

**ÇAĞRI MERKEZİ OPERATÖRLERİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI ÜZERİNE
SOSYOLOJİK BİR ANALİZ: HİZMET SEKTÖRÜNDE DUYGUSAL EMEK VE
SONUÇLARI**

Yüksek Lisans Tezi

Hande KÖSE

Eskişehir, 2021

**ÇAĞRI MERKEZİ OPERATÖRLERİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI ÜZERİNE
SOSYOLOJİK BİR ANALİZ: HİZMET SEKTÖRÜNDE DUYGUSAL EMEK VE
SONUÇLARI**

Hande KÖSE

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Sosyoloji Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Fuat Güllüpmar

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Haziran, 2021

ÖZET

ÇAĞRI MERKEZİ OPERATÖRLERİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI ÜZERİNE SOSYOLOJİK BİR ANALİZ: HİZMET SEKTÖRÜNDE DUYGUSAL EMEK VE SONUÇLARI

Hande Köse

Sosyoloji Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2021

Danışman: Prof. Dr. Fuat Güllüpınar

Bu çalışma, sınıfsal bir bakış açısıyla genelde hizmet sektörü çalışanlarının, özelde ise çağrı merkezi çalışanlarının sergilediği duygusal emek davranışlarına ve bu davranışlar neticesinde ortaya çıkan süreçlere odaklanmaktadır. Duygusal emek perspektifi temele alınarak yapılan bu çalışmada çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumları, meslek algıları, tüketim alışkanlıkları ve sarf ettikleri duygusal emek gücü neticesinde ortaya çıkan çalışma pratikleri ele alınmaktadır. Buradan hareketle çalışmanın ana problemleri, “Çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşullarıyla iş yaşamındaki duygusal emek süreçleri arasında nasıl bir ilişki vardır?”, “Çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları onların gündelik yaşamını nasıl etkilemektedir?”, “Çağrı merkezi çalışanlarının kendine özgü çalışma koşullarında deneyimledikleri duygusal emek süreçlerinde yaşadıkları sorunlar ve bunların sonuçları nelerdir?” gibi sorular etrafında şekillenmektedir.

Nitel araştırma modelinin kullanıldığı çalışmada çağrı merkezi çalışanlarıyla ve bu sektörde faaliyet gösteren sendika çalışanlarıyla yarı-yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler ve odak grup görüşmeleri gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında 24 çağrı merkezi çalışanıyla ve 2 sendika yetkilisiyle görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşülen çağrı merkezi çalışanları telekomünikasyon, e-ticaret ve bankacılık sektörlerinde çalışmaktadır. Çalışanlarla yapılan görüşmeler online olarak Zoom, Instagram ve WhatsApp üzerinden görüntülü olarak gerçekleştirilmiştir. Zoom platformu üzerinden gerçekleştirilen görüşmelerde katılımcıların onayı doğrultusunda ses ve görüntü kaydı alınmıştır. Görüşmeler sonucunda veriler kodlama ve not alma teknikleriyle kategorilendirilmiştir. Bu kategoriler aracılığıyla verilerin analizi sağlanmıştır. Araştırma sonucunda çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları göz önünde bulundurulduğunda

oldukça yoğun biçimde duygusal ve duygulanımsal emek sarf ettikleri görülmüştür. Bu durumun temel sebebi, çalışanların standardize edilmiş iletişim biçimleriyle üretim gerçekleştirmeleri olarak açıklanmıştır. Aynı zamanda araştırma sonucunda çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal aidiyetlerinin aldıkları ücretler, çalışma koşulları ile zihinsel ve duygusal emek süreçlerinden etkilendiği görülmüştür. Bir diğer açıdan araştırma kapsamında çağrı merkezlerinde duygusal emeğin yoğun bir şekilde kullanılıyor olmasının bir sonucu olarak çalışanların büyük çoğunluğunun genç ve kadınlardan oluştuğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuç, gençlerin ve kadınların çağrı merkezinde çalışmaktan kaynaklanarak farklı olumsuz deneyimler yaşadığını ve çağrı merkezlerine dair sınıfsal analizler gerçekleştirilirken bu farklılıkların gözetilmesinin önemini ortaya koymuştur.

Anahtar Kelimeler: duygusal emek, duygulanımsal emek, hizmet sektörü, çağrı merkezi, kurlsız istihdam, esnek çalışma

ABSTRACT

A SOCIOLOGICAL ANALYSIS ON THE WORKING CONDITIONS OF CALL CENTER OPERATORS: EMOTIONAL LABOR AND RESULTS IN THE SERVICE INDUSTRY

Hande Köse

Department of Sociology

Anadolu University, Graduate School of Social Sciences, 2021

Supervisor: Prof. Dr. Fuat Güllüpinar

This study focuses on the emotional labor behaviors in the service industry in general and call center employees in particular from a class point of view, and the results of these behaviors. This study which is based on an emotional labor perspective discusses the social classes, professional perceptions, consumption habits and working techniques of call center employees. Thus the main problems addressed in this study are: “How are the working conditions of call center employees and their emotional labor behaviors related?”, “How are the daily lives of call center employees affected by their working conditions?”, “What are the problems and their consequences, experienced by call center employees in their emotional labor behaviors, in their distinctive working conditions?”

In the study, in which the qualitative research model was used, semi-structured in-depth interviews and focus group interviews were conducted with call center workers and union workers operating in this sector. Within the scope of the research, 24 call center employees and 2 union officials were interviewed. Interviews with employees were conducted online via Zoom, Instagram and WhatsApp. In the interviews conducted on the Zoom platform, audio and video recordings were taken in accordance with the approval of the participants. As a result of the interviews, the data were categorized using coding and note taking technics. The analysis of the data was provided through these categories. As a result of the research, considering the working conditions of the call center employees, it was observed that they made a very intense emotional and affective labor. The main reason for this situation is explained as the production realization of the employees with standardized communication styles. At the same time, as a result of the research, it was seen that the class affiliation of the call center employees was affected by the wages, working conditions, and mental and emotional labor processes. At the same

time, as a result of the intense use of emotional labor in call centers within the scope of the research, it was concluded that the majority of the employees were the young and the women. This result revealed that young people and women have different negative experiences from working in call centers and it is important to consider these differences while performing class analyzes on call centers.

Keywords: emotional labor, affective labor, service sector, flexible working, call center



ÖNSÖZ

Okumakta olduğunuz tez, bir tarafta emeği yaratanların diğer tarafta bu emekten nemalananların olduğu bir dünyada emeğin üreticilerinin yaşadıkları süreçlerin günümüz koşullarında sosyoloji bilimi kapsamında araştırılma ihtiyacından doğmuştur. Emek tarihi içerisinde özellikle teknolojik gelişmelerin ivme kazanmasıyla günümüzün hizmet sektörü çalışanlarının sınıfsal konumları ve buna bağlı olarak gündelik yaşam pratikleri değişmektedir. Bu çalışma da bu değişime odaklanarak özellikle hizmet sektörünün niceliksel olarak gelişmesiyle birlikte öne çıkan duygusal emek ve duygulanımsal emek süreçlerini irdelemektedir. Böylece bu çalışma kapsamında çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları ve sınıfsal konumları açıklanmaktadır.

Tezin tüm aşamalarında yanımda olduğunu hissettiren, her tökezlediğimde tüm deneyimi ve samimiyetiyle desteğime koşan tez danışmanım Prof. Dr. Fuat Güllüpınar'a teşekkürü borç bilirim. Tezimi yazdığım fiziksel koşullardan, araştırma konumun bulunmasına, tezde kullandığım kelime seçimlerinden literatür taranmasına kadar tezin oluşum sürecinin her zerresinde ölçülemez emeği vardır. Tez danışmanımın yanı sıra Eskişehir'de olduğum sürelerde bana evini açan, yüksek lisans sürecimin tamamında tüm dertleri ortak sırtlandığımız canım sınıf arkadaşım Hilal Erol'a da özel bir teşekkür etmek isterim. O olmasaydı bu tezin oluşturulmasında büyük eksiklikler meydana gelirdi. Son olarak tezimin yazım sürecinde stresimi biraz olsun azaltabildiysem İbrahim Mehmet Duran sayesinde, ne kadar teşekkür etsem az. Bu çalışmamın Türkiye'deki emek çalışmalarına katkı sağlaması dileğiyle...

Hande Köse

Ankara, 2021

İÇİNDEKİLER

BAŞLIK SAYFASI	i
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT.....	v
ÖNSÖZ	vii
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ.....	viii
İÇİNDEKİLER	ix
TABLolar DİZİNİ.....	xi
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Sorun	7
1.2. Amaç.....	7
1.3. Önem	8
1.4. Varsayımlar	9
1.5. Sınırlılıklar	9
1.6. Tanımlar.....	10
2. EMEK VE SINIF OLGULARI.....	11
2.1. Üretken Emek ve Üretken Olmayan Emek	12
2.1. Maddi Olmayan Emek.....	14
2.2. Duygusal ve Duygulanımsal Emek	22
2.3. Üretim İlişkilerinin Dönüşümü, Esnek Üretim Süreçleri ve Duygusal Emek	29
2.4. Hizmet Sektöründe Duygusal Emek ve Çağrı Merkezi Çalışanlarının Durumu	36
2.4.1. Çağrı merkezi çalışanlarının emek süreçleri.....	39
2.4.2. Çağrı merkezlerinde üretim ve denetim mekanizmaları	42

2.4.3. Çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumları: “21. yüzyılın proletaryası”	45
2.4.4. Güvencesizleş(tir)me ve prekaryalaşma bakımından duygusal emek48	
2.4.5. Çağrı merkezi çalışanlarının gündelik yaşam pratiklerinde duygusal emek.....	52
2.4.6. Çağrı merkezlerinin “pandemisi”: Evden çalışma	57
3. YÖNTEM	63
3.1. Araştırmanın Modeli	63
3.2. Çalışma Grubu	64
3.3. Veri Toplama Tekniği ve Aracı	64
3.4. Veri Analizi	65
4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	67
4.1. Duygulanım Tezahürleri	67
4.1.1. Robotikleşme, stres, hakaret.....	67
4.2. Çağrı Merkezlerinde Sınıf Konumları	76
4.2.1. Bodrum katlar, yakaların renkleri, rekabet	76
4.3. “Mobil Mobbing”	81
4.3.1. Mola gaspı, mobil hayat zorunluluğu, kalite standartları gereksinimi.....	81
4.4. Çağrı Merkezlerinin Pandemisi.....	87
4.4.1. Evden çalışma, modern pranga, tahammülsüzlük	88
5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER.....	93
KAYNAKÇA.....	102
EKLER	
ÖZGEÇMİŞ	

TABLÖLAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo 1. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Cinsiyete ve Yaş Ortalamasına Göre Dağılımı 54

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri..... 117



1. GİRİŞ

Uzun yıllardır birçok alanda sınıf tartışmaları farklı kuramsal çerçevelerde tartışılmakta ve bu farklılıklar sınıf analizlerinin farklı noktalarına odaklanmayı da beraberinde getirmektedir. Bu araştırmanın amacı, genelde hizmet sektörü özelde ise çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşullarını duygusal emek kavramını merkeze alarak sorgulamak ve bu çalışma koşullarındaki dönüşümleri dönemin ekonomi-politik koşullarının sonuçları açısından irdelemektir. Bu amaç doğrultusunda araştırma kapsamında farklı iş kollarında çalışan çağrı merkezi çalışanlarıyla ve çağrı merkezlerinde çalışma yürüten sendika çalışanlarıyla yarı-yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler ve odak grup görüşmeleri gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın konusu, çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları kapsamında duygusal ve duygulanımsal emek süreçlerinin araştırılması şeklinde belirtilebilmektedir. Bu konu kapsamında araştırma Marksist bir bakış açısıyla çağrı merkezi çalışanlarının duygusal emek süreçlerine ve bu süreçler doğrultusunda sınıf konumlarının gelişimine odaklanmaktadır. Literatürde çağrı merkezleri ve duygusal emek ile ilişkili birtakım çalışmalar bulunmaktadır. İki bankanın çağrı merkezinde çalışanlarla gerçekleştirilen ve bankanın kâr olarak gördüğü duyguların yönetimi süreçlerinin çalışanlara olan yansımalarına odaklanan bir çalışmada, çağrı merkezinde çalışmanın çalışanlar açısından genellikle geçici bir nitelik taşıdığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca şirketlerin duyguları ticari bir araç olarak görme sebebinin, müşterilerin taleplerinin öne çıkmasından kaynaklandığı belirtilmiştir. Buradan hareketle çağrı merkezi çalışanlarının yaşadığı tüm olumsuz duygusal süreçlerin onların ticari bir kâr kapısı olmadıklarının, sosyal birer varlık olarak çalışma hayatında var olduklarının anlaşılmasıyla mümkün olduğu kanısına varılmıştır (Man ve Selek Öz, 2009, s. 85-90). Çağrı merkezlerindeki hizmet üretiminin doğrudan insan iletişimine dayanması duygusal ve duygulanımsal emek ile ilgili olarak örgütsel iletişim çalışmalarının gerçekleştirilmesine olan ihtiyacı da arttırmıştır. Bu ihtiyaç doğrultusunda 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 doyum 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 yaştan 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).

Genel olarak literatürdeki çalışmalara bakıldığında çağrı merkezi çalışanlarının duygusal emek süreçlerine ve bu süreçlerin gerek örgütsel gerek bireysel anlamdaki etkilerine odaklanılmıştır. Bu odaklanma düzeyinin ise iş doyum, iş memnuniyeti gibi

bireysel yönlere vurgu yaptığı söylenebilmektedir. Bu nedenle bu araştırmada çağrı merkezi çalışanlarının duygusal ve duygulanımsal emek süreçlerinin yalnızca çalışma hayatındaki etkilerine odaklanılmamış, aynı zamanda çalışanların sınıfsal konumları anlaşılmasına çalışılmıştır. Bu çabayla birlikte çağrı merkezlerindeki örgütlenme pratikleri tartışılmıştır. Bu kapsamda giriş bölümünden sonra araştırmanın konusu, problemi ve bu problemin özgünlüğü, araştırmanın amacı ve önemi ile araştırmanın kapsamı açıklanmıştır. Bu bölümler genel olarak araştırmanın metodolojisini ve dayandığı kuramsal temelleri belirtmektedir.

Sonraki bölümde emek ve sınıf olgusu kapsamında araştırmanın kuramsal çerçevesine yer verilmiştir. Üretken emek – üretken olmayan emek, maddi olmayan emek ve duygusal ve duygulanımsal emek bölümlerinde emek olgusunun tarihsel olarak geçirdiği anlamsal dönüşümler açıklanmıştır. “Üretken Emek ve Üretken Olmayan Emek” bölümünde emeğin kapitalist üretim sisteminde bulunduğu konum açıklanmış ve üretken emek ile üretken olmayan emeğin bu konum kapsamındaki farklılıklarına değinilmiştir.

“Maddi Olmayan Emek” bölümünde ise üretken emek – üretken olmayan emek tartışmalarına referansla emeğin maddi karakterine değinilmiştir. Maddi olmayan emek kavramının ortaya çıktığı tarihsel ve toplumsal koşullar ekseninde değişen üretim süreçlerine yer verilerek maddi olmayan emeği tartışan André Gorz, Maurizio Lazzarato, Alvin Toffler, Carlo Vercellone, Antonio Negri ve Michael Hardt gibi kuramcıların görüşlerine değinilmiştir.

Bir sonraki bölüm olan “Duygusal ve Duygulanımsal Emek” bölümünde ise maddi olmayan emeğin bir alt kategorisi olarak ele alınabilecek olan duygusal emek ve duygulanımsal emek kavramları, kuramsal düzeyde tartışmaya açılmıştır. Duygusal emeğin bir duygu yönetimi süreci olarak, duygulanımsal emeğin ise çalışanların tüm hayatlarına sirayet eden bir kavram olarak ele alınması, bu bölümdeki duygusal ve duygulanımsal emek arasındaki farkı aydınlatmaktadır. Ayrıca bu bölümde duygusal ve duygulanımsal emek süreçlerinin çalışanların hem çalışma hayatlarına hem de özel hayatlarına olan etkileri tartışılmaktadır.

Emek olgusunun bu üç başlıktaki kavramsal çerçevesi çizildikten sonra “Üretim İlişkilerinin Dönüşümü, Esnek Üretim Süreçleri ve Duygusal Emek” adlı bölümde,

Üretim ikilerinin tarihsel olarak dönüşümüne odaklanılmıştır. Kapitalizmin ilk aşamalarından günümüze kadar geçirdiği dönüşüm açıklanmış ve bu dönüşümün sınıfsal konumları nasıl etkilediği incelenmiştir. Taylorist, fordist ve toyotist üretim biçimlerinin geçirdiği dönüşümler neticesinde günümüzün esnek çalışma biçimlerinin karakteri açıklanmıştır. Bu retim biçimleri içindeki duygusal emek sarfiyatlarının boyutları da bu bölümde ele alınmıştır.

Üretim biçimlerinin ve üretim ikilerinin geçirdiği dönüşümlerin hizmet sektörü ve ağrı merkezleri üzerindeki etkisi “Hizmet Sektöründe Duygusal Emek ve ağrı Merkezi alıanlarının Durumu” bölümünde ele alınmıştır. Bu bölüm araştırmanın ağrı merkezi çalışanlarıyla işkili olan kısmına geçiş niteliği taşımaktadır. Duygusal ve duygulanımsal emek süreçleri bu bölümde hizmet sektörü çalışanlarıyla ikilendirilmektedir. Bu kapsamda bu bölümde, ağrı merkezi çalışanlarının hem esnek üretim biçimlerinden hangi ölçüde etkilendiği hem de bu üretim ikilerinin duygusal ve duygulanımsal emek sarfiyatlarıyla ikisi irdelenmektedir.

Buradan hareketle “ağrı Merkezi alıanlarının Emek Süreçleri” tartışmaya açılmıştır. Bu bölümde ağrı merkezi çalışanlarının sarf ettikleri emeğin maddi olup olmadığı, kuramsal çerçevedeki maddi olmayan emek tartışmalarına referansla ele alınmıştır. ağrı merkezi çalışanlarının hizmet sektörüne mensup olmaları, ürettikleri ürünün somut bir çıktısının olmaması maddi olmayan bir emek sarf ettiklerine yönelik algıları güçlendirmektedir. Bu nedenle bu bölüm bu algının sebebini ve gerçekliğini tartışmaktadır. Ayrıca bir sonraki bölüm olan “ağrı Merkezlerinde retim ve Denetim Mekanizmaları” bölümü de bu tartışmaların devamı niteliğindedir. Çünkü ağrı merkezlerindeki esnek üretim süreçleri, bu süreçlerden kaynaklanan duygusal ve duygulanımsal emek üretimleri ve bu üretim süreçlerinin bir getirisi olan denetim mekanizmaları incelenmektedir. Üretim mekanizmalarının değişen yapısı, denetim mekanizmalarında da bir dönüşümü meydana getirmiştir. Bu durum da ağrı merkezi çalışanlarının duygusal ve duygulanımsal emek süreçlerinin etkilerini keskinleirmitir. Bu keskinleme nedeniyle ağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumlarının incelenmesinin gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu gereklilik, “ağrı Merkezi alıanlarının Sınıfsal Konumları: ‘21. Yüzyılın Proletaryası’” bölümünde ayrıntılı olarak incelenmiştir. Bu bölümde ağrı merkezi çalışanlarının beyaz yakalı, orta sınıf, prekarya

gibi kavramsallaştırmalarla tanımlanıp tanımlamayacağı tartışılmış ve üretim ilişkileri ile sınıfsal konumları arasındaki ilişkiye odaklanılmıştır.

“Güvencesizleş(tir)me ve Prekaryalaşma Bakımından Duygusal Emek” bölümünde ise çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumlarının incelendiği bölümden hareketle hem çağrı merkezi çalışanlarının esnek üretim biçimlerinden kaynaklı olarak maruz bırakıldıkları güvencesizleştirme pratiklerine hem de prekaryalaşma bakımından sarf ettikleri duygusal emeklere odaklanılmıştır. Prekaryanın taşıdığı temel niteliğin güvencesizlik olması, bu bölümü oluşturan temel yapı taşlarından biri olarak belirtilebilmektedir. Ancak çağrı merkezi çalışanlarının deneyimledikleri tüm güvencesiz yaşam koşullarının onların prekaryaya dahil olduğu anlamına gelip gelmediği de bu bölümde tartışılan bir başka kilit nokta olarak ele alınmaktadır.

“Çağrı Merkezi Çalışanlarının Gündelik Yaşam Pratiklerinde Duygusal Emek” bölümünde ise tüm tartışmalar kapsamında çağrı merkezi çalışanlarının gündelik yaşam pratiklerinin duygusal ve duygulanımsal emek süreçleriyle ilişkisi ele alınmaktadır. Çağrı merkezi çalışanların iş yaşamında sergiledikleri veya maruz kaldıkları duygusal durumların, özel hayatlarına olan etkisi tartışılmaktadır. Ayrıca çağrı merkezlerinin genç ve kadın yoğunluklu bir sektör olmasından kaynaklı olarak bu bölümde çağrı merkezinde çalışmanın gençler ve kadınlar üzerinde ifade ettiği anlamlara da odaklanılmaktadır. Bu bağlamda toplumsal cinsiyet, ev içi emek, bakım emeği ve yeniden üretim mekanizmaları olgularıyla kadınların duygusal ve duygulanımsal emek süreçlerinin gündelik yaşam pratiklerine olan etkisi incelenmektedir.

Teorik tartışmalar açısından son bölüm olan “Çağrı Merkezlerinin Pandemisi: ‘Evden Çalışma’” bölümünde bir yılı aşkın süredir devam eden Covid – 19 pandemisinin genelde hizmet sektöründe özelde ise çağrı merkezi sektöründe yol açtığı değişikliklere ve bu değişikliklerin çalışanlarda meydana getirdiği yansımalara odaklanılmaktadır. Özellikle bilgisayar ve kulaklık gibi teknik donanımlarla üretimin geliştirildiği çağrı merkezlerinde, pandemi sebebiyle evden çalışmaya geçilmesi esnek üretim biçimleriyle de harmanlandığında çağrı merkezi çalışanlarını hem psikolojik hem duygusal açıdan farklı biçimlerde etkilemektedir. Bu bölümde bu etkiler incelenmekte, pandeminin çağrı merkezi çalışanları açısından ifade ettiği anlam tartışmaya açılmaktadır.

Bu teorik tartışmalardan sonra “Yöntem” bölümüne geçilmektedir. Yöntem bölümünde “Araştırma Modeli”, “Çalışma Grubu”, “Veri Toplama Tekniği ve Aracı” ve “Veri Analizi” şeklinde alt bölümler bulunmaktadır. Bu alt bölümlerde sırasıyla araştırmanın modeli olan nitel araştırmanın özelliklerine ve araştırmada nitel yöntem kullanılmasının gerekçelerine yer verilmektedir. Sonrasında araştırmanın gerçekleştirildiği çalışma grubu açıklanmıştır. Araştırma kapsamında 24 çağrı merkezi çalışanı ve 2 sendika çalışanıyla görüşülmüştür. Veri toplama tekniği ve aracı kısmında ise araştırmada toplanan verilerin yarı-yapılandırılmış görüşme sorularıyla ve odak grup görüşme sorularıyla gerçekleştirildiği açıklanmaktadır. Ayrıca iki görüşme biçimi için farklı soruların kullanıldığı da ayrıntılı olarak aktarılmaktadır. Son bölüm olan veri analizi kısmında da araştırma verilerinin kodlama ve not alma tekniğiyle analiz edildiği belirtilmektedir. Kodlama ve not alma teknikleriyle çeşitli üst ve alt temalar seçilmiş, bu temalar aracılığıyla katılımcılardan elde edilen verilerin analiz edilmesi sağlanmıştır.

Araştırmanın yöntemiyle ilgili verilen bilgilerden sonra araştırmanın bulguları açıklanmaktadır. Bulgular kapsamında dört üst tema belirlenmiştir. Birinci üst tema “duygulanım tezahürleri”, ikinci üst tema “çağrı merkezlerinde sınıf konumları”, üçüncü üst tema “mobil mobbing” ve dördüncü üst tema “çağrı merkezlerinin pandemisi” şeklinde seçilmiştir. Birinci üst temaya dair alt temalar, “robotikleşme”, “stres” ve “hakaret”; ikinci üst temaya dair alt temalar “bodrum katlar”, “yakaların renkleri”, “rekabet”; üçüncü üst temaya dair alt temalar, “mola gaspı”, “kalite standartları gereksinimi” ve “mobil hayat zorunluluğu” ve dördüncü üst temaya dair alt temalar ise “evden çalışma”, “modern pranga” ve “tahammülsüzlük” olarak belirlenmiştir. Bu üst ve alt temalar çerçevesinde araştırmanın bulguları yorumlanmış, çağrı merkezi çalışanlarının hem duygusal ve duygulanımsal emek süreçleri hem çalışma koşulları hem de sınıfsal konumları açıklanmıştır. Buradan hareketle “Sonuç, Tartışma ve Öneriler” bölümünde araştırma sonucunda elde edilen bulgular toparlanarak genel bir analiz gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda çağrı merkezi çalışanlarının yoğun biçimde duygusal ve duygulanımsal emek süreçlerinde bulunmasının çalışanlarda duygusal uyumsuzluk, stres, gerginlik gibi olumsuz duygulara sebep olduğu görülmüştür. Ancak araştırma sonucundaki bu durum çağrı merkezi çalışanlarının gerçekleştirdiği üretimin maddi olmadığı, bu nedenle çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumlarının yeni bir toplumsal işçi modeline dahil olduğu biçiminde karşılık bulmamaktadır. Çağrı merkezleri gerek çalışma koşulları gerekse sosyal haklar bağlamında düşünüldüğünde çağrı merkezi

alışanlarının “işçilik” karakterlerinin hala güncelliğini koruduğu görünmektedir. Sonuç kısmında ayrıca ağrı merkezlerinin çalışma koşulları ve gelecekte ağrı merkezleriyle ilgili gerçekleştirilebilecek araştırmalara dair çeşitli onerilere yer verilmiştir. Araştırmanın sonunda araştırma soruları ve katılımcıların geniş biçimdeki profili ekler halinde sunulmaktadır.

1.1.Sorun

Araştırmanın ana problemi, ağrı merkezi operatörleri özelinde hizmet sektörü çalışanlarının sınıfsal konumları ve çalışma koşulları açısından yukarıya doğru bir hareketlilik içinde olmadığı, aksine çalışma koşullarının ve üretim biçimlerinin tüm niteliklerinden kaynaklı olarak giderek proleterleştiğini göstermektir. Bu nedenle bu araştırmanın problemi, duygusal ve duygulanımsal emek çalışmalarının genellikle toplumsal cinsiyet eksenli olarak kadın çalışanlara odaklanmasının yanı sıra tüm çalışanların duygusal ve duygulanımsal süreçlerine odaklanması bakımından özgünlük taşımaktadır. Bu açılardan bu araştırma sadece günümüz kapitalizminin sanayi işçilerini değil aynı zamanda hizmet sektörü çalışanlarını ne ölçüde etkilediğini ve çalışma koşullarının hangi biçimlerde değiştiğini göstermesi açısından da özgünlük taşımaktadır. Aynı zamanda araştırmanın bu zgn karakterinin sınıf-okluk ve sınıfın yok olduğu tezlerine de cevap niteliğinde olması beklenmektedir.

1.2.Amaç

Araştırma kapsamında genellikle hizmet sektörü çalışanlarının fiziksel ve zihinsel emeklerinin yanında sergiledikleri duygusal emeklerine odaklanılarak duygusal emek süreçlerinin ne ölçüde bir yabancılaşmaya sebep olduğunun, çalışanların duygulanımsal emek temelinde gündelik yaşamlarının ne biçimlerde etkilendiğinin keşfedilmesi amaçlanmaktadır. Özellikle 1970’li yıllardan sonra literatürde geniş bir yer tutmaya başlayan Marksizmin ortaya koyduğu sınıf perspektifinin ortadan kalktığı gibi iddiaların özelde ağrı merkezi çalışanları açısından geçerli olup olmadığı sorusu da erişilmek istenen önemli sonuçlardan biridir.

Ayrıca araştırma kapsamında Türkiye’de ağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşullarının analizinin yapılması da hedeflenmektedir. Araştırmadaki katılımcıların yaş, cinsiyet gibi demografik özellikler bakımından farklılıklara sahip olması, bu araştırmanın Türkiye’deki ağrı merkezi çalışanlarına dair geniş bir perspektifi yansıtabilmesini

sağlamaktadır. Böylece bu perspektif, bütüncül bir araştırma gerçekleştirilmesine olanak tanımıştır.

1.3.Önem

Çağrı merkezi çalışanlarını merkeze alan bu araştırmanın konusu maddi olmayan emek ve duygusal emek tartışmaları kapsamında çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumları olarak açıklanabilmektedir. Konunun özel olarak genişletilmesi gerekirse bu çalışmada günümüzün üretim biçimleri içerisinde çağrı merkezi sektörünün yer aldığı konum ve bu sektördeki çalışma koşullarına odaklanılmakta, aynı zamanda çağrı merkezi çalışanlarının duygusal ve duygulanımsal emek süreçleri tartışılmaktadır. Bu nedenle araştırmanın önemi, hizmet sektörü çalışanlarının duygusal emek süreçlerine odaklanması bağlamında ortaya konmaktadır.

Duygusal ve duygulanımsal emek kavramları, çalışanların çalışma zamanları süresince sarf ettikleri fiziksel ve bedensel emeklerinin yanı sıra sergiledikleri duygusal süreçlere vurgu yapmaktadır. Duygusal ve duygulanımsal emek tartışmalarında öne çıkan vurgu, duyguların ticari bir araç olarak kullanılması şeklinde belirtilmektedir (Karaman, 2017, s. 35). Duygusal ve duygulanımsal emek çalışmalarının önemi de buradadır çünkü günümüzün çalışma koşullarında çalışanların duygularını da alınıp satılabilir bir metaya dönüştürmeleri beklenmektedir. Bu beklenti de tüm üretim sürecinin yanı sıra çalışanların duygularına da yabancılaşmalarına sebep olmaktadır. Bu noktada hizmet sektörü çalışanlarının “orta sınıf”lılığı sorgulanmalıdır. Duygusal emek perspektifi temele alınarak bu araştırmanın kapsamında çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumları, meslek algıları, tüketim alışkanlıkları ve sarf ettikleri duygusal emek gücü neticesinde ortaya çıkan çalışma pratikleri ele alınmaktadır.

Ayrıca araştırma kapsamında duygusal ve duygulanımsal emek kavramsallaştırmaları ile çağrı merkezi çalışanlarının içindeki bulunduğu sınıfsal koşullar ele alındıktan sonra hizmet sektöründe ağırlıklı olarak tercih edilmesinden kaynaklı olarak kadın emeği ve kadın istihdamı da ele alınmaktadır. Hizmet sektöründe yoğun olarak kadın emeğinin tercih edilmesinin ilk sebebi kadınlara atfedilen anlayışlı, güler yüzlü, sabırlı, hoşgörülü gibi toplumsal cinsiyet rolleridir. Fakat bu durum hem kadınların ucuz iş gücü olarak görülmesini engellememekte hem de kadınlara yönelik toplumsal cinsiyet rollerini yeniden üretmektedir. Her ne kadar duygulanımsal emek kavramı sıklıkla “kadın emeği” olarak etiketlenmiş olsa da duygulanımsal emek, cinsiyetçi bir iş yapısını tasvir etmemektedir (Federici, 2014, s. 127). Bu noktada literatürde de özellikle feminist bakış

açısıyla duygusal emek çalışmalarının oldukça yoğun olduğunu fakat toplumsal cinsiyet rollerinin yalnızca kadınlara atfedilmediğini, erkekler üzerinde de bir çeşit baskı aracı olarak kullanıldığını söylemek mümkündür. Buradan hareketle bilimsel tutarlılık açısından duygusal emek çalışmalarını iki cinsiyet açısından da yürütmek önem arz etmektedir.

1.4.Varsayımlar

Araştırmanın kapsamı, araştırmanın konusunda da belirtildiği üzere çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları kapsamında hizmet sektöründe duygusal ve duygulanımsal emek süreçleridir. Bu kapsamda çağrı merkezi operatörlerinin çalışma koşulları, sınıfsal konumları, gündelik yaşam pratikleri incelenmiş, duygusal ve duygulanımsal emek süreçlerinin hizmet sektöründeki yansımalarını gösterilmiştir.

Araştırma aynı zamanda günümüz hizmet sektörünün çalışma koşullarındaki duygusal ve duygulanımsal emek süreçlerini ortaya koyarak çalışanların bu süreçlerden ne ölçüde etkilendiğini ve bu süreçlerin hem yabancılaşma hem de buna bağlı olarak metalaş(tır)ma olgularını nasıl şekillendirdiğini açıklamak hedeflenmektedir. Buradan hareketle araştırma hem kadın hem de erkek çalışanları kapsamaktadır. Çünkü hizmet sektörünün genç ve kadın emeğinin yoğun olduğu bir sektör olmasına rağmen, tüm çalışanlar duygusal ve duygulanımsal emek süreçlerinden farklı biçimlerde ve farklı yoğunluklarla etkilenmektedir. Bu nedenle araştırmanın tutarlılığı ve geniş kapsamlılığı açısından her iki cinsiyete de odaklanmak gerekmektedir. Bu gereklilik neticesinde araştırma kapsamında Türkiye genelinde farklı illerde çalışan çağrı merkezi operatörleri ve çağrı merkezlerinde faaliyet gösteren sendika çalışanlarıyla görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmeler sonucunda araştırmanın varsayımlarının, çağrı merkezi çalışanlarının hizmet sektöründeki sınıfsal konumlarının “beyaz yakalı” mesleklere işaret etmediği, aksine çalışma koşulları başta olmak üzere duygusal ve duygulanımsal emek süreçlerinin de yansımaları sonucunda işçileştiğini ileri sürmek olarak açıklanabilmektedir. Aynı zamanda araştırmanın her iki cinsiyeti de kapsaması, hizmet sektöründe yoğun olarak kadınların istihdam edilmesinin kadınlar açısından bir avantaj değil bir dezavantaj olduğu varsayımının ölçülmesini sağlamaktadır.

1.5.Sınırlılıklar

Araştırma nitel araştırma modeliyle gerçekleştirilmiş ve araştırma kapsamında 24 çağrı merkezi çalışanı ve 2 sendika çalışanı olmak üzere toplam 26 katılımcıyla

görülmüştür. Görüşmelerin gerçekleştirilmesinde salgın sebebiyle birtakım sınırlılıklar bulunmaktadır. Öncelikle salgın sebebiyle araştırmacının bizzat çağrı merkezlerine giderek saha çalışması gerçekleştirememesi araştırma açısından sınırlılık yaratmıştır. Çünkü araştırmacı çağrı merkezlerinde gerek müşteri temsilcilerini gerekse takım liderlerini çalışma anlarında gözlemlene imkanı bulamamıştır. Bu durum aynı zamanda araştırmacının daha az katılımcıya ulaşmasına sebep olmuştur.

Aynı zamanda salgın nedeniyle görüşmelerin internet ortamında ve Zoom gibi platformlardan gerçekleştirilmesi de araştırmanın bir diğer sınırlılığını oluşturmaktadır. Bu sınırlılık sebebiyle görüşmeler esnasında kimi zaman internet bağlantısından kaynaklı olarak kimi zaman ortam sesleri nedeniyle görüşmelerin kalitesinde aksaklıklar yaşanmıştır.

1.6.Tanımlar

Araştırma kapsamında tanımlamamız gereken ilk kavram maddi olmayan emektir. Maddi olmayan emek, toplumsal ilişkileri ve tüm toplumsal yeniden üretim ilişkilerini üreten emek olarak geniş bir perspektifte tanımlanabilmektedir. Özellikle somut bir ürün çıktısının bulunmaması ve sosyal ilişkilerin üretimindeki başat rolü, maddi olmayan emeğin karakteristik özellikleri olarak ele alınmaktadır (Savul, 2015, s. 297).

