektöründe istihdam edilen işçiler, sektörün hızlı dönüşümüyle birlikte artan istihdam, cinsiyet temelli ayrımcılık ve estetik emek talepleri bakımından kayda değer sorunlarla karşı karşıyadır. Özellikle kadın çalışanlardan müşteri ilişkilerinde talep edilen fiziki ve davranışsal imaj politikaları ve sürekli olarak muhatap oldukları ücret eşitsizliği, öne çıkan sorunlardır. Türkiye’de perakende sektörü işçilerinin koşullarını AVM’ler bağlamında ele almak, sektörün sorunları ile birlikte gelişen ve yaygınlaşan boyutunu ele almak anlamına gelecektir. Elinizdeki çalışmanın bundan sonraki bölümü Türkiye AVM’lerindeki çalışma koşullarına ait olacaktır.

Türkiye’de AVM İşçilerinin Çalışma Koşulları

Ülkemizdeki gelişim dinamiklerine önceki bölümlerde değinilen AVM’ler, çevre koşulların kaotik ve bakımsız özellikleri içinde çöldeki vaha gibi algılanır; ışıltılı vitrinleri, cilalı zeminleri, bakımlı tuvaletleri, homojen atmosferi ve düzenli işleyişi ile kentin modern tüketim merkezleridir. Oysa aynı mekân içinde her gün binlerce müşteriyi karşılayan, gülümseyen, yönlendiren, ürün satan genç insanların deneyimleri bize görünenin ötesinde başka bir dünyanın da var olduğunu gösterir. Bu genç kadın ve erkek satış elemanları hem zamanlarını hem bedenlerini hem de duygularını AVM düzenine uyarlayarak çalışırlar. Gün boyu geniş cam yüzeylerin ardında, aynı ışık altında, kapalı bir kalenin iç ritmine hap solmuş gibidirler.

Bize bu satırları yazdıran Türkiye AVM'lerine işçilerin bulunduğu yerden bakan öncü bir akademik çalışmadır. Profesör Nurcan Özkaplan ve arkadaşlarının 2015'de ilk yazımını tamamladıkları saha araştırmasına dayalı çalışma "AVM'lerin Yorgun Gençleri: Tezgâhtarlıktan Satış Elemanlığına Emeğin Dönüşümü" adıyla 2017'de yayımlandı. Bu öncü çalışmanın saha araştırması 2014 yılında İstanbul'daki 10 AVM'de başlamış, 30 satış personeli ile derinlemesine mülakat, 404 işçi ile de anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Özkaplan ve arkadaşlarının bu öncü eserinde, "tüketim toplumu" ve "duygusal emek" gibi ana-akım yaklaşımlarca da yaygın kullanılan kavramların sorgusuz kabulü bir yana bırakılırsa, AVM işçilerinin sesleri duyulur, varlıkları görünür kılınmıştır. AVM mimarisinin gözlerden irak kıldığı emek süreçlerini genç erkek ve kadın işçilerin deneyimleri ışığında gözler önüne seren bu öncü çalışmanın altı çizilesi saptamaları şöyle sıralanabilir:

AVM'lerde toplumsal cinsiyet, toplumsal sınıf, yaş, öğrenim ve mekânsal koşulların iç içe geçtiği çok katmanlı bir emek rejimi söz konusudur. Bu emek rejimi; esnek, yoğun ve yüksek denetim içeren bir hizmet üretim sürecidir. İstihdamın yüksek düzeyde esnek, iş temposunun ise yoğun olması AVM işçilerine hem fiziksel hem duygusal açıdan önemli yükler yüklemektedir. Müşteri memnuniyetini temin bakımından gülen emoji gibi davranması beklenen, dolayısıyla kendi duygularını bastırmak durumunda kalan işçilerin, stres ve öz-saygı yitimi gibi son derece ciddi duygu durumu problemlerini sıkça yaşadıkları görülmektedir.

Özkaplan ve arkadaşlarının (2017: 144-145) çalışmasında AVM'lerdeki emek rejimi hakkında şu saptalar yer alır:

Uzun çalışma saatleri ve ücretin sosyal boyutlarının ödenmemesi AVM işçiliğinin karakteri haline gelmiştir. Hizmet üretim örgütlenmesi vardiya sistemine ve ekip çalışmasına dayalıdır. Zira sosyal becerisine göre işe alınan satış danışmanları, mağazadaki her işi dönüşümlü olarak yapmaktadır. Sürekli ayakta kalma zorunluluğu ve kimi ihtiyaçları karşılayacak ayrı mekânsal düzenlemenin -dinlenme, çay, sigara içme vb. ihtiyaçlar için odalar- eksikliği dikkat çekicidir.

Satış işi, işgücü piyasasına girişteki bir ilk iş olarak gençlere nasıl cazip olanaklar sunuyorsa, benzer bir şekilde hâlihazırda çalışan satış elemanları için de farklı mağaza, marka ya da AVM'lerde yeni iş olanakları sağlamaktadır; bu nedenle sektörde işgücü devri yüksektir.

Uzun süre ayakta çalışmanın ve kapalı mekânda gün ışığı görmeden çalışmanın sonucu, varis, bel fıtığı, ayak rahatsızlıkları gibi fiziksel hastalıklar ve stres gibi psikolojik rahatsızlıklar yaygındır.

AVM emek sürecinde daha da dayanılmazı satış elemanlarının “kolonileşmesi” olgusudur (Özkaplan, 2017:145). Zira, AVM işçileri bakımından zamanlarının büyük bölümü; aynı kapalı mekânda, aynı insanlarla, aynı işi rutin bir işleyişle yaparak geçmektedir. Üstelik hafta sonları çalışmak, hem de yoğun çalışmak durumunda kalmaları ve ancak geç saatlerde yaşam alanlarına ulaşmaları, aileden ve sosyal çevreden soyutlanmak gibi, çok yönlü olumsuzları olan sonuçlar da doğurmaktadır.

Duygu yönetimi, özellikle müşteri ilişkisinde fazlasıyla yıpratıcı sonuçlar doğurmaktadır; müşteri memnuniyetini sürekli garanti altına alma çabası ve gizlenen duygular, satış elemanları için kendini değersiz hissetme ve bezginlik kaynağı olmaktadır. Özellikle evli ve/veya çocuklu kadın/anne satış danışmanları için, evdeki sorumlulukları nedeniyle, sürdürülmesi zor bir çalışma rejimi olduğu vurgulanmalıdır.

AVM emek sürecinin işçiler bakımından kolonileşme sonucu doğurduğu tespiti önemsenmelidir. Bu kavram, sadece fizik-mekandaki bir sıkışmayı değil, eş anlı olarak özel yaşam ve sosyal varoluşun da firma önceliklerine tabi kılınmasını ifade etmektedir. AVM'nin ritminin, çalışanların sadece iş değil bir bütün olarak yaşam ritmine dönüşmesinden söz edilmektedir. AVM işçisinin sözleri ile “Gün ışığı görmeden çalışıyoruz. Sabah giriyorum, çıkınca akşam oluyor zaten.”

Bulguları itibarıyla bir bütün olarak değerlendirildiğinde Özkan ve arkadaşlarının burada anılan çalışması bize şunları söylemektedir: İstanbul AVM mağazalarında çalışanların büyük bölümü; genç, düşük ücretli, esnek çalışma rejimine tabi, yoğun denetim altında çalışmaktadırlar. Toplumsal cinsiyet, sınıf, yaş ve mekânsal koşulların iç içe geçtiği çok katmanlı bir emek rejimi söz konusudur. Toplumsal cinsiyet kavramı Özkaplan ve arkadaşları için bağımsız değişkenlerden biri değildir, kendi ifadeleri ile;

“...cinsiyetaraştırma metodolojisini belirleyen bir epistemolojik çerçevedir. Bu çerçeve içerisinde, AVM mağazacılığı alanında iş yoğunluğu, çalışma saatleri, iş güvencesi, ücret düzeyleri, iş sözleşmelerinin niteliği, yüz yüze çalışmanın getirdiği işçi sağlığı problemleri, performans değerlendirme süreçleri, kadın satış elemanlarının iş ilişkileri, kariyer süreçleri, idari pozisyonlara erişim gibi alanlarda karşı karşıya kaldığı görünmez cinsiyetçi engeller, yaşa dayalı ayrımcılık ile satış işlerinde giyim, kozmetik, gıda, eğlence, elektronik vb. sektörlerde cinsiyetçi yatay ayrışma kapsamındadır”. (Özkaplan, 2017:65)

AVM mağaza çalışanları ekonomik güvencesizliğe rağmen sosyal güvenceye sahip olmayı önemli bir kazanım olarak görmektedir. Çalışma koşulları, özellikle duygusal emek, estetik emek, müşteri ilişkilerinin yükü, sosyal izolasyon, uzun çalışma saatleri itibarıyla oldukça ağırdır. Kadın çalışanların deneyimleri, toplumsal cinsiyet temelli ayrımcılık, taciz, ev içi sorumlulukların yükü gibi nedenlerle daha karmaşık ve zorlayıcıdır. Mesleğin geçiciliği ve kariyer olanaklarının sınırlılığı, sektördeki yüksek işgücü devrini beslemektedir. Kısacası, çalışma AVM’lerdeki görünmez emeği görünür kılmakta ve perakende sektörünün genç çalışanlar üzerinde yarattığı yüksek tempolu ve yoğun duygusal emek gerektiren emek rejimini hem nitel ve nicel verilerin yetkin analizi ile hem de eleştirel kuramsal çerçeve ile ortaya koymaktadır.

Bu öncü çalışmanın da muhtemel etkisi ile son yıllarda AVM işçilerini konu alan akademik çalışmalarda belirgin bir artış söz gözlennmektedir. Aynı şekilde ülkenin farklı şehirlerindeki AVM’leri ve o hizmet üretim mekanlarındaki işçileri inceleme konusu olarak kavrayan yüksek lisans ve doktora tez çalışmalarında da görece bir artış söz konusudur. İzleyen bölümde Yüksek Öğretim Kurumu’nun (YÖK) dijital erişimli tez portalında yapılan çalışma ile seçilen 5 akademik tezin bulgularına yer verilecektir. Tamamı saha çalışmasına dayanan bu tezler, YÖK’ün “tozlu raflarında” unutulmamalıdır, zira inceleme konusu itibarıyla bağımsız araştırma yapmanın pek de kolay olmadığı bir sektör hakkında akademik disiplin içinden üretilecek bilgiler, en fazla da AVM koşullarında istihdam edilen ücretlilere ve onların temsilini üstlenen sendikalara katkı sunacaktır. İşçi sendikalarına, AVM’de çalışma ilişkilerini konu alacak tez çalışmalarını çeşitli destek mekanizmaları ile teşvik etmeleri önerilebilir. Hem AVM’de çalışan genç erkek ve kadınların hem de onları temsil etmek isteyen işçi sendikalarının anlık reflekslerle değil zaman yayılmış stratejik akılla hareket etmelerinde büyük fayda olacaktır.

Lisans Üstü Tezlerde AVM İşçileri

AVM’lerin akademik tez çalışmalarının inceleme nesnesi olması anlaşılırdır, zira son yirmi yılda Türkiye’de AVM’ler yalnızca tüketim mekânları değil, aynı zamanda on binlerce işçinin istihdam edildiği yeni bir emek rejiminin omurgası haline geldi. AVM’lerin hızla çoğalması, üretimden çok tüketime dayalı bir birikim rejiminin olgusal göstergesi olduğu kadar, hizmet sektöründe yoğunlaşan genç, eğitilmiş ve fakat güvencesiz bir işçi kitlesi de yaratmıştır. Bu kesimin önemli bir kısmı, perakende mağazalarında satış danışmanı, kasiyer, gıda ve temizlik çalışanı olarak istihdam edilmektedir.

AVM çalışanlarını farklı kavramsal merceklerden inceleyen tez çalışmaları son yıllarda artış eğilimindedir. Burada değerlendirmeye alınacak üçü doktora üçü de yüksek lisans tezi, ülkemizin 6 farklı yerleşim yerindeki (Bandırma, Erzurum, İzmir, Lüleburgaz, Mersin, Trabzon) üniversitelerde çalışan asistanlarca kaleme alındığı gibi kuramsal referans ve kavramsal çerçeve bakımından da kayda değer çeşitlilik içermektedir. Saha çalışmalarında kavranan AVM'lerin il dağılımı da belli bir yaygınlığı göstermektedir. Bu iller Güney Marmara bölgesinde yer alan Balıkesir, Çanakkale, Bursa, Bandırma, Biga ile Lüleburgaz, İzmir, İstanbul, Mersin ve Trabzon'dur. Tezlerin analiz odağını da yansıtan anahtar kavramlara topluca bakıldığında; insana yakışır iş, prekarya, güvencesiz istihdam, tükenmişlik-iş doyumu, yorgunluk toplumu, duygusal - estetik emek ve toplumsal cinsiyetin ön planda olduğu görülmektedir

Lüleburgaz tez çalışması (Saruhan, 2017) akademideki öncü tezlerden biri olarak değerlendirilebilir; aynı ildeki bir AVM'de 10 işçiyle yapılan yarı yapılandırılmış görüşmeye dayalı nitel araştırma yaklaşımının benimsendiği "insana yakışır iş" analizidir. İzmir'deki doktora tezi (Başçı, 2018), aynı ildeki yedi AVM'de karma yöntem kapsamında 389 satış görevlisine anket, 35'ine de derinlemesine mülakat uygulanarak derlenen verilerine nitel ve nicel analizine yaslanır. Doktora çalışmasının analiz odağında AVM'lerdeki satış görevlilerinin deneyimlerinin prekarya kavramıyla ilişkilmesi yer alır. Erzurum Atatürk Üniversitesinde kaleme alınan (Özmen, 2022) ve İstanbul'daki AVM'leri inceleme nesnesi kılan doktora tezi, 16 AVM'de 30 çalışanla yürütülen derinlemesine görüşmelerle gerçekleşmiştir; bu doktora tezinin odağında, AVM'lerdeki yaygın istihdam formlarının güvencesizlik örüntüleri bulunur. Trabzon'daki yüksek lisans tezi (Çelik, 2024), aynı ildeki Forum AVM'de 30 işçi ile yapılan derinlemesine mülakat verilerini "yorgunluk toplumu" kavramsallaştırmasının merceğinden çözümler. Bandırma'da kaleme alınan (Onur, 2020) ve Güney Marmara'nın 6 yerleşimindeki 8 kadar AVM'de 335 çalışanla yapılan anket verilerinin istatistiksel analizine dayanan yüksek lisans tezi tükenmişlik-iş doyumu ilişkisine odaklıdır. Bu bölümde son olarak irdelenecek akademik tez ise danışmanlığı bu satırların yazarı tarafından üstlenilen ve Ankara Üniversitesi SBE bünyesinde kaleme alınan 2024 tarihli doktora tezidir; Mersin'in en büyük AVM'sinde zorlu bir saha çalışmasının verilerine dayanan bu tezde Dr. Eren, AVM'yi kendi bütünselliği içinde "alışveriş fabrikası" olarak kavramsallaştırmıştır.

Burada bu 6 akademik tezin kuramsal referansları, kavramsal çerçeveleri ve bulguları karşılaştırmalı bir perspektif ile değerlendirilecektir.

Eleştirel teorik referanslar

Saruhan'ın kaleme aldığı 2017 tarihli Lüleburgaz tezi, bu çalışmanın önceki bölümlerinde ayrıntılı şekilde ele alınan ILO'nun "İnsana Yakışır İş" yaklaşımına yaslanır; kavramın orijinalinde yer alan dört analiz boyutu, 10 kadar derinlemesine mülakata hem araştırma hem de analiz çerçevesi olmuştur. İzmir (Başçı, 2018) ve İstanbul (Özmen, 2022) AVM'lerini kavrayan iki doktora tezi, prekarya ve güvencesizleştirme kavramlarını merkezlerine alarak; istihdamda esnek, ücretlerde düşük, örgütsüz ve kariyer perspektifi zayıf bir işgücü profili ortaya koyarlar. Trabzon'daki tez (Çelik, 2024), Byung-Chul Han'ın "Yorgunluk Toplumu" kuramının analitik ve sentetik önermelerine yaslanır; çalışmada Marx'a referansla performans baskısı ve içselleştirilmiş başarı ideolojisinin AVM çalışanlarında ürettiği zihinsel yorgunluk da çözümlenmiştir. Güney Marmara'daki nicel çalışma, "Maslach Tükenmişlik Modeli ve İş Doymumu" literatüründeki ölçekleri esas alır. Buradan hareketle, duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi ile iş doymumu arasındaki ilişkileri test eder. Farklı teorik referanslara sahip olsalar da burada ele alınan akademik tezlerin ortaklaştığı husus, AVM'yi neoliberal, esnek ve güvencesiz bir emek sürecinin ideal toplumsal mekanları olarak kavramsallaştırmalarıdır.

Çalışma Koşullarının Karşılaştırmalı Analizi

Türkiye'nin 10 kadar farklı yerleşkesinde toplamda 33 ayrı AVM'de gerçekleştirilen saha çalışmalarına yaslanan bu beş akademik tezde çizilen AVM işçisi profili, gerek ulusal gerekse de uluslararası çalışmalarda çizilen profille örtüşmektedir. Buralarda da AVM işçilerinin ekseriyeti gençtir, önemli bir bölümü lise veya üniversite mezunu olduğu gibi AVM işçiliğini de geçici görür. Bu profil, yüksek işçi devri ve düşük pazarlık gücünü beraberinde getirir.

Ücret düzeyinde hem Lüleburgaz hem İzmir hem Güney Marmara bulguları, çalışanların çoğunun asgari ücret ya da biraz üzerinde ücret gelinine sahip olduğunu gösterir; prim ve kota sistemleri kimi işçilerde geliri artırsa da genellikle hedeflerin erişilemez olması nedeniyle istikrarsız, kaygan ve baskı üreten bir mekanizma olarak deneyimlenir. İstanbul AVM'lerini çalışan doktora tezi, aynı işi yapan çalışanlar arasında dahi ücret farklılıkları ve keyfi terfi süreçleri olduğunu aktararak, AVM'lerdeki ücret rejiminin o genel geçer ilkeye, "eşit işe eşit ücret" ilkesine dahi aykırılıklar teşkil ettiğini, saptar.

Hemen fark edileceği gibi AVM'lerdeki ücretlerin gerek düzeyi gerekse de sosyal boyutu, önceki bölümde ayrıntılı olarak ele alınan İş Teftiş Kurulunun 2013

tarihli Raporundaki tespitlerle büyük ölçüde örtüşmektedir. Asgari ücretin altında ödeme yapılması, fazla mesainin ödenmemesi, kayıt dışı uygulamaların mevcudiyeti gibi ihlallerin yaygınlığı ve sürekliliği, AVM sektörünün yapısal olarak düşük ücretli ve hak gasplarına açık bir istihdam alanı olduğunu ortaya koymaktadır.

Tezlerin hemen hepsinde en belirgin şikâyet, uzun ve esnek çalışma saatleridir. İzmir’de satış görevlileri çoğu zaman 10–12 saate varan mesailerde, geç kapanan mağazalarda, hafta sonu ve resmi tatillerde çalıştıklarını belirtmiştir. Lüleburgaz’da AVM işçileri, çalışma saatlerinin aile ve sosyal yaşamı ciddi biçimde daralttığını vurgulamıştır. Kadın AVM çalışanlarının ikili iş yüküne dikkat çeken değerlendirmeleri önemsenmelidir; kadın çalışanlar tek izin günlerinde ev işi ve bakım hizmetlerini üstlenmek durumunda kaldıklarını, böylece “gerçek bir dinlenme gününden” mahrum bırakıldıklarını belirtmişlerdir.

