



Uluslararası
Çalışma
Örgütü

Motosikletli Kuryeler
Odağında

► Teslimat Sektörü Çalışanlarında Psikososyal Risk Analizi

Copyright © Uluslararası Çalışma Örgütü 2022
İlk basım yılı 2022

Uluslararası Çalışma Örgütü yayınları, Telif Hakları Evrensel Sözleşmesi 2. Protokolü kapsamındaki telif haklarından yararlanır. Yine de, kaynak belirtilmek şartıyla izin almadan yayınlardan kısa alıntılar çoğaltılabilir. Çoğaltma ve çeviri hakları için ILO Publications (Rights and Licensing), International Labour Office, CH-1211 Cenevre 22 İsviçre adresine veya e-posta yoluyla rights@ilo.org adresine başvuruda bulunulmalıdır. Uluslararası Çalışma Örgütü bu tür başvuruları memnuniyetle karşılamaktadır.

Kütüphaneler, kurumlar ve bir çoğaltım hakları kuruluşuna kayıtlı olan diğer kullanıcılar, bu amaçla kendilerine verilen lisanslara uygun şekilde kopyalar oluşturabilirler. Ülkenizdeki yetkili çoğaltım hakları kuruluşunu bulmak için www.ifrro.org adresini ziyaret edebilirsiniz.

Motosikletli Kuryeler Odağında Teslimat Sektörü Çalışanlarında Psikososyal Risk Analizi
"İki Tekerlek Bir Kask"

Yazarlar: Nevin Küçük

Katkı Sağlayanlar: Teyfik Tokalılar, İmge Dağlar, Aslı Macit, Halil İbrahim Ayar

Yayına Hazırlayanlar: Billur Pınar Eskioğlu, Salih Gökçe Görgeç, Gamze Orhun

Uluslararası Çalışma Örgütü – Ankara, 2022
ISBN: 9789220365762 (web PDF)

ILO yayınlarında Birleşmiş Milletler'in uygulamaları doğrultusunda kullanılan tanımlamalar ve bu yayınlar içindeki materyal sunumları, herhangi bir ülke, bölge veya toprağın veya bunların makamlarının yasal statüsüyle veya bunların sınırlarıyla ilgili olarak Uluslararası Çalışma Örgütü'nün herhangi bir görüşünün ifadesini hiçbir şekilde teşkil etmez.

İmzalı makalelerde, çalışmalarda ve diğer katkılarda ifade edilen görüşlerin sorumluluğu tamamen kendi yazarlarına aittir ve yayın, içinde ifade edilen görüşlerin Uluslararası Çalışma Örgütü tarafından bir onamasını teşkil etmez.

Firmaların ve ticari ürünlerin ve süreçlerin adlarına yapılan göndermeler bunların Uluslararası Çalışma Örgütü tarafından bir onayı anlamına gelmez; belli bir firmanın, ticari ürünün veya sürecin adının belirtilmemesi ise bunların onaylanmadığına dair bir işaret değildir.

ILO yayınları ve dijital ürünleri hakkında daha ayrıntılı bilgi için www.ilo.org/publns adresini ziyaret edebilirsiniz.

Yüz yüze yapılan anketler, derinlemesine görüşmeler ve anahtar kurum görüşmelerinde ifade edilen görüşlerin sorumluluğu tamamen kendi yazarlarına aittir ve yayın içinde ifade edilen görüşlerin Uluslararası Çalışma Örgütü tarafından bir onamasını teşkil etmez.

Katılımcıların ve kurum temsilcilerinin cevapları ilgili kişinin onayı alınarak hazırlanmıştır. Uluslararası Çalışma Örgütü'nün görüşlerini yansıtmamaktadır.

ILO Türkiye Ofisi tarafından Türkiye'de basılmıştır.

ILO Türkiye Ofisi

Ferit Recai Ertuğrul Caddesi No: 4, 06450 Oran, Ankara

Ön Söz

2019 yılının Aralık ayında Çin'in Wuhan kentinde başlayan ve tüm dünyayı etkisi altına alan **COVID-19** salgını ile işin ve işgücünün nasıl değiştiğine tanık olunmuştur. Salgın, Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımlamasıyla hepimizin hayatına muazzam bir yenilik ve belirsizliği beraberinde getirmiş, bu durum pek çok sektör için değişimleri de zorunlu hale getirirken çalışanın iyi olma halinin önemini ve bu konulardaki iş yeri politikalarının değerini çalışma biçimlerindeki değişimlerle birlikte daha fazla görünür hale getirmiştir.

Sokağa çıkma kısıtlamalarının olduğu dönemde kapıları çalan teslimat görevlilerinin (kargo, su, market vb.) daha fazla farkına varılmıştır. Hiç kimsenin gelip gidemediği evlerde kuryeler; kimi için bir ses ve nefes, kimi için ise geç kaldığı için hangi puanın verileceği düşünülen insanlar olmuştur. Motosikletli kuryelerin daha çok görünür hale gelmesiyle teslimat sektöründeki hız, sektörde birçok inovasyonu geliştirmiş olsa bile motosikletli kuryelerin gittikçe büyüyen sorunları ile iş sağlığı ve güvenliği risklerini de beraberinde getirmiştir.

Psikososyal risklerle ilgili yapılan bu analiz günümüzde motosikletli kuryeliğin hızlı bir gelir ve istihdam kaynağı olduğunu göstermektedir. **İş Sağlığı ve Güvenliği Standartları** açısından motosikletli kuryeliğin sadece gelir getiren iş olarak görülmesi durumu işin sürdürülebilirliği ve sosyal koruma politikaları açısından önemli bir risk oluşturmaktadır. Motokuryeler odağında teslimat sektörüne özgü psikososyal riskleri tespit etmek için İstanbul ve İzmir'den toplam 150 motokurye ile anket, 20 motokurye ile derinlemesine görüşmeler yapılarak işin geleceğine ışık tutacak verilere ulaşılmıştır. Ayrıca çalışmaya "Geçici Koruma Altındaki Suriyeliler ve Türkiyeli Kadın" motosikletli kuryeler de dahil edilerek cinsiyete ve zorunlu göç faktörüne bağlı olarak motosikletli kuryelik ayrı bir bağlamda da değerlendirilmiştir.

Motosikletli kuryeler odağında hazırlanan bu rapor, teslimat sektöründeki işin içeriği ve işin bağlamından kaynaklanan psikososyal riskleri analiz ederken salgın ile daha fazla görünür hale gelen motosikletli kuryelik mesleğinin **"insana yakışır iş"** zemininde yeniden değerlendirilmesi için öneriler de sunmaktadır.

Başta motokurye olarak çalışanlar olmak üzere, tüm sektöre ve politika yapıcılara faydalı olmasını dileriz.

Numan Özcan
ILO Türkiye Direktörü



İçindekiler

Önsöz.....	3
Yönetici Özeti.....	9
► Temel Demografik Bulgular	12
► Motokuryelerin Genel Çalışma Şartları ve Düzenleri	13
► Türkiye'deki Motokuryelerin İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörleri	13
► Türkiye'deki Motokuryelerin İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörleri	15
► Türkiye'deki Motokuryelerin İyi Oluş ve Başa Çıkma Davranışları.....	16
► COVID-19'un Motokuryeler Üzerindeki Etkisi	16
► Öneriler.....	17
Giriş.....	19
► Psikososyal Riskler	23
► Motokuryelik Mesleği.....	25
Bölüm 1 Amaç, Yöntem ve Sınırlılıklar.....	31
► 1.1 Amaç ve Temel Araştırma Soruları	32
► 1.2 Yöntem	32
► 1.3 Ölçme Araçları.....	36
► 1.4. Veri Toplama Stratejisi	37
► 1.5. Sınırlılıklar ve Sınırlılıklara Karşı Çözümler.....	37
Bölüm 2 Bulgular	41
► 2.1. Temel Demografik Bulgular	42
► 2.2. Motokuryelerin Genel Çalışma Şartları ve Düzenleri	42
► 2.3. Motokuryeler Odağında Psikososyal Riskler	46
2.3.1. Türkiye'deki Motokuryelerin İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörleri.....	46
2.3.2. Türkiye'deki Motokuryelerin İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörleri.....	58
► 2.4. Türkiye'deki Motokuryelerin İyi Oluş ve Başa Çıkma Davranışları.....	66
► 2.5. COVID-19'un Motokuryeler Üzerindeki Etkisi	73
Bölüm 3 Değerlendirme	79
► 3.1. Motokuryelerin Genel Çalışma Şartları	80
► 3.2. Türkiye'deki Motokuryelerin İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörlerinin Değerlendirilmesi.....	81
► 3.3. Türkiye'deki Motokuryelerin İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörlerinin Değerlendirilmesi.....	87
► 3.4. Türkiye'deki Motokuryelerin İyi Oluş ve Başa Çıkma Davranışlarının Değerlendirilmesi.....	91
► 3.5. COVID-19 Salgınının Türkiye'deki Motokuryeler Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi ..	92
► 3.6. Türkiye'de Kadın Motokurye Olmak.....	93
► 3.7. Türkiye'de Suriyeli Motokurye Olmak	96
Bölüm 4 Politika Önerileri	101
► İş Sağlığı ve Güvenliği Standartları Çerçevesinde Mevzuat ve Yasal Dayanaklar.....	102
► Örgütlenme	105
► Kamuoyu Oluşturma ve Farkındalık	106
► Sürdürülebilirlik	106
Kaynakça.....	109

Tablo Listesi

Tablo 1	Psikososyal Riskler
Tablo 2	Yüz Yüze Anket Uygulaması
Tablo 3	Derinlemesine Görüşmeler
Tablo 4	Anahtar Kurum Görüşmeleri
Tablo 5	Genel Demografik Dağılım
Tablo 6	Uyruk, Cinsiyet ve İllere Göre Dağılımı
Tablo 7	Cinsiyet ve Uyruğa Göre Eğitim Durumu Genel Dağılımı
Tablo 8	Aylık Gelirin Cinsiyet ve Çalışma Statüsüne Göre Karşılaştırması
Tablo 9	Aylık Gelirin Uyruk ve Çalışma Statüsüne Göre Karşılaştırması
Tablo 10	Motokuryelik Mesleğinde Geçirilen Sürenin Cinsiyet ve Uyruğa Göre Dağılımı
Tablo 11	Çalışma Saatlerinin Uyruk ve Cinsiyete Göre Dağılımı
Tablo 12	Uyruğa Göre Gelir ve Ortalama Çalışma Saatleri
Tablo 13	Cinsiyet ve Uyruğa Göre Zararlı Alışkanlık Dağılımı
Tablo 14	Motokuryelerin İşlerinde Zor Olarak Değerlendirdikleri Durumların Dağılımı
Tablo 15	Motokuryelerin Karşılaştıkları Zorluklarla Başa Çıkma Yollarının Uyruk ve Cinsiyete Göre Dağılımı
Tablo 16	Uyruk ve Cinsiyete Göre Yardım Alınan Kaynakların Dağılımı
Tablo 17	Motokuryelerin Mesleklerinde Olumlu Buldukları Yönlerin Kategorik Dağılımı
Tablo 18	Motokuryelerin İşe Başlama Sebepleri ve Dağılımı
Tablo 19	COVID-19 Sürecinde Motokuryelerin Yaşadıkları Değişiklikler (Nitel)
Tablo 20	COVID-19 Sürecinde Motokuryelerin Değişikliklere Yönelik Duygu ve Düşünceleri (Nitel)
Tablo 21	COVID-19 Sürecinde Motokuryelerin Hissettikleri Duygular
Tablo 22	COVID-19 Sürecinde Motokuryelerin Stresle Başa Çıkma Yolları

Grafik Listesi

Grafik 1	Türkiye'deki Kuryelerin Haftalık Ortalama Çalışma Saatleri
Grafik 2	İş Yeri Tarafından Verilen Ekipmanların Özet Yüzdelik Dağılımı
Grafik 3	Ağrı ve Ergonomik Problemler Yaşayan Motokuryelerin Meslekteki Çalışma Yılı Aralıkları Yüzdelik Dağılımı
Grafik 4	İSG Eğitimlerinin Çalışma Statüsüne Göre Yüzdelik Dağılımı
Grafik 5	İSG Eğitimlerinin Uyruğa Göre Yüzdelik Dağılımı
Grafik 6	Acil Durum ve İş Kazalarına Yönelik Planların Frekans Dağılımı
Grafik 7	Kaza Sonrası Verilen Desteklerin Uyruğa Göre Frekans Dağılımı
Grafik 8	Algılanan Hız ve Zaman Baskısının Çalışma Statüsüne Göre Yüzdelik Dağılımı
Grafik 9	Motokuryelerin Hız Baskısına Maruz Kalma Yüzdesi
Grafik 10	Hız ve Zaman Baskısının Uyruğa Göre Yüzdelik Dağılımı
Grafik 11	Hız ve Zaman Baskısının Cinsiyete Göre Yüzdelik Dağılımı
Grafik 12	Karar Alma Süreçlerinin Uyruğa Göre Frekans Dağılımı
Grafik 13	Karar Alma Süreçlerinin Cinsiyete Göre Frekans Dağılımı
Grafik 14	Motokuryelerin Yöneticileri ile İlişkilerindeki Problemlerin Yüzdelik Dağılımı
Grafik 15	Ev Sorumluluğunu Aksatma Yüzdelilerinin Uyruğa Göre Dağılımı
Grafik 16	İş Dışındaki Aktivitelerin Uyruğa Göre Frekans Dağılımı
Grafik 17	İş Dışındaki Aktivitelerin Cinsiyete Göre Frekans Dağılımı
Grafik 18	Cinsiyete Göre Stres Düzeyi Karşılaştırması Yüzdelik Dağılımı
Grafik 19	Duyguların Uyruğa Göre Yüzdelik Dağılımı
Grafik 20	Duyguların Cinsiyete Göre Yüzdelik Dağılımı
Grafik 21	COVID-19 Hizmetlerinin Uyruğa Göre Frekans Dağılımı
Grafik 22	Türkiye'de Kuryelerin Saatlik Gelir Miktarının Yıllara Göre Değişimi

Figür Listesi

Figür 1	Motokurye Aktör Ağı Haritası
Figür 2	Motokuryelerin Genel Psikososyal Risk Haritası
Figür 3	İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Riskler
Figür 4	Esnaf Motokuryelerde İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Riskler
Figür 5	Kuruma Bağlı Motokuryelerde İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Riskler
Figür 6	İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Riskler
Figür 7	Esnaf Motokuryelerde İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Riskler
Figür 8	Kuruma Bağlı Motokuryelerde İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Riskler
Figür 9	Türkiyeli Kadın Motokuryelerde İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Riskler
Figür 10	Türkiyeli Kadın Motokuryelerde İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Riskler
Figür 11	Suriyeli Motokuryelerde İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Riskler
Figür 12	Suriyeli Motokuryelerde İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Riskler

Kısaltmalar

AB:	Avrupa Birliği	OROSHA:	Oregon İş Sağlığı ve Güvenliği
ABD:	Amerika Birleşik Devletleri	OSGB:	Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimleri
BM:	Birleşmiş Milletler	O.NET:	Mesleki Bilgi Ağı
ÇSGB:	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	ROSPA:	Kraliyet Kazaları Önleme Derneği
DSÖ:	Dünya Sağlık Örgütü	SGK:	Sosyal Güvenlik Kurumu
EU-OSHA:	Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı	STK:	Sivil Toplum Örgütü
GSYİH:	Gayri Safi Yurt İçi Hasıla	TBMM:	Türkiye Büyük Millet Meclisi
ILO:	Uluslararası Çalışma Örgütü	T.C.:	Türkiye Cumhuriyeti
ISCO:	Uluslararası Standartlar Meslek Sınıflaması	TEHİS:	Turizm Eğlence ve Hizmet İşçileri Sendikası
ISO:	Uluslararası Standartlar Organizasyonu	TÜİK:	Türkiye İstatistik Kurumu
İSG:	İş Sağlığı ve Güvenliği	UCL:	London's Global University
İŞKUR:	Türkiye İş Kurumu	UNDP:	Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
MEB:	Millî Eğitim Bakanlığı	UNHCR:	Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği
MYK:	Meslek Yeterlilik Kurulu	UPS:	Amerika Posta Şirketi
NACE:	Avrupa Birliği'nde Ekonomik Faaliyetlerin İstatistiki Sınıflaması		
OECD:	Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü		



yönetici özet

ILO tarafından Ekim 2021’de COVID-19 salgını ile ilgili güncellenmiş tahminler ve analizleri içeren “COVID-19 ve İş Dünyası” isimli raporda salgının etkisini anlamak için işsizlik oranı gibi sadece bir verinin değil *hem nicelik hem de nitelik* boyutlarını kapsayan bir dizi göstergenin izlenmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu bağlamda, COVID-19 krizinden toparlanmanın izlenmesi konusunda dikkate alınması gereken üç temel başlık belirlenmiştir. Bunlardan ilki ekonomik dinamikler (karantina önlemlerinin, ekonomilerin açılmasının ve politikalardaki değişikliklerin GSYİH ve üretkenliği nasıl etkilediğine dair değerlendirmeler), ikincisi işgücü piyasası dinamikleri (ihtiyaçların izlenmesi, istihdam/işgücüne katılım, istihdamda sektörel/mesleki değişimler ve kayıt dışı istihdam üzerindeki etki açısından işgücü piyasası, istihdam kalitesinin diğer ölçütleri), üçüncüsü ise eşitsizlik dinamikleridir (yaşa, cinsiyete, beceri düzeyine ve işletme büyüklüğüne göre değişen dinamikler). ILO’ya göre hükümetler, sosyal ortaklar ve diğer paydaşlar arasında düzenli izleme, değerlendirme ve diyalog etkili politika yanıtlarının oluşması için kritik öneme sahiptir. Bu rapor COVID-19 salgının iş dünyasına etkileri konusunda ipuçlarını barındırmaktadır.

Tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgını ile çalışma hayatında önemli değişiklikler yaşanmıştır. Bu değişikliklerin bir kısmı kalıcı bir kısmı ise geçici olarak çalışanları etkilemiştir. Salgın ile çalışma hayatında çalışma şekli, çalışma saatleri, iş yaşam dengesi gibi pek çok konuda değişimler yaşanırken iş sağlığı ve güvenliği standartları açısından yeni önlemler ve salgına özel tedbirler de çalışma hayatına hızlı bir şekilde girmiştir.

COVID-19 salgınının tüm dünyada neden olduğu değişikliklerden birisi de alışveriş kültürüdür. Salgın döneminde birçok sektör küçülmeye giderken teslimat sektörü büyüyen sektörler arasındadır. Kısıtlamalar sebebiyle çevrimiçi siparişler yaygınlaşmıştır. UPS araştırması dünyada e-ticaretin yüzde 50’nin üzerinde büyüdüğünü göstermektedir. Türkiye’de COVID-19 salgınının başlangıcından itibaren mobil perakende satışları yüzde 200, ulusal market zincirlerine dijitaldeki talep yüzde 150 artmıştır. T.C. Ticaret Bakanlığı’nın verilerine göre 2020 yılının ilk 6 ayındaki e-ticaret hacmi, bir önceki yıla göre yüzde 64 oranında artarak 91,7

milyar TL olmuştur. Motosikletli kuryeler,¹ e-ticaret piyasasında perakende satışların müşteriye ulaşmasını sağlayan sistemdeki en önemli çalışan gruplarından birisidir. Motokuryelik en temel şekli ile “teslim edilen her türlü yemek siparişi, evrak, kargo ve paketlerin alıcı adresine istenilen zamanda ve güvenli bir şekilde” ulaştırılması olarak tanımlanmaktadır. Türkiye’de motokuryelik 2014 yılında iş kolu haline gelmiştir ve İŞKUR meslek kodları arasında 8321.02 kodu ile tanımlanmaktadır. Türkiye’de motokuryelerin tam sayısı bilinmemekle birlikte sadece İstanbul’da 10 binden fazla motokurye olduğu, Türkiye genelinde ise kayıt dışı motokuryelerle birlikte bu sayının 900 bine ulaştığı düşünülmektedir.

Motokuryelik Meslek Standartları MYK tarafından oluşturulmuş ve 2017 yılında 30255 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanarak resmîleştirilmiştir. Ulusal Meslek Standartları’nda motokuryelik mesleği görev, işlemler ve başarı ölçütleri, kullanılan ekipmanlar ve tutum-davranışlar olmak üzere 4 başlıkta tanımlanmıştır. Görev, işlemler ve başarı ölçütleri başlığı altında bulunan kriterler; motokuryelerin iş organizasyonu, iş akışı ve İSG sorumluluklarını açıklamaktadır. Tutum ve davranışlar başlığında motokuryelerin iş saatleri içinde sergilemesi gereken davranışlar tanımlanmaktadır. Bilgi ve beceriler başlığında ise motokuryelerin sahip olması gereken asgari düzeydeki mesleki bilgi belirlenmiştir. Motokuryelerin kullanılan araç, gereç ve ekipmanların sıralandığı son başlık ise motokuryelerin çalışma zamanları süresince kullanabilecekleri ekipmanları tanımlamaktadır. Ancak bu ekipmanlar motokuryelerin kullanabilecekleri araç ve gereçler olarak sıralanmıştır. Zorunlu araç ve ekipmanlar olarak belirtilmemiştir.

Mesleki yeterlilik standartlarına ek olarak 2019 yılında MYK tarafından ulusal yeterlilik kriterleri yayınlanmıştır. Kişiler bu kriterleri karşılayarak Motokuryelik Mesleki Yeterlilik Belgesi alabilmektedir. Bu belge ile mesleğin nitelikli kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması amaçlanmaktadır. Ancak standartlar içerisinde motokurye olabilmek için bu belgenin zorunlu olduğuna dair bir ibare bulunmamaktadır. Mevcut yasal düzende

I Bu çalışmada motosikletli kuryeler bundan sonra “motokuryeler” olarak ifade edilecektir.

motokuryelik ulusal yeterlilik belgesi tavsiye niteliğindedir.

Motokuryeliğin son yıllardaki gelişimi ile farklı çalışma modelleri ortaya çıkmıştır. Bunlardan biri de Gig ekonominin^{II} bir yansıması olarak “esnaf kurye”liktir. Kuryeler için şahıs şirketi kurmak ve serbest teslimat yapmak anlamına gelen esnaf kurye modelinde kuryeler firmalara fatura karşılığı hizmet vermekte, vergi ve sigorta gibi yükümlülüklerini kendileri yerine getirmektedir. Esnaf kuryelik yapan motokuryeler 53.20.09 NACE kodu ile çalışmaktadır. Bu kod genel “kuryelik faaliyetleri”ni kapsamaktadır ve bu kod ile faaliyet gösteren iş yerleri “az tehlikeli” iş yerleri sınıfında yer almaktadır. Bu durum çeşitli eleştirileri de beraberinde getirmektedir. Motokuryeliğin kaza riskleri ve kaza oranlarına bakıldığında “çok tehlikeli” iş statüsünde yer alması gerektiği konusunda motokuryeler, dernekler ve federasyonların çeşitli kamuoyu bilgilendirme dokümanları ve TBMM’ye verilmiş soru önergeleri bulunmaktadır.^{III}

Cinsiyete bağlı farklılıklara bakıldığında motokuryeliğin kadınlar arasında yaygın bir meslek olmadığı görülmektedir ve Türkiye’de kadınların motokurye olarak çalışma oranlarına dair bir veri bulunmamaktadır. Ancak salgın ile motokurye sayısındaki hızlı artışa paralel olarak kadın motokuryelerin sayısında da artış yaşandığı düşünülmektedir. Motokuryelik mesleğinde dikkate alınması gereken bir diğer konu göçmenlerin ve sığınmacıların meslekteki durumlarıdır. Teslimat sektörünün ve kuryeliğin göçmenler arasında tercih edilen işlerden birisi olduğu düşünülmektedir. Talep yüksekliği, aranan kriterlerin sınırlı olması, esnek ve gelir getiren bir iş olarak görülmesi motokuryeliği göçmenler arasında da tercih edilen bir meslek haline getirmektedir.

COVID-19 salgını döneminde üretim, lojistik ve dağıtım (kurye) sektörlerinde çalışan motokuryeler bu dönemde birden fazla psikososyal risk faktörüne maruz kalmışlardır. Bu dönemde artan iş yükü, çalışma saatlerindeki ve

yoğunluğundaki artış, çalışma temposuna oranla yetersiz molalar kuryeleri etkileyen psikososyal risklerin başında gelmektedir.

Psikososyal riskler/psikososyal tehlikeler 1984 yılında ILO tarafından “çalışma ortamı, işin içeriği, örgütsel koşullar ve çalışanların kapasiteleri, ihtiyaçları, kültürü ve iş dışı konular arasındaki algılama şekilleri ve deneyimler aracılığıyla sağlığı, iş performansını ve iş memnuniyetini etkileyebilme potansiyeli olan etkileşimler” olarak tanımlanmıştır. Psikososyal risklerin sebep olduğu işe bağlı stresin çalışanların sağlığı, iyi oluşu, verimi ve performansı üzerinde negatif bir etkisi olduğuna dair kanıtlar giderek artmaktadır. ILO’nun Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Sözleşmesi, 1981 (No.155) ve beraberindeki Tavsiye Kararı (No.164) İSG politikalarında çalışanların fiziksel ve psikolojik iyi oluş durumlarının korunmasını ve bu politikaların ulusal düzeyde kabul edilip uygulanmasını, yenilenmesini hem ulusal hem iş yeri düzeyinde sağlamaktadır. İş Sağlığı Hizmetleri Sözleşmesi, 1985 (No. 161) ve beraberindeki Tavsiye Kararı (No. 171) iş sağlığı hizmetlerinin rolünü çalışma ortamında hem fiziksel hem ruhsal sağlığın sağlanmasını desteklemek, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı oluşturmak ve bu çalışma ortamını sürdürmekten sorumlu multidisipliner hizmetler olarak belirlemektedir. İş Sağlığı ve Güvenliği Sözleşmesi Promosyon Çerçevesi, 2006 (No. 187) ve beraberindeki Tavsiye Kararı (No.197), ulusal düzeyde koruyucu güvenlik ve sağlık kültürü oluşturmak ve sürdürmek için atılacak adımlar ile temel standartları tamamlayarak güvenli ve sağlıklı çalışma ortamları için ulusal ve kurumsal düzeyde bir politika uygulamaktan sorumlu olan ulusal bir yapının gerekliliklerini ve işlevlerini, ilgili kurumları ve paydaşları tanımlamaktadır. Bu sözleşmeler Türkiye tarafından da onaylanmıştır. Teslimat Sektörü Çalışanlarında Psikososyal Risk Analizi “Motosikletli Kuryeler Odağında” ismi ile yapılan bu saha araştırması, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Türkiye Ofisi tarafından ABD Dışişleri Bakanlığı, Nüfus, Mülteci ve Göç Bürosu finansal desteğiyle motokuryelerin mevcut çalışma şartlarına ve mesleklerine özgü psikososyal riskleri tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırma, motokuryelik mesleğinde işin bağlamı ve işin içeriği odağında psikososyal risk faktörlerini belirleyerek sektörün hem mevcut durumuna hem de gelecekteki durumuna

II Gig ekonomi, geçici pozisyonların yaygın olduğu ve işletmelerin kısa vadeli sözleşmelerle bağımsız çalışanları istihdam ettiği serbest piyasa sistemidir.

III Önerge örnekleri için bakınız tamkfed.com/?p-num=43&pt=TBMM%27ye+Verilen+Yaz%C4%B1%C4%B1+So-ru+%C3%96nergeleri

etki edecek bir analiz olarak planlanmıştır. Motokuryelerin salgından nasıl etkilendikleri detaylı olarak ele alınmış olup salgının etkisi de ayrı bir risk faktörü olarak incelenmiştir. Ulaşılan sonuçlar Türkiye’de ve dünyadaki geçmiş araştırmalarla desteklenerek mesleğin gelişimine katkı sağlayacak şekilde yorumlanmıştır. Ayrıca çalışma şartları Türkiye’deki ve dünyadaki mevzuat ve uygulamalara göre incelenmiş ve iyileştirilmesi gereken noktalar vurgulanmıştır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda teslimat sektöründeki değişimlere ve gelişmelere yönelik politika ve uygulama önerileri hazırlanmıştır. Teslimat sektöründeki iş sağlığı ve güvenliği kültürünün gelişmesine ve motokuryelik mesleğinin standartlarının geliştirilmesine katkı sunacağı düşünülen bu araştırma aşağıdaki sorulara cevap vermektedir:

- *Motokuryelerin genel çalışma şartları ve düzenleri nelerdir?*
- *Motokuryelerin demografik özelliklerinin ve bireysel faktörlerinin iş yaşamında maruz kaldıkları psikososyal risklere etkisi nasıldır?*
- *Motokuryelerdeki göçmenlik ve cinsiyete bağlı farklılıkların ortaya çıkardığı riskler nelerdir?*
- *Motokuryeler üzerindeki işin içeriğinden ve işin bağlamından kaynaklı psikososyal risk faktörleri nelerdir?*
- *COVID-19 salgınının motokuryeler üzerindeki etkisi nelerdir?*
- *Motokuryelik mesleğinin gelişmesi için ileriye dönük ne tür bireysel ve örgütsel önlemler alınmalı, buna yönelik hangi politikalar geliştirilmelidir?*

Bu çalışma en az bir yıldır motokurye olarak çalışan kişilerin mevcut işlerinde maruz kaldıkları psikososyal riskleri tanımlamak amacıyla yapılan bir alan araştırmasıdır. Bu kapsamda araştırma nicel ve nitel araştırma yönteminin bir arada kullanıldığı karma araştırma yöntemine göre tasarlanmıştır. Motokuryeler odağında yenilenmiş psikososyal riskler anketinin eksik yönlerinin tespit edilmesi ve anketi dolduran kişiler için kullanıcı dostu bir yapıda tasarlanabilmesi için verileri toplanmadan önce 10 motokurye ile pilot görüşmeler yapılmıştır. Araştırma kapsamında İzmir’den 75, İstanbul’dan 75 olmak üzere toplam 150 motokurye değerlendirmeye alınmıştır. Yüz yüze anket çalışmasına katılan motokuryelerden 20 tanesi derinlemesine görüşmeler için araştırma örnekleme dâhil edilmiştir. Araştırmada ayrıca cinsiyet farklılıkları ve göç odağında

motokuryelerin psikososyal risklerini anlamak amacıyla Türkiye’li kadın ve Geçici Koruma Altındaki Suriyeli^{IV} motokuryelere yer verilmiştir. Araştırmada 28 Türkiye’li kadın ve 38 Suriyeli erkek motokurye bulunmaktadır. Analizler bu hedef grup üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında motokuryelik mesleğinin mevcut durumu ve yaşanan zorlukları anlamak için motokuryelik odağında çalışan STK’lar ve motokurye çalıştıran kurum temsilcileri ile görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmeler sonucunda edinilen bilgiler ise araştırmanın değerlendirme ve öneriler bölümünde kullanılmıştır.

► Temel Demografik Bulgular

Elde edilen sonuçlara göre araştırmaya yüzde 18,7 oranında Türkiye’li kadın, yüzde 81,3 oranında erkek olmak üzere toplamda 150 motokurye katılmıştır. Bu kişilerin yüzde 25,34’ü Suriyeli erkek motokuryelerdir. Araştırma iki ilde gerçekleştirilmiş, İzmir ve İstanbul illerinden eşit sayıda (75’er) motokurye ile görüşülmüştür.

Katılımcıların yaşı 15-59 aralığındadır ve yaş ortalaması 29,05’tir. Türkiye’li kadınların yaş ortalaması 29,93, erkeklerin yaş ortalaması ise 28,99’dur. Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında ise bekar motokuryeler ağırlıktadır (yüzde 59,3). Katılımcılar eğitim durumu açısından incelendiğinde ise Türkiye’li motokuryelerin çoğunluğunun (yüzde 53,6) lise mezunu, Türkiye’li kadın motokuryelerin yine çoğunluğunun (yüzde 60,7) lise mezunu, Suriyeli motokuryelerin ise yüzde 39,5’inin ilköğretim-ortaokul, yüzde 36,8’inin lise mezunu olduğu görülmektedir. **Suriyeli motokuryeler arasında 18 yaşından önce Türkiye’ye göç etmiş 11 katılımcı bulunmakta olup bu 11 katılımcının tümü motokuryeliğe çocuk yaşta (18 yaş altı) başlamıştır.**

IV Bu araştırmada Geçici Koruma Altındaki Suriyeliler bundan sonra “Suriyeli” olarak ifade edilecektir.

► Motokuryelerin Genel Çalışma Şartları ve Düzenleri

Araştırmada motokuryelerin çalışma şekli, bir kuruma bağlı çalışmak ve esnaf kurye modeli ile çalışmak şeklinde 2 kategoride incelenmiştir. Katılımcıların yüzde 46,7'si esnaf kurye modeliyle çalışırken yüzde 53,3'ü ise kuruma bağlı olarak çalışmaktadır. Çalışma statüsü cinsiyete göre incelendiğinde; Türkiye'de kadın motokuryelerin yüzde 71,4'ü esnaf kurye olarak, yüzde 28,6'sı ise kuruma bağlı olarak çalıştığı ve erkek motokuryelerin yüzde 41'inin esnaf kurye, yüzde 59'unun ise kuruma bağlı olarak çalıştığı görülmektedir. Suriyeli motokuryelerin çoğunluğu (yüzde 76,3) kuruma bağlı olarak, yüzde 23,7'si ise esnaf kurye olarak çalışmaktadır.

Araştırmaya katılan motokuryelerin sosyal güvenceleri incelendiğinde katılımcıların yüzde 25,3'ünün sadece 4A sigorta kaydına, yüzde 34'ünün sadece 4B sigorta kaydına tabi olduğu görülmüştür. Bununla beraber motokuryelerin yüzde 12'si 4A ve 4B sigorta türünün her ikisine de tabii iken, yüzde 6,7'si 4A ve özel sigortalar, yüzde 2'si 4B ve tamamlayıcı sigortalar kullanılmaktadır. Katılımcıların yüzde 20'si ise sosyal güvencesi olmadan çalışmaktadır. Sosyal güvence çalışma statüsüne göre incelendiğinde esnaf kurye olarak çalışanların yüzde 70'inin sadece 4B sigorta kaydı, yüzde 30'unun 4B sigorta kaydının yanında en az bir tamamlayıcı sigortası bulunmaktadır. Kuruma bağlı çalışanlardan ise yüzde 47,5'i sadece 4A sigorta kaydına, yüzde 12,5'i 4A sigorta kaydının yanında en az bir tamamlayıcı sigortaya sahiptir. Kuruma bağlı çalışanların yüzde 37,5'inin sosyal güvencesi bulunmamaktadır. Bununla birlikte yüzde 2,5'i sadece 4B sigorta kaydına sahiptir. **Bu durum cinsiyete ve uyuşma göre değerlendirildiğinde Türkiye'de kadın motokuryelerin yüzde 7,1'i, Suriyeli erkek motokuryelerin yüzde 68,4'ü, Türkiye'de erkek motokuryelerin yüzde 2,4'ü sosyal güvencesi olmadan çalışmaktadır.**

Motokuryelerin aylık gelir ortalamalarına ve dağılımlarına bakıldığında ise aylık gelir ortalamasının 5.117 TL olduğu görülmektedir. Bu durum çalışma statüsüne göre incelendiğinde

esnaf kuryelerin aylık ortalama gelirleri 6.273 TL iken kuruma bağlı çalışan motokuryelerin aylık ortalama geliri 4.106 TL'dir. **Katılımcıların yüzde 8'i 8.001 TL ve üstü gelir elde etmekte olup bu katılımcıların tamamı Türkiye'de motokuryelerdir.**

Motokuryelerin meslekteki çalışma sürelerine bakıldığında ise motokuryelerin yüzde 45,3'ünün 1 yıldan 3 yıla kadar (salgınla işe başlayanlar), yüzde 18,7'sinin 3 yıldan 5 yıla kadar, yüzde 22'sinin 5 yıldan 10 yıla kadar, yüzde 14'ünün 10 ve üzeri yıldır motokuryelik mesleğini sürdürdüğü görülmektedir.

Motokurye olarak işe başlamak için istenen belge ve şartlara bakıldığında ise belirli bir standardın olmadığı görülmektedir. Yüzde 26,1 oranındaki motokuryeden hiçbir belge istenmemiştir. İstenen belgelerden yaygın olanlarının yüzde 48,6 oranıyla ehliyet, yüzde 38 oranıyla adli sicil kaydı, yüzde 33,3 oranında sağlık raporu, yüzde 18 oranında ikametgâh belgesi olduğu görülmektedir. Ayrıca motokuryelerin yüzde 21,3'ü motor ehliyetinin olmadığını bildirmiştir.

► Türkiye'deki Motokuryelerin İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörleri

İşin içeriğinden kaynaklı psikososyal risk faktörleri kapsamında çalışma ortamı ve ekipman, fiziksel güvenlik, görev tasarımı, iş yükü, çalışma programı hakkında sorular sorulmuştur.

Motokuryelerin çalışma ortamlarına dair psikososyal riskler incelendiğinde; kuryelerin yüzde 84'ünün yağmur, aşırı sıcak, aşırı soğuk gibi olumsuz hava koşullarında çalışmaktan dolayı zorluk yaşadıkları görülmüştür. Bu durum uyuşma ve cinsiyete göre incelendiği zaman benzer şekilde hava şartlarından dolayı yaşanan zorluklar dile getirilmiştir. Motokuryelerin çalışma ortamıyla ilgili karşılaştıkları bir diğer risk faktörü ise trafik ve yol durumu olarak belirlenmiştir. Katılımcıların yüzde 72,7'si trafikten ve yol durumundan kaynaklı

olarak stres yaşamaktadırlar. Motokuryelerin çalışma ortamının çalışma koşulları boyutuna ek olarak çalışma ortamındaki dinlenme ve mola alanları incelendiğinde ise katılımcıların yüzde 77,3'ünün belirli bir dinlenme alanı bulunmazken yüzde 22,6'sının kurum tarafından sağlanmış belirli bir dinlenme alanı bulunmaktadır.

Araştırma kapsamında motokuryelerin dinlenme alanlarının mevcudiyeti ile yaşadıkları ergonomik risklerin (ağrı problemleri dâhil) ve fiziksel dinçliklerinin ilişkisi incelendiğinde belirli bir dinlenme alanı bulunmayan motokuryelerin yüzde 61'i işini yaparken kendini fiziksel olarak yorgun hissettiğini bildirmiştir. Ayrıca katılımcıların dinlenme alanını yeterli bulmaması ile bedensel ağrı problemleri arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Ağrı problemleri yaşadığını söyleyen katılımcıların yüzde 51,9'u sahip oldukları dinlenme alanlarını yeterli bulmadıklarını belirtmiştir. Bu durum dinlenme alanını yeterli bulmayan motokuryelerin daha fazla ağrı problemi yaşamakta olduğunu göstermektedir.

Motokuryelerin teslimat süresince kullandıkları koruyucu donanım ve teknik ekipmanlara dair psikososyal riskler incelendiğinde kuryelerin yüzde 52'sinin kaska sahip olduğu tespit edilmiştir. Uyuğa göre ekipman dağılımına bakıldığında Suriyeli motokuryelerin yüzde 65,8'i, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 31,3'ü koruyucu ekipmanların hiçbirine sahip değildir. Teslimat süresince motosiklet kullanmanın motokuryeler üzerindeki etkisi incelendiğinde ise katılımcıların yüzde 51,3'ü sürekli motor kullanmaktan ötürü ergonomik problemler (bel ağrısı, postür sorunları, göz ve baş ağrıları) yaşadığını belirtmiştir. Bu durum cinsiyete göre incelendiğinde benzer sonuçlar bulunmaktadır. Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 57,1'i, erkek motokuryelerin yüzde 50'si bu problemleri yaşadığını bildirmiştir. Ergonomik risklerle ilişkili faktörler araştırıldığında ise meslekte geçirilen sürenin, dinlenme alanı ve mola koşullarının ergonomik riskleri etkilediği bulunmuştur. Meslekte daha uzun süredir çalışan motokuryelerin daha fazla ağrı problemi yaşadıkları görülmüştür.

Motokuryelerin fiziksel güvenliklerine ve güvenlik algılarına dair psikososyal riskler incelendiğinde motokuryelerin yüzde 83,4'ü yaptıkları işi tehlikeli bulurken yüzde 93,3'ü iş kazası riski

yüksek bir işte çalıştığını belirtmiştir. Bununla beraber katılımcıların yüzde 58,6'sı ise çalışırken kaza geçirme endişesini sık sık yaşamaktadır. Bu durum uyuğa göre incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin yüzde 76,1'i, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 91,1'i yaptığı işi tehlikeli bulmakta; Suriyeli motokuryelerin yüzde 86,8'i, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 95,6'sı motokuryeliği iş kazası riski yüksek bir iş olarak görmektedir. Katılımcıların iş kazası geçirme oranlarına bakıldığında ise yüzde 59,3'ünün iş kazası geçirdiği görülmüştür. İş kazası oranları uyuğa göre incelendiğinde Suriyeli kuryelerin yüzde 55,3'ü, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 60,7'si motokuryelik yaparken iş kazası geçirmiştir. Ayrıca araştırmada yer alan motokuryelerin yüzde 68'i çalıştığı yerde İSG eğitimi almamıştır. Daha önce iş kazası geçirmiş kuryelerin yüzde 65,1'inin İSG eğitimi almadığı görülmüştür. İSG eğitimlerinin iş kazaları üzerindeki etkisi önceki çalışmalarla desteklenmektedir.

Motokuryelerin iş yüküne dair psikososyal riskler incelendiğinde motokuryelerin yüzde 60,7'si iş yoğunluğu sebebiyle fazladan çalışmaları gerektiğini belirtirken bu katılımcıların sadece yüzde 33,3'ü iş yükünün fazla geldiğini belirtmiştir. Bu durum uyuğa göre incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin yüzde 52,6'sı, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 63,4'ü iş yoğunluğu sebebiyle fazladan mesaiye kalmaları gerekmektedir.

Araştırmaya katılan motokuryelerin algılanan hız ve zaman baskısı incelendiğinde motokuryelerin yüzde 41,4'ü teslimat için tanınan sürenin yeterli gelmediğinden bahsederken yüzde 16'sı bu konuda kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bununla beraber motokuryelerin yüzde 42,7'si hız baskısını üzerinde çok fazla hissettiğini, yüzde 11,3'ü bu konuda kararsız olduğunu belirtmiştir. Bu durum çalışma statüsüne göre incelendiğinde esnaf kuryeler hız ve zaman baskısını kuruma bağlı olarak çalışanlardan daha fazla hissetmektedir. Hız ve zaman baskısı yönetici ile ilişkiler boyutuyla birlikte incelendiğinde, hız ve zaman baskısı hissetmeyen katılımcıların bu baskıyı hissedemeyen katılımcılara oranla yönetici ile ilişkiler puanları anlamlı ölçüde yüksek çıkmıştır. Yöneticileri ile kurduğu iletişimden memnun olmayan motokuryelerin yüzde 59,1'i aynı zamanda hız ve zaman baskısı hissetmektedir. Bununla beraber

yöneticisi tarafından psikolojik şiddete (mobbing)^V maruz kalan motokuryelerin yüzde 62,5'i zaman baskısı, yüzde 75'i hız baskısı hissettiğini belirtmiştir. İhtiyaç durumunda yöneticilerine kolaylıkla ulaşamadığını belirten motokuryelerin yüzde 80'i zaman baskısı hissederken yüzde 73,3'ü hız baskısı hissetmektedir.

Motokuryelerin çalışma programları ve vardiyalarına dair riskler incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 48,6'sı günlük çalışma süresini çok uzun bulurken katılımcıların günlük çalışma saatlerinin ortalaması 11,2 saat olarak bulunmuştur. Esnaf kuryelerin ortalama günlük çalışma saatleri 12,8 saat iken kuruma bağlı çalışan motokuryelerin günlük çalışma saati 10,5 saattir. En uzun saat çalışan 18 saat (esnaf kurye), en kısa saat çalışan 5 saat (saatlik kurye) çalışmaktadır.

Katılımcıların mola ve izin programlarına bakıldığında ise katılımcıların yüzde 60,7'si haftada 1 gün izin hakkı ile çalışırken yüzde 22'si haftalık izin hakkı olmadan çalışmaktadır. Motokuryelerin molalarına bakıldığında ise yüzde 42'sinin günlük kullanabilecekleri mola süresinin belli olduğu ama kullanım saatleri ve biçiminin değişken olduğu, yüzde 38,7'sinin önceden belirlenmiş bir mola hakkı olmadığı, iş olmadıkça mola yaptıkları belirlenmiştir.

► Türkiye'deki Motokuryelerin İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörleri

İşin bağlamından kaynaklı psikososyal risk faktörleri kapsamında organizasyon kültürü, organizasyondaki rol, karar serbestisi/kontrol, kişiler arası ilişkiler ve iş yaşam dengesi konularında sorular sorulmuştur.

Araştırmada yer alan motokuryelerin

organizasyondaki rolüne dair psikososyal riskler açısından oryantasyon süreçleri incelendiğinde motokuryelerin yüzde 50,7'sinin işe başladığında görev, rol ve beklentiler hakkındaki bilgilere tam olarak sahip olmadıkları görülmüştür. Motokuryelerin yüzde 30,7'si motokuryeliğin gerektirmediği işleri yapmakta ve rol karmaşası yaşamaktadır. Bu durum çalışma statüsüne göre incelendiğinde; esnaf kuryelerde oran yüzde 68,5, kuruma bağlı çalışan kuryelerde oran yüzde 52,5'tir. Suriyeli motokuryelerin organizasyondaki rolüne dair psikososyal riskler incelendiğinde ise Suriyeli motokuryelerin yüzde 65,8'inin işe başladıklarında görev, rol ve beklentiler hakkındaki bilgilere tam olarak sahip olmadıkları görülmüştür.

Motokuryelerin kariyer gelişimlerine dair psikososyal riskler incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 60,4'ü bu işe ne kadar devam edeceğini bilmediğini, yüzde 46'sı ise gelecekte de bu işte kalabileceklerini düşünmediklerini belirtmiştir. Çaba-ödül dengesi boyutu incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 66'sı yaptıkları işe oranla olması gerekenden daha az ödüllendirildiklerini, yüzde 40,6'sı ödüllerin dağılımının adil olmadığını, yüzde 56,6'sı ise yaptıkları işin yeteri kadar takdir edilmediğini belirtmiştir. İş kazası geçirmiş motokuryelerin içinde yüzde 62,9'u iş yerinde yeteri kadar takdir görmediğini düşünmektedir.

Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 35,7'si, erkek motokuryelerin yüzde 54,9'u yaptığı işin kişisel ya da mesleki gelişimine katkı sağlamadığını düşünmektedir. Aynı zamanda Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 35,8'ine, erkek kuryelerin yüzde 20,2'sine çalıştığı iş yerinde kişisel veya mesleki gelişimine katkıda bulunan eğitim ve destek hizmetleri sağlanmıştır.

Motokuryelerin kişiler arası ilişkilerine dair psikososyal riskler incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 86,6'sının çalışma arkadaşlarıyla tatmin edici bir ilişki kurduğu, yüzde 4,7'sinin çalışma arkadaşları tarafından ayrımcılığa maruz kaldığı, yüzde 4,7'sinin çalışma arkadaşları tarafından mobbinge maruz kaldığı, yüzde 1,4'ünün çalışma arkadaşları tarafından fiziksel şiddete maruz kaldığı ve yüzde 0,7'sinin çalışma arkadaşları tarafından cinsel şiddete maruz kalıp kalmadığından **emin olmadığı** belirlenmiştir. Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 3,6'sı çalışma arkadaşları tarafından fiziksel şiddete

^V İş yerlerinde bir veya birden fazla çalışan tarafından diğer çalışan veya çalışanlara yönelik gerçekleştirilen belirli bir süre devam eden, yıldırma, pasifize etme veya işten uzaklaştırmayı amaçlayan kasıtlı, olumsuz tutum ve davranışlar bütünüdür.

maruz kaldığını söylerken erkek motokuryelerden hiçbiri çalışma arkadaşları tarafından fiziksel şiddete maruz kaldığını belirtmemiştir.

İş yaşam dengesine dair psikososyal riskler işin bağlamı konusunda önemli bir değişkendir. Motokuryelerin yüzde 67,3'ü çalışma saatleri ve iş tempoları yüzünden evdeki sorumluluklarını aksattıklarını, yüzde 70,6'sı işi sebebiyle kendine yeteri kadar zaman ayıramadığını belirtmiştir. Bununla beraber motokuryelerin yüzde 52,6'sı işten çıktıklarında hiçbir şey için enerjisinin kalmadığını ifade etmiştir. Bu durum uyuğu göre incelendiğinde Suriyeli motokuryelerde yüzde 57,9, Türkiyeli motokuryelerde yüzde 50,9 olarak karşımıza çıkmaktadır. Motokuryelerin izin günlerinin aile/arkadaşlarının izin günleriyle paralelliği ile ilgili soruda yüzde 12,7'si çoğu zaman, yüzde 10'u her zaman cevabını vermiştir. Büyük çoğunluğunda izin günleri denk gelmemekte ya da bazen denk gelmektedir.

Motokuryelerin işi ile ilgili çevresinden aldığı destek incelendiği zaman, katılımcıların yüzde 58,6'sının bu konuda çevresi tarafından desteklendiği görülmektedir. Bu durum uyuğu göre incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin yüzde 47,4'ü, Türkiyeli olan motokuryelerin 62,5'i işiyle ilgili aile/arkadaşları tarafından desteklenmektedir. Cinsiyete göre incelendiğinde ise Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 71,4'ü, erkek motokuryelerin yüzde 55,8'i aile/arkadaşlarının işiyle ilgili kendilerini her zaman desteklediğini belirtmiştir.

► Türkiye'deki Motokuryelerin İyi Oluş ve Başa Çıkma Davranışları

Araştırmaya katılan Türkiyeli kadın ve erkek motokuryelerin genel stres düzeyi karşılaştırıldığında Türkiyeli kadın motokuryelerin stres düzeyi erkek motokuryelere göre daha düşük orandadır. Motokuryelerin yüzde 52'si kendilerini zihinsel olarak, yüzde 62,7'si kendilerini fiziksel olarak yorgun hissetmektedir.

Motokuryelerin stres ile başa çıkma stratejileri

incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 73,3'ünü zararlı alışkanlığı olduğu görülmektedir. Bunlardan en yaygın olanı diğer zararlı alışkanlıklara da eşlik eden sigaradır (yüzde 70,1). Katılımcıların işlerini yaparken hissettikleri duygulara bakıldığında ise en sık rastlanılan duygular kararlı (yüzde 70,7), güçlü (yüzde 67,3), sevilen (yüzde 63,4), güvende (yüzde 59,3), gergin/stresli (yüzde 59,3), önemli (yüzde 52), öfkeli (yüzde 46,7) olarak belirlenmiştir.

► COVID-19'un Motokuryeler Üzerindeki Etkisi

COVID-19 ile ilişkili sonuçlar incelendiğinde motokuryelerin büyük bir çoğunluğunun COVID-19 hastalığı geçirmediği görülmektedir (yüzde 86,7). Katılımcıların yüzde 72'si ise iş yerlerinden COVID-19 ile ilgili hizmet aldıklarını belirtmişlerdir. Bu hizmetlerden yaygın olanı kişisel koruyucu ekipman (maske) ve/veya COVID-19'a yönelik bilgilendirmelerdir (yüzde 53,3). Uyuğu göre bakıldığında ise Suriyelilerin iş yerlerinden COVID-19'la ilgili daha az hizmet aldıkları görülmektedir. Türkiyeli motokuryelerin yüzde 80,3'ü çalıştığı kurum tarafından COVID-19 ile ilgili hizmet alırken bu durum Suriyeli motokuryeler için yüzde 47,3'tür.

Motokuryelerin yüzde 52'si COVID-19 döneminde enfekte olma korkusu yaşamadığını belirtirken yüzde 40,7'si bu dönemde enfekte olma korkusu yaşamıştır. Bu durum uyuğu göre incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin daha az enfekte olma korkusu yaşadıkları görülmüştür. Türkiyeli motokuryelerin yüzde 43,7'si, Suriyeli motokuryelerin yüzde 75,3'ü COVID-19 döneminde enfekte olma korkusu yaşamadığını belirtmiştir.

Motokuryelerin yüzde 79,3'ünün COVID-19 ile iş yükü artmış ve yüzde 55,3'ünün çalışma koşullarında değişim olmuştur. Özellikle sokağa çıkma kısıtlamasının olduğu dönemlerde siparişlerin arttığını molasız çalıştıklarını bildirmişlerdir. Motokuryelerin yüzde 70,7'si iş kaybı endişesi yaşamamıştır. Ancak uyuğu göre incelendiğinde bu dönemde iş kaybı endişesinin özellikle Suriyeli motokuryeler arasında yaşadığı

görülmektedir. Suriyeli motokuryelerin yüzde 68,75'i bu dönemde iş kaybı yaşamaktan endişe duyduğunu belirtmiştir. İş yükünün artmadığını belirten Suriyeli motokuryelerin yüzde 88,2'sinin sosyal güvencesi bulunmamaktadır ve sokağa çıkma kısıtlamalarında çalışma izin belgesi alamamışlardır. Suriyeli motokuryenin yüzde 73,3'ü COVID-19 döneminde iş kaybı korkusu yaşamıştır.

► Öneriler

Araştırma ile motokuryelerin; psikososyal risk faktörlerinin analiz edilmesi yolu ile motokuryeliğin risk alanlarını tespit etmek ve bu risk alanlarında gerekli politikaların geliştirilmesine yönelik somut adımlar atılmasını amaçlanmıştır. Önerilerde genel olarak motokuryelerin yapmış oldukları işin koşulları ve içeriğinin getirdiği zorluklar geçici koruma statüsündeki Suriyeliler ve Türkiyeli kadınlar odağında, motokuryelerin çalışma statüleri değerlendirilerek ele alınmıştır.

Motokuryelik mesleğinin gelişimi ve “insan yakışır iş” zemininde değerlendirilmesi için hazırlanan politika önerileri motokuryelerin çalışma koşulları, mesleki standartları, iş sağlığı ve güvenliği standartları açısından yapılan değerlendirmeler ile 4 temel başlıkta ele alınmıştır. Bu başlıklar;

- ***İş Sağlığı ve Güvenliği Standartları Çerçevesinde Mevzuat ve Yasal Dayanaklar,***
- ***Kamuoyu Oluşturma ve Farkındalık,***
- ***Sürdürülebilirlik,***
- ***Örgütlenme***

olarak kategorilendirilmiştir.



giriş

Tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgını ile çalışma hayatında önemli değişiklikler yaşanmıştır. Bu değişikliklerin bir kısmı kalıcı bir kısmı ise geçici olarak çalışanları etkilemiştir. COVID-19 salgını ile çalışma hayatında çalışma şekli, çalışma saatleri, iş yaşam dengesi gibi konularda değişimler yaşanırken iş sağlığı ve güvenliği Standartları açısından yeni önlemler ve salgına özel tedbirler de çalışma hayatına hızlı bir şekilde girmiştir. Bu hızlı değişim, hemen herkesin hayatında spesifik bazı değişimlere sebep olsa da iş yerleri ve çalışanlar için ortak sorunları ve çözüm yollarını da gündeme getirmiştir.

COVID-19 salgınının tüm dünyada neden olduğu değişikliklerden biri de alışveriş kültürüdür. Salgın döneminde birçok sektör küçülmeye giderken teslimat sektörü büyüyen sektörler arasındadır. Kısıtlamalar sebebiyle online siparişler yaygınlaşmıştır. UPS araştırması dünyada e-ticaretin yüzde 50'nin üzerinde büyüdüğünü göstermektedir.¹ E-ticaret, fiziksel bağlantı kurmaya ya da fiziksel bir alışverişe gerek kalmadan satıcıların alıcı ile elektronik olarak iletişim kurdukları her türlü ticari iş etkinliği ya da iki veya daha fazla taraf arasında ürün ve hizmet değişimini içeren işlemlerin elektronik yöntemlerle yapılması olarak da tanımlanabilmektedir.² Türkiye'de COVID-19 salgının başlangıcından itibaren mobil perakende satışları yüzde 200, ulusal market zincirlerine dijitaldeki talep yüzde 150 artmıştır.³ T.C. Ticaret Bakanlığı'nın verilerine göre 2020 yılının ilk altı ayındaki e-ticaret hacmi, bir önceki yıla göre yüzde 64 oranında artarak 91,7 milyar TL olmuştur.⁴

Motokuryeler, e-ticaret piyasasında perakende satışların müşteriye ulaşmasını sağlayan sistemdeki en önemli çalışan gruplarından birisidir. Motokuryelik en temel şekli ile "teslim edilen her türlü yemek siparişi, evrak, kargo ve paketlerin alıcı adresine istenilen zamanda ve güvenli bir şekilde" ulaştırılması olarak tanımlanmaktadır.⁵ Motokuryelik hizmeti, trafik sıkışıklığında bile paketlerin teslim edilmesini sağlayabilmekte ve kamyonetler veya otomobiller gibi diğer vasıtalarla göre hızlı ve ekonomik hizmet sunmaktadır.

