

Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek Süreçlerinin Analizi: Sosyolojik Bir Saha Araştırmasının Sonuçları^{1 2}

Hande KÖSE³ - Fuat GÜLLÜPİNAR⁴

Başvuru Tarihi: 31.08.2021

Kabul Tarihi: 04.02.2022

Makale Türü: Araştırma Makalesi

Öz

Bu araştırmanın amacı, duygusal emek kavramını merkeze alarak çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşullarını ve bu çalışma koşullarındaki dönüşümleri irdelemektir. Bu amaç doğrultusunda araştırma kapsamında özel ve kamu sektörlerinde telekomünikasyon, e-ticaret ve bankacılık gibi farklı iş kollarında çalışan toplam 24 çağrı merkezi çalışanı ve 2 sendika çalışanıyla yarı-yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler ve odak grup görüşmeleri gerçekleştirilmiştir. Saha araştırmasına dayalı olarak gerçekleştirilen çalışmada, çağrı merkezi çalışanlarının yoğun biçimde duygusal emek sarf etmesinin, duygusal uyumsuzluk, stres, gerginlik, uykusuzluk ve depresyon gibi olumsuz sonuçlara sebep olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda, çağrı merkezlerinde çalışanların yalnızca şirket yetkilileri tarafından değil, müşteriler üzerinden de denetleme mekanizmalarına tabi tutulduğu görülmüştür. Doğrudan insan iletişimine dayanan çağrı merkezi sektöründe müşteriler çalışanlara çeşitli biçimlerde hakaret edebilmekte ve tacizde bulunabilmektedir. Hizmet içi eğitimler ve bilgisayarlı denetim yoluyla bu tür olumsuz durumlar karşısında çalışanlardan duygularını saklaması ya da şirket tarafından belirlenen standartlaştırılmış tepkileri sergilemesi beklenmektedir. Bu durum ise hem çalışanları güvensiz bir çalışma ortamında çalışmak zorunda bırakmakta hem de çalışanların hissettiği psikolojik baskıyı derinleştirmektedir. Ayrıca araştırmada çağrı merkezi çalışanlarının standartlaştırılmış ve mekanikleştirilmiş iletişim biçimleriyle hizmet üretimi gerçekleştirmeleri çalışanların hem işlerine hem emeklerine hem de insan iletişimlerine yabancılaşmalarına ve duygusuz robotlara dönüşmelerine sebep olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle çağrı merkezlerinde gerçekleştirilen hizmet üretiminin duygusal/zihinsel emeğe dayalı olmasının, çalışanların çalışma koşullarının ağırlaşmasına, bedenlen, sosyal olarak ve zihnen tükenmişlik yaşamalarına engel olmadığını söylemek mümkündür.

Anahtar Kelimeler: *Duygusal Emek, Hizmet Sektörü, Çağrı Merkezi, Neoliberalizm, Esnek Çalışma*

Atıf: Köse, H. ve Güllüpinar, F. (2022). Çağrı merkezlerinde duygusal emek süreçlerinin analizi: Sosyolojik bir saha araştırmasının sonuçları. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(1), 157-180.

¹ Bu çalışma için etik kurul izni Anadolu Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun onayı ile 27.04.2021 tarihinde 59533 protokol numaralı kararıyla alınmıştır.

² Çağrı Merkezi Operatörlerinin Çalışma Koşulları Üzerine Sosyolojik Bir Analiz: Hizmet Sektöründe Duygusal Emek ve Sonuçları" başlıklı yüksek lisans tezinden derlenerek üretilmiştir.

³ Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi, handekosse@gmail.com, ORCID: 0000-0002-3784-5731

⁴ Anadolu Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Bölümü, fgullupinar@anadolu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3661-7232

Analysis of Emotional Labor Processes in Call Centers: Results of a Sociological Field Study

Hande KÖSE⁵ - Fuat GÜLLÜPİNAR⁶

Submitted by: 31.08.2021

Accepted by: 04.02.2022

Article Type: Research Article

Abstract

This study aims at questioning the working conditions of call center employees and the transformations in these working conditions by focusing on the concept of emotional labor. For this purpose, semi-structured in-depth interviews and focus group interviews were conducted with a total of 24 call center employees and 2 union employees working in different business lines such as telecommunications, e-commerce and banking in the private and public sectors. In the study, which was carried out based on field research, it was determined that the intense emotional and affective labor processes of call center employees cause negative results such as emotional incompatibility, stress, tension, insomnia and depression in employees. In the call center industry, which relies on direct human communication, customers can insult and harass employees in various ways. Employees are expected to hide their emotions or to display standardized reactions determined by the company in the face of such situations through in-service training and computerized control. This situation both forces employees to work in an insecure working environment and deepens the psychological pressure felt by the employees. In addition, in the research, it was determined that the service production of call center employees with standardized and mechanized communication forms caused the employees to become alienated from both their work, their labor and human communication, and to turn into emotionless robots. For this reason, it is possible to say that the fact that service production in call centers is based on mental labor does not prevent employees from worsening working conditions and experiencing physical, social and mental exhaustion.

Keywords: Emotional Labor, Service Sector, Call Center, Neoliberalism, Flexible Working

⁵ Anadolu University Faculty of Humanities Department of Sociology, PhD Student, handekosse@gmail.com, ORCID: 0000-0002-3784-5731

⁶ Anadolu University, Faculty of Humanities, Department of Sociology, fgullupinar@anadolu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3661-7232

Giriş

Emek, tarihsel süreçte insanın ve insan birikiminin mevcut olduğu her toplumsal düzende farklı biçimlerde ele alınmıştır. Sermayenin birikim süreçleri ve bu süreçlerin uğradığı dönüşümler emek olgusunun da ele alınma biçimini dönüştürmüştür. Bu dönüşüm en sade tanımıyla öncelikle köleci toplumda yalnızca emekleri değil doğrudan bedenleri ve zihinleri de metalaştırılan kölelerin, sonraki safhada da feodal düzende emeğine el koyulan serflerin kapitalist toplumda ücretli işçi ve emekçilere dönüştürülmeleri şeklinde gerçekleşmiştir. Bu dönüşümün temel koşulu da özel mülkiyetin ortaya çıkışıdır. Öyle ki feodal toplumda toprağın özel mülkiyet halini aldığı mülkiyet biçimi, kapitalist toplumda doğrudan ücretli emeğin sömürülmesi ve bu emekten elde edilen artı değerın kapitalistlerin özel mülkiyetlerini pekiştirmesi şeklini almaktadır (Marx, 2017, s. 728-730). Buradan hareketle Marx'ın emek kavramında maddi üretim vurgusunun ağırlık kazandığını söylemek mümkündür. Maddi üretim vurgusunun önemi ise özellikle maddi olmayan emek tartışmaları açısından bakıldığında kültür ve hizmet sektöründe üretilen tüm ürünlerin toplumsal ilişkileri dönüştürdüğünden kaynaklanmaktadır. Bu nedenle bu ürünler maddi nitelik taşımaktadır. Ayrıca “maddi olmayan” ürünler üretilirken de fiziksel bir karşılığı olan bedensel ve zihinsel emek ortaya konmaktadır. Böylece “maddi olmayan ürün” denen ürün hem üretim süreci hem de etkileri açısından maddi bir karakter arz etmektedir (Senem, 2019, s. 59). Buradan hareketle çağrı merkezi çalışanlarının emek güçleri açısından bu çalışmada ürünün maddi olup olmadığı üretilen ürünün ne olduğuyla değil doğrudan üretim ilişkileriyle ele alınmaktadır. Bu nedenle maddi olmayan emek tartışmalarında vurgulanması gereken ilk nokta emeği üretimle değil emek çıktısıyla ele almaları biçimindeki yaklaşımdır. Bu açıdan çalışmada çağrı merkezi çalışanlarının yoğun çalışma sürecinde sarf ettikleri duygusal emeğin çalışanları ne ölçüde etkilediğinin araştırılması amaçlanmaktadır.

Çağrı merkezleri üzerine gerçekleştirilen çalışmalara bakıldığında özellikle çağrı merkezlerinde sarf edilen duygusal emeğin çalışanlara olan etkisinin araştırıldığı görülmektedir. Gülden Özkan (2013), çağrı merkezlerinde öne çıkan duygusal emeğin içinde barındırdıkları özellikleri ile bu özelliklerin örgütsel iletişime ve iş doyumuna olan etkisini araştırmak amacıyla bir çalışma yürütmüştür. 383 çağrı merkezi çalışanıyla gerçekleştirilen çalışmada tüm çağrı merkezi çalışanlarının duygusal emeğin getirileri olan yüzeysel, derinlemesine ve doğal davranış kalıpları geliştirdiği bulunmuştur. Ancak yüzeysel ve derinlemesine davranış sıklığı arttıkça duygusal uyumsuzluğun arttığı, doğal davranış sıklığı arttıkça duygusal uyumsuzluğun azaldığı vurgulanmıştır (Özkan, 2013, s. 74-77). Bu araştırmadan yola çıkarak çağrı merkezi çalışanlarının duygusal emek süreçlerinin sarfiyatının sıklığının, çalışanların çalışma yaşamlarına uyum sağlama süreçlerini de etkilediği söylenebilmektedir. Duygusal emeğin iş memnuniyetine olan etkisini araştıran bir başka çalışmada da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. İlişkisel olarak gerçekleştirilen çalışmada çağrı merkezi çalışanlarının duygusal uyumsuzlukları arttıkça iş memnuniyetlerinin azaldığı sonucuna varılmıştır (Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010, s. 265). Çağrı merkezi çalışanlarının iş doyumları, tükenmişlikleri ve duygusal emek süreçlerine odaklanan bir başka çalışma Aşkın Keser (2006) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada çağrı merkezi çalışanlarının iş yükü düzeyleri ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkiye odaklanılmış, bu ilişkiler neticesinde duygusal emek sarfiyatlarının etkisi araştırılmıştır. Toplam 101 katılımcıyla gerçekleştirilen araştırmada katılımcıların büyük çoğunluğu kadın ve 30 yaşın altındadır ve katılımcıların genelinde iş doyumları düzeylerinin düşük, iş yükü düzeylerinin ise yüksek olduğu bulunmuştur (Keser, 2006, s. 115). Buradan hareketle çağrı merkezi sektörünün kadın emeği yoğun bir sektör olduğunu ve genellikle genç yaşta bireyleri istihdam ettiğini söylemek mümkün olmaktadır. Ayrıca bu araştırmanın sonuçları da diğer araştırmaları destekleyerek çalışanların duygusal emek süreçlerinin yoğunluğunun iş doyumlarını ve iş memnuniyetlerini olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik yapılan kapsamlı bir araştırma da Game Yücesan – Özdemir (2014) tarafından gerçekleştirilmiştir. Yücesan – Özdemir, İstanbul, Ankara, Erzurum, Malatya, Samsun, Gümüşhane, Uşak ve Erzincan'da yer alan çağrı merkezlerinde ve yaklaşık 150 çağrı merkezi çalışanıyla gerçekleştirdiği araştırmada çağrı merkezlerindeki gençlik, sınıf ve direniş olgularına odaklanmıştır. Çağrı merkezi çalışanlarını 21. yüzyılın proletaryası olarak adlandırmış ve çağrı

merkezi çalışanlarının direniş pratikleri neticesinde 21. yüzyılın ilerletici gücü olabileceklerini belirtmiştir. Buradan hareketle araştırmasında çağrı merkezi çalışanlarının fiziksel ve psikolojik sağlıklarına odaklanırken sınıfsal ortaklıklarına da vurgu yapmaktadır (Yücesan - Özdemir, 2014, s. 177). Bu çalışmada çağrı merkezlerinde gerçekleştirilen üretimin niteliğine ve bu üretim sürecinin getirdiği duygusal emek koşullarının çalışanların çalışma koşullarını bedenen, sosyal ve psikolojik açılardan ne ölçüde etkilediğine odaklanılmaktadır.

Maddi Olmayan Emek

Maddi olmayan emek günümüzün çalışma koşulları açısından hemen hemen tüm sınıfsal analizlerde değinilmesi gereken bir kavram olarak önemli bir noktada durmaktadır. Bunun en temel sebebi ise üretim araçlarındaki teknolojik değişimler ve hizmet sektörünün giderek genişlemesi biçiminde açıklanabilmektedir. Fakat maddi olmayan emeğin bu denli önem kazanması yalnızca üretim araçlarının teknolojik gelişmesiyle ilişkili değildir. Maddi olmayan emek, doğrudan ölçülebilir ve somut bir üretim gücünü tanımlamadığı için bu emeğin sömürsünün de görünmezlik kazanması, maddi olmayan emek tartışmalarının önemini arttırmaktadır. “Geleneksel endüstriyel üretimin, bilişsel emek kullanan daha yeni biçimler ile kombinasyonu, sermayenin tahakkümünü ve emek sömürsünü genişleterek işçi sınıfının aşırı derecede tabi kılınmasını sağlamıştır (Koşar, 2018, s. 94).” Çünkü hem maddi olmayan emeğin üretim süreci hem de bu üretim sürecinin denetlenmesi fiziksel kol gücüyle üretimin yanında oldukça görünmezdir ve bu görünmezlik sermayedarlar tarafından giderek devamlı ve sürekli kılınmak istenmektedir. Maddi olmayan emeğin yalnızca zihinsel emeği kapsamaması, duygusal emek süreçlerinin de maddi olmayan emek içinde tanımlanması bu sürecin ne denli tehlikeli olabileceğinin yalnızca bir yüzüdür.

