

# Uzun İnce Bir Yoldayım, Sürüyorum Gündüz Gece: Tur Şoförlerinin Çalışma Pratikleri\*

Saim ASLAN\*\*  
Alper ASLAN\*\*\*

**Öz:** Yönetimci bakış, turizm sektöründe çalışmayı insan kaynakları yönetim pratikleri altında ağırlama alt sektörlerinde incelemektedir. Taşıma alt sektöründe çalışma ihmal edilen bir alandır. Ayrıca, genellikle birçok araştırma, turizmde çalışmayı turist-çalışan etkileşimi kapsamında ele almakta ve çalışanın diğer çalışanlarla olan ilişkilerini ihmal etmektedir. Bu araştırma, turizm sektöründe çalışan tur şoförlerinin çalışma pratiklerini ele almıştır. 40 yarı-yapılandırılmış görüşmeye dayanan araştırma tur şoförlerinin eğreti çalışma yaşamlarını ve onların turistler ve çeşitli çalışanlarla olan ilişkilerini göstermiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Bahşiş, eğreti çalışma, tur şoförleri

**I Am On a Long Narrow Road, Driving All Day and Night: Work Practices of Tour Bus Drivers**

**Abstract:** Managerial gaze analyses work in tourism sector under human resources practices within the hospitality sub-sector. Work in the travel sub-sector is a neglected field. Moreover, most researches address tourism work within tourist-worker relations and neglect tourism worker's relations with other workers. This research analyses tour drivers' work practices in the tourism sector. Depending on 40 semi-structured interviews, the research shows the precarious work life of tour drivers and their relations with tourists and diverse workers.

**Key Words:** Tip, precarious work, tour drivers

## Giriş

Kimi sırtına aldığı bir sırt çantasıyla dünyayı keşfe çıkar, kimi yürüyerek dağlara tırmanır, kimi ise deniz ve güneş arar. Turizm araştırmalarında genellikle turistlerin söz konusu eğlenceli deneyimleri öne çıkarılır. Ancak bu deneyimlerinin hangi çalışma şartlarıyla sağlandığı çoğu zaman maskelenir ve üzerinde nadiren konuşulur (Gmelch, 2003).

---

\* Makale Geliş Tarihi: 19.12.2017

\*\* Arş. Gör. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm Fakültesi

\*\*\* Dr. Öğretim üyesi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm Fakültesi

Turizmle ilgili yazılan birçok akademik yayın, endüstriyel rapor ve görsel medya turizm sektörünün dünya çapındaki sürekli gelişmesinin altını çizer (Zampoukos ve Ioannides, 2011; Fletcher, 2011). Turizmi büyütme odaklı birçok akademik araştırma yönetimi bakışına sahiptir. Yönetimci bakışı sahiplenen turizm araştırmaları işletmelerin ekonomik kazançlarını arttırmaya odaklanır. Aslında yönetimi bakış işletmelerin kazançlarını artırma yolunda çalışanların önemini sözde yadsımaz. Çalışanların tatmininin, müşteri tatmini ve işletmeye kazanç getirdiği, diğer bir deyişle, herkesin kazandığı bir süreç üzerinde durulur. Bu kapsamda turizmde çalışma sorunları daha çok çalışanların yeterince performans göster(e)memesine bağlanır; hizmet kalitesi, insan kaynakları yönetimi, örgütsel bağlılık, müşteri ve hizmet yönelimlilik gibi konularla çalışanların performanslarının artırılması, işverenler ve çalışanlar arasında “kazan-kazan” ilişkilerinin üretilmesi amaçlanır (Budd, 2016: 183-217). Bu yönde, turizm araştırmalarındaki yönetimi bakış “sektördeki çalışma şartlarını” ve “sektör çalışanlarının deneyimlerini” yeterince ele almaz (Veijola, 2009).

Turizm sektöründe sezonluk çalışma, kayıt dışı istihdam, esnek çalışma, düşük ücret, kötü çalışma koşulları yaygındır (Aykaç, 2009; Gibson, 2009). Kötü çalışma koşullarına rağmen turizm çalışanlarından iyi görünmeleri, gülmeleri ve iyi hizmet sunmaları beklenir. Bu beklenti sadece yönetimi bakıştaki turizm literatürü tarafından üretilmez. Turizm sektöründeki birçok taraf da turizm çalışanlarının gülümseyen yüzlerini yansıtır. Bu durumda turistlerin yanında çalışanlar da eğlenceli gözükür. Çalışanların özellikle salt işletmelerin kazançları için bir kaynak gibi görülmesi, çalışanların çalışma yaşamlarındaki sorunlarını görmemektedir (Aykaç, 2009).

Turizm literatüründe çalışmayı ele alan az sayıdaki araştırma da otel ve restoran çalışanları üzerine odaklanmaktadır (Zampoukos ve Ioannides, 2011); büyük bir istihdam alanı olan ve turizm hareketliliklerini özellikle turizm merkezlerinde sağlayan karayolu taşıma sektörü göz ardı edilmektedir (Baum, 2007: 1384). Bu yüzden bu araştırma, Marmaris destinasyonunda çalışan tur şoförlerinin çalışma pratiklerini ele almış, turizm sektörünün gülümseyen yüzünün arkasındaki (Gmelch, 2003) eğreti çalışmayı tur şoförlerinin ilişkiler örgüsünde göstermiştir.

## **Turizm Sektöründe Çalışma**

Yönetimi bakış işletmeleri liderlik, girişimcilik, insan kaynakları yönetimi, örgütsel bağlılık, müşteri yönelimlilik gibi kavramlarla inceler. Yönetimi bakış, çalışmayı bir üretim girdisine indirger ve çalışanların tutumlarını değiştirip performanslarını arttırmayı amaçlar (Aykaç, 2009). Bu kavramlar çoğu zaman nicel veri analiz teknikleriyle buluşup çalışmayı/emeği “üretim sürecinde bir girdiye indirge[rler]” (Aykaç, 2009: 33). Yönetimi bakışın ana kaygısı işletmelerin verimliliğini ve

çalışanların performanslarını arttırmaktır. Bu bakış yönetim ve örgüt çalışmalarındaki ana akım birçok araştırmayı yönlendirir. Turizm araştırmaları da yönetim ve örgüt araştırmalarının etkisinde yönetimi bakışına sahiptir. Bu durum, diğer bir deyişle yönetimi bakış “genel olarak hizmet sektörü ve daha özel olarak turizm sektörü açısından sorunludur” (Aykaç, 2009: 33).

Çalışmanın üretim girdisi olarak ele alınması, eğreti (precarious) çalışma yaşamını ele almaz. Eğreti çalışma; düşük ücretlerle, ağır şartlarda, kırılabilir, esnek, güvencesiz, değişken çalışmayı ve bu koşulların çalışanın tüm yaşamını etkilemesini kapsar (Lewchuk vd., 2003; Temiz, 2004; Çelik ve Erkus-Öztürk, 2016). Son yıllarda neoliberal politikaların da etkisiyle çalışanlar bireyselleştirilmiş ve sendikalar güçsüzleştirilmiştir. Böylece, çalışanlar eğreti çalışma koşullarına ve de piyasanın aşırılıklarına karşı savunmasız kalmıştır. Bu durum tarih boyunca sendikalaşmanın güçsüz olduğu turizm sektörü için de geçerlidir (Aykaç, 2009; Baum, 2007; Çelik ve Erkus-Öztürk, 2016). Ayrıca, turizm sektörünün ağırlıklı olarak mevsimlik çalışmaya bağlı olması, onu diğer hizmet sektörlerinden ayıran en önemli unsurdur (Aykaç, 2009: 29-30; Çelik ve Erkus-Öztürk, 2016). Çoğu zaman mevsimlik turizm işlerinde çalışma makbul bir çalışma olarak görülmemektedir; gençlerin ve göçmenlerin düşük ücretli ağır çalışma pratikleriyle zorunlu tercihleri olmaktadır. Mevsimlik çalışma işletmeleri tam zamanında üretim, dış kaynak kullanımı gibi pratiklere itmekte ve esnek çalışma sözleşmelerini doğurmaktadır (Baum, 2007: 1390). Ayrıca, mevsimsel çalışma sonucunda turizm çalışanları, sezon dışında farklı sektörlerde çalışmak zorunda kalabilmektedirler. Tüm bu etmenler turizm sektöründe eğreti çalışmayı arttırmaktadır (Aykaç, 2009; Lee vd., 2015; Çelik ve Erkus-Öztürk, 2016).

