

Anlatılan Senin Hikayendir

**ÇAĞRI MERKEZİNDE
ÇALIŞMAK**

Gamze Yücesan-Özdemir



NotaBene Yayınları

**Anlatılan Senin Hikayendir
ÇAĞRI MERKEZİNDE ÇALIŞMAK**

Gamze Yücesan-Özdemir

Kapak Tasarımı: Erdinç Kaygusuz

Dizgi: Ulaş Akyol

Şan Ofset Matbaacılık San. ve Tic. Ltd. Şti. Sertifika no: 12049
Hamidiye Mahallesi, Anadolu Caddesi No:50 Kağıthane/İstanbul 0212 289 24 24

1. Baskı

2019

İstanbul

ISBN : 978-605-260-199-0

www.notabene.com.tr ● bilgi@notabeneyayinlari.com

facebook: @NotaBeneYayinlari ● twitter: @NotaBeneY ● instagram: @notabene.yayinlari

© Renas Yayıncılık Matbaacılık Filmcilik Reklam Yazılım Donanım Bilişim San. ve Tic. Ltd. Şti.

Rasimpaşa mah. Duatepe sok. 59/B, Yeldeğirmeni, Kadıköy / İstanbul

Tel: (216) 337 20 26 GSM: 533 680 51 59 Sertifika No: 18074

Anlatılan Senin Hikayendir

**ÇAĞRI MERKEZİNDE
ÇALIŞMAK**

Gamze Yücesan-Özdemir



Gamze Yücesan-Özdemir

Orta Doğu Teknik Üniversitesi, University of Reading ve University of Sussex'de öğrenim gördü. Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesinde öğretim üyesidir. Emek çalışmaları olarak adlandırılacak bir alanda çalışmalar yapmaktadır. Bu alanda kitapları, sosyal bilim dergilerinde ve derleme kitaplarda makaleleri bulunmaktadır. Ayrıca birçok sendikanın dergi ve yayınlarında yazıları yer almaktadır.

Eserlerinden bazıları şunlardır:

Sermayenin Adaleti: Türkiye'de Emek ve Sosyal Politika (A. M. Özdemir ile, Dipnot, 2008).

İletişim, Emek ve Kalkınma: Ekonomi Politik Yaklaşım (Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi 40. Yıl Kitaplığı, 2008).

Emek ve Teknoloji: Türkiye'de Yeni İletişim Teknolojileri ve Sendikalar (Tan, 2009).

Emek Politikaları: Ne Oluyor? Ne Yapmalı? (Altı yazarlı çalışma, Belediye-İş Yayınları, 2011).

Violence: Neoliberalism, Islamist Politics and the AKP Years in Turkey (S. Coşar ile, derleme, Red Quill Books, 2012).

2000'li Yıllarda Türkiye'de İktisat ve Siyaset Rüzgarları (Ö. Birler, S. Coşar, H. Mihçı ile, derleme, Efil, 2012).

İktidarın Şiddeti: AKP'li Yıllar, Neoliberalizm ve İslamcı Politikalar (S. Coşar ile, derleme, Metis, 2014).

İnatçı Köstebek: Çağrı Merkezlerinde Gençlik, Sınıf ve Direniş (Yordam, 2014)

Rüzgara Karşı: Emek Süreçleri ve Karşı Hegemonya Arayışları (derleme, NotaBene, 2015)

The Road to Gezi: Resistance and Counter-Public in 21st Century Turkey, (derleme, Red Quill Books, 2016)

Ada'ya ve Aras'a,

İçindekiler

Çağrı Merkezleri Sözlüğü	11
Önsöz	13
Giriş	17
1. Çağrı Merkezleri ve Çalışanları	21
Çağrı Merkezinde Çalışmak	22
İşyerinde ve İşyeri Dışında Hayat	22
Güvencesizlik ve Geleceksizlik	30
Büyük Şehirler ve Anadolu'dan Notlar	37
Erzincan	44
Malatya	46
Uşak	48
Erzurum	49
Gümüşhane	51
Samsun	52
İstanbul	53
Ankara	53
2. İş İ Tercih Etme, İşe Alınma	55
İş İ Tercih Etme	55
Öğrenci-Çalışan Olma, İlk İş	56
İşsizlik	60
Kurumsallık, Saatleri Belli İş, “İyi” Ortam	61
“Ben Kaldıramam Küfür Falan”	68