Son yıllarda salgın ile yeni kurye sayısı da hızla artmıştır. Bu dönemde ABD'de Domino's Pizza 10 bin, Amazon 100 bin motokuryelerin de içinde bulunduğu teslimat operasyonlarında görevli

çalışan ilanı yayınlamıştır.⁶ Türkiye'deki kurye artışına bakıldığında ise 2019 yılı SGK verilerine⁷ göre genel istihdam oranlarında yaşanan yüzde 2,37 düşmeye rağmen kurye istihdamında yüzde 6,59'luk bir artış yaşandığı görülmektedir. 2020 yılında ise genel istihdam oranındaki yüzde 4,95 olmasına karşılık kurye istihdamındaki artış yüzde 41,53 olarak kayıtlara geçmiştir. İstihdam artış oranlarına baktığımızda 2005-2020 yılları arasında genel büyüme oranı yüzde 37,7 iken kuryelerde yüzde 298,3'tür. Bu sonuçlar salgın dönemi ile kurye istihdamında ciddi bir artış olduğunu göstermektedir. Mevcut motokurye sayısına bakıldığında ise resmi bir sayı olmamakla birlikte sadece İstanbul'da 10 binden fazla motokurye olduğu, Türkiye genelinde ise kayıt dışı motokuryelerle birlikte bu sayının 900 bine ulaştığı düşünülmektedir.⁸

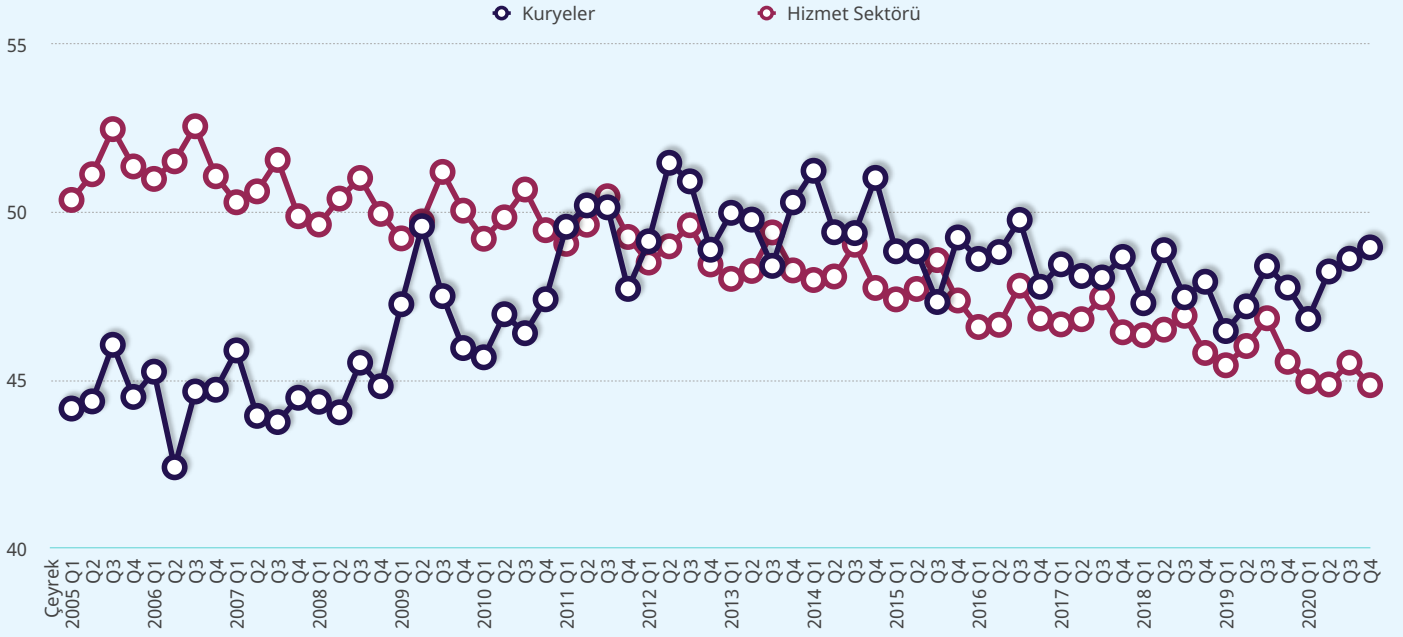
Türkiye'de teslimat sektöründeki bu büyüme kuryelerin çalışma şartlarında da değişikliği beraberinde getirmiştir. TÜİK Hanehalkı İş Gücü Araştırması ve SGK verilerine bakıldığında kuryelerin haftalık ortalama çalışma saatleri 2005 yılında yaklaşık 52,4 saat iken, 2020 yılında yüzde 10 azalarak 45,5 saate düştüğü raporlanmıştır (**Grafik 1**).⁹

Kuryelerin aldıkları saatlik ücret ise 2005 yılında 4,2 TL iken bu durum yıllar içinde aşamalı yükselmiş 2019 yılı itibariyle saatlik 14,2 TL, 2020 yılı itibariyle 16,6 TL olmuştur. Bu durum aylık olarak ele alındığında 2005 yılında bir motokuryenin ortalama aylık geliri 807,7 TL iken, 2020 yılında 3.325 TL'dir. Saatlik/aylık ücrette artış görüldüğü de bu durum 2021 yılı enflasyon oranına göre karşılaştırıldığında sadece yüzde 3,2'lik bir artıştan söz edilebilmektedir. 2005-2020 yılları arasındaki ücret verilerini incelediğimizde önemseneyecek bir farklılık olmadığını, aylık kazançların asgari ücret oranının yüzde 15 ile yüzde 20 arasında daha fazla olduğunu ortaya koymuştur.¹⁰

COVID-19 döneminde kuryelerin risk faktörlerinde salgına bağlı çeşitlilikler olmuştur. Türkiye'de bu konuda veri olmamakla birlikte dünyada kuryelerin gün içinde çok kişi ile temas ettikleri için yüksek risk altında oldukları, salgın önlemlerine uygun dinlenme ve depo alanlarının olmadığı ve hijyen için yeterli imkânlarla sahip olmadıkları bilinmektedir.¹¹

Yoğun çalışma temposu ile artan iş yükü

Grafik 1: Türkiye'deki Kuryelerin Haftalık Ortalama Çalışma Saatleri



motokuryelerin iş sağlığı ve güvenliği konusunu öne çıkarmaktadır. EU-OSHA'nın 2010 yılında yayınladığı Teslimat ve Sevkiyat Sektörü'ndeki Çalışanların Sağlık ve Güvenliği: Avrupa'daki İyi Uygulama Örneklerinin İncelemesi'ne göre motokuryeleri maruz kaldığı genel riskler aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:¹²

- Karayolu trafiği (yol kazası riski)
- Zaman baskısı (tam zamanında teslimat)
- Araçlar (bakımı yapılmamış ve/veya işe uygun olmayan ekipman)
- İş yükünün ve temposunun dengesiz olması
- Motor kullanırken oluşan titreşim
- Kötü hava koşulları, uygun olmayan giysiler
- Koruyucu giysi eksikliği (yüksek görünürlüklü yelekler, kasklar)
- Eğitim eksikliği
- Yalnız çalışma
- Müşterilerle temas (saldırgan, sarhoş vb. müşterilerden kaynaklanan risk)^{VI}
- Gece çalışmak
- Para taşıma (soygun riski)

Salgın öncesi yayınlanan bu çalışmadaki risk faktörlerinin salgın ile değişeceği ve bazı risk faktörlerinin öne çıktığı düşünülmektedir.

Motokuryelerin taşıması ve teslim etmesi

VI Bu liste salgın öncesinde açıklanmıştır. Salgın ile birlikte müşterilerle temas riskine enfekte olma boyutu eklenmesi önerilmektedir.

gereken ürünlerin, evrakların vs. işletme tarafından belirlenmiş standart bir teslim süresi bulunmaktadır. Bu teslim süresinin belirlenmesinde motokuryenin teslimat kapsamında sürekli zaman baskısıyla çalışılmasına bağlı olarak trafikteki riskli davranışlar gösterilmekte ve bu ise ölümlü iş kazaları ile sonuçlanabilmektedir. İstatistiklere bakıldığında Türkiye'de kuryelik sektörü çalışanları arasında 2011 yılında kayıtlara geçen iş kazası sayısı binde 0,84 iken 2020 yılında bu sayı binde 21,5 olmuştur. İş kazası sayısının 2011-2020 yılları arasında yaklaşık 26 kat artmıştır.¹³ Motokuryeler özelinde bakıldığında ise resmi veri olmamakla birlikte önceki yıllara göre motokurye ölüm oranları 10 kat arttığı düşünülmektedir¹⁴ ve TEHİS'in yaptığı basın açıklamasına göre son 1 yıl içerisinde 191 motokuryenin zaman ve hız baskısı sebebiyle trafik kazasında yaşamını yitirdiği belirtilmiştir.¹⁵

Motokuryelerle ilgili UCL tarafından yapılan bir araştırmada¹⁶ kuryelik Gig ekonomi bağlamında ele alınmış ve kuryelerin iş yerinde sağlık ve güvenlik konusunda çok az hakları olduğunun ama işlerini kendileri veya başkaları için sağlık ve güvenlik riskleri oluşturmayacak şekilde yönetmekten sorumlu olduklarının altı çizilmiştir. Araştırmaya göre çoğu motokurye işinin özgürlüğünden ve esnekliğinden hoşlanmaktadır. Ayrıca araba ve kamyonet kuryelerine kıyasla daha az baskı hissediyor gibi görünmekte ancak işlerinden dolayı yorgun hissettiklerini (bazıları birden fazla şirket için çalıştıkları için) ve hava/

yol koşulları kötü olduğunda ara sıra kendilerini savunmasız hissettiklerini bildirmişlerdir.

Cinsiyete bağlı farklılıklara bakıldığında motokuryeliğin kadınlar arasında yaygın bir meslek olmadığı görülmektedir ve Türkiye’de kadınların motokurye çalışma oranlarına dair bir veri bulunmamaktadır. Fakat COVID-19 salgını ile motokurye sayısındaki hızlı artışa paralel olarak kadın motokuryelerin sayısında da artış yaşandığı düşünülmektedir. Türkiye’deki kadın motokuryelerin artışıyla ilişkin birçok yerel gazetede COVID-19 sürecinde motokuryelere 3 kat fazla ihtiyaç duyulduğunu, bu nedenle de kadınlarında sahaya inip çalışmaya başladığını ifade eden haberler bulunmaktadır.¹⁷ Bu haberlerde kadın motokuryeler; her ne kadar kötü olaylarla karşılaşsalar bile takdir edildikleriyle¹⁸ kadın oldukları için şaşırtıcı ve gurur verici ifadelerle karşı karşıya kaldıklarıyla¹⁹ ilgili olumlu ifadeler yer alsa da trafikte tacize, mobbinge uğradıklarıyla ve salt kadın oldukları için özlük hakları talepleri konusunda daha zayıf kaldıklarıyla²⁰ ilgili olumsuz ifadeler de yer almaktadır. ABD’deki yemek dağıtım alanında faaliyet gösteren bir şirkette ise salgın döneminin ilk altı ayında yaklaşık 2 milyon kadının motokurye olarak işe başladığı bildirilmektedir.²¹

Motokuryelik mesleğinde dikkate alınması gereken bir diğer konu ise göçmenlerin ve sığınmacıların meslekteki durumlarıdır. BM’nin Sürdürülebilir Kalkınma Hedefi 8, “göçmen işçiler de dâhil olmak üzere tüm işçiler için işçi haklarını korumayı, güvenli ve emniyetli çalışma ortamlarını teşvik etmeyi” hedefleyerek göçmenlerin kalkınmadaki önemine vurgu yapmaktadır.²² Kalkınma hedefinde “göçmenler” olarak genel bir başlık kullanılmıştır. Yapılan araştırmalarda da genellikle göçmenlik kapsayıcı bir kavram olarak kullanılmaktadır. Mülteci kavramı ise bu kavramın altında yer almaktadır.²³ Göçmenler birçok ülkede iş gücünün yüzde 8’i ile yüzde 20’sini oluşturmaktadır. Ancak buna rağmen istihdam da ayrımcılığa ve kötü koşullara maruz kalmaktadırlar.²⁴ Yapılan araştırmalarda göçmenlerin kirli, tehlikeli ve az tercih edilen işlerde çalıştıkları görülmektedir. Göçmenler; göçmen olmayanlara göre daha az ücretle, daha uzun saatler boyunca ve daha kötü koşullarda çalışmakta, genellikle insan hakları ihlallerine, istismara, insan kaçakçılığına ve şiddete maruz kalmaktadırlar. Ayrıca koruyucu

ekipman kullanımı gibi iş güvenliği önlemlerini daha az almakta ve çalışma ortamlarında iş sağlığı ve güvenliği açısından daha fazla riskli davranış göstermektedir.²⁵ Ayrıca kendi ülkelerindeki bilgi ve eğitim durumlarının yeni ülkede değersizleşmesi göçmenlerin çalışma koşullarını olumsuz etkilenmesine neden olan başlıklardandır.²⁶ Kötü çalışma koşulları ile bağlantılı olarak göçmen çalışanlarda psikolojik ve fiziksel rahatsızlık görülme oranı yerli çalışanlara göre daha fazladır ve göçmen çalışanlar arasında iş kazaları ve yaralanmalar yerli çalışanlara göre daha çok görülmektedir.²⁷

Teslimat sektörünün göçmenler arasında tercih edilen işlerden birisi olduğu düşünülmektedir. Aranan kriterlerin sınırlı olması, esnek ve gelir getiren bir iş olarak görülmesi motokuryeliği göçmenler arasında tercih edilen bir meslek haline getirmektedir. Ancak göçmenler motokurye olarak güvencesiz koşullarda çalışmaktadır ve kayıt dışı çalışma oldukça yaygındır. Ayrıca göçmenlerin kaza sonrası yasal hakları konusunda bilgilerin oldukça kısıtlı olduğu bilinmektedir. Bu durum göçmenlerin sağlıklarını ve güvenliklerini tehdit etmektedir. Bu koşullar çaba-ödül dengesine uygun olmayan ücretleri ve güvencesiz iş koşullarını beraberinde getirmektedir.^{28,29,30} Türkiye’de salgın ile Suriyeli motokuryelerde de bir artış olduğu düşünülmektedir. Bu durum ile ilgili ampirik çalışmalar olmamakla birlikte çeşitli gazete haberlerinde sorun kaynağı olarak dile getirilmiştir. 2019 tarihli bir gazete haberinde Ankara’da motokuryeler, çoğunluğu Suriyeli olan kuryelerin “ucuz iş gücü” olarak çalıştırıldıklarını ve bu durumdan mağdur olduklarını/edildiklerini söylemişlerdir.³¹ Özellikle Suriyeli motokuryeler konusu ucuz iş gücü olarak basında çeşitli şekillerde yer almış olup çalışma koşulları ve İSG sistemlerine erişimleri konusundaki bilgilere genellikle haber kaynaklarından ulaşılmaktadır. Bu alanda daha fazla kanıt temelli çalışmalara ihtiyaç bulunmaktadır.

Suriyeli motokuryelerin kayıt altında çalışabilmeleri için yerine getirmeleri gereken prosedürlerden biri çalışma iznidir. Geçici Koruma Sağlanan Suriyelilerin iş arayabilmesi ve çalışabilmesi için Türkiye’de en az altı aydır geçici koruma statüsünde kayıtlı olması gerekmektedir. Geçici koruma altındaki bir Suriyeli çalışan adayı geçici koruma kimlik belgesi aldıktan 6 ay sonra çalışma izni başvurusu yapabilmektedir.

Çalışma izni iki şekilde alınmaktadır. Kişi kendi adına çalışacaksa kendisi çalışma izni başvurusu yapması gerekmektedir.³² Esnaf kuryelik modeli ile çalışan Suriyeli motokuryeler kendi adlarına çalışma izni başvurusu yapabilmektedir. Çalışan adayı bir kurum tarafından istihdam edilecekse işverenin çalışan için çalışma izni başvurusu yapması gerekmektedir.³³ Çalışma izni alma işlemi 30 gün sürmektedir.³⁴ Çalışma izni sürecinin zaman alması ve işverenlerin çalışan maliyetlerini düşürme isteği göçmenlerin çalışma izni almalarını engelleyebilmektedir. Bu durum göçmenler arasında kayıt dışı çalışmanın yaygın olmasının sebeplerinden biri olarak düşünülmektedir.³⁵

ILO tarafından 27 Ekim 2021 tarihinde salgınla ilgili güncellenmiş tahminler ve analizleri içeren "COVID-19 ve İş Dünyası" isimli raporda salgının etkisini anlamak için işsizlik oranı gibi tek bir rakamın değil hem nicelik hem de nitelik boyutlarını kapsayan bir dizi göstergenin izlenmesi gerektiği belirtilmiştir.³⁶ Bu bağlamda, COVID-19 krizinden toparlanmanın izlenmesi konusu üç temel başlık etrafında yapılandırılmıştır. Bunlardan ilki ekonomik dinamikler (karantina önlemlerinin, ekonomilerin açılmasının ve politikalardaki değişikliklerin GSYİH ve üretkenliği nasıl etkilediğine dair değerlendirmeler), ikincisi işgücü piyasası dinamikleri (İhtiyaçların izlenmesi, istihdam/işgücüne katılım, istihdamda sektörel/mesleki değişimler ve kayıt dışı istihdam üzerindeki etki açısından işgücü piyasası, istihdam kalitesinin diğer ölçütleri), üçüncüsü ise eşitsizlik dinamikleridir (yaşa, cinsiyete, beceri düzeyine ve işletme büyüklüğüne göre). ILO'ya göre hükümetler, sosyal ortaklar ve diğer paydaşlarla düzenli izleme, değerlendirme ve diyaloglar, analizin etkili politika yanıtlarına dönüşmesini sağlamak için kritik öneme sahiptir. Ayrıca rapor genel olarak gençler ve özellikle genç kadınların daha büyük istihdam açıklarıyla karşı karşıya kaldıklarını ifade etmektedir.

Teslimat sektörünün önemli bir iş kolu olan motokuryelerin bu bağlamlar ve değerlendirmeler ışığında ele alınması, motokuryelik mesleğinin yalnızca emek ve gelir açısından değerlendirilmesinin mesleğin geleceği açısından nasıl bir risk oluşturduğunu da göstermektedir.

► Psikososyal Riskler

Psikososyal riskler/psikososyal tehlikeler 1984 yılında ILO tarafından "çalışma ortamı, işin içeriği, örgütsel koşullar ve çalışanların kapasiteleri, ihtiyaçları, kültürü ve iş dışı konular arasındaki algılama şekilleri ve deneyimler aracılığıyla sağlığı, iş performansını ve iş memnuniyetini etkileyebilme potansiyeli olan etkileşimler" olarak tanımlanmıştır.³⁷ Literatürdeki bir başka tanımda ise psikososyal riskler, işin tasarım ve yönetimi bakımından psikolojik/fiziksel zarara neden olma potansiyeli olan sosyal ve örgütsel bağlamlar olarak kabul edilmektedir.³⁸ Ancak yeni çalışma biçimlerinin ve değişen çalışma ortamının yeni risklere yol açması nedeniyle psikososyal risklerin tanımı hala geliştirilmektedir. Literatürde psikososyal riskler işin içeriği ve işin bağlamı olmak üzere iki gruba ayrılarak tanımlanmaktadır. İşin içeriği çalışma koşulları ve iş organizasyonu ile ilgiliyken işin bağlamı örgüt kültürü ve işlevi, kurumdaki rol ve kariyer gelişimi, psikososyal iş yükü ve iş kontrolü (özellik toleransı), iş yaşam dengesi, iş yerindeki hiyerarşik yapıdaki kişilerarası ilişkiler gibi işin örgütlenmesi ve çalışan ilişkileri ile ilgili psikososyal riskleri içermektedir.³⁹ Psikososyal risklere ilişkin tanımlayıcı koşullar **Tablo 1'**deki⁴⁰ gibidir.

Psikososyal risklerin sebep olduğu işe bağlı stresin çalışanların sağlığı, iyi oluşu, verimi ve performansı üzerinde negatif bir etkisi olduğuna dair kanıtlar giderek artmaktadır.⁴¹ İş yeri ölçeğine bakıldığında bu sorunlar presenteizm^{VII} ve absenteizm^{VIII} olarak öne çıkmakla beraber çalışanların motivasyonundaki iş doyumundaki ve memnuniyetlerindeki düşüş, yaratıcılığın azalması, işi bırakma oranlarının artması, personel değişimindeki artış olarak da karşımıza çıkmaktadır. Personel değişim hızının yüksek olması, iş yerinde nitelikli çalışanların sayısının azalması ve her yeni gelen çalışanın eğitimi, oryantasyonu ve kuruma olan aidiyet hissinin gelişmesi için hem zamana hem paraya ihtiyacın artması anlamına gelmektedir. Ayrıca bahsedilen durumları deneyimleyen kurumların kurum imajı da zayıflamaktadır.⁴² Absenteizm ve presentizme

VII Presenteizm, (İşte var olamama sorunu), çalışanların işlerinin başında olmalarına rağmen, görevlerini eksiksiz ve verimli şekilde yerine getirememeleridir.

VIII Absenteizm, çalışanın işe gelmeme durumunun davranışsal bir örüntü şeklinde tekrarlanmasıdır.

Tablo 1: Psikososyal Riskler

Kategori	Tanımlayıcı Koşullar
İşin İçeriği	
Çalışma Ortamı & Ekipman	Ekipman ve tesislerin güvenilirliği, bulunabilirliği, uygunluğu ve bakımı veya onarımı ile ilgili problemler
Görev Tasarımı	Çeşitlilik eksikliği veya kısa çalışma döngüleri, parçalı ya da anlamsız iş, beceri yetersizliği, yüksek belirsizlik vb.
İş Yüğü & Çalışma Temposu	İş yüğü veya düşük yük, çalışma temposu üzerinde kontrol eksikliği, zaman baskısının yüksek olması vb.
Çalışma Programı	Vardiyalı çalışma, esnek çalışma programlarında, öngörülemez saatler, uzun veya sosyal olmayan saatler vb.
İşin Bağlamı	
Organizasyon Kültürü	Yetersiz iletişim, problem çözme ve kişisel gelişim için yetersiz destek mekanizmaları, kurumsal hedeflerin tanımlanmaması
Organizasyondaki Rol	Rol belirsizliği ve rol çatışması, yetki-sorumluluk karmaşası
Kariyer Gelişimi	Kariyer durgunluğu ve belirsizlik, terfi alamama veya haksız terfi, düşük ücret, iş güvensizliği, işin sosyal prestijinin yetersizliği
Karar Serbetisi/Kontrol	Karar vermede katılımın düşük olması, iş üzerinde kontrolün olmaması (özellikle katılım şeklinde kontrol aynı zamanda bağlamsal ve daha geniş bir organizasyon sorunudur)
Kişiler arası İlişkiler	Sosyal veya fiziksel izolasyon, astlarla/üstlerle zayıf ilişkiler, kişiler arası çatışma, sosyal destek eksikliği
İş/Özel Hayat Dengesi	İş ve yaşam taleplerindeki çatışma, evde yetersiz destek, iki meslekli çiftlerdeki sorunlar

sebebi olan iş yeri faktörleri; işe bağlı stres ve iş yüğü, iş kontrolü, rol çatışması, çaba-ödül dengesizliği, liderlik, vardiyalı çalışma, sınırlı kariyer ilerlemesi ve işteki zayıf sosyal ilişkiler (düşük sosyal destek ve iş yerinde şiddet, zorbalık ve ayrımcılık vb.) gibi psikososyal risklerle ilişkilidir.⁴³

Psikososyal risklerin sebebi olduğu ekonomik kayıplara bakıldığında ise EU-OSHA tarafından 2009 yılında hazırlanan bir raporda, Fransa'da psikososyal riskler ve işe bağlı stresin sebebi olduğu hastalıklarının ekonomik maliyetinin 830 milyon ila 1 milyar 656 milyon euro arasında olduğu belirtilmektedir. Aynı raporda Almanya'da psikososyal risklere bağlı gelişen ruhsal bozuklukların maliyeti 3 milyon euro olarak tahmin edilirken Birleşik Krallık'ta psikososyal riskler ve işe bağlı stresin yol açtığı depresyon ve anksiyete maliyeti 530 milyon sterlinden fazladır.⁴⁴ AB tarafından finanse edilen Matrix (2013) projesinde, psikososyal risklerin neden olduğu işe bağlı depresyonun Avrupa'ya maliyetinin yıllık 617 milyar euro olduğu belirtilmiştir. Bu toplam rakam absenteizm ve presenteizm (272 milyar euro), verimlilik kaybı (242 milyar euro), sağlık hizmeti maliyetleri ve engellilik yardımı ödemeleri

(63 milyar euro) ve sosyal refah maliyetlerinden (39 milyar euro) oluşturulmuştur.⁴⁵ Birleşik Krallık'ta Sainsbury Ruh Sağlığı Merkezi tarafından 2007 yılında yapılan bir araştırmada, ruh sağlığı bozukluklarının kurumlara yıllık toplam maliyetinin her çalışan için 1.035 sterlin (Absenteizm için 335 sterlin, presenteizm için 605 sterlin ve personel devir hızı için 95 sterlin), toplamda yaklaşık 26 milyar sterlin olduğu tahmin edilmektedir.⁴⁶ Safe Work Australia 2008/09 raporuna bakıldığında ise psikososyal risklerin sebebi olduğu işe bağlı stresin Avustralya'ya yıllık 5,3 milyar Avustralya doları maliyeti olduğu tahmin edilmiştir. Bu rakam, üretim kesintisinden kaynaklanan maliyetleri ve tıbbi maliyetleri içermektedir.⁴⁷

ILO'nun Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Sözleşmesi, 1981 (No.155) ve beraberindeki Tavsiye Kararı (No.164) İSG politikalarında çalışanların fiziksel ve psikolojik iyi oluş durumlarının korunmasını ve bu politikaların ulusal düzeyde kabul edilip uygulanmasını, yenilenmesini hem ulusal hem iş yeri düzeyinde sağlamaktadır. İş Sağlığı Hizmetleri Sözleşmesi, 1985 (No. 161) ve beraberindeki Tavsiye Kararı (No. 171) iş sağlığı hizmetlerinin rolünü çalışma ortamında hem fiziksel hem ruhsal

sağlığın sağlanmasını desteklemek, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı oluşturmak ve sürdürmekten sorumlu multidisipliner hizmetler olarak belirlemektedir. İş Sağlığı ve Güvenliği Sözleşmesi Promosyon Çerçevesi, 2006 (No. 187) ve beraberindeki Tavsiye Kararı (No.197), ulusal düzeyde koruyucu güvenlik ve sağlık kültürü oluşturmak ve sürdürmek için atılacak adımlar ile temel standartları tamamlayarak güvenli ve sağlıklı çalışma ortamları için ulusal ve kurumsal düzeyde bir politika uygulamaktan sorumlu olan ulusal bir yapının gerekliliklerini ve işlevlerini, ilgili kurumları ve paydaşları tanımlamaktadır.⁴⁸ Bu sözleşmeler Türkiye tarafından da onaylanmıştır.^{IX}

Türkiye’de 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu’nun^X 4. maddesi, işverenin genel yükümlülüklerini düzenlerken Kanunun 5. maddesi işverenin söz konusu yükümlülükleri yerine getirirken uyması gereken ilkelere de yer vermiştir. Buna göre belirtilmesi gereken en önemli husus, *işverenin iş yerini etkileyen ve iş yeri içinden veya dışından gelebilecek tehlikeleri ve bu tehlikeleri riske dönüştüren faktörleri önlemeye elverişli her türlü tedbiri almakla yükümlü olduğudur*. Kanunun 4. maddesinde işverenin yükümlülükleri; gerekli olan her türlü önlemi almak, gerekli araç, gereç ve ekipman ile kişisel koruyucu donanımları sağlamak, bilgilendirme yapmak, İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimi vermek, önlemlerin değişen şartlara uygun hale getirilmesini sağlamak, mevcut durumu iyileştirmek, risk değerlendirmesi yapmak yahut yaptırmak, çalışana görev verirken işe uygunluğunu dikkate almak, yeterli bilgi ve eğitim verilenler dışındakilerin yaşamsal tehlike arz eden yerlere girmesini engellemek, çalışanların alınan önlemlere ve verilen talimatlara uygun davranıp davranmadıklarını kontrol etmek, bu anlamda uygunsuzluklar varsa bunları gidermek olarak sıralanmıştır.⁴⁹ Burada da görüldüğü gibi iş sağlığı ve iş güvenliği standartları işverenler için çalışanın sağlık ve güvenliği etkileyecek tüm faktörlerin değerlendirilmesini ve bu konuda kapsayıcı önleyici çalışmalar yapılmasını içermektedir.

COVID-19 salgını döneminde üretim, lojistik ve dağıtım (kurye) sektörlerinde çalışan kişilerin

birden fazla psikososyal risk faktörüne maruz kalmışlardır. Bu dönemde artan iş yükü, çalışma saatlerindeki ve yoğunluğundaki artış, çalışma temposuna oranla yetersiz molalar kuryeleri etkileyen psikososyal risklerin başında gelmektedir. Bununla beraber bu sektörde çalışan kişilerin alınan hijyen önlemlerinin yeterliliğine bağlı olarak enfekte olma ve yakınlarını enfekte etme korkusunu sık sık deneyimledikleri düşünülmektedir.⁵⁰ İşin bağlamı konusunda değerlendirildiğinde yoğun ve sürekli bir iş yükü çalışanlarda stres yaratmakta ve bu durum onları psikososyal açıdan risk altında olmalarına neden olmaktadır.⁵¹

► Motokuryelik Mesleği

Motokuryelik meslek tanımı ülkelere göre farklılık göstermekte ve standart bir meslek tanımı bulunmamaktadır. Motokuryelik ISCO 08: 8321 (Motor sürücüler) kodu ile tanımlanmaktadır ve bu tanıma göre “Motor sürücüler; malzeme, mal veya yolcu taşımak için donatılmış motorları veya motorlu üç tekerlekli bisikletleri sürer ve yönlendirir.”, “Trafik sinyallerini gözlemler” araçların temizlenmesi ve yıkanmasının yanı sıra bakım ve küçük onarımların yapılması”, “yapılan görevlerin kaydını tutmak”, “ilgili görevlerin yerine getirme; diğer çalışanları denetleme” görevlerini yerine getirmektedir.^{52,53} ABD’nin en büyük meslek tanımları veritabanı olan O.NET üzerinde “teslimat”, “motosikletli kurye” ve “satış sürücüsü” yazıldığında motokuryelik yakından ilişkili 3 meslek tanımı ile karşılaşılmaktadır. Bu tanımlara göre motokuryelik “bir taşıtla veya yürüyerek bir bilgi, belge veya ürünün dağıtım ve alıcıya iletilmesi” olarak ifade edilmektedir.⁵⁴ Teslimat ve Sevkiyat Sürücülerinin Güvenliği ve Sağlığı: İyi Uygulama Kılavuzlarına İlişkin Bir Avrupa İncelemesi Raporu’nda motokuryelik; teslimat ve sevkiyat sürücülerinin kapsamında “bisiklet veya motor kullanan bilgi/belge, ürün ve gıda dağıtım sürücüler” olarak yer almaktadır.⁵⁵ Türkiye ulusal meslek standartlarına göre motokuryelik tanımı ise “İş sağlığı, iş güvenliği, çevre koruma, ve trafik kuralları ve güvenli sürüş teknikleri çerçevesinde; kendisine teslim edilen gönderiyi yerine motorla ulaştırma amacıyla kuryelik faaliyetlerinin iş organizasyonunu, güzergâh belirlemeyi ve ulaştırma faaliyetlerini gerçekleştiren, iş süreçlerinin kalitesinin artırılmasına ve bireysel

IX ILO 187 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliğini Geliştirme Çerçeve Sözleşmesi için bakınız https://www.ilo.org/ankara/conventions-ratified-by-turkey/WCMS_377312/lang-tr/index.htm

X İSG Kanunu için bakınız <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6331.pdf>

mesleki gelişimine yönelik faaliyetleri yürüten kişidir.” şeklinde yapılmaktadır.⁵⁶

Türkiye’de motokuryelik 2014 yılında iş kolu haline gelmiştir⁵⁷ ve İŞKUR meslek kodları arasında 8321.02 kodu ile tanımlanmaktadır.⁵⁸ Motokuryeler meslekler grubu olarak “Tesis ve Makine Operatörleri ve Montajcılar” meslek ana gruplarında yer almaktadır. Meslek grubu ise “Araba, Kamyonet ve Motosiklet Sürücüler” meslek grubudur.⁵⁹ Sahip olmaları gereken eğitim düzeyi ise ilköğretim düzeyidir.⁶⁰

Motokuryelik meslek standartları MYK tarafından oluşturulmuş ve 2017 yılında 30255 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanarak resmîleştirilmiştir.⁶¹ Ulusal Meslek Standartları’nda motokuryelik mesleği görev, işlemler ve başarı ölçütleri, kullanılan ekipmanlar ve tutum-davranışlar olmak üzere 4 başlıkta tanımlanmıştır. Görev, işlemler ve başarı ölçütleri başlığı altında bulunan kriterler; motokuryelerin iş organizasyonu, iş akışı ve iş sağlığı ve güvenliği sorumluluklarını açıklamaktadır. Tutum ve davranışlar başlığında motokuryelerin iş saatleri içinde sergilemesi gereken davranışları tanımlamaktadır. Bilgi ve beceriler başlığında ise motokuryelerin sahip olması gereken asgari düzeydeki mesleki bilgi belirlenmiştir. Motokuryelerin kullanılan araç, gereç ve ekipmanların sıralandığı son başlık ise motokuryelerin çalışma zamanları süresince kullanabilecekleri ekipmanları tanımlanmaktadır.⁶² Ancak bu ekipmanlar motokuryelerin kullanabilecekleri araç ve gereçler olarak sıralanmıştır. Zorunlu araç ve ekipmanlar olarak belirtilmemiştir. Motokuryelerin sahip olması gereken zorunlu ekipmanlar 2918 Karayolları Trafik Kanunu uyarınca düzenlenen Karayolları Trafik Yönetmeliğinde kask ve koruyucu gözlük (kask gözlüklüyse zorunlu değil) olarak belirtilmektedir.⁶³

Mesleki yeterlilik standartlarına ek olarak 2019 yılında MYK tarafından ulusal yeterlilik kriterleri yayınlanmıştır. Kişiler bu kriterleri karşılayarak motokuryelik mesleki yeterlilik belgesi alabilmektedir. Bu belge ile mesleğin nitelikli kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması amaçlanmaktadır.⁶⁴ Ancak standartlar içerisinde motokurye olabilmek için bu belgenin zorunlu olduğuna dair bir ibare bulunmamaktadır. Mevcut yasal düzende motokuryelik ulusal yeterlilik belgesi tavsiye

niteliğindedir.

Mesleki yeterlilik için öncelikle sürücü belgesine sahip olma zorunluluğu bulunmaktadır. Kişiler sürücü belgesine sahip olduktan sonra mesleki yeterlilik belgesi almak için başvuru yapabilmektedir. Sonrasında sınav ve uygulama aşamalarının geçilmesi gerekmektedir. Sınav, teorik bilgilerden oluşmaktadır; iş sağlığı, iş güvenliği ve çevre koruma önlemleri ile iş organizasyonu ve kalite gerekliliklerin içermektedir. Uygulama aşamasında ise motor kullanma ve bakım yetkinliği değerlendirilmektedir. 5 yıl geçerliliği olan belgenin geçerlilik süresi boyunca 2. ve 3. yıllarında denetleme yapılmaktadır. Halihazırda mesleki yeterlilik belgelendirmesi yapan 15 kuruluş bulunmaktadır.⁶⁵ Motokuryeler bu kuruluşlara başvurup teorik ve uygulamalı sınavlara girerek mesleki yeterlilik belgesi alabilmektedir.

Motokuryeliğin son yıllardaki gelişimi ile farklı çalışma modelleri ortaya çıkmıştır. Bunlardan biri de Gig ekonominin bir yansıması olarak “esnaf kurye”liktir. Türkiye’de esnaf kuryelik kuryelerin bireysel şirketler kurarak motokuryelik mesleğinin dâhil olduğu 53.20.09 NACE kodu⁶⁶ ile çalışmasıdır. Bu kod genel “kuryelik faaliyetleri”ni kapsamaktadır ve bu kod ile faaliyet gösteren iş yerleri “**az tehlikeli**” iş yerleri sınıfında yer almaktadır.⁶⁷ Bu durum çeşitli eleştirileri de beraberinde getirmektedir. Motokuryeler, motokuryeliğin diğer kuryelik faaliyetlerine göre kendi içinde çok çeşitli tehlikeleri barındırdığını ifade etmektedir. Bu sebeple motokuryeliğe özgü bir NACE kodu düzenlemesine gidilerek, iş yeri statüsünün “çok tehlikeli” sınıfa alınması gerektiği savunulmaktadır.⁶⁸

Motokuryeler bir işte hizmet akdi (bir işveren tarafından işe alınarak) veya şahıs işletmesi statüsünde “Esnaf kurye” olarak iki şekilde çalışabilmektedir. Bir kurum güvencesi olarak çalıştıklarında 4A sigorta türü^{XI} ile sigortalı olmakta, şahıs işletmesi olarak çalıştıklarında ise 4B sigorta türünde^{XII} tabi olmaktadır.⁶⁹ Sigorta türündeki bu değişiklikler motokuryelerin çalışma düzenindeki asgari koşulları ve denetim

XI 4A sigorta türü bir işveren tarafından işe alınıp, hizmet akdi ile çalıştırılan kişileri kapsayan sigorta türüdür.

XII 4B sigorta türü kendi adına ve/veya hesabına bağımsız çalışanları kapsayan sigorta türüdür.

süreçlerini şekillendirmektedir. Motokuryeler 4A sigorta sistemine dahil olduklarında çalışma koşulları ve iş sağlığı güvenliği şartları 4857 sayılı İş Kanunu çerçevesinde belirlenmektedir.⁷⁰ 4B sigorta türünde çalışan motokuryelerin çalışma koşulları ise kurumla yaptıkları iş sözleşmesi çerçevesinde şekillenmektedir. Bu durum özellikle esnaf kuryelerin 4857 sayılı İş Kanunu'nun 63. maddesinde yer alan ve haftalık çalışma saati sınırı olarak belirlenmiş 45 saatten daha fazla çalışmalarına ve iş sağlığı ve güvenliği düzenlemelerinin dışında kalmalarına neden olabilmektedir.

Motokuryelerin farklı çalışma modellerine sahip olması ve mesleki standartları bu modelleri yönelik sınırlı kapsayıcılığı motokuryelerin işe alım süreçlerine yansımaktadır. Motokuryelerin işe alım sürecinde istenen belgeler ve kriterler değişkenlik göstermektedir. Mesleki standartlarına bakıldığında motokurye olmak için sürücü belgesi dışında herhangi bir kriter bulunmamaktadır. Mesleki yeterlilik belgesi ise motokurye olarak çalışmak için bir zorunluluk değildir. Bu sebeple motokuryeler istihdam edilirken iş yerleri kendi ihtiyaçlarına göre belge talebinde bulunmaktadır. Ancak motokurye olmak için yasal olarak zorunlu tek kriter sürücü belgesi olduğu için^{71,72} kurumların da genellikle talep ettiği tek belge sürücü belgesidir. Bunun yanında sürücü belgesi olmadan çalışan motokuryelerin var olduğu da bilinmektedir.⁷³ Motokuryelik mesleğinde işe girişlerde bu kadar az belge talep edilmesinin hatta sürücü belgesi dahi aranmadığı iş tanımlarının olmasının bazı nedenleri vardır. Dijital platformlar yaygınlaşmakta ve her geçen gün daha fazla hizmet alıcı bu platformları kullanmaktadır. Ayrıca hem hizmet alıcılar hızlı teslimat beklentisi içindedir hem de kısa sürede teslim edilen her ürün işverenler açısından maliyet azalması ve gelir artışı demektir.⁷⁴ Tüm bu sebepler teslimat sektöründe çok sayıda motokuryeye ihtiyaç olmasına neden olmaktadır.⁷⁵ Kısa zamanda ortaya çıkan çalışan ihtiyacı ise çalışanların niteliğine ve yeteneklerine dair beklentinin düşmesine neden olabilmektedir. Yeterli nitelik ve yeterliliklerin olmaması motokuryelik mesleğinde iş güvenliği açısından risk oluşturmaktadır.

Motor sürücüler, kara taşıtları arasında savunmasız gruplardan birisidir. Bu konuda yeterince veri olmamakla birlikte DSÖ'nün

yayınladığı Karayolu Trafik Yaralanmalarının Önlenmesine İlişkin Dünya Raporu'na göre iki tekerlekli ulaşım araçlarıyla yapılan trafik kazalarındaki ölüm oranları, diğer taşıtlarla yapılan kazalardaki ölüm oranına göre 20 kat daha fazladır.⁷⁶ Yine İngiltere'de yapılan çalışmada yıllık alınan toplam yol miktarının yüzde 3'ünden azına sahip olan motor sürücülerin ölüm veya ciddi yaralanmalarla sonuçlanan tüm trafik kazalarının yaklaşık yüzde 21'ine karışıklıkları görülmüştür.⁷⁷ Motokuryeler ise motor sürücüsü olmanın getirdiği risklerin yanında çeşitli mesleki risklerle karşı karşıya kalmaktadır. Motokuryelerin kaza ve ölümlü kaza oranları tam olarak bilinmemekle birlikte motor üzerinde geçirilen uzun çalışma saatleri, işin telefon kullanımı gerektirmesi, hızlı teslimat beklentisi gibi etkenler kazaya sebep olabilecek motokuryeliğe özgü riskler arasındadır.⁷⁸

Motokuryelik yüksek kaza oranlarına sahip bir meslek olmasına rağmen meslekteki sosyal haklar ve İSG uygulamaları konusunda yeterli gelişme sağlanamamıştır. Avusturya'da motokuryelerin belirli süreli iş sözleşmesi yaptığı, bu durumun iş sağlığı ve güvenliğini tehdit ettiği ve kuryeleri iş kazalarına açık hale getirdiği görülmüştür.⁷⁹ Türkiye'de ise motokuryelik kayıt dışı çalışmanın yaygın olduğu bir meslek grubudur. Öz Taşıma İş Sendikası'nın açıklamasına göre Türkiye'deki motokuryelerinyüzde90'ıkayıtdışıçalışmaktadır.⁸⁰ Bu durum çalışanların iş başındayken yaşayabilecekleri olumsuz durumların takibini zorlaştırmakta, yasal koruyucu mekanizmalardan yararlanamamalarına neden olmakta ve iş güvenliğinin sağlanması engellemektedir.

Motokuryelik, mesleğin yasal çerçevesinin yanında incelenmesi gereken çeşitli risk alanlarına da sahiptir. Motokuryeler işin içeriği başlığı altında değerlendirilebilecek birçok riskle karşı karşıyadır. Motokuryeler iş saatleri içerisinde uzun saatler motorla yol almaktadır. Bu durum fiziksel olarak risk oluşturmaktadır. Aynı zamanda motokuryeler müşteri ve işverenden kaynaklı zaman baskısına maruz kalmaktadır. İşverenler için hızlı teslimat hem daha fazla iş hem de müşteri memnuniyeti anlamına gelmektedir ve bu durum motokuryelere hız ve zaman baskısı olarak yansımaktadır. Yemek dağıtımı yapan kuryeler ise buna ek olarak yiyecekleri sıcak teslim etme sorumluluğu ile zaman baskısına maruz kalmaktadır. Motokuryelerin maruz

kaldığı bir başka zorluk ise hava şartları ile ilgili zorluklardır. Motokuryeler işleri gereği açık alanda çalışmaktadır ve bu durum onları hava olaylarına açık hale getirmektedir.⁸¹

Motokuryelikte dış sebeplerden kaynaklı risklerle olduğu kadar iş sağlığı ve güvenliğini etkileyen motokuryelerden kaynaklı riskler de bulunmaktadır. Özellikle gerçekleşen kazaların bir kısmının önlenabilir nedenlerle ilişkili olduğu görülmüştür. Motokuryelerden kaynaklı riskler değerlendirildiğinde bazı başlıklar öne çıkmaktadır. Araç kullanırken cep telefonu kullanımı, meslekte az deneyime sahip olma, genç olma ve hız yapma gibi faktörlerin kaza olasılığını arttırdığı görülmüştür.⁸² Aynı şekilde performansın ön planda olduğu (yapılan teslimat sayısına göre ücretlendirmeler) iş tasarımları psikososyal açıdan risk faktörü oluşturmakta iş stresi arttırarak strese bağlı sağlık sorunlarına neden olabilmektedir.^{83,84}

Motokuryeler, mesleğin gelişimi, sorunlarının çözümü ve çalışma koşullarının iyileşmesi için çeşitli sivil toplum kuruluşlarına dahil olmaktadır. Mesleki örgütlenmeler her meslek grubu için önemli yapı taşlarıdır. Meslek örgütleri çalışanların mevcut hakların korunmasını ve kazanılmamış hakların elde edilmesini sağlamaktadır. Ayrıca meslek içinde ihtiyaçların belirlenmesini ve bu ihtiyaçlarının duyurulmasını sağlamaktadır. Bu sebeple mesleklerin gelişimi ve çalışan haklarının korunması için mesleki örgütlenmeler oldukça önemlidir. 1951 yılında kurulan ILO Örgütlenme Özgürlüğü Komitesi insan hakları çerçevesinde çalışan haklarının kazanılması, korunması ve hak kayıplarının önlenmesi için örgütlenmenin önemli olduğunu vurgulamaktadır.⁸⁵

Motokuryeler 2014 yılında iş kolu haline gelmiş, çerçevesi yeni oluşturulan bir meslektir. Bu sebeple organizasyon yapısı ve mesleki örgütlenme yeterince sistemli değildir. Meslek örgütlenmelerin türlerinden biri meslek odalarıdır. Meslek odaları meslek etik ve disiplinini gelişmesini, çalışanların haklarını korunmasını, meslek içi dayanışmayı arttırılmasını sağlayan yapılardır.⁸⁶ Motokuryelik mesleğinin bir meslek yasası yoktur. Bu sebeple bir meslek odası da bulunmamaktadır. Bu durum motokuryelerin meslek odası altında örgütlenmelerini engellemekte ve mesleğin gelişimi için de risk oluşturmaktadır.

Motokuryeler örgütlenmek için tercih ettiği yollardan biri dernekleşmedir. Türkiye’de 2021 yılı itibarıyla aktif 32 motokurye derneği⁸⁷ ve 2 federasyon bulunmaktadır. Bu dernek ve federasyonlar Türkiye’deki aktif çalışan motokurye sayısını takip etmekte, motokuryelerin ihtiyaçlarının tespiti ve butespitlerinduyurulması üzerine çalışmalar yürütmektedir. Ayrıca motokuryelik mesleğindeki yasal eksikliklere, motokurye ölümlerine ve trafikte motokuryelerin yaşadığı zorluklara yönelik farkındalık çalışmaları ve lobicilik faaliyetleri yürütmektedir.⁸⁸ Ancak motokurye derneklerinin ve federasyonlarının takip, yaptırım veya belgelendirme gibi konularda yasal hiçbir yetkisi bulunmamaktadır.⁸⁹ Bu durum dernek ve federasyonlarının motokuryelik mesleğine yönelik sağladıkları katkının sınırlı kalmasına sebep olmaktadır.

Bir diğer örgütlenme şekli olarak motokuryeler sendikalara üye olabilmektedir. Sendikalar üyelerinden gelen istekleri değerlendirip asgari bir çalışma koşullu belirlemekte ve işverenlere iletmektedir.⁹⁰ İşveren ve sendika arasındaki görüşmeler sonunda üyelerinin çalışma koşullarının iyileştirilmesini sağlayacak haklar elde edilmektedir ve toplu iş sözleşmesi aracılığıyla çalışanların kazandıkları bu haklar güvence altına alınmaktadır. Sendikaların bir kurum ile müzakere ve sözleşme yapabilmesi için o kurumdaki işçilerin en az yüzde 3’ünün sendika üyesi olması, sözleşme yapılmak istenen iş yerinde başvuru tarihinde çalışan işçilerin yarıdan fazlası ve kurumdaki çalışanların ise yüzde 40’ının aynı sendikanın üyesi olması gerekmektedir.⁹¹ Ancak Motokuryeler çeşitli iş kollarında dağınık şekilde bulunmaktadır⁹² ve her iş kolunda motokurye çoğunluğunu sağlayamamaktadır. Bu durum toplu iş sözleşmesi yapılamamasına neden olmakta ve motokuryelerin sendikal faaliyetler sonucu kazanımlar elde etmesini engelleyebilmektedir.



Amaç, Yöntem ve Sınırlılıklar

bölüm 1

► 1.1 Amaç ve Temel Araştırma Soruları

Teslimat Sektörü Çalışanlarında Psikososyal Risk Analizi “Motosikletli Kuryeler Odağında” ismi ile yapılan araştırma kuruma bağlı olarak çalışan ya da esnaf kurye olarak çalışan motokuryelerin mevcut çalışma şartlarını ve mesleğe özgü psikososyal riskleri tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırma motokuryelik mesleğinde işin bağlamı^{XIII} ve işin içeriği^{XIV} odağında psikososyal risk faktörlerini belirleyerek sektörün hem mevcut durumuna hem de gelecekteki durumuna etki edecek bir analiz olarak planlanmıştır. Motokuryelerin salgından nasıl etkilendikleri detaylı olarak ele alınmış olup salgının etkisi de ayrı bir risk faktörü olarak incelenmiştir. Ulaşılan sonuçlar Türkiye’de ve dünyadaki geçmiş araştırmalara ile desteklenerek mesleğin gelişimine katkı sağlayacak şekilde yorumlanmıştır. Ayrıca çalışma şartları Türkiye’deki ve dünyadaki yasalara göre incelenmiş ve iyileştirilmesi gereken noktalar vurgulanmıştır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda teslimat sektöründeki değişim ve gelişmelere yönelik politika ve uygulama önerileri hazırlanmıştır. İş sağlığı ve güvenliği kültürünün ve motokuryelik mesleğinin standartlarının geliştirilmesine katkı sunacağı düşünülen araştırma şu sorulara cevap vermektedir:

- *Motokuryelerin genel çalışma şartları ve düzenleri nelerdir?*
- *Motokuryelerin demografik özelliklerinin iş yaşamında maruz kaldıkları psikososyal risklere etkisi nasıldır?*
- *Motokuryelerdeki göçmenlik ve cinsiyete bağlı farklılıkların ortaya çıkardığı riskler nelerdir?*
- *Motokuryeler üzerindeki işin içeriğinden kaynaklı psikososyal risk faktörleri nelerdir?*
- *Motokuryeler üzerindeki işin bağlamsal koşullarından kaynaklı psikososyal risk faktörleri nelerdir?*

XIII İşin içeriği çalışma koşulları ve iş organizasyonu ile ilgili psikososyal riskleri içermektedir.

XIV İşin bağlamı örgüt kültürü ve işlevi, kurumdaki rol ve kariyer gelişimi, psikososyal iş yükü ve karar serbestisi, iş yaşam dengesi, iş yerindeki hiyerarşik yapıdaki kişiler arası ilişkiler gibi işin örgütlenmesi ve çalışan ilişkileri ile ilgili psikososyal riskleri içermektedir.

► *COVID-19 salgınının motokuryeler üzerindeki etkisi nelerdir?*

► *Motokuryelik mesleğinin gelişmesi için ileriye dönük ne tür bireysel ve örgütsel önlemler alınmalı ve hangi politikalar geliştirilmelidir?*

► 1.2 Yöntem

Teslimat Sektörü Çalışanlarında “Motosikletli Kurye Odağında Psikososyal Riskler” araştırması halihazırda motokurye olarak çalışan kişilerin mevcut işlerinde maruz kaldıkları psikososyal riskleri tanımlamak amacıyla yapılan bir alan araştırmasıdır. Bu kapsamda araştırma nicel ve nitel araştırma yönteminin bir arada kullanıldığı karma araştırma yöntemine göre tasarlanmıştır. Araştırma hazırlık aşaması, uygulama aşaması ve raporlama aşaması olmak üzere 3 ana bölümden oluşmuştur.

Hazırlık aşaması; alan araştırması ve anket formu revizyonu ve saha planlaması olmak üzere üç ana başlıktan oluşmaktadır. Alan araştırması kapsamında Türkiye’de ve dünyada motokuryelik mesleği içerik ve gelişimi, motokuryelerin risk alanları, yasa ve mevzuatlar, psikososyal riskler ve işe bağlı stres konularında literatür araştırması ile başlamış, Türkiye’de motokuryeler ile ilgili çalışmalar yürüten sivil toplum örgütleri, motokuryeliğin geliştirilmesi ile ilgili çalışmalar yürüten kişi ve organizasyonlarla görüşmeler yapılarak sürdürülmüştür. Bununla beraber hazırlık çalışmasının bir diğer ayağı olan anket revizyonunda daha önce N_HumaN Danışmanlık tarafından geliştirilmiş Psikososyal Riskler Anketi yapılan alan çalışması doğrultusunda motokuryeler odağında tekrar düzenlenmiştir. Saha planlamasında ise görüşülen kişi ve kurumlardan alınan bilgiler doğrultusunda şehirlerdeki ilçe bazlı lokasyonlar ve tarihlerin belirlenmesi, araştırmacıların saha ve envanter oryantasyonu süreçlerini kapsamaktadır.

Hazırlık aşamasında elde edilen bilgiler ve planlamalar doğrultusunda araştırmanın genel çerçevesi belirlenmiş ve uygulama aşamasına geçilmiştir. Bu kapsamda verilerin toplanması, veri girişlerinin sağlanması, verilerin analizi faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Raporlama için gerekli verilerin toplanması için 5 ana araç kullanılmıştır.

PSR-M Pilot Çalışması: Motokuryeler odağında yenilenmiş anketin motokuryeler tarafından değerlendirilmesi, eksik yönlerinin tespit edilmesi ve anketi dolduran kişi için kullanıcı dostu bir yapıda tasarlanabilmesi için araştırmancının verileri toplanmadan önce 10 motokurye ile pilot görüşmeler yapılmıştır. Verilen geri bildirimler doğrultusunda anketin araştırmada kullanılan versiyonu geliştirilmiştir.

Yüz Yüze Anket Uygulaması: Motokuryeler odağında geliştirilen PSR-M İzmir’de, Hatay, Bornova, Altındağ, Buca, Konak semtlerinde 83 motokuryeye uygulanmış ve 8 gün sürmüştür. Suriyeli katılımcılara ulaşmak için özellikle Konak ve Buca’da saha çalışması gerçekleştirilmiştir. İstanbul’da ise Mecidiyeköy ve Esenyurt merkezli olmak üzere Maslak, Beşiktaş, Kadıköy, Ataşehir ve Üsküdar 2 araştırmacı tarafından 77 motokuryeye PSR-M uygulanmış ve 9 gün sürmüştür. Araştırma kapsamında Suriyeli motokuryeler ile yapılan görüşmelerde İzmir’de 1, İstanbul’da 2 tercüman ile çalışılmıştır. Araştırma kapsamında İzmir’den 75, İstanbul’dan 75 olmak üzere toplam 150 motokurye değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmada ayrıca cinsiyet farklılıkları ve göç odağında motokuryelerin psikososyal risklerini anlamak amacıyla Türkiyeli kadın ve Suriyeli motokuryelere yer verilmiştir. Araştırmada 84 Türkiyeli erkek, 28 Türkiyeli kadın ve 38 Suriyeli erkek motokurye bulunmaktadır. Analizler bu hedef grup üzerinden gerçekleştirilmiştir. Yapılan anketler ve araştırmaya dâhil edilen örneklemelerin ayrıntılı demografik dağılımı **Tablo 2**’de gösterildiği gibidir.

Derinlemesine Görüşmeler: Yüz yüze anket çalışmasına katılan, 11 motokurye ile İzmir’de, 11 motokurye ile İstanbul’da derinlemesine görüşmeler yüz yüze anketler ile eş zamanlı olarak gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmelerden 20 tanesi araştırma örneğine dâhil edilmiştir. Bu görüşmelerin 5’ini Suriyeli, 5’ini Türkiyeli kadın motokuryeler oluşturmaktadır. Yapılan derinlemesine görüşmelerin ayrıntılı demografik dağılımı **Tablo 3**’te gösterildiği gibidir.

Anahtar Kurum Görüşmeleri: Proje kapsamında motokuryelik mesleğinin mevcut durumu ve yaşanan zorlukları anlamak için motokuryelik odağında çalışan sivil toplum örgütleri ile

motokurye çalıştıran kurum temsilcileri ile görüşmeler yapılmış, bu görüşmeler sonucunda edinilen saha gözlem notları araştırmancının değerlendirme ve öneriler bölümünde kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Anahtar kurum görüşmeleri listesi **Tablo 4**’te gösterildiği gibidir.

Kurumlarla ve motokuryelerle yapılan görüşmeler sonucunda motokuryelik mesleğine özel “**aktör ağı**” hazırlanmıştır. Aktör Ağı **Figür 1** de’ gösterildiği gibidir.