Bütün bu kötü koşullara karşın, hizmet etkileşimlerinde ve özel olarak turizm etkileşimlerinde çalışanlardan neşeli, yardımsever ve güler yüzlü olmaları beklenir. Bu beklentiyi birçok araştırma duygusal emek kavramı altında incelemiştir. Duygusal emek, çalışanın işletme politikaları doğrultusunda müşteriyi memnun edebilmek için işini neşeli, nazik ve ilgili yapması, müşterinin kaba davranışı karşısında bile gülümseyebilmesidir (Hochschild, 1983, s. 7). Son yıllarda duygusal emeğe ek olarak estetik emek kavramı da önem kazanmıştır. Estetik emek çalışanların “iyi görünmelerini ve kulağa hoş gelmelerini” ifade eder (Warhurst ve Nickson, 2009). Bununla birlikte, duygusal emek ve estetik emek soyut bir değerlendirme sunarlar, çünkü bu kavramlar farklı çalışanların çalışma pratiklerini ayırtılandırmazlar (bkz. Orr, 1996). Örneğin, hem garson hem barmenin çalışmasında duygusal emek olabilir, ancak aynı zamanda ikisinin çalışma pratikleri birbirlerinden farklıdır. Ayrıca, duygusal emek ve estetik emek müşteri-çalışan ilişkilerini ön plana çıkarırken, çalışma sürecindeki diğer ilişkileri göz ardı eder. Her çalışma bir ilişkiler örgüsüdür:

“Çalışma, sadece üretken değerin soyut bir miktarı değil, aynı zamanda patronlar, iş arkadaşları, müşteriler ve diğerlerinin oluşturduğu bir ağ [örgü] içinde insan etkileşimini gerektiren bir aktivitedir” (Budd, 2016: 220).

Bu örgüde müşteri-çalışan, çalışan-yönetici ve hem işletme içindeki hem dışındaki diğer çalışanlarla olan ilişkiler yer alır; bu ilişkiler birbirlerinden ayıramazlar. Örneğin, bir garsonun turistle olan ilişkisi, onun aynı zamanda çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkisinden etkilenebilecektir. Tüm bu ilişkiler örgüsünde çalışanlar sadece ekonomik kazanç aramazlar, sosyal olarak tanınma, saygınlık gibi değerleri de ararlar (Budd, 2016: 218-254, ayrıca bkz. Sayer, 2007). Bu kapsamda, bu araştırma tur şoförlerinin çalışma pratiklerini ilişkiler örgüsü kapsamında incelemektedir.

## Tur Şoförleri

Turizm sektöründe çalışma genellikle konaklama ve yiyecek içecek alt sektörlerinde incelenmektedir. Birçok araştırmacı, turizmin farklı alt sektörlerinde de çalışmanın aydınlatılmasını vurgulamaktadır. Bu yönde, son yıllarda animatörler (Pagliarin, 2016), tur/otel temsilcileri (tour reps) (Guerrier ve Adib, 2003), kat hizmetleri görevlilerinin (Powell ve Watson, 2006) çalışmaları ele alınmıştır. Turizm araştırmalarında taşıma alt sektöründe çalışma ihmal edilen bir alandır (Baum, 2007: 1384). Yazın taraması sonucu tur şoförlerinin çalışma pratiklerini ele alan bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Turizm hareketlilikleri yalnızca turizm merkezine gitmek ve yaşanılan yere dönmekle sınırlı değildir. Tur operatörleri ve seyahat acenteleri turizm merkezinde de turistlerin hareketliliği için çaba gösterir. Genellikle, bu hareketlilik günübirlik tur satmaya dayanır. Bu yönde, bir turizm merkezinde turizm pratiklerinin çoğunluğu etraftaki çekicilikleri günübirlik turlarla görmeye dayanır. Örneğin; rafting turu, tekne/gemi turu, doğa yürüyüşü, vb. Söz konusu turların satışı hem tur operatörleri hem seyahat acenteleri için önemli gelir kaynağıdır (Löfgren, 1999: 188-192; Tataroğlu, 2006: 244).

Tur şoförleri turizm hareketliliklerini sağlamada önemlidir. Turistlerin ziyaret ettikleri bölgedeki havaalanı transferleri ve turistlerin tatilleri boyunca katıldıkları çeşitli tur transferleri tur şoförlerinin çalışma pratiklerini oluşturur. Havaalanı transferi turistlerin havaalanlarından, kaldıkları otellere ve otellerden, havaalanlarına götürülmelerini kapsar. Genellikle turistlerin tatil başlangıçları ve sonlarında olur. Tur transferleriye, turistlerin katıldıkları tur için otellerinden alınmaları, tura götürülmeleri ve tur bitiminde otellerine bırakılmalarından oluşur. Söz konusu transferler tur şoförlerini hem turistlerle hem de diğer çalışanlarla bir ilişkiler örgüsüne sokar. Bu araştırma tur şoförlerinin çalışma pratiklerini bu ilişkiler örgüsü kapsamında ele almayı amaçlamaktadır.

## Yöntem

Hem gelişmiş bir turizm merkezi olması hem de gündelik turların yaygınlığı açısından (bkz. Tataroğlu, 2006), Marmaris, turizm tur şoförleri için önemli bir çalışma merkezidir. Araştırmada Marmaris'teki tur şoförlerinden ve tur şoförlerinin

bağlı çalıştığı seyahat acenteleri ve taşıma şirketlerinden toplam “40” yapılandırılmış görüşmeyle veri toplanmıştır. Veri toplama sürecinde görüşülecek tur şoförlerini belirlemek için kartopu ve kolay ulaşılabilir durum örneklemeleri kullanılmıştır. Bu kapsamda, araştırmanın birinci yazarı “28” görüşmede “30” tur şoförüyle görüşme yapmıştır: 6. ve 23. görüşmelerde iki, geri kalan her görüşmedeyse bir tur şoförü yer almıştır.

Görüşmelerin yalnızca tur şoförlerinin bakış açısıyla sınırlanmaması için, tur şoförlerinin bağlı çalıştıkları taşıma şirketleri ve seyahat acenteleriyle de görüşmeler yapılmıştır. Görüşme yapılacak seyahat acentelerinin belirlenmesinde, seyahat acentelerinin kendi bünyelerinde tur şoförü çalıştırma kistası göz önüne alınmıştır. Marmaris’te kendi bünyelerinde tur şoförü çalıştıran “7” seyahat acentesi vardır. Kendi bünyelerinde tur şoförü çalıştırmayan seyahat acenteleri tur aracı ihtiyaçlarını taşıma şirketlerinden karşılamaktadırlar. Marmaris’te toplam “5” taşıma şirketi faaliyet göstermektedir. Bu kapsamda, birinci yazar kendi bünyesinde tur şoförü çalıştıran tüm seyahat acenteleri ve Marmaris’te iş yapan tüm taşıma şirketlerinin birer sorumlusuyla ofislerinde “12” görüşme yapmıştır.

Görüşmelerdeki tüm katılımcılar erkektir ve büyük oranda yaşları 40-50 arasındadır. Tüm katılımcılar turizm sektöründe ortalama 15 yıllık tecrübeye sahiptirler. Tur şoförlerinin biri hariç hepsi ilköğretim ve lise diplomasına sahiptir. Taşıma şirketi sahipleri, taşıma şirketi müdürü ve seyahat acentesi sorumlularının çoğuysa üniversite mezunudur. Tur şoförlerinin en son çalıştıkları yerlere göre 14’ü seyahat acentesinde, 16’sı da taşıma şirketinde çalışmaktadır. Ancak hemen hemen her tur şoförü geçmişte hem seyahat acentesinde hem de taşıma şirketinde çalışmıştır.

Tur şoförlerinin çoğunluğu Muğlalıdır. Adana, Yozgat ve Kilis’ten daha önce Marmaris’e çalışmaya gelen ve daha sonra buraya yerleşen şoförler de bulunmaktadır. Marmaris’e yerleşen şoförlerin referanslarıyla yine Marmaris’e sezonluk çalışmak için gelen Adanalı, Gaziantep’li ve Kilisli şoförler bulunmaktadır. Ayrıca İzmir’den sezonluk gelip burada çalışan şoförler de mevcuttur.

Görüşme yapılan tur şoförlerinin çoğu bu işi meslek olarak yapmışlardır. Şoförlük mesleğinden önce başka işler yapan fakat mevcut şartlarını kaybeden ya da emekli olduktan sonra diğer bir gelir kaynağı olarak da şoförlüğü seçen tur şoförleri bulunmaktadır. Tur şoförleri için şoförlük mesleği, çoğunluğun mesleği olduğu ve başka meslek yapamayacakları için, bir zorunluluk olarak görülmektedir. Tur şoförlüğünün geleceği ile ilgili ise hemen hemen tur şoförü umutsuz yorumlar getirerek, olumsuz ve kötü durumların yaşanacağını belirtmişlerdir.

Şoförlerin çoğunluğunu yine evlidir. Marmaris’te ikamet eden şoförlerin aileleri burada bulunmaktadır. Bunlar dışında kalan tur şoförlerinin aileleri geldikleri yerlerde dirler. Aileleri ile görüşmeleri, geçen yoğun sezon ve izinsizlik durumları yüzünden kısıtlıdır. İzin alıp gitmek isteyen şoförler gidebilmek için kendileri yerine işi yürütebilecek şoför bulmak zorundadırlar.