İşe Alınma	69
Mülakat: Laubalilik Testi, Hazırlıksız Konuşabilme	73
Bekar, Ailesi ile Yaşayanları Tercih	74
“KPSS: Düşüneni İşe Almıyorlar”	74
3. Eğitim, Kariyer	79
Eğitim ve Kariyer	79
Teknik Eğitim ve Duygusal Emek Eğitimi	80
Zihin Emeğinin Vasıfsızlaşması	85
“Kulaklığı Bırakıp Ceketini Alıp Gitmek”	90
Anadolu’da Eğitim ve Kariyer	92
Diksiyon	92
Kamuya Geçene Kadar	96
“Allah’ın İzni ile Yükseliriz”	99
4. Denetim	101
Basit ve Doğrudan Denetim	101
Çalışma Mekanı	102
Hollywood Filmleri ve Takım Liderleri	107
Müşteri Temsilcisi Olduğunu Unutanlar ve Unutmayanlar	112
Teknolojik Denetim	114
Kameralar, Dinleme Cihazları	115
Çağrı Dinleme, Gölge Aramalar	117
Bürokratik Denetim	123
Kılık Kıyafet	124
Yazılı Savunma Vermek	124
Beden Denetimi	125

İdeolojik Denetim	127
Sloganlar: “Globalim Var Olsun, Müşterim Aşık Olsun”	129
Enformel Birliktelikler	131
Çalışanlar Arası Rekabeti Artırma	133
Anadolu’da Denetim	137
Ağabey-Kardeş, Paternalizm	137
Azarlanma ve İtaaat	142
Sosyalleşmeler	145
5. İşçi Sağlığı	147
Çalışma Koşulları	149
Gün Işığına Hasret Çalışmak	149
Hijyen Sorunu, Gürültü	151
İşçi Sağlığı	152
Fiziksel Sağlık Sorunları	152
Psikolojik Sağlık Sorunları:	
Ağlamalar, Sinir Krizleri, Kabuslar	155
Anadolu’da İşyeri Hekimleri, Devlet Hastaneleri, Raporlar	159
6. Gündelik Hayat	167
İşyerinde	168
Arkadaşlıklar	168
Çalışanlar Arası Rekabet	171
İşyeri Dışında	176
Çalışanlar, Kendileri ve Diğerleri	177
“Işıkları Kapatıp, Uyumak İstiyorum”	181
“Ayaklarımı Uzatınca, Kızarlar Diye Geri Çekiyorum”	183

Anadolu’da Gündelik Hayat	184
“řehir Bizi Seviyor, řehir Bize Güveniyor”	185
İstihdam	187
“Havalandın Dostum”	191
Takım Elbise ve İstanbul Türkçesi	192
“Aile Ortamı Bozuldu”	196
7. İtiraz, Örgütlenme	199
Bireysel ve Toplu Direnme	201
Mış Gibi Yapma, Dış Gösterme	201
Klavye Parçalama, Kendini Karantinaya Alma, İe Patlama	204
Hatta Girmeme, Toplu Protesto	206
Sendikalarda Örgütlenme	209
Sendikalarda Örgütlenme ile İlgili Sorular	217
Sonuç	227
Okuma Önerileri	237
Film ve Edebiyat Önerileri	239
Görüşmeci Tablosu	241

Çağrı Merkezleri Sözlüğü

Çağrı merkezlerinin mekan ve zaman olarak farklılığını merkezlerde kullanılan dil de pekiştiriyor. “*Burası başka bir yer!*” ifadesini güçlendiren dile ve metinde geçen ifadelere açıklık getirmek amacıyla aşağıdaki sözlüğü hazırladım.

Abone: Çağrı alınan ve/veya çağrı gönderilen kişi

Aksiyon (action): Çağrı merkezlerinde meydana gelen sorunlara çözüm arayışı

Autbount (outbound): Müşteri temsilcisinin şirketten dışarıya, çoğunlukla satış amaçlı gönderdiği çağrı.

Ecmt (agent): Müşteri temsilcisi

Eveyl (availe): Müşteri temsilcisinin hattayken çağrı almadığı an.