Tablo 2: Yüz Yüze Anket Uygulaması

Uyruk	Cinsiyet	İstanbul		İzmir		Toplam		Yüzde (%)	
		Görüşme Yapılan Kişi Sayısı	Örnekleme Dâhil Edilen Kişi Sayısı	Görüşme Yapılan Kişi Sayısı	Örnekleme Dâhil Edilen Kişi Sayısı	Görüşme Yapılan Kişi Sayısı	Örnekleme Dâhil Edilen Kişi Sayısı	Görüşme Yapılan Kişi Yüzdesi	Örnekleme Dâhil Edilen Kişi Yüzdesi
Suriyeli	Erkek	19	19	19	19	38	38	23,7	25,3
	Kadın	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Türkiyeli	Erkek	44	42	50	42	94	84	58,7	56
	Kadın	14	14	14	14	28	28	17,5	18,7
Toplam		77	75	83	75	160	150	100,0	100,0

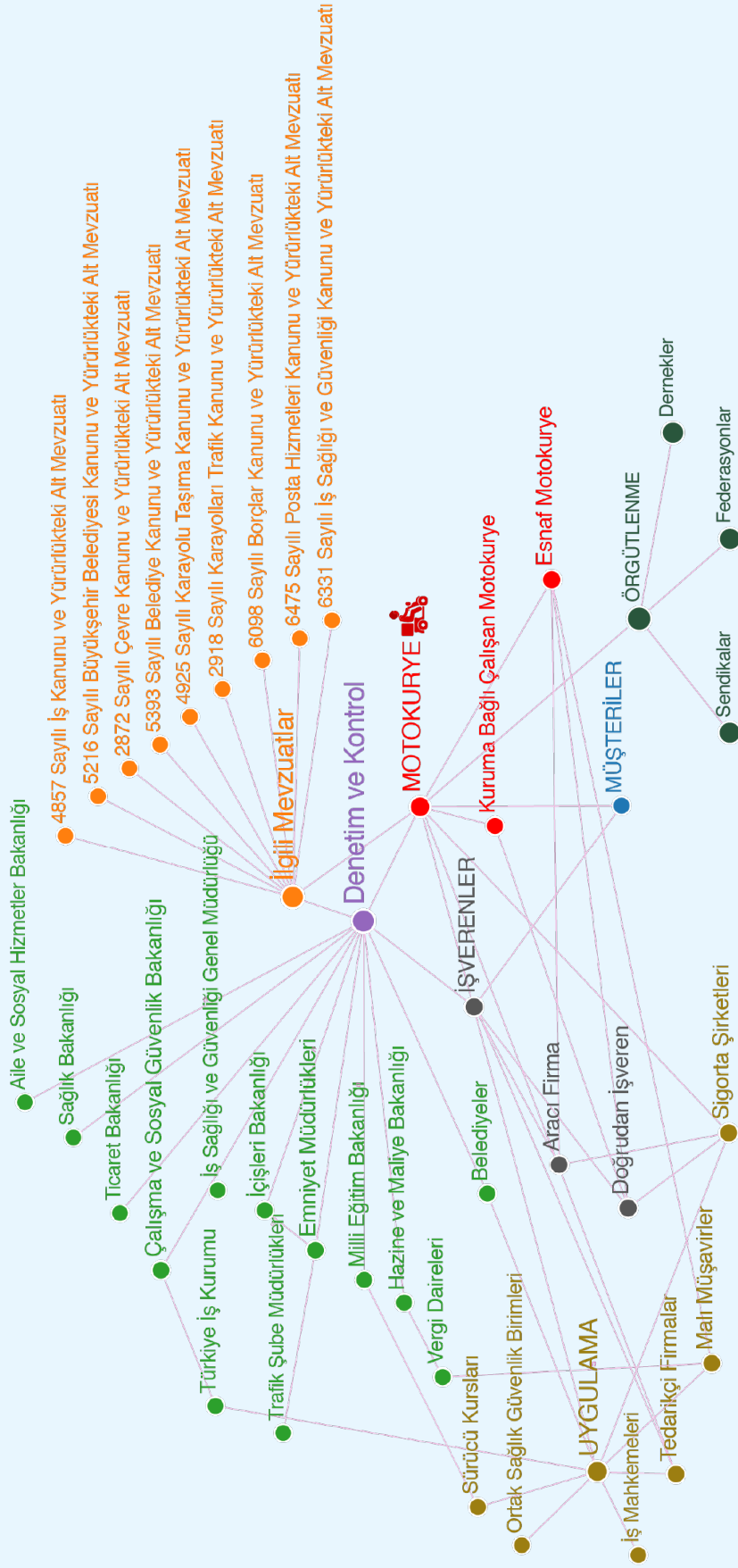
Tablo 3: Derinlemesine Görüşmeler

Uyruk	Cinsiyet	İstanbul		İzmir		Toplam		Yüzde (%)	
		Görüşme Yapılan Kişi Sayısı	Örnekleme Dâhil Edilen Kişi Sayısı	Görüşme Yapılan Kişi Sayısı	Örnekleme Dâhil Edilen Kişi Sayısı	Görüşme Yapılan Kişi Sayısı	Örnekleme Dâhil Edilen Kişi Sayısı	Görüşme Yapılan Kişi Yüzdesi	Örnekleme Dâhil Edilen Kişi Yüzdesi
Suriyeli	Erkek	3	3	2	2	5	5	22,7	25,0
	Kadın	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Türkiyeli	Erkek	5	5	6	5	11	10	50,0	50,0
	Kadın	3	3	3	2	6	5	27,3	25,0
Toplam		11	11	11	9	22	20	100,0	100,0

Tablo 4: Anahtar Kurum Görüşmeleri

Sıra No	Şehir	Kurum
1	Ankara	Tüm Anadolu Motosikletli Kuryeler Federasyonu
2	İstanbul	Paket Taxi
3	İstanbul	İstanbul Büyükşehir Belediyesi Bağcılar Bölgesel İstihdam Ofisi
4	İstanbul	İstanbul Motosikletli Kuryeler Derneği
5	İstanbul	Motosikletli Kuryeler Derneği Mecidiyeköy Şubesi
6	İstanbul	Motosikletli Kuryeler Derneği Esenyurt Şubesi
7	İstanbul	Türkiye Motosiklet Platformu
8	İzmir	İzmir Motosikletli Kuryeler Derneği
9	İzmir	İzmir Motosikletli Kuryeler Derneği Alsancak Şubesi
10	İzmir	İzmir Motosikletli Kuryeler Derneği Konak Şubesi

Figür 1. Motokurye Aktör Ağı Haritası



Tablo 5: Genel Demografik Dağılım

Yüz Yüze Anket Görüşmeleri

Uyruk	Cinsiyet	İstanbul	İzmir	Toplam	Yüzde(%)
		Katılımcı Sayısı	Katılımcı Sayısı	Katılımcı Sayısı	
Suriyeli	Erkek	19	19	38	25,3
Türkiyeli	Erkek	42	42	84	56,0
	Kadın	14	14	28	18,7
Toplam		75	75	150	100,0

Derinlemesine Görüşmeler

Uyruk	Cinsiyet	İstanbul	İzmir	Toplam	Yüzde(%)
		Katılımcı Sayısı	Katılımcı Sayısı	Katılımcı Sayısı	
Suriyeli	Erkek	3	2	5	25,0
Türkiyeli	Erkek	5	5	10	50,0
	Kadın	3	2	5	25,0
Toplam		11	9	20	100,0

Raporlama aşaması verilerin okunması ve raporlaştırılması, raporun ilgili grafik ve tasarım süreçlerinin tamamlanması içermektedir. Araştırmaya katılan motokuryelerin genel demografik dağılımı detayları **Tablo 5**'te gösterildiği gibidir:

► 1.3 Ölçme Araçları

Nicel araştırma yöntemi kapsamında Teslimat Sektörü Çalışanlarında Motokuryeler Odağında Psikososyal Risk Değerlendirme Formu kullanılmıştır. Nitel araştırma için ise motokuryelere Teslimat Sektöründe Çalışanlarında Motokuryeler Odağında Psikososyal Risk Değerlendirme Derinlemesine Görüşme Formu uygulanmıştır.

PSR-M: Teslimat Sektöründe Motokuryeler Odağında Psikososyal Riskler Değerlendirme Formu (PSR-M) N_HumaN tarafından Cox ve arkadaşlarının (2000) oluşturduğu psikososyal riskler tablosu⁹³ referans alınarak geliştirilen Psikososyal Risk Değerlendirme Anketi'nin

teslimat sektörüne uyarlanması ile elde edilmiştir. Ön bilgi formu ile PSR-M 124 sorudan oluşmaktadır. Ön bilgi formu N_HumaN tarafından oluşturulmuştur ve motokuryelerin bireysel özelliklerini ve çalışma koşullarını tespit etmek amacıyla sorulan 39 soruyu içermektedir. Bu sorular kişisel bilgiler (demografik) (9 soru), çalışma bilgileri (21 soru), sağlık bilgileri (4 soru) ve COVID-19 (5 soru) olmak üzere 4 bölümde sınıflandırılmıştır. PSR-M'in ilk aşaması 80 soruyu içermektedir ve işin içeriği ve işin bağlamı kapsamında motokuryelerin yaşadığı psikososyal riskleri tespit etmek amacıyla oluşturulmuştur. PSR-M'in son kısmı olan iş yerinde iyi oluş ise genel iyi oluş ölçüm araçlarındaki negatif ve pozitif duygulanıma ek olarak bilişsel süreçler (işe bağlılık) alt faktörünü barındırmaktadır. İş yerinde iyi oluş bölümü 23 sorudan oluşmaktadır. Duygulanım alt faktörleri için 7'şer soru, bilişsel süreçler ve iş bağlılığı alt faktöründe 9 soru bulunmaktadır. Psikososyal risk değerlendirmesi yapılırken genel iyi oluş puanı üzerinden değerlendirme yapılmaktadır. PSR-M'deki her soru 5'li likert üzerinden ölçülmektedir.

Teslimat Sektöründe Motokuryeler Odağında Psikososyal Risk Değerlendirme Derinlemesine Görüşme Formu: Nitel araştırma yöntemi kapsamında ise 22 soruluk Derinlemesine Görüşme Formu kullanılmıştır. Formdaki sorularla motokuryelerin çalışma koşulları, iş akışı, iş dışındaki hayatı, iş hayatında ve COVID-19 döneminde karşılaştıkları zorluklar ve bu zorluklarla baş etme stratejileri son olarak da COVID-19 döneminin çalışma hayatlarına etkileri araştırılmaktadır.

► 1.4. Veri Toplama Stratejisi

Araştırma kapsamında soru formlarının motokuryeler tarafından değerlendirilmesi, eksik yönlerinin tespit edilmesi ve anketi dolduran kişi için kullanıcı dostu bir yapıda tasarlanabilmesi için araştırmanın verileri toplanmadan önce 10 motokurye ile pilot çalışma yapılmıştır. Verilen geri bildirimler doğrultusunda anketin araştırmada kullanılan versiyonu geliştirilmiştir. Bu aşamadan sonra saha çalışmalarından görev olacak araştırmacıların eğitimi kısmına geçilmiş ve araştırmacılar için bir oryantasyon eğitimi hazırlanmıştır. Oryantasyon eğitiminin amacı araştırmacılara soruların teorik alt yapısı ve uygulanışı, elde ettikleri verilerin girişi ve cevapların nümerik değerleri hakkında bilgi vermenin yanı sıra saha yönlendirmeleri, saha kuralları ve sahanın işleyişi hakkında da araştırmacıların yetki ve sorumluluklarının altını çizmektir. Bu kapsamda oryantasyon programı envanter/veri oryantasyonu ve saha oryantasyonu olmak üzere iki temel başlık üzerinden tasarlanmıştır.

Araştırma nicel veriler anket tekniği ile nitel veriler ise derinlemesine görüşme tekniği ile elde edilmiştir. Nicel veri görüşmeleri ortalama 30 dakika sürmüştür. Derinlemesine görüşmelerin süresi ise ortalama 45 dakika ile 1 saat arasındadır. Suriyeli katılımcıların görüşmelerinde ayrıca çevirmen bulunmuş ve görüşmeler ardıl çeviri eşliğinde yapılmıştır. Araştırma etiği kapsamında ise araştırmaya katılan kişilerin anonimliğini sağlamak amacıyla katılımcıların kimliğini ortaya çıkaracak kişisel bilgiler sorgulanmamış ve bulguların raporlanmasında katılımcıların kimliklerinin açığa çıkmasını önlemek amacıyla

anketlerde yalnızca kullanıcı numarası (ID) numarası kullanılmıştır.

Veri toplama planlaması; veri türü, şehir, cinsiyet, uyruk, çalışma statüsü ve işletme büyüklüğü dağılımı göz önünde bulundurularak yapılmıştır. Bu planlamaya göre araştırmacıların topladıkları verilerde sağlamaları gereken cinsiyet, uyruk, çalışma statüsü ve işletme büyüklüğü dağılımı belirlenmiştir. Ayrıca çalışma İzmir ve İstanbul'da olmak üzere iki ilde uygulanacak şekilde planlanmıştır.

İzmir'deki veri toplama işlemleri tamamlandığında çalışmaya İstanbul'da devam edilmiştir. Verilerdeki cinsiyet, uyruk ve işletme büyüklüğü temsili iki ilde eşit şekildedir ve verilerin güvenliği için kilitli dosyalar kullanılmış, kaybolma ihtimaline karşı günlük veri girişleri yapılmıştır.

Analiz ve raporlama aşamasında oluşabilecek yanlışlığın önlenmesi için veriyi toplayan kişiler, veriyi analiz eden kişiler, veriyi yorumlayan kişiler birbirinden ayrılmıştır. Böylece araştırmanın iç geçerliliğine yönelik tehditler ve araştırmacı yanlışlığı minimize edilirken bu metot sayesinde katılımcıların anonimliği ve gizliliği korunmuştur.

► 1.5. Sınırlılıklar ve Sınırlılıklara Karşı Çözümler

Araştırma zaman, insan kaynağı ve bütçe planları göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmiştir.

Motokuryelerin çalışma biçimleri ve fiziki hareketliliklerinin yüksek olması çeşitli zorlukları da beraberinde getirmiştir. Veri toplamak amacıyla yapılan görüşmeler motokuryelerin iş akışı sebebi ile çoğu kez kesintiye uğramıştır. Bu kesintileri en aza indirmek için motokuryelerin iş akışına özel planlamalar yapılmıştır. Bu planlamalar illere bağlı çeşitli değişiklikler içermiştir. İstanbul'da motokuryelerin çok daha büyük bir alanda çalışıyor olmaları, erişim konusunda daha esnek ve değişken planlar ile hareket edilmesine neden olmuştur. Genel olarak motokuryelerin en az iş yoğunluğunun olduğu, 07.30-12.00/15.00-17.00/20.00-23.00 saatleri arasında görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Böylece görüşmenin tamamlanamamasından kaynaklanan veri kayıpları en aza indirilmiş, zaman kayıpları önlenmiştir. Motokuryeler ile yapılan görüşmelerde “ortam” önemli bir zorluk oluşturmuştur. Çalışma alanında dinlenme ve mola alanlarının yeterli olmaması sorunu^{XV} araştırmacıların görüşmeler esnasında görüşme yapılacak ortam konusunda zorlanmalarına neden olmuş, çoğu motokurye ile çalıştığı alandan uzakta ya da rahatlıkla kendini ifade edebileceği masa ve sandalye bulunan alanlarda görüşmeler yapılmıştır.

Hareketliliği yüksek bir meslek grubu olan motokuryelerle çalışırken toplanan verilerin muhafazasını önemli bir başlık haline getirmiştir. Olası veri kayıplarını engellemek için toplanan verilerin taşınması için belirli prosedürler oluşturulmuş ve günlük veri girişleri gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada karşılaşılan bir diğer sınırlılık ise Suriyeli katılımcılara yönelik sorulacak sorular üzerine olmuştur. Araştırmada özellikle çalışma izni, oturma izni gibi sorulara; Suriyelilerin yasal sorun yaşayabileceklerine dair endişelerinin olabileceği ve bu sebeple araştırmaya katılımın azalacağı ve cevapların objektifliğini etkileyeceği düşünülerek yer verilmemiştir. Bu durum Suriyeli motokuryelerin çalışma koşulları, sosyal güvenceleri gibi konularda nasıl etkilediğinin her açıdan araştırılamamasına neden olmuştur. Ancak bu konunun araştırma açısından önemli olduğu düşünüldüğü için derinlemesine görüşmeler ve anahtar kurum görüşmeleri aracılığı ile incelenmiş ve değerlendirme ile önerilere dahil edilmiştir.

Araştırmadaki Suriyeli katılımcılara yönelik sınırlılıklardan bir diğeri Suriyelilere erişim konusudur. Suriyeliler belirli bölgelerde toplumun geneline göre görece izole şekilde yaşamakta, yoğunluklu olarak belirli semtlerde çalışmaktadır. Bu sebeple Suriyeli motokuryelerin yoğun olarak çalıştıkları yerlerin belirlenmesi için özel bir alan araştırması yapılmıştır. Görüşmeler Suriyeli motokuryelerin çalıştıkları bölgeler tespit edildikten sonra gerçekleştirilmiştir. Bu bölgeler İstanbul'da Esenyurt; İzmir'de Basmane ve Buca ilçeleri olarak belirlenmiştir. Ayrıca Suriyelilerin

çalışma izni ve motokuryelik için gerekli belgelere sahip olma gibi sorunları^{XVI} ve araştırmacının ne olduğuna dair tam emin olamadıklarından (denetim vb. mekanizmalarla ilgili sorunlar) Suriyeli motokuryelerin araştırmaya tereddütlerle yaklaştıkları, çalıştıklarını saklama eğiliminde oldukları görülmüştür. Karşılaşılan bu güven probleminin çözümü için araştırma tercüman eşliğinde ayrıntılı olarak anlatılmış, tüm tereddütler giderildikten sonra araştırma uygulanmıştır. Diğer bir sınırlılık ise dil problemidir. Araştırma ölçüm araçlarının uygulanması için günlük hayatta kullanılan dilin ötesinde bir dinleme ve konuşma becerisi gerekmektedir. Bu sebeple araştırmaya 3 Arapça bilen tercüman dâhil edilmiştir. Bu sayede araştırma boyunca yaşanabilecek dil kaynaklı problemler minimuma indirilmiştir. Araştırma örnekleminde yer alması planlanan Suriyeli kadın motokuryeler, İzmir ilinde Suriyeli kadın motokurye bulunamaması, İstanbul ilinde de sayıca çok az olup görüşmeyi istememiş olmaları nedeni ile Suriyeli kadın motokuryeler örnekleme dâhil edilememiştir. Suriyeli kadın motokurye örnekleme, Suriyeli erkek motokurye örnekleme eklenmiştir.^{XVII}

Araştırmadaki diğer bir sınırlılık ise araştırmacının COVID-19 şartlarında gerçekleştirilmesidir. COVID-19 salgını sebebi ile araştırmacıların ve katılımcıların sağlığının korunması öncelikli konular arasında yer almıştır. Bunun için araştırma öncesinde örneklem sayısı sınırlı tutulmuştur. Bununla birlikte araştırma öncesi katılımcılara hijyen kiti dağıtılmış, maske kullanımı teşvik edilmiş ve veri toplama görüşmelerinde mümkün olduğunca kapalı alanlarda bulunulmamıştır. Böylece bulaşma ihtimali en aza indirilmeye çalışılmıştır.

Anket çalışmasında soruların katılımcının durumunu tam yansıtmama ya da soruya yönelik eklemelerine bağlı olarak araştırmacılar tarafından formlara çeşitli notlar alınmış, bu notlar gerektiğinde ek veri olarak değerlendirmeye alınmıştır.

XV Motokuryelerin dinlenme ve mola alanları konusunda ayrıntılı bilgi için bakınız sayfa 47.

XVI Suriyelilerin çalışma izni ve meslek için gerekli belgelere sahip olma durumları hakkında ayrıntılı bilgi için bakınız sayfa 52.

XVII Araştırma katılımcılarının genel demografik dağılımı için bakınız Tablo 5 sayfa 36.



Bulgular

bölüm 2

► 2.1. Temel Demografik Bulgular

Bu bölümde 150 motokuryeye uygulanan ön bilgi formundan ve 20 motokurye ile gerçekleştirilen derinlemesine görüşmelerden elde edilen bilgilerle motokuryelerin bireysel özellikleri incelenmiş, bulgular cinsiyet ve uyuğua göre karşılaştırmalı olarak aktarılmıştır.

Elde edilen sonuçlara göre araştırmaya yüzde 18,7 oranında Türkiyeli kadın, yüzde 81,3 oranında erkek olmak üzere toplamda 150 motokurye katılmıştır. Bu motokuryelerin yüzde 25,34'ü geçici koruma statüsündeki Suriyeli motokuryelerdir. Araştırma iki ilde gerçekleştirilmiş, İzmir ve İstanbul illerinden eşit sayıda (75'er) motokurye ile görüşülmüştür. Araştırmada yer alan motokuryelerin cinsiyet, uyuğu ve illere göre dağılımı **Tablo 6**'da gösterildiği gibidir.

Katılımcıların yaşı, 15-59 aralığındadır ve yaş ortalaması 29,05'tir. Türkiyeli kadınların yaş ortalaması 29,93, erkeklerin yaş ortalaması ise 28,99'dur. Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında ise bekar motokuryeler ağırlıktadır (yüzde 59,3).

Katılımcılar eğitim durumu açısından incelendiğinde ise Türkiyeli motokuryelerin yüzde 53,6'sının lise mezunu, yüzde 25,9'unun üniversite mezunu, yüzde 25,5'inin ise ilkokul-ortaokul mezunu olduğu görülmektedir. Türkiyeli kadın motokuryelerde ise yüzde 60,7'sinin lise mezunu, yüzde 21,4'ünün ilkokul-ortaokul mezunu, yüzde 17,9'unun üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Suriyeli motokuryelerin eğitim durumu dağılımı incelendiğinde ise yüzde 39,5'inin ilkokul-ortaokul, yüzde 36,8'inin lise mezunu, yüzde 15,8'inin üniversite mezunu, yüzde 2,6'sının doktoraşını tamamlamış olduğu, yüzde 2,6'sının okur-yazar olmadığı, yüzde 2,6'sının ise sadece okur-yazar olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan Suriyeli motokuryeler arasında 18 yaşından önce Türkiye'ye göç etmiş 11 katılımcı bulunmakta olup bu 11 katılımcının tümü motokuryeliğe çocuk yaşta (18 yaş altı) başlamıştır.

Katılımcıların cinsiyet ve uyuğua göre eğitim

durumu genel dağılımları **Tablo 7**'de yer almaktadır.

► 2.2. Motokuryelerin Genel Çalışma Şartları ve Düzenleri

Araştırmada motokuryelerin çalışma statüsü, bir kuruma bağlı çalışmak ve esnaf kurye modeliyle çalışmak şeklinde 2 kategoride incelenmiştir. Motokuryelerin yüzde 46,7'si esnaf kurye modeliyle çalışırken yüzde 53,3'ü ise kuruma bağlı olarak çalışmaktadır. Çalışma statüsü cinsiyete göre incelendiğinde; Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 71,43'ü esnaf kurye olarak yüzde 28,6'sı ise kuruma bağlı olarak çalıştığı ve erkek motokuryelerin yüzde 41'inin esnaf kurye, yüzde 59'unun ise kuruma bağlı olarak çalıştığı görülmektedir. Suriyeli motokuryelerin çoğunluğu (yüzde 76,3) kuruma bağlı olarak, yüzde 23,7'si esnaf kurye olarak çalışmaktadır. Kuruma bağlı çalışan motokuryelerden yüzde 60,76'sı büyük ölçekli işletmelerde çalışmakta, Suriyeli motokuryelerin yüzde 79,31'i ise küçük ölçekli işletmelerde çalışmaktadır. Buna ek olarak motokuryelerin iş yerlerinin büyük çoğunluğu market ve restoran ürünü satışı yapan kurumlardır (yüzde 84).

Araştırmaya katılan motokuryelerin sosyal güvenceleri incelendiğinde katılımcıların yüzde 25,3'sünün sadece 4A sigorta kaydına, yüzde 34'ünün sadece 4B sigorta kaydına tabi olduğu görülmüştür. Bununla beraber motokuryelerin yüzde 12'si 4A ve 4B sigorta türünün her ikisine de tabii iken, yüzde 6,7'si 4A ve özel sigortalar, yüzde 2'si 4B ve tamamlayıcı sigortalar kullanmaktadırlar. Katılımcıların yüzde 20'si ise sosyal güvencesi olmadan çalışmaktadır. Sosyal güvence çalışma statüsüne göre incelendiğinde esnaf kurye olarak çalışanların yüzde 70'inin sadece 4B sigorta kaydı, yüzde 30'unun 4B sigorta kaydının yanında en az bir tamamlayıcı sigortası bulunmaktadır. Kuruma bağlı çalışanlardan ise yüzde 47,5'i sadece 4A sigorta kaydına, yüzde 12,5'i 4A sigorta kaydının yanında en az bir tamamlayıcı sigortaya sahiptir. Kuruma bağlı çalışanların yüzde 37,5'inin sosyal güvencesi bulunmamaktadır. Bununla birlikte yüzde 2,5'inin sadece 4B sigorta kaydına sahiptir. **Bu durum**

cinsiyete ve uyruğa göre değerlendirildiğinde Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 7,1'i, Suriyeli erkek motokuryelerin yüzde 68,4'ü, Türkiyeli erkek motokuryelerin yüzde 2,4'ü sosyal güvencesi olmadan çalışmaktadır.

Motokuryelerin aylık gelir ortalamalarına ve dağılımlarına bakıldığında ise aylık gelir ortalamasının 5.117 TL olduğu görülmektedir. Bu durum çalışma statüsüne göre incelendiğinde esnaf kuryelerin aylık ortalama gelirleri 6.273 TL iken, kuruma bağlı çalışan motokuryelerin aylık ortalama geliri 4.106 TL'dir. Türkiyeli

motokuryelerin aylık gelir ortalaması 5.786 TL iken Suriyeli motokuryelerin aylık gelir ortalaması 3.144 TL'dir. Türkiyeli kadın ve erkek motokuryelerin aylık gelir ortalamaları karşılaştırıldığında ise erkek motokuryelerin aylık gelir ortalaması 5.889 TL iken Türkiyeli kadın motokuryelerin aylık gelir ortalaması 5.478 TL'dir. Motokuryelerin cinsiyet ve çalışma statüsüne göre gelir dağılımları **Tablo 8'**de yer almaktadır.

Araştırmaya katılan motokuryelerin yüzde 38,7'sinin 3.001-5.000 TL, yüzde 30,7'sinin 5.001-8.000 TL, yüzde 20'sinin 1.501-3.000 TL,

Tablo 6: Uyruk, Cinsiyet ve İllere Göre Dağılımı

Uyruk	Cinsiyet	İstanbul	İzmir	Toplam
Türkiyeli	Erkek	42	42	84
	Kadın	14	14	28
Suriyeli	Erkek	19	19	38
	Kadın	NA	NA	NA
Toplam		75	75	150

Tablo 7: Cinsiyet ve Uyruğa Göre Eğitim Durumu Genel Dağılımı

Uyruk	Cinsiyet	Eğitim Düzeyi	Kişi Sayısı	Yüzde (%)
Türkiyeli	Kadın	İlkokul- Ortaokul	6	21,4
		Lise	17	60,7
		Üniversite	5	17,9
		Toplam	28	100
Türkiyeli	Erkek	İlkokul- Ortaokul	17	20,2
		Lise	43	51,2
		Üniversite	24	28,6
		Toplam	84	100
Suriyeli	Erkek	Okur-Yazar Değil	1	2,6
		Okur-Yazar	1	2,6
		İlkokul- Ortaokul	15	39,5
		Lise	14	36,8
		Üniversite	6	15,8
		Doktora	1	2,6
		Toplam	38	100

Tablo 8: Aylık Gelirin Cinsiyet ve Çalışma Statüsüne Göre Karşılaştırması

Aylık Gelir (TL)				750-1.500 TL	1.501-3.000 TL	3.001-5.000 TL	5.001-8.000 TL	8.001+	Toplam
Kadın	Çalışma Statü	Esnaf Kurye	Kişi Sayısı	0	1	6	11	2	20
			Yüzde	0,0	5,0	30,0	55,0	10,0	100,0
		Kuruma Bağlı	Kişi Sayısı	0	3	5	0	0	8
			Yüzde	0,0	37,5	62,5	0,0	0,0	100,0
	Toplam		Kişi Sayısı	0	4	11	11	2	28
			Yüzde	0,0	14,3	39,3	39,3	7,1	100,0
Erkek	Çalışma Statü	Esnaf Kurye	Kişi Sayısı	0	7	12	22	9	50
			Yüzde	0,0	14,0	24,0	44,0	18,0	100,0
		Kuruma Bağlı	Kişi Sayısı	4	19	35	13	1	72
			Yüzde	5,6	26,4	48,6	18,1	1,4	100,0
	Toplam		Kişi Sayısı	4	26	47	35	10	122
			Yüzde	3,3	21,3	38,5	28,7	8,2	100,0
Tüm	Çalışma Statü	Esnaf Kurye	Kişi Sayısı	0	8	18	33	11	70
			Yüzde	0,0	11,4	25,7	47,1	15,7	100,0
		Kuruma Bağlı	Kişi Sayısı	4	22	40	13	1	80
			Yüzde	5,0	27,5	50,0	16,3	1,3	100,0
	Toplam		Kişi Sayısı	4	30	58	46	12	150
			Yüzde	2,7	20,0	38,7	30,7	8,0	100,0

yüzde 2,7'sinin ise 750-1.500 TL arası aylık gelire sahiptir. Katılımcıların yüzde 8'i 8.001 TL ve üstü gelir elde etmekte olup 8.001 TL üstü gelir elde edilen katılımcıların tamamı Türkiyeli motokuryelerdir. Suriyeli motokuryelerin gelir dağılımına baktığımızda ise çoğunluğunun (yüzde 57,9) 1.501-3.000 TL aralığında gelir elde ettiği görülmektedir. Bununla beraber gelir düzeyi 750-1.500 TL arasında olan katılımcıların hepsi kayıt dışı çalışan (sigortasız) Suriyeli motokuryelerdir. Bu motokuryelerin çalışma şekilleri incelendiğinde 2'si kuruma bağlı ve tam zamanlı çalışırken, 1'i yarı zamanlı, 1'i de saatlik kurye olarak çalışmaktadır. Motokuryelerin uyruk ve çalışma statüsüne göre gelir dağılımları **Tablo 9**'da yer almaktadır.

Motokuryelerin meslekteki çalışma sürelerine bakıldığında ise yüzde 45,3'ünün 1 yıldan 3 yıla kadar (salgınla birlikte işe başlayan), yüzde 18,7'sinin 3 yıldan 5 yıla kadar, yüzde 22'sinin 5 yıldan 10 yıla kadar, yüzde 14'ünün 10 ve üzeri yıldır motokuryelik mesleğini sürdürdüğü görülmektedir. Bu durum cinsiyete ve uyruğa göre farklılaşmamaktadır. Motokuryelerin meslekte geçirdikleri sürelerin cinsiyet ve uyruğa göre dağılımı **Tablo 10**'da gösterildiği gibidir.

Tablo 9: Aylık Gelirinin Uyruk ve Çalışma Statüsüne Göre Karşılaştırması

Aylık Gelir (TL)				750-1.500 TL	1.501-3.000 TL	3.001-5.000 TL	5.001-8.000 TL	8.001+	Toplam
Türkiyeli	Çalışma Statü	Esnaf Kurye	Kişi Sayısı	0	1	17	32	11	61
			Yüzde	0,0	1,6	27,9	52,5	18,0	100,0
		Kuruma Bağlı	Kişi Sayısı	0	7	33	10	1	51
			Yüzde	0,0	13,7	64,7	19,6	2,0	100,0
	Toplam		Kişi Sayısı	0	8	50	42	12	112
			Yüzde	0,0	7,1	44,6	37,5	10,7	100,0
Suriyeli	Çalışma Statü	Esnaf Kurye	Kişi Sayısı	0	7	1	1	0	9
			Yüzde	0,0	77,8	11,1	11,1	0,0	100,0
		Kuruma Bağlı	Kişi Sayısı	4	15	7	3	0	29
			Yüzde	13,8	51,7	24,1	10,3	0,0	100,0
	Toplam		Kişi Sayısı	4	22	8	4	0	38
			Yüzde	10,5	57,9	21,1	10,5	0,0	100,0
Tüm	Çalışma Statü	Esnaf kurye	Kişi Sayısı	0	8	18	33	11	70
			Yüzde	0,0	11,4	25,7		15,7	100,0
		Kuruma Bağlı	Kişi Sayısı	4	22	40	13	1	80
			Yüzde	5,0	27,5	50,0	16,3	1,3	100,0
	Toplam		Kişi Sayısı	4	30	58	46	12	150
			Yüzde	2,7	20,0	38,7	30,7	8,0	100,0

Tablo 10: Motokuryelik Mesleğinde Geçirilen Sürenin Cinsiyet ve Uyruğa Göre Dağılımı

Süre (Yıl)			1 yıldan 3 yıla kadar	3 yıldan 5 yıla kadar	5 yıldan 10 yıla kadar	10 yıl ve üzeri	Toplam
Kadın	Türkiyeli	Kişi Sayısı	21	2	2	3	28
		Yüzde	75,0	7,1	7,1	10,7	100,0
	Toplam	Kişi Sayısı	21	2	2	3	28
		Yüzde	75,0	7,1	7,1	10,7	100,0
Erkek	Türkiyeli	Kişi Sayısı	22	19	25	18	84
		Yüzde	26,2	22,6	29,8	21,4	100,0
	Suriyeli	Kişi Sayısı	25	7	6	0	38
		Yüzde	65,8	18,4	15,8	0,0	100,0
	Toplam	Kişi Sayısı	47	26	31	18	122
		Yüzde	38,5	21,3	25,4	14,8	100,0

Motokurye olarak işe başlamak için istenen belge ve şartlara bakıldığında ise belirli bir standardın olmadığı görülmektedir. Yüzde 26,1 oranındaki motokuryeden hiçbir belge istenmemiştir. İstenen belgelerden yaygın olanlarının yüzde 48,6 oranıyla ehliyet, yüzde 38 oranıyla adli sicil kaydı, yüzde 33,3 oranında sağlık raporu, yüzde 18 oranında ikametgâh belgesi olduğu görülmektedir. Motokuryeliğe dair bilgi ve tecrübe ise genellikle sözel beyana dayalı olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan motokuryelerin yüzde 21,3'ü motor ehliyetinin olmadığını bildirmiştir. Bu oran Türkiye'deki motokuryeler arasında yüzde 7,1 iken Suriyeli motokuryelerde yüzde 63,2'dir. İzmir bölgesindeki motor ehliyeti bulunmayan Suriyeli motokuryelerin yüzde 78,5'i teslimat için elektrikli bisiklet kullanmaktadır. İstanbul için böyle bir durum gözlenmemiştir. Türkiye'deki kadın motokuryeler arasında ehliyeti olmayanların oranı yüzde 10,7 iken erkeklerde ise bu oran yüzde 6'dır. Cinsiyete göre bakıldığında bu oran benzerdir (yüzde 42,9 Türkiye'deki kadın; yüzde 40,2 erkek). Bununla beraber motoru kendine ait olan motokuryelerin yüzde 67,2'si esnaf kurye olarak çalışmaktadır.

Araştırmada motokuryelerin çalışma sistemleri kapsamında ele alınan çalışma saatleri 3 kategoride incelenmiştir. Bunlar sabit çalışma saatleri, sabit vardiya ve değişken vardiyadır. Sabit çalışma saatleri motokuryelerin çalışma günlerinin belirli bir saatte başlayıp ve belirli bir saatte bitmesidir. Bu kategoride sınıflandırılan motokuryeler herhangi bir vardiya sistemi içinde yer almamaktadır. Sabit vardiya sistemi, kurumda var olan vardiyalardan belirli birinde değişiklik yapmadan çalışmak demektir ancak motokuryenin belirli bir sebepten dolayı vardiya değiştirme olasılığı vardır. Değişken vardiya sistemi/nöbet ise motokuryenin kurumunda var olan vardiya arasında planlı veya plansız olarak geçiş yapması veya nöbet olarak günün farklı saatlerinde çalışmasıdır. Bu kategorilere göre sonuçlar incelendiğinde motokuryelerin yüzde 50'sinin sabit çalışma saatleri olduğu, yüzde 14,7'sinin sabit vardiya ile çalıştığı, 31,3'ünün ise değişken vardiya/nöbet kapsamında çalıştığı görülmektedir. Ayrıntılar **Tablo 11**'de yer almaktadır. Bu durum çalışma statüsüne göre incelendiğinde sabit çalışma saatlerine sahip motokuryelerin yüzde 64'ü kuruma bağlı olarak

çalışırken değişken vardiya sistemiyle çalışan motokuryelerin yüzde 59,6'sı esnaf kurye olarak çalışmaktadır.

► 2.3. Motokuryeler Odağında Psikososyal Riskler

2.3.1. Türkiye'deki Motokuryelerin İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörleri

Bu bölüm motokuryelerin yaşamakta olduğu işin içeriğinden kaynaklı psikososyal riskleri anlamak amacıyla yapılan anketler (150 kişi) ve derinlemesine görüşmelerden (20 kişi) elde edilen bulguların değerlendirilmesini içermektedir. Bu kapsamda yapılan anketlerde ve derinlemesine görüşmelerde çalışma ortamı ve ekipman, fiziksel güvenlik, görev tasarımı, iş yükü, çalışma programı konularında sorular sorulmuştur.

Araştırmaya katılan motokuryelerin çalışma ortamlarına dair psikososyal riskler incelendiğinde motokuryelerin yüzde 84'ünün yağmur, aşırı sıcak, aşırı soğuk gibi olumsuz hava koşullarında çalışmaktan dolayı zorluk yaşadıkları görülmüştür. Bu durum uyuşa ve cinsiyete göre incelendiği zaman benzer şekilde hava şartlarından dolayı yaşanan zorluklar dile getirilmiştir. Suriyeli motokuryelerin yüzde 84,2'si, Türkiye'deki kadın motokuryelerin yüzde 89,3'ü yağmur, aşırı sıcak, aşırı soğuk gibi olumsuz hava koşullarında çalışmaktan dolayı zorluk yaşadığını dile getirmiştir. Bu zorluk erkek motokuryelerde yüzde 82,2 oranında görülmektedir. Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelere işlerinin en zor yanı sorulduğunda da bu zorluk sıklıkla dile getirilmiştir. Katılımcıdan yüzde 80'i işlerinin en zor yönü olarak "hava koşulları"nı belirtmiştir. 27 yaşındaki bir Türkiye'deki kadın katılımcı durumu şu şekilde ifade etmiştir:

"Bir keresinde yağmur yağdığında aklımı kaybediyordum sandım. 10 saat ıslak duruyorsunuz. Soğuk ve sokak ortasındasınız. Bir süre yağmur yağdığında ağlıyordum. Yağmurluk mutlaka

Tablo 11: Çalışma Saatlerinin Uyruk ve Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	Uyruk	Çalışma Saatleri	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Kadın	Türkiyeli	Sabit Çalışma Saatleri	10	35,7
		Sabit Vardiya Sistemi	5	17,9
		Değişken Vardiya Sistemi/Nöbet	12	42,9
		Diğer	1	3,6
		Toplam	28	100,0
Erkek	Türkiyeli	Sabit Çalışma Saatleri	30	35,7
		Sabit Vardiya Sistemi	17	20,2
		Değişken Vardiya Sistemi/Nöbet	34	40,5
		Diğer	3	3,6
		Toplam	84	100,0
	Suriyeli	Sabit Çalışma Saatleri	35	92,1
		Değişken Vardiya Sistemi/Nöbet	1	2,6
		Diğer	2	5,3
		Toplam	38	100,0

boyundan su sızdırıyor.”

Yapılan derinlemesine görüşmelerde 30 yaşındaki Suriyeli bir motokurye ise durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“Soğuk bile değil yağmurdan çok zorlandım. Kıyafet her şekilde geçiriyor, yağmur sızıyor içine.”

Bu durum motokuryelerin çalışırken kullandığı ekipmanların sadece mevcudiyetine değil mevcut olan ekipmanların yetersizliğine de işaret etmektedir.^{XVIII}

Motokuryelerin çalışma ortamıyla ilgili karşılaştıkları bir diğer risk ise trafik ve yol durumu olarak belirlenmiştir. Katılımcıların yüzde 72,7’sinin trafikten ve yol durumundan kaynaklı olarak stres yaşamaktadırlar. Bu durum uyuğa göre incelendiğinde Türkiyeli motokuryelerin yüzde 71,4’ü, Suriyeli motokuryelerin yüzde 76,4’ü trafik ve yol durumuna bağlı olarak stres yaşarken cinsiyete göre bakıldığında Türkiyeli

kadın motokuryelerin yüzde 64,3’ü trafik ve yol durumuna bağlı stres yaşadığını belirtmiştir. Yapılan derinlemesine görüşmelerde ise 14 motokurye yine işlerinin zor yanı olarak trafikten de bahsetmiştir. Görüşmeler sırasında 30 yaşındaki Suriyeli bir motokurye durumu şu şekilde ifade etmiştir;

“Arabalar motorları araç saymıyor. Hep bizi suçluyorlar. Trafik ve kaza riski bizi mahvediyor.”

Motokuryelerin çalışma ortamının çalışma koşulları boyutuna ek olarak çalışma ortamındaki dinlenme ve mola alanları incelendiğinde ise katılımcıların yüzde 77,3’ünün belirli bir dinlenme alanı bulunmazken yüzde 22,6’sının kurum tarafından sağlanmış belirli bir dinlenme alanı bulunmaktadır. Dinleme alanlarının mevcudiyeti uyuğa göre karşılaştırıldığında Türkiyeli motokuryelerin yüzde 24,1’inin, Suriyeli motokuryelerin yüzde 18,4’ünün belirli bir dinlenme alanı bulunmaktadır. Bu durum cinsiyete göre incelendiğinde Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 34,2’sinin, erkeklerin yüzde 20,5’inin kurum tarafından sağlanmış

XVIII Motokuryelerin sahip oldukları ekipmanlar hakkında ayrıntılı bilgi için bakınız Grafik 2 sayfa 50.

belirli bir dinlenme alanı bulunmaktadır. Yapılan derinlemesine görüşmelerde ise katılımcıların çoğu dinlenme alanlarından bahsederken “dışarıda duvar üstü, içeride depo alanı, motorun üstü” gibi alanları tanımlamıştır. Araştırma kapsamında motokuryelerin dinlenme alanlarının mevcudiyeti ile yaşadıkları ergonomik risklerin (ağrı problemleri dâhil)^{XIX} ve fiziksel dinçliklerinin ilişkisi incelendiğinde belirli bir dinlenme alanı bulunmayan motokuryelerin yüzde 61’i işini yaparken kendini fiziksel olarak yorgun hissettiğini bildirmiştir. Ayrıca motokuryenin dinlenme alanını yeterli bulmaması ile bedensel ağrı problemleri arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Ağrı problemleri yaşadığını söyleyen katılımcıların yüzde 51,9’u sahip oldukları dinlenme alanlarını yeterli bulmadıklarını belirtmiştir. Bu durum dinlenme alanını yeterli bulmayan motokuryelerin daha fazla ağrı problemi yaşamakta olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan motokuryelerin teslimat süresince kullandıkları koruyucu donanım ve teknik ekipmanlara dair psikososyal riskler incelendiğinde motokuryelere sahip oldukları ekipmanların neler olduğu sorulmuş ve yapılan analizde motokuryelerin yüzde 52’sinin kaska sahip olduğu tespit edilmiştir. 2918 Karayolları Trafik Kanunu uyarınca düzenlenen Karayolları Trafik Yönetmeliği’ne göre motor ile trafiğe çıkan herkesin kask ve koruyucu gözlük (kask gözlüklüyse zorunlu değil) olmak üzere 2 zorunlu ekipmana sahip olmaları gerekmektedir.⁹⁴ Bu kapsamda motokuryeler içinde zorunlu ekipman olan kaska sahip olmadan çalışan katılımcı sayısı yüzde 48’dir. Bununla beraber motokuryeler sürekli açık havada ve trafikte çalıştıkları ve mevsim koşullarından doğrudan etkilendikleri için yasa da yer almamasına rağmen zorunlu ekipmanlar dışında MYK Motosikletli Kuryelik Meslek Standartları’nda yer alan ve meslekte kullanılan ekipmanlar bulunmaktadır.⁹⁵ Bu ekipmanların içinde yer alan sürücüye ait tamamlayıcı ekipmanlardan koruyucu mont, koruyucu pantolon, bot, eldiven, dizlik, yağmurluk sorulduğunda ise motokuryelerin yüzde 23,3’ü sadece kaska, 28,7’si kask ile birlikte

en az bir koruyucu ekipmana daha sahip olduğu görülmüştür. Ekipmanların özet dağılımı **Grafik 2’de** yer almaktadır.

Araştırmaya katılan motokuryelerin uyuşma göre ekipman dağılımına bakıldığında, Suriyeli motokuryelerin yüzde 65,8’i, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 31,3’ü koruyucu ekipmanların hiçbirine sahip değildir. Suriyeli katılımcılar içinde kaska sahip olan motokurye oranı ise yüzde 34,2’dir. Motokuryelerin cinsiyete göre ekipman dağılımına bakıldığında ise Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 21,4’ü, erkek motokuryelerin yüzde 44,3’ü koruyucu ekipmanların hiçbirine sahip değildir. Türkiyeli kadın motokuryelerde tespit edilen en sık kullanılan koruyucu ekipmanlar yüzde 35,7 oranında görülen kask ve koruyucu monttur. Bulgulara bakıldığında ekipmanlar konusunda bir standart olmadığı görülmektedir. Bu sebeple diğer ekipmanlara dair herhangi bir kategorizasyon yapılamamaktadır. Bu durum iş sağlığı ve güvenliği açısından problem oluşturmaktadır. Yapılan derinlemesine görüşmelerde de motokuryeler kullandıkları koruyucu ekipmanlar mevcut olsa bile koruyucu özelliğinin yetersiz olduğuna değinmiştir. 40 yaşında Türkiyeli bir erkek katılımcı bu durumu

“Şu an kullanılan kasklar bizi kazadan değil cezadan koruyor.”

sözleri ile ifade etmiştir.

Motokuryelerin teslimat sırasında kullandıkları teknik ekipmanların (Pos cihazı, GPS, telefon vb.) kullanım kolaylığı incelendiğinde katılımcıların yüzde 77,3’ü bu ekipmanların kullanımında zorlanmadıklarını belirtmiştir. Teknik ekipman kullanımı konusunda Suriyeli motokuryelerin ise daha özel bir durumları olduğu görülmüştür. Teslimat için gerekli teknik ekipmanın kullanımı sorulduğunda Suriyeli motokuryelerin yüzde 42’si teknik ekipmanların kullanımında zorlanma konusunda “Kararsızım” cevabını vermiştir. Türkiyeli motokuryelerin yüzde 85,7’si ise bu ekipmanların kullanımında zorlanmamaktadır. Bu durum cinsiyete göre incelendiğinde Türkiyeli kadın (yüzde 78,5) ve erkek (yüzde 77,1) motokuryeler arasında bir fark görülmemektedir. Bununla beraber motokuryelerin yaş ortalaması 29,17 olup katılımcıların yüzde 63,5’inin 23-32 yaş aralığında olması, genelinin genç yaş grubunda

XIX OROSHA’nın tanımlamasına göre ergonomik risk faktörleri, çalışanı bedensel olarak zorlayan, yıpranmaya yaralanmalara neden olabilen iş yeri durumlarıdır. Bunlar, tekrarlayan işler, yanlış postür, bedensel güç isteyen görevler, sabit pozisyon, doğrudan basınç, titreşim, aşırı sıcaklık, gürültü ve iş stresini içermektedir.

olduklarını göstermektedir. Motokuryelerin de genç yaş aralığında olmaları teknik ekipmanların kullanımında kolaylaştırıcı bir etki olarak düşünülmektedir. Yapılan çalışmalar, teknoloji geliştikçe yeni iş piyasasında görece daha genç çalışanların yetkinliklerinin aranan bir durum haline geldiğini göstermektedir.⁹⁶ Gelişen teknoloji ile genç çalışanların iş ekipmanlarına uyumu görece ileri yaşlı çalışanlardan daha hızlı olmaktadır.⁹⁷

Motokuryelerin hem teknik hem koruyucu ekipmanlarla ilgili bir sorun yaşadıklarında teknik desteğe erişimleri incelendiğinde ise yüzde 56'sı ekipmanlarla ilgili bir sorun yaşadıklarında teknik desteğe erişimde zorlanmadıklarını belirtmiştir. Suriyeli motokuryeler yüzde 50'si bu tür sorunlarda teknik destek alamadıklarını söylemiştir.

Teslimat süresince motor kullanmanın motokuryeler üzerindeki etkisi incelendiğinde ise katılımcıların yüzde 51,3'ünün sürekli motor kullanmaktan ötürü ergonomik problemler (bel ağrısı, postür sorunları, göz ve baş ağrıları) yaşadığını belirtmiştir. Bu durum cinsiyete göre incelendiğinde benzer sonuçlar bulunmaktadır. Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 57,1'i, erkek motokuryelerin yüzde 50'si bu problemleri yaşadığını bildirmiştir. Ergonomik riskler ve ağrı problemleri uyruğa göre incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin daha az risk altında olduğu görülmüştür. Türkiyeli motokuryelerin yüzde 54,7'si ağrı problemleri yaşadığını belirtirken bu oran Suriyeli motokuryelerde yüzde 39,5'tir. Araştırma kapsamında ergonomik risklerle ilişkili faktörler araştırıldığında ise meslekte geçirilen sürenin, dinlenme alanı^{xx} ve mola koşullarının^{xxi} ergonomik riskleri etkilediği bulunmuştur. Meslekte daha uzun zamandır çalışan motokuryelerin daha fazla ağrı problemi yaşadıkları görülmüştür. 1 yıldan 3 yıla kadar motokuryelik yapan katılımcıların yüzde 30,9'u, 3 yıldan 5 yıla kadar motokuryelik yapan katılımcıların yüzde 32,1'i, 5 yıldan 10 yıla kadar motokuryelik yapan katılımcıların yüzde 33,3'ü, 10 ve üzeri yıldır motokuryelik yapan katılımcıların yüzde 42,9'u motor kullanımına

bağlı olarak sürekli ağrı problemleri yaşadıklarını bildirmişlerdir. Motokuryelerin ağrı ve ergonomik problemlerinin meslekteki çalışma yıllarına göre değişimi **Grafik 3**'te yer almaktadır.

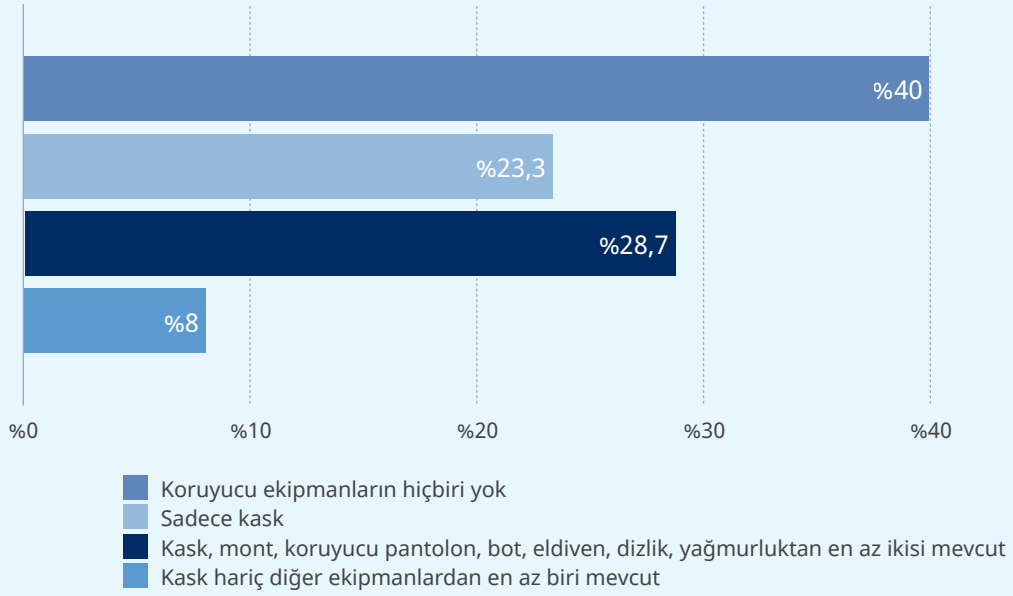
Araştırmaya katılan motokuryelerin fiziksel güvenliklerine ve güvenlik algılarına dair psikososyal riskler incelendiğinde motokuryelerin yüzde 83,4'ü yaptıkları işi tehlikeli bulurken yüzde 93,3'ü iş kazası riski yüksek bir işte çalıştığını belirtmiştir. Bununla beraber katılımcıların yüzde 58,6'si ise çalışırken kaza geçirme endişesini sık sık yaşamaktadır. Bu durum uyruğa göre incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin yüzde 76,1'i, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 91,1'i yaptığı işi tehlikeli bulmakta; Suriyeli motokuryelerin yüzde 86,8'i, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 92,6'sı motokuryeliği iş kazası riski yüksek bir iş olarak görmektedir. Suriyeli motokuryelerin yüzde 55,3'ü çalışırken iş kazası geçirme endişesi yaşamadığını belirtmesine karşılık Türkiyeli motokuryelerin yüzde 65,2'si çalışırken iş kazası geçirme endişesini sık sık yaşadığını belirtmiştir. Bu durum cinsiyete göre incelendiğinde Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 92,8'i, erkek motokuryelerin yüzde 86,1'i yaptığı işi tehlikeli bulmakta; Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 92,9'u, erkek motokuryelerin yüzde 93,4'ü motokuryeliği iş kazası riski yüksek bir iş olarak görmektedir. İş kazası geçirme endişesi yaşayan katılımcıların yüzde 79,5'i sosyal güvencesiz çalışan motokuryelerdir.

Motokuryelerin iş kazası geçirme oranlarına bakıldığında ise yüzde 59,3'ünün iş kazası geçirdiği görülmüştür. İş kazası oranları uyruğa göre incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin yüzde 55,3'ü, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 60,7'si motokuryelik yaparken iş kazası geçirmiştir. Bu oran Türkiyeli kadın motokuryelerde yüzde 60,7, erkek motokuryelerde yüzde 59,9'dur. Araştırmaya katılan ve iş kazası geçiren motokuryelerin yüzde 37,1'i 1 yıldan 3 yıla kadar, yüzde 19,1'i 3 yıldan 5 yıla kadar, yüzde 27'si 5 yıldan 10 yıla kadar, yüzde 16,9'u 10 yıl ve daha uzun süredir motokuryelik yapmaktadır. İş kazası riski ile ilişkili diğer bir faktör İSG uygulamalarıdır. Araştırmada yer alan motokuryelerin yüzde 68'i çalıştığı yerde İSG eğitimi almamıştır. Daha önce iş kazası geçirmiş motokuryelerin yüzde 65,1'inin İSG eğitimi almadığı görülmüştür. İSG eğitimlerinin iş kazaları üzerindeki etkisi önceki çalışmalarla desteklenmektedir.⁹⁸

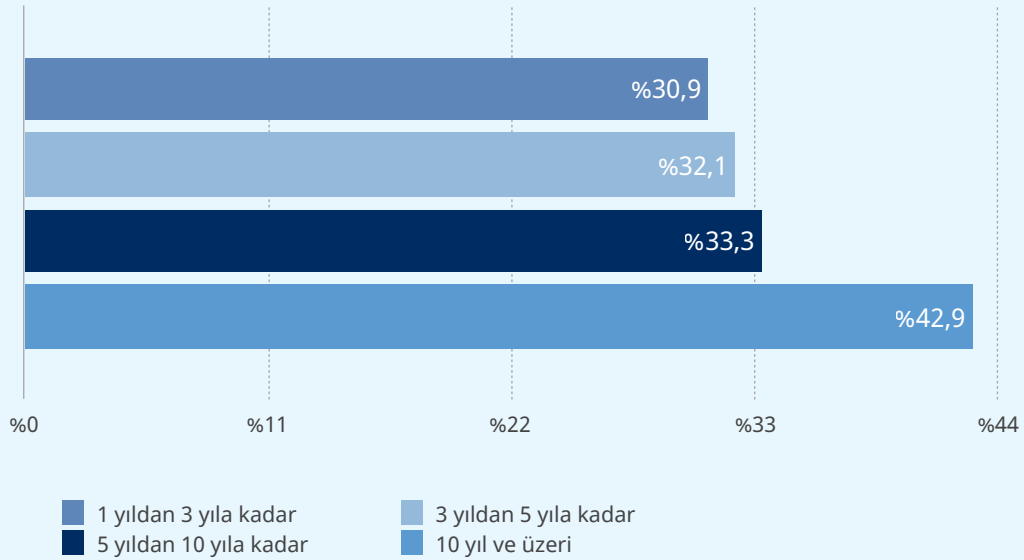
XX Motokuryelerin mola ve dinlenme alanları konusunda ayrıntılı bilgi için bakınız sayfa 47.

