



SEHER TEMUR

SOSYOLOJİ
ANABİLİM DALI

AĞUSTOS 2024



T.C.
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÇAĞRI MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN
ÜNİVERSİTELİ ÖĞRENCİLERİN
MADDİ OLMAYAN EMEĞİ ÜZERİNE
SOSYOLOJİK BİR ÇALIŞMA
VAN İLİ ÖRNEĞİ

SEHER TEMUR

SOSYOLOJİ
ANABİLİM DALI

AĞUSTOS 2024



T.C
YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI

ÇAĞRI MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN ÜNİVERSİTELİ ÖĞRENCİLERİN MADDİ
OLMAYAN EMEĞİ ÜZERİNE SOSYOLOJİK BİR ÇALIŞMA: VAN İLİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN

SEHER TEMUR

DANIŞMAN

PROF. DR. MEHMET ZEKİ DUMAN

VAN-2024

KABUL VE ONAY

Seher TEMUR tarafından hazırlanan “Çağrı Merkezlerinde Çalışan Üniversiteli Öğrencilerin Maddi Olmayan Emegi Üzerine Sosyolojik Bir Çalışma: Van İli Örneği” adlı tez çalışması aşağıdaki jüriler tarafından OY BİRLİĞİ ile Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.	
Jüri Üyeleri	İmza
Danışman: Prof. Dr. Mehmet Zeki Duman Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyoloji Anabilim Dalı Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.	
Başkan: Prof. Dr. Mehmet Zeki Duman Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyoloji Anabilim Dalı Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.	
Üye: Dr. Öğr. Üyesi. Abdulsemet Aydeniz Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyoloji Anabilim Dalı Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.	
Üye: Dr. Öğr. Üyesi. Gaffar Derin Siirt Üniversitesi, Sosyoloji Anabilim Dalı Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.	
Yedek Üye: Unvanı Adı SOYADI Üniversite Adı, Anabilim Dalı Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum.	
Yedek Üye: Unvanı Adı SOYADI Üniversite Adı, Anabilim Dalı Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum.	
Tez Savunma Tarihi:	02/08/2024
Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini ve imzaların sahiplerine ait olduğunu onaylıyorum. Prof. Dr. Bekir KOÇLAR Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü	

ETİK BEYAN

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü **Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada:**

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu

Bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim. (02.08.2024)

Seher TEMUR
(İmza)

Yüksek Lisans Tezi

Seher Temur

VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Ağustos, 2024

ÇAĞRI MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN ÜNİVERSİTELİ ÖĞRENCİLERİN MADDİ OLMAYAN EMEĞİ ÜZERİNE SOSYOLOJİK BİR ÇALIŞMA: VAN İLİ ÖRNEĞİ

ÖZET

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversiteli öğrencilerin maddi olmayan emeğini Van ili örneğiyle ele alan bu çalışma, çağrı merkezi sektörlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin sosyal, ekonomik, eğitim vb. alanlar da yaşamış oldukları sorunların onları çağrı merkezlerine nasıl yönlendirdiği ve çağrı merkezlerinde emek sömürüsüne maruz kalıp kalmadıkları araştırılmıştır. Çalışmada nitel araştırma yöntemiyle 20 katılımcıyla derinlemesine görüşme tekniği kullanılmıştır. Yapılan görüşmede katılımcılara ulaşmak için kartopu örnekleme kullanılmıştır. Derinlemesine görüşme tekniğiyle araştırma daha ayrıntılı bir şekilde yürütülmüştür. Elde edilen veriler araştırma kapsamında değerlendirilerek yorumlanmıştır.

Yapılan bu sosyolojik çalışma, işsiz olan üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezlerinde yaşamış olduğu olumlu ve olumsuz durumları fenomenolojik olarak ortaya koymuştur. Son zamanlarda çağrı merkezi sektörlerine olan ani talep artışlarının temel sebepleri araştırılmıştır. Bu talep artışının neden olduğu yoğunluk, üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeklerinin yoğun olarak sömürülmesine yol açmıştır. Bu bağlamda çağrı merkezlerinin farklı sektörleri(kamu, finans, hizmet, telekomünikasyon vb.) arasındaki çalışma koşulları araştırılmıştır. Sektörler arası farklı çalışma koşullarının bulunması ve çalışma koşullarının zor olması üniversite mezunu öğrencilerin emek sömürüsüne maruz kalmalarına neden olmuştur. Üniversite mezunu öğrenciler, çalışma koşullarının zorluğundan dolayı; sosyalleşemedikleri, günlük yaşam pratiklerini yerine getiremedikleri, fiziksel ve psikolojik sağlık sorunları yaşadıkları ve kariyer olarak farklı alanlara yönelemedikleri gibi sorunlar araştırma sonunda tespit edilmiştir. Dolayısıyla üniversite mezunu öğrencilerin bazı çağrı

merkezi sektörlerinde emek sömürüsüne ve yöneticilerin/takım liderlerinin uyguladıkları mobbinge(baskı) maruz kaldıkları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Çağrı Merkezleri, Üniversite Mezunu Öğrenciler, Maddi Olmayan Emek

Sayfa Numarası: XIII+147

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Mehmet Zeki Duman



Master's Thesis

Seher Temur

VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ

INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES

August, 2024

A SOCIOLOGICAL STUDY ON THE INTANGIBLE LABOR OF UNIVERSITY STUDENTS WORKING IN CALL CENTERS: THE CASE OF VAN PROVINCE

ABSTRACT

In this study, which deals with the non-material labor of university graduate students working in call centers with the example of Van province, it has been investigated how the social, economic, educational and other problems experienced by university graduate students working in call center sectors lead them to call centers and whether they are exposed to labor exploitation in call centers. In the study, qualitative research method was used and in-depth interview technique was used with 20 participants. Snowball sampling was used to reach participants in the interview. The research was conducted in more detail using the in-depth interview technique. The data obtained were evaluated and interpreted within the scope of the research.

This sociological study phenomenologically revealed the positive and negative situations experienced by unemployed university graduate students in call centers. Recently, the main reasons for the sudden increase in demand for call center sectors have been investigated. The intensity caused by this increase in demand has led to the intense exploitation of the non-material labor of university graduate students. In this context, working conditions between different sectors of call centers (public, finance, service, telecommunication, etc.) were investigated. The existence of different working conditions across sectors and the difficult working conditions have caused university graduate students to be exposed to labor exploitation. University graduate students say that due to the difficult working conditions, they cannot socialize, cannot fulfill their daily life practices, experience physical and psychological health problems, cannot focus on different career fields, etc. The problems were identified at the end of the research. Therefore, it has been determined that university graduate students are

exposed to job exploiters and mobbing (pressure) applied by managers/team leaders in some call center sectors.

Key Words: Call Centers, University Graduate Students, Intangible Labor

Page Number: XIII+147

Theis Advisor: Prof. Dr. Mehmet Zeki Duman



İÇİNDEKİLER

ÖZET	iii
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar DİZİNİ	x
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xi
ÖNSÖZ.....	xii
GİRİŞ.....	1
1. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE	5
1.1. Emek ve Maddi Olmayan Emekğin Sosyolojisi	5
1.1.1. Emek Kavramı ve Emek Teorisi	5
1.1.2. Emekğin Kuramsal ve Tarihsel Arka Planı.....	9
1.1.3. Kapitalist Sistemde Emek, Emek Sömürüsü ve Eleştirisi.....	11
1.1.3.1. Klasik Marksizm’de Emek ve Emek Sömürüsü	12
1.1.3.2. Fordist Üretimde Emek ve Emek Sömürüsü.....	16
1.1.3.3. Post-Fordist Üretimde Emek ve Emek Sömürüsü	19
1.1.3.4. Neoliberal Düzendeki Emek Ve Emek Sömürüsü	22
1.1.4. Maddi ve Maddi Olmayan Emek Ayrımı.....	24
1.1.4.1. Maddi Olan Emek	24
1.1.4.2. Maddi Olmayan Emek	27
1.1.4.3. Maddi Olmayan Emek Teorileri	30
1.1.4.3.1. Michael Hardt ve Antonio Negri ’nin Maddi Olmayan Emek Teorisi	31
1.1.4.3.2. Sean Sayers’in Maddi Olmayan Emek Teorisi	33
1.1.4.3.3. Maurizio Lazzarato’nun Maddi Olmayan Emek Teorisi	34
1.1.5. Maddi Olmayan Emekğin Bileşenleri	36
1.1.5.1. Duygusal Emek	36
1.1.5.2. Duygulanımsal Emek.....	41
1.1.6. Bilişsel(Kognitif) Kapitalizmde Değişen Emek ve Emek Sömürüsü	42

1.1.7. Bilişsel(Kognitif) Kapitalizmde Değişen Emek ve Sermaye İlişkisi	45
1.2. Maddi Olmayan Emek Sömürüsünün Yeni Bir Biçimi Olarak Çağrı Merkezleri	49
1.2.1. Çağrı Merkezlerinin Tarihsel Gelişimi	49
1.2.2. Çağrı Merkezlerinde Maddi Olmayan Emek Sömürüsü	50
1.2.3. Çağrı Merkezlerinin Farklı Sektörleri	52
1.2.3.1. Finans Sektörü.....	52
1.2.3.2. Telekomünikasyon Sektörü.....	53
1.2.3.3. Otomotiv Sektörü	53
1.2.3.4. Medya Sektörü	53
1.2.3.5. Perakendecilik Sektörü.....	53
1.2.3.6. Hizmet Sektörü.....	54
1.2.3.7. Kamu Sektörü.....	54
1.2.4. Türkiye’de Çağrı Merkezlerinin Tarihsel Gelişimi ve Değişimi	54
1.2.5. Türkiye’de Çağrı Merkezlerinde Emek ve Emek Sömürüsü	55
1.2.6. Türkiye’de Çağrı Merkezlerinde Çalışanların Karşılaştıkları Başlıca Sorunlar	58
1.2.6.1. Çağrı Merkezlerinde Mobbing(Baskı)	58
1.2.6.2. Çağrı Merkezlerinde Güvencesizlik.....	61
1.2.6.3. Çağrı Merkezlerinde İş Yükü.....	63
1.2.6.4. Çağrı Merkezlerinde İş Doyumu.....	65
2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ.....	68
2.1. Araştırmanın Konusu	68
2.2. Araştırmanın Amacı	68
2.3. Araştırmanın Önemi.....	69
2.4. Araştırmanın Problemleri.....	70
2.5. Araştırmanın Evreni ve Çalışma Grubu	72
2.6. Araştırmanın Veri Toplama Teknikleri ve Analizi	73
2.7. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Karşılaşılan Zorluklar	75
3. ARAŞTIRMA BULGULARI VE ANALİZ.....	78
3.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Bilgileri.....	78

3.2. Van İli Çağrı Merkezi Verileri.....	80
3.3. Üniversite Mezunlarını Çağrı Merkezlerine Yönlendiren Nedenlere Dair Bulgular.....	82
3.4. Çağrı Merkezlerinde Yaşanan Olumlu ve Olumsuz Deneyimlere Dair Bulgular.....	94
3.5. Çağrı Merkezlerinde Yaşanan Emek Sömürüsü ve Mobbinge(Baskı) Dair Bulgular	104
3.5.1. Emek Sömürüsü	104
3.5.2. Mobbing(Baskı)	106
3.6. Çağrı Merkezi Sektörlerine Dair Bulgular	109
3.7. Çağrı Merkezlerinin Taleplere Dönütü ve Beklentilerin Karşılanması Üzerine Bulgular....	117
3.8. Çağrı Merkezlerinde Çalışan Üniversite Mezunu Öğrencilerin Önerilerine Dair Bulgular ..	120
SONUÇ VE ÖNERİLER	123
KAYNAKÇA	132
EKLER.....	143
ÖZGEÇMİŞ	
TEZ ORJİNALLİK RAPORU.....	

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo	Sayfa
Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Ekonomik ve Demografik Bilgileri	79
Tablo 2: Van’da 2023 Yılı Çağrı Merkezleri Veri Dağılımı	81



KISALTMALAR DİZİNİ

Bu çalışmada kullanılan kısaltmalar ve açıklamaları aşağıda sunulmuştur.

KISALTMA	AÇIKLAMA
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
ÇM(Call Center)	Çağrı Merkezi
TL	Takım Lideri
MT	Müşteri Temsilcisi
ÇMD	Çağrı Merkezi Derneği
TBB	Türk Barolar Birliği
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
İLO	Uluslararası Çalışma Örgütü
DAKA	Doğu Anadolu Kalkınma Ajansı
SERKA	Serhat Kalkınma Ajansı
CMC	Customer Management Center
WEBHELP	İnternational Customer Experience & Digital Solution
OCD	Otomatik Çağrı Dağıtıcı
PABX	Otomatik İş Değişimleri
ÇSGB	Çalışma Sosyal Güvenlik Bakanlığı
AKT	Aktaran
K1	Katılımcı 1
Vb.	Ve Benzeri

ÖNSÖZ

Emek, bir insanın yaşamını idame etmesi için harcadığı bedensel veya zihinsel çabadır. Bu noktada insanlar ister kol gücüyle ister zihin gücüyle olsun emeğinin karşılığını alarak toplumda sosyo-ekonomik olarak kendilerini var etmek için çalışmaktadır. Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte enformasyon toplumunun değiştirdiği üretim biçimleri emeğin de dönüşmesine neden olmaktadır. Emek, maddi olmayan emek ve emek sömürüsü kavramları kapitalizmle birlikte şekillenmiştir. Kol gücüyle yapılan işler makinalaşmayla birlikte azalırken teknolojinin yaratmış olduğu fırsatlarla zihinsel becerilere dayalı işler artmıştır. Bu durum maddi olan emeğin yerini maddi olmayan emeğe bırakmıştır. Küresel ölçekte kapitalist sistemin yaratmış olduğu çarklarda dönen ekonomi zihinsel emek gücünü sömürüye açık hale getirmiştir. Dolayısıyla emeğin bu değişim şekli iktisadi olarak toplumda hızla yayılmış ve birçok sektörde emek, duygusal ve duygulanımsal bir şekilde sömürülmeye başlanmıştır. Bu bağlamda çağrı merkezi sektörlerinde iletişim yoluyla müşterilere sunulan hizmetler, zihinsel beceri gerektiren bu iş sektörlerine dâhil olmaktadır. Bu açıdan maddi olmayan emeğin günümüz kapitalist toplumunda bir sömürü aracı olarak kullanılma durumu bu çalışmanın araştırılmaya değer görülmesinde etkili olmuştur.

Nitel araştırma kapsamında derinlemesine görüşme tekniğiyle yapılan bu çalışma, son zamanlarda çağrı merkezlerine olan rağbet artışından esinlenerek çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeğini ortaya koymaktadır. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu ve halen okumakta olan öğrencilerin, yaşadıkları olumlu ve olumsuz tüm durumların tespit edilmesi için yapılan bu çalışmanın Van ili kapsamında araştırılması çalışmanın özgün değeri açısından önem arz etmektedir.

Lisans eğitiminden bugüne kadar ki süreç boyunca tüm yoğunluğuna rağmen benden ilgi ve desteğini hiçbir zaman esirgemeyen, engin tecrübeleri ve bilgi birikimi ile bana yol göstererek çalışmalarına önemli katkılarda bulunan ve birçok noktada bana örnek olan çok değerli danışman hocam sayın Prof. Dr. Mehmet Zeki DUMAN' a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca lisans ve yüksek lisans dönemlerinde beni destekleyen değerli hocam sayın Prof. Dr. Suvat PARİN'e teşekkür ederim.

Her zaman bana destek olan ve bu süreci benimle yaşayan aileme, eşim Çetin TEMUR'a ve kıymetli arkadaşım Ayşe Nur KARAKAŞ'a desteklerinden dolayı teşekkür ederim. Son

olarak çalışmanın temelini oluşturan saha çalışmasında samimi ve iten cevaplar vererek çalışmama önemli katkılar da bulunan bütün katılımcılara ayrı ayrı teşekkür ederim.

SEHER TEMUR

Ağustos, 2024



GİRİŞ

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversiteli öğrencilerin maddi olmayan emeği üzerine yapılan bu araştırma, üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezlerindeki maddi olmayan emeğini Van ili üzerinden incelemektedir¹. Bu bağlamda maddi olmayan emek; üreticinin maddi olarak verdiği emeğin dışında duygusal, zihinsel ve ruhen harcadıklarını içeren soyut emek türüdür(Yıldırım, 2020:40). Lise eğitimini tamamladıktan sonra ön lisans ya da lisans bölümlerine yerleşen öğrenciler, eğitim-öğretim süreçlerinde edindikleri bilgi ve donanımlarını hayallerini kurdukları iş yaşamında faaliyete geçirmek için işe girmeyi hedeflemektedir. İstihdam yetersizliği, iş bulamama ya da aranan koşulların temin edilmesinin zaman alması gibi nedenlerden dolayı üniversite öğrencileri işsiz kalmaktadır. İşsiz kalan üniversite mezunu öğrencilerin, herhangi bir işte çalışamaması, ihtiyaçlarını karşılamakta zorluk çekmesi, çevresine karşı mahcup hissetmesi, sürekli akranlarıyla kıyaslanması ya da çevrelerinin sürekli bir beklenti içerisinde olması üniversite mezunu öğrencilerin psikolojilerini olumsuz etkilediği görülmektedir(Kıcıır, 2017: 1390).

İşsiz kalan üniversite öğrencileri, işsizliğin yaratmış olduğu gelecek kaygısı, geçim sıkıntısı gibi çeşitli kaygılarla baş etmeye çalışmaktadır. İşsizliğin yaygın olması gençlerde kaygıyı artırarak ekonomik ve psikolojik sorunlara neden olabilmektedir(Korkmazer, 2020:141). Dolayısıyla işsiz kalan üniversite mezunu öğrenciler için çağrı merkezi sektörleri, mezun ve halen okumakta olan öğrencilerin girdiği işletmelerden biri olmaktadır. Bu bağlamda işsiz kalan üniversite mezunu öğrenciler; özel şirketler ve iş yerleri, kamu kurum ve kuruluşları gibi birçok kurumun çağrı merkezi müşteri hizmetleri departmanının da görev almaktadır.

Çağrı merkezleri, kurumsal şirketlerin müşteriler ile iletişime girdiği ya da müşterilerin kurumsal şirketlerle iletişime girdiği bir sistemdir(Çil, 2017:35). Çağrı merkezi sektörleri ise (Kamu, Hizmet, Finans, Telekomünikasyon, vb.) Türkiye geneli tüm illeri kapsayan ve belli illerde bulunan İstasyonlar/Asistler/ Müdürlükler ile merkezden hizmet veren büyük bir ağı olan sistemdir. Bu bağlamda maddi olmayan emek, çağrı merkezindeki üniversite mezunu öğrencilerin saatlerce görüşme yapmasına rağmen ortaya maddi bir nesnenin çıkmamasıyla birlikte bir günde yapılan yüzlerce arama ve işlemleri kapsamaktadır. Çağrı merkezlerinin farklı sektörlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezi sektörlerinde günde 11 saat haftanın 6 günü ve günlük 75 dakika mola kullanarak asgari ücrete çalışmaktadır. Bir koltuğa bağlı saatlerce çalışan üniversite mezunu öğrenciler, fiziksel ve psikolojik olarak birçok sağlık

¹ Mezun ve hâlen okumakta olan öğrenciler.

sorunu yaşamaktadır. Fiziksel olarak; boyun-baş-sırt ağrısı, göz ve kulak ağrısı, kilo alımı veya kilo kaybı vb. sorunlar yaşamaktadır. Üniversite mezunu öğrenciler psikolojik olarak ise; müşterilerden hakaretler duyma, yöneticilerinden mobbing(baskı) görme, asosyal olma, sinirli veya mutsuz olma gibi sorunlar yaşayabilmektedir(Doğan, 2019:6). Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin, müşterileri arayarak ürün satması maddi/üretken emek olmayabilir. Fakat ürün satıldıktan sonra üstlenilen hizmetlerin müşterilere ulaşmasının sağlanması, gerekli işlemlerin yürütülmesi, bu süreçte çalışanın mesai harcaması, teknolojik araçlarla saatlerce müşterilere hizmet vermesi maddi olmayan emektir. Maddi olmayan emek, emeği sömürüye açık hale getirmektedir. Yani harcanan emek sonucu elle tutulur bir nesnenin olmaması harcanan emeği görmezden gelmeye ya da daha az görmeye sebep olabilmektedir. Dolayısıyla üniversite mezunu öğrencilerle yapılan görüşmeler öğrencilerin duygusal emeklerini ve emek sömürsünü daha ayrıntılı bir şekilde ortaya çıkartmaktadır.

Çalışmada elde edilen veriler Van ilindeki çağrı merkezlerinde bulunan sektörlerde yüz yüze görüşülerek elde edilmiştir. Kurumlardan elde edilemeyen bilgiler işletmelerin bağlı olduğu illerdeki Müdürlükler/Asistler/İstasyonlardan edinilmiştir. Bu kurumlarla ilgili Van'da kurulmuş çağrı merkezi sayısı sınırlı olmaktadır. Van'daki bankaların merkez Ankara'dan yürütüldüğü tespit edilmiş ve bilgilere iletişim yoluyla ulaşılmıştır. Çalışma da yapılan değerlendirmeler, literatür taraması ve Van ilindeki kurumlardan elde edilen bilgilerle yapılmıştır. Bu çalışma çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeklerini konu alarak Van'da üniversite öğrencilerin çağrı merkezi sektörlerindeki deyimlerini olumlu ve olumsuz olarak ele almıştır. Bu doğrultuda Türkiye geneli çağrı merkezi sistemlerinin farklı ağlarında ve Van'da çalışan çağrı merkezi çalışanlarına ulaşılmıştır. Çalışmada üniversite mezunu öğrencilerin emek sömürsüne nasıl ve ne kadar maruz kaldıkları araştırılmış ve çalışmayla ilgili; üniversite mezunu/halen okumakta olan öğrenciler, genç işsizlik, maddi olmayan emek ve çağrı merkezleri kavramları irdelenmiştir. Çalışma diğer çalışmalardan farklı olarak son yıllarda çağrı merkezlerine olan talebin artmasıyla birlikte üniversiteli mezunu öğrencilerin çağrı merkezlerindeki maddi olmayan emeklerini Van ili örneğiyle ele almıştır.

Çağrı merkezlerinin sosyolojik olarak ele alındığı bu çalışma da çağrı merkezleriyle maddi olmayan emek kavramları birlikte ele alınıp konu ilk kez Van ili üzerinden araştırılmıştır. Bu çalışma çağrı merkezi sektörlerinin daha iyi tanınması ve üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeklerini ortaya koyması açısından önem arz etmektedir. Nitel araştırma yöntemiyle ele alınan bu araştırmanın evrenini, Van ili kent merkezinde yaşayan ve çağrı

merkezinde çalışan üniversite mezunu gençler oluşturmaktadır. Zaman, ulaşım ve maliyet kısıtlamalarından dolayı araştırmanın evreninde yer alan bütün katılımcılarla görüşme sağlamak mümkün olmadığı için araştırmanın evrenini temsil edecek bir çalışma grubu belirlenmiştir. Çalışma grubu seçkisiz(rastlantısal) olmayan örnekleme yöntemlerinden birisi olan amaçlı örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Çalışma grubunda yer alan katılımcıların belli özelliklere göre(üniversite mezunu ve halen okumakta, Van'da yaşayan olması) belirlenmiştir. Bu araştırmanın konusu ve alt problemleri yüzeysel bilgilerden çok, kişinin düşünce, görüş ve deneyimlerine odaklandığı için, teknik olarak yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler sadece Van ili kent merkeziyle sınırlı tutulmuş ve herhangi bir genelleme yapılmamıştır.

Bu çalışmanın birinci kısmında emek ve emeğin maddi olmayan sosyolojisine: Emek Kavramı ve Emek Teorisi, Emeğin Kuramsal ve Tarihsel Arka Planı, Kapitalist Sistemde Emek, Emek Sömürüsü ve Eleştirisi, Klasik Marksizm'de Emek ve Emek Sömürüsü, Fordist ve Post-Fordist Üretimde Emek ve Emek Sömürüsü, Neoliberal Düzendeki Emek ve Emek Sömürüsü, Maddi olan ve Maddi Olmayan Emek, Maddi Olmayan Emek Teorileri(Michael Hardt ve Antonio Negri/ Sean Sayers/ Maurizio Lazzarato), Duygusal ve Duygulanımsal Emek, Bilişsel Kapitalizmde Emek/Emek Sömürüsü ve Sermaye İlişkisine değinilmiştir.