Gölge çağrı: Müşteri temsilcisini denetlemek amacı ile şirket içinden müşteri temsilcisine yönlendirilen çağrılar, naylon çağrının eş anlamlısı.

Hat: Müşteri temsilcilerinin bulunduğu ve çağrılarının alındığı çalışma mekanı

İnbount (inbound) çağrı: Müşteri temsilcisinin şirkete gelen ve karşıladığı çağrı.

Koçing (coaching): Liderlik

Kolsentır (call centre): Çağrı merkezi

Log aut (*log out*): Sistemden çıkmak

Log in (*log in*): Sisteme giriş yapmak

Lokasyon: Müşteri temsilcilerinin bulunduğu ve çağrılarının alındığı çalışma mekanı , hattın ve operasyonun eş anlamlısı.

MT: Müşteri temsilcisi

Naylon çağrı: Müşteri temsilcisini denetlemek amacı ile şirket içinden müşteri temsilcisine yönlendirilen çağrılar, gölge çağrının eş anlamlısı.

Operasyon : Müşteri temsilcilerinin bulunduğu ve çağrılarının alındığı çalışma mekanı , hattın eş anlamlısı.

Sıkil (*skill*): Vasıf

Sıkrip (*script*): Müşteri temsilcisinin bilgisayar ekranında çağrı sırasında açılan ekranlar.

Sit (*seat*): Müşteri temsilcisinin çalıştığı masa, bilgisayar ve kulaklıktan oluşan üretim noktası

Softsıkil (*softskill*): Duyguları ve davranışları düzenlemeye yönelik eğitim

Takım lideri: Çağrı merkezlerinde müşteri temsilcilerinin üstü olan ilk yönetim kademesi

Vorkte kalmak (*after call work*): İki çağrı arası iş yükü

Önsöz

Bu çalışma, Türkiye’de çağrı merkezi çalışanların işyerlerindeki ve gündelik hayattaki deneyimlerine ışık tutmak için yola çıktı. Çağrı merkezi çalışanlarının bugünü anlamasını, açıklamasını ve geleceğe yönelik adımlarını atarken düşünmesini amaçladı.

Çıktığı yolda Türkiye’nin her yerinde çağrı merkezi çalışanlarına ulaşmayı hedefledi. Anadolu’nun farklı coğrafyalarından, farklı şehirlerden, yüzlerce çağrı merkezi çalışanı ile buluştu. Araştırma sırasında, gerek kahvelerde, gerek pastanelerde ve gerek sendika odalarında bizlerle görüşmeyi kabul eden çağrı merkezi çalışanlarına en içten teşekkürlerimi sunuyorum. Yalnızca zaman isteyen değil güvencesizlik koşullarında yürek de isteyen bir şeydi görüşmeyi kabul etmek, sağ olsunlar. Bu çalışmanın çağrı merkezi çalışanları ile buluşabilmesinde üç önemli kavşak var.

İlki, sendikalar. Bu çalışmaya ilgi gösterdiler, zaman ayırdılar, gerçekleşmesine yardımcı oldular. Teşekkürlerimi sunuyorum. *Tez-Koop-İş* Sendikası bu çalışmayı çok destekledi, sendikanın kapılarını sonuna kadar açtı. Çağrı merkezi çalışanlarına ulaşabilmem için yardımcı oldu. Sendika uzman ve yöneticileri, Anadolu şehirlerinde “yolumuzu bulma” konusunda büyük özveri ile araştırmaya destek oldular. Araştırma sırasında *Tez-Koop-İş* Sendikası’nın daha iyi çalışma koşulları talep eden çağrı merkezi çalışanları ile örgütlenme çabaları vardı. Sendikanın görüştüğü çalışanlar araştırmaya

katıldılar. İlerleyen yıllarda ise araştırmaya dahil olmuş olanlar, derinlemesine görüşmelerde bize zaman ayırmış olanlar *Tez-Koop-İş*'e ulaştılar; sendikaya üye oldular. Örgütlenme sürecinde yer aldılar. Bu süreçteki destek ve dayanışma için minnettirim.