Trabzon’da (Çelik) 2024’de yayımlanan yüksek lisans tezi, benimsediği teorik çerçevenin ışığında AVM’yi “bitmeyen hareket”, “kesintisiz yoğunluk” ve “hep ayakta olma” haliyle tanımlar; iş–özel yaşam dengesindeki bozulma, özellikle yalnızlık ve sosyal kopuş duygusunu güçlendirir. Güney Marmara çalışmasında iş doyumuyla, iş yerindeki gerginlik, iş güvenliği algısı ve işlerin yetişme baskısı arasında istatistiki bakımdan anlamlı ilişkiler saptanmıştır.

Tez çalışmaları ile bir kez daha ortaya konduğu gibi işletme yönetimlerinin pek sevdikleri esnek organizasyon uygulamaları, işçiler açısından gerilim ve belirsizlik olarak deneyimlenmektedir. Vardiya değişikliklerinin ani yapılması, işçilerin bırakın haftayı, ayı, günü bile planlayamaması, dolayısıyla ailesinden ve sosyal yaşamdan kopması gibi sonuçlar doğurmaktadır.

İzmir, Güney Marmara ve Trabzon çalışmalarında kota–prim rejimi ve performans baskısına özel bir vurgu yapılmıştır. Yönetimce konulan satış hedeflerini AVM işçileri çoğunlukla gerçekçi bulmamaktadır; bu ise primleri “kırk yılda bir” çıkan talih oyununa dönüştürmektedir. AVM işçilerinin yüksek kalitede üstün performans sergileyerek “satış hedefi” diye sunulan imkansız gerçekleştirilmesi beklenmektedir. Güney Marmara’nın 6 farklı yerleşkesindeki 8 AVM’yi kapsayan ve “tükenmişlik düzeyinin iş doyumuna etkisini” irdeleyen yüksek lisans tezi (Onur, 2020), kota/primle çalışma ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişkiler olduğunu, prim sisteminin hem motivasyon hem stres kaynağı olarak çelişik bir işlev üstlendiğini gözler önüne serer. İstanbul ve Trabzon tezlerinde, işçilerdeki yorgunluğun ve güvencesizlik algısının perde gerisinde yöneticilerin otoriter, baskıcı ve çoğu zaman adaletsiz tutumlarının yattığı belirtilmektedir.

Öyle ki yöneticiler yüzünden panik atak, kaygı bozukluğu gibi sağlık sorunları yaşayan işçi örnekleri de mevcuttur.

AVM’lerde emek süreci analizleri söz konusu olduğunda emek kategorisinin önüne sadece ve sadece “duygusal” terimi gelir; AVM emekçilerinin ücret geliri karşılığında işverene “duygusal kapasitelerini” de kiraladıkları görüşü, genel kabul gören bir yaklaşımdır. Nitekim burada ele alınan tezlerin tamamı bakımından “duygusal emek” kavramsallaştırması verilidir. İzmir ve Trabzon’da kaleme alınan tezlerde, duygusal emek, iş tatminini belirleyen temel faktörlerden biri olarak tanımlanmıştır; AVM işçisinin kıyafeti, sesi, sözü, beden dili ve mimikleri “müşteri memnuniyetinin” belirlenmiş gereklerine tabidir. AVM işçileri bu durum “rol yapma” zorunluluğudur. Özellikle kadın AVM işçileri belirli bir giyim, makyaj, beden standardı ve benzeri özelliklere sahip olmak ve bunu her işgünü için korumak durumundadır. Saha çalışmalarında kadın işçilerin önemli bir bölümünün bu durumu, “mesleğin doğal parçası” olarak görerek içselleştirdiği anlaşılmakta ise de kadın işçilerin öznel tutumları, deneyimledikleri emek rejiminin cinsiyetçi kalıplarla yunduğu gerçeğini ortadan kaldırmaz.

Çelik geçen sene (2024:80) tamamladığı ve “yorgunluk toplumu” yaklaşımının merceğinden incelediği Trabzon AVM’sinde yorgunluk olgusunu, bedensel yorgunluğun ötesinde, sürekli performans beklentisi ve öz-denetim baskısı ile derinleşen zihinsel bir tükenmişlik olarak tanımlar. Çelik’e göre AVM çalışanları, işlerini “günü bir şekilde çıkarabilmek” ve “ayakta kalmak” olarak anlamlandırmaya başladıklarında, başarı kavramı, gözü dönmüş bir üretkenlik idealinden ziyade hayatta kalma stratejisine dönüşür. AVM işçilerinin ortak duygu durumunu yansıtmaları bakımından Çelik’in tezinde yer verdiği bir mülakat metnine burada da yer vermeli:

“İşi bırakıp gitmek istiyorum. Bıktım, tükendim artık. Bir denize gidip denizin kokusunu içime çekmek istiyorum. Buraya bugün 10:00’da geldim 20:00’de çıkacağım 21:00’de ancak evdeyim ne anladım bu işten. Kendime vaktim kalmıyor ki. Yıllık izin isterken korkuyoruz. Hakkımız ama korkuyoruz. Yaz mevsiminde izin istiyoruz ama yoğun diye izin alamıyoruz. Ben de rapor basarak gidiyorum. Bittim artık gerçekten” (Kadın, Kasiyer). (Çelik, 2024:81)

Güney Marmara’daki 8 AVM’de alan taraması yöntemi ile derlenen verilerin istatistiki analizleri, tükenmişlik ile iş doyumunu arasında anlamlı ve negatif bir ilişki; duygusal tükenmişlik ile iş doyumunu arasında ise orta düzeyde negatif bir ilişki saptamıştır (Onur, 2020:132). Kişisel başarı hissi arttıkça iş doyumunu kısmen

yükselmekte; duygusal tükenme arttıkça ise iş doyumunu belirgin biçimde düşmektedir. Lüleburgaz ve İzmir çalışmalarında da çalışanların iş tatmini düşüktür. AVM işçileri yaptıkları işi çoğunlukla “geçici bir uğrak”, “kariyer değil geçimlik” olarak tanımlarlar. İstanbul’da AVM inceleyen ve Erzurum Atatürk Üniversitesi bünyesinde tamamlanan doktora tezinde ise, güvencesizlik algısı ve örgütsüzlük, geleceğe dair umutları zayıflatan ve işten ayrılma niyetini yükselten asli faktörlerdir.

AVM’lerde toplumsal cinsiyet temelli işbölümünü odağa alan tez çalışması Başçı’nın (2018) kaleme aldığı doktora tezidir. İzmir’de gerçekleşen saha çalışması bulgusuna göre kadın AVM çalışanları müşterilerle duygusal temasın yoğun olduğu alanlarda ve görünüş baskısının yüksek olduğu pozisyonlarda istihdam edilmektedirler. Kadın çalışanlar için çalışma saatleri ve vardiya düzeni, ev içi bakım emeğiyle çatışarak iş–aile dengesini daha da bozmakta; hamilelik döneminde baskı, mobbing ve işten çıkarma tehdidi gibi örnekler ise AVM’lerdeki cinsiyetçi çalışma rejiminin varlığını açık seçik kılmaktadır.

Akademik tezlerin üzerinde ortaklaştıkları bir diğer husus sendikalara ilişkindir. Buna göre AVM işçilerinin neredeyse tamamı sendikasızdır ve üstelik sendikal örgütlenmeye de mesafeli ya da çekingen yaklaşmaktadırlar. Çalışanlar çoğu zaman sendikayı tanımadıklarını, etkisiz bulduklarını ya da şirket yönetiminin sendikal girişimleri hoş karşılamadığını belirtmişlerdir. Saha çalışmasını İstanbul’da yapan Özmen’in (2022:93-94) doktora tezinde, AVM işçilerinin örgütsüzlüğü ki 30 yanıtlayıcıdan sadece 2’si sendikada örgütlüdür, prekaryanın belirleyici özelliklerinden biri olarak kavramsallaştırılmıştır. Özmen’e göre (2018: 147) örgütsüzlük hem hak arama kanallarını daraltmakta hem de sorunlar karşısında işçileri “bireysel uyum” ve “bireysel stratejiler” düzeyinde çözüm aramaya itmektedir.

Hak ihlallerinin yoğunluğuna rağmen, Bakanlık iş teftiş raporunda yer verildiği gibi, işçiler bırakın örgütlenme doğrultusunda kolektif irade ortaya koymayı, çoğu zaman şikâyet mekanizmalarına dahi başvurmakta tereddüt göstermektedirler. Böylece AVM çalışanları, iş hukukunun tanıdığı kolektif haklara yasal olarak sahip olsalar da çoğu zaman bu haklardan fiilen yararlanamayan “korumasız ücretliler” konumundadır.

Akademik tezlerde ortaya konan tabloya “insana yakışır iş” penceresinden bakıldığında, “ara ki bulasın!” nidasına uygun bir manzarayla karşılaşır. Güvence- li iş, adil ücret, yasal çalışma, dinlenme ve tatil hakkı, örgütlenme özgürlüğü ve sosyal diyalog gibi ölçütler bakımından AVM’lerde çalışma ilişkileri büyük

defolara sahiptir. Farklı kuramsal yaklaşımlar ve farklı sorunsallarla yazılsalar da AVM işçileri bakımından benzer bulguları ortaya koyan akademik tezlerden sonra, aynı konudaki kitap ve makaleler hakkında da genel bir değerlendirme yapmak tamamlayıcı olacaktır. Dikkat edilirse gerek İş Teftiş Kurulunun 2013 tarihli raporu, gerek Profesör Nurcan Özkapkan ve arkadaşlarının öncü çalışması, gerekse de burada değerlendirmeye alınan beş akademik tezde AVM’lerdeki çalışma ilişkileri hakkında altı çizilen hususlar büyük ölçüde örtüşmektedir.

İşçi Sağlığı – İş Güvenliği Çalışmaları

Akademik tezler bölümünde son olarak Dr. Cüneyt Eren’in (2024) “Sınıf Dene-yimi Olarak Güvencesizlik: AVM İşçileri Örneği” başlıklı doktora tezine değini-lecektir. Bu satırları kaleme alanın danışmanlığı altında ve Ankara Üniversitesi SBE bünyesinde yazılan tezi ayırt edici kılan AVM’yi kavrayış tarzıdır. AVM’yi kapalı ve yalıtılmış mimarisi ile bağımsız mağazaların aritmetik toplamı olarak görmeyen, onu bütünsel olarak kavrayan tanımlamalar yok değildir. “Verimli satış makinesi”, “tüketim katedrali”, “alışveriş sarayı”, “alışveriş kasabası”, “tü-ketim mabedi” gibi tanımlamalar, AVM’leri bütünsel kavrayan yaklaşımlara ör-nektir (Eren, 2014:182). Eren ise AVM bütünselliğini alışveriş yapanların zaviye-sinden değil bu hizmeti üretenlerin bulunduğu yerden bakarak tanımlar. Eren için AVM’ler, “alışveriş fabrikası” bütünselliği ile kavrandığında, bu mekânlarda çalışan işçilerin emek süreçlerini, deneyimlerini, sınıf konumlarını ve direniş/uyum stratejilerini kapsamlı bir biçimde analiz etmek mümkün olacaktır. Bura-da Eren’in çalışması, önceki tez değerlendirmelerinde altı kalınca çizilmeyen ve fakat işçileri zamana yayılmış şekilde çok yönlü olarak hırpalayan işçi sağlığı ve iş güvenliği teması ile yer alacaktır. Böylece elinizdeki kitabın yazılma gereğe-ciğini teşkil eden ve bu çalışmanın son bölümünde yer alan saha çalışmasının asli temasına da geçiş sağlanmış olacaktır.

AVM’ler kamuoyunda modern, steril ve konforlu alanlar olarak sunulsa da bu görüntünün ardında işçi sağlığını tehdit eden çok yönlü risklerin bulundu-ğu giderek daha görünür hâle gelmektedir. Eren’in (2024) Mersin’in en büyük AVM’sinde onca engeli aşarak gerçekleştirdiği kapsamlı saha araştırması, AVM çalışanlarının deneyimlerini hem bedenlerinde hem de ruhlarında bıraktığı tah-ripkar izleri ayrıntılı biçimde ortaya sererken, sözü edilen risklerin neoliberal emek rejimi ile olan nedensellik ilişkisine de ışık tutar kapsamdadır. Neoliberal emek rejiminin belirleyici unsurlarından biri olan esneklik, AVM’lerde yalnızca çalışma saatlerini değil, iş yükünü, iş tanımlarını ve denetim biçimlerini de be-lirlemektedir. Emek süreci kuramının işaret ettiği üzere, esneklik çoğu zaman işçilerin öngörülemez, yoğun ve sürekli genişleyen bir iş yüküne maruz kalması

anlamına gelir. Eren'in çalışması bu olgunun somut bir örneğini sunmakta; AVM işçilerinin "çalışma sürelerinin belirsizleşmesi" ve "birden fazla işin aynı anda talep edilmesi" nedeniyle ciddi sağlık sorunları yaşadığını ortaya koymaktadır (Eren, 2024:405). Eren'e göre AVM'ler, post-fordist esneklik ile klasik denetim mekanizmalarının birleştiği, işçi sağlığını sistematik biçimde baskılayan üretim mekânları olarak değerlendirilebilir.

AVM çalışanlarının en yaygın fiziksel sorunlarından biri, uzun süre ayakta kalma zorunluluğu ve pek çok mağazada uygulanan oturma yasağıdır. Satış elemanlarının müşteri olmadığı anlarda bile oturmasına izin verilmemesi, kas-iskelet sistemi rahatsızlıklarının temel nedenlerinden biri olarak öne çıkmaktadır (Eren, 2024:409). Depo çalışanlarının taşıma, kaldırma ve stok düzenleme gibi yoğun fiziksel efor gerektiren işler nedeniyle lif yırtılması ve kas zedelenmeleri yaşadığı da bulgular arasında yer almaktadır. Fiziki sağlık sorunlarının diğer bir boyutu ise AVM'lerin kapalı mimarisidir. Doğal ışığın bulunmaması, sürekli yapay aydınlatmanın kullanılması ve havalandırma sistemlerinin yarattığı iç ortam şartları, birçok işçide kronik baş ağrılarını neden olmaktadır. Bazı çalışanlar iş günü boyunca baş ağrısının şiddetlenmesi nedeniyle düzenli ağrı kesici kullanmak zorunda kaldıklarını ifade etmektedir (Eren, 2024:409).

Temizlik işçileri ve yoğun müşteri trafiği olan mağazalarda çalışan satış elemanları için toz ve kimyasal kullanımına maruz kalmak da önemli bir sağlık riskidir. Eren'in görüşmelerinde, temizlik personelinin paspas sırasında yoğun toz solutmaktan şikâyet ettiği; satış işçilerinin ise göz kuruluğu ve solunum yolu tahrişleri yaşadığı aktarılmaktadır (Eren, 2024:411). AVM açılmadan önce havalandırma sistemlerinin devreye alınmaması, sabah vardiyasındaki temizlik işçilerinin sıcak, havasız ve nemli bir ortamda çalışmasına yol açarak sağlık risklerini daha da artırmaktadır. Öte yandan, Mersin gibi bir yerde açık otopark gibi dış mekânlarda görev yapan güvenlik çalışanlarının yaz aylarında baygınlık geçirmesi gibi vakalar da yaygındır ve çoğu zaman bu durumlara karşı koruyucu önlemler alınmamaktadır (Eren, 2024:412).

AVM'deki ya da Eren'in terimleri ile "alışveriş fabrikasındaki" emek rejiminin işçi sağlığı üzerindeki etkileri yalnızca bedenle sınırlı değildir; psikolojik sağlık sorunları da en az fiziksel sorunlar kadar yaygındır, üstelik çoğu zaman daha görünmezdir. Kapalı mekânda çalışmanın yarattığı duygusal yük, mülakatlara yansımıştır. Bazı işçiler AVM'de çalışmayı "cezaevinde olmak" ile karşılaştıracak kadar yoğun bir dış dünyadan kopuş hissi yaşadıklarını belirtmişlerdir (Eren, 2024:536). Sürekli uğultu, elektronik cihaz yoğunluğu, müşteri kalabalığı ve hızlı tempo, işçilerin sinir sistemini sürekli uyararak gerginlik, rahatsızlık ve tükenmişlik hislerini artırmaktadır (Eren, 2024:401).

Psikolojik tahribatın bir diğere boyutu, güvencesizlik ve esneklik nedeniyle işçilerin sürekli tetikte olmak zorunda kalması ile ilgilidir. İşten çıkarılma korkusu, performans baskısı ve yöneticilerin keyfi uygulamaları, çalışanların çalışma koşullarına dair şikâyetlerini dile getirmesini engellemektedir (Eren, 2024:499). Bazı firmaların çalışanlara online psikolojik destek sunması, işyerindeki stresin kurumsal olarak tanındığını, ancak bunun nedenlerini ortadan kaldıracak yapısal düzenlemelerin yapılmadığını göstermektedir (Eren, 2024:411).

Tüm bu bulgular, AVM’lerdeki çalışma düzeninin işçi sağlığını tehdit eden yapısal bir karakter taşıdığını göstermektedir. Esnek çalışma, güvencesizlik, müşteri odaklı performans ölçütleri ve yoğun denetim mekanizmaları, işçileri hem fiziksel hem psikolojik olarak sürdürülemez koşullara sürüklemektedir. Eren’in (2024:403) ifadesiyle, AVM’ler “işçinin üretici etkinliğini tüketen ve onu zayıflatan” mekânlardır. Bu nedenle işçi sağlığını korumaya yönelik politikaların ve düzenlemelerin bireysel değil kurumsal ve yapısal nitelikte olması gerekmektedir. İşyerlerinde oturma hakkı, dinlenme alanlarına erişim, vardiya düzenlemelerinin sınırlandırılması, iç mekân hava kalitesinin iyileştirilmesi, kimyasal maddelere maruz kalmanın önlenmesi, iş yükünün rasyonelleştirilmesi ve psikolojik risklerin tanınarak giderilmesi gibi uygulamalar acil müdahale alanları olarak görünmektedir. Bununla birlikte, sendikal örgütlenmenin güçlenmesi ve işçilerin kendi çalışma koşulları üzerinde söz sahibi olmaları, “alışveriş fabrikalarındaki” sorunların hissedilir ölçüde iyileştirilmesine katkı sunabilir.

Sonuç olarak, AVM’lerde çalışma, neoliberal emek rejiminin görünür bir örneği olarak, işçi sağlığını çok boyutlu biçimde etkileyen bir düzendir. Fiziksel ve psikolojik risklerin ağırlığı, bu alanda yürütülecek araştırmaların, politik müdahalelerin ve örgütlü mücadele biçimlerinin önemini artırmaktadır. Eren’in (2024) çalışması, eleştirel emek süreci çalışmalarına kuramsal katkısı yanında hizmet üreticisi işçilerin üretim noktasında yaşadıkları sorunları görünür kılmaları bakımından da önemsenmelidir.

Eren’in kapsamlı çalışmasındaki işçi sağlığı ve iş güvenliği bölümüne ek okumalarla ilaveler yapılabilir. Özellikle mimarlık ve sağlık alanlarından yapılan katkılar, “teknisist” perspektiflerine rağmen önemli veriler sunmaktadır. Bu çalışmalarda hava kalitesi ve doğal ışığa sınırlı erişim gibi benzersiz ergonomik ve sağlık risklerine yapılan vurgular önemsenmelidir. AVM çalışanlarının öznel değerlendirmelerinde çalışma ortamı “düşük riskli” olarak değerlendirilse bile, ergonomik risk ölçeklerinde ortalamanın üzerinde puanlara rastlanması yaygındır. Uzun saatler ayakta durmak ve tekrarlayan hareketler gibi fiziksel rahatsızlıklara bu sektörde sık rastlanır, üstelik aydınlatma ve gürültü gibi çevresel faktörlerin zihin sağlığını olumsuz etkilediği de bilinmektedir (Köse & Gündoğdu, 2023).