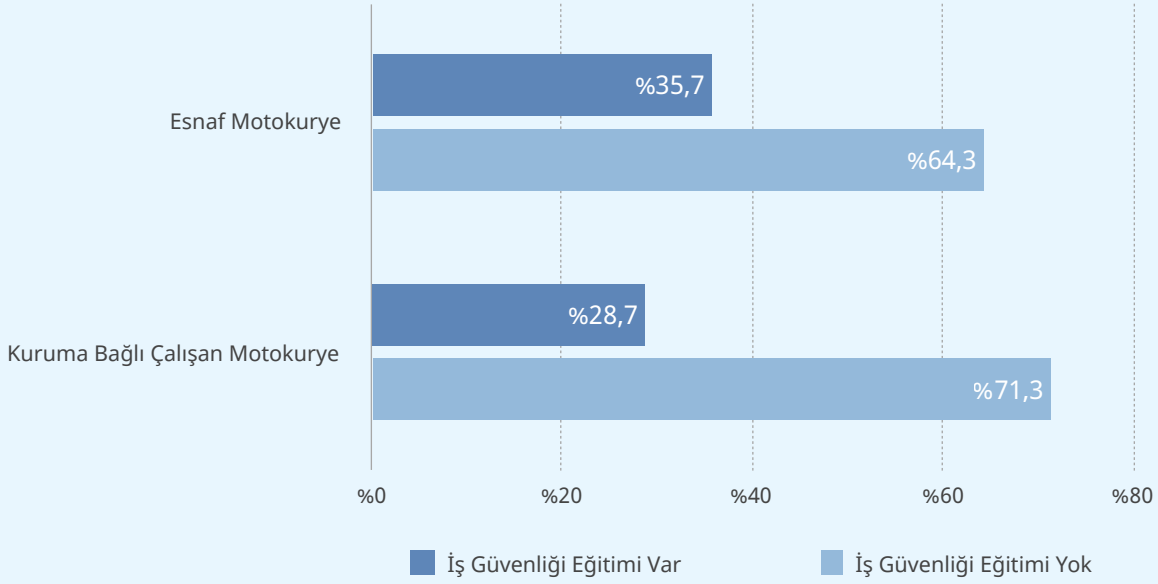
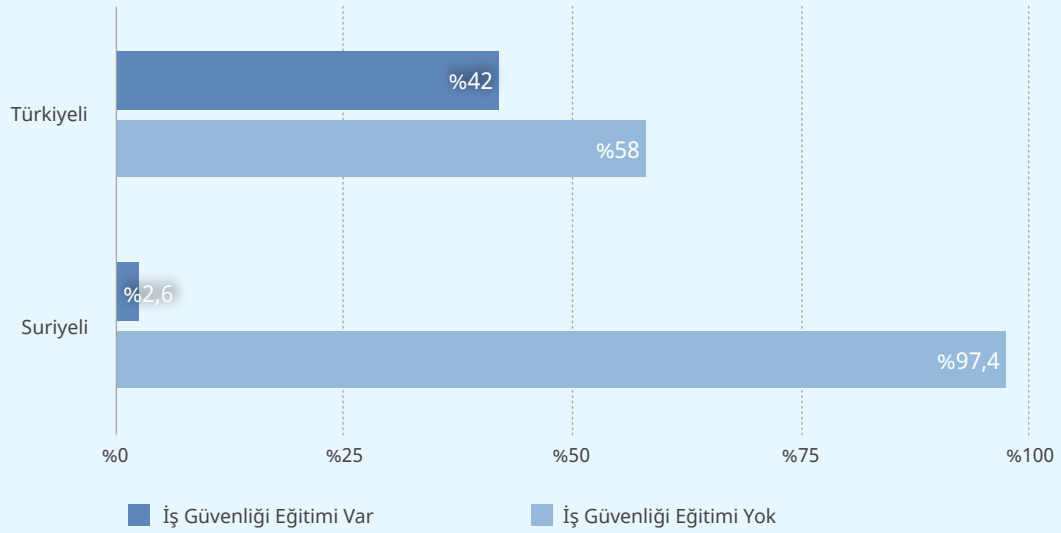
XXI Motokuryelerin mola zamanları hakkında ayrıntılı bilgi için bakınız sayfa 58.

Grafik 2: İş Yeri Tarafından Verilen Ekipmanların Özet Yüzdelik Dağılımı



Grafik 3: Ağrı ve Ergonomik Problemler Yaşayan Motokuryelerin Meslekteki Çalışma Yılı Aralıkları Yüzdelik Dağılımı



Grafik 4: İSG Eğitimlerinin Çalışma Statüsüne Göre Yüzelik Dağılımı**Grafik 5: İSG Eğitimlerinin Uyuşma Göre Yüzelik Dağılımı**

Katılımcıların İSG eğitimleri çalışma statüsüne göre incelendiğinde esnaf kurye olarak çalışan motokuryelerin yüzde 64,3'ü, kuruma bağlı olarak çalışan motokuryelerin yüzde 71,3'ü herhangi bir İSG eğitimi almamıştır. Bu durum uyruğa göre incelendiğinde Türkiyeli motokuryelerin yüzde 58'i, Suriyeli motokuryelerin yüzde 97,4'ü herhangi bir İSG eğitimi almamıştır. İSG eğitimlerinin çalışma statüsüne göre dağılımı **Grafik 4**'te, uyruğa göre dağılımı **Grafik 5**'te yer almaktadır.

Motokuryelerin çalıştığı kurumların acil durum ve kaza sonrasındaki süreçlere dair planları incelendiğinde ise motokuryelerin yüzde 62,7'si kurumlarının herhangi bir planı olmadığını, yüzde 13,3'ü kurumlarının bir planı olup olmadığını haberdar olmadığını belirtmiştir. Cinsiyete göre farklılık bulunmamakla birlikte Suriyeli motokuryelerin iş yerlerinin yalnızca yüzde 5,3'ünde acil durum ve iş kazalarına yönelik planlama bulunmaktadır. Acil durum ve iş kazalarına yönelik planlar **Grafik 6**'da incelenmektedir.

Yapılan derinlemesine görüşmelerdeki katılımcıların yüzde 80'i motokuryelik yaparken iş kazası geçirmiştir. Bu kazaların yüzde 50'si yaralanma yaşanmayan hafif kazalar, yüzde 25'i (hafif yaralanma ile sonuçlanan ve yüzde 25'i ağır yaralanma ile sonuçlanan kazalardır. Motokuryelerin iş kazası ve sonrasında süreçler incelendiğinde yüzde 56,2'si mesaiye devam ettiğini ve tutanak tutulmadığını, yüzde 12,5'i gerekli tüm masrafları kendisinin karşıladığını, yüzde 31,3'ü masrafları karşı tarafın karşıladığından bahsetmiştir. Bununla beraber ağır yaralanmalı kaza geçiren kuryeler aynı zamanda sonraki süreçte ücretli izne ayrılabilirdiklerinden bahsetmişlerdir. Yapılan derinlemesine görüşmelerde iş kazası geçirmemiş Suriyeli motokuryeler ise (2 kişi) ehliyetleri olmadığı için kısa mesafe dışına çıkmadıklarından ve trafik olan yere gitmediklerinden bahsetmiştir. İş kazası geçiren Suriyeli katılımcıların (3 kişi) hiçbirinin tutanak tutmadığı ve diğer yasal işlemlere başvurmadığı belirlenmiştir. Suriyeli motokuryelerin özellikle çalışma izinleri olmadığı için yasal süreçlere dâhil olmamaya çalıştıkları görülmüştür. Yapılan derinlemesine görüşmelerde 23 yaşındaki Suriyeli bir erkek motokurye kaza sonrası süreci şu şekilde anlatmıştır:

"2 kere kaza geçirdim. Birinde aynam kırıldı. Birinde biri bana çarptı. Çalışma iznim olmadığı için alttan aldım. Çalışma iznim olmadığı için tutanak tutturamıyorum. Ceza alırım."

Kaza sonrası sürecini 30 yaşındaki bir Suriyeli erkek motokurye ise şu şekilde ifade etmiştir:

"Yandan araç çıktı değdim. Çalışma iznim yoktu aramızda anlaştık. Normalde polis çağırmak kimseye güvenmemek lazım. Kazadan sonra iş veren geldi, polis gelirse motoru o kullanıyormuş, kazayı o yapmış gibi yapacaktı."

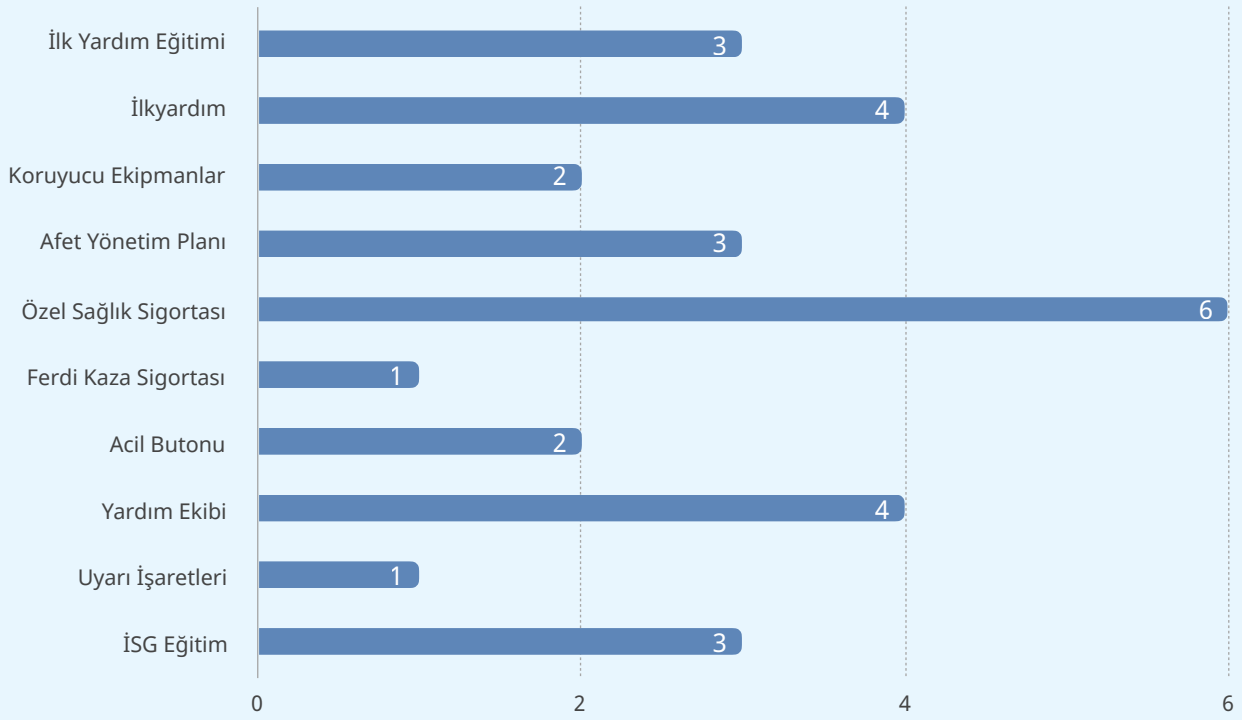
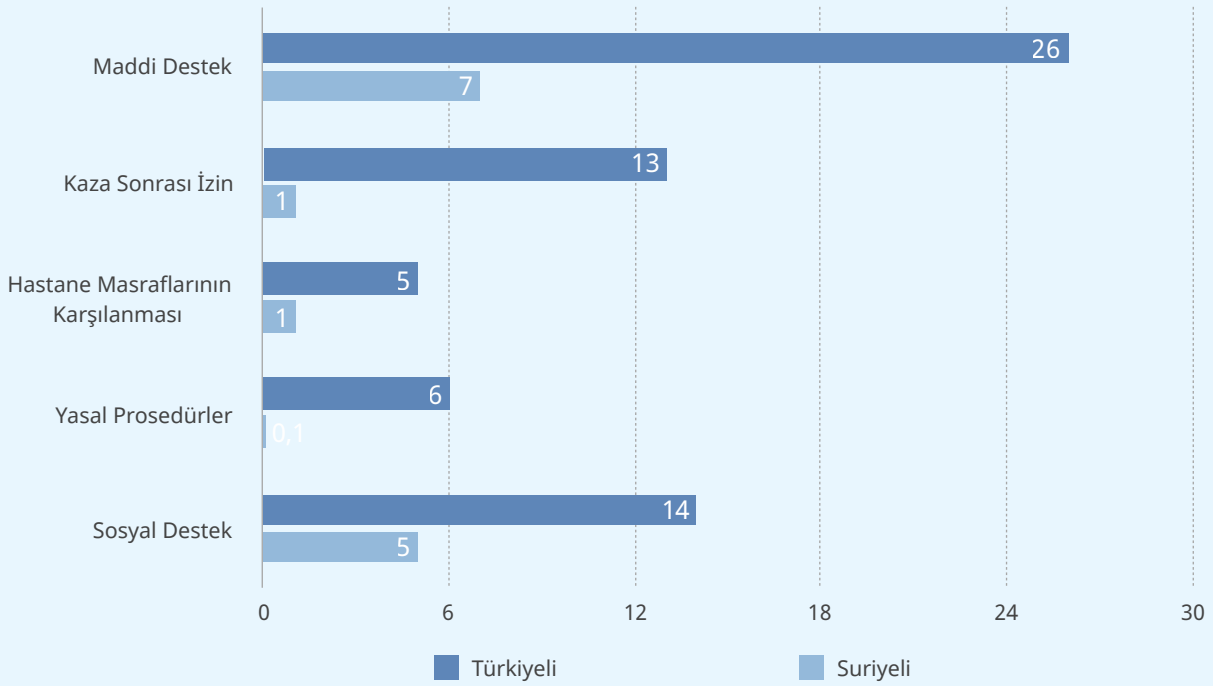
Motokuryelere iş kazası sonrası verilen destekler incelendiğinde katılımcıların sadece yüzde 37,4'ü çalıştığı yerin iş kazası sonrasında kendilerine gerekli desteği sağladığını belirtmiştir. Bu durum uyruğa göre incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin yüzde 22,7'sine, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 42'sine kaza sonrası destek sağlanmaktadır. Bu durum cinsiyete göre incelendiğinde Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 50'sine, erkek motokuryelerin yüzde 34,5'ine kaza sonrası destek sağlanmaktadır. Bu destekler arasında maddi destekler (f:33), sosyal destek (f:19), izin (f:14), hastane masrafları (f:6) ve yasal prosedürler konusunda destek (f:6) bulunmaktadır. Yöneticiden gelen kaza sonrası sosyal desteğe örnek olarak bir katılımcı

"Kaza yaptığım zaman bilincimi kaybettim ambulansla geldiler şeflerim kendime gelene kadar sürekli yanımda oldular manevi destek oluyorlar." demiştir.

Kaza sonrası destekler **Grafik 7**'de verilmiştir.

Motokuryelerin görev tasarımlarına^{XXII} dair psikososyal riskler incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 74,7'si her gün aynı saatlerde aynı sırayla yerine getirilen görevlere sahip olduğunu belirtmiştir. Bu durum uyruğa ve cinsiyete göre incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin yüzde 76'sı, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 77,7'si, Türkiyeli kadın

XXII Görev tasarımı, işe bağlı gelişen psikososyal risklerin işin içeriği ana boyutunun altında değerlendirilir. Tekrarlayan ve tekdüze çalışma, kişilerin potansiyelinin altındaki görevler ve görev tasarımıyla ilişkili diğer stres kaynakları çalışanlarda genel olarak "bıkkınlık" olarak kendini göstermektedir. Buna bağlı olarak anksiyete ve depresyon, öfke kontrolünde zorlanmalarla doğru orantılı görülebilmektedir.

Grafik 6: Acil Durum ve İş Kazalarına Yönelik Planların Frekans Dağılımı**Grafik 7: Kaza Sonrası Verilen Desteklerin Uyuşuğa Göre Frekans Dağılımı**

motokuryelerin yüzde 74'ü, erkek motokuryelerin yüzde 74,6'sı görevlerini tekrarlayan görevler olarak tanımlamaktadır. Yapılan derinlemesine görüşmelerde ise katılımcıların yüzde 85'i tekrarlayan görev rutinine sahip olduklarını dile getirmiştir. Motokuryeler bu görev rutinini anlatırken "depoya varış, işe başlama, teslimatları gerçekleştirme" olarak belirtmiştir:

"Operasyon başlıyor. Sürekli git-gel paket at derken iş bitiyor."

Motokuryelerin çoğu çalıştıkları süre boyunca çeşitli olmayan ve tekrarlayan görevlere sahip oldukları için yaptıkları işteki görevleri monoton görevler olarak da algılamaktadırlar. Araştırmaya katılan motokuryelerden işini yaparken isteksiz hissetmelerin yüzde 82,3'ü iş yerindeki görevlerinin tekrarlayan görevler olduğunu ifade etmiştir.

Bununla beraber motokuryelerin yüzde 90'ı işteki sürekli dikkatlerini üzerine yoğunlaştırması gereken görevler olduğunu belirtmiştir. Araştırma kapsamında bu durumun motokuryeler üzerindeki etkisi incelendiğinde, dikkat gerektiren görevlerle motokuryelerin kendini zihinsel olarak yorgun hissetmesi arasında pozitif bir korelasyon bulunmaktadır. Kendini zihinsel olarak yorgun hisseden motokuryelerin yüzde 92'si işteki görevlerini dikkat gerektiren görevler olarak tanımlamaktadır. Bu durum cinsiyet ve uyruğa göre farklılaşmamaktadır.

Motokuryelerin işteki görevlerin mesleki vasıf ve performans kullanımı^{xxiii} boyutu incelendiğinde motokuryelerin yüzde 46'sı görevlerinin kendilerine katkı sağladığını düşünmektedir. Bu durum uyruğa göre farklılaşmazken cinsiyete göre önemli ölçüde farklılaşmaktadır. Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 64,3'ü, erkek motokuryelerin yüzde 41,8'i görevlerinin kendilerine katkı sağladığını düşünmektedir.

Bir diğer mesleki vasıf alt boyutu olan işe dair değer algısı incelendiğinde ise motokuryelerin

yüzde 50,7'si yaptığı işin bir değeri olduğunu düşünmektedir. Bu durum uyruğa göre farklılaşmamaktadır. Cinsiyete göre işe dair değer algısı incelendiğinde ise Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 64,3'ü, erkek motokuryelerin yüzde 47,6'sının yaptığı işi değerli bulmaktadır.

İşe dair değer algısı katılımcıların motokuryelik yaptığı yıllara göre incelendiğinde; 1 yıldan 3 yıla kadar motokuryelik yapan katılımcıların yüzde 32,4'ünün, 3 yıldan 5 yıla kadar motokuryelik yapan katılımcıların yüzde 49'unun, 5 yıldan 10 yıla kadar motokuryelik yapan katılımcıların yüzde 42,4'ünün, 10 ve üzeri yıldır motokuryelik yapan katılımcıların yüzde 23,4'ünün yaptığı işi değerli bulmadığı görülmüştür. Bununla beraber yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryeler özellikle COVID-19 döneminde herkes evdeyken "hizmet götürdük"lerini, herkesin kuryelere "muhtaç" kaldığını bu sebeple işlerini değerli bulduklarını bildirmişlerdir. Öte yandan müşteri boyutu yüzünden işlerinin değersizleştiğini vurgulamıştır. Motokuryelerden birisi bu duruma ilişkin aşağıdaki cümleyi ifade etmiştir:

"İnsanlar değersizleştiriyor, sipariş geç gelince bağırıyorlar."

Araştırmaya katılan motokuryelerin iş yüküne dair psikososyal riskler incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 60,7'si iş yoğunluğu sebebiyle fazladan çalışmaları gerektiğini belirtirken bu katılımcıların sadece yüzde 33,3'ü iş yükünün fazla geldiğini belirtmiştir. Bu durum uyruğa göre incelendiğinde, Suriyeli motokuryelerin yüzde 52,6'sı, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 63,4'ü iş yoğunluğu sebebiyle fazladan mesaiye kalmaları gerektiğini söylemiştir. Suriyeli motokuryelerin yüzde 26,3'ü, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 35,8'i iş yoğunluğunu fazla olarak nitelendirmektedir. Bu durum cinsiyete göre incelendiğinde Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 50'si, erkeklerin 63,1'i iş yoğunluğu sebebiyle fazladan mesaiye kalmaları gerektiğini belirtmiştir. Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 21,4'ü, erkek motokuryelerin yüzde 36'sı iş yoğunluğunu fazla olarak nitelendirmektedir. Bununla beraber motokuryelerde iş yüküne dair en sık dile getirilen problem iş yükünün niceliği ile ilgili değil niteliği ile ilgilidir. Motokuryelerin yüzde 78'i çalıştığı zamanlarda bazı zamanlar çok yoğun çalışırken diğer zamanlarda da boşta kaldığını ifade etmiştir.

xxiii Görev tasarımının bir alt boyutu olan mesleki vasıf ve performans kullanımı boyutu işin/görevin çalışan tarafından değersiz algılanması, çalıştığı pozisyonun ya da işin kişinin becerilerini yeteri kadar kullanmasına imkân sağlamaması ve görevlerin kişinin gelişimine katkıda bulunacak şekilde tasarlanmaması ile ilgilidir.

İş yükü dengesizliği uyruğa göre incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin yüzde 81,6'sı ve Türkiye'li motokuryelerin yüzde 76,8'i, bazı saatler veya günler boşta kalırken diğer saatler/günler çok yoğun çalışmaktadır. Bu durum cinsiyete göre incelendiğinde Türkiye'li kadın motokuryelerin yüzde 78,6'sı, erkek motokuryelerin yüzde 77,9'u bazı saatler veya günler boşta kalırken diğer saatler/günler çok yoğun çalışmaktadır. Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelerin yüzde 50'si akşam saatlerinin diğer saatlere göre daha yoğun geçtiğini söylemiştir.

Motokuryelerin algılanan hız ve zaman baskısı incelendiğinde motokuryelerin yüzde 41,4'ü teslimat için tanınan sürenin yeterli gelmediğinden bahsederken yüzde 16'sı bu konuda kararsız olduğunu belirtmiştir. Çalışanların hissettiği hız ve zaman baskısı düzeyinin çalışma statüsüne göre değişimi **Grafik 8**'de yer almaktadır.

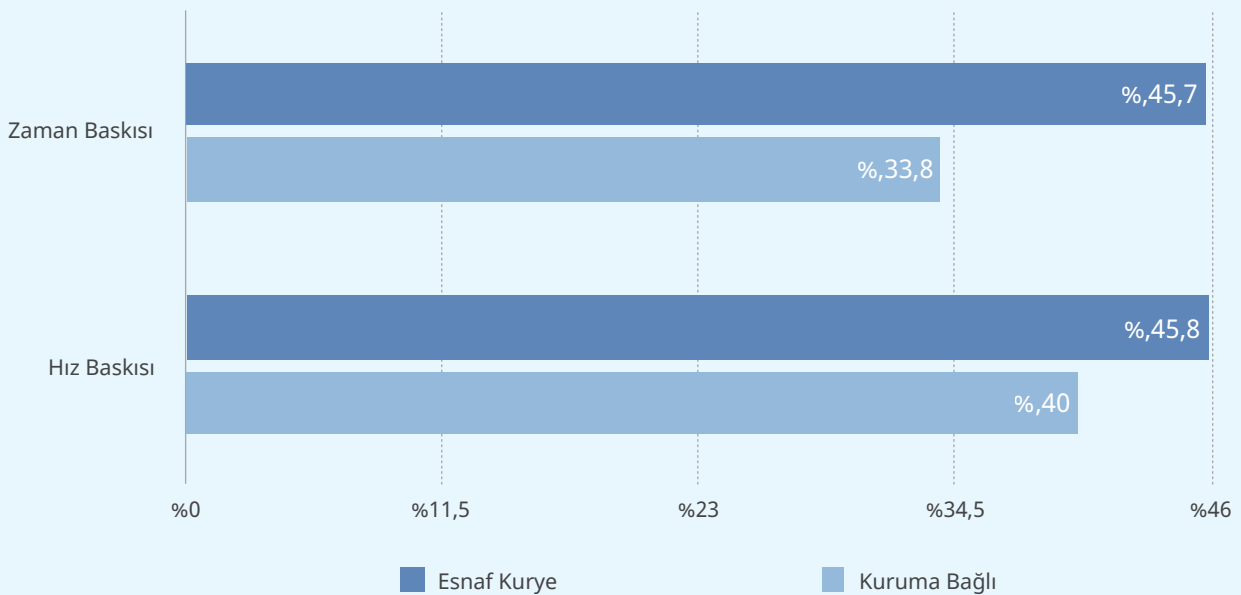
Bununla beraber motokuryelerin yüzde 42,7'si hız baskısını üzerlerinde çok fazla hissettiğini, yüzde 11,3'ü bu konuda kararsız olduğunu belirtmiştir. Bu durum çalışma statüsüne göre incelendiğinde esnaf kuryelerin hız ve zaman baskısını kuruma bağlı olarak çalışanlardan daha fazla hissetmektedir. Çalışanların hız baskısına maruz kalma yüzdeleri **Grafik 9**'da ifade edilmiştir.

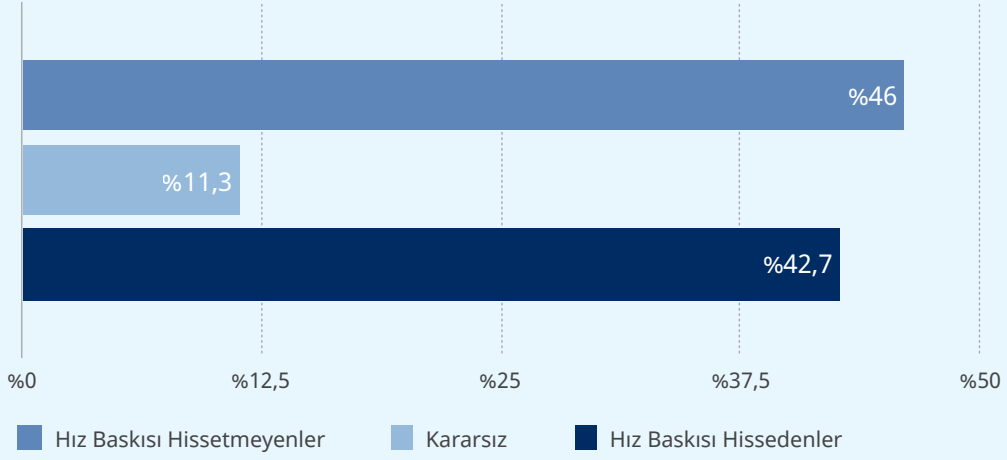
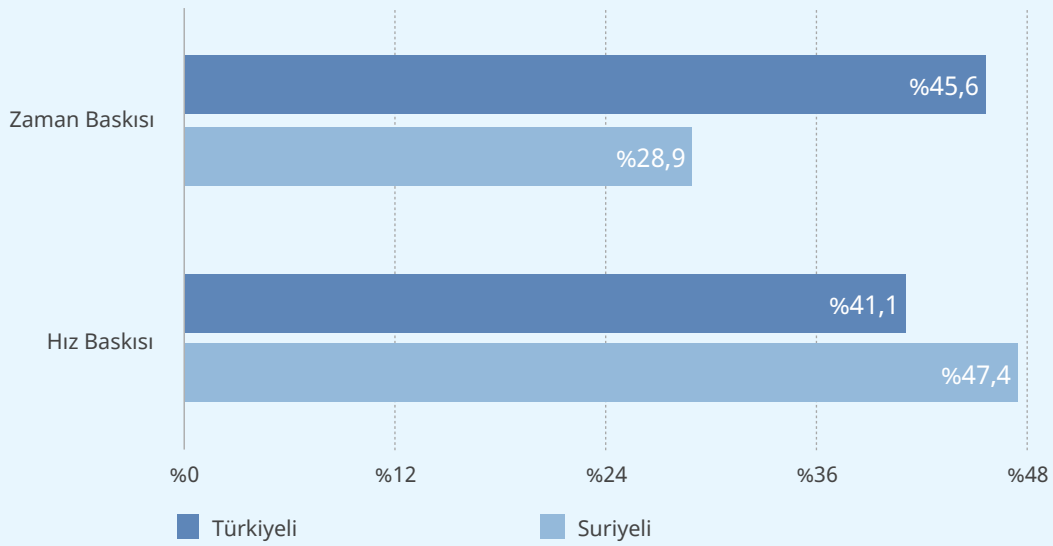
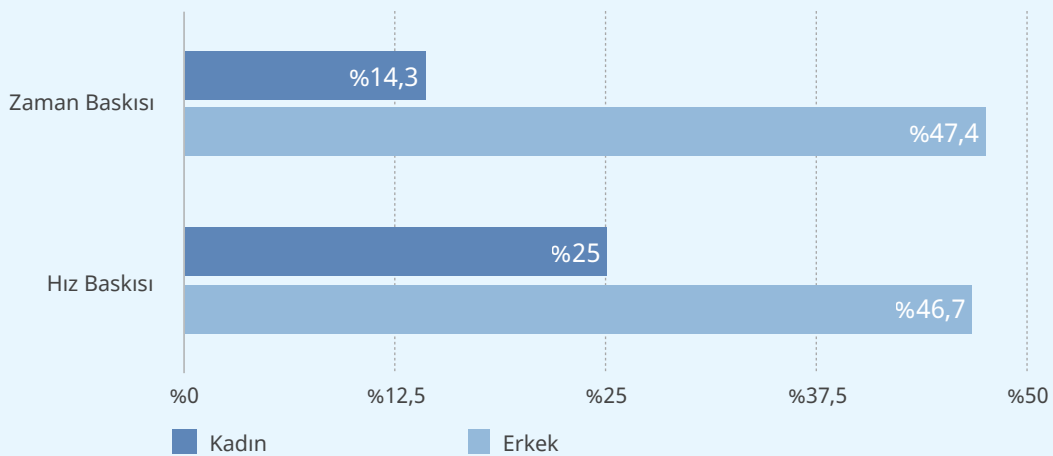
Suriyeli motokuryelerin Türkiye'li'lere göre zaman baskısını daha az hissettikleri görülmüştür. Suriyeli motokuryelerin yüzde 28,9'u, Türkiye'li motokuryelerin yüzde 45,8 kendilerine tanınan teslim süresini yetersiz bulmaktadır. Suriyeli motokuryelerin yüzde 47,4'ü, Türkiye'li motokuryelerin yüzde 41,1'i ise çalışırken hız baskısını hissetmektedir. Suriyeli motokuryelerin yüzde 44,6'sı çalıştığı yerde motokuryeliğin gerektirmediği işler de yapmaktadır. Hız ve zaman baskısının uyruğa göre dağılımı **Grafik 10**'da verilmiştir. Bu motokuryelerin yüzde 51,7'si aynı zamanda hız baskısı hissetmektedir.

Türkiye'li kadın motokuryelerin yüzde 29,3'ü, erkek motokuryelerin yüzde 46,5'i kendilerine tanınan teslim süresini yetersiz bulmaktadır. Ayrıca Türkiye'li kadın motokuryelerin yüzde 39,9'u, erkek motokuryelerin yüzde 46,5'i çalışırken hız baskısını hissetmektedir. Hız ve zaman baskısının cinsiyete göre dağılımı **Grafik 11**'de verilmiştir.

Hız ve zaman baskısı yönetici ile ilişkiler boyutuyla birlikte incelendiğinde, hız ve zaman baskısı hissetmeyen katılımcıların bu baskıyı hisseden katılımcılara oranla yönetici ile ilişkiler puanları anlamlı ölçüde yüksek çıkmıştır. Yöneticileri ile kurduğu iletişimden memnun olmayan motokuryelerin yüzde 59,1'i aynı zamanda hız ve zaman baskısı hissetmektedir. Bununla beraber

Grafik 8: Algılanan Hız ve Zaman Baskısının Çalışma Statüsüne göre Yüzdelik Dağılımı



Grafik 9: Motokuryelerin Hız Baskısına Maruz Kalma Yüzdesi**Grafik 10: Hız ve Zaman Baskısının Uyuğu Göre Yüzdelik Dağılımı****Grafik 11: Hız ve Zaman Baskısının Cinsiyete Göre Yüzdelik Dağılımı**

Tablo 12: Uyuşma Göre Gelir ve Ortalama Çalışma Saatleri

Uyruk	Aylık Gelir (TL)	Kişi Sayısı	Minimum Çalışılan Saat	Maksimum Çalışılan Saat	Günlük Ortalama Çalışma Saati
Türkiyeli	1.501-3.000	8	5	14	10.6
	3.001-5.000	50	6	16	10.2
	5.001-8.000	42	6	16	11.1
	8.001+	12	5	16	12.1
Suriyeli	750-1.500	4	5	17	13.0
	1.501-3.000	22	8	18	12.4
	3.001-5.000	8	10	16	12.1
	5.001-8.000	4	9	17	13.8

yöneticisi tarafından psikolojik şiddete(mobbing) maruz kalan motokuryelerin yüzde 62,5'i zaman baskısı, yüzde 75'i hız baskısı hissettiğini belirtmiştir.^{XXIV} İhtiyaç durumunda yöneticilerine kolaylıkla ulaşamadığını belirten motokuryelerin yüzde 80'i zaman baskısı hissederken yüzde 73,3'ü hız baskısı hissetmektedir. Yapılan derinlemesine görüşmelerde ise 4 katılımcı işin en zor yanı olarak hız baskısından bahsetmiştir. Hız baskısından bahseden katılımcılar genel olarak müşteri tarafından kurulan baskıya atıf yapmıştır. 27 yaşındaki erkek motokurye durumu şu şekilde ifade etmiştir:

"Müşteriler hız baskısı yapıyor, uygulamalar üzerinden kurye ile ilgili yorum yapabiliyor bu durum da bizi işten soğutuyor. Mutfaktan geç çıkması durumunda bile bizim yüzümüzden gecikmiş gibi davranıyorlar."

Araştırmaya katılan motokuryelerin çalışma programları ve vardiyalarına dair riskler incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 48,6'sı günlük çalışma süresini çok uzun bulurken, katılımcıların günlük çalışma saatlerinin ortalaması 11,2 saat olarak bulunmuştur. Esnaf kuryelerin günlük ortalama çalışma saatleri 12,8 saat iken kuruma bağlı çalışan motokuryelerin günlük çalışma saati 10,5 saattir. En uzun saat çalışan 18 saat (esnaf kurye), en kısa saat çalışan 5 saat (saatlik kurye) çalışmaktadır. Ayrıca Suriyeli

motokuryelerin çalışma saatleri incelendiğinde günlük ortalama çalışma saatleri 12,5 iken Türkiyeli motokuryelerin 10,7'dir. Suriyeli motokuryelerin yüzde 50'si ise günlük çalışma süresini çok uzun bulmaktadır. Genel olarak Suriyeli motokuryeler daha uzun saatler çalışmasına rağmen daha az gelir elde etmektedir. Türkiyeli olan motokuryelerde esnaf kurye modeliyle çalışmaya bağlı olarak çalışma saati arttıkça aylık ortalama gelir de yükselirken, Suriyeli motokuryelerde çalışma saati yükseldikçe gelir yükselmemektedir.^{XXV} Suriyeli motokuryelerin yüzde 76,3'ü kuruma bağlı olarak çalışmaktadır. Uyuşma göre gelir ve ortalama çalışma saatleri **Tablo 12'**de verilmiştir.

Bunun yanı sıra Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 60,7'si erkek motokuryelerin yüzde 38,5'i günlük çalışma sürelerini uzun bulmaktadır. Türkiyeli kadın motokuryelerin günlük ortalama çalışma saati 10,9, erkek motokuryelerin günlük ortalama çalışma saatleri 11,2 olarak belirlenmiştir. Türkiyeli kadın motokuryeler arasında günlük en uzun saat çalışan 16 saat çalışırken erkek motokuryeler arasında günlük en uzun saat çalışan 18 saattir. Bununla beraber uzun çalışma saatleri çalışanların yorgun hissetmesine ve iş kazası riskine maruz kalmalarına sebep olmaktadır.⁹⁹ Daha önce bahsedildiği üzere esnaf kurye modelinde alınan ücret teslim edilen paket başı olmaktadır ve bu durum çalışma

XXIV Yöneticisi tarafından mobbinge maruz kalan motokuryelerin oranları hakkında ayrıntılı için bakınız Grafik 14 sayfa 63.

XXV Araştırmaya katılan motokuryelerin uyruk, cinsiyet, çalışma statüsü ve gelir ilişkisi için bakınız Tablo 8 ve Tablo 9 sayfa 44-45.

saati arttıkça kazanılan gelirin artmasına sebep olmaktadır. Türkiyeli kadın esnaf motokuryelerin yüzde 60'ının bakmakla yükümlü olduğu kişiler mevcuttur ve çalışma saatleri erkek esnaf motokuryelere oranla daha azdır.

Motokuryelerin mola ve izin programlarına bakıldığında ise katılımcıların yüzde 60,7'si haftada 1 gün izin hakkı ile çalışırken yüzde 22'si haftalık izin hakkı olmadan çalışmaktadır. Motokuryelerin molalarına bakıldığında ise yüzde 42'sinin günlük kullanabilecekleri mola süresinin belli olduğunu ama kullanım saatleri ve biçiminin değişken olduğu, yüzde 38,7'sinin önceden belirlenmiş bir mola hakkı olmadığı, iş olmadıkça mola yaptıkları belirlenmiştir.

Suriyeli motokuryelerin vardiya, mola ve izin sistemlerine dair psikososyal riskler incelendiğinde; Suriyeli motokuryelerin yüzde 55,2'sinin vardiya sistemi sebebiyle belirli bir uyku düzenine sahip olmadıklarını belirtmiştir. Bu oran Türkiyeli motokuryelerde yüzde 35'tir. Suriyeli motokuryelerin yüzde 73,7'si önceden belirlenmiş bir mola süresi ya da zamanı olmadan, sipariş olmadığında dinlenecek şekilde çalışmaktadır. Motokuryelerin haftalık izin kullanımı uyuşma göre incelendiğinde ise, Suriyeli motokuryelerin yüzde 42,1'i haftalık izin kullanmadan çalışırken Türkiyeli motokuryelerde haftalık izin kullanmadan çalışma oranı yüzde 15,2'dir. Bununla beraber Türkiyeli motokuryelerde en sık görülen haftalık izin yüzde 59 ile 1 gün iken; Suriyeli motokuryelerde en sık görülen haftalık izin yüzde 42,1 ile haftalık izin olmadan çalışmak olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırmaya katılan Türkiyeli kadın motokuryelerin mola ve izin sistemlerine dair psikososyal riskler incelendiğinde yüzde 42,9'unun gün içinde belirli bir mola süresinin olduğu fakat bu molanın kullanımının belirli bir saati olmadığı, yüzde 35,7'sinin belirli bir mola sisteminin mevcut olmadığı, yüzde 21,4'ünün sabit molaları olduğu belirlenmiştir. Motokuryelerin haftalık izinleri cinsiyete göre incelendiğinde ise Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 67,8'si haftada 1 gün izin kullanırken erkek motokuryelerin yüzde 59'u haftada 1 gün izin kullanmaktadır. Motokuryelerin molalarını nasıl geçirdiği incelendiğinde, Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 60,3'ü, erkek motokuryelerin 36,9'u molalarını sosyal bir şekilde geçirmektedir.

2.3.2. Türkiye'deki Motokuryelerin İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörleri

Bu bölüm araştırmada yer alan motokuryelerin yaşamakta olduğu işin bağlamından kaynaklı psikososyal riskleri anlamak amacıyla yapılan anketler (150 kişi) ve derinlemesine görüşmelerden (20 kişi) elde edilen bulguların değerlendirilmesini içermektedir. Bu kapsamda yapılan anketlerde ve derinlemesine görüşmelerde organizasyon kültürü, organizasyondaki rol, karar serbestisi/kontrol^{XXVI}, kişiler arası ilişkiler ve iş yaşam dengesi konularında sorular sorulmuştur.

Araştırmada yer alan motokuryelerin organizasyondaki rolüne dair psikososyal riskler kapsamında oryantasyon süreçleri incelendiğinde motokuryelerin yüzde 50,7'sinin işe başladıklarında görev, rol ve beklentiler hakkında tam bilgi sahibi olmadıkları görülmüştür. Motokuryelerin yüzde 30,7'si motokuryeliğin gerektirmediği işleri yapmakta ve rol karmaşası yaşamaktadır. Bu durum kurum büyüklüğü kriterine göre incelendiğinde küçük ve orta ölçekli kurumlara bağlı çalışan motokuryelerin yüzde 45,1'i bu motokuryeliğin gerektirdiği işler dışında da görevler verildiğini belirtmiştir. Bu durumla ilgili küçük ölçekli bir firmada çalışan 38 yaşındaki erkek bir motokurye yaşadığı durumu şu şekilde ifade etmiştir:

"Kurye olmamıza rağmen ekstra iş veriyorlar, para veriyoruz yapacaksın diyorlar."

Araştırmada yer alan motokuryelerin yüzde 57,4'ü için mevcut pozisyonu olduğu kişiyle uyumludur ve rol çatışması yaşamamaktadır fakat motokuryelerin yüzde 60'ı kendini herhangi bir kuruma ait hissetmemektedir. Bu durum çalışma statüsüne göre incelendiğinde; esnaf motokuryelerde oran yüzde 68,5, kuruma bağlı çalışan motokuryelerde oran yüzde 52,5'tir.

"Meslek olarak görmüyorum, sadece gelir kaynağı olarak görüyorum."

Suriyeli motokuryelerin organizasyondaki rolüne dair psikososyal riskler incelendiğinde;

XXVI Karar serbestisi, karar süreçlerine katılım ve etki olmak üzere iki ana boyuttan oluşmaktadır. Karar serbestisinin tanımı için bakınız Tablo 1 sayfa 24.

Suriyeli motokuryelerin yüzde 65,8'inin işe başladıklarında görev, rol ve beklentiler hakkında tam bilgi sahibi olmadıkları görülmüştür. Bununla beraber Suriyeli motokuryelerin yüzde 44,7'si, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 25,9'u çalışırken motokuryeliğin gerektirmediği işleri yapmak durumunda kalmakta ve rol belirsizliği yaşamaktadır. Suriyeli motokuryelerin yüzde 52,8'i, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 59'u mevcut pozisyonun olduğu kişiyle uyumlu olduğunu düşünmekte ve rol çatışması yaşamamaktadır. Suriyeli motokuryelerin yüzde 47,7'si, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 64,3'ü kendini herhangi bir kuruma ait hissetmemektedir. Türkiyeli kadın motokuryelerin organizasyondaki rolüne dair psikososyal riskler incelendiğinde; Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 46,4'ünün, erkek motokuryelerin yüzde 51,7'sinin işe başladıklarında görev, rol ve beklentiler hakkında tam bilgi sahibi olmadıkları görülmüştür. Bununla beraber Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 28,6'sı, erkek motokuryelerin yüzde 31,2'si çalışırken motokuryeliğin gerektirmediği işleri yapmak durumunda kalmakta ve rol belirsizliği yaşamaktadır. Ayrıca Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 57,1'i, erkek motokuryelerin ise yüzde 60,6'sı kendini herhangi bir kuruma ait hissetmemektedir.

Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelerin oryantasyon süreçleri ve başlangıçta belli olmayan veya işe başladıktan sonra değişen durumlar sorulduğunda, maddi konular (f:11), izin ve çalışma saatleri (f:9), hiçbir şey (f:7), iş yükü (f:2) temaları öne çıkmaktadır. Katılımcıların verdikleri cevaplar birden fazla kategoriye girmektedir. Bu durumla ilgili 19 yaşında erkek motokurye yaşadığı durumu şu şekilde ifade etmiştir;

"Sözleşmede yazmayan şeylere uymak zorundayız. İstedğin saatte çalışabilirsin dediler. İşe girince 10 gün sonra vardiyaya geçirdiler. O saat aralığında paket olmasa da kitliyolarlar. Bir de sanırım akşam saatlerinde kimse çalışmadı ondan vardiya koydular. İptallerde para alacaksınız dendi ama verilmiyor."

Motokuryelerin organizasyon kültürüne dair psikososyal riskler incelendiğinde motokuryelerin yarısından fazlasının organizasyon kültürü bileşenleri konusunda olumlu görüşlere sahip oldukları görülmüştür. Motokuryelerin yüzde 78,6'sı performans beklentilerinin çok net

olduğunu belirtmiştir. Kurum hedefleri ve prosedürler incelendiğinde motokuryelerin yüzde 50,3'ü çalıştığı işte kararların üstten emir olarak geldiğini, yüzde 32,7'si kurum içi prosedürlerin keyfi olarak ilerlediğini söylemiştir.

Liderlerin sorun çözme becerileri boyutu incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 58'i operasyon şefleri/işverenlerin işle ilgili ortaya çıkan sorunları hızlı bir şekilde çözme becerisine sahip olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan Suriyeli motokuryelerin organizasyon kültürüne dair psikososyal riskleri incelendiğinde; Suriyeli motokuryelerin yüzde 57,9'u, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 71,4'ü çalıştığı işte performans beklentilerinin çok net olduğunu ifade etmiştir. Bununla birlikte Suriyeli motokuryelerin yüzde 23,7'si, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 59,8'i çalıştığı işte kararların üstten emir olarak geldiğini belirtmiştir. Bu durum Suriyeli motokuryelerin yüzde 79,3'ünün yaşadıkları mahallelerin içinde yer alan küçük ve orta ölçekli kurumlarda çalışmaları ile ilgili olabilmektedir. Araştırma kapsamında uygulanan nicel analizler sırasında tutulan saha gözlem notları incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin genel olarak iş dışında da sosyal ilişkisinin olduğu kişilerle birlikte çalıştığı gözlemlenmiştir.

Motokuryelerin organizasyon kültürüne dair psikososyal riskleri cinsiyete göre incelendiğinde; Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 89,3'ü, erkek motokuryelerin yüzde 77'si için işteki performans beklentileri çok nettir. Kurum hedefleri ve prosedürler incelendiği zaman Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 35,7'si, erkek motokuryelerin yüzde 49,2'si prosedürlerin keyfi ilerlediğini, Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 53,7'si, erkek motokuryelerin yüzde 50'si alınan kararların üstten emir olarak geldiğini işaret etmiştir.

Motokuryelerin kariyer gelişimlerine dair psikososyal riskler incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 60,4'ü bu işe ne kadar devam edeceğini bilmediğini, yüzde 46'sı gelecekte bu işte kalabileceklerini düşünmediklerini belirtmiştir. Çaba-ödül dengesi boyutu incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 66'sı yaptıkları işe oranla olması gerekenden daha az ödüllendirildiklerini, yüzde 40,6'sı ödüllerin dağılımının adil olmadığını, yüzde 56,6'sı yaptıkları işin yeteri kadar takdir edilmediğini söylemiştir. İş kazası geçirmiş

motokuryelerin içinde yüzde 62,9'u iş yerinde yeteri kadar takdir görmediğini düşünmektedir. Yapılan araştırmalarda takdir mekanizmaların zayıflığı ve çaba-ödül dengesizliği boyutlarının iş kazaları için zemin hazırlayan faktörler arasında olduğu bulunmuştur.¹⁰⁰ Kişisel ve mesleki gelişim boyutu incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 51,4'ü çalıştığı iş yerinin kişisel ya da mesleki gelişimine katkıda bulunmadığını, yüzde 70'i çalıştığı iş yerinin motokuryelerin kişisel gelişimi ve sağlığına katkıda bulunan eğitim ve destek hizmetlerini sağlamadığını belirtmiştir. Suriyeli motokuryelerin kariyer gelişimine dair psikososyal riskler incelendiğinde ise Suriyeli motokuryelerin yüzde 78,9'u, Türkiye'li motokuryelerin yüzde 59'u motokuryeliğe ne kadar devam edeceğini bilmediğini söylemiştir.

Çaba-ödül dengesi boyutu incelendiğinde; Suriyeli motokuryelerin yüzde 65,8'i, Türkiye'li motokuryelerin yüzde 66,1'i yaptıkları işe oranla olması gerekenden daha az ödüllendirildiklerini; Suriyeli motokuryelerin yüzde 39,5'i, Türkiye'li motokuryelerin yüzde 41,1'i ödüllerin dağılımının adil olmadığını; Suriyeli motokuryelerin yüzde 52,6'sı, Türkiye'li motokuryelerin yüzde 58'i iş yerinde yeteri kadar takdir görmediğini düşünmektedir. Bununla beraber Suriyeli motokuryelerin yüzde 57,9'u, Türkiye'li motokuryelerin yüzde 49,1'i yaptığı işin kişisel ya da mesleki gelişimine katkı sağlamadığını düşünmektedir. Suriyeli motokuryelerin sadece yüzde 5,2'sine, Türkiye'li motokuryelerin yüzde 29,5'ine çalıştığı iş yerinde kişisel veya mesleki gelişimine katkıda bulunan eğitim ve destek hizmetleri sağlanmıştır.

Araştırmada kariyer gelişimine dair psikososyal riskler cinsiyete göre incelendiğinde ise; Türkiye'li kadın motokuryelerin yüzde 57,3'ü, erkek motokuryelerin yüzde 65,6'sı motokuryeliğe ne kadar devam edeceğini bilmediğini belirtmiştir. Çaba-ödül dengesi boyutu incelendiğinde ise Türkiye'li kadın motokuryelerin yüzde 56,5'i, erkek motokuryelerin yüzde 70,5'i yaptığı işe oranla olması gerekenden daha az ödüllendirildiğini düşünmektedir. Türkiye'li kadın motokuryelerin yüzde 28,6'sı, erkek motokuryelerin yüzde 43,5'i çalıştıkları iş yerinde prim ve ödül dağıtımının adil olmadığını düşünmektedir. Türkiye'li kadın motokuryelerin yüzde 39,3'ü, erkek motokuryelerin yüzde 60,6'sı yaptığı işin yeteri kadar takdir edilmediğini düşünmektedir.

Türkiye'li kadın motokuryelerin yüzde 35,7'si, erkek motokuryelerin yüzde 54,9'u yaptığı işin kişisel ya da mesleki gelişimine katkı sağlamadığını düşünmektedir. Türkiye'li kadın motokuryelerin yüzde 35,8'ine, erkek motokuryelerin yüzde 20,2'sine çalıştığı iş yerinde kişisel veya mesleki gelişimine katkıda bulunan eğitim ve destek hizmetleri sağlanmıştır.

Önemli bir psikososyal risk faktörü olan karar serbestisine dair psikososyal riskler incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 53,4'ü işiyle ilgili kararları kendilerinin aldığını, yüzde 66,6'sı işleriyle ilgili bir değişiklik olduğunda kendilerinin de fikrinin sorulduğunu, yüzde 73,7'ü çalışma saatleriyle ilgili düzenleme ve değişikliklerinde kendilerinin de fikrinin sorulduğunu belirtmiştir. Bu durum uyuşa göre incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin yüzde 50'si, Türkiye'li motokuryelerin yüzde 54,5'i işiyle ilgili kararları kendi aldığını, Suriyeli motokuryelerin yüzde 71'i, Türkiye'li motokuryelerin yüzde 65,1'i işleriyle ilgili bir değişiklik olduğunda kendilerinin de fikrinin sorulduğunu, Suriyeli motokuryelerin yüzde 68,4'ü, Türkiye'li motokuryelerin yüzde 75'i çalışma saatleriyle ilgili düzenleme ve değişikliklerinde kendilerinin de fikrinin sorulduğunu ifade etmiştir. Bu durum cinsiyete göre incelendiğinde Türkiye'li kadın motokuryelerin yüzde 64,3'ü, erkek motokuryelerin yüzde 50,8'i işle ilgili kararları kendi aldığını, Türkiye'li kadın motokuryelerin yüzde 75'i, erkek motokuryelerin yüzde 64,8'i işleriyle ilgili bir değişiklik olduğunda kendilerinin de fikrinin sorulduğunu, Türkiye'li kadın motokuryelerin yüzde 82,1'i, erkek motokuryelerin yüzde 71,3'ü çalışma saatleriyle ilgili düzenleme ve değişikliklerinde kendilerinin de fikrinin sorulduğunu belirtmiştir.

Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelere işle ilgili karar alma süreçleri sorulduğunda yüzde 10 oranında "motokurye ile karar alınır, yüzde 30 oranında "kararlar üstten gelir ama kuryeye de fikri sorulur, yüzde 55 oranında "kararlar üstten gelir ve motokuryeye fikri sorulmaz, yüzde 5 oranında "kararları kendim alırım" temaları öne çıkmıştır. Bu kapsamda kararların üstten geldiğini ama belli konularda motokuryeye de fikrinin sorulduğunu söyleyen 29 yaşındaki erkek motokurye süreci şu şekilde ifade etmiştir:

"(kendi işimiz olduğunda) İnsanlar inisiyatif alabiliyor. Ama (genel konularda) bize sorulmaz. Son karar işletmenin. Uzun yol şoförü gibi hissediyorum. Kimse ile temasımız yok."

Bu durum karar alma süreçlerinde bire bir motokuryeyi ilgilendiren konularda motokuryelerin sürece tamamıyla ya da kısmi dâhil edildiğini fakat dolaylı yoldan motokuryeyi etkileyen durumlarda motokuryelerin karar alma süreçlerinin dışında bırakıldığını göstermektedir. 27 Yaşında erkek motokurye durumu şu şekilde ifade etmiştir:

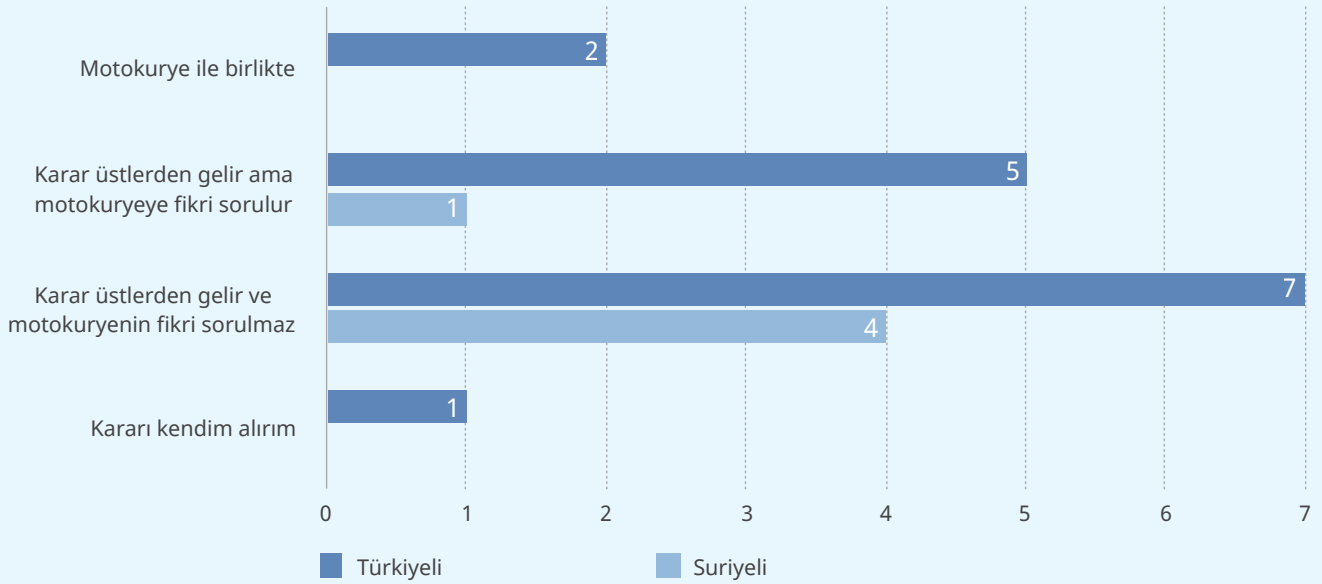
"Kurum/Yönetici karar verir. Fikir sorulmaz. Kapıdaki mandalıdır."

Bu kapsamda motokuryelerin süreçlere katılımı yüksek olsa da karar serbestisinin etki boyutunda aktif olarak yer almadıkları görülmektedir. 29 yaşındaki esnaf motokurye bu durumla ilgili

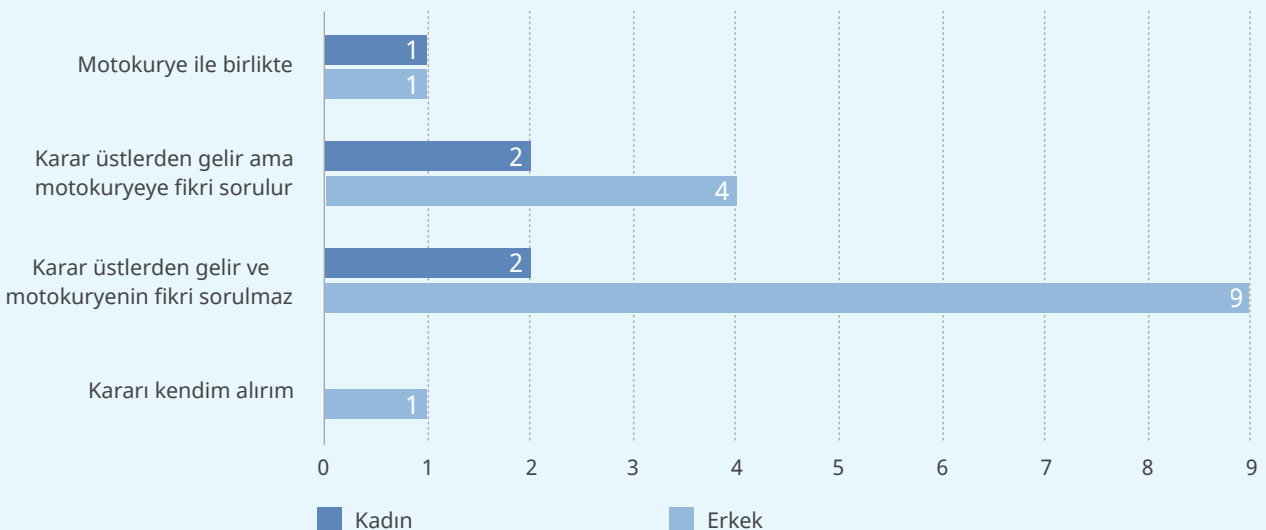
"Kararlarımı sorarlar. Ama çok fazla değişiklik olmaz. İtirazlarımızı dikkate alırlar. Kendimle ilgili son söz benimdir. Yoksa bırakır giderim. Kimse beni zorlayamaz."

ifadelerini kullanmıştır.

Grafik 12: Karar Alma Süreçlerinin Uyuğua Göre Frekans Dağılımı



Grafik 13: Karar Alma Süreçlerinin Cinsiyete Göre Frekans Dağılımı



Uyruğa göre dağılım **Grafik 12**'de ve cinsiyete göre dağılım **Grafik 13**'te verilmektedir. Araştırmaya katılan motokuryelerin kişiler arası ilişkilerine dair psikososyal riskler incelendiğinde motokuryelerin yüzde 86,6'sının çalışma arkadaşlarıyla tatmin edici bir ilişki kurduğu, yüzde 4,7'sinin çalışma arkadaşları tarafından ayrımcılığa maruz kaldığı, yüzde 4,7'sinin çalışma arkadaşları tarafından mobbinge maruz kaldığı, yüzde 1,4'ünün çalışma arkadaşları tarafından fiziksel şiddete maruz kaldığı görülmüştür. Katılımcıların yüzde 0,7'si çalışma arkadaşları tarafından cinsel şiddete maruz kalıp kalmadığından **emin olmadığını** belirtmiştir. Suriyeli motokuryelerin kişiler arası ilişkilerine dair psikososyal riskler incelendiğinde; Suriyeli motokuryelerin yüzde 7,9'u, Türkiye motokuryelerin yüzde 3,6'sı çalışırken iş arkadaşları tarafından ayrımcılığa maruz kaldığını belirtmiştir. Suriyeli motokuryelerin yüzde 2,6'sı, Türkiye motokuryelerin yüzde 0,9'u çalışma arkadaşları tarafından fiziksel şiddete maruz kalmaktadır. 27 yaşındaki Suriyeli motokurye durumu şu şekilde ifade etmiştir:

"Ben hemen uyum sağlıyorum, öğreniyorum. Molalarda çay-sohbet ediyoruz. Ayrımcılık az oldu, idare edebildim."