İkincisi *TÜBİTAK*. Türkiye'nin farklı coğrafyalarına gidebilmek ve çağrı merkezi çalışanlarının buldukları şehirlerde deneyimlerini gözlemleyebilmek için *TÜBİTAK*'tan aldığım proje desteği kritikti. Bu sayede, yalnızca büyük şehirlerdeki değil Anadolu'nun farklı yerlerindeki çağrı merkezi çalışanlarına ulaştım. *TÜBİTAK*'a ve proje sırasında alan araştırmasını yürüten öğrencilerim ve meslektaşlarıma çok teşekkür ederim. Bu çalışmanın ortaya çıkmasında büyük katkıları ve emekleri var.

Üçüncü önemli kavşak ise elinizdeki kitap. Bu kitap çağrı merkezi çalışanları için yazıldı. Onlar, kendi hikayelerini okusunlar diye kaleme alındı. Emekçiler ve çalışanlar üzerine yapılan araştırmaların sonuçları, genellikle akademik çevrelerde, sendikal platformlarda ya da siyaset içinde tartışılır. Araştırmaya konu olmuş olanlar ise zamanını ayırmış, anlatmıştır ama sonuçlara doğrudan ulaşamaz. Bu kitap, dili, sözcükleri ve anlatımı ile çağrı merkezi çalışanlarının sesini ve sözünü yine onlara ulaştırmayı hedefliyor. Bu amaçla kitap, akademik yazımın dışında bir anlatımı tercih ediyor. Kitapta yer alan fikir ve önerileri geliştirmek isteyen okur için, okuma önerilerinden, film ve edebiyat eserlerinden oluşan geniş bir liste çalışmanın sonunda sunuluyor.

Bu araştırmanın sonuçları, akademik ve siyasal çevrelerle *İnatçı Köstebek: Çağrı Merkezlerinde Gençlik, Sınıf*

ve *Direnif* adı altında bir kitapla buluşmuştı. Bu kitap ise, *İnatçı Köstebek*'in gözden geçirilmiş, sadeleştirilmiş ve yeniden düzenlenmiş biçimiyle çağrı merkezi çalışanlarına ulaşmayı hedefliyor. Bu çalışma, onlarla var ve onlar için var.

Anlatılan senin hikayendir.

Gamze Yücesan-Özdemir
2019, Ankara

Giriş

Bu araştırma, Türkiye’de çağrı merkezi çalışanlarını mercek altına alıyor. Türkiye’de çağrı merkezi çalışanlarını yalnızca büyük şehirler bağlamında değil tüm Türkiye coğrafyasında değerlendirmeyi amaçlıyor.

21. yüzyılın ilk çeyreğinde çağrı merkezlerini, çalışma ilişkileri tarihinde bir dönüm noktası olarak tanımlamak yanlış olmayacaktır. Çağrı merkezinde çalışmak, hem çalışmanın doğası, hem çalışanların gündelik hayatları hem de çalışanların itiraz ve örgütlenme biçimleri açısından önemli değişikliklere, dönüşümlere işaret ediyor. Bu dönüşümlerin incelenmesi, çağrı merkezi çalışanlarının bugününü ve geleceğini açıklamak açısından önemlidir. Bu kitapta çağrı merkezi çalışanlarının deneyimlerini üç düzeyde inceleyeceğim. İlki çalışmanın doğası, ikincisi gündelik hayat, üçüncüsü ise çalışanların itirazları ve örgütlenme çabaları.

İlk olarak, çağrı merkezlerinde çalışmanın doğasına ışık tutuluyor. Çalışmanın doğasına yönelik farklı bakış açılarına rastlamak mümkün. Bir yandan vasıflı çalışanların müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilmek için karar ve inisiyatif almaları, esnek ve müzakereye açık olmaları vurgulanıyor. Diğer yandan ise, düşük ücretlerle çalışan eğitimi ve genç işgücü,

vasıfsız bir çalışma, yoğun ve stresli çalışma koşulları, yüksek işgücü devir oranları gündeme geliyor. Bu kitapta çalışmanın doğası çalışmanın gerektirdiği vasıf, denetim, eğitim, çalışma koşulları, ücretler ve çalışanların sağlığı gibi konular ekseninde ele alınıyor.