Bu çalışmanın ikinci kısmında maddi olmayan emek sömürüsünün yeni bir biçimi olarak çağrı merkezlerine: Çağrı Merkezlerinin Tarihsel Gelişimi, Çağrı Merkezlerinde Maddi Olmayan Emek Sömürüsü, Çağrı Merkezlerinin Farklı Sektörleri, Türkiye'de Çağrı Merkezlerinin Tarihsel Gelişim ve Değişimi, Türkiye'de Çağrı Merkezlerinde Emek ve Emek Sömürüsü, Türkiye'de Çağrı Merkezlerinde Çalışanların Karşılaştıkları Başlıca Sorunlar(Mobbing(baskı), Güvencesizlik, İş Yükü, İş Doyumu) değinilmiştir.

Bu çalışmanın üçüncü kısmında alan araştırması, tasarımı ve uygulaması: Araştırmanın Konusuna, Araştırmanın Amacı, Araştırmanın Önemi, Araştırmanın Problemleri, Araştırmanın Evren ve Çalışma Grubu, Araştırmanın Veri Toplama Teknikleri ve Analizi, Araştırmanın Sınırlılıkları ve Karşılaşılan Zorluklarına değinilmiştir.

Bu çalışmanın dördüncü kısmında; araştırmanın bulguları ve yorumlarına değinilmiştir. Bu bağlamda araştırmanın; demografik bilgilerine, Van ili çağrı Merkezi verilerine ve katılımcılarla yapılan görüşmelerden elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezlerine yönelme nedenleri araştırılmıştır. Öğrencilerin mezun olduktan sonra yaşadıkları bu sorunlar, öğrencilerin işsizlik

sürecinde sosyal çevreninde etkisiyle çağrı merkezinde çalıştıklarını ortaya koymuştur. Çağrı merkezinde geçici veya kalıcı çalışmaya başlayan üniversite mezunu öğrenciler mevcut iş ve istihdam koşulları doğrultusunda hareket etmektedir. Bu bağlamda çağrı merkezlerinde kariyer planlayan veya geçici olarak çalıştıklarını belirten üniversite mezunu öğrencilerin ailelerinin de bakış açısı incelenmiştir.

Genel olarak üniversite mezunu öğrencilerin yaşadığı fiziksel ve psikolojik sağlık sorunlarına değinilmiştir. Çağrı merkezi sektörlerinin aralarındaki farklar araştırılarak çağrı merkezlerinin üniversite mezunu öğrencilerin sosyalleşmelerine nasıl etki ettiği tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu durumun üniversite mezunu öğrencilerin günlük yaşam pratiklerine olumlu/olumsuz etkisi araştırılmıştır. Üniversite mezunu öğrencilerinin yaşamış oldukları emek sömürüsü ve mobbing(baskı) tezin amacı doğrultusunda ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Çağrı merkezi sektörlerinde çalışma koşullarının da belirlediği alt-üst ilişkisinin de ortaya çıkardığı yönetici, takım liderleri ve çalışanlar arası ilişki incelenmiştir. Çağrı merkezi sektörlerinin çalışma koşullarının üniversite mezunu öğrencilerin istek ve taleplerine nasıl dönüt sağladığı araştırılmıştır. Ayrıca çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin önerileri de sorularak sektörün nasıl daha iyi çalışma koşullarına sahip olacağı sorulmuştur. Üniversite mezunu öğrencilerin emek sömürüsünün önüne geçmek için neler talep ettikleri araştırmanın bulgular kısmında değerlendirilmiştir. Çalışma sonuç, öneri ve kaynakça kısımlarına da değinilerek sonlandırılmıştır.

1. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Emek ve Maddi Olmayan Emegın Sosyolojisi

1.1.1. Emek Kavramı ve Emek Teorisi

Emek, insanlıkla var olan ve günümüze kadar varlığını devam eden doğal bir güç olarak karşımıza çıkmaktadır. Türkçede emek sözcüğü zorluk, zahmet, eziyet anlamına gelen ‘emgek’ sözcüğünden evrilmiştir(Ulaşkın, 2023:33). Emegın Türk Dil Kurumuna(TDK) göre kelime anlamı, mal veya hizmet üretimi esnasında kişinin bedenlen veya zihnen ortaya koyduğu çabadır. Bu bağlamda bireyler var oldukları zamandan beri temel ihtiyaçlarını(beslenme, barınma, korunma vb.) karşılamak için güç sarf etmektedir. Dolayısıyla sosyo-ekonomik olarak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla bireyler belirli bir ücret karşılığında emegini satmaktadır. Emek kavramının ele alınışında öne çıkan ünlü düşünür Karl Marx’ tır. Marx’a göre emek, toplumsal üretkenliğin kaynağını oluşturan ve insanın var oluş temelini oluşturan bir unsurdur (Marx, 2011:181). Marx toplumu ayrıntılı olarak emek kavramı üzerinden incelemektedir. Emek toplumu oluşturan yapı taşı olarak sadece insan ihtiyaçlarını karşılamayan aynı zamanda toplumla var olan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Toplulun bir parçası olarak var olan emek, süreç içerisinde hem değışen hem de insanı değıştiren bir yapıdır. Marx’a göre emek insanın doğa ile ilişkisidir. Yani insan doğa ile kendi arasındaki alışverişini, kendi çabasıyla yürütür, düzenler ve denetler(Marx, 2011:182). Emegın küreselleşen dünyadaki dönüşümü, emegın insanların belirlediğı toplumsal kurallara göre şekillenmesine neden olmaktadır. Marx’ın da belirtmiş olduğu gibi emeginden başka satacak hiçbir şeyi olmayan işçi sınıfı kol gücüne yüklenerek emegini satarken modernleşmenin getirmiş olduğu teknolojik yeniliklerle birlikte rağbet kazanan hizmet sektöründe ise zihinsel çaba söz konusu olmaktadır(Fırıncıoğulları, 2017:479). Bu bağlamda emek, tarih boyunca insanoğlunun var olduğu zamandan günümüze kadar hep var olmuştur.

Emek insan bedeninde gereken zamanla belli bir çabanın sonucunda ortaya çıkan nesne ve olgudur. Emek, fiziksel gücün sürece yayılarak aktarılması ve aktarılırken zaman ve mekânı etkileme çabası olarak bireysel ve biriciktir. Bir emegın diğer emekle ilişkilendirilmesi ise emegın toplumsallığıdır(Uca, 2015:4). Yani zamanla kişiye özgü olan emek başka emeklerle birlikte başka bir tür emek haline gelip toplumun ortak ürünü olmuştur. Örneğın; fabrikada her işçinin işin farklı bir bölümde çalışmasıyla harcanan bireysel emegın ortaya ortak emekle oluşan bir ürünü çıkarmasıdır. Başka bir açıdan bakıldığında kişinin yaşamını idame etmesi için

ihtiyaç duyduğu emek, metalaşarak ticarete pazar haline gelmiştir. İnsanlar para kazanmak için belirlenen şartlarda çeşitli işlerde çalışmaktadır. Farklı işler olmasına rağmen her işçi çalıştığı işte emeğini satarak aynı amaca hizmet etmektedir. Dolayısıyla ister bedenen olsun ister zihnen olsun toplumun her aşamasında emek var olmuştur.

Ekonomik, toplumsal ve politik disiplinin prangalarını parçalamış ve devlet dâhil modern kapitalizmin her türlü düzenleyici boyutunu aşmış olan emek, şimdi genel toplumsal etkinlik olarak kendini göstermektedir. Emek, mevcut düzene ve onun yeniden üretilmesine yönelik kurallara göre üretimsel fazlalıktır. Bu üretimsel fazlalık, hem kolektif bir kurtuluş kuvvetinin sonucu, hem de emeğin üretkenlik ve özgürleştirme kapasitelerinin yeni toplumsal gerçekliğin temelidir(Hard ve Negri, 2011:365).

Dolaylı yollardan kapitalizme hizmet eden emek, zamanla boyut değiştirerek dönüşüp toplumsal yapıların oluşmasına da etki etmiştir. Sosyo-ekonomik olarak varlığını devam ettirerek günümüz kapitalist toplumlarına kadar gelen emek, çeşitli şekillerde toplumun birçok alanında var olmaktadır. Özellikle kapitalizmin özünü oluşturan emek, kapitalizmin toplumsal yapılarını şekillendirmesine etkide bulunmuştur. Kapitalizm, sürekli kâr elde etmek için makro-ekonominin üretim yapısında değişikliklere yönelen bir sistemdir(Gençoğlu, 2020:239).

Emek değer teorisi; Adam Smith, David Ricardo ve Carl Menger gibi düşünürler tarafından sorgulanmıştır. Adam Smith' in görüşü David Ricardo ve Marx tarafından genişletilerek değeri ortaya koyanın sadece emek olduğu görüşüne dönüştürülmüştür. Bu görüşe emek teorisi adı verilmiştir(Bocutoğlu, 2012:129).

Adam Smith'e göre emek teorisi bir mal, insan emeğinin ürünüyse değerlidir. Emek bir malın değerini belirleyen şeydir. Smith'e göre bir nesnenin diğer bir nesneden üstünlüğü üretim sürecinde harcanan emeğe göre belirlenmektedir(Bocutoğlu, 2012:130). Smith, sermaye ve mülkiyetin henüz var olmadığı ilkel toplumlarda, bir malın değerini belirleyen tek unsurun emek olduğunu belirtmiştir. Emek, bir malın değerini belirleyen temel unsurdur(Bocutoğlu, 2012:131). Adam Smith(1723-1790) bir malın değerinin kaynağında emek faktörünün mutlak olduğunu düşünmüştür. Smith bir malın değişim (mübadele) değeriyle kullanım değeri arasında ayrımı kabul etmiştir. Ancak teorisinde kullanım değerini göz ardı etmiştir. Smith, emek ürünlerinin insanların gereksinimlerini karşılayarak faydalı olmasını bir malın kullanım değeri olarak nitelendirirken, bir malın diğer mallara oranını ise değişim değeri olarak belirtmiştir (Kazgan, 2006'dan AKT: Koyuncu, 2020:23).

Sermaye birikiminin ve özel mülkiyetin hâkim olduğu kapitalist dönemde, üretimde emeğin yanında sermaye ve toprak da önemli rol oynamaktadır. Bu nedenle, bu dönemde değerin oluşumu sadece emekle açıklanamaz. Smith'in teorisi, David Ricardo ve Karl Marx gibi daha sonraki iktisatçılar üzerinde önemli bir etkiye sahip olmuştur. Bu iktisatçılar, Smith'in emek-değer teorisini temel alarak kendi değer analizlerini geliştirmişlerdir. Smith'in "Ulusların Zenginliği"nde ortaya koyduğu emek-değer teorisi, sadece ekonomi bilimini değil, 19. ve 20. yüzyıllarda dünya tarihini de etkileyen önemli bir fikir akımı olmuştur. Bu teori, David Ricardo ve Karl Marx gibi önde gelen düşünürlerin elinde farklı yorumlar kazanarak, ideolojik, sosyal, siyasi ve askeri sonuçlara yol açmıştır(Bocutoğlu, 2012:68). Emek-değer teorisi, ilginç bir çelişkiyi barındırır. Bir yandan, Adam Smith ve David Ricardo gibi klasik liberal iktisatçılar tarafından sanayi kapitalizmini savunmak için geliştirilmiş bir teoridir. Diğer yandan ise Karl Marx tarafından kapitalizmi yıkacak bir silah haline dönüştürülmüştür. Bu durum, emek-değer teorisini sanayi kapitalizminin ve klasik iktisadın en büyük karşıtlarından biri yapmaktadır (Bocutoğlu, 2012:69).

Smith, emek değer teorisinde, sermaye, emek ve toprak gibi üretim faktörlerinin bir malın değerini belirleyeceğini savunmuştur. Özetle Smith'in emek değer teorisinde bir malın değeri açısından mübadele(değişim) değeri dikkate alınmış ve sanayileşmiş sermaye birikiminin olduğu ülkelerde bu değer harcanan emek miktarının yanında sermaye ve toprak gibi üretimin gerçekleşmesinde etkili olan maliyet unsurları tarafından da belirlenmektedir(Koyuncu, 2020:23).

David Ricardo(1772-1823) emek teorisinde; Smith gibi bir malın kullanım ve değişim değeri ayrımını benimsemiştir. Fakat kullanım değeri üzerinde fazla durmamıştır. Ricardo mal ve hizmetlerin değerinin belirlenmesini üretim sürecinde harcanan emek miktarına dayandırmaktadır. Ricardo'nun asıl amacı; sermaye, toprak ve emek sahiplerinin üretimden alacağı payları belirlemek olmuştur. Dolayısıyla Ricardo'nun emek değer teorisine göre malların değeri Smith'ten farklı olarak ücret ve kârların üretim maliyetlerine oranı şeklinde belirlenmektedir(Niehans, 1994'den AKT: Koyuncu, 2020:24).

Ricardo, malların faydalı olmaması durumunda piyasada bir değerinin oluşmayacağını düşünerek bir malın kıtlık veya bolluğunun değişim değeri üzerindeki etkisini şu ifadelerle belirtmiştir: Mallar, faydalı olarak değişim değeri az bulunmalarından ve onları elde etmek için gerekli emek miktarından elde edilebilir. Bu nedenle Ricardo, bir malın değerini emeğin yanında o malın kıtlık ve bolluğunun da etkilediğini düşünmüştür. Dolayısıyla Ricardo malları çoğaltılabilen ve çoğaltılamayan olmak üzere ikiye ayırmıştır. Ricardo'ya göre tekrar yapılması

mümkün olmayan heykeller, resimler ve eserler gibi çoğaltılamayan malların üretimi için harcanan emek, zaman miktarı ile değerlendirilmemektedir(Ricardo, 1891'den AKT: Koyuncu, 2020:24). Yani bu tür malların değeri onların üretimi için harcanan emek zamanı miktarından bağımsız olarak belirlenmektedir. Ricardo bu durumu, bu tür malların kıt olmasından kaynaklandığını ve bu malları talep eden kişilerin zenginliklerinden kaynaklandığını düşünmüştür(Doğruyol ve Aydınlar, 2015:263-264). Ricardo, bir malın değerinin kıtlıktan veya emekten türediğini savunur. Kopyalanması mümkün olmayan antika eşyalar ve sanat eserleri gibi nadir ürünler bu nedenle değerlidir. Ricardo, çoğaltılamayan bu malları "tekel malları" olarak kategorize ederek analizinin kapsamı dışında tutar(Bocutoğlu, 2012:132).

Ricardo'nun emek-değer teorisini geliştirmedeki temel amacı, tüm malların değerini ölçebilecek ortak bir birim bulmaktır. Bu teoriye göre, bir malın değeri, o malın üretiminde harcanan emek miktarı veya o malın kıtlığı ile belirlenmektedir. Ricardo, değeri, bir malın satın alabileceği emek olarak değil, o malın üretiminde harcanan doğrudan ve dolaylı emek-zaman olarak tanımlamaktadır. Emek-zaman, emeğin bir malın üretiminde geçirdiği süreyi temsil etmektedir. Ricardo'nun emek-değer teorisini, parasal olarak işleyen sanayi kapitalizmini gerçekçi olmayan varsayımlara dayalı olarak açıklama çabası ve bu çaba esnasında yaptığı hatalar geçersiz hale getirmiştir. Bu hatalar arasında, emeğin homojen olduğu ve sermayenin emek gücüne dönüştürülebildiği gibi varsayımlar yer almaktadır. Bununla birlikte, Karl Marx, Ricardo'nun emek-değer teorisini sanayi kapitalizmini ve klasik teoriyi eleştirmek için kullanmıştır. Marx, Ricardo'nun teorisini, emek sömürsünün ve artı değerın kaynağını açıklamada önemli bir araç olarak görmüştür(Bocutoğlu, 2012:134).

Karl Marx'ın(1818-1883) emek teorisi yaklaşımının temeli Ricardo'nun emek teorisine dayanmaktadır. Marx'ın emek-değer teorisi, Ricardo'nun emek-değer teorisinden bazı önemli noktalarda ayrılır. Örneğin; Ricardo'ya göre bir malın üretimi için harcanan emek zamanı bu malın nispi değerinin ölçüsü iken Marx'a göre bir malın üretimi için harcanan emek zamanı bu malın mutlak değerini temsil etmektedir. Yani Marx'ın emek değer teorisinde bir malın değerinin tek ve mutlak belirleyicisi emektir. Sermaye ve toprağın bu malın değerinde herhangi bir etkisi yoktur(Bocutoğlu, 2012:25).

Marx, bir malın hem kullanım hem de değişim değeri olabileceğini ve değişim değerinin kullanım değerinden bağımsız olduğunu düşünmüştür(Desai, 2009: 24). Marx kullanım değerini insan ve meta arasında ilişki olarak tanımlamış ve bir malın değerini oluşumu açısından incelememiştir. Smith ile birlikte sermaye birikiminin olmadığı toplumlarda emek

zamanı ile nitelendirilmiştir. Ricardo ve Marx ise emeğin sermaye birikiminin ve özel mülkiyetin olduğu ve olmadığı zamanlarda dâhi değerin tek belirleyicisi olduğunu ifade etmiştir. Bu emek-değer teorisine göre, bir malın değerinin o malın üretimi için harcanan emek zamanı miktarı ile belirlendiğini savunan bir ekonomik teoridir. Bu teoriye göre, bir mal ne kadar fazla emek gerektirirse, o kadar değerlidir. Dolayısıyla mallar arasındaki değişim oranını emek zamanı belirlemektedir(Koyuncu, 2020:28). Marx'a göre, bir malın değerini belirleyen şey, normal üretim şartları ve ortalama beceri ve yoğunluktaki emeğin harcadığı sosyal olarak gerekli emek zamanıdır. Bu emek zamanı, o malın üretiminde kullanılan doğrudan emeği (işçilerin harcadığı emeği), o malın üretiminde kullanılan makine ve ham maddeyi(dolaylı emeği) ve üretim sürecinde mala harcanan değeri kapsamaktadır(Bocutoğlu, 2012:136).

Marx ve Ricardo, her ikisi de emek-değer teorisini savunsalar da, bu teorinin bazı önemli noktalarında ayrılırlar: Marx'a göre emek zamanı, malların ve hizmetlerin mutlak değerini ortaya koyar. Yani, bir malın değeri, o malın üretiminde harcanan toplam emek zamanı ile belirlenir. Ricardo 'ya göre ise emek zamanı, malların ve hizmetlerin nispi (göreceli) değerinin ölçüsüdür. Yani, bir malın değeri, diğer mallarla kıyaslandığında o malın üretiminde harcanan emek zamanı ile belirlenir. Marx, kendi emek değer teorisinde emeğin gücü ve emeğin arasındaki ayrımı yapar. Marx'a göre, emek gücü, kişinin çalışma yeteneğiyle emek ise değer üretme davranışıdır.

Marx'ın emek-değer teorisi, sermaye ve toprağın bir malın değerine katkıda bulunmadığını savunmaktadır. Bu teoriye göre, tüm mallar ortalama sosyal olarak gerekli emek zamanı değerinden satılır ve değerin yaratılmasında kapitalizmin payı yoktur. Marx'a göre, kapitalizmin kâr etmesi üretim sürecinde kendine harcanan değerden daha fazla bir değer üretme kapasitesine sahip bir malın kullanılmasına bağlıdır. Bu mal ise emektir. Emek, kendi değerinin kat kat fazlasını üretebilen bir metadır. Bu durum, işçilerin emeğinin sömürülmesine ve artı değerin ortaya çıkmasına neden olur(Bocutoğlu, 2012: 136-142).

1.1.2. Emeğin Kuramsal ve Tarihsel Arka Planı

İnsanoğluyla birlikte var olan emek, tarihsel süreçte çeşitli şekillere evrilerek günümüze kadar gelmiştir. Bu süreçte emek, birçok dönemde birçok kişi tarafından eleştirilmiştir. Bu eleştirilerin temelini oluşturan toplumsal değişim ve dönüşümler emeğe farklı bakış açıları getirmiştir. Emek değer kuramı, klasik iktisatçılar tarafından, farklı bir soruya yanıt aranırken geliştirilmiştir(Koç, 2014:2).

Emeğin tarihsel serüveni göz önüne alındığında, Marx öncesi dönemde emek değer teorisinin genel olarak Adam Smith, Thomas Robert Malthus ve David Ricardo'nun görüşleri çerçevesinde şekillendiği kabul edilmiştir. Bu üç önemli ekonomist, emek değer teorisinin temellerini atmış ve bu teoriyi kendi bakış açılarına göre yorumlamışlardır(Bozpınar, 2020:74). Smith, emek değer teorisinin ilk sistematik savunucularından biridir. Smith, bir malın değerinin, o malın üretiminde harcanan emek miktarı ile belirlendiğini savunmuştur. Smith'e göre emek, tüm malların ortak ölçüsüdür ve malların değerlerini karşılaştırmak için kullanılabilir. Smith'e göre bir nesne insan emeğinin ürünüyse değerlidir. Değeri belirleyen şey, nesnenin üretiminde harcanan dolaylı ve doğrudan emeğin toplamıdır(Bozpınar, 2020:76). Malthus, Smith'in emek değer teorisini nüfus teorisi ile ilişkilendirmiştir. Malthus'a göre, nüfus artışı gıda arzından daha hızlı olduğundan, emek arzı da artacaktır. Bu durum, emek değerinin düşmesine ve işçi ücretlerinin azalmasına yol açacaktır(Bozpınar, 2020:88).

Ricardo, Smith ve Malthus' un emek değer teorisini daha da geliştirerek, emek-zaman kavramını ortaya atmıştır. Ricardo' ya göre, bir malın değeri, o malın üretiminde harcanan emek zamanı ile belirlenir. Ricardo, emek-zaman kavramını kullanarak farklı malların değerlerini karşılaştırmayı mümkün kılmıştır. Ricardo'nun emek kuramında temel amaç, emek değer teorisinin kapitalizm koşulları altında da geçerli olduğunu kanıtlamaktır(Bozpınar, 2020:90).

Marx, Marx öncesi emek değer teorisini eleştirel bir şekilde değerlendirmiş ve kendi yorumunu geliştirmiştir. Marx'a göre emek değer teorisi, kapitalist üretim biçimini anlamak için önemli bir araçtır. Marx, emek değer teorisini kullanarak kapitalizmin işleyişini ve çelişkilerini ortaya koymuş ve işçilerin emeğinin sömürülmesine karşı mücadeleyi savunmuştur(Bozpınar, 2020:88). Marx emek değer kuramıyla, kapitalizmin 19. yüzyılının ilk yarısında işçi sınıfı açısından bir ayaklanma yarattığı ve işçilerin bu hayata sert tepki gösterdikleri koşulları ve kapitalist sömürünün serbest rekabetçi dönemini açıklamıştır. Bu emek kuramı, kapitalizme karşı toplumsal ve siyasal mücadelenin anlaşılması ve geliştirilmesinin temel unsuru haline gelmiştir(Koç, 2014:2).

Marx, emek değer kuramının temelinde işgücünün(emek gücünün) değeri ile emeğin yarattığı değer arasındaki farkı açığa çıkartıp ve bu farka(artık-değer), üretim araçları mülkiyetine sahip olan sermayedarın el koyduğunu belirlemiştir. Marx, kapitalizmin yarattığı sorunları sona erdirmenin yolunun işçi sınıfının sermayedar sınıfa karşı mücadelesi olduğunu açıklamıştır. Marx, emek kuramında işçinin emeğinin kapitalist toplumda sömürüldüğünü ve kapitalizmin mezar kazıcılarının yoksullar, toplumdan dışlanmış kesimler veya benzerleri

değil, işçi sınıfı olduğunu savunmuştur. Bu duruma neden olan üretim araçlarının burjuvazinin elinde olmasıyla çözüm ise üretim araçları mülkiyetinin toplumsallaştırılmasıydı. İktisadi, toplumsal ve siyasal gelişmeler toplumda oluşan bu yapı çerçevesinde şekillenmiştir. İşçi sınıfının örgütlü mücadelesi toplumsal dönüşümü gerçekleştirmiştir(Koç, 2014:3).