Maddi olmayan emek kavramsallaştırmadan hareketle araştırma çağrı merkezi çalışanlarının duygusal emek süreçlerine odaklanmaktadır. Buradan hareketle araştırma kapsamında duygusal emek, çalışanların işlerini gerçekleştirirken sergilemeleri gereken ve beklenen birtakım davranışlar sergilemesi ve işyerinin belirlediği duyguları karşı tarafa yansıtması şeklinde tanımlanmaktadır (Güngör, 2009, s. 3-4). Duygulanımsal emek ise duygusal emeğin çalışanların tüm hayatlarına yansımından kaynaklı olarak piyasa dışına dahil edilmesi ve bundan kaynaklı olarak tüm yeniden üretim pratiklerinin karakteristiğini ifade etmektedir (Federici, 2014, s. 124).

Araştırma kapsamında tanımlanması gereken bir diğer kavram ise *prekaryadır*. Prekarya kavramı, uzunca bir süre güvencesizlik ve esneklikle baş başa bırakılan ve çalışma yaşamları boyunca gelişim hissedemeden sürekli performans odaklı bir yaşam sürmeye mahkum edilen bir toplumsal grubu ifade etmektedir (Standing, 2020, s. 218).

2. EMEK VE SINIF OLGULARI

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, Kapital I, 2017, s. 728-730). Buradan hareketle Marx'ın emek kavramında maddi üretim vurgusu, toplumsal üretimin fiziksel ve fiziksel olmayan tüm nesnelliklerini kapsamaktadır. Çünkü maddi olmayan ürün tartışması açısından kültür ve hizmet sektöründe üretilen tüm ürünler, toplumsal ilişkileri dönüştürmektedir ve bu niteliğinden kaynaklı olarak maddidir. 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). Bu açıdan bakıldığında emek tartışmalarını, tüketim ilişkilerinden değil üretim ilişkilerinden ele almak gerekmektedir. Çünkü günümüzün giderek genişleyen hizmet sektöründe gerek üretilen ürünler gerekse hizmet sektörünün çalışma koşulları, emeğin “maddiliğini” kanıtlamak açısından oldukça önemli alanlar sunmaktadır.

Emek sürecinde insanın faaliyetinin emek aracı yardımıyla emek nesnesi üzerinde daha başından amaçlanmış olarak gerçekleştiğini ve bu sürecin ürünle son bulduğunu belirten Marx, sürecin ürününün bir kullanım değeri olduğunu ve biçim değişikliği ile insanın ihtiyaçlarını gidermeye uygun bir hale getirilmiş doğal bir madde olduğunu belirtmektedir. Bir sürecin kullanım değeri, bir diğer sürecin üretim aracına dönüşmektedir. Buradan hareketle diyalektik olarak ele almak gerekirse ürünler, emek sürecinin sadece sonuçları değil, aynı zamanda koşullarıdır (Marx, Kapital I, 2017, s. 184-185). Emeğin bu karakteri, maddi – maddi olmayan emek tartışmalarını kapitalizmin tarihsel ve toplumsal dönüşüm süreçlerinden bağımsız olarak ele alamamamızı şart

koşmaktadır. Richard Sennett toplumsal açıdan kapitalizmin dönüşümünün üç aşamada gerçekleştiğini vurgulamaktadır: Birinci aşama olarak büyük şirketlerde yönetici iktidarından hissedar iktidarına bir geçiş yaşanmış ve tepede yanal bir iktidar kaynağı oluşmuştur. Bunu takip eden ikinci aşamada iktidarda meydana gelen değişim sabırsız sermaye olgusunu meydana getirmiştir. Son olarak ise iletişim ve imalatla yeni teknolojiler gelişmiştir (Sennett, 2017, s. 34-37). Bu yeni teknolojilerin gelişimi de emek ve sınıf olgularını teknolojiyle, bilgisayar ve otomasyon sistemleriyle açıklamaya çalışan ve buradan hareketle hem emeğin hem de işçi sınıfının karakterinde köklü dönüşümlerin meydana geldiğini savunan görüşleri ortaya çıkarmıştır. Ancak toplumsal ve tarihsel açıdan gerçekleşen bu dönüşümler temelde neoliberal ekonomi politikalarıyla ve refah devleti sistemiyle ilişkilendirilmektedir. Yine Sennett ve çalışma arkadaşı Jonathan Cobb’a göre insanoğlu, insani kaygılarından dolayı satın alınabilmektedir ve şimdiki refah sistemi işçiyi satın almıştır (Sennett ve Cobb, 2018, s. 21). Ancak refah sisteminin içinde barındırdığı “gizli” işlevi göz ardı etmemek gerekmektedir. “Demokratik hakların ve işçi haklarının genişletilmesiyle asıl olarak amaçlanan, işçi sınıflarının devlete karşı bağılıklarını arttırmak, böylelikle de devrim ihtimalini mümkün olduğunca uzak tutmaktır (Silver, 2017, s. 188).” Tarihsel süreçte her ne kadar refah sistemi işçilerin çalışma koşullarını iyileştirir görünerek işçilerin mücadelelerine ket vurmak için ortaya çıkarılsa da işçileri satın aldığı yönündeki söylem oldukça iddialıdır. Çünkü işçiler refah sistemi içerisinde birçok hakları yönünde satın alınmış gözükmemektedir fakat diğer yandan dünyanın birçok yerinde işçi sınıfı mücadelelerinin keskin biçimde kendini gösterdiği söylenebilmektedir.

2.1. Üretken Emek ve Üretken Olmayan Emek

Kapitalist üretimin özü artı-değer üretimidir. İşçi, kendisi için değil, sermaye için üretmektedir. Bu sebeple sermaye için üretim yapan, yani kapitalist için artı-değer üreten ya da sermayenin değerlenmesine hizmet eden işçi üreticidir. “Buradan hareketle üretici işçi kavramsallaştırmasının sadece işçi ile emek ürünü arasındaki bir ilişkiden ibaret olmadığını söylemek mümkündür; üretici işçi kavramsallaştırması aynı zamanda, işçiyi, sermayenin dolaysız değerlenme aracı olarak damgalayan, özgül, toplumsal, tarihsel gelişimin ürünü olan bir üretim ilişkisidir. Üretici işçi olmak, bundan ötürü, bir şans değil şanssızlıktır (Savul, 2015, s. 313).” Üretici emeğin şanssızlığı kendisi için üretim yapamamak bir yana tüm üretim sürecinin en olumsuz koşullarını deneyimlemesinde yatmaktadır. Başta yabancılaşma süreçleri olmak üzere işçilere yönelik tüm hak gaspları

üretici emeğe yönelmiş durumdadır. Çünkü kişi kapitalizmde sömürülmüyorsa -diğer bir deyişle işsizse- vatandaş dahi sayılmamaktadır. Bu durumun birçok somut örneği sosyal güvenlik politikalarında görülebilmektedir. Hemen hemen tüm sosyal güvenlik politikaları, çalışan kesimle ilgili olarak düzenlenmiştir ve düzenlenmektedir.

Üretken emek kavramı Marx'ın emek kavramsallaştırmasında diğer tüm üretim süreçlerinde olduğu gibi hizmet üretiminde de artı-değer teorisiyle açıklanmaktadır. Marx, bir hizmetçinin kapitalistin kişisel hizmetini yani ev içi bakımlarını gerçekleştirdiği sürece artı-değer üretmediğini ancak hizmetçi bir kapitalist şirket için çalıştırılıp ev işlerine gönderildiğinde artı-değer ürettiğini vurgulamaktadır. Böylece üretken emeği işçi sınıfı ve kapitalist arasındaki sömürüye dayalı üretim ilişkisinin sonucu olarak tanımlamaktadır. Çünkü emeğin üretken olup olmaması üretilen metanın fiziksel niteliğiyle değil kapitalist ile girilen sömürü ilişkisiyle açıklanabilmektedir (Koşar, 2018, s. 102).

Marx, buradan hareketle üretken emek açısından hizmet üretiminin ortaya çıktığı iki boyut tanımlamaktadır: İlki kullanım değeri olan bir üretim biçimi, ikincisi ise üretim eyleminden ayrılmayan ürünlerin üretilmesidir. Kullanım değeri olan üretim biçimi, üreticilerden ve tüketicilerden bağımsız ve ayrı bir biçime sahiptir. Kitap, resim gibi metalar bu biçimde üretilen ürünlere örnektir. İkincisi ise öğretmenin ürettiği hizmet gibi doğrudan üretim eyleminden ayrılmayan hizmet kategorilerine ait olan üretimlerdir. Bu iki boyutun da kapitalist artı-değer üretimi bağlamında gerçekleşebileceğini belirten Marx, kafa ve kol emeğini birbirinden ayırmanın kapitalizmin ayırt edici özelliği olduğunun altını çizmektedir (Senem, 2019, s. 61). Çünkü kapitalist üretim, üretilen ürünün karakterine bakmadan onu üretenden koparmak ve üretenleri de birbiri içinde ayırmak istemektedir. Ayrıca kapitalizm için emeğini değer yapabilen bir işçi sınıfı her zaman tehlike arz etmektedir. Bu yüzden kapitalizm kendisini geliştirirken emeğin değerini sistemin özünden olabildiğince ayıştırmak istemiş ve bu amacını da emeği değersizleştirecek teknolojik sistemler sayesinde gerçekleştirmiştir (Uca, 2015, s. 26). Bu da yabancılaşmanın bir başka boyutudur ve kapitalist üretim sürecinde yabancılaşma¹ ne denli şiddetli yaşanırsa kapitalist üretim o kadar başarıya ulaşmaktadır.

¹ Araştırma kapsamında yabancılaşma kavramı, işçinin emeğine, ürününe, kendisine ve doğaya olan yabancılaşma süreçleri anlamında kullanılmaktadır. “İşçi ne kadar çok zenginlik üretir, üretimi erk ve hacim bakımından ne kadar artarsa o kadar yoksul duruma gelir. Ne kadar çok meta üretirse, o kadar ucuz

2.1.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. Karl Marx ve Friedrich Engels Alman İdeolojisi'nde (1845/46) tarihte emek sürecindeki belirleyici iş bölümünün maddi emekle zihinsel emek arasında meydana geldiğini yazmışlardı (Bora vd., 2017, s. 17). 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 sömürsü de birçok açıdan fark edilemez bir nitelik kazanabilmektedir. "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. "Sömürünün görünürlüğünün azalması, sermaye tahakkümünün ve yabancılaşmanın şiddetinin artmasına sebep olmaktadır (Özdemir, 2019, s. 77)."

Marx'ın maddi olmayan emeği göz ardı ettiği ve tüm üretim süreçlerini maddi indirgemeci bir biçimde tartıştığına dair görüşler, bu tehlikeli sürecin anlaşılmasını zorlaştırmaktadır. Çünkü Marx, üretken ve üretken olmayan emeği diyalektik bir biçimde tartışırken aynı yöntemi maddi ve maddi olmayan emek için de kullanmaktadır. Marx, maddi olanın diyalektik olarak maddi olmayana da içerdiğini belirtmektedir. Bu duruma örnek olarak hava, yer çekimi ve hatta toplumsal ilişkilerin tümünü göstermektedir. Maddi bir gerçeklik olarak emeğin üretimi bir yanda, değer "hayali" bir şey olması da

bir meta olur. İnsanların, dünyasının değersizleşmesi, nesnelerin dünyasının değer kazanması ile orantılı olarak artar. Emek yalnızca meta üretmekle kalmaz; genel olarak meta ürettiği ölçüde, kendi kendini ve işçiyi de meta olarak üretir. ... Emeğin gerçekleşmesi, onun nesneleştirilmesidir. Ekonomi politik alanında, emeğin bu gerçekleşmesi, işçi için gerçekliğin yitirilmesi ya da nesneye kölelik olarak, sahiplenme yabancılaşma, yoksunlaşma olarak görülür (Marx, 2013, s. 21)."

Marx'ın maddi olmayan emek kavramsallaştırmasında diğer yanda durarak bu emeğin iki yönünü oluşturmaktadır. Bu açıdan değişim değeri, maddi olmayan ya da fiziksel olmayan bir olguyu temsil etmekle birlikte aynı zamanda maddidir. Çünkü en genel anlamıyla tüm üretim süreçleri bir biçimiyle fiziksel ve zihinsel emeği içinde barındırmaktadır. Bu durum, tüm emek ürünlerinde ortak payda teşkil etmektedir.

Maddi olmayan emek teorilerinin tümü doğal olarak üretken emek, üretim süreci ve artı değer gibi kavramlarla açıklanabildiği için Marx'tan yararlanılarak geliştirilmiştir fakat genellikle Marksizmden giderek uzaklaşan bir seyir izlemiştir. Maddi olmayan emek teorilerini geliştiren teorisyenlerden bazıları André Gorz, Maurizio Lazzarato, Alvin Toffler, Carlo Vercellone, Antonio Negri ve Michael Hardt olarak sıralanabilmektedir. André Gorz, maddi olmayan emeğin bedensel emeğin aksine yaratıcılığı teşvik ettiğini savunmaktadır. Maddi olmayan emek işçileri düşünmeye, karar verme sorumluluğu almaya ve diğer entelektüel etkinliklerle uğraşmaya zorlamaktadır (Koşar, 2018, s. 75-76). Ancak işin bu karmaşık yapısı ya da işin gerçekleştirilmesine aracılık eden üretim araçlarının daha zihinsel yoğunlukta çalıştırılmasına duyulan ihtiyaç, işçilerin düşünsel faaliyetlerine olumlu etki yapmamakta aksine yabancılaşmayı ve vasıfsızlaşmayı arttırmaktadır. Gorz, maddi olmayan emeği tanımladıktan sonra bu emeğin yoğunlaştığı sistemi açıklama çabası içine girmektedir. Çalışma faaliyetini toplum tarafından belirlenen normlara göre yapılan ve çalışanlara toplumun ihtiyaç duyduğu şeyleri yapabilme duygusunu hissettiren zorunlu bir faaliyet olarak tanımlamakta ve günümüz kapitalist sisteminin artık bu şekildeki bir çalışma faaliyetine ihtiyaç duymadığını ileri sürmektedir. Sermaye artık çalışma hakkı kapsamında kazanılmış tüm hakları gasp etme eğilimindedir ve refah sisteminin tasfiyesi yoluna gitmektedir. Bu durum da bireylerin güvencesizleşme pratiklerini hızlandırmaktadır. Yani ona göre bildiğimiz çalışmanın sonu gelmiştir ve bu süreç sonunda emekçi sınıflarla güvencesizlik çemberine sıkışmış ve sefaletle sürüklenen tüm toplumsal gruplar tabanda bir araya gelecektir (Güler, 2018, s. 181). Geleneksel anlamda çalışmanın ortadan kalktığını iddia ederek yeni işlerin icat edildiğinin ve bu işler neticesinde bireylerin meslek algılarının parçalandığının ve bireylerin yaşamları boyunca birden fazla işte çalışabildiklerinin altını çizmektedir. Bu nedenle proletaryaya “elveda” diyerek artık işçilerin eskisinden daha az yan yana gelebildiğini, eskisi gibi ortak bir kültürü ve yaşam biçimini paylaşmadıklarını ve eski devrimci güçlerini yitirdiklerini ileri sürmektedir. Çünkü parçalanmış meslek algısı ve yeni işlerin icat edilişi, yeni bir proletarya meydana

getirmektedir. Bu yeni proletarya ise Marksizmin tanımladığından oldukça farklılaşmaktadır. Bugünün yeni proletaryası, dışlanmış tüm kesimleri bünyesinde toplamaktadır (Güler, 2018, s. 183). Gorz'un çalışmanın değişen karakterine ışık tutması, günümüz kapitalist ilişkilerini de aydınlatıyor gözükmektedir. Fakat çalışma biçimleri değişime uğrasa da gerek çalışma koşulları gerekse üretici güç açısından işçi sınıfı halen tüm gerçekliğiyle tarih sahnesindedir. Bu durumu “yeni proletarya” adı altında anmak, tarihsel birikim süreçlerini analiz etmeyi ihmal etmek anlamına gelebilmektedir.

Maddi olmayan emek kavramsallaştırmasında emeğin bilişsel ve kültürel üretimine vurgu yapan bir diğer düşünür Maurizio Lazzarato'dur. Lazzarato, 1970'lerden günümüze maddi olmayan emeğin yükselişe geçtiğini ve bu durumun sebebinin artık el emeğine dayanan işlerin zihinsel içerik kazanması ve çalışanların bilgi donanımlı bireyler olmalarını gerektirmesi şeklinde açıklamaktadır. Bu donanım özellikle hizmet sektörü çalışanlarını doğrudan ilgilendirmektedir. Lazzarato, bir garsonun şakalaşarak müşteriye yakınlık göstermesinin yalnızca müşteri – çalışan ilişkisinden ibaret olmadığını, bu yakınlık gösterisinin aynı zamanda çalışanın kendisini denetleyenlere sergilediği bir performans olduğunun altını çizmektedir. İşin bu performatif hali, en az işin kendisi kadar önemli hale gelmektedir ve hatta işin ayrılmaz bir parçası konumuna yerleşmektedir. Lazzarato (2005) bu süreci insan kaynaklarının şirketin dışına doğru kayması olarak tariflemektedir (akt. Özmakas, 2015, s. 17). Bu süreç öncelikle kişinin kendisiyle olan ilişkisinin yapısını değiştirerek doğrudan yabancılaşmaya sebep olmaktadır. Birey kendini şirketle özdeşleştirmektedir. Çalışanlardan duyulan “bizim şirket” söylemi de bu durumu örnekleyen bir başka gündelik yaşam pratiği olarak görülebilmektedir.

Gorz'un yeni bir çalışma biçimi tarif ettiği gibi Lazzarato da artık kapitalist ve işçi arasındaki sözleşmenin temel biçiminin ücretli emeğe dayalı bir boyunduruktan farklı bir biçim aldığını ileri sürmektedir. İşçi de buradan hareketle çok değişik şekillerde serbest çalışan, sürekli değişim içindeki bir piyasaya ayak uydurmak zorunda bırakılan, zaman – mekan açısından değişkenlik gösteren ağlar içine eklemlenen, girişimci bir vizyon taşıması beklenen bir tür entelektüel birey haline bürünmektedir (Camfield, 2014, s. 176). Ancak tüm bu beklentilerin ve dönüşümlerin odağında işçilerin günümüz kapitalist sisteminde hangi sektör içinde yer aldıkları fark etmeksizin yabancılaşma süreçlerinin en şiddetlisine maruz bırakıldıkları söylenebilmektedir.

Yeni ortaya çıkan bu işçinin bilgi donanımlı olduğunu tarifleyen Peter Drucker’a göre, 1960’lı yılların işçi anlayışı günümüz toplumlarında önemi yitirmiştir. Bilgiye hakim olan “bilgi işçileri” ortaya çıkmıştır ve bu işçiler günümüz koşullarında ücret açısından en yüksek ücretleri alan işleri gerçekleştirmektedir. Ayrıca toplumsal gelişmenin ilerletici gücü olarak “bilgi işçileri”, özerk bir biçimde çalışmaları, daha fazla sorumluluk alabilmeleri, sürekli öğrenmeye ve gelişime açık olmaları gibi özellikleriyle tanımlanmakta ve bu özelliklerinin işçilere toplumsal statü kazandırdığı savunulmaktadır (Yılmaz Şener, 2016, s. 213-214). Drucker, işçilerin değişen bu niteliklerinin kapitalizmin geçirdiği dönüşümden kaynaklandığını ileri sürmektedir. Ona göre kapitalizmin içinde bilgi kökenli bir devrim gerçekleşmiştir ve bilgi temelli bu değişim toplumu ve toplumun kuruluşlarını da dönüşüme uğratarak kapitalist-ötesi bir toplumu meydana getirmiştir (Soyacak Özalp, 2011, s. 156). Kapitalistötesi toplum tezlerinden bir diğerini oluşturan Drucker’ın bu tarifi, bilgi devrimine odaklanmaktadır. Ancak devrim olgusu doğası gereği bir yapıyı yıkarak başka bir yapı kurmayı içermektedir. Günümüz koşullarında bu yıkım, tüm gerçekliği içinde barındırmamaktadır. Çünkü hizmet sektörünün kazandığı ivme oldukça hızlı olsa da tüm “bilgi işçileri” proleter özelliklerini yitirmemiş, aksine plazalardaki, ofislerdeki, masa başlarındaki tüm çalışma koşullarının keskinleşmesiyle daha şiddetli bir yabancılaşma haline ve proleterleşme sürecine bürünmüştür.

Tarif edilen “bilgi işçileri” Alvin Toffler’ın kavramsallaştırmasında *cogniterya* adını almaktadır. Toffler da diğer postkapitalist toplum tezlerini ortaya atan düşünürler gibi 1960’lı yılların sonundan itibaren fiziksel güç gerektiren işlerin yerini zihinsel güç gerektiren işlerin aldığını savunmaktadır. Bu nedenle yeni emek gücünü oluşturan toplumsal grubu *cogniterya* olarak tanımlamaktadır. Ona göre *cogniterya*, Gorz’un da belirttiği gibi şirkete karşı değil mesleğe karşı bir sadakat hissetmektedir. Bu nedenle sürekli iş değiştirebilmektedir. Bu durumdan kaynaklı olarak Toffler’ın bilgi işçilerinin oluşturduğu toplum olarak tariflediği *Üçüncü Dünya* uygarlıklarında bürokratik yönetim ve idare biçimleri ortadan kalkacak, ulus-devletlerin rolü oldukça sınırlı bir alanı kapsayacak ve özerk ekonomiler içinde özerk işçiler meydana gelecektir (Akıncı Vural ve Sabuncuoğlu, 2008, s. 11). Ayrıca piyasa koşulları içinde bu bilgiye sahip olma gücünün bireylere özerklik sağlamasının sebebi, özerkliğin bireyleri “piyasa-geçirmez” olarak göstermesinden kaynaklanmaktadır. Bu nedenle onlar etrafındakilere ne olursa

olsun piyasa için görevlerini yerine getirmeye devam edebilmektedir (Sennett ve Cobb, 2018, s. 223).

Toffler'ın tarif ettiği özerklik, hizmet sektöründe mevcut olan hiyerarşiyi göz ardı etmekte, hizmet sektörü çalışanlarının herhangi bir sanayi işçisinden kol – kafa gücü açısından farklılık gösterdiğini savunmakta fakat bu durumun yabancılaşmayı kırdığını ileri sürerek hizmet sektöründeki robotikleşmeyi açıklamakta yetersiz kalmaktadır. Çünkü hizmet sektörü çalışanları tüm gün bant sisteminde aynı üretimi gerçekleştirmek gibi bir yabancılaşma biçimine maruz bırakılmasalar da her gün aynı evrak işini yapmak ya da her gün bilgisayarda belirli işlemler için belirli tuşlara basmak hizmet sektörü çalışanlarının yabancılaşmadan muaf olmadığını kanıtlar niteliktedir. Toffler “Üçüncü Dalga – Bir Fütürist Ekonomi Analizi” adlı eserinde bu durumdan şöyle bahsetmektedir:

“Ofis çalışanlarına ihtiyacın artması, yeni bir sisteme geçişin değil endüstrileşmenin yaygınlaşmasının, İkinci Dalga'nın son yükselişinin işareti olarak görülürse, konu daha iyi anlaşılabilir. Çalışma hayatının nesnellikten uzaklaştığı doğru ama bu işlerin yapıldığı ofislerin tam anlamıyla İkinci Dalga fabrikalarını örnek alan modellerle düzenlendiği unutulmamalıdır (Toffler, 2008, s. 237).”

Ancak bu analizini İkinci Dalga'nın endüstrileşmesinin meydana getirdiği işçi sınıfının ortadan kalktığı, yerini Üçüncü Dalga oluşumlarının aldığı ve böylece yakında endüstriyel sınıf ayrımlarının da ortadan kalkacağı şeklinde ilerletmektedir (Toffler, 2008, s. 238). Bu sebeple Toffler, analizini geliştirirken Marksizmin çizdiği kavramsal çerçeveyi kullansa ve sanayi sektöründeki üretim biçimlerini hizmet sektörüne uyarlasa da sınıfın yok olacağı tezlerine katkı sağlamaktadır. Fakat gözden kaçırdığı nokta, hizmet sektörü çalışanlarının üretim biçimleri ve üretim güçlerinden kaynaklı olarak sınıfsal ayrımları yok etmek bir yana, giderek sınıfsal ayrımların keskinleşmesine katkı sağlayacak bir konuma yerleşmeleridir.

İşçilerin günümüz kapitalizminde entelektüel, bilgi donanımlı ve “vasıflı” bir hal alması, bilişsel kapitalizm teorisinin ortaya atılmasına zemin hazırlamıştır. Bilişsel kapitalizm teorisinin kurucularından Carlo Vercellone, bilgi ve bilgiye sahip olan emeğin toplumsal büyüme ve gelişme için başlıca faktör olduğunu belirtmektedir. Buradan hareketle de zihinsel faaliyet gerektiren bilişsel emeğin toplumsal dönüşüm için hayati önem taşıdığını ileri sürmektedir. Bu hayati önem Toffler'ın da bahsettiği gibi Vercellone için de bilişsel emeğin tüm üretim süreçlerinde kendini göstermesinden ve bilginin kullanımının yaygınlaşması sonucunda emeğin otonom yapı kazanmasından

kaynaklanmaktadır (Vercellone, 2015, s. 85-86). Bu otonom ve özerk yapı işçilere iş değiştirme, bilgi donanımlarından kaynaklanan vasıflı emek güçlerini kendi özgür iradelerine göre nereye kanalize etmeyi tercih etme özgürlükleri şeklinde somutlanmaktadır. Ancak işçilerin “özgürlükleri” emeklerini satma güçlerinden ibaret oldukça ve kapitalistlerin işçilerin emek güçlerini satın alarak bu emek üzerinden artı-değer elde ettikçe kapitalizmin sürekliliği sağlanmaktadır. Bu nedenle “bilgi işçilerini” otonom ve özerk bireyler olarak görmemek gerekmektedir.

Antonio Negri ve Michael Hardt (2003), Gorz ve Lazzarato’nun ortaya koyduğu fikirleri birleştirip genişleterek maddi olmayan emeği; enformasyon, bilgi, fikirler, imajlar, ilişkiler ve duygulanımlar gibi maddi olmayan metalar üreten emek olarak tanımlamıştır (akt. Amorim, 2018). Bu tanımla birlikte 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 (Emirgil, 2010, s. 229).”

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, Kapital I, 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. Negri’nin maddi olmayan emeğin somutlandığı bir sistem olarak tasavvur ettiği enformasyon toplumu tezinde kapitalizm halen varlığını sürdürmektedir ancak bu kapitalizm, üretim

sürecinde işçi sınıfının sömürüsüne dayanan bir sistem olarak tanımlanmamakta, iktidarın tüm toplumu kontrol etmesine, üretmesine ve yeni tarzda bir sömürü mekanizması işletmesine dayanan bir kapitalizm olarak ifade edilmektedir. Bu nedenle Negri, kapitalizm tarifini sınıfsal ilişkilere değil iktidar ve devlet ilişkilerine dayandırmaktadır (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). Maddi olmayan emeğin giderek hegemonik bir hal alması da tam olarak bu noktadan kaynaklanmaktadır. 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 Hardt ve Negri, toplumsal dönüşümü sağlayabilecek olan yegâne sınıf olan işçi sınıfının -yok olmasa dahi- bu devrimci gücünü *çokluk* adını verdikleri toplumsal gruba devrettiklerini savunmaktadır. Çünkü artık bir işçi kendisini yalnızca işçi olarak tanımlamamaktadır ve tüm işçiler ortak bir kültüre ve yaşam biçimine sahip değildir. Cinsiyet ve etnik köken başta olmak üzere birçok tanım kümesi ortaya çıkmıştır. Tüm bu tanımlamalar, devrimci gücü çoklukta somutlaştırmaktadır. Ancak Hardt ve Negri’nin tariflediği gerek maddi olmayan emek gerekse çokluk kavramsallaştırmaları kendi içinde belirsizlikler ve çelişkiler barındırmaktadır. Özellikle Negri ve Hardt’ın bilgi işçileri olarak tanımladığı işçiler içerisinde müdürlerin, şirket yöneticilerinin konumları açık bir nitelik taşımamaktadır. Günümüzün kapitalist üretim biçiminde tekellerin gücünün merkezileşmesi, burjuvazinin doğasını ve aynı zamanda siyasi iktidarın yönetimini tamamen dönüştürmektedir. “Soyut” sermayenin egemenliği de burjuvazinin çıkarlarına hizmet etmektedir. Negri ve Hardt’ın bilişsel değere yaptıkları vurgu bu değerlendirme için yeterince kesin tanımlanmamaktadır. Çünkü hizmet sektöründeki maaşlı çalışanlar, sekiz saat çalıştıkları sürece üretimi mal ve hizmetleri satın almalarına izin veren bir ücret almaktadır ancak bu çalışma pratikleri gerek duygusal emek süreçleri gerekse üretim biçiminin esnek ve güvencesiz karakteri sebebiyle çalışanlara sekiz saatten daha fazlaya ve hatta çok daha pahalıya mal olmaktadır (Amin, 2014, s. 30).

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 fetişizmi² kavramından ödüncle, Hardt ve Negri'nin de ürün fetişizmine kapıldıklarını söylemek mümkün olmaktadır.

Negri ve Hardt'ın maddi olmayan emek tanımlamasına eleştiri getiren Christian Fuchs, diyalektik bir metodolojiyle bilişsel kapitalizmin ne salt özneye ne de salt nesneye dayandığının açıklanabileceğini ortaya koymaktadır. Bu kapitalizm biçimi, özne – nesne diyalektiğine dayanmaktadır. Çünkü bilişsel kapitalizm, kapitalist gelişmenin varlığını sürdürmesini sağlayan süreklilik ve süreksizlik diyalektiğinin bir sonucudur (Fuchs, 2014, s. 147-148). Ancak Negri ve Hardt'ın maddi olmayan emek kavramsallaştırması Fuchs'a göre bu diyalektik yaklaşımı reddederek iki farklı çalışma biçimiyle ortaya çıkarılan doğadan ve maddeden ayrı iki töze işaret eder görünmektedir. Ancak insanın zihinsel üretimiyle sarf ettiği bu emek türü ve bu emek türünün ortaya çıkardığı ürünler maddi bir karakter arz etmektedir çünkü en basit anlatımıyla insan beyninin ortaya çıkarttığı şeylerdir. Bu ürünler ve faaliyetlerin doğadan ve maddeden ayrı olduğunu ileri sürmek, toplumun materyalist çözümleme anlayışının terk edilmesi ve dinsel-metafiziksel alana girilmesi anlamına gelebilmektedir (Fuchs, 2015, s. 366).

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

² 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 yansıması ve dolayısıyla, üreticilerle toplam emek arasındaki toplumsal ilişkiyi de şeyler arasındaki, üreticilerin dışında var olan bir toplumsal ilişki olarak göstermesidir. Emek ürünlerinin metalar, yani duysal 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, Kapital I, 2017, s. 82-83)."

ortadan kalktığı ve kapitalistlerin boş zamanı da tamamen çalışmanın boyunduruğı altına almak istedikleridir. Maddi olmayan emeğin sömürsünün ve denetiminin görünmez karakteri, kapitalistlerin bu boş zaman denetimini de mümkün kılmaktadır. Ayrıca refah devleti anlayışında, işçilerin üretken olamayacağı zamanlar önceden güvence altına alınmıştır. Neoliberal dönemde ise gelecek güvence altına alınmadığı gibi, geleceğe bugünden el koyulmaktadır. Çalışma şimdiki zamanda gerçekleştiği halde emekçinin bütün yaşam süresine yayılmaktadır. Sermaye açısından, işçinin güvencesizliğe dayalı sömürü biçiminde, işçinin şimdiki zamanda gerçekleşen sömürsü, aynı zamanda bütün geleceğinin sömürülmesi anlamına gelmektedir (Yücesan - Özdemir, 2014, s. 48). Çünkü giderek boş zaman aktivitelerinden beklenen hazlar ve zevkler çalışma mekanına kaymaktadır (Bora vd., 2017, s. 21). 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 etmek, çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal açıdan proleterleşmek bir yana çalışma koşullarının olumlu bir karaktere doğru ilerlediğini savunmak tarihsel bir hata olacaktır.

2.2.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. 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). Duygusal emek, Hardt ve Negri tarafından genişletilerek bedensel sarfiyata da dayandırılmış ve üst yapısal bir alana dahil gibi gözükse de alt yapısal 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 uyumsuzluk, 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. Buradan hareketle duygusal emek kavramsallaştırması kapsamında kavramı ortaya çıkaran Hochschild'ten sonraki süreçte Ashforth ve Humprey, Morris ve Feldman, Grandey gibi düşünürler çeşitli duygusal emek yaklaşımları geliştirmiştir.

Ashfort ve Humprey, duygusal emek kavramını çalışanların tüm davranış kalıplarına yansımaları olarak genişletmiştir. Ashfort ve Humprey'e göre duygusal emek, bu davranış kalıpları sergilenirken derinlemesine, samimi ve yüzeysel davranış olarak üç boyutta ortaya çıkmaktadır. Derinlemesine davranış duyguların yoğun olarak yansıtılmasını, yüzeysel davranış ise çalışma süresince duyguların daha az düzeyde sarf edilmesini belirtse de bu iki davranış biçiminde de çalışanların bir çaba içerisinde olduğu söylenebilmektedir. Ancak samimi davranış kalıpları, çalışanların duygularını herhangi bir çaba olmaksızın çalışma hayatına aktarması anlamına gelmektedir (Yetim ve Erigüç, 2019, s. 227). Bu nedenle çalışanlar derinlemesine ve yüzeysel davranışlar sergilerken bu davranışları işverenin beklentisine göre uyarlayabilmekte, ancak samimi davranışları çaba olmaksızın sergiledikleri için bu duyguları çalışma yaşamına uyarlamakta zorlanabilmektedir. Ayrıca Ashforth ve Humprey (1993), duygusal emek sarf etmenin hizmet sektöründeki önemini, çalışanların müşteriyle şirket arasında bir aracılık rolünde bulunması, hizmet üretiminin genellikle yüz yüze veya sözlü bir biçimde

gerçekleştirilmesi, müşterilerin de hizmet üretimi üzerinde etkide bulunması ve hizmet üretimi sonucunda somut bir çıktı olmadığı için üretimin kalitesinin belirlenmesinin zor olması şeklinde açıklamaktadır (akt. Özkan, 2011, s. 67).

Duygusal emeğin çalışanların çabasıyla ilişkilenen bir süreç olduğunu vurgulayan Morris ve Feldman, bu ilişkiyi genişleterek duygusal emeğin planlama ve kontrol olarak tarif edilebilecek yönlerine de açıklama getirmiştir. Ancak bu yaklaşımdaki çaba anlayışı, çalışanların sergiledikleri ile hissettikleri duygular uyumlu olsa dahi çalışanların bu duyguları bir ücret karşılığı gerçekleştirmelerinden kaynaklı olarak yine de bir çabada bulunduğu vurgu yapmaktadır (Yetim ve Erigüç, 2019, s. 227). Buna ek olarak Morris ve Feldman, duygusal emeğin en öne çıkan özelliğinin, izlenebilirlik olduğunu belirtmektedir. Üretim esnasında duygularını sergileyen çalışanın da üretimin bir parçası olması bu durumu kanıtlamaktadır (Oğuz, 2016, s. 45). Aynı zamanda duygusal emeğin bu izlenebilir yönü, çalışanların işverenler tarafından izlenmesinin de bir yolu olarak ele alınmaktadır. Morris ve Feldman (1996), bu duyguların o anki koşullara göre değişebileceğini, bu yüzden duygusal emek sarfiyatı düzeyinin duygusal emeğin boyutlarına göre farklılıklar gösterebileceğini de vurgulamaktadır (akt. Çaldağ, 2010, s. 13).

Duygusal emek yaklaşımları içerisinde Grandey, tüm süreci açıklamada yetersiz kaldığını belirterek tüm yaklaşımları sentezleme çabasına girişmiştir. Bu çaba doğrultusunda Grandey, duygusal emeğin boyutlarına *duygu düzenlemesi* kavramını eklemiştir. Duygu düzenlemesi, çalışma esnasında çalışanların herhangi bir dışsal uyarıyla karşılaştıklarında duygularını yönetebilmesi ve duygusal dengesini sağlayarak işe uygun davranışlarda bulunabilmesi anlamına gelmektedir (Oral ve Köse, 2011, s. 466-467). Grandey, duygusal emeğin çalışanların çaba göstermeleriyle olan ilişkisini bu doğrultuda tanımlamakta ve aynı zamanda çalışanların bu duygusal çabalarının çalışma süresi esnasında birtakım faktörlerden etkilendiğini belirtmektedir. Grandey (2010) bu faktörleri “iletişimin türü ve içeriği, iletişimin geçiciliği, etkileşim sürecindeki otonomi ve etkileşimin karmaşıklık düzeyleri” olarak açıklamaktadır (akt. Yetim ve Erigüç, 2019, s. 229). Bu faktörler çalışanların duygusal emek sergilemelerini ne kadar yüksek düzeyde gerektirirse çalışanlar duygularını yönetmek için o kadar yüksek düzeyde çaba göstermek durumunda kalmaktadır.