Düzce ve Trakya Üniversiteleri tarafından yürütölen alışmalar (İldeş, 2012), AVM’lerdeki yapay aydınlatma, iklimlendirme sistemleri ve kapalı mekân koşullarının çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlığı üzerinde etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Uzun süreli yapay ışık altında çalışmak, yorgunluk ve stres düzeylerini artırabilmektedir. İldeş ve arkadaşlarının mimarlık disiplini içinde gerçekleştirdikleri ve AVM’lerin iç mekân konforunu konu alan bu araştırma, havalandırma, ışık ve sıcaklık koşullarının çalışanların verimliliği ve sağlığı açısından kritik önemde olduğunu göstermektedir.

2013 Ocak’ında yürürlüğe giren 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (2012) ile tüm çalışanlar kapsama alınmış olsa da AVM alışanlarının tamamına yakını “az tehlikeli sınıf” kapsamında değerlendirilmektedir. Bu sınıflandırma, işverenlerin bu alanda daha düşük düzeyde önlemler almasına yol açabilmektedir. Eren’in 2024 tarihli doktora tezi, işçi sağlığı ve iş güvenliği için de “alışveriş fabrikasındaki” işçilerin sendikal örgütlüğün önemine dikkat çekmişti. Türkiye’de AVM’leri konu alan akademik-bilimsel çalışmalara yönelik değerlendirmeyi, konunun sendikalaşma boyutuna vurguyla tamamlayabiliriz.

Bu başlık altında gerçekleşen akademik alışmalar, AVM’lerdeki düşük sendikalaşma oranlarının nedenlerini, çalışanların sendika algıları ve özellikle Covid-19 süreci ile birlikte sendikal yönelimlerin değişimi ile ilişkilendirirler. Bir bakıma bu literatür, AVM işçilerinin örgütlenme çabalarının hem yapısal engeller hem de kültürel algılar nedeniyle sınırlı kaldığını göstermektedir. Bu alan yönelik öncü çalışmasıyla bilinen Profesör Özkaplan (2019) AVM alışanlarının sendikalara bakışını inceleyen çalışmasında, genç ve çoğunlukla düşük ücretli çalışanların sendikaları kendilerine uzak, etkisiz ve bürokratik gördüğünü; buna rağmen iş güvencesizliği ve uzun çalışma saatleri nedeniyle örgütlenmeye ihtiyaç duyduklarını ortaya koymaktadır.

Avrupa’da perakende/AVM alışanlarının sendikalaşmasında belirleyici olan, sendikal yoğunluk değil kapsama ve temsilin kurumsallaşmasıdır. Türkiye’de benzer bir etki için sektör sözleşmeleri, işyeri temsil mekanizmaları ve genç işgücüne uygun örgütlenme stratejilerinin hayata geçirilmesi gerekiyor. Bu, mağaza-bazlı kırılğanlığı azaltır ve “sendikasız çalışan için bile” koruma seviyesini yükseltir.

Okumakta olduğunuz kitap Koop-İş Sendikası bünyesinde ILO’nun desteği ile gerçekleşen ve AVM işçilerinin çalışma koşullarını işçi sağlığı ve iş güvenliği temasına odaklanarak araştıran çalışmanın belli bir aşamasının ürünüdür. Bu durumda kitabın son bölümü Ağustos 2025’de saha alışması Ankara’daki 5 AVM’de tamamlanan, eş zamanlı olarak, Koop-İş üyesi AVM işçilerine de CAWI tekniği ile ulaşılan araştırmaya ayrılabilir.

AVM'lerde İnsan Onuruna Yaraşır İş ve İyileştirilmiş Çalışma Ortamı Araştırması

Araştırmanın Kapsam ve Yöntemi

Bu araştırma, AVM'lerdeki çalışma ortamını işçi sağlığı ve iş güvenliği temasını odağına alarak incelemeyi amaçlıyor. ILO'nun destekleri ile Koop-İş bünyesinde karma metot ile gerçekleştirilen bu araştırma iki koldan sürdürüldü. İlki dijital platformdur: Bilgisayar Destekli Ağ Görüşmesi (CAWI) tekniği kapsamında dijital anket, Koop-İş sendikasında örgütlü AVM işçilerine uygulandı. Araştırmanın ikinci kolunda ise yüz-yüze anket ve yarı yapılandırılmış mülakat tekniklerinin uygulandığı saha çalışması yer aldı.

Esasen ILO'nun desteklediği Koop-İş projesinde sadece karma yöntemle yapılan saha çalışması mevcuttu. Koop-İş Sendikasının proje yürütücüleri, CAWI tekniği ile işçi sağlığı ve iş güvenliği temalı benzer bir çalışmanın AVM'de çalışan kendi üyelerine de uygulanabileceği önerisini desteklediler ve böylece yanıtlayıcı sayısı 800'e ulaşan bir veri tabanını sendikalarına ve bu yolla da sınıf çalışmalarını literatürüne kazandırmış oldular.

Araştırmanın kapsamına açıklık getirmek amacıyla saha çalışması ve dijital platformda da uygulanan ve benzer sorulardan oluşan anket formuna yakından bakılabilir. Saha çalışmasında tamamı kapalı uçlu 41 soru ve 68 değişken içeren bir anket uygulandı. Dijital ankette soru sayısı 31'de kalsa da değişken sayısı 69'a ulaştı. Her iki anket formu sırasıyla: demografik göstergeler, işgücü piyasası deneyimi, AVM çalışanlarının karşılaşma olasılıkları bulunan risk türleri, çalışmanın psikolojik etkileri ve stres ile AVM'de çalışma ve istihdam koşullarını kavrayan soruları içerdi. Saha çalışmasında uygulanan ankette fazladan sendikal örgütlenmeye yönelik sorulara da yer verildi.

Saha çalışması için Ankara'daki beş büyük AVM'nin seçimi, kültürel sermaye ve gelir düzeyi bakımından tüketicilerin farklılık arz ettiği varsayımına² göre gerçekleşti. Buna göre Ankara'nın iki ayrı ucunda yer alan NATA VEGA VE FORUM AVM daha alt seviyede gelir ve kültürel sermayeye sahip tüketicilere hitap eden yerler olarak araştırmaya dahil edildi. Geleneksel kent merkezine yakın yerde konumlanan ve her iki ölçüt bakımından farklılaşmış tüketici kesimleri bünyesinde barındıran ANKAMALL bir diğer örnekleme teşkil etti. Gelir düzeyi ve kültürel sermaye bakımından üst gelir grubunun tüketim mekanı olarak da Çanka-

2 Bu varsayımın, araştırma grubunun sistematik olmayan gözlemlerine dayandığı belirtilmelidir.

ya Oran semtindeki PANORA ile ODTÜ'nün karşısındaki CEPA bu listede yer aldı. Her bir AVM'de 30-40 aralığında bir anket uygulanması ve böylece toplamda 150-200 arası bir yanıtlayıcı sayısına erişilmesi planlandı. Ağustos 2025'in ilk iki haftası boyunca süren saha çalışmasında toplam 148 anket yüzyüze görüşme ile uygulanırken, araştırma konusuna odaklı 9 kadar da derinlemesine mülakat yapıldı.

AVM'lerde çalışanlara dönük alan taraması ya da saha çalışması gerçekleştirmenin zorlukları bilinir. İş temposu en önde gelen nedenlerdendir; çalışanlara mesai dışı saatlerde ya da yemek ve dinlenme saatlerinde ulaşmak da oldukça zor ve zaman alan bir yöntemdir. Bir diğer zorluk doğrudan doğruya mağaza yöneticileri ile ilgilidir; özellikle çok sayıda çalışana sahip olan mağazalarda ya doğrudan yöneticiler ya da müracaat edilen üst yönetim, çoğunlukla engelleyici tavır alırlar. Son olarak AVM'de gerçekleştirilecek bir sosyal araştırmayı kendi otoritelerine karşı bir işlem olarak gören AVM idaresini de bu listeye eklemek gerekecektir. Sözü edilen zorluklarla bu çalışma bakımından da şu yada bu derecede karşılaşıldı. Her şeyden önce anket formunun işçi sağlığı ve iş güvenliği gibi sınırlı bir temayı içeriyor olması ve yanıtlama süresinin 3-5 dakika aralığında gerçekleşebilmesi, önemli bir avantaj oldu. Ağustos'un ilk iki haftası gibi müşteriyi yoğunluğunun görece az olduğu bir takvimin seçilmiş olması da avantajlar hanesine ilave edilmelidir. İş temposunun en düşük olduğu sabah 11:00-13:00 zaman aralığının anket çalışması için seçilmiş olması da kolaylaştırıcı bir faktör olmuştur.

Araştırma raporunda sırasıyla; demografik göstergeler, işgücü piyasası deneyimi, AVM'lerde karşılaşılan riskler, iş kazaları ve psikolojik duygu durumu ile AVM'lerde çalışma ortamı, istihdam koşulları ve sendikal örgütlenme eğilimlerine yer verilecektir. Bu rapor akışı üç ana bölümden oluşacaktır. İlk bölümde yüzyüze görüşme yoluyla elde edilen verilerin analizine yer verilecektir. İkinci bölümde bu kez dijital verilerin -ki tamamı Koop İş Sendikasına üye işçilerdir- analizi sunulacaktır. Son bölümde ise her iki veri seti analizleri, 9 kadar derinlemesine görüşme notlarının da eşliğinde mukayeseli bir değerlendirmeye tabi tutulacaktır.

AVM'lerde Saha Çalışması

Demografik Göstergeler

Bu saha çalışmasında olasılık mantığını barındıran bir örneklem stratejisi uygulanmadı. Dolayısıyla istatistiki bakımdan AVM'de çalışan nüfusa genellenebilir olmayan ve sadece AVM'de çalışan yanıtlayıcılarla sınırlı göstergeler söz konusudur. Araştırmanın odağında AVM'deki çalışma ortamının işçi sağlığı ve güvenliği bakımından sorgulanması yer aldığı için, derlenen verilerin istatistiki bakımdan genellenebilir olmayışı, araştırma amacı bakımından bir zaaf yaratmayacaktır. Zira bu çalışma bir eğilim araştırması değildir, spesifik bir konuda öznel değerlendirme talep eden bir çalışma söz konusu olduğu için AVM'de ücretli istihdam edilen her bir çalışanın konuya ilişkin öznel değerlendirmeleri kıymetli görülmelidir.

Bu metodolojik nottan sonra yanıtlayıcıların; yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve hane büyüklükleri ile hane bütçesine çalışarak katkıda bulunan hane üyelerinin sayısı gibi değişkenlere bakılabilir.

	N	%
18-24 yaş	39	26,9
25-29 yaş	33	22,8
30-34 yaş	25	17,2
35-39 yaş	20	13,8
40-44 yaş	13	9,0
45 + yaş	15	10,3
Toplam	145	% 100

AVM çalışanı yanıtlayıcıların (145 kişi) yarısından fazlası (%57) erkektir; yaş ortalaması ise -en küçüğü 18, en büyüğü 57 yaş olmak üzere- 31'dir. AVM'lerin genç işçi mekanları olduğu düşünüldüğünde, 31 yaş ortalaması a-tipik gelebilir. Tablo 1'de yer aldığı gibi, en kalabalık yaş grubu yaklaşık %27 ile 18-24'dür, bunu %23 ile 25-29 yaş grubu izlemektedir. Nitekim yaş dağılımı içinde en sık tekrar eden (mode) 26 yaştr. Yaş ortalamasını yukarıya çeken ise 45 ve üstü yaş grubunun %10,3 gibi azımsanmayacak bir orana sahip olmasıdır. Emeklilerde çalışma eğiliminin ülke çapında yükselişte oluşu, öte

yandan da emekli yaşının 65 yaş sınırına kadar çekilmiş olması, yaş ortalamasını AVM istihdamında da yukarı iten faktörler olarak değerlendirilebilir. AVM'de çalışan yaşının farklı müşteri gruplarına hitap eden AVM'lere göre farklılaşp farklılaşmadığı sorulabilir. Bu amaçla yapılan tek yönlü ANOVA analizi sonucunda yaş değişkeninde beş AVM'ye göre anlamlı bir fark bulunmadığı görülmüştür³.

3 Bu değerlendirmenin istatistiki dayanağı şöyledir: $F(4, 140) = 0.40, p = .805, \eta^2 = .011$.

Tablo-2: Seçili Sosyolojik Göstergeler

	N	Ortalama	Standart sapma
Hane büyüklüğü	145	3.5	1.3
Hane gelirine kaç kişi çalışarak katkı yapıyor?	145	2.1	1.0
İlk çalışma yaşı (yıl)	145	18.6	3.8
Bu işyerine gelmeden önce kaç farklı işte çalıştınız?	145	3.5	2.4
Bu AVM'deki işinizde ne zamandır çalışıyorsunuz? (yıl)	144	3.92	4.24

Müşteri profili; gelir düzeyi ve kültürel sermaye bakımından farklılaşsa da sözü edilen beş AVM'de de benzer firmaların faaliyette bulunuyor olması, çalışan profilinin AVM'lere göre farklılaşmamasının da gerekçesi olabilir. Bu saptama sadece yaş değişkeni ile sınırlı da değildir. Aynı şekilde, Tablo 2'de yer alan; çalışanların hane büyüklüğü, hane gelirine katkıda bulunan kişi sayısı, ilk çalışma yaşı ve AVM'deki işinden önceki çalışma sayısı gibi sosyolojik değişkenler bakımından da örnekleme yer alan 5 AVM arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir⁴. Öte yandan gerek ortalama hane büyüklüğü gerekse de çalışarak hane bütçesine katkıda bulunanların Türkiye ortalamasının üzerinde çıkması not edilmelidir. Bu özelliğin işçi sınıfı ailelerine özgü olduğu ileri sürülebilir;

Tablo-3: Öğrenim durumunuz?

	N	%
Ortaöğretim/Lise	51	35.2%
Ön lisans (MYO)	30	20.7%
Lisans (Fakülte)	54	37.2%
Öğrenci	10	6.9%
Toplam	145	100 %

3'de yer aldığı ve beklediği gibi AVM çalışanları yanıtlayıcılarının öğrenim düzeyi, hizmet sektörü ortalamasının oldukça üzerindedir; öyle ki 3. basamaktakiler (ön lisans, lisans ve öğrenci toplamı) %65 gibi bir ağırlığa sahiptir.

İşgücü piyasası deneyimi

Yukardaki Tablo 2'de AVM çalışanı yanıtlayıcıların işgücü piyasasına ortalama 18.6 yaşında dahil oldukları bilgisine yer verilmişti. İlk kez ücret geliri elde etmeye kaç yaşında başladıklarına daha detaylı bakıldığında, çocuk işçilik deneyimi yaşayanlar %9 gibi bir paya sahiptir (bkz. Tablo 4). 18 yaş altına bir bütün

4 Bu değerlendirmenin dayanağı için bkz. Ek Tablo-1

Tablo-4: İlk çalışma yaşı

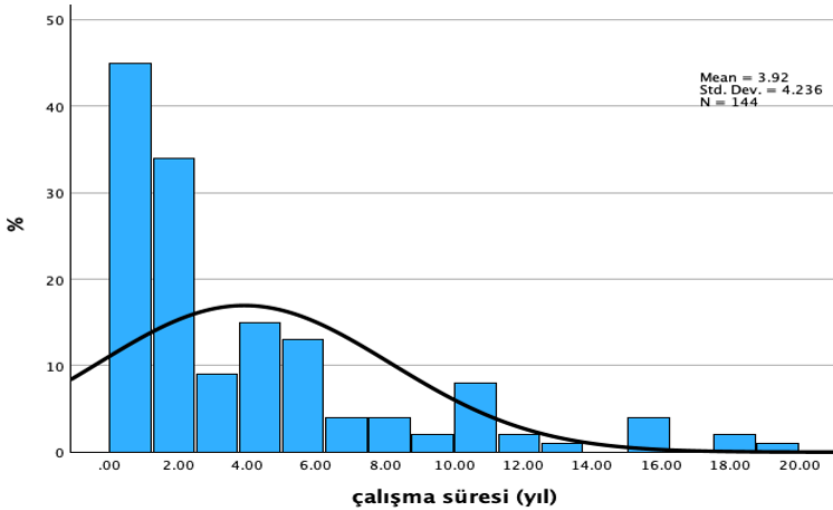
	N	%
-14 yaş	13	9.0%
15-17 yaş	31	21.4%
18-20 yaş	72	49.7%
21-23 yaş	19	13.1%
24+ yaş	10	6.9%

olarak bakıldığında ise bu oran %30'u bulmaktadır. Kadın çalışanların ortalama 19.9 yaşında, erkeklerin ise ortalama 17.6 yaşında işgücü piyasasına ilk adımı attıkları anlaşılmaktadır.

Bu veriler yanıtlayıcıların kayda değer bir bölümünün AVM öncesinde işgücü piyasası deneyimine sahip olduğunu göstermektedir. Öyle ki AVM işi öncesinde 5 ve üzeri işte çalışanların oranı %30 kadardır, buna 3-4 işte çalışanlar ilave edildiğinde, AVM öncesinde kayda değer sayıda

iş deneyimine sahip olanların payı %70'e ulaşacaktır. Öte yandan ilk işi AVM olanların payı %10'dur. Grafik 1'de yer aldığı gibi AVM çalışanı yanıtlayıcıların AVM'deki işlerinde çalışma süreleri ortalama 4 yıl kadardır. Çalışma süreleri 1 yıldan az olanların oranı ise %21,4'dür. 3 yıl ve daha az sürede çalışanların oranına topluca bakıldığında %60,7 gibi bir seviyeye ulaşıldığı görülecektir. 7 yıl ve üzeri çalışan yanıtlayıcıların %20'ye yaklaşan oranı -ki yukardaki grafikte payı çok az olsa da 18-20 yıldır çalışanların var olduğu da görülmektedir - dikkat çekicidir.

Grafik 1 AVM'deki işinde çalışma süresi



AVM çalışanı yanıtlayıcıların işlerine yönelik tutumlarını kavramak bakımından onlara Tablo-5'deki soru yöneltilmiştir. Yanıtlayıcıların %35 gibi oldukça büyük bir bölümü neredeyse tereddütsüz ve fazlaca düşünmeksizin "hemen bıraktım" yanıtını vermiştir. 1-3 yıl arası gibi geçici bir süre AVM çalışanı kalmayı

Tablo-5: Karar size kalsa bu işte daha ne kadar çalışırsınız?

	N	%
Hemen ayrılırim	51	35.2%
1-3 yıl arası	40	27.6%
4-9 yıl arası	23	15.9%
10 ve üzeri yıl	28	19.3%
Yanıtızsız	3	2.1%
Toplam	145	100 %

AVM'de işçi olmak

Tablo-6: AVM'de hangi sektörde çalışıyorsunuz?