Hardt ve Negri, enformasyon toplumunda itici güç olarak gördükleri hizmet sektöründe kendisini göstermekte olan maddi olmayan emeği 3 yönde açıklamaktadır. “Onlara göre bu emek biçiminin ilk yönü, bilgiye dayanan ve bu bilgi doğrultusunda iletişim teknolojilerini içerisinde barındıran bir üretim sürecini dönüştürecek karakteridir. Maddi olmayan emeğin bu karakteri, doğrudan imalat ile ilişkilenebilir. İkinci yönü ise yaratıcılıkla ilgilidir ve maddi olmayan emek bir yanda yaratıcı zeka ve bu zekanın ürününde diğer yanda simgesel manipülasyonların üretiminde kendini göstermektedir. Hardt ve Negri, maddi olmayan emeğin üçüncü yönünü ise bu ikisinden farklı bir boyutta duygulanımın üretimi ve manipülasyonu olarak açıklamaktadır. Hardt ve Negri için maddi olmayan emeğin genel olarak bu üç yönü, bu emek biçiminin küresel ekonominin postmodernleştiğini kanıtlaması açısından önemlidir (Hardt ve Negri, 2003, s. 306).” Ancak maddi olmayan emeğin bu tanımı, öncelikle bu emeklerin üretim sürecini dışarıda bırakmaktadır. Çünkü üretilen ürünler elle tutulur, “maddi” ürünler olmasalar da üretim süreçlerinde fiziksel ve zihinsel emek rol oynamaktadır. Aynı zamanda bu ürünler toplumsal ilişkilerin üretimini sağlamaktadır. Marx’ın bu konudaki vurgusu şudur:

“Meta, her şeyden önce, taşıdığı özelliklerle şu ya da bu türden insan ihtiyaçlarını gideren dışsal bir nesne, bir şeydir. Bu ihtiyaçların doğası, söz gelişi mideden mi yoksa hayallerden mi kaynaklandıkları, hiçbir değişikliğe yol açmaz (Marx, 2017, s. 49).”

Bu nedenle Negri ve Hardt’ın maddi olmayan emek teorisine dair açıklamaları, sınıfsal ilişkileri ve kapitalist üretimin özü olan artı değeri göz ardı etmektedir. Buradan hareketle Negri ve Hardt’ın maddi olmayan emek tanımındaki kapitalizm tarifinin sınıfsal ilişkilere değil iktidar ve devlet ilişkilerine dayandığını söylemek mümkündür (Koşar, 2017, s. 80). Hardt ve Negri, “İmparatorluk” adlı eserinde emeğin ve devrimin öznesinin tamamen değiştiği ön kabulüyle yola çıkmaktadır. Günümüz kapitalist üretim koşullarında, sanayi işçilerinin varlığının tamamen yok olmadığını ancak sınıfsal açıdan ayrıcalıklı ve hegemonik konumunu yitirdiğini ileri sürmektedir (Hardt ve Negri, 2003, s. 77). Negri ve Hardt’a göre zihinsel ve duygusal emek gerektiren işler giderek kol gücü gerektiren işlerden daha önem arz eden bir konuma yerleşmektedir. Bu durum da doğrudan

eylemci ve devrimci olan emek gücünün çokluğun sömürüye karşı ayaklanmasına dönüşmesinin önünü açmaktadır (Hardt ve Negri, 2003, s. 78). Böylece Negri ve Hardt, toplumsal dönüşümü sağlayabilecek olan yegâne sınıf olan işçi sınıfının -yok olmasa dahi- bu devrimci gücünü çokluk adını verdikleri toplumsal gruba devrettiklerini savunmaktadır. Günümüz çağdaş toplumlarında Hardt ve Negri'nin açıkladığı biçimiyle maddi olmayan ürünler fazlasıyla mevcuttur ve üretimleri gün geçtikçe artmaktadır. Ancak kuramlarında sınıfsal ilişkilere değil iktidar ilişkilerine odaklanmaları gibi, maddi olmayan emek kavramsallaştırmalarında da emeğin üretim biçimine ve toplumsal ilişkilerdeki konumuna değil ürünün kendisine odaklanmaları başka bir soruna yol açmaktadır (Koşar, 2017, s. 87). Bu nedenle Marx'ın meta fetişizmi⁷ kavramından ödünçle, Hardt ve Negri'nin de ürün fetişizmine kapıldıklarını söylemek mümkün olmaktadır.

Güven Savul da maddi olmayan emek kavramının kendi içinde çelişkiler barındırdığının başka bir boyutuna odaklanmaktadır. Ona göre bu çelişkilerin başında, maddi olmayan üretim süreçlerinin, maddi üretim süreçleri karşısında egemenlik kazandığı ve kapitalist üretim tarzının, kendisini yeniden üretmede her geçen gün daha yoğun bir şekilde, maddi olmayan üretim etkinliklerinden yararlandığı savı bulunmaktadır. Diğer bir çelişki ise boş zaman-çalışma zamanı ayrımının kalktığına yönelik değerlendirmelerle bağlantılıdır (Savul, 2015, s. 304). Buradaki temel argüman, günümüzün kapitalist üretim biçimlerinde boş zaman ile çalışma zamanı ayrımının ortadan kalktığı ve kapitalistlerin boş zamanı da tamamen çalışmanın boyunduruğu altına almak istedikleridir. Maddi olmayan emeğin sömürsünün ve denetiminin görünmez karakteri, kapitalistlerin bu boş zaman denetimini de mümkün kılmaktadır.

İş yerlerine kurulan oyun konsolları, mola verdikleri salonlardaki müzik sistemleri, şirket piknikleri gibi sosyal alana hizmet eden şirket içi aktiviteler aslında çalışanları mutlu olmaya ve boş zaman aktivitelerinde bulunmaya davet etmektedir. Fakat işverenlerin bu etkinliklerinin ana sebebi hem boş zaman ve çalışma zamanı arasındaki ayrımın ortadan kalkmasını sağlamak hem de çalışanların şirkete olan bağlılıklarını arttırmaktır. Bu nedenle maddi olmayan emek üreticilerinin üretken bir emek sarf etmediğini, özel alan – kamusal alan ile boş zaman – çalışma zamanı ayrımının geldiği konumu göz ardı etmemek gerekmektedir.

Duygusal ve Duygulanımsal Emek

Duygusal emek kavramı öncelikli olarak maddi emek – maddi olmayan emek tartışmalarında ortaya çıkmış ve sonrasında maddi olmayan emeğin alt kategorilerinden biri olarak kavramsallaştırılmıştır. Kavram ilk defa Arlie Hochschild tarafından 1983 yılında sosyal aktörlerin günlük yaşamlarında sergiledikleri eylemliliklere atıfla kullanılmıştır. Hochschild'e göre duygusal emek şirketin çalışanlardan beklediği yüz, ses, vücut tepkilerinin bir değişim değeriyle dolaşıma sokulması sonucunda ortaya çıkmaktadır (Hochschild, 1983, s. 7). Bu noktada Hochschild'in herkes tarafından gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimler yaratabilmek için hislerin yönetilmesi olarak tanımladığı sürece duygu yönetimi, duygu yönetimi bir ücret karşılığı yapıldığında ise bu sürece duygusal emek dendiğini söylemek mümkündür. Duygusal emek sürecinin çıktısı da telefonun ucundaki müşteride belirli bir duygunun meydana getirilmesi olarak ele alınmaktadır (Seçer, 2005, s. 826). Hochschild aynı zamanda duygusal emek sürecini bir tiyatro oyununa benzeterek çalışanların çalışma yaşamında bir tiyatro oyuncusu gibi tüm rolleri bir gösteri olarak sergilediklerini belirtmektedir. Ona göre hizmet sektörü çalışanları etkileşim içinde buldukları hizmet alanlara karşı sürekli olarak bir performans içinde bulunmaktadır (Hochschild, 1983, s. 33). Duygusal emek, Hardt ve Negri tarafından genişletilerek bedensel sarfiyata da dayandırılmış ve üst yapısal bir alana dahil gibi gözükse de alt yapısal

⁷ Marx, Kapital'in ilk cildinde meta fetişizmini şöyle açıklamaktadır: "Demek ki, meta biçiminin esrarlı bir şey oluşunun nedeni, basitçe, insanlara, kendi emeklerinin toplumsal niteliğini, emek ürünlerinin nesnel nitelikleri olarak, bu şeylerin toplumsal doğal özellikleri olarak yansıtması ve dolayısıyla, üreticilerle toplam emek arasındaki toplumsal ilişkiyi de şeyler arasındaki, üreticilerin dışında var olan bir toplumsal ilişki olarak göstermesidir. Emek ürünlerinin metalar, yani duygusal olarak algılanamaz ya da toplumsal şeyler haline gelmesinin nedeni budur. ... Emek ürünleri metalar olarak üretilmeye başlar başlamaz onlara yapışan ve dolayısıyla da meta üretiminden ayrılmaz olan bu şeye fetişizm adını veriyorum. (Marx, 2017, s. 82-83)."

ilişkilerle analiz edilmesinin gerekliliği ileri sürülmüştür. Böylece duygusal emekten belirli ölçülerde farklılaşan *duygulanımsal emek* kavramını açıklama çabasına girişmişlerdir. Duygusal emek Hardt'a göre, maddi olmayan emeğin öteki yüzü, insani ilişki ve etkileşimdeki emek olarak tanımlanmaktadır. Maddi olmayan emeğin bir alt kategorisi olarak nitelendirilebilecek olan duygulanımsal emeğin özü ise, "duygunun yaratılması ve manipülasyonudur (Emirgil, 2010, s. 229)."

Duygusal emek, işyerinde duyguların ücret karşılığı alınıp satılan birer metaya dönüşmesini vurgularken; *duygulanımsal emek*, duyguların metalaşmasını işyerini aşan ve tüm yaşama yayılan bir bütünlük içerisinde anlamlandırmaktadır. Hayatın her alanının sermayenin tahakkümü altında olduğunu iddia eden Negri ve Hardt, duygulanımsal emek kavramı ile emeğin gerçek özünü vurgulamak istemektedir. Sonuç olarak duygusal emek ve duygulanımsal emek kavramları, emeğin ilişkiselliği ve bedensel denetime vurgu noktasında benzeşmekle birlikte belirli bir çalışma mekânı ve çalışma süresi gerektirme noktasında ayrılmaktadır (Karaman, 2017, s. 50-51). Buradan hareketle duygusal emek ve duygulanımsal emek arasındaki farkı duygulanımsal emeğin bireylerin tüm iletişim ve etkileşim becerilerine sirayet etmesi şeklinde açıklamak mümkündür.

Duygusal emeğin bireylerin çalışma yaşamında ve özel hayatlarında sarf ettikleri davranış kalıplarına olan etkisinin kilit bir önem taşıdığı göz önünde bulundurulduğunda duygusal emeğin boyutlarının incelenmesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Genel anlamda duygusal emek kavramının 4 boyutu bulunmaktadır: Duygusal gösterim sıklığı, gösterim kuralları için sarf edilen dikkat, sergilenmesi talep edilen duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk (Güngör, 2009, s. 171). Duygusal emeğin bu boyutlarının çalışanlarda farklı düzeylerde ortaya çıkması, çalışanların olumsuz çalışma koşullarıyla baş etme stratejileri geliştirmelerini de etkilemektedir. Duygusal gösterim sıklığı, çalışanların çalışma esnasında işin yapısının çalışanlardan beklediği duyguları ne sıklıkta gösterdiğine vurgu yapmaktadır. Bu nedenle duygusal gösterim sıklığı, yoğun biçimde duygusal emek gerektiren sektörlerde farklı biçimlerde ortaya çıkmaktadır. Örnek olarak çağrı merkezi çalışanları günde 200 kişiyle iletişim kurarken bir turizm çalışanı günde 100 kişiyle iletişim kurabilmektedir. Bu durum da iki sektördeki çalışanların duygusal gösterim sıklıklarının değişkenlik göstermesine sebep olmaktadır. Duygusal emeğin bir diğer boyutu olarak gösterim kuralları için sarf edilen dikkat, çalışanların sergilemek zorunda bırakıldıkları duyguları sergilemek için sarf ettikleri çabayla ilişkilendirilmektedir. Çalışanların en ufak hatasının ciddi problemlere yol açabileceği sektörlerde bu dikkat için daha yoğun bir çaba harcanmaktadır. Bu durum da çalışanların hem zihinsel hem duygusal açıdan daha fazla yıpranmasına sebep olmaktadır. Çalışma esnasında sergilenmesi talep edilen duyguların çeşitliliği ise duygusal emek sarfiyatı açısından çalışanları oldukça zorlamaktadır. Çalışanlar ne kadar az çeşitlilikte duygu sarf ederse o kadar az düzeyde duygusal olarak yıpranmaktadır. Fakat çalışanlardan sarf etmeleri beklenen duygu farklılıkları arttıkça çalışanlar hem duygusal olarak çelişkiler yaşamakta hem de daha yüksek oranda yabancılaşma süreçleri deneyimlemektedir. Son olarak duygusal uyumsuzluğun çalışanların sergiledikleri duygularla hissettikleri duyguların uyuşmaması olarak tanımlanmaktadır. Duygu uyumsuzluğu çalışanların işlerine bağlanamamasına, günü kurtarma odaklı çalışmalarına, çalışma esnasında ve sonrasında süreklilik arz eden bir huzursuzluk durumuna kapılmalarına sebep olmaktadır (Güngör, 2009, s. 171-174). Duygusal emeğin bu 4 boyutu, çalışanların çalışma yaşamlarında güvende ve mutlu hissetmeleri için önem arz etmektedir. Bu boyutların olumsuzluklarını derinden yaşayan çalışanlar hem yabancılaşma süreçlerinin tüm aşamalarını derinden hissetmekte hem de çalışma yaşamlarında başarısız olmaktadır.