Tur şoförleriyle yapılan görüşmeler Marmaris Beldibi bölgesinde bulunan tur şoförlerinin zamanlarını geçirdikleri kahvehanede ve tur otobüsleri garajında yapılmıştır. Tur şoförlerini çok iyi tanıyan ve tur şoförleri tarafından da çok iyi tanınan kahvehane sahibiyle birinci yazarın kurduğu olumlu ilişki görüşme yapılabilecek şoförlerin belirlenmesinde ve onların araştırmacıya güven duymalarında etkili olmuştur. Verilerin nitelikli olabilmesi için araştırma sürecinde tur şoförleriyle de olumlu ilişkiler geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu yönde, birinci yazar görüşmelerin büyük oranda yapıldığı kahvehanede şoförlerle zaman geçirmiş, oynadıkları oyunlara katılmış, onlarla beraber yemek yemiş, çay içmiş ve dört veya beş şoförden oluşan gruplarla konuyla ilgili resmi olmayan görüşmeler de gerçekleştirmiştir. Ayrıca, görüşmelerin samimi ve rahat bir ortamda gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır (bkz. Poulin, 2010). Görüşmelerde genel olarak tur şoförlerinin çalışma koşullarına; tur şoförleri için seyahat acentesinde ve taşıma şirketinde çalışmanın farklarına; tur şoförlerinin turistlerle, rehberlerle, transfermenlerle, operasyon sorumlularıyla ve meslektaşlarıyla olan ilişkilerine yönelik sorular sorulmuştur.

Görüşmeler ortalama 50 dakika sürmüştür. Biri hariç tüm görüşmeler ses kayıt cihazıyla yapılmıştır. Tüm görüşmeler microsoft word programına aktarılmıştır. Verilere aşinalık sağlamak için veriler birçok kez okunmuştur; bu süreçte ilk bakışta önemli görülen konular, kavramlar, düşünceler ve ilişkilerle ilgili kısa notlar tutulmuştur. Word programına aktarılan veriler sonrasında NVivo 10 programına yüklenmiş ve kodlanmıştır. Kodlamanın ilk aşamasında tüm veriler ayrıntılı bir şekilde kodlanmıştır. Bu aşama özellikle katılımcıların görüşlerini ayrıntısıyla ele alma açısından önemlidir. Sonrasında, bu ayrıntılı kodlardan yararlanılarak tur şoförlerinin çalışma pratikleri ilişkiler örgüsü kapsamında ele alınmıştır.

Nitel araştırmalarda güvenilirlik (trustworthines) standart tekniklere indirgenemese de araştırma kapsamında birinci yazarın tur şoförleriyle kurduğu olumlu ilişkiler, farklı taraflar açısından tur şoförlerinin çalışma pratiklerinin görüşlerinin alınması, görüşmelerin rahat ve güvenli bir ortamda yapılması için çabalanması verilerinin güvenilirliği açısından önemlidir (Pratt, 2008).

## Bulgular

### Tur Şoförleri ve Eğreti Çalışma

Marmaris'teki tur şoförlerinin ana çalışma pratikleri havaalanı transferleri ve tur transferlerinde araç kullanmaktır. Tur şoförlerinin kullandıkları araçlar otobüsler (44-54 kişi kapasiteli), midibüsler (28-34 kişi kapasiteli) ve minibüslerdir (4-16 kişi kapasiteli). Bu transferler sırasında şoförlerin yanında genellikle seyahat acenteleri

çalışanları olan rehberler ya da transfermenler<sup>1</sup> yer alır. Transfermenler, genellikle havaalanı transferlerinde şoförlere eşlik eder. Transfermenler turistleri turizm merkezindeki ya da yakınındaki havaalanında karşılarlar, araçlarına bindirirler ve otellerine bırakırlar. Aynı zamanda, turistlerin tatilleri bittiğinde onları otellerinden alırlar ve havaalanına bırakırlar. Tur transferlerinde tur şoförlerine, rehberler eşlik eder. Rehberler, tur başında hem turistleri otellerinden alırlar, tur boyunca onlara rehberlik ederler ve tur bitiminde onları otellerine bırakırlar. Havaalanı ve tur transferleri, ancak tur şoförlerinin çalışma pratikleriyle gerçekleşebilir.

Tur şoförlerinin ana çalışma pratiği söz konusu transferler sırasında araçları güvenli bir şekilde kullanmaktır. Bir tur şoförü işlerinin can taşımak olduğunu şöyle ifade etmiştir: “damperli kamyonla kum çekmiyorum, ben insan taşıyorum.” (7. Görüşme). Diğer bir tur şoförünün görüşleriye şöyledir:

“Halı dokur gibi, göz nuruyla yapılan bir iş gibi. Esas gözle yapılan iş bizimki; esas göz nuru bizimki; ‘neden’, çünkü ben senin canını taşıyorum. Benim kıymetimin olması lazım, çünkü ben seni taşıyorum, ben sana özen gösteriyorum, seni evine sapaşağlam ulaştırmaya çalışıyorum veya oteline veya tatiline” (21. Görüşme)

Hem taşıma şirketleri sahipleri hem seyahat acentesi temsilcileri de tur şoförlerinin çok önemli olduğunu belirtmektedirler. Ancak görüşmelerde “tüm” tur şoförleri kendilerine yeterli ekonomik ve sosyal değer verilmediğini vurgulamışlardır. Tur şoförleri mevsimlik, zor koşullar ve düşük ücretle çalışma kapsamında eğreti çalışmaya sahiptirler. Bu eğretiliği ifade etmek için birçok tur şoförü “zurnanın son deliği” metaforunu kullanmışlardır:

“Rus rehberler, mesela bize soruyor, ‘nerelere götürebiliriz, nerelere şey yapabiliriz?’ diye bize soruyor. Biz de yardımcı oluyoruz ama bu kadar güzelliklerin içinde şoför en son noktada; zurnanın son deliği gibi bir noktada durumu var turizmde.” (3. Görüşme)

“Benim açımdan biz olmazsa olmazlardan biriyiz. Rehber sırtında götüremeyecek yolcu, acenta sırtında götüremeyecek yolcu, mutlaka ben götüreceğim onu. Ben karşıyorum, ben alıyorum bagajını, ben götürüyorum, ben alıyorum ve en iyi şekilde yapmaya çalışıyorum. ‘Neden biz zurnanın en son deliği oluyoruz ki?’ (5. Görüşme)

“Bizim ülkemizde turizm zaten şoförün sırtından dönüyor ama şoför zurnanın son deliği. Fakat başkalarına verilen önem, havaalanına giden transfermenler var onlara verilen önem bize verilmiyor.” (27. Görüşme)

---

<sup>1</sup> Transfermen kelimesi, transferden sorumlu seyahat acentesi çalışanları için kullanılır. Transfermen kelimesi, her ne kadar erkek çalışanlara ait görünsün de, kadın çalışanlar da transfer işi yapabilirler. Araştırmada transfermen kelimesiyle hem erkek hem kadın transfer yapan çalışanlar kastedilmiştir.

Tur şoförlerinin çalışma pratikleri yalnızca turistlerin canını taşımakla sınırlı değildir; onlar, turistlerin valizlerini özellikle havaalanı transferlerinde araca yükleyip, araçtan indirirler. Örneğin, 40 kişilik gruplarla günde iki kez havaalanı transferi yapması durumunda bir tur şoförü ortalama 160 valizi araçlara yükler ve indirir. Bu yönde, bir tur şoförü kendilerini hamallara benzetmiştir: “Ya hamalız biz, şoför olarak” (14.Görüşme). Görüşmeler sırasında birçok tur şoförü de sırt ve bel ağrıları yaşadıklarını belirtmişlerdir: “valiz indir valiz bindir. ... 20 kilodan 3600 küsur kilo indirip bindiriyorsun. Sonra bel fitiği” (16. Görüşme)

Tur şoförlerine genelde rehberler ve transfermenler eşlik ederler. Ancak son dönemlerde seyahat acenteleri, maliyetleri düşürmek için transfermenlerin sayısını azaltmaktadır. Seyahat acentesi sorumlusunun dediği gibi transfermenlerin azaltılması kendi şirketlerinin küçülme stratejisi kapsamında iki yıldır uygulanmaktadır (35. Görüşme). Bu durum tur şoförleri için zorluk çıkarmaktadır.