Marx açısından emek değer kuramının önemi; kapitalizmde fiyatların nasıl oluştuğunu anlamak ve açıklamak değil, kapitalizmi tarih sahnesinden silmek için harekete geçecek toplumsal gücün belirlenmesidir. Bu toplumsal güç, kapitalist üretim ilişkileri içinde sömürülen işçi sınıfıdır. İşçi sınıfı, yoksul olduğu için değil, kapitalist sistem tarafından sömürüldüğü için kapitalizme karşıdır. Kapitalist sömürünün özü, üretim araçları üzerindeki özel mülkiyettir. Bu özel mülkiyet, toplumsal eşitsizliklere ve kapitalizmin güçlenmesine neden olmaktadır.

Marx'ın emek kuramına göre, kapitalizmden kurtulmak için sömürüye karşı mücadele etmekten başka çaresi olmayan işçi sınıfı, üretim araçlarını toplumsal mülkiyete geçirerek kapitalizme, sömürüye ve kapitalizmin yarattığı sorunlara son verecektir. Bu bağlamda Marksist emek değer kuramının amacı, dünyayı etkisi altına alan kapitalizmi değiştirecek gücü kavrayabilmektir. Amaç, kapitalizmin kâr kaynağının ve bu ekonomik artıklara el koyma sürecinin toplumsal ve siyasal sonuçlarla anlaşılabilir, kapitalizmin üstesinden gelmektir(Koç, 2014:4).

1.1.3. Kapitalist Sistemde Emek, Emek Sömürüsü ve Eleştirisi

Küreselleşen dünyada bilgi ve donanımların artmasıyla yaşanan gelişmeler dünyada ülkelerarası mesafelerin küçülmesine iletişimin ve etkileşimin kolaylaşmasına neden olmuştur. Bu bağlamda emek ve emek sömürüsü kavramları kapitalizmle şekillenmektedir. Kapitalizm, temel amacı kâr elde etmek olan, özel mülkiyete ve sermaye kullanımına dayanan bir ekonomik sistemdir. Bu sistem, üretim ve hizmetleri sürekli olarak değiştirerek ve toplumsal yaşamın her alanına nüfuz ederek kendine özgü bir karakter oluşturmaktadır(Gençoğlu, 2012:100). Kapitalizm, sürekli bir dönüşüm halinde sürekli kendini yenileyerek devamlılığını sağlamaktadır. Kapitalizm; yoğun sermaye birikimi, kâr elde etme ve büyüme zorunluluğu, pazar arayışı, yenilik üretme, uluslararası ekonomik ilişkiler gibi temel nitelikleri sayesinde sürekliliğini sağlayan bir ekonomik sistemdir. Bu nitelikler birbirleriyle etkileşim halinde olup kapitalizmin işleyişini ve değişen koşullara uyum sağlama yeteneğini belirlemektedir (Gençoğlu, 2012:101).

Marx, kapitalist üretim biçimini temelde bir artı değer üretme süreci olarak görmekte ve bu süreçte emeğin sömürüye maruz kaldığını savunmaktadır. Marx'a göre kapitalistler, emekçilere ödedikleri ücretten daha fazla değer elde ederek emekçileri sömürmektedir. Bu

sömürü kapitalistlerin zenginleşmesine, emekçilerin ise yoksulluklaşmasına neden olmaktadır. Marx, kapitalizmi emekçilere dayattığı sömürü ve eşitsizlik nedeniyle eleştirmektedir (Gençoğlu, 2012:115).

Marx'a göre üretim güçlerindeki değişimler, üretim tarzında ve dolayısıyla toplumdaki sınıf ilişkilerinde de değişimlere yol açmıştır. Bu değişimler, tarihsel ve toplumsal veriler tarafından da şekillendirilir. Örneğin, feodalizmde üretim araçları toprak sahiplerine aitti ve köylüler bu araçları kullanarak toprak sahipleri için üretim yapmak zorundaydı. Bu durum, toprak sahipleri ve köylüler arasında eşitsiz bir güç dağılımına ve feodal artı değer ortaya çıkmasına yol açtı. Kapitalizmde ise üretim araçları fabrikalara ve kapitalistlere aittir. İşçiler, bu araçları kullanarak kapitalistler için üretim yapmak zorundadır. Bu durum, kapitalistler ve işçiler arasında eşitsiz bir güç dağılımına ve kapitalist artı değer ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bu bağlamda Marx, kapitalizmi emekçilere dayattığı sömürü ve eşitsizlik nedeniyle eleştirmiştir(Turan, 2017:145).

Emek, bireyin sosyo ekonomik olarak geçimini sağlamak için zihinsel veya bedensel olarak ortaya maddi ve manevi bir ürün çıkarmak için harcadığı çabadır. Emek insanların toplumda bulundukları konumları belirleyen, iktisadi olarak toplumda belli bir düzen oluşturan ve bireyde doğal olarak bulunan güçtür. Birey emeğini kullanarak ekonomik kazanç elde etmektedir. Bu kazanç için gereğinden fazla çalıştırılan işçinin emeği sömürülmektedir(Çelik, Dağ, 2017:65). Marx kapitalist üretimde, işçilerin sömürüldüğünü iddia ederek, kapitalizmin sınıf çatışması üzerine kurulduğunu savunmuştur(Doğruyol, Aydınlar, 2015:276). Kapitalist sömürü, ağırlıklı olarak üretken işçilerin yarattığı ve sermayedarın el koyduğu artık- değere dayandığı sürece, kapitalizme karşı mücadelenin temel ve öncü gücü, bu sömürüye doğrudan maruz kalan ve bu sömürü nedeniyle kapitalist düzende cehennemi yaşayan işçi sınıfıdır(Koç, 2014:11).

Karl Marx, Max Weber, Adam Smith, David Ricardo vb. birçok kuramcı kapitalizm ve emek konularında çeşitli eleştirilerde bulunmuştur.

1.1.3.1. Klasik Marksizm’de Emek ve Emek Sömürüsü

Marksizm, toplumların gelişimini bilimsel olarak açıklayan ve adını 1818-1883 yılları arası yaşayan Karl Marx’ tan alan bir dünya görüşüdür. Marx, Marksist sistemi 19. Yüzyılın ikinci yarısında arkadaşı Friedrich Engels ile birlikte oluşturmuştur(Burns, 2015:9). Marksizm, sınıfsız ve sömürsüz bir dünya doğrultusunda siyasi, iktisadi ve toplumsal dönüşümleri sağlamak amacıyla mevcut düzenin yapısını ve dinamiklerini toplumsal olarak incelemektedir.

Marksizm'in amacı; toplumsal gelişmeyi daha ileri bir düzeye taşıma müdahalelerini gerçekleştirmektir. Marksizm'in emek kuramı hem kapitalizmin işleyişinin bilimsel analizi hem de işçi sınıfının ve kapitalizmin emperyalizm aşamasında sömürülen halkların tarihsel misyonunu belirlemektedir(Koç, 2014:1).

Emek, Türk Dil Kurumuna(TDK) göre zahmet ve sıkıntı çekmek anlamlarına gelmektedir. Bir kişinin bir malı veya hizmet üretimini ortaya koymak için bedenen ve zihnen ortaya koyduğu çabadır. Marx, emeği insanın onun vasıtasıyla maddeye şekil verdiği ve böylece dünyada kendi kendisini gerçekleştirdiği biçimlendirici bir etkinlik olarak düşünmüştür(Koşar, 2022:23). Emek, tüm değer ve pratikleri yaratarak hayatı kolaylaştıran, geliştiren ve dönüştüren bir sistem olarak düşünülebilir. Marx, emeğin tüm metalarda bulunduğunu ve her türlü üretim faaliyetlerinde ortak bir töz olduğunu belirtmektedir(Marx, 2011:165). Emeği ortaya koymaya çalışan işçidir. Emeğin kaynağı insan gücüdür. Çünkü insan zihni ve beden gücünün ortaya koyduğu sonuçlar insan varlığını zorunlu kılmaktadır. Emek işçinin alın teri, gizli gücü veya yeteneğidir. Marx emek kavramını; Adam Smith, David Ricardo ve G. W. F Hegel'in emek kavramlarını eleştirerek geliştirmiştir(Göçmen, 2014:3).

Emek, belli bir kullanım değeri üretilirken harcanan zihinsel ve fiziksel yeteneklerdir. Emeğin gücü, ücret veya bir kazanç karşılığında alınıp satılan bir metayı ifade etmektedir. Yani satılan şey emeğin kendisi değil, gücüdür. Küresel ölçekte dünya ekonomisi kapitalizmin çarklarını hızla döndürürken kapitalizm kendini var edebilmek için başta emeğinden başka satacak hiçbir şeyi olmayan alt gelir grubundaki insanların emeğini sömürmeye çalışmaktadır (Çelik ve Dağ, 2017:64).

Kapitalist toplumda emeğin karşılığında elde edilen metanın değerini, emeğin değeri ortaya koymaktadır. Emek sadece maddi emeği üretmez aynı zamanda maddi olmayan emeği, kendini ve hatta işçileri bile üretmektedir. Marx'a göre emek, yaşayan biçimlendirici atıştır. Emek, toplumsal planda değer üretici kaynak olarak kabul edilmiş, somut bir faaliyet olarak tanımlanmalıdır(Yüksel, 2008:52). Bu açıdan maddi olan emek teknolojinin ilerlemesi, sanayileşme ve modernleşme ile birlikte değişmiştir. Bu dönüşümlerden öncede bir işçinin ortaya koyduğu ürün aslında hem maddi emekle hem de maddi olmayan emekle ortaya çıkmaktadır.

Modernleşmeyle birlikte seri ve hızlı üretimler başlamıştır. Bu durum kapitalist toplumun oluşumuna etki etmiştir. Sanayi öncesi toplumlarda rağbet gören bilek gücü, emeğin yerini zihinsel emek gücüne bırakmıştır. Dolayısıyla emek sadece maddi değil manevi bir anlam

kazanmıştır. Bu bağlamda Karl Marx işçi sınıfının emek gücüne atıfta bulunarak emeğinden başka satacak hiçbir şeyi olmayan kişileri işçi olarak nitelendirmektedir(Fırıncıoğlu, 2017:479).

Marx'a göre üretken emek, kapitalizm için artı değer üreten emektir. Bu emek, ücretli emek tarafından sermayenin değişen sermaye parçasına karşılık olarak gerçekleştirilir. Ürünlerin satılmasıyla elde edilen gelir, sermayenin artan kısmını oluşturur ve bu artan kısım, yeni sermayeye dönüştürülerek üretim süreci devam ettirilir. Marx'ın bu teorisinin temel noktaları şunlardır: Emek gücü bir metadır, sermaye sömürüden doğar ve yalnızca üretken emek, değer üretir. Dolayısıyla Marx, kapitalizmi emekçilere dayattığı sömürü ve eşitsizlik nedeniyle eleştirmiştir(Marx, 1998:142-143).

Emeği üretken ya da üretken olmayan emek yapan şey, ne o emeğin özel türü ne de dış görünümüdür. 'Zaten yapılıp yapılmaz kaybolan giden hizmetlerdir' ifadesindeki sınırlama da bunun itirafıdır(Önal, 2019:141). Marx'ta üretken ve üretken olmayan emek, sermaye ile ilişkilmesi ve üretilmesinin temelinde belli toplumsal ilişkilerin biçimine yapılan vurgudur. Dolayısıyla maddi olan ve olmayan emek bileşeni, yani sömürü biçimi ve iş koşullarını modern dünyadaki toplumsal ilişkiler ortaya koymaktadır(Kayın, 2019:45-49).

Aynı emeği bir kapitalist, bir üretici daha fazla değer üretmek üzere satın alıyorsa üretken olabiliyor. Emeği; tüketici olarak, gelir harcaması olarak ya da kullanım değeri tüketilmek için satın alınıyorsa emek üretken olmuyordur. Emek gücünün hizmet görmesiyle birlikte bu kullanım değerinin ortadan kalkıp kalkmadığı ya da bir nesne olup olmadığı dikkate alınmıyor. Örneğin; ücret olarak aldığından daha fazla emeği geri döndüren bir kapitalist girişimcinin hizmetinde çalışan bir aktörün emeği sermaye ile değiştiği için emek artı değer üretir. Fakat bu kapitalist girişimcinin evine giden ve pantolonunu onaran gündelikçi bir terzinin emeği gelirle değiştiği için ve yalnızca basit bir kullanım değeri oluşturduğu için üretken olmayan emektir(Marx, 1998:147-154).

Kapitalizm, sermaye birikimini sınırsız bir şekilde devam ettirebilme mekanizmalarını hem ekonomik hem de diğer toplumsal süreçler üzerinde her seferinde yeniden inşa eden bir ekonomik sistemdir. Kapitalizm insanların hayatını idame ettirecek her şeye sirayet ederek insanları sürekli yeni üretim araçlarına ve modellerine yönlendirmektedir. Marx'a göre artı değer yaratma süreci olarak tanımlanan kapitalist üretim, emek sömürüsüne zemin hazırlamaktadır(Gençoğlu, 2020:255). Marx'ta emek sömürüsü; bir artı değer(fazla üretim) üretme süreci olan kapitalizmin, emek gücünün yarattığı artı değere el koyup onu sömürdüğü ekonomik bir sistemdir(Gençoğlu, 2012:110).

Değişik emek türlerini yani zihin emeğiyle kol emeğini ya da bunlardan birinin daha hâkim olduğu emek türlerini birbirinden ayırmak ve farklı insanlar arasında dağıtmak kapitalist üretim biçiminin ayırt edici özelliğidir. Ancak bu maddi ürünün insanların ortak ürünü olmasını önlemez. Bu durum kol ve zihin emeğini ayrı kategoride ele almanın çok sağlıklı olmadığını gösterir(Marx, 1998:385). Yani toplumun kabul gördüğü üretim modelinin zamanla değişme süresi, üretilen şeyler için değişim değeridir. Örneğin, modern dünyanın değişim değerinde üretken olan emek; çağrı merkezi çalışanının potansiyel müşteriyi arayarak ürün satmaya çalışırken emeği üretken değildir. Fakat satılmış ürünlere dair şikâyetleri alıp ürün satılırken taahhüt eden satış sonrası hizmetlerin müşterilere ulaştırılmasını yönlendirirken sarf ettiği emek üretkendir(Önal, 2019:148).

Kapitalizm, geleneksel ekonomiyi ve toplumsal kuralları hızla yıkıma uğratarak ve sosyal gerçekliğin her alanına sirayet ederek toplumu hızla köklü bir değişime sokmuştur. Bu süreçte emeğin yarattığı sermayeden beslenen kapitalizm emek sömürsünü de beraberinde getirmiştir. Yıllarca hem kendini hem de toplumları dönüştüren kapitalizm kendini sürekli yenileyen yapısıyla yeni teknolojilerin motoru olarak toplumun her alanına nüfuz etmiştir(Gençoğlu, 2020:14).

Kapitalist üretim biçiminde kullanım değerine sahip olmayan bir şey, kimse onu satın almayacağı için bir meta niteliği de kazanamayacaktır. Yani üretim yapmak için harcanan emeğin sonunda elle tutulan bir nesne olmadığı sürece harcanan emeğin bir meta niteliği yoktur. Emeğin ve dolayısıyla ürününün, maddi özellikleri kendi içinde maddi olan emek ve maddi olmayan emek ayrımı bakımından hiçbir anlam taşımamaktadır(Marx, 1998: 148). Yani ortaya herhangi bir ürün konulmadığı sürece harcanan emeğin bir anlamı yoktur. Eğer ortaya bir ürün konulsa bile bu ürünün maddi ve maddi olmayan emeği arasında ise ayrım yapılmamaktadır. Örneğin, mavi ya da beyaz yakalı ayrımlı işçi kategorisinde farklılık gözetmeksizin her ikisi de işçidir. Ortada bir sınıfsal ayrım yoktur, metalaşmış emek gücünü ücret karşılığında satan herkes yakasının renginden bağımsız olarak işçidir(Önal, 2019: 135).

Zamanla üretim biçiminin değişmesiyle maddi olmayan emek süreçleri kapitalizmle dönüşmüş ve üretim fabrika duvarlarının dışına taşarak tüm toplumu etkisi altına almıştır. Marx'a göre maddi olmayan emek, doğrudan üretim sürecine katılmayan ve somut bir ürün oluşturmayan emektir. Buna karşın üretken emek, doğrudan üretim sürecine katılan, somut bir ürün oluşturan ve artı değer üreten emektir. Maddi olmayan emeğin, artı değer ürettiği ve kapitalizmin işleyişi için önemli olduğu savunulmaktadır. Günümüzün bilgi ekonomisinde bu

ayrımın yeterince işlevsel olmadığı da öne sürülmektedir. Emegın değerini üretim sürecinde emek zamanı ile ölçülebileceğini savunmuştur(Bocutoğlu, 2012:136-137).

1.1.3.2. Fordist Üretimde Emek ve Emek Sömürüsü

Fordizm, Henry Ford'un F. W. Taylor'un(Taylor, 2005) 1911 yılında yayınlandığı 'Bilimsel İş Yönetiminin Temel İlkeleri' tezinden esinlenerek, kurduğu otomobil fabrikasında bu iş yönetim ilkelerinin uygulamaya koyulduğu makro-ekonomik üretim sistemidir. Fordist üretim; standart ürünlerin seri üretimi, tam zamanlı çalışma, kolektif sendikalaşma, düzenli çalışma saatleri, toplu sözleşme ve kitle üretimi ile tanımlanmaktadır(Kumar, 1995:68). Fordizm, Taylor'un ayrıntılı iş bölümü esasına dayalı parça başına üretim ile şekillenmiş, kayan bant sistemi üzerinde işçilerin nitelik gerektirmeyen basit işlemler yaptığı basit bir üretim modelidir(Yüksel, 2008:20). Gramsci tarafından getirilen Fordizm; kapitalist üretimde yepyeni bir dönemi müjdelemiştir. Sadece üretimi değil, bireyin tüm hayatını da kapsayan bu sistem, planlı ekonomiye geçişin öncüsü olmuştur. Montaj hattı ötesine uzanan bu yaklaşım, yepyeni bir işçi ve insan tipi yaratmayı amaçlamış, bireyin en özel alanlarını bile planlamaya çalışmıştır(Kumar, 1995: 68).

Fordizm, sanayi üretimini büyük ölçüde kitlesel üretime dönüştüren bir üretim biçimidir. Bu sistemde, idari işler ve bedensel işler net bir şekilde ayrılır ve işbölümü ve iş tanımları katı bir şekilde belirlenmektedir. Ürünlerin standardize edilmesi verimliliği artırırken, artan talep de bu standardizasyonu hızlandırmaktadır(Eraydın, 1992:15). Fordizm kitlesel üretimin gerçekleşmesinin önündeki büyük adımı atmıştır. Fordizm, vasıfsız işçilerin bir bant veya montaj hattı üzerinde sürekli aynı işi yapmalarına dayanan bir üretim biçimidir. 1970'lere kadar hâkim üretim biçimi olan bu sistem, tek tip seri üretime ve bant sistemine dayanmıştır(Köse ve Güllüpinar, 2022:146).

Fordizm belli bir emek süreci örgütlenmesinin yanı sıra ulusal ve uluslararası üretim, tüketim ve ticaret faaliyetlerini dengelemeye yönelmiş makro-ekonomik bir yapıdır(Yüksel, 2008:22). Bu bağlamda Fordizm, kurucusu Henry Ford'un olduğu ve üretim bandının 1920'li yılların başında uygulanmaya başlandığı üretim sistemidir. Bu üretim sisteminde işçiler, bandın küçük ve vasıfsız bir işiyle görevlendirilerek yapılan ürünün sadece bir parçasını oluşturmaktadır. Bu durum sonunda işçiler ortaya çıkan ürüne yabancılaşmıştır. Yani aslında bir robot gibi sürekli aynı işi yapan işçiler fabrikanın bir makinası haline gelmiştir. Fordizm bu sistemle kitlesel üretim ve tüketimin arasında kurulan bir denge işlevi görmektedir(Saklı,

2013:112). Asıl amacı piyasadaki büyük hedefleri düşük maliyetle ve kitlesel üretimle yaparak yüksek kâr elde etmektir. Bu durum kapitalizmin çarklarını döndürmesine hizmet etmektedir.

Fordizm, emek sürecinde yönetimin işçilerin becerilerine olan bağımlılığını ortadan kaldırıp, işçileri vasıfsızlaştıran bir dizi adımın mekanize olmuş bir bileşimidir(Ansal, 1996:10). Fordist montaj hattının ilk kez uygulanmaya konduğu Ford otomobil fabrikasında, kuruluşundan bu yana emek sürecinin geçirdiği değişikliklere kısaca bakmak, somut olarak kapitalist emek sürecinde ortaya çıkan dönüşümleri görmek için önemlidir. Üretim sürecini daha küçük parçalara bölmek yolunda atılmış, montajın küçük bir bölümünü yaptırarak işçilerin çok daha seri hareket etmeleri sağlanmış, böylece de emek üretkenlikleri arttırılmıştır. Sürekli aynı şekilde hareket işçilerin robotlaşması emeğin üretkenliğiyle birlikte emek sömürsünü de ortaya çıkarmıştır(Yertüm, 2017:79).

Fabrika içinde üretilen parçaların giderek standartlaştırılması, montajlarını kolaylaştırmış ve üretim sürecinin daha çok sayıda vasıfsız işçi arasında parçalanabilmesine olanak vermiştir. Bu durum vasıfsız işçilerin emeğini sömürüye açık hale getirirken fordist üretimin ise üzerinde durduğu konu üretimin akış hızını arttırmak olmuştur(Ansal, 1996:11).

1970 yılında ekonomi de yaşanan durgunluk, yüksek enflasyon, yüksek işsizlik ve düşük büyüme küresel ekonomide durgunluğa neden olmuştur. 1970'lilerin sonunda ortaya çıkan esnek üretim modelinin, yeni tüketim tercihleri ile uyuşan yapısından doğan rekabet gücüne karşı, Fordist standart üretim rejiminin bunalımı ağırlaşmıştır. Ekonomide yaşanan bu krize neden olan OPEC üyesi ülkelerin petrol fiyatlarını yaklaşık 3 katına çıkarmasıdır(Saklı, 2007:7).

Her ülkenin Fordist üretime geçerken ülkenin ekonomik koşulları farklı olduğu için krizden farklı etkilenmişlerdir. Bu dönem en çok sanayileşmiş ülkelerin ekonomik performanslarının en kötü olduğu on yılı ifade eden ekonomik kriz yaşanmıştır(Alkan, 2007:1). 1970'li yıllarda patlak veren ekonomik kriz yeni liberal ekonomik politikalarını uygulamaya sokmuştur. Krizle birlikte birçok yapı gibi emek piyasasında ciddi dönüşümler yaşanmış ve Fordist sistemin yerini esneklik kavramı almıştır. 1970'li yıllar Post-Fordist, sanayi ötesi post endüstriyel dönem olarak anılmaktadır(Alkan, 2007:1). Kapitalist toplumda üretimin esnekleşmesi, hizmet ve bilgi-beceriye dayalı yeni iş kollarının ortaya çıkışı, sınıf yapısında da önemli değişikliklere yol açmıştır(Köse ve Güllüpınar, 2022: 148). Verimli fordizm döngüsü ilk olarak üretimin uluslararası bir hal almasıyla ücretler üzerinde baskıyı ortaya çıkarmış

beraberinde üretim üzerinde olumsuz etkilere sebep olan bir kısır döngü haline gelmiştir(Ayaz, 2022:6).

1970 Krizinde (Yüksel, 2008:30);

- Üretimde ileri derece iş bölümü verimliliği azaltmış ve Fordist rasyonalizasyonla çok sayıda işçi işten çıkarılmıştır.
- Üretimin hızla genişlemesi, üretim ve satışların küreselleşmesine yol açmıştır. Bu durum ülkeler arası rekabeti arttırmış, ulus devlet düzeyinde yönetimi zorlamıştır.
- Fordizm, sosyal harcamaların büyümesine yol açmıştır. Eğitim, sağlık ve barınma harcamalarında seri üretim mantığı geçerli olmadığı için bu harcamaların göreceli maliyeti artmış bu da enflasyonist baskılara sebep olmuştur.
- Belirli bir refah düzeyine ulaşan işçilerin tüketim kalıpları değişmiş, talep durgunlaşmış ve belirsizleşmiştir.