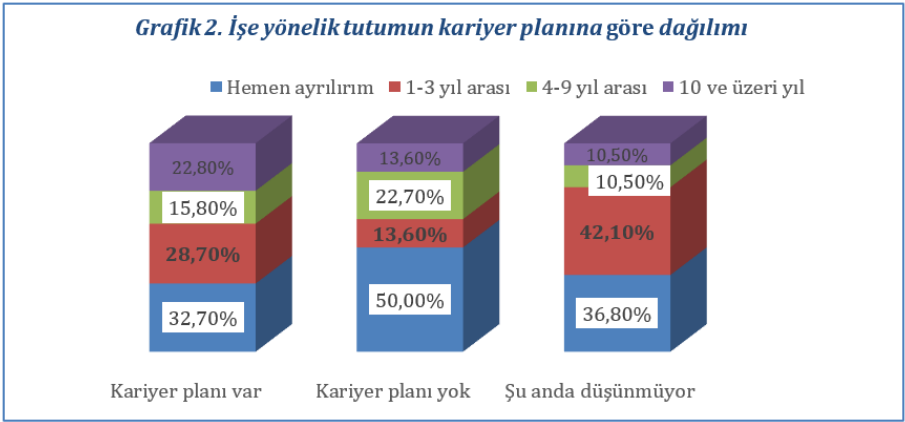
	N	%
Deri - tekstil	30	20.7%
Spor mağazası	18	12.4%
Bilişim teknoloji	38	26.2%
Diğer	58	40.0%
Yanıtızsız	1	0.7%
Toplam	145	100%

6'da ise AVM çalışanı yanıtlayıcıların sektörel dağılımına yer verilmiştir. Bu tabloda yanıtlayıcıların %40'ını bünyesinde barındıran "diğer" seçeneği açıklanmaya muhtaçtır; zira istatistiki analizlerde bu başlık altında toplanan farklılıkların %5'i geçmemesi beklenir; hele de %40 gibi bir paya ulaştığında, kendi içinde %5'leri geçen sektörel kesimlerin olacağı düşünülür. Buradaki sektörel dağılımın nedeni şudur: Öncelikle yüzyüze anket uygulaması AVM'lerde sendikalaşmanın olmadığı işyerlerindeki çalışanları kapsamıştır. Zira benzer soru kalıplarına sahip dijital anket, Koop-İş üyesi AVM çalışanları tarafından yanıtlanmıştır. Dolayısıyla, gıda ve yapı-market gibi AVM çalışanlarının kalabalık bölüklerini bünyesinde barındıran sektörler burada yer almamıştır. Aynı şekilde bilişim, spor ve deri-tekstil gibi sektörlerde kimi küresel şirketlerin kurumsallaşmış markaları da sendikalaşmış durumdadır. Henüz sendikalar yetki almış olmasa da sendikalaşma girişiminin söz konusu olduğu giyim, beyaz eşya ve bilişim sektöründeki kimi büyük firmalar anket talebini kesin bir dille reddetmişlerdir. Dolayısıyla buradaki %40'lık "diğer" kategorisinin içinde kafe, pastane, lokanta,

düşünenler %27,6'lık oranla ikinci sırada yer almaktadır. Her 5 AVM çalışanından yaklaşık 1'inin AVM'de çalışmaya 10 yıl ve üzeri gibi görece süreklilik atfettiği görülmektedir. AVM'lerdeki çalışma ortamına yönelik bu güçlü ve negatif öznel tavrı yeni değişkenlerle sorgulamak, izleyen alt başlığın konusu olacaktır.

kitap-kırtasiye, oyuncak, sinema, eğlence gibi işletmelerin çalışanları ile çalışan sayısının görece az olduğu beyaz eşya mağazaları çalışanları gibi geniş bir iç çeşitliliğe sahip yanıtlayıcılar bulunmaktadır. Araştırmanın AVM bütünselliğini esas alarak işçi sağlığı ve iş güvenliği odaklı bir kapsama sahip olduğu düşünüldüğünde, her bir AVM’de uygulanacak 30-40 kadar anketin buradaki gibizengin bir iç çeşitliliğine sahip olması, bir olumluluk olarak değerlendirilebilir.

Bu açıklamanın ardından tablo-5’de yer alan ve “Karar size kalsa bu işte daha ne kadar çalışırsınız?” sorusuna %35 nispetinde verilen “hemen terk ederdim” yönündeki yanıtı daha belirgin kılmak için kimi çarpaz analizlere geçilebilir. Bunun ilk ürünü Grafik-2’de yer almaktadır.



Burada yanıtlayıcıların çalıştıkları işe dönük kariyer planlarının olup olmadığına göre işlerine yönelik tutumlarını sergileyen dağılımlara yer verilmiştir. Mevcut işlerinde kariyer planlarının olmadığını beyan edenlerin yarısı (%50), beklendiği gibi, işlerinden hemen ayrılacağını beyan etmişlerdir. Grafik 2’nin orta sütununda yer alan ve kariyer planları olmadığını söyleyen yanıtlayıcılar arasında aynı işyerinde 10 yıl ve üzeri süre ile çalışmayı istediklerini belirtenler %13,6 kadardır. Bu grafikte belki de asıl çarpıcı veri, mevcut işe dönük kariyer planı olduğunu beyan edenler sütununda yer almaktadır; öyle ki kariyer planlayanların yaklaşık %33’ü işten hemen ayrılırdım demektedir; bu negatif tercihe “1-3 yıl arası çalışmayı isterim” diyen yaklaşık %29’luk kesim ilave edildiğinde, kariyer planı olanların %60’ı aşan orandaki bir bölümü için yaptıkları iş, alternatifini bulduklarında hemen terk edecekleri ya da kısa süreli geçici bir iş olarak çalışmayı sürdürecekleri bir iştir. İşinde “satış elemanı” ya da “yönetici” gibi farklı görevler üstlenmek, o “işten hemen ayrılıyorum” şeklindeki bir beyanda bulunmak bakımından pek de fark etmemektedir.

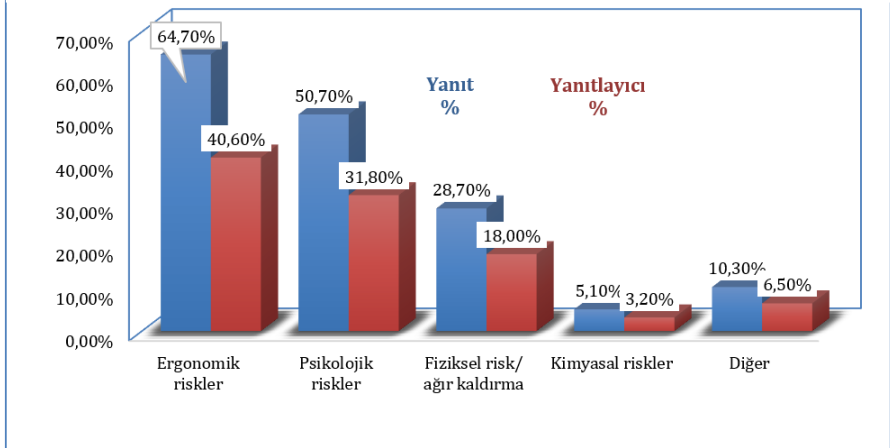
Tablo-7’de görüleceği gibi, satış elemanı ile yönetici konumdaki yanıtlayıcıların “işten hemen ayrılıyorum” yargısı konusunda aralarındaki fark 3.5 puan kadardır;

Tablo-7: İşteki göreve göre işe yönelik tutumu

		Göreviniz aşağıdakilerden hangisidir?						Toplam	
		Satış elemanı		Yönetim		Diğer		N	%
		N	Sütun %	N	Sütun %	N	Sütun %		
Karar size kalsa ne kadar daha çalışırsınız?	Hemen ayrılıyorum	41	36.9%	8	33.3%	2	28.6%	51	35.9%
	1-3 yıl arası	35	31.5%	2	8.3%	3	42.9%	40	28.2%
	4-9 yıl arası	19	17.1%	3	12.5%	1	14.3%	23	16.2%
	10 ve üzeri yıl	16	14.4%	11	45.8%	1	14.3%	28	19.7%
	Toplam	111	100.0%	24	100.0%	7	100.0%	142	100.0%

Satış elemanlarının %36,9’u, yöneticilerin ise %33,3’ü bu sert yargıyı ifade etmişlerdir. Yöneticileri diğerlerinden ayıran tercih ise mevcut işi 10 ve üzeri yıl sürdürme seçeneğidir; yöneticilerin %46’sı mevcut işi uzun yıllar sürdürmek eğilimindedir. İşe yönelik tutumun bu güçlü değişkenine bir de sektörler açısından bakıldığında şunlar söylenebilir⁵: Deri-giyim ve iç çeşitliliği yukarıda vurgulanan “diğer” kategorisi altında çalışanların %70’i işten hemen ayrılmak ile kısa süreli çalışmak yönünde eğilime sahiptirler. Spor ve bilişim teknolojileri mağazalarında çalışanlarda ise bu yöndeki eğilimin payı %50’ye inmektedir. Peki AVM çalışanı yanıtlayıcılar hangi risklerle karşı karşıyalar da yaptıkları işe karşı bu ölçüde gönülsüzler? Bunun yanıtı Grafik-3’tedir.

Grafik 3. AVM Çalışanlarının Karşılaştıkları Risk Dağılımları

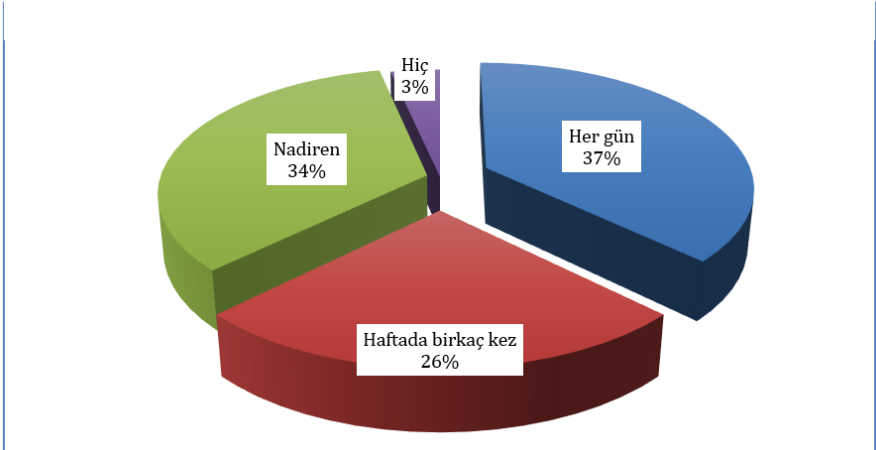


5 Konuya ilişkin istatistiksel dağılım için bkz Ek Tablo-2.

AVM çalışanlarına işyerinde karşılaştıkları dört tip risk, çoklu yanıt seçeneği ile soruldu. 145 AVM çalışanı bu soruya toplamda 217 yanıt verdi, bu nedenle yanıtların oransal toplamı 100'ü geçmektedir. Her bir risk başlığında yanıtlayıcıların oranına da yer verilmiştir. Yanıtlayıcıların %40.6'sı ergonomik risklerden %65 oranında söz etmişlerdir. İkinci sırada psikolojik riskler gelmektedir; yanıtlayıcıların %32'si ve yanıtların yarısı, "mobbing, baskı, stres" kaynaklı psikolojik risklere işaret etmektedir. Görüldüğü gibi AVM çalışanları bakımından uzun süre ayakta durmanın yıllar içinde yol açtığı ya da açacağı ergonomik riskler ile firma içi, firma üst yönetimi ve müşteri ilişkilerinden kaynaklanan psikolojik riskler, listenin en başında gelmektedir. Bu iki risk başlığı, tahripkar etkileri hızla ve görünür olmayan ve fakat bedene ve ruha zamana yayılmış bir şekilde sızan ve tahribatı katlamalı olarak ilerleyen risklerdir.

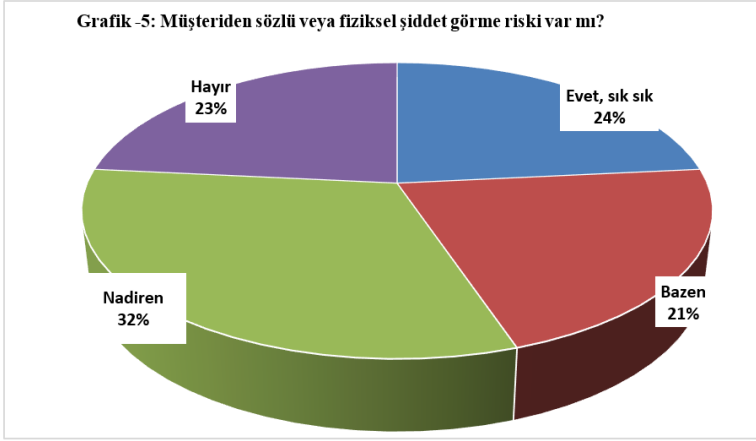
Grafik 4'de "agresif ve veya talepkâr müşteri" ile karşılaşma sıklığının dağılımı yer almaktadır. "Her gün" bu tip müşteri ile karşılaştığını beyan eden AVM çalışanı yanıtlayıcıların oranı %37 iken, "hiç" karşılaşmadığını belirtenlerin %3 gibi bir seviyede kalması, burada yapılan değerlendirmeleri destekler mahiyettedir.

Grafik 4. Agresif/talepkâr müşteri ile ne sıklıkta karşılaşıyorsunuz?

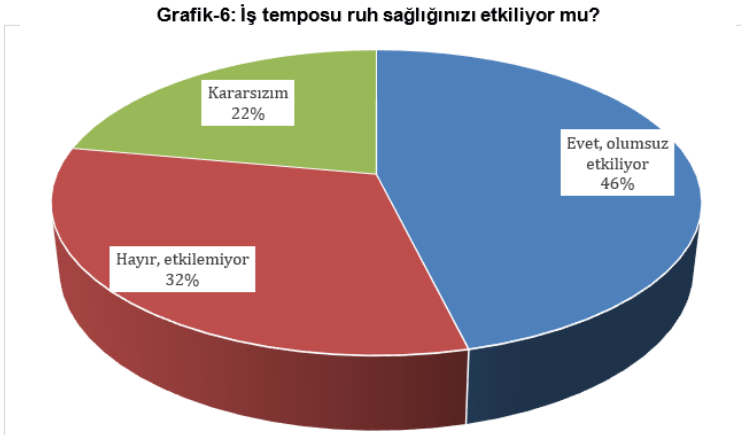


Grafik 5 ise müşteriden sözlü ya da fiziki şiddet görme riski var mı, sorusunun yanıtını göstermektedir. Bu riske "hayır" diyenlerin %23'de kalması ve bir anlamda her 5 AVM çalışanından 4'ünün şu ya da bu sıklıkta müşteri şiddeti ile karşılaşma riskinden söz ediyor olması, son derece önemlidir. Bu noktada AVM çalışanlarının iş performansını "duygusal emek", "performatif emek" şeklinde kavramsallaştırmanın, özellikle psikolojik risklerin yükünü -ki ergonomik riskler

de buna dahildir- tümüyle AVM çalışanına yüklemek anlamına geldiği de not edilmelidir.



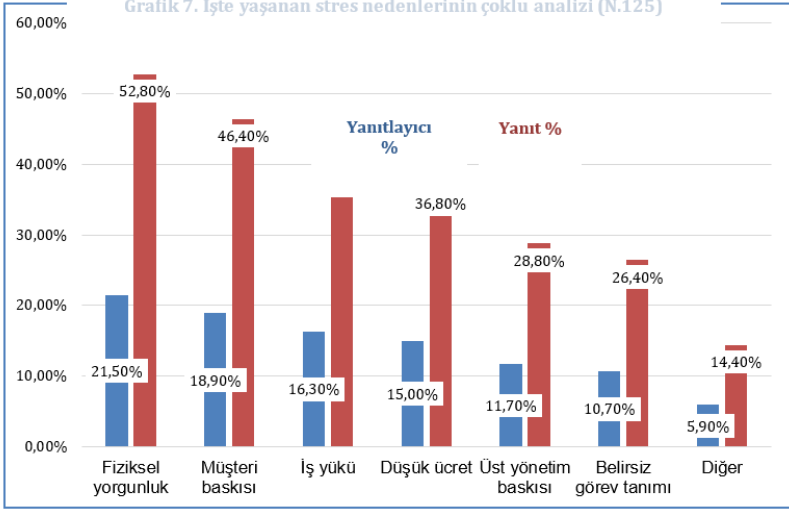
“İş temposu ruh sağlığınızı olumsuz etkiliyor mu” gibi işyerinde yanıtlanması pek de kolay olmayan bir soruya, yanıtlayıcıların yarıya yakını (%46) tereddütsüz bir şekilde “evet olumsuz etkiliyor” yanıtını vermiştir.



Konuya ilişkin Grafik 6'daki dağılım, AVM'de emek sürecinin psikomatik sorunlara açık karakterini kuvvetlendirir mahiyettedir. AVM'de işçi olmak denildiğinde, emek sürecinin insan-insan ilişkisine dayalı karakteri nedeniyle, duygusal yıpranmaya ve örselenmeye son derece açık olan bir iş pratiğinden ve deneyiminden söz edildiği hatırd tutulmalıdır.

AVM çalışanı yanıtlayıcılara doğrudan “işinizle ilgili stres yaşıyor musunuz”

sorusu da yöneltildi. Buna yanıtlayıcıların yaklaşık %68'i “evet” yanıtını verdi. İlginç olanı ise stresi ölçecek olan izleyen soruyu yanıtlayıcıların tamamına yakınının (%86) yanıtlamış olmasıdır. Bir bakıma “stres yaşamıyorum” seçeneğini işaretlemiş bile olsa, %20'lik bir kesim stresin olası kaynaklarının sıralandığı seçenekleri görünce tercihte bulunabildi.



Grafik 7’de yanıtlayıcıların çalıştıkları işte hangi nedenlerle ve hangi oranda stres yaşadıklarının dağılımı yer almaktadır. Bir önceki grafikteki risk verileri ile uyumlu şekilde stersin kaynağına ilişkin yanıtların %53’ü “fiziksel yorgunluk”, %46’sı da “müşteri baskısına” işaret etmektedir.

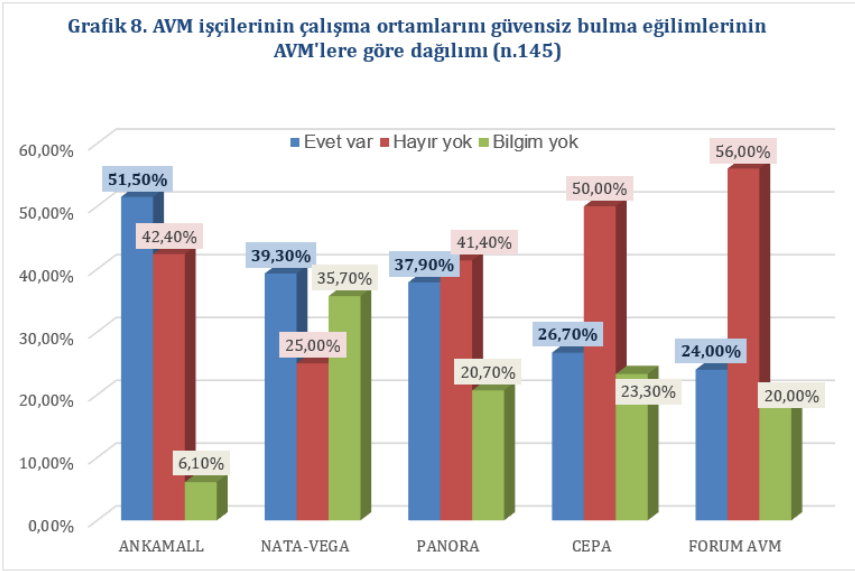
Üçüncü sırada, fiziksel yorgunlukla ilişkili olarak iş yüküne olan %40’lık vurgu gelmiştir. Düşük ücretin yaşananstresin kaynağı olarak yanıtlayıcıların %15 tarafından %37’lik bir yanıtlanma payı ile dördüncü sırada yer aldığı görülmüştür. Derinlemesine görüşmelerde ücret seviyesindeki aşınmanın son yıllarda nasıl hızlandığı, hayat pahalılığının nasıl baş edilemez seviyelere ulaştığı, çokça anlatılmıştır. Dolayısıyla düşük ücret kategorisinin buradaki yeri, ücret seviyesinden ziyade, emek sürecinin stres üreten karakterinin daha fazla ön plana çıkmış olması ile ilgili olabilir.