Duygusal emek kavramına dair bu yaklaşımlar, genellikle duygusal emeğin boyutlarını ve çalışanların duygularını yönetme çabalarını açıklamaktadır. Duygusal emek kavramını tüm yaşama sirayet etmesi bakımından duygulanımsal emek biçiminde genişleten Negri'ye göre duygulanımsal emek, kapitalizmin her aşamasında öyle ya da böyle bir şekliyle var olmuştur. İş ilişkileri doğal olarak insanın bedeniyle de ilişki kurmasına dayandığı için duygulanımsal emeği bir şekliyle içermektedir. Ancak bugün özellikle hizmet sektöründe duygulanımsal emeğin öne çıkması ve önem kazanmasının sebebi, kapitalizmin artık insanların bedenlerini ve duygularını da metalaştırarak her türlü insani ilişkiyi ve duygusal durumu sermaye birikim aracı olarak kullanmasında yatmaktadır (Koşar, 2017, s. 93). Duygulanımsal emeğin biyopolitik yönü de Hardt ve Negri'nin kavramsallaştırmasında Michel Foucault'dan referansla geliştirilmektedir. Hardt ve Negri, Foucault'nun günümüz kapitalizminin geldiği noktanın disiplin toplumundan kontrol toplumuna geçiş olduğunu ve bu durumun da kapitalizmin kendini geliştirirken ulaşmak istediği nihai amacın gerçekleştirildiği anlamına geldiğini savunmaktadır. Artık tüm toplumsal güçler karşılıklı olarak birbirlerini içermektedir (Hardt ve Negri, 2003, s. 49). Bu içerme duygulanımsal emek açısından üretim süreçlerinde bireylerin fiziksel ve zihinsel emeklerinin yanında duygularının ve bedensel mimiklerinin de sürece dahil olduğu anlamına gelmektedir. Üretim süreçlerinin doğrudan bedene vurgu yapar hale gelmesi, duygulanımsal emek teorilerinin altını çizmeye çalıştığı nokta olarak da belirtilmektedir (Akalin, 2007, s. 121).

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. Bu noktada maddi olmayan emek tartışmalarında da gündeme getirilen hizmet sektöründe fiziksel emeğin gücünü kaybettiği ve zihinsel emeğin önem kazandığı tartışmaları kapsamında hizmet sektörü çalışanlarının “orta sınıf”lılığı sorgulanmaktadır. Çünkü bu çalışanların duygusal emeklerinin de metalaşması yabancılaşmanın bir başka boyutunu ortaya çıkarmakta, çalışma koşullarının olumsuzluklarıyla birlikte proleterleşme süreçleri ivme kazanmaktadır. Bu süreçler genel anlamda yabancılaşma süreçlerini doğurmaktaysa da özelde çalışanların işine bağlanamaması, sürekli gerginlik ve stres altında çalışması,

işinden soğuması gibi birçok psikolojik olumsuzluğa da yol açmaktadır. Maddi olmayan emeğin yaratıcılığı teşvik etmesinin aksine bu belirtilen yabancılaşıma ve “robotikleşme” süreçleri nedeniyle çalışanların yaratıcılığının kısıtlanması ve yaptığı iş ile kendini ifade edememesi, işin kendi gerçekliğiyle uyuşmaması, çalışanın işinden duygusal anlamda daha fazla soğumasının, uzaklaşmasının ve yabancılaşımasının nedenleri arasında gösterilebilmektedir.

Ayrıca hizmet sektörü içerisinde yer alan tüm faaliyetler, yaratıcılık gerektirmemektedir. 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 yabancılaşıma biçimlerinin tüm çalışan kesimleri kapsamaması bu durumu açıklamaktadır.

İşe duygusal anlamda yabancılaşıma ise çalışanı kendisinden beklenen duygusal davranış kurallarını yerine getirmede daha fazla zorlamaktadır. Özetle sanayi devrimiyle birlikte insan emeğinin makine gibi algılandığı çalışma koşullarındaki işe yabancılaşıma sorununun, insanın duygularının ticari amaçlar için araç olarak önemsendiği günümüz çalışma koşullarında da varlığını gösterdiğinden söz etmek mümkündür (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, s. 314).

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 çalışanlarında kurumun belirlediği duygusal davranış kurallarının diğer hizmet sektörü çalışanları ile kıyaslandığında daha

katı olduğu gör÷lmektedir. 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.

Maddi olmayan emek tartışmalarının çalışanların işçi sınıfına dahil olmadıkları ve dahil olsalar da işçi sınıfının tarihsel olarak devrimci gücünü yitirdiği tezleri, bu emek biçiminin politik açıdan nerede durduğunu tartışmamızın gerekliliğini oluşturmaktadır. Maddi olmayan emek ile duygusal ve duygulanımsal emek tartışmalarının siyasal momentte kesiştiği vurgusu, fordist üretim biçiminin yerini postfordizme bıraktığı argümanlarıyla doğrudan ilişkilenebilmektedir. Bu bağlamda üretimin “postfordizmleşmesi” üretici güçlerin toplumsal yaşamlarını da önemli ölçüde etkilemektedir. Çünkü günümüzün hizmet sektörü çalışanlarının esnek ve güvencesiz çalışma ile kaygı – korku çemberinde sıkışmış durumda olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

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, tanımı 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.

2.3.Üretim İlişkilerinin Dönüşümü, Esnek Üretim Süreçleri ve Duygusal Emek

Sınıf kavramı tarihsel olarak 1960'lara değin toplumun yapısını açıklamak ve toplumsal eşitsizlik dinamiklerini anlamak açısından oldukça kilit bir rol oynasa da özellikle 1970'li yıllara gelindiğinde sınıf kavramının toplumsal olanı açıklamakta yetersiz kaldığı, bireylerin sahip olduğu kimliklerin sınıfsal konumlarından daha belirleyici bir alan işgal ettiği, toplumsal eşitsizliklerin çok boyutlu karakterleri gereği yalnızca sınıf kavramıyla açıklanamayacağı gibi görüşler ivme kazanmaya başlamıştır. Günümüzde bu görüşler postkapitalist toplum tezleri, enformasyon toplumu tezleri, postendüstriyalizm gibi isimlerle adlandırılmaktadır. Bu görüşlerin ortaya çıkmasının toplumsal ve tarihsel açıdan birçok sebebi bulunmaktadır. Öncelikle 1970'li yıllar tüm dünyada küreselleşme sürecinin hızlandığı bir döneme tekabül etmektedir ve küreselleşme süreçleri kültürel etkileşimi arttırmanın yanı sıra ekonomi politikalarında da köklü değişiklikler meydana getirmiştir. Ayrıca sonraki yıllarda Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği'nin yıkılmasıyla birlikte Amerika Birleşik Devletleri'nin "tek süper güç" olarak dünya sahnesinde yerini alması; işçi sınıfının devrimci gücünü yitirdiği, sosyalizmin başarısızlığa uğradığı ve kapitalizmin nihai zaferini ilan ettiği görüşünü sağlamlaştırmıştır. Dünyada meydana gelen bu değişimler, üretimde meydana gelen değişimlerden bağımsız değildir. Üretimdeki değişimler devletlerin ekonomi politikalarına doğrudan etki etmekte ve devletler çalışma hayatıyla ilgili programlarını üretici güçlerin sınıfsal eylemliliklerine ve üretim ilişkilerine paralel olarak hazırlamak durumunda kalmaktadır. Bu nedenle politik açıdan dünyanın izlediği bu seyrin, üretim ilişkileri açısından da açıklanması gerekmektedir.

Üretim ilişkilerinin, üretim araçlarının ve üretici güçlerin karakterindeki tarihsel ve toplumsal dönüşümler Marksizmin emek-değer-sınıf odaklı analizlerinin tartışılmasına sebep olmuştur. Bu tartışmaların odağında emeğin ve meta üretiminin ortadan kalktığı değil, günümüzün çağdaş kapitalizmi için Marksizmin ortaya koyduğu temellerin yetersiz kaldığı yer almaktadır (Koşar, 2018, s. 70). Bu durumun temel sebebi, Marx'ın ekonomik indirgemecilikle suçlanmasıdır. Marx, insanların ihtiyaçlarını üretmek için girdikleri ilişkileri altyapıya ve bu faaliyetlerin belirlediği din, siyaset, kültür, gelenek gibi faaliyetleri de üstyapının alanına dahil etmektedir. Buradan hareketle çağdaş kapitalist

toplumun merkezinin, bir şekilde üretim ve fabrika emeğinin ötesine taşındığı tezleri klasik Marksizmi sorgulatan sürecin başlangıcı olmuştur. Bu sürecin devamında da meta üretiminin yerini yeni toplumsal hareketlerin aldığı ve bunların da birlikte ya da ayrı olarak yeni toplumsal örgütlenme ve siyaset biçimlerini meydana getirdiği ileri sürülmektedir (Koşar, 2018, s. 70). Böylece hem üretim biçiminin fordist üretimden postfordist üretime doğru bir dönüşüme uğradığı hem de toplumsal ilişkilerin bu yönde bir seyir izleyerek modernizmden postmodernizme doğru bir geçiş yaşandığı tezlerinin gelişimi hız kazanmaktadır.

Bu noktada postkapitalist toplum tezlerinin ilk savunucularından olan Robert Nisbet ve Tom Bottomore, çağdaş toplumlarda sınıf kavramının önemli değişikliklere uğradığını ve tarihsel açıdan hiçbir kuram ortadan kalkmasa da bazılarının “komaya” girebildiğini belirtmiştir (Bottomore ve Nisbet, 2014, s. 13). Bu bağlamda postkapitalist toplum tezleri genel anlamıyla sınıfsal ilişkilerin karmaşıkleştığını ve bilgi donanımlı, entelektüel bir “yeni orta sınıfın” oluştuğunu ileri sürmektedir. Ancak orta sınıfın gelişimi ve yeni toplumsal hareketlerin önem kazandığı görüşü, eski toplumsal hareketlerin ve bu bağlamda işçi sınıfı eylemlerinin miadını doldurduğuna paralel olarak otonominin, kendini ifade etme ve sorumluluk almanın, yurttaş olarak bireyler kavramının, mevcut sistemi yıkmak yerine sistemden olabildiği kadarıyla güç ve fayda koparmak amacı güden hareketlerin hegemonik karaktere bürünmeye başladığını savunmaktadır (Tilly, 2008, s. 116-117). Buradan hareketle postkapitalist toplum tezlerinin ortak özelliklerinin işçi sınıfının toplumsal dönüşümdeki öncü ve devrimci konumunun sona erdiği, Marksizmin sınıf analizinin günümüz kapitalist üretimini ve toplumsal hareketlerini açıklamakta yetersiz kaldığı, sınıfsal ayrımlara değil kimliklere dayalı bir siyasetin önem kazandığı şeklinde açıklamak mümkündür. Ancak postkapitalist toplum tezlerinin aksine günümüzde üretim ilişkilerine dayalı bir analizin geçerliliği hem sanayi işçileri hem de araştırma kapsamında çağrı merkezi çalışanları açısından hala kritik bir konumda yer almaktadır. Her ne kadar üretim araçları teknolojik gelişmelerle değişime uğrasa da çalışma koşulları ve üretim biçimi açısından sınıfsal konumların tartışılması, ekonomik ve siyasi dönüşümlerin anlaşılmasına ışık tutmaktadır.

Burjuvazi ile proletaryanın ekonomik süreçle ilişkisi sömürü ilişkisi olarak var olmaktadır. Üretim araçlarına sahip olmayanlar üretim araçlarına sahip olanlar tarafından sömürülmektedir. Bu nedenle günümüzün hizmet sektörü çalışanlarına addedilen

“entelektüellik” gibi toplum için yararlı olan sıfatlar, burjuvazinin karakterinde bulundurduğu entelektüellikten farklı bir nitelik taşımaktadır. Çalışanların entelektüelliği, sınıf bilinçlerinin oluşmasına ve sömürü ilişkilerini analiz etmesine yarayacak ve toplumsal dönüşümü sağlayacak bir gücü içinde barındırmaktadır. Ancak burjuvazinin entelektüelliği parazit bir nitelik taşımakta, ellerinde bulundurdıkları tüm gücü muhafaza etme eğilimi göstermektedir. Çünkü bu sınıf, yaşamları için mücadele etme zorunluluğu bulunmayan ve toplumsal açıdan daha az talepkar konumda bulunan bir sınıftır. “Aylak sınıf, endüstriyel toplumun içinde değil, onun sayesinde yaşamaktadır (Veblen, 2019, s. 144-175).” Buradan hareketle burjuvazinin endüstriyel ilişkisinin sermaye birikimine dayandığı ve emekten değil sömürden kaynaklandığı vurgulanabilmektedir. Böylece topluma yararlı olan işçi sınıfıyken “aylak sınıfa” dahil olmak yalnızca üretim araçlarını elinde bulundurmaktan ileri gelmektedir. Günümüz çağdaş toplumlarında yeni orta sınıfın gelişmesi ise bu sömürü ilişkilerinden azade biçimde ele alınamamaktadır. Çünkü çeşitli şirketlerdeki yöneticiler işveren tarafından sömürülmekte ve altlarında çalıştıkları işçilere de çeşitli sömürü pratiklerinde bulunmaktadır. Ancak yöneticilerden alt bir pozisyonda çalışan işçiler, doğrudan işverene bağlıdır ve ücretleri işveren tarafından verilmektedir. Bu nedenle yöneticilerin üretim araçları üzerinde bir sahipliği bulunmamaktadır ve bu nedenle sömürü ilişkisine doğrudan dahil edilememektedir.

Tarihsel açıdan kapitalizmin izlediği seyre bakıldığında 1960’lı yıllara kadar üretimin sanayi iş kolunda ve genellikle kol emeğine dayalı olduğu görülmektedir. Sanayi iş kolunun ekonomideki bu geniş yeri, 19. yüzyılın sonlarında fabrikalarda Taylorist üretim biçiminin ortaya çıkışı hem üretimi rasyonelleştirmiş hem de yönetim ve denetim mekanizmalarını katılaştırmıştır. En az maliyetle en yüksek verimin alınmasının hedeflendiği bu üretim biçimi, kapitalizme ilk kez bedensel ve zihinsel emeği birbirinden ayırma fırsatı vermiştir. Böylece seri üretimin arttırılması amaçlanmış ve işçilerin yabancılaşma süreçleri hızlandırılmıştır. Taylorizmin bu verimlilik mantığı, 20. yüzyılın başlarına gelindiğinde Henry Ford ve Ford fabrikalarının öncülüğünde fordizm adı verilen bir üretim biçiminin gelişmesine olanak tanımıştır. Fordizm, Taylorist üretim biçiminin akılcılığını temele alarak bu akılcılık stratejilerini teknolojik gelişmelerle birleştirmiş ve kitlesel üretimin gerçekleştirilmesinin önündeki büyük adımların atılmasını sağlamıştır. Fordizmde genel olarak vasıflı olmayan işçilerin bir bant veya montaj hattı üzerinde devamlı aynı işi yapmalarını merkeze alan bir üretim anlayışı hakimdir. İşçilerin her biri tek bir montaj hattında çalışmakta ve üretilen ürünün yalnızca

bir parçasından haberdar olmakta, muhtemelen ürünün tamamını bile görmemektedir. Bu sistemde üretim standardize edilmiş, tek bir işyerinde ya da fabrikada merkezileştirilmiştir (Başçı, 2018, s. 14-15). 1970'ler öncesinin hakim üretim biçimi olan fordizm, bu yönüyle tek tip ve seri üretime dayalı olan bant üretimini esas almıştır. Fakat fordizmin bu teknik özelliklerinin yanında David Harvey'e göre fordizm yalnızca kitle üretimi olarak değil, bütünsel bir yaşam tarzı olarak ele alınmalıdır (Harvey, 2014, s. 158). Çünkü fordist üretim tarzı fabrikalarda çalışan işçiler, tek tip üretim yaparken aynı zamanda ortak bir kültürü de paylaşmaktadır. Fordist üretim biçiminin tektipleştirme pratikleri, işçilerin gündelik yaşamlarının da temel belirleyicisi olmuştur. Üretimin bu biçimi işçilerin bir arada olmasını, ortak bir kültüre ve yaşam biçimine sahip olmalarını ve buradan hareketle örgütlenme olanaklarını da arttırmaktadır. Bu nedenle gerek çalışma koşullarından kaynaklı olarak gerekse kendi için sınıf karakteri sebebiyle işçi sınıfının gücü, 1960'lı yıllara kadar kapitalizmin sonunu getirebilecek yegâne sınıf olarak tariflenmiştir.

1960'lara gelindiğindeyse üretimin karakteri, doğrudan fabrikada kol emeğini satan işçi sınıfıyla açıklanamamaktadır. Bu açıdan bedensel üretim, işçi sınıfını ve kapitalist üretimi analiz ederken tek başına bir anlam ifade etmemeye başlamaktadır. Fordist üretim tarzının katılığı ve otoriterliğinin kademeli olarak terk edilerek toyotist üretim tarzının yaygınlık kazanmaya başlaması, bu tezlerin pratik temeller kazanmasının önünü açmıştır. 1940'ların başlarında toyotist üretim tarzı yine bir otomobil firması olan Toyota'nın fabrikalarında uygulanmaya başlanmış ve sonraları günümüze uzanarak yaygınlık kazanmıştır. Bu üretim tarzının taylorist/fordist üretim tarzına nazaran daha katılımcı, daha demokratik, daha esnek ve daha insancıl olduğu savunulmaktadır (Akpınar, 2016, s. 55). Çünkü bant üretimi ve tek tip üretimin yerini daha çeşitli tarzda ve daha kompleks makinelerle gerçekleştirilen üretim almıştır. Bu üretim tarzı, maddi olmayan emek tartışmalarının yönünü de etkilemiştir. Hardt ve Negri, toyotist üretim tarzından aldıkları referansla üretim biçiminin emeğin biçimini nasıl değiştirdiğini açıklamaktadır. Hardt ve Negri'ye göre toyotist üretim tarzıyla ve hizmet sektöründe teknolojik araçların kullanımının artmasıyla bilgisayarlar, kendilerini tüm işleri gerçekleştirebilecek olan ana üretim aracı olarak sunmaktadır. Buradan hareketle üretimin bilgisayarlaşması, emeği soyutlaştırmaktadır. Ancak bu vurgu, yalnızca maddi olmayan emeğin bir yönüne aittir (Hardt ve Negri, 2003, s. 305). Maddi olmayan emeğin diğer bir yönü olarak

duygulanımsal emek, bu emek biçimini de aşmakta ve kendisini toplumsal pratiklerin her alanında göstermektedir.

Günümüzde postfordist üretim olarak da adlandırılan bu üretim biçimi, makineleşmeyle birlikte daha az işçiye ihtiyaç duyulmasını beraberinde getirmiştir. Üretim biçiminin bu şekilde değişmesi işçi sınıfına ihtiyaç duyulmayacağı, böylece işçi sınıfında mevcut olan ekonomik ve toplumsal gücün herhangi bir toplumsal dönüşüme yol açamayacağı görüşlerinin daha geniş kitleler tarafından tartışılmasına sebep olmuştur. Bu açıdan postkapitalist toplum tezlerine göre üretimde makineleşme vasıflı ve teknik iş gücüne ihtiyacı da arttırdığından kütsel nitelikteki vasıfsız emek gücüne bağımlılık dönemi sona ermektedir. Tüm bu gelişmelerin ışığında postkapitalist toplum tezlerinin önermeleri şu şekilde özetlenmektedir: İşçi sınıfının nicel ve nitel bakımdan kuvvetli olduğu ileri kapitalist ülkelerde özellikle İkinci Dünya Savaşı sonrasında yaşanan teknolojik gelişmeler, başta bu ülkeler olmak üzere tüm dünya ekonomisinde köklü değişikliklere yol açmıştır. Bu teknolojik gelişmeler sayesinde uzmanlaşmanın da artmasıyla birlikte yeni işkolları ve yeni meslekler ortaya çıkmıştır. Mülkiyet ile yönetim ilişkilerinin ayrılması sonucunda ise sermayenin yöneticilik ve denetleme işlevini üstlenebilen yeni orta sınıf gelişmiştir ve giderek küreselleşen dünyada üretim artık doğrudan dünya pazarına yönelik ve dünya ölçeğinde gerçekleştiğinden, ulusal ekonomiler ve ulus-devletler önemini kaybetmiştir. Küreselleşme sürecinin bir sonucu olarak da çokuluslu şirketler ortaya çıkmış ve özellikle ileri kapitalist ülkelerde sanayinin yerini giderek hizmet sektörü almaya başlamıştır (Cengiz, 1998).³ Ayrıca bu dönemde geliştirilmeye başlanan refah devleti ve sosyal güvenlik politikaları sonucunda işçi sınıfının yaşam koşulları iyileştirilmeye başlanmış, işçi sınıfına çeşitli haklar tanınmış ve “vahşi kapitalizm”in sonunun geldiğine kanaat getirilmiştir. Böylece hem ortaya çıkan yeni orta sınıf niceliksel olarak azalan işçi sınıfının yerini doldurmuş hem de gelir dağılımında ve sosyal haklarda meydana gelen gelişmeler sınıf mücadelesinin gerekliliğinin yok olduğu savlarının geliştirilmesine kapı aralamıştır. Bu sebeple işçi sınıfının sınıf bilinciyle gerçekleştireceği bir devrime gerek kalmamıştır ve toplumsal dönüşüm yeni orta sınıfın öncülüğünde gerçekleştirilecek yeni toplumsal hareketlerle meydana gelecektir.

³ Türkiye’de sektörel istihdam açısından 2020 yılı istatistiklerine bakıldığında bir önceki yıla göre sanayi sektöründe 50 bin, hizmet sektöründe ise 399 bin artış gözlenmiştir (Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2020, s. 32).

Postkapitalist toplum tezlerini ortaya çıkaran ekonomik, toplumsal ve siyasal etmenler düşünüldüğünde özellikle üretimin esnekleşmesi, hizmete ve teknik bilgi-beceriye dayalı işkollarının ortaya çıkmasıyla kapitalist toplumlardaki sınıf yapısının değişime uğradığını söylemek mümkündür. Fakat fordist üretim biçiminden postfordizme geçiş nasıl ki keskin biçimde ayrıştırılamazsa -ki günümüzde fordizm halen yaygın bir üretim biçimi olmaya devam etmektedir- ortaya çıkan yeni orta sınıfla birlikte işçi sınıfının yok olduğunu da iddia etmek mümkün değildir. Beyaz yakalı olarak sınıflandırabileceğimiz öğretmenlik, avukatlık, bankacılık ve hatta doktorluk gibi meslekler düşünüldüğünde bu mesleklerin de çalışma koşulları bakımından giderek “işçileştiği” dahi söylenebilmektedir (bknz.: 2009, Man ve Selek Öz; 2013, Kaya ve Serçeoğlu; 2015, Savul; 2015, Uca). Çünkü güvencesiz çalışma, esnek çalışma, taşeronlaşma gibi problemler günümüz toplumunun problemleri olarak var olmaya devam etmektedir ve yalnızca sanayi kolunda çalışan işçileri değil tüm sınıfsal konumları etkilemektedir. Buradan hareketle postkapitalist toplum tezlerini ortaya çıkaran gelişmeler geleneksel anlamda işçi sınıfını dönüşüme uğratsa ve işçilerin statülerini, tüketim alışkanlıklarını, yaşam biçimlerini dönüştürse de topyekûn işçi sınıfını ortadan kaldırmamaktadır.

Toyotist üretim tarzıyla birlikte gelişmeye başlayan ve günümüzde oldukça şiddetli bir hal alan esnek üretim süreçleri, geleneksel anlamdaki işçi sınıfının yaşadığı bu dönüşümlerin başat sebeplerindendir. Neoliberal ekonomi politikalarıyla hız kazanan esnek üretim süreçlerini mesai kavramının silikleşmesi, evden çalışma, esnek çalışma, kurlsız istihdam, sözleşmeli çalışma, proje tabanlı çalışma, yarı-zamanlı çalışma vb. gibi birçok örnekle somutlamak mümkündür. Bu tür esnek istihdam biçimleri işçilerde güçlü bir hoşnutsuzluk yaratmamaktadır çünkü bu biçimler her iki taraf için de avantajlar barındırabilmektedir ama sigorta sahibi olma, emeklilik hakkı, ücretlerdeki eşitsizlikler ve iş güvencesi bakımından çalışanlar açısından hiç de olumlu bir tablo göze çarpmamaktadır (Harvey, 2014, s. 174). Esnek üretim genellikle kapitalizmin acımasız çalışma koşullarından bir kurtuluş, çalışanlar için bir özgürlük umudu gibi görülse de beraberinde getirdiği güvencesizlik olgusu; esnek çalışmanın en tehlikeli boyutlarından biridir.

Güvencesizlik genel anlamda taşeronlaşma, “sözde kendi hesabına” çalışma, yarı zamanlı çalışma, evde çalışma, enformel çalışma gibi tüm çalışma biçimlerinde

görülebilmektedir. Fakat güvencesizliğin bu teknik meselelere indirgenmemesi gerekmektedir. Çünkü güvencesizlik kaygı-korku gibi duyguları doğurmakta, özellikle çalışma yaşamında yabancılaşma olgusunun keskin biçimde kendini göstermesine sebep olmaktadır. “Piyasanın esneklik olarak adlandırdığı şeyi çalışanlar gerilim olarak yaşamaktadır (Başçı, 2018, s. 25).” Böylece güvencesizlik; iş dışını, yeniden üretimi, toplumsal yaşamı da kapsamaktadır. Özetle esnek çalışma biçimleri çalışma hayatında meydana getirilen biçimsel ve teknik düzenlemeler olup güvencesizlik tüm bunları da kapsayan ve çalışanların özel hayatlarına sirayet ederek salt somut bir halden çıkıp duygularına dahi yansıyan geniş bir süreci tarif etmektedir (Bilir Kat, 2016, s. 34). Ayrıca güvensizlik, piyasalardaki problemler sonucunda istenmeyen durumlar neticesinde ortaya çıkan bir olgu değildir, aksine yeni piyasa sistemleri güvensizliği içine alacak şekilde düzenlenmiştir. Başka bir deyişle, güvensizlik yeni biçimde ortaya çıkan bürokrasinin başına gelen bir şey değildir, tam olarak böyle olması amaçlandığı için meydana gelen bir durumdur (Sennett, 2017, s. 131). Böylece kapitalizm ve piyasa ekonomisi düzeni kendisini güvensizliği yeşerterek geliştirmekte ve sistemin devamlılığını bu sayede sağlamaktadır.

1970’li yıllardan sonra gerek dünyada gerekse Türkiye’de emek çalışmalarının içeriği de bu tarihsel sürece paralel olarak değişime uğramaktadır. Bu değişimin en temel sebeplerinden birisi teknolojik gelişmeler ve neoliberal ekonomi politikaları olarak ortaya çıkmaktadır. Çünkü teknoloji üretim araçlarını değişime uğratmakta, bu değişim üretici sınıfın sınıfsal karakterinde dönüşüme sebep olmaktadır. Bu dönüşüm de üretici sınıfın gündelik yaşam deneyimlerine, tüketim alışkanlıklarına ve kendilerini ait hissettikleri sınıfın ne olduğuna ve bu sınıf içerisindeki mücadele pratiklerine oldukça önemli etkilerde bulunmaktadır. “Biliyoruz ki sınıf ve sınıfsallık bir ilişki olarak toplumsal mücadeleler içinde kurulur ve kolektif bir bilincin oluşması olarak birlik de ancak siyasal momentte üretilebilir (Bora vd., 2017, s. 39).” Günümüzün neoliberal siyasal momenti de mavi yakalı – beyaz yakalı ikiliğini tartışmaya açmamızı gerektirmektedir. Bu nedenle literatürdeki baskın işçi sınıfı çalışmalarının yanında günümüzün “beyaz yakalı” çalışanlarına önem verilmesi kilit bir noktada durmaktadır. Çünkü gerek beyaz yakalı çalışanların çalışma koşullarının neoliberal ekonomi politikaları içerisinde aldığı konum gerekse beyaz yakalı çalışanların kendilerini bir fabrika işçisi kadar “proleter” hissetmeleri, geçmişte ortaya konan orta-üst sınıf analizlerinde yenilik yapılmasını gerektirmektedir. Artık beyaz yakalı çalışanlar esnek çalışma, güvencesiz istihdam,

prekarite gibi olgular sebebiyle kendilerini orta-üst sınıfa ait “hissedememektedirler.” Bu hisler de çalışanların maddi olmayan emek perspektifiyle ele alındığında duygusal ve duygulanımsal emek sömürüleriyle doğrudan ilişkilenebilir çünkü neoliberal ekonomi politikaları günümüz “beyaz yakalı”larını giderek bir korku ve kaygı çemberine sıkıştırmaktadır. Çünkü hangi iş kolunda olursa olsun günümüzde neredeyse tüm çalışanlar işsizlik kaygısıyla yüz yüzedir. Fakat şu durum bilinmelidir ki “kaygı olabilecek şeylerle, korku ise olacağı bilinen şeylerle ilgilidir. Kaygı kötü tanımlanmış koşullarda ortaya çıkar; korku, acı ya da talihsizlik iyi tanımlanmış olduğunda (Sennett, 2017, s. 44).” Bu açıdan bakıldığında mavi yakalı işçiler iş kazası geçirmekten, sendikalı oldukları için işten atılmaktan korkmaktayken; günümüzün hizmet çalışanları güvencesiz istihdam edilmekten, esnek çalışma koşullarından kaygılanmaktadır. Çünkü her an işlerini kaybedebilmeleri söz konusudur fakat bunun ne zaman ne biçimde ve ne için olacağına dair bir bilinmezlik hakimdir.

2.4.Hizmet Sektöründe Duygusal Emek ve Çağrı Merkezi Çalışanlarının Durumu

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 – mekan bağımlılığından azade olan mekanlar olarak ele alınmış ve bu nedenle emek üzerine yürütülen çalışmaların yetersizliğine kanaat getirilmiştir (Yücesan - Özdemir, 2014, s. 17).

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 floresan 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 terhaneleri 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).” Ayrıca çağrı merkezlerinde yaklaşık 500 ila 1000 kişi arasında çalışanın aynı mekanda, aynı anda çalışması da çağrı merkezlerinin örgütlenme pratiklerinin fabrika rejimine benzerliğini ortaya koymaktadır. 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 çağrı merkezi çalışanlarının diğer hizmet sektörü çalışanları gibi herhangi bir işçiden farklı olarak vasıflı bir karaktere sahip olduğu ve bu bağlamda zihinsel emeğin tüm üretim alanlarında hegemonik bir konuma doğru yerleştiği görüşleri ortaya çıkmıştır. 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.

Buradan hareketle küreselleşme süreçleriyle birlikte çağrı merkezlerinde gerçekleştirilen üretimin kurumsal kapitalizmin evriminin bir boyutunu oluşturduğu da söylenebilmektedir. Şirketler müşterilerin taleplerinin üretilmesinde aracılık rolü üstlenmektedir ve şirketlerin karmaşıklığı arttıkça organizasyonlarını bu doğrultuda düzenlemeye duydukları ihtiyaç da artmaktadır (Stevens, 2014, s. 6). 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 bacasız fabrika biçimindeki yapısı, çalışanları esnek çalışma biçimlerinden azade kılmamaktadır. Çalışanlar her ne kadar sanayi tipi fabrikalara benzer mekanlarda hizmet üretimi gerçekleştirseler de ürettikleri ürün elle tutulur olmadığı için çalışma mekanları ve zamanları kayganlaşmaktadır. Mekan ve zamanın bu kaygan hali, işverenler tarafından çalışanlara esnek çalışma ve güvencesizlik olarak yansıtılmaktadır. Esnek çalışmanın getirileri olarak çalışanlardan mesaiye kalmaları istenebilmekte, molarlarını 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 mesaiyi boyunca telefonla konuşmaktadır ve yalnızca molarlarında sessiz kalabilmektedir. Ancak mola haklarının gaspı ya da gün içindeki fazla mesaiyi 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.

Gelinen noktada çağrı merkezi çalışanlarının üretim süreçlerinin doğrudan insan iletişimine dayanması, çalışanların duygusal emek süreçlerinin olumsuzluklarını daha derinden yaşamaları anlamına gelmektedir. Bu durumun temel sebebi, 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.

Hizmet sektöründeki duygusal emeğin bu üretimi çoğu zaman birçok açıdan yeni bir vasıf kazanma olarak nitelenmektedir. Çünkü çağrı merkezlerinde çalışabilmek sabır, hoşgörü, nezaket gibi birçok duygusal kriterin yanı sıra bilgisayar kullanma becerisi gibi daha teknik bilgilere hakim olmayı da zorunlu kılmaktadır. Duygular açısından çağrı merkezi çalışanlarından duygularını denetleme becerisine sahip olmaları da beklenmektedir ve bu kişisel duygu denetimi ayrı bir vasıf olarak görülmektedir. Ancak bu noktada artı değer üretimi için geçerli koşulları sağlayan duygusal ve teknik beceriler yani sermayenin vasfı, aslında emeğin vasıfsızlaşması anlamına gelmektedir. Bu vasıfsızlaşma, çağrı merkezlerinde ortaya konan emeğin “elinde avucunda bilgi – beceri adına ne varsa parça pinçik edilmesidir (Yücesan - Özdemir, 2014, s. 110). Bu nedenle çağrı merkezi çalışanlarının vasıflı, bilgi donanımlı ve entelektüel çalışanlar olduğunu söylemek mümkün görünmemektedir. Çalışanlar bilgi donanımlı entelektüel bireyler olsalar dahi çalışma anlarında bu özelliklerini sarf etmeleri beklenmemektedir. İşveren için yalnızca şirketin çıkarlarına uygun iletişimler icra etmeleri yeterli olmaktadır.

2.4.1. Çağrı merkezi çalışanlarının emek süreçleri

Çağrı merkezleri kalabalık kişilerin yan yana masalarda çalışması, tek tip bir metin üzerinden doğaçlamaya izin verilmeden bir üretimin gerçekleştirilmesi ve böylece hizmet üretiminin standardize edilmiş karakteri gereği bacasız bir fabrika olarak ele alınabilmektedir. Ayrıca hizmet sektörü içerisinde çağrı merkezlerinde gerçekleştirilen üretimin, telefon aracılığıyla doğrudan insanla ilişki kurularak gerçekleştirilmesi diğer sektörlere nazaran çağrı merkezlerinin duygusal yoğunluklu bir emek sarfiyatı gerektirdiğini kanıtlamaktadır. Bu açıdan maddi olmayan emek ve duygulanımsal emek

tartışmalarında ortaya çıkan Marksizmin kavramlarının bu emek biçimlerini açıklamakta yetersiz kaldığı savları, çağrı merkezi sektörü için de öne sürülmektedir. Duygulara dayanan bir üretimin, materyalist bir yöntemle açıklanamayacağını savunmak genellikle Marksizmden uzaklaşmış ve/veya uzaklaşmak isteyen emek çalışmalarının ilk durağı olmuştur. Çünkü bu çalışmalar, Marksizmin emeği açıklarken kullandığı insancılıktan uzak, soğuk, katı materyalist analizlerinin yerine insani olan analiz yöntemlerinin geçirilmesi gerekliliğini savunmuştur. Böylece “tutku siyaseti için yoksul evinde duvardaki çatlaklar yürekteki çatlaklardır (Yücesan - Özdemir, 2014, s. 21).” Ancak çağrı merkezi çalışanları salt bir hizmet üretimi yapmakla kalmamaktadır, hizmet üretimi aynı zamanda toplumsal ilişkileri üreten ve düzenleyen bir alan olduğundan yeniden üretim mekanizmalarına da katkı sağlamaktadır. Bu açıdan çağrı merkezlerinde gerçekleştirilen üretimin çıktısının “somut” olmamasından kaynaklı olarak bu çalışanların işçi sınıfına dahil edilemeyeceğini ya da hizmet üretiminin bir meta üretimi olmadığını söylemek yanlışla düşmek anlamına gelecektir. Ayrıca çalışanların çalışma hayatlarında deneyimledikleri korku, kaygı, endişe gibi olumsuz duygu durumlarının sebebi sadece telefonun ucundaki müşterinin küfürlerinden, hakaretlerinden veya işverenin mobbinglerinden kaynaklanmamaktadır. Çalışanların bu duygu halleri, piyasanın güvencesizleştirme pratiklerinin bir yansıması olarak çağrı merkezi çalışanlarını sarmaktadır.