“Şöyle yani benim işim zorlaşıyor rehber olmayınca. Bugün ben burada arabayı kilitliyorum, ... yol kapalı, ben buradan ilerideki markete kadar (neredeyse 300 m), yürüyorum müşteriye almak için. Araba burada çalışıyor, bagaj açık, direksiyon boş. Biri vurup gitse hikâye, haberin yok. Veya senin arkandan açık bagajdan birkaç valiz çalsa, koysa arabasına götürse turist sana her türlü rapor dilekçe yazar, sen bittin yani bu durumda.” (23.Görüşme)

Tur şoförleri aynı zamanda araçların temizliğinden de sorumludur. Bir tur otobüsünün temizliği iki saat sürebilmektedir:

“Aracın bakımı, dış yıkaması iç temizliği hepsi şoföre ait. Her zaman şoför yapar, artı akşam 12’de yoldan geldin, kontağı kapatıp da yatamıyorsun. Dışını yıkamak bir saat, içini yıkamak bir saat. İki saat iki buçuk saat vaktin geçiyor.” (2.Görüşme)

## **Seyahat Acentesine ve Taşıma Şirketine Bağlı Çalışmanın Farkları**

Çalışma bulguları tur şoförlerinin çalışma pratiklerinin seyahat acentesinde ya da tur şirketinde çalışmalarına göre ağırlaştığı ve eğretileştiğini ortaya koymuştur. Seyahat acentesi tur şoförleri çalıştırdıkları, seyahat acentesinin transferlerini yaparlar; tur şoförleri taşıma şirketine bağlı olsalar bile, çalışma mevsiminde seyahat acentesine kiralanan araçlarla sadece o seyahat acentesi için çalıştıklarında seyahat acentesi şoförlerinin çalışma şartlarına sahip olurlar. Taşıma şirketi tur şoförleriye taşıma şirketinin işlerini yaparlar. Taşıma şirketi tur şoförleri, taşıma şirketi tarafından farklı seyahat acentelerinin farklı transferleri için görevlendirilirler. İster taşıma şirketinde ister seyahat acentesinde çalışsınlar, genellikle tur şoförleri mevsimlik sözleşmelerle ve asgari ücretle çalışırlar. Bu unsurlar, tur şoförlerinin paylaştığı eğreti çalışma koşullarıdır. Bununla birlikte, seyahat acentesinde çalışan tur şoförleri ve taşıma şirketinde çalışan tur şoförlerinin çalışma pratikleri “çalışma süreleri”,

“çalışma düzeni” ve “barınma olanakları” kapsamında farklılaşır. Bu kapsamda, taşıma şirketinde çalışan tur şoförleri daha eğreti çalışma koşullarına sahiptir.

#### *Çalışma Süreleri*

Karayolları Trafik Yönetmeliği “Araç Kullanma ve Dinlenme Sürelerine Uyuma Mecburiyeti ve Denetleme Esasları” değiştirilerek 02.09.2004 tarihinde resmi gazetede yayınlanmıştır ve değişiklikler yürürlüğe girmiştir (bkz. <http://www.resmigazete.gov.tr/>). Bu değişiklik sonucunda ticari amaçla yolcu taşımacılığı yapan şoförler “24 saat” içinde en fazla “9 saat”, sürekli olarak ise “4,5 saat” araç kullanabilmektedirler. Ayrıca haftanın bir günü izin hakkına sahiptirler. Ancak turizm mevsiminde özellikle yoğun aylarda izin konusu tüm tur şoförleri için sıkıntılıdır ve onların düzenli olarak haftada bir gün izinleri yoktur.

“İzin yok abi, ben 4 ay oldu daha bir gün zorla izin yaptım. Onu da bağırdım çağırdım öyle yatırdılar. İzin mizin yok abicim, anca git gel, anca iş abicim. Yani bütün şoförler öyle; bir tek kendim için öyle demiyorum.” (17. Görüşme)

Taşıma şirketi sahibi de tur şoförlerinin düzenli izinleri olmamasını hizmet verme söylemiyle meşrulaştırmaktadır.

“Standart bir izni yok adamın... Haftada bir gün izni yok çünkü burası izin yeri değil, biz tatile gelen insanlara hizmet sektörüyüz.” (30.Görüşme).

Günlük çalışma saatleri konusunda seyahat acentesi tur şoförleri, genellikle kanunlara uygun olarak çalışırlar. Ancak taşıma şirketinde çalışan tur şoförleri yasal sürenin çok üzerinde çalışmaktadırlar:

“Günlük abi ben ortalama dokuz saat çalışıyorum. Acentada olduğum için trafik kurallarına göre çalışıyoruz. Ama taşımacıda saat yok, taşımacıda 20 saat çalışırsın.” (23.Görüşme)

“Acenta günde 8 saatten fazla çalıştırmıyor ama taşımacı da rakamlar çok korkunç yani. 15-14 ya da 13 saat.” (16. Görüşme)

Tur şoförlerinin ne kadar çalıştığı takograflar vasıtasıyla denetlenebilmektedir. Ancak bazı tur şoförleri yapılan denetimlerin yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Üstelik fazla çalışmanın üzeri hilelerle örtülebilmektedir:

“Çok çalıştığımızı ölçemezler, neden ölçemezler, şoför milleti uyanık. Şimdi günde 3 sefer atıyorsa bir sefer kendi ismini yazıyor takografa, ikinciye Ahmet'i, Mehmet'i yazıyor. Kendi gidip geliyor ama takografa başkasının ismini yazıyor.” (14. Görüşme)

“Kanunen bize deniyor ki sürekli olarak 5 saat araç kullanma hakkınız var, aralıklı olarak 9 saat. Şey 8 saat. 4-4 olarak. Ama sürekli olarak da 5 saat kullanabilirsin. Ee biz 20 saat kullanıyoruz yeri gelince. Bunu da ne

yapıyoruz, takometreyi değiştiriyoruz. Bir transfer normalde 7 saat sürdüğü için, şehir içinde ve havaalanında farklı tako kullanıyoruz, çıkarken duruyoruz, yeni tako takıyoruz ve öyle çıkıyoruz yola.” (15. Görüşme)

Birçok görüşmeci Marmaris'teki turizmin mevsimlik olması, taşıma şirketleri arasındaki rekabet ve de seyahat acentelerinin taşıma şirketlerinden düşük fiyatla hizmet almalarının, taşıma şirketlerinin sınırlı turizm mevsiminde, mümkün olduğunca az sayıda çalışanla maksimum iş yapmaya ittiğini belirtmiştir. Bu durum taşıma şirketinde çalışan tur şoförlerinin işlerini ağırlaşmakta ve eğretilmektedir. Bu yönde makbul tur şoförü her işe koşan, fazla çalışmaya itiraz etmeyen şoförlerdir. Fazla çalışmaya itiraz etmek birçok tur şoförü için işlerini kaybetme tehlikesi içermektedir:

“Senin azami çalışacağın saat 8 saat. 8 saati bir dakika geçti miydi trafik kanununa göre yolda bir adım dahi yürüyemezsin. Ama bunu Türkiye’de dinleyen hangi firma ya da hangi şoför var? "Yürüyeceksin kardeşim" diyor adam, "ya yürüyeceksin ya da işi bırakacaksın". Sen olsan ne yaparsın? Bugün beş tane nüfusa baksan [katılımcının yanında 15 yaşlarında bir torunu vardı], bunun [görüşmeci yanında bulunan torununu gösteriyor] annesi babası öldü, ben buna bakmak zorundayım.” (21. Görüşme)

#### *Çalışma Düzeni*

Seyahat acentesi tur şoförleri ve taşıma şirketi tur şoförlerinin bir günde ne kadar süre çalışacaklarını düzeni ya da önceden belirlenmesi de farklılaşmaktadır. Seyahat acenteleri genelde tur şoförlerinin işlerini zamanında dağıtırlar ve bir tur şoförü ertesi gün hangi işe gideceğini ve ne kadar çalışacağını bilir. Ancak taşıma şirketlerinde tur şoförlerinin ne oranda çalışacakları ve hangi işe gidecekleri belirsizdir:

“Anıyor seni yarın saat 17.00’de işin var diyor, yarınki işini veriyor sana acenta. Ama taşımacı, buradan çık yukarı git, yat. İşten geldin misal, bir saat sonra seni kaldırıyor hemen ‘hadi hadi iş çıktı, işe git’. Var mı böyle bir şey?” (14. Görüşme)

Çalışma düzenindeki bu belirsizlik ve ağırlık yüzünden bazı tur şoförleri taşıma şirketinde çalışmak istemezler. Örneğin, bir tur şoförü daha fazla kazansa bile taşıma şirketinde çalışmayacağını şu sözlerle vurgulamıştır:

“Çünkü onların saati belli değil. Çalışma saatleri belli değil. Buradan sabahın 4’ünde, 5’inde çıkıp Pamukkale’ye gidiyor; geliyor, akşam 8-9 gibi işi bitiyor. Biz sabaha kadar yatıyoruz ama o saat 10’da işe gidiyor. Geliyor sabah 5’te [şirket tekrar] geri gönderiyor.” (11.Görüşme)

Bir seyahat acentesi tur şoförü de çalışma saat ve düzen belirsizliğinin sosyal yaşamı da etkilediğini ve bu yüzden kendisinin taşıma şirketinde çalışmayacağını

belirtmiştir:

“Şimdi acentada benim bir gün sonraki işim bir gün önceden belli oluyor yani yarın ki işim bugünden belli oluyor. Ben ona göre kendimi ayarlıyorum. İşte bu akşam bir sosyal hayatım varsa ben o sosyal hayatıma gidebilirim ama taşımacı şirkette bu yok. Geliyorsun, yarım saat sonra nereye gideceğin belli değil. İşin ne olduğu belli değil. Ben o yüzden normal taşımacıda çalışmıyorum. En güzeli acenta, sonuçta benim de bir sosyal hayata ihtiyacım var, ben de insanım yani.” (27.Görüşme)