Uzun yıllar geleneksel örgüt teorilerinde varlığını sürdüren rasyonalite ilkesinin duygusallığın olmayışı değil, tersine aslında rasyonalitenin de bir dereceye kadar duygular aracılığıyla işlevini yerine getirdiği görüşüyle birlikte örgütlerin beşeri boyutu keşfetmeleri, duyguların ticari bir araç olarak kullanılmasını da gündeme getirmiştir (Karaman, 2017, s. 35). Böylece işçilerin fiziksel ve zihinsel emekleri metalaşmakla kalmamış, duyguları da meta olarak ticarileşmiştir. Ayrıca hizmet sektörü içerisinde yer alan tüm faaliyetler, yaratıcılık

gerekmemektedir. Reklamcılık, sinema-televizyon ve genel olarak kültür-sanat üretimleri belirli bir düzeyde yaratıcı faaliyete gereksinim duysa da hizmet sektörü içerisinde yer alan birçok farklı iş kolunda aynı durumun söz konusu olduğunu söylemek mümkün olmamaktadır. Özellikle hizmet sektöründeki işlerin standardize edilmesi, çalışanlardan belli davranış kalıpları içerisinde üretim gerçekleştirmelerini beklenmesi bu durumun örnekleri arasında sayılmaktadır. Bu nedenle günümüzde hizmet sektöründeki üretim biçimlerinde ortaya çıkan değişimlerin, bilgi donanımlı ve vasıflı çalışanların bu vasıflarının gerçeği yansıtmadığı ve yine bu vasıfların ortaya “yeni bir işçi prototipi” koymadığı belirtilmektedir (Parlak, 2004, s. 121). Çalışma yaşamındaki yabancılaşma biçimlerinin tüm çalışan kesimleri kapsamı bu durumu açıklamaktadır.

Günümüzde giderek artan bir biçimde özellikle hizmet sektörüne mensup çalışanların tecrübe etmekte olduğu duygusal ve duygulanımsal emek süreçleri, hizmet sektöründe artan teknolojik gelişmelerle de doğrudan ilişkilenebilir. Bilgisayarların gelişimi, son teknolojiye sahip yazılım sistemleri gibi birçok yenilik öncelikli olarak hizmet sektörünün kullanım alanına girmektedir ve çalışanlar bu araçları kullanarak üretim yapmaktadır. Fakat çalışanların kullandığı bu üretim araçları aynı zamanda çalışanların işveren tarafından denetlenmesine ve gözetlenmesine de olanak tanımaktadır. Örneğin bilgisayar teknolojileri açısından kamera ve mikrofona bağlı çalışan çağrı merkezi çalışanları açısından kurumun belirlediği duygusal davranış kurallarının diğer hizmet sektörü çalışanları ile kıyaslandığında daha katı olduğu görülmektedir. Çünkü çağrı merkezlerinde gerçekleşen görüşmeler sürekli kayıt altına alınmaktadır. Elektronik performans izleme sistemleri duygusal davranış kurallarının uygulama alanını tüm çalışma süresine genişletmekte, çalışan için gizli bir göz olarak baskı unsuru oluşturmaktadır (Özkan, 2013, s. 56). Ayrıca bu baskı unsurları, çalışanların çağrıları dinlendiğinde “çağrı kalitesi” adı altında kalite birimleri tarafından puan sistemine tabi tutulmakta, bu puanlamalar neticesinde çağrıları kalitesiz bulunan çalışanların ücretlerinde kesintiler yaşanabilmekte ve hatta çalışanlar bu sebeple işten çıkarılabilmektedir. Günümüzün hizmet sektörü performans odaklı bir rekabet sahasına dönüşmüştür.

Ayrı bir kategori olarak ele alındığında duygulanımsal emek kavramı da maddi olmayan emeğin içerdiği belirsizliklerden ve çelişkilerden azade değildir. Özellikle duygulanımsal emeğin tamamen hizmet sektörüyle ilişki içinde ele alınması, tanım gereği diğer sektörlerde meydana gelen duygulanımsal emek süreçlerini dışarıda bırakmamaktadır. Çünkü örneğin sanayi sektöründe çalışan bir işçinin fabrikada çalışma arkadaşlarıyla ya da işverenle iletişim kurarken sergilediği davranış kalıpları da belli duygusal emek süreçlerini içermektedir. Ayrıca bu işçiler gündelik yaşam pratikleri açısından genişletmek gerekirse sosyal ilişkilerinde de iş yerinde sergilemek zorunda kaldığı duygusal emek biçimlerini yansıtabilmektedir. Öyleyse tüm işlerde değişik yoğunluklarda duygulanımsal emeğin sarf edildiğini kabul etmek gerekmektedir. Buradan hareketle fiziksel ve zihinsel emek kavramsallaştırmalarının yanında duygusal ve duygulanımsal emek boyutlarına neden ihtiyaç duyulmaktadır? Eğer duygulanımsal emek kavramsallaştırması sadece hizmet sektörü çalışanlarını kapsayacak şekilde açıklanacaksa bu durum da kavramın genelleştirilebilirliğini sorgulatmaktadır (Koşar, 2017, s. 93). Bu nedenle kavram, maddi olmayan emeğin bir alt kategorisine ait olmasından da kaynaklı olarak benzer noktalarda belirsizlikler taşımaktadır.

Çağrı Merkezi Çalışanlarının Duygusal Emek Süreçleri

Çağrı merkezleri, hizmet sektöründe özellikle 21. yüzyılın başlarından itibaren gerek nicel anlamda çalışan istihdamının artması gerekse nitel anlamda çalışma politikalarının değişen teknolojik gelişmelerle birlikte ilerletilmesiyle son yılların en hızlı ivme kazanan sektörlerinden biri haline gelmektedir. Bu bağlamda çağrı merkezleri son otuz yılın giderek bağımsızlaşan, özerkleşen, hiyerarşik yapıları kıran ve zaman – mekân bağımlılığından azade olan mekanlar olarak ele alınmış ve bu nedenle emek üzerine yürütülen çalışmaların yetersizliğine kanaat getirilmiştir (Yücesan - Özdemir, 2014, s. 17).

Mekansal olarak bakıldığında çağrı merkezleri genellikle plazalarda, ofislerde, alışveriş merkezlerinin üst katlarında yer almaktadır ve oldukça kalabalık iş yerleri olarak düzenlenmektedir. Dışarıdaki gürültü kirliliğinin önlenmesi için camların açılmadığı, bu nedenle gün boyu florasan lambayla aydınlanmanın sağlandığı ve havalandırma işlevinin de klimalarla yerine getirildiği çağrı merkezlerinde çalışanların çalışma mekanları bir nevi “bacasız fabrika”, bir nevi “terhane” biçiminde örgütlenmektedir. Terhane terimi iş yerleri için kullanıldığında genellikle zor ve tehlikeli işlerde çalışmak anlamına gelmektedir (Man ve Selek Öz, 2009, s. 81). Bu bağlamda düşünüldüğünde çağrı merkezlerinin bacasız fabrika özelliği ya da günümüzün tersaneleri benzetmesi, çalışanların herhangi bir fabrikadaki gibi bir montaj hattı üzerinde, yan yana, tek tip üretime benzer bir hizmet üretiminde bulunmalarında yatmaktadır. Çünkü çağrı merkezlerinde gerçekleştirilen hizmet üretimi, bilgisayarlar üzerinden belirli ve genellikle doğaçlamaya yer verilmeyen metinlerin söylemleri şeklinde gerçekleşmektedir. Çağrı merkezlerinde fiziksel güce dayalı bir montaj hattı bulunmasa dahi “çalışanların zihinlerine montaj hattı kurulmaktadır (Yücesan - Özdemir, 2014, s. 112).” Çağrı merkezlerinin mekânsal olarak büyük fabrikalara benzemesinin temel sebebi ise düşünülenin aksine çalışanların özerk bir biçimde çalışmaması, aksine oturup oturmayacaklarının dahi kulaklık kablosuyla belirlenmesi, hizmet üretimi gerçekleştirirken kullanacakları ve kullanamayacakları kelimelerin belirli olması, özetle tüm üretim sürecinin işveren tarafından belirlenen koşullar altında gerçekleştirilmesi olarak açıklanabilmektedir. Aynı zamanda bu standardize etme pratikleri, çalışanların çalışma yaşamındaki zorluklar karşısında duygularını belli edememelerine sebep olmaktadır (Başçı, 2018, s. 175). Böylece çalışanlar hem duygusal uyumsuzluk yaşamakta hem de gergin ve stresli bir çalışma yaşamı sürdürmek durumunda kalmaktadır.

Çağrı merkezlerindeki bu çalışma koşullarının yanında hizmet sektörünün giderek genişlemesiyle sanayi işçisinin geleneksel anlamdaki kol gücünün yerini, hizmet sektöründe zihinsel emeğin gücü aldığı ve buradan hareketle maddi olmayan emek tartışmalarına referansla, sanayi işçilerinin önemini giderek yitirdiği, artık vasıfsız kol gücüne değil vasıflı bilgi işçilerine ihtiyacın arttığı savunulmuştur. Ancak hizmet sektöründeki vasıfsızlaşma / vasıfsızlaştırma süreçleri gözden kaçırılmaktadır. Çünkü çağrı merkezlerinde yaklaşık 9 saatlik mesai boyunca sürekli aynı ekrana bakıp aynı kelimeleri tekrar etmek de zihinsel emeğin vasıfsızlaşması anlamına gelmektedir. Bu vasıfsızlaşma, genellikle çağrı merkezinde çalışmanın geçici bir iş olarak görülmesine sebep olmakta ve çağrı merkezlerindeki çalışanların sirkülasyonunun oldukça yüksek olmasına yol açmaktadır (Çil ve Baysal, 2020, s. 193). Bu nedenle hizmet sektörü çalışanları da devamlı olarak işlerini kaybetme korkusu yaşamaktadır ve bu korku, çalışma koşullarından kaynaklı olarak çalışanlara doğrudan veya dolaylı olarak çalışma hayatları boyunca hatırlatılmaktadır. Aynı zamanda bu durum, işi basitleştirmekte ve toplumsal düzlemde değersizleşmesine sebep olmaktadır. Çünkü yoğun biçimde bedensel gücün sarf edilmediği çağrı merkezleri masa başı bir iş olmasından ve işe özgü yetenekler gerektirmemesinden kaynaklı olarak herkes tarafından çalışılabilir gözükmektedir.

Çağrı merkezlerinde gerçekleştirilen üretimin diğer hizmet sektörlerini de kapsayacak şekilde standardize edildiğini, giderek mekanikleştirildiğini ve çalışanlar açısından bu durumun “robotikleşmeye” yol açtığını söylemek mümkündür. Fakat çağrı merkezi koşullarının bu standart ve değişime kapalı olan yapısı, çalışanları esnek çalışma biçimlerinden azade kılmamaktadır. Çalışanlar her ne kadar sanayi tipi fabrikalara benzer mekanlarda hizmet üretimi gerçekleştirirler de ürettikleri ürün elle tutulur olmadığı için çalışma mekanları ve zamanları kayganlaşmaktadır. Mekân ve zamanın bu kaygan hali, işverenler tarafından çalışanlara esnek çalışma ve güvencesizlik olarak yansıtılmaktadır. Esnek çalışmanın getirileri olarak çalışanlardan mesaiye kalmaları istenebilmekte, molalarını tam haliyle kullanmaları engellenebilmekte, iş tanımları dışında işler beklenebilmektedir. Tüm hizmet sektöründe mevcut olan bu olumsuzluklar, çağrı merkezleri söz konusu olduğunda şiddetlenebilmektedir. Çünkü çağrı merkezi çalışanları 9 saatlik mesailerini boyunca telefonla konuşmaktadır ve yalnızca molalarında sessiz kalabilmektedir. Ancak mola haklarının gaspı ya da gün içindeki fazla mesailerini çalışanların yalnızca iş yüklerini arttırmakla kalmamakta, aynı zamanda onların bedensel yorgunluklarını da şiddetlendirmektedir. Bu noktada çağrı merkezleri de 2013 yılında tehlikeli meslek

kategorisine alınmıştır (Sakarya, 2016, s. 7). Ses telleri ve gırtlak ile ilgili fiziksel problemler, sürekli oturmaktan kaynaklanan bel, sırt ve omurga problemleri meslek hastalığı kapsamında değerlendirilmektedir. Ancak çağrı merkezlerindeki devlet denetiminde ortaya çıkan sorunlar, çağrı merkezi çalışanlarının meslek hastalığına yakalanıp yakalanmadığının araştırılması kapsamında yetersizliklere de sebep olmaktadır. Üzerinde durulması gereken bir başka nokta çağrı merkezlerinde gerçekleştirilen üretimin insan iletişimine dayanmasına rağmen çalışanlardan insani duygularını bir kenara bırakmalarının beklenmesi ve iletişimi standardize etmelerinin istenmesidir. Bu nedenle sağlıklı bir iletişim kurulamamaktadır. Çalışanlar müşterilere karşı olumsuz bir tutum takınabilmekte, müşteriler de telefonun ucundaki insanı yüz yüze görmedikleri için daha saldırgan ve daha cüretkar olabilmektedir. Ancak bu durum, piyasanın koşullarından kaynaklanmaktadır. Piyasa içerisindeki hizmet üretimi çalışanlara robotikleşmeyi dayatmaktadır.