2. Dünya savaşıyla yeni teknolojik gelişmeler dünya ekonomisinde köklü değişikliklere yol açmıştır. Bu değişim uzmanlaşmayla yeni iş kolları ve meslekleri ortaya çıkarmıştır(Köse ve Güllüoğlu, 2022:147). Küreselleşmenin etkisiyle çok uluslu şirketler ortaya çıkmış ve kapitalist ülkelerde hizmet sektörü sanayinin önüne geçmiştir(Cengiz, 198'den AKT: Köse ve Güllüoğlu, 2022:147).

Taylorizm; F. Taylor tarafından 1911 yılında yayınlanan bilimsel yönetimin ilkeleriyle (The Principles of Scientific Management) sistematik hale gelmiştir. 20 yy. başlarında hızla büyüyen kapitalist işletmelerde giderek karmaşılaşan emeğin kontrolü sorununa çözüm getirmek üzere, kullanılan üretim teknolojisinin doğasından bağımsız olarak uygulanılabilecek bilimsel yöntemler geliştirme çabasıdır. Fordist üretim biçiminin temel ilkesi, mekanik bir hat üzerinde takım çalışmasına dayanmaktadır. Emek, türdeleştirilmiş ve her bir çalışan belirli bir görevi yerine getirmektedir. Süreklilik ve çalışanların mutlak itaati, iş sürecinin temel ilkelerini oluşturmaktadır(Alkan, 2007:21). Ford'u özel yapan ve Taylor'dan tamamen ayıran yönü, onun vizyonudur. O, kitle üretiminin sadece bir üretim biçiminden öte, yeni bir toplum düzeninin de temelini oluşturacağını öngörmüştür. Bu yeni düzende, kitle üretimi kitle tüketimini de beraberinde getirecek ve bu da emek gücünün kullanımı, emeğin yönetimi ve denetimi, estetik anlayış, psikoloji ve hatta siyasi sistem gibi birçok alanda köklü değişimlere yol açacaktır. Dolayısıyla, rasyonel, modernist ve popülist bir demokratik toplum ortaya çıkacaktır(Harvey, 1991: 125'den AKT: Saklı, 2013:111).

Fordizm, Taylorizm 'in gelişmiş halidir. Fordizm dar anlamda bir emek örgütlenmesi ve fabrika düzenlenmesi olarak üretim tarzını tanımlarken geniş ve daha yaygın kullanımı çok

daha kapsamlı bir sermaye birikim rejimini ve ekonomik, sosyal, siyasal ve ideolojik yeniden yeniye tarif etmektedir(Saklı, 2013:111). Fordizm, iki temel boyuttan oluşan bir üretim sistemidir. Birincisi, 1903'lü yılların başında ilk kez Ford otomobil fabrikasında uygulanmaya başlamıştır. İkincisi; seri/kitlesele üretim sistemine dayanan Fordizm, üretimin sürekli kayan bir montaj hattı üzerinde özel amaçlı makineler ve ağırlıklı olarak niteliksiz emek kullanılarak yapılmasını öngörmektedir(Alkan, 2007:23).

Fordist dönemde çalışan iş gücünün önemli kısmını oluşturan mavi yakalılar, sektörel dağılımın hizmetler lehine değişiminin ardından ağırlıklarını kaybetmiş ve beyaz yakalı denilen hizmet sektörü çalışanlarının oranı artmaya başlamıştır. Taylorist-Fordist emek sürecinde makinanın bir parçası konumunda bulunan işçi, söz edilen değişikliklerle birlikte farklı bir konuma gelmiştir(Alkan, 2007:82). Örneğin; çağrı merkezlerinde Fordist-Taylorist iş organizasyonu paralel olarak rutin, monoton, biktırıcı, son derece sıkıcı ve kariyer imkânı sunmayan bir iş mevcuttur. Yani üretim tekniklerinin bir parçası olan çalışanlardan daha fazla verimi almak için sürekli çalıştırarak ve sürekli aynı işi yapmalarıyla bir robota dönüştürölüp sömürölmektedir(Alkan, 2007:65).

1.1.3.3. Post-Fordist Üretimde Emek ve Emek Sömürüsü

1970'lerde başlayan üretimdeki yavaşlama, pazar doygunluğu ve artan küresel rekabet, Fordizm'in katı emek-sermaye ilişkilerinin yetersiz kalmasına yol açmıştır. Bu durum, kapitalizmin yeni bir birikim rejimi arayışına girmesine sebep olmuştur. Bu arayışın sonucunda ortaya çıkan Post-Fordizm, Fordizm' den farklılaşan bir dizi üretim ve tüketim tarzını beraberinde getirmiştir(Sadioğlu ve Altay, 2020:330). Fordizm' den Post-Fordizm'e geçiş 1970'li yıllarda yaşanan sosyo-ekonomik gelişmeler sonucunda hızlanmıştır. Fordizm'in tek tipçi ve seri üretime odaklanan yapısı, modernist düşünce yapısına uymaktadır. Fordist dönemde küreselleşme henüz gelişme aşamasındaydı. Ancak 1970'lerden itibaren, postmodernizme geçiş ve küreselleşmenin hızlanması, ekonomide önemli değişimlere yol açtı. Bu değişimler, Fordizm'in temel prensiplerini de dönüştürdü. Post-Fordizm olarak adlandırılan bu yeni dönemde, ekonomi daha esnek ve çeşitli bir yapıya büründü. Küresel üretim ağlarının gelişmesi ve bilgi teknolojilerinin yaygınlaşması, üretim ve tüketim modellerinde köklü değişimlere neden oldu. Fordizm'in ardından gelen Post-Fordizm, kapitalist üretim ve tüketim sisteminde önemli bir dönüşümü temsil eder. Bu dönüşüm, yeni düzenlenme biçimleri ve üretim ilişkileri ile karakterize edilir(Sadioğlu ve Altay, 2020:335). Post-Fordizm, bir emek ve üretim süreci olarak esnek üretim olarak tanımlanabilir(Aydınlı, 2004:4).

Fordizm'in seri üretim sisteminden farklı olarak, Post-Fordizm, üretimde esneklik ve küçük ölçekliliğiyle ön plana çıkmaktadır(Sadioğlu ve Altay, 2020:336). Post-Fordizm, sadece özel sektörü değil, kamu sektörünü de dönüştüren önemli bir sosyo-ekonomik değişimdir. Bu dönüşüm, emek sürecinde de önemli değişikliklere yol açmıştır. Bu değişiklikler; performans yönlü baskıların artması, fazla mesainin yaygınlaşması, taşeron kullanımının artışı olmaktadır (Sadioğlu ve Altay, 2020:348). Bu durum emek sömürüsüne neden olabilmektedir.

Fordizm' den Post-Fordizme geçiş, sadece üretim ve tüketimde değil, devlet yapısında da önemli değişimlere yol açmıştır. Bu değişimlerin temelini, neo-liberal politikaların benimsenmesi oluşturmaktadır. Post-Fordist devlet modelinin temel özellikleri; neo-liberal politikalara uygunluk, emeğin yeniden üretiminde işlevsizlik, artan eşitsizlik, zayıflayan sendikalar ve esnek işgücü piyasasıdır. Post-Fordist dönemde emeğin yeniden üretiminde işlevsiz olan devlet, emeğin geleceğini sermayenin eline bırakmıştır(Sadioğlu ve Altay, 2020:348).

Post-Fordist rejimin en önemli sonuçlarından biri, kamu personel rejiminde köklü bir dönüşüm yaşanmasıdır. Bu dönüşümün temelinde, esneklik, güvencesizlik ve performansa dayalı çalışma gibi kavramlar yatmaktadır. Fordist dönemde hâkim olan kadrolu ve güvenceli istihdam, Post-Fordizm ile birlikte büyük ölçüde yerini sözleşmeli ve taşeron çalışmaya bırakmıştır. Bu durum, kamu personelinin çalışma koşullarını ve haklarını önemli ölçüde etkilemiştir(Sadioğlu ve Altay, 2020:348). Dolayısıyla Post-Fordist yaklaşım, üretim sürecinde emeğin üzerinde kontrolü arttırmayı hedeflemektedir. Bu durum kapitalizmin emek sömürüsüyle daha fazla güçlenmesine ve dünya üzerinde hâkimiyet kurmasına neden olmuştur. Sanayileşme ve modernleşme ile birlikte toplumda üretim ve tüketim anlayışı değişmiş, daha esnek bir birikim ve üretim rejimi oluşmuştur. Yani üretim süreci, taleplere göre şekillenmiştir. Post-Fordist dönemde tüketim taleplerini karşılayabilmek için esnek üretim ve çalışma ilişkileri bireyselleşmiş, üretimde bilgi ve teknolojik unsurlar yaygın olarak kullanılmıştır(Aydınlı, 2004:18).

Fordist üretim, istikrarlı ve güvenceli istihdam modeliyken post-fordist üretim esnek ve güvencesiz istidam modelidir. Fordist üretimde, işçiler basit ve sıradan işler yaparken Post-Fordist üretimde işçiler birden fazla işi, iş yerine getirmektedir. Fordist üretimde, iş gücü teknik ve hiyerarşik olarak kontrol edilirken Post-Fordist üretimde oto-kontrol mekanizması mevcuttur. Fordist üretimde, yarı vasıflı veya vasıfsız(homojen) iş gücü kullanılırken post-

fordist üretimde çeşitlendirilmiş(heterojen) işgücü kullanılmaktadır(Bıçk1 ve Sobacı, 2011:223).

Post-Fordist dönemde bilgi sermaye kadar önemli hale gelerek bilgi işçiliği ortaya çıkmıştır. Bu dönemde emek araçlarında ve emeğin gücünde değişimler meydana gelerek kapitalizme hizmet etmektedir. Yaşanan değişimlerle kapitalizm her şeye sirayet ederek kendi çıkarı için dönüşmektedir(Bıçk1 ve Sobacı, 2011:226). Post-Fordist dönem, farklılaşmaların en fazla yaşandığı dönem olmuştur; lakin bu dönemde kapitalizmin dönüşmesine yönelik herhangi bir gelişme yaşanmamıştır(Bıçk1 ve Sobacı, 2011:228). Post-Fordist dönem, kapitalist ekonomiye dayalı iktidarın rekabetlerine, dünyayı etki altına alma yarışlarına sahne olmuştur ve olmaya devam etmektedir(Uca, 2015:39). Kapitalizm bu dönüşümleri bünyesinde barındırarak dünyada yaşanan ekonomik yarışlardan ve çatışmaların varlığından güçlenmektedir.

Kapitalizm Post-Fordist üretimde emek ve sermayenin küreselleşerek dünyaya akmasından yararlanmıştır. Modernleşme, post-modernleşme ve Post-Fordizm gibi yenilikler üretim gibi emeği de dönüştürmüştür. Emeğin biçimi değişmiş olsa da yine de emek her zamankinden daha çok kapitalizme hizmet etmektedir. Yani kapitalizm; dünyada yeniliklerin yolunu açan, üretimi ve tüketimi belirleyen bunun için toplumun tüm unsurlarını(gelenek, kural, din, eğitim, sağlık vb.) kullanan bir yapıdır. Post-Fordist üretim, kapitalizmin çarklarından sadece biridir. Otonom Marksistlerin önde gelen isimlerinden Hardt ve Negri'ye (2011:51)göre Post-Fordist üretim; enformasyon temelli üretimde merkezin bulunmadığı, maddi olmayan emeğin temel belirleyici unsur olduğu ve modern üretimden post-modern üretime geçişi ifade eden üretim modelidir. Bu üretim modeli toplumun istek ve ihtiyaçlarına cevap vererek yeni iş alanları ve meslekleri de beraberinde getirmiş ve var olan bazı mesleklerin işlevlerini yitirmesine neden olmuştur. Dolayısıyla üretim biçiminin değişmesi, emeğin de biçiminin değişmesine neden olmuştur.

Esnek üretim rejimi olarak anılan Post-Fordist dönemde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişimler neticesinde birçok hizmet sektöründe bilgi işçiliği ön plana çıkmıştır. Post-Fordist esnek üretim modelinde; işçilere çoklu görevlerin verilmesi, geçici işçilerin iş güvencesinin sağlanmaması ve kötü çalışma koşullarında çalıştırılmaları gibi durumlar görülmektedir. Post-Fordist dönemde işçiler, işi öğrenmeleri için uzun süre iş başında çalışırken bu süreçte sendikaların önemi de kaybolmuştur. Dolayısıyla üretim modelinde ve ekonomide yaşanan değişimler emeğin sömürülmesine neden olmuştur(Saklı, 2007:15).

1.1.3.4. Neoliberal Düzend Eme Ve Eme Sömürüsü

Liberalizm, İngilizce kökenli ‘liberty’ kelimesinden türetilmiştir. Bu kelime İngilizcede özgürlük, hürriyet ve serbestlik anlamlarına gelmektedir. Bu bağlamda liberalizm, bireyciliğe dayalı olarak bireylerin siyasi ve ekonomik hak ve özgürlüklerini güvence altına alan, piyasa ekonomisinin işleyişine bırakarak ve devletin ekonomiye müdahalelerini en aza indirilmesini savunan bir görüştür(Aktan, 1995:4). Liberalizm, kapsamlı bir sermaye stratejisine dönüşmüş bir ideolojidir. Serbest piyasanın işleyişini, özel mülkiyetin korunmasını, devlet ve siyasal iktidarın konumunu ve ücretli emeğin oluşumunu birbiriyle ilişkilendiren radikal bir politik sisteme sahiptir(Malgaç ve Ünlü, 2017:254).

19. yy’ın ideolojisi olan liberalizm, 1970’li yıllarda neo(yeni)-liberalizm olarak yeniden yorumlanmıştır. 20. yy’ın ikinci yarısında liberalizmi kesintiye uğratan işçi hareketleri ve sosyalist mücadele karşısında liberalizm, kendini yeniden tanımlamak için epistemolojik temelini oluşturmaya başlamıştır. Neoliberalizm, kapitalist devletin sınıf iktidarına yönelik rolünü, dolayısıyla temsil ettiği güç ilişkileri ile iktidar biçimlerini yeniden düzenlemek üzere oluşturulmuş bir sermaye sistemi ve sınıf egemenliği olarak tanımlanabilir(Kalay, 2014:1).

Neo(yeni)liberalizm, ikinci dünya savaşından sonra gerileyen serbest piyasa kapitalizmiyle ilişkilendirilen ve 19. yüzyıl fikrinin 20. yüzyıl da yeniden ortaya çıkması için ortaya çıkan ekonomik bir sistemdir(Malgaç ve Ünlü, 2017:265). Neoliberalizm, 1970’lerden itibaren kapitalizmin yaşadığı sermaye birikim krizi ve uluslararası gerilemeye bir cevap olarak ortaya çıkan bir düşünce sistemidir. Amacı, kapitalizmi yeniden canlandırmak ve küresel bir pazar ekonomisi kurmaktır(Malgaç ve Ünlü, 2017:265). Neo-liberalizm, öncelikle insanlığın refahının bireysel girişim özgürlüklerinin, güçlü mülkiyet hakları, serbest piyasa ve serbest ticaretle tanımlanan kurumsal bir çerçevede genişletilmesiyle gelişebileceği inancına dayanan iktisadi bir uygulamadır(Çitçi, 2008:5).

Yeni bir toplumsal düzenin tasavvuru olan neoliberalizm, serbest piyasa ekonomisini savunmaktadır. Sistemin fiyat denetimi, devlet değil özel kurumlar tarafından yapılmaktadır. Neoliberalizm, toplumsal yaşamı bir ekonomikleştirme süreci olarak hem devleti hem toplumu hem de özneyi pazar mantığına göre yeniden inşa etme pratiğidir(Malgaç ve Ünlü, 2017:254).

Petrol ihraç eden ülkeler örgütü OPEC’in 1973 yılında petrol fiyatlarını arttırması dünya piyasalarını alt üst ederek iktisadi dengeleri bozmuştur. Neoliberalizmin ortaya çıkışında

tetikleyici sebep bu olsa da aslında dünya ekonomisinin kökleri daha önce yapısal bir bunalımın eşliğinde bulunmaktaydı. Bunun kökeninde, emeğin payını arttıran yeniden bölüşüm politikalarının sermaye için kârlılık krizi oluşturması vardı. Azalan kârlılık karşısında yatırımlar durmuş ve işsizlik artmaya başlamıştı. Sermaye ile emek arasındaki dönemde kurulan denge, sermaye için sınırlara ulaşmıştı. Güçlü emek hareketi, kriz koşullarında sermayenin sadece kârlılığını değil varlığını da tehdit ediyordu(Çelik, 2012:190.)

Neoliberalizm, 20. yüzyılın sonlarından itibaren küresel ekonomiyi şekillendiren baskın bir ideolojidir. Bu ideoloji, serbest piyasaya, özel mülkiyete ve bireysel özgürlüklere vurgu yapmaktadır. Neoliberal politikaların uygulanmasıyla birlikte, reel sektöre yeterince akmayan ve finans sektörüne kayan bir sermaye birikim dinamiği ortaya çıkmıştır. Bu durumun, yapısal işsizliğin artmasında önemli bir rol oynadığı savunulmaktadır(Daldal, 2016:97). Neoliberalizm; devleti yok ettiği, toplumsal birlikteliği bozduğu ve toplumda eşitsizliğe etki ettiği, toplumu ve ekonomiyi tahrip ederek istikrarsızlaştırdığı, yoksulluk ve şiddeti körüklediği, bireyin sosyal bağlarını kopararak yalnızlaştırdığı ve ruhunu sömürerek tükenişine yol açtığını vb. gibi eleştirilerle gündeme gelmektedir(Gökçe ve Gökçe, 2020:137).

Neoliberalizme ilişkin genel kanaat, 1970’li yılların başında dünyada yaşanan ekonomik krizin devlet krizi olarak tanımlanmasıyla birlikte tüm sorunların ve kötülüklerin kaynağı olarak müdahaleci devletin görülmesi sonrası devlet reformlarını şekillendiren baskın bir ideolojiye dönüştüğü ve hızla yayıldığı yönündedir(Gökçe ve Gökçe, 2020:138).

Serbest piyasa, özel mülkiyet ve bireysel özgürlüklere vurgu yapan neoliberal politikalar, esneklik, taşeronlaştırma, kuralsızlaştırma, devletin küçültülmesi ve özelleştirme gibi alanlarda da önemli değişikliklere yol açmıştır. Bu doğrultuda neoliberal emek yönetiminde, güncel kapitalizmin ekonomik olarak ortaya çıkardığı işsizlik, güvencesizleşme, taşeronlaşma ve bunlara bağlı yoksullaşma gibi sorunlarından bahsedilebilir. Bu gibi sorunlar neoliberalizmin emek sömürüsüne neden olduğunun göstergesi olarak gösterilebilir(Malgaç ve Ünlü, 2017:266). Neoliberalizmin savunduğu serbest piyasa ve özel mülkiyet odaklı politikalar, reel sektöre yeterince sermaye akışının sağlanamamasına ve finans sektöründe yoğunlaşmasına yol açmıştır. Bu durum yapısal işsizliğin artmasında temel etkenlerden biri olarak nitelendirilmektedir. Bu bağlamda işsizliğin artması emeğin değerini azaltmaktadır(Daldal, 2016:97).

Neoliberalizmin hâkim olduğu tarihsel süreçte, emek sistematik bir şekilde mülksüzleştirilmekte ve yoksullaştırılmaktadır(Malgaç ve Ünlü, 2017:266). Neoliberal

politikaların en önemli ekonomik amaçları; devletin küçültülmesi, özelleştirmelerin gerçekleştirilmesi ve bunun sonucunda oldukça değerli olan birtakım kamusal alanların özelleştirilerek, gerçek değerlerinin altında kamusal üretim alanlarından çıkartılmasıdır. Verimsiz sonuçlar üreten neoliberal ekonomi politikaları az gelişmiş ülkeler açısından aynı zamanda ekonominin büyük oranda dışa bağımlılığını da arttırmaktadır. Bununla birlikte uygulanan bu politikaların işsizlik ve ücret baskılanması olarak emek kesimine büyük yük getirdiği belirtilebilir(Uçkaç, 2010:427). Yani neoliberal ekonomik sistemin yaratmış olduğu yeni iktisadi düzen toplumda sosyo-ekonomik olarak birçok soruna ve emek sömürüsüne neden olduğu görülmüştür. Dolayısıyla okunması zor bir iktidar rejimi olan neoliberal kapitalizmin emek üzerindeki etkileri, tüm toplumsal ilişkilerin yeniden kurgulanmasına yol açmaktadır. Bu bağlamda, kapitalizmin etkilerini sınırlandırmaya yönelik yeni alanların kurulması ve toplumsal olanın yeniden düşünülmesi önem kazanmaktadır(Sennett, 2005: 10).

1.1.4. Maddi ve Maddi Olmayan Emek Ayrımı

1.1.4.1. Maddi Olan Emek

Maddi olan emek, bedenen veya zihnen harcanan çabanın sonucunda elde edilen metadır. Yani bir işçinin uğraşları sonucunda elle tutulur nesnel bir ürünün var olmasıdır. Bu ürünün değeri işçinin emeğinin nesnel bir görünümüdür. Örneğin; marangozda çalışan bir işçinin çıraklık dönemi bittikten sonra öğrendiği bilgilerle günlerce çalışarak ortaya koyduğu ürün o işçinin emeğinin bir kanıtıdır. Maddi olan emek, kişinin alın teriyle oluşturduğu üründür. Maddi olan emek ister görünür olsun ister görünmeyen emek olsun belli bir amaca hizmet ettiği sürece akan her alın teri emektir. Çünkü elde edilen bir metanın oluşum sürecinde harcanan çaba da belli bir kişinin, grubun veya toplumun ihtiyaçlarını karşılamak için de harcanan çaba da emektir(Hard ve Negri, 2000:143).

Maddi olan emek insan emeği yerine makinaların gücüyle yer değiştirmiştir. Maddi olan emekte işçi yorulur ve işçinin sınırlılıkları vardır. Örneğin bir işçi bir günde en fazla 5 ürün ortaya koyarken makine bir günde yüzlerce ürün ortaya koymaktadır. Özellikle makinaların bu işlevinden dolayı birçok işçi işsiz kalmaktadır. Bu durumda işçiler, toplumun ihtiyaç duyduğu yeni sektörlerde makinaların yapamayacağı işlere yönelmektedirler. Dolayısıyla hizmet sektörleri ortaya çıkarak toplumda emeğin biçimini de değiştirmektedir. Yani artık saatlerce bir ürünü oluşturmak için harcanan emek yerine kısa sürede, az bir maliyet ve emek ile değişim ve

dönüşüme ayak uydurarak üretim esnekleşmektedir. Bu süreçte emek kesin ve verimli olarak kalkınmaya ve istihdamın da artmasına olanak sağlamaktadır(Ayaz, 2022:9).

Maddi veya maddi olmayan, kafa veya kol emeği fark etmeksizin emek, toplumsal hayatın temelini oluşturur. Emek, toplumun ihtiyaç duyduğu mal ve hizmetleri yeniden üretir. Bu süreçte emek, sermaye tarafından sömürülmektedir(Hard ve Negri, 2011:406). Klasik ekonominin kurucularından biri olan Smith, zenginliğin kaynağının emek olduğunu savunmuştur. Bu görüş, o zamanki yaygın olan, zenginliğin kaynağının toprak veya altın gibi doğal kaynaklar olduğu fikrine karşıydı. Smith'e göre her tür emek değer üretir ve sadece tarım sektörüyle sınırlı değildir. Sanayi ve hizmet sektörlerindeki emek de zenginliğe katkıda bulunmaktadır(Doğruyol ve Aydınlar, 2015:272). Maddi olan emek üretken emektir. Üretken emek, harcadıktan sonra somut bir nesne veya satılabilir bir metaya dönüşen emek türüdür. Örneğin, bir fabrikada araba üreten işçilerin emeği maddi emek olarak kabul edilir. Çünkü bu emek, somut bir nesne olan arabayı ortaya çıkarır. Üretken olmayan emek ise, harcadıktan sonra somut bir nesne veya metaya dönüşmeyen emek türüdür. Örneğin, bir öğretmenin öğrencilere eğitim verme emeği maddi olmayan emek olarak kabul edilir. Çünkü bu emek, somut bir nesne yerine bilgi ve beceri gibi soyut bir değeri üretir(Gençoğlu, 2020:242).