Taşıma şirketi tur şoförleri, her an farklı bir seyahat acentesi işlerine gönderildiklerinden ve ne kadar çalışacakları belirsiz olduğundan dolayı, taşıma şirketi tur şoförleri joker olarak da adlandırılırlar. “Joker” metaforu taşıma şirketindeki tur şoförlerinin çalışma düzenlerindeki belirsizliği ve ağırlığı ifade etmektedir. Bu yönde, joker olmak aslında daha eğreti çalışma pratiklerine sahip olmaktır:

“Şöyle bir şey de var mesela sen taşımacıya bağlı çalışıyorsun ama taşımacı seni bir acentaya bağlamış, seni oraya kiralamış, arabanın üzerinde o acentanın ismi yazıyor. Sadece o acentanın işini yapmak zorunda olduğun için, ekstra başka bir işe gidemiyorsun. Yani Ahmet’in Mehmet’in işine gitme şansın yok. Öbür türlü taşımacı firmada çalışan adamlar joker olarak çalışıyorlar. Yani senin işine de gidiyor, benim işime de gidiyor, başkasının işine gidiyor. Firmaya gelen her işe koşturuyor. ... Taşımacı firmada işler ağır yani, çok ağır.” (15.Görüşme)

Taşıma şirketinde çalışan tur şoförlerinin seyahat acentesinde çalışan meslektaşlarına göre daha eğreti koşullarda çalışması, tehlike ve dinlenememe konularını da kapsar. Taşıma şirketi şoförleri için aşırıya varan çalışma saatleri şoförlerin yorgunluk ve uykusuzluğuna neden olmaktadır; yorgun ve uykusuz çalışan tur şoförlerinin kaza yapma riskleri artmaktadır.

“Ben taşımacıda çalışmayı sevmem çünkü çok yorucu olur. Onlar çok yoruyor insanı, yorucu olduğu zaman da tehlikeli oluyor. Bir insanın yorulması demek, her an her şeyin meydana gelmesi demektir. Yani tehlikeli bir durumun meydana gelmesi demektir. Ondan sonra maalesef kazalar meydana geliyor.” (9. Görüşme)

“Uçuyoruz bir tarafları kırıyoruz, devriliyoruz, hıı sonra ne oluyoruz, suçlu oluyoruz; televizyonlarda anlatırken böyle diyorlar, ‘otobüs şoförü uykusuzmuş’ ama neden uykusuzmuş bir araştı. Araştı bi kardeşim neden uykusuz bu adam, ‘nerde çalışıyor bu adam?’. Adam sana bağıyor; ‘gel bakalım buraya, kaç saattir çalışıyorsun sen?’. Bana vermesin cezayı, beni çalıştırana versin. Ben ister miyim 14 saat 15 saat 20 saat çalışmayı! Hangi insan ister günde 15 saat çalışmayı! Sen 15 saat çalışmayı ister misin?” (21. Görüşme)

*Barınma Olanakları*

Marmaris dışından gelen tur şoförleri için hem seyahat acenteleri hem de taşıma şirketleri barınma olanakları sunmaktadır. Seyahat acentelerinin, barınma olanakları taşıma şirketlerine göre daha iyidir. Seyahat acentesi tur şoförleri, genellikle seyahat acentesinin kiraladığı apart otellerde kalırlar; taşıma şirketine bağlı çalışan tur şoförleriye genellikle otobüs garajlarındaki konteynırlarda, kullandıkları otobüslerin bagajlarında ya da midibüslerin arka koltuklarında uyumaktadırlar.

“Kalma yeri yok diyorum zaten sadece normal bir X acenta gibi, ne bileyim Y acentası gibi şirketlerin lojmanları var personelinin, şoföre iyi kötü yer veriyor. Ama taşımacıların kesinlikle yok. Hiçbirinin yok. Yatıyor adam orda konteynırda, ‘adam konteynırda yatar mı yav sıcakta orda?’ Gördün değil mi Beldibi'nde. Konteynır ya resmen konteynır. Klima yok, bir şey yok onun içinde. Kendi tuttuğu kiraladığı araçların şoförlerini biraz daha düzgün çalıştırıyor. Mesela ben X acentada çalışıyorum, müdürümüz var, gerçekten öylesi şart. Adam "bir tane aracın bagajında yatan şoför görmeyeyim" diyor... Taşımacılara kıyasla ooo villada kalıyorsun. Taşıyıcının bir kalacak yeri yok ki, ya konteynır da kalacaksın ya arabanın bagajında kalacaksın.” (5.Görüşme)

Taşıma şirketi tur şoförleri genelde kullandıkları ve aynı zamanda bagajında uyudukları araçların markalarına göre “Mercedes Palas” ya da “Safir “Palas” gibi benzetmeler kullanılmaktadırlar.

“Abi nerede kalıyorsunuz? Mercedes palasta mı yoksa safir palasta mı? Mercedes Palasta. O biraz rahat, Safir rahat değil. Öyle apartta evde kalmayanların her şeyi otobüs yani, evi. Yiyeceği içeceği orada; zor yani; adam tüpünü koyuyor mesela. Orada yiyip, içip, yatıyor. Banyo yaptıkları tuvaletler muvaletler hepsi pislik içinde. Çok kötü. Huzursuz millet. Bunu da kimse şey yapmıyor. Öne çıkıp da konuşan yok. Yardımcı olan yok, denetleyen yok.” (14.Görüşme)

Kötü barınma olanakları yüzünden tur şoförleri hem dinlenememekte hem de gündelik temizlik ihtiyaçlarını rahatlıkla karşılayamamaktadırlar:

“Taşımacıda çalışan adam arabada yatıyor adam ne yapsın. Ne yapsın. Ne yapıyor, ya otobüsü dağa çekiyor, bagaja oturuyor, mülteciler gibi. Soğuk suyla bilmem şunla bunla kendi elbisesini yıkıyor, sonra geliyor, o arabaya yatıyor. Bu adam ne kadar dinlenir sence? Ne kadar dinlenebilir? Hani gelip evinde banyonu yapıp, yatağında, klimanın altında iki saat yatmak var, bir de dağa çıkıp arabada banyo yapıp, gelip arabada yatmak var. Aradaki fark çok büyük. Böyle olursa bu insan dinlenemez.” (22.Görüşme)

Bu kısım, seyahat acentesi ve taşıma şirketinde çalışmanın farkları üzerinde durdu. İster seyahat acentesinde ister taşıma şirketinde çalışsınlar, tur şoförlerinin çalışma

şartları bir ilişkiler örgüsünde gerçekleşir. Bir sonraki kısım bu örgü üzerinde duracaktır.

## Tur Şoförleri ve Turistler

Tur şoförleri rehberlerle, transfermenlerle, müşterilerle, operasyon çalışanlarıyla, diğer tur şoförleriyle ve turistlerle ilişki içindedirler. Bu ilişkileri birbirlerinden ayırmak zordur. Örneğin, bir tur sırasında rehber ve tur şoförünün uyumu, şoförün turistlerle olan ilişkisini de etkileyecektir. Tur şoförlerinin aylık maaşları asgari ücret dolaylarındadır. Bu oran seyahat acentelerinde çalışan tur şoförleri için asgari ücretin biraz üzerine çıkabilmektedir. Ancak özellikle taşıma şirketleri, tur şoförlerinin bahşış alabilmesi ve araç içinde turistlere içecek satışı yapabilmemesini bir koz olarak kullanarak onlara asgari ücret vermektedirler.

“Acentalar daha fazla maaş veriyor. Taşımacılar az maaş verir, o da neden verir, değişik acentalara araç gönderdiği için, araçlarda satılan su, kola falan, işte ‘seni buraya göndereceğim, sen su satacaksın, yok bunu yapacaksın, bunu satacaksın tıp alacan’ diyorlar.” (9. Görüşme)

Bahşış ve içecek satışından elde edilen ek kazanç olanağı da çoğu tur şoförünün, turizm sektöründe çalışma nedeni olmaktadır:

“Zaten turizmde çalışan şoförün %90’ı dolaba çalışıyor. Dolaptan ne satarsa karı. Maaşla çalışmıyor ki millet burada. Bahşışine, dolabına çalışıyor. Dolapta kola bira satacak, öyle yani. Dolap olmayacak, hiç bir şoför çalışmaz turizmde.... Bana sattırmasa iki dakika durmam ben orada. Çalışmam yani. 1200’e de bu işi kimse yapmaz.” (14. Görüşme)

Tur şoförlerinin söz konusu ek kazanç olanakları onların turistlerle olan ilişkilerini etkiler. Tur şoförleri çoğunlukla valiz indirip bindirirken, turistlerle doğrudan iletişimde olmaktadır. Bu yönde tur şoförleri için kibar olmak ve gülümsemek önemlidir:

“Şimdi müşteri havaalanından geldiği zaman valizini alıp bindiriyorsun. Bir kaç kelime dil bilmek zorundasın; hani, hoş geldiniz, iyi günler falan diyorsun. O müşterinin hoşuna gidiyor. ... İyi günler diyorsun, hoş geldiniz diyorsun, valizinizi alabilir miyim falan, bunları anlattırsan, söylersen iyi olur.” (9. Görüşme)