Çağrı merkezlerinin karakterini oluşturan bu üretim süreçleri, çalışanların sınıfsal konumlarını ve kendilerini hangi sınıfsal konuma ait hissettiklerini de etkilemektedir. Sennett'e göre kapitalizm çalışanları yeni birtakım zorluklarla baş etmeye mecbur bırakmaktadır (Sennett, 2017, s. 11). Kapitalizmin çalışanları başa çıkmak zorunda bıraktığı bu zorlukların temelinde esnek çalışma biçimleri yatmaktadır. Esnek çalışma çalışanların mesai saati kavramlarının içinin boşaltılmasına, yeteneklerinin akışkanlaşmasına ve duygusal yönetim süreçleri açısından geçmişini düşünmeyerek geleceğe yönelik de plan yapamamasına neden olmaktadır. Çünkü çalışanların zamanları esnek piyasa koşullarında kendilerine ait değildir. Piyasanın kaosu içerisinde zamanları, doğrudan kapitaliste devredilmiştir. Ayrıca bilgi ve beceriyle donanımlı olsalar dahi sürekli yedek iş gücü ordusunun varlığından haberdar olmaları, kendilerini bilgisiz ve beceriksiz hissetmelerine yol açmaktadır. Halbuki akademik olarak elde edilen bilginin bireylerin kariyer olanaklarını arttırması ve toplumsal saygı ve statülerini pekiştirmesi beklenmektedir. Bu nedenle çalışanlar akademik anlamdaki donanımlarının özgürlüklerine giden yolda bir araç olduğunu düşünmektedir. Fakat bu bilgi, çalışanların hiçbiri için haysiyetlerini kazanabilecekleri bir yol anlamına gelmemektedir. Çünkü günümüz kapitalizmi, "özgürlüğün araçlarını haysiyetsizliğin kaynakları haline getirmek amacıyla örgütlenmektedir (Sennett ve Cobb, 2018, s. 44)." Bu nedenle eğitim bireylere her koşulda emeğini özgürce satma ya da özgürlüğünü kazanma olanağı tanımamaktadır. Eğitimsiz bir kişi kendi hesabına çalışırken oldukça özgür hissedebilirken iki üniversite diplomasına sahip bir hizmet sektörü çalışanı kendisini şirketin sınırları içine sıkışmış hissedebilmektedir.

Çağrı merkezi çalışanlarının deneyimlediği bu olumsuz çalışma koşullarının derin etkisi, çalışanlarda varoluşsal bir yara açmaktadır. Bu varoluşsal yaraları da onların toplumsal konumlarını diğerleriyle karşılaştırmalarının bir yolunu sağlamaktadır (Sennett ve Cobb, 2018, s. 103). Bu karşılaştırmalar genellikle çağrı merkezi çalışanlarına değersiz hissetme ve kendilerini tüm sınıfsal konumlar içerisinde alt sınıfa ait hissetme şeklinde yansımaktadır. İşçilerin çalışırken hissettikleri sıkılmışlık, yetersizlik, değersizlik gibi hisler, büyük ölçüde çalışma hayatındaki engellemelerden kaynaklanmaktadır. "İnsan haysiyetinden şüphe duymak, bir sınıflı toplumun eski sınıflar ortadan kalktığında sınırlı bir özgürlüğe sahip yeni sınıflar yaratabilmesinin bir aracıdır (Sennett ve Cobb, 2018, s. 181)." Sınıf atlamak tüm sektörlerde özgürlüğe açılan bir kapı, insan haysiyetini kazanmanın bir aracı olarak sunulmaktadır. Bu sebeple yukarıya doğru sınıfsal hareketlilik bir başarı olarak görülmektedir. Ancak bu vaatler ile çalışanların bu vaatleri elde etmeye giden yoldaki ödül kazanma yolları çalışanlar açısından oldukça kısıtlayıcı bir boşluğa işaret etmektedir. Çünkü ödülleri nasıl kazanacaklarının belli olmadığı, kazansalar dahi sınıf atlamalarının gerçekleşip gerçekleşmeyeceği hakkında net bir öngörüye sahip değildir. Böylece çalışma hayatında ve toplumsal düzeyde değerlerini kazanmak için verdikleri mücadeleler, çalışanların daha değersiz hissetmelerine sebep olmaktadır. Bu yüzden çağrı merkezi çalışanlarının diğer birçok hizmet sektörü çalışanı gibi bilgi donanımlarından da kaynaklı olarak "özerk" işçiler olduklarının ilanı, sınıf mücadelelerine ket vurmak için işverenler tarafından kullanılan bir araç haline gelmektedir. Çünkü sınıf atlayabileceklerine dair verilen vaatler ve çalışanların özerk iş hayalleri, sınıf sistemine karşı bir başkaldırıyı içinde barındırmamaktadır. Bu nedenle "beyaz yakalı" işi olarak görülen ya da öyle lanse edilmek istenen çağrı merkezlerindeki örgütlenme ve direniş pratikleri sektöre uğrayabilmektedir.

Çağrı merkezlerinin rekabet yoğun bir çalışma hayatının olması, çalışanların kitlesel örgütlenmelere soğuk yaklaşmasının başat sebeplerinden biri olarak açıklanmaktadır (Baştürk, Tartanoğlu ve Emirgil, 2011, s. 153). Bu yüzden çağrı merkezi çalışanlarının çalışma hayatlarındaki talepleri bir sanayi işçisinin taleplerinden ayrı bir nitelik taşıyabilmekte, bu durum da mavi yakalı – beyaz yakalı örgütlenmesi biçiminde çeşitli farklılıklara sebep olabilmektedir. “Yaşam standardı alışkanlık tabiatındadır. Belli bir uyarıya cevap verme metodu ve alışkanlık ölçütüdür. Alışılan bir standarttan vazgeçmedeki zorluk evvelce oluşmuş bir alışkanlığı kırma zorluğu ile aynıdır (Veblen, 2019, s. 77-78).” Bu nokta işçilerin ve çoğunlukla beyaz yakalıların örgütlenmelerindeki güçlüğü anlaşılır kılmaktadır. Belli bir refah seviyesine ulaşmış çalışanların, çalışma koşullarını kaybetme pahasına mücadeleye katılmaları, yaşam standartlarının değişmesini beraberinde getireceğinden işçilerin örgütlenmeye soğuk bakmaları özellikle neoliberalizmin bireylere dayattığı “bireyselci” yaşam tarzı sebebiyle doğal bir süreç olarak açıklanabilmektedir.

Bu örgütlenme pratikleri yalnızca sanayi işçisi – hizmet sektörü çalışanları gibi ikili bir bağlamda farklılık arz etmemektedir. Günümüz kapitalizmde her sektörün ve bu sektörler içerisinde faaliyet gösteren her iş yerinin kendi özgül karakterlerinden kaynaklı olarak farklı örgütlenme deneyimlerine sahne olması doğal bir süreçtir. Ancak çağrı merkezleri gibi iletişim odaklı bir sektörde, çalışanların gerek çalışma koşulları gerekse fiziksel, zihinsel, duygulanımsal emekleri açısından orta sınıfa dahil edilemeyeceklerini vurgulamak önem arz etmektedir. Çünkü orta sınıfın gerek mavi gerek beyaz yakalı çalışanlar açısından ayırıcı özelliği, “sermaye politikaları üzerinde söz sahibi olabilmelerinden kaynaklanmaktadır. Orta sınıf kendisiyle aynı üretim yeteneklerine sahip beyaz yakalı çalışan üzerinde de söz sahibi olmaktadır (Uca, 2015, s. 21).” Bir başka deyişle orta sınıfın öne çıkan bir özelliği, denetleme yetkisine sahip olmasıdır ancak çağrı merkezi çalışanlarının herhangi bir denetleme yetkisi bulunmamaktadır ve bunun yanı sıra kendisi üzerinde dahi herhangi bir açıdan kontrol sağlayamamaktadır. Buradan hareketle bu çalışma çağrı merkezi çalışanlarının duygusal ve duygulanımsal emek süreçleri kapsamında kendilerini hangi sınıfa ait hissettiklerine ve bu emek sarfiyatlarının sınıfsal konumlarını ne ölçüde etkilediğine odaklanmaktadır.

Yöntem

Araştırmanın konusunun çağrı merkezi çalışanlarının duygulanımsal emek süreçleri ve bu süreçler doğrultusunda gelişen sınıfsal konumlarının incelenmesi şeklinde belirlenmesi, araştırma yönteminin nitel paradigma ile oluşturulmasını gerekli kılmıştır. Araştırmada farklı yaşlara, cinsiyetlere, etnik kökenlere vs. sahip katılımcıların yer alması nitel araştırmanın kullanılmasını kolaylaştırmıştır. Ayrıca araştırmanın yönteminin nitel araştırma modeli olarak seçilmesi, araştırmacının çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşullarını, sınıfsal konumlarını ve gündelik yaşam pratiklerini açıklaması açısından önemli yer tutmaktadır.

Araştırma kapsamında araştırmanın çalışma grubu, günümüzdeki emek çalışmalarının sınıf analizlerinin kapsamı ve geleneksel işçi sınıfının yerini giderek yeni toplumsal grupların aldığı tezlerinin hızla önem kazanması sebebiyle hizmet sektöründeki emek koşulları gözetilerek belirlenmiştir. Bu kapsamda araştırmanın çalışma grubunun örnekleme hizmet sektörü içerisinde yer alan çağrı merkezi çalışanları olarak seçilmiştir. Ayrıca bu örneklemin yanı sıra araştırma kapsamında Ankara ve İstanbul’da faaliyet gösteren 2 sendika çalışanıyla görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmelerin gerçekleştirilmesinin sebebi, çağrı merkezi çalışanlarının örgütlenme pratiklerinin anlaşılması biçiminde açıklanabilmektedir. Örneklem seçimi, kartopu örnekleme tekniğiyle gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında 24 çağrı merkezi çalışanı ve 2 sendika çalışanı olmak üzere toplam 26 katılımcıyla görüşme sağlanmıştır. Araştırma kapsamında görüşülen çağrı merkezi çalışanları 3 sektörde faaliyet gösteren iş yerlerinde çalışmaktadır. Bu sektörler telekomünikasyon, e-ticaret ve bankacılık sektörleridir. Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1
Katılımcıların Demografik Özellikleri

Rumuz	Yaş	Şehir	Eğitim Durumu	Gelir Düzeyi
Yasin	30	Batman	Üniversite Mezunu	2825 TL + prim
Duygu	24	Edirne	Üniversite Mezunu	2825 TL + prim
Sevgi	27	Ankara	Üniversite Mezunu	3000 TL
Hacer	23	Balıkesir	Üniversite Öğrencisi	2825 TL + prim
Hale	25	Ankara	Üniversite Mezunu	3300 TL
Ayça	25	Ankara	Üniversite Mezunu	2825 TL
Bilge	25	Ankara	Üniversite Mezunu	2825 TL + prim
Güzide	26	İzmir	Üniversite Mezunu	3500 TL
Önder Efe	32	Ankara	Doktora Öğrencisi	3000 – 3500 TL
Uraz	24	Ankara	Üniversite Mezunu	2825 TL + prim
Emre	26	İstanbul	Üniversite Mezunu	5000 – 5500 TL
Zuhal	24	Batman	Üniversite Mezunu	2825 TL + prim
Selma	39	Ankara	Üniversite Mezunu	2825 TL
Gamze	27	Ankara	Üniversite Mezunu	3500 TL
Behçet	34	Düzce	Üniversite Mezunu	2825 TL + prim
Murat	37	Eskişehir	Üniversite Mezunu	2825 TL + prim
Ufuk	31	Ankara	Lise Mezunu	3000 TL
Elif	24	Ankara	Üniversite Mezunu	2825 TL + prim
Zafer	23	Ankara	Üniversite Mezunu	2825 TL + prim
Koray	24	Ankara	Üniversite Mezunu	2825 TL + prim
Burak	24	Ankara	Üniversite Mezunu	2825 TL + prim
Burçin	31	Düzce	Lise Mezunu	2825 TL + prim
Arif	29	Van	Önlisans Mezunu	2825 TL
Tülay	28	İzmir	Üniversite Mezunu	2825 TL ⁸

Araştırmacının elde ettiği veriler, nitel araştırma yönteminin sunduğu veri analiz teknikleriyle çözümlenmiştir. Bunun için alandan elde edilen bilgiler kodlama ve not alma yöntemiyle kategorize edilerek sınıflandırılmış ve etiketlenmiştir. Böylece araştırma süresince verilerin sistematik ve düzenli olarak kayıt altına alınması sağlanmıştır. Araştırmacının deşifresi sonucunda 32 sayfalık bir metin oluşturulmuştur. Veriler, yarı-yapılandırılmış derinlemesine görüşme ve yarı-yapılandırılmamış odak grup görüşmesi teknikleriyle toplanmıştır. Araştırma esnasında tüm görüşmeler pandemi koşulları nedeniyle Zoom platformu, Instagram ve WhatsApp üzerinden online olarak görüntülü biçimde gerçekleştirilmiştir. Zoom platformu aracılığıyla gerçekleştirilen görüşmelerde katılımcıların onayı doğrultusunda görüntü ve ses kaydından yararlanılmıştır. Bu sayede araştırmacı araştırma süresince ihtiyaç duydukça görüşme kayıtlarına başvurabilmiştir. Verilerin analizi bazı duygusal emek, çalışma koşulları ve sınıfsal ilişkiler gibi ana temalar kapsamında gerçekleştirilmiştir. Bu analiz doğrultusunda duygulanım tezahürleri üst temasının alt temaları olarak robotikleşme, stres ve hakaret; çağrı merkezlerinde çalışma koşulları ve sınıfsal ilişkiler üst temasının alt temaları olarak ise bodrum katlar, yakaların renkleri ve tahammülsüzlük seçilmiştir.

Bu çalışma için etik kurul izni Anadolu Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun onayı ile 27.04.2021 tarihinde 59533 protokol numaralı kararıyla alınmıştır

⁸ Bu tabloda görüülen 2 sendika çalışanına yer verilmemesinin sebebi sendika çalışanlarının demografik özelliklerinin araştırma bulgularına ve sonuçlarına etki etmemesinden kaynaklanmaktadır. Sendika çalışanlarıyla gerçekleştirilen görüşmeler yalnızca çağrı merkezlerindeki örgütlenme pratiklerinin anlaşılması amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Bulguları

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular kodlama tekniğiyle analiz edilmiş, çalışmada da bu yöntem doğrultusunda oluşturulan üst ve alt temalar ile değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamındaki üst temalar duygulanım tezahürleri ve çağrı merkezlerinde sınıf konumları, online hayat zorunluluğu ve çağrı merkezlerinin pandemisi şeklinde seçilmiştir.