AVM çalışanı ücret gelirlerinin hane bütçesi içindeki payı, bir diğer açıklayıcı neden olabilir.

AVM işçilerine iş kazaları da soruldu. Mevcut 145 yanıtlayıcı içinde çalıştıkları işyerinde iş kazası geçirdiklerini söyleyenlerin oranı %12’dir; bu oran “AVM’deki işinizde iş kazasına tanık oldunuz mu” sorusunda %28’e yükselmektedir.

AVM'lerde çalışma ortamı

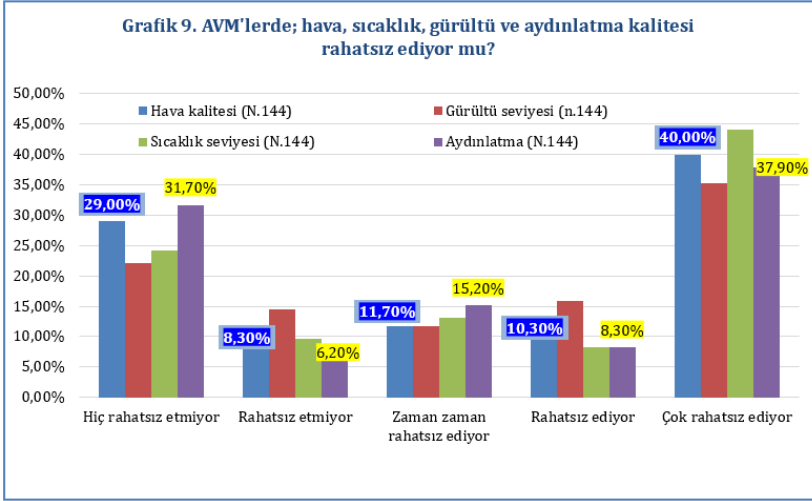
AVM işçilerine çalıştıkları AVM ortamını işçi sağlığı ve iş güvenliği bakımından güvensiz bulup bulmadıkları soruldu. Bu soruya yanıtlıyıcıların %36,6'sı "evet" yanıtını verdi. Tüketim toplumu literatürünün sadece alış-veriş değil, steril ve güvenli yaşam alanı olarak idealize ettiği AVM'lerin, orada hizmet üreten işçiler bakımından nasıl deneyimlendiği ve algılandığı hususu önemsenmelidir. Bu nedenle %37'ye yakın bir AVM çalışanı yanıtlıyıcının çalıştıkları mekanı işçi sağlığı ve iş güvenliği bakımından güvensiz bulması, önemlidir. Grafik 8'de Ankara'da saha çalışmasının yürütüldüğü 5 AVM'ye göre söz konusu eğilimin dağılımı yer almıştır.



Grafik 8'de de görüleceği gibi işçi sağlığı ve iş güvenliği bakımından çalışma ortamını güvensiz bulma eğiliminin baskın olduğu iki AVM söz konusudur. Bunlar ANKAMALL ve NATA VEGA'dır. ANKAMALL çalışanı yanıtlıyıcıların %51,5'i çalıştıkları AVM'de sözü edilen ölçütler bakımından güvensiz buldukları alanların olduğunu beyan etmişlerdir. Bu oran NATA-VEGA'da %39 düzeyindedir. Beş AVM içinde çalışanları bakımından en az güvensiz bulunan FORUM AVM'de bile yaklaşık her beş çalışandan birinin bu soruya "evet var" diye yanıt verdiği not edilmelidir.

AVM'leri hizmet üretim mekanları olarak kavrayan bu araştırma, bu çalışma ortamını, hava kalitesi, gürültü ve sıcaklık seviyesi ile aydınlatma koşulları bakı-

mından 5'li likert ölçeği ile sorgulamıştır. Bu sorgulamanın dağılımı Grafik-9'da yer almaktadır.



En büyük yüzdelik dilimlerin “çok rahatsız ediyor” ile “hiç rahatsız etmiyor” seçeneklerinde toplandığı görülmektedir. “Çok rahatsız ediyor” yargısının %40 ve üzerinde tercih edildiği “hava kalitesi” ve “sıcaklık seviyesi” seçeneklerinin, Ankara’da sıcaklıkların mevsim normallerinin üzerinde seyretti bir zaman diliminde saha çalışmasının yapılmasıyla ilgisi olabilir. Mevsim etkisi olsa da bu soru yanıtlanırken ya da mülakatlarda “havalandırmayı çalıştırmıyorlar” şeklindeki değerlendirmelere sıklıkla rastlanılmış olması not edilmelidir. 5’li likert ölçeği “rahatsız etmiyor” rahatsız ediyor” şeklinde sadeleştirildiğinde, olumsuz yargı belirtenlerin her dört kalemde de yanıtlayıcıların yarısından fazlasını teşkil ettikleri görülmektedir. Öte yandan diğer uçta buradaki dört unsur açısından “rahatsızlık duymadığını” belirtenler de %35-40 aralığındadır. “Zaman zaman rahatsızlık duyuyorum” diyenlerin %10-15 aralığında yer alması, AVM çalışma ortamına yönelik tutumlarda kutuplaşan eğilimlerin öne çıkmasının bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Araştırma odağını AVM genelinden yanıtlayıcının çalışma ortamına çevirdiğimizde, daha optimist bir tutum söz konusu olabilmektedir.

Sağlık ve güvenlik açısından çalışma ortamını “çok iyi” (%21,4) ve “iyi” (%43,4) diye değerlendirenlerin çoğunlukta olması kadar, “kötü” (%3,4) ve “çok kötü” (%4,1) diyenlerin %7 gibi bir seviyede kalması da dikkat çekicidir. Çalışma ortamını sağlık ve güvenlik bakımından “idare eder” bulanlar %28 gibi bir paya sahiptir.

Tablo-8: AVM’lerde ve işyerlerinde güvenlik önlemlerinin çoklu yanıt tablosu (n.138)			
	Yanıt N	Yanıtlayıcı %	Yanıt %
İş güvenliği eğitimi	90	24,50	65,20
İlk yardım ekipmanı	75	20,40	54,30
Acil durum planları	72	19,60	52,20
Yangın tatbikatı	68	18,50	49,30
Koruyucu ekipman	33	9,00	23,90
Hiçbiri	29	7,90	21,00
Toplam	367	100,00	265,90

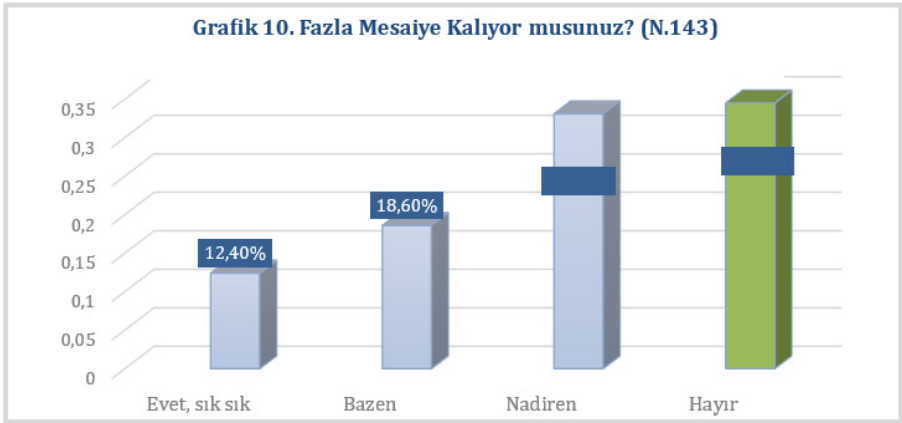
Tablo 8’de AVM genelinde ve işyerlerinde beş başlık altındaki güvenlik önlemlerinin uygulanma oranları en çok olandan en aza sıralanmış durumdadır. 138 yanıtlayıcı 6 seçeneqli çoklu yanıt için toplam 367 yanıt üretmiştir. Yanıtlar içinde %65 ile iş güvenliği eğitimi ilk sıraya yerleşmiştir; bunu %54’lük yanıt ile “ilk yardım ekipmanı” izlemiştir. AVM’lerin “acil durum planı” ve “yangın tatbikatı” konularını ihmal etmedikleri de anlaşılmaktadır. Nitekim AVM’de Ortak Sağlık Güvenlik Birimi var mı, sorusuna da %68 oranında olumlu yanıt verildiği görülmüştür. Yasal zorunluluk olan bu birimin bulunmadığını belirten %16’lık bir kesimin varlığı anlaşılır olmalıdır; zira AVM çalışanlarının çoğu bu birimi “revir” olarak adlandırmaktadır; yukardaki önlemler ve bu birim ile doğrudan teması ya da dolaylı bilgisi olmayan işçiler söz konusudur. Yapılan mülakatlarda ilgili güvenlik önlemleri ve Ortak Sağlık Güvenlik Birimi hakkında “var ama” diye başlayan çok sayıda eleştirel değerlendirmeye de tanıklık edilmiştir. AVM yönetimlerinin, işyeri güvenlik önlemleri konusundaki çalışmalarını AVM’deki işletmelerin yöneticileri ile paylaştıkları anlaşılmaktadır. Bilgi akışı, işçi sirkülasyonunun da kayda değer ölçülerde olduğu koşullarda yöneticilerden mağazadaki her bir işçiye aktarılmayabilmektedir. Nitekim “alınan iş güvenliği önlemleri yeterli mi” sorusuna yanıtlayıcıların %47’si “evet” derken, %32 gibi kayda değer bir bölüm de “kısmen” yargısını dile getirmiştir. Bu soruya “hayır, yetersiz” yanıtını verenler %12 iken %5’lik bir kesim de “fikrim yok” demiştir.

İşçi sağlığı ve iş güvenliği temasını AVM genelinden işçinin kendisine indirgediğimizde, yanıtlayıcıların %70’inin bu konuda eğitim aldıkları, aldıkları eğitimi de %57’lik bir oranla faydalı buldukları anlaşılmaktadır. Çalışanların “acil durumlar hakkında yeterince bilgilendirildiniz mi”, sorusuna %48 oranında “evet” yanıt verdikleri, “hayır” yanıtı verenlerin ise %31 gibi yüksek bir seviyeye sahip olduğu görülmüştür.

İstihdam Koşulları ve Örgütlenme

Araştırma raporu boyunca vurgulandığı gibi bu çalışma sendikalarda örgütlü olmayan AVM çalışanlarının işçi sağlığı ve iş güvenliği bakımından çalışma koşullarını betimlemeyi konu almaktadır. Bunu vurguluyor olmak, istihdam koşulları ve sendikal örgütlenme konusunun araştırma bakımından önemsiz olduğu şeklinde yorumlanmamalıdır. Tersine bu araştırmanın hedefleri arasında sendikacılık hareketinin AVM’lerde örgütlenme kapasitesini güçlendirmek de yer almaktadır. Öte yandan araştırmanın amacı doğrudan doğruya AVM’leri işçi sağlığı ve iş güvenliği odaklı incelemek olduğu için, sendikal örgütlenme ve istihdam konusuna burada sınırlı boyutlarıyla yer verilmiştir.

İnsan ilişkilerinin belirleyici olduğu bir iş pratiğine sahip olan AVM çalışanlarına “ücret ve çalışma koşulları hakkında yönetimle kolayca iletişim kurabiliyor musunuz” sorusu yöneltilmiştir. 145 yanıtlayıcının %60 kadarı buna olumlu yanıt vermiştir, her beş yanıtlayıcıdan biri yönetimle kolayca iletişim kuramadığını belirtirken, %15 oranında da “kısmen” iletişim kurulabildiği söylenmiştir. Bu noktada, “yönetici” sıfatından kimi durumlarda mağazadaki sorumlu çalışanın, kimi durumda da mağaza dışı üst yönetimin anlaşıldığı belirtilmelidir; mağazadaki yönetici, çalışma koşulları bir noktaya kadar ama ücret konularında yetki sahibi çoğunlukla değildir. O nedenle de %60’a ulaşan “kolayca iletişim kuram” yanıtı, bu hatırlatma ile yeniden düşünülmelidir.



Yanıtlayıcıların tamamına yakını (%98,6) günlük dinlenme sürelerinin olduğunu belirtmiştir; bununla birlikte aynı yanıtlayıcılar %32 oranında, bu sürenin yetersiz olduğunu da dile getirmişlerdir. Haftalık ve yıllık izin kullanımında sorun yaşanıp yaşanmadığı, aynı soru kalıbı içinde sorulmuştur. Buna “sorun yaşamı-

yorum” şeklinde yanıt verenler çoğunluktadır (%79,3); geri kalan %21’lik kesim ise şu ya da bu aralıklarla sorun yaşandığını beyan etmiştir. Bir diğer sorun alanı fazla mesaidir; bu husus “fazla mesaiye kalma sıklığını” ölçmekle sınırlandırılmıştır. Grafik 10’da bu sorunun yanıtı yer almaktadır. Yanıtlayıcıların %34,5’i fazla mesaiye kalmadığını beyan etmiştir. Fazla mesaiye kalan %65’lik blok içinde kalma sıklığını “nadiren” diye tanımlayanlar %33 ile en büyük paya sahiptir; onu %20’ye yakın oran ile “bazen” seçeneğini işaretleyenler izlemiştir.

Saha çalışmasında anket uygulanan ve mülakat yapılan AVM çalışanlarında aranan tek ortak özellik işçi sendikalarında örgütlü olmamalarıydı. Nitekim kimi uluslararası markaların mağazalarında uygulanan anketler, yanıtlayıcıların sendikalı oldukları anlaşılınca iptal edilmiştir. Çalışanları sendikada örgütlü olduğu bilinen mağazalara girilmemiştir. Bu planlamanın nedeni, benzer kapsamdaki anket formunun Koop-İş Sendikasında örgütlü AVM çalışanlarına bilgisayar destekli ağ görüşmesi (CAWI) tekniği ile uygulanmış olmasıdır. Bu raporun izleyen bölümünde, sözü edilen dijital anket verilerinin analizine yer verilecektir.

Tablo-9: AVM’de sendikalaşmaya en yakın işçi grupları çoklu yanıt analizi (N.143)

	Yanıt N	Yanıtlayıcı %	Yanıt %
Satış personeli	75	38.1%	70.1%
Temizlik personeli	44	22.3%	41.1%
Güvenlik görevlileri	39	19.8%	36.4%
Teknik personel	27	13.7%	25.2%
Diğer	12	6.1%	11.2%
Toplam	197	100.0%	184.1%

Bu bölümde sendika ile ilgili olarak sadece dört soruya yer verilmiştir; AVM çalışanına, bugüne kadar hiç sendika üye olup olmadıkları, üye olmak için girişimde bulunup bulunmadıkları, an itibarı ile üye olmayı düşünüp düşünmedikleri ve nihayet AVM’de sendikalaşmaya en yakın işçi grubunun hangileri olduğu sorulmuştur. Şimdi sırasıyla verilen yanıtlara bakılacaktır. AVM çalışanı yanıtlayıcıların neredeyse tamamı yakını (%94) bugüne kadar herhangi bir sendikaya üye olmuş değildir. Saha çalışmasında özellikle genç işçiler arasında sendika adını -kendi terimleriyle- “google’ladıkları” gözlenmiştir. Bu göstergelerle uyum içinde aynı büyüklükteki yanıtlayıcı grubu (%94,5) bugüne kadar sendikalara üyelik girişiminde dahi bulunmuş değildir. Sendikalar lehine küçük bir kı-

pırdanma “şu anda sendikaya üye olmayı düşünür müsünüz” sorusuna verilen yanıtlarda görülmektedir. Bu soruya yanıt veren 141 kişinin %20’si an itibarıyla sendika üyesi olmak istediğini beyan etmiştir; kararsızlık beyan edenler %13 iken, üyeliği düşünmediğini ifade edenler %64 kadardır. Sendikaya üye olmayı düşünenler arasında satış elemanları ile deri-tekstil sektöründe çalışan AVM işçileri daha yüksek paya sahiptirler. AVM çalışanı yanıtlayıcıların hangi AVM işçi grubunun sendikalaşmaya daha yakın olduğu konusundaki görüşleri Tablo-9’da yer almaktadır. Çoklu yanıtların %70’i “satış personeli” işaret etmiştir ki, bu grup an itibarıyla sendikalaşmayı düşünen %20’lik kesim içinde de ön plandadır. Bunu temizlik (%40), güvenlik (%36) ve teknik personel (%25) izlemektedir.

Örgütlü AVM İşçilerinin Çalışma Koşulları

Tablo-10: Öğrenim Durumu		
	N	%
İlk-orta/ilköğretim	21	2,60
Ortaöğretim/Lise	303	37,10
Ön lisans (MYO)	166	20,30
Lisans (Fakülte)	254	31,10
Lisans üstü	11	1,30
Öğrenci	59	7,20
Yanıtsız	2	0,20
Toplam	816	100,00

Araştırmanın bu ikinci bölümünde bu kez Koop-İş Sendikasının üyesi olan AVM işçilerinden CAWI tekniği ile derlenen verilerin analizine yer verilecektir. Örgütlü ve örgütsüz AVM işçilerinin araştırmanın ana sorunsal bağlamında önem arz eden karşılaştırmalı analizi ise izleyen bölümün konusu olacaktır. Bir hafta süre ile uygulamada tutulan dijital ankete 816 Koop-İş üyesi AVM işçisi katılmıştır.

Örgütlü AVM İşçilerinin Profili

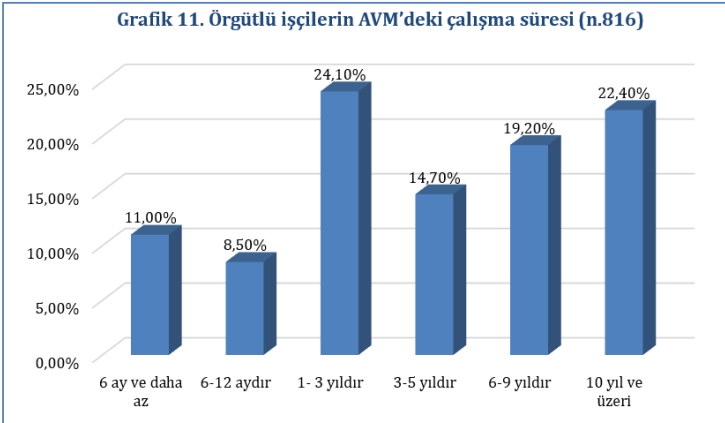
Örgütlü AVM işçilerinin demografik özelliklerine kısaca bakıldığında, yaş ortalamasının 33,7 olduğu, en sık tekrar eden yaşın ise 38 olduğu görülmektedir. Örgütlü AVM işçileri arasında erkeklerin oranı %59’dur. Örgütlü AVM işçilerinin

öğrenim durumu Tablo1B’de incelenebilir. Görüldüğü gibi öğrenim seviyesi birinci basamakla sınırlı olanlar son derece azdır (%2,6); ikinci basamaktan diplomalı olanlar %37 iken örgütlü AVM çalışanlarının yarıdan fazlasının öğrenim düzeyi üçüncü basamakta yer almaktadır. Üçüncü basamakta fakülte mezunları %31 oranla ön sırada yer alırken, onları %20’lik pay ile ön lisans mezunları izlemektedir. Oranı %7 sayısı ise 59 olan ve halen öğrenci olan örgütlü AVM işçilerinin büyük bir bölümü (40 kişisi) lisans (fakülte) öğrencisidir, 10’u ön lisans, 7’s, lise ve 2’si de lisans üstü öğrenim gören işçilerdir.