Marksist ekonominin temelini oluşturan emek kuramı yakın zamana kadar Marx'ın üretken ve üretken olmayan emek arasında yaptığı ayrımıyla şekillenmiştir. Marx'ın bu ayrımında yaptığı değerlendirme, emeğin biçimiyle ilgili değil, emeğin sermayeyle ilişkisi ve sermayeye eklenme süreci üzerinden kurulmuştur. Marx bu yöntemle emeğin üretken ve üretken olmayan ayrımını değer ve artık-değer üretimi üzerinden yapmıştır. Üretken emek, artık-değer üretmesiyle ve dolayısıyla sermayeye doğrudan eklenmesiyle; üretken olmayan emek ise doğrudan artık-değer üretmeyen, ücreti kapitalistin üretken emeğin sonucunda oluşan artık-değere el koymasıyla edindiği kârla karşılanan bir emek süreci olarak tanımlanmıştır(Özgün, 2007:1). Marksist emek değer kuramının ilk varsayımı, tüm emeğin üretken emek olduğudur. Hâlbuki kapitalist üretim biçiminde emeğin bir bölümü üretken olmayan biçimlerde kullanılır. Emek değer kuramı temelinde fiyat oluşumu araştırılacak olursa, sorunu çok karmaşıktır ve zorlaştıran bir etmen, üretken olmayan emek ve üretken olmayan alanlarda yatırılan sermayedir(Koç, 2014:4).

Üretken olan emek, genellikle, emeğin maddi bir ürüne dönüşmesi sürecine katkıda bulunan emek olarak tanımlanmaktadır. Örneğin, bir otomobilin üretim sürecine katılanların emeği, üretken emektir. Bu konuda kafa ve beden emeği ayrımı pek doğru değildir, emek süreci genellikle her iki unsuru da birlikte gerektirir. Otomobil üretiminde çalışan ve modeli çizen

mühendis de, aracı yapan işçi de üretken faaliyet içindedir. Bu aracı satış yerine taşıyan kişi de üretken emek harcamaktadır. Ancak ticaret, üretken faaliyet değildir. Genellikle zannedilen, bedenen çalışmanın üretken, kafa çalışmasının üretken olmayan faaliyet olduğudur. Kaba yaklaşımda işçinin hep güçlü kuvvetli bir erkek olarak resmedilmesi de bu yanlış yaklaşımın sonucudur. Bu anlayış da Marksist emek kuramına terstir. Bir binanın projesini çizen mimar ve teknik hesaplarını yapan mühendis üretken faaliyet içindedir. Sokakları temizleyen temizlik işçisi, çocukları yetiştiren öğretmen, insanların sağlığını koruyan sağlık personeli, bankacılar, reklamcılar, vergi toplayanlar, vb. ise, emek değer kuramı açısından, üretken olmayan bir faaliyet içindedir. Marx'ta ağırlıklı görüş, üretken emeğin tanımında emeğin maddi bir üründe açıklık kazanmaktadır. Ancak bazı Marksistler, üretken emeği, rasyonel işleyen bir toplumda toplumun kendisini yeniden üretmesi için gereksinim duyulacak emek olarak tanımlamaktadır. Böyle bir tanım kabul edilirse, eğitimciler, sağlıkçılar, temizlikçiler de üretken emek içinde nitelendirilmelidir(Koç, 2014:4-5).

Üretim, emeğin doğaya ve doğal kaynaklara uygulanması sonucu yeni ürünlerin ortaya çıkmasıdır. Bu süreçte, teknolojinin gelişmesi, üretim araçlarının niceliğini ve niteliğini artırarak üretimi kolaylaştırmaktadır. Fakat teknolojik gelişmeler tek başına yeterli değildir. Yeni ürünler meydana getirmek için, emeğin doğayla ve doğal kaynaklarla birlikte çalışması gereklidir. Emek, hammaddeleri işleyerek, üretim araçlarını kullanarak ve teknolojinin potansiyelini açığa çıkararak üretim sürecini tamamlamaktadır(Doğruyol ve Aydınlar, 2015:275). İnsanın iş yapma kapasitesi bir toplumsal yapıda üretimin nasıl örgütlendiğine bağlı olarak çok farklı koşullar altında işleyişe sokulmaktadır. Modern kapitalist toplumlarda ise emek gücü piyasada bir meta biçimini almaktadır. Emek gücünün değerinin saptanması ve karşılığında bir fiyat biçilmesi emek gücünün bir meta olarak piyasada yer almaya başlaması ve değerlerin mübadelesi yoluyla kapitalizmin evrenselleşmesi sürecinde önemli bir sorun olmuştur(Sarıca, 2008:28). Küreselleşmenin oluşturmuş olduğu hızlı iletişim ve ulaşım dünyayı küçük bir köy haline getirmiştir. Bu bağlamda teknolojinin ilerlemesi ve internetin hızla yayılması her şeyin kısa sürede duyulmasına ve etkileşimin artmasına neden olmuştur. Bu durumda belli saatlerde çalışan işçinin yerini modern makineler almıştır. Bu durumda insanlar makinelerin yapamayacağı insani özelliklerle yapılabilecek işlerin olduğu sektörlerle göre iş sahibi olmaktadır. Yani makinenin kullanılması veya sistematik işlemlerin düzenlenmesi gibi zihinsel işlemlerin gerektirdiği işler ön plana çıkmaktadır(Ayaz, 2022:6).

1.1.4.2. Maddi Olmayan Emek

Toplumda emek giderek maddi-olmayan emek haline gelmiş ve değerini üretimdeki tikel ve sürekli bir yenileşme süreci yoluyla gerçekleştirmektedir. Emek, giderek daha saf ve etkileşimli bir biçimde toplumsal yeniden üretim hizmetlerini tüketme ya da kullanma gücüne sahip olmaktadır(Hard ve Negri, 2011:372). Maddi olmayan emek kavramı kapitalist toplum yapısında sosyo-ekonomik sömürüyü anlamak ve bundan kurtulmak için hedef kitlenin ve mücadele yöntemlerinin belirlenmesi açısından önemlidir(Koşar, 2022:69). Maddi olmayan emek kavramını ilk kez 19. yüzyılda Henry Storch tarafından dile getirilmiştir(Özmkas, 2015:15).

Maddi olmayan emek de yapılan işlerin temel özelliği bilgi enformasyonun, duygulanımın ve iletişimin merkezi rol oynamasıdır. Maddi olmayan emek, bilginin hizmet şeklini belirleyerek duygusal bir etkileşim yaratmasıdır. Maddi olmayan emek, temel olarak enformasyon ve iletişim teknolojileriyle kurduğu ilişkidir(Karaman, 2017: 49). Hard ve Negri maddi olmayan emeği, maddi olmayan ürünleri üreten emek olarak nitelendirmektedir(Hard ve Negri, 2004:83).

Birçok hizmet, bilgi ve enformasyon alışverişi üzerine kurulmuştur. Hizmet üretiminden somut ve kalıcı bir mal ortaya çıkmaz. Bu nedenle, bu üretimde kullanılan emek maddi olmayan emek olarak adlandırılmaktadır. Maddi olmayan emek, hizmet, bilgi, iletişim ve kültürel ürün gibi maddi olmayan mallar üreten emeği kapsamaktadır. Maddi olmayan emeğin bir özelliği ise bir bilgisayarın işleyişiyle benzerliğidir. Bilgisayarların giderek yaygınlaşan kullanımı süreç içinde emek pratikleri ve ilişkilerini ve aslında buna paralel olarak bütün toplumsal pratikleri ve ilişkileri yeniden tanımlamaya başlamıştır(Hard ve Negri, 2000:305).

Fordizmden Post-Fordizme, modernleşmeden postmodernleşmeye üretimin yeniden yapılanması, emeği yeni bir boyuta taşımıştır(Hard ve Negri, 2000:291). Bu yeni boyutta Hardt ve Negri'ye göre maddi olmayan emek, işi de değer biçmenin de koşullarını değiştirmiştir. Üretimin merkezileşmesinin yanı sıra emeğin esnekleşmesi, emeğin ölçümüne ilişkin geleneksel değer teorilerinin devre dışı kalmasına neden olmuştur. Hard ve Negri'ye(2004: 63) göre; bir yandan emek zamanı, öte yandan bu zamanın ölçülme kriterinin üretimin merkezi nitelendirici öğeleri olarak gitgide önemsizleştiği bir durumda yaşamaktayız(Özmkas, 2015:17).

Otonomistlere(Marksizm) göre en temel sorunlardan biri, genel olarak kol emeği şeklinde adlandırılan emeğin her geçen gün daha fazla zihinsel emeğe dönüşmesidir. Kol ve kafa emeği arasındaki eski ayrım geçersizleşmeye başlamış, üretici etkinliğin örgütleniş formu yalnızca maddi bir boyut taşımanın da ötesine geçmiştir. Dahası, teknolojik gelişmeler doğrudan

doğruya üretim safhasında ve işçi cephesinde bazı değişikliklere yol açmıştır(Özmkas, 2015:10).

Son yıllarda, endüstriyel emeğin hâkim olduğu bir dünyadan; bilgi, enformasyon, iletişim, ilişkiler ve duygusal ifade gibi maddi olmayan ürünler üreten maddi olmayan emeğin ön plana çıktığı bir dünyaya geçiş gözlemlenmektedir. Bu değişim, endüstriyel emek hegemonyasının sona ermesi olarak yorumlanmaktadır(Hard ve Negri, 2004:122). Bu bağlamda maddi olmayan emek kavramı özellikle bilişsel kapitalizm ve dijital emek tartışmaları bakımından hayli önemli bir zemini teşkil etmektedir. Özellikle yeni iletişim teknolojileri ve bunlara bağlı olarak ortaya çıkan dijital ürünler göz önüne alındığında maddi olmayan emeğin duygulanımsal boyutu kapitalizmin geçirdiği evrimi anlamada önemli bir aktör olmuştur. Kapitalizmin yaşadığı değişimler, doğal olarak emeğin yapısındaki dönüşüme de işaret etmektedir. Bu bağlamda doğal hammaddeyi ziyade insan zihnine dayanan dijital toplumun maddi olmayan emeği, yalnızca işçi figürünün ya da iş kavramının değişimini değil, aynı zamanda rıza ve sermaye gibi kavramların değişimine de neden olmuştur(Özmkas, 2015:19).

Maddi olmayan emek; kültürel, görsel veya işitsel üretim, reklam, moda, yazılım vb. üretim veya tüketim pazarları gibi üçüncü sektörlerdeki bu iş bölümlerinde yapılmaktadır. (Emirgil, 2010:231). Maddi olmayan emeğin iki bileşeni vardır; Birincisi, enformasyonel olmasıdır. Maddi olmayan emek, enformasyonel boyutu ile endüstriyel üretimde işin gerçekleştirilmesini sağlayacak becerilerin gerektirdiği bilgisayar, insan ve diğer varlıkların karmaşık sistemlerini anlatan bilimsel bir boyut içerir. Bu boyut, üretim sürecinin planlanması, organize edilmesi ve kontrol edilmesi için gerekli bilgi ve becerileri kapsamaktadır. İkincisi maddi olmayan emeğin manevi boyutu ise, metaya yüklenen kültürel içeriği bakımından standart iş olarak görülmeyen etkinlikleri anlatan bir boyuttur. Bu boyut; gelenek, sanat ve moda gibi unsurları kullanarak tüketici davranışında ortaya çıkan eğilimleri kurmaya ve yönlendirmeye yönelik emek sürecini kapsamaktadır(Kayın, 2019:47).

Maddi olmayan emek söz konusu olduğunda dikkati çekmek gereken bir husus daha vardır. Adı her ne kadar maddi olmayan ifadesini taşısa da, burada Hardt ve Negri' nin de sık sık ifade ettiği üzere maddi boyut dışarıda bırakılamaz. Burada yalnızca emeğin ürünü maddi değildir; oysaki emeğin ortaya çıkma süreci tamamen maddidir(Hard ve Negri, 2004:123). Yani harcanan emek sürecinde ortaya bir ürün çıkmazsa bile harcanan emek sürecinin kendisi maddidir.

Maddi olmayan emeğin diğer emek biçimlerini de dönüştürme eğiliminde olan kimi nitelikleri, olumlu toplumsal dönüşüm açısından büyük bir potansiyel barındırmaktadır. Maddi olmayan emek ekonomik düzlemin sınırlı alanından çıkıp, bütün toplumun üretimine ve yeniden üretimine yönelmektedir. Örneğin, fikirlerin, bilgilerin ve duygulanımların üretimi, sadece toplumu biçimlendirmek ve sürdürmekle kalmayıp; maddi olmayan emek bu noktada toplumsal ilişkileri de doğrudan üretmektedir. Maddi olmayan emek, toplumsal yaşamın biçimlerini üretmeye yönelik olması anlamında biyopolitiktir; dolayısıyla bu emek türü sadece ekonomik olanla sınırlı kalmaz, derhal toplumsal, kültürel ve siyasal bir güç haline gelir(Hard ve Negri, 2004:84).

Post-modern dönemde, biriktirilen servet giderek maddi olmayan servet haline gelmiştir ve toplumsal ilişkileri, iletişim sistemlerini, enformasyonu ve duygulanımsal ağları içermektedir. Buna uygun olarak, toplumsal emek de giderek maddi olmayan bir emek haline gelmiştir; bu emek eşzamanlı olarak toplumsal hayatın bütün yönlerini doğrudan üretiyor ve yeniden üretiyor(Hard ve Negri, 2000:274). Ayrıca yeni toplum modelinde keşfedilen teknolojik ürünleri kullanma ve bir üst seviyeye ulaşma gayretleri insanların beden gücünün gerektirdiği işleri çeşitli makinaların yapmasına neden olmaktadır. Bu durumu yönetecek insan zihni ise emeğin görünürlüğünü ortadan kaldırmaktadır. Yani insanlar artık maddi ürünler üretip satmak yerine teknolojinin yarattığı hizmet sektörlerindeki işlere yönelmektedirler. Dolayısıyla maddi olmayan emek yerini modern emeğe bırakmıştır. Örneğin; fabrikada çalışan bir işçi maddi ürün ortaya koyarken çağrı merkezi sektöründe çalışan işçinin üretimi ise satış yapmaktır. Bu bağlamda çağdaş ekonomide maddi olmayan emeğin üç özelliği; yakın dönemde enformasyon ağlarıyla bağlantılı hale gelen endüstriyel üretimin iletişimsel emeği, simgesel analiz ve problem çözmeyle ilgili etkileşimli emek ve duygulanımların üretimi ve güdümlenişyle ilgili emektir(Hard ve Negri, 2000:55).

Beden gücü yerine beyin gücü ön plana çıkarak yeni icatlar, teknolojiler ve işler ortaya çıkmıştır. Küreselleşmenin artması ile rekabet ortamı oluşan dünyada devletlerin bir yarış halinde gelişmeye çalışması insan zihninin önemini ortaya koymuştur. İnternetin hızla yayılması iletişimin de hızla yayılmasına ve ağ toplumunun oluşmasına neden olmuştur. Manuel Castells ağ toplumunda yeniliklere gidebilecek, teknoloji ve bilgi toplumunun devamlılığına dayalı bir sistemdir(Özdemir, 2015:127). Dolayısıyla dijitalleşmenin yaratmış olduğu hızlı iletişim, sınırların ortadan kaybolduğu ve hızla küreselleşen dünyanın kapitalist ekonomi modelin de emeğin görünürlüğünü azaltmaktadır.

Çağdaş kapitalist toplumda maddi olmayan emeğin varlığı tartışılmaz bir gerçektir. Maddi olmayan emek görünür olmadığı için emek sömürüsüne açıktır. Dolayısıyla kapitalist toplum, kendini sürekli sömürü yoluyla yeniden üretirken maddi olmayan emekten yararlanmaktadır. Kapitalist sistemde her dönem bir emek biçimi diğerleri üzerinde hegemonya kurar. Dolayısıyla da 21 yy'da maddi olmayan emeğin temelinde zihinsel emek sömürüsü bulunmaktadır. Marx'a göre soyut emek sadece metalar arası ilişkide ortaya çıkan tek sosyal gerçekliktir; insan kasının, beyninin ve sinirlerinin üretim maliyetidir. Maddi olmayan emek, insanların toplumun ekonomik koşulları doğrultusunda ortaya koyduğu emeğe harcadığı zaman, beden ve çabasıdır(Benofeld, 2010:259'den AKT: Uca, 2015:29).

Sermayeye gelir kazandıran emek üretkendir. Sermayeye para kazandırmayıp ücreti direk olarak sermayenin gelirinden ödenen emek ise üretken olmayan emektir. Bu bağlamda iş hayatında üretken emek oluşturulmaktadır. Emeğin görünür kılınması maddi olmayan emek değildir. Bu görünürlük iş hayatında kabul edilen normlar üzerinden gerçekleştirilir. Örneğin; kazanılan ödüller, dâhil olunan projeler, kâr artışının ispatı vb. genellikle ekip olarak değil, bireysel olarak çalışan satış ve pazarlama gibi müşteri merkezli sektör çalışanları emeği görünür kılmaya çalışmaktadır. Bu çalışanlar üst çalışanlara kendilerini ispatlamaya ve kendileriyle eşit statüdeki çalışanlara psikolojik baskıda uygulamaktadır. Emeğini görünür kılarak haklarını almaya çalışsalar da emeği görünür kılma stratejilerini uygulayanlar da iş yerlerinde pek sevilmezler(Uca, 2015:134). Dolayısıyla görülmeyen emek çalışanları; emeğine, bedenine ve duygularına yabancılaşmaktadır. Maddi olmayan emeğin görünürlüğünün az olması emek sömürüsünü de beraberinde getirmektedir. Hard ve Negri(2011:413)'ye göre sömürü yalnızca pratik açısından olumsuzlanmakla kalmamalı, öncelleriyle birlikte, kökünden iptal edilmeli, gerçekliğin kaynağından kopartılmalıdır. Sömürü maddi-olmayan emek gücü organlarından dışlanmalı, aynı şekilde değer ve duygulanımı aynı güçte birleştiren yeniden üretimin toplumsal bilgilerinden ve duygulanımlarından da kapı dışarı edilmelidir.

1.1.4.3. Maddi Olmayan Emek Teorileri

Bilgi, düşünce, iletişim, etkileşim, ilişkisel veya duygusal ifadeler gibi ürün veya hizmetlerin üretimine vurgu yapan maddi olmayan emek, maddi olmayan küresel bir dünya da yaşadığımızı kanıt olmaktadır(Koşar, 2018:11). Bu bağlamda maddi olmayan emek kavramı farklı teorik şekillerde ele alınmıştır. Michael Hardt, Sean Sayers ve Maurizio Lazzarato'nun maddi olmayan emeği aşağıda verilmiştir.

1.1.4.3.1. Michael Hardt ve Antonio Negri 'nin Maddi Olmayan Emek Teorisi

Klasik Marksizm de farklılaşan düşünce çevreleri arasında en dikkat çekici olanın otonomcu Marksist çevre olduğu söylenebilir. Otonomcu Marksist çevre içinden ise Michael Hardt ve Antonio Negri'nin öne çıktığı görülmektedir. Hardt ve Negri'nin hem ortak hem de bireysel çalışmalarındaki değerlendirmeler yoluyla, günümüzde yürütülen gayri-maddi emek tartışmasının genel kavramsal çerçevesinin oluşturulduğu söylenebilir(Savul, 2015:296). Hardt ve Negri'nin maddi olmayan emek ile ilgili düşüncelerinin oluşumunda 1960'lardan sonra ortaya çıkan deneyimler ve dönemin İtalyan düşünürlerinin bu deneyimleri kavramakta kullandıkları teorik kavramlar belirleyici olmuştur(Özmkas, 2015:9). Hardt ve Negri günümüz küresel kapitalizminin yeni hegemonik gücünün maddi olmayan emek olduğunu ve diğer emek güçleri üzerinde güçlü bir etki yarattığını savunmuştur(Koşar, 2018:11). Hardt ve Negri, maddi olmayan emek kavramını, bir hizmet, bir kültürel ürün, bilgi ya da iletişim gibi maddi olmayan malları üreten emek olarak tanımlamaktadır(Hardt ve Negri, 2000:303).

Maddi olmayan emek, maddi olmayan üretimi yerine getiren, üretim sürecinin sonunda ortaya maddi olmayan bir ürün koyan emek gücünün emeğini nitelemektedir. Hardt ve Negri, maddi olmayan emekle kastedilenin, emeğin kendisinin değil, emeğin ortaya koyduğu ürünün olduğunu vurgulamaktadır. Hardt ve Negri(2011:123)'ye göre maddi olmayan şey emeğin sonunda ortaya çıkan üründür.

Teknolojik gelişmelerin etkisiyle, üretim giderek maddi malların üretiminde bir azalma ve maddi olmayan simgeler, semboller ve iletişimin üretimine doğru bir yükselme gözlemlenmektedir. Bu değişim, maddi olmayan üretimin giderek daha önemli hale geldiğini göstermektedir. Maddi olmayan üretimin önemli bir tarafı, iletişimsel ve duygusal emek şekillerinin ortaya çıkmasıdır. Bu emek biçimleri, bilgi üretimi ve paylaşımı, insanlarla etkileşim kurma, duygusal tepkiler yaratma gibi unsurları içermektedir(Aykutalp ve Çelik, 2018:427). Hardt ve Negri'ye göre maddi olmayan emeğin enformasyon sürecinde bu kadar büyük bir öneme sahip olmasının nedeni, emeğin nitel anlamda baskın hale gelmesidir(Hardt ve Negri, 2004: 157).

Hardt ve Negri'ye göre maddi olmayan emek, işi de değer biçmenin de koşullarını da değiştirmiştir. Üretimin merkezleşmesinin yanı sıra emeğin esnekleşmesi, emeğin ölçümüne ilişkin geleneksel değer teorilerinin devre dışı kalmasına neden olmuştur. Negri'ye göre bir yandan emek zamanı, öte yandan bu zamanın ölçülme kriteri ve değer yasasının üretim merkezi giderek önemsizleşen bir durum yaşıyor(Özmkas, 2015:17).

Maddi olmayan emeğin diğerk bir yönü insan ilişkileri ve etkileşimindeki duygulanımsal emektir(Hardt ve Negri, 2001:305). Bu maddi olmayan emek türü, duygulanımların yaratılması veya manipüle edilmesine dayanır. Dolayısıyla da ortaya doğrudan bir meta çıkarmaksızın, birtakım duyguların üretilmesini içerir. Bu bağlamda maddi olmayan emek, hizmet sektöründe daha çok kendini göstermektedir. Maddi olmayan emeğin ortaya çıkardığı duygulanımsal emek, sağlık hizmetleri, eğlence sektörü ve enformasyona dayanan hizmetler gibi alanlarda görülür(Hardt ve Negri, 2001:305). Hard ve Negri, maddi olmayan emeği üç temel boyut içerisinde ele alınması gerektiğini ileri sürmektedir. Birincisi, enformasyon ve iletişim teknolojilerinin üretim sürecine entegre edilmesiyle ortaya çıkan dönüşümü ele alır. Dayanıklı malların üretimindeki maddi emek, maddi olmayan emekle iç içe geçerek, giderek artan bir şekilde maddi olmayan bir karaktere bürünmektedir. İkincisi, yaratıcı ve zekâ ürünü manipülasyonu kategori; sanat, tasarım, araştırma ve geliştirme gibi alanlarda ortaya çıkan yaratıcı ve yenilikçi emek biçimlerini kapsarken rutin simgesel manipülasyon ise pazarlama, reklamcılık, müşteri hizmetleri gibi alanlarda gerçekleştirilen ve daha rutin bir karaktere sahip olan emek biçimlerini kapsamaktadır. Üçüncüsü ise maddi olmayan emeğin duygulanımın üretimi ve manipülasyonu ile ilgilidir. Yani bedensel emek tarzıdır. Küresel ekonominin post modernleşmesine öncülük eden bu üç tür emektir(Hardt ve Negri, 2001:306).