Duygulanım Tezahürleri

“Duygulanım tezahürleri” üst teması, genel anlamda çağrı merkezi çalışanlarının duygusal ve duygulanımsal emek süreçlerine odaklanmaktadır. Duygulanım tezahürlerinin anlaşılması için araştırma kapsamında çalışanlara çalışma hayatınızda duygularını kontrol altında tutmalarının ya da aşırı derecede tepki vermelerinin beklenip beklenmediği sorulmuştur. Aynı zamanda çalışanlara duygusal emek süreçleriyle ilgili olarak işlerinin kendilerinin duygusal olarak zorlayıp zorlamadığı sorulmuş ve bu doğrultuda duygulanım tezahürlerinin açık bir biçimde ortaya konabilmesi için örnekler vermeleri istenmiştir. Buradan hareketle çalışanların sergilemek durumunda kaldıkları duyguların hem çalışma yaşamlarına hem de özel hayatlarına olan etkilerine bu üst tema içerisinde yer verilmektedir.

Robotikleşme, stres, hakaret

Robotikleşme, çağrı merkezi çalışanlarının duygulanım tezahürleri açısından yabancılaşma deneyimlerini içeren bir alt tema olarak kavramsallaştırılmıştır. Çalışanlara çalıştığınız işin duygusal emek gerektirdiği konusunda ne düşündükleri sorulduğunda, robotikleşmeye dair verdikleri bilgilerin sıklığı bu kavramsallaştırma için önemli görülmüştür.

Katılımcıların araştırma sorularına verdikleri kimi yanıtlar bu sürecin somut koşulları hakkında güçlü fikirler vermektedir:

“Bizim bir robotmuş gibi sürekli gülerek konuşmamızı istiyorlar. Tamamen çalışanın sorumluluğunda. O gün babamız ölmüş olsa çalışıyoruz. (Evde)⁹ Işığı kapatırken onaylıyor musunuz diye soruyordum. Sonradan komik geldi ama ilk an dehşet vericiydi” (Uraz, Derinlemesine Görüşme, 2021).

“Duygusalım ama insanı makine yapıyorlar. Sadece çalış, mesaini doldur. İnsanlar çaresiz ama size yardım ettirmiyorlar. Bu kadar paraya bu değer mi?” (Zafer, Odak Grup Görüşmesi, 2021).

“Ne zaman tuvalete gideceğiniz saat belli. Parayı sevsem burada ne işim var?” (Burak, Odak Grup Görüşmesi, 2021).

Çalışanların tuvalete gidecekleri saatin ve tuvalette geçirecekleri dakikaların bile hesaplarının tutulması, çalışanlar açısından hem fiziksel rahatsızlıklara hem de psikolojik gerginliklere yol açmaktadır¹⁰. Çağrı merkezi çalışanlarına esnek üretim biçimlerinin dayattığı bu standardize olmuş iletişim biçimleri doğrudan yabancılaşma biçiminde yansımaktadır. Bu standardize iletişimler çalışanların gündelik yaşamlarına da sirayet etmekte ve hem işlerine hem de çevrelerine karşı kayıtsız hale gelmelerine sebep olmaktadır. Ayrıca Uraz'ın aktardığı gibi tüm duygusal yönetim süreçlerinin çalışanın sorumluluğuna bırakılması, işverenin herhangi bir hatadan kaynaklanabilecek olumsuz durumlardaki sorumluluğu üzerinden atmasını sağlamaktadır. Böylece çalışanların kendi kendilerinin ve aynı zamanda müşterilerin “psikologları” olmaları beklenebilmektedir:

“Müşteriler için bizim psikologluk görevi üstlendiğimizi düşünüyorum artık.” (Sevgi, Derinlemesine Görüşme, 2021).

Bu yanıt da işveren tarafından müşterilerin müşteri temsilcilerine karşı geliştirdikleri olumsuz tutumları da kendilerinin idare etmesinin beklenmesinin, kendilerine neredeyse bir psikolog misyonu biçildiğini kanıtlar

⁹ Katılımcıların görüşlerine yer verilirken parantez içinde verilen ifadeler, anlatımın akıcı olması için araştırmacı tarafından eklenen ifadelerdir. Ayrıca kullanılan isimler katılımcıların gerçek isimleri değil araştırma kapsamında araştırmacı tarafından atanan rumuzlardır.

¹⁰ Bu konuya dair çağrı merkezi çalışanlarıyla gerçekleştirilmiş bir röportaj için bkz.: <https://t24.com.tr/haber/onlar-sistit-olup-depresyona-giren-robotlar,75563>

niteliktedir. Buradan hareketle çağrı merkezlerinde duygu yönetimi süreçlerinin müşteri temsilcilerinin omzuna yüklenmekte olduğunu ve çalışma süresince maruz kalabilecekleri tüm olumsuz duygularla tek başlarına mücadele etmelerinin beklendiğini söylemek mümkündür. Bu durum da çalışanların yabancılaşma süreçlerini derinleştirmekte, çalışanların işe bağlılıklarını azaltmaktadır.

Stres ise çağrı merkezlerinin her gününü anlatan bir kavram olduğu için duygulanım tezahürlerinin öne çıkan boyutlarından biri olarak ele alınmaktadır. Stres kavramı içerisinde mutsuzluk, uykusuzluk, gerginlik, hoşnutsuzluk, kaygı, korku, hem işten hem de genel anlamda yaşamdan memnuniyetsizlik hali gibi tüm olumsuz duyguları barındırmaktadır. Bu kapsamda çağrı merkezi çalışanlarının hayatlarında kritik önem taşımaktadır. Özellikle günümüzün üretim biçimlerinin dayattığı esnek ve güvencesiz çalışma biçimleri, hizmet sektörü ve çağrı merkezi çalışanları açısından strese dayalı ruh hallerinin keskinleşmesine sebep olmaktadır.

Güvencesiz bir çalışma yaşamı içerisinde ne zaman ne yaşayacaklarını bilemeyen çalışanların sürekli olarak meydana gelen değişimlere ayak uydurmaları, yeni gelişmeleri hızlı öğrenmeleri ve kısa vadeli planlara odaklanmaları beklenmektedir. Bu durum da çalışanların değersizlik, yetersizlik, becerisizlik gibi hisleri daha yüksek oranlarda yaşamalarına sebep olmaktadır. Katılımcılardan Ayça'nın, aşağıda belirttiği gibi çalışanlardan ne olursa olsun alttan almalarının beklenmesi "ezik ve değersiz" hissetmelerine yol açmakta, bu durum da çalışanlara değersizlik olarak yansımaktadır:

"Kovulmasam da onu hissettiriyorlar. Ezik gibi davranmak zorundasın. Ne olursa olsun alttan alın. Ses tonuna dikkat et. Hep aynı ses tonu." (Derinlemesine Görüşme, 2021).

"Eğitilmiyim ama ucuz iş gücüyüm. Dışarıdan gelen bir patronun kölesi gibi hissediyorum. Kulaklığı taktığım anda kulübeye bağlanmış köpek gibi hissediyorum." (Murat, Odak Grup Görüşmesi, 2021).

"Bütün duygumuzu çağrıya veriyoruz. Duygu karmaşası hali. Sıkıntılarını ve duygularını şirketin kapısında bırakmanız gerekiyor diyorlar. Biz de duyguları şirkete getirmiyoruz. Rüyalarımda sayıklıyorum." (Zuhal, Derinlemesine Görüşme, 2021).

"5 aylık deneme süresi var, çıktım mı çıkıcam mı korkusu, sen bir makineymişsin gibi. Ama aralardaki duygusal boşlukları senin doldurman gerekiyor. Duygunu iyi yönet değil, sabret istiyorlar. Asla takdir yok. Senin bir uzmanlığın yok gibi bakılıyor. Ya maaşın var ya maaşın yok. Oraya bağımlısın. Gülümseyerek telefonu aç. Süreyi az tut. Ne yaptığını teker teker yaz." (Gamze, Derinlemesine Görüşme, 2021).

"Bana göre saçma ürün, boş yere paraları gitsin diyor şirket. Satacağın ürüne inanmıyorsun ki. Satış koçu ürünü bile kullanmıyor ama başkasına satın diyor. Anlam veremiyorsun." (Zafer, Odak Grup Görüşmesi, 2021).

"Benimsemiyorum. Israr etmem isteniyor. Dilencilik gibi hissediyorsun." (Koray, Derinlemesine Görüşme, 2021).

Katılımcıların yukarıdaki yanıtları hem çalışma koşullarının çalışanlarda uyandırdığı hisleri hem de çalışanların mesleklerine yönelik geliştirdikleri sadakat duygusunu açıklamaktadır. Çalışanların çağrı merkezinde çalışmayı yalnızca aldıkları ücretle var etmeleri, şirkete yalnızca bu noktadan bağlanmaları, çağrı merkezi çalışanlarının mesleklerine yönelik düşük bir sadakat duygusu taşıdıklarını göstermektedir. Ayrıca çağrı merkezlerinde oldukça sık uygulanan deneme süresi pratikleri de bu duruma sebep olmaktadır. Çünkü çalışanlar her an işlerini kaybetme tehlikesiyle yüz yüze getirilmektedir Bir başka katılımcının aşağıdaki yanıtı şirketin müşteri temsilcilerine verdikleri değerın çalışanlardaki yansımalarını göstermesi açısından oldukça önemli bir noktada durmaktadır:

"Telefonu kapatınca etkisinden çıkamıyorum. Hem hiçbir şey hem her şeyiz biz." (Selma, Derinlemesine Görüşme, 2021).

Şirket için "hem hiçbir şey hem her şey" niteliği taşıyan çalışanlar, kendilerini değerli hissetmek istemekte ancak şirketin bu değerli hissettirme mantığının altında yatanı günün sonunda "hiçbir şey" olmak biçiminde deneyimlemektedir.

Katılımcıların araştırma sorularına verdikleri yanıtlar doğrultusunda duygulanım tezahürlerinin bu yoğunluğunun kendini gösterdiği bir diğer alanın çağrı alma sıklıkları olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların çoğu, telefonu kapattıktan bir saniye sonra yeni çağrı geldiğini ve bu durumun kendilerini hem fiziksel olarak hem duygusal olarak oldukça fazla yıprattığını vurgulamıştır:

“7-8 saat konuşup sadece 1 saat susabiliyorsunuz. Telefonu kapatmadan telefon geliyor. 10 saniyeden önce gelmemesi lazım.” (Gamze, Derinlemesine Görüşme, 2021).

“Yasal olarak her çağrı arasında 1 dakika olmak zorunda ama şirket bunu 30 saniyeyle sınırlandırıyor. Pandemi döneminde de 10 saniyeye indi. Çok hızlı konuş ama kaliteli konuş, 180 saniyede çağrıyı bitir ama müşterinin sorununu da çöz diyorlar. Artık patlıyorsun bir yerden sonra.” (Tülay, Derinlemesine Görüşme, 2021).

“Nitelikli köle, nitelikli ucuz işgücü. Ülkenin bakış açısı yüzünden de bu böyle. Fabrika işçiyse tuvalete giderken izin almazsınız. Moladan da sayılmaz. Ama burada her şey dakika hesabı.” (Murat, Odak Grup Görüşmesi, 2021).

Katılımcıların aktardıkları biçimdeki yıpranmaları aynı zamanda yoğun bir strese maruz kalmalarında ve gerek müşterilerden gerekse takım liderlerinden işittikleri hakaretlerde somutlanmaktadır. Müşteriler, çalışanlara küfür ve hakaret edebilmekte ya da sözlü taciz boyutuna varan davranışlarda bulunabilmektedir:

“Bazen nefret edebiliyorsun. Küfre, hakarete karşılık verememek çok can sıkıcı. Sen orada müşteri temsilcisisin ve sen benim işimi yapmak zorundasın diyorlar, karşısındakinin insan olduğunu düşünmüyorlar. Genellikle üstenci bakış açısına sahipler. Sen de dışı vuramadığın sesleri içinden söylüyorsun. Sistem seni buna sokuyor. Biz arada kalanlarız. Herkesi mutlu etmek zorundasın.” (Ufuk, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Görüntün yok. Telefonun arkasındasın. Bir müşteri uğraşırsa seni işten çıkarabilir. Herkes senin patronun. Arayanın elinde yetki olması korkunç. Bir müşterinin ölmesini istedim. Ben çocuğu yaşıdayım ama benim fermanımı yazıyor. Alevden bir top geliyor. Ellerinde raket var. Raketle vurdukça o top büyüyor. Kimde patlarsa...” (Gamze, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Çağrı merkezlerinde “herkesin çalışanların patronu olması” durumu, şirketlerin kâr odaklı hizmet anlayışını somutlaştırmaktadır. Çalışanlar yalnızca işveren veya şirketin diğer yetkilileri tarafından denetlenmemekte, diğer sektörlerden farklı olarak müşteriler de çalışanlar açısından bir denetleme mekanizması rolü oynamaktadır. Müşterilerin her zaman haklı olması, çağrı merkezlerinde müşteri temsilcilerinin aleyhine işlemektedir. Çünkü doğrudan insan iletişimine dayanan bu hizmet üretiminde müşteriler yanlış beyanda bulunabilmekte, müşteri temsilcisine tüm bilgileri doğru vermek istemeyebilmektedir. Bu durumda müşteri temsilcisi yanlış bir işlem yapmak durumunda kaldığında ise bu sorun yalnızca müşteri temsilcisinin sorunu olarak görülmektedir. Ayrıca “patron müşteriler” müşteri temsilcilerine hakarete varan düzeyde cümleler sarf etseler dahi müşteri temsilcilerinin karşılık vermeleri bir yana telefonu kapatma hakları bile bulunmamaktadır. Çoğu çağrı merkezinde böyle durumlarda 3 kez uyarı yapabilecekleri ve bu uyarılardan sonra müşteri olumsuz tavrına devam ederse telefonu kapatabilecekleri söylenmektedir. Ancak bu uyarılar gerçekleştirilene kadar çalışanlar devamlı hakarete, küfre, sözlü tacize maruz kalmakta ve bu durum çalışanların duygusal emek sarfiyatlarının olumsuz biçimde hem çalışma yaşamına hem gündelik hayatlarına yansımaya yol açmaktadır.