Araştırmada yer alan Türkiye kadın motokuryelerin kişiler arası ilişkilerine dair psikososyal riskler incelendiğinde; Türkiye kadın motokuryelerin yüzde 92,8'si, erkek motokuryelerin yüzde 85,7'si çalışma arkadaşları ile kurduğu ilişkinin kendisini tatmin ettiğini söylemiştir. Bununla beraber araştırmada yer alan Türkiye kadın motokuryelerin yüzde 7,1'i, erkek motokuryelerin yüzde 4,1'i çalışma arkadaşları tarafından ayrımcılığa; Türkiye kadın motokuryelerin yüzde 7,2'si, erkek motokuryelerin yüzde 4,1'i çalışma arkadaşları tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaktadır. Araştırmada yer alan Türkiye kadın motokuryelerin yüzde 3,6'sı çalışma arkadaşları tarafından fiziksel şiddete maruz kaldığını söylerken erkek motokuryelerden hiçbiri çalışma arkadaşları tarafından fiziksel şiddete maruz kalmadığını belirtmiştir. Hem Türkiye kadın hem erkek motokuryelerin hiçbiri çalışma arkadaşları tarafından cinsel şiddete maruz kalmadığını söylemiştir.

Yapılan derinlemesine görüşmelerde çalışma

arkadaşları ile olan ilişki incelendiğinde, yüzde 65 oranında tatmin eden bir ilişki var, yüzde 15 oranında ilişki var ama yoğun değil, yüzde 5 oranında ilişki var ama çatışma da var, yüzde 15 oranında ilişki yok temaları önce çıkmıştır. Çalışma arkadaşları ile tatmin edici bir ilişki kurduğunu söyleyen 30 yaşındaki erkek motokurye

"Kuryeler birbirlerini tutarlar kayırırlar. Birbirlerinin çilesini biliyorlar."

sözleri ile durumu anlatmıştır.

Çalışma arkadaşları ile tatmin edici bir ilişki kurduğunu söyleyen 25 yaşındaki bir Türkiye kadın motokurye durumu şu şekilde ifade etmiştir:

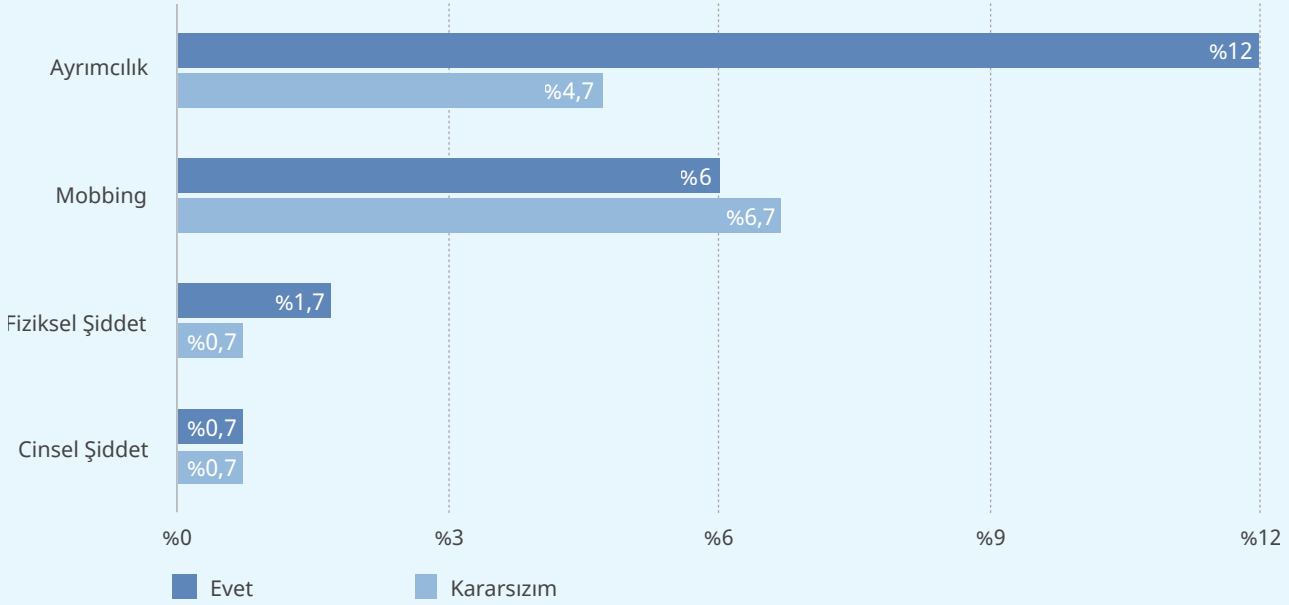
"Hepimiz çok çalışıyoruz, denk geldiğimizde de sigara içip laflıyoruz. Herkesin aynı koşturmacada olması bana iyi geliyor. Sadece ben değilim. Kurye işinde herkes eşit ve herkes için zor."

İlişki olan ama çatışmaların da mevcut olduğunu söyleyen 40 yaşındaki Türkiye bir erkek bir diğer motokurye ise:

"Güzel, ta ki hangi pakete kim gidecek çatışması çıkana kadar. Stresli bir iş bazen kavga da çıkıyor."

Yönetici ile ilişkiler boyutuna bakıldığında ise motokuryelerin yüzde 68,7'si yöneticisi ile tatmin edici bir ilişki kurduğunu, yüzde 12'si yöneticileri tarafından ayrımcılığa maruz kaldığını, yüzde 6'sı yöneticisi tarafından mobbinge maruz kaldığını, yüzde 1,7'si yöneticisi tarafından fiziksel şiddete maruz kaldığını, yüzde 0,7'si yöneticisi tarafından cinsel şiddet maruz kaldığını, yüzde 0,7'si bu konu hakkında kararsız olduğunu belirtmiştir. Motokuryelerin yöneticileri ile ilişkilerinin durumu **Grafik 14**'te yer almaktadır.

Araştırmada yer alan Suriyeli motokuryelerin yönetici ile ilişkilerine dair psikososyal riskler incelendiğinde; Suriyeli motokuryelerin yüzde 16,4'ü, Türkiye motokuryelerin yüzde 11,6'sı yöneticisi tarafından ayrımcılığa maruz kalmaktadır. Suriyeli motokuryelerin yüzde 2,6'sı yöneticisi tarafından fiziksel şiddet görüp görmediği konusunda kararsız olduğunu, Türkiye motokuryelerin yüzde 1,9'u yöneticisi tarafından fiziksel şiddete maruz kaldığını belirtmiştir. Bununla beraber anahtar kurum görüşmeleri

Grafik 14: Motokuryelerin Yöneticileri ile İlişkilerindeki Problemlerin Yüzdelik Dağılımı

incelendiğinde Türkiyelilere ait olan kurumların genellikle Türkiyeli motokurye, Suriyelilere ait olan kurumların ise Suriyeli motokurye çalıştırdığı gözlemlenmiştir. Kurum sahibinin Türkiyeli olup Suriyeli motokurye çalıştıran kurumlar ise Suriyeli göçmenlerin yoğun olarak yaşadığı bölgelerde yer almaktadır. Bire bir iş hayatı içinde olmasa bile Suriyeli motokuryelerin çoğu birçok noktada ayrımcılık yaşadığını ifade etmiştir. Suriyeli motokuryeler bu durumlarla karşılaştıklarında geçici koruma kimliklerinin hiçbir şeye yaramadığını belirtmişlerdir.

Türkiyeli kadın motokuryelerin yönetici ile ilişkilerine dair psikososyal riskler incelendiğinde; Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 71,4'ünün, erkek motokuryelerin yüzde 68'inin yöneticisi ile kurduğu ilişkinin kendini tatmin ettiği görülmüştür. Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 14,2'si, erkek motokuryelerin yüzde 11,5'i yöneticileri tarafından ayrımcılığa maruz kaldığını belirtmiştir. Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 7,1'i, erkek motokuryelerin yüzde 5,7'si yöneticileri tarafından psikolojik şiddete (mobbing) maruz kaldığını söylemiştir. Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 3,6'sı, erkek motokuryelerin yüzde 0,8'i yöneticileri tarafından fiziksel şiddete maruz kaldığını

ifade etmiştir. Bununla beraber Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 3,6'sı bu konuda kararsız olduklarını belirtmiştir. Bunun yanı sıra Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 3,6'sı ise yöneticisi tarafından cinsel şiddete maruz kaldığını ifade etmiştir.

Anahtar kurum görüşmeleri notlarında Türkiyeli kadın motokuryelerin kurumsal firmalarda pozitif bir ayrımcılığa maruz kaldıkları fakat trafikte dikkate alınmadıklarını, araçlar tarafından sıkıştırıldıklarını dile getirdiği belirtilmiştir. Türkiyeli kadın kuryeler müşteriler tarafından takdir edildiğini ancak trafikte zaman zaman tacizle karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Bu durumla ilgili 23 yaşında bir Türkiyeli kadın motokurye yaşadığı olayı şu şekilde ifade etmiştir:

"Karşımdaki motokuryeler kadın olduğumu görünce önüme kırıyorlar. Amaçlarını bilmiyorum ama sarkıntılık gibi geliyor. Hatta dün yolda durdum biri numaramı istedi. Instagramın var mı dedi. Hayır desem peşime düşerdi. Sen ver ben seni arayayım dedim. Aramadım öyle kurtuldum."

Liderlerin erişilebilirliği boyutu incelendiğinde ise motokuryelerin yüzde 84,7'si ihtiyaç duyduklarında süpervizörlerine/takım liderlerine

kolaylıkla erişebildiklerini söylemiştir. Yapılan derinlemesine görüşmelerde yönetici ile ilişki boyutu sorulduğunda yüzde 50 oranında tatmin eden bir ilişki var, yüzde 5 oranında ilişki var ama yoğun değil, yüzde 35 oranında çatışma var, yüzde 10 oranında ilişki yok (f:2) temaları öne çıkmıştır. Yöneticisi ile çatışma yaşayan 33 yaşındaki bir motokurye durumu şu şekilde ifade etmiştir:

"İyi değil. Zıt gidiyor. Kafaya takınca üzerine oynuyor. İş yokken bir yere uğramaya izin yok, depoda olacaksın diyor. 5 dakika geç kalınca uyarıyor. Bir kere elimde şirket montuyla depoya girdim. Bir şey almak için montu dondurma dolabının üstüne koydum. Arkamı döndüm 5 dakika işimi yaptım bir baktım mont yok. Çöpe atmış. Buraya koyamazsın dedi. Kavga ettik olacaksın dedim almadı. Mont çöpe gitti."

Bir diğer 28 yaşındaki motokurye ise durumu şu şekilde açıklamıştır:

"Mecbur olduğumuz için iyi. Yoksa yüzüne bakmam. Deponun teslim süresinde birinci olmaya çalışıyor. Zaman baskısı yapıyor."

Yöneticisi ile zaman zaman çatışma yaşayan 26 yaşındaki Türkiyeli kadın motokurye yöneticisi ile ilişkisini şu şekilde ifade etmiştir:

"Yöneticilerimle aram genelde iyi ama vardiya konusunda bazen sorun yaşıyoruz. Yöneticim bazılarını kayırıyor. Onları aynı depoya yazıyor sürekli ama bizleri değiştiriyor. Ya da neden geç geldin diyor üslubu kötü."

Yöneticisiyle iyi ilişki kuran 26 yaşında Suriyeli bir motokurye ise yöneticisi ile ilişkisini şu şekilde ifade etmiştir:

"Beni çok sever hep över. Ben de onları severim."

Müşteri ilişkileri boyutu incelendiğinde ise motokuryelerin yüzde 69,4'ü teslimat yaptığı kişilerle birebir sorun yaşamadıklarını belirtmişlerdir. Bununla beraber yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryeler (5 kişi) müşterilerin uygulamalar üzerinden baskı kurmasının kendilerine iyi gelmediğini belirtmişlerdir.

"Kuryelerin çalışma şartları konusunda müşteriler de bilinçlendirilmeli. Paket geç geldiğinde puanlama

sistemleri üzerinden kuryenin puanı düşürülmemeli. Hava şartlarını gibi konuları müşterilerin de dikkate almaları gerek. Kurye puanlama sistemi ortadan kalkmalı. Hız baskısını oluşturan en önemli unsur bu, ölümlerin sebebi de bu."

Araştırmaya kapsamında iş yaşam dengesine dair psikososyal riskler incelendiğinde; motokuryelerin yüzde 67,3'ü çalışma saatleri ve iş tempoları yüzünden evdeki sorumluluklarını aksattıklarını, yüzde 70,6'sı işi sebebiyle kendine yeteri kadar zaman ayıramadığını belirtmiştir. Uyuğa göre bakıldığında ise Suriyeli motokuryelerin yüzde 73,7'si, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 69,6'sı işi sebebiyle kendine yeterince zaman ayıramamaktadır. Karşılaştırmalı sonuçlar **Grafik 15**'te verilmiştir.

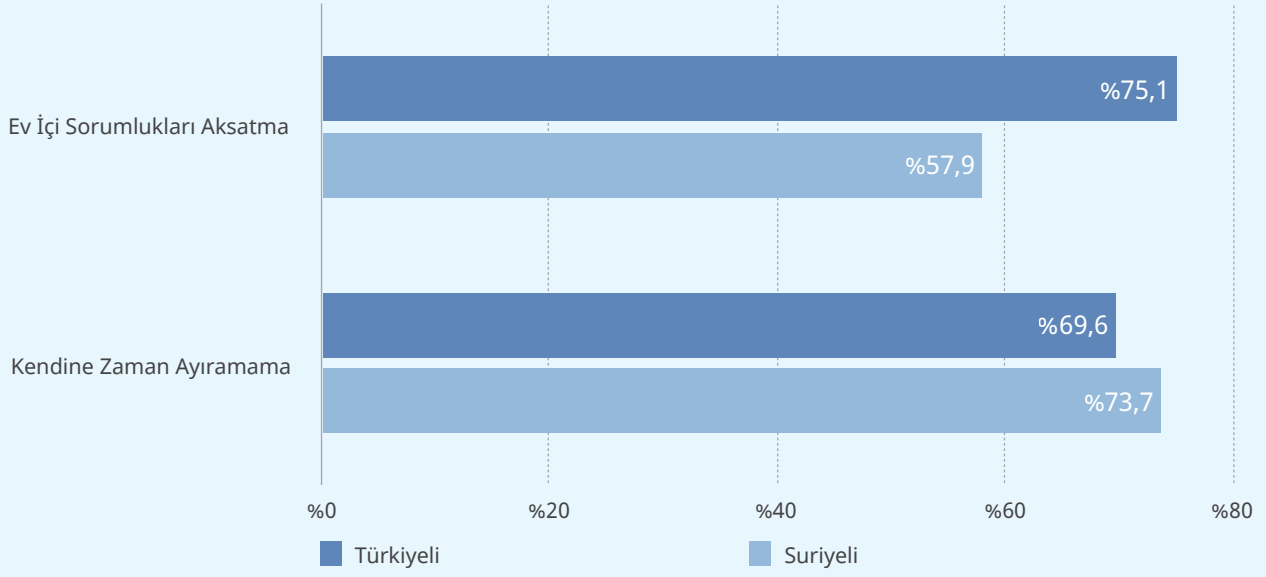
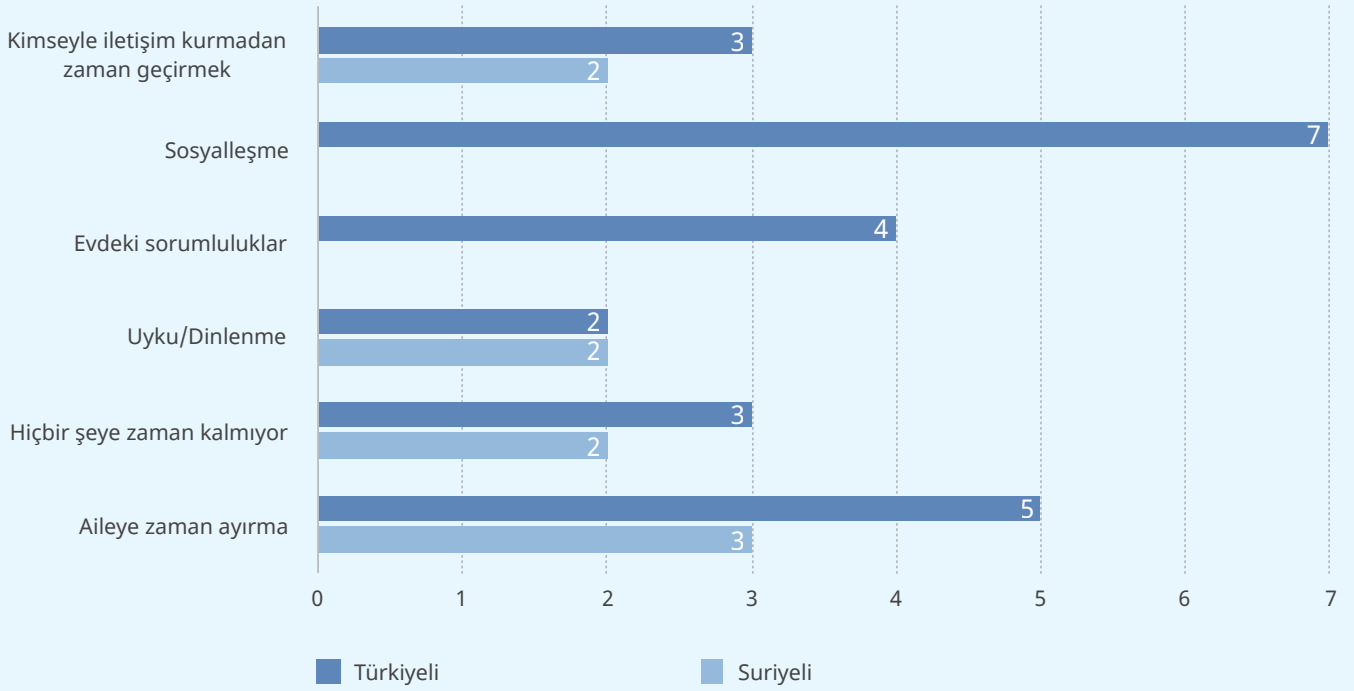
Yapılan derinlemesine görüşmelerde 40 yaşındaki erkek motokurye bu durumu şu şekilde özetlemiştir:

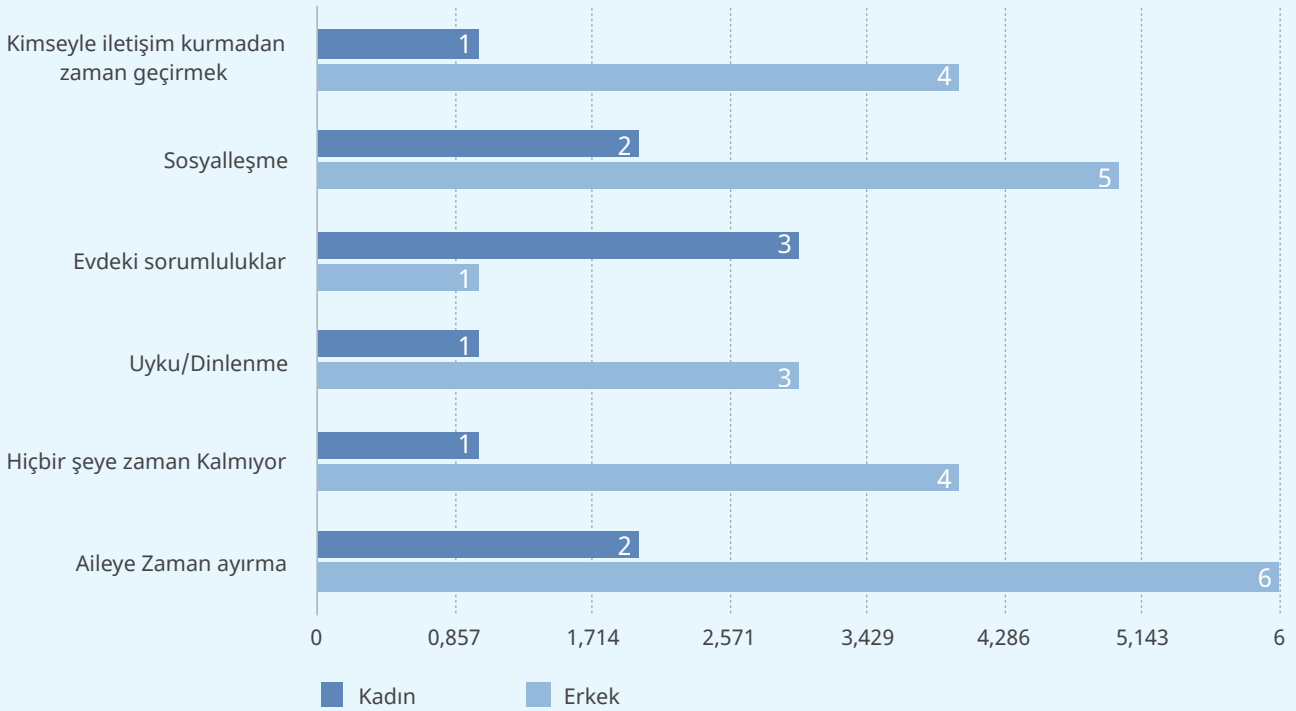
"Bir kuryenin iş dışında hayatı yoktur. Çocuklarım büyüdüğünü bile kaçırdım."

Motokuryelerin yüzde 52,6'sı işten çıktıklarında hiçbir şey için enerjisinin kalmadığını belirtmiştir. Bu durum uyuğa göre incelendiğinde oran Suriyeli motokuryelerde yüzde 57,9, Türkiyeli motokuryelerde yüzde 50,9 olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum cinsiyete göre incelendiğinde oran Türkiyeli kadın motokuryelerde yüzde 28,6, erkek motokuryelerde 58,2'dir. Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelere iş dışındaki hayatları sorulduğunda aile ile zaman geçirme (f:8), sosyalleşmek (f:7), kimse ile iletişim kurmadan zaman geçirmek (f:5), hiçbir şeye zaman/enerji kalmaması (f:5), ev içi sorumluluklar (f:4), uyku/dinlenme (f:4), temaları öne çıkmıştır. Katılımcıların verdikleri cevaplar birden fazla kategoriye girmektedir. Yapılan derinlemesine görüşmelerde iş dışı hayatını anlatan motokuryeler durumu şu şekilde ifade etmişlerdir:

"Tek isteğim yatmak. Kuryelerin 2 gün izni olmalı. Geçen cumartesi izinliydik. Gezmeye gittik ama etrafa dikkatimi veremiyorum. Hanımın gösterdiği şeylere bakar gibi yaptım."

"Eve gittiğimde bitmiş oluyorum. TV açıyorum boş boş bakıyorum."

Grafik 15: Ev Sorumluluğunu Aksatma Yüzdelерinin Uyuğa Göre Dağılımı**Grafik 16: İş Dışındaki Aktivitelerin Uyuğa Göre Frekans Dağılımı**

Grafik 17: İş Dışındaki Aktivitelerin Cinsiyete Göre Frekans Dağılımı

Motokuryelerin iş dışı zamanlarda çoğunlukla iletişim kurmaya enerjilerinin olmadığı yapılan görüşmelerde sıklıkla tekrarlanmıştır. Yapılan anketlerdeki “evde de çoğunlukla işten bahsediyorum” sorusuna motokuryelerin yüzde 74’ünün katılmama sebeplerinde de genel olarak bu tema tekrar etmiştir. Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelere iş dışındaki hayatları sorulduğunda verdikleri cevapların uyruğa göre dağılımı **Grafik 16**’da verilmiştir.

Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelere iş dışındaki aktiviteleri sorulduğunda verdikleri cevapların cinsiyete göre dağılımı **Grafik 17**’de verilmiştir.

Motokuryelerin var olan boş zamanlarını sosyal ve kişisel hayatlarındaki kişilerle uyuma bakıldığında ise motokuryelerin izin günlerinin aile/arkadaşlarının izin günleriyle paralelliğine motokuryelerin yüzde 33,3’ü hiçbir zaman, yüzde 18,7’si nadiren, yüzde 25,3’ü bazen, yüzde 12,7’si çoğu zaman, yüzde 10’u her

zaman cevabını vermiştir. Bununla beraber Suriyeli motokuryelerin yüzde 47,4’ü, Türkiyeli motokuryelerin yüzde 28,6’sı ailesi veya arkadaşlarıyla çalışma saatleri/izin günlerinin hiçbir zaman paralel olmadığını belirtmiştir. Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 17,9’unun, erkek motokuryelerin yüzde 36,9’unun izin günleri sosyal çevresindeki kişilerin izin günleriyle hiçbir zaman paralel olmamaktadır. Anketler uygulanırken bu soruya hiçbir zaman ve nadiren cevabını veren kişilerin genellikle arkadaşlarının da aynı iş yerindeki diğer motokuryeler olduğu ve bu sebeple izin günlerinin denk getirilmesinin zor olduğu belirtilmiştir.

Motokuryelerin işi ile ilgili çevresinden aldığı destek incelendiğinde yüzde 58,6’sının bu konuda çevresi tarafından desteklendiği belirlenmiştir. Bu durum uyruğa göre incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin yüzde 47,4’ü, Türkiyeli olan motokuryelerin 62,5’i işiyle ilgili aile/arkadaşları tarafından desteklenmektedir. Cinsiyete göre incelendiğinde ise Türkiyeli kadın motokuryelerin

yüzde 71,4'ü, erkek motokuryelerin yüzde 55,8'i aile/arkadaşlarının işiyle ilgili kendilerini her zaman desteklediğini belirtmiştir.

► 2.4. Türkiye'deki Motokuryelerin İyi Oluş ve Başa Çıkma Davranışları

Bu bölüm araştırmada yer alan motokuryelerin stres düzeylerini, stresle başa çıkma davranışlarını, duygularını ve işlerine yönelik tutumlarını yapılan anketler (150 kişi) ve derinlemesine görüşmelerden elde edilen (20 kişi) bulguların değerlendirilmesini içermektedir.

Motokuryelerin genel stres düzeyleri incelendiğinde; yüzde 41,3'ünün stres düzeyi müdahale gerektiren alanda yer almaktadır. Motokuryelerin yüzde 38'inin ise stres düzeyi strese dair önleyici çalışmalar ağırlık verilmesi gereken seviyelerde çıkmıştır. Motokuryelerin yüzde 18'i kontrol edildikleri bir stres düzeyi olan önleme ve destekleme çalışmalarının ön planda tutulması gereken bir stres seviyesine sahipken, yüzde 2,7'si stresle etkili bir şekilde başa çıkmaktadır. Türkiye'de kadın ve erkek motokuryelerin genel stres düzeyi karşılaştırıldığında Türkiye'de kadın motokuryelerin stres düzeyi erkek motokuryelere göre daha düşük orandadır. Cinsiyet göre stres düzeyi karşılaştırma **Grafik 18'**de yer almaktadır.

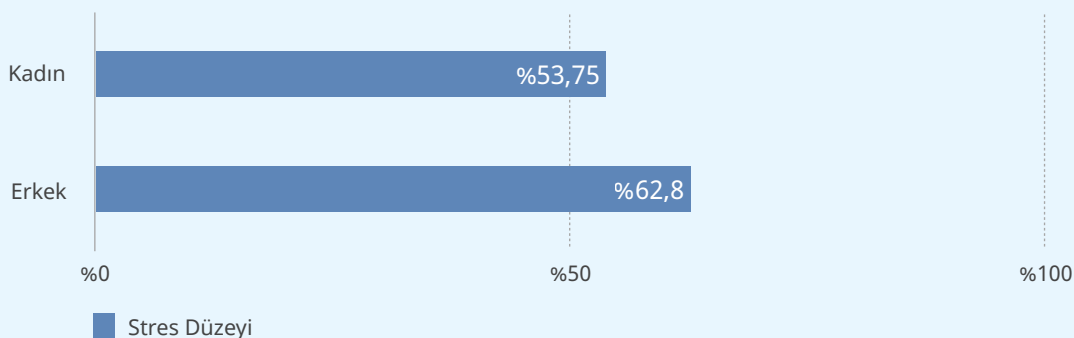
Erkek motokuryelerin yüzde 51,2'sinin, Türkiye'de kadın motokuryelerin yüzde 14,3'ünün stres düzeyleri bu konuyla ilgili müdahale çalışmaları gerektiren alanda yer almaktadır. Türkiye'de kadın motokuryelerin yüzde 53,6'sının, erkek motokuryelerin yüzde 31'inin stres düzeyleri strese dair önleyici çalışmalar ağırlık verilmesi gereken seviyelerde çıkmıştır. Bu durum uyuğa

göre incelendiğinde Türkiye'de motokuryelerin Suriyeli motokuryelere oranla stres seviyelerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Türkiye'de motokuryelerin yüzde 42'sinin, Suriyeli motokuryelerin yüzde 39,5'inin stres düzeyleri bu konuyla ilgili müdahale çalışmaları gerektiren alanda yer almaktadır. Türkiye'de motokuryelerin yüzde 36,6'sının, Suriyeli motokuryelerin yüzde 42,1'inin stres düzeyleri strese dair önleyici çalışmalar ağırlık verilmesi gereken seviyelerde çıkmıştır. Türkiye'de motokuryelerin yüzde 18,8'i, Suriyeli motokuryelerin yüzde 15,8'i kontrol edildikleri bir stres düzeyi olan önleme ve destekleme çalışmalarının ön planda tutulması gereken bir stres seviyesine sahiptir. Türkiye'de motokuryelerin yüzde 2,7'si, Suriyeli motokuryelerin yüzde 2,6'sı stresle etkili bir şekilde başa çıkmaktadır.

Motokuryelerin yüzde 52'si kendilerini zihinsel olarak yorgun hissetmektedir. Bu durum Türkiye'de motokuryelerde yüzde 54,6 iken Suriyeli motokuryelerde yüzde 60,6'dır. Bununla beraber yorgunluk düzeyinde cinsiyetler arası fark olduğu görülmüştür. Türkiye'de kadın motokuryelerin ise yüzde 25,7'si kendini zihinsel olarak yorgun hissederken, erkek motokuryelerin yüzde 55,7'si kendilerini zihinsel olarak yorgun hissetmektedir. Motokuryelerin yüzde 62,7'si kendilerini fiziksel olarak yorgun hissetmektedir. Bu durum Türkiye'de motokuryelerde yüzde 63,4 iken Suriyeli motokuryelerde yüzde 60,6'dır. Türkiye'de kadın motokuryelerin yüzde 60,7'si kendini fiziksel olarak yorgun hissederken, erkek motokuryelerin yüzde 63,2'si kendilerini fiziksel olarak yorgun hissetmektedir. Motokuryelerin kendilerini fiziksel olarak yorgun hissetmeleri cinsiyete ve uyuğa göre farklılaşmamaktadır.

Motokuryelerin yüzde 48,7'si kendilerini çalışmak üzerine kurulu bir makine gibi hissettiklerini söylemektedir. Bu durum uyuğa göre incelendiğinde ise Suriyeliler ve Türkiye'de yaşayanlar arasında benzer sonuçların olduğu görülmüştür.

Grafik 18: Cinsiyete Göre Stres Düzeyi Karşılaştırması Yüzdelik Dağılımı



Tablo 13: Cinsiyet ve Uyuğu Göre Zararlı Alışkanlık Dağılımı

Cinsiyet	Uyruk		Kişi Sayısı	Yüzde (%)
Kadın	Türkiyeli	Sigara	10	35,7
		Sigara ve Alkol	9	32,1
		Zararlı Alışkanlık yok	7	25,0
		Alkol	1	3,6
		Alkol, Sigara, Madde	1	3,6
		Toplam	28	100,0
Erkek	Türkiyeli	Sigara	34	40,5
		Zararlı Alışkanlık yok	23	27,4
		Sigara ve Alkol	18	21,4
		Alkol	5	6,0
		Alkol, Sigara, Madde	3	3,6
		Sigara ve Madde	1	1,2
		Toplam	84	100,0
	Suriyeli	Sigara	29	76,3
		Zararlı Alışkanlık yok	9	23,7
		Toplam	38	100,0

*Katılımcıların cevapları birden fazla kategoriye girebilir.

Tablo 14: Motokuryelerin İşlerinde Zor Olarak Değerlendirdikleri Durumların Dağılımı

Durumlar	Türkiyeli		Suriyeli	Toplam
	Kadın	Erkek	Erkek	
Hava Koşulları	5	8	3	16
Trafik	5	7	2	14
Müşteri	1	4	0	5
Hız Baskısı	2	2	0	4
Maddiyat	0	0	2	2
Ağır Kargolar	0	2	0	2

*Katılımcıların cevapları birden fazla kategoriye girebilir.

Türkiyeli motokuryelerin yüzde 49,1'i, Suriyeli motokuryelerin yüzde 47,4'ü kendilerini çalışmak üzerine kurulu bir makine gibi hissettiklerini söylemektedir. Bu durum cinsiyete göre incelendiğinde Türkiyeli kadın motokuryelerin yüzde 32,2'si, erkek motokuryelerin yüzde 52,5'i kendilerini çalışmak üzerine kurulu bir makine gibi hissettiklerini söylemektedir.

Araştırmaya katılan motokuryelerin stres ile başa çıkma stratejileri incelendiğinde motokuryelerin yüzde 73,3'ünü zararlı alışkanlığı olduğu görülmektedir. Bunlardan en yaygın olanı diğer zararlı alışkanlıklara da eşlik eden sigaradır (yüzde 70,1). Ayrıca motokuryelerin yüzde 25,5'inin alkol, yüzde 3,4'ünün madde kullandığı görülmüştür. Bu alışkanlıkların cinsiyet ve uyruğa göre dağılımı **Tablo 13'**te verilmiştir.

Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelere işlerinin kendilerine en zor gelen yanı sorulduğunda; hava koşulları (f:16), trafik (f:14), müşteri (f:5), maddiyat (f:2) ve ağır kargolar (f:2) temaları ön plana çıkmaktadır. Katılımcıların verdikleri cevaplar birden fazla kategoriye girmektedir. Uyruk ve cinsiyet detayları **Tablo 14'**te verilmiştir.

İşlerini yaparken yaşadıkları zorlukları bir motokurye şu şekilde ifade etmiştir:

"Kış zor. Kaza riski çok fazla. Kar, yağmur, soğuk yoruyor. Lüks arabalar oluyor, bakıp üzülüyorum. Aynı parayı alıyoruz ama onlar arabada ve biz 2. sınıf muamele görüyoruz. Biz yıpranıyoruz. Bedenimiz yıpranıyor. Hem fiziken hem kafa olarak. Hamal bile ağır geldiğinde ya da ters bir şey olduğunda elindekini düşürür kırar ama kırılmaz! Biz kırılıyoruz."

Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelerin bu yaşadıkları zorluklarla nasıl başa çıktıkları sorulduğunda ise boş zaman aktivitelerine yönelme (f:5), sosyal destek alma-sosyalleşme (f:4), kaçınma- üzerine düşünmeme (f:4), başa çıkamama (f:3), spor yapma (f:1), sigara içme (f:1), dernekten yardım isteme (f:1) ve zorluk yaşamama (f:1) temaları öne çıkmaktadır. Katılımcıların verdikleri cevaplar birden fazla kategoriye girmektedir. Başa çıkma yolu olarak "kaçınma"yı kullanan Suriyeli bir motokurye durumu *"Kendimi sakinleştiriyorum. Unutarak..."* şeklinde ifade etmiştir. Başa çıkma yolu olarak "sosyalleşme ve boş zaman aktivitelerine

yönelme" yöntemini kullanan bir motokurye ise kendini şu şekilde ifade etmiştir:

"Dernek olarak yaptığımız aktiviteler çok yardımcı oluyor. Dernekle kamp, paintball, halı saha gibi planlamalar yapıyoruz. Şehir dışına çıkıyoruz. Grup sürüşleri ile stres atıyoruz. Bir grup var bunlara hiç katılmayan sürekli uzun saatler çalışanlar, onlara zombi diyoruz. Onlar kaza yapıyorlar."

Motokuryelerin karşılaştıkları zorluklarla başa çıkma yollarının uyruk ve cinsiyete göre dağılımı **Tablo 15'**te verilmiştir.

Yapılan derinlemesine görüşmelerde katılımcıları işleri ile ilgili bir sorun yaşadıklarına kimden/nasıl yardım istedikleri sorulduğunda yanıtlar 8 tema etrafında toplanmaktadır. Bunlar yöneticimden yardım isterim (f:10), çalışma arkadaşlarımdan yardım isterim (f:8), ailemle paylaşırım (f:7), arkadaşlarımla paylaşırım (f:6), iş gruplarından yardım isterim (f:2), maneviyat (f:1), dernekten yardım isterim (f:1) hiç kimseden yardım istemem (f:2) temalarıdır. Katılımcıların verdikleri cevaplar birden fazla kategoriye girmektedir.

İşle ilgili bir sorun yaşadığında "hiç kimseden" yardım alamayacağını söyleyen Suriyeli bir motokurye durumu *"Kimse yok. Kimse yanıma gelmez. Kim gelir bilmiyorum."* şeklinde ifade etmiştir. "Hiç kimseden" yardım alamayacağını söyleyen Türkiyeli bir motokurye ise durumu *"Kimseden. Kendim çözmek zorundayım. Mesela Firma X adres yanlış 1-2 dk içinde çözülmeli bu durum. Yoksa müşteri bizden biliyor. Bunu müşteri hizmetlerinin halletmesi gerekiyor. Ama çözülmediği de oluyor."* şeklinde ifade etmiştir. "İş gruplarından" yardım alan bir motokurye ise süreçleri şu şekilde açıklamıştır.

"İş grupları var orada operasyon destek ekibi var. Gruplara mesaj atıyoruz. Müşteriye sorun bildiriliyor. Vardiyadan çıkmak için haber verip çıkıyoruz." Motokuryelerin yardım aldığı kaynakların uyruk ve cinsiyete göre dağılımı **Tablo 16'**da verilmiştir.

Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelere mesleğin kendilerine iyi gelen yanları sorulduğunda para (f:10), özgürlük (f:9), sosyalleşme (f:5), hiçbir şey (f:4), güç (f:1), yeni yerler keşfetme (f:1), temaları öne çıkmaktadır. Katılımcıların verdikleri cevaplar birden fazla kategoriye girmektedir. Bu soruya "hiçbir şey"

temasında cevap vermiş bir motokurye durumu şu şekilde açıklamıştır; “Şu an bir faydası yok. İş yönünden nasıl yürürse yürüsün diyorlar. Bana bir şey katmıyor. Kendimi maraba gibi hissediyorum. Arkamdan iterek geliyor. Motivasyon düşürüyorlar. Maaşım az geliyor.” Bununla beraber işin iyi gelen yanını “güç” olarak açıklayan bir Türkiyeli kadın motokurye ise durumu şu şekilde açıklamıştır:

“Aslında bir erkek mesleği. Bu mesleği yapabiliyor olmayı seviyorum. Bu sayede araçları öğrendim. Trafikte zorlanmıyorum. Öz güven ve güç veriyor.”

İşinin iyi gelen yanını “özgürlük” olarak tanımlayan bir Türkiyeli kadın motokurye ise kendini şu şekilde ifade etmiştir:

“Özgürlük çok güzel. Ben sokak çocuğuyum sokakta olmayı seviyorum. Beni hayatta tutuyor. Panik atak birkidim eskiden.”

Verilen cevaplara göre motokuryelerin mesleklerinde olumlu buldukları yönleri **Tablo 17**'de yer almaktadır.

Yapılan görüşmelerde motokuryelere bu işe neden başladığı sorulduğunda ise; maddi sebepler (f:14), zorunluluk-başka seçeneğinin olmaması (f:14) ve motor ve hız tutkusu (f:7) temaları ön plana çıkmaktadır. Katılımcıların verdikleri cevaplar

birden fazla kategoriye girmektedir. Mesleğe başlama sebebini “zorunluluk” olarak dile getiren bir motokurye durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“Başka meslek yoktu. Oto ekspertizdim, pandemide kapattım. Öncesinde de kuryelik yaptım. Geri dönebilsem dönerim. İlk kez böyle bir yer görüyorum. Kovma derdindeler. Tazminat ödememek için sirkülasyon istiyorlar. En eski eleman benim burada.”

Motokuryeliğe başlama sebebini “maddiyat” olarak dile getiren Suriyeli bir motokurye ise durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“Maddi geliri en iyi iş. Bana uygun bir iş. Bazıları navigasyon motor bilmiyor. Ben yaparım uygunum ama ilerde parça satmak istiyorum.”

Motokuryeliğe başlama sebebini “motor ve hız tutkusu” olarak dile getiren bir kurye ise durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“Motosikleti çok seviyordum gençken. Çocukken de binerdim. Kendimi en huzurlu hissettiğim yer motorun üstüydü. Her şeyden soyutluyordum kendimi. Ama o dönem param yoktu, motorum yoktu. Sürekli motora binmenin tek imkânı buydu.”

Verilen cevaplara göre motokuryelerin mesleğe başlama sebepleri **Tablo 18**'de yer almaktadır.

Motokuryelerin genel olarak hissettikleri duygulara bakıldığında ise en sık rastlanılan

Tablo 15: Motokuryelerin Karşılaştıkları Zorluklarla Başa Çıkma Yollarının Uyruk ve Cinsiyete Göre Dağılımı

Başa Çıkma Yolları	Türkiyeli		Suriyeli	TOPLAM
	Kadın	Erkek	Erkek	
Boş zaman Aktivitesi	2	3	0	5
Sosyal destek-Sosyalleşme	3	1	1	5
Kaçınma-Üzerine düşünmeme	0	2	2	4
Baş a çıkamıyoruz	0	2	1	3
Zorluk yaşamıyoruz	0	0	1	1
Spor	0	1	0	1
Sigara	0	1	0	1

Tablo 16: Uyruk ve Cinsiyete Göre Yardım Alınan Kaynakların Dağılımı

Yardım Alınan Kaynaklar	Türkiyeli		Suriyeli	Toplam
	Kadın	Erkek	Erkek	
Yönetici	3	7	0	10
Çalışma Arkadaşları	3	5	0	8
Aile	2	4	1	7
Arkadaşlar	2	0	4	6
İş grupları	2	0	0	2
Hiç Kimse	0	1	1	2
Maneviyat	0	1	0	1
Dernek	0	0	1	1

*Katılımcıların cevapları birden fazla kategoriye girebilir.

Tablo 17: Motokuryelerin Mesleklerinde Olumlu Buldukları Yönlerin Kategorik Dağılımı

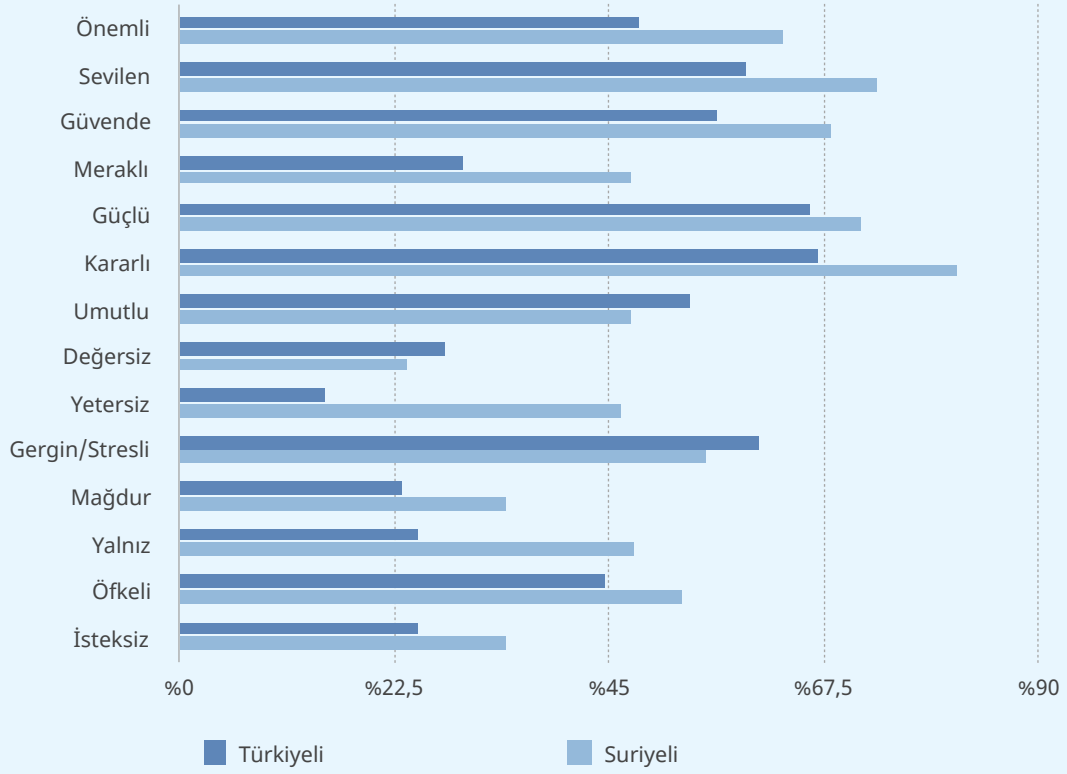
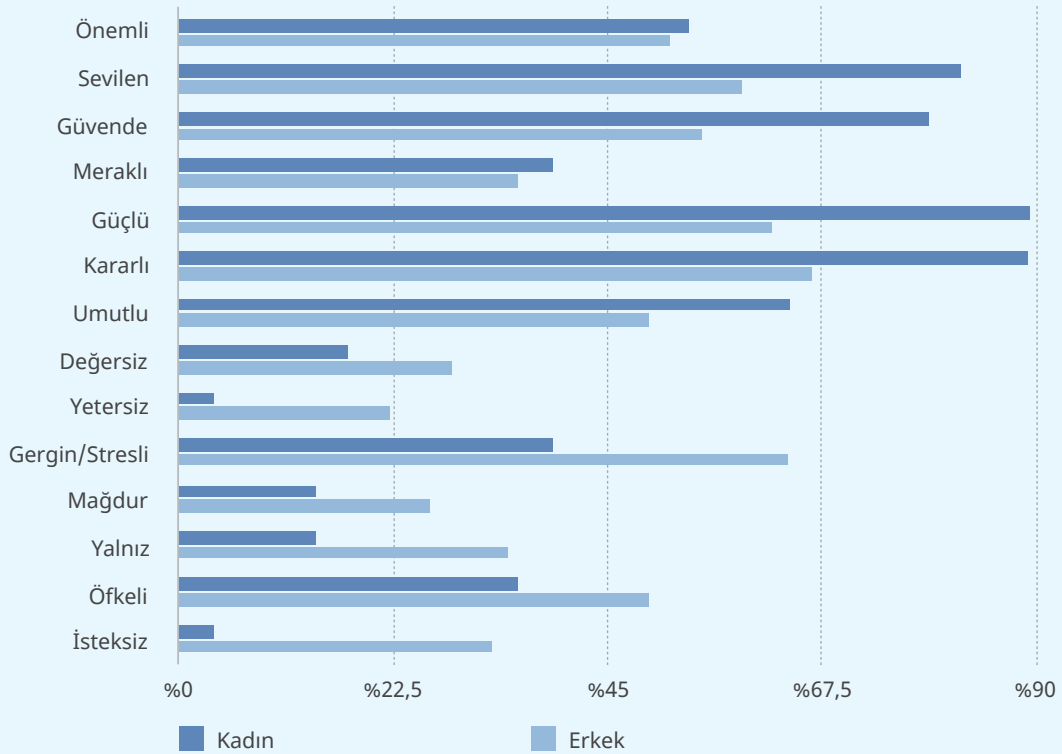
Olumlu Yönler	Türkiyeli		Suriyeli	Toplam
	Kadın	Erkek	Erkek	
Para	3	4	3	10
Özgürlük	2	6	1	9
Sosyalleşme	1	4	0	5
Hiçbir şey	0	3	1	4
Güç	1	0	0	1
Yeni yerler keşfetme	0	0	1	1

*Katılımcıların cevapları birden fazla kategoriye girebilir.

Tablo 18: Motokuryelerin İşe Başlama Sebepleri ve Dağılımı

İşe Başlama Sebepleri	Türkiyeli		Suriyeli	Toplam
	Kadın	Erkek	Erkek	
Maddi Sebepler	3	6	5	14
Başka Seçeneğinin Olmaması	3	6	5	14
Motor ve Hız Tutkusu	2	5	0	7

*Katılımcıların cevapları birden fazla kategoriye girebilir.

Grafik 19: Duyguların Uyuşma Göre Yüzdelik Dağılımı**Grafik 20: Duyguların Cinsiyete Göre Yüzdelik Dağılımı**

duygular kararlı (yüzde 70,7), güçlü (yüzde 67,3), sevilen (yüzde 63,4), güvende (yüzde 59,3), gergin/stresli (yüzde 59,3), önemli (yüzde 52), öfkeli (yüzde 46,7) olarak belirlenmiştir. Duyguların uyruğa göre dağılımı **Grafik 19** ve cinsiyete göre dağılımı **Grafik 20**'de incelenmektedir.

► 2.5. COVID-19'un Motokuryeler Üzerindeki Etkisi

Bu bölüm COVID-19'un motokuryeler üzerindeki etkisini anlamak amacıyla yapılan anketler (150 kişi) ve derinlemesine görüşmelerin (20 kişi) bulguların değerlendirilmesini içermektedir. Motokuryeler COVID-19 kısıtlamalarında çalışmaya devam eden meslek gruplarından biridir ve mesleğinin doğası gereği motokuryeler iş saatleri içerisinde çeşitli yerlerde birçok kişi ile temas etmek durumunda kalmaktadır. Bu sebeple araştırma kapsamında COVID-19 motokuryelerin iş yerindeki düzenlemeleri de ayrıca incelenmiştir. COVID-19 nedenli sonuçlar incelendiğinde motokuryelerin büyük bir çoğunluğunun COVID-19 hastalığı geçirmediği görülmektedir (yüzde 86,7). Motokuryelerin yüzde 72'sinin ise iş yerlerinden COVID-19 ile ilgili hizmet aldıklarını belirtmişlerdir. Bu hizmetlerden yaygın olanı kişisel koruyucu ekipman^{XXVII} (maske) ve/veya COVID-19'a yönelik bilgilendirmelerdir (yüzde 53,3). Uyruğa göre bakıldığında ise Suriyelilerin iş yerlerinden COVID-19'la ilgili daha az hizmet aldıkları görülmektedir. Türkiye'deki motokuryelerin yüzde 80,3'e çalıştığı kurum tarafından COVID-19 ile ilgili hizmet sağlanırken bu durum Suriyeli motokuryeler için yüzde 47,3'dür. COVID-19 hizmetlerinin uyruğa göre dağılımı **Grafik 21**'de verilmektedir. Suriyeliler COVID-19 gibi küresel bir krize karşı iş yerleri tarafından Türkiye'lilere göre daha az korunmaktadır ve bu durum Suriyelileri olası krizlere karşı risk altında olduğunu göstermektedir.

Motokuryelerin yüzde 52'si COVID-19 döneminde enfekte olma korkusu yaşamadığını belirtirken yüzde 40,7'si bu dönemde enfekte olma korkusu yaşamıştır. Bu durum uyruğa göre

incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin daha az enfekte olma korkusu yaşadıkları görülmüştür. Türkiye'deki motokuryelerin yüzde 43,7'si, Suriyeli motokuryelerinin yüzde 75,3'ü COVID-19 döneminde enfekte olma korkusu yaşamadığını belirtmiştir. Bu durum cinsiyete göre incelendiğinde ise; Türkiye'deki kadın motokuryelerin yüzde 42,9'u, erkek motokuryelerin yüzde 54,1'i bu dönemde enfekte olma korkusu yaşamamıştır.

Motokuryelerin yüzde 79,3'ünün COVID-19 ile beraber iş yükü artmış ve yüzde 55,3'ünün çalışma koşullarında değişim olmuştur. Özellikle sokağa çıkma kısıtlamasının olduğu dönemlerde siparişlerin arttığını molasız çalıştıklarını bildirmişlerdir. Bu dönemde Türkiye'deki motokuryelerin yüzde 88,4'ünün iş yükü artmışken bu oran Suriyeli motokuryelerde yüzde 55,3 olarak karşımıza çıkmaktadır. Motokuryelerin yüzde 70,7'si iş kaybı endişesi yaşamamıştır. Ancak uyruğa göre detaylı incelendiğinde bu dönemde iş kaybı endişesi özellikle Suriyeli motokuryelere arasında yaşandığı görülmektedir. Suriyeli motokuryelerin yüzde 68,7'si bu dönemde iş kaybı yaşamaktan endişe duyduğunu belirtmiştir. İş yükünün artmadığını belirten Suriyeli motokuryelerin yüzde 88,2'sinin sosyal güvencesi bulunmamaktadır ve sokağa çıkma kısıtlamalarında çalışma izin belgesi alamamışlardır. Sosyal güvencesi olmayan ve iş yüklerinin artmadığını söyleyen Suriyeli motokuryenin yüzde 73,3'ü COVID-19 döneminde iş kaybı korkusu yaşamıştır. Suriyeli motokuryelerin sosyal güvencelerinin olmaması olası bir zorlukta zarar görmelerine ve iş kaybetme korkusu yaşamalarına neden olabilmektedir.

Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelere COVID-19 sürecindeki değişiklikler sorulduğunda; iş yükündeki artış (f:16), çalışma saatlerindeki artış (f:10), gelir artışı (f:4), iş yükünde azalma (f:3), organizasyondaki belirsizlik ve koordinasyon güçlüğü (f:1), trafikteki azalma (f:1), hiçbir şey (f:1) temaları ön plana çıkmaktadır. Katılımcıların verdikleri cevaplar birden fazla kategoriye girmektedir. COVID-19 sürecinde motokurye çalışanlarındaki değişiklikler **Tablo 19**'da yer almaktadır. Bu süreçte iş yükü azalan 30 yaşındaki Suriyeli bir motokurye yaşadıklarını şu şekilde ifade etmiştir:

"Gündüz çalıştım. Gece iznim yoktu. İşler durdu, milletin alışveriş gücü kalmadı. Sonra yoğun olmuş ama ben yaşamadım. Çok dükkân kapandı"

XXVII Kişisel koruyucu ekipman Grafik 21 içerisinde "KKE" olarak yer almıştır.

Bu süreçte iş yükü artmış olan 25 yaşındaki bir Türkiyeli kadın kurye ise yaşadıklarını şu şekilde ifade etmiştir:

"İş temposu arttı, çok çalıştık, hızlı çalıştık. Sırtında çekirdek taşıyan karıncalar gibi olduk."

Bu dönemde çalıştığı iş yerinde belirsizlik ve koordinasyon güçlüğü yaşayan 30 yaşındaki bir Türkiyeli erkek motokurye ise yaşadıklarını şu şekilde ifade etmiştir:

"Normalde baskı yapan her şeyi bilen kişiler pandemide yok oldu. Koordinasyon problemi oldu. Yolda olana paket gitti. İptalleri söylemediler. Sorun olduğunda merkeze ulaşamadık."

Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelere COVID-19 sürecindeki değişiklikler hakkında ne düşündükleri sorulduğunda; iş yükümüz çok arttı (f:9), olumsuz etkilendim (f:6), değişikliklerden memnunum (f:5), maddi zarara uğramak beni olumsuz etkiledi (f:3), maddi olarak daha fazla kazanmak beni olumlu etkiledi (f:2) temaları ön plana çıkmaktadır. COVID-19 sürecinde motokurye çalışanlarındaki değişikliklere yönelik duygu ve düşünceler **Tablo 20**'de bulunmaktadır. Katılımcıların verdikleri cevaplar birden fazla kategoriye girmektedir.

Bu süreçten olumsuz etkilendiğini söyleyen 30 yaşındaki Suriyeli bir erkek motokurye yaşadıklarını şu şekilde ifade etmiştir:

"Bornova ölmüş gibiydi. Korkunçtu çünkü psikolojik olarak harekete alıştık. Ama hasta olmaktan korkmadım. Suriye'de önüme bomba düştü patlamadı ben COVID'den mi korkucam!"

Bu süreçte değişikliklerden memnun olan 27 yaşındaki bir Türkiyeli kadın motokurye yaşadıklarını şu şekilde ifade etmiştir:

"Eskiden çok isyan eder ağlardım, pandemide inanç sistemim değişti. Evime bakabildiğim için şükrettim hep. Bu bana iyi hissettirdi, arkadaşlarımdan çoğu işsiz kaldı. Herkes umutsuzdu ama ben geleceği düşündüm, biteceğini biliyordum. Biz (motokuryeler) hayatın devam ettiğini gördük. Ben hayatın devam eden kısmındaydım. Pandemide büyüdüm ben. Pandemi bana hayatın aktığını gösterdi. Herkes evdeydi ben dışarıdaydım ve hayatın bir şekilde akması gerekiyordu. Herkes mutsuzdu ben mutluydum."

Bu süreçte iş yüklerinin arttığını söyleyen 30 yaşındaki Türkiyeli bir erkek motokurye ise yaşadıklarını şu şekilde ifade etmiştir:

"Korona değil şirket yordu. Sistem kuramadı. 3-4 siparişi birden al diyorlardı. Motorun etrafına paketleri bağladık"

Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelere COVID-19 sürecinde kendilerini nasıl hissettikleri sorulduğunda; sıkışmış (f:4), huzurlu (f:2), korkmuş (f:2), tedirgin (f:2), öfkeli (f:2) ve değerli (f:1) temaları öne çıkmaktadır. Katılımcıların verdikleri cevaplar birden fazla kategoriye girmektedir. COVID-19 sürecinde motokuryelerin hissettikleri **Tablo 21**'de belirtilmiştir.