Bir taşıma şirketi sahibi turistlerle kurulan iyi ilişkilerin bahşış kazanılmasında etkili olduğunu belirtmektedir:

“Müşteri bir sefer görür şoförü, müşterinin valizini alıp yerleştiriyorsan, müşteri yaşlıysa, sakatsa, yardım ediyorsan, otelin resepsiyonuna kadar götürüyorsan, müşteri bahşış verir. Memnun kaldığı için verir sen ona hizmet ettiğin için verir. Ama tekmeyle müşterinin valizini indirip verirsen

tamam mı, bir de ağzına bir cigara da yakarsan müşteri bahşış vermez. Müşteriye hoş geldin dediğinde müşteri güler. Güler yüzlü olduğunda memnun olduğunda verir.” (30. Görüşme)

Tur şoförleri bahşış almak için araç önüne bahşış kutusu/sepeti koymaktadırlar. Bunun dışında, turistlerin ne kadar bahşış verdikleri, araştırmanın ilerleyen kısmında açıklanacağı üzere, tur şoförlerine transferlerde eşlik eden rehberler ve transfermenlere de bağlıdır. Tur şoförleri bazı ülke vatandaşlarını (özellikle Hollandalı ve İngiliz) daha fazla bahşış verdiği için diğerlerine (özellikle Ruslar) çalışmayı tercih etmektedirler. Bu kapsamda, bir tur şoförü İngilizlerin Ruslara göre daha iyi bahşış verdiklerini belirtmiştir (19. Görüşme). Seyahat acentesi sorumlusu da tur şoförlerinin turistleri bahşış verme oranlarına göre tercih ettiklerini belirtmiştir (33. Görüşme). Tur şoförleri için az bahşış almaları üzüntü vericidir:

“Adam asgari ücretle çalışıyor, bahşış çıkmadığı zaman da çıldırıyor. Bu sefer yolcudan alıyor acısını. Valizini çarpmak bilmem ne etmek; indirmez, bindirmez, al kendin valizini der... Vurur, çarpar, kırar, bunu yapıyorlar. Neden kaynaklanıyor adamın geliri yeterli değil” (5. Görüşme)

Tur şoförleri, turistlere araç içinde içecek satabilmektedirler, ancak bu her zaman geçerli değildir. Taşıma şirketlerinin araç içinde içecek satışıyla ilgili kararı, transferi yapılan seyahat acentesinin bu yöndeki kararına uymaktadır. Bazı seyahat acenteleri sadece su ve meşrubat satışına izin vermekte ve herhangi bir kişinin fazla alkol almaktan sorun çıkarmaması için alkollü içecek satışını yasaklayabilmektedirler. Bununla birlikte bazı seyahat acenteleri içecek satışını tümüyle yasaklamaktadır. Birçok tur şoförü bu duruma neden olarak seyahat acentelerinin mola yerleriyle yaptıkları anlaşmaları göstermiştir. Seyahat acenteleriyle anlaşmalı yerler, turistlerin kendilerinden içecek almaları için araçlarda içki satışının olmasını istememektedirler. Bahşış ve içecek satışı tur şoförlerinin sadece turistlerle olan ilişkisini etkilemez; aynı zamanda tur şoförlerinin rehberlerle, transfermenlerle, operasyon çalışanlarıyla ve diğer tur şoförleriyle ilişkilerini de etkiler.

## **Tur Şoförleri, Rehberler ve Transfermenler**

Tur şoförü ve turist arasındaki ilişkinin şekillenmesinde rehberler ve transfermenler önemlidir. Hem rehberler hem transfermenler tur şoförleriyle aynı araçta bulunurlar. Bundan dolayı, yalnızca rehberler ve transfermenler, tur şoförlerinin nasıl çalıştığını yerinde gözlemleyebilir ve denetleyebilirler. Bu yönde bir tur şoförü, bir transfermenin tur şoförüne gıcık gitmesi ve hakkında bir rapor yazması durumunda tur şoförünün işinden olabileceğini belirtmiştir (23. Görüşme). Bir taşıma şirketi sorumlusu da kendilerinde çalışan bir tur şoförünün iş sırasındaki uygun olmayan davranışlarının bir rehber tarafından çekilip kendilerine iletildiğini,

bunun üzerine kendilerinin de tur şoförünün işine son verdiklerini belirtmiştir:

“Geçenlerde bir şikâyet oldu; ben işini bıraktırdım adama. Al sana göstereyim abi. Adam telefonla konuşmuş, rehber kameraya almış. Ayağını ön tarafa koymuş şoför [Görüntüyü gösterdi]. Bana şikâyet geldi yani. Anlatabildim mi? Görüntüyü gördükten sonra adamı ertesi gün işten çıkardık.” (32. Görüşme)

Rehberler ve transfermenler, tur şoförlerine özellikle turistlerin otellerden alınması ve otellere bırakılması sürecinde taşıtın nerelerde duracağı konularında talimatlar verebilirler. Bu talimatlar bazen tur şoförleri için olanaksız olabilir ve de sıkıntı doğurabilir:

“18-19 yaşlarında bir çocuk, benim oğlum kadar bir çocuk, nasıl konuşulacağını bilmiyor sana karşı. Senin psikolojini bozuyor zaten yolda. Tavırları hareketleri. ‘abim buraya araç girmez, giremeyiz, yirmi metre yoldan yürütüver yolcu’, ‘olmaz, önüne yanaşacağız’ diyor. ‘Abim bak girilecek yer var, girilmeyecek yer var, otobüs girmez oraya’; ‘ya nasıl girilmez, çünkü şoför girdi’, o zaman köşede taksi yokmuştur, girmiştir adam.” (5. Görüşme)

“Şimdi bazen öyle anlayışsız rehberlerle denk geliyoruz ki adam minibüsle girmiştir oraya, seni de sokmaya çalışır oraya. Ula kardeşim bu araba buraya girmez. ‘Ben girdim’ diyor. ‘Neyle girdin?’; ‘minibüsle girdim’. Bu minibüs değil ki. Bunu anlatamıyorsun.” (15. Görüşme)

Tur şoförlerinin hem rehberler hem transfermenlerle olan ilişkisinde bahşiş de önemli bir yer tutar; rehberler ve transfermenler şoförün ne kadar bahşiş alıp alamayacağını ve alınan bahşişin paylaşılıp paylaşılmayacağını belirler. Tur şoförünün rehberle ve transfermenlerle ilişkisinin iyi olması bahşiş ve içecek satışını arttırabilmektedir: “Rehberin iyiyse sana bahşiş çıkarttırır; sen de gerekli saygıyı gösterirsin. Rehber sana çıkarmasa bu sefer, artık çalımını yapar durur şoför.” (7. Görüşme)

Bazı rehberler ve transfermenler, turistlerden tur şoförüne bahşiş vermelerini isteyebilmektedirler:

“Onlar genelde bizim adımıza söylüyorlar yani. Söylemeyenler de çıkıyor. ..., vereceksiniz, mecbursunuz diyor. Hepiniz kişi başı 5 Euro vereceksiniz şoföre diyor, mecbursunuz diyor, böyle adamlar var yani. 40 kişi de 200 Euro para yapar, o da 600 lira para yapar abi.” (13.Görüşme)

Bununla birlikte, tur şoförünün rehberler ve transfermenlerle ilişkisi kötüyse, rehber ve transfermenler turistlerden özellikle bahşiş vermemelerini isteyebilir. Yabancı dili olmayan tur şoförleri de bunu anlayamaz (20. Görüşme). Aynı zamanda, rehberin bahşişten pay almak istemesi tur şoförlerini rehberlerle karşı karşıya getirebilmektedir. Bir tur şoförü, rehberlerin bahşişi tur şoförleri için isteyip ardından bahşişten pay almalarını dürüst bulmamaktadır:

“Hani kendilerine istemezler bahşişleri. Şoföre isterler, herkes indikten sonra onu ikiye bölerler. Kendileri şey, hani bir söz vardır ya, ‘kendime istiyorsam namerdim’; işte onlar diyor. İşte şoför geldi sabahtan diyor, sürdü diyor, ‘very good’tu diyor, gariban diyor, çocuğu var diyor yalanlarla dolanlarla şoföre istiyor ama millet indikten sonra sepeti ikiye bölüyor.” (2. Görüşme)

Diğer bir tur şoförü, rehberlerin turlarda turistlerin harcamalarında komisyon alabildikleri için, eğer rehber kendi bahşişine ortak olmak isterse, kendisi de onun komisyonlarına dikkat çektiğini belirtmiştir:

“Bazıları [rehberler] hem kendine hem de bana istiyor, oluyor öyle iş yani, yarısını alıyor. Ben de sağdan soldan komisyon alıyor ya bu, ben de o zaman sende aldığın komisyonlardan vereceksin diyorum. Bir kavga yapıyoruz orada biz. Sen ona karışamazsın diyor bana. O zaman sen de benimkine karışamazsın diyorum. Ondan sonra birbirimize ufak tefek küfür yapıyoruz yani. Hepsi değil de işte 2-3 tane var aralarında.” (14. Görüşme)

Rehberlere göre transfermenler düşük ücret almakta ve turlara gitmedikleri için herhangi bir komisyon almamaktadırlar. Bundan dolayı, transfermenler, rehberlere göre çok daha az pazara kazanmaktadırlar. Bu durum tur şoförleri tarafından bilinmektedir ve tur şoförleri için bahşişin transfermenlerle paylaşılması rehberle paylaşılmasından daha kabul edilebilirdir.