Örgütlü AVM işçilerinin işteki pozisyonları ve istihdam edildikleri sektöre ilişkin veriler de şöyledir: Örgütlü AVM çalışanı yanıtlayıcılar içinde satış elemanları ağırlıktadır (%64). Bunu, pozisyonu ankette; “temizlik”, “güvenlik”, “danışma”, “teknik destek” ve “yönetici” şeklinde yer alan seçeneklerin dışında olan ya da gören, dolayısıyla “diğer” seçeneğini işaretleyenler izlemektedir (%24). Yanıtlayıcıların %10’u da yönetici pozisyonundadır. Sektörel dağılıma bakıldığında, örgütlü AVM işçisi yanıtlayıcıların %28’i “deri-tekstil” sektöründe iken “gıda” ve “spor mağazası” çalışanları benzer büyüklükle (%18) sıralanmaktadır. Yapı market, bilişim teknolojileri ve ayakkabı sektöründe istihdam edilen yanıtlayıcıların her birinin oranı istatistiki bakımdan ihmal edilebilir küçüklüktedir; nitekim her üçünün toplamı ancak %10 etmektedir. Sektör konusunda %25’lik ikinci ana grup ankette “diğer” etiketi ile yer almıştır.

İşgücü piyasası deneyimi

Örgütlü AVM işçilerine dijital anket platformunda sınırlı sayıda olması gereken sorulardan; mevcut işindeki çalışma süresi, işsizlik deneyimi, işe alım ölçütleri, işindeki kalıcılık eğilimi ve günlük çalışma süresi sorulmuştur.



Garafik-11'deki dağılım AVM'lerde çalışma süreleri ile sendikalarda örgütlü olmak arasında ilk bakışta güçlü bir bağın olmadığını gösterir mahiyettedir; zira örgütlü işçilerin %11'i henüz 6 ayını bile doldurmamıştır; 1 yıldan az süredir çalışanlar %20'lere yaklaşmaktadır. Tahmin edileceği gibi halihazırda örgütlü bir işyerinde işe başlayan işçi, yetkili sendikaya da üye olabilmektedir. Bu durum, çalışma süresi henüz bir yılı doldurmamış %20'lik kesimin önemli bir bölümü için de geçerli olabilir. Eğer bu olasılık geçerli ise bu durumda söz konusu %20'lik yeni işçi varlığı, işyerindeki işçi sirkülasyonunun bir göstergesi olacaktır.

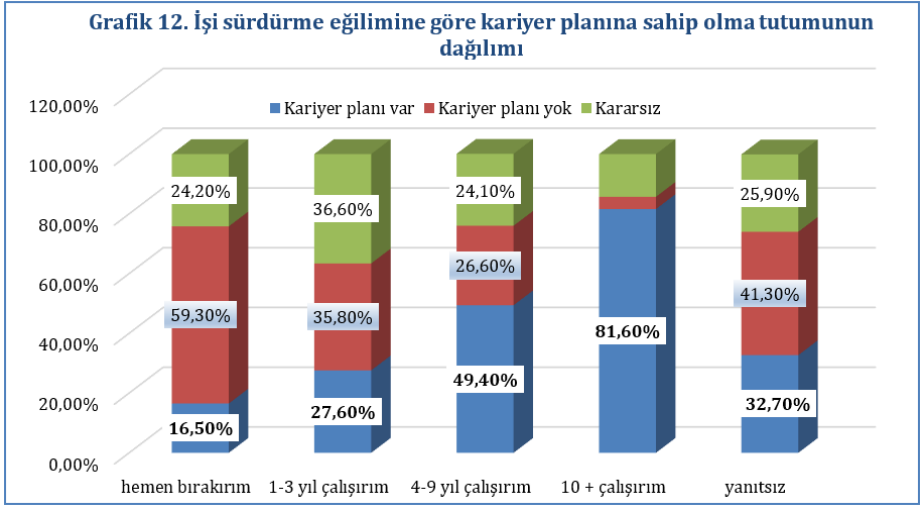
AVM'lerde ortalama çalışma süresinin 3-4 yıl olduğu düşünüldüğünde, örgütlü işyerlerinde çalışan işçilerin yaklaşık %60'ının bu sınırın üzerinde olduğu görülmektedir. Üstelik 10 yıl ve üzerinde süredir çalışanların %22,4 gibi bir büyüklüğe sahip olması, AVM istihdam kalıpları için istisnadır ve bu verinin nedensel analizinde sendikal örgütlüğe sahip olmak önemli bir etken olsa gerektir.

“Şu ana kadar 3 ay ve üzerinde süre ile işsiz kaldığınız oldu mu” sorusuna örgütlü AVM işçisi yanıtlayıcıların %46'sı “evet” yanıtını vermiştir. Aralarında bu düzeyde işsizlik deneyimine sahip olanların da bulunduğu örgütlü işçilere “kararı size kalsa bugünkü işinizi kaç yıl sürdürürdünüz” sorusu yöneltmiştir.

Tablo-11: Kararı size kalsa bugünkü işinizi kaç yıl sürdürürdünüz?				
	N	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hemen bırakırım	92	11.3	25.8	25.8
1-3 yıl çalışırım	136	16.7	38.1	63.9
4-9 yıl çalışırım	80	9.8	22.4	86.3
10 + çalışırım	49	6.0	13.7	100.0
Toplam	357	43.8	100.0	
Yanıtsız	459	56.3		
Toplam	816	100.0		

Tablo 11'de bu sorunun dağılımına yer verilmiştir. Bu dağılımın en çarpıcı sonucu, soruyu yanıtlamadan bırakanların %56'ya ulaşan büyüklüğü ile ilgilidir. Başka hiçbir soruda yanıtsız sayısı bu büyüklüğe ulaşmış değildir. Dolayısıyla Tablo 11'deki dağılımlar, soruya yanıt veren %44'ün kendi iç dağılımlarından ibarettir. Bu soruya yanıt veren örgütlü her 4 AVM işçisinden 1'inin yanıtı, “hemen bırakırım” şeklindedir (%25,8). İlgili tablonun kümülatif % sütununa bakılırsa, mevcut işi 3 yıl kadar sürdürmeyi düşünenlerin toplamı %64'e ulaşmaktadır. Mevcut işi,

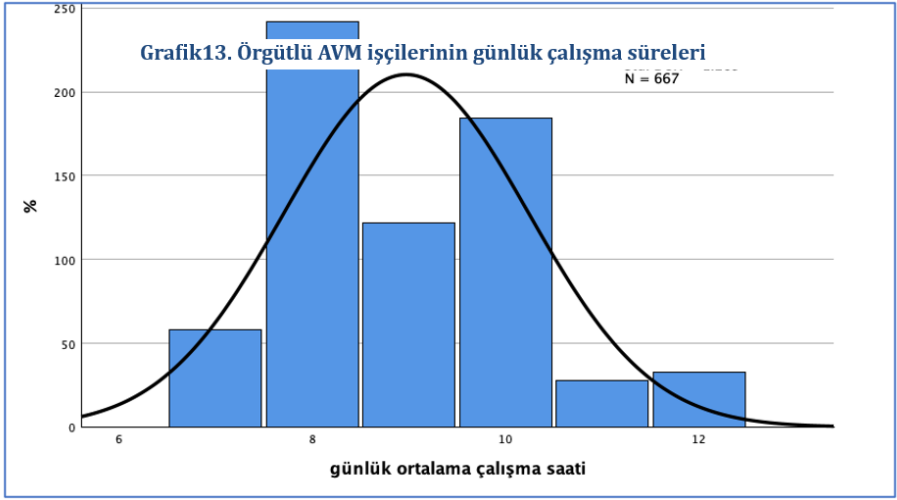
AVM’de işçilik süresi ortalamasının üzerinde sürdürmek isteyenlerden “4-9 yıl çalışırım” diyenler %22, 10 yıl ve üzeri çalışırım diyenler ise %14 civarındadır. Grafik 12’deki çapraz analiz verileri bir önceki soruyu yanıtızsız bırakan %56’lık kesim hakkında da bilgi vermektedir.



Çapraz analiz verilerine geçmeden önce mevcut işyerinde kariyer planına sahip olan yanıtlayıcıların %34,3, şimdilik düşünmediğini belirtenlerin ise %26,3 oranında olduğu, geri kalan %40 seviyesindeki yanıtlayıcıların ise bu işyerinde kariyer düşünmedikleri not edilmelidir. İşi sürdürme eğilimi ile aynı işte kariyer yapmaya dönük tutum arasında beklendiği gibi güçlü bir ilişki mevcuttur.⁶ Bir önceki soruyu yanıtızsız bırakanların yaklaşık %33 örgütlü AVM çalışanı işe dönük kariyer planlarının var olduğundan söz etmiştir. Bu grafik, işte kalma niyeti olmayan ya da düşük olanların kariyer beklentilerinin de düşük olduğunu, işte kalma niyeti 4 yıl ve üzeri sürelerle çıkanlarda ise kariyer beklentisinin yüksek olduğunu göstermektedir. Grafik 13’de örgütlü AVM işçilerinin günlük ortalama çalışma süreleri yer almaktadır. Dijital ankette bu soru, ön-kodlu olarak değil, açık uçlu olarak, yanıtlayıcının kendi yanıtı şeklinde yer almıştır.

Bu nedenle girilen rakamlardan kiminin hatalı tuşlara bastığı kimin de haftalık saati yazdığı görülmüştür. Toplam yanıtlayıcıların %18’ine tekabül eden 150 kadar veri dışarda bırakıldığında geri kalan 667 yanıtlayıcıya ait verilerin dağılımı Grafik 13’deki gibidir. Ortalama günlük çalışma saati 8.97’dir; günlük 8 saat ve altındaki sürelerde yanıtlayıcıların %35’i, 10 saat ve üzeri sürelerde ise yanıtlayıcıların %25’i sıralanmaktadır.

6 Nitelikim Perason Ki-Kare (Pearson Chi-Square 84.726, df=8, p<.001) sonucu da bu değerlendirmeyi destekliyor.



AVM'lerde İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği

İşçi sağlığı ve iş güvenliği ölçütleri bakımından AVM'leri incelemek demek, tüketim toplumunun idealize edilmiş bu mekanlarını AVM işçilerinin bulunduğu yerden incelemek demektir. Tüketici olarak bu mekanlarda zaman tüketenlerden farklı olarak işçiler, hizmet üretim sürecinin mal teslimatından vitrin ve raf dizaynına uzanan aşamalarının bir gereği olarak, AVM mekanını bir bütün olarak deneyimlerler. Bu bütünlüklü deneyim, daha önce de belirtildiği gibi, işçi sağlığı ve iş güvenliği temasını merkeze alarak incelemeyi amaçlamaktadır.

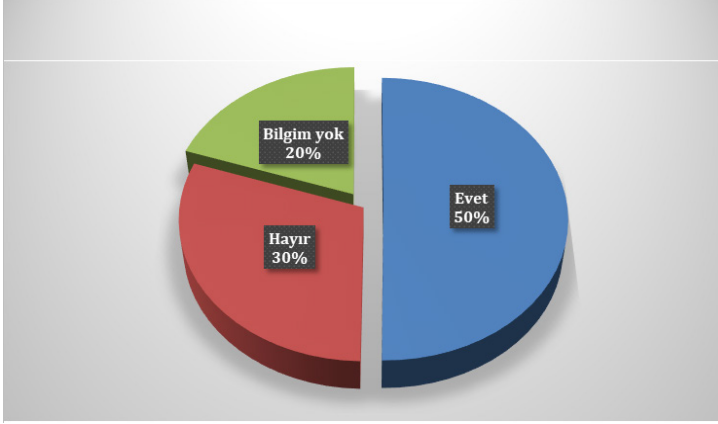
Tablo-12: AVM'deki iş süresinde örgütlü işçilerin karşılaştıkları risklerin dağılımı (N.790)

	Yanıt N	Yanıt %	Yanıtlayıcı %
Fiziksel risk/ ağır kaldırma, düşme vb	575	29.9%	72.8%
Kimyasal riskler/ temizlik ürünleri vb	138	7.2%	17.5%
Ergonomik riskler (duruş bozuklukları, uzun süre ayakta durma)	670	34.9%	84.8%
Psikolojik riskler (mobbing, baskı, stres)	537	28.0%	68.0%
Toplam	1920	100.0%	243.0%

Tablo 12'de örgütlü AVM işçilerinin dört risk unsuruyla karşılaşma sıklığına, çoklu yanıtanalizi ile yer verilmiştir. Örgütlü AVM işçilerinin %85'i "uzun süre ayakta durmak ve duruş bozuklukları" gibi ergonomik riskleri işaret etmiştir; bunu %73 ile "ağır kaldırma ve düşmeden" mütevellit fiziksel riskler, onu da %68 ile

“mobbing, baskı ve stres” gibi psikolojik riskler izlemektedir. Bu tablo AVM’lerdeki hizmet üretim sürecinin işçiler bakımından ne anlama geldiği konusunda da fikir vermektedir. “Bu iş yerinde iş kazası geçirdiniz mi” sorusuna örgütlü yanıtlayıcıların %20,6’sı “evet” yanıtı vermiştir.

Grafik 14. AVM’de işçi sağlığı-iş güvenliği bakımından güvensiz bulduğunuz alanlar var mı? (N.808)

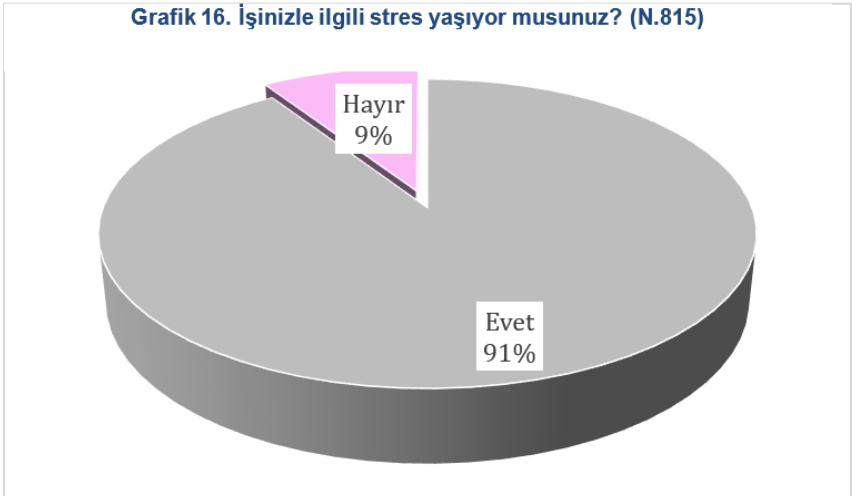
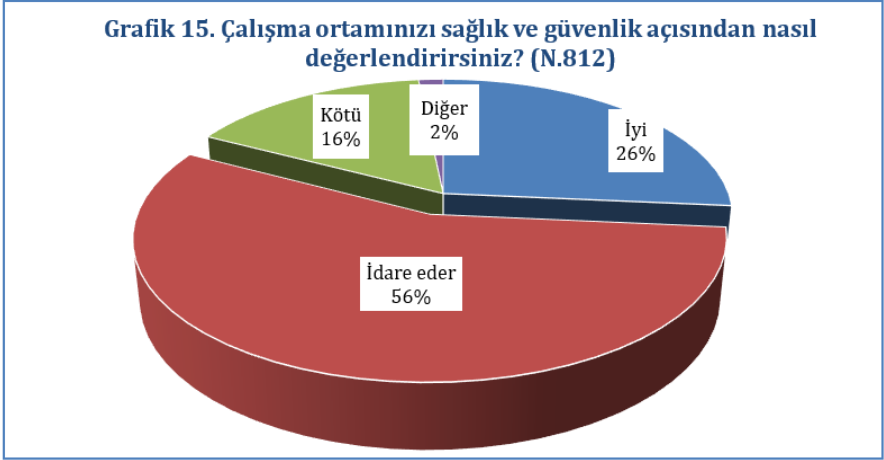


İş kazası gibi bireysel bir vakianın yanısıra AVM işçilerine sadece işyeri mekanında değil AVM bütününde “işçi sağlığı ve iş güvenliği bakımından güvensiz bulunduğu alanlar” olup olmadığı da soruldu. Buna yanıtlayıcıların yarısının “evet” demesi önemsenmelidir.

Tablo 13: İşyerinde çalışma sürelerine göre işçi sağlığı ve iş güvenliği bakımından AVM’leri güvensiz bulma eğilimi (N.808)

	Evet	Hayır	Bilgim yok	Toplam
6 ay ve daha az	27 31.4%	38 44.2%	21 24.4%	86 100.0%
6-12 aydır	40 58.8%	15 22.1%	13 19.1%	68 100.0%
1- 3 yıldır	95 48.2%	63 32.0%	39 19.8%	197 100.0%
3-5 yıldır	65 54.6%	27 22.7%	27 22.7%	119 100.0%
6-9 yıldır	84 53.8%	41 26.3%	31 19.9%	156 100.0%
10 yıl ve üzeri	95 52.2%	58 31.9%	29 15.9%	182 100.0%
Toplam	406 50.2%	242 30.0%	160 19.8%	808 100.0%

Nitekim AVM'deki işçilik süresi ile söz konusu değerlendirme arasındaki ilişki sorgulandığında (bkz. Tablo 13), en kısa süre ile istihdam edilen işçilerin (6 ay ve daha az) AVM'leri güvensiz bulma oranı genel ortalamanın (%50,2) neredeyse 20 puan kadar gerisindedir. AVM'de işçilik süresi arttıkça işçi sağlığı ve iş güvenliği bakımından AVM'leri güvensiz bulma oranı da artmaktadır. Bu genel eğilime istisna teşkil eden 6 -12 aydır çalışan gruptur ki, bunlarda güvensiz bulma eğilimi %60'a yaklaşmaktadır. Grafik 15'de ise işyerini de içerir şekilde "çalışma ortamının" sağlık ve güvenlik bakımından değerlendirildiği dağılım yer almaktadır.



Sendikada örgütlü AVM işçisi her 4 yanıtlayıcıdan sadece 1'inin sağlık ve güvenlik bakımından çalıştığı ortama "iyi" demesi, her ne kadar aynı soruya "kötü" yanıtını verenler %16 seviyesinde kalmış olsa da düşündürücüdür. Grafikte 15'de görüldüğü gibi ağırlıklı tutum "idare eder" seçeneğidir. Bu ara başlık altında en dikkat çekici verilerden biri de Grafik 16'de yer aldığı gibi "işinizle ilgili stres yaşıyor musunuz" sorusuna verilen yanıtla ilgilidir.