Kendisini bu süreçte değerli hissedenden 18 yaşındaki Türkiyeli bir erkek motokurye yaşadıklarını şu şekilde ifade etmiştir:

"Özel hissettim. Bize muhtaçlar diye düşündüm. Hastalık endişem olmadı. COVID-19 olmadım."

Kendisini bu süreçte tedirgin ve sıkışmış hissedenden söyleyen 29 yaşındaki Türkiyeli bir erkek motokurye yaşadıklarını şu şekilde ifade etmiştir:

"Tedirgindim. Bilinmeyen bir durum, ölen insanlar. Canımın yanmasından (hasta olursam). İşsiz kalmaktan ve yakınların ölmesinden korktum. İlk zamanlar birisi yanımdan geçerken nefes tutuyordum. Aileme gitmeden önce 14 gün karantinaya girdim."

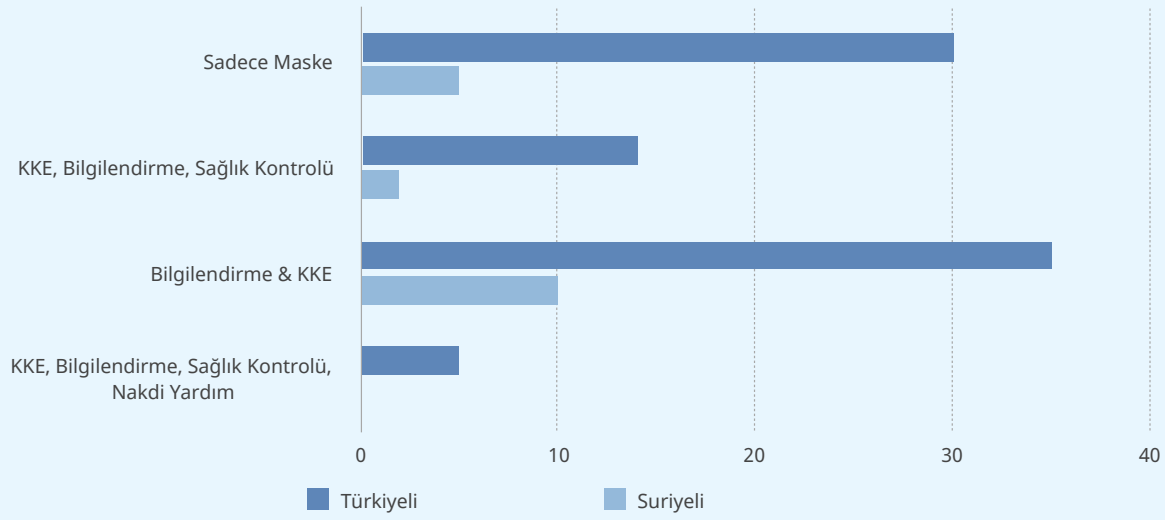
Bu süreçte COVID-19 öncesinden farklı hissetmediğini söyleyen 25 yaşındaki bir Türkiyeli kadın motokurye yaşadıklarını şu şekilde ifade etmiştir:

"Pek hissedemedim COVID-19'u. Sanki COVID' başkaları yaşadı ve biz onlara hizmet ettik."

Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelerin COVID-19'un getirdiği stresle başa çıkma yolları sorulduğu zaman; stres olmadım (f:8), aile içi iletişim/sosyal destek (f:5), kendine zaman ayırmak (f:3), zararlı alışkanlık (f:2), çalışmak (f:2), gezmek (f:2), maneviyat/ibadet (f:1), COVID-19'a karşı önlem (f:1) temaları ön plana çıkmaktadır. COVID-19 sürecinde motokuryelerin stresle başa çıkma yolları **Tablo 22**'de yer almaktadır.

Bu süreçte kendisine hiçbir şeyin iyi gelmediğini söyleyen 30 yaşında Türkiyeli bir erkek motokurye yaşadıklarını şu şekilde açıklamıştır:

"Hiçbir şey iyi gelmedi. Hasta olmaktan korktum. Fiziksel hasta olmaktan korktum. Umutlu değilim mutsuzum. Mobbing çok var. Bağırıyorlar şefler. Siparişe giderken ters bir şey söylüyorlar. Adresi karıştırıyorum."

Grafik 21: COVID-19 Hizmetlerinin Uyuşma Göre Frekans Dağılımı**Tablo 19: COVID-19 Sürecinde Motokuryelerin Yaşadıkları Değişiklikler (Nitel)**

Değişiklikler	Türkiyeli		Suriyeli	Toplam
	Kadın	Erkek	Erkek	
İş yükündeki artış	4	10	2	16
Çalışma saatlerindeki artış	0	10	0	10
Gelir artışı	0	4	0	4
İş yükünde azalma	0	0	3	3
Trafikte azalma	1	0	0	1
Hiçbir şeyin değişmemesi	1	0	0	1
Organizasyondaki belirsizlik ve koordinasyon güçlüğü	0	1	0	1

*Katılımcıların cevapları birden fazla kategoriye girebilir.

Tablo 20: COVID-19 Sürecinde Motokuryelerin Değişikliklere Yönelik Duygu ve Düşünceleri (Nitel)

Duygu ve Düşünceler	Türkiyeli		Suriyeli	Toplam
	Kadın	Erkek	Erkek	
İş yükümüz çok arttı	2	5	2	9
Olumsuz etkilendim / Olumsuz hissettim	0	5	1	6
Değişikliklerden memnunum	3	2	0	5
Maddi zarara uğramak beni olumsuz etkiledi	0	0	3	3
Maddi olarak daha fazla kazanmak beni olumlu etkiledi	2	0	0	2

*Katılımcıların cevapları birden fazla kategoriye girebilir.

Tablo 21: COVID-19 Sürecinde Motokuryelerin Hissettikleri Duygular

Duygular	Türkiyeli		Suriyeli	Toplam
	Kadın	Erkek	Erkek	
Farklı hissetmedim	3	1	4	8
Sıkışmış	1	3	0	4
Korkmuş	0	1	1	2
Tedirgin	0	2	0	2
Huzurlu	1	1	0	2
Öfkeli	0	2	0	2
Değerli	0	1	0	1

*Katılımcıların cevapları birden fazla kategoriye girebilir.

Tablo 22: COVID-19 Sürecinde Motokuryelerin Stresle Başa Çıkma Yolları

Stresle Başa Çıkma Yolları	Türkiyeli		Suriyeli	Toplam
	Kadın	Erkek	Erkek	
Stres olmadım	2	2	4	8
Aile ile iletişim	2	3	0	5
Kendine zaman ayırmak	3	0	0	3
Çalışmak	0	1	1	2
Zararlı alışkanlık (sigara, madde ve/veya alkol)	1	1	0	2
Gezmek	0	2	0	2
Hiçbir şey	0	2	0	2
Maneviyat	0	1	0	1
Önlem aldım	0	1	0	1

*Katılımcıların cevapları birden fazla kategoriye girebilir.



Değerlendirme

bölüm 3

► 3.1. Motokuryelerin Genel Çalışma Şartları

Araştırmaya katılan motokuryelerin genel çalışma şartları ve düzenlerine bakıldığında Türkiye’de motokuryelerin 2 temel çalışma biçimi öne çıkmaktadır. Kuruma bağlı çalışan motokuryeler bir kurumun çalışanı olarak motokuryelik yaparken esnaf kurye olarak çalışan motokuryeler kendi şahıs şirketlerini kurduktan sonra kurumlara hizmet alım sözleşmesi aracılığıyla çalışmaktadır. Bu kapsamda esnaf kurye olarak çalışan motokuryeler hizmet verdikleri aracı kurumlara aylık hizmet bedeli faturası çıkarmakta ve vergi ödemeleri ve takibinden kendileri sorumlu olmaktadır.¹⁰¹ Bu kapsamda motokuryelerin sosyal güvenceleri karşılaştırıldığında çalışma statüsüne göre tabi olunan sigorta kapsamı değişiklik göstermektedir. Bununla beraber kuruma bağlı çalışan motokuryelerde kayıt dışı istihdam görülmektedir. Bunun bir sebebi esnaf kurye modelinde kişilerin şahıs işletmesi üzerinden 4B sigorta kaydı oluşturmak durumunda olmasıdır.¹⁰² Suriyeli motokuryelerin çoğunluğunun ise herhangi bir sosyal güvencesi bulunmadan çalıştığı görülmüştür. Bu durumun sebepleri tam olarak belirlenememekle birlikte yapılan anahtar kurum görüşmelerinde ve derinlemesine görüşmelerde katılımcıların çalışma izni alma ile ilgili sorun yaşadığı görülmüştür. Gig

ekonomide motokuryelik ayağının önemli bir parçası olan esnaf kurye modelinde kişiler daha uzun saatler çalıştıkça gelirleri daha fazla artmaktadır. Bu durum motokuryelerin vardiya sistemlerini de etkilemektedir.^{XXVIII} Kuruma bağlı çalışan motokuryelerde sabit çalışma saatleri daha sık görülürken, esnaf kurye olarak çalışan motokuryelerde değişken vardiya sistemi görülmektedir. Değişken vardiya sisteminde motokuryelerin çalışma saatleri için belirli bir üst limit olmayışı esnaf kurye olarak çalışan motokuryelerin aylık ortalama gelirlerinin kuruma bağlı olarak çalışan motokuryelerin aylık ortalama gelirlerinden daha fazla olmasına sebep olmaktadır.^{XXIX} Kuruma bağlı çalışan motokuryelerde ise küçük ve orta ölçekli kurumlara bağlı çalışan kişiler aylık sabit bir fiyat üzerinden çalışmaktadır. Büyük ölçekli kuruma bağlı çalışan motokuryelerde ise sabit fiyata ek olarak teslim edilen paket başı primler de olabilmektedir. Bu nedenle küçük ve orta ölçekli kuruma bağlı çalışan motokuryelerin aylık ortalama gelirleri büyük ölçekli kuruma bağlı çalışan motokuryelere oranla daha düşüktür.

Motokuryelerin toplam çalışma hayatlarında geçirdikleri süreye bakıldığında büyük

XXVIII Motokuryelerin çalışma saatleri hakkında ayrıntılı bilgi için bakınız Tablo 11 sayfa 47.

XXIX Motokuryelerin aylık gelirleri hakkında ayrıntılı bilgi için bakınız sayfa 43.

Figür 2. Motokuryelerin Genel Psikososyal Risk Haritası



Kırmızı Alan: Yüksek düzey / acil müdahale risk
 Turuncu Alan: Orta / üst düzey risk
 Sarı Alan: Orta düzey risk
 Mavi Alan: Düşük risk
 Yeşil Alan: Güçlü alan

çoğunluğunun (yüzde 82,7) 5 yıl ve üzeri süredir aktif çalışma hayatında oldukları görülmektedir. Motokuryelerin önceden başka işler yapmalarına rağmen son yıllarda özellikle salgını ile motokuryelik yapmaya başladıkları görülmektedir. Aynı şekilde katılımcıların çoğunluğunun (yüzde 66) şu anki çalıştıkları yerde 1 yıl ve altı süredir çalıştıkları görülmüştür. Bu bulgu meslek içindeki sık görülen işten ayrılma ve iş değiştirmelerin önemli bir göstergesidir.

Araştırmaya katılan motokuryelerin yaklaşık olarak yarısından işe alınırken ehliyet, sağlık raporu ve adli sicil kaydı istenmiştir. Bununla beraber motokuryelerin bir kısmı herhangi bir belge beyanında bulunmadan işe başlamıştır. Motokuryeliğe dair bilgi ve tecrübe ise genellikle sözel beyana dayalıdır. Motokurye olarak işe başlamak için istenen belge ve şartlara bakıldığında belirli bir standardın olmadığı görülmektedir.

Araştırmada yer alan motokuryelerin çoğunluğunun motor ehliyeti mevcuttur. Türkiye’de motokuryeler arasında ehliyeti bulunmama oranı düşüken, Suriyeli motokuryelerin çoğunluğunda motor ehliyeti bulunmamaktadır. Cinsiyete göre ehliyet dağılımı benzerdir.^{xxx}

► 3.2. Türkiye’deki Motokuryelerin İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörlerinin Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan motokuryelerin işin içeriğinden kaynaklanan psikososyal risk faktörlerine bakıldığında hava şartları motokuryeler için en çok zorlayıcı faktörler arasındadır. Motokuryelerin zorlu hava şartlarında bile teslimat yapması gerekmesi ve bu hava şartlarına karşı önlem alabilecekleri ekipmanların bulunmayışı veya yetersiz olması

motokuryeler için acil müdahale edilmesi gereken bir durum yaratmaktadır. Motokuryelerin kullandığı ekipmanlarla ilgili bir diğer sorun alanı ise koruyucu ekipmanların yetersizliğidir. Motokuryelerin yarısının kaskı bulunmasına rağmen zorunlu olmayan koruyucu ekipmanlara bakıldığında bu oran düşmektedir.^{xxxi} Bununla birlikte motokuryeler sahip oldukları ekipmanların hem kazalara hem de olumsuz hava koşullarına karşı koruma sağlamadığını belirtmişlerdir. Motokuryelerin kullandığı teknik ekipmanlar ve bu ekipmanlarla ilgili teknik destek incelendiğinde, motokuryelerin bu ekipmanları sorun yaşamadan kullandıkları görülmektedir. Bununla beraber bu teknik ekipmanlar uygulamalar üzerinden motokuryelerin hem müşteri hem yönetici tarafından sürekli takibini sağlamaktadır. Araştırmalara göre çalışanların performansının elektronik cihazlar üzerinden izlenmesi kişide daha fazla iş stresi yaratmaktadır.¹⁰³

Motokuryelerin büyük çoğunluğu için bir diğer önemli işin içeriğine dair psikososyal risk faktörü trafik ve yol durumudur. Bu konuyla ilgili motokuryeler trafikteki diğer sürücülerin kendilerini yok saydığını ve bu durumun kaza riski oluşturduğunu belirtmişlerdir. Yol durumuyla ilgili bir diğer önemli faktör ise bazı bölgelerde var olan altyapı çalışmalarının yolları motokuryeler için tehlikeli hale getirmesidir. Yapılan araştırmalarda müşteri talepleri, vardiyalı çalışma ve fazla mesai gibi aşırı iş yükü faktörleri ile birlikte çevresel uyarılara (örn. gürültü, soğuk, sıcak, trafik) yüksek düzeyde maruz kalma durumunun profesyonel sürücü meslek grubunda trafik kazası riskini önemli ölçüde artırdığı bulunmuştur.^{104, 105}

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından hazırlanan Meslek Hastalıkları Rehberinde açık havada çalışmak, soğuğa ve sığağa maruz kalmak, tüm vücut, el-kol arka vibrasyonu (titreşim) planda süreklilik gösteren sesler (motor sesi gibi) veya ani alçalan ve yükselen sesler (trafik gürültüsü gibi) meslek hastalığı konusunda risk oluşturan ve değerlendirilmesi gereken durumlar¹⁰⁶ olarak belirtilmiştir. Motokuryeler uzun saatler açık havada, çeşitli zorlayıcı hava koşullarında çalışmakta ve uzun saatler trafiğe maruz kalmaktadır. Bu durum motokuryelerin fiziksel sağlığı için risk oluşturmakta ve

xxx Türkiye’deki Suriyeli motokuryelerin ayrıntılı değerlendirmesi için bakınız sayfa 96.

xxxi Motokuryelerin sahip olduğu ekipmanlarının özet dağılımı için bakınız Grafik 2 sayfa 50.

motokuryelik mesleğinin değerlendirilmesinde göz önüne alınması gereken faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırmaya katılan motokuryelerin yarısından fazlası motor kullanımına bağlı olarak ağrı problemleri yaşamaktadır. Yapılan araştırmalar motokuryelerin hem uzun saatler süren motor kullanımı hem de ağır yükleri de taşımaları sebebiyle kas-iskelet sistemi hastalıkları riskine maruz kaldıklarını göstermektedir. Malezya’da yapılan bir araştırmada, motokuryelerin yaklaşık yüzde 70’inin kas-iskelet yüzde 60,8’inin bel ağrısından şikâyet ettiği raporlanmıştır.¹⁰⁷ Yapılan başka bir araştırma ise fiziksel koşulların yanında algılanan iş yükü ve algılanan stresin motokuryelerde ergonomik risklere sebep olduğunu belirtmektedir.¹⁰⁸ Bununla birlikte motokuryelerden ağrı problemleri yaşayan motokuryelerin yarısından fazlasının yeterli bir dinlenme alanı bulunmamasının yanı sıra büyük çoğunluğunun belirli bir dinlenme alanı da bulunmamaktadır. ILO’ya göre iş yerlerinin çalışanlarına kişisel hijyen ihtiyaçlarını giderebileceği, beslenme ihtiyaçlarını ve dinlenme ihtiyaçlarını giderebilecekleri hijyenik alanları sağlaması çalışan sağlığı ve iyi oluşu için gereklidir. Bu alanların varlığı çalışanların yorgunluk, bitkinlik, tükenmişlik yaşamalarında önleyici bir etkiye sahipken, çalışanların iyi oluş ve sağlıklarını desteklemektedir. Bu kapsamda ILO özellikle bu alanların esas/zorunlu olduğunu belirtmiştir.¹⁰⁹

Motokuryelerin fiziksel güvenliklerine yönelik riskler incelendiğinde katılımcıların yarısından fazlası motokuryelik yaparken iş kazası geçirmiştir. Bu kapsamda motokuryelerin işlerine yönelik güvenlik algısı incelendiğinde motokuryeler işlerini tehlikeli ve iş kazası yüksek bir iş olarak görmektedir. Motorlu araçlarla yapılan iş kazaları, iş yerinde ve işle ilgili araç kullanmada önde gelen ölüm ve uzun süreli yaralanmaların nedenidir. AB’de işle ilgili karayolu ölümlerinin ve ciddi yaralanmaların sistematik olarak izlenmesi eksik olmakla birlikte, ölümle sonuçlanan tüm iş kazalarının yüzde 40-60’ının yolu iş için kullanırken ve işe giderken meydana gelen trafik kazaları olduğu tahmin edilmektedir.¹¹⁰ Bu bağlamda alınan uluslararası İSG önlemleri arasında bulunan ISO tarafından yayınlanmış ISO 39001 - ‘Karayolu Trafik Güvenliği Yönetim Sistemleri Gereklikleri’ Rehberi (2012) - teslimat, taşımacılık

ve lojistik sektörleri gibi işe bağlı trafik kazalarının yönetim sistemini kurma ve uygulama konusunda kurumlara yardımcı olmayı amaçlamaktadır. İşe bağlı trafik kazalarının temel yönetim işlevleri ve süreçlerinde koordinasyon, finansman ve kaynak tahsisi, mevzuat, tanıtım, izleme ve değerlendirme, araştırma ve geliştirme, verilerin toplanması, depolanması ve aktarımı yönetim sistemlerinin kurulması önem taşımaktadır.¹¹¹ Bu bağlamda kapsamlı bir İSG uygulaması için gerekli uygulamalar aşağıdaki gibidir.¹¹²

Örgütlenme: İşe bağlı kazaların önlenmesinde ilgili kamu otoriteleri, iş yerleri ve sivil toplumdaki kuruluşların üst yönetimi tarafından işbirliği çalışmalarının uzun vadeli olması gerekmektedir.

Güvenlik Yönetimi Sistemlerinin İncelenmesi: OECD, Dünya Bankası ve ISO yönetim sistemlerinin kapsamlı incelenmesi, çalışanlar için yol güvenliğini sağlamış iyi uygulamaların incelenmesi ve desteklenmesi önemlidir.

İSG Kültürü: Kurumlar için iş kazalarına karşı önleme ve müdahale planlarının “güvenli iş yeri” kapsamında oluşturulması önemlidir. İSG kültürünün organizasyon yapısına dahil edilmiş olması kurumlarda etkili bir güvenlik yönetim sisteminin kurulmasını ve uygulanmasını sağlamaktadır.¹¹³

İSG Amaç ve Hedeflerinin Belirlenmesi: ISO 39001-‘Karayolu Trafik Güvenliği (RTS) Yönetim Sistemleri Gereklikleri’ Rehberi, kuruluşların mevcut karayolu güvenliği performansının gözden geçirilmesinin güvenlik yönetim sisteminde ilk adım olduğunu vurgulamaktadır. Güvenlik performansının gözden geçirilmesinde sayısallaştırılan, riskleri ve fırsatları belirleyen, üzerinde çalışılacak yol güvenliği performans faktörlerini seçen bir ölçüm ve değerlendirme süreci en önemli adımdır. Bu analizler sonucunda zaman içerisinde risk oluşturabilecek faktörler belirlendikten sonra iş yerinde güvenliği etkileyebilecek riskler, süreçler ve ilgili faaliyetleri dikkate alarak uygun İSG amaçları ve hedefleri belirlenmelidir. Bu sürecin son aşaması analizlere dayalı önleme ve müdahale planlamalarının yapılmasıdır.

Anahtar Müdahale Stratejileri: İSG uygulamalarının ilk adımı iş kazalarına dair önleme stratejileridir. Önleyici stratejiler İSG

amaç ve hedefleri doğrultusunda belirlendikten sonra anahtar müdahale stratejileri olan kaza/ acil durum ve kriz planlarının oluşturulması ve çalışanlar arasında yaygınlaştırılması gerekmektedir.

İSG Eğitimleri: Profesyonel sürücü mesleklerinde çalışanların destekleyici eğitimler alması önemlidir. Yapılan araştırmada iş yerinde resmi güvenli sürücü eğitimi ve İSG sistemleriyle birleştirilen eğitimlerin işe bağlı trafik kazalarını azaltmasında etkili olduğu görülmüştür.¹¹⁴ Bununla beraber yapılan başka bir araştırmada sürücülere güvenli sürüş eğitimi ile birlikte kurum içi psikososyal destek grubu sağlanmasının iş kazalarının azaltılmasında daha fazla etkili olduğunu bulmuştur.¹¹⁵

Araştırmaya katılan motokuryeler için iş yeri tarafından sağlanan acil durum planları, kaza sonrası destekler ve İSG eğitimleri yetersizdir ve acil müdahale edilmesi gereken alan içinde yer almaktadır. Motokuryelere gerekli İSG eğitimlerinin sistematik bir şekilde verilmemesi ve iş yerlerinde önleyici çalışmaların bulunmaması kaza riskini artırmaktadır.¹¹⁶ Motokuryelerin İSG eğitimi alma oranları çalışma statüsüne göre incelendiğinde esnaf kurye olarak çalışan motokuryelerin İSG eğitimi alma oranı kuruma bağlı olarak çalışanlardan daha yüksektir. Fakat bu fark yüzde 10'un altında bir orandır.^{xxxii} Bu durum uyuşa göre incelendiğinde Türkiyeli motokuryelerin yaklaşık olarak yarısı İSG eğitimi alırken, Suriyeli motokuryelerde bu oran yüzde 3'ün altındadır.^{xxxiii} Bununla birlikte araştırmaya katılan ve iş kazası geçirmiş motokuryeler arasında kaza oranı en sık görülen katılımcılar motokuryeliğe COVID-19 süreci ile başlayan motokuryelerdir. Motokuryelerin kaza sebeplerini inceleyen bir araştırmada ise genç yaşta (18-25 yaş aralığı) motokuryelik yapan kişilerde kaza riskini daha yüksek bulurken hız, motor kullanırken ekran kullanma (telefon vb.), vardiya düzeni temalarının iş kazalarına sebep olan en yaygın faktörler olduğu bulunmuştur. Özellikle yaş faktörü ile hız ve motor kullanırken ekran kullanımının birbiriyle ilişkili olduğu belirtilmiştir.¹¹⁷ Bir diğer araştırma ise motokuryelerin en sık görülen

kaza sebeplerini; motokuryelik deneyiminin az olması, hava şartları, vardiya düzeni ve çalışma saatleri olarak belirlemiştir. Aynı araştırma iş kazası geçirmiş motokuryelerin yüzde 47,2'sinin 6 aydan daha kısa süredir motokuryelik yaptığını belirtmiştir.¹¹⁸ Motokuryelikte çalışan devir oranının (turn-over) fazla olması¹¹⁹ kaza riskini arttırmaktadır.

Motokuryelik kaza oranı yüksek bir meslektir.¹²⁰ ROSPA'nın yayınladığı Yol Güvenliği Araştırmaları: Motosiklet Kazalarının Genel Sebepleri Raporu'na göre motorların genel trafiğin yüzde 1'ini oluşturmalarına rağmen, motor sürücülerin geçirdiği ölümle sonuçlanan kazalar trafikte gerçekleşen bütün ölümlü kazaların yüzde 18'ini oluşturmaktadır. Bununla beraber rapor hafif yaralanmalı kazaların polise bildirilmemesi ve kayıtlara geçmemesi durumu sebebiyle genel trafik kazalarındaki oranın net olarak çıkarılamadığını belirtmiştir.¹²¹ Motor ile uzun süre çalışma saatleri boyunca trafikte çalışmayı gerektirmektedir. Motorlu sürücüler trafikte en savunmasız gruplardan biridir. 2015 ABD istatistiklerine göre meydana gelen kazalarda motorcular, otomobil sürücülerine oranla, 30 kat fazla yaşamını yitirmiş, 5 kat fazla yaralanmıştır.¹²² Türkiye 2020 yılında ölümlü trafik kazalarına karışan araçların yüzde 18,8'i motordur. Bu sebeple mesleki tehlikeler tanımlamalarının ve tehlike sınıfının belirlenmesi mesleki risklerin önlenmesi ve çalışan sağlığının korunması açısından önemlidir.

Motokuryelere kaza sonrası verilen destekler incelendiğinde motokuryelerin çoğuna sadece maddi destek verilmektedir. İş kazaları sonrası süreç ise çalışma statüsüne göre farklılık göstermektedir. 4A kapsamındaki motokuryeler kaza sebebi ile çalışmadıklarında SGK'dan ücret alabilmektedir ve oluşan zarar iş yerleri tarafından karşılanmaktadır. Ancak bunun için kazanın iş kazası olarak geçmesi gerekmektedir. Bunun için motokuryelerin iş kazası sonrası haklarını bilmesi önemlidir. Yapılan görüşmelerde esnaf kurye statüsünde ise iş kazası sonrası destek mekanizmalarının yetersiz olduğu görülmektedir. Esnaf kurye statüsündeki motokuryeler iş kazası sonrası kaza yerinden kendi imkânları ile ayrıldıkları, zararı kendileri karşıladıklarını bildirmektedir. Bu durum esnaf kuryelerin kaza sonrası yaşamları için ciddi riskler oluşturmaktadır. Görüşme yapılan bir motokurye

xxxii İSG eğitimi alma durumunun çalışma statüsüne göre dağılımı için bakınız Grafik 4 sayfa 51.

xxxiii İSG eğitimi alma durumunun uyuşa göre dağılımı için bakınız Grafik 5 sayfa 51.

geçirdiği kaza sonrası tüm birikimini tamir ve çalışmadığı günlerdeki geçimini sağlamak için kullandığını belirtmiştir. Başka bir motokurye ise ödemelerini yapamadığını aktarmıştır. İş kazası sonrası çalışanların hem fiziki hem maddi hem de psikolojik iyi oluşları için iş kazaları konusunda hem 4A sigortalı motomotokuryeler hem de esnaf kuryeler için standartlara ihtiyaç vardır.

Motokuryelerin görev tasarımına dair psikososyal riskler incelendiğinde motokuryelerin çoğu görevlerini her gün aynı saat ve aynı sırayla yerine getirilen görevler olarak tanımlamaktadır. Bu durum literatürde tekrarlayan monotonluk (repetitive monotony) olarak karşımıza çıkmaktadır. Tekrarlayan monotonluk aynı olay dizileri ve vücut hareketlerinin tekrarı olarak tanımlanmıştır.¹²³ Yapılan bir araştırmada görev çeşitliliğinin yetersizliğinin çalışanların yaptıkları işi tekrarlayan monotonluk kapsamında değerlendirmelerinde önemli bir faktör olduğu ve bu durumun çalışanlarda isteksizlik ve işten sıkılma olarak dışa vurabildiği tespit edilmiştir.¹²⁴ Yapılan derinlemesine görüşmelerde motokuryelerin büyük çoğunluğu işteki tek görevinin teslimat yapmak ("paket atmak") olduğunu vurgulamıştır. Motokuryelerin görev çeşitliliğini yetersiz olarak algılaması görevlerine dair monotonluk algısı yaratmaktadır. Bu durum motokuryelerde işe karşı isteksizlik yaratmaktadır.

Çalıştıkları süre boyunca motokuryelerin dikkatlerini görevlerine yoğunlaştırması gerekmektedir. Bu durum motokuryelerin zihinsel olarak yorgun hissetmesine sebep olmaktadır. Motokuryelerin görev tasarımları motokuryelerin mesleki gelişimlerine ya da işin değer algısına yönelik tasarlanmamıştır. Motokuryeler yaptığı işin değerinin COVID-19 ile görülmeye başladığını fakat müşterilerden gelen hız ve zaman baskısının, puanlama ve yorumlama sisteminin işlerini değersizleştirdiğini düşünmektedirler. Müşteriler uygulamalar üzerinden teslimatı yapan motokuryeye yorum yapabilmekte ve motokuryeyi puanlayabilmektedir. Bazı işletmelerde belirli bir puanın altında kalması veya düşük puan alması motokuryelerin şefleri tarafından daha fazla baskıya maruz kalmasına hatta işlerini kaybetmelerine neden olabilmektedir. Bu durum motokuryelerin işlerini değerli algılamada durumlarını olumsuz etkilemektedir.

Motokuryelerin yarısından fazlasının iş

yoğunluğu sebebiyle fazladan mesaiye kalmaları gerekmesine karşılık iş yüklerini ağır olarak nitelendirmemektedir. Motokuryelerin iş yüklerine yönelik sorun iş yükünün niceliği ile ilgili değil iş yükünün dengesiz dağılımı ile ilgilidir. Araştırmaya katılan market, restoran, su vb. sektörlerinde çalışan motokuryeler için özellikle öğlen ve akşam saatleri aşırı yoğun geçmektedir. Motokuryelerin algılanan hız ve zaman baskısı incelendiğinde motokuryelerin yaklaşık olarak yarısı bu baskıyı üzerlerinde yoğun olarak hissetmektedir. Bununla beraber yöneticisi ile kurduğu ilişkiden memnun olan katılımcılar bu baskıyı çok daha az hissetmektedir. Yapılan araştırmalarda çalışanları ile etkili iletişim kuran yöneticilerle birlikte çalışan kişilerin iş yüklerini daha az yoğun olarak algıladıkları belirlenmiştir.¹²⁵ Hız ve zaman baskısı yöneticiler tarafından motokuryelere mobbing olarak da yansımaktadır. Algılanan hız ve zaman baskısı esnaf kurye olarak çalışan motokuryelerde çok daha yoğun görülmektedir. Ayrıca esnaf kurye olarak çalışan motokuryelerin algılanan hız ve zaman baskısı oranları birbirine yakinken, kuruma bağlı çalışan motokuryelerin algılanan hız baskısı, algılanan zaman baskısından çok daha yüksektir.^{xxxiv} Bu durum esnaf kurye olarak çalışan motokuryelerin uygulamalar üzerinden belirli bir teslimat süresi bulunurken kuruma bağlı çalışan motokuryelerin standart bir teslimat süresi bulunmaması, bu teslimat sürelerinin yöneticilerinden gelen sözlü beyana göre değişmesi ve çalıştığı iş yerinde motokuryelik dışında görevleri de olması ile ilişkilidir. İngiltere’de posta dağıtım kuryeleri üzerinde yapılan bir araştırmada hız ve zaman baskısı hisseden motokuryelerde algılanan stres ve algılanan iş yükünün arttığı gözlemlenmiştir.¹²⁶ Bu durum dikkat gerektiren bir görev tasarımına karşılık iş yükü sebebiyle dikkat dağınıklığı yaşamalarına ve iş süreçlerini kısaltma çabasına sebebiyle güvenlik ihmallerinin artmasına, bu şekilde iş kazalarının yaşama risklerinin daha yüksek olmasına sebep olmaktadır.¹²⁷

Motokuryelerin çalışma programları incelendiğinde ise katılımcıların yaklaşık olarak yarısı günlük çalışma süresini uzun bulmaktadır. Esnaf kurye olarak çalışan motokuryelerin günlük çalışma saatleri (12,8 saat) kuruma bağlı olarak çalışan motokuryelerden (10,5

XXXIV Motokuryelerin algıladığı hız ve zaman baskısının çalışma statüsüne göre değişimi için bakınız Grafik 8 sayfa 55.

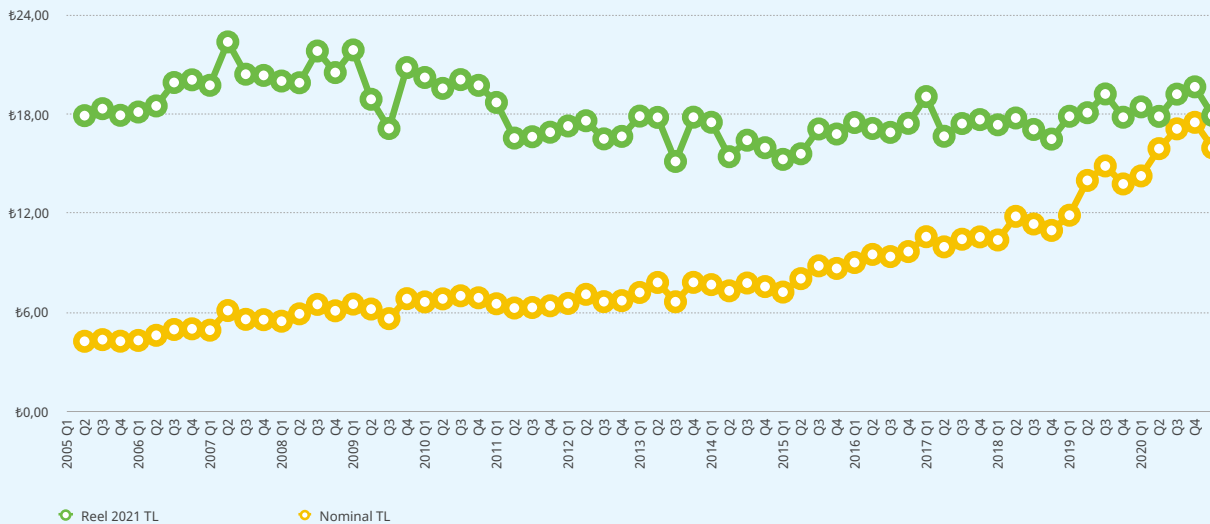
saat) daha uzun olmasına karşılık sadece yarısı çalışma saatlerinin uzun bulmaktadırlar. Esnaf kurye modelinde motokuryeler çalıştıkları saat ve teslim ettikleri paket başına ücret aldıkları için daha uzun çalışma saatleri daha yüksek gelir demektir. Fakat kuruma bağlı çalışan motokuryeler için bu durum söz konusu değildir. ILO 30 Numaralı Çalışma Saatleri Sözleşmesine göre çalışanların haftada maksimum 48, günde maksimum 8 saat çalışması genel standart olarak önerilmiştir.¹²⁸ Fakat Gig ekonomi için herhangi bir sınıflandırma ve sınırlandırma bulunmamaktadır. Gig ekonomi çalışanlarının çalışma saatleri önemli bir tartışma konusudur. Yasal sınıflandırmaların ve standartların olmaması Gig ekonomi içerisinde hizmet verenler için daha geniş bir hareket alanı sağlamaktadır.¹²⁹ Bununla beraber teslimat sektöründe çalışanların şirket tarafından belirlenmiş standartlara göre hizmet vermeleri gerekmektedir. Gig ekonomi kapsamında çalışan teslimat sektörü çalışanları serbest meslek çalışanlarının aksine görevlerini ve hizmet verdikleri kişileri seçme konusunda çok az otonomiye sahip olmakla beraber hizmet verdikleri şirketlerin kıyafet kodlarına da dâhil olabilmektedirler.¹³⁰ ILO'nun istatistiklerine göre Türkiye'deki çalışanların haftalık ortalama çalışma süresi 43 saattir.¹³¹ Ancak motokuryelerin çalışma saatleri hem önerilen haftalık çalışma saatlerinin hem de haftalık ortalama çalışma süresinin üzerindedir. 4857 sayılı İş Kanunu'nun 63. maddesine göre haftalık çalışma süresinin 45 saat olduğunu, aksi kararlaştırılmadıkça bu sürenin çalışma günlerine eşit olarak dağıtılacağını ve bunun da günlük 7,5 saate denk geldiği belirtilmiştir. Bununla beraber çalışan ve işveren

günlük 7,5 saatin üzerinde bir çalışma saatinde uzlaşmalar bilebile bu süre günlük 11 saatin üzerine çıkamamaktadır. Ancak motokuryelerin günlük ortalama çalışma saatleri haftalık üzerinden değerlendirildiğinde ise 45,5 saatin üzerinde olduğu görülmüştür. Kuryelerin aylık gelir ortalamalarının Grafik 22'de belirtilen aylık ortalama gelirin üzerinde olduğu görülmüştür.¹³²

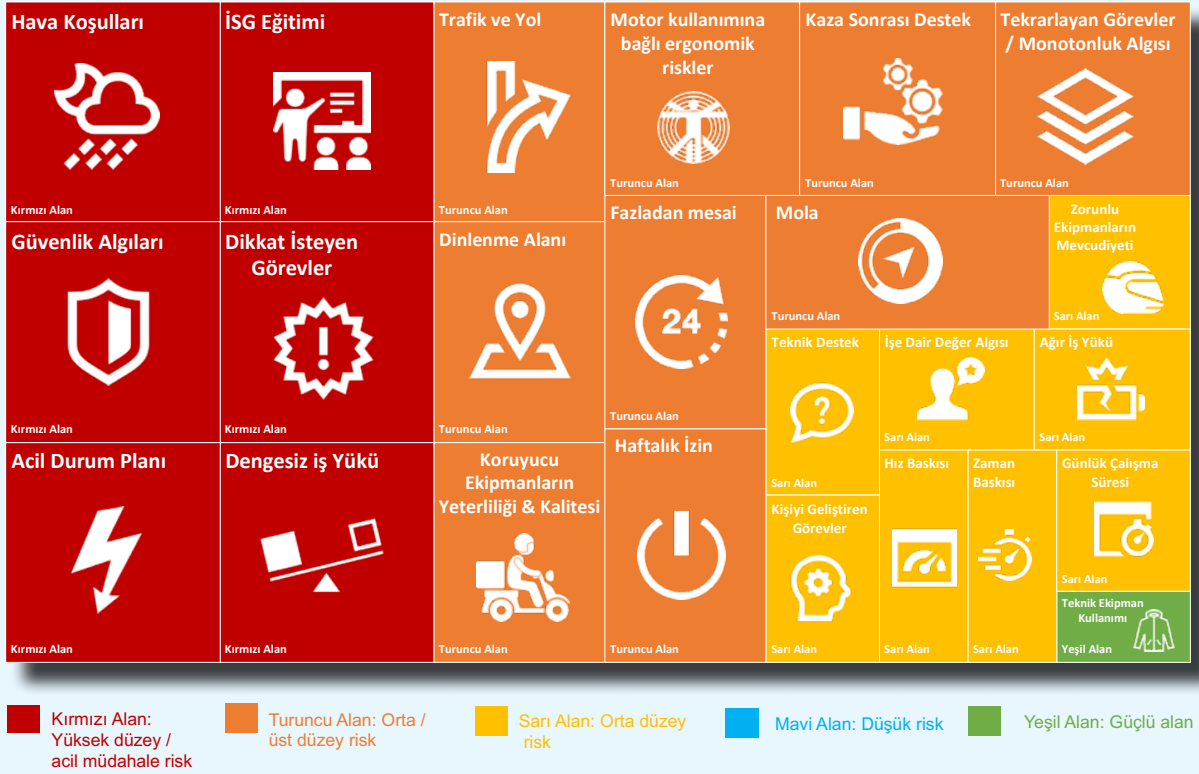
Motokuryelerin değişen iş yükleri ve çalışma koşulları göz önünde bulundurulduğunda bu durumun saha gözlem notları ve anahtar kurum görüşmelerinde bahsedildiği üzere kurumların motokuryelerin 4A sigorta kaydını asgari ücret üzerinden yapması ile ilgili olabileceği düşünülmektedir.

Uzun çalışma saatlerinin çalışanlar üzerinde olumsuz fiziksel ve zihinsel etkileri olmaktadır. Yapılan bir meta analizde uzun çalışma saatlerinin çalışanlar üzerindeki koroner kalp hastalığı ve felç riski incelenmiş ve daha uzun saatler çalışan kişilerde kardiyovasküler risklerin daha yüksek olduğu bulunmuştur.¹³³ Yapılan başka bir araştırmada uzun çalışma saatlerinin çalışanlarda depresyon ve anksiyeteye yol açabileceği belirtilmiştir.¹³⁴ Bununla birlikte motokuryelerin haftalık izinleri genelde haftada 1 gün ya da haftalık izin olmadan çalışmak olarak karşımıza çıkmaktadır. Bununla birlikte motokuryelerin çoğunluğu belli bir mola sistemi olmadan çalışmaktadır. Mola süreleri 4857 sayılı İş Kanunu'na göre düzenlenmektedir ve belirli bir saat çalıştıktan sonra verilmesi gereken mola süreleri belirtilmiştir (4 saat çalışmada 15 dk mola vb.).¹³⁵ Mola zamanları değişkenlik

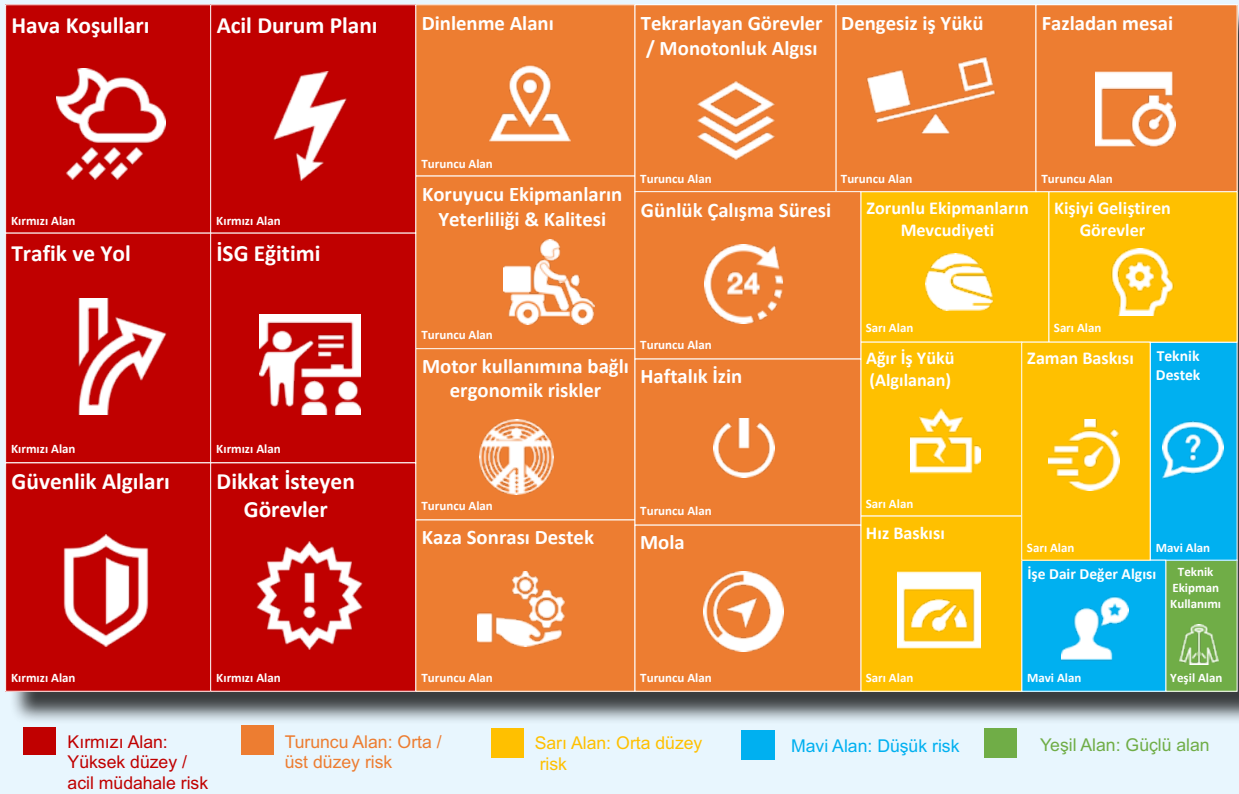
Grafik 22: Türkiye'de Kuryelerin Saatlik Gelir Miktarının Yıllara Göre Değişimi



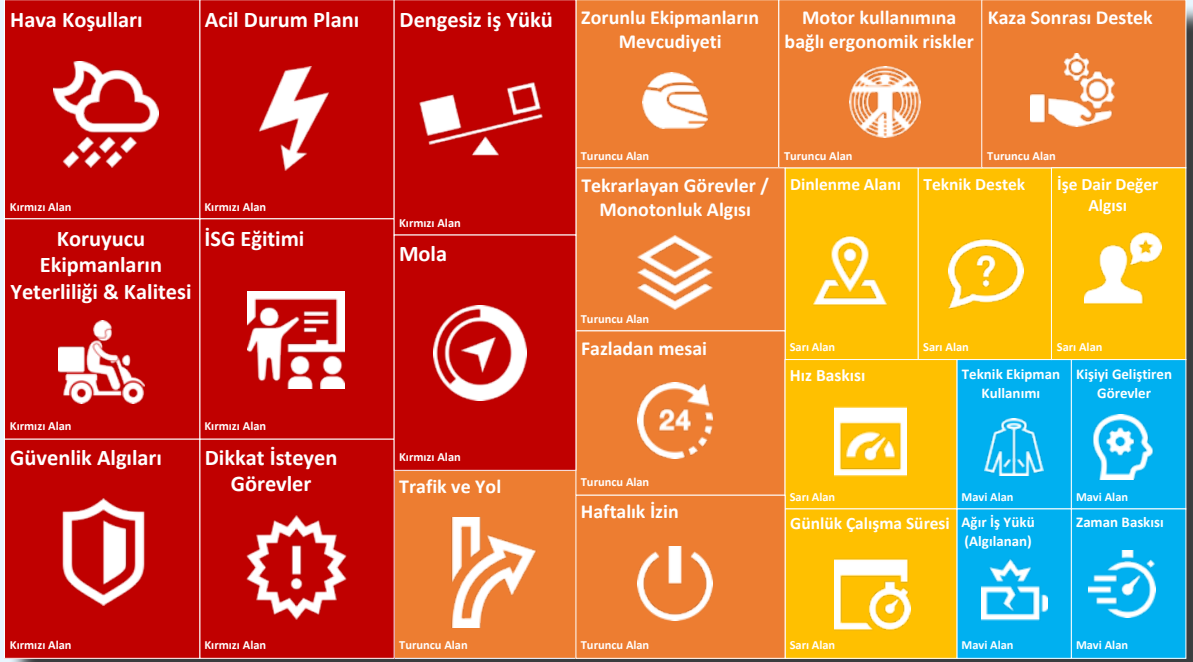
Figür 3. İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Riskler



Figür 4. Esnaf Motokuryelerde İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Riskler



Figür 5. Kuruma Bağlı Motokuryelerde İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Riskler



■ Kırmızı Alan: Yüksek düzey / acil müdahale risk
■ Turuncu Alan: Orta / üst düzey risk
■ Sarı Alan: Orta düzey risk
■ Mavi Alan: Düşük risk
■ Yeşil Alan: Güçlü alan

gösterebilmesi ile molasız çalışma kanununa aykırı bir durumdur. Bu sebeple motokuryelerin dinlenme zamanları belirli standartlarda incelenmesi ve düzenlenmesi önemlidir.

► 3.3. Türkiye'deki Motokuryelerin İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Risk Faktörlerinin Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan motokuryelerin işin bağlamından kaynaklanan risk faktörlerine

bakıldığında iş yaşam dengesi en zorlayıcı faktörler arasındadır. Uzun çalışma saatlerine bağlı olarak motokuryelerin çoğunluğu kendilerine ve ev içi sorumluluklarına vakit ayıramamaktadır. Bununla birlikte motokuryelerin yarısının iş dışında hiçbir şey yapmaya enerjileri kalmazken eve gittiklerinde de yorgunluktan aileleriyle iletişim kuramamaktadır. Bununla beraber motokuryelerin bir kısmının izin günleri, aile ve arkadaşlarının izin günleriyle hiçbir zaman paralel olamazken genelinin izin günleri bazen paralel olmaktadır. Araştırmada yer alan motokuryelerin yarısı işiyle ilgili çevresi tarafından desteklendiğini belirtirken diğer yarısı bu desteği alamadığını belirtmiştir. İş yaşam dengesinin sağlanması; çalışanların iş temposu, vardiyalı-düzensiz ve uzun çalışma saatlerine de bağlı olarak zorlaşabilmektedir.¹³⁶ Yapılan bir araştırmada haftada 48 saatten daha fazla çalışan kişilerde iş yaşam dengesinin sağlanmasının daha zor olduğu ve ev içi çatışmaların daha fazla olduğu

bulunmuştur.¹³⁷ İş yaşam dengesizliği hem fiziksel hem ruhsal sağlığı etkilemekte ve uzun vadede çalışanlarda stres, kaygı ve düşük iş ve yaşam doyumu olarak ortaya çıkmaktadır.¹³⁸ ILO insana yakışır işin 5 önemli boyutunu şu şekilde belirlemiştir:¹³⁹

- Sağlık ve güvenliğin teşvik edilmesi
- İş yaşam dengesinin iyileştirilmesi
- Cinsiyet eşitliği
- İşletmelerin üretkenliği ve sürdürülebilirliğinin artırılması
- Çalışanların çalışma saatleri hakkında bir miktar söz sahibi olabilmesi (Çalışma programı üzerindeki kontrol ve etki boyutları)

Bu kapsamda “insana yakışır iş” kavramının teslimat sektörü zemininde de ilerleyebilmesi için iş yaşam dengesizliği üzerine önleyici çalışmalar ve müdahale çalışmaları yapılması gerekmektedir. Bununla beraber insana yakışır iş için teslimat sektöründe odaklanılması gereken işin bağlamı kapsamında ele alınan bir diğer risk alanı ise karar serbestisidir.

Araştırmada yer alan motokuryelerin yarısı işlerini yaparken otonomi sahibi iken, yarısından fazlası da karar verme süreçlerinde fikirlerini söyleyerek süreçlere kısmen dâhil olduklarını belirtmiştir. Fakat otonomi ve karar verme süreçlerine katılım boyutu mevcut olmasına karşılık motokuryelerin katılımının süreçler üzerinde etkisi olmamaktadır. Esnaf kurye olarak çalışan motokuryelerin işlerini yapma şekilleri ve çalışma saatleri üzerindeki otonomileri yüksektir fakat işleriyle ilgili bir sürecin yapılandırılmasındaki karar alım aşamalarına onlar da dâhil edilmemektedir. Çalışanların iş yükü ve karar serbestisinin dengesi iş stresini deneyimleme derecelerini de etkilemektedir.¹⁴⁰ Karasek’in Talep-Kontrol-Destek Modeli^{xxxv} kapsamında motokuryeler değerlendirildiği zaman motokuryelikte özellikle dikkat gibi bilişsel süreçlerde, iş talepleri yüksek bir işte mola ve dinlenme zamanlarının motokuryeler tarafından belirlenmesi oldukça önemlidir. Esnaf kurye olarak çalışan motokuryelerde bu otonomi kısmen olmasına rağmen gelir modelinin uzun çalışma saatleri ve teslimat başı ücretlendirmeye dayalı olması ve sipariş yoğunluğu sebebiyle

kişilerin bu kararları otonom bir şekilde alamadığı görülmüştür.

Talep-Kontrol-Destek Modeli’nin bir diğer önemli unsuru olan kişiler arası ilişkiler boyutu incelendiğinde ise araştırmaya katılan motokuryelerin büyük çoğunluğunun çalışma arkadaşlarıyla kurduğu ilişkiden memnundur. Bununla beraber iş yerinde şiddet, zorbalık ve ayrımcılık oranları çok düşük olmasına rağmen bulunmaktadır.^{xxxvi} Motokuryelerin çalışma arkadaşlarıyla kurduğu ilişkiler ile algılanan iş yükü arasında negatif bir korelasyon bulunmaktadır. Çalışma arkadaşlarıyla daha tatmin edici ilişki kuran motokuryeler algılanan iş yükünü daha az hissetmektedir. Motokuryelerin çoğunluğu yöneticisiyle kurduğu ilişkiden memnundur, iş yerinde şiddet, zorbalık ve ayrımcılık oranları çok düşük olmasına rağmen bulunmaktadır. Fakat iş yerinde şiddet, zorbalık ve ayrımcılık çalışma arkadaşları ve yöneticiler olarak karşılaştırıldığında yöneticilerden gelen şiddet, zorbalık ve ayrımcılığın daha fazla olduğu görülmüştür. Ayrıca motokuryelerin yöneticileriyle kurduğu ilişkiler ile algılanan iş yükü arasında güçlü bir negatif bir korelasyon bulunmaktadır. Bu durum, yöneticileri ile daha tatmin edici ilişki kuran motokuryelerin algılanan iş yükünü çok daha az hissettiğini göstermektedir.

Araştırmada yer alan motokuryelerin işin bağlamından kaynaklanan risk faktörlerine bakıldığında kariyer gelişimi motokuryeler için bir diğer önemli risk alanıdır. Motokuryelerin yarısından fazlası işi belirsiz olarak algılamakta ve işin geleceğine dair emin olmamaktadır. Bununla beraber motokuryelerin çoğunluğu yaptıkları işin karşılığını alamadıklarını ve yeteri kadar takdir görmediklerini düşünmektedir. Bu durum çaba-ödül dengesizliği^{xxxvii} ile yakından ilişkilidir. Çaba-ödül dengesizliği uzun vadede kronik işe bağlı strese yol açtığı için çalışanların iş doyumunu, iyi oluşlarını etkilemekte ve iş kazası riskini önemli ölçüde arttırmaktadır.¹⁴¹ Çaba-ödül dengesizliğinde ödülün 3 önemli boyutu bulunmaktadır. Bunlar finansal doyum, takdir

XXXVI Motokuryelerin yönetici ilişkilerinde yaşadığı problemlerin dağılımı için bakınız Grafik 14 sayfa 63.

XXXVII Çaba-Ödül Dengesizliği çalışanların emeklerine karşılık yeteri kadar ödüllendirilmemesi ve takdir mekanizmalarının zayıflığından kaynaklanan bir durumdur. Siegrist(1990)’e göre bu durum iş yerinde kronik stresin en önemli sebepleri arasındadır.

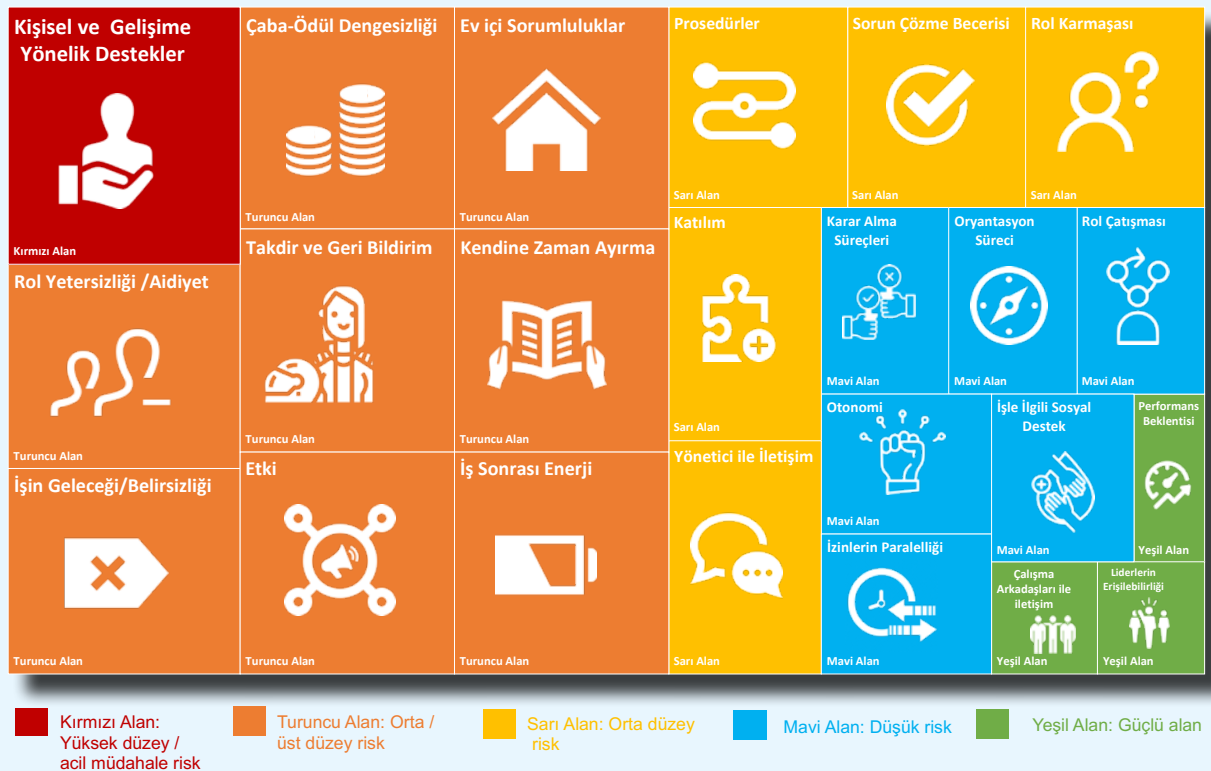
XXXV İş yükü yönetim modeli olan Talep-Kontrol-Destek Modeli (JDCS) psikolojik zorlamanın, iş talepleri (jobdemands) ve karar serbestisi (decisionlatitude) etkileşiminden kaynaklandığını öngörmektedir.

ve terfi beklentileri/iş belirsizliğidir.¹⁴² kariyer gelişime dair en önemli risk kaynaklarından biri olan mesleki ve kişisel gelişim boyutu incelendiğinde ise motokuryelerin büyük çoğunluğunun çalıştığı kurum tarafından mesleki ve kişisel gelişimleri desteklenmemektedir. Bu durum motokuryelerde işin prestijini ve aidiyet duygusunu yakından etkilemektedir.