İkinci olarak, çalışanların gündelik hayat deneyimleri inceleniyor. Çağrı merkezi çalışanları bir yandan eğitilmiş, Türkçesi, kıyafeti yerinde, beyaz yakalı, plaza çalışanı gibi orta sınıf yaşamlar olarak sunuluyorlar. Diğer yandan ise yıpratıcı ve yıkıcı koşullar altında sürdürülen, yabancılaşmaya, yalnızlaşmaya açık bir gündelik hayat göze çarpıyor. Bu kitapta çalışanların gündelik hayatı, hem işyerindeki hem de işyeri dışındaki deneyimleri ile, kendileri ve dış dünyayla kurdukları ilişkiler içinde değerlendiriliyor.

Üçüncü olarak ise, itiraz ve örgütlenme pratikleri ele alınıyor. Çağrı merkezi çalışanlarının işyerlerinde maruz kaldıkları koşullara karşı geliştirdikleri uyum, itiraz ya da örgütlenme pratikleri açıklanıyor. Çalışanların daha iyi çalışma koşulları ve çalışma hakları için neleri talep ettiği ve hangi yollarla talep ettiği irdeleniyor.

Çalışmanın doğasını, gündelik hayat deneyimlerini ve örgütlenme çabalarını anlayabilmek ve açıklayabilmek için öncelikle çağrı merkezlerini ve çalışanlarını yakından tanımak gerekiyor.

Bu çalışma yedi bölümden oluşuyor. Birinci bölüm *Çağrı Merkezleri ve Çalışanları* adını taşıyor. Bu bölümde çağrı merkezlerinde çalışmanın doğası inceleniyor. Büyük şehirler ve Anadolu'da çağrı merkezleri mercek altına alınıyor.

İş İ Tercih Etme, İşe Alınma başlıklı ikinci bölümde, büyük şehirlerde ve Anadolu'da iş i tercih etme ardındaki nedenler üzerinde duruluyor. İş e alınma süreci de büyük şehirler ve Anadolu'da benzeş en ve farklılaş an noktalar üzerinden tartışılıyor.

Eğ itim, Kariyer üçüncü bölümün adı. Bu bölüm, çağ ır merkezlerinde verilen eğ itimi, çağ ır merkezlerinde çalış manın gerektirdiğ i vasfı ve sunduğ u kariyer olanaklarını tartışmaya aç ıyor. Teknik eğ itim, iş baş ı eğ itimi ve duygusal eğ itim açıklanıyor. Anadolu'da çağ ır merkezlerinde eğ itim noktasında farklılaş an konular irdeleniyor.

Çalış manın dördüncü bölümü ise *Denetim* baş lığ ını taşı yor. Denetim, basit ve doğ rudan denetim, teknolojik denetim, bürokratik denetim ve ideolojik denetim olarak inceleniyor. Ayrıca Anadolu'da şek illenen farklı denetim pratikleri de açıklanıyor.

Beş inci bölüm, *İşçi Sağ lığ ı*, çağ ır merkezlerinde hijyen koş ullarını, gürültüyü, ış ıklandırmayı mercek altına alıyor. İşçi sağ lığ ı, fiziksel ve psikolojik sağ lık sorunları olarak tartış ılıyor. İşçi sağ lığ ı konusunda Anadolu şehirlerinin kendine özgü soru ve sorunları da inceleniyor.

Gündelik Hayat, bu çalış manın altıncı bölümü. Bu bölümde iş yerinde ve iş yeri dışında çalış anların kendileri, iş arkadaşları ve diğ erleri ile kurdukları sosyal ilişk iler irdeleniyor. Anadolu'da gündelik hayat incelenirken, sermayenin yatırımları yaparken ki stratejileri, öngör üleri ve temel saik leri irdeleniyor. Ardından ise çalış anların ve yerel halk ın bu yatırımlara dair gör üş ve değ erlendirmeleri tartış ılıyor.

Yedinci ve son bölüm, *İtiraz, Örgütlenme*. Bu bölüm, “üçüncü binyılın fabrikaları olarak da tanımlanan çağrı merkezlerinde çalışanlar ve onların bireysel ve toplu direnme biçimleri üzerine neler söylenebilir” sorusuna cevap arıyor. Çağrı merkezi çalışanlarının sendikalaşma çabaları ve örgütlenme deneyimleri mercek altına alınıyor.