Tablo 14: İşçilik süresine göre işte stres yaşama oranı (N.815)

	Evet	Hayır	Toplam N/%
6 ay ve daha az	69 76,70%	21 23,30%	90 100,00%
6-12 aydır	61 89,70%	7 10,30%	68 100,00%
1- 3 yıldır	174 88,30%	23 11,70%	197 100,00%
3-5 yıldır	113 94,20%	7 5,80%	120 100,00%
6-9 yıldır	150 95,50%	7 4,50%	157 100,00%
10 yıl ve üzeri	173 94,50%	10 5,50%	183 100,00%
Toplam N/%	740 90,80%	75 9,20%	815 100,00%

Örgütlü AVM işçisi yanıtlayıcıların %91'i bu soruya "evet" demiştir. Bu son derece yüksek bir orandır. Peki bu duygu durumu ile işçilik süresi arasında bir ilişki var mıdır? Bu sorunun yanıtı Tablo 14'dedir. 6 yıl ve üzerinde AVM işinde çalışan işçilerin stres yaşama oranı genel ortalamanın 5 puan üzerindedir (%95). Diğer uçta ise 6 ay ve daha az süre ile çalışanlar yer almaktadır; bu grup içinde işte stres yaşamakta olduklarını belirtenler %76,7 seviyesindedir. Çalışma süresi 6-12 ay aralığına ulaşıncaya işte stres yaşama oranı da %90'a yaklaşmaktadır. AVM çalışanları açısından psikolojik yıpranma olgusunun kayda değer bir öneme sahip olduğu anlaşılmaktadır. "İş temposu ruh sağlığınızı olumsuz etkiliyor mu" sorusuna "hayır etkilemiyor" diyen örgütlü AVM işçisi yanıtlayıcılar sadece %10 kadardır; %70,4, iş temposunun ruh sağlıkları üzerinde olumsuz etkide bulunduğunu belirtirken, geriye kalan %17,4 ise bu yargı konusunda kararsız

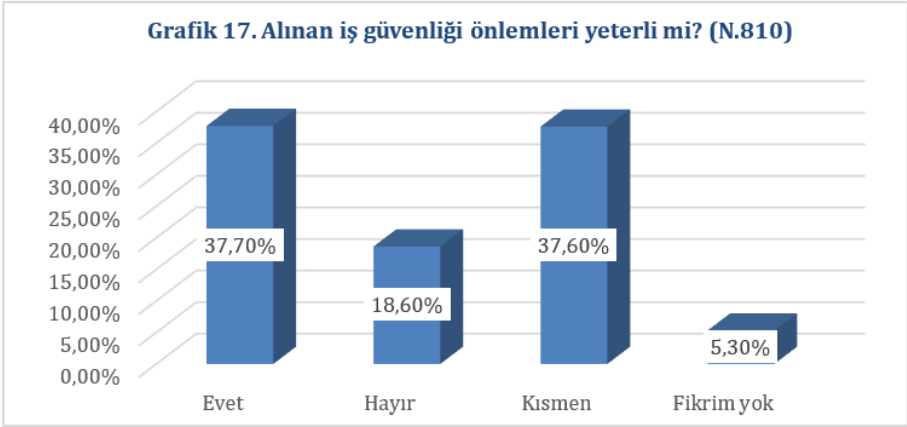
oluşunu beyan etmiştir. Yanıtlayıcılar içinde satış elemanlarının büyük bir ağırlığa sahip olduğu vurgulanmıştı, dolayısıyla yanıtlayıcılar bakımından müşteri etkileşimi yoğun bir iş süreci söz konusudur. “Agresif/talepkâr müşteri ile” hemen her gün karşılaşanlar %44, haftada birkaç kez karşılaşanlar %37 ve nihayet “nadiren” karşılaştıklarını beyan edenler %16 oranındadır. Belki bu seçeneklerden ve bunların ağırlıklarından daha çarpıcı olanı “agresif ve talepkâr” müşteri ile hiç karşılaşmadığını söyleyenlerin sadece %3 gibi, istatistiki bakımdan ihmal edilebilir bir orana sahip olmasıdır.

Tablo-15: İşçilerinin psikolojisi üzerinde etkide bulunan faktörler (N. 786)			
	Yanıt N	Yanıt %	Yanıtlayıcı %
Düşük ücret	705	40.3%	89.7%
Müşteri baskısı	365	20.9%	46.4%
Yönetim baskısı	328	18.7%	41.7%
İş güvencesizliği	208	11.9%	26.5%
Fazla mesai	144	8.2%	18.3%
Toplam	1750	100.0%	222.6%

Tablo 15’de sıralanan seçeneklere atıfla “psikolojik olarak sizi en çok etkileyen durum nedir” diye soruldu. Buraya kadar olan değerlendirmelerde iş süreçlerinin psikomatik etkisi üzerinde duruldu. Tablo 15’de görüldüğü gibi, örgütlü AVM işçisi yanıtlayıcılar, kendi psikolojileri üzerinde en çok etkide bulunan faktörü “düşük ücret” (%89,7) olarak işaretlemişlerdir. Onun yarısı nispetindeki bir oranla (%46,4) ikinci sırada “müşteri baskısı” yer alırken, “yönetim baskısı” da %41,7 oranla kendisine üçüncü sırada yer bulmuştur. Örgütlü işçilerin “iş güvencesizliği” seçeneğine %26,5’lik oranla sonlarda yer vermesi, anlaşılırdır.

Tablo-16: Güvenlik önlemlerinin iş yerinde uygulanma sıklığı (N.711)			
	Yanıt N	Yanıt %	Yanıtlayıcı %
İş güvenliği eğitimi	648	25.4%	91.1%
Acil durum planları	517	20.3%	72.7%
Yangın tatbikatı	512	20.1%	72.0%
İlkyardım ekipmanı	496	19.5%	69.8%
Koruyucu ekipman	375	14.7%	52.7%
Toplam	2548	100.0%	358.4%

Örgütlü AVM işçisi yanıtlayıcıların tamamına yakını, Tablo 16'da yer aldığı gibi, "iş güvenliği eğitimi" almış bulunuyor. AVM faaliyeti olarak "acil durum planı" ve "yangın tatbikatının" varlığı hakkında yanıtlayıcıların %72'si olumlu görüş bildirmiştir. Benzer büyüklükteki onay işyeri bağlamındaki "ilkyardım ekipmanı" için de mevcuttur. Koruyucu ekipman hususu, yapılan işin niteliğine bağlı olduğu için, önlemler listesinde sonlarda yer alması (%53) anlaşılırdır. Örgütlü AVM işçileri alınan önlemleri yeterli görüyor mu? Buna, grafik 17'de yer aldığı gibi, "evet" yanıtını verenler %38'lik bir paya sahiptir. Benzer büyüklükteki yanıtlayıcı grubu alınan önlemleri "kısmen" yeterli gördüğünü beyan etmiştir. Acil durumlar hakkında yeterince bilgilendirildiniz mi, sorusuna da %57,4 "evet" derken, ¼'lük kesim de "kısmen" yanıtını vermiştir. Ortak Sağlık Güvenlik Birimi gibi, varlığı yasal zorunluluk olan bir birim var mı sorusuna, örgütlü AVM işçilerinin %30'a yakın oranda "bilgim yok" demesi not edilmelidir.



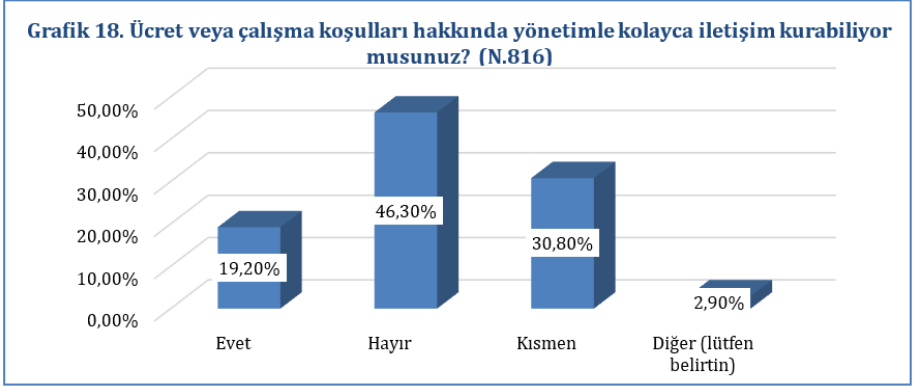
İstihdam Koşulları ve Örgütlenme

İkinci bölümün başında da belirtildiği gibi Koop-İş üyesi AVM çalışanlarını CAWI tekniği ile kavrayan bu çalışma işçi sağlığı ve iş güvenliğini odağına alan bir tematik kapsama sahip. Bu nedenle istihdam koşulları ve sendikal örgütlenme gibi bir başlıktan, başlığın hakkını verecek kapsamda bir analiz beklenmemelidir.

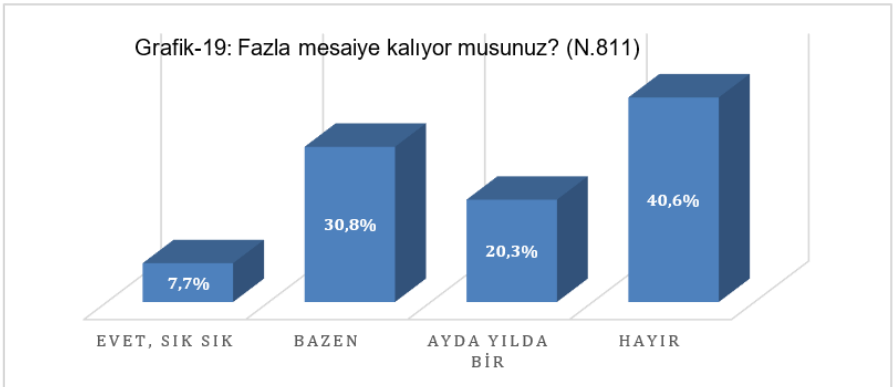
Dolayısıyla istihdam koşulları kapsamında sadece üç küçük soru yöneltilmiştir: Ücret ve benzer sorunları yöneticilere kolayca iletebiliyor mu, haftalık/yıllık izin kullanımında sorun yaşıyor mu ve nihayet fazla mesaiye kalıyor mu?

Ardından örgütlü AVM işçilerine AVM’lerde hangi işçi grubu ve hangi sektör çalışanı sendikalaşmaya en yakın kesimi oluşturur, şeklinde örgütlenmeye dair iki önemli soru daha yöneltilmiştir.

Grafik 18’de ücret ve çalışma koşulları gibi asli sendikal konular hakkında işyerinde yönetimle kolayca bireysel iletişimin pek de yaygın kurulmadığını göstermektedir.



Bir diğer sendikal konu olan “haftalık/yıllık izin” başlığında yanıtlayıcıların %64’ü sorun yaşanmadığını beyan ederken, sorun yaşandığını bildirenler ile sorunun “bazen yaşandığını” belirtenler benzer oranlardadır (%18’er). Fazla mesai konusundaki dağılım Grafik 19’da yer almaktadır. Fazla mesaiye kalmayan yanıtlayıcılar %40,6 oranında iken “sık sık mesaiye” kalanlar yaklaşık %8’dir.



Yanıtlayıcıların yarısı sık olmayan düzensiz aralıklarla fazla mesaiye kaldıklarını belirtmişlerdir; bu soruya “bazen” yanıtını verenler %31, “ayda yılda bir” yanıtını verenler de %20 oranındadır.

Sendikal örgütlenme konusunda halihazırda sendikal örgütlülüğe sahip olan yanıtlayıcılara AVM’lerde hangi işçi grubunun sendikalaşmaya yakın olduğu soruldu.

Tablo 17’de de görüleceği gibi, yanıtlayıcıların %86,5’i kendileri gibi satış personelinin sendikalaşmaya en yakın işçi grubu olduğu görüşündedir.

Tablo-17: AVM’de sendikalaşmaya en yakın işçi grubu sizce hangisidir? (N.816)			
	N	%	Geçerli %
Satış personeli	684	83,8	86,5
Güvenlik görevlileri	21	2,6	2,7
Temizlik personeli	27	3,3	3,4
Teknik personel	15	1,8	1,9
Diğer (lütfen belirtin)	44	5,4	5,6
Toplam	791	96,9	100,0
Yanıtsız	25	3,1	
Toplam	816	100,0	

Güvenlik, temizlik ve teknik personeli işaret edenler ise istatistiki olarak ihmal edilebilir orandadır. Kısmen belirgin olan ikinci seçenek %5,6’lık oranla “diğer” seçeneğidir. Bu seçeneği işaretleyenlerin bir bölümünün düştüğü notlara bakıldığında, “kasiyer”, “yönetici” ve “hepsi” gibi ifadelerin sıkça yer aldığı görülmektedir. İzleyen soru AVM’lerde hangi sektör çalışanınin sendikalaşmaya en yakın olduğu, sorusudur. CAWI tekniği ile uygulanan dijital anketin bu son sorusunda birden fazla seçeneğin işaretlenebileceği notu da düşülmüştür. Tablo 9B’de çoklu yanıt analizinin dağılımı görülmektedir. Gıda ve spor malzemeleri sektörleri birbirine oldukça yakın oranlarla (%55) ilk sırada yer almıştır. Deri-tekstil de yine yanıtlayıcıların yarısının işaret ettikleri üçüncü sektör olmuştur. %40 bandının tepesinde ve dibinde sırasıyla ayakkabı ve yapı-market sektörü sıralanmıştır. Örgütlü AVM işçisi yanıtlayıcıların sendikalaşmak bakımından en zayıf gördükleri sektörün bilişim teknolojileri olması not edilmelidir.

İlk iki bölüm, işçi sağlığı ve iş güvenliği temasının odağında yer aldığı insana yarışır iş ve çalışma ortamı konusunun AVM’lerdeki tezahürünü, işçilerin gözünden kavrama çabasının ürünü olarak görülebilir. Büyük ölçüde benzer iki soru formu iki farklı teknikle uygulanmıştır. Birinci bölümde, Ankara’da amaca dönük seçilen 5 büyük AVM’de gerçekleştirilen saha çalışması verileri sunulmuştur. Yüzyüze anket çalışmasının ve mülakatların hedef grubu, bu beş AVM’de çalışan

ve sendikalarda örgütlü olmayan işçiler olmuştur. İkinci bölümde ise Koop-İş Sendikası üyesi AVM işçilerine CAWI tekniği ile uygulanan dijital anket verilerine yer verilmiştir. Çalışmanın sonuç bölümü, işçi sağlığı ve iş güvenliği konusunda örgütlü olan ve olmayan AVM işçilerinin tutum, davranış ve eğilimlerinin mukayeseli analizine ait olacaktır.

Meslek Hastalıkları Fideliği Olarak AVM’ler

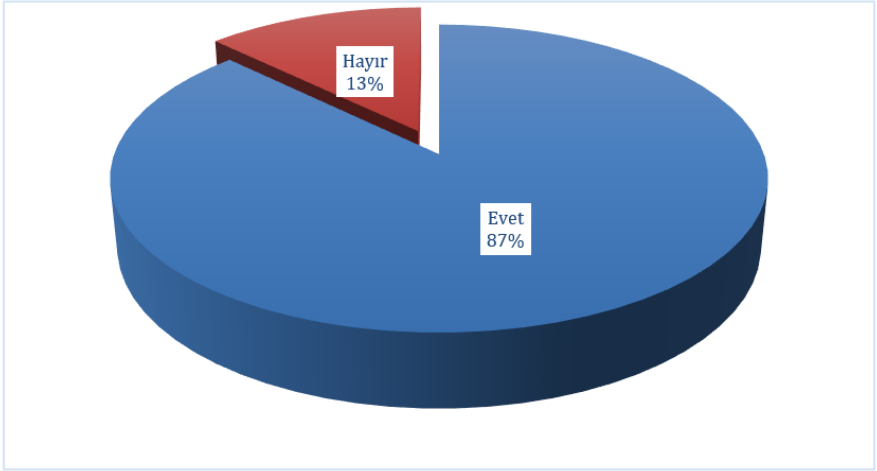
Bu başlığı abartı olarak görmemek gerekir; meslek hastalıkları, hizmet üretim sürecinde belirtileri görünür olmayan ve fakat birikimli bir şekilde yıldan yıla etkisi artan ve belirginleşen bir olgudur. AVM’ler söz konusu olduğunda meslek hastalıkları başlığı fizyolojik ve biyolojik semptomlarla değil doğrudan doğruya psikolojik semptomlarla irdelenmesi gereken bir başlık olacaktır.



Bu konuya verilerin ışığında bakıldığında şunlar söylenebilir: Tüketiciler için nezih, hijyenik, güvenli, uygar bir alışveriş ve yaşam mekanı olan AVM’lerin, orada 7 gün 12 saat hizmet üreten işçiler bakımından %48 oranında “işçi sağlığı ve iş güvenliği” ölçütü bakımından “güvensiz”, sorunlu görülmesi, son derece önemlidir. Yaşanmışlıklarla da sabit olduğu üzere, işçi sağlığı ve iş güvenliğinden söz edildiğinde, akıllara öncelikle iş kazaları gelir. Bu açıdan perakende sektörü, inşaat, maden, imalat gibi sektörlerle kıyasla daha avantajlıdır. Nitekim AVM’lerde iş kazası geçirdiğini söyleyenler %19 seviyesindedir. Kendisi yaşamasa da AVM’de iş kazalarına tanık olduğunu söyleyenler, bu oranın iki katı seviyesinde olsa da bu iş kazalarının çoğunlukla kalıcı mahiyette, çalışmaya engel teşkil edici

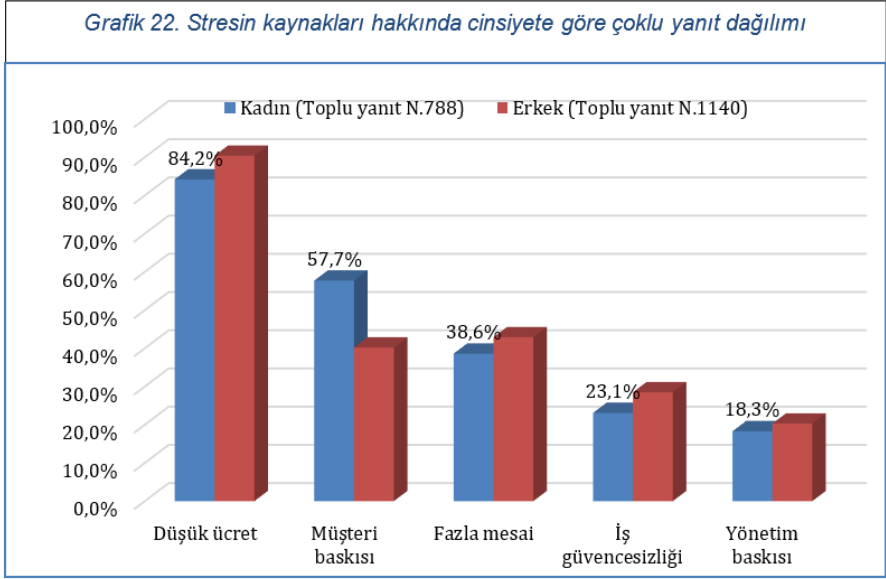
sonuçlar doğurmadığı da söylenmelidir. Bu saptama, işçi sağlığı ve iş güvenliği başlığının AVM’lerdeki çalışma ilişkileri bakımından ikincil öneme sahip olduğu anlamına gelmemelidir. Aksine, dikkatler iş kazaları gibi bedenlerdeki tahribata değil de duygu durumundaki tahribata yol açan stres ve mobbinge çevrildiğinde, tablo radikal şekilde değişecektir; zira artık belli bir zaman kesitinde, bir anda meydana gelen bir vakia değil zamana yayılmış bir şekilde işçi psikolojisini katlamalı olarak tahrip eden bir olgu söz konusu olacaktır. Bu ise AVM’lere meslek hastalıkları mekanları olarak da bakmanın gerekliliğini göstermektedir.