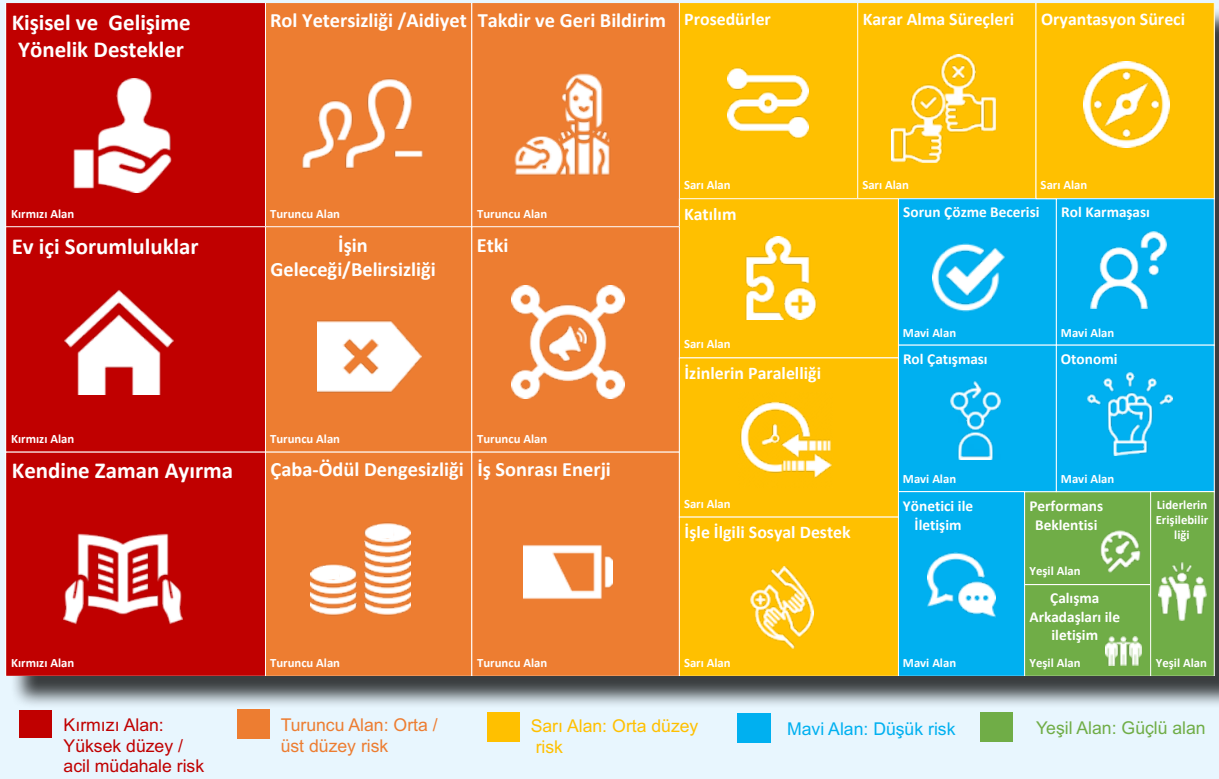
Çalışanların bulunduğu kurumdaki aidiyet hissi organizasyondaki rolleri ile yakından ilişkilidir. Araştırmaya katılan motokuryelerin büyük bir kısmı kendini herhangi bir kurumun çalışanı gibi hissetmemektedir. Bununla beraber motokuryelerin yarısı işe başladıklarında hiçbir oryantasyon sürecinden geçmemiş olup rollerini ve görevlerini çalıştıkları süreçte öğrenmişlerdir. Bu kapsamda maddi konular (maaş, prim vs.), izin ve çalışma saatleri ve iş yükü başlangıçta belli olmayıp sonradan değişen/belirlenen konulardır. Esnaf kurye olarak çalışan motokuryelerin çoğunluğu rollerinin getirdiği sorumlulukların farkında olmakta ve kurum içi bir rol çatışması yaşamamaktadır. Fakat kuruma bağlı olarak motokuryelerde bu durum esnaf kuryeler kadar belirli değildir. Bu durum organizasyon

kültürü kapsamında değerlendirildiğinde ise motokuryelerin büyük çoğunluğunun performans beklentilerinin net olması kurum içi rol karmaşası yaşamalarının önüne geçmektedir. Bir organizasyonun görev-performans ortamı olması, problem çözme ortamı olması, gelişim ortamı olması; örgüt kültürü ve fonksiyonunun önemli boyutları arasındadır.¹⁴³ Araştırmaya katılan motokuryelerin yarısından fazlası ortaya çıkan sorunların hızlı bir şekilde çözüldüğünü belirtmiştir. Bu kapsamda organizasyon kültürüne dair görev-performans ortamı ve problem çözme ortamı boyutları sürdürülebilirliğin sağlanması gereken alanlar arasındadır.

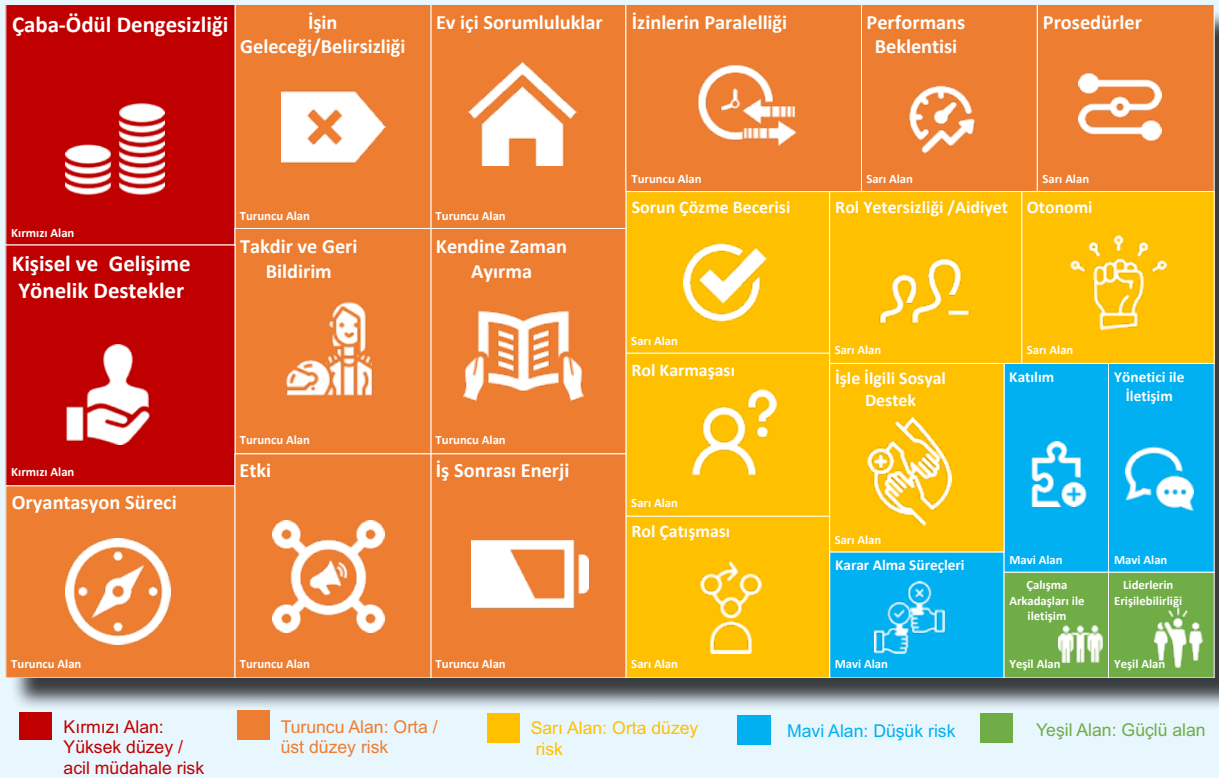
Figür 6. İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Riskler



Figür 7. Esnaf Motokuryelerde İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Riskler



Figür 8. Kuruma Bağlı Motokuryelerde İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Riskler



► 3.4. Türkiye'deki Motokuryelerin İyi Oluş ve Başa Çıkma Davranışlarının Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan motokuryelerin genel olarak stres düzeyleri müdahale ve müdahale ile önleme çalışmalarına birlikte ağırlık verilmesi gereken bir durumdadır. ILO, stresi (çalışan odağında) çalışanın işindeki algılanan taleplerin, algılanan kaynakların ve başa çıkma becerilerinin arasındaki çatışma ve dengesizliğin neden olduğu zararlı fiziksel ve duygusal tepki olarak tanımlamaktadır.¹⁴⁴ Bu bağlamda stres psikososyal risklerin bir sonucudur. Türkiyeli motokuryelerin algılanan iş yükünün daha fazla/dengesiz olmasına^{XXXVIII} ve algılanan zaman baskısına^{XXXIX} karşılık takdir ve ödüllendirme sistemlerini^{XL} daha yetersiz bulmaları önemli bir stres faktörüdür. Motokuryelerin algılanan çaba-ödü dengesizliğinin yüksek olması stresli hissetmelerinde önemli bir faktörken algılanan sosyal desteğin (kişiler arası ilişkiler) yüksek olması motokuryelerin stres seviyelerini bir noktada kontrol etmektedir. Bununla beraber motokuryelerin işlerine dair en sık stresli hissettiği faktörlerin başında olumsuz hava koşulları ve trafik gelmektedir. Ayrıca müşteri değerlendirmeleri, hız baskısı, maddiyat ve ağır yükler; motokuryeler için işlerine dair bir diğer önemli stres faktörleridir. Motokuryeler maruz kaldıkları strese en fazla bedensel ve zihinsel yorgunluk olarak tepki verirken, duygusal olarak da kendilerini “çalışmak üzerine kurulu bir makina” gibi hissetmektedirler.

Motokuryelerin stresle başa çıkma davranışları incelendiğinde ise sosyal destek, boş zaman aktiviteleri ve stres yaratan durumdan kaçınma en sık karşılaşılan 3 davranıştır. Türkiyeli

kadın motokuryeler başa çıkmada çoğunlukla sosyal desteği kullanırken, erkek motokuryeler çoğunlukla stres yaratan durumdan kaçınma/üzerine düşünmeme davranışı göstermektedir. Bunların yanı sıra stresle başa çıkamadığını düşünen, stresle zararlı alışkanlıkları sayesinde başa çıkan ve stres yaşamadığını düşünen katılımcılar da bulunmaktadır. Motokuryeler arasında stresle başa çıkmada en sık kullanılan zararlı alışkanlık sigaradır. Bununla beraber alkol kullanımı da görülmektedir. Motokuryelerin işiyle ilgili bir sorun yaşadıklarında yardım aldığı kaynaklar incelendiğinde ise çoğunluğu yöneticisinden, sosyal çevresinden (aile ve arkadaşlar) ve çalışma arkadaşlarından yardım istemektedir. Bununla beraber yapılan kurum görüşmelerinde motokuryelerin bölgesel veya şehirsal anlık mesajlaşma grupları üzerinden de haberleştiği belirtilmiştir. Bazı motokuryeler bu iş gruplarından yardım almaktadır. Araştırmada yaygın çıkmasa da dernekten yardım alma ve hiç kimseden yardım almama durumları da karşımıza çıkmaktadır.

Araştırmaya katılan motokuryelerin işleriyle ilgili olumlu bulduğu yönler incelendiğinde ise motokuryelerin çoğunluğu için en sık tekrar edilen motivasyon kaynağı maddiyattır. Motokuryeliğe artan talep ve pazarın artan ihtiyaçları ve gelir modelinden ötürü birçok kişi motokuryeliği tercih etmeye başlamıştır. Fakat motokuryelerin kişisel özellikleri ile motokuryeliğin çalışma koşullarının uyumlu olduğunu düşündüğü ve işin sunduğu özgürlük gibi sebepler de önemli bir motivasyon kaynağıdır. Bununla birlikte işinin kendine iyi gelen hiçbir yanı olmadığını düşünen motokuryeler de bulunmaktadır. Bu durum kişilerin işe başlama sebepleri ile yakından ilişkilidir. Motokuryeler arasında en sık karşılaşılan mesleğe başlama sebepleri maddi sebepler ve başka seçeneğinin olmaması olarak belirlenirken hız ve motor tutkusu sebebiyle başlayan kişilerde bulunmaktadır. Fakat hız ve motor tutkusu sebebiyle bu işe başlayan motokuryelerin hepsi Türkiyeli motokuryelerdir.

Araştırmanın bir başka sonucu, motokuryelerin en sık hissettiği pozitif duyguların sırasıyla kararlı, güçlü, sevilen, güvende ve önemli olmasıdır. Bu durum motokuryeliğin sağladığı gelir ile de ilgilidir. Yapılan görüşmelerde motokuryeler bu duyguları genel olarak maddiyat faktörüne bağlamıştır. Motokuryelerin en sık hissettiği

XXXVIII Motokuryelerin algıladıkları iş yükü hakkında daha fazla bilgi için bakınız sayfa 54.

XXXIX Motokuryelerin algıladıkları hız ve zaman baskısı hakkında daha fazla bilgi için bakınız sayfa 55.

XL Çaba-ödü dengesi konusundaki sonuçlar için bakınız sayfa 59.

negatif duygular ise gergin/stresli ve öfkeli. Nitekim motokuryeler pozitif duygulara genel olarak daha fazla katılma eğiliminde olmuştur. Negatif duygularla ilgili ise gergin ve öfke dışında genel olarak daha nötr cevaplar verilmiştir. “Merak” duygusu ise motokuryeler tarafından en az hissedilen duygu olmuştur. Bu durum kariyer gelişimi ve görev tasarımı ile yakından ilişkilidir. Gallup’un 2021 Küresel Duygu Raporu’na göre Türkiye’de yaşayan kişiler 2018’den beri ekonomik durumlara bağlı olarak kendini daha az pozitif hissetmektedir.¹⁴⁵ COVID-19 salgını ile birlikte motokuryeler için yeni bir gelir modelinin yaygınlaşması ve kazançlarındaki artış sebebiyle genel popülasyondan ayrılmaktadır. Bununla beraber motokuryelerin hissettiği duygular ve hissedilme dereceleri uyruğa ve cinsiyete göre değişiklik göstermektedir.

► 3.5. COVID-19 Salgınının Türkiye’deki Motokuryeler Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi

COVID-19 salgınının motokuryeler üzerindeki en büyük etkisi iş yükü ile ilgilidir. Araştırmaya katılan motokuryelerin büyük çoğunluğunun COVID-19 salgınıyla beraber iş temposu ve iş yükü artmıştır. Artan iş yükü sebebiyle motokuryeler çoğu zaman uzun saatler ve molasız çalışmak durumunda kalmıştır. Sipariş yoğunluğunun artması esnaf kurye olarak çalışan motokuryelerin ortalama aylık gelirlerini arttırmıştır. Bu durum özellikle Türkiyeli motokuryelerde çok daha yoğun görülmektedir. COVID-19 dönemindeki motokuryelerin çoğu iş kaybı endişesi yaşamamıştır. COVID-19 dönemiyle birlikte motokuryelerin görünürlükleri artmış olsa da iş kazası oranları artmıştır. Bu durumla ilgili İstanbul Motosikletli Kuryeler Derneği ile yapılan bir röportajda COVID-19 süreciyle birlikte artan talebi karşılamak için yapılan hız ve zaman baskısı ve motokuryeliğe yeni başlayan deneyimsiz motokurye sayısının artmasıyla ölümlü ve ağır yaralanmalı kazaların sayısının arttığını dile getirmiştir.¹⁴⁶ Bununla birlikte COVID-19 sürecinde koordinasyon ve organizasyon güçlüğü çeken kurumların motokuryeleri

olumsuz etkilediği ve algılanan iş yükünü önemli ölçüde arttırdıkları görülmüştür. Bu durum kurumların acil durum planlarının önemini ortaya koymaktadır. Kurumların çoğunluğu COVID-19 döneminde motokuryelere salgınla ilgili bilgilendirme ve salgına yönelik kişisel koruyucu ekipmanlar sağlamıştır. Bu dönemde çalıştıkları kurum tarafından sağlık kontrolü, nakdi yardım, bilgilendirme ve kişisel koruyucu ekipmanların hepsi sağlanmış olan motokurye sayısı düşüktür. Ayrıca COVID-19 döneminde çalışanların psikososyal boyutuna yönelik herhangi bir hizmet ve eğitim çalışması yapılmamıştır.

Motokuryeler COVID-19 sürecindeki değişikliklerden erkek motokuryeler özellikle olumsuz etkilenirken Türkiyeli kadın motokuryeler için gelir artışına bağlı olarak erkek motokuryelere oranla daha olumlu hissettikleri görülmüştür. Araştırma kapsamında COVID-19 sürecindeki duygular incelendiğinde ise motokuryelerden en sık gelen cevap, farklı hissetmedikleri olmuştur. Bununla beraber iş yükünün bir diğer duygusal yansıması sıkışmış hissetmek olmuştur. COVID-19 süresince tam kapanma dönemlerinde bile aktif ve yoğun bir şekilde çalışmak motokuryelerde başa çıkma şekillerine göre farklı duygular uyandırmaktadır. COVID-19 geçirmekten endişe duymasına rağmen çalışmaya devam eden motokuryelerde tedirginlik, korku ve öfke de görülen duygular arasındadır. Bu dönemde enfekte olmaktan korkmayan motokuryeler ise kendilerini trafiğin azalması ve motokuryelerin bu dönemdeki rolünün görünürlüğünün artmasına bağlı olarak huzurlu ve değerli hissetmiştir. Bu dönemde farklı hissetmeyen motokuryeler ise enfekte olma korkusuna dair herhangi bir şey söylememiştir. COVID-19 dönemindeki sürekli değişiklikler ve bu değişikliklere yönelik motokuryelerin duygu ve düşünceleri uyruğa göre önemli ölçüde farklılaşmaktadır.^{XLI} COVID-19 döneminde motokuryelerin stresle başa çıkma yollarına bakıldığında ise katılımcıların stresbaşa çıkmak için iş yaşam dengesi kurmaya çalıştıkları ve sosyal çevrelerine ya da kendilerine daha fazla zaman ayırdıkları görülmüştür. Bu dönemde motokuryelerin maneviyata yönelme, zararlı alışkanlıkların arttırma, hijyen önlemleri alma davranışları da başa çıkma yolları arasındadır. Bu dönemde kendisine hiçbir

XLI COVID-19 sürecinde motokuryelerin hissettikleri duygular bakınız Tablo 21 sayfa 76.

şeyin iyi gelmediğini söyleyen motokuryelerle birlikte günlük hayat akışını etkileyecek boyutta stres yaşamadığını söyleyen motokuryeler de mevcuttur. Günlük hayat akışını etkileyecek stres yaşamadığını söyleyen motokuryelerin bu durumu temellendirmesi uyruğa göre farklılaşmaktadır. Türkiyeli motokuryelerde gelir odaklı bir motivasyon yaklaşımı görülürken, Suriyeli motokuryelerde enfekte olma endişesi yaşamamaktan kaynaklı stres hissetmeme durumu görülmüştür.^{XLII}

► 3.6. Türkiye’de Kadın Motokurye Olmak

Araştırmaya katılan Türkiyeli kadın motokuryelerin büyük çoğunluğu esnaf kurye olarak çalışırken, kuruma bağlı olarak çalışanların hepsi büyük ölçekli kurumlarda çalışmaktadır. Bununla birlikte Türkiyeli kadın motokuryelerin çoğunluğu 1 yıldan 3 yıla kadar motokuryelik yapmaktadır. Bu durum erkek motokuryelere oranla çok daha yüksektir. Esnaf kurye olarak çalışan Türkiyeli kadın motokuryelerin günlük çalışma süreleri erkek motokuryelerden daha azdır. Bunun yanı sıra Türkiyeli kadın motokuryelerin büyük çoğunluğu günlük çalışma sürelerini uzun bulmaktadır ve bu oran erkek motokuryelerle karşılaştırıldığında çok daha yüksektir. Türkiyeli kadın motokuryelerin büyük çoğunluğu belirli bir mola sistemi ve haftalık izin ile çalışmaktadır.

Esnaf kuryeliğin gelir modelinden kaynaklı Türkiyeli kadın motokuryelerin aylık ortalama geliri erkek motokuryelere oranla daha düşük olsa da bu durum teslimat başı aldıkları ücret ile ilgili değil günlük çalışma saati ile ilgilidir. Türkiyeli kadın esnaf kuryelerin çoğunluğunun bakmakla yükümlü olduğu kişi mevcuttur fakat bu oran erkek motokuryelerde de benzerdir. Bu durum kadının ev içi sorumlulukları ve toplumsal cinsiyet rolü kapsamında incelenmelidir. ILO, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği için Büyük Sıçrama: Herkes için Daha İyi Çalışma Yaşamı Geleceği Raporu’nda kadınların “annelik cezası”na maruz kaldıkları ve bakım verme sorumluluğunun iş hayatında bulundukları konumu ve aldıkları ücreti olumsuz etkilediği yer almıştır.¹⁴⁷

Araştırmada yer alan Türkiyeli kadın motokuryelerin erkek motokuryelere oranla hem zorunlu ekipmanlara hem de ek koruyucu ekipmanlara sahip olma oranı daha yüksektir. Bununla beraber teknik ekipmanlarda ve teknik desteğe erişimde çoğu zaman sorun yaşamamaktadırlar. Fakat ekipmanlarla ilgili yaşanan temel sorun ekipmanın yeterliliği ve kalitesiyle ilgilidir. Saha gözlem notlarında Türkiyeli kadın motokuryelerin ekipmanla ilgili yaşadıkları problemler incelendiğinde kendi bedenlerine uygun kalıplarda koruyucu giysi bulamamak ve büyük gelen giysilerle çalışmak durumunda kalmaktır. Ayrıca Türkiyeli kadın motokuryelerin genel olarak fiziksel güvenlik algıları farklılaşmasa da kaza sonrası destekler incelendiğinde Türkiyeli kadın motokuryelerin yarısından fazlası kaza sonrası ihtiyaç duydukları desteğe daha fazla ulaşabildiğini söylemiştir. Kaza sonrası destekler olarak ise maddi destek, hastane masrafları, izin (sosyal hak olarak) ve sosyal destek ön plana çıkmaktadır.

Araştırmada yer alan Türkiyeli kadın motokuryelerin görev tasarımı erkeklerle oranla daha düşük bir risk alanındadır. Türkiyeli kadın motokuryeler de görevlerini tekrarlayan ve dikkat gerektiren şekilde bulmalarına rağmen görevlerin kendilerini geliştirdiklerini düşünmekte ve yaptıkları işi daha değerli bulmaktadırlar. Yapılan derinlemesine görüşmelerde Türkiyeli kadın motokuryeler işlerinin iyi gelen yanlarını para, özgürlük, güç ve sosyalleşme olarak belirlemiştir. Araştırmaya katılan Türkiyeli kadın motokuryelerin yarısı iş yoğunluğu sebebiyle fazladan mesaiye kalmak durumunda kalmaktadır. Bu durum erkek motokuryelere oranla daha azdır. Ayrıca Türkiyeli kadın motokuryelerde algılanan iş yükü erkek motokuryelere oranla daha düşüktür. İş yükü dengesizliği Türkiyeli kadın motokuryeler için de önemli bir risk faktörüdür. Aynı zamanda Türkiyeli kadın motokuryelerin bir kısmı zaman ve hız baskısını yoğun bir şekilde hissederken çoğunluğu bu baskıyı hissetmediğini söylemiştir. Algılanan hız ve zaman baskısı çok daha düşük oranda erkek motokuryelerle karşılaştırınca çok daha düşüktür. Bununla birlikte yönetici ile ilişkilerinden daha fazla memnun olan katılımcıların algılanan iş yükü de daha düşük çıkmaktadır.

Araştırmaya katılan Türkiyeli kadın motokuryelerin yaklaşık olarak yarısı herhangi

XLII Suriyeli motokuryelerin COVID-19 hastalığına yakalanma endişesi hakkında ayrıntılı bilgi için bakınız sayfa 73.

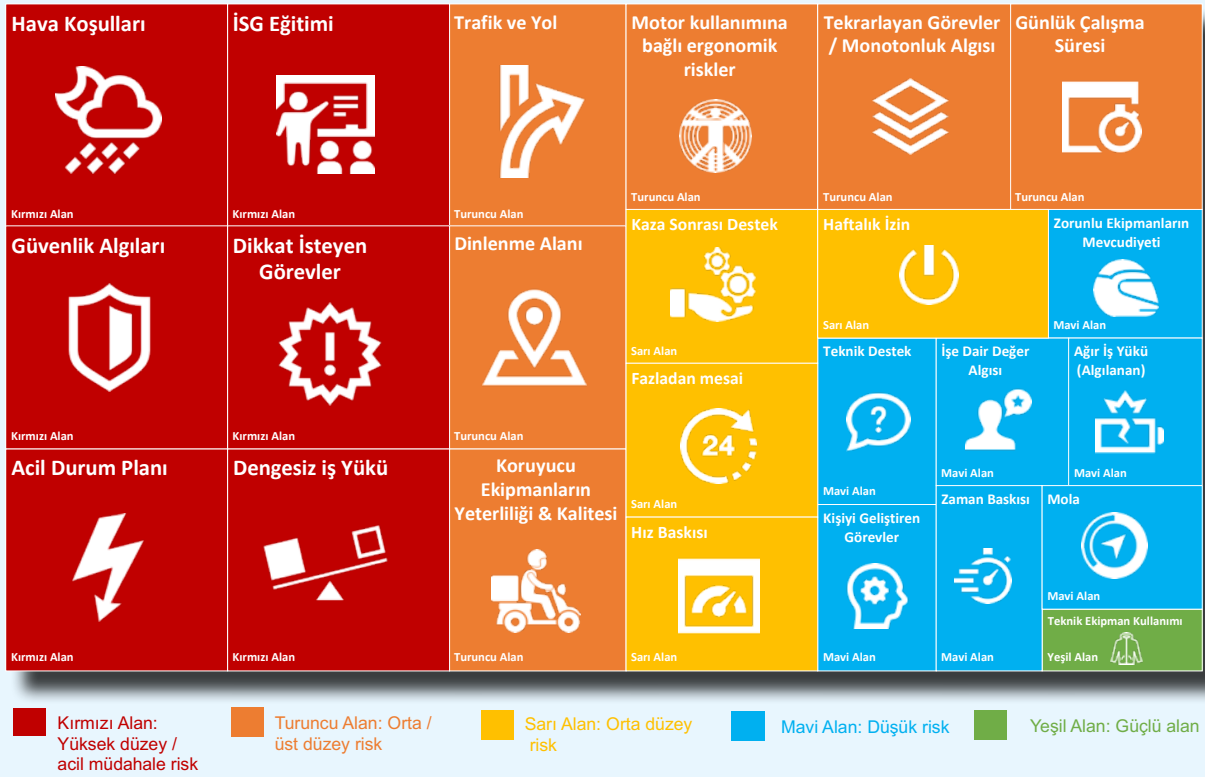
bir oryantasyon sürecinden geçmemişlerdir. Yapılan derinlemesine görüşmelerde Türkiyeli kadın motokuryeler özellikle çalışma saatleri ve izin günleri, maaş ve prim gibi maddi konular hakkında net bir bilgi sahibi olmadan çalışmaya başladıklarını söylemişlerdir. Bununla beraber Türkiyeli kadın motokuryelerin büyük çoğunluğu motokuryeliğin görevleri konusunda bir çatışma yaşamamakta ve motokuryeliğin görev tanımına uygun görevler yapmaktadırlar. Ayrıca Türkiyeli kadın motokuryelerin çoğunluğunun organizasyondaki rolleri oldukları kişiyle uyumludur. Fakat Türkiyeli kadın motokuryelerin yaklaşık olarak yarısı da kendini herhangi bir kuruma ait hissetmemektedir.

Araştırmada yer alan Türkiyeli kadın motokuryelerin büyük çoğunluğu için çalıştıkları yerdeki performans beklentileri önceden belirlenmiş ve çok nettir. Türkiyeli kadın motokuryelerin yarısı çalıştıkları yerde işleriyle ilgili karar alma süreçlerine de dâhil edildiğini vurgulamıştır. Fakat çok yaygın olmamakla birlikte bazı Türkiyeli kadın katılımcılar fikirlerini beyan etmekte çekindiklerini ve Türkiyeli kadın oldukları için “yapamıyor” olarak gözükmek istemediklerini belirtmişlerdir. Bu konuyla yakından ilişkili olan karar serbestisi incelendiğinde ise Türkiyeli kadın motokuryelerin çoğunluğu işleriyle ilgili kararlarda otonom olabildiklerini ve değişikliklerde fikirlerinin de sorulduğunu belirtmiştir. Türkiyeli kadın motokuryelerin büyük çoğunluğu iş arkadaşlarıyla kurduğu iletişimden memnunken, çoğunluğu da yöneticileri ile kurduğu iletişimden de memnundur. Bu durum Talep-Kontrol-Destek Modeli kapsamında ele alındığında Türkiyeli kadın motokuryelerin algılanan iş yükünün daha düşük olmasının bir sebebinin de kontrol ve destek boyutlarının daha yüksek olmasıdır.

Araştırmaya katılan Türkiyeli kadın motokuryelerin kariyer gelişimi başlığı altında çaba-ödül dengesi incelendiğinde, Türkiyeli kadın motokuryelerin yaklaşık yarısı için işin geleceği belirsizdir. Bu durum erkek motokuryelere oranla daha düşüktür. Bununla birlikte Türkiyeli kadın motokuryelerin yarısı yaptığı işin maddi karşılığını alamadığını düşünmesine rağmen çoğunluğu yaptığı işin takdir edildiğini ifade etmiştir. Çaba-ödül dengesi Türkiyeli kadın motokuryeler için nötr bir alanda kalmaktadır, işin geleceğinin belirsizliği ve işin maddi karşılıkları sürdürülebilir bir çaba-ödül dengesi için önceliklendirilmelidir.

İş yaşam dengesine bakıldığında ise Türkiyeli kadın motokuryelerin çoğunluğu iş sebebiyle ev içi sorumluluklarını ve kendine zaman ayırmayı aksatmaktadır. Bununla birlikte Türkiyeli kadın motokuryelerin çoğunluğu işten çıktıklarında iş dışı aktivitelere katılacak enerjiyi kendilerinde hissetmektedirler. Sosyal hayata katılımındaki en önemli unsurlardan biri olan boş zamanların/ izinlerin paralelliği boyutu değerlendirildiğinde ise Türkiyeli kadınların çoğunluğunun izin günleri sosyal çevresiyle erkek motokuryelere oranla daha fazla denk gelmektedir. Bu durumla ilişkili olarak Türkiyeli kadın motokuryelerin çoğunluğu işiyle ilgili çevreleri tarafından desteklenmektedir.

Figür 9. Türkiyeli Kadın Motokuryelerde İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Riskler



Figür 10. Türkiyeli Kadın Motokuryelerde İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Riskler



► 3.7. Türkiye’de Suriyeli Motokurye Olmak

Araştırmaya katılan Suriyeli motokuryelerin çalışma şartları ve koşullarına bakıldığında Suriyeli motokuryelerin büyük çoğunluğu küçük ve orta ölçekli kurumlara bağlı olarak çalışmaktadır. Suriyeli motokuryelerin gelir dağılımına baktığımızda çoğunluğunun (yüzde 57,9) 1.501-3.000 TL aralığında gelir elde ettiği görülmektedir. Bu durumun nedenlerinden biri olarak çalışma statüsü gösterilebilir. Esnaf kurye olarak çalışan kişilerin gelir düzeyi daha yüksektir. Fakat çalışma izni gibi yasal prosedürlerin göçmenlik konusunda farklılaşması Suriyeli motokuryelerin esnaf kurye olarak çalışmak yerine genellikle küçük ve orta işletmelerde, kuruma bağlı çalışmalarına neden olmaktadır. Kuruma bağlı çalışan Suriyeli motokuryelerin aylık ortalama gelirleri ile kuruma bağlı çalışan Türkiyeli motokuryelerin aylık ortalama gelirleri karşılaştırıldığında ise Suriyeli motokuryeler daha uzun saatler çalışmasına karşılık daha düşük gelir elde etmektedir. Araştırmaya katılan Suriyeli motokuryelerin günlük çalışma sürelerinin daha uzun olmasına rağmen yaklaşık olarak yarısı haftalık izin kullanmadan çalışmaktadır. Bu durum Türkiyeli motokuryelere oranla bir hayli yüksektir. Bununla beraber Suriyeli motokuryelerin çoğunluğunun belirli bir mola sistemi bulunmamaktadır ve iş olmadıkça dinlenebilme imkânları olmaktadır. Çalışma programlarına ve vardiyalarına bağlı olarak Suriyeli motokuryelerin yarısı belirli bir uyku düzenine sahip değildir.

Göçmen statüsündeki kişilerin göç ettikleri ülkede çalışma şartları konusunda sorun yaşadıkları bilinmektedir. Avrupa Birliği sınırlarında yaşayan göçmenlerin incelendiği raporda göçmenlerin daha düşük ücretle ve daha sağlıksız şartlarda çalıştıkları bulunmuştur.¹⁴⁸ Bu tür olumsuz durumlara karşı Göçmen İşçilerin ve Ailelerinin Haklarının Korunmasına Dair Birleşmiş Milletler Sözleşmesi başlangıcında göçmen işçilerin uygun almayan ve haksız kazanca sebep olan çalışma koşullarında çalışmalarını engellemesinin sözleşmenin hazırlanış amaçlarından biri olarak belirtilmiştir. Sözleşme ile göçmen işçi haklarının işverenler veya diğer kişiler nedeniyle karşılaşılabilecekleri risklere karşı güvence altına alınması hedeflenmiş ve tüm göçmen işçilerin

dünyanın her yerinde önce insana yakışır şekilde yaşamaları teminat altına alınmak istenmiştir.¹⁴⁹ Araştırmaya katılan Suriyeli motokuryeler arasında 18 yaşından önce Türkiye’ye göç etmiş motokuryeler bulunmaktadır ve bu motokuryelerin hepsi çocuk yaştan beri motokuryelik yapmaktadır. Bununla beraber bu katılımcıların sadece yüzde 45’i temel eğitime (lise) Türkiye’de devam etmiştir. Temel eğitimi Türkiye’de tamamlayan katılımcılardan sadece 1 tanesi üniversite eğitime devam etmiştir. Araştırmanın gerçekleştirildiği İzmir ve İstanbul şehirlerinde motokuryelerin çalıştığı bölgelerin büyüklüğü değişmektedir. Araştırma sırasında İzmir’de sadece Basmane ve Buca bölgelerinde Suriyeli motokuryeler bulunurken, İstanbul’da Fatih, Esenyurt, Esenler, Taksim, Avcılar, Alibeyköy bölgelerinde hizmet verilen motokuryelere rastlanılmıştır. Araştırmaya katılan Suriyeli motokuryelerin çoğunluğunun motor ehliyeti bulunmamaktadır. Fakat İzmir’de çalışan ve ehliyeti olmayan Suriyeli motokuryelerin büyük çoğunluğu motor yerine elektrikli bisiklet kullanmaktadır.

Araştırma kapsamı dışında yer alan Türkiye’deki başka illerde de Suriyeli motokurye olmanın koşulları çok da farklı değildir. 2019’da yerel bir gazetede Ankara’da motokuryeler, çoğunluğu Suriyeli olan mülteci kuryelerin “ucuz iş gücü” ile çalıştırıldıklarını ve haliyle mağdur olduklarını/edildiklerini söylemektedir.¹⁵⁰ Ehliyetsiz, plakasız ve evraksız olduklarına dair ifadeler birçok sosyal medya mecralarında ve haberlerde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan Suriyeli motokuryelerin büyük çoğunluğu zorunlu ekipmanlara ve zorunlu olmayan koruyucu ekipmanlara sahip değildir. Suriyeli motokuryeler koruyucu ekipmana erişimde Türkiyelilere göre dezavantajlı konumdadır. Teknik ekipman kullanımına bakıldığında Suriyeli motokuryelerin çoğunluğu bu konuda kararsız kalmıştır. Bu durum araştırmadaki Suriyeli motokuryelerin yüzde 79,3’ü küçük ölçekli kurumlara bağlı olarak çalışmakta olması ve bu kurumların ödeme alma şekli ve hizmet verdiği alan göz önünde bulundurulduğunda Suriyeli motokuryelerin pos cihazı, GPS vb. ekipman kullanım sıklığı Türkiyeli motokuryeler kadar sık olmamasıyla ilişkilidir.

Suriyeli motokuryelerin çoğunluğu motor

kullanımına bağlı olarak ağır problemleri yaşamadığını bildirmiştir. Bu durum Suriyeli motokuryelerin çalıştığı küçük ve orta ölçekli kurumların daha yakın mesafelere hizmet vermesi ve ağır yük taşımalarını gerektirmeyen restoran hizmeti sağlayan kurumlar olması ile ilişkili olabileceği düşünülmektedir. Bununla beraber Suriyeli motokuryelerin yoğunluğu kendini fiziksel ve zihinsel olarak yorgun hissettiğini belirtmiştir. Suriyeli motokuryelerin fiziksel güvenliklerine ve güvenlik algılarına dair psikososyal riskler incelendiğinde, Suriyeli motokuryelerin yarısı motokuryelik yaparken iş kazası geçirmiştir. Suriyeli motokuryelerin yoğunluğu yaptığı işi tehlikeli ve iş kazası yüksek bir iş olarak değerlendirmesine rağmen işe dair fiziksel güvenlik algıları oranı Türkiye’li olan motokuryelerden daha düşüktür. Suriyeli motokuryelerin büyük bir kısmı da çalıştığı kurumlarda Acil Durum ve Kaza Planı bulunmazken motokuryelere İSG eğitimi de sağlanmamaktadır. Suriyeli motokuryelerin kaza ve kaza sonrası süreçleri incelendiğinde ise katılımcıların yoğunluğu kayıt dışı çalışmasına bağlı olarak yasal süreçlere başvurulmamış ve büyük yoğunluğu kaza sonrası herhangi bir destek alamamıştır.^{XLIII}

Suriyeli motokuryelerin görev tasarımına dair psikososyal riskler farklılaşmamaktadır. Bununla beraber Suriyeli motokuryelerin iş yüklerine dair psikososyal riskler incelendiğinde Suriyeli motokuryelerin yoğunluğu iş yükünü ağır olarak nitelendirmezken yaklaşık yarısının iş yoğunluğu sebebiyle fazladan mesaiye kalmaları gerekmektedir. Algılanan iş yükü Suriyeli motokuryelerde Türkiye’li motokuryelere oranla daha düşüktür. Suriyeli motokuryelerin algılanan iş yükünün daha az olmasının bir sebebi Suriyeli’lerin küçük ve orta ölçekli işletmelerde ehliyet ve çalışma izni engelleri ile ilişkili olarak^{XLIV} ile daha dar alanlarda az hizmet vermesidir. Bunlara ek olarak, Suriyeli motokuryelerin iş yükü dengesizliği hem Suriyeli hem Türkiye’li motokuryeler için önemli bir risk alanı olmasına karşılık Suriyeli motokuryelerde daha yoğun görülmektedir.

Araştırmaya katılan Suriyeli motokuryelerde

XLIII Suriyeli motokuryelere kaza sonrası verilen destekler için bakınız Grafik 7 sayfa 53.

XLIV Suriyeli motokuryelerin ehliyet ve çalışma izinleri hakkında bilgi için bakınız sayfa 52.

zaman baskısı daha az hissedilirken hız baskısının çok daha yoğun hissedilmektedir. Hız baskının zaman baskısından daha yoğun hissedilmesi kuruma bağlı olarak çalışan motokuryelerde genel olarak gözlemlenmektedir.^{XLV}

Araştırmaya katılan Suriyeli motokuryelerin yoğunluğunun işe başladığında işle ilgili herhangi bir oryantasyon sürecinden geçmemiştir. Bu durum Suriyeli motokuryelerin çoğunun iş yerindeki görevleri, çalışma saatleri ve izin günleri, maaş ve prim gibi maddi konular hakkında net bir bilgi sahibi olmadan çalışmaya başladıklarını göstermektedir. Oryantasyon sürecinin bulunmaması ile ilişkili olarak Suriyeli motokuryelerde motokuryeliğin gerektirmediği işleri yapma oranı daha yüksektir. Bu durum Suriyeli motokuryelerin yaklaşık olarak yarısından iş yerindeki rollerine yönelik bir rol karmaşası yaratmaktadır. Bununla beraber Suriyeli motokuryelerin yarısı kendini çalıştığı kuruma ait hissetmektedir ve bu oran Türkiye’li motokuryelere kıyasla daha yüksektir. Saha gözlem notlarında Suriyeli motokuryelerin çalıştıkları yerlerin genel olarak kendi sosyal ve kültürel çevresinden kişilere ait küçük ve orta ölçekli kurumlar olduğu belirtilmektedir. Bu durum aynı zamanda karar alma süreçlerine katılımı da ilişkilidir. Oryantasyon sürecinin eksikliğiyle birlikte Suriyeli motokuryeler için performans beklentileri diğer katılımcılara oranla daha fazla belirsizdir. Suriyeli motokuryelerin yaklaşık yarısının çalıştığı kurumda performans beklentileri hakkında motokuryelere sunulan net bir kriter bulunmamaktadır. Suriyeli motokuryelerin çalıştığı kurumların organizasyonel yapısı iş yükü ve rol karmaşası açısından bir risk yaratmasına rağmen motokuryelerin çalıştıkları kurumun süreçlerine dâhil olabilmelerine yol açtığı düşünülmektedir. Fakat bu durum Suriyeli motokuryeler için ayrı bir yük getirebilmektedir. Suriyeli motokuryelerin yarısı işleri ile ilgili kararları kendi alabilme otonomisine sahiptir. Ancak Suriyeli motokuryelerin yoğunluğunun işle ilgili bir konuda süreçlerde fikirleri sorulurken bu katılımın karar alma sürecinin sonucunu etkileme oranları düşüktür.

Suriyeli motokuryelerin yoğunluğu için işin geleceği belirsizdir. Çaba-ödül dengesizliği

XLV Motokuryelerin hissettikleri hız ve zaman baskısı hakkında ayrıntılı bilgi için bakınız sayfa 55.

incelendiğinde ise Suriyeli motokuryelerin çoğunluğu yaptığı işin karşılığını alamamakta, yaptığı işin takdir görmediğini düşünmektedir. Bununla beraber Suriyeli motokuryelerin büyük çoğunluğu yaptığı işin kendi gelişimine katkı sağlamadığını düşünmektedir. Ayrıca Suriyeli motokuryelerin neredeyse tamamına kendi kişisel veya mesleki gelişimine katkıda bulunan eğitim ve destek hizmetleri sağlanmamıştır.

Suriyeli motokuryeler Talep-Kontrol-Destek Modeli kapsamında değerlendirildiğinde, Suriyeli motokuryelerin hem daha uzun saatler çalışması hem kuryeliğin gerektirmediği işleri daha fazla yapma durumunda kalması göz önünde bulundurulduğunda iş talepleri Türkiye motokuryelerden daha yüksektir. Suriyeli motokuryelerin var olan iş taleplerine oranla sahip oldukları otonomi (kontrol boyutu) ele alındığı zaman Suriyeli motokuryelerin yaklaşık yarısının işleri ile ilgili kararı kendileri alabilmektedir. Suriyeli motokuryelerin çoğunluğunun hem çalışma arkadaşları hem de yöneticileriyle kurduğu ilişkiden memnundur. Bu modele uyumlu olarak Suriyeli motokuryelerde de karar serbesti yüksek ve kişiler arası ilişkilerde memnun olan katılımcıların algılanan iş yükü daha düşüktür.

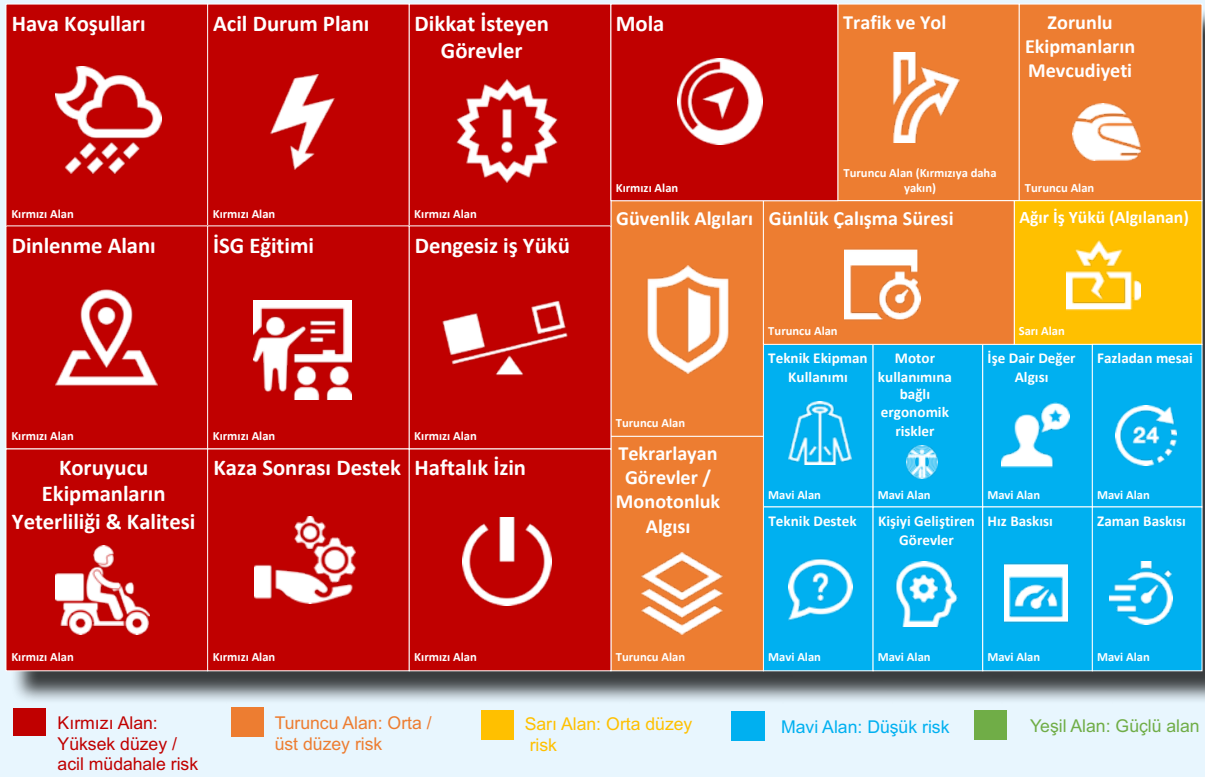
Suriyeli motokuryelerin çoğunun çalışma saatleri ile de ilişkili olarak işten çıktıklarında enerjisi kalmamakta ve kendine zaman ayıramamaktadır. Bununla beraber Suriyeli motokuryelerin yarısı çalışma saatleri sebebiyle ev içi sorumluklara zaman ayıramamaktadır. Bu durum Türkiye motokuryelerden daha düşük bir orandadır. Suriyeli motokuryelerin ev içi sorumluluk olarak nitelendirdikleri durumların Türkiye motokuryelerden farklılaştığı düşünülmektedir. Araştırmaya katılan Suriyeli motokuryelerin çoğunluğu kararlı, sevilen, güvende ve önemli hissetmektedir. Suriyeli motokuryeler; Türkiye motokuryelere oranda daha az umutlu, daha fazla yetersiz, daha fazla mağdur ve isteksiz hissetmektedirler.^{XLVI} Suriyeli motokuryelerin başa çıkma stratejileri incelendiğinde ise Suriyeli motokuryelerin daha çok boyun eğmeçi yaklaşımla stresle başa çıkmaya çalıştıkları görülmektedir.^{XLVII} Travma ile mücadele eden

kişiler inançlarının, amaçlarının ya da stres verici durumun yeniden değerlendirilmesi sürecinde hayata karşı yeniden anlam oluşturarak süreçle başa çıkma eğiliminde olmaktadır.¹⁵¹ Kimi zaman kişi anlam oluşturma sürecinde hayata karşı olumsuz bir anlam oluşturabilmektedir.¹⁵²

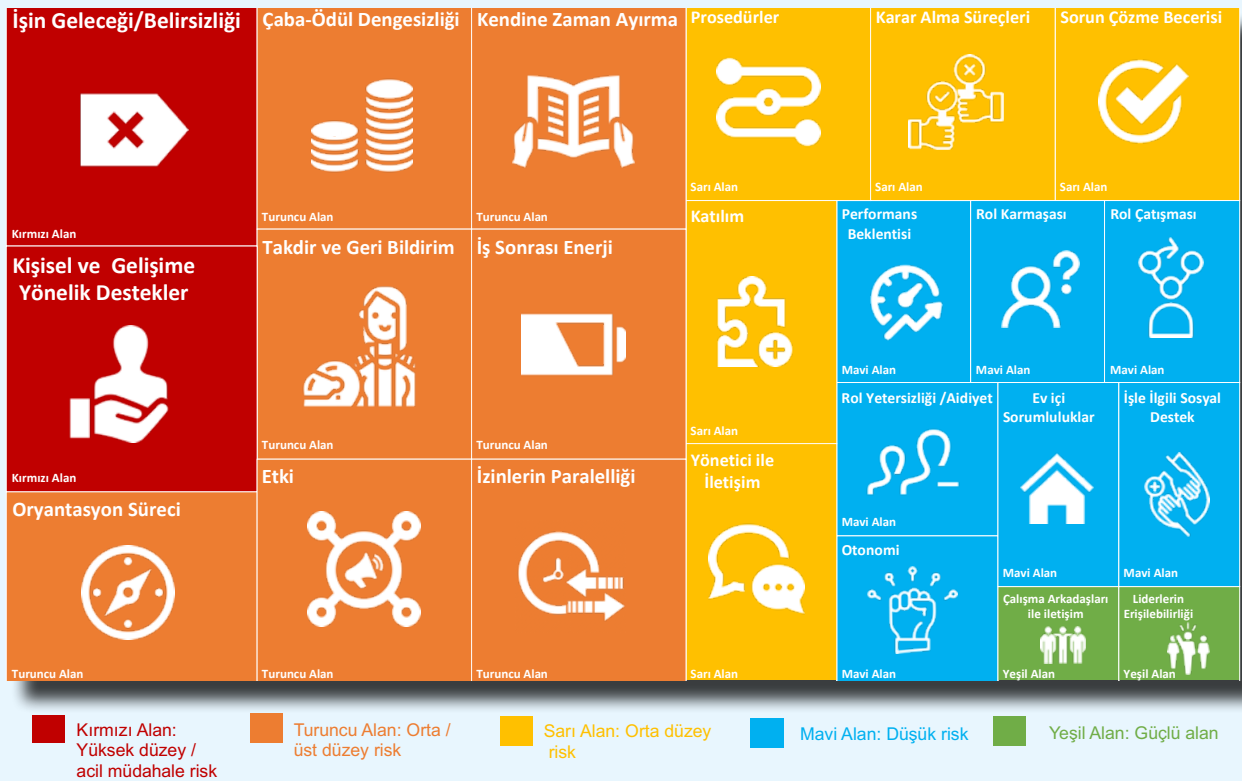
XLVI Motokuryelerin hissettiği duyguların uyuşma göre değişimi için bakınız Grafik 19 sayfa 72.

XLVII Motokuryelerin karşılaştıkları zorluklarla başa çıkma yollarının uyruk ve cinsiyete göre dağılımı için bakınız Tablo 15 sayfa 70.

Figür 11. Suriyeli Motokuryelerde İşin İçeriğinden Kaynaklı Psikososyal Riskler



Figür 12. Suriyeli Motokuryelerde İşin Bağlamından Kaynaklı Psikososyal Riskler





Politika Önerileri

bölüm 4

Bu araştırma ile teslimat sektöründe önemli bir meslek grubu olan ve sayıları hızla çoğalan motokuryelerin; psikososyal risk faktörlerinin analiz edilmesi yolu ile motokuryeliğin risk alanlarını tespit etmek ve bu risk alanlarında gerekli politikaların geliştirilmesine yönelik somut adımlar atılmasını amaçlamaktadır. Önerilerde genel olarak motokuryelerin yapmış oldukları işin koşulları ve içeriğinin getirdiği zorluklar geçici koruma statüsündeki Suriyeliler ve Türkiyeli kadınlar odağında, motokuryelerin çalışma statüleri değerlendirilerek ele alınmıştır.

Motokuryelik mesleğinin gelişimi ve “insan yakışır iş” zemininde değerlendirilmesi için hazırlanan öneriler, kapsayıcılık ilkesi ile araştırmanın bulguları, saha gözlemleri ve anahtar kurum görüşmelerinde öne çıkan konular kategorilendirilerek hazırlanmıştır. Motokuryelerin çalışma koşulları, mesleki standartları, iş sağlığı ve güvenliği standartları açısından yapılan değerlendirmeler 4 temel başlıkta ele alınmış, bu başlıklar “İş Sağlığı ve Güvenliği Standartları Çerçevesinde Mevzuat ve Yasal Dayanaklar”, “Kamuoyu Oluşturma ve Farkındalık”, “Sürdürülebilirlik” ve “Örgütlenme” olarak kategorilendirilmiştir.

Motokuryelerin çalışma hayatı standartları açısından geliştirilen önerilerin ancak tüm aktörlerin ortak çalışması ve merkeze “insanı” alan bir bakış açısıyla eyleme dönüştürülebilmesi mümkündür. Bunun için daha fazla iş birliğine, dil birliğine ve birlikte çalışmaya ihtiyaç vardır.

► İş Sağlığı ve Güvenliği Standartları Çerçevesinde Mevzuat ve Yasal Dayanaklar

Tehlike sınıfı; iş sağlığı ve güvenliği açısından yapılan işin özelliği, işin her safhasında kullanılan veya ortaya çıkan maddeler, iş ekipmanı, üretim yöntem ve şekilleri, çalışma ortam ve şartları ile ilgili diğer hususlar dikkate alınarak iş yeri için belirlenen tehlike grubudur. Tehlike, İş Sağlığı ve Güvenliği Tehlike Sınıfları Tebliği’nde iş yerleri NACE kodlarına göre sınıflandırılmıştır.

Motokuryelerin çalıştığı iş yerleri “az tehlikeli” iş yeri sınıfında yer almaktadır. İş yeri tehlike statülerine bakıldığında az tehlikeli iş yerleri bürolar, perakendecilik faaliyeti yürüten işletmeler, oteller vb. kurumlardır. Motokuryelik kendi içinde birçok mesleki risk barındırmaktadır. Salgın ile teslimat sektöründeki artan talep, motokuryelerin çalışma koşullarındaki değişimler, iş kazası oranları ve motokurye sayısındaki hızlı artışlar dikkate alınarak motokuryeliğe özgü sınıflandırma yapılmalıdır. Motokuryelik mesleğinin risk ve tehlike analizlerinin yapılarak Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ilgili Genel Müdürlükleri öncülüğünde ve bu alanda çalışan STK’lar ile iş birliği içinde tehlike sınıfı değerlendirilmesi yapılmalıdır.

2002 yılında yayınlanan 4760 sayılı Özel Tüketim Vergisi Kanuna’na göre **özel tüketim vergisi (ÖTV)** belirli mal veya ürünler üzerinden maktu veya oransal olarak alınan bir harcama vergisidir. İlk olarak Avrupa Birliği ile uyum çerçevesinde yapılan kanun değişiklikleri ile gündeme gelmiş ve yine aynı amaçla 2002 yılında 4760 sayılı kanun ile kabul edilmiştir. Avrupa Birliği’nde bu verginin uygulanmasındaki amaç, gelir elde etmekten ziyade sosyal fayda sağlamaktır. Bu nedende ÖTV, lüks (mücevher, kürk vb.), sağlığa zararlı (alkol, sigara vb.), çevreye zararlı (benzin vb.) mallara uygulanmaktadır. Motokuryelerin kullandığı ekipmanlar özel tüketim vergisine tabiidir. İş sağlığı ve güvenliği standartları açısından güvenliği sağlayan ekipmanlar iş ayakkabısı, bot, çelik uçlu bot, dayanıklı ayakkabı, çarık gibi ayak koruyucular; baret, darbe emici şapka gibi baş koruyucuları vb. çalışanı iş esnasında kazalardan koruyan ve güvenliğini sağlayan araçlardır. Motokuryelerin koruyucu ekipmanlar (kask, mont vb.) tedariğinde özel tüketim vergisine tabii olması, bu malzemeleri satın alırken koruyuculuk seviyeleri uygun olmayan ürünleri fiyata göre tercih etmelerine sebep olmaktadır. Bu durum ÖTV konusunda mesleğe özgü düzenlemelere ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir. Ekipmanlarda vergi indirimi konusu mesleki yeterlilik belgesini alan motokuryeler için değerlendirilmelidir. Bu konuda MYK ile İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü’nün, Hazine ve Maliye Bakanlığı’nın ilgili bölümleri ile ortak bir çalışma yürütmesi önem taşımaktadır.