Aynı zamanda çağrı merkezlerinde hakaretin sözlü taciz boyutuna ulaştığı durumlara katılımcıların yanıtlarında sıklıkla rastlanmaktadır. Çağrı merkezlerinde müşteriler tarafından kadın çalışanlara erkek çalışanlara nazaran daha fazla sözlü tacizde bulunmaktadır. Çalışanlar bu durumu seslerinin erkeklere göre daha etkileyici bulunması, erkeklerin yüzünü görmedikleri kadınlara karşı daha cüretkar olabilmeleri şeklinde açıklamaktadır:

“Müşteriler kadını cinsel obje olarak görüyor. Bana aşkım, sevgilim diyenler oluyordu. Bütün kadınlar yaşamıştır bunu. Sapık, tacizci müşteriyle sürekli karşılaşılıyor.” (Zuhal, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“İşveren kadınların sesinin daha etkileyici olduğunu söylüyor. 1 saat kadını bekletip sesinden tahrik olan müşteriler olduğunu duyuyoruz. Soy ismini, instagram adresini öğrenmek isteyenler... Cinsel ve duygusal sömürü bunlar.” (Cengiz, Sendika Çalışanı, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Kadınlarda taciz çok sık görülüyor. Seks teklifi bile yapılmış bir kadın arkadaşımıza. Beni de bir kadın müşteri devamlı arıyordu, en son engelledim. Sadece ilk uyarıda kapatın diyorlar böyle durumlarda.” (Ufuk, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Çağrı merkezlerinde yaşanan tacizlerin başlıca sebebi, katılımcıların aktardıklarından hareketle müşterilerin telefonun ucundaki insanı görmemesinden ve böylece daha cesur hareket edebilmesinden kaynaklanmaktadır. Ayrıca bu gibi olumsuz davranışlar için şirketin müşteriye herhangi bir yaptırım uygulamaması da bu davranışların önüne geçilememesine neden olmaktadır. Bu nedenle çalışanlar takım liderinden, işverenden veya müşteriden kaynaklanabilecek herhangi bir olumsuz tutuma karşı korunmamakta, güvensiz bir çalışma ortamında çalışmak zorunda bırakılmaktadır.

Bodrum katlar, yakaların renkleri, rekabet

Bodrum katlar, çağrı merkezlerinin mekânsal düzenlenişi hakkında oldukça net bir fikir ortaya koymaktadır. Çağrı merkezleri her ne kadar plazalarda, alışveriş merkezlerinin üst katlarında, “gökdelenlerde” faaliyet gösterse de çağrı merkezi çalışanları bu gösterişli mekanların en görünmeyen ve gösterilmeyen yerlerinde çalışmaktadır. Çağrı merkezi çalışanları, sürekli gözden uzakta tutulmaktadır:

“Görünüşte plaza çalışanıydık ama en alttaydık. Ücretten bağımsız olarak çaycının çalışma koşulları daha iyiydi. Keşke çaycı olsaydım dedim. İşçiler arası hiyerarşiyi desteklemiyorum. Vücudumu metalaştırıyordum. Bizi kiralyorlardı, bir zincirim eksikti. Fabrikada da çalıştım. Ben arasında fark göremiyorum.” (Uraz, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Bence işin statüsü önemli değil. -2. kattayız. Özel hayatımdaki statüm daha önemli. İşin statüsü kandırmaca. Herkesin hayali olan uzun binalar, takımlar boş.” (Burak, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Limon satayım ama bankaya girmeyeyim derdim eskiden. Çöpün yan tarafında çalışıyoruz.” (Elif, Odak Grup Görüşmesi 2021)

“Beyaz yakalı olarak anılıyor ama en adisi. Tarlada da çalıştım, bu kadar yorulduğumu hatırlamıyorum ama o kadar muhteşem bir yerde çalışıyormuşsunuz gibi lanse ediliyor ki.” (Tülay, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Çalışanların çalışma mekânlarıyla ilişkili olarak araştırma sorularına verdikleri yanıtlar, çalışma yaşamlarındaki sınıfsal aidiyetlerinin orta sınıfla bütünleşmediğini göstermektedir. Çünkü çalışma yaşamlarında gerek takım liderlerinden gerek müşterilerden olumsuz tavırlara maruz kalan, yasal çalışma hakları gasp edilen, minimum zamanda maksimum verim sergilemesi beklenen, “bodrum katlarında” çalışmaya devam eden çalışanlar kendilerine dair olumlu hisler besleyememektedir ve bu durum çalışanların kendilerini alt sınıfa mensup bir çalışandan ayrı bir yerde konumlandıramamalarına sebep olmaktadır.

“İşçi sınıfıyız, orta olmuyoruz. Ait hissetmiyorum, işveren var, senin olmayan bir iş var, para karşılığı yapıyoruz.” (Duygu, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Masa başı herhangi bir işten, sekreter, muhasebe, ofis boy... Herhangi bir fark yok. Altında yönettiğin biri yok.” (Ayça, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Kendi işimi yaparken bu kadar yorulduğumu hissetmiyordum. Havalimanında çalışıyordum. Yetki vardı. Saygı duyuyorlardı. 10 saat havalimanını 5 saat çağrı merkezine tercih ederim. En azından vida bana bağırmıyor.” (Koray, Odak Grup Görüşmesi, 2021).

Katılımcıların kendilerini hangi toplumsal sınıfa ait hissettikleri sorusuna verdikleri bu yanıtlar, sınıfsal açıdan bakıldığında çağrı merkezi çalışanlarının hem çalışma koşulları hem aldıkları ücretler hem de duygusal emek süreçleri açısından kendilerini alt sınıfa ait hissettiklerini kanıtlamaktadır. Alt sınıf olarak tanımlamalarının sebebi, toplumsal ve ekonomik açıdan herhangi bir değerlerinin olmadığını, herhangi bir statülerinin bulunmadığını ve herhangi bir çalışan olarak ortalamanın altında bir yaşam kalitesine sahip olduklarını düşünceleri olarak belirtilebilmektedir. Bu nedenle yakaların renkleri, çağrı merkezi çalışanları açısından koşullara göre değişkenlik gösterebilmektedir. Duygusal ve duygulanımsal emek süreçleri açısından sömürüyü

derinden hisseden çalışanlar kendilerini alt sınıfa ait hissedebilmekte, çalışma koşullarının standardize edilmiş biçimlerinden ve çalışma süresi boyunca uğradıkları hak gasplarından kaynaklı olarak işçi sınıfına dair aidiyet hissedebilmekte fakat aynı zamanda masa başında çalıştıkları ve doğrudan kol gücüne dayanmayan bir üretim gerçekleştirdikleri için kendilerini mavi yakalı bir sanayi işçisinden ayırabilmektedir.

Ancak bu ayırım çalışanların olumsuz çalışma koşullarına karşı gösterdikleri tepkiler ve direniş pratikleri açısından geçerli bir nitelik taşımamaktadır. Katılımcılar, çalışma koşullarının zorlukları karşısında çalışma arkadaşlarıyla çeşitli dayanışma stratejileri geliştirerek kolektif bir iş bölümüne önem verdiklerini aktarmaktadır. Bu durum çalışanların sınıf bilinçleriyle hareket ettiklerini göstermekte, aynı zamanda bu doğrultuda sendikal örgütlenmeye dair bakış açılarının olumlu yönde gelişmesini sağlamaktadır:

“Alt sınıfız. Ama müşteriler bize böyle hissettiriyor. Acıyorlar bize, bu çok saçma. Parya gibiyiz, oradan da çıkamayız. Bizim işten çıkarıldığımız zaman diğer arkadaşlar bilgisayarları kapatmıştı. Çağrı merkezlerinde örgütlenirsen o kadar güçlüsün.” (Gamze, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Hiç tatil yapmadığımız günler oluyor. Sendikalı olsak maaşlar tam gününde yatar.” (Zuhal, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Minimum ücret, minimum mola. Beklenen performans maksimum. 75 dakika toplam molamız var. Yemeğe çıkamadığımız oldu. Sendika bekliyoruz bunların çözümü için.” (Burçin, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Takım liderleri sendika faaliyetleri için ‘senin yaptığını biliyoruz ama kanıtlayamıyoruz’ dediler. Sonra ‘bizden ne istiyorsun’ diye sordular. Ben de ‘bugüne kadar ne verdiniz ki, ben buraya sendikayı sokacağım’ dedim. Bir sınıfa ait hissedelim diye bu çabamız.” (Behçet, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Adam (şirketin CEO’su) şirketin yolunu bilmez, sendikalaşma sürecinde 3 kere geldi. Alkışlattı bizi, siz her şeyimizsiniz dedi gitti. Haklara gelince yok ama lafa gelince biz her şeyiz.” (Burçin, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

Çalışanların çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve olumsuz çalışma koşullarına dair çözümün sendika aracılığıyla getirileceğine dair inançları çalışanların mücadele pratiklerine de yansımaktadır. Yukarıda yanıtı verilen Gamze’nin işten çıkarıldığında diğer arkadaşlarının bilgisayarlarını kapatarak iş bırakma eyleminde bulunması, bu durumu örneklemektedir. Ancak çağrı merkezlerinde sendikal örgütlenmenin önünde birtakım engeller bulunmaktadır:

“Bir işyerinde sendikanın faaliyet yürütebilmesi için içeriden talep olması lazım. Bizim bir kişi için kalkıp İzmir’e gittiğimiz oldu. İşyerlerinde yüzde elliye geçince, işletmelerde de yüzde kırk oranını yakalayınca yetki sürecini başlatıyoruz. Ancak işverenler ya da aynı işkoluna bağlı diğer sendikalar dava açabiliyor. Şu ana kadar 3 farklı çağrı merkezinde örgütlendik ama hepsinin sonuç deneyimi aynı oldu. Şu an ilk örgütlendiğimiz işyerinde 2 senedir devam eden bir dava süreci var.” (Cengiz, Sendika Çalışanı, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Bu nedenle çağrı merkezlerinde sendikalaşmanın önündeki engellerin kaldırılması ve çalışanların çalışma koşullarının iyileştirilmesi ancak gerekli mevzuatların hayata geçirilmesiyle mümkün olacaktır. Çağrı merkezi çalışanları her ne kadar çalışma yaşamında kolektif bir iş bölümüne önem verseler ve birbirleriyle dayanışma gösterebilirler de bu durum geçici bir karakter taşımaktadır. İşverenin ya da takım liderinin sorumluluğunda olan bu görevler, çalışanların sorumluluğuna bırakılmaktadır. Bu durum da uzun vadede çalışanlar açısından ayrı bir yük haline gelebilmektedir.

Online Hayatın Zorunluluğu ve Zorlukları Üzerine

Online hayat zorunluluğu, çağrı merkezlerinde çalışanlardan kendilerini sürekli olarak ulaşılabilir kılınmalarının istenmesini anlatmaktadır. Bu beklenti de çalışanlara çalışma yaşamlarında bir mobing biçimi olarak yansımaktadır. Çünkü çağrı merkezlerinde uygulanan mobing, günümüzde bilgisayarlar ve cep telefonları gibi “mobil” aygıtlara dahi sirayet etmektedir. Bu aygıtların aynı zamanda çağrı merkezi çalışanlarının üretim araçları olması, bu durumu daha da karmaşıklaştırmaktadır. Buradan hareketle çağrı

merkezlerinde mobingin çalışma koşulları açısından mola haklarında ve işveren tarafından gerçekleştirilen denetleme pratiklerinde gerçekleştiği ileri sürülebilmektedir.

Çağrı merkezlerinde çalışanlar işveren ya da diğer şirket yetkilileri tarafından gerek çalışma esnasında gerek çalışma süresinin bitiminde özellikle cep telefonlarıyla sürekli ulaşılabilir kılınmak istenmektedir. Çağrı merkezlerindeki üretim aracı olan bilgisayarlarla ilgili bir sorun olduğunda bu sorunlar mesaiden sayılmamakta ve bu sorunun çözümünü de çalışanın bulması beklenmektedir. Aynı zamanda esnek çalışma biçimlerinden kaynaklı olarak işin yoğunluğuna bağlı olarak mesaisi biten çalışandan çağrı alması istenebilmekte, WhatsApp gruplarından 7 gün 24 saat yazışmalar gerçekleştirilmekte, bu yazışmaları okumayan çalışanların gerçekleşen değişiklikleri kabul ettiği varsayıp bu varsayıma göre hareket edilmektedir. Böylece çalışanların esnek çalışmaya ve sürekli değişime açık olmaları, ayak uydurmaları beklenmektedir. Bu doğrultuda katılımcılara meslekleri ile ilgili herhangi bir eğitimin verilip verilmediği sorulduğunda verilen eğitimlerin niteliği hakkında da önemli görüşlere ulaşılmıştır:

“Süreç değişikliklerine alışamıyoruz. Mesai dışında vakit harcıyoruz.” (Burçin, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Operasyonumuz değişti ve 30 günlük eğitimi 2,5 günde verdiler. Çünkü maliyet şirket için.” (Murat, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Çalışma saatleri her an değişebiliyor, verimlilik gözetiliyor çünkü.” (Sevgi, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Katılımcıların yukarıdaki yanıtları, çağrı merkezlerindeki iş yapısının ve işin içeriğinin sürekli değişkenlik gösterebilmesini ve çalışanların bu değişikliklerden haberdar olup olmamasının, bu değişikliklere uyum sağlayıp sağlamamasının da kendi sorumluluklarına bırakıldığını vurgulamaktadır. Ancak “online hayat zorunluluğu” bu durumdan daha geniş bir perspektifi yansıtmaktadır. Çalışanların her an iş yeri ile ilgili bir haber almaları, her an takım liderleri tarafından aranabilmeleri ve haber almasalar ya da aranmasalar bile bu ihtimalin varlığını bilmeleri çalışanlar açısından duygusal yıpranmanın önemli bir boyutunu oluşturmaktadır. Bu durumlar çalışanların mesai saati kavramının silikleşmesine, çalışma zamanı ile boş zaman arasındaki ayrımlarının muğlaklaşmasına sebep olmaktadır. Katılımcılara çalışma koşullarıyla ilgili neler söyleyebilecekleri sorulduğunda kendilerini sürekli işte hissettikleri şeklinde yanıtlar verdikleri görülmektedir:

“Mobil mobing devrindeyiz. Telefonun 24 saat yanımızda gezmesini istiyorlar. Yapabiliyorsanız siz yapın evden çağrı. Eskiden mesai saatinde baskı vardı, şimdi 24 saat baskı var.” (Behçet, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“WhatsApp grubundan direkt nerede kaldın diye yazıyorlar.” (Elif, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Çalışma saati diye de bir şey yok. Gece bildirimleri oluyor. Mesai biterse bitsin, herhangi bir saatte mesaj atılabiliyor.” (Murat, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

Çalışanların çalışma yaşamında deneyimlediği bu gibi olumsuzluklar pandemi koşullarında da derinleşerek kendini göstermektedir. Pandeminin arz – talep ilişkisi bakımından olumlu yönde etkilediği sektörlerden biri olan çağrı merkezi sektörlerinde iş yükü artmış, hak gasplarında artış yaşanmış, çalışanların çalışma koşulları da aynı oranda zorlaşmıştır. Bu nedenle bu konudaki bulgular “Çağrı Merkezlerinin Pandemisi” üst teması içerisinde açıklanmıştır.