Çağrı merkezi çalışanlarının güvencesizliğe maruz bırakılma durumu, her bireyin çalışma hayatında sahip olmayı arzuladığı statü ve saygınlık meseleleriyle de iç içedir. Çünkü her birey sevdiği işi yapmak istemektedir ve işini ne kadar severse o kadar sahiplenerek sadakat duygusunu hissetmekte, kendisine olan özgüveni de o ölçüde artmaktadır. Aynı zamanda birey bir işin yapılmasının gerekliliğine ve o işin değerli olduğuna dair ne kadar güçlü bir inanç geliştirirse işin getirdiği bedensel ve zihinsel yorgunluğa o düzeyde katlanabilmekte ve o kadar güçlü bir baş etme stratejisi geliştirebilmektedir. Fakat hizmet sektörünün meydana getirdiği işçi sınıfının yaşadığı “zulüm” tam olarak burada ortaya çıkmaktadır. Çalışanların yaşamla mücadele edebilmeleri için önce kendileriyle mücadele etmeleri gerekmektedir (Yücesan - Özdemir, 2014, s. 185). Bu mücadele çalışanların kendi öz saygılarını kaybetmemeye, telefonda işittikleri hakaretlerin şahıslarına değil şirkete yöneltildiğine dair kendilerini ikna etmeye yönelik bir mücadeledir. Bu açıdan çağrı merkezlerinde standardize edilmiş iletişim yöntemleri, çalışanların saygınlık ve statü kazanmak gibi arzularına ket

vurmaktadır. Çalışanlar her sektörde olduğu gibi çağrı merkezlerinde de çalışma hayatları boyunca statü atlamak istemektedir. Bu durumun sebepleri gerek ücret artışı sağlamak gerekse statülerini ve itibarlarını toplum nezdinde arttırmak olarak açıklanabilmektedir. Fakat hizmet sektörünün bürokratik basamaklarını tırmanmak, rekabetin yoğun olduğu çağrı merkezlerinde oldukça uzun zamanlar alabilmektedir ve bu sebeple çalışanlar açısından neredeyse bir yaşam biçimine dönüşebilmektedir. Bu nedenle “demir kafes bir hapisaneyse psikolojik bir yuva haline de gelebilmektedir (Sennett, 2017, s. 30).”

Çağrı merkezi çalışanlarının işleriyle ilgili toplumsal saygınlık arzuları, bir sanayi işçisinden birçok açıdan farklılaşmaktadır. Çünkü maddi olmayan emek tartışmalarında da öne çıktığı gibi çağrı merkezi çalışanlarının çoğu, bilgi donanımlı bireylerdir ve bu bilgilerinin saygı görmesini talep etmektedir. Nasıl ki bir metal işçisinin saygınlık kazanmaya çalışırken hissettikleriyle bir akademisyenin bunu yaparken hissettikleri farklıysa çağrı merkezi çalışanlarının saygınlık kazanma çabalarıyla bir manavın çabası da farklılık arz etmektedir (Sennett ve Cobb, 2018, s. 85). Bu durumun temel sebebi, işin bilgi gerektiren karakterinden kaynaklanmaktadır. Böylece sistem tarafından rekabet olgusu canlandırılmaktadır. Çünkü sistem tarafından kendi kendisinin otoritesi olduğu söylenen “bilgi işçileri”, işyerinde hiyerarşik yapılanmayla karşı karşıya kalmaktadır. Aslında kendi kendisinin otoritesi söyleminde işveren fırsatların herkes için eşit olduğunun altını çizmek istemekte ve çalışanın başarısının ne kadar çaba göstereceğiyle ilişkili olduğunu anlatmayı amaçlamaktadır. Buradaki fırsatların eşit olduğu vurgusu, güç eşitsizliğini meşrulaştırmak için ortaya konmuştur ve güç eşitsizliğinin zaten verili bir kural olduğunu ve hayatın her alanında beklendiği üzere rekabetçi toplumun özünü oluşturduğunu açıklamaktadır (Sennett ve Cobb, 2018, s. 251).

Guy Standing, hizmet sektöründeki bu duygusal süreçleri ve insan ilişkilerinin standardize edilmesini “hizmetleşme” olarak ele almaktadır. Hizmetleşme, çalışanların iş tanımının olmaması, iş yerlerinin giderek mekandan bağımsızlaşarak ev içine kayması ve böylece özel alan – kamusal alan ayrımının silikleşmesi, insanların ellerinde bulundukları becerileriyle aynı iş için birden fazla sözleşme yapması, mesai saati kavramının fiilen ortadan kalkarak her an her yerde işin gerçekleştirilmesinin beklenmesi gibi tüm esnek istihdam biçimlerini içeren bir durum olarak açıklanabilmektedir. Buradan hareketle hizmetleşmenin, sanayi sektörünün aksine yeni bir denetim sistemi oluşturarak insanların zamanı nasıl kullandıklarına ve nasıl kullanacaklarına odaklandığı bir sistem

olduğu söylenebilmektedir (Standing, 2020, s. 71). Bu nedenle çalışanlar esnek çalışma sebebiyle kendileriyle ve yaşamlarıyla ilgili herhangi bir plan yapamamaktadır. Çünkü günümüz kapitalizminde her an her şey olabilir mottosu giderek hayatın her alanına yayılmaktadır. Günümüz kapitalizminde bireyler kendi bilgileri, zamanları ve etik anlayışları üzerindeki kontrolü giderek sisteme teslim etmek zorunda bırakılmaktadır. Belirli bir eylemi belirli bir zaman içerisinde gerçekleştirmek, giderek daha az mümkün olmaktadır. Ev aktivitesi olarak görülen birçok eylem, artık iş yerine taşınmaktadır ya da iş yerinde ve mesai saatinde yapılması planlanan işler ev içi hayata taşınmaktadır (Standing, 2020, s. 201). Bu durum çalışanların özel hayatlarına da olumsuz etkiler bırakmaktadır. Çalışanlar gün içinde sürekli konuştukları için aileleriyle iletişim kurmak istememekte, sürekli sinirli veya mutsuz müşterilerle iletişimde oldukları için günlük hayatlarındaki olumsuz meselelere tahammül edememekte, insan ilişkilerinde tolerans göstermekte zorlanabilmektedir. Bu durum duygulanımsal emek süreçlerinin, çağrı merkezi çalışanlarının gündelik yaşam pratiklerinde bıraktığı tezahürün yalnızca bir yüzüdür.

2.4.2. Çağrı merkezlerinde üretim ve denetim mekanizmaları

Çağrı merkezlerinde üretimin bilgisayar – telefon – kulaklık üçgeninde gerçekleştirilmesi, çağrı merkezi çalışanları üzerindeki denetleme mekanizmalarını da bu araçların özgül yapılarından dolayı diğer sektörlere göre farklılaştırmaktadır. Çağrı merkezlerindeki üretimin hizmet üretimi olması ürünün kalitesinin ve çalışanların ne kadar zamanda ne kadar üretim yaptığının anlaşılmasını da zorlaştırmaktadır. Aynı zamanda hizmet sektörünün bilgiye ve beceriye dayalı karakteri, bireylerin yapmayı öğrenmiş oldukları şeyi değil yeni bir şey yapabilme yeteneğini ölçmeyi amaçlamaktadır. Böyle bir piyasa sistemi, herkesin kendi kendinin danışmanı olmasını dayatmaktadır. Pratikte bu durum özellikle özel sektöre bağlı çağrı merkezlerinde, şirketin sorumluluğunu azaltmaktadır ve iş ile ilgili herhangi bir aksaklığı çalışanların bilgisizliğine, beceriksizliğine, yeteneksizliğine dayandırmaktadır (Sennett, 2017, s. 75). Böylece çalışanların verimliliklerinin ve çalışanların ürettikleri hizmetin kalitesinin ölçülmesi, şirketler açısından kilit önemde durmaktadır.

Sennett'e göre kapitalizmin yeni toplumsal koşullarında çalışanları başa çıkarmak zorunda bıraktığı üç zorluk bulunmaktadır. Bunlardan ilki zamanla, ikincisi yetenekle, üçüncüsü ise geçmişi geçmişte bırakmakla ilgili olarak açıklanmaktadır (Sennett, 2017, s. 11). Kapitalizmin çalışanları başa çıkarmak zorunda bıraktığı bu zorlukların temelinde

esnek çalışma biçimleri yatmaktadır. Esnek çalışma çalışanların mesai saati kavramlarının iinin boşaltılmasına, yeteneklerinin akışkanlaşmasına ve duygusal yönetim süreçleri açısında gemişı 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 hiçbir 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 içi üniversite diplomasına sahip bir hizmet sektörü çalışanı kendisini şirketin sınırları içine sıkışmış hissedebilmektedir.

Çağrı merkezi çalışanlarının zaman kavramıyla ilgili başa çıkmaları gereken önemli bir sorun da ortak zaman bilinçlerinin parçalanması olarak tariflenebilmektedir. Sürekli başkalarından emirler alan, çalıştığı süre boyunca kendi iradesini bir yana bırakarak başkalarının talimatları üzerinden hizmet üretimi yapan bir çalışanın yaşadığı anda var olmadığını hissetmesi, çağrı merkezi çalışanlarının durumunda göze çarpmaktadır. “Çalışanlar iş yerinde yokmuş gibi hissedebilmektedir ve bu durum da yaşamadıkları, sadece nefes aldıkları ve hayatlarını mahvettikleri gibi olumsuz duygulara kapılmalarını beraberinde getirmektedir. Bu durumun sonraki yansımaları ise çağrı merkezi çalışanlarının yabancılaşma süreçlerinde kendisini göstermektedir. Tüm sorumluluğu şirketten alarak çalışanların üzerine yükleyen sistem içerisinde çalışan, kendi yabancılaşmasının sorumluluğunu da almak zorunda bırakılmaktadır çünkü çalışanlar sürekli olarak bir yabancılaşma hali deneyimlemektedir (Sennett ve Cobb, 2018, s. 102).” Böylece şirketler, emek maliyetlerini azaltarak maliyetleri doğrudan çalışanların üstüne yıkmaktadır ve bu yıkım süreci işçilerin hayatlarını daha güvencesiz hale getirmektedir (Standing, 2020, s. 79). Yabancılaşma aynı zamanda çalışanların

ürettikleri ürünle bir bağ kurmalarını da engelleyen bir boyut teşkil etmektedir. Çünkü çalışanın kendisini onunla tanımlayabileceği bir ürün çıktısı yoktur (Yüksel, 2008, s. 155). Sennett ve Cobb’a göre hizmet sektörü çalışanlarının deneyimlediği bu yabancılaşma süreçlerinin 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 yansıtmaktadır.

Çağrı merkezlerindeki hizmet üretiminin denetimi de bu zaman, beceri ve geleceksizlik olgularıyla örtüşmektedir. Öncelikle üretimin bilgisayarlar aracılığıyla gerçekleştirilmesi bilgisayarın teknik donanımından kaynaklı olarak seslerin kaydedilmesine ve kimi şirketlerin bilgisayarların kameraları aracılığıyla çalışanları çalışma zamanı boyunca gözetlemelerine olanak tanımaktadır. Şirketler üretilen hizmetin kalitesini ve çalışanların verimliliğini bu pratiklerle ölçmektedir. Şirketlerin çalışanlarını bu denli katı mekanizmalarla denetlemesindeki amaç, yeteneği ödüllendirmektir fakat bu denetleme mekanizmalarının bundan daha önemli bir amacı vardır. Bu amaç da “başarısızlığı belgeleyerek meşrulaştırmaktır (Sennett, 2017, s. 81). Çağrı merkezleri elektronik izleme sistemleriyle tüm çağrıları kayıt altına almakta ve bazen rastgele bazen ise gelen şikayetler veya talepler doğrultusunda belirli bir hedef gözeterek çağrıları dinlemektedir. Çağrıları dinleme işi kalite birimleri denilen bir birim tarafından gerçekleştirilmekte ve bu birimin kriterlerine göre her bir çağrı puanlanmaktadır. Bu puan kriterleri genellikle çağrı merkezi çalışanın standart biçimde söylemesi gereken metnin dışına çıkıp çıkmadığıyla, yasaklı kelimelerin kullanımıyla, müşteriye karşı kullanılan hitap şekliyle belirlenmektedir. Kriterlere uymayan çağrıların olduğu saptandığı takdirde şirket politikalarına göre çalışanların ücretlerinde kesintiler yaşanabilmekte, kalite puanı düşük olan çalışanlar şirkette daha düşük pozisyonlarda görevlendirilebilmekte ya da bir ay boyunca daha fazla mesai ile cezalandırılabilir. Çağrı merkezi çalışanlarının üretim süreçlerinde maruz bırakıldıkları bu denetim mekanizmaları, günümüzün sanayi işçilerini de kapsamaktadır. Özellikle Covid – 19⁴ pandemisi döneminde MESS – Safe

⁴ Covid – 19 (Koronavirüs), 2019 yılının Aralık ayında Çin’de ortaya çıkan ve kısa zamanda tüm dünyaya yayılan ölümcül bir hastalıktır. 2020 yılının Mart ayında Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından “pandemi” olarak ilan edilmiştir. Bu çalışma sürerken Covid – 19 sebebiyle hayatını kaybeden toplam insan sayısı 4 milyona yaklaşmaktadır. Türkiye’de ise şu ana kadar 49.924 kişi hayatını kaybetmiştir.

adı verilen elektronik kelepçe sistemi bu durumun somut örneği olarak sunulabilmektedir. Elektronik kelepçe, işverenlerin işçilerin virüs taşıyıp taşımadığının ölçülmesini sağlayan bir araç olarak sunulmuştur. Ancak sonrasında işverenler, işçilerin fabrikalara giriş – çıkış saatlerinin, mola saatlerinin, servis bekleme saatlerinin, kısaca işçilerin iş süresi boyunca özgürce yapabilecekleri her eylemin bu elektronik kelepçeler sayesinde izlenebileceğini açıklamıştır. Böylece işveren hangi işçilerin kimlerle görüştüğünü ve ne zaman işe gelip ne zaman molaya çıktığını öğrenebilecek ve tüm bunları işçilerin aleyhine kullanabilecektir. Ayrıca bu yöntemin yanı sıra İzole Üretim Tesisleri kurulması fikri de ortaya atılmıştır. İşverenler bu fikirde, bir fabrikada çalışan işçilerin aileleriyle birlikte bir arada yaşayacağı, içinde okuldan hastaneye, kreşten markete tüm ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri yapıların bulunacağını açıklamıştır. İşçilerin refahını düşünür görünen bu tesis fikri, işçileri sosyal dünyadan aza etmeyi amaçlayan ve neredeyse işçileri bir çalışma kampına kapatmak isteyen piyasanın yöntemi olarak karşımızda durmaktadır. İşçiler, bu yöntemle “modern pranga”lara bağlanmak istenmiş ve yalnızca fabrikaya gidip işten sonra evine dönen “makinelere” haline getirilmeleri hedeflenmiştir.⁵ Çağrı merkezi çalışanları açısından doğrudan bir fabrika sistemiyle iç içe olmadıkları için bu yöntemler, birer denetim mekanizması olarak sunulmamaktadır ancak gerek her an kayıt altına alınabilirlikleri gerek iş yeri mekanındaki kameralardan her an izlenebilirlikleri ve bu dinleme – izleme pratiklerinin çalışma hayatlarının son bulmasına dahi sebep olabilmesi, çağrı merkezi çalışanlarının denetleme mekanizmalarının özellikle esnek çalışma biçimleri kapsamında oldukça şiddetlendiğini göstermektedir.

2.4.3. Çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumları: “21. yüzyılın proletaryası”

Çağrı merkezi çalışanlarının hizmet sektörüne mensup olmaları, çalışanların sınıfsal konumlarının ne olduğu noktasında merkezi bir önemde durmaktadır. Çalışanların hizmet üretimi gerçekleştirmesi, ellerinde somut bir ürün çıktısı olmamasına, kendilerini ürettikleri ürünle tanımlayamamalarına, şirkete ve işe yönelik düşük düzeyde sadakat duygusu geliştirmelerine sebep olmaktadır. Ayrıca çağrı merkezlerinin denetiminde “kalite standartları”nın geçerliliği, prim usulüne dayanan ücretler, takım lideri olabilme ihtimalleri gibi rekabeti canlandırmaya yönelik programlar, çalışanlar arasındaki kolektif

⁵ MESS – Safe uygulamasının işçiler nezdinde meydana getirdiği tepkiler için; <https://www.evrensel.net/haber/405289/metal-iscileri-mess-safe-uygulamasi-kolelik-duzenini-hatirlatiyor> İzole Üretim Tesisleri kapsamında Çalışma Sosyoloğu Doç. Dr. Hakan Koçak’ın röportajı için; <https://www.evrensel.net/haber/404972/izole-uretim-usleri-ve-elektronik-kelepce-patron-babalar-prangali-calisma-istiyor>

iş bölümünü de zedelemektedir. Bu durum da çağrı merkezi çalışanlarının örgütlenme pratiklerine yansımaktadır.

Sennett ve Cobb, sınıf bilincinin çalışanların özgürlük ve haysiyet duygularını piyasanın bu duyguları “yutmak” istemesine karşı duygularını korumasında ve korurken geliştirdiği mücadelelerde yattığını belirtmektedir (Sennett ve Cobb, 2018, s. 15). Bu yüzden sınıf bilinci yalnızca işçinin fiziksel ve zihinsel olarak harcadığı emekle ilgili değildir, aynı zamanda işçilerin hissettikleriyle de açığa çıkmaktadır. İşçilerin çalışırken hissettiği sıkılma duygusu, sınıf bilinçlerinin düzeyleri hakkında ipuçları barındırmaktadır.

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 değildirler, ayrıca bu çabalar içerisinde bireysel özgürlüklerini çalışma hayatına feda etmeleri çalışanlar açısından haysiyetsizlik duygusunu pekiştirmektedir. 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. Kendisinin özerk olduğunu düşünen çalışan, rekabet dolu piyasa koşullarında “açık arttırmaya çıkarılıp değer biçildiği piyasanın kaygılarından kaçmaktadır. (Sennett ve Cobb, 2018, s. 235).” Bu yüzden herhangi bir sanayi fabrikasındaki örgütlenme pratiklerinin, çağrı merkezlerinde gerçekleştirilmesi daha zor biçimlerde meydana gelmektedir.

Günümüzde çağrı merkezlerinde hem dünyada hem Türkiye’de sendika ve dernek gibi kurumlar örgütlenme faaliyetlerinde bulunmaktadır. 2012 yılında tekrar düzenlenen Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu’na göre çağrı merkezleri 10 numaralı işkoluna dahil edilmiştir. Bu işkolu ticaret, büro, eğitim ve güzel sanatlar faaliyetlerini kapsamaktadır (Yücesan - Özdemir, 2014, s. 259). Bu durum, tüm çağrı merkezlerinin aynı işkoluna bağlı sayılmamasına, bu yüzden de tüm çağrı merkezlerinin aynı sendikaya üye olamamasına sebep olabilmektedir. Sendikalaşma konusundaki işkolunun bu geniş kapsamı çağrı merkezlerinin oldukça fazla sayıda sendikayı ilgilendiren bir işkolu olmasının da önünü açmıştır. Tez – Koop- İş⁶, Öz – İletişim – İş, İletişim – İş, Dev – İletişim – İş gibi birçok sendika, çağrı merkezlerindeki çalışma koşullarının iyileştirilmesi, çağrı merkezlerindeki hak gasplarının önüne geçilmesi için mücadele yürütmektedir. Ayrıca Çağrı Merkezi Çalışanları Derneği⁷, Gerçeğe Çağrı Merkezi Derneği, Çağrı Merkezleri Derneği gibi dernekler de çağrı merkezi çalışanlarının sorunlarına çözüm üretmek amacıyla faaliyetlerine devam etmektedir. Ancak herhangi bir sanayi işçisinin sendikalaşma süreciyle bir hizmet sektörü çalışanının sendikalaşma sürecinin farklılıklar göstermesi, çalışanların gerek sendika gerek dernekler aracılığıyla örgütlenmelerinde de çeşitli farklılıklara sebep olmaktadır. Özellikle ana akım çalışmalar, çağrı merkezi çalışanlarının eğitilmiş olmaları sebebiyle bu çalışanların örgütlenme süreçlerini “beyaz yakalılar”ın örgütlenme süreçleri olarak ele almakta ve beyaz yakalıların örgütlenme fikrine daha soğuk yaklaştıklarını savunmaktadır. 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

⁶ Çağrı merkezlerinin örgütlenme deneyimleri için bkz.:

<http://www.tezkoopis.org/contents/yayindetay/75/1529/1805>

⁷ Çağrı Merkezi Çalışanları Derneği (ÇMÇD) üyeleri ile gerçekleştirilerek yapılmış bir araştırma için göz atılabilir: Baştürk, Ş., Tartanoğlu, Ş., Emirgil, B. F., (2011), “Gerçeğe Çağrı”: Neo-Liberal Dönemde Çağrı Merkezi Çalışanlarının Enformel Örgütlenme Pratikleri”, Toplum ve Bilim, Sayı: 121, ss.152-173

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 kapitalizminde 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. “Çağrı merkezi çalışanları, 21. yüzyılın proletaryasıdır. Bu nedenle yeni işçi sınıfı, yaşamları parçalanırken yazgıları birleşenlerdir (Yücesan - Özdemir, 2014, s. 57-61).”

2.4.4. Güvencesizleş(tir)me ve prekaryalaşma bakımından duygusal emek

Çağrı merkezi çalışanlarının yaşamları parçalanırken yazgılarının birleşmesi durumu, neoliberal piyasa koşullarının getirdiği geleceksizleştirme pratikleri olarak ele alınabilmektedir. Neoliberal piyasadaki esnek çalışma koşulları çalışanların fiziksel çalışma koşullarını esnetmesi, belirsizleştirme ve silikleştirme açısından çeşitli yabancılaştırma süreçlerini meydana getirmektedir ve çalışanlar bu yabancılaştırma süreçlerini genel anlamda güvencesizlik olarak deneyimlemektedir. Çünkü hizmet çalışanlarının özellikle kurumsal olmayan ya da çok uluslu bir şirket niteliği bulunmayan iş yerlerinde çalışan kesimi, günümüzde bir sanayi işçisinin yaşayabildiği maaş gününün netliği, mesai ücretlerinin kesinliği, yemek molalarının zamanında kullanımı gibi birçok temel haktan mahrum bırakılmaktadır. Çalışma hayatının içindeki güvencesizlik, burada ortaya çıkmaktadır.

Standing, günümüzde sektör fark etmeksizin birçok çalışanın ortak olarak deneyimlediği yegâne sürecin güvencesizleşme olduğunun altını çizmekte ve yeni tehlikeli bir sınıf olarak bu sınıfa *prekarya* adını vermektedir. Ayrıca prekarya, “kendisine dayatılan şartlara mecbur olan, alternatif üretme konusunda yetersiz ve örgütsüz olan ve bu çerçevede seçenekleri ellerinden alınan, bir kariyer planı ya da amacı olmayan, sadece günü kurtarma odaklı bir bakış açısına sahip, köksüz, kendisine, doğasına ve emeğine yabancı, umutsuz bir sınıf” olarak da tanımlamaktadır (Kızıлтаş, 2019, s. 93). Bu bağlamda prekarya Marksist anlamda bir sınıf niteliği taşımamakta, kendi içinde bölünen ve korku – güvensizlik atmosferinde var olan bir toplumsal grubu simgelemektedir. Prekarya homojen bir yapı arz etmemektedir ve geçici işlerde çalışanları, göçmenleri, mevsimlik işçileri, ev içi bakım hizmetlerinde çalışanları, çocuk işçileri, engellileri ve daha birçok iş sahasında çalışan bireyleri kapsamaktadır. Ancak bu homojen olmama durumuna karşın prekaryaya dahil olan tüm kesimlerin belirleyici ortak özelliği güvencesizlik ve geçiciliktir (Standing, 2020, s. 31-33). Standing, prekaryaya giderek daha fazla sayıda dahil olan ve prekaryanın deneyimlemek zorunda bırakıldığı tüm süreçleri gerek çalışma hayatında gerekse gündelik yaşam pratiklerinde barındıran bir grubun da çağrı merkezi çalışanları olduğunu belirtmektedir. “Her yerde karşımıza çıkan çağrı merkezi çalışanları, küreselleşmenin, elektronik hayatın ve yabancılaşmış emeğin sembolüdür (Standing, 2020, s. 35).” Bu yabancılaşmış emeğin temel nedeni de çağrı merkezi çalışanlarının bir yandan eğitilmiş olmaları diğer yandan ise bu emeklerinin kullanımının şirket ve yaptıkları iş açısından değersiz addedilmesidir. Bu ikili süreç, çalışanların hayatında kendisini huzursuzluk olarak göstermektedir. “Örneğin, güvencesizler nerede iş bulabilirlerse oraya taşınmaya ve bütün hayatlarını ona göre değiştirmeye hazır olmak zorundadır. Bu durum emek güçlerinin sadece üretim alanında değil, yeniden üretim alanında da denetim altına alınması anlamına gelmektedir (Oğuz, 2011, s. 10).” Bu nedenle çağrı merkezi çalışanları sinirli bir ruh haline sahiptir fakat bu sinirlilik hali genellikle pasif bir durum arz etmektedir. “Prekaryalaşmış zihin korkudan beslenmekte ve korkuyla motive olmaktadır (Standing, 2020, s. 42).” Bu korkuyla motive olma hali, çağrı merkezi çalışanlarında kovma tehdidiyle kendini somutlaştırmaktadır. Kovulma tehdidi altında çalışan çağrı merkezi çalışanları daha çok satış yapmak ve daha “kaliteli” çağrılar gerçekleştirmek zorunda kalmaktadır.

Çağrı merkezi çalışanlarının prekaryalaşma süreçlerindeki bir diğer önemli nokta da çağrı merkezi çalışanlarının meslek içi eğitimlere değil, meslek için eğitimlere tabi

tutulmasında yatmaktadır (Standing, 2020, s. 205). Çağrı merkezi çalışanları duygularını yönetmek, olumsuz çağrılara olumlu yanıtlar verebilmek ve çağrıları mümkün olduğu kadar en başarılı şekilde yönetmek için çeşitli eğitimler almaktadır. Bu eğitimler çalışanların çalışma hayatlarının verimliliğini arttırmak için düzenleniyor görülse de bu eğitimlerdeki gizli amaç, çalışanların duygusal emeklerinin yönetiminin şirkete yansıyabilecek en az zararla atlatılabilmesiyle açıklanmaktadır. Bu durum çağrı merkezi çalışanlarının mesleklerine yönelik saygı duyamamalarına, yaptıkları mesleğin toplum ve birey nezdinde değerli olmadığına kanaat getirmelerine sebep olmaktadır. Bu kapsamda Standing, prekaryalaşmanın çalışanlar açısından herhangi bir mesleki gelişim hissi olmaksızın performansa dayalı bir hayat biçimi anlamına geldiğini savunmaktadır (Standing, 2020, s. 219-220). Çağrı merkezi çalışanları bu durumla başa çıkma stratejilerini ise var olan psikolojik sermayelerinin birikimlerine göre geliştirmektedir. Çünkü psikolojik sermaye, durum ve şartlara göre değişkenlik gösterebilmektedir ve çalışanların performanslarını yönlendirebilmelerini sağlayan bir araç rolü üstlenebilmektedir (Biçkes vd., 2014, s. 98). Ayrıca çağrı merkezi çalışanlarının da hizmet sektörünün genelini kapsayan bu olumsuz durumlarla başa çıkma stratejilerinden bir diğeri, yeni işlerin icadı olarak ele alınabilmektedir.

Günümüz kapitalizminde ve neoliberal piyasa koşullarında gerçekten yeni işlerin icat edilip edilmediği meçhul bir noktada dursa da işlerin isimlerinin karmaşıklaştığı, genellikle işin ismiyle içeriğinin nitelik açısından uyuşmadığı somut bir gerçekliktir. Bu yeni işlerin icadı, günümüz kapitalizminin meslek algısını dönüştürmesiyle doğrudan ilişkilenebilmektedir. Geleneksel piyasa koşullarında meslekler, sabit ve kararlı yapılar olarak kodlanmaktadır. Bu açıdan meslekler, bireylerin hayatlarında kararlılığı simgeleyerek “ömür boyu bir proje” karakteri taşımaktadır ve meslek değiştirmek gerek yeni işe uyum sağlamak gerekse alışılmış yaşam biçimlerini terk etmek açısından oldukça zor bir seçim olmaktadır (İlhan, 2008, s. 318). Ancak günümüz kapitalizminin dayattığı esnek ve akışkan iş yapıları, bireylerin katı ve sabit meslek algılarını ortadan kaldırmaktadır. Bireylerin böyle bir çalışma hayatında hızlı ve ani değişimlere ayak uydurabilmeleri, kısa vadeli planlar yapmaları ve ana odaklanmaları beklenmektedir. Bu beklentiler, bireylerin kurgusal mesleki hareketlilik çabalarında kendini göstermektedir. Kurgusal mesleki hareketliliğin somutlaşması, birtakım unvanların ya da doğrudan meslek isimlerinin “havalı” biçimlerde adlandırılması şeklinde gerçekleşmektedir (Standing, 2020, s. 37). Kariyer anlamında hiçbir yere oturmayan ya da yukarıya doğru

sınıfsal hareketlilik açısından hiçbir geleceği bulunmayan mesleklere, mesleklerin niteliğinden bağımsız olarak “havalı” isimlerin verilmesi, o işin güvencesiz yanını maskeleymektedir. Temizlik görevlisine “hijyen danışmanı” denmesinde görüldüğü gibi bu adlandırmalar, bu mesleği yapanlar açısından farklı anlamlar taşıyabilmektedir fakat emek süreçlerinde hiçbir değişiklik yaşanmamaktadır (Standing, 2020, s. 101). Bu değişikliğin yaşanmamasının temel sebebi ise gerek mesleklerin adları “havalı” versiyonlarıyla değiştirilsin gerek bu versiyonlar sayesinde çalışanların güvencesiz ve esnek istihdam edilebilirlikleri gizlenmeye çalışılsın günün sonunda sınıfsal açıdan önem arz eden nokta, üretim ilişkileridir.

Mesleklerin bu denli kaygan ve stabil olmayan yapısı, çalışanlar açısından etik bir boşluk da yaratmaktadır. Bu etik boşluk, çalışanların duygu durumlarına doğrudan etki etmekte ve çalışma yaşamlarındaki duygusal – duygulanımsal emek sarfiyatlarını derinleştirebilmektedir. Bu etik boşluk, insanların kendilerine saygı duyamamasına, yaptıkları işin de toplumsal açıdan değer arz etmemesine sebep olmaktadır (İlhan, 2008, s. 117). Çalışanların ve yapılan işin bu değersizleşme süreci, çalışanların toplumsal hafızalarını geliştirememelerine de yol açmaktadır. Bireyler kendilerini yaptıkları iş ile tanımlayamamakta, bir toplumsal gruba aidiyet hissedememektedir. Toplumsal hafıza geliştirmenin çalışanlar açısından en olumlu yönü, etik kuralların varlığından kaynaklı olarak duygusal açıdan istikrar sağlamasında yatmaktadır. “Toplumsal hafıza biz ne olmayı arzuluyorsak ona göre genişler ama arzularımızın önünde de birtakım toplumsal engeller mevcuttur. Örneğin birçok toplumda bankacı ya da avukat olmak istediğini söyleyen bir işçi sınıfı çocuğuna gülünürken; muslukçu ya da kuaför olmak isteyen bir orta sınıf çocuğuna da sert gözlerle bakılır. Olmadığın şeyi yapamazsın. Kendimizi ne olduğumuz ve ne olamayacağımız ya da ne olabileceğimizin yanında ne olmadığımızla da tanımlar ve ifade ederiz. Prekarya kendi başına var olmaz; aynı zamanda ne olmadığıyla da tanımlanır (İlhan, 2008, s. 119-120).” Bu açıdan çağrı merkezi çalışanlarının kendilerini toplumsal ilişkilerinde “müşteri temsilcisi” olarak değil de “bankanın iletişim uzmanı” olarak tanıtmaları, saygı duyulma arzularıyla ilişkilenebilir. Bu noktada mesleki aidiyet hissinin zayıflaması, çağrı merkezi çalışanlarının örgütlenme pratiklerinin bölünmesini de beraberinde getirmektedir. Çünkü tüm çağrı merkezi çalışanlarının hem mesleklerini hem de kendilerini bu mesleklerin içinde konumlandıkları yeri farklı biçimlerde tanımlamaları, örgütlenme olanaklarını daraltmaktadır.

İşçi sınıfı deneyimlerinden öğrenmektedir fakat çağrı merkezi çalışanlarının mücadele pratikleri açısından deneyimlerinden öğrenebilecekleri alanlar kısıtlanmaktadır. Günümüz piyasa koşullarında hizmet sektöründeki mücadele ekonomik güvenlik, zaman, kaliteli mekan, bilgi ve finansal sermaye ve bunların kontrolü üzerinden şekillenmektedir (Standing, 2020, s. 282). Ancak bu olguların kontrolü ya da bunların iyileştirilmesi, esnek istihdamın işverenlere sağladığı kolaylıklarla sağlanıyormuş gibi gösterilebilmekte ve çağrı merkezi çalışanlarının mücadele pratiklerine ket vurulabilmektedir. Bu nedenle çağrı merkezlerindeki direniş pratiklerinin gerek işin doğasının çalışanları parçalar niteliği gerek esnek ve güvencesiz piyasadaki örgütlenme olanaklarının giderek daralması sebebiyle sınırlandırıldığını söylemek mümkündür.

2.4.5. Çağrı merkezi çalışanlarının gündelik yaşam pratiklerinde duygusal emek

Çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşullarının gündelik yaşam pratiklerine yansması genellikle duygusal ve duygulanımsal emek sömürülerinden kaynaklanmaktadır. Çağrı merkezlerinde gerçekleştirilen üretimin insan iletişimine dayanması, çalışanların duygusal yüklerini arttırmakta ve bu duygusal yükler hem çalışma anında hem de çalışma sonrasında çalışanlarda derin psikolojik ve duygusal izler bırakmaktadır. Ayrıca günümüz kapitalizminin dayattığı anda yaşamak, geleceğe dair plan yapamamak, kısa vadeye odaklanmak gibi zorunluluklar da çağrı merkezi çalışanlarının hem kendilerine hem de içinde bulundukları sosyal ilişkilere karşı sağlıklı bir tutum alamamalarına neden olmaktadır. Sennett'in de vurguladığı üzere "yeni kapitalizmin kültürü tek tek olaylara, bir seferlik işlemlere, müdahalelere ayarlıdır. ... Kısacası, yeni kültürün ilerici olmayan sürüklenişinin nedeni, yeni kültürün zamanı şekillendiriş biçimidir (Sennett, 2017, s. 125)." Böylece bireyler gerek iş zamanlarını gerekse iş zamanı dışında kendilerine ait olan zamanlarını yönetmekte zorlanmaktadır ki bu iki zaman arasındaki ayrım da giderek silikleşmektedir.

Bireylerin çalışma hayatlarında değer görmek istemesi ve bu değer toplumsal açıdan kendilerine saygınlık olarak yansımaları beklemeleri, yalnızca psikolojik bir süreçten ve kişisel yeteneklerin farkındalığından kaynaklanmamaktadır. Aynı zamanda bu değer, toplumun bireyi nasıl gördüğüyle ilişkilendirilmektedir (Sennett ve Cobb, 2018, s. 258). Çünkü bireyin kendisi yapılan işi değerli görse dahi bu değerlilik hali toplumsal düzeyde varlık bulduğunda anlam kazanmaktadır. Ayrıca saygınlık burjuvazi ve proletarya arasındaki entelektüelliğin farklı yansımalarında da görülmektedir. Çağrı

merkezi çalışanlarının akıcı ve doğru bir Türkçeyle konuşmalarının zorunluluğu bu bağlamda ele alınabilmektedir. “Klasik konuşma, ağırbaşlılığın saygın erdemine sahiptir ve aylak sınıf, hayat tarzında iletişimde yetkin yöntem olarak ilgi ve saygıya layıktır çünkü konuşanın endüstriyel muafiyetini işaret eden bir iz taşır (Veblen, 2019, s. 278). Bu konuşma meselesi, işçi sınıfının “kaba” üslubunun küçümsenmesinde kendini var etmekle birlikte çağrı merkezi gibi iletişimin oldukça önemli bir kıstas olduğu mesleklerde de oldukça kritik bir yerde bulunmaktadır. Bu nedenle çağrı merkezi çalışanlarının gündelik yaşam pratikleri açısından erdem ve saygınlık meselesi toplumsal düzlemde önemli rol oynamaktadır. Bu kapsamda günümüz kapitalizminde çalışma etiğinin yerini tüketim toplumun etiği almaktadır. “Tüketim kültürüne teslimiyet ve çalışmanın sosyoekonomik kapsayıcılığından uzaklaşma, kişisel hayatı yeni istekler ve endişeler yaratan açık bir proje haline getirmiştir (Kızıлтаş, 2019, s. 99).”