MYK Çalışma Grubu tarafından hazırlanan ve MYK Yönetim Kurulu kararı ile onaylanarak yürürlüğe

giren **Motosikletli Kurye Ulusal Yeterliliği**'nde kuryelerin sahip olması gereken bilgi ve beceriler ile bu alanda MYK Mesleki Yeterlilik Belgesine sahip olmak isteyen adayların tabi tutulacağı sınav ve belgelendirme yöntemleri ve başarı kriterleri tanımlıdır. Ancak **Meslek Standartları** genel motokuryeliği kapsamakta olup "esnaf kuryelik" modeli ve restoran kuryeliği için bir özelleştirmeye ihtiyaç duyulduğu görülmektedir. Motokuryelerin tecrübesi, ehliyet süresi, taşıyacağı eşyalar gibi detayların değerlendirilerek standartların gözden geçirilmesi önemlidir. Bu açıdan meslek standartları geliştirilmeli, içerisinde iş sağlığı ve güvenliği konusunda daha net sınırlar çizilmelidir. Mesleki yeterlilik ve meslek güvenliğini sağlamaya yönelik zorunluluklar konusunda MYK, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın ilgili bölümleri ve ilgili STK'larla koordineli bir şekilde çalışma yapması önem taşımaktadır.

Akreditasyon, yetkili bir kurum tarafından; belgelendirme veya eğitim kuruluşlarının ulusal veya uluslararası kabul görmüş teknik ölçütlere göre değerlendirilmesi, yeterliğinin onaylanması ve düzenli aralıklarla denetlenmesini içeren bir süreçtir. Ülkemizde motokuryelik yeterliliği için 15 adet belgelendirme kuruluşu bulunmaktadır. Bu kuruluşlar MYK standartlarına göre belgelendirme süreçlerini yürütmektedir. Belgelendirme süreçlerinin yanında motokuryeler için bazı özel eğitimlere ihtiyaç duyulmaktadır. Sürekli dikkat ve uyanık olma hali gerektiren motokuryelik için psikoteknik değerlendirme gibi bazı özel testler yapılmalıdır. Gün içinde birçok tehlike ile karşılaşılacak motokuryelik mesleğinde İSG eğitimleri daha kapsamlı şekilde verilmeli, güvenli sürüş teknikleri gibi eğitimler trafik güvenliği ve iş güvenliği açısından zorunlu hale getirilmelidir. İş kazalarını en aza indirecek eğitimler hem motokuryelerin kendisine hem de motokurye istihdam eden kurumlara kapsayıcı şekilde verilmelidir. "Eğitim, Kontrol ve Denetleme" konusunda MYK, ÇSGB, STK'lar, İşverenler ile tüm aktörlerin ortaklığı önemlidir.

Motokuryeler için **standart bir işe alım süreci** mevcut değildir; ehliyet de dâhil işe girmek için gerekli zorunlu belgelerin kurumdan kuruma değişebildiği, bazen belge istememeye kadar gidebildiği görülmektedir. Piyasada kuryeye olan ihtiyaç, bazen bu belgelerin onları zorlayacağını ya da kurye aracılığı yapan firmalar kurye bulamayacaklarını düşündükleri için belge

konusu görmezden gelinebilmektedir.

Özellikle **ehliyet** konusu kritik bir konudur. Motokurye olabilmek için A1 ehliyeti gereklidir. A2 ehliyet ise 125 cc ve üzeri kapasitedeki motosikletler için geçerlidir. Bazı kurumsal firmalar A2 ehliyet talep edebilmektedir. Ancak bazı firmalar motosiklet ehliyet sınıfı sormadan da kurye alabilmektedir. Ehliyeti olmayan kuryelerin motokuryelik yapması trafik ve iş güvenliği açısından riskli bir durumdur. Ehliyetsiz motokuryelik yapılmaması gerekmektedir. Ayrıca B1 ehliyeti olanların motorun hacmine (50 cc'ye kadar) göre motosiklet kullanması durumu da suistimale açık bir konudur. Ancak motor hacmine bağlı olarak B sınıfı ehliyet ile kullanılabilen motorlar bulunmaktadır. 50 cc'lik ve yaklaşık 45-50 kilometre hız yapan motosikletler bunlardan biridir. Ancak motokuryelik yapmak için bu motor hacmi yeterli görülmediği için modifikasyonlar devreye girmektedir. 50 cc motorlar B sınıfı ehliyetle kullanımı, Motorlu Taşıtlar Vergisi'nden muafiyeti ve tescilinde Zorunlu Trafik Sigortası'nın zorunlu olmaması gibi avantajlarla satışa sunulmakta ve A sınıfı ehliyeti olmayan motokuryelerin motosikletlerinin piston ve motor bloğundaki değişimler yaptırarak trafiğe çıkmasına neden olmaktadır. Bu durum karayolunda önemli tehlikelere yol açmaktadır. Motokurye işe alımı yapan firmaların işe girişte dikkate alması gereken önemli konulardan biri de bu durumdur. Bu konuda mevzuatlar sınırları belirleyecek olan ana kaynaklardır, mevzuata yapılacak düzenlemeler için ÇSGB ilgili bölümleri ile Emniyet Genel Müdürlüğü'nün ilgili birimlerinin motokurye çalıştıran kurumlar ve ilgili STK'larının koordinasyonu ile sınırları belirlemesi önem taşımaktadır.

Trafik ve Yol Durumu motokuryeler için önemli bir risk faktörüdür. Motosikletler yol şartlarından kolay etkilenmektedir ve özellikle bozuk yollar motokuryeler için tehlike yaratmaktadır. Motokuryeler trafikte çeşitli zorluklar yaşamaktadır. Süreli teslimat konusu hızı da beraberinde getirmektedir. Bu durum hem diğer araç şoförleri hem de motokuryeler için güvenlik açısından risk faktörlerini arttırmaktadır. Özellikle motokuryelerin geçirdiği kazalarda bariyer konusu ölümlü kaza oranına doğrudan etki etmektedir. Ölümlü kazaların önemli bir nedeni olarak görülen bariyerler konusunda gerekli adımların atılması oldukça önemlidir. Motokuryelere özel trafik

düzenlemeleri, hangi yolu nasıl kullanacaklarına dair alınacak kararlar önemlidir. Önlemler trafikte iş kazası ve motokurye ölüm risklerini düşürecek tedbirleri içermelidir. Bu konuda da Karayolları Genel Müdürlüğü ilgili bölümlerinin, Emniyet Genel Müdürlüğü ve yerel yönetimler ile iş birliği yapması son derece kritiktir.

Buna bağlı olarak **ekipman** konusu iş sağlığı ve güvenliği için önemli bir konudur ve motokuryenin iş davranışlarında da belirleyicidir. Güvenli motor sürüşü için asgari ekipmanlar tespit edilmeli ve bu ekipmanlar özellikle hava şartlarına uyumlu olmalı ve üst düzey koruma sağlamalıdır. Bu ekipmanlar kurumlar tarafından sağlanmalı ve/veya koruyuculuk düzeyleri kontrol edilmelidir. Ayrıca ekipmanların ölçülerinde cinsiyet farklılıklarına uygun alternatifler olmalıdır. Ekipman kullanımı konusunda kurumlara getirilecek denetim ve kontrol mekanizmaları dışında motokuryeler bilinçlendirilmeli ve ekipmanların doğru kullanımına teşvik edilmelidir.

Meslek hastalıkları çalışanların çalıştığı veya yaptığı işin niteliğinden dolayı tekrarlanan bir sebeple veya işin yürütüm şartları yüzünden uğradığı geçici veya sürekli hastalık, bedensel veya ruhsal özrürlük halleridir. Motokuryeler meslekleri gereği uzun saatler dışarıda ve çeşitli zorlayıcı hava koşullarında çalışmakta ve uzun saatler trafiğe maruz kalmaktadır. Bu sebeple çeşitli meslek hastalıkları riski altındadırlar. Meslek hastalıkları konusunda çalışma yapılmalı ve bu konuda tespit, izlem ve müdahale çalışmaları gerçekleştirilmelidir. Özellikle kurye çalıştıran firmaların ve motokuryelerin ergonomik riskler konusunda bilgilendirmesi ve bunun için önlem almaları sağlanmalıdır. Bu konuda İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü ile Sağlık Bakanlığı ilgili birimlerinin öncülüğünde ilgili STK'lar ve işverenlerin ortaklığında çeşitli önleyici çalışmalar yapılmalıdır.

İş sağlığı ve güvenliği konularında **denetim ve kontrol** konusu öncelikli bir konudur. Ekipman, hız beklentisi, çalışma saatleri, ehliyet gibi konular denetlenmesi, sağlık ve güvenlik oluşturacak risk faktörlerinin önleyici bir bakış açısıyla ortadan kaldırılmasına yönelik çalışmalar yapılmalıdır. Bu konuda tüm yasal aktörlerin, işverenlerin ve OSGB firmalarının planlama ve uygulamada iş birliği önemlidir.

İş kazalarına yönelik önleyici çalışmaların yanında iş kazası sonrası destek sağlık ve güvenlik kültürü açısından önemli bir konudur. Motokuryelik kaza ihtimali ve kazaya karışma oranları yüksek bir meslektir. Bu sebeple iş kazası sonrası prosedürler sosyal güvenlik yasaları kapsamında netleştirilmeli, kurumların yasalar ve yönetmelikler kapsamında bu prosedürleri uygulaması konusunda denetimler arttırılmalı ve kaza sonrası psikososyal destek uygulamaları oluşturulmalıdır. Bu konuda ilgili kamu bileşenleri ile sivil toplum ve hukuk aktörlerinin bir arada çalışması önem taşımaktadır.

Motokuryelerin çalışma saatleri konusu kuryenin çalışma statüsüne bağlı olarak çok değişkendir. Bir kuruma bağlı çalışmak ile esnaf kurye olarak çalışmak arasında çalışma saatleri açısından fark büyüktür. 2004 Tarihli Haftalık İş Günlerine Bölünemeyen Çalışma Süreleri Yönetmeliği'ne göre günlük iş süresi 11 saati, gece çalışma süresi 7,5 saati geçemez. Profesyonel ve ağır vasıta ehliyeti ile taşıt kullananların günlük çalışma süresi ise 9 saati geçemez. Ancak bu süre herhangi bir hafta içinde iki kez 10 saate çıkarılabilir. 4857 Sayılı İş Kanunu'nun 63 Üncü Maddesinin Son Fıkrasında öngörülen Yönetmeliğin, Günlük Çalışma Sürelerine İlişkin Hükümleri'ne uyulması zorunlu tutulmuştur. Ayrıca işçilere 4857 Sayılı İş Kanunu'nun 68 İnci maddesindeki esaslara uygun olarak ara dinlenmesi verilmesi gerekmektedir. Bu yönetmelik kapsamına giren işlerde çalışan işçilere haftanın bir gününde kesintisiz 24 saatten az olmamak üzere hafta tatili verilmesi zorunludur. Motokuryelerin İş Kanunu'ndaki ilgili maddelere esas olarak çalışma saati ve dinlenme aralarının düzenlenmesi ve denetlenmesi gerekmektedir. Bu açıdan motokuryeler için teslimat sürecine uygun molalar belirlenmeli, mola şartları iyileştirilmeli, mola alanlarında ergonomik riskleri azaltacak imkânlar oluşturulmalıdır. Kuruma bağlı motokuryelerde bu denetimleri yapmak kısmen daha belirlidir. Ancak motokuryelerin kendilerini istihdam ettikleri esnaf kuryelik modelinde iş kanunun ilgili maddeleri esnaf kuryeleri kapsamamakta ve bu durum tehlikeli bir çalışma şekline ve beraberinde güvenlik risklerine sebep olmaktadır. Bu kapsamda motokuryeler ve tüm teslimat sektörü çalışanları için "esnaf kurye" modelini Gig ekonomi kapsamında ele alıp, yeni düzenlemeler, yeni çalışmalar, adil bir çalışma standardı ve ilkeleri oluşturulması için çalışmalar gerekmektedir. Bu konuda özellikle

FAIRWORK'un^{XLVIII} Gig ekonomi çalışanlarına yönelik öneri ve çalışma yöntemleri kılavuzlarının incelenmesi yol gösterici olacaktır. ILO'nun öncülüğünde kamu otoriteleri, sivil toplum, sendikalar ve işverenlerin ortak bir zeminde buluşmalarını sağlayacak çeşitli organizasyonlara ihtiyaç duyulmaktadır.

Motokuryelere yönelik **monitoring (izleme)** sistemlerinin kullanımı ve amacı önemli bir konudur. Motokuryelikte monitoring (izleme) çeşitli uygulamalar üzerinden motokuryelerin hem müşteri hem işyerleri tarafından sürekli takibi yapılması olmak üzere iki şekilde görülmektedir. Motokuryelere yönelik puanlama sistemi motokuryelerin hem işlerini tehdit etmekte hem de mesleklerine yönelik değer algılarına zarar vermektedir. Performansın takibi ve müşteri memnuniyetinin takibi olarak gözüken bu uygulamaların motokuryelerin çalışma koşulları ve psikososyal risk faktörleri (stres ve strese bağlı hastalıklar) açısından değerlendirilmesi, özellikle hız puanlamasının iş kazaları ile bağlantılı olarak kaldırılması önem taşımaktadır. Motokuryelerin hizmet verdiği alanlarda kullanılan aplikasyonlarda motokuryenin taşıdığı ağırlık, hava ve trafik koşullarını dikkate alan regülasyonlar getirilmeli ve teslimat süresi bunun üzerinden hesaplanmalıdır. Bu konuda İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü ile bu alanda çalışan kuruluşların, motokuryeliğe hizmet veren STK'lar ve işverenler ile ortak çalışmalar yapması önemlidir.

Psikososyal Riskler konusu motokuryelere özgü iş sağlığı ve güvenliği konusu kapsamında ayrıca yer almalı, işin yapıldığı koşullar ve işin içeriği konusunda risk faktörlerinin en aza indirilmesi ve insana yakışır iş perspektifinden değerlendirilmelidir. ILO standartlarına göre iş sağlığı ve iş güvenliği konusunda temel prensipler; işin sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamında gerçekleşmesi gerektiğini, çalışma şartlarının çalışanın refah ve insanlık onuru ile tutarlı olması gerektiğini ve işin çalışanların hayatına başarı, kendini gerçekleştirme ve topluma hizmet için

olanaklar sunması gerektiğini ifade etmektedir. Bu noktadan hareketle iş sağlığı ve güvenliği çalışmaları kapsamında, psikososyal riskler konusunda geçerli olacak standartlar geliştirmek ülkeler için çok önemli bulunmaktadır. Bu konuda İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü ile bu alanda çalışan kuruluşların ve üniversitelerin ortak çalışmalar yapması önemlidir. Ayrıca ILO tarafından geliştirilen psikososyal riskler tablosu esnaf kuryeleri için bağlamı açısından tam karşılamamaktadır. Esnaf kuryeler özelinden Gig ekonomi çalışanları için psikososyal riskler tablosunun özellikle organizasyondaki rol ve bağlılık konularında yeniden ele alınması önemlidir.

► Örgütlenme

Motokuryelik mevzuat, uygulama ve hizmet alıcılar başlıkları altında geniş bir aktör ağına sahiptir.^{XLIX} Mesleğin organizasyon yapısının oluşturulması için tüm aktörlerin iş birliği içinde olması önem arz etmektedir.

Motokuryelik mesleğinde organizasyon yapısının oluşmasını ve örgütlenmeyi zorlaştıran konulardan biri kayıt dışı çalışmadır. Motokuryelik mesleğinde kayıt dışı çalışma hak kayıplarına sebep olmakta ve yaşanan hak kayıplarının takibini zorlaştırmaktadır. Bu sebeplerle mesleğin mevcut durumuna dair tespit yapılamamakta ve mesleğin organizasyon yapısı ortaya çıkamamaktadır. Kayıt dışı çalışmanın önüne geçilmesi için ÇSGB'nin bu konuda çalışma yapması faydalı olacaktır.

Motokuryelik mesleğinde geliştirilmesi gereken bir diğer alan **örgütlenmedir**. Motokuryelik mesleği içinde yer alan STK'lar herhangi bir yasal yetkilendirmeye sahip olmadıkları için yaptıkları çalışmalar resmiyet kazanamamakta, önerileri ise tavsiye niteliğinde kalmaktadır. Ayrıca motokuryeliğin meslek yasası bulunmamaktadır. Bu durum meslek odası olmamasına da neden olmaktadır. Meslek odası olmaması yine meslek içinde ihtiyaçların tespiti ve izlem çalışmalarının yapılmasını ve hak kayıplarının önlenmesini zorlaştırmaktadır. Sendikaların yasal mevzuatı ise motokuryelik mesleğinin ihtiyacı olan örgütlenmeyi sağlama noktasında

XLVIII Fairwork, platform ekonomisindeki en iyi ve en kötü uygulamaları vurgulayan, adil çalışmanın küresel ilkelerini belirlemek için platformları, işçileri, sendikaları, düzenleyicileri ve akademisyenleri bir araya getiren İngiltere merkezli bir kuruluştur. Platformları adalet ölçülerine karşı değerlendirerek, sadece platform ekonomisinin ne olduğunu değil, aynı zamanda ne olabileceğini de göstermeyi hedeflemektedir.

XLIX Motokuryelik mesleği aktör ağı için bakınız Figür 1 sayfa 35.

kısıtlılıklara sahiptir. Motokuryeler, taşımacılık faaliyeti yürüten kurumlar dışında çeşitli iş kollarında dağınık şekilde bulunmaktadır ve bu sebeple sendikal örgütlenme için gerekli olan “kurumdaki işçilerin en az yüzde 3’ünün sendika üyesi olması, sözleşme yapılmak istenen iş yerinde başvuru tarihinde çalışan işçilerin yarısından fazlası ve kurumdaki çalışanların ise yüzde 40’ının aynı sendikanın mensubu olması” şartları her iş kolunda sağlanamamaktadır. Bu gibi durumlarda motokuryelerin hak kayıplarının önlenmesi için kapsayıcı örgütlenmelere ihtiyaç duyulmaktadır. Motokuryelik mesleğinde kapsayıcı bir örgütlenme mekanizmasının inşası için STK’lar, sendikalar ve işverenlerin iş birliği içinde çalışmalar yürütmesi önemlidir.

► Kamuoyu Oluşturma ve Farkındalık

Motokuryeler için kamuoyunda yapılacak bilinçlendirme çalışmaları motokuryeler, tüketiciler ve motokurye çalıştıran iş yerleri açısından ele alınmalıdır. Yapılacak her türlü bilinçlendirmenin sağlık ve güvenlik kültürünün oluşmasında katkı sağlayacağı aşikârdır.

Tüketiciler ve tüm toplum düzeyinde motokuryelere yönelik ön yargıların azaltılmasını sağlayacak çalışma koşullarını anlatan farkındalık kampanyaları düzenlemek oldukça önemlidir. Salgınla daha da görünür olan motokuryeler konusunda tüketicilerin beklentilerinin gerçekçiliği ve bu alanda çalışanların yaşadıkları zorlukları anlamalarını sağlayacak her türlü kampanya bilgi ve belge üretimine ivedilikle ihtiyaç bulunmaktadır. Bu alanda kamu ve sivil toplumun ortaklığı önemlidir.

Bunun yanı sıra **şiddet ve ayrımcılık** konusu önemli bir konudur. Motokuryeler müşteriler tarafından kötü muameleye maruz kalabildikleri gibi, trafikte de şiddet ve ayrımcılık ile mücadele etmekte, iş yerleri tarafından kötü muameleye maruz kalabilmektedirler. İş yerinde şiddet ve ayrımcılık sıfır toleransla ele alınması gereken bir konudur. Bu konuda cinsiyet ve etnik kökene dayalı şiddet ve ayrımcılığın önlenmesi de ayrıca değerlendirilmelidir. Haziran 2019’da Uluslararası Çalışma Konferansında kabul edilen ILO’nun 190 sayılı Sözleşmesi, dönüm noktası oluşturan bir

belgedir ve çalışma yaşamında şiddet ve tacizi ele alan ilk uluslararası çalışma standardıdır. Eşlik eden 206 sayılı Tavsiye Kararı ile, onur ve saygı üzerine kurulu bir çalışma yaşamı geleceğini şekillendirmek için ortak eylem çerçevesi ve benzersiz bir fırsat sağlamaktadır. Sözleşme, herkesin şiddet ve tacizden arınmış bir çalışma ortamına hakkı olduğunu teyit ederken, çalışma yaşamında, toplumsal cinsiyete dayalı şiddet dahil olmak üzere, şiddet ve tacizin ilk kez ortaya konulan uluslararası tanımını içermektedir. Türkiye’nin 190 numaralı sözleşmeyi imzalaması iş yerinde şiddet ve taciz sorunlarının çözümünde önemli bir adım olacaktır. Bu konuda ILO öncülüğünde, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın sivil toplumun katkısı ile yapacağı her türlü çalışma önem taşımaktadır.

Motokuryeler açısından meslek standartları ve akreditasyon konularında değinilen başlıkların yanı sıra davranış standartları, iletişim, örgütlenme ve haklar konusunda farkındalık ve gelişim eğitimlerinin verilmesi önemlidir.

► Sürdürülebilirlik

İşin sürdürülebildiği konusu motokuryeler açısından hem haklar bağlamında hem de kuryelerin gelecek algısı açısından çeşitli endişeleri barındırmaktadır.

2015 yılının Eylül ayında Birleşmiş Milletler Genel Kurulu, yoksulluğu ortadan kaldırmak, gezegenimizi korumak, eşitsizlik ve adaletsizlikle mücadele etmek hedefiyle 2030 yılında tamamlanan bir yol haritası olarak Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını kabul etmiş ve 17 temel amaç yürürlüğe girmiştir. Bu amaçlardan 8.si olan “İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme” diğer amaçlara paralel motokuryelik mesleği açısından da önemli bir dayanak oluşturmaktadır. İnsan onuruna yakışır iş, herkesin üretken, adil bir ücret aldığı, iş yeri güvenliğinin sağlandığı, aileler için sosyal koruma imkanının bulunduğu, insanların daha fazla kişisel gelişim ve sosyal entegrasyon beklediği iş fırsatları anlamına gelmektedir.

Motokuryelik mesleği, yasal ve sosyal haklar ile iş sağlığı güvenliği sorunları ve kariyer gelişimi konusunda sürdürülebilirlik açısından mesleğe özgü birçok risk faktörünü barındırmaktadır. Çalışanların haklarının korunması, özellikle

kadın ve göçmen işçiler dâhil bütün çalışanlar için güvenli çalışma ortamlarının geliştirilmesini amaçlayan kalkınma hedeflerine yönelik sürdürülebilir ve insana yakışır zemininde yeniden ele alınmalıdır. Güvencesiz ve kötü koşullarda Suriyeli motokuryeler için ise ayrı değerlendirmeler şarttır.

İşin sürdürülebilirliği konusunda ILO, UNDP gibi BM kuruluşları ile sendikalar, işverenler, ilgili STK'lar ve tüm aktörlerin kanıt temelli araştırmalar yapması, duruma özgü raporlar hazırlanarak kamuoyu ile paylaşılması ve tüm aktörlerin koordinasyon içinde çalışması gerekmektedir.



kaynakça

- 1 United Parcel Service of America.(2021, April). UPS Smart E-commerce Report 2021; What Europe’s shoppers want from e-commerce. http://www.rethink.industries/wp-content/uploads/2021/04/UPS_SmartEcommerce_Report_2021.pdf
- 2 Yeşil, A. (2010). E- İnternet Ortamında Ticaret.Kum Saati Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- 3 Delliotte, (2020, Mayıs). Küresel Covid-19 Salgınının Türkiye’de Farklı Kategorilere Etkileri. <https://www2.deloitte.com/tr/tr/pages/consulting/articles/kuresel-covid-19-salgininin-turkiyede-farkli-kategorilere-etkileri.html>
- 4 E-Ticaret Dairesi Başkanlığı. (2021). İstatistikler.E-Ticaret Bilgi Sistemi. <https://www.eticaret.gov.tr/istatistikler>
- 5 Türkiye Çalışma ve İş Kurumu. Motosikletli Kurye. Meslekler Sözlüğü içinde. 25 Ekim 2021. <https://esube.iskur.gov.tr/Meslek/ViewMeslekDetayPopUp.aspx?uiID=8321.02>
- 6 Tampere Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi. (2020, May 19). *COVID-19 & Delivery Workers: health risks and essential help in the same package*. <https://www.tuni.fi/alustalehti/2020/05/19/covid-19-delivery-workers-health-risks-and-essential-help-in-the-same-package/>
- 7 Türkiye Cumhuriyeti Sosyal Güvenlik Kurumu. (2021). *SGK İstatistik Yıllıkları*. Sgk.gov.tr. http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik/sgk_istatistik_yilliklari
- 8 Sputnik, (2021,15 Mart), *1 milyon kuryenin yüzde 90’ı kayıt dışı*,<https://tr.sputniknews.com/20210315/1-milyon-kuryenin-yuzde-90i-kayit-disi-1044031140.html>
- 9 Türkiye Cumhuriyeti Sosyal Güvenlik Kurumu. (2021). *SGK İstatistik Yıllıkları*. Sgk.gov.tr. http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik/sgk_istatistik_yilliklari
- 10 Türkiye Cumhuriyeti Sosyal Güvenlik Kurumu. (2021). *SGK İstatistik Yıllıkları*. Sgk.gov.tr. http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik/sgk_istatistik_yilliklari
- 11 New South WalesGovernment, (2020, November). *Work health and safety of food delivery workers in the gig economy*. https://www.centreforwhs.nsw.gov.au/__data/assets/pdf_file/0007/932677/Work-health-and-safety-of-food-delivery-workers-in-the-gig-economy..pdf
- 12 Kudas, F., Liddle, M., Makowski, K., &Schmitz-Felten, E. (2010). *Delivery and dispatch riders’ safety and health: A European review of good practice guidelines*. European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). <https://osha.europa.eu/en/publications/delivery-and-despatch-riders-safety-and-health-european-review-good-practice-guidelines/view>
- 13 Türkiye Cumhuriyeti Sosyal Güvenlik Kurumu. (2021). *SGK İstatistik Yıllıkları*. Sgk.gov.tr. http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik/sgk_istatistik_yilliklari
- 14 *Bir Yılda Motokurye Ölümleri 10 Kat Arttı*. Gazete Vatan. (2021,5 Mart) <http://www.gazetevatan.com/bir-yilda-motokurye-olumleri-10-kat-artti-1377037-gundem/>
- 15 *Pandemi Döneminde 191 Moto Kurye Öldü*. Gazete Kadıköy. (2021, 24 Mart). <http://www.gazetekadikoy.com.tr/yasam/pandemi-doneminde-191-motokurye-oldu-h17449.html>
- 16 Christie, N. &Ward, H. (2018). *The emerging issues for management of occupational road risk in a changing economy: A survey of gig economy drivers, riders and their managers*. <https://itthub.net/wp-content/uploads/2021/04/UCL-Survey-of-gig-economy-drivers-riders-and-their-managers.pdf>
- 17 *Motosikletli kuryeye talep artınca, kadınlar sahaya indi*. Milliyet. (2021, 24 Kasım). <https://www.milliyet.com.tr/ekonomi/motosikletli-kuryeye-talep-artinca-kadinlar-sahaya-indi-6362971>
- 18 *Motosikletli kuryeye talep artınca, kadınlar sahaya indi*. Milliyet. (2021, 24 Kasım). <https://www.milliyet.com.tr/ekonomi/motosikletli-kuryeye-talep-artinca-kadinlar-sahaya-indi-6362971>
- 19 Gündoğdu, E. (2021, 23 Mart). *Moto kuryelik yapan kadınlar trafikte rakip tanımıyor* . Mygazete. <https://www.mygazete.com/yerel-haber/antalya/moto-kuryelik-yapan-kadinlar-trafikte-rakip-tanimiyor/377764/>
- 20 *Moto kuryeler: ‘Çabuk gelsin’ notlarından ölümler arttı, günde 10 kez kaza atlatıyoruz, üstüne bir de dayak yiyoruz*. Sputnik Türkiye. (2021, 19 Nisan). <https://tr.sputniknews.com/20210419/moto-kuryeler-cabuk-gelsin-notlarindan-olumler-artti-gunde-10-kez-kaza-atlatiyoruz-ustune-bir-de-1044304312.html>
- 21 Bidar, M. (2021, February 21). *Women who lost jobs due to COVID turn to food delivery platforms*. CBS News. <https://www.cbsnews.com/news/women-unemployment-covid-food-delivery-doordash-instacart-ubereats-jobs/>
- 22 Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı, (2016). *Hedef 8: İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme*. UNDP Türkiye. <https://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/sustainable-development-goals/goal-8-decent-work-and-economic-growth.html>
- 23 Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği, (2016). *Mülteci ve Göçmen*. https://www.unhcr.org/cy/wp-content/uploads/sites/41/2018/02/UNHCR_Refugee_or_Migrant_TR.pdf
- 24 International Labour Organization. (2011, November). *Equality at work: The continuing challenge*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_166583.pdf
- 25 Moyce, S. C. &Schenker, M. (2018). Migrant Workers and Their Occupational Health and Safety. Annual Review of Public Health, 39(1), 351–365.<https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev-publhealth-040617-013714>
- 26 Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu. (2019). *Göçmenlerin İş Sağlığı ve Güvenliği Konuları*. <http://www.turkis.org.tr/dosya/50mTRT1Kh6C6.pdf>
- 27 Hargreaves, S., Rustage, K., Nellums, L. B., McAlpine, A., Pocock, N., Devakumar, D., Aldridge, R. W., Abubakar, I., Kristensen, K. L., Himmels, J. W., Friedland, J. S., &Zimmerman, C. (2019). Occupational health outcomes among international migrant workers: a systematic review and meta-analysis.The Lancet Global Health, 7(7), e872–e882. [https://doi.org/10.1016/s2214-109x\(19\)30204-9](https://doi.org/10.1016/s2214-109x(19)30204-9)

- 28 Dzięza, J. (2020, September 13). *Revolt Of The Delivery Workers*. TheVerge, <https://www.theverge.com/22667600/delivery-workers-seamless-uber-relay-new-york-electric-bikes-apps>
- 29 Greef, K. de. (2019, July 13). *Immigrant food couriers risk death on South African roads*. News24. <https://www.news24.com/news24/SouthAfrica/News/immigrant-food-couriers-risk-death-on-south-african-roads-20190702>
- 30 Asher-Schapiro, K. H., Avi. (2021, April 14). *Risks for South Africa's migrant food couriers surge during the pandemic*. Reuters. <https://www.reuters.com/article/us-safrica-workers-apps-idUSKBN2C10AB>
- 31 Tekeci, F. (2019, 17 Haziran) *Ehliyetsiz, plakasız ve evraksız... Suriyeli moto kurye*. Hurriyet. <https://www.hurriyet.com.tr/yazarlar/fatih-tekeci/ehliyetsiz-plakasiz-ve-evraksiz-suriyeli-moto-kurye-41245886>
- 32 Uluslararası Çalışma Örgütü. (2021). *Plastik ve Mamulleri Sektöründe Yabancı İşçi Çalıştırma*. https://www.ilo.org/wcmsmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-ankara/documents/genericdocument/wcms_806864.pdf
- 33 Uluslararası Çalışma Örgütü. (2021). *Plastik ve Mamulleri Sektöründe Yabancı İşçi Çalıştırma*. https://www.ilo.org/wcmsmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-ankara/documents/genericdocument/wcms_806864.pdf
- 34 T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (n.d.). *Sıkça sorulan Sorular*. www.csgeb.gov.tr. <https://www.csgeb.gov.tr/uigm/sikca-sorulan-sorular/#:~:text=Usul%C3%BCne%20uygun%20olarak%20yap%C4%B1lan%20%C3%A7al%C4%B1%C5%9Fma>
- 35 Aslantürk, O., & Tunç, Y. E. (2018). *Yabancıların Türkiye'de Kayıtdışı İstihdamı*. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(4), 13-20.
- 36 International Labour Organization. (2021a). *ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. Eighth edition. Updated estimates and analysis*. International Labour Office. https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_824092/lang-en/index.htm
- 37 International Labour Organization (ILO). (1984). *Psychosocial factors at work: Recognition and control*. Report of the Joint International Labour Office and World Health Organization on Occupational Health, Ninth Session, 18-24 September 1984. Occupational Safety and Health Series No. 56. International Labour Office
- 38 Cox, T., Griffiths, A. (2005). *The nature and measurement of work-related stress* in: J. Wilson, N., Corlett, (Eds.) *Evaluation of Human Work: A Practical Ergonomics Methodology*. Boca Raton, FL: CRC Press.
- 39 Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzalez, E. (2000). *Research on Work Related Stress*. European Agency for Safety and Health at Work, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg
- 40 Uluslararası Çalışma Örgütü (2020). *İş Yerinde Stres: Ortak Bir Zorluk*. (N. Human Danışmanlık, Çev.) N. Human Danışmanlık Yayınları (Orijinal Basım Tarihi 2016) ISSN: 9786050646801
- 41 Tomaschek, A., Lanfer, S. S. L., Melzer, M., Debitz, U., & Buruck, G. (2018). *Measuring work-related psychosocial and physical risk factors using workplace observations: a validation study of the Healthy Workplace Screening*. Safety Science, 101, 197-208. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.09.006>
- 42 Dahler-Larsen, P., Sundby, A., & Boodhoo, A. (2020). *Can occupational health and safety management system address psychosocial risk factors? An empirical study*. Safety Science, 130, 104878. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104878>
- 43 Elstad, J. Vabo, M. (2008). *Job stress, sickness absence and sickness presenteeism in nordic elderly care*. Scandinavian Journal of Public Health, 36(5), 467-474..
- 44 Milczarek, M., Schneider, E. González, E. R. (2009). *OSH in figures: stress at work – facts and figures European Risk Observatory Report*. European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). Office for Official Publications of the European Communities, <https://osha.europa.eu/en/publications/osh-figures-stress-work-facts-and-figures/view-0>
- 45 Matrix Insight: Executive Agency for Health and Consumers. (2012, November). *Economic analysis of workplace mental health promotion and mental disorder prevention programmes and of their potential contribution to EU health, social and economic policy objectives*, Matrix Insight. http://www.mentalhealthpromotion.net/resources/matrix_2012-economic-analysis-of-wmhp-programmes.pdf
- 46 Sainsbury Centre for Mental Health. (2007). *Mental health at work: developing a business case, policy paper*. Centre for Mental Health. https://www.centreformentalhealth.org.uk/sites/default/files/2018-09/mental_health_at_work.pdf
- 47 Safe Work Australia, (2012, March) *Compendium of workers' compensation statistics Australia 2009-10*, Safe Work Australia, Canberra, 2012b. <http://www.safeworkaustralia.gov.au/sites/swa/about/publications/pages/compendium-2009-10>.
- 48 *187 No'lu İş Sağlığı ve Güvenliğini Geliştirme Çerçeve Sözleşmesi*. Ilo.org. (2021). 4 November 2021, from https://www.ilo.org/ankara/conventions-ratified-by-turkey/WCMS_377312/lang-tr/index.htm.
- 49 N_Human. (2021, Şubat). *Psikososyal Riskler Mevcut Durum Analizi*. N_Human Danışmanlık Yayınları. ISBN: 9786050646818
- 50 International Labour Organization. (2020). *Managing Work-Related Psychosocial Risks During The COVID-19 Pandemic*. ILO. https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_748638/lang-en/index.htm
- 51 Uluslararası Çalışma Örgütü, (2016). *İş Yerinde Stres: Ortak Bir Zorluk* (Çev. N_Human, 2020). İzmir.
- 52 Bureau of Statistics. (n.d.). *International Standard Classification of Occupations. Workunit of the Policy Integration Department*. www.ilo.org. <https://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/isco88/8321.htm>
- 53 International Labour Organization. (2012). *International Standard Classification of Occupations*. <https://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/docs/publication08.pdf>

- 54 O*Net Online, (2021), <https://www.onetonline.org/find/>
- 55 European Agency for Safety and Health at Work. (2012). *NRSP Australia» Delivery and despatch riders' safety and health: A European review of good practice guidelines*. NRSP. <https://www.nrspp.org.au/resources/delivery-and-despatch-riders-safety-and-health-a-european-review-of-good-practice-guidelines/>
- 56 Mesleki Yeterlilik Kurumu, (2017). *Ulusal Meslek Standardı*. https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=3974
- 57 Motosikletli Kuryeler Derneği. (n.d.). *Kuryelik Mesleği*. MOTKURDER <https://motkurder.org.tr/kurye-meslegi-2/>
- 58 Türkiye Çalışma ve İş Kurumu. Motosikletli Kurye. *Meslekler Sözlüğü* içinde. 25 Ekim 2021. <https://esube.iskur.gov.tr/Meslek/ViewMeslekDetayPopUp.aspx?uiID=8321.02>
- 59 Türkiye Çalışma ve İş Kurumu. Motosikletli Kurye. *Meslekler Sözlüğü* içinde. 25 Ekim 2021. <https://esube.iskur.gov.tr/Meslek/ViewMeslekDetayPopUp.aspx?uiID=8321.02>
- 60 Mesleki Yeterlilik Kurumu, (2017). *Ulusal Meslek Standardı*. https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=3974
- 61 Ulusal Meslek Standartlarına Dair Tebliğ, (2017, 29 Kasım). *Resmi Gazete (Sayı 30255)*. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/11/20171129M1.pdf>
- 62 Mesleki Yeterlilik Kurumu, (2017). *Ulusal Meslek Standardı*. https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=3974
- 63 Karayolları Trafik Yönetmeliği, (1997, 18 Temmuz). *Resmi Gazete (Sayı 2918)*. <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=8182&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeligi&mevzuatTertip=5>
- 64 Mesleki Yeterlilik Kurulu. (2019). *Ulusal Yeterlilik 19UY0390*. <https://meslekiyeterlilik.ctr.com.tr/uploads/docs/747-motosikletli-kurye-19uy0390-3.pdf>
- 65 Mesleki Yeterlilik Kurumu. (n.d.). *Yetkilendirilmiş Belgelendirme Kuruluşu Arama*. Portal.myk.gov.tr. https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_kurulus_ara&view=kurulus_ara&layout=default
- 66 İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliği (2012, 26 Aralık). *Resmi Gazete (Sayı: 28509)* <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=16909&MevzuatTur=9&MevzuatTertip=5>
- 67 İş Sağlığı Ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliği (2012, 26 Aralık). *Resmi Gazete (Sayı: 28509)* <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=16909&MevzuatTur=9&MevzuatTertip=5>
- 68 Evrensel Gazetesi (12 Şubat 2020). *Motosikletli Kuryelik 'Az Tehlikeli Sınıfından Yüksek Tehlikeli İş Sınıfına Gelmeli*. www.evrensel.net/haber/397146/motosikletli-kuryelik-az-tehlikeli-sinifindan-yuksektehlikeli-is-sinifina-gelmeli
- 69 5510 Sayılı Kanun Gereğince Sigortalı Sayılanlar, Sayılmayanlar, Sigortalılığın Başlangıcı, Kuruma Bildirilmesi ve Sona Ermesi Hakkında Tebliğ. (2008.28.09). *Resmi Gazete*. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2008/09/20080928-12.htm>
- 70 İş Kanunu (2012). *Resmi Gazete*. (Sayı: 25134) <http://iskanunu.com/portal/wp-content/uploads/2012/01/1.5.4857.pdf>
- 71 Mesleki Yeterlilik Kurumu, (2017). *Ulusal Meslek Standardı*. https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=3974
- 72 Karayolları Trafik Yönetmeliği, (1997, 18 Temmuz). *Resmi Gazete (Sayı 2918)*. <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=8182&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeligi&mevzuatTertip=5>
- 73 Eray, D. (2020, 20 Ağustos). *Motorlu kuryeler haklarını arıyor*. Antalya Ekspres. <http://antalyaekspres.com.tr/ozel-haber/haber/motorlu-kuryeler-haklarini-ariyor/619236>
- 74 Ahuja, K., Chandra, V., Lord, V., & Peens, C. (2021). *Ordering in: The rapid evolution of food delivery* | McKinsey. www.mckinsey.com. <https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/ordering-in-the-rapid-evolution-of-food-delivery>
- 75 Çınar, M. (2021, 13 Eylül). *6 bin lira maaşla motokurye bulamıyorlar*. DHA. <https://www.dha.com.tr/yurt/6-bin-lira-maasla-motokurye-bulamiyorlar/haber-1848167>
- 76 World Health Organization (2004). *World report on road traffic injury prevention*. <https://www.who.int/publications/item/world-report-on-road-traffic-injury-prevention>
- 77 Baverstock, A., Reeve, W., Burgess, A. (2007). *Understanding road safety issues for courier and food delivery riders: Quantitative research report*, Synovate Ltd., <http://www.tfl.gov.uk/assets/downloads/delivery-riders-full-report-07.pdf>
- 78 Christie, N., & Ward, H. (2019). The health and safety risks for people who drive for work in the gig economy. *Journal of Transport & Health*, 13, 115–127. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2019.02.007>
- 79 New South Wales Government, (2020, November). *Work health and safety of food delivery workers in the gig economy*. https://www.centreforwhs.nsw.gov.au/_data/assets/pdf_file/0007/932677/Work-health-and-safety-of-food-delivery-workers-in-the-gig-economy..pdf
- 80 *1 milyon kuryenin yüzde 90'ı kayıt dışı*. Sputnik, (2021, 15 Mart), <https://tr.sputniknews.com/20210315/1-milyon-kuryenin-yuzde-90i-kayit-disi-1044031140.html>
- 81 European Agency for Safety and Health at Work. (2012). *NRSP Australia» Delivery and despatch riders' safety and health: A European review of good practice guidelines*. NPSS. <https://www.nrspp.org.au/resources/delivery-and-despatch-riders-safety-and-health-a-european-review-of-good-practice-guidelines/>

ders-safety-and-health-a-european-review-of-good-practice-guidelines/

- 82 Da Silva, D. W., Andrade, S. M. D., Soares, D. F. P. D. P., Mathias, T. A. D. F., Matsuo, T., De Souza, R. K. T. (2012). *Factors Associated With Road Accidents Among Brazilian Motorcycle Couriers*. The Scientific World Journal, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3354443/>
- 83 Kieling, R. R. Szobot C. M. , Matte B., (2010). *Mental disorders and delivery motorcycle drivers (motoboy): a dangerous association*, European Psychiatry, 26(1), 23–27.
- 84 Mast M. S., Sieverding, M., Esslen, M., Graber, K., Jancke, L., (2008). *Masculinity causes speeding in young men*. Accident Analysis and Prevention, 40(2), 840–842.
- 85 Uluslararası Çalışma Örgütü. (2018). Örgütlenme Özgürlüğü. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-ankara/documents/publication/wcms_666543.pdf
- 86 T.C. Ticaret Bakanlığı. (n.d.). *Odaların Görevleri*. Erişim Tarihi 2021, 11 Kasım <https://www.ticaret.gov.tr/ic-ticaret/odalar-ve-borsalar/odalar/odalarin-gorevleri>
- 87 T.C. İşçileri Bakanlığı. (n.d.). *Dernek Sorgulama*. www.turkiye.gov.tr. Erişim Tarihi 2021, 12 Kasım, <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ddb-dernek-sorgulama?sonuc=Liste>
- 88 Motosikletli Kuryeler Derneği. (n.d.). *Bizden Haberler*. MOTKURDER. <https://motkurder.org.tr/haberler/>
- 89 Mesleki Yeterlilik Kurulu. (n.d.). *Yetkilendirilmiş Belgelendirme Kuruluşu Arama*. https://Portal.myk.gov.tr/Index.php?Option=Com_kurulus_ara&View=Kurulus_ara&Layout=Default.
- 90 Sendikalar Ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu, (2012). *Resmi Gazete (28460)* <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6356.pdf>
- 91 Sendikalar Ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu, (2012). *Resmi Gazete (28460)* <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6356.pdf>
- 92 Kızılkaya, S., & Bakiler, O. (2021, 31 Mart). *Motokurye Ölümleri Artıyor*. Amerika'nın Sesi | Voice of America - Turkish. <https://www.amerikaninsesi.com/a/motokurye-olumleri-artiyor/5835620.html>
- 93 Cox, T., Griffiths, A. J., and Rial Gonza ´lez, E (2000) *Research on work-related stress*. Office of the Official Publications of the European Communities. <https://osha.europa.eu/en/publications/report-research-work-related-stress/view>
- 94 Karayolları Trafik Yönetmeliği, (1997, 18 Temmuz). *Resmi Gazete (Sayı 2918)*. Erişim Adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=8182&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeligi&mevzuatTertip=5>
- 95 Mesleki Yeterlilik Kurumu, (2017). *Ulusal Meslek Standardı*. https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=3974
- 96 Thompson, L. F., & Mayhorn, C. B. (2012). *Aging Workers and Technology*. Oxford Handbooks Online. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195385052.013.0113>
- 97 Swift, H. J., Abrams, D., Drury, L., & Lamont, R. A. (2018). *Categorization by Age*. Encyclopedia of Evolutionary Psychological Science, 1–10. https://doi.org/10.1007/978-3-319-16999-6_2431-1
- 98 Byun, J. H., Jeong, B. Y., & Park, M. H. (2017). *Characteristics of Motorcycle Crashes of Food Delivery Workers*. Journal of the Ergonomics Society of Korea, 36(2), 157–168. <https://doi.org/10.5143/JESK.2017.36.2.157>
- 99 Egozi, L., Reiss-Hevlin, N., Dallasheh, R., & Pardo, A. (2021). *Couriers' safety and health risks before and during the COVID-19 pandemic*. International Archives of Occupational and Environmental Health. <https://doi.org/10.1007/s00420-021-01795-8>
- 100 Hilton, M. F., & Whiteford, H. A. (2010). *Associations between psychological distress, workplace accidents, workplace failures and workplace successes*. International Archives of Occupational and Environmental Health, 83(8), 923–933. <https://doi.org/10.1007/s00420-010-0555-x>
- 101 Türkiye Cumhuriyeti Ticaret Bakanlığı. (2019). *Türkiye'de Şirket Kurmak*. <https://ticaret.gov.tr/turkiyede-sirket-kurmak>
- 102 5510 Sayılı Kanun Gereğince Sigortalı Sayılanlar, Sayılmayanlar, Sigortalılığın Başlangıcı, Kuruma Bildirilmesi ve Sona Ermesi Hakkında Tebliğ. (2008.28.09). *Resmi Gazete*. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2008/09/20080928-12.htm>
- 103 Smith, M. J., Carayon, P., Sanders, K. J., Lim, S-Y., & LeGrande, D. (1992). *Employee stress and health complaints in jobs with and with out electronic performance monitoring*. *Applied Ergonomics*, 23(1), 17–27. [https://doi.org/10.1016/0003-6870\(92\)90006-h](https://doi.org/10.1016/0003-6870(92)90006-h)
- 104 Useche, S. A., Gómez, V., Cendales, B., & Alonso, F. (2018). *Working Conditions, Job Strain, and Traffic Safety among Three Groups of Public Transport Drivers*. *Safety and Health at Work*, 9(4), 454–461. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2018.01.003>
- 105 Kontogiannis, T. (2006). *Patterns of driver stress and coping strategies in a Greek sample and their relationship to aberrant behaviors and traffic accidents*. Accident Analysis & Prevention, 38(5), 913–924. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2006.03.002>
- 106 Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü (2011). *Meslek Hastalıkları Rehberi*, kahramanmaras.tarimorman.gov.tr/Belgeler/%C4%B0SG%20FAYDALI%20B%C4%B0LG%C4%B0LER/Meslek-Hastaliklari-Kita-b%C4%B1.pdf. Erişim Tarihi 19 Ekim. 2021.
- 107 bin Abu Hanifah MS (2015) *Prevalence of Musculoskeletal Problems among Manual Handling Workers in Courier*

Service Industry. *Int J EngTechnol Technol* 4(1):81–88

- 108 Egozi, L., Reiss-Hevlin, N., Dallasheh, R., & Pardo, A. (2021). Couriers' safety and health risks before and during the COVID-19 pandemic. *International Archives of Occupational and Environmental Health*. <https://doi.org/10.1007/s00420-021-01795-8>
- 109 International Labour Organization, & International Ergonomics Association. (2010). *Ergonomic Checkpoints: Practical and Easy-to-implement Solutions for Improving Safety, Health and Working Conditions* (2nd ed., 203–227). International Labour Office. https://www.ilo.org/global/publications/ilo-bookstore/order-online/books/WCMS_120133/lang--en/index.htm
- 110 European Commission. (2015). *Work-related Road Safety*. In www.erso.eu. European Road Safety Observatory.
- 111 ISO. (2012). ISO 39001 International Standard: Road Traffic Safety (RTS) Management Systems - Requirements and Guidance for Use. <https://www.iso.org/standard/44958.html>
- 112 European Commission. (2018). *Road Safety Management*. In www.erso.eu. European Road Safety Observatory.
- 113 Bomel Ltd. (2004). *Safety Culture and Work-related Road Accidents*, Road Safety Research Report No. 51. BOMEL Ltd Publication. ISSN 1468-9138
- 114 Downs, C.G., Keigan, M., Maycock, G. and Grayson, G.B. (1999). *The Safety of Fleet Car Drivers: A Review*. TRL. ISSN 0968-4107
- 115 Gregersen, N. P., Brehmer, B., & Morén, B. (1996). Road safety improvement in large companies. An experimental comparison of different measures. *Accident Analysis & Prevention*, 28(3), 297–306. [https://doi.org/10.1016/0001-4575\(95\)00060-7](https://doi.org/10.1016/0001-4575(95)00060-7)
- 116 Byun, J. H., Jeong, B. Y., & Park, M. H. (2017). Characteristics of Motorcycle Crashes of Food Delivery Workers. *Journal of the Ergonomics Society of Korea*, 36(2), 157–168. <https://doi.org/https://doi.org/10.5143/JESK.2017.36.2.157>
- 117 da Silva, D. W., Andrade, S. M. de, Soares, D. F. P. de P., Mathias, T. A. de F., Matsuo, T., & de Souza, R. K. T. (2012). Factors Associated with Road Accidents among Brazilian Motorcycle Couriers. *The Scientific World Journal*, 2012, 1–6. <https://doi.org/10.1100/2012/605480>
- 118 Shin, D. S., Byun, J. H., & Jeong, B. Y. (2019). Crashes and Traffic Signal Violations Caused by Commercial Motorcycle Couriers. *Safety and Health at Work*, 10(2), 213–218. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2018.10.002>
- 119 Chung, Y., Song, T.-J., & Yoon, B.-J. (2014). Injury severity in delivery motorcycle to vehicle crashes in the Seoul metropolitan area. *Accident Analysis & Prevention*, 62, 79–86. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2013.08.024>
- 120 Baverstock, A., Reeve, W., Burgess, A. (2007). *Understanding road safety issues for courier and food delivery riders: Quantitative research report*, Synovate Ltd., <http://www.tfl.gov.uk/assets/downloads/delivery-riders-full-report-07.pdf>
- 121 The Royal Society of the Prevention of Accidents. (2017). *Road Safety Research: Common Motorcycle Crash Causes*. <https://www.rospa.com/rospaweb/docs/advice-services/road-safety/motorcyclists/common-motorcycle-crash-causes.pdf>
- 122 National Highway Traffic Safety Administration (2013), *Traffic Safety Fact*, <https://crashstats.nhtsa.dot.gov/Api/Public/ViewPublication/812148>
- 123 Johansson, G. (1989). Job demands and stress reactions in repetitive and uneventful monotony at work. *International Journal of Health Services*, 19, 365–377. <https://doi.org/10.2190/XYP9-VK4Y-9H80-VV3K>
- 124 Tsai, C.-J. (2016). Boredom at Work and Job Monotony: An Exploratory Case Study within the Catering Sector. *Human Resource Development Quarterly*, 27(2), 207–236. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21249>
- 125 Tummers, L. G., & Bakker, A. B. (2021). Leadership and Job Demands-Resources Theory: A Systematic Review. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.722080>
- 126 Haslam, R. A., & Bentley, T. A. (1999). Follow-up investigations of slip, trip and fall accidents among postal delivery workers. *Safety Science*, 32(1), 33–47. [https://doi.org/10.1016/s0925-7535\(99\)00009-0](https://doi.org/10.1016/s0925-7535(99)00009-0)
- 127 Petitta, L., Probst, T. M., Ghezzi, V., & Barbaranelli, C. (2019). Cognitive failures in response to emotional contagion: Their effects on workplace accidents. *Accident Analysis & Prevention*, 125, 165–173. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2019.01.018>
- 128 International Labour Organization. (1930). *Hours of Work (Commerce and Offices) Convention* (No. 30). https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312175
- 129 Messinger, J. C. (2018). *Working time and the future of work*. ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dg-reports/---cabinet/documents/publication/wcms_649907.pdf
- 130 De Stefano, V. (2015). The Rise of the “Just-in-Time Workforce”: On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the “Gig-Economy.” *SSRN Electronic Journal*, 37(3). <https://doi.org/10.2139/ssrn.2682602>
- 131 International Labour Organization. (2021). *Working time*. ILOSTAT. <https://ilostat.ilo.org/topics/working-time/>
- 132 Türkiye Cumhuriyeti Sosyal Güvenlik Kurumu. (2021). *SGK İstatistik Yıllıkları*. http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik/sgk_istatistik_yilliklari
- 133 Kivimäki, M., Jokela, M., Nyberg, S. T., Singh-Manoux, A., Fransson, E. I., Alfredsson, L., Bjorner, J. B., Borritz, M., Burr, H., Casini, A., Clays, E., De Bacquer, D., Dragano, N., Erbel, R., Geuskens, G. A., Hamer, M., Hooftman, W. E., Houtman, I. L., Jöckel, K.-H., & Kittel, F. (2015). Long working hours and risk of coronary heart disease and stroke: a systematic review and meta-analysis of published and unpublished data for 603 838 individuals. *The Lancet*, 386(10005), 1739–1746. [https://doi.org/10.1016/s0140-6736\(15\)60295-1](https://doi.org/10.1016/s0140-6736(15)60295-1)

- 134 Afonso, P., Fonseca, M., & Pires, J. F. (2017). Impact of working hours on sleep and mental health. *Occupational Medicine*, 67(5), 377–382. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqx054>
- 135 İş Kanunu (2012). Resmi Gazete. (Sayı: 25134) <http://iskanunu.com/portal/wp-content/uploads/2012/01/1.5.4857.pdf>
- 136 International Labour Organization. (2012). SOLVE: Integrating health promotion into workplace OSH policies – Trainer’s guide. International Labour Office.
- 137 Fagan et al. (2012). The influence of working time arrangements on work-life integration of “balance”: A review of the evidence. *Conditions of Work and Employment Series* No. 32 (Geneva, International Labour Office).
- 138 Hamermesh, D. S., Kawaguchi, D., & Lee, J. (2017). Does labor legislation benefit workers? Well-being after an hours-reduction. *Journal of the Japanese and International Economies*, 44, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.jjie.2017.02.003>
- 139 International Labour Organization. (2007). *Decent working time: Balancing workers’ needs with business requirements*. https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_145391/lang-en/index.htm
- 140 Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- 141 Hilton, M. F., & Whiteford, H. A. (2010). Associations between psychological distress, workplace accidents, workplace failures and workplace successes. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 83(8), 923–933. <https://doi.org/10.1007/s00420-010-0555-x>
- 142 Cox, T., Griffiths, A., Rial-González, E., & European Agency For Safety And Health At Work. (2000). Research on work-related stress. European Agency For Safety And Health At Work
- 143 Cox, T., Griffiths, A., Rial-González, E., & European Agency For Safety And Health At Work. (2000). Research on work-related stress. European Agency For Safety And Health At Work. <https://osha.europa.eu/en/publications/report-research-work-related-stress/>
- 144 Uluslararası Çalışma Örgütü (2020). İş Yerinde Stres: Ortak Bir Zorluk. (N HumaN Danışmanlık, Çev.) N HumaN Danışmanlık Yayınları (Orijinal Basım Tarihi 2016) ISSN: 9786050646801
- 145 Gallup. (2021). *Global Emotions Report*. Gallup, Inc. <https://www.gallup.com/analytics/349280/gallup-global-emotions-report.aspx>
- 146 *Pandemide 160 motokurye trafik kazasında yaşamını yitirdi*. Sözcü Gazetesi. (2020, 25 Aralık). <https://www.sozcu.com.tr/2020/gundem/pandemide-160-motokurye-trafik-kazasinda-yasamini-yitirdi-6182701/>
- 147 International Labour Organization (2019). *Toplumsal Cinsiyet Eşitliği için Büyük Sıçrama: Herkes için Daha İyi Çalışma Yaşamı Geleceği*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_674831.pdf
- 148 European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. *Employment and Working Conditions of Migrant Workers*. 2007. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/docs/ewco/tn0701038s/tn0701038s.pdf
- 149 Birleşmiş Milletler. *Tüm Göçmen İşçilerin ve Aile Fertlerinin Haklarının Korunmasına Dair Uluslararası Sözleşme*. 1990, insanhaklarimerkezi.bilgi.edu.tr/media/uploads/2015/08/03/GocmenIscilerinVeAileFertlerininHaklarininKorunmasınaDair-Sozlesme.pdf.
- 150 Tekeci, F. (2019, 17 Haziran) *Ehliyetsiz, plakasız ve evraksız... Suriyeli moto kurye*. Hurriyet. <https://www.hurriyet.com.tr/yazarlar/fatih-tekeci/ehliyetsiz-plakasiz-ve-evraksiz-suriyeli-moto-kurye-41245886>.
- 151 Park, C. L., & Ai, A. L. (2006). Meaning making and growth: New directions for research on survivors of trauma. *Journal of Loss and Trauma*, 11(5), 389–407. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15325020600685295>
- 152 Werdel B., M., & Wicks, J. W. (2012). *Primer on posttraumatic growth*. John Wiley.

ilo.org

ILO Türkiye Ofisi

Ferit Recai Ertuğrul Caddesi No: 4,
06450 Oran, Ankara

Bu araştırma, "Türkiye'deki Mülteciler ve Ev Sahibi Topluluklar için İnsana Yakısr İş Fırsatları Projesi" kapsamında ABD Nüfus, Mülteciler ve Göç Bürosu (U.S. Department of State, PRM) tarafından desteklenmiştir.