Hardt ve Negri, biyopolitik düzenle birlikte artık iktidarın asli meselesinin hayatı kuşatmak ve onu yeniden üretmek olduğunu savunmaktadır. Bunun gerçekleştirilmesi geleneksel iş ve işçi figürlerinin terk edilmesiyle gerçekleşecektir. Çünkü artık üretim, Fordist süreçlerde olduğu gibi bir üretim bandının etrafında mesai saatini dolduran kol emekçisinin çalışmasıyla gerçekleştirilmemektedir. Aksine üretim merkezleşmiş, iş ve yaşam arasındaki mesafe daralmıştır. Hard ve Negri için bu süreçte anahtar kavram biyopolitik üretimdir. Bu üretim, iktidarın iletişim ağlarını, gözetleme sistemlerini, enformasyon yapılarını kullanarak gerçekleştirdiği bir üretimdir(Özmağas, 2015:24). Bu bağlamda biyopolitik üretim maddi olmayan emeği de beraberinde getirmektedir.

En hızlı büyüyen mesleklerin temelinde maddi olmayan emek yatmaktadır. Satış elemanları, bilgisayar mühendisleri, öğretmenler ve sağlık çalışanları gibi geniş bir hizmet yelpazesi bu emek türüne dâhildir. Emek, giderek maddi olmayan bir güç haline gelip daha çok entelektüel, ilişkisel ve soyut bir gerçeklikle var olmaktadır. Maddi olmayan emek biçiminin ortaya çıkışı, emek sömürsünün yayılım koşullarını da genişletmiştir. Örneğin, emeğin duygusal yönü düşünüldüğünde, duyguların üretilmesi ve manipüle edilmesi yoluyla maddi olmayan bir emek sömürsünün gerçekleştiği açıktır(Demirtaş, 2014:77).

Maddi olmayan emek analizinde Hardt ve Negri emeği sadece fabrikada çalışan işçiye indirgemeyip, aynı zamanda toplumsalın alanına açmışlardır. Bu bakış açısına göre, ev hanımlarının gerçekleştirdiği emek de maddi olmayan bir emek biçimidir. Bu bağlamda, yapılan üretimin daha çok toplumsal üretim olarak anlaşılması gerekmektedir. Emeğin; toplumsal ilişkileri, iletişim ağları ve yaşam biçimlerini ürettiği anda siyasal üretime, daha doğrusu direk toplumsal üretime de işaret etmektedir(Demirtaş, 2014:78).

1.1.4.3.2. Sean Sayers'in Maddi Olmayan Emek Teorisi

Sean Sayers'in analizine göre, modern ekonomi yöneticiler, bilgisayar programcıları, tasarımcılar gibi meslek gruplarının emeği olmadan işlev göremez. Bu gruplar, geleneksel anlamda maddi bir nesne üretmeseler de, sosyal ve ekonomik ilişkileri üreten ve yeniden üreten somut etkilere sahiptirler. Başka bir deyişle, ekonomi sadece maddi üretimle sınırlı değildir. Maddi olmayan emek, yani fikri ve yaratıcı emek de, sosyo-ekonomik yapıda yeni ilişkiler kurarak ve sürdürerek önemli bir rol oynar. Bu bağlamda, sembolik iş, Marx'ın kastettiği anlamda biçimlendirici bir faaliyet olarak değerlendirilir ve diğer iş türlerinden farklı değildir. Bu bağlamda tüm insan emeği, sadece somut ürünler üretmekle kalmaz, aynı zamanda karmaşık bir sosyal ilişkiler ağı oluşturur ve sürdürür. Bu ağ, modern ekonominin işleyişinin temelini oluşturur(Sayers, 2018:41). Modern ekonominin temelini oluşturan bu ağ maddi olmayan emeğin de temelini oluşturmaktadır. Dolayısıyla emek, ekonomik olarak maddi veya manevi olarak insan ilişkilerinden oluşmaktadır.

Daha çok ürünlerin elle tutulmayan özelliğiyle tanımlanan maddi olmayan emek; rahatlık, mutluluk, tatmin, heyecan gibi hisleri üreten ve işleyen duygulanımsal emek olarak görülmektedir. Kişiye özel hizmetler veya hukuki danışmanlık ya da mahremiyet alanıyla ilgili hizmetler bu tür emeği tanımlamakta kullanılmaktadır(Hardt, Negri, 2004:305). Bu tür duygulanımsal emek, bunların yanı sıra bakım ve yardım işlerini de kapsamaktadır(Sayers, 2007: 447). Bu etkinliklerin hiçbirisi gerçek anlamda bir maddi ürün üretmeyi amaçlamaz. Fakat biçimlendirici etkinliklerdir. Yani toplumsal ilişkileri üretmeye ve yeniden üretmeye hizmet eden maddi sonuçlar ortaya koymaktadırlar. Sayers'e göre maddi olmayan emek teknolojinin olanakları vasıtasıyla var olan ve enformasyon toplumunun bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Soyut olarak algılanan maddi olmayan emek, toplumsal ilişkilerin düzenlenmesi açısından somutlaşmaktadır(Sayers, 2007: 447).

Marx, emeği doğal ve zaruri bir zorunluluk olarak ele alıp, insanın doğayla alışverişini mümkün kılan, dolayısıyla da insan yaşamını sürdürmeye yarayan, toplumların varoluş koşulu olarak karşımıza çıktığından biçimlendirici ve dönüştürücü bir etkinlik olduğundan bahsetmektedir(Marx, 2011: 56). Erken dönem eserlerinde cisimleştirme, nesneleştirme süreci olarak emek sürecinden bahseden Marx'ın bu görüşü, maddi bir ürün yaratan işi, diğer tüm işlerin paradigması olarak değerlendirdiği üretken bir emek modelini benimsediği şeklindeki bir çıkarıma karşılık gelmektedir. Hardt ve Negri'ye göre Marx'ın açıklamaları endüstriyel fabrikayı temel almaktadır(Sayers, 2007: 432).

Sean Sayers(2007:442)'e göre otomobil üretimi gibi süreçlerde, daha fazla bilgisayar kontrollü ve enformasyon yönelimli süreçler kullanılıp, büro ve idari tipteki işler bile otomatikleştirilmiştir. Bu durum endüstri toplumundan, endüstri sonrası topluma geçişin göstergesi olmaktadır. Kısacası Sean Sayers, maddi olmayan emek teorisinde emeğin teknolojik yeniliklerle değiştiğini ve toplumda emeğin soyutlaştığını ifade etmiştir. Emeğin enformasyon sürecinde edindiği maddi olmayan görünüm toplumsal ilişkilerin şekillenmesine etki etmektedir. Bu bağlamda görünür olmayan emek biçimi toplumsal ilişkilerin şekillenmesi bağlamında somut bir özellik kazanmaktadır.

1.1.4.3.3. Maurizio Lazzarato'nun Maddi Olmayan Emek Teorisi

İtalyan sosyolog ve felsefeci olan Maurizio Lazzarato, maddi olmayan emeği; bilgi, iletişim ve duygular gibi soyut değerleri üreten emek olarak nitelendirmektedir. Maurizio Lazzarato, maddi olmayan emeğin kavramsal çerçevesinin temellerini 1996'da atmıştır. Maurizio Lazzarato'nun belirgin biçimde çerçevesini çizdiği maddi olmayan emek, otonomist Marksistler; Michael Hardt ve Antonio Negri'nin İmparatorluk(2001) adlı eserlerinde, üretim alanındaki yapısal değişikliklerin emeğe yansımalarını inceledikleri bölümün ana karakterini oluşturmaktadır(Karaman, 2017:49). Maurizio Lazzarato' ya göre maddi olmayan emek, işçinin ürünü zihinsel emekle mi kol emeğiyle mi ve hangi duygulanımı ürettiğine bakarak açıklamaktadır. Maurizio Lazzarato, fabrikada kol emeğiyle maddi ürün üreten emeği maddi emek olarak tanımlamaktadır. Maurizio Lazzarato maddi olmayan emeği ise dijital medya ve hizmet sektöründe kafa emeğiyle ve duygulanımla bilgi/iletişim üreten emek olarak tanımlamaktadır(Saraç ve Aksoy, 2021:138)

Maurizio Lazzarato'nun ilk kez teorileştirdiği maddi olmayan emek tanımlaması, dijitalleşen ve küreselleşen yeni kapitalist üretim üzerine yoğunlaşmayı hızlandırmıştır

(Özdemir, 2019:4). Bu bağlamda maddi olmayan emek, kapitalizmin günümüzdeki işleyişinde merkezi bir rol oynamaktadır. Maurizio Lazzarato, post endüstriyel üretim sürecinde fiziksel olarak bir nesneye tekabül eden maddi emeğin karşına maddi olmayan emek kavramını koyarak, onu malların bilişsel(informational) ve kültürel içeriğini üreten emek şeklinde tanımlamaktadır(Emirgil, 2010:227).

Teknolojik ilerlemelerle yaşanan gelişimler ve dünyanın küreselleşmesi iktisadi değişimleri de beraberinde getirmiştir. Bu değişimlerin neticesinde çalışma yaşamı ile gündelik yaşam arasındaki sınırların ortadan kalkarak bireylerin kendilerini çalışma yaşamının üretim süreçlerinden ve bu sürecin pratiklerinden koparmakta yaşadıkları güçlük, günümüzde maddi olmayan emeğin en temel görünümünün başında gelmektedir(Emirgil, 2010: 232).

Maddi olmayan emeğin hammaddesi öznesellik ve bu özneselliği kuşatan ideolojik çevredir. Maurizio Lazzarato' ya göre maddi olmayan emek ilk başta ve öncelikli olarak bir toplumsal ilişki üretir ve ürettiği sadece mallar değil, başlıca bir ilişkidir. Bu nedenle ideolojik ürünler üreten estetik bir modele tekabül etmektedir. Yani ürettiği mal gerçeğin yansımasıdır, gerçeğin katmanlaşmasını ve birilerine iletilmesini sağlayarak anlam üretir(Özgün, 2007:5).

Maurizio Lazzarato maddi olmayan emeği tanımlarken Marx'ın üretken emek tanımının dışarda tuttuğu alanı işaret etmektedir. Bu bağlamda Maurizio Lazzarato emeğin iki ayrı boyutuna işaret etmektedir. Birinci boyutta malın bilişsel içeriğine yönelik emek; bu boyutta büyük şirketlerde çalışan ve doğrudan malın bilişsel içeriğini üreten işçileri kapsar. Lazzarato, bu alandaki üretim süreçlerinde sibernetik ve bilgisayar kontrol sistemlerinin giderek daha fazla kullanıldığını ve bunun işçilerin emek süreçlerini nasıl etkilediğini vurgulamaktadır. İletişimsel emek boyutu; duyguları, bilgileri ve sembolleri üreten ve yöneten işçileri kapsar. Lazzarato, bu tür emeğin medya, eğlence ve hizmet sektörlerinde yoğunlaştığını ve kapitalizmin işleyişinde giderek daha önemli bir rol oynadığını savunmaktadır. İkinci boyutta ise Maurizio Lazzarato, maddi olmayan emeğin sadece bilgi ve iletişim üretmekle sınırlı olmadığını belirtmiştir. Maurizio Lazzarato toplumda hangi zevklerin ve estetik anlayışların kabul göreceğini, sanatsal ve kültürel standartların belirlenmesinde; sanatçıların, tasarımcıların ve trend belirleyicilerin etkili olacağını savunmuştur(Özgün, 2007:4).

Maurizio Lazzarato, maddi olmayan emeği sermayenin bilgisel ve kültürel içeriğini üreten emek olarak tanımlamaktadır(Savul, 2015: 300). Maddi olmayan emek kavramı emeğin iki farklı halini tanımlamaktadır. Birincisi bilişsel üretimde maddi olmayan emektir. Bu bağlamda, maddi olmayan emek, büyük şirketlerde ve hizmet sektöründe çalışan işçilerin

ürettiği bilgi ve değeri ifade eder. Maurizio Lazzarato, sibernetik ve bilgisayar kontrol sistemlerinin yaygınlaşmasıyla birlikte bu işçilerin becerilerinin de bu yeni teknolojileri kullanabilecek şekilde geliştirilmesi gerektiğini savunmuştur. Diğer durum, kültürel üretimde maddi olmayan emektir. Maddi olmayan emek, sadece bilgi ve değer üretmekle kalmaz, aynı zamanda malların kültürel içeriğini de oluşturur. Yani metanın kültürel içeriğini oluşturan etkinlik temel alındığında, maddi olmayan emeğin, normalde çalışma olarak tanımlanmayan bir dizi faaliyetin içinde yer aldığını ifade etmektedir. Bu, daha önce geleneksel iş tanımlarının dışında kalan bir dizi faaliyeti kapsamaktadır; sanatsal ve kültürel standartların belirlenmesi, modaların ve zevklerin oluşturulması, tüketici normlarının şekillendirilmesi ve kamuoyunun yönlendirilmesidir(Lazzarato, 1996:132).

Maurizio Lazzarato'nun maddi olmayan emek tartışması, artık değer üretiminin dönüşmesi üzerine odaklanmaktadır. Maurizio Lazzarato göre; bir yandan el emeğiyle yapılan işlerin zihinsel ve dilsel süreçleri içermesi ve bu işlerde çalışan işçilerin üretime toplumsal özne olarak katılmak durumunda kalmalarıdır. Öte yandan ise kapitalizm de artık değer üretiminin maddi olmayan ürünleri ve dolayısıyla maddi emek süreçlerini daha yoğun üretim alanlarının egemenliğinde gerçekleştirmektedir(Özgün, 2007:5).

Maurizio Lazzarato maddi olmayan emeğin hegemonik yükselişini 1970'lerin büyük dönüşümüne, o zamana değin el emeğiyle yapılan işlerin zihinsel içerik kazanıp, bilgi donanımı olan özneler gerektirmeye başlamasına bağlamaktadır. Bu yeni biçim altında üretim iletişimsel süreçlerle belirlendiği oranda dilsel ve toplumsal becerileri gerektiriyor. Maurizio Lazzarato'ya göre bu dönüşüm toplumsal çelişkiyi yeniden formüle etmektedir. Taylorist modelin aksine işçi bir yandan kendini ifade edip üretime aktif olarak katılmakla yükümlü iken öte yandan hâlâ bir emir komuta zinciri içerisinde yer almakta ve kendisinden beklenen ifade açık ve net olmak zorundadır. Yani işçi eti ve kemiği sömürülen edilgen bir özne değil artık, kendi sömürüsüne canla başla, aktif bir şekilde katılması beklenmektedir(Özgün, 2007:4).

1.1.5. Maddi Olmayan Emeğin Bileşenleri

1.1.5.1. Duygusal Emek

Duygu kelimesi Latince 'movere (hareket etme)' kökünde gelmektedir. Duygu; mutluluk, üzüntü, korku, nefret veya hoşlanma gibi bilinci etkileyen hislerdir(Karaman, 2017:32). Türk Dil Kurumu'na(TDK) göre duygu; belirli nesne, olay ya da bireylerin iç dünyasında uyandırdığı

izlenimdir. Duygu, bir uyarana veya düşünceye karşı iç ortamda yaşanan bir değişimden ibarettir(Özkan, 2013:66). Duygu, bireyin iç ve dış dünyasında meydana gelen olaylara verdiği tepkilerdir.

Duygusal emek kavramı ilk kez 1983 yılında Amerikalı sosyolog Arlie Hochschild tarafından 'The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling' (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticaretleştirilmesi) adlı kitabında ele alınmıştır(Kaya ve Özkan, 2012:111'den AKT: Aydemir, 2018:10). Hochschild, duygusal emek kavramını sosyal aktörlerin(bireysel ve kurumsal) günlük yaşamlarında sergiledikleri eylemliklerine atıfta kullanmıştır(Köse ve Güllüoğlu, 2022:161). Duygusal emek; literatür de iş ortamında duyguların denetimini açıklamaktadır. Duygusal emek; kurumların kontrolünde, ücret karşılığında müşterileri etkilemek amacıyla ve gerçek duygularla uyuşmayan duygu gösterimidir(Karaman, 2017:31). Duygusal emek, çalışanların duygularını düzenleyerek dışarıdan görülebilecek yüz ve beden hareketlerini karşı tarafa aktarmalarıdır. Kurumlar çalışanlardan hangi durumlarda hangi duyguların gösterilmesi gerektiğini duygusal davranış kurallarıyla belirler(Hochschild, 1983:7'den AKT: Koç, 2019:8). İş yerinde duygu, ücretle alınan satılan metadır. Kapitalizmin sürekli büyümesi için emeğin sürekli sömürüldüğü post-modern dünya, sadece beden değil insan duygularını da bir araç olarak kullanılmaktadır. Bu bağlamda kapitalizm insanların her türlü ilişkisini sermaye biriktirmek için kullanmaktadır. Dolayısıyla duygusal emek de metalaşan bir sermayedir. Yani duygusal emek, beden, zihin ve duygu çerçevesinde modern üretimin temeli olan insanla etkileşim halindedir(Köse ve Güllüoğlu, 2022:145).

Literatürde duygusal emek tanımlanırken yüzeysel ve derin davranış eylem üzerinden yapılır. Yüzeysel eylemde; hiç olmayan duygu sergilenir ya da var olan duygu sergilenmez. Samimi ve içsel davranırlar. Kurum davranışına uygun davranırlar ve duygusal çelişki yaşarlar. Derin eylemde; çalışan hissettiği duygularla uyuşma çabasıdır. Duygusal çaba olarak bilinir. Karşısındakini ikna etmek için kendinden beklenen duygu için çabalar. Çalışanlar yüzeysel ve derin davranış sergilerken farklı eylemler geliştirir. Bunlar; ilgi yaymak(çalışan işini yaparken kendini mutlu edecek şeyler yapar ve hisseder), anlayış değiştirmek(karşısındaki sorunlu insanı çocuk yerine koyarak yaklaşır), duygusal karşılığı değiştirmek(çalışan içinde bulunduğu durumu yeniden yapılandırmaya çalışır) olarak karşımıza çıkmaktadır(Karaman, 2017:39-41).

Duygusal emek ve duygusal uyumsuzluk arasındaki ilişki karmaşık ve nüanslıdır. Araştırmalar, duygusal emek davranışları ile duygusal uyumsuzluk arasında hem olumlu hem

de olumsuz ilişkiler olduğunu göstermiştir. Yüzeysel davranma ve derinlemesine davranma sıklığı arttıkça duygusal uyumsuzluk da artmaktadır. Bu, kişinin gerçek duygularını bastırmak ve rol yapmak zorunda kaldığında daha fazla stres ve gerginlik yaşadığı anlamına gelir. Öte yandan, doğal davranma sıklığı arttıkça duygusal uyumsuzluk azalmaktadır. Bu, kişinin işyerindeyken gerçek benliğini ifade edebildiği ve duygularını bastırmak zorunda hissetmediği durumlarda daha fazla rahatlık ve tatmin yaşadığı anlamına gelir(Özkan, 2013:77). Hizmet sektörlerinde belirlenen duygulara uyum sağlanmak için harcanan çaba duygusal uyumsuzluğun artmasına ve iş memnuniyetinin azalmasına neden olmaktadır(Köse ve Güllüoğlu, 2022:159).

Duygusal emeğin; duygusal gösterim sıklığı, duygusal gösterim sıklığı için sarf edilen dikkat, sergilenmesi talep edilen duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk gibi boyutları bulunmaktadır(Güngör, 2009:171). Birey kurum tarafından belirlenen duygunun dışına ne kadar çıktığı ve buna ne kadar dikkat ettiği ya da kurumun belirlediği duygularla bireyin hissettiği duygular arasındaki çatışma duyguların sömürüye maruz kaldığını göstermektedir. Duygusal emek isteyen işlerin temel özellikleri; çalışanın yaptığı işte görüştüğü kişilerle etkileşimin önemli olması, çalışan duyguları karşısındaki kişiyi etkilemesi ve yönlendirmesi, çalışanın duygu ifadesi kurum tarafından yöneticilerce denetlenmesidir(Eroğlu, 2014:148).

Duygusal emeği; cinsiyet, yaş, medeni durum ve duygulanım gibi bireysel faktörler etkilemektedir. Çalışanın çalıştığı kurum bu faktörlere göre bireye farklı yaptırımlar uygulamaktadır. Bu faktörlerin dışında bireyi duygusal davranış kuralları ve sosyal destek faktörleri(aile, arkadaş, akraba, devlet vb.) de etkilemektedir(Aydemir, 2018:17). Duygusal emek, yüz yüze iletişim esnasında gerçekleşen ürün değişiminde görülür. Post-Fordist üretim içerisinde servis emeğinde görülür. Bu emeğin karşılığı hizmet sektöründe beyaz yakalı olarak çalışanların aldıkları ücret içerisinde ise görünmez kılınır(Uca, 2015:45).

Duygusal emek olgusunun bileşenleri; duygular sosyal çevreyi algılayış biçimine göre şekillenmektedir. Duygular ve kurum tarafından belirlenen duygular uyumlu olsa bile birey yine de duygularını sergilemek için çaba sarf etmek zorundadır. Kurumun belirlediği duygu piyasa malı haline gelmekte ve çalışan artık hizmetin bir parçasıdır. Duyguların ne zaman ve nasıl sergileneceğine dair kuralların bulunmasıdır. Bu kurallar meslekten mesleğe farklılık göstermektedir(Güngör, 2009:170).

Duygusal emeğin vasıfsızlaşması; duygunun basitleşmesi, parçalanma, standartlaşması, tek düze ve yabancılaşmasıdır(Yücesan ve Özdemir, 2014:117-122). Çağrı merkezlerinde

duygusal emeğin vasıfsızlaşması; konuşma şeklinin kodlanması, stresle başa çıkma eğitimlerinin alınması, öz motivasyon yaratılma vb. süreçlerle oluşmaktadır. Bu durum yabancılaşmayı meydana getirmektedir. İşe yabancılaşma, kişinin işin bir parçası olmasıyla işin gerektirdikleri ve sahip olduğu duygu arasında bir çelişkidir(Karaman, 2017:45). Yani çalışanın iş sürecinde hissettiği duygular ile sergilemesi gereken duygular arasında farklılıkların bulunmasıdır. Bu farklılıklar çalışanın iş ile ilişkisinin tamamlanmasına engel olarak çalışanı işe yabancılaştırmaktadır. Bu bağlamda duygusal emek, çalışanların işlerini başarıyla yerine getirebilmek için duygularını kontrol etmeleri ve yönetmeleri gerektiren bir çalışma biçimidir. Bu durum, çalışanların işine odaklanmaya çalışırken aynı zamanda duygularını da işin bir parçası olarak görmesine ve duygularını araçsallaştırmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla duygusal emeğin sonunda bireyin robotlaşması, ilgisizleşmesi, duygudaşlık yetenekleri ve öz saygının azalması, kendini yetersiz ve değersiz hissetmesi görülmektedir(Özkan, 2013: 66-71). Emek piyasasının insan duygularını üretimin bir parçası haline getirmesiyle duygular karmaşıklaşmakta ve duygularıyla baş edemeyen insanlarda öfke, stres, umutsuzluk gibi duygularda artış görülmektedir. Bu durum da başarıyı olumsuz etkilemektedir(Goleman, 2011:8'den AKT: Koç, 2019:5). Duygusal emeğin hizmet sektörlerin de sömürüye açık hale gelmesi ve sürekli sömürülmesi, çalışanları tükenmişlik seviyesine getirmektedir. Dolayısıyla duygusal emek tükenmişlikle doğrudan ilintilidir.

Duygusal tükenmişlik; tükenmişlik olgusunun başlangıç noktası, merkezi ve en önemli bileşeni olarak görülmekte ve yoğun çalışma temposuna bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır(Maslach ve Jackson,1981'den AKT: Uysal, 2017:23). Duygusal tükenme; çalışanların insanlara yardım ederken, kurumun istediği psikolojik ve duygusal taleplerin aşırılığı yüzünden ortaya çıkan, enerji eksikliği ve bireyin duygusal kaynaklarının bittiği duygusuna kapılmasıdır(Özyurt ve diğ, 2004:22'den AKT: Çiper,2006:8).