Her ne kadar günümüz kapitalizmine tüketim toplumunun etiği hakim olsa da çağrı merkezi çalışanları açısından tüketim kültürünün yansımaları oldukça sınırlıdır. Çünkü çalışanlar gün boyu mesailerini bittikten sonra eve gidip uyumak istemektedir ve boş zaman aktivitelerine olabildiğince az zaman ayırma eğilimini taşımaktadır. Bu durum çalışanların duygusal ruh hallerine de etki etmektedir. Çalışanların sosyal aktivitelerde bulunmak istememesi, tüm gün telefonda konuştukları için aileleriyle ya da arkadaşlarıyla sohbet etme isteklerinin azalması bu durumun temel örneklerini oluşturmaktadır. Bu nedenle çalışanlar aile ilişkilerini, arkadaşlık ilişkilerini ve çalışma ilişkilerini, günümüz kapitalizminin kısa vadeye odaklanma dayatmasından da kaynaklı olarak geçici bir algı üzerinden yürütmektedir. “Tabir yerindeyse sürekli bir ‘takılma’ halindedir (İlhan, 2008, s. 102).” Bu “takılma” hali, çalışanların mutluluk, neşe, sevinç gibi olumlu duyguları yüzeysel yaşamasına ve bazen yaşayamamasına sebep olabilmektedir.

Standing’in “Mutlu olmaları söylenir prekaryaya ama onlar nedenini anlayamaz (Standing, 2020, s. 42-43)” vurgusu çağrı merkezi çalışanlarının prekaryaya dahil edilip edilmeyeceğinden bağımsız bir anlam taşımaktadır. Çağrı merkezi çalışanlarının işverenler tarafından mutlu olmaları gerektiği, neşeli davranmaları gerektiği, güler yüzle konuşmaları gerektiği gibi olumlu duygular barındırmasına yönelik telkinleri, çalışanlar açısından anlamsızlaşmaktadır. Çünkü bu telkinler ne kadar yoğunlaşırsa çalışanların bu duyguların tam aksini yaşamaları o kadar sıklaşmaktadır. Ayrıca mutlu olmanın gerekliliği hususunda çalışanların “Öyleyse neden mutlu değiliz?” sorusu, yine günümüz

kapitalizmde somutlaşmaktadır. Standing’e göre bu soruya verilebilecek en mantıklı cevap, “işlerin bizi mutlu etmek için var olmadığı”dır. Çalışanların işe gelir kazanmayı sağlayan bir araç olarak yaklaşımları ve kendilerini mutlu edecek olanın iş dışındaki boş zamanları ve iş ile birlikte gelen gelir güvencesi olduğunun farkına varmaları gerekmektedir (Standing, 2020, s. 236).

Çağrı merkezi çalışanlarının duygusal emek süreçlerinin gündelik yaşam pratikleri çalışanların demografik özellikleriyle de ilişkilendirilmektedir. Aşağıdaki tabloda 2020 yılı itibarıyla 18 bankanın çağrı merkezi istatistiklerine göre çağrı merkezi çalışanlarının yaş ortalaması ve cinsiyetlere göre dağılımına yer verilmiştir.

Tablo 1. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Cinsiyete ve Yaş Ortalamasına Göre Dağılımı

Pozisyon	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş Ortalaması
Müşteri Temsilcisi	5.758	2.237	7.995	27
Destek Hizmeti Veren	479	221	700	33
Yönetici Sayısı	474	351	825	34

Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2020)

18 bankadan alınan istatistikler tüm çağrı merkezlerini kapsasa da bu istatistiklerin çağrı merkezlerinin genellikle genç ve kadın yoğun bir sektör niteliği bulunduğunu göstermektedir. Genç yoğunluklu bir sektör olmasının temel sebepleri arasında işin oldukça tempolu bir çalışma düzeninin bulunması, neredeyse tüm çağrı merkezlerinin vardiyalı çalışma sistemine sahip olması, işin uzun saatler telefonda konuşabilecek enerji gerektirmesi, eğitim sonrasında kendi mesleğine dair iş bulamayan gençlerin uzun süre işsiz kalmak istememesi, çağrı merkezlerinin genellikle kariyer yapılabilecek bir iş⁸ alanı olarak sunulması gibi etmenler bulunmaktadır. Ancak bu noktada eğitimi tamamlayarak mezun olan gençlerin önündeki borç tuzağı oldukça kritik bir yerde durmaktadır. Genellikle üniversitede Kredi ve Yurtlar Kurumu’ndan alınan geri ödemeli krediler, gençlerin üniversiteyi bitirip iş bulamadığı takdirde oldukça ağır bir borcun altına girmesine sebep olmaktadır. Bu nedenle gençler, çağrı merkezinde çalışmayı gerek kariyer odaklı gerekse de bu borçlardan kaynaklı olarak geçici bir bakış açısıyla tercih edebilmektedir. Bu tercihin zorunluluktan kaynaklandığı bilen işveren ise

⁸ Çağrı merkezlerinin gençlere dair vaatlerine bir örnek olarak Teleperformance Çağrı Merkezi Operasyon Direktörü’nün röportajı okunabilir: <https://tr.www.teleperformance.com/tr-tr/icerik-merkezi/çagrı-merkezleri-gecnlere-daha-iyisini-vaat-ediyor>

hem gençlere karşı güvensiz olabilmekte hem de dışarıdaki yedek iş gücü ordusunun varlığına olan güveniyle gençleri güvencesiz çalışma çemberine sıkıştırabilmektedir (Kızıлтаş, 2019, s. 131). Bu yedek iş gücü ordusu sebebiyle gençler, çağrı merkezlerinde ucuz iş gücü olarak görülebilmekte, aynı zamanda gençlerin ikame edilebilirliklerini arttırmaktadır.

Çağrı merkezlerinin karakterlerini belirleyen bir diğer husus da genç çalışanların yoğunluğunun yanı sıra, kadın emeğinin yoğun olması şeklinde ele alınabilmektedir. Bu durumun temel sebepleri arasında kadın emeğinin ucuz iş gücü olarak görülmesi, piyasada ikame edilebilirliğinin erkeklere göre daha mümkün olması ve kadınlara yüklenen toplumsal cinsiyet rolleri sayılabilmektedir. Özellikle toplumsal cinsiyet rolleri açısından çağrı merkezlerinde kadın çalışanların tercih edilmesinin altında, kadınların insan iletişimlerinde daha hoşgörölü, nazik, kibar olmalarına dayanan kalıp yargılar ve kadınların ses tonunun kadın ya da erkek müşteri fark etmeksizin daha etkileyici olduğuna inanan ataerkil zihniyet yatmaktadır. Birçok işte olduğu gibi çağrı merkezlerinde de kadınlardan beklenen duygusal yoğunluklar, erkek çalışanlardan beklenmemektedir. Çünkü hizmet sektöründe yoğunlaşan “anlayış, sabır, dayanışma, uyum gibi annelikle özdeşleştirilen davranış ve duygular, kadınların doğal özellikleri olarak kabul edilmekte; dolayısıyla kadınlar tarafından daha kolay sergilenebilecekleri düşünülmektedir (Karaman, 2017, s. 52).” Böylece çalışma yaşamında da duygular cinsiyetlendirilmektedir. Bu kapsamda Hochschild (1983), duygusal emeğin eril ve dişil yönlerine vurgu yapmaktadır. Hizmet sektöründe kadınlardan ilgiye, sempatiye ve uyuma yönelik, erkeklerden ise yıldırmaya ve baskıya yönelik davranışlar geliştirmesine dair beklentinin, geleneksel olarak kadınlara ve erkeklere yüklenen rollerle ilgili olduğunu belirtmektedir (akt. Karaman, 2017, s. 52). Bu nedenle duygusal ve duygulanımsal emek ile ilgili süreçlerin her iki cinsiyeti kapsadığını, cinsiyetçi bir iş yapısını tasvir etmediğini belirtmek gerekmektedir.

Duygusal ve duygulanımsal emek süreçleri cinsiyetçi bir iş yapısını tasvir etmese de kapitalizm, çalışma yaşamındaki cinsiyetçi iş bölümünden faydalanmaktadır. Başta kadınların ucuz iş gücü olarak görülmesi olmak üzere kadınların çalışma yaşamında sırf kadın olmalarından kaynaklı olarak maruz bırakıldıkları olumsuzluklar kapitalizm için gereklidir. Bu noktada sınıf ve toplumsal cinsiyet perspektiflerinin kesişimselliğinden söz etmek mümkündür. Feminist metodolojiyle gerçekleştirilen birçok çalışmanın bu

kesişimselliğe vurgu yapması, kadınların maruz kaldıkları toplumsal cinsiyet eşitsizliklerinin çalışma hayatında da süreklilik arz ettiği savları oldukça kritik önem taşımaktadır (Özkaplan, 2015, s. 20). Hizmet sektöründe kadınların yoğun olarak istihdam edilmesi erkeklerin talep ettiği sektörlerde kadınların duygularını ve bedenlerini metalaştırması şeklinde somutlaşmış, sonraki süreçte ise kadınların hizmet sektöründe giderek görünür hale gelmesi nedeniyle “kadın işi” olarak görülen birçok işte erkeklerin de çalışmaya başlamıştır. Böylece meslekler giderek cinsiyetsiz bir hal almaktadır (Başçı, 2019, s. 149). Sınıf ve toplumsal cinsiyet perspektiflerinin kesişimselliği de burada ön plana çıkmaktadır. Kadınlar her ne kadar hizmet sektöründe erkeklere nazaran nicel olarak daha fazla sayıda istihdam edilse de kadınların emeği değersizleştirilmektedir. Çalışma yaşamındaki cinsiyetçi iş bölümü nedeniyle kadınların daha yüksek pozisyonlara terfi etmesinin önü kesilmekte, eşit işe eşit ücret almaları engellenmektedir (Ünlütürk Ulutaş, 2009, s. 27). Bu durum da hizmet sektöründe çalışan kadınların yanı sıra diğer sektörde çalışan kadınları da esnek ve güvencesiz bir çalışma yaşamına mahkum edebilmektedir. Buradan hareketle sınıf ve toplumsal cinsiyet perspektiflerinin kesişimselliğini kadınların çalışma yaşamında daha aktif ve sayıca daha fazla biçimde katılmaları olarak değil, bu kesişimsellik neticesinde kadınların toplumsal yaşamda maruz bırakıldıkları cinsiyet eşitsizliklerinin çalışma yaşamında da katmerlenerek karşılırlarına çıktığı şeklinde yorumlamak yanlış olmayacaktır.

Çağrı merkezleri özelinde de kadın emeği sınıfsal açıdan ele alındığında bu sektördeki sınıfsal ayrımların cinsiyetçi bir yapı olarak örgütlenmediği görülebilmektedir. Çünkü çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumları üretken ve üretken olmayan emek kapsamında belirlemektedir. Çağrı merkezlerindeki kadın emeği açısından da durum benzer nitelikler taşımaktadır. Çünkü ekonomik hayatta kadın kimliği tüm kadınları aynı biçimde kapsamamaktadır. Patron, işçi, ev işçisi, göçmen işçi kadınlar gibi birçok ekonomik alanda var olan kadınların, kadın kimlikleri farklılaşabilmektedir. Bu nedenle kadınlar da sömüren – sömürülen ilişkisinden azade ele alınamamaktadır.

Kadınların sömüren – sömürülen biçimindeki ayrımına dair Rosa Luxemburg bir konuşmasında (1912),

“Ekonomik ve toplumsal olarak sömüren sınıflara mensup kadınlar sadece nüfusun bağımsız bir tabakası değildir. Onların toplumsal işlevi, yönetici sınıfların doğal propaganda araçları olmaktadır. Bunun tersine proleter kadınlar ekonomik olarak bağımsızdır. Onlar erkekler gibi toplum için üretkendirler.

Bununla, onların çocuk doğurmalarını ya da kıt gelirleriyle ailelerine destek olan erkeklere yardım adına ev işleri yapmalarını kastetmiyorum. Bu tür iş, ne kadar büyük fedakarlığa ulaşıp enerji harcansa da binlerce küçük çabadan oluşsa da mevcut kapitalist kâr üreten türde bir işi üretici olarak kabul eder. Buradan bakınca bacaklarıyla patronunun cüzdanına para süpüren müzikhol dansçısı üretken bir işçidir, ancak evlerinin dört duvarı arasında ırgat gibi çalışan proleter kadın ve anneler üretken değildir. Bu kulağa gaddarca ve delilik gibi geliyor ama tam olarak günümüz kapitalist ekonomisinin gaddarlığını ve deliliğini ortaya koymaktadır (akt. Brown, 2016, s. 117).”

Kadının bakım emeğinin görünmezliği ve bakım eyleminin kendi içerisindeki duygusal niteliği, bakım emeğini piyasadaki diğer kategorilerden ayırmaktadır. Bakım emeği duygusal bağları her zaman bünyesinde barındırmaktadır çünkü bireyler sevdikleri, değer verdikleri kişilerin bakımlarını üstlenmektedir. Bu nedenle ev içi emek, evlerde gündelik yaşam pratiklerinde sürekli üretilmekte ve yeniden üretime katkı sağlamaktadır (Özkaplan, Duygusal Emek ve Kadın İş/Erkek İş, 2009, s. 16-17). Buradan hareketle kadın emeği hangi sektörde olursa olsun artı değer üretimine katkıda bulunduğu sürece, üretken işçinin emeği konumunda yer almaktadır. Kadınların ev içindeki bakım emekleri de bu üretkenliklerinden bağımsız ele alınamamakta, Marx’ın kavramsallaştırmasıyla üretken emek niteliği taşımasa da ev içi bakım emeğinin günümüz kapitalizminde yeniden üretimin önemli kaynaklarından biri olduğunu belirtmek gerekmektedir. Özellikle yemek, çamaşır, çocuk bakımı, temizlik gibi gündelik yaşam pratiklerinde önem taşıyan işler, erkeği iş hayatına hazırladığı için yeniden üretim sağlamaktadır. Bu yeniden üretim, “erkeği işe hazırlamak”tan aynı erkeğin iş yerinde karşılaştığı psikolojik sorunları evde halletmeye çalışmasına kadar oldukça geniş bir skalada açıklanabilmektedir. Fakat kadın emeği üzerinde durulurken göz önüne alınması gereken temel çelişki şudur: Hizmet sektörü yoğun olarak kadın istihdam etse de herhangi bir kriz anında gözden çıkarılan ilk çalışanlar da kadınlar olmaktadır. Bu durumun temel sebebinin ise kadınların omzundaki bakım yükü gösterilebilmektedir.

2.4.6. Çağrı merkezlerinin “pandemisi”: Evden çalışma

Dünyada 2019 yılının Aralık ayında görülmeye başlanan, Türkiye’de ise 11 Mart 2020’de ilk vakasının tespit edildiği Covid – 19 virüsü, yine 11 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından pandemi olarak ilan edilmiştir (http1). Covid – 19 pandemisi de dünya tarihi boyunca yaşanan tüm pandemi vakaları gibi tüm dünyayı ekonomik ve sosyal açıdan oldukça geniş biçimlerde etkilemiştir. Bu bağlamda küresel bir krize dönüşen Covid-19 pandemisi ekonomik, siyasal ve toplumsal açıdan birçok dönüşümü beraberinde getirmektedir. Dünyanın farklı coğrafyalarında farklı toplumsal

gruplar tarafından farklı pratiklerle deneyimlense de bu salgın sürecinin toplumsal hayatın her alanında etkileri olacağını düşünmek mümkündür. Koronavirüs salgını en temelde sağlık sorunu olduğu için hangi sınıfa, statüye, etnik gruba, dine vb. mensup olursa olsun hiçbir birey, bu salgından ve bu salgının etkilerinden muaf tutulamamaktadır. Ancak vurgulanması gereken şudur ki koronavirüs bulaşmak açısından herhangi bir sınıf ayrımı yapmasa da bu virüsle mücadelenin karakteri doğrudan sınıfsal bir nitelik taşımaktadır.

Koronavirüs salgını dünya üzerinde görülen ilk pandemi vakası değildir ve muhtemelen son da olmayacaktır. Ancak koronavirüsün geçmişteki salgınlardan en büyük farkı, büyük bir hızla yayılmasıdır ve bu hızın önde gelen sebeplerinden biri de küreselleşme süreçleri olarak görülmektedir. Küreselleşme aracılığıyla bireyler dünya üzerinde oldukça hızlı bir biçimde hareket edebilmekte, gıda malları farklı ülkelerde üretilip farklı ülkelere gönderilebilmekte, haberler de mekan ve zamandan bağımsız biçimde dolaşabilmektedir. Böylece hem salgının yayılması hızlı bir biçimde gerçekleşmekte hem de salgınla ilgili bilgiler, söylemler dünya çapında hareket edebilme imkanı bulmaktadır. Buradan hareketle koronavirüs pandemisinin dünya üzerindeki her coğrafyada her insanı etkilemesi sebebiyle bireyleri sınıf, statü ayrımı gözetmeden eşitlediği görüşleri ortaya çıkmaktadır. Elbette koronavirüs doğrudan hayatta kalma mücadelesi olduğundan bireyleri bu açıdan eşitlemektedir. Fakat hayatta kalma mücadelesindeki en kritik noktalardan biri olan “evde kal” çağrılarının sınıf ayrımı gözetmediği bir gerçektir.

Salgının hayatımızın merkezine yerleştirdiği “evde kal”abilmek, hijyen malzemelerine ulaşabilmek, temiz su ve gıda kaynaklarına erişim, internet üzerinden eğitim gibi birçok meselenin bireylerin toplumsal hayatlarına etkisi, sınıfsal konumlarıyla doğrudan ilişkilenebilmektedir. Çünkü salgınla mücadeledeki en kesin çözümlerden biri olan “evlere kapanma”, çalışanlar açısından herhangi bir devlet politikasıyla hayata geçirilmemiştir. Elbette toplum açısından kritik iş yerlerinin açık olması önem taşımaktadır ancak Türkiye’deki ilk vakanın görüldüğü tarihten bugüne hiçbir fabrika kapatılmamıştır. Bunun yanı sıra sokağa çıkma yasakları günlerinde çeşitli özel izinler ve valilik kararlarıyla fabrikalar çalıştırılmaya devam etmiştir. Bir yandan devlet tarafından “evde kal” çağrıları yapılırken diğer yanda evde kalamayanlar kalabalık servislerle, binlerce kişinin çalıştığı fabrikalara, uzunca bir müddet gerekli koruyucu ekipman

olmadan gönderilmiştir. Bu süreçte işçi ve emekçilerin çalışmak zorunda bırakılmalarının yanında esnek çalışma biçimleri de dönüşüme uğramakta, sendikal haklar başta olmak üzere mevcut olan haklar gasp edilmektedir. Örnek olarak Merinos fabrikasının yönetim kurulu, çalışanlardan herhangi birine virüs bulaştığı takdirde virüs bulaşan işçinin cezalandırılacağını duyurmuştur (http2). Yine bir inşaat şantiyesinde çalışan işçilere, “Çalışırken koronavirüs kaparsam tüm sorumluluk bana aittir.” biçiminde taahhütnameler imzalatılmıştır (http3).

Ancak pandeminin bu sınıfsal karakteri ve işçilere “evde kalamamak” şeklindeki yansımaları, yalnızca sanayi işçilerini kapsamamaktadır. Günümüz kapitalizminin geldiği nokta, hizmet sektörü çalışanlarının çalışma koşullarını da esnekleştirmekte ve pandemi süreci de bu esnekleştirilme süreci için işverenlerin lehinde kendini var etmektedir. Pandemi öncesinde de esnek ve güvencesiz çalışma içerisinde olan hizmet sektörü çalışanlarının bu güvencesizlik hali, pandemi sürecinde evden çalışma yöntemine geçilmesiyle katmanlaşmaktadır. Evden çalışma sistemine geçilen sektörlerin başında, iletişim, eğitim, bankacılık, yazılım ve reklamcılık gibi sektörler yer almaktadır. Bu sektörlerde çalışanlar, evden çalışmayla hem yeni bir gözetim türüne tabi tutulmakta hem de mesai saati kavramının silikleşmesi başta olmak üzere esnek çalışma rejiminin birçok olumsuzluklarıyla baş etmek zorunda bırakılmaktadır.

Evden çalışma hem çalışanlar hem de işverenler açısından olumlu bir tablo sergiler görünmektedir. Pandemi sürecinde evden çalışmaya geçiş, öncelikli olarak özgürlük ve özel alan savunularıyla sahiplenilmektedir. Gerek çalışanlar gerekse işverenler için evden çalışma pratikleri birçok açıdan verimli görülebilmektedir. Çalışanlar açısından işe gitmek için uzun yollar kat etmek mecburiyetinin ortadan kalkması, işe beş dakika kala bile uyanabilme özgürlüğü, evinin istediği odasından çalışabilmenin sağladığı rahat koşullar oldukça yararlı bir anlam ifade etmektedir. İşverenler açısından da iş kazası risklerinin azalması, hak gaspı olmasına rağmen yol ve yemek ücreti ödemek zorunda kalınmaması, zaman mefhumunu esnetebilme şansı gibi birçok gelişme, evden çalışma sisteminin verimliliğini kanıtlamaktadır. Fakat evden çalışma, bu “olumlu” yansımalarının yanında oldukça büyük olumsuzluklar da getirmektedir. Öncelikli olarak bu olumsuzluklar arasında çalışanların “post-gözetim” olarak adlandırılabilen yeni bir gözetim türüne tabi kılınması sayılabilmektedir.

Gözetim kapitalizminde bireyler X-Ray cihazları ya da güvenlik kameralarıyla izlenirken post-gözetim pratikleri bireylerin izlenmesinin kendi “rıзалarı” sonucunda gerçekleşmesini de sağlayacak şekilde geniş bir alana işaret etmektedir. Bu açıdan gözetim kapitalizminin evrildiği post-gözetim pratiklerinin toplumu izleyenler ve izlenenler olarak ikiye ayırdığını söylemek mümkündür (http4). Evden çalışmanın bir getirisi olarak bu post-gözetim araçları da çalışanların bilgisayarlarında somutlaşmaktadır. Başta iletişim sektörü olmak üzere birçok sektör bu süreçte çalışanların öğle araları haricinde bilgisayarlarının kameralarını ve mikrofonlarını düzenli olarak açık tutmalarını zorunluluk haline getirmektedir. Bu post-gözetim, çalışanların mahremiyetini ihlal ederek bir disiplin aracı haline gelmektedir. Ayrıca bilgisayarlarının yanı sıra evde çalıştıkları süre boyunca cep telefonlarına gelen mesajlar, aramalar da çalışanlar üzerinde kontrol ve disiplin sağlamanın bir diğer aracı olmaktadır. Michel Foucault’nun da panoptikon⁹ kavramsallaştırması üzerinden analiz ettiği gibi toplumsal hayattaki iktidar mekanizmalarının gözetimi artık kestirilemez ancak sistematik olarak var olan bir gözetim şeklini almıştır. Çalışan, işverenin kamerasının açık olup olmadığını ne zaman ve ne sıklıkla kontrol ettiğini bilmemekte fakat herhangi bir zamanda kontrol edebileceğinin farkında olarak çalışmaya devam etmektedir. “Böyle bir iktidar sabit ve ketumdur. Doğrudan bedeni hedef almaktadır (Boyne, 2009, s. 161).” Beden üzerindeki tahakküm sağlama pratikleri, aslında kapitalizmin tarihi kadar eskiye dayanmaktadır. “Kapitalizmin tarihi aslında biraz da insan bedeni üzerinden emeğe dönüşebilecek yeni kapasiteler inşa etmenin ya da var olanları dönüştürmenin hikayesidir (Akalin, 2007, s. 118).” Kapitalizm sanayi işçilerini fiziksel kol gücüne dayanarak bedenlerini tahakküm altına almakta, günümüz hizmet sektörü çalışanlarının da hem bedensel hem zihinsel hem de duygusal aktivitelerini kontrol amacı güderek bedenleri üzerinde disiplin sağlamaktadır. Ancak Foucault’nun panoptikonun da tasavvur ettiği gözetim pratiklerini doğrudan çağrı merkezi çalışanlarının üstünde uygulanan denetime

⁹ Samuel Bentham’ın mimari anlamda ortaya koyduğu “panaptikon”u Michel Foucault, 1975 yılında yazdığı “Hapishanenin Doğuşu” adlı kitabında bir iktidar metaforu olarak kullanmaktadır. “Foucault bu Panoptikon sisteminin, modern toplumun, okul, hastane, hapishane, fabrika gibi birçok temel kurumunun işleyiş mantığını oluşturduğunu iddia eder. Böylece, daha az denetleyen sayısıyla, daha kalabalık kitlelere işletilen gözetimin maliyeti azalmış, monarşi döneminin baskıcı ve doğrudan olan denetimine nazaran çehresi yumuşamıştır. Suçun bir daha tekrarlanmaması için uygulanan cezalandırma yöntemi yerine, kişinin sürekli izlenmesinin ya da izleniyor olduğu düşüncesinin etkisiyle, onu henüz akıldan geçirme aşamasında yok etmeye yönelik çok daha incelikli bir iktidar teknolojisine örnek oluşturan Panoptikon örneği, günümüz gözetim şekillerini açıklamak için hala daha önemli bir referans teşkil etmektedir (Ergur, 2016, s. 7).”

uyarlanması doğru olmayacaktır. Çünkü çalışma süresi boyunca çağrı merkezi çalışanları, denetleyicilerin kontrolünü içselleştirerek pasif bir rol oynamamaktadır. Çalışanlar çeşitli direniş mekanizmaları geliştirebilmekte, kendi potansiyellerine uygun rollerde bulunabilmektedir. Bu nedenle Foucault'nun panoptikonunu çağrı merkezlerine uyarlamak, postmodernizm tuzağına düşmek anlamına gelebilmektedir (Bain ve Taylor, 2000, s. 16). Buradaki denetim mekanizmaları pasif çalışanlar ve aktif denetleyenler şeklindeki ikilikle açıklanamayacak kadar karmaşık bir nitelik taşımaktadır.

Evden çalışmanın hizmet sektörü ve özelde çağrı merkezleri çalışanları açısından bir diğer yansıması özel alan mahremiyetinin ortadan kalkması şeklinde tezahür etmektedir. Çünkü evden çalışma pratiklerinin mesai saati kavramını da silikleştirmesi, çalışanlardan her an iş yapmalarının ve iş yapmaları beklenmese dahi cep telefonlarına ya da maillerine bakmalarının beklenmesine sebep olmaktadır. Bu durum da çalışanların 7 gün 24 saat çalışıyor hissine kapılmalarına yol açmakta, ev içi hayatlarını çalışma hayatından ayıramamalarına neden olmaktadır. Böylece çalışanların duygulanımsal emek süreçlerinde yaşadıkları yabancılaşma ve işi dışsallaştırma duyguları şiddetlenmektedir. Çalışanlar kendilerini “kürek mahkumu” gibi hissetmekte, tüm sosyalleşme alanları ortadan kalktığı için kendilerini herhangi bir iş yapan robot ile eş değer görmektedir (http5).

Çalışanların güvencesizlik, endişe, kaygı, mahremiyete doğrudan müdahale gibi olumsuzluklar olarak yaşadıkları evden (uzaktan) çalışma deneyimini, işverenler günümüz kapitalizmindeki bir verim kapısı olarak görmektedir. Küçük çaplı düşünüldüğünde işverenin yemek ücretlerini ödememeye başlaması, servis veya yol masrafı olmadığı için maliyetleri düşürebilmesi, Covid – 19 virüsü nedeniyle çalışanlarının evde olmaktan başka seçenekleri olmadığını bilmesi sebebiyle her an işini yaptırabilmesi, işveren açısından oldukça avantajlı noktalar olarak ele alınabilmektedir. Ayrıca bu küçük çaplı avantajların yanında Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği (TÜSİAD)'nin “Oyunun Kuralları Değil, Kendisi Değişti” şiarıyla 2021 yılının Ocak ayında düzenlenen “Dijital Türkiye Konferansı”nda birçok kamu hizmetinin dijital olarak yürütülmeye başlandığı, e-ticaret sektörü başta olmak üzere internet aracılığıyla faaliyet gösteren birçok sektörde %50'den fazla bir büyüme oranının bulunduğu ve işverenler olarak “dijitalleşme sürecini fırsata çevirmeye niyetli” bir tutum içerisinde bulunduğu vurgulanmaktadır (http6). İşverenlerin oyunun kurallarının değil doğrudan kendisinin

değiştirdiğini ileri sürmesi, çalışanlar açısından aynı anlama gelmemektedir. Evden çalışmanın kıskacındaki çalışanlar, bir yandan günümüz kapitalizminin dayattığı esnek çalışma ve hızlı adapte olma zorunluluğu hissetmekte diğer yandan ev içi sorumlulukları yüklenmek durumunda kaldıkları için çalışma yaşamları ve özel hayatları arasında gerilimler yaşamaktadır.

Bu gerilimler, kadın çalışanlar açısından daha şiddetli bir hal almaktadır. Kadınların ev içindeki işlerden sorumlu görülmesi, evden çalışmaya geçen kadın çalışanların yüklerini katmerleştirmektedir. “Çocukların evden online eğitim gördüğü, ebeveynin uzaktan çalıştığı yeni kapitalist ideal ofis, yol, yemek masrafı, bilgisayar iletişim, su-elektrik faturası gibi giderleri azaltarak işverene muazzam bir kazanç sağlarken; toplumsal üretimin getirdiği sosyal bedellerin yükünü üzerinden atma yolunu açıyor (http7).” Bu nedenle işverenlerin evden çalışma neticesinde işverenin karşılaması gereken sorumlulukları çalışana yüklemesi, çalışanların ev içi emeklerinin daha da görünmez kılınmasına sebep olmaktadır. “... Ne tam anlamıyla işime, ne çocuğuma ve sevdiklerime ne de hayata odaklanabiliyordum gibi hissediyorum. Arada kalmışlık hissi, ne onu ne bunu tam olarak yapamıyordum gibi... Evden çalışma özel hayat-ış ayrımını bitirdi ve süre uzadıkça bunun yıpratıcılığını daha derin hissediyorum (http8).” diyen bir kadın çalışan, hem evden çalışmanın hem de esnek istihdam koşullarının çalışanların özel hayatlarına olan etkisini gözler önüne sermektedir. Tüm bu süreç neticesinde pandemi, ekonomik, siyasi ve toplumsal anlamda her alanda bir kriz halini ifade etmekte, eşitsizliklerin ve sınıfsal sömürünün keskinleşmesine sebep olmaktadır.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın yöntemi, çizilen kuramsal çerçeve kapsamında ve araştırmada görüşülen katılımcıların görüşleri doğrultusunda ortaya somut bir netice konulmasını sağlamak açısından önem arz etmektedir. 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.

Nitel araştırma yönteminin araştırma açısından öne çıkan avantajları arasında değişkenliği, tartışılabilirliği, birçok yöntem ve tekniği bünyesinde barındırması sayılabilmektedir. Bu nedenle nitel paradigmanın oldukça geniş bir çeşitliliği kapsadığı söylenebilmektedir (Punch, 2011, s. 132). Bu çeşitliliğin mevcudiyeti, araştırmada görüşülen katılımcıların farklı yaşlara, farklı cinsiyetlere ve cinsel yönelimlere, farklı etnik kimliklere vb. sahip olmasından kaynaklı olarak araştırmanın bilimsel tutarlılığının sağlanmasına yardımcı olacaktır. Ayrıca nitel araştırma yönteminin diğer yöntemlere nazaran araştırmacıya daha aktif bir rol yüklemesi, araştırma verilerinin analizi noktasında araştırmacıya daha fazla alan açmaktadır. Nitel paradigmanın araştırma açısından sağladığı bir diğer avantaj ise hem araştırmacı hem de katılımcılar açısından bir doğallık içerisinde yürütülmesine kapı aralamasında yatmaktadır. Nitel araştırma yönteminin bu doğalcı yapısı, araştırmacıya “içeriden bir bakış” geliştirmesinin olanaklarını sunmaktadır. Ayrıca nitel araştırma yöntemi sayesinde belirli ortamlar anlaşılabilen, yorumlar geliştirilebilen, katılımcıların gündelik yaşam pratikleri gözlemlenebilmektedir (Punch, 2011, s. 142-143). Bu nedenle araştırmanın yönteminin nitel araştırma modeli olarak seçilmesi, araştırmacının çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşullarını, sınıfsal konumlarını, çağrı merkezlerindeki üretim ve denetim mekanizmalarını ve çağrı merkezi çalışanlarının gündelik yaşam pratiklerini açıklaması açısından önemli yer tutmaktadır.

3.2. Çalışma Grubu

Araştırma kapsamında araştırmacının 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 araştırmacının çalışma grubunun örneklemini 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. Kartopu örnekleme, katılımcıların araştırmacıyı bir başka katılımcılara yönlendirmesi açısından tercih edilmiştir. “Katılımcılar araştırmacıları yönlendirir ve örneklem büyür. Bu sebeple ‘kartopu etkisi’ olarak ifade edilmektedir (Yağar ve Dökme, 2018, s. 5).” Kartopu etkisi sebebiyle araştırmacı farklı katılımcılara ulaşmış, ayrıca sendika yetkilileriyle de görüşme sağlamıştır. Araştırma kapsamında 24 çağrı merkezi çalışanı ve 2 sendika çalışanı olmak üzere toplam 26 katılımcıyla görüşme sağlanmıştır.

3.3. Veri Toplama Tekniği ve Aracı

Araştırmacının elde ettiği veriler, nitel araştırma yönteminin sunduğu veri analiz teknikleriyle çözümlenmiştir. Bunun için araştırmacı öncelikli olarak alandan elde ettiği bilgileri kodlama ve not alma teknikleriyle kategorize etmiş, sınıflandırmış ve etiketlemiştir. Böylece araştırma süresince verilerin sistematik ve düzenli olarak kayıt altına alınması sağlanmıştır. Ayrıca kodlama ve not alma tekniği, araştırmacının elde ettiği verileri karşılaştırmasına ve daha soyut kavramlar geliştirmesine de olanak tanımıştır (Punch, 2011, s. 198).

Veriler, yarı-yapılandırılmış derinlemesine görüşme ve yarı-yapılandırılmamış odak grup görüşmesi teknikleriyle toplanmıştır. İki görüşme türü için de farklı araştırma soruları hazırlanmıştır. Odak grup görüşmesinde sorular açılış soruları, tanıma soruları, geçiş soruları, araştırma soruları, anahtar sorular, kapanış soruları ve final sorusu olmak üzere 7 bölümden oluşmaktadır. Odak grup görüşmelerinde araştırmacı, araştırmayı yürüten deniyade görüşmeyi idare edici bir rol oynamaktadır (Punch, 2011, s. 168). Böylece araştırmacı, odak grup görüşmesinde katılımcıların birbirleriyle olan etkileşimini

gözlemlene imkanı da bulmuştur. 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.

3.4. Veri Analizi

Araştırmacı yarı-yapılandırılmış derinlemesine görüşmeleri ve odak grup görüşmelerinden elde ettiği verileri kodlama tekniğinden yararlanarak belirlediği üst temalar ve bu temaların alt temalarına uygun olarak analiz etmiştir. Bulgular kapsamında dört üst tema belirlenmiştir. Birinci üst tema duygulanım tezahürleri, ikinci üst tema çağrı merkezlerinde sınıf konumları, üçüncü, üst tema mobil mobbing ve dördüncü üst tema çağrı merkezlerinin pandemisi şeklinde seçilmiştir. Birinci üst temaya dair alt temalar, robotikleşme, stres ve hakaret; ikinci üst temaya dair alt temalar bodrum katlar, yakaların renkleri ve rekabet; üçüncü üst temaya dair alt temalar, mola gaspı, kalite standartları gereksinimi ve mobil hayat zorunluluğu şeklinde genişletilmiştir. Dördüncü üst temaya dair alt temalar ise evden çalışma, modern pranga ve tahammülsüzlük” olarak belirlenmiştir. Bu üst ve alt temalar çerçevesinde araştırmanın bulguları yorumlanmış, çağrı merkezi çalışanlarının hem duygusal ve duygulanımsal emek süreçleri hem çalışma koşulları hem de sınıfsal konumları açıklanmıştır.