“Fifty fifty [elli elli] der ben de ona itiraz etmem. O kadar paragöz bir adam değilim. Onların durumunu bildiğim için. Rusya’dan buraya gelmişler, bizim insanlarımız Allah razı olsun çok iyiler! 250 dolar mı 300 dolara filan o kızları köpek gibi çalıştırıyorlar. İnanmıyorum 300 dolar verdiklerine de 200-250 dolar civarında bir para veriyorlar, tura çıkarken de fifty fifty olayına ben de itiraz etmiyorum. Niye? Onların o halini gördüğüm için itiraz etmiyorum yani.”(19. Görüşme)

Bir şoför ise bahşişin hepsini transfermenlere verebildiğini belirtmiştir.

“Çoğuna da gurbetçi diyerekten, garip kızlar, memleketinden buraya gelmiş, zor şartlar altında çalışıyorlar diyerekten çoğu zaman tipten çıkanları ellemem onlara veririm yani. Orda 3-5 dolar çıkar ben veririm hepsini. Çünkü kendi kızım gözümün önüne gelir. Benim gibi düşünen çok adam var burda. Yeni yetmeleri saymıyorum. Çünkü onlar gurbete gelmiş. Ben de gurbetçiyim burda. Bunun nerden geliri var, hiç bi yerden yok, kuru maaş, tip başka da yok.” (22. Görüşme)

## Tur Şoförlerinin Birbirleriyle ve Operasyon Çalışanlarıyla Olan İlişkileri

Tur şoförlerinin bahşiş ve içecek satışlarından elde edecekleri gelir gidilen transfere göre farklılaşabilir. Tur şoförleri daha çok bahşiş alabildikleri için tur transferi yapmak istemektedirler. İş tercihi noktasında bir diğer önemli noktaysa transferi yapılan yolcuların bagaj işlemleridir. Tur şoförleri havaalanı transferlerinde müşterilerin valizlerini yüklemek ve indirmek zorunda oldukları için söz konusu transferi tercih etmemektedirler:

“Transferde hamalsın ya! Başka iş yapmıyorsun, valiz indir, valiz bindir. Ama tura gidersen akşam 7-8 gibi en geç işin biter. Gidersen otelde banyonu yaparsın, yemeğini yersin tertemiz, odana çekilirsin, beş yıldızlı otelde dinlenirsin tertemiz. Normal şartlarda gidip o otelde kalamazsın. Normalde gidip bir Dedeman’da kalıyoruz, bir Sheraton’da kalıyoruz, kaldığımız zamanlar oluyor yani. Transferde arabada kalıyoruz, yememizi içmemizi kendimiz karşılıyoruz, daha masraflı, daha yorucu oluyor. Tur hem kazanç yönünden iyi hem bizim yönümüzden iyi.” (13. Görüşme)

“Maddi açıdan da rahatlık açısından da farklar var. Turda daha fazla para kazanıyorsun çünkü girdiğin çıktığın yerler var, ayakbasta filan var. Transferde valiz olayı var, indir bindir. Bir de alıştırmışsın, sağ olsun rehber arkadaşlarımız, ‘şoför alacak valizinizi?’ ben neden alayım, hamal değilim ki. Arabanın dibine kadar getirsin ben yerleştiririm, indiğin zaman da ben bagaj kapısını açarım, sen kendin alırsın. O kötü yönleri var yani. Tur daha rahat, bir yolcu alıyorsun sabahtan, çıkıyorsun, yiyorsun, geziyorsun, tozuyorsun, akşam dönüp geliyorsun.” (20. Görüşme)

Operasyon sorumlusu tur şoförünün hangi transfere gideceğine ve bir günde kaç kez gideceğine karar verir. Dolayısıyla operasyon sorumluları, tur şoförlerinin hem çalışma ağırlıklarını hem de ek kazanç olanaklarını etkileyebilmektedirler. Bu yönde tur şoförleri adaletli iş dağılımı istemektedirler:

“Bir işten gelip de hemen diğer işe yazılırsın sıkıntı oluyor. Misal sen işten gelmişsin öteki arkadaşın uyuyor, sen daha işteyken başka iş gelince bu sefer aramızda sıkıntı oluyor” (8. görüşme).

Yukarıdaki 8. görüşmecinin belirttiği sıkıntılar, taşıma şirketlerinde çalışan tur şoförleri için daha fazla geçerlidir. Seyahat acentelerinde çalışan tur şoförlerinin hangi işe gidecekleri daha belirgindir. Bu yönde, seyahat acentesindeki operasyon sorumlusunun keyfi kararları azdır. Bir seyahat acentesi sorumlusu, kendileri iş dağılımı yaparken adaletli olduklarını, şirketin kurallarını uyguladıklarını ve özellikle şoförleri birer gün dinlendirmeyi amaçladıklarını belirtmiştir (31. Görüşme). Ancak, taşıma şirketlerinde hangi tur şoförünün hangi işe gideceğinin kararlaştırılmasında operasyon sorumlusunun kişisel rolü daha çoktur. Taşıma şirketindeki operasyon

sorumluları, birçok tur şoförü arasında seçim yapabilir. Bu durum, bu seçimlerde kişisel ilişkilerin öne çıkmasına ve dolayısıyla seçimlerin keyfiliğine neden olabilmektedir. Bu yönde, birçok taşıma şirketi tur şoförü, bazı tur şoförlerinin iyi işlere gitmek için operasyon sorumlusuna küçük hediyeler verdiklerini belirtmiştir:

“Operasyoncu da komisyon yiyor; şoför, mesela geliyor işten, al şu marlboroyu, üç bira söylüyor operasyoncuya. ‘Aman haa, beni kötü işe yazma’; o da ‘tamam kardeşim sen her zaman böyle getir sigarayı, birayı, ben seni hiç kötü işe yazmam’ diyor. Neler var ya. İyi işler var ya. Mesela, adam Dalaman’a gidip geliyor 200 lira para kazanıyor bir seferde. Geliyor bu sefer operasyoncuya sigarasını da alıyor birasını da alıyor. O da ne yapıyor, her gün ona iyi iş yazıyor.” (14. Görüşme)

“Turizmde yalaka olacaksın. Operasyona gidip ara sıra üç beş göreceksin. On numara iş yazar sana. Ben açık açık söylerim bunu, benim gizlim saklım yok.” (22.Görüşme)

Ayrıca, taşıma şirketi sahibi, operasyon çalışanlarına güvenmediği için kendisinin operasyon işini yaptığını belirtmiştir. Kendisine neden operasyon çalışanına güvenmediği sorulduğunda şu yanıtı vermiştir:

“Ya işte birisi geliyor ayıptır söylemesi akşam yemeğe götürüyor bunu; bu da ona iyi iş yazıyor ve diğerlerine haksızlık oluyor. ‘Bir sigara bıraktım ben oraya’ diyor; ister istemez psikolojik olarak etkiliyor yani. Ben burada olduğum için öyle şey olmuyor. Ben neyse o yani.” (32.Görüşme)

Bir seyahat acentesi sorumlusuysa kendilerinde tur şoförlerinin hangi işe gidecekleri konusunda herhangi bir adaletsizliğin olmadığını vurgulamıştır:

“Bu kesinlikle bizde imkânsızdır. Hem yönetim hem de operasyon babında söylüyorum bunu. Buna tenezzül edeceğini düşünmüyorum. Ama ben de duyuyorum, o daha çok işte taşıma şirketlerinin operasyonlarında çalışan kişilerin daha çok adam kayırma, işte ne bileyim işte rüşvetten ziyade bahşiş gibi, onu görme dediğimiz çorba parası adı altında bazı şoförlerin güya kendilerini bu şekilde korumaya yeltendiklerini ve onların da bu şoförleri kayırdıklarını ben de duyuyorum.” (33.Görüşme)

Operasyon pratiklerindeki yukarıda bahsedilen çarpıklıklar, tur şoförlerinin kendi çalışma arkadaşlarını suçlamalarına ve aralarındaki güvensizlik ortamına yol açmaktadır:

“Burada aynı firmada çalışan üç tane şoför vardır, birbirleriyle geçinemezler. Neden? ‘Sen iyi işe gittin, ben kötü işe gittim’, bu var. Operasyonun yaptığı yanlış hareketlerden birbirlerine girer. Gece transfer biter, bahşiş güzel çıktıysa, yabancı rehbera bir tene bira alınır, bir paket sigara alınır, o şekilde. Sonra operasyondaki yine sigara bekler. Karışık.” (7.Görüşme)