Duygusal emeğin yoğun şekilde ortaya çıktığı hizmet sektörlerindeki işlere bakıldığında 'ücret bakım emeğinin'(bakım için harcanan fiziksel ve duygusal emek süreçleri) gittikçe yaygın hale geldiği görülmektedir. Dolayısıyla hem kamuda hem de özelde kadın sayısı gittikçe artmaktadır. Kadınların duygusal emek gerektiren işlerde yoğun olarak yer almaları ya da işlerde genellikle kadın işi olarak tabir edilmeleri noktasında emeğin cinsiyetsizleşmesi sonucuna varılmaktadır(Karaman, 2017:54). Örneğin; hizmet sektörü içinde günden güne büyüyen ve büyük öneme sahip olan çağrı merkezlerinde kadınların duygusal emek kullanımı yoğun olarak yaşanmaktadır(Aydemir, 2018:88). Duygusal emek, yüz yüze etkileşim, fiziksel davranışların ön planda olduğu emek türüdür. Daha çok hizmet sektöründe ortaya çıkan

duygusal emekte çalışan müşteriyle ilişkisini iyi tutup müşteriye memnun etme çabasıdır. Ayrıca hizmet sektöründe çalışanlar yöneticiler tarafından sürekli gözlenip denetlenmektedir. Beden emeğin bir parçası olup istemeden de olsa duygular da emeğe hizmet etmektedir.

Duygusal emeğin dört yaklaşımı;

- Hochschild(1983) Yaklaşımı: Hizmet sektöründeki çalışanlar verdikleri hizmet karşılığında maaş almakta, müşteriye uygun davranışı aktararak uygun olmayan davranışı gizlemekte, yaptığı işe uygun davranmakta ve duygular üzerinde bir aktör gibi kontrol mekanizması kurmaktadır. Hochschild'e göre bu durum iki davranış türü olarak ele alınmaktadır. Birincisi yüzeysel davranış(surface act) bu davranış modelinde çalışan hissettiği duyguyu değiştirmek için bir çaba harcamayarak müşterilerinin tepkilerine ve tepkilerine göre davranışı sergilemektedir. İkincisi derinlemesine davranış(deep act) bu davranış modelinde ise çalışanın kendisinden beklenen role göre duyguyu hissetme çabasıdır. Davranışı içselleştirip duygu kontrolü olarak tanımlayabiliriz(Öz, 2007:3-4'den AKT: Aydemir, 2018:12).
- Ashfort ve Humphrey(1993) Yaklaşımı: Ashfort ve Humphrey(1993:90)'e göre duygusal emek, belirlenen kurallara göre uygun duygu davranışının sarf edilmesi olarak tanımlanmaktadır. Hochschild'in duygusal emek üzerine çalışmasını yorumlayıp eleştirmişlerdir. Ashfort ve Humphrey'e göre önemli olan davranışların altında yatan duyguların ne olduğu üzerinde durmak değil gözlemlenebilen davranışlara odaklanmaktır (Aydemir, 2018:14).
- Morris ve Feldman(1996) Yaklaşımı: Duygusal emek, insanlar arasındaki ilişkiler esnasında örgütün istediği duyguyu göstermek için sarf edilen gayret, planlama ve kontrol olarak tanımlanmıştır(Beğenirbaş, 2013:97-98'den AKT: Aydemir, 2018:14). İş görenin hissettiği duygu ile aktarması gereken duygu örtüşse bile tam olarak kurumun arzuladığı duygusal davranışı aktarabilmesi için bir miktar emek sarf etmelidir(Aydemir, 2018:14).
- Grandey(2000) Yaklaşımı: Grandey'e göre tüm yaklaşımlar sentezlenmelidir. Duygu düzenlemesi; durumun gerektirdiklerine göre çalışanın herhangi bir durum ile karşılaşmasında, duyguların denetim altına alınması ve duygusal davranış dengesini koruyarak duruma uygun tepkiler geliştirmesi şeklinde ifade edilmektedir. Bu duygu düzenleme işi öncel odaklı ve tepki odaklı duygu düzenlemesi şeklinde gerçekleşir. Öncel odaklı duygu düzenleme karşılaşılacak duygunun oluşmasından önce duygu düzenlemeyken tepki odaklı duygu düzenleme duygunun

gelişmesiyle duygunun düzenlenmesidir(Gross, 1998:271-285'den AKT: Aydemir, 2018:15-16).

1.1.5.2. Duygulanımsal Emek

Duygulanım(affect); bireyin uyaranlara, olaylara, anılara ve düşüncelere duygusal tepki ile katılabilme yetisi ve olaylara verilen ani tepkilerdir. Duygulanım, etkilenme ve duygulanmadır. Duygulanımsal(affective) emek ise; duygunun oluşumu ve manipölasyonudur. Var olmayan bazı duyguların oluşturulması için çevreden görülen baskı ve yönlendirir. Duyguların metalaşması sadece iş yerinde değil tüm yaşamda bir bütünlük içindedir. Bu duygu karmaşası bireyin hayatında etkileşim ve iletişim becerisine sirayet etmektedir. Duygulanımsal emek, maddi olmayan emeğin alt dalıdır(Köse ve Güllüpnar, 2022:161). Maddi olmayan emek bağlamında otonomist Marksistler Michael Hard ve Antonio Negri kişilerarası iletişim ve etkileşimde duyguların ticari araçlara dönüştürölüp yönlendirilmesine atıfta bulunarak duygulanımsal emeği ortaya çıkarmışlardır(Karaman, 2017:30-56).

Hard ve Negri duygulanımsal emeği iki türlü açıklamaktadır. Birincisi, toplumda teknolojik araçla gerçekleşen iletişim ve etkileşim olup yüksek vasıf gerektirmeyen işler olmasıdır. İkincisi ise; kültür, eğlence ve finansal hizmetler sunan, daha çok kadınların bedensel emeğinin harcandığı emek türüdür. Burada kast edilen kadınların hosteslik, garsonluk gibi işlerde bedenlerinin çalışmasıyla oluşan maddi emek dışında duygularının da maddi emekle hizmet edip maddi olmayan duygulanımsal emeği ortaya çıkarmasıdır. Hard ve Negri duygulanımsal emeği, daha çok ev içi emek olarak kültürel bağlamda kadınların yapması gereken işler olarak nitelendirilebileceğini öne sürmektedirler(Hard ve Negri, 2011:122). Örneğin; Hardt'a göre(1999:96) duygulanımsal emek, kadının ev işlerini yapması, çocuk bakması ya da hizmet sektörlerinde; hemşire, hasta bakıcı ve banka çalışanlarıdır.

Duygusal emek, insan etkileşiminin temelini oluşturduğu için sağlık, eğlence ve enformasyon gibi hizmet sektörlerinde kilit bir rol oynar. Maddi olmayan emeği ortaya koyan fikir, imaj, kod veya sembol duygulanımsal emektir(Kayın, 2019:48). Duygusal ve duygulanımsal emeğin ortak yanı emeğin ilişkiselliği ve bedenin denetimine vurgu yapmasıdır. Çoğu işte değişik yoğunlukta duygulanımsal emek sarf edilmektedir. Duygulanımsal emek maddi olmayan emeğin bir alt çeşididir. Rahatlık, üzüntü, heyecan, sevinç gibi hisleri yeniden üreten ya da işleyen bir emektir(Negri, 2014'den AKT: Uca, 2015:44). Bu hisler, kendiliğinden değil de birileri tarafından uygulanmasıyla oluşmaktadır.

Duygulanımsal emeğin üç kategorisi bulunmaktadır. Bunlar, ilişkisellik, bedensellik ve çalışma zamanı-mekânı ile çalışma dışı zaman-mekân arasındaki ayrımın ortadan kalkması olarak görülmektedir. Maddi olmayan emeğin kavramsal çerçevesi tanımlanırken, bahsedildiği gibi tüm yaşamın çalışmayla iç içe geçmesi olarak sıralanmaktadır. Tüm yaşamın, çalışma tarafından ele geçirilmesi, duygulanımsal emeğin başat özelliği olmakla birlikte, onu duygusal emekten de farklı kılmaktadır(Emirgil, 2010: 230).

Duygusal emek ve duygulanımsal emek karşılaştırıldığında duygusal emek, duyguların ücret karşılığında alınıp satılan bir metaya dönüşmesiyle duygulanımsal emek, duyguların metalaşması iş yerini aşan ve tüm yaşama yayılan bir bütünlük içinde anlamlandırılmaktadır (Yücesan ve Özdemir, 2014:117). Duygusal emek çalışanın iş yerinde yaşadığı somut emek biçimiyken, duygulanımsal emek sosyal hayata da sirayet ederek her yere yayılan ve varlığı soyut olan emek biçimidir. Duygusal emek belli bir zaman ve mekânda meydana gelirken duygulanımsal emek hayatın her alanında her zaman bulunmaktadır. Duygulanımsal emek; hastanelerde, hizmet sektörlerinde ve finans sektörlerinde görülmektedir. Duygulanımsal emek, teknolojik araçlarla sosyal etkileşimleri kurabilme becerilerine sahip olup vasıflı olmayı gerektirmeyen işler de daha çok görülmektedir. Örneğin, çağrı merkezlerinde çalışanların sürekli aynı işi yaparak robot gibi çalışmalarıdır. Bu durum çalışanın işini yapınca tüm duygularını işin içine katmasıyla ortaya çıkıp çalışanın hayatını etkilemektedir.

1.1.6. Bilişsel(Kognitif) Kapitalizmde Değişen Emek ve Emek Sömürüsü

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra hızla gelişen teknolojik yenilikler, 1950'lerde enformasyon bilimi disiplininin doğuşuna zemin hazırlamıştır. Bu gelişmeler, iletişimsel bilgisinin modern toplumda merkezi bir rol oynamaya başlamasına neden olmuştur. 1980'lerde yükselen küreselleşme fikri ve teknolojik gelişmeler, bilginin ekonomik açıdan önemli bir değere sahip olduğunu ve sürekli bilgiye maruz kaldığımız enformasyon toplumunun temellerini oluşturmuştur. Bilgi çoğu zaman insan topluluğu için çok önemli olsa da, enformasyon teknolojilerinin yükselişi ve küresel etkileri ile birlikte modern toplum, enformasyon toplumu olarak adlandırılmıştır(Aydoğan ve Başaran, 2012: 214).

20. yüzyılın sonlarından itibaren, bilgi ve yeniliğin ön plana çıktığı yeni bir kapitalizm aşaması, gelişmiş kapitalist ülkelerde kendini göstermeye başlamıştır. Bu yeni kapitalizm, temel işleyiş bakımından eski kapitalizmden(endüstriyel kapitalizm) farklılaşsa da,

kapitalizmin temel nitelikleri hala korunmaktadır(Akçoroğlu, 2019:526). Kapitalizmin yeni bir aşamasını temsil eden yeni kapitalizmde, üretken kaynakları ve yeni iktisadi biçimleri yaratan yeni bilgiler ve teknolojiler unsurlardır. Bu yeni kaynaklar küreselleşen dünya da kapitalizme güç katarak sosyo-ekonomik olarak emeğin üretimin şeklinde de değişikliklere neden olmuştur.

Moulier Boutang'a(2011:47)göre bilişsel kapitalizme geçiş, modern piyasa ekonomisine geçiş süreci gibi önemli bir gelişmeyi ifade etmektedir. Bilişsel kapitalizm, günümüz iletişim bilimcilerinin, içinde bulunulan yeni medya çağında özellikle üzerinde durduğu bir kavramdır. Bunun sebebi, bilişsel kapitalizmin ortaya koyduğu yeni çalışma koşulları ve pratiklerinin, başta iletişim teknolojileri olmak üzere yenilenen teknolojilerle iç içe geçmiş olmasıdır (Uzunoglu, 2015:184).

Bilgi ve teknolojilerin geliştiği modern çağda çalışma ve yaşam arasındaki sınırların bulanıklaşması, geleneksel emeğin etki alanının azaldığını göstermektedir. Küresel ölçekte değer üretimi, sınıf ve sömürü gibi kavramlar oldukça karmaşıklaşmıştır. Günümüzde emek gücünün gittikçe belirsizleşmesi; üretimin toplumsal ve gündelik yaşam pratiklerine doğru genişlemesine bağlanmaktadır(Parlak, 2020:133). Bu bağlamda bilişsel kapitalizmin özelliklerini tanımlarken iki temel önermeden bahsedilebilir. Birincisi, bilişsel kapitalizmin esas özelliğinin, emek gücü yerine yaratıcı gücün sömürülmesi olmasıdır. İkincisi kritik önerme ise sermaye ve emek arasındaki geleneksel ayırım belirsizleşmektedir(Erdik, Gündüz, 2010:3).

Gorz(2011:11), modern kapitalizmin yerini maddesiz denilen; zihinsel emek, bilgi sermaye, zekâ sermaye olarak adlandırılan bir sermaye değerlendirme sürecine bıraktığını belirtmektedir. Artık nicelik olarak ölçülebilen emek biçiminin geride kaldığını belirten Gorz, soyut emeğin yer kaplamayan, görünür olduğunu söylemektedir.

Yeni kapitalizmin, yüksek beceri gerektiren, yüksek ücretli işler yaratarak toplumsal eşitsizlikleri ve ekonomik durgunluğu ortadan kaldıracağı öngörülmüştür. Ancak, günümüzdeki ekonomik ve toplumsal gelişmeler bu öngörüyle örtüşmemektedir. Aksine, dijital dönüşümün gelir eşitsizliğini derinleştirdiği, kitlesel işsizliğe yol açtığı ve güvencesiz/geçici istihdamı artırdığı gözlemlenmektedir(Akçoroğlu, 2019:526). Bu bağlamda bilişsel kapitalist sistemin yarattığı bu enformasyon ekonomi modeli, emeğin biçiminde değişikliklere neden olarak emek sömürüsünü de beraberinde getirmiştir.

Marksist teori, kapitalizmi birbirini izleyen tarihsel aşamalardan oluşan bir sistem olarak ele almaktadır. Bilişsel kapitalizm teorisi ise bu aşamalara, her birinin kendine özgü bir sınıf öznesi, sınıf çatışması ve egemen emek biçimi barındırdığı fikrini eklemektedir. Bu bağlamda,

Marx, kapitalizmin bir aşamasından diğerine geçişi belirleyen temel olgunun sınıf mücadelesi olduğunu savunmaktadır(Akçoroğlu, 2019:532).

Emek ve sermaye arasındaki mücadelede, emek her zaman öncü bir rol oynamıştır. Endüstriyel kapitalizm döneminde, emeğin sermayeye karşı mücadelesini zayıflatmak için kapitalistler çeşitli stratejiler geliştirmişlerdir. Bu stratejilerden bazıları şunlardır: Kapitalistler, üretim faaliyetlerini düşük ücretli işgücünün bulunduğu ülkelere taşıyarak, işçilerin pazarlık gücünü zayıflatmayı amaçlamışlardır. Farklı ülkelerdeki işçilerin ücretlerini karşılaştırarak, en düşük ücreti ödedikleri üretim merkezlerine yönelmişlerdir. Üretimden ziyade, hizmet sektörüne yatırım yaparak, emeğin yoğun olduğu sanayideki işçi sayısını azaltmayı hedeflemişlerdir. Kısa vadeli ve düşük maliyetli üretim için esnek üretim teknikleri kullanarak, işçi haklarını ve örgütlenme imkânlarını kısıtlamayı amaçlamışlardır. Fordizm'in seri üretim ve standartlaştırma ilkelerinden vazgeçerek, daha özelleştirilmiş ve esnek bir üretim sistemi kurmayı hedeflemişlerdir. Bu stratejilerin sonucunda, emek ve sermaye arasındaki güç dengesi sermaye lehine kaymıştır. Emek sendikaları zayıflamış, işçi hakları ve ücretler gerilemiştir. Ancak, emeğin mücadelesi bitmemiştir. Emek yeni koşullara göre yeni mücadele yöntemleri ve stratejiler geliştirilmeye devam etmektedir. Sendikaların güçlenmesi, uluslararası dayanışmanın artması ve yeni teknolojilerin kullanımı gibi unsurlar, emeğin yeniden güçlenmesine katkıda bulunabilecek faktörlerdendir(Akçoroğlu, 2019:533).

Bilişsel kapitalizm sürecinde teknolojinin sunduğu iktisadi olanaklar emeğin sömürülme biçimini de değiştirmiştir. Emek bilişsel kapitalizm sürecinde maddi olmayan bir görünüm elde ederek sömürüye açık hale gelmiştir. Dolayısıyla enformasyon toplumunda dijital emeğin, klasik kölelikle ortak özelliği, emeğin ücretsiz ve yüksek oranda sömürüye izin veriyor olmasıdır. Bilişsel kapitalizm sürecinde dijital işçinin de klasik köleliğin de emeği, meta olarak görülmemektedir(Karaca, 2021:148).

Bilişsel kapitalizm ilişkisel ve duygusal özelliklerden değer yaratmaya öncelik tanıma eğilimindedir. Bu açıdan bakıldığında bilişsel kapitalizmin yarattığı duygulanımsal/maddi olmayan emek, sağlık hizmetlerinden eğlence sektörüne, özel hizmetlerden toplumsal hizmetlere kadar insanlar arası ilişkilerin temelde olduğu birçok sektörlerde görülmektedir (Emirgil, 2010:229). Bilişsel kapitalizmde değişen emek gücü bedenden ziyade zihinsel gücü sömürmektedir. Bu bağlamda bilişsel kapitalizmin emek talebinin çalışanlar üzerine yansımaları ise; iş anlayışının yüzeyselliği, üretimin enformasyona ve yazılıma dayanması

sonucunda maddi olmayan emeğin son derece uçucu hale gelmesi ve insanların mesleki kimliklerinin son derece zayıflaması olmaktadır(Sennett, 2005: 77).

Özetle bilişsel kapitalist sistemin yarattığı teknolojik yenilikler iktisadi yeniliklere neden olmuştur. Bu yenilikler üretim sistemlerinde de değişimlere neden olmuştur. Üretim sistemlerinin değişmesi beden gücü yerine zihinsel gücün yoğunlaştığı iş alanlarını ortaya çıkararak zihinsel emeği, sömürüye açık hale getirmektedir. Bilişsel kapitalist sisteminde emek, dijitalleşme nedeniyle zihinsel becerilerin dayandığı işlere yönelerek kapitalizme hizmet etmektedir. Bu iş sektörlerinde emeğin bilgi, tecrübe ve duyguya yönelik olması emeğin sömürülme derecesinin görünmemesine neden olmaktadır. Bu tür işlerde emeğin görünürlüğü azaldığı için sömürüye açık hale gelmektedir(Parlak, 2020:142).

1.1.7. Bilişsel(Kognitif) Kapitalizmde Değişen Emek ve Sermaye İlişkisi

Bilişsel kapitalizm, yirminci yüzyılın son çeyreğinde, maddi olmayan sermayenin birikimine, bilginin yayılmasına ve bilgi ekonomisine dayalı olarak ortaya çıkmıştır. Bu teoriye göre, kapitalizm son 30 yılda köklü dönüşümler geçirmiş ve çeşitli gelişmeler sonucunda kapitalist ülkeler bu kapitalizm biçimine geçiş yapmıştır. Bilişsel kapitalizm, dünya çapında maddi endüstriyel üretimi ortadan kaldırmaz, aksine onu yeniden düzenleyerek konumunu değiştirmektedir. Bu süreçte değişen emek ve sermaye biçimleri, finansallaşmanın artmasıyla maddi üretimin yeniden düzenlenmesini yansıtmaktadır(Akçoroğlu, 2019:536).

Bilgisayar teknolojisinin gelişmesi, günümüzün ayırt edici özelliklerinden biridir. Bu gelişme, sadece günlük hayatımızı değil, üretim ve sermaye birikim süreçlerini de kökten değiştirmiştir. Meta üretimi ve sermaye birikiminde artık insanın bedensel emeğinden ziyade, entelektüel yetenekleri ve kapasitesi ön plana çıkmaktadır. Bu değişimin en önemli sonuçlarından biri, emeğin biçiminde yaşanan dönüşümdür. 1990'lı yılların sonlarından itibaren, bilgi, enformasyon, iletişim ve ilişkiler gibi maddi olmayan ürünler üreten emek, endüstriyel emeğin yerini alarak egemen üretim biçimi haline gelmiştir(Hardt ve Negri, 2004: 122). Bunların sonucunda Fordist üretimin yerini, enformasyon teknolojilerine dayanan ön planda olduğu Post-Fordist dönemin ağ modeli almıştır(Parlak, 2020:132). Fordist dönemden sonra enformasyon sürecinin üretime dâhil olmasıyla birlikte Post- Fordist dönem ortaya çıkmıştır.

Negri(1992)'ye göre, Post-Fordist dönemin teknolojik özellikleri; üretim de enformasyonun etkili olması, otomasyon uygulamalarının hızlanması ve doğrudan üretken emeğin üretim sürecindeki temel önemini yitirmesidir. Bu bağlamda Post-Fordist dönemde emek tamamen soyut, maddi olmayan ve entelektüel bir özelliğe sahip olmuştur(Akçoroğlu, 2019:534). Bu dönem, tüketimin bireyselleşmesi ve piyasaya bağımlılığının artmasıyla öne çıkmaktadır. Sermaye küreselleşerek çok uluslu bir kimliğe bürünmüş ve maddi olmayan unsurların(bilgi, fikri mülkiyet vb.) önemi artmıştır. Ancak bu değişimler, kitlesel çalışanların gücünü de beraberinde getirmiştir. Sermaye, bu gücü zayıflatmak için çeşitli stratejiler geliştirmiştir. Bunlardan biri, ücretli emeğin tüm toplumsal alanlara yayılmasıdır. Bu sayede emek piyasası esnekleştirilmiş ve sendikalar zayıflatılmıştır(Hardt ve Negri, 2000:276).

Post-Fordist dönemde, hizmet sektöründe çalışanların maddi olmayan emeği kitlesel bir şekilde genişlemiştir. Marx'ın geleneksel üretim odaklı bakış açısına göre üretim dışı faaliyetler olarak değerlendirilen bu emek tipi, iletişim, ulaşım, eğitim, sağlık, finans, reklamcılık, eğlence ve kültür gibi alanlarda ücret ilişkisi çerçevesinde yaygın bir üretim biçimine dönüşmüştür. Bu durum, kapitalizmin işleyişinde ve emek sermaye ilişkilerinde önemli değişikliklere yol açmıştır. Maddi olmayan emek, geleneksel üretimde olduğu gibi somut bir meta üretmek yerine, bilgi, fikir, deneyim ve duygular gibi soyut değerler üretmektedir. Bu durum, emek değerinin ölçülmesini ve artı değerın sömürülmesini karmaşıklştırmaktadır(Hardt ve Negri, 2000: 221-239). Dolayısıyla sermaye, krizini aşmak için kendi iç çevresi üzerindeki egemenlik alanını genişletmiş, doğayı ve kültürü de metalaştırma yoluna gitmiştir.

Bazı kuramcılar, teknolojinin sadece bir araç olmadığını, egemen değerlerin yeniden üretildiği bir alan ve sermayenin sömürü araçlarının uzantısı olduğunu savunmaktadır. Bu bakış açısına göre, gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, kültürel ve ekonomik sömürünün yeni araçları haline gelmektedir. Bilgi üretiminin özünde toplumsal ve ortak bir süreç yatar. Fakat kapitalist sistemde, bilgiye sermaye tarafından el konulmaktadır. Bu durum, bilgi üreticilerinin geleneksel endüstriyel süreçlerde sömürülen işçilerle benzer bir konuma düşmesine yol açmaktadır(Parlak, 2020:129).

Teknoloji, sermaye için yeni bir sömürü ve kontrol aracı haline gelmiştir. Bu açıdan bakıldığında, teknoloji üretim sürecini ve toplum üzerindeki kontrolü derinleştirmekte ve güç ilişkilerinin yeniden üretimini sağlamaktadır. Teknolojinin mülkiyeti ve denetimi sermayedarların elindedir. Bu durum, bilgi teknolojilerindeki gelişmelerin verimlilik ve kâr artışını sadece sermayedarlar için getirdiği anlamına gelir. Emekçiler ise teknolojinin getirdiği

değişimlere uyum sağlamak zorunda kalmakta ve bu durum sömürünün artmasına yol açmaktadır. Bilgi teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla birlikte, sermaye biriktirmenin yeni yolları ortaya çıkmıştır. Bu yeni yollardan biri de emeğin üretkenleştirilmesidir. Emek ne kadar üretken hale gelirse, sermaye için o kadar fazla kâr anlamına gelir. Ancak bu durum, emek sömürüsünün yeni biçimlerine de yol açmaktadır. Özellikle bilişsel kapitalizm olarak adlandırılan bu sistemde, emeğin entelektüelleşmesi, zihinsel emek sömürüsünü beraberinde getirmektedir (Parlak, 2020:141).