Duygulanım tezahürleri üst teması, araştırmanın çağrı merkezi çalışanlarının duygusal ve duygulanımsal emek süreçlerine odaklanması sebebiyle belirlenmiştir. Çağrı merkezlerinde sınıf konumları ise çalışanların kendilerini sınıfsal olarak hangi sınıfa ait hissettiklerinin ve örgütlenme konusundaki deneyimlerinin açıklanması açısından önemli görülmüştür. Mobil mobbing ise çağrı merkezi çalışanlarının iletişim sektörüne mensup olmalarından kaynaklı olarak cep telefonları gibi mobil aygıtlar aracılığıyla diğer sektörlerle nazaran daha yüksek düzeyde olumsuz davranışlara maruz kalmasıyla ilişkilendirilmiştir. Çağrı merkezlerinin pandemisi üst teması da pandemi koşullarında evden çalışmaya geçen sektörlerin başında çağrı merkezlerinin bulunması ve araştırma kapsamında evden çalışmanın çağrı merkezi çalışanlarının hem çalışma koşullarını hem de gündelik yaşam pratiklerini nasıl etkilediğinin açıklanması sebebiyle belirlenmiştir.

Üst temalara dair belirlenen alt temalar, araştırmacı tarafından katılımcıların araştırma sorularına verdikleri yanıtlar doğrultusunda çalışma koşullarının duygusal ve duygulanımsal emek süreçlerine olan etkisinin, çalışma koşullarının özel hayatlarına olan yansımalarının ve sınıfsal konumlarının anlaşılması amacıyla ortaya konmuştur. Robotikleşme, stres ve hakaret alt temaları çağrı merkezi çalışanlarının çalışma süreleri boyunca her gün devamlı olarak yaşadıkları ortak süreçler olduğu için bu alt temalar aracılığıyla çalışanların duygusal ve duygulanımsal emek süreçleri daha anlaşılır kılınmıştır. Bodrum katlar, yakaların renkleri ve rekabet alt temaları, çalışanların sendikal örgütlenmeye dair bakış açılarını ve çağrı merkezi çalışanlarının orta sınıfa dahil edilip edilmeyeceğini tartışmaktadır. Mola gaspı, mobil hayat zorunluluğu ve kalite standartları gereksinimi alt temaları ise çalışanların çalışma koşullarından kaynaklı olarak maruz bırakıldıkları olumsuz tutum ve davranışları yansıtmaları açısından önem teşkil etmektedir. Evden çalışma, modern pranga ve tahammülsüzlük alt temaları ise çalışanların pandemi boyunca evden (uzaktan) çalışma sisteminde çalıştırılmasının çalışanlarda uyandırdığı hisleri ve özel hayatlarına olan yansımalarını belirtmesi açısından önemli görüşmüştür. Böylece verilerin analizi belirlenen alt ve üst temalar doğrultusunda gerçekleştirilmiş ve çağrı merkezi çalışanlarının hizmet sektörü içindeki konumları somutlaştırılmıştır. Araştırma kapsamında katılımcıların kişisel bilgilerinin saklanması ve gizliliklerinin sağlanması amacıyla her katılımcıya isimlerinden farklı rumuzlar atanmıştır. Bulgular yorumlanırken bu rumuzlar kullanılmıştır. Rumuzlar ve katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili bilgiler detaylı olarak Ek – 4’te yer almaktadır.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmanın bulguları, araştırmanın konusuna ve amacına uygun olarak belirlenen üst ve alt temaları kapsamında ortaya konmuştur. Katılımcıların araştırma sorularına verdikleri yanıtlar doğrultusunda araştırmanın bulguları dört üst tema içerisinde açıklanmış ve bu üst temaların sahip oldukları alt temalar içinde genişletilmiştir.

4.1. 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. Duygulanımsal emek süreçlerinin tezahürlerinin çağrı merkezi çalışanlarının yaşamlarında çoğunlukla robotikleşme, stres ve hakaret biçiminde karşılık bulması, bu üst temanın alt temalarını oluşturmuştur. Katılımcılardan birinin araştırma sorularından birine verdiği yanıt, çağrı merkezi çalışanlarının duygulanım tezahürlerini anlamak açısından oldukça kilit bir noktada durmakta, duyguların çağrı merkezi sektörü içindeki önemini göstermekte ve çalışanların çalışma süresi boyunca yoğun bir biçimde duygusal emek sarf ettiklerini örneklendirmektedir:

“Her şey robotik, kendimi insan gibi hissetmiyordum. Duygu hissetmiyordum bile. Bütün hepsini sömürüyorlar. Günde 500 çağrı almak insanüstü bir şey.” (Duygu, Derinlemesine Görüşme, 2021)¹⁰

4.1.1. 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,

¹⁰ Katılımcıların sorulara verdikleri yanıtlar katılımcıların kimliklerinin gizli kalması amacıyla belirlenen rumuzlar, görüşme türü ve yılı şeklinde belirtilmektedir. Katılımcılara dair yer verilen isimler katılımcıların isimleri değil, araştırmacının belirlediği rumuzlardır.

robotikleşmeye dair verdikleri bilgilerin sıklığı, bu kavramsallaştırma için önemli görülmüştür. Katılımcılardan Hale'nin,

“Çağrı merkezinde çalışmak duygulara yer verilen bir şey değil. Senin duygularına yer yok. Müşteri veriyor, sen veremiyorsun. Robotlaşmaya başladım diyorum iyice.” (Derinlemesine Görüşme, 2021)

yanıtı robotikleşmenin çağrı merkezi çalışanları açısından ifade ettiği anlamı gözler önüne sermektedir. Çünkü çağrı merkezi çalışanları her gün yaklaşık 9 saat boyunca aynı cümleleri tekrarlamakta, bilgisayar üzerinden aynı işlemleri yapmakta, telefonu aynı cümleyle açmakta ve aynı cümleyle kapatmaktadır. Katılımcıların araştırma sorularına verdikleri kimi yanıtlar bu durumu somutlaştırmaktadır:

“Bizim bir robotmuş gibi sürekli gülerek konuşmamızı istiyorlar. Tamamen çalışanın sorumluluğunda. O gün babamız ölmüş olsa çalışıyoruz. (Evde)¹¹ 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 açmaktadır¹². 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:

¹¹ Katılımcıların görüşlerine yer verilirken parantez içinde verilen ifadeler, anlatımın akıcı olması için araştırmacı tarafından eklenen ifadelerdir.

¹² Bu konuya dair çağrı merkezi çalışanlarıyla gerçekleştirilmiş bir röportaj için bkz.: <https://t24.com.tr/haber/onlar-sistit-olup-depresyona-giren-robotlar,75563>

“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 niteliktedir. Duygu yönetimi ile ilgili genellikle hiçbir eğitim verilmemesi, eğitim verilse dahi bu eğitimlerin yetersiz düzeyde kalması şirketlerin kâr beklentisiyle ilişkilendirilebilmektedir. Çünkü şirket içi tüm eğitimler, şirket açısından bir maliyet kalemi anlamına gelmektedir. Bu nedenle çağrı merkezlerinde duygu yönetimi süreçleri müşteri temsilcilerinin omzuna yüklenmekte ve çalışma süresince maruz kalabilecekleri tüm olumsuz duygularla tek başlarına mücadele etmeleri beklenmektedir. 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,

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

şeklinde belirttiği gibi çalışanlardan ne olursa olsun alttan almalarının beklenmesi “ezik gibi” hissetmelerine yol açmakta, bu durum da çalışanlara değersizlik olarak yansımaktadır:

“Sanki sen doğa üstü güçlere sahipmişsin gibi düşünüyorlar. Maalesef kelimesi olumsuz duygu diye yasaklı. Sanki senin elinde sihirli bir değnek varmış gibi davranıyorlar. İlk zamanlar kabus gibiydi.” (Bilge, Derinlemesine Görüşme, 2021)

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

“Karşıdaki insan seni insan olarak görmüyor. Hayır dediğimiz anda yokuz.” (Behçet, 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)

“Hüngür hüngür ağladım bir çağrıda. Herkesin verdiği emek farklı. Duygu açısından çok yoğun bir durum. Herkes kaldıramaz. İnsanların sabır noktaları bir yere kadar. Çok şükür çalışıyorsun diyerek kendimi motive ediyorum. Mute tuşumuz (müşteri temsilcilerinin çağrı esnasında kendi seslerini kısmaya yarayan bir tuş) var bizim, ona basıyorum, derin nefes alıyorum ve sen elinden geleni yaptın diyorum. İşin başından kalkınca aklıma getirmemeye çalışıyorum, getirirsem psikolojim bozuluyor.” (Hale, 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,

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

yanıtı şirketin müşteri temsilcilerine verdikleri değer çalışanlardaki yansımalarını göstermesi açısından oldukça önemli bir noktada durmaktadır. 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:

Aynı zamanda çağrı merkezi çalışanlarının bu değersizlik hissi gündelik yaşam pratiklerinde de kendini göstermektedir. Çalışanlar hem değersiz hissettikleri için hem de uzun süre telefonda konuşmak ve konuşurken aynı cümleleri tekrarlamak zorunda kaldıkları için gündelik hayattaki sosyalleşme süreçlerinden zorunlu olarak fedakarlık yapmak durumunda kalmaktadır:

“Çağrı merkezi çalışanları çok değer görmez. Ben gizlemeye çalışıyordum.” (Güzide, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Biz şubedekinden daha çok şey biliyoruz ama insanlar daha cüretkar. Takım elbise, güvenlik vs. Ona bankacı gibi davranıyorlar. Sana herhangi bir müşteri temsilcisi gibi.” (Koray, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Çağrı merkezi yerine bankanın iletişim merkezi demeyi tercih ediyorum. İngilizce deyin hemen ‘vay’ diyorlar.” (Elif, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

Katılımcıların yukarıda yer verilen yanıtları, yeni işlerin icadı tartışmasına ve çağrı merkezi çalışanlarının yaptıkları iş ile değer görmek istemesine ışık tutmaktadır. Çağrı merkezi çalışanlarının işlerinin toplum nezdinde değer görmediklerini düşünmesi, toplumsal hayatlarında işlerinden bahsederken iş tanımlarını “havalı” isimlerle değiştirmelerine sebep olmaktadır. “Müşteri temsilcisi” yerine “bankanın iletişim uzmanı” tabirini kullanmaları bu duruma örnek olarak verilebilmektedir. Çalışanlar, bu isimlendirmeler sayesinde toplumun kendilerini daha değerli ve daha yüksek statülü bir birey olarak algılayacaklarını düşünmektedir:

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)

“8 dakikada bir insanın tuvalet ihtiyacını giderip, bir çay içip, arkadaşıyla iki kelam laf edip işine dönmesi mümkün değil.” (Arif, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Seviyorum, insanlara yardım edebilmeyi seviyorum. Empati kuruyorsun. Ama dinlenme anın yok. Es veremiyorsun. Aradan 0,1 saniye geçiyor hemen çağrı düşüyor sana.” (Ufuk, 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)

“Kullanmadığın molanın ücretini ödemiyorlar. Kullanmama değil, kullandırılmama durumu bu. Moladan 1 dakika geciksen tacizler başlıyor.” (Murat, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“9.30-19.30 arası çalışıyoruz, toplam 50 dakika mola var. Regl olduğumuzda istediğimiz zaman tuvalete gidemiyoruz.” (Zuhal, Derinlemesine Görüşme)

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

Yukarıda çalışanlara çalışma koşullarıyla ilgili neler söyleyebilecekleri sorusuna verdikleri yanıtlara yer verilmiştir. Yanıtlarda görülen çalışma koşulları, çağrı merkezi çalışanlarının çağrı almak dışındaki özel hayat kavramlarının gün geçtikçe ellerinden alınmasına ve hayatları üzerinde kontrol sağlayamamalarına sebep olmaktadır. Çalışanlar hem özel hayat ve çalışma yaşamı arasında bir denge kuramamakta hem de işin zihinsel ve duygusal yorgunluğu sebebiyle çevrelerindeki insanlarla derin duygusal iletişimler kurmakta zorlanmaktadır. Bu bağlamda çalışanlar sosyal yaşamlarında asgari düzeyde iletişim kurmak istemekte ki çoğu zaman çalışma koşullarının yoğunluğu sebebiyle ailelerine, arkadaşlarına, hobilerine, sosyal aktivitelerine zaman ayıramamaktadır.

Araştırma kapsamında katılımcılara çağrı merkezinde çalışmanın psikolojilerine ve özel hayatlarına olan etkisi sorulmuştur. Bu kapsamda çağrı merkezlerindeki çalışma koşullarının çalışanların sosyal hayatlarına olan etkisi katılımcıların aşağıda yer verilen yanıtlarında görülebilmektedir:

“Belli etmemek zorundasın, ağlayarak çıkanlar oluyor. Duygusal yük olduğunu düşünüyorum. Yalnızlaştırıyor, işten uzaklaştırıyor.” (Hacer, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Bu işe başladığımdan beri arkadaşlarımla telefonda konuşamıyorum.” (Güzide, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“İnsanlara açıklama yapmak istemiyorum.” (Gamze, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Sürekli florasan lambanın altında çalışmak, güneş görememe sorunu... Depresifleştiriyor bu durum. Sese karşı duyarsızlaşma, duyma problemleri de oluyor. Bu yüzden ücretsiz izne çıkanlar oldu. Sosyalleşemedim uzun süre. Bir yandan sosyalleşmeye açtım ama canım istemedi. Rüyamda da birileriyle konuşuyordum. Günlük konuşmalarına da yansıyor.” (Uraz, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Çok konuşkan olmasam da boş zamanlarımda ailemle olmak bile zor geliyor.” (Burçin, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Asosyalleştirdi çünkü cebinde kelimen kalmıyor.” (Behçet, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Ben sinema bölümü mezunuyum, film izlemek istiyorum boş zamanlarımda ama ses duymak istemiyorum. Mesaim bitince eve gidip uyuyayım diyorum sadece.” (Tülay, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Çağrı merkezinde çalışan insanların ekstra bir sosyal hayatlarının olması gibi bir şey söz konusu değil. Bir insanın günde 8 saat birileriyle iletişim halinde olduğunu düşünün, geriye kalan zamanlarında aileleriyle, eşleriyle, dostlarıyla konuşabilecekleri hiçbir şey kalmıyor. Bir arkadaşım nasıl olduğumu sormak için beni arıyor, ben ise hep iş yerinde yaşadığım şeyleri anlatıyorum.” (Arif, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Sosyal hayatımdan insan çıkartmaya başladım. Kardeşlerim, yakın arkadaşlarım aradığında telefonu açmaya da korkuyorum. Sonrasında yüz yüze de istememeye başladım. Sanki gün içinde 200 kişiyle görüşmüşüm ve ekstra kimseyle görüşemezmişim gibi.” (Murat, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

Araştırma sonucunda bu gibi örneklerin sıklık göstermesi, çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları sebebiyle sosyal hayatlarında sağlıklı iletişim kuramadığını, çalışma esnasında sarf ettikleri yüzeysel duygusal davranış kalıplarının özel hayatlarına da yansıdığını göstermektedir. Çağrı merkezi çalışanlarının tüm yaşamları çağrı almaktan ibaret olmakta, bu durum çalışanların hayatlarında yabancılaşma ve çevrelerine karşı duyarsızlaşma olarak somutlaşmaktadır.

Araştırma kapsamında çağrı merkezi çalışanlarının duygulanım tezahürlerinin hem müşterilerden hem de takım liderleri gibi yetkililerden işittikleri hakaretlerde göze çarptığı görülmüştür. Bu nedenle duygulanım tezahürlerinin bir diğer alt teması hakaret olarak belirlenmiştir. Çağrı merkezi çalışanları, bir gün içinde aldıkları çağrıların neredeyse yarısında küfre, hakarete, sözlü tacize maruz kaldıklarını belirtmektedir.

Çalışanlar, müşteriler dışında işyeri yetkilileri tarafından maruz kaldıkları hakaretlerin ise mobbing olduğunu vurgulamaktadır:

“Motivasyon adı altında mobbing var. Kardeşiz, biz bir aileyiz diyorlar. Bunları tatsızlık çıkmasın diye söylüyorlar ama çalışanlar sindirmek için olduğunu farkında değil.” (Yasin, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Kotayı dolduramayınca mobbinge karşılaşıyorsunuz. (Söylediklerini) 2-3 kere yerine getirmezsene işten çıkarılabiliyorsunuz. Sürekli küfre maruz kalıyorsunuz. Çalışmaya başladıktan 8 ay sonra kotayı dolduramadığım için rencide edilerek çıkarıldım. Aslında bir paradoks bu. Modumuzu yüksek tutmamızı söylüyorlar ama patronlardan mod düşürücü şeyler duyuyoruz sürekli.” (Uraz, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Bunu yaşamadığın herhangi bir gün olmasına imkan yok. Yazılı uyarı veriyorlar performans düşüğe. Savaş alanı düşün alanın ortasına bizi atmışlar.” (Ufuk, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Kriteri olmadığı için iş basitleşiyor. Çok fazla konuşmayı bilmeyen insan var. Yöneticim bana çok bilgisizsin demişti.” (Elif, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

İşveren ve takım liderleri gibi yetkililer dışında çalışanlar, gün içerisinde aldıkları çağrılarda müşterilerden kaynaklı birçok olumsuz duruma maruz kalmaktadır. 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)

“Muhatap sensin ve seni şirket sanıyor. Şirket de bize duygularımızı nasıl yöneteceğimize dair eğitim vermedi, zamanla alışsınız ve becerinize bağlı diyorlar. Ama aslında beceri dedikleri şey, yalan söyleyebilmek. Yalan söylemeyi öğreniyorsunuz, kendinizden ödün veriyorsunuz.” (Tülay, 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 yaşıyayım ama benim fermanımı yazıyor. Alevden bir top geliyor. Elllerinde 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 karşılaşıyoruz.” (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.

4.2.Çağrı Merkezlerinde Sınıf Konumları

Çağrı merkezlerinde sınıf konumları, çalışanların diğer tüm sektörlerde olduğu gibi çalışma koşullarıyla ve üretimin gerçekleştirilme biçimiyle doğrudan ilişkilendirilmektedir. Kapitalizmin ilk aşamalarından günümüze geçirdiği dönüşümler, çalışanların sınıfsal konumları, sınıfsal aidiyetleri ve sınıf bilinçlerinde de dönüşüme sebep olmaktadır. Neoliberal piyasa koşullarındaki güvencesiz ve kuralsız istihdam biçimleri ve rekabete dayalı üretim süreçleri, sektör fark etmeksizin çalışanların yabancılaşma süreçlerini derinleştirmektedir (bkz.: Güngör, 2009; Emirgil, 2010; Yücesan – Özdemir, 2014; Standing, 2020). Bu nedenle çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumları, çağrı merkezlerinin mekanları, zamanı yönetim biçimleri, üretim aletlerinin karmaşıklığı, üretilen hizmetin biçimi, üretilen ürün çıktısı ve çalışanların duygusal ve duygulanımsal emek süreçleri gibi birçok faktörden etkilenmektedir.

Ayrıca çağrı merkezi çalışanlarının kendilerini ait hissettikleri sınıfsal konumlar, örgütlenmeye dair bakış açılarında da kendini göstermektedir. Çağrı merkezlerinde faaliyet gösteren sendikaların işlevlerini yerini getirmede kimi zaman yetersiz kalmaları, esnek çalışma biçimlerinden kaynaklı olarak çalışanların yan yana gelmelerinin ve örgütlenme olanaklarının kısıtlanması, kota ve prim usulüne dayanan kazanç sistemi nedeniyle çağrı merkezlerinde kolektif dayanışmanın değil bireysel rekabetin ön plana çıkarılması gibi sebepler çağrı merkezi çalışanlarının sendika veya derneklerde örgütlenmelerine ket vurabilmektedir. Buradan hareketle bu üst temanın alt temaları bodrum katlar, yakaların renkleri ve rekabet şeklinde seçilmiştir. Bu temalarda çağrı merkezlerinin sergilenen çalışma koşulları ile var olan çalışma koşullarının barındırdığı çelişkiler ile bu çelişkiler kapsamında çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal aidiyetleri açıklanmıştır. Çağrı merkezi çalışanlarının beyaz yakalı olarak adlandırılan meslek grubuna mı dahil oldukları, yoksa çalışma koşulları açısından giderek işçileştikleri bir durum mu sergiledikleri analiz edilmiştir.

4.2.1. 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. Şirket yetkilileri genellikle çağrı merkezi çalışanlarını görmemektedir. 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 kiralıyorlardı, 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)

“Dışarıdan bakılınca ne güzel masa başı iş deniyor. İşleri küçümsemek için söylemiyorum ama amelelik bundan iyidir, bedenin yorulur ama zihnin yorulmaz. Bu iş için referans ol diyenlere hiç olumlu konuşamıyorum.” (Arif, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Çalışanların çalışma mekanlarıyla ilişkili olarak araştırma sorularına verdikleri yanıtlar, çalışma yaşamlarındaki sınıfsal aidiyetlerinin üst ve 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 konumlandırılamamalarına 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)

“En az ücret en çok iş. Yönetim için dedikodu bunlar, çalışan için gerçek. Üreten biziz ama ücreti alan biz değiliz.” (Önder Efe, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Alt sınıftayız. Takım lideri de olsan onun da hiyerarşik baskısı var. İstedğin kadar yüksel alt sınıftasın.” (Ufuk, 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 bağırıyor.” (Koray, Odak Grup Görüşmesi, 2021).

“Duygusal olarak en alt, maddiyat olarak orta, başarı olarak en üst sınıftayız diyebilirim.” (Zuhal, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Modern köle, kölenin de kölesi. Tarlada yorulunca oturuyorsun, kimse sana neden oturuyorsun demiyor. Hem maddi karşılığını da alıyor.” (Tülay, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Hindistan kast sisteminin en altındayız.” (Behçet, 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 düşünmeleri 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. Buradan hareketle katılımcıların aktardıkları da göz önünde bulundurulduğunda araştırma kapsamında çalışanların ücretler ve çalışma koşulları kapsamında alt sınıfa dair bir aidiyet hissettikleri fakat “fiziksel emeğin yerine zihinsel, duygusal ve duygulanımsal emek yoğun bir iş görmeleri konusunda kendilerini işçi sınıfından ayrı bir yerde konumlandıkları görülmektedir.

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 vermektedir. Bu durum çalışanların

sınıf bilinçleriyle hareket ettiklerini göstermekte, aynı zamanda bu doğrultuda sendikal örgütlenmeye dair bakış açılarının olumlu yönde gelişmesini sağlamaktadır:

“Alt sınıftır. 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)

“Sendikal anlamda denetleme yok. Patronun doyumsuz bir yanı vardır her zaman.” (Uraz, 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:

“Çağrı merkezleri birçok farklı iş kolu içinde gösterilebildiği için işverenler sendikalaşmanın önüne geçebilmek amacıyla çalışanlarını farklı işkollarında gösterebiliyor. Bu durum da bizim faaliyet alanımızı kısıtlıyor. Baktığımızda çalışanların farklı iş kollarına bağlı olduğunu görüyoruz ve belirli sayıyı yakalayamadığımız için o şirkette sendikal faaliyet yürütemiyoruz.” (Ersin, Sendika Çalışanı, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“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 durumlar çağrı merkezlerindeki örgütlenme deneyimlerinin sınırlı bir düzeyde kalmasına sebep olmaktadır. Ancak bu durum çalışanların örgütlenmeye karşı soğuk bir tavır almasıyla ilişkilenebilmektedir. Aksine bu durum hem deneyimsizlikle hem de yasal boşluklarla ilişkili bir noktaya açıklanabilmektedir. Buradan hareketle sınıf mücadelelerinin deneyimle öğrenildiği göz önünde bulundurulursa çağrı merkezlerinde deneyim teşkil edebilecek çok sayıda örneğin bulunmaması, çalışanları örgütlenmek açısından tedirginliğe sürükleyebilmektedir. Araştırma kapsamında görüşülen bir sendika çalışanın,

“Ülke ekonomisiyle ilişkili olarak çalışanlar aslında işçilik kimliklerinin farkında oluyorlar. Ama ‘hele bir herkes sendikalı olsun da...’ diyorlar.” (Cengiz, Sendika Çalışanı, Derinlemesine Görüşme, 2021)

yanıtı da bu durumu ortaya koymaktadır.

Bu bağlamda çağrı merkezlerinde yerleştirilmeye çalışılan rekabet odaklı üretim sisteminin yanında çalışanların birbirleriyle dayanışma gösterdiklerini vurgulamak gerekmektedir. Çalışanlara çalışma arkadaşlarıyla olan iletişimleri ve çalışma hayatlarındaki zorluklarla başa çıkmada nasıl stratejiler geliştirdikleri sorulduğunda bu sorulara verdikleri yanıtlar doğrultusunda dayanışmacı bir iletişim geliştirdikleri görülmüştür. İşyerlerinde tüm çalışanların görebilecekleri bir yere asılan skorboardlar (tüm çalışanların gün içinde kaç çağrı aldıklarını veya kaç satış yaptıklarını gösteren tablolar), takım liderleri tarafından çalışanların birbirlerine örnek gösterilerek rekabeti pekiştirme çabaları bulunsada çalışanlar çalışma koşullarının ağırlığını hafifletebilmek için birbirleriyle dayanışma içerisinde hareket etmektedir:

“Dayanışmak zorundasın. Mola sistemi tam bir kaos. Bunu hafifletmek için dayanışıyoruz.” (Ayça, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Eskiden plansızdık, molalar vs. Şimdi molalarımızı kendimiz ayarlıyoruz. İdare ediyoruz birbirimizi.” (Selma, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Vardiyalı çalışıyoruz, bu yüzden vardiyalarımızı ya da izin günlerimizi konuşup kendi aramızda değiştiriyoruz.” (Hacer, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Çalışanların dayanışma içerisinde çalışma hayatlarında karşılaştıkları zorluklarla baş etme stratejileri geliştirmesi, genel olarak bakıldığında 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.

4.3.“Mobil Mobbing”

Araştırmanın bulguları kapsamında mobil mobbing üst temasının seçilmesinin sebebi, çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşullarıyla alakalı olarak en sık karşılaştıkları olumsuz durumlarından biri olmasından kaynaklanmaktadır. Çalışanların mola haklarının gasp edilmesi, sürekli dinleme ve izleme pratiklerine tabi tutulması gibi birçok mobbing biçimine maruz kalması nedeniyle bu üst temanın seçilmesi uygun bulunmuştur.

4.3.1. Mola gaspı, mobil hayat zorunluluğu, kalite standartları gereksinimi

Mobbing olgusu, günümüzde tüm çalışma hayatının içine yayılan bir karaktere bürünmüş görünmektedir. Tüm mesleklerde farklı biçimlerde kendini göstermektedir fakat hangi meslekte olursa olsun bir işyeri şiddeti olarak tanımlanmakta ve çalışanların psikolojik ve duygusal açıdan oldukça yıpranmasına sebep olmaktadır. Çalışma yaşamında mobbing genellikle yıldırma, psikolojik baskı, yok sayma, aşağılama, değersiz hissettirme gibi psikolojik şiddet biçimlerinde varlık göstermektedir. Bu bağlamda mobbing çalışanları birçok olumsuz yönde etkilemektedir. Mobbinge uğrayan çalışanlar çaresiz hissetmekte, kendilerini değersiz görmekte, yeteneksiz olduklarını düşünmekte ve psikolojik olarak bunalım yaşamaktadır. Ayrıca mobbing çalışanlarda anksiyete, depresyon, panik atak gibi psikolojik rahatsızlıklara da sebep olabilmektedir (Çukur, 2016). Bu nedenle mobbinge dair hukuksal düzenlemelerin yapılması ve bu yönde denetlemelerin yeterli biçimde gerçekleştirilmesi önem taşımaktadır.

Araştırma bulgularının bu bağlamda üst temasının mobil mobbing olarak belirlenmesinin önemi, çağrı merkezlerinde uygulanan mobbingin günümüzde bilgisayarlar ve cep telefonları gibi “mobil” aygıtlara dahi sirayet etmesi şeklinde açıklanabilmektedir. Bu aygıtların aynı zamanda çağrı merkezi çalışanlarının üretim araçları olması, bu durumu daha da karmaşıklştırmaktadır. Buradan hareketle çağrı merkezlerinde mobbingin çalışma koşulları açısından mola haklarında, denetleme pratiklerinde ve özel hayatın mobilize edilmesiyle gerçekleştiği ileri sürülebilmektedir. Bu sebeple bu üst temanın alt temaları olarak mola gaspı, mobil hayat zorunluluğu ve kalite standartları gereksinimi temaları seçilmiştir.

Katılımcılara çalışma esnasında işverenler, takım liderleri ya da müşteriler tarafından olumsuz davranışlara maruz kalıp kalmadıkları sorulmuş ve araştırma kapsamında mola gaspının, çağrı merkezlerinde çalışanların çalışma süresi boyunca karşılaştıkları en sık mobbing biçimi olduğu görülmüştür. Bir süre müşteri temsilciliği yaptıktan sonra takım lideri olan bir çalışan,

“Takım lideri olduğumda ben de onlara benzedim. Bir film vardı, deneklerin yarısı mahkum yarısı gardiyan oluyordu. Biraz böyle bir durum oldu açıkçası.” (Önder Efe, Derinlemesine Görüşme, 2021)

diyerek takım liderlerinin mobbing uygulayan aktörlerden biri olduğunu belirtmiştir.

Mola gaspı hakkında katılımcılar yasal mola sürelerini kullanamadıklarını, molalar esnasında sözlü uyarı alabildiklerini, bilgisayar başında geçirmediikleri bir dakikanın bile şirket tarafından hesabının tutulduğunu belirtmektedir:

“İşyerinde çalışırken kapıda bekliyorlardı molaya çıkamazsınız diye. Tehditler kendi ellerinde hem içeriden hem kalitecilerden. Mobbing olmaz mı? Rotasyon tehdidi olabiliyor. Çağrı merkezlerinin karakteri mobbing.” (Behçet, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Mesaiye bırakıyorlar ama ücretini ödemiyorlar. Buna itiraz ettiğimde takım liderim beni istifaya zorladı. Çünkü beni kendisi çıkarsa tazminat ödemek zorunda kalacak.” (Tülay, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Eşim kaza geçirdiği için işe gitmedim. Yazılı uyarı olmadı ama sözlü bildirim aldım. Beni sürgün etmek istediler, hatta sokmadılar. Sendika yüzünden tehdit edildim. İki arkadaşım da işten çıkarıldı. Benim çıkarılmama sebepim yazılı uyarımın olmaması. İşveren ifşa olan arkadaşlar için bunları koz olarak kullandı.” (Murat, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Vardiyalı çalışırken akşam 5’te başlayan vardiya için hatta girmeden bir yemek molanı ve 10 dakikalık bir diğer molanı kullanıyorlar. Ben işe yeni başlayacağım, daha acımadım ki neden yemek molamı kullanayım? Çünkü molalar sistem tarafından otomatik belirleniyor. Sen zaten işe başlamadan bir molanı ve yemek molanı kullanmış oluyorsun. Sonra 2 saat 45 dakika ara vermeden çalışmak zorundasın.” (Burak, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Yasal olarak 1,5 günlük iznimiz olsa da bu izinler onlara göre düzenlenmek zorunda. Hat yoğunsa izin kullanamazsın, hastalanırsın rapor alamazsın, alırsan baskı uygulanır.” (Arif, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“İşsizlik yüzünden çağrı merkezinde çalışmaya başladım, bize işi ‘sevdirdiler.’ Sonra şirket kârını arttırınca şartlar kötüleşti.” (Yasin, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Araştırma kapsamında yalnızca bir çalışan mola gaspına uğramadıklarını ve müşteriler tarafından karşılaşılan küfürlerin, hakaretlerin şirket tarafından asla hoş görülmediğini belirtmiştir:

“Olumsuzluk, hakaret, tolere edilmez. Ben hemen telefonu kapatıyorum. Yıkıcı değil yapıcı bir şirket. Ekstra mesaiye kalmamız asla istenmez, çalışan mesaiye kalmak isterse takım liderine bildirir, takım lideri uygun görürse mesaiye kalır. Mesai de en fazla 1 saattir ve bunların ücreti ödenir, ekstra yemek öğünü verilir ve çalışan eve taksiyle gönderilir.” (Emre, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Emre’nin çalışma koşulları hakkında anlattıkları araştırma kapsamında bir şirketin çağrı merkezi sektörü açısından farklılaştığını göstermektedir. Bu durumun temel sebebi Emre’nin çalıştığı şirketin uluslararası bir şirket olması ve Türkiye’ye değil yurtdışına hizmet vermesidir. Şirket uluslararası prestijini koruyabilmek için çalışma koşullarını iyileştirmektedir. Bu durum, refah sisteminin karakterini oluşturmaktadır.

Çağrı merkezi çalışanlarına mola gaspı biçiminde uygulanan mobbing, çalışanların bedensel ve zihinsel yorgunluklarını da arttırmaktadır. Çok kısa zamanda çok fazla çağrı almaları beklenen çalışanlar, dinlenebilmek için molalarını da tam anlamıyla kullanamamakta ve bu sebeple gerek ses tellerinden gerekse kulaklarından kaynaklı birçok rahatsızlık yaşamaktadır. Çalışanlar doğrudan bedensel aktivitelerinde dahi uğradıkları mobbingin etkilerini hissetmektedir:

“Satıştan dolayı mobbing oluyor. Vücudumdaki sinir uçlarının gerildiğini hissettim.” (Elif, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Kabloyla hareket zor, yerinde durmak zorundasın. Ayağa kalkınca kızdıkları da oluyordu.” (Duygu, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Sırt, bel, boyun problemlerimiz oluyor. Ben şu an duruş bozukluğumun olduğunun farkındayım. Patrona göre bir yerde oturmamız yetiyor. Eğer bir kişi ayakta daha iyi satış yapıyorsa o tolere ediliyordu sadece.” (Uraz, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Hizmet sektöründe kadın çalışanların yoğun olarak istihdam edilmesi, çalışma hayatında kadınların farklı olumsuzluklarla baş etmek zorunda bırakılmasını da beraberinde getirmektedir. Buna paralel olarak çağrı merkezlerinde de kadın çalışanların maruz kaldıkları mobbing biçimleri erkek çalışanlardan birtakım farklılıklar arz etmektedir. Kadın çalışanların işveren tarafından “çağrılar daha nazik” karşılaması beklenmekte ancak müşteriler de kadın çalışanların “kendilerine karşılık veremeyeceğini” düşünerek kadınlara karşı daha saldırgan olabilmektedir:

“Aç gibi bekleyenler var ama sen çılgılık atmak istiyorsun. 1 dakika istediğim zaman çıkabileceğim bir tane mola hakkım olabilirdi. Zorbalık ve hakarete varan öfkeyle çok sık karşılaşıyoruz. Bir de kadın çalışanlar olarak mansplaining¹³e maruz kalıyoruz. Siz bu işi çok bilmiyorsunuz galiba gibi. Karşısındaki bir kadın ve arayan bir erkek, o yüzden bunu kaldıramıyor. Benim internetten anlamadığımı düşünüyor.” (Gamze, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Çağrı merkezlerinde müşteriler dışında işverenden ya da takım lideri gibi müşteri temsilcilerinden statü olarak daha yüksek bir mevkide bulunan insanlardan görülen bu olumsuz tavır ve davranışlar, genellikle çağrı merkezlerinin satış odaklı bölümlerinde meydana gelmektedir. Özellikle çalışanlara çalıştıkları işin olumsuz yönleri sorulduğunda çalışanlar bu olumsuzlukları sürekli kayıt altında olmaları ve kota doldurma baskısı olduğunu belirtmiştir. İşveren bağlı olduğu firmaya belirli bir kotada satış yapılacağına teminatını verdiği için çalıştırdığı müşteri temsilcilerine de bu kotayı doldurma baskısı yapmaktadır. Ancak satış odaklı işlerin gerçekleştirilmediği, yalnızca toplumsal yeniden üretimi sağlayan bir hizmet üretiminin yapıldığı sektörlerde de mobbing, satış odaklı işlemlerin gerçekleştirildiği iş kollarını da kapsamakla birlikte doğrudan “kaliteli çağrı almak” anlamına gelmektedir.