“Biz her zaman tutumlu değiliz birbirimizle. Güvensizlik var. Çekememezlik var şoförler arasında. Misal, bir firmaya çalışıyorsun taşımacıda, ‘sen iyi işe gidiyorsun, ben kötü işe gidiyorum; sen iki gündür bu işe gidiyorsun, ben niye gitmiyorum, bilmem ne, çekemiyorlar yani. O sorunlar, başka türlü sorun yok yani. ... Bunu da yapan taşımacıda çalışan operasyoncu.” (14. Görüşme)

Tur şoförlerinin otel çalışanlarıyla da, özellikle ön büro çalışanlarıyla ilişkileri mevcuttur. Fakat bu durum diğer ilişkilere göre kısıtlıdır. Özellikle turistlerin otelden alınması noktasında tur şoförü ve ön büro çalışanlarının ilişkileri ortaya çıkmaktadır:

“Marmaris şehir trafiği, yani otellerde sıkıntılar, resepsiyonlarda sıkıntılar var. Resepsiyonda ya da otelde çalışanlar müşteri için hazır durumda demiyolar, gidiyosun sıkıntı çıkarıyolar.” (3.Görüşme)

## Sonuç ve Öneriler

Bu araştırma tur şoförlerinin çalışma pratiklerini incelemesi yönüyle keşfedici bir araştırmadır. Araştırma, tur şoförlerinin eğreti çalışmalarını ve ilişkilerini ele almıştır. Tur şoförleri turistlerin güvenli seyahatleri açısından çok önemlidir. Buna karşın, tüm tur şoförlerinin belirttiği üzere kendilerine turizm sektöründe değer verilmemektedir. Bunu, birçok tur şoförü kendilerini zurnanın son deliğine benzeterek dile getirmiştir. Bu metafordan hareketle, yönetimci bakışla birçok çalışma turizmi yalnızca kulağa hoş gelen bir zurna olarak görür diyebiliriz. Diğer bir deyişle, yönetimci bakış, turizm sektörünü kaliteli hizmet ve insanların hoş zaman geçirmesiyle yansıtır. Oysa turizm sektöründe aynı zamanda görünmeyen, duyulmayan birçok tur şoförü eğreti çalışma koşullarında çalışmaktadır. Bunun açığa çıkarılması bu araştırmanın yapmak istediği ana katkıdır.

Hem seyahat acentelerinde hem taşıma şirketlerinde çalışan tur şoförleri mevsimlik, düşük ücretli ve gelir belirsizliği (yeterli bahşış alıp alamama gibi) içinde çalışmaktadırlar. Ancak, tur şoförlerinin eğreti çalışması taşıma şirketlerinde daha da belirginleşmektedir. Bu kapsamda genel olarak taşıma şirketinde çalışan tur şoförlerinin çalışma süreleri günlük yasal sınırın üzerindedir, çalışma düzenleri belirsizdir ve barınma olanakları kötüdür (bkz. Lewchuk vd., 2003). Tüm bu unsurlar, taşıma şirketinde çalışan tur şoförlerinin yorgun ve dolayısıyla tehlike altında çalışmasına neden olmaktadır.

Turizmde çalışmayı ele alan en önemli kavramlar olan duygusal emek ve estetik emek, turist-çalışan ilişkilerine odaklanarak, çalışmayı farklı tarafların bir arada bulunduğu bir ilişkiler örgüsü olarak ele almazlar. Bu araştırma tur şoförlerinin çalışmasını bir ilişkiler örgüsü olarak da incelemiştir. Bu ilişkiler örgüsünde, tur şoförlerinin bahşış ve içecek satışından elde edebildikleri ek kazanç olanakları önemli bir yer tutmaktadır. Çoğu zaman, tur şoförleri ek kazanç elde

edebildikleri için asgari ücret yöntemi, işverenin elinde düşük ücret vermek için bir koz olmaktadır. Bu durum genel olarak turizm sektöründe bahşişin önemli olduğu alanlarda geçerlidir (Zampuokus ve Ioannides, 2011: 31). Özellikle bahşişle ek kazanç olanağı tur şoförlerinin asgari ücret almalarına, gelir belirsizliğine, uzun süreli çalışmalarına yol açarak eğreti çalışmayı arttırmaktadır (bkz. Albin, 2011; Lewchuk vd., 2003).

Her ne kadar bahşiş, çalışan ve turist arasındaki bir ilişki gibi görünse de çalışanların yöneticilerle, diğer çalışanlarla (rehberler ve transfermenler) ve meslektaşlarıyla olan ilişkilerini de etkilemektedir (bkz. Albin, 2011). Tur şoförleri daha fazla ek kazanç elde edebilecekleri transferleri istemektedirler. Rehberler ve transfermenler, tur şoförünün özellikle bahşişini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilmektedirler. Birçok katılımcı, taşıma şirketinde hangi tur şoförünün hangi işe gideceğinin belirlenmesinde çarpıklıkların olduğunu belirtmiştir. Bu çarpıklıklar, tur şoförlerinin kendi aralarındaki ilişkileri de zedeleyebilmektedir.

İleriki araştırmalar, yönetimci bakış açısının ötesine geçmeli ve turizm sektöründe çalışmayı, çalışanların performanslarını yükseltme kaygısıyla sınırlandırmamalıdır. Bu yönde turizm sektöründe eğreti çalışma ilişkileri daha fazla ele alınmalı ve turizmin gülümseyen yüzünün altındaki gerçekler ortaya dökülmelidir.

**KAYNAKÇA:**

- Albin, E. (2011). A worker-employer-customer triangle: The case of tips. *Industrial Law Journal*, 40(2): 181-206.
- Aykaç, A. (2009) *Yeni İşler, Yeni İşçiler: Turizm Sektöründe Emek*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Baum, T. (2007). Human resources in tourism: Still waiting for change. *Tourism Management*, 28: 1383–1399.
- Budd, J. W. (2016). *Çalışma Düşüncesi*. (Çeviren: F. Man). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Çelik, C. ve Erkus-Öztürk, H. (2016). Role of precariousness and space on class formation process: The case of Antalya’s tourism workers. *Capital and Class*, 40(3): 419-445.
- Fletcher, R. (2011). Sustaining Tourism, Sustaining Capitalism? The Tourism Industry’s Role in Global Capitalist Expansion. *Tourism Geographies*, 13 (3): 443–461.
- Gibson, C. (2009). Geographies of tourism: Critical research on capitalism and local livelihoods. *Progress in Human Geography*, 33(4): 527-534.
- Gmelch, G. (2003). *Behind the Smile: the Working Lives of Caribbean Tourism*. Bloomington: Indiana University Press.
- Guerrier, Y. and Adib, A., 2003. Work at leisure and leisure at work: a study of the emotional labour of tour reps. *Human Relations*, 56(11), pp.1399-1417.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Lee, D., Hampton, M. ve Jeyacheya, J. (2015). The political economy of precarious work in th tourism industry in small island developing states. *Review of International Political Economy*, 22(1): 194-223.
- Lewchuk, W., de Wolf, A., King, A. ve Polanyi, M. (2003). From job strain to employment strain. *Just Labour*, 3: 23-35. <<https://justlabour.journals.yorku.ca/index.php/justlabour/article/view/165>>. Erişim: 12 Aralık, 2017.
- Löfgren, O. (1999) *On Holiday: A History of Vacationing*. Berkeley: University of California Press.
- Orr, J. E. (1996) *Talking about machines*. Ithaca: Cornell University Press.
- Pagliarin, S. (2016). Working leisure: entertaining guests in gated tourist resorts. *Leisure Studies*, 36(6): 752-763.
- Poulin, M., 2010. Reporting on first sexual experience: the importance of interviewer-respondent interaction. *Demographic Research*, 22 (11), 237–288.
- Powell, P. H. ve Watson, D. (2006). Service unseen: The hotel room attendant at work. *Hospitality Management*, 25: 297-312.

- Pratt, M.G., 2008. Fitting oval pegs into round holes: tensions in evaluating and publishing qualitative research in top-tier North American journals. *Organizational Research Methods*, 11(3): 481–509.
- Sayer, A. (2007). Dignity at work: Broadening the agenda. *Organization*, 14(4): 565-581.
- Tataroğlu, E. G. (2006) Conceptual analysis of tourism: the case of Marmaris town in Turkey. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Ankara: Orta Dođu Teknik Üniversitesi.
- Temiz, H. E. (2004). Eğreti istihdam: İşgücü piyasasında güvencesizliğin ve istikrarsızlığın yeni yapılanması. *Çalışma ve Toplum*, 2(2): 55-80.
- Vejjola, A. (2009). Introduction: Tourism as work. *Tourist Studies*, 9(2): 83-87.
- Zampoukos, K. ve Ioannides, D. (2011), The tourism labour conundrum: agenda for new research in the geography of hospitality workers. *Hospitality & Society*, 1(1): 25-45.
- Warhurst, C. ve Nickson, D. (2009). Who's got the Look? Emotional, Aesthetic and Sexualized Labour in Interactive Services. *Gender, Work and Organization*, 16 (3): 385–404.