Çağrı Merkezlerinin Pandemisi

Covid-19 pandemisi hem Türkiye’de hem dünyada birçok sektörü etkilemiştir ve etkilemeye devam etmektedir. Virüsün ilk defa görülmeye başladığı dönemde uluslararası ticaret ülkelerin sınırlarını kapatması sebebiyle sektöre uğramış, sonrasında salgının kontrol altına alınma süreciyle birlikte ticari aktiviteler her zamanki akışına dönmeye başlamıştır. Ancak bu süreçte sinema salonları, kafeler, restoranlar, barlar gibi bireylerin kalabalık biçimde bir araya gelebilecekleri işletmelerin kapatılması, birçok işletmenin iflas etmesine sebep olmuştur (Öztürk, 2020). Bu anlamda pandemi, ekonomik alanda oldukça olumsuz etkiler yaratmıştır.

Ancak hizmet sektörünün yeme-içme kategorisi dışındaki kamu hizmeti, e-ticaret, telekomünikasyon gibi alanlarında faaliyet gösteren şirketler, pandemiyi kendi lehinde kullanarak şirket kârlarını arttırmıştır. Bu büyümeyi sağlayan en önemli etken, evden (uzaktan) çalışma pratikleri olarak gösterilebilmektedir. Ofislerde, plazalarda, masa başlarında ve bilgisayarlar aracılığıyla üretilen hizmetlerin eve taşınabilirliğinin kolaylığı, bu sektörlerin pandemiden minimum hasarla etkilenmesini sağlamıştır. Ayrıca evden çalışma, şirketleri belirli bir çalışma mekanı organize etmekten kurtarmıştır ve çalışanlar için harcaması gereken yol ve yemek gibi maliyetlerini en aza indirmesini sağlamıştır. Bu gibi pratikler çalışma yaşamında çalışanlar tarafından hak gaspı olarak görülmektedir. Ayrıca araştırma kapsamında çalışanlara evden çalışmaya geçilmesini nasıl değerlendirdikleri sorulduğunda evden çalışma pratiklerinin çalışanların duygusal emek süreçlerini de etkilediği görülmüştür. Özellikle çalışma arkadaşlarını görememek ve yaşadıklarını paylaşmamak çalışanları duygusal açıdan yıpratmaktadır.

“Şirkette sohbet edebiliyorduk. (Evde) müşteri ve sen oluyorsun.” (Hale, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Hücredeymişsin gibi 8 saat odada tek başına konuşuyorsun.” (Burak, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Biz şanslıydık çünkü arkadaş grubu olduk. Mesaiden önce kahve içebiliyorduk. Ama bir ara sadece iş konuşuyor olduk. Molaları denk getirelim diyorduk. Ama evde duvara bakarak yemek yiyoruz.” (Koray, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

Ayrıca evden çalışma, çalışanların şirketteki koşullara erişememesi sebebiyle de çeşitli olumsuzluklar yaşamasına neden olmaktadır. Bir çalışma mekânında çalışmak elektrik, internet, yemek gibi masrafların şirket tarafından karşılanması anlamına gelmektedir. Ancak evden çalışmada birçok çalışan çalışma vaktinde kullandığı elektrik ve internetin faturalarını dahi düşünmek zorunda kalmaktadır. Katılımcılara evden çalışma sürecinde şirket tarafından herhangi bir destek alıp almadıkları sorulduğunda destek almadıkları ya da var olan destekleri yetersiz buldukları görülmektedir.

“31 marttan itibaren evden çalışmaya geçtik. Yine kendilerini düşündüler. Sürekli değişim oluyor. Hata yapma opsiyonumuz yok. Şirketteyken yarım saat kenara çeker anlatırlardı. Şimdi evde olmuyor, mesajı okudun okudun okumadın... 10 kişinin işini 1 kişiye yaptırıyorlar. Ben Allaha emanet çağrı alıyorum artık. En iyi yanı yolda kaybettiğin vakit. Ama evde sürekli 24 saat çalışıyor gibi hissediyorum. Mesela arkadaşların bazılarının elektrikleri kesiliyor. Sürekli o 5-10 dakikayı telafi ettirme derdindeler. Ama ben o 5 dakika fazla çalışmamın hakkını almak istiyorum. Elektrik faturam da ödenmeli, doğalgaz faturası için mücadele eden arkadaşlar da var.” (Burçin, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Maddi kaybımız çok, destek ise sıfır. İş yasasına göre aynı konforu sağlamalılar ama sıfır. Psikolojik açıdan da sorun oluyor.” (Behçet, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

Aynı zamanda kadın emeğinin yoğun olduğu bir sektör olan çağrı merkezlerinde¹¹ pandemi süreci toplumsal cinsiyet açısından da farklı etkiler yaratmaktadır. Kadınların ev içi emeklerinin görünmezliği, evden çalışmayla oldukça görünür bir karaktere bürünmüştür. Ayrıca okulların internet üzerinden eğitime geçmesi, çocuğu olan ve çalışan kadınların ev içindeki yüklerini arttırmıştır. Katılımcılara pandemi sürecindeki ev içi iş bölümlerini ve çalışma koşullarının bu duruma etkisi sorulduğunda katılımcıların ev içi bakım yüklerinin arttırdığı sonucuna varılmaktadır.

“Aynı anda 3 yere bölünüyorum: Ev, iş, çocuk. Eşim evdeyim diye her işi tam bekliyor. Çocuk EBA’ya (Eğitim Bilişim Ağı: Türkiye’de zorunlu eğitimin çevrimiçi olarak verildiği sistem) giriyor, bazen aksaklık çıkıyor, onu ayarlamam gerekiyor, molam uzayabiliyor. Bazen hoş görülebiliyor iş yeri tarafından ama sık olunca uyarılar başlıyor. Bu uyarılar da diğerlerinin haklarına giriyorsunuz şeklinde oluyor. Duygu sömürsüyle yani, yoksa başka şekillerde dediklerini yaptırılmazlar.” (Burçin, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

¹¹ BBC’nin 2018 yılı verilerine göre dünya çapında çağrı merkezi çalışanlarının oranı %71’dir. Bkz.: <https://www.bbc.com/turkce/vert-cap-43060282> Ayrıca yalnızca bankacılık sektöründe faaliyet gösteren çağrı merkezlerinde dahi 2020 yılı itibarıyla kadın çalışan sayısı 6.470 iken erkek çalışan sayısı 2.809’dur. Bkz.: <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> TBB / İstatistiki Raporlar / Çağrı Merkezi İstatistikleri / Mart 2021

“Yarım saat yemek molası hakkım var, ben o yarım saatte ne ara yemek hazırlayacağım da o yemeği yiyeceğim?”
(Tülay, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Kadınların ev içi bakım yüklerinin pandemi sürecinde tüm kadınlar açısından artması, toplumsal cinsiyet eşitsizliklerini derinleştirmektedir. Hijyenik temizlik, ev içi düzenin sağlanması, çocuk ve yaşlı bakımı gibi ev içi bakım yüklerinin kadınların sorumluluğu olarak görülmesinin yanında çalışma yaşamında da kadınların maruz kaldıkları sözlü ve psikolojik tacizler pandemi sürecinde kadınların yaşamlarını zorlaştırmaktadır. Aynı zamanda pandemide kadın yoksulluğunun ve kadına yönelik ev içi şiddetin arttığı da bilinmektedir. Dünya genelinde karantina sürecinde kadına yönelik ev içi şiddetin %27,8 düzeyinde artış gösterdiği (Aygüneş ve Ok, 2020, s. 24), Türkiye’de ise salgın sonrasındaki iki buçuk aylık süreçte yaklaşık her kadının eşi ya da partneri tarafından en az bir şiddet türüne maruz bırakıldığı saptanmıştır (Eroğlu ve Gençay, 2020, s. 118). Bu durum kadına yönelik şiddetin sistematik bir problem arz ettiğini kanıtlamaktadır.

Pandemi sürecinin tüm dünyada toplumsal eşitsizlikleri belirginleştirdiği sınıfsal ve ekonomik açıdan çağrı merkezi çalışanlarının araştırma sorularına verdiği yanıtlarda da görülmektedir. Pandeminin evde kalabilenler – evde kalamayanlar ayrımı yaptığı ve evde kalıp çalışmak zorunda bırakılanların da çalışma koşullarını olumsuz yönde etkilediği düşünüldüğünde pandemi sürecinin ekonomik alanda yalnızca işverenler açısından olumlu bir etkide bulunduğu belirtilebilmektedir. Bu nedenle pandemi sürecini hem sınıfsal hem de toplumsal cinsiyet açısından bu bağlamlar gözetilerek düşünmek önem arz etmektedir.

Sonuç

Tarihsel açıdan üretim ilişkilerinin geçirdiği dönüşüme bakıldığında özellikle 1970’li yıllardan itibaren sınıf analizlerinin yalnızca Marx’ın ortaya koyduğu sınıfsal perspektifle açıklanamayacağını, bu teorilerin günümüzün sınıf analizlerinde yetersiz kaldığını savunan tezler ivme kazanmıştır. Bu tezler, postkapitalist toplum tezleri olarak anılmakta ve günümüz kapitalizminin ketum ve sabit yapısının değiştiğini iddia etmektedir. Buradan hareketle postkapitalist toplum tezlerinde bu değişim bağlamında, sabit ve ortak ilkelere sahip bir işçi yapısının giderek ortadan kalktığı savunulmaktadır. Postkapitalist toplum tezlerinin savları genellikle üretimdeki makineleşmeye ve sonraki safhalarda gelişen teknolojiye, vasıfsız kol gücüne dayalı emekten vasıflı ve zihinsel emeğe dayalı emeğin önemine vurgu yapmaktadır. Böylece günümüzün çalışanlarının gerek sarf ettikleri emek gücü gerekse çalışma koşulları açısından geleneksel işçi sınıfından oldukça farklı bir karakter izledikleri iddiaları güçlenmiştir ve bu açıdan zihinsel emek, duygusal emek ve duygulanımsal emek sarf eden çalışanların toplumun ilerletici gücü olacağı, toplumun ilerletici güçlerinin bu kapsamda salt bir toplumsal gruba indirgenemeyeceği savunulmaktadır.

Araştırma kapsamında maddi olmayan emek ve duygusal – duygulanımsal emek kavramsallaştırmalarında tartışmaya açılan bu tezlerin hizmet sektörü çalışanları açısından tam olarak karşılık bulduğu söylenememektedir. Çünkü çalışanlar hizmet üretimi gerçekleştirirken hem bedensel hem zihinsel hem de duygusal bir emek sürecinde bulduklarını aktarmış ve kendilerini çeşitli kimliklerle değil doğrudan ücretli emeklerinden kaynaklı olarak çalışma ilişkileriyle tanımlamıştır. Buradan hareketle araştırma kapsamında tartışılan maddi olmayan emek ve duygusal–duygulanımsal emek kavramsallaştırmalarında duygusal emeğin boyutlarına ve özellikle hizmet sektöründe çalışanların duygusal emek süreçlerine odaklanılmıştır. Çağrı merkezi çalışanları çalışma süresi boyunca gerek duygusal gerekse duygulanımsal emeği yoğun biçimde sarf eden bir iş görmektedir. Çünkü oldukça kalabalık bir biçimde, standardize edilmiş üretim biçimleri ekseninde çalışma hayatlarını sürdürmektedir. Bu nedenle çağrı merkezi çalışanlarının otonom bir yapıya sahip olmadıklarını, zihin emekleri açısından da entelektüel ya da yaratıcı bir faaliyette bulunmadıklarını söylemek mümkündür. Araştırma sonucunda katılımcıların yanıtları da bu durumu doğrular gözükmektedir. Bu kapsamda katılımcılar çalıştıkları işin duygu yoğun olduğunu ancak kendi duygularına hiçbir zaman yer

veremediklerini belirtmiş, şirket tarafından gerek çalışanların gerek müşterilerin duygularının araç olarak kullanıldığını aktarmıştır.