Grafik 21. İşinizle ilgili stres yaşıyor musunuz? (N. 960)



Grafik 21’deki “işle ilgili stres yaşıyor musunuz” sorusuna 960 AVM işçisinin verdiği yanıtın dağılımı son derece çarpıcıdır; işçilerin tamamına yakını (%87) “evet, işimle ilgili stres yaşıyorum” demiştir. Bunu tamamlayıcı şekilde “iş temposu ruh sağlığınızı olumsuz etkiliyor mu” sorusuna da %67 oranında “evet” yanıtı verilmiş, “hayır” diyenler %13’de kalırken, “kararsız” kalanlar %20’ye yaklaşmıştır. AVM işçilerinin ruhsal durumuna zaman yayılmış şekilde stres yükleyen iş süreçlerinin ilki müşteri ilişkisi ise ikincisi de firma idaresidir. “Agresif ve talepkar müşteri ile karşılaşma sıklığını nedir”, sorusuna “hiç” yanıtı verenler sadece %3’dr; buna karşı “hergün” yanıtı verenler %43, “haftada birkaç kez” diyenler %35 oranındadır. Müşteri ilişkisinde bir ileri seviyede “sözlü yada fiziki şiddet görme riski var mı” sorusu da AVM işçilerine sorulmuştur. “Böyle bir risk yok” diyenler toplam yanıtlayıcıların %14.7’sidir; “bu risk sık sık var” diyenler %29, “bazen” diyenler %35 ve “nadiren” diyenler de %21.6 oranındadır.

Peakende sektöründe işçi psikolojisini tahrip eden bir emek sürecinin *toplumsal cinsiyet* boyutu taşımaması da düşünülemez. Grafik 21’de yaşanan strese kaynaklık eden nedenler hakkında AVM işçisi kadın ve erkek yanıtlayıcıların dağılımı yer almaktadır.



Grafik 22’de yaşadığı stresin beş olası nedeni hakkında kadın işçilerin müşteri gibi yoğun karşılıklı ilişki gerektiren başlığı erkek işçilere kıyasla daha fazla (%57.7) işaret ettikleri görülmektedir, öyle ki beş neden arasında 17.5 puan gibi, her iki cins arasındaki en büyük fark, “müşteri baskısı” seçeneğinde ortaya çıkmıştır. Bir stres kaynağı olarak Müşteri ilişkisinde “sözlü yada fiziki şiddet görme riski var mı” sorusuna verilen “evet sık sık” şeklindeki yanıtta da kadın ve erkek AVM işçileri arasındaki belirgin fark dikkat çekicidir.

		Evet, sık sık	Bazen	Nadiren	Hayır	Toplam
Kadın	N	138	129	77	49	393
	%	35,1%	32,8%	19,6%	12,5%	100,0%
Erkek	N	137	204	129	91	561
	%	24,4%	36,4%	23,0%	16,2%	100,0%
Toplam	N	275	333	206	140	954
	%	28,8%	34,9%	21,6%	14,7%	100,0%

Sonuç olarak AVM işçisi; AVM'ler gibi "tüketim toplumunun" steril ve ideal me-kanlarında söz konusu toplumun kültürel sermayesine ve yaygınlaşan norm ve değerlerine bağlı olarak karakterize olan yoğun bir insan-insan ilişkisinin doğ-rudan tarafı durumundadır. İnsan psikolojisi üzerinde birikimli etkiye sahip olan bu yıpratıcı iş süreci mutlaka dikkate alınmak durumundadır. Aşırı stres AVM işçilerinin duygu durumunu tahrip ederek davranış bozukluklarına yol açacağı gibi, birçok fizyolojik hastalık ya da rahatsızlık bakımından kuluçka etkisi göste-receği de öngörülebilir. Bu araştırma sözü edilen konunun AVM işçileri bakımın-dan ne denli yaşamsal olduğunu sergilediği gibi, toplumsal cinsiyet boyutuna da dikkatleri çekmiştir.

Sonuç ve Değerlendirme

Bu araştırmada saha çalışması ve CAWI yöntemleri kapsamında yüzyüze ve dijital anket uygulaması gibi iki farklı veri derleme tekniği uygulandı. Ağustos 2025'in ilk on günü boyunca Ankara'da amaca dönük seçilmiş beş büyük AVM'de sürdürülen saha çalışmasında, sendikalarda örgütlü olmayan AVM işçileri kavrandı. CAWI yöntemi ile benzer soru setinin daha kısa formu Koop-İş Sendikasında örgütlü AVM işçilerine uygulandı. Her iki farklı yöntem ve teknikle kavranan işçi grubuna ait veriler ve analizleri, bu çalışmada, iki ayrı bölüm halinde sunuldu. Ardından her iki veri seti, ortak sorular çerçevesinde birleştirildi ve böylece, AVM'leri işçi sağlığı ve iş güvenliği bakımından 963 AVM işçisinin gözünden değerlendiren bir tabanı oluşturuldu. Bu veri tabanına ait tablolar, bu çalışmanın Ek'ler bölümünde incelenebilir. Ek bölümdeki birleşik veri setine ait tabloların büyük bölümü çapraz tablo analizini ürünüdür; burada çapraz analizinin sabit değişkeni, yüzyüze anket yanıtlayıcıları, dolayısıyla örgütsüzler ile dijital anket yanıtlayıcıları, dolayısıyla örgütlü işçiler olmuştur.

Burada da araştırmamanın ulaştığı sonuçlar her iki işçi grubu bakımından benzerlik ve farklılıklarına bakılarak maddeler halinde sunulacaktır. Buna göre:

1. Demografik özellikler bakımından her iki işçi grubu da büyük ölçüde birbirine benzerdir ve aralarında belirgin bir fark bulunmamaktadır. Son derece kısmi farklarla örgütlü işçi grubunun; görece olarak daha yaşlı ve daha erkek bir profile sahip olduğu söylenebilir. Dijital anket yanıtlayıcısı (DAY) örgütlü işçilerin -ki bundan sonra bu işçi grubu için DAY kısaltması kullanılacak- yaş ortalaması 33.7 iken erkeklerin oranı da %60'a yakındır. Yüzyüze anket yanıtlayıcısı (YAY) örgütsüz işçilerin -ki bundan sonra bu işçi grubu için YAY kısaltması kullanılacak- yaş ortalaması 31.3, erkek oranı da %57'dir. Öğrenim durumu bakımından da, istatistiki bakımdan önem arz etmeyen kısmi farklarla, benzer bir profil söz konusudur.

2. Beklendiği gibi AVM'lerde çalışma süresi DAY işçi grubunda daha uzundur; Örneğin YAY grubu içinde 1 yıldan daha az süredir AVM çalışanı olanların oranı %31.4 iken DAY grubunda bu oran %19.5'dir. Aynı şekilde 10 ve üzeri yıldır çalışanlar kategorisinde örgütlü DAY grubu %22.4 ile 10 puanlık bir farka sahiptir. İşçilerin AVM'lerdeki görev ve sektörleri bakımından benzer bir örüntü söz konusudur.

3. "Kararı size kalsa bugünkü işinizi kaç yıl daha sürdürürdünüz" sorusuna örgütsüz YAY grubunun %36'sı "hemen" diye yanıt verirken örgütlü DAY grubunda

bu eğilim 10 puan kadar daha düşüktür. Burada asıl ilgi çekici olan örgütlü DAY grubu içinde bu soruyu yanıtlama eğiliminin son derece zayıf olmasıdır. Yanıt verenlerin de ağırlıklı olarak işyeri tutunumu görece zayıf işçi grubundan oldukları anlaşılmaktadır. Aynı işyerinde kariyer beklentisi sorusuna da örgütlü DAY grubu daha düşük oranlarda yanıt vermiştir. Ücret ve çalışma koşullarını yöneticilere rahatlıkla iletebiliyor musunuz, sorusuna da örgütlü işçiler daha düşük oranlarda “evet” yanıtını vermiştir.

Demografik göstergeler, işgücü piyasası deneyimi, AVM’de üstlenilen görev ve hizmet üretilen sektör gibi değişkenler bakımından benzer özelliklere sahip iki işçi grubundan örgütlü olanların (DAY), işe, iş sürecine ve çalışma koşullarına daha eleştirel bakıyor olması, örgütlü olmalarıyla açıklanabilir. Zira DAY grubu, kolektif bir yapının üyesi olarak ve doğrudan o kolektif (Koop-İş Sendikası) kanalıyla telefonlarına gelen anket sorularını yanıtlamıştır. Örgütsüz YAY grubu işçileri ise tekil birey olarak kendilerine uzatılan anket formunu doldurmuştur. Saha çalışmasında hemen her AVM’de “mağazada kamera var” denilerek anketi yanıtlamayı reddeden çok sayıda tepki ile karşılaşmıştır.

4. İş sürecinin psikolojik etkilerinin çoklu yanıt analizinde örgütlü işçi grubunun tamamına yakını (%90) “düşük ücret” seçeneğini işaretlerken, örgütsüz işçi grubunun 20 puan (%70.6) geriden aynı seçeneği işaretlemesi, ücret seviyeleri, ya da parasal gelire duyulan ihtiyacın farklı olmasıyla herhalde açıklanamaz. Ücretli çalışanların genel ve ortak sorunu olan “düşük ücret” sorununu, bir önceki paragrafta söz edildiği gibi, o ücreti arttırma mekanizmasına (toplu pazarlık, sendikal örgütlülük) sahip olan işçi grubu daha fazla öne çıkarmaktadır. Nitekim iş güvenliği ölçütleri bakımından örgütlü DAY grubunun koşulları, örgütsüz YAY grubu işçilerine göre belirgin bir farkla daha iyi gözükmektedir.

Özetle, özellikle işçi sağlığı ve iş güvenliği ölçütleri bakımından, örgütsüz AVM işçilerine kıyasla daha iyi koşullarda çalışan örgütlü işçiler, daha talepkâr ve daha eleştirel bir tutum içindedirler.

5. İki işçi grubu arasındaki karşılaştırmalı analiz, AVM’de işçi olmanın gerçek anlamını perdelememelidir. AVM “konukları/müşterileri” için haftanın 7 günü sabah 10:00- akşam 10:00 açıktır; işçiler için bu saat aralığı sabah 8:30-9:00, akşam 10:30- 11:00 demektir. Uzun çalışma saatleri, oturmanın yasak olduğu çalışma düzeni, müşteri etkileşiminin çok yönlü etkisi altında geçen iş süreci, güvenceden yoksun iş, düşük ücret ve daha niceleri.... Öğrenim düzeyi yüksek ve genç işgücünün AVM’lerde çalışmasını mümkün kılan etmen, bu işin süreli olduğu, ya da geçici olduğu konusundaki yaygın kanaattir. Müşterilerle iletişimi

temel performans ölçütü kılınan AVM işçileri için “duygusal emek” kavramsallaştırmasının uygun görülmesi, örselendiği yeri işaret etmek maksadına dönük ise anlamlı görülebilir. Aşağıdaki sözler, AVM işçilerinin ortak beyanı gibidir: “Müşterilerin bütün stresini alıyoruz, ama bunu üzerimizden atamıyoruz; hiçbir sosyal aktivite yok, günümüzün en önemli saatlerinde AVM’de oluyoruz, çocuklarımıza hiç vakit ayıramıyoruz, evde de huzurumuz bozuluyor.”

Kaynakça

Aktuğ, E., Kuzubaş, T., & Torul, O. (2020). Heterogeneity in labor income profiles: evidence from Turkey. *Empirical Economics*, 60, 2557-2587. <https://doi.org/10.1007/s00181-020-01848-w>

Angayarkanni, R., & Selvi, K. (2016). An Impact of Occupational Stress and Job Satisfaction among Women Employees in Shopping Malls with Special Reference to Chennai Metropolitan City. *Research Journal of Humanities and Social Sciences*, 7, 238-246. <https://doi.org/10.5958/2321-5828.2016.00038.3>

Appelbaum, E., Bernhardt, A., & Murnane, R. J. (Eds.). (2003). *Low-wage America: How employers are reshaping opportunity in the workplace*. Russell Sage Foundation.

Badel, F. vd (2023). Alışveriş Merkezlerinin Türk Kültürü Üzerindeki: Kapsamlı Bir Araştırma. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*. <https://doi.org/10.30692/siad.1295557>

Bal, E., ve Altun, D. (2022). Spatial Development of Shopping Centres in Izmir as Large-Scale Urban Projects. *Ege Coğrafya Dergisi*. <https://doi.org/10.51800/ecd.1117121>

Başçı, Emre. (2018) AVM’lerdeki Satış Görevlilerinin Çalışma Koşulları ve Deneyimleri: İzmir’de Sosyolojik Bir Saha Araştırması, (Doktora Tezi), Anadolu Üniversitesi SBE, Eskişehir.

Brown, M. (2023). Ghost in the Mall: The Affective and Hauntological Potential of Dead Mall Ruins. *Capacious: Journal of Emerging Affect Inquiry*. <https://doi.org/10.22387/cap2022.70>

Carré, F., Tilly, C., Van Klaveren, M. (2021). *Retail work in the United States: A portrait of instability and insecurity*. UC Berkeley Labor Center.

Chung, Y., W. Jung, H. Kim, S. Cho (2017). Association of Emotional Labor and Occupational Stressors with Depressive Symptoms among Women Sales Workers at a Clothing Shopping Mall in the Republic of Korea: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14. <https://doi.org/10.3390/ijerph14121440>

Çelik, Sena (2024) İş Hayatının Çalışanlar Üzerinde Yarattığı Etki ve Yorgunluk Toplumu Analizi: Trabzon İli Forum AVM Örneği, (Yüksek Lisans Tezi), Karadeniz Teknik Üniversitesi SBE, Trabzon.

Eduful, A., M. Hooper. (2024). Decent jobs in Accra's malls? The role of flexibilisation and informalisation in shaping workers' employment outcomes. *Canadian Journal of Development Studies / Revue canadienne d'études du développement*, 45, 521 - 543. <https://doi.org/10.1080/02255189.2024.2375263>

Engin, M., Z. Parlak (2024). Labour standards and corporate social responsibility: the case of Turkish apparel industry. *Labor History*, 66, 243 - 260. <https://doi.org/10.1080/0023656x.2024.2365711>

Eren, Cüneyt (2024) Sınıf Deneyimi Olarak Güvencesizlik: AVM İşçileri Örneği, (Yayımlanmamış Doktora Tezi) Ankara Üniversitesi SBE, Ankara.

Erikli, Süheyla (2018) *Türkiye’de Sendikaların Durumu ve Yeni Misyon Arayışları, IJLLSP (International Journal of Labour Life and Social Policy)* (18-25)

Erkip, F. (2003). The Shopping Mall as an Emergent Public Space in Turkey. *Environment and Planning A*, 35, 1073- 1093. <https://doi.org/10.1068/a35167>

Erkip, F. (2005). The Rise of the Shopping Mall in Turkey: the Use and Appeal of a Mall in Ankara. *Cities*, 22, 89-108. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2004.10.001>

Erkip, F., B. Ozuduru (2015). Retail development in Turkey: An account after two decades of shopping malls in the urban scene. *Progress in Planning*, 102, 1-33. <https://doi.org/10.1016/j.progress.2014.07.001>

Erol, I., N. Çakar, D. Erel, R. Sari(2009). Sustainability in the Turkish retailing industry. *Sustainable Development*, 17, 49-67. <https://doi.org/10.1002/sd.369>

İldeş, E., Taşdemir, F. D., & Umaroğulları, F. (2021). İç Mekân Konfor Şartlarının AVM (Alışveriş Merkezi) Çalışanları Üzerindeki Etkileri. *Duzce University Journal of Science and Technology*, 9(3), 406-429. <https://doi.org/10.29130/dubited.755756>

ILO (2013) *Decent work indicators : guidelines for producers and users of statistical and legal framework indicators: ILO manual: second version / International Labour Office. Geneva.*

İş Teftiş Kurulu (2013) *Alışveriş Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi Programlı Teftişi Sonuç Raporu*, T.C. ÇSG Bakanlığı: Ankara.

Kaplan, Meliha (2020) *Covid-19 Sürecinde AVM ve Mağaza Çalışanlarının Sendikal Yönelimleri*, *Emek Araştırma Dergisi*, Cilt 11, Sayı 18, Aralık 2020, 51-76.
Karadoğan, Emirali. (2020) Salgın Koşullarında Market İşçilerinin Sağlığı ve Güvenliği: Karşılaştırmalı Bir Çalışma, *Çalışma Ortamı Dergisi*, Sayı 164, s.8-32

Karadoğan, E. (2021). Working conditions and protective measures in multinational companies during the pandemic: The case of Inditex. *SEER*. <https://doi.org/10.5771/1435-2869-2021-1-71>

Locke, R. M., M. Romis (2018). Improving Working Conditions in the Global Supply Chain: An Implementation Roadmap. In G. A. Akerlof, vd. (Eds.), *Global Problems, Global Solutions: Prospects for a Better World*. MIT Press.

Meyer-Ohle, H. (2022). Working the shopping mall: Labour shortages and the dualities in Japan's labour economy. *Contemporary Japan*, 34, 42 - 57. <https://doi.org/10.1080/18692729.2022.2028226>

Onur, Merve. (2020) Hizmet Sektöründe Tükenmişlik Düzeyinin İş Doyumuna Etkisi; AVM Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, (Yüksek Lisans Tezi), Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi SBE, Bandırma.

Özkaplan, N., E. P. Öztan, E. Ruben, (2017) *AVM'lerin Yorgun Gençleri: Tezgâhtarlıktan Satış Elemanlığına Emeğin Dönüşümü*, Sosyal Araştırmalar Vakfı, Yayın No. 61, İstanbul.

Özmen, Kenan (2022) Çalışma Hayatında Yaşanan Değişimler Bağlamında Güvencesizleştirme Prekaryalaştırma Örüntüleri: AVM Çalışanları Üzerine Alan Araştırması, (Doktora Tezi) Atatürk Üniversitesi SBE, Erzurum.

Pradhan, I., & Rayaprol, A. (2025). Emotional Labour in a Cyberabad Shopping Mall: A Feminist Understanding of New Forms of Labour. *Society and Culture in South Asia*, 11, 215 - 235. <https://doi.org/10.1177/23938617251315823>.

Saruhan, Onur (2017) AVM Çalışanlarının İnsana Yakışır İş Standartları Bağlamında Değerlendirilmesi: Lüleburgaz Örneği, (Yüksek Lisans Tezi), Kırklareli Üniversitesi SBE, Kırklareli.

Sarvasiddi, P., A. Mutluri P. Rao (2025). Understanding The Job Satisfaction And Future Ambition Of Female Sales Executives Working In Retail Shopping Malls Of Visakhapatnam: An Empirical Study. *International Journal of Environmental Sciences*. <https://doi.org/10.64252/k6869q86>.

Sayan-Cengiz, F. (2020). 'She just does not fit in here': Identity, politics of appearance and aesthetic labour in Turkey's retail landscapes. 7, 193-209. https://doi.org/10.1386/infos_00026_1

Sedlmaier, A. (2005). From Department Store to Shopping Mall: New Research in the Transnational History of Large-scale Retail. *Jahrbuch für Wirtschaftsgeschichte / Economic History Yearbook*, 46(2), 9-16. <https://doi.org/10.1524/jbwg.2005.46.2.9>

Styhre A (2019), "The invention of the shopping mall: Victor Gruen and production of the high-liquidity, capitalist space". *Journal of Engineering, Design and Technology*, Vol. 17 No. 2 pp. 283–299, doi: <https://doi.org/10.1108/JEDT-08-2018-0139>.



Avrupa Birliği tarafından
finanse edilmektedir