Kaliteli çağrı almak çağrı merkezlerinde müşteri temsilcisinin belirlenen söz kalıplarına uygun biçimde konuşmasını, müşterinin sorununu veya isteğini mümkün olan en kısa zamanda halledebilmesini, müşteriye söylemesi gereken bilgileri eksiksiz aktarmasını, yanlış bir bilgi aktarımında bulunulmamasını ifade etmektedir. Çağrı merkezlerinde görüşmelerin “kalite standartları gereği” kayıt altına alınması, bu durumun kontrolü için gerçekleştirilmektedir. Böylece çalışanlar şirket tarafından denetlenmektedir. “Kalite standartları gereksinimi” bu anlamıyla şirketin çalışanları denetleme gereksinimini ifade etmektedir. Alınan çağrıların kalitesi, çağrı merkezlerinde “kalite birimi” olarak tanımlanan birimler tarafından gerçekleştirilmektedir. Genellikle her çalışanın her ay için birkaç çağrısı rastgele seçilerek dinlenmekte, dinlenen çağrılar 100 puan üzerinden puanlanmaktadır. Puanı yüksek bulunan çalışanlar primler ile ödüllendirilmektedir. Ancak çalışanlar gerek prim alma konusunda gerekse çağrılarının

¹³ Mansplaining İngilizce “man” ve “explain” kelimelerinin birleşiminden oluşmuş bir kavramdır. Erkeklerin, kadınların uzmanlık alanlarına ve yetkinliklerine bakmaksızın onlardan daha çok bilgiye sahip olduklarını ileri sürmeleri ve kadınları bilgileriyle küçümseyerek ciddiye almamaları anlamında kullanılmaktadır. Daha geniş bir tartışma için bkzn.: <https://viraverita.org/yazilar/rebecca-solnitin-aciklayan-adamlarindan-mansplaininge-bir-kavram-nasil-dogdu>

dinlenme ve puanlanmaları konusunda haksızlığa uğradıklarını düşünmektedir. Bu haksızlıklar müşterilerden de kalite birimindeki çalışanlardan da kaynaklanabilmektedir:

“Ses tonunun kötü olması 2 puan kırıyor ve 100 üzerinde 98 alırsan kaliteli sayılıyor. Agresif konuşmak en yüksek derecede puan kırılma sebebi.” (Murat, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Şirkete kesecekleri cezayı bize kesiyorlar.” (Behçet, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Bizim firmamız kurumsal olduğunu iddia ediyor ama biz kurumsalın da merdiven altıyız. Kalitemiz düşük geliyor, bize deneyimlisiniz nasıl bu hataları yaparsınız diyorlar. Ama bugün işe alınan insanla aynı haklara sahibim, neyin deneyiminden bahsediyorlar? İşimi seviyorum ama hakkımı almak istiyorum.” (Burçin, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Bir kelimeyi bile yanlış söyleyen 50 puan kesiyorlar.” (Burak, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“İşten çıkarılma yok ama iyi satış yapamazsan ücretsiz izne çıkarıyorlar. ‘Çık, git, akıllan gel’ gibisinden. 600 kişiden 300’ü işten çıktı, 150’si de ücretsiz izinde.” (Zuhal, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Kuralların dışına çıkarsan çağrılarının her hafta dinlenir.” (Hale, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Eğer şirkette çok göze batarsan senin çağrılarının rastgele dinlenmez. Otururlar, bütün çağrılarını dinlerler, en kötü çağrını seçerler, ay sonunda bir bakarsın kalite puanın 0 gelmiş.” (Murat, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

Çalışanların çağrılarının rastgele dinlenmesi ve bu dinlemeler üzerinden denetlenmesi, çalışanların üzerindeki kontrol mekanizmasını her an hissetmelerine sebep olmaktadır. Bu nedenle çalışanlar üzüldükleri, empati kurdukları, yardım etmek istedikleri müşterilere karşı duygularını yansıtmaktan çekinmektedir. Bu durum da çalışanların çalışma yaşamlarındaki duygusal emek süreçlerini derinden etkilemektedir. Çünkü çalışanlar hem çalışma süresi boyunca yalnızca belirlenmiş ve standardize edilmiş duyguları gösterebilmekte hem de telefonun ucundaki müşteriye yardım edemeyince ya da duygularını özgürce yaşayamayınca karakterlerinden ödün veriyormuş gibi hissederek duygusal uyumsuzluk yaşamaktadır:

“Sürekli dinleniliyor ve kaydediliyor hissi çok zor. Sürekli puanlamaya dayalı hayat. Biz sayılardan ibaretiz. Neyse ki işiniz var denilerek hep daha kötüsü bize örnek olarak gösteriliyor.” (Gamze, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Vicdanım için mantıklı değildi. Duyguları çok kullanıyorlar. Müşterileri babamın, dedemin yerine koyuyorum. İnternette anladıkları yok insanların ama o insanlara ürün satmamızı istiyorlar. Prim var diyor ama 3 yıldır çalışıyorum, bugüne kadar prim alamadım. Eşek gibi çalışıyorum, prim alamadım.” (Tülay, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Bazen kendime engel olamıyorum. Bir müşteriye ‘ben anlatamıyorum galiba’ dediğim için yazılı uyarı aldım. Benim yazılı uyarılarım buradan köye yol olur. Bunun için beni yanlarına çağırdılar, o gün doğum günümdü. Doğum günümü kutlayacaklar sandım. Zaten uyarını vermişsin, neden yanına çağırıyorsun ki?” (Burçin, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

Ayrıca bir katılımcı, mobbing ile ilgili olarak dışarıdaki yedek iş gücü ordusunun işverenler tarafından çalışanlara bir tehdit aracı olarak kullanıldığını belirtmiştir:

“Yeni mezun gençleri çok sömürüyorlar. Ben işe başladığımda lise mezunu olmak şartı aranıyordu, şimdi 4 yıllık üniversite mezunu arıyorlar. Ne donanım gerektiriyor ki senin işin? Biz yabancılar için ucuz iş gücüyüz. Fransız bir şirket şu anda beni benim ülkemde sömürüyor. Bilgisayar mühendisi, makine mühendisi, yüksek lisans yapmış insanlar, pırıl pırıl gençler asgari ücretle köle gibi çalıştırılıyor. Bir itiraz yükselince de ‘dışarıda deli gibi insan var, kimse gözünüzün yaşına bakmaz arkadaşlar’ diyorlar.” (Tülay, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Çalışanların mola haklarının gaspı, sürekli dinleme ve izleme pratikleriyle “kalite” adı altında uğradıkları mobbinglerin yanında çağrı merkezlerinde karşılaşılan bir diğer olumsuzluk “mobil hayat zorunluluğu” olarak görülmektedir. 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:

“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)

Çalışanların 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 “mobil 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:

“Mobil mobbing 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 atılabilir.” (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.

4.4.Çağrı Merkezlerinin Pandemisi

Covid – 19 pandemisi hem Türkiye’de hem dünyada birçok sektörü etkilemiştir ve etkilemeye devam etmektedir. Virüsün ilk defa görölmeye başladığı dönemde uluslararası ticaret ülkelerin sınırlarını kapatması sebebiyle sekteye 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. 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, pandemiye 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. Ancak bu maliyetlerden kurtulmanın yasal olmadığını belirtmek gerekmektedir. Evden (uzaktan) çalışma yönetmeliğine göre işveren evden çalıştırdığı tüm çalışanlara, işyerindeki koşulları sağlamakla mükellef kılınmaktadır ve evden çalışma kararının alınmasında işçilerin onayı da aranmaktadır¹⁴. Fakat bu noktadaki denetim yetersizlikleri veya yönetmelikteki çeşitli boşluklar, işverenler tarafından çalışanları sömürmenin bir aracı olarak kullanılmaktadır. Bu nedenle çağrı merkezi çalışanları pandemide çalışmayı evden çalışma ekseninde modern pranga ve tahammülsüzlüğün artışı gibi biçimlerde deneyimlemektedir.

4.4.1. Evden çalışma, modern pranga, tahammülsüzlük

Evden çalışma, modern pranga ve tahammülsüzlük araştırma kapsamında çağrı merkezlerinin pandemisini yansıtan alt temalar olarak belirlenmiştir. Bu durumun temel sebebi katılımcıların pandemi sürecinin işlerine olan etkisi sorulduğunda alınan yanıtlarla ilişkilendirilmektedir. Çünkü özellikle çağrı merkezlerinde evden çalışmaya geçilmesi, çalışanların üretim süreçlerini dönüştürmüştür ve bu dönüşüm çalışanların “modern prangalara” bağlı hissetmelerine ve hem işe hem de özel yaşamlarına karşı tahammülsüz bir tutum takınmalarına neden olmuştur.

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 paylaşamamak 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)

¹⁴ 10 Mart 2021 tarihinde Resmi Gazete’de yayınlanan 31419 sayılı Uzaktan Çalışma Yönetmeliği için bkznz.: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2021/03/20210310-2.htm>

“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 mekanında 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:

“31 Mart’tan 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)

“Büyük ihtimalle evden çalışma kalıcılacak. İnsanları sömürmenin en kolay yolu. Evde çalıştığı için bütün gün çalışabilirler diye düşünülüyor.” (Önder Efe, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Sadece internetin bir kısmını karşılıyorlar. Mesai oluyorsa şirkette ikinci yemek hakkın olurdu. Evde bu ödenmiyor. Geçtiğimiz yıl 35 lira elektrik ödüyordum bu sene 120 lira oldu. Doğalgaz da öyle. Benim avantajım evimin büyük olması ama biz 600 çalışanız. %80’i kalabalık aileleriyle yaşıyor. 80 kişiyiz bir operasyonda 30’u ücretsiz izne çıkartıldı. Ama hat yoğun diye hatta çağırdılar. Hazırda bekleyen insanlarmışız gibi davranıyorlar. Bir arkadaşımız il dışına, ailesinin yanına gitmiş ücretsiz izindeyken. ‘Bilgisayarını da götürseydin, akşam bilet al gel’ dediler. 24 saat çalışan olarak görüyorlar. ‘Evde sizden başka kimse interneti kullanmayacak’ diye sözleşme yaptırıldılar. Çünkü parasını şirket ödüyor. Bu yüzden çocuğu online eğitim gören arkadaşlarımız evlerine ek internet almak zorunda kaldı. İş çıkışınızı veririz diye tehdit ettiler bu durum için.” (Murat, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Eve geçtik. Yeterli altyapı yok. Bağırarak konuşmak zorundasın. Bir insana iki kere bir şey anlatmak istemiyorum artık.” (Güzide, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Evden çalışmanın bu olumsuz durumlarına karşın kimi çalışanlar hem sağlık açısından hem de evlerindeki konfor sebebiyle evden çalışmayı olumlu karşılayabilmektedir:

“Çok memnunum. Şirkette çok ses var, boğazımı çok etkiliyordu. Sürekli beni rencide edip baskı kuran da yok evde.” (Zuhal, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Para bastık pandemide. Talep aşırı arttı. Para olunca şirket elemanlarına gerekli önemi veriyor. Pandemide çoğu kişi terfi aldı. Eleman alındı. Yemek hala ödeniyor.” (Emre, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Pandemi sermayeye gelecek tasarımı sağladı. (Richard) Sennett’in karakter aşınması gibi. Baba geleceği görüyor, oğlunsa gelecek kaygısı var. 11 tane işte çalışmış, babası hayatı boyunca tek bir işte çalıştı.” (Önder Efe, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Çalışanların pandemi sürecindeki evden çalışmayı olumlu yönde görmelerinin bir diğer sebebi de çalışanların işe gitmek için uzun yollara katlanmak zorunda kalmaması ve diledikleri kıyafetle ve diledikleri biçimde çalışma “özgürlüğüne” sahip olmaları olarak görülmektedir:

“Mesaim 09.00’da başlıyor, 9’a 10 kala uyanıp pijamalarım ile bilgisayarın başına geçebiliyorum.” (Tülay, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Ağustostan beri evden çalışıyoruz. Yol ve iş için hazırlanmak gibi vakit kayıplarımız olmuyor, bu açıdan olumlu.” (Selma, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Ancak çalışanların evden çalışmanın olumlu olarak niteledikleri özelliklerinin yanında araştırma sorularına verdikleri yanıtlar göz önünde bulundurulduğunda olumsuz özelliklerinin daha fazla olduğu sonucuna varılmaktadır. Çalışanlar pandemi dönemindeki çalışma düzeninde kulaklıklarıyla neredeyse modern prangalara bağlı olduklarını, pandemi süresince şirket tarafından destek görmediklerini aksine denetleme mekanizmalarının daha katı biçimde işletildiğini aktarmışlardır:

“Evde çalışıyorsunuz zaten diyerek işleri zorlaştırabiliyorlar. Yüz yüze çalışsak bu kadar çok mesai yaptırılmazlar. Sadece 1 saat mesai ödüyorlar.” (Hale, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Pandemiden önce bu kadar mesaimiz yoktu. 2 gün iznimiz de 1 güne indirildi.” (Güzide, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Ne kıyamet olursa olsun çağrı merkezi çalışanları çalıştı, çalışacak. Dünya yıkılsa bize izin vermezler, ben bunu anladım.” (Gamze, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Covid’de çok geç kalındı. Kimsenin vicdanı sızlamıyor. Yeter ki banka kazansın. Ayrıca pandemi döneminde çağrı gelince bilgisayarlarımızın kameraları otomatik açılıyor. Ev hapsi gibi. Pandemi olmasa bir nebze iyi, çıkıp dolaşırsın. Ama şu an zaten ülkenin durumu çok kötü. 2 gün izin 1 güne düşüyor ki o da hafta sonu, zaten yasak var.” (Zafer, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

“Hazır kıta nöbetçisi, asker gibiyiz. Ben dahil birçok kişi psikiyatriye gidiyoruz, ilaç kullanıyoruz.” (Behçet, Odak Grup Görüşmesi, 2021)

Araştırma kapsamında katılımcıların pandemi sürecinin iş yüklerini azaltıp azaltmadığı sorularına verdikleri yanıtlar, çalışma koşullarının olumsuzluklarının pandemi döneminde keskinleştiğini ve şirketlerin kârlarının artmasına rağmen bu durumun çalışanlara olumlu biçimde yansıtılmadığını göstermektedir. Çalışanların çoğunun “nasılsa evdesiniz” mantığıyla mesai ücretleri, yemek ücretleri ödenmemekte ve çalışanlar çağrılarının kayıt altına alınmasının yanı sıra bilgisayarlarının kameraları aracılığıyla da post-gözetim pratiklerine tabi tutulmaktadır:

“9-7 eve kilitlisin. Dışarıda ölümler oluyor, arkadaşlarını göremiyorsun. Evdeyim ama o gözü hissediyorum. Evdesin ama özgür değilsin. ‘Pandemide herkes işten çıkarıldı. Siz çok şanslısınız, bizim şirketimiz kimseyi yüz üstü bırakmadı’ diyorlar. Sanki babamın hayrına çalışıyorum. Sürekli bir panoptikon.” (Tülay, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Bu nedenle çağrı merkezi çalışanlarının pandeminin sağlık ve sosyal ilişkiler açısından her bireyi etkilediği düzeydeki endişe, kaygı, korku gibi olumsuz duyguları, çalışma biçimlerinin bu özellikleri nedeniyle pekişmektedir. Çalışanlar özel hayatlarındaki iletişim içerisinde bulundukları kişilere karşı tahammülsüzleşmektedir:

“Duygusal açıdan manyak sayısı arttı.” (Gamze, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Dışarıda bir virüs varken güvendedim. Ama hep mi böyle çalışacağız endişesi olmaya başladı, yalnızlaştırdı.” (Hacer, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“İnsan özlüyorsun ama hobilerinden, sosyal hayatından uzaklaştırıyor bu iş.” (Sevgi, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Bazen düşünüyorum. Sosyal hayatımda etkileri oluyor. Yeri geliyor aileme sert çıkabiliyorum. Etrafımdaki olumsuzluklara tahammülüm kalmıyor.” (Hale, Derinlemesine Görüşme, 2021)

“Eşimle kavga etmeye başladım hiçbir sebep yokken. Çalıştığım odadan çıkamıyorum, sürekli gerginim, gerginliği ona yansıttığımı yeni yeni anlıyorum.” (Tülay, Derinlemesine Görüşme, 2021)

Pandemi süreci çağrı merkezlerinde evden çalışmayla birlikte toplumsal ve ekonomik olarak görünmez kılınan bir diğer noktanın da su yüzüne çıkmasını sağlamıştır. 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:

“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 sömürüsüyle yani, yoksa başka şekillerde dediklerini yaptırılmazlar.” (Burçin, Odak Grup Görüşmesi, 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.

5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Emek ve sınıf olguları çalışma hayatının varlığı boyunca ve hatta ilkel – komünal toplumdan bugüne tüm toplumsal yaşam biçimlerinde var olmuştur. Bu nedenle tarihsel süreçte birçok tartışmayı içinde barındırmış, toplumsal dönüşümler açısından birçok değişime sahne olmuş ve olmaktadır. Özellikle özel mülkiyet ile ortaya çıkan sınıfsal ayrımlar ve sonrasında sanayileşmeyle birlikte gelişen biçimleri işçi sınıfını meydana getirmiş ve sınıfsal ayrımları keskinleştirmiştir. Bu bağlamda işçi sınıfı, üretimi gerçekleştiren yegane güç olarak kapitalizmin sonunu getirecek olan biricik sınıf olarak tanımlanmıştır. Ancak kapitalizmin geçirdiği dönüşümler, refah sisteminin oluşumu, “bir işçi sınıfı diktatörlüğü denemesi” olarak Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği’nin yıkılması gibi gelişmeler bu tanımları sorgulatmıştır. Emek ve sınıf olgularının tarihsel dönüşümünün özellikle 1970’li yıllardan itibaren klasik Marksizmle açıklanamayacağını, Marksizmin kullandığı kavramsallaştırmalarının 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. Kapitalist üretimin temelini artık fiziksel emeğe değil zihinsel emeğe önem verdiğini ve bu bağlamda toplumsal dönüşümü sağlayacak olanın devrimci işçi sınıfı değil yeni toplumsal hareketlerin ilerletici gücü rolünü üstlenen yeni toplumsal gruplar olduğunu belirtmektedir. Özellikle 1968 öğrenci hareketleri ve 1991 yılında Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği’nin yıkılması tüm dünyada toplumsal dönüşümün çeşitli kimliklerin bir araya gelmesiyle ve toplumsal hareketlerle gerçekleştirileceği görüşlerinin önem kazanmasını sağlamıştır (Akdağ, 2020, s. 5247). Böylece günümüzün çalışanlarının gerek sarf ettikleri emek gücü gerekse çalışma koşulları açısından geleneksel işçi sınıfından oldukça farklı bir karakter izledikleri iddiaları güçlenmiştir. Özellikle çalışma hayatında fiziksel emeğe dayalı işlerin yerini nicel anlamda zihinsel emeğe dayalı işlerin alması bu iddiaların en başat argümanlarından biridir 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. Bu

savunu yeni toplumsal hareketler tezlerinde ve Negri ve Hardt'ın "çokluk" kavramsallaştırmalarında somutlaşmaktadır.

Araştırma kapsamında maddi olmayan emek ve duygusal – duygulanımsal emek kavramsallaştırmalarında tartışmaya açılan, Negri ve Hardt'ın yeni toplumsal hareketlerin itici gücü olarak ortaya koydukları *çokluk* tezinin hizmet sektörü çalışanları için geçerli olmadığı görülmüştür. Çünkü çalışanlar hizmet üretimi gerçekleştirirken hem bedensel hem zihinsel hem de duygusal bir emek sürecinde bulunduklarını aktarmış ve kendilerini Negri ve Hardt'ın vurguladığı gibi 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 odaklanılmış, Negri ve Hardt'ın geliştirdiği duygulanımsal emek kavramının çalışanların çalışma hayatlarına ve gündelik yaşam pratiklerine yansımaları üzerinde durulmuştur. Negri (2005), kapitalizmin yeni öznesinin toplumsallaşmış ve kafa emeğine dayanan toplumsal bir işçi karakterine sahip olduğunu, bu doğrultuda da entelektüel ve soyut bir özelliğinin bulunduğunu belirtmektedir (akt. Temelli, 2019, s. 35). Bu nedenle günümüzün hizmet sektörü çalışanları bu toplumsal işçi kategorisine dahil edilmektedir. Ancak duygusal emek süreçleri açısından bakıldığında çağrı merkezi çalışanlarının "toplumsallaşmadığı" görülmektedir. Duygusal emek, iş yerinde duyguların ticari bir araç olarak metalaştırıldığını; duygulanımsal emek ise bu metalaştırma sürecinin çalışanların tüm hayatlarına sirayet ettiğini anlatmaktadır. Bu bağlamda çağrı merkezi çalışanlarının toplumsal işçiden ziyade kitlesel işçi olarak çalışma hayatında var olduğunu söylemek mümkündür. Çünkü oldukça kalabalık bir biçimde, standardize edilmiş üretim biçimleri ekseninde çalışma hayatlarını sürdürmektedir. Bu nedenle çağrı merkezi çalışanları, otonom bir yapı taşımamaktadır ve zihin emekleri açısından da entelektüel ya da yaratıcı bir faaliyette bulunamamaktadır. Araştırma sonucunda katılımcıların yanıtları da bu durumu doğrular gözükmektedir. Çünkü katılımcılar çalıştıkları işin duygu yoğun olduğunu ancak kendi duygularına hiçbir zaman yer verilemediğini belirtmiş, şirket tarafından gerek çalışanların gerek müşterilerin duygularının araç olarak kullanıldığını aktarmıştır.

Duyguların araç olarak kullanımı sömürü ilişkilerinden 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 maddi bir emek ürünü ürettiklerini kanıtlamak değil, çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları bağlamında duygusal emek süreçlerinin analiz edilmesi olarak açıklanmaktadır. 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 sarfiyatlarının onların sınıfsal konumlarına etkisi olarak belirtilebilmektedir. Bu noktada, çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumları sadece hizmet sektörüne mensup olmalarıyla ya da bilgisayar gibi teknolojik üretim araçlarıyla gerçekleştirdikleri üretimle açıklanamamaktadır. Hem içinde bulundukları sömürü ilişkileri hem de günümüzün hizmet sektörünün çalışma koşullarında giderek keskinleşen olumsuz durumlar, çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumlarının açıklanmasında kilit rol oynamaktadır.

Çağrı merkezlerindeki sınıfsal konumlar araştırılırken katılımcılar, ne zaman yemek yiyeceklerinin, ne zaman tualete gideceklerinin, ne zaman hava alabileceklerinin ve hatta ne zaman ayağa kalkabileceklerinin dahi kendileri tarafından değil işveren tarafından belirlenmesinin “robotikleşmeye” sebep olduğunu aktarmıştır. Böylece çağrı merkezlerindeki üretimin standardizasyona ve esnek üretim biçimlerine bağlı olarak çalışanlara yabancılaşma olarak yansıdığını söylemek mümkün olmaktadır. Yabancılaşma süreçlerini oldukça keskin biçimde hisseden çalışanlar kendilerini bir fabrika işçisinden farklı görmediklerini ve ayrıca fabrikada tualete giderken kimseden izin istemek zorunda olmayacaklarını fakat burada bunun dahi dakikasının tutulduğunu aktarmaktadır.

Araştırma kapsamında çağrı merkezlerinin çalışma koşulları açısından birçok hak gaspını içinde barındırdığı görülmüştür. Çalışanlar mola haklarının gasp edilmesi, mesai saati kavramının silikleşmesi, kota doldurma veya satış baskısı gibi birçok olumsuz durumla yüz yüze gelmektedir. Mola haklarının gasp edilmesi çalışanların dinlenmelerini engellemekte, çalışma süreleri boyunca dinlenemedikleri için verimli bir çalışmada

bulunamamakta, sürekli strese ve gerginliğe dayalı bir çalışma hayatı yaşamalarına sebep olmaktadır. Aynı zamanda kota doldurma ve satış baskısı da çalışanların çalışma hayatındaki huzursuz ve gergin hislerinin bir diğer sebebi olarak ortaya çıkmaktadır. Bu baskı ile rekabet unsurları çalışanların çalışma hayatlarında güvensiz hissetmesine sebep olmakta, mesleki sadakat duygusu geliştirememelerine sebep olmaktadır. Esnek ve kuralsız bir biçimde istihdam edilen çalışanlar her an işlerini kaybetme korkusu yaşamakta, işin içeriğinin sürekli değişebileceğinin farkında olmakta ancak bunların ne zaman olacağını bilememektedir. Bu durum çalışanları hem çalışma yaşamlarında hem de özel hayatlarında güvensiz ve güvencesiz bir yaşama sıkıştırmaktadır. Bu sıkışma hali, çalışanların kendi değerleri hakkında olumsuz düşüncelerine de yol açmaktadır.

Çalışanların kendileri hakkında olumsuz düşüncelere kapılmasının en temel sebebi, yaptıkları işin hem mevcut çalışma koşulları hem de işin toplumsal düzlemdeki karşılığı sebebiyle değersiz kılınması olarak görünmektedir. Çağrı merkezlerinde çalışanların çoğu üniversite mezunu gençlerden oluşmaktadır ve gençler, toplumsal statülerini meslekleriyle kazanamamaktadır. Bu durum da kendilerini değersiz ve yeteneksiz hissetmelerine, yaptıkları işi de hem birey hem toplum açısından işe yaramaz görmelerine sebep olmaktadır. Bu durum çalışanların duygusal açıdan oldukça yoğun bir biçimde yıpranmalarına sebep olabilmektedir. Aynı zamanda çağrı merkezi çalışanı ya da müşteri temsilcisi sıfatıyla toplumda değer görmeyeceklerini düşünen çalışanlar, “yeni işlerin icadı” tartışması ekseninde yeni işler icat etmeseler de mesleklerini yeni ve daha “havalı” olduğunu düşündükleri isimlerle değiştirme çabası gütmektedir. Müşteri temsilcisi yerine iletişim uzmanı sıfatını kullanmaları bu durumu örneklemektedir. Bu durum, günümüzün kuralsız istihdam rejiminin somut durumunu ortaya koymaktadır. Geçmişte birey hayatı boyunca tek bir işte çalışmakta, toplum açısından işe yarar hissetmektedir. Günümüzde bu durum söz konusu olmamakta, bireyler yaşamları boyunca birden fazla işte oldukça kısa sürelerde çalışabilmektedir. Ancak bu noktada bu durumun çalışanlara özgürlük vaat ettiği, bu nedenle çalışanları özerkleştirdiği yanılgısına düşmemek gerekmektedir. Aksine bu durum bir *güvencesizlik tuzağı*¹⁵ yaratmaktadır.

¹⁵ Güvencesizlik tuzağı, Guy Standing’in prekaryayı tarif ederken kullandığı anlamıyla günümüzün esnek çalışma biçimlerinin karakterinin anlaşılması amacıyla kullanılmıştır. “... İşsiz kalınan durumlarda yeni başvurulara harcanan zaman, bu dönemde elde edilen gelirin kesintiye uğraması, iş aramakla ilgili zaman ve çeşitli giderler, yeni işteki rutinleri öğrenme maliyeti, yeni geçici işlerin gerektirdiği unsurlara alışmak

Çalışanların deneyimlediği bu güvencesiz ve stres dolu çalışma yaşamı koşulları, pandemi süreciyle şiddetini arttırmaktadır. Pandemi süresince evden çalışma sistemine geçilen çağrı merkezi sektöründe çalışanların maruz bırakıldığı esnek çalışma biçimlerinin olumsuz etkisi giderek artmaktadır. Çalışanların tüm gün evde olmaları sağlık açısından güvende olmaları gibi olumlu yanlarının yanı sıra, “nasılsa evdesiniz” denilerek tüm yaşamlarının işe bağlı kılınmasını beraberinde getirmiştir. Pandemi sürecinden önce gerek bedensel gerek zihinsel yorgunluklarından gerekse tüm gün telefonda konuşmaktan kaynaklı olarak sosyalleşmek istemeyen, isteseler de sosyalleşemeyen çalışanlar, pandemi sürecinde evden çalışma sistemine geçilmesiyle ev içindeki aileleriyle dahi iletişim kurmakta tahammülsüzleşmektedir. Araştırma sonucunda pandemi sürecinin çağrı merkezi çalışanlarının iş yükünü arttırdığı görülmüştür. İş yüklerinin artmasının yanı sıra çalışanlardan tüm gün evde oldukları için takım liderleri tarafından mesai saatleri dışında işler istenebilmekte, çağrı hatlarının çok yoğun olduğu zamanlar çağrı almaları beklenebilmektedir. Aynı zamanda pandemi ve evden çalışma, çağrı merkezi çalışanlarının iş mekanındakinden farklı bir gözetime tabi tutulmasına yol açmaktadır. Özellikle kimi işyerleri çağrı esnasında çalışanların bilgisayarlarının kameralarını açan bir sistem ile çalışarak çalışanların özel alanlarına müdahale etmekte, çalışanlar üzerinde devamlı ve sistematik bir baskı unsuru oluşturmaktadır. Çağrılarının sürekli kayıt altına alındığının ve sürekli izlendiklerinin bilincindeki çalışanlar, hep kendilerini kontrol etmek zorunda kalmaktadır. Bu durum aynı zamanda çalışanların çalışma esnasında sarf ettikleri duygusal emek süreçlerini de olumsuz yönde etkilemektedir. Çünkü çalışanlar duygusal açıdan müşterilerle belli konularda empati kurmakta, yardım etmek istemektedir. Fakat şirket tarafından çalışanların bu duygularını belli etmemeleri, yalnızca satış gerçekleştirmeleri ve bunu gerçekleştirirken de şirketin belirlediği standart iletişim biçimlerini kullanmaları istenmektedir. Bu durum çalışanların çalışma hayatlarında duygusal uyumsuzluk yaşamalarına sebep olmaktadır.

Çağrı merkezlerinin istihdam açısından genç ve kadın yoğun bir sektör olması da çağrı merkezi çalışanlarının duygusal emek süreçlerini farklı biçimlerde etkilemektedir. Araştırma kapsamında gençlerin üniversiteden mezun olduklarında iş bulamadıkları için

için iş dışındaki aktivitelere adapte olma maliyeti gibi şeyler karşımıza çıkar. Beklenen kazançlarla karşılaştırıldığında ortaya çıkan toplam önemli bir miktara ulaşmış olabilir. Bu da güvencesizlik tuzağı denilen duruma neden olur (Standing, 2020, s. 88)”

çağrı merkezinde çalışmaya başladıkları görülmüştür. Ancak gerek çalışma koşulları gerekse rekabete dayanan çalışma biçimi sebebiyle gençler, çağrı merkezinde çalışmayı bir kariyer hedefi olarak görememektedir. Bu nedenle çağrı merkezinde çalışmanın gençler için ya bir basamak rolü oynadığı ya da ücret ve sosyal haklar anlamında daha olumlu şartlara sahip olan bir iş bulana kadar geçici bir iş rolü üstlendiği görülmüştür. Kadınlar açısından ise çağrı merkezlerinin özellikle mobbing ve sözlü taciz şeklinde bir olumsuz yanı bulunmaktadır. Katılımcıların araştırma sorularına verdikleri yanıtlar bağlamında çağrı merkezlerinde kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran daha yoğun bir biçimde sözlü tacize maruz kaldıkları anlaşılmaktadır. Müşteriler, kadın çalışanlara sözlü tacizde bulunabilmekte, işverenler ya da takım liderleri de kadın çalışanları yedek iş gücü ordusu açısından ikame edilebilir gördükleri için daha kolay gözden çıkarabilmektedir. Bu durumun kadın çalışanların daha fazla ve sık biçimde mobbinge maruz kalmasına yol açtığı söylenebilmektedir. Böylece hizmet sektörünün kadınları nicelik olarak daha fazla sayıda istihdam etmesinin kadınlara dezavantaj olarak yansıdığını söylemek mümkündür. Hizmet sektöründe kadınlar “reklam yüzüdür.” Aynı zamanda kadınlara yüklenen toplumsal cinsiyet rolleri de düşünüldüğünde çağrı merkezinde çalışmanın kadınlar açısından taciz ve mobbingin yanı sıra farklı olumsuzluklar barındırdığı da vurgulanmalıdır. Özellikle pandemi sürecinde çağrı merkezlerinde evden çalışmaya geçilmesi, kadınların ev içi bakım yüklerini arttırmıştır. Bu durumun temel sebebi ise ev içi bakımın kadınların sorumluluğu olarak görülmesidir. Buradan hareketle araştırmanın sonuçları bakımından toplumsal cinsiyet tartışmaları açısından çalışma yaşamının her alanında olduğu gibi hizmet sektöründe ve özelde çağrı merkezlerinde de halen cinsiyetçi bir işbölümünün olduğunu söylemek mümkündür.

Tüm bu ekseninde çağrı merkezlerinde gerçekleştirilen üretim ve denetim mekanizmaları ile çağrı merkezi çalışanlarının yaşadıkları tüm olumsuzluklar kapitalist üretim sürecinin zorunlu sonuçları olarak görülmektedir. 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 azade olmadığını söylemek mümkün olmaktadır. Bu nedenle kapitalizmin özellikle günümüzde salt bir üretim biçimini ifade etmediğini, hayatın tüm alanına sirayet eden yansımaları olduğunu belirtmek gerekmektedir:

“Haklı olan Marx’tır: Üretim araçlarına, toprağa, teknelere, tezgahlara, hammaddelere, nihai ürünlere sahip olan, aynı şekilde egemen konumda değil midir? ... Dünyayı canlandıran, onun gerçekten hareketli olan üstyapılarını sürekli olarak dönüştürenler, bu küçük veya büyük eşitsizlikler, adaletsizlikler, çelişkilerdir. ... Hataların en kötüsü, kapitalizmin yalnızca bir ‘ekonomik sistem’ olduğunu savunmaktır, oysa kapitalizm toplumsal düzen sayesinde yaşamakta, devletin hasmı veya işbirlikçisi olarak, onunla birlikte işleri karıştıran bir kişidir; ve bu hep böyledir; kültürün toplumsal yapının sağlamlığına getirdiği tüm desteklerden de yararlanmaktadır, çünkü eşitsiz paylaşılan, çelişkili akımlara yuva olan kültür, sonuçta her şeye rağmen en iyi unsurlarını kurulu düzenin desteklenmesi yönünde kullanmakta; onu savunurken kendilerini savunan egemen sınıfları tutmaktadır (Braudel, 2004, s. 507-542).”

Bu nedenle kapitalizmin tarihi toplumsal yaşam eşitsizlikleri üzerine kurulmuştur. Günümüzün genişleyen ve esnek çalışma biçimleriyle eskinin “katı ve değişmez kurallarına tabi olmaktan kurtulan” hizmet sektörünü de dahil etmek gerekirse tüm çalışma yaşamı eşitsizlikler bezenmekte, kapitalizm kendi varlığını bu eşitsizlikler üzerinden devam ettirmektedir. Bu nedenle işçi sınıfının önemini kaybettiği, proletaryaya elveda demenin gerekliliğini savunan argümanlar ortaya çıkmakta ancak burjuvazinin yok olduğu ya da önemini kaybettiği görüşleri bu denli tartışılmamaktadır. Bu noktada vurgulanması gereken Marksist sınıf analizlerinin geçerliliğini yitirdiği ya da proletaryanın devrimci gücünü kaybettiği savları öne sürülürken burjuvazinin konumunun ne olduğunun tartışmaya açılmasının önemli olduğudur. Çünkü “kırlar olmaksızın kentler, takas olmaksızın para, çoklu lüks olmaksızın çoklu sefalet, fakirliğin kara ekmeği olmaksızın zenginin beyaz ekmeği nasıl anlaşılabilir? (Braudel, 2004, s. 25)” Buradan hareketle diyalektik biçimde düşünüldüğünde burjuvazi var oldukça işçi sınıfının da varlığını sürdüreceğini söylemek mümkün olmaktadır. Çağrı merkezi çalışanları açısından da bu durum geçerliliğini korumaktadır. Çağrı merkezi çalışanlarının işçi sınıfına dahil edilemeyeceğini ileri sürmek, çalışanların üretici sınıf konumlarını göz ardı etmektedir. Ürettikleri ürünün “elle tutulur” olup olmamasından bağımsız olarak çağrı merkezi çalışanları da ücretli birer işçidir. Buradan hareketle ücretli emek sarfiyatı tüketim ile değil üretim ile açıklanmakta, bu nedenle artı değer üretimi sağlayan tüm çalışanların ücretli işçi ve emekçiler olduğu söylenebilmektedir. Hizmet sektörü çalışanlarının sınıfsal konumları da ancak bu eksenle analiz edilebilmektedir.