Duyguların araç olarak kullanımı sömürü ilişkilerinden de bağımsız ele alınamamaktadır. Duygusal emek kavramı, kendi içinde üretken emekten bağımsız ya da doğrudan somut bir ürün çıktısının olmaması sebebiyle maddi olmayan emeğin bir alt kategorisi olarak ifade edilse de çağrı merkezi çalışanlarının yaşamlarında oldukça somut bir yer işgal etmektedir. Aynı zamanda zihinsel bir faaliyet ürünü olmalarından ve çağrı merkezi sektörü özelinde çeşitli bedensel aktiviteleri de kapsayacak bir biçimde üretildiğinden oldukça maddi bir karakter taşımaktadır. Araştırmanın amacı çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları bağlamında duygusal emek süreçlerinin analiz edilmesidir. Bu nedenle çağrı merkezi çalışanlarının gerçekleştirdiği emek üretiminin maddi olup olmadığı konusunda birçok etmen öne sürülebilecek olsa da araştırma kapsamında önemli olan nokta, çağrı merkezi çalışanlarının gerek üretim süreçleri gerekse bu süreçler içerisindeki duygusal emek koşullarının onların çalışma ilişkilerine fiziken, sosyal olarak ve psikolojik etkilerini açığa çıkarabilmektedir.

Tüm bu olgular birlikte değerlendirildiğinde çağrı merkezlerinde gerçekleştirilen denetim ve gözetim pratiklerinin sonucunda çalışanların yaşadıkları tüm olumsuzlukların hizmet sektöründeki çalışma süreçlerinin bir parçası haline geldiği anlaşılmaktadır. Arttırılmış hizmet içi eğitimler ve denetimler yoluyla hizmet sektörünün çalışanlarının duygularını bile kontrol altında tutan ve duygusal emeklerini sömüren ağır çalışma biçimlerinin yaygınlaşması ve yoğunlaşması, neoliberal ekonomi politikalarının özellikle hizmet sektöründe yarattığı esnek, güvencesiz, taşeron, kuralsız ve örgütsüz çalışma koşullarının zorunlu sonuçları olarak görülebilir. Kapitalizmin günümüzde aldığı biçimler ve hizmet sektörünün çalışma koşulları düşünüldüğünde çağrı merkezlerinin de neoliberal ekonomi politikalarından ve bu politikaların getirisi olarak esnek çalışma biçimlerinin tüm olumsuz koşullarından oldukça güçlü bir biçimde etkilendiğini söylemek mümkündür.

Araştırmanın gerçekleştirildiği koşullardan kaynaklı birtakım sınırlılıkları mevcuttur. Öncelikle araştırmacının pandemi süreci nedeniyle çalışanlarla yüz yüze görüşmeler gerçekleştirememesi ve pandemi sürecine bağlı olarak evden çalışma sistemi nedeniyle bizzat çağrı merkezlerine giderek çalışma koşullarını yerinde gözlemlememesi başlıca sınırlılık olarak görülebilmektedir. Bu durum aynı zamanda araştırmacının daha az katılımcıya ulaşmasına sebep olmuştur.

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin sonuçları doğrultusunda bu konuda gerçekleştirilecek diğer çalışmalar için çeşitli önerilerde bulunmak mümkündür. Çağrı merkezi çalışanlarının duygulanımsal emek süreçleri göz önünde bulundurularak ailelerini ve sosyal ilişkilerini konu alan çalışmalar, çağrı merkezi çalışanlarının gündelik yaşam pratiklerinin keşfedilmesi için önemli görünmektedir. Çağrı merkezlerindeki çalışma koşullarının ve bu çalışma koşullarının düzenlenme biçimini etkileyen politikaların daha detaylı anlaşılması için çağrı merkezlerinde takım lideri veya şirket yöneticisi gibi üst düzey yetkililerle gerçekleştirilecek çalışmalar çağrı merkezlerinin derinlemesine ele alınması için önemli bir rol üstlenecektir.

Bir diğer yandan çağrı merkezlerindeki cinsiyetçi iş bölümü göz önünde bulundurulduğunda çağrı merkezlerindeki duygusal emek süreçlerine dair yalnızca sınıfsal değil tüm eşitsizlikler (etnik köken, toplumsal cinsiyet, engellilik) kapsamında çalışmaların gerçekleştirilmesi, hem çağrı merkezlerindeki çalışma yaşamı hem de çalışanların birbirleriyle olan iletişimlerinin anlaşılması açısından önemli olacaktır. Aynı zamanda bu doğrultuda çalışma yaşamında kadın istihdamı ve kadın emeğinin çağrı merkezindeki yansımalarını sınıfsal bir bakış açısıyla ele almak için çağrı merkezlerindeki üst düzey pozisyonlarda çalışan kadınları odağına alan araştırmaların gerçekleştirilmesi hem toplumsal cinsiyet literatürüne katkı sağlayacak hem de hizmet sektöründeki kadın çalışanların çalışma koşullarının anlaşılmasını kolaylaştıracaktır.

Kaynakça

- Aygüneş, A. ve Ok, O. C. (2020). *Covid - 19 pandemisi sürecinde toplumsal cinsiyet çalışmaları izleme raporu*. İstanbul: Sabancı Üniversitesi Toplumsal Cinsiyet ve Kadın Çalışmaları Mükemmelliyet Merkezi.
- Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 0(58),253-274. Erişim Adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iusskd/issue/887/9873>
- Başçı, E. (2018). *AVM'lerdeki satış görevlilerinin çalışma koşulları ve deneyimleri: İzmir'de sosyolojik bir saha araştırması*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Emirgil, B. F. (2010). Yeni kapitalizmde emeği sorunsallaştırmak: Emeğin maddi olmayan görünümüleri. *Çalışma ve Toplum*, 24(1), 221-238. Erişim Adresi: <https://www.calismatoplum.org/Content/pdf/calisma-toplum-4675-6b7fdde2.pdf>
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184. Erişim Adresi: <https://www.tuhis.org.tr/pdf/1117.pdf>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Karaman, N. (2017). Çalışma yaşamında duygusal emek. *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56. Erişim Adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/isvehayat/issue/52096/680384>
- Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumunu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(11), 100-119. Erişim Adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kosbed/issue/25709/271282>
- Koşar, A. (2017). *Negri, sınıf ve çokluk - Postmodern özne arayışının eleştirisi*. İstanbul: Kor Kitap.
- Koşar, A. (2018). *Maddi olmayan emek teorisi- kuramsal bir eleştiri*. İstanbul: Kor Kitap.
- Marx, K. (2017). *Kapital I* (Cilt 1). İstanbul: Yordam Kitap.
- Özkan, G. (2013). Çağrı merkezlerinde duygusal emek ve örgütsel iletişim. *Selçuk İletişim Dergisi*, 7(4), 64-80. Erişim Adresi: https://dergipark.org.tr/tr/pub/josc/issue/19027/200549#article_cite
- Öztürk, F. (2020, 10 Aralık). *Pandemi sürecinde binlerce işletme kepenk indirdi: '48 yıllık esnafım ama yolun sonuna geldik'*. BBC News | Türkçe. Erişim Adresi: <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-55258396/>
- Parlak, Z. (2004). Sanayi ötesi toplum teorilerinin eleştirel bir değerlendirmesi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (2), 95-125. Erişim Adresi: <https://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423907866.pdf>

- Sakarya, A. (2016). Çağrı merkezlerinde çalışanların fiziksel maruziyetlerinin belirlenmesi ve alınabilecek önlemler. (Yayımlanmamış İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi). Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, Ankara. Erişim Adresi: <https://www.csgb.gov.tr/media/1349/alevsakarya.pdf>
- Savul, G. (2015). Gayrimaddi emeğin üretkenleşmesi: Talihsizliğin görünümleri. *Çalışma ve Toplum*, 1(44), 293-322. Erişim Adresi: <https://www.calismatoplum.org/makale/gayri-maddi-emegin-uretkenlesmesi-talihsizligin-gorunumleri>
- Seçer, Ş. H. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: sosyoloji psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 0(50), 813-834. Erişim Adresi: https://dergipark.org.tr/tr/pub/iusskd/issue/891/9938#article_cite
- Senem, Y. (2019). Bir kavram kargaşası: Maddi olmayan emek. *Teori ve Eylem*, (26), 56-63. Erişim Adresi: <https://teoriveeylem.net/tr/2019/01/bir-kavram-kargasasi-maddi-olmayan-emek/>
- Sennett, R. (2017). *Yeni kapitalizmin kültürü*. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Sennett, R. ve Cobb, J. (2018). *Sınıfın gizli yaraları*. Ankara: Heretik Yayıncılık.
- Uca, O. (2015). *Kitlesel işçiden toplumsal işçiye: Maddi olmayan emek ve beyaz yakalılar*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Veblen, T. (2019). *Aylak sınıfın kuramı*. İstanbul: Urzeni Yayıncılık.
- Yücesan Özdemir, G. (2014). *İnatçı köstebek - Çağrı merkezlerinde gençlik, sınıf ve direniş*. İstanbul: Yordam Kitap.

Extended Abstract

Purpose

The purpose of this study is to take the working conditions of service sector and call center employees into question by focusing on the concept of emotional labor and to examine the changes in these working conditions in terms of the results of the neoliberal policies of the period. Thus it is aimed to shed light on how working in the service sector affects the emotional labor processes of employees within the scope of neoliberal policies. The main problems of working along with these purposes can be explained as revealing to the extent of call centers, which is a branch of the service sector, affects the emotional labor processes of the employees in terms of working conditions and showing how the employees experience the emotional labor practices they exert.

Design and Methodology

The type of the study is an applied study and its design is descriptive. Qualitative research method was used in the method of the study and the findings of the study were obtained from field research. In this context, the sample of the study group of the study was chosen as call center employees in the service sector. In addition to this sample, interviews were held with 2 union workers operating in Ankara and Istanbul within the scope of the study. The reason for these interviews can be explained by understanding the organizational practices of call center employees. Sample selection was carried out by snowball sampling technique. A total of 26 participants, including 24 call center employees and 2 union workers, were interviewed. Considering the demographic characteristics of the participants interviewed in the study, 13 were female and 11 were male. In addition, 22 of them were of 30 years old or younger. Taking their level of education into status, 22 of them had or were having higher education. Call center employees interviewed within the scope of the study work in workplaces operating in 3 sectors. These sectors are telecommunication, e-commerce and banking. The data obtained by the researcher were analyzed with the data analysis techniques of the qualitative research method. The information obtained from the field was categorized, classified and labeled by coding and note-taking method. Thus it was ensured that the data were recorded systematically and regularly throughout the study. As a result of the researcher's deciphering, a 32-pages long text was created. The data were collected using semi-structured in-depth interviews and semi-structured focus group interviews. During the study, all interviews were held online via the platforms Zoom, Instagram and WhatsApp due to the conditions of the pandemic period. In the interviews conducted through the Zoom platform, video and audio recordings were used in line with the consent of the participants. Thus the researcher was able to refer to the interview records as needed during the study. Data analysis was carried out within the context of some main themes such as emotional labor, working conditions and class relations. In line with this analysis, roboticization, stress and insults are the sub-themes of the upper theme of affective manifestations; the sub-themes of working conditions and class relations in call centers appeared as basement, the colors of the collars and intolerance.

Findings

In the study, when the participants were asked what they thought about the emotional labor required for their work, the frequency of the information they give about roboticization is considered important enough for it to be conceptualized. In line with what the participants conveyed, the standardized forms of communication that flexible production styles that form the characteristics of call centers, are reflected in the form of direct alienation to employees. These standardized communications also affect the daily lives of employees and cause them to become indifferent to both their work and their environment. At the same time, insults, mobbing, and customer-based negativity have a common place among the answers given by the participants to this question. The answers given to the questions asked about working conditions show that the class affiliation of the participants is not integrated with the white collar middle class. The answers given by the participants to the

question of which social class they feel they belong to, prove that call center employees feel they belong to the sub class in terms of working conditions, wages and emotional labor processes. The reason why they define themselves as sub class can be explained as they think that they have no social value or status and that they have a below-average quality of life as an employee. The answers they have given to the question of what they think about working at home during the pandemic show that they have experienced various problems because they could not access the conditions of the company. Working in a company means that expenses such as electricity, internet and food are covered by the company. However, many employees working from home have to think about the electricity and internet bills they use during working time. When the participants were asked whether they received any support from the company in the process of working from home, it was seen that they did not receive any support or that they found the existing support insufficient. Also, in order to find out if whether this situation makes a difference in terms of gender, when female participants were asked about the effects of domestic work divisions and working conditions during the pandemic, it was concluded that the domestic care burden of the participants increased. In addition to the fact that hygienic cleaning, maintaining the house, taking care of children and the elderly are seen as the responsibilities of women, verbal and psychological abuses that women experience in working life make their lives more difficult during the pandemic period.

Research Limitations

There are some limitations of the study, especially due to the fact that it was carried out during the pandemic period. The inability of the researcher to go directly to the call centers and conduct interviews and to observe the call center employees directly in the place where they work can be seen as the limitations of the study. This situation also caused the researcher to reach fewer participants. Another limitation was due to technical problems arising from the internet or computers in online interviews.

Implications

In terms of the results obtained within the scope of the study, it is possible to make various suggestions for some future studies on the subject. In particular, studies that focus on the families and private lives of call center employees are lacking. Thus, carrying out the studies planned with this in mind, will be an eye-opener in terms of both understanding the gender patterns among employees and revealing the effect of emotional labor processes on their private lives. At the same time, studies to be made on people who work in higher positions than call center employees, such as team leaders but who are not in the position of their boss or employer, seem to be important in terms of understanding the working conditions.

Originality

The original value of the study primarily emerges from the effect of emotional labor practices exerted in service industry on call center employees working conditions. Although there are existing research in literature, it has been observed that especially the research on call centers examined specific aspects such as job satisfaction or productivity, which resulted in deficiencies to explain the effect of emotional labor on employees' both working and private lives. On the other hand, having been conducted during the pandemic added extra specialty to the research in terms of showing to what extent distance working system affects employees' working conditions, as well as demonstrating what sort of differences it has created as to gender.

Araştırmacı Katkısı: Hande KÖSE (%60), Fuat GÜLLÜPİNAR (%40).