İlerleyen dönemlerde hizmet sektörü ve çağrı merkezi çalışanlarını konu alacak çalışmalar için birtakım önerilerde bulunmak mümkündür. Öncelikle çağrı merkezi sektörüne Türkiye genelinde bölgesel bazda odaklanan çalışmaların gerçekleştirilmesi, çağrı merkezi sektörüne dair gerçekleştirilen yatırımların işlevselliğini ve toplumsal

yararını gösterme açısından faydalı olacaktır. Ayrıca 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. Bu amaç doğrultusunda gerçekleştirilebilecek diğer çalışmaların çağrı merkezlerindeki çalışma koşullarına ve bu çalışma koşullarının düzenlenme biçimini etkileyen politikalara odaklanması için çağrı merkezlerinde takım lideri veya şirket yöneticisi gibi üst düzey yetkililerle gerçekleştirilecek çalışmalar da çağrı merkezlerinin derinlemesine ele alınması için önemli bir rol üstlenecektir.

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. Bir diğer açıdan çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumlarının ve sınıfsal örgütlenmeye dair tutumlarının derinlemesine anlaşılabilmesi için sendika çalışanları ve yöneticileriyle gerçekleştirilecek olan çok boyutlu çalışmalar bu yöndeki sınıfsal analizlere katkı sağlayacaktır. Aynı zamanda sendika çalışanları ve yöneticileriyle gerçekleştirilecek olan bu çalışmalar, sendikaların çağrı merkezlerine dair geliştirdikleri politikaların eleştirilmesine olanak tanıyacaktır.

Hizmet sektörünün giderek daha fazla sayıda kadın çalışan istihdam ettiği göz önünde bulundurulduğunda ise 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.

Gelecekte gerçekleştirilebilecek çalışmaların yanı sıra araştırma kapsamında çağrı merkezlerindeki çalışma koşullarının iyileştirilmesine ve çağrı merkezi çalışanlarının haklarının korunmasına dair de önerilerde bulunmak mümkündür. Öncelikle çağrı merkezi çalışanlarının fiziksel ve ruhsal sağlıklarının iyileştirilmesi açısından her çağrı merkezine bir doktor ve psikolog çalıştırma zorunluluğu getirilmeli ve çalışanların düzenli olarak sağlık taramaları gerçekleştirilmelidir. Çalışma yasaları ile ilgili olarak çağrı merkezlerinin yasal zorunlulukları yerine getirip getirmediği denetlenmelidir.

Çağrı merkezlerinin sendikal örgütlenmeleri açısından çeşitli düzenlemeler hayata geçirilmeli, sendikal örgütlenme önündeki engeller kaldırılmalıdır. Çağrı merkezlerinin çalışma koşulları kapsamında mesai saatleri düzenlenmeli, çalışanlar yasadaki mevcut mesai saatlerine ek olarak mesai yaptıklarında bu ücretlerin ödenmesi garanti altına alınmalıdır. Bu süreç çeşitli devlet mekanizmalarıyla denetlenmelidir.

Çağrı merkezlerindeki mola, yemek, genel sağlık sigortası, haftalık izin gibi hakların çalışanlar tarafından yasalara uygun bir biçimde fiilen kullanılması sağlanmalıdır. Bu durumun engellemesi noktasında yasal yaptırımlar uygulanmalıdır. Çağrı merkezlerindeki üretimin tüm mesai saati boyunca konuşarak gerçekleştirilmesi sebebiyle çalışanların günlük çağrı sayıları belirli bir sayıyla sınırlı tutulmalı, bu sayıdan fazla çağrı alan çalışanlara ek ödeme sağlanmalıdır. Ücretlerin iyileştirilmesi açısından çalışanların alacakları primler belirli bir kotaya göre değil satacakları ürün başına belirlenmelidir. Böylece tüm çalışanların ücret eşitliği sağlanacaktır.

Çağrı merkezi çalışanlarına sözlü taciz, hakaret gibi olumsuz davranışlarda bulunan müşterilere karşı tolerans gösterilmemesi ve bu noktada müşterinin değil çalışanın korunması sağlanmalıdır. Çağrı merkezlerindeki terfi sistemi liyakat usulüyle gerçekleştirilmelidir. Toplumsal cinsiyet eşitliğinin her alanda sağlanması için çağrı merkezlerinde belli bir sayının üzerinde kadın personel çalıştıran işyerlerine kreş açma zorunluluğu getirilmeli, çalışma yaşamında eşit işe eşit ücret politikası izlenmelidir.

KAYNAKÇA

- Akalın, A. (2007). Duygulanım ve Duygulanımsal Emek Üzerine Notlar. *Birikim*(217), 114-121.
- Akdağ, İ. (2020). Çatışma Teorisi Bağlamında Tarihsel - Toplumsal Çatışmanın Değişen Biçimleri Üzerine Bir İnceleme. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(10. Yıl Özel Sayısı), 5231-5251.
- Akıncı Vural, B., & Sabuncuoğlu, A. (2008). Bilgi İletişim Teknolojileri ve Ütopyan Bakış Açısı. *Selçuk İletişim*, 5(3), 5-19.
- Akpınar, T. (2016). Sendikal Harekette Alternatif Arayışlara Dayanak Oluşturacak Sosyolojik Gerçekliğin Bilgisine Sahip Miyiz? *Emek Araştırma Dergisi (GEAD)*, 7(10), 51-68.
- Amin, S. (2014, November). Contra Hardt and Negri: Multitude or Generalized Proletarianization? *Monthly Review*, 66(6), 25-36.
- Aygüneş, A., & Ok, O. C. (2020). Covid - 19 Pandemisi Sürecinde Toplumsal Cinsiyet Çalışmaları İzleme Raporu. İstanbul: Sabancı Üniversitesi Toplumsal Cinsiyet ve Kadın Çalışmaları Mükemmelliyet Merkezi .
- Bain, P., & Taylor, P. (2000). Entrapped by the 'electronic panoptikon'? Worker resistance in the call centre. *New Technology, Work and Employment*, 15(1), 2-18.
- Başbuğ, G., Ballı, E., & Oktuğ, Z. (2010). Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*(58), 253-274.
- Başçı, E. (2018). *AVM'lerdeki Satış Görevlilerinin Çalışma Koşulları ve Deneyimleri: İzmir'de Sosyolojik Bir Saha Araştırması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Ana Bilim Dalı Doktora Tezi.
- Başçı, E. (2019). Modern Agoralarda Toplumsal Cinsiyet Oyunları: Disiplinlerarası Bir Saha Çalışması. *Akdeniz Kadın Çalışmaları ve Toplumsal Cinsiyet Dergisi*(2), 149-173.

- Baştürk, Ş., Tartanoğlu, Ş., & Emirgil, B. F. (2011). "Gerçeğe Çağrı": Neoliberal Dönemde Çağrı Merkezi Çalışanlarının Enformel Örgütlenme Pratikleri. *Toplum ve Bilim*(121), 152-173.
- Bıçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., & Uğur, A. (2014). Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 97-121.
- Bilir Kat, Z. E. (2016). *Eğretileşme ve Duygusal Emek Süreçleri: Alışveriş Merkezlerinde Çalışan Kadınlar Örneği*. Ankara: Ankara Üniversitesi Kadın Çalışmaları Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Bora, T., Erdoğan, N., Üstün, İ., & Bora, A. (2017). *"Boşuna Mı Okuduk?" - Türkiye'de Beyaz Yakalı İşsizliği*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Bottomore, T., & Nisbet, R. (2014). *Sosyolojik Çözümlemenin Tarihi*. (M. Tunçay, Çev.) İstanbul: Kırmızı Yayınları.
- Boyne, R. (2009). *Foucault ve Derrida - Aklın Öteki Yüzü*. Ankara: BilgeSu Yayıncılık.
- Braudel, F. (2004). *Maddi Uygarlık: Ekonomi ve Kapitalizm 15. - 18. Yüzyıllar - Gündelik Hayatın Yapıları*. (M. A. Kılıçbay, Çev.) Ankara: İmge Kitabevi.
- Brown, H. A. (2016). *Marx'ta Toplumsal Cinsiyet ve Aile*. (H. Osmanağaoğlu, Dü., & G. Rastgeldi, Çev.) Ankara: Dipnot Yayınları.
- Camfield, D. (2014). Çokluk ve Kanguru: Hardt ve Negri'nin Maddi Olmayan Emek Teorisinin Eleştirisi. D. Camfield içinde, *Marksizm ve Sınıflar* (s. 174-204). İstanbul: Yordam Kitap.
- Cengiz, A. (1998, 08 01). *"Kapitalizm Ötesi" Tezler ve İşçi Sınıfı*. 03 18, 2020 tarihinde Özgürlük Dünyası: <https://ozgurlukdunyasi.org/arsiv/342-sayi-091/1285-qkapitalizm-otesiq-tezler-ve-isci-sinifi> adresinden alındı
- Çil, Y., & Baysal, H. (2020). Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Motivasyon Uygulamaları Üzerine Nicel İçerik Analizi. *International Journal of Economics, Politics, Humanities & Social Sciences*, 3(3), 175-196.
- Çukur, C. (2016). *Türk Hukuku ve Karşılaştırmalı Hukukta İş Yerinde Psikolojik Taciz*. Ankara: TBMM Araştırma Merkezi Yayınları.

- Emirgil, B. F. (2010). Yeni Kapitalizmde Emeği Sorunsallaştırmak: Emeğin Maddi Olmayan Görünümleri. *Çalışma ve Toplum*, 221-238.
- Ergur, A. (2016). Finans Kapitalizminin İçselleştirilmiş Mantığı Olarak Gözetim. B. Çoban, & B. Ataman (Dü) içinde, *Gözetim Toplumu - Panoptikon* (s. 5-14). İstanbul: TMMOB Elektrik Mühendisleri Odası İstanbul Şubesi.
- Eroğlu, D., & Gençay, H. (2020). *Salgında Kadın Olmak - Covid - 19 Salgınının ve Kamusal Alan Kısıtlamalarının Kadınlar Üzerindeki Etkilerinin Haklar Bağlamında Değerlendirilmesi*. İstanbul: Kadının İnsan Hakları Yeni Çözümler Derneği.
- Federici, S. (2014). Duygulanımsal Emek Üzerine. M. A. Peters, & E. Bulut içinde, *Bilişsel Kapitalizm - Eğitim ve Dijital Emek* (s. 115-136). Ankara: NotaBene Yayınları.
- Fuchs, C. (2014). Bilişsel Kapitalizm ya da Enformasyonel Kapitalizm. M. A. Peters, & E. Bulut içinde, *Bilişsel Kapitalizm - Eğitim ve Dijital Emek* (K. Özdil, Çev., s. 137-184). Ankara: NotaBene Yayınları.
- Fuchs, C. (2015). *Dijital Emek ve Karl Marx*. (T. E. Kalaycı, Çev.) İstanbul: NotaBene Yayınları.
- Güler, M. A. (2018). Çalışmanın Sonu Tartışmaları ve André Gorz Üzerine Bir Değerlendirme. 6. *Sosyal İnsan Hakları Ulusal Sempozyumu* (s. 171-190). Ankara: TİHEK.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.
- Hardt, M., & Negri, A. (2003). *İmparatorluk*. (A. Yılmaz, Çev.) Ayrıntı Yayınları: İstanbul.
- Harvey, D. (2014). *Postmodernliğin Durumu*. (S. Savran, Çev.) İstanbul: Metis.
- İlhan, S. (2008). Yeni Kapitalizm ve Meslek Olgusunun Değişen Anlamları Üzerine. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(21), 313-328.
- Karaman, N. (2017). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek. *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56.

- Kaya, U., & Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 311-346.
- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(11), 100-119.
- Kızıлтаş, K. (2019). *Yeni Kapitalizm: Üretim Süreci ve Prekaryalaşma*. Edirne: Trakya Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri (Yüksek Lisans Tezi).
- 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.
- Man, F., & Selek Öz, C. (2009). Görüldüğü Gibi Olamamak ya da Olduğu Gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek. *Çalışma ve Toplum*(1), 75-94.
- Marx, K. (2013). 1844 El Yazmaları. B. Erdost (Dü.) içinde, *Yabancılaşma* (K. Somer, A. Kardam, S. Belli, A. Gelen, Y. Fincancı, & A. Bilgi, Çev., s. 19-35). Ankara: Sol Yayınları.
- Marx, K. (2017). *Kapital I* (Cilt 1). İstanbul: Yordam Kitap.
- Oğuz, Ş. (2011). Tekel Direnişinin Işığında Güvencesiz Çalışma/Yaşama: Proletaryadan "Prekarya"ya mı? *Mülkiye*, 35(271), 7-24.
- Oral, L., & Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Özdemir, M. (2019). *Çağdaş Kapitalizm ve Sınıf: Sosyal Paylaşım Ağlarında Maddi Olmayan Emek ve Biyoiktidarı Yeniden Düşünmek*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Bilimleri Ana Bilim Dalı (Yüksek Lisans Tezi).

- Özkan, G. (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim. *Selçuk İletişim Dergisi*, 64-80.
- Özkaplan, N. (2009). Duygusal Emek ve Kadın İşi/Erkek İşi. *Çalışma ve Toplum*, 21(2), 15-24.
- Özkaplan, N. (2015). Hizmet Sektöründe Duygusal Emek ve Toplumsal Cinsiyet. *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 15(56), 15-21.
- Parlak, Z. (2004). Sanayi Ötesi Toplum Teorilerinin Eleştirel Bir Değerlendirmesi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(2), 95-125.
- Punch, K. F. (2011). *Sosyal Araştırmalara Giriş - Nicel ve Nitel Yaklaşımlar*. (D. Bayrak, H. B. Arslan, & Z. Akyüz, Çev.) Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Sakarya, A. (2016). *Çağrı Merkezlerinde Çalışanların Fiziksel Maruziyetlerinin Belirlenmesi ve Alınabilecek Önlemler*. Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü (İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi).
- Savul, G. (2015). Gayri-Maddi Emegın Üretkenleşmesi: Talihsizliğin Görünümleri. *Çalışma ve Toplum*, 293-322.
- Seçer, Ş. H. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 813-834.
- Senem, Y. (2019). Bir Kavram Kargaşası: Maddi Olmayan Emek. *Teori ve Eylem*(26), 56-63.
- Sennett, R. (2017). *Yeni Kapitalizmin Kültürü*. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Sennett, R., & Cobb, J. (2018). *Sınıfın Gizli Yaraları*. Ankara: Heretik Yayıncılık.
- Silver, B. (2017). *Emegın Gücü - 1870'ten Günümüze İşçi Hareketleri ve Küreselleşme*. (A. Önal, Çev.) İstanbul: Yordam Kitap.
- Soyacak Özalp, S. (2011). Peter Ferdinand Drucker'ın Yönetsel Açidan Değerlendirilmesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 3(2), 155-168.
- Standing, G. (2020). *Prekarya: Yeni Tehlikeli Sınıf*. İstanbul: İletişim Yayınları.

- Stevens, A. J. (2014). *Call Centers and the Global Division of Labor - A Political Economy of Post-Industrial Employment and Union Organizing*. New York: Routledge.
- Strateji ve Bütçe Başkanlığı. (2020). *Yıllık Ekonomik Rapor*. Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı.
- Temelli, C. (2019). *Michael Hardt ve Antonio Negri'nin Özne Teorisi: Sınıftan Çokluk'a*. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi Anabilim Dalı Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Programı (Yüksek Lisans Tezi).
- Tilly, C. (2008). *Toplumsal Hareketler*. İstanbul: Babil Yayıncılık.
- Toffler, A. (2008). *Üçüncü Dalga - Bir Fütürist Ekonomi Analizi Klasığı*. (S. Yeniçeri, Çev.) İstanbul: Koridor Yayıncılık.
- Türkiye Bankalar Birliği. (2020). *Çağrı Merkezi İstatistikleri*. İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği.
- Uca, O. (2015). *Kitlesel İşçiden Toplumsal İşçiye: Maddi Olmayan Emek ve Beyaz Yakalılar*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kurumlar Sosyolojisi Ana Bilim Dalı, İzmir.
- Ünlütürk Ulutaş, Ç. (2009). Yoksulluğun Kadınlaşması ve Görünmeyen Emek. *Çalışma ve Toplum*, 21(2), 25-40.
- Veblen, T. (2019). *Aylak Sınıfın Kuramı*. İstanbul: Urzeni Yayıncılık.
- Vercellone, C. (2015). Endüstriyel Kapitalizmden Bilişsel Kapitalizme Geçişte Değer Yasası. C. Vercellone içinde, *Bilişsel kapitalizm - Post-Fordist Dönemde Bilgi ve Finans* (D. Kundakçı, Çev., s. 77-95). İstanbul: Otonom Yayıncılık.
- Yağar, F., & Dökme, S. (2018). Niteliksel Araştırmaların Planlanması: Araştırma Sorular, Örneklem Seçimi, Geçerlik ve Güvenilirlik. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(3), 1-9.
- Yetim, B., & Erigüç, G. (2019). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Çalışmalara Yönelik Bir İnceleme. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 225-240.

Yıldırım, C. (2017). Orta Sınıf Analizleri: Teorik Bir Yaklaşım. *Uluslararası Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 171-189.

Yılmaz Şener, M. (2016). "Kendinizin CEO'su Olun": Kendi Kendini Yöneten Bilgi İşçileri. L. Sunar (Dü.) içinde, *Türkiye'de Toplumsal Tabakalaşma ve Eşitsizlik* (s. 195-220). İstanbul: Matbu Kitap.

Yücesan - Özdemir, G. (2014). *İnatçı Köstebek - Çağrı Merkezlerinde Gençlik, Sınıf ve Direniş*. İstanbul: Yordam Kitap.

Yüksel, Y. (2008). *Esnek Kapitalizm ve Maddi Olmayan Emek Üreticileri*. İstanbul: Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Sosyoloji Ana Bilim Dalı Genel Sosyoloji ve Metodoloji Bilim Dalı (Yüksek Lisans Tezi).

İnternet Kaynakları

http1. Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı Web Sitesi. (02.07.2020). Covid – 19 Nedir? <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66300/covid-19-nedir-.html> (Erişim Tarihi: 15.05.2021)

http2. Evrensel Gazetesi Web Sitesi. (15.05.2020). Merinos, virüs tespit edilen işçiye ceza verecek! <https://www.evrensel.net/haber/404795/merinos-virus-tespit-edilen-isciye-ceza-verecek> (Erişim Tarihi: 22.05.2020)

http3. BBC News Türkçe Web Sitesi. (03.04.2020). İstanbul'da inşaat işçilerine 'taahhütname' imzalatıldı: "Çalışırken koronavirüs kaparsam tüm sorumluluk bana aittir" <https://www.bbc.com/turkce/haberler-turkiye-52142243> (Erişim Tarihi: 25.05.2020)

http4. Diken Web Sitesi. (31.01.2019). Yeni kapitalizm: Büyük birader sizi kullanıyor. <https://www.diken.com.tr/yeni-kapitalizm-buyuk-birader-sizi-kullaniyor/> (Erişim Tarihi: 12.03.2021)

http5. Medyascope Web Sitesi. (27.01.2021). Evden çalışanlar anlatıyor: WhatsApp konuşmaları, Zoom toplantıları, belirsiz mesai, psikolojik eziyet. <https://medyascope.tv/2021/01/27/evden-calisanlar-anlatiyor-whatsapp-konusmalari-zoom-toplantilari-belirsiz-mesai-psikolojik-eziyet/> (Erişim Tarihi: 08.04.2021)

http6. TÜSİAD Web Sitesi. (27.01.2021). Tüsiad Dijital Türkiye Konferansı: “Oyunun kuralları değil, kendisi değişti” <https://tusiad.org/tr/tum/item/10712-tusiad-dijital-turkiye-konferansi-oyunun-kurallari-degil-kendisi-degisti> (Erişim Tarihi: 20.05.2021)

http7. Evrensel Gazetesi Web Sitesi. (30.01.2021). Çoluk çocuk evdeyiz, esneğiz, müsait değiliz. <https://www.evrensel.net/yazi/88052/coluk-cocuk-evdeyiz-esnegiz-musait-degiliz> (Erişim Tarihi: 16.03.2021)

http8. Medyascope Web Sitesi. (29.01.2021). Evden çalışan kadınlar anlatıyor: “Her şey farklı ama bir o kadar da aynı” <https://medyascope.tv/2021/01/29/evden-calisan-kadinlar-anlatiyor-her-sey-farkli-ama-bir-o-kadar-da-ayni/> (Erişim Tarihi: 17.04.2021)



EKLER

EK – 1. Araştırma Soruları

- 1) Cinsiyetiniz:
- 2) Yaşınız:
- 3) Medeni Durumunuz:
- 4) Çocuk Sayısı:
- 5) Eğitim Durumunuz:
- 6) Aylık Geliriniz:
- 7) İş yerindeki Pozisyonunuz:
- 8) Ne kadar süredir bu iş yerinde çalışıyorsunuz?
- 9) Ne kadar süredir bu sektörde çalışıyorsunuz?
- 10) Çalışma şekliniz:
- 11) İş yerinizde sendikal örgütlenme mevcut mu? Mevcut değilse sendikalaşma hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 12) İş yerinizin çalışma koşulları hakkında neler söyleyebilirsiniz?
- 13) Bu iş yerinde ve/veya bu sektörde ne kadar süre çalışmayı planlıyorsunuz?
- 14) İşinizden memnuniyetinizi nasıl tanımlarsınız?
- 15) Sektörünüze dair memnuniyetinizi nasıl tanımlarsınız?
- 16) Çalıştığınız işin size göre olumlu yönleri nelerdir?
- 17) Çalıştığınız işin size göre olumsuz yönleri nelerdir?
- 18) İşinizi kaybetme tehlikesi yaşıyor musunuz? Neden?
- 19) Çalışma esnasında patronunuz, çalışma arkadaşlarınız veya müşteriler tarafından olumlu/olumsuz davranışlara maruz kalıyor musunuz? Evetse hangileri olduğuna dair bilgi verebilir misiniz?
- 20) Çalıştığınız sektörün ve işinizin duygusal emek gerektirdiği konusunda neler söyleyebilirsiniz?
- 21) Kendinizi duygusal açıdan ne gibi kişilik özellikleriyle tanımlarsınız?
Tanımladığınız bu özellikler iş hayatınızdaki tutumlarınızla uyuyor mu?
- 22) Çalıştığınız süre zarfında duygularınız sebebiyle işinizi kaybetme tehlikesi yaşadığınız veya bu tehlikeyi hissettiğiniz herhangi bir an oldu mu? Olduysa bu durumu açıklayabilir misiniz?
- 23) İşinizin duygusal olarak sizi zorladığını hissettiğiniz anlar oluyor mu? Evet ise örnekler vererek açıklayabilir misiniz?

- 24) Çalışma hayatınızda duygularınızı kontrol altında tutmanız ya da tam tersine aşırı derecede duygusal tepkiler vermeniz gerektiğini hissediyor musunuz? Evetse örnek vererek açıklayabilir misiniz?
- 25) İşinizde duygularınızı sarf etme gerekliliğinizin sizi diğer sektörlerde çalışanlara nazaran daha çok yorduğunu düşünüyor musunuz?
- 26) Çalışma hayatında sergilediğiniz belli duygular gereği patronunuzdan, çalışma arkadaşlarınızdan ve/veya müşterilerden ne sıklıkla olumlu veya olumsuz tepkiler alıyorsunuz?
- 27) Çalışma hayatında sergilediğiniz belli duygular gereği patronunuzdan, çalışma arkadaşlarınızdan ve/veya müşterilerden aldığınız tepkilerle ne gibi yollarla baş ettiğinizi düşünüyorsunuz?
- 28) Çalışma hayatında gösterdiğiniz duygusal tepkilerin (kişilik özellikleriniz, özel hayatınızda meydana gelen durumlar, çalışma koşullarınız vb. gibi) hangi durumlar sonucunda ortaya çıktığını düşünüyorsunuz?
- 29) Çalışma hayatınızın psikolojinizi olumlu ve/veya olumsuz etkilediğini düşünüyor musunuz? Evet ise örnekler vererek açıklayabilir misiniz?
- 30) Çalışma hayatınızda deneyimlediğiniz olumlu ve/veya olumsuz koşulların özel hayatınıza etki ettiğini düşünüyor musunuz? Evet ise örnekler vererek açıklayabilir misiniz?
- 31) Neden çağrı merkezinde çalışmayı tercih ettiniz?
- 32) Elinizde olsaydı işinizi değiştirmek ister miydiniz? Neden?
- 33) Şimdiye kadar kaç tane çağrı merkezinde çalıştınız? Birden fazlaysa önceki işlerinizden ayrılma sebepleriniz nelerdi?
- 34) Eğer varsa çalışma hayatınızdaki zorluklarla nasıl baş ettiğinizi düşünüyorsunuz?
- 35) Aldığınız ücretten memnun musunuz? Neden?
- 36) Aldığınız ücretin iş yerinde sarf ettiğiniz emeğin karşılığı olduğunu düşünüyor musunuz? Açıklayabilir misiniz?
- 37) Kendinizi toplumsal sınıflar açısından (işçi sınıfı, orta sınıf, burjuva vs.) hangisiyle tanımlayabilirsiniz? Neden?
- 38) Aynı iş yerinde çalıştığınız çalışma arkadaşlarınızla dayanışma ve iş birliği gibi kolektif davranışlar hakkında neler söyleyebilirsiniz?
- 39) Pandemi sürecinin işinize olan etkisini nasıl açıklayabilirsiniz?

- 40) Pandemi sürecinde çalıştığınız iş yerinde işten çıkarma, ücretlerde düşüş, mobbing gibi olumsuzluklarla karşılaştınız mı?
- 41) Çalıştığınız iş yerinde pandemi sürecinde evden çalışma sistemine geçildi mi? Geçildiyse bu durumu nasıl değerlendiriyorsunuz?
- 42) Pandemi sürecinin iş yükünüzü arttırdığını veya azalttığını düşünüyor musunuz?
- 43) Pandemi süreci işinizle ilgili herhangi bir endişe, korku, kaygı gibi duygulara sebep oldu mu?



EK – 2. Odak Grup Görüşme Soruları

A. Açılış Soruları

- 1) Kendinizi kısaca tanıtabilir misiniz?
- 2) Kişilik özellikleriniz açısından kendinizi duygusal olarak nasıl biri olarak tanımlarsınız?
- 3) İşinizle ilgili önem verdiğiniz parametrelerden bahsedebilir misiniz?
- 4) Duygusal kişilik özelliklerinizle işinize verdiğiniz önem arasında nasıl bir ilişki olduğunu düşünüyorsunuz?

B. Tanıtma Soruları

- 1) Ne kadar süredir bu iş yerinde çalışıyorsunuz?
- 2) Hizmet sektöründe çalışmaktan memnun musunuz?
- 3) Hizmet sektöründe çalışmanın sizin için olumlu ve olumsuz yönleri neler?
- 4) Elinizde olsa işinizi değiştirmek ister miydiniz? Neden?

C. Geçiş Soruları

- 1) İş yerindeki çalışma koşullarından bahsedebilir misiniz?
- 2) Sizce duygularınız işinize ne ölçüde ve nasıl etki etmektedir?

D. Anahtar Sorular

- 1) Kendinizi sınıfsal açıdan hangi sınıfa ait hissettiğinizi düşünüyorsunuz?
- 2) Hizmet sektörünün ve çalıştığınız işin duygusal olarak daha yoğun bir emek istediğini düşünüyor musunuz? Evetse duygusal emek süreçleriniz hakkında neler söylemek istersiniz?
- 3) Çalışma hayatınızda sergilediğiniz duygular gereği patronunuzdan, çalışma arkadaşlarınızdan ve/veya müşterilerden olumlu veya olumsuz tepkiler alıyor musunuz? Alıyorsanız bu tepkilerden ve bu tepkilerin özel hayatınıza olan etkilerinden bahsedebilir misiniz?

E. Araştırma Soruları

- 1) Şu anda çalıştığınız sektörde çalışma hayatınız süresince herhangi bir zamanda duygusal tepkileriniz sebebiyle işinizi kaybetme tehlikesi hissettiniz mi?

- 2) Çalıştığınız iş sebebiyle duygularınızın özel hayatınızı etkilediğini düşünüyor musunuz? Evetse örnekler vererek açıklayabilir misiniz?
- 3) Pandemi sürecinin işinizin duygusal emek gerektiren süreçlerine etkisi olduğunu düşünüyor musunuz? Düşünüyorsanız bu etkilerin olumlu veya olumsuzlarını açıklayabilir misiniz?

F. Kapanış Sorusu

1. Pandemi sürecinin duygusal emek, evden çalışma gibi esnek çalışma biçimleri ve endişe, korku, kaygı gibi olumsuz duygular açısından işinize ve özel hayatınıza olan etkisini nasıl açıklayabilirsiniz?

G. Final Sorusu

1. Kısaca değinmek istediğiniz başka bir konu var mı?

EK – 3. Sendika Çalışanlarıyla Gerçekleştirilen Derinlemesine Görüşme Soruları

- 1) İstanbul ve Ankara illerinde kaç tane çağrı merkezinde faaliyet yürütmektesiniz?
- 2) Çağrı merkezi özelinde kaç tane üyeniz bulunmaktadır?
- 3) Çağrı merkezlerinin genelinde hangi yaş aralığında bireyler çalışmaktadır? Sizce bunun sebebi ne olabilir?
- 4) Çağrı merkezlerine yönelik ne gibi eylem planlarınız bulunmaktadır?
- 5) Çağrı merkezlerinde sendikalaşmanın/dernekleşmenin önemine dair neler söyleyebilirsiniz? Sizce sendikalaşma/dernekleşme çağrı merkezi çalışanlarına ne gibi avantajlar sağlamaktadır?
- 6) Çağrı merkezlerinin çalışma koşulları hakkında neler söyleyebilirsiniz?
- 7) Üyelerinizin deneyimlerini de göz önüne alırsanız sizce bireyler neden çağrı merkezinde çalışmayı tercih etmektedir?
- 8) Çağrı merkezlerinde çalışmak bireylerin kariyerlerinde hangi noktada durmaktadır?
- 9) Üyelerinizin deneyimlerinden yola çıkarak çağrı merkezlerinin bireylerin duygusal süreçlerine olan etkisini nasıl açıklayabilirsiniz?
- 10) Gerek iş yaşamında gerekse özel hayatta duygusal olumsuzluklar yaşamamanın çağrı merkezinde çalışmakla bir ilgisi olduğunu düşünüyor musunuz? Düşünüyorsanız sizce nasıl bir ilgisi olduğundan bahsedebilir misiniz?
- 11) Bu zamana kadar çağrı merkezinde çalışan üyelerinizden duygusal problemlerle size danışan oldu mu? Olduysa genel olarak bu problemlerden bahsedebilir misiniz?
- 12) Çağrı merkezinde sendikalaşma veya dernekleşmenin çağrı merkezi çalışanlarının duygusal emek süreçlerinde maruz kaldıkları olumsuz tepkilerle daha kolay baş etmelerini sağlamakta mıdır? Sağlamaktaysa daha önce deneyimlediğiniz örnekleri aktarabilir misiniz?
- 13) Pandemi sürecinin başından itibaren faaliyetlerinizde herhangi bir değişiklik yaşandı mı?
- 14) Pandemi sürecinin çalışanları sendikalaşma veya dernekleşme açısından etkilediğini düşünüyor musunuz?
- 15) Çalışanlar açısından pandemi sürecinde esnek çalışma biçimine geçilmesinin ne gibi etkileri olduğunu düşünüyorsunuz?

- 16) Çağrı merkezlerinde esnek çalışma biçimlerinin uygulanmasının çalışanların sendika veya dernekte örgütlenmesini etkilediğini düşünüyor musunuz?
- 17) Çağrı merkezi çalışanlarının sendikal mücadeleye bakış açısını nasıl yorumlayabilirsiniz?
- 18) Çağrı merkezi çalışanlarının sınıfsal konumlarına dair sendika/dernek yöneticisi olarak ne gibi çıkarımlarda bulunabilirsiniz? Çağrı merkezi çalışanları için orta sınıflılık veya beyaz yakalı çalışanlar açısından sınıfsal konumların değişiklik gösterdiğini düşünüyor musunuz?



EK – 4. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Tablo 2. *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

EK – 5. Katılımcıların Profili

Yasin: 30 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 5 senedir e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Batman’da yaşıyor.

Duygu: 24 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 1,5 senedir e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Edirne’de yaşıyor.

Sevgi: 30 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 6 senedir telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. 2 farklı şirkette çalışmış. Sendika üyesi değil. Ankara’da yaşıyor.

Hacer: 27 yaşında, bekar, üniversite öğrencisi. 1 seneden biraz fazla süre e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalıştıktan sonra şu an aynı çağrı merkezinde takım lideri olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Balıkesir’de yaşıyor.

Hale: 23 yaşında, bekar, üniversite öğrencisi. Yaklaşık 1 senedir enerji sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Ankara’da yaşıyor.

Ayça: 25 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 6 ay e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalıştıktan sonra işten ayrılmış. Ankara’da yaşıyor.

Bilge: 25 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 1 senedir telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Ankara’da yaşıyor.

Güzide: 26 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 2,5 seneden fazla bir süredir bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. İzmir’de yaşıyor.

Önder Efe: 32 yaşında, evli, doktora öğrencisi. 3 farklı şirkette toplam 7 sene müşteri temsilcisi olarak çalışmış. Ankara’da yaşıyor.

Uraz: 24 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 2 sene 8 aydır e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Ankara'da yaşıyor.

Emre: 26 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 5,5 senedir lojistik sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi. İstanbul'da yaşıyor.

Zuhal: 24 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 4 senedir e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Batman'da yaşıyor.

Selma: 39 yaşında, evli, lise mezunu, 2 çocuğu var. 3 senedir farklı sektörlerde faaliyet gösteren çağrı merkezlerinde çalışmış. 10 aydır bir belediyenin danışma hattında müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Ankara'da yaşıyor.

Gamze: 27 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 2 tane çağrı merkezinde çalışmış. 1 yıldır e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Ankara'da yaşıyor.

Behçet: 34 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 9,5 senedir e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Düzce'de yaşıyor.

Murat: 37 yaşında, evli, üniversite mezunu. 6 senedir e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Eskişehir'de yaşıyor.

Ufuk: 31 yaşında, bekar, lise mezunu. 4 farklı şirkette müşteri temsilcisi olarak toplam 4 sene çalışmış. 7 aydır e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Ankara'da yaşıyor.

Elif: 24 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 6 aydır bir bankanın çağrı merkezinin İngilizce biriminde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Ankara'da yaşıyor.

Zafer: 23 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 3 ay bir bankanın çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalıştıktan sonra işten ayrılmış. Ankara'da yaşıyor.

Koray: 24 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 6 aydır bir bankanın çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. Ankara'da yaşıyor.

Burak: 24 yaşında, bekar, üniversite mezunu. 5 ay bir bankanın çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalıştıktan sonra işten ayrılmış. Ankara'da yaşıyor.

Burçin: 31 yaşında, evli, lise mezunu, 1 çocuğu var. 11 senedir e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde çalışıyor. Sendika üyesi değil. Düzce'de yaşıyor.

Arif: 29 yaşında, bekar, önlisans mezunu. 5 senedir çağrı merkezi sektöründe çalışmış, çalıştıkları şehir ve operasyonun değiştirilmek istenmesi sebebiyle işten ayrılmış. Sendika üyesi değil. Van'da yaşıyor.

Tülay: 28 yaşında, evli, üniversite mezunu. 3 senedir e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyor. Sendika üyesi değil. İzmir'de yaşıyor.

Cengiz: 30 yaşında, bekar, sendika çalışanı. Senedir ticaret, eğitim, büro ve güzel sanatlar sektöründe faaliyete gösteren bir sendikada örgütlenme uzmanı olarak çalışıyor.

Ersin: 33 yaşında, bekar, sendika çalışanı. 4 senedir çağrı merkezi ve iletişim sektöründe faaliyet gösteren bir sendikada örgütlenme uzmanı olarak çalışıyor.

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı: Hande Köse

Yabancı Dil: İngilizce

Doğum Yeri ve Yılı:

E-Posta: _____

Eğitim ve Mesleki Geçmişi:

2014 - 2018, Hacettepe Üniversite Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Bölümü