Bilişsel kapitalizmde, emekçiler sadece fiziksel güçlerini değil, aynı zamanda zihinsel becerilerini ve yaratıcı potansiyellerini de üretim sürecine katmaktadırlar. Bu durum, emekçilerin sadece çalışma saatleri boyunca değil, boş zamanlarında da üretken olmalarını ve sürekli olarak kendilerini geliştirmelerini beklemektedir (Parlak, 2020:142). Teknolojik gelişmelerin sermaye tarafından kullanılış şekilleri, bu gelişmelerin işlevini ve anlamını da belirlemektedir. Bu açıdan bakıldığında, makinelerin tarafsız olmadığını ve sermayenin çıkarlarını gözeterek tasarlandıklarını belirtmek gerekmektedir. Bu durum, teknolojinin insanın doğa üzerindeki iradesinin ya da doğaya katılımının doğal bir uzantısı olmadığını, aksine kapitalist sömürü ve kontrol mekanizmalarının bir parçası haline geldiğini göstermektedir.

Bilişsel kapitalizm çağında, üretim ve tüketim arasındaki geleneksel ayrımlar ortadan kalkmaya başlamıştır. Dijital ortamın gelişmesiyle birlikte, üretim ve tüketimin her aşaması birbirine geçmiştir. Artık üretim sadece fabrikalarda gerçekleşmez, aynı zamanda dijital platformlarda da gerçekleşmektedir. Tüketiciler de sadece ürün satın almakla kalmaz, aynı zamanda ürünlerin üretim ve pazarlama süreçlerine de dâhil olmaktadır. Bilişsel kapitalizmde, meta biçimini almış kültürel ve bilişsel ürünler, sanatsal eserler ve markalar, kapitalizmin yeni kalıtları olarak sunulmaktadır (Gorz, 2011: 15-19).

Geleneksel kapitalizmde, üretim zamanı fabrika gibi mekânlara indirgenmiş bir sermaye biriktirme sürecidir. Bu süreçte, emekçiler uzun çalışma saatleri boyunca sömürülür ve ürettiği değer sermayedarlar tarafından gasp edilir. Ancak kapitalizmin asıl hedefi, üretimden elde edilen değer dolaşım ve tüketim yoluyla tekrar sermayeye dönüştürülmesidir. Bu anlamda, yeniden üretim alanı, yani sermayenin dolaştığı ve tüketimin gerçekleştiği alanlar, kapitalizm açısından en az üretim zamanı kadar önemlidir. Dolayısıyla bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve enformasyon toplumunun ortaya çıkışı, üretim ve tüketimin emek boyutundaki klasik değerlendirme biçimlerini de kökten değiştirmiştir. Geleneksel kol emeğine dayalı ve fiziki mekânlarda gerçekleşen üretim faaliyetleri varlığını sürdürse de, fikir, imaj, simgesel ürün

ve deneyimlerin oluşturulması biçimindeki maddi olmayan üretim daha etkin ve egemen hale gelmiştir(Parlak, 2020:142).

Üretim biçiminin değişmesi ve bilginin temel rol oynamasıyla birlikte, sermayenin emek üzerindeki tahakküm biçiminin de değiştiği savunulmaktadır. Bu değişime göre, emek sömürüsü artık belirli bir mekâna ve katı kurallara bağlı değildir. Emek, dijital platformlar sayesinde sınırları aşmış ve ‘her yerde’ var olabilmektedir(Erdik ve Gündüz,2010:8).

Çağdaş kapitalizm, insan faaliyetinin yeni sektörlerini metalaştırma ve ücretli emek alanını genişletme eğilimindedir. Bu durum, sermayenin sürekli olarak kendi yeni proleteryasını yarattığı bir tabloya yol açmaktadır. Bu bağlamda, ücretli emek sisteminin yıkılması sadece teknolojik bir gelişmenin sonucu olarak değil, siyasal bir güç mücadelesinin sonucu olarak görülebilmektedir(Akçoroğlu, 2019:535).

Klasik Marksizm'de ücretli emek, sadece üretim sürecine katkıda bulunan bir eylem olarak değil, aynı zamanda değer yaratan bir eylem olarak da görülmektedir. Emek değer teorisi, kapitalist üretim sisteminde değerın kaynağının emek olduğunu savunur. Bu teoriye göre, üreticiler emeğini bir meta olarak satarlar ve bu meta karşılığında ücret alırlar. Ancak kapitalizmde emek gücü, zaman ölçeğinde bir meta olarak satın alınır. Bu durum, üretici güçleri elinde bulunduran kapitalistlerin, emekçilerin emeğini sömürmesine olanak tanır. Kapitalistler, emekçilerin emeğini, kendi emeğinden daha az bir ücret karşılığında satın alarak, artı değer elde ederler. Kapitalizmde sermaye, emek gücü tarafından yaratılan değerin bir kısmına el konulması anlamına gelir. Bu süreç, karşılığı ödenmemiş artı emek zamanı olarak değerlendirilir ve günümüzde sosyal medya gibi yeni alanlarda da yaygın şekilde gerçekleşmektedir. Bu bağlamda, üretken emek, toplam artı değere katkıda bulunan emek gücü olarak tanımlanabilir. Bu tanımda, sadece geleneksel fabrika üretim alanlarındaki emek değil, dijital platformlar ve sosyal medya gibi alanlarda da üretilen değer de dâhil edilir(Parlak, 2020:137).

Bilişsel kapitalizmde maddi olmayan emek, yani üretken emek, önemli bir çelişkiyle karşı karşıyadır. Bir yandan, insan sermayesinin gerçeğini ve yaratıcı potansiyelini temsil eder. Öte yandan, bu potansiyel, sömürü mekanizmalarıyla bastırılır ve emek bir alt katmana indirgenir. Bu çelişkinin temel sebebi, bilişsel emek ve maddi emek arasındaki değer algısındaki eşitsizliktir. Geleneksel kapitalizmde, maddi malların üretimi emek değeriyle doğrudan ilişkilendirilirken, bilişsel emek ve ürettiği değerler göz ardı edilir veya yeterince takdir

edilmez. Bu durum, bilişsel emekçilerin emeğinin sömürülmesine yol açar. Ancak, emek zamanı açısından bakıldığında, maddi ve bilişsel malların üretimi arasında bir fark yoktur. Her ikisi de belirli bir birim zamanda harcanan emek gücü anlamına gelir. Bu nedenle, bilişsel emekçiler de en az maddi emekçiler kadar emek ve değer üretirler.

1.2 Maddi Olmayan Emek Sömürüsünün Yeni Bir Biçimi Olarak Çağrı Merkezleri

1.2.1. Çağrı Merkezlerinin Tarihsel Gelişimi

Çağrı merkezleri, kurum kaynaklarını ve farklı iletişim kanallarını kullanarak müşteriye ve şirkete değer katmak için etkili ve bütünlük oluşturarak insanlardan, süreçlerden, teknoloji ve stratejiden oluşan bir sistemdir(Çil, 2017:36). Bu sistem kendi içinde uzmanları ve organizasyonu bölümlere ayrılmaktadır. Tüm ekibin sorumlusu çağrı merkezi ve müşteri deneyimi yöneticisidir. Çağrı merkezi ve müşteri deneyimi yöneticisi ise müşteri hizmetleri müdürüne bağlı olarak çalışmaktadır(Doğan, 2019:87). Çağrı merkezlerinde oluşan bu düzeneğin amacı gelen ürünleri, hizmet desteklerini veya tüketiciden gelen bilgi taleplerini karşılamak için şirketler tarafından yönetilmektedir.

Çağrı merkezi kavramı ilk olarak ABD’de ortaya çıkmıştır. İlk otomatik çağrı dağıtıcıları(ACD) sistemi 1950’lerde telefon şirketlerinin merkezi operatör sorgulamalarını yürütmek için ortaya çıkmıştır. Fakat modern çağrı merkezinin temel özellikleri 1960’ların ortalarında Özel Otomatik İş Değişimleri(PABX) çok sayıda müşteri temasını sağlamak amacıyla kullanılmaya başlanmıştır(Alkan, 2007:56).

Telefonun ilk olarak 1960’larda formel bir istek ve şikayet iletme aracı olarak kullanılmaya başlanmıştır. O zamanlarda AT&T (American Telgraph and Telephone) bilgi teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı ilk çağrı merkezinin ortaya çıkmasına öncülük etmiştir. Dolayısıyla çağrı merkezleri ilk olarak 1960’ların sonlarına doğru müşterilerin talep ve şikâyetlerini iletmesi amacıyla ortaya çıkmıştır(Alkan, 2007:57).

1970’lerin başında PABX sistemleri çağrı merkezlerinin gelişmesine izin veren ACD teknolojisini içermeye başlamıştır. Çağrı merkezleri sistemi 1973 yılında Rockwell (Rockwell Galaxy) tarafından Continental Havayolları’nda bir telefon rezervasyon sistemi çalışması kurarak sektörün gelişmesinde etkili olmuştur. Bu doğrultuda önce Amerika’da sonra 1980’lerde Avrupa’da ve onunla birlikte Türkiye’de de gelişmeye başlamıştır(Alkan, 2007:57).

1985 yılında Peter Wood tarafında Direct Line kuruldu ve sigortayı tamamen telefon üzerinden satan bir şirket oldu. 1990’larda dijital teknolojinin gelişmesiyle birlikte IP telefon modelleri ortaya çıktı ve bu sistemler çağrı merkezleri telefon çağrılarını internet üzerinden iletmesine olanak tanımıştır. Çağrı merkezleri birimleri uzun süre çoğu şirket tarafından hizmet statüsünde sunulmuştur. Çağrı merkezleri sektörü bu tarihten itibaren teknolojik gelişmeler, küreselleşme ve modernleşmeyle birlikte hızla gelişmektedir. Departmanlardaki ve sektörlerdeki artış ile birlikte çağrı merkezi sayısı ve çalışan sayısı giderek artmaktadır. Çağrı merkezlerinin başlangıcında finans ve perakende sektörlerinde yoğun bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Bu sektörlerle ek olarak kamu ve hizmet sektörleri de yavaş yavaş yoğunlaşmaya başlamıştır(Alkan, 2007:58).

Çağrı merkezi sektör gelişimi, müşteri ve ticaret kavramlarının değişimiyle birlik devam etmektedir. 1990’lı yılların ikinci yarısı itibariyle bilgisayar ve internet gibi teknolojik unsurlar vasıtasıyla mobil iletişimde yaşanan gelişmeler müşteri iletişiminde de ilerlemeler sağlamıştır. Bu durumda müşterilerle yaşanan iletişim kanallarının değişiminde çeşitliliği beraberinde getirmiştir. Dolayısıyla telefon dışında posta, e mail, fax ve web gibi iletişim kanalları da eklenmiştir(Menteşe ve Es, 2017:26). Uluslararası bir sektör haline gelen çağrı merkezleri günümüzde dünya da hızla büyüyerek geniş bir pazar haline dönüşmektedir. Dolayısıyla teknolojik yeniliklerle birlikte çağrı merkezi sektörlerinde otomasyon ve entegrasyon(uyum) sağlanarak sektör kendi alanını sağlamlaştırarak ilerlemektedir.

1.2.2. Çağrı Merkezlerinde Maddi Olmayan Emek Sömürüsü

Çağrı merkezleri, günümüzde üreticilerin, işletmelerin ve diğer kuruluşların müşterileri, bayileri ve diğer paydaşlarla iletişime geçmesini sağlayan önemli bir sektördür. Bu merkezler, telefon, internet, faks ve posta gibi farklı iletişim kanallarını kullanarak, müşterilere bilgi verme, sipariş alma, şikâyetleri çözme ve daha birçok konuda yardımcı olma hizmeti sunmaktadır(Sarıyer, 2007:474). Teknolojik ilerlemeler, toplumda çeşitli yenilikler ortaya çıkartmıştır. Bu yenilikler ekonomi, eğitim, sağlık vb. toplumsal yapılarda da dönüşümleri beraberinde getirmiştir. İktisadi olarak üretim süreçlerinde yaşayan değişimler emeği ve emek sömürüsünde de değişimlere neden olmuştur. Bu bağlamda enformasyon toplumunun bir sonucu olarak ortaya çıkan maddi olmayan emek çağrı merkezlerinde sömürünün temelini oluşturmaktadır. Maddi olmayan emek, doğrudan ölçülebilir ve somut bir üretim gücünü tanımlamadığı için bu emeğin sömürüsünün de görünmezlik kazanması, maddi olmayan emek tartışmalarının önemini arttırmaktadır(Sarıyer, 2007: 475).

Post-modern dönemin; dünyayı küreselleştirmesi, teknolojinin ilerlemesi, iletişim ve etkileşimin hızla artması ve makro-ekonomide yaşanan yeniliklerle birlikte meydana gelen yeniçağ, değişimleri zorunlu kılmıştır. Zamanla kol gücünden makine gücüne geçişle birlikte teknolojinin sunmuş olduğu fırsatlarda artmıştır. Fakat verilen emek ve sömürü kapitalist dünya da sadece şekil değiştirmektedir. Burjuva ve Proletaryanın zamanla çağ atlatarak birçok şeyle birlikte değişmesine rağmen zengin yine zengin fakir yine fakir kalmıştır. Bu durum post-modern dönemi oluşturan ve asırlardır hedefi insanlığın ve dünyanın kendisine hizmet emesi olan kapitalizmin bir oluşumdur. Hizmet sektörü ise bu oluşumun bir ürünü olmaktadır. Hizmet sektörlerinden biri olan çağrı merkezleri, yoğun emeğin harcandığı ve sömürüldüğü bir alan olarak varlığını korumaktadır. Özellikle işsizlik nedeniyle birçok üniversite mezunu öğrenci çağrı merkezlerine yönelmektedir. İşsizliğin de artmasıyla birlikte çağrı merkezlerine talep artmaktadır. Dolayısıyla çağrı merkezlerinin durumu göz önüne alındığında sürekli artan bir taleple karşı karşıya olunması sebebiyle bu alandaki istihdamın da hızla yükseldiği görülmektedir. Bu bağlamda istihdamın artması emek sömürüsünün de artmasına neden olmaktadır(Oğuz, 2019:11).

Çağrı merkezleri, yoğun olarak genç ve kadın çalışanlardan oluşan bir sektördür. Bu durum, kadınların duygusal emek süreçlerini farklı biçimlerde etkilemektedir. Ayrıca kadınlar için çağrı merkezleri mobbing(baskı), emek sömürüsü ve hakaretlerin olduğu bir sektördür. Çalışma koşullarının zor olması ve rekabete dayanan çalışma şekilleri nedeniyle gençler, çağrı merkezinde çalışmayı bir kariyer fırsatı olarak görememektedir. Bu nedenle çağrı merkezinde çalışmanın gençler için ya bir basamak olduğu ya da sosyo-ekonomik olarak daha iyi şartlara erişene kadar geçici bir iş olarak görmektedir(Köse ve Güllüpnar, 2022:163). Bu durumlar çağrı merkezlerinde çalışanların emek sömürüsüne maruz kaldığını göstermektedir.

Duyguların ve zihnin araç olarak kullanımı özellikle hizmet sektöründe giderek artarak maddi olmayan emeği ortaya çıkartmaktadır. Daha çok hizmet sektöründe ortaya çıkan bu maddi olmayan emek, çalışanların maddi olmayan emek sömürüsüne maruz kalmasına neden olmaktadır. Çağrı merkezlerinin çalışma koşullarının zor olması çalışanların emeğinin karşılığını tam olarak alamamalarına neden olmaktadır. Çalışanların molalarını kullanamamaları, ek mesailerin verilmesi ve sürekli satış baskısı gibi birçok olumsuz durumla yüzleşmeleri emek sömürüsünün somut bir görünümüdür. Bu durum çalışanların sürekli fiziksel ve psikolojik sorunlara dayalı bir çalışma hayatı yaşamalarına neden olmaktadır. Dolayısıyla çalışanlar, hem çalışma hem de özel hayatlarında güvensiz ve güvencesiz bir şekilde yaşamaktadır(Köse ve Güllüpnar, 2022:162).

Hizmet sektöründe ve özellikle çağrı merkezlerinde gerçekleştirilen üretimin insan iletişimine dayanması ve bu durumdan kaynaklı olarak çağrı merkezi çalışanlarının duygusal emek süreçlerini diğer iş kollarında çalışanlardan daha yoğun biçimde yaşaması çalışanların hem psikolojik ve sosyal açıdan olumsuzluklar yaşamasına sebep olmakta hem de çalışma koşullarıyla birlikte düşünüldüğünde sınıfsal konumlarını etkilemektedir. Çağrı merkezi çalışanları her ne kadar somut ve elle tutulur bir ürün üretmeseler de gerçekleştirdikleri üretim süreci kapsamında yaratıcı bir faaliyette bulunamamaktadır. Bu nedenle çağrı merkezi çalışanlarının “kitlesel işçi” olarak çalışma hayatında var olduklarını söylemek mümkündür. Çünkü oldukça kalabalık bir biçimde, standardize edilmiş üretim biçimleri ekseninde çalışma hayatlarını sürdürmektedir.

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, 2004:78). Zihinsel emeğin teknolojik unsurlarla günümüzde daha da önemli olması emeğin sömürüye açık hale gelmesinin yolunu açmaktadır. Dolayısıyla kapitalizmin günümüzde aldığı biçimler ve hizmet sektörünün çalışma koşulları düşünüldüğünde çağrı merkezleri, neoliberal ekonomi politikalarından ve bu politikaların getirisi olarak esnek çalışma biçimlerinin tüm olumsuz koşullarından oldukça güçlü bir biçimde etkilendiğini söylemek mümkündür. Ayrıca çağrı merkezi çalışanlarının çalışma süresi boyunca gerek duygusal gerekse duygulanımsal emeği yoğun biçimde görmeleri, yöneticilerden mobbinge(baskı) uğramaları, olumsuz çalışma koşullarına maruz kalmaları, sağlık ve sosyo-ekonomik gibi sorunlar çalışanların emek sömürüsüne maruz kalmalarına neden olmaktadır(Köse ve Güllüpmar, 2022:176).

1.2.3. Çağrı Merkezlerinin Farklı Sektörleri

1.2.3.1. Finans Sektörü

Finans sektörü; finansın sağladığı ekonomik hizmetlerdir. Bu sektörde kredi birlikleri, bankalar, kredi kartı şirketleri, muhasebe şirketleri, tüketici finansman şirketleri, hisse senedi aracı kurumları, yatırım fonları vb. hizmetler bulunmaktadır. Çağrı merkezi hizmetleri ilk olarak bankacılık ve sigortacılık sektöründe uygulanmıştır(Serhat Kalkınma Ajansı, 2011).

1.2.3.2. Telekomünikasyon Sektörü

Telekomünikasyon; resim, yazı, haber veya çeşitli bilgilerin telefon, optik, radyo ya da başka elektromanyetik sistemlerle iletilmesi, yayımı ve alınmasıdır. Telekomünikasyon sektörü çağrı merkezlerinin en çok personel istihdam eden sektörüdür. Türkcell, Vodafone ve Türk Telekom operatörleri müşteri hizmetlerini çağrı merkezleri aracılığıyla vermektedir. Bu sektörün çağrı merkezi müşteri hizmetleri, GSM hatlarıyla ilgili tüm işlemleri(fatura ödeme, tarife değişikliği, şifre işlemleri, ürün ve tarife bilgilendirmesi gibi birçok işlemi gerçekleştirmektedir(Serhat Kalkınma Ajansı, 2011).

1.2.3.3. Otomotiv Sektörü

Motorlu taşıtları tasarlayan, üreten, geliştiren ve pazarlayan iş sektörüdür. Bu sektörde yol yardım, araç kiralama ve sigortacılık gibi işlemlerle çağrı merkezi müşteri hizmetleri aktif rol almaktadır. Rekabetin arttığı bu sektörde kurulan çağrı merkezleriyle tüketicilere yönelik üretim modelleri benimsenmiştir. Anketler veya görüşmelerle tüketici memnuniyeti hakkında bilgiler kayıt altına alınarak iyileştirmeler yapılmaktadır(Serhat Kalkınma Ajansı, 2011).

1.2.3.4. Medya Sektörü

Medya; kitle iletişiminde medya, bilgi veya verileri depolamak ve iletmek için kullanılan iletişim çıkışları veya araçlarıdır. Bu kitle iletişim araçları; basılı yayın, yayıncılık, fotoğrafçılık, haber medyası, sinema, reklamcılık gibi araçlardır. Bu sektörün çağrı merkezleri müşteri hizmetlerinde dergi aboneliği, reklam ve ilanlar, teslimat bilgileri, TV haber ihbar hizmeti vb. pek çok işlem gerçekleştirilmektedir(Serhat Kalkınma Ajansı, 2011).

1.2.3.5. Perakendecilik Sektörü

Perakende; tüketicilere veya alım amacı ticari kar sağlamak olmayan kuruluşlara yapılan ürün veya hizmet satışlarıdır. Bu sektörde sürekli değişim meydana geldiğinden dolayı çağrı merkezleriyle tüketicilerin değişen talepleri kayıt altına alınmaktadır. Ayrıca elektronik ortamda yapılan ürün takibi, ürün hakkında yapılan detaylı bilgi çağrı merkezi tarafından yapılmaktadır(Serhat Kalkınma Ajansı, 2011).

1.2.3.6. Hizmet Sektörü

Sağlık, eğlence, eğitim, turizm ve internet gibi müşteriye doğrudan pazarlanan hizmetlerde yardımcı olmak amacıyla çağrı merkezi tarafından yürütülen sektördür. Sağlık kuruluşlarıyla iletişimde veya organize edilen eğlenceler gibi hizmetler bu sektör tarafından yapılmaktadır (Serhat Kalkınma Ajansı, 2011).

1.2.3.7. Kamu Sektörü

Kamu sektörü; çeşitli kamu hizmetlerinin(ordu, polis, altyapı, eğitim, sağlık vb.) sağlanmasıyla ilgili bir ekonomik sektördür. Vatandaşların danışma, ihbar, dilek ve şikâyet, hastaneden randevu alınması, nüfus kayıt sistemleri gibi birçok işlemin çağrı merkezi müşteri hizmetleri tarafından yapıldığı sektördür. Örneğin; Sağlık Bakanlığı ve Eğitim Bakanlığı vb. bakanlıklar vatandaşa daha iyi hizmet etmek için çağrı merkezlerine yönelmektedirler(Serhat Kalkınma Ajansı, 2011).

1.2.4. Türkiye’de Çağrı Merkezlerinin Tarihsel Gelişimi ve Değişimi

Çağrı merkezleri; kurumların veya işletmelerin telefonla yapılan taleplerini almak ve işlemler doğrultusunda başka birimlere iletmek üzere sahip oldukları bölümlerden oluşan bir sistemdir. Çağrı merkezi müşteriler, tedarikçiler veya bayilerin şikâyet, talep veya bilgilendirilmesi için işletmelerin tüm iletişim yöntemlerini web, telefon, faks ve e-mail vb. vasıtalarıyla yardımcı oldukları sistem düzeneğidir(Serhat Kalkınma Ajansı, 2011).

1988 yılında Türkiye’de ilk çağrı merkezi Pamukbank tarafından kurulmuştur. Türkiye’de kurulan ilk çağrı merkezi örneği 118 bilinmeyen numaralar servisidir(Menteşe, Es, 2017:27). Daha sonra İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından 1994 yılında “Alo 153 Beyaz Masa” çağrı merkezi kurulmuştur. Bankacılık sektöründe telefonla ilk iç ve dış müşteri hizmetini 1997 yılında Pamukbank, “Diyalog” ile gerçekleştirildi. Her türlü müşteriye telefon üzerinden bilgi vererek banka pazarlama stratejisine bir yenisini ekleyen Pamukbank, ertesi yıl telefon bankacılığında ISO belgesi almaya hak kazanmıştır. Sonra Ankara Büyükşehir Belediyesi ‘Hemşehiri’ İletişim Merkezi’nin kurulmasıyla devam etmiştir. Bu iletişim merkeziyle Ankara Büyükşehir Belediyesi, belediyecilik hizmetleri ile ilgili şikâyet ve çözüm

merkezi olarak hizmet vermektedir. Bu merkezin 6 kişilik bir ekiple kurulduktan sonra gelen yoğun talepler üzerine çalışan sayısını arttırmıştır(Gürün ve Karaçorlu, 2020:18).

2007 yılında Çağrı Merkezleri Derneğinin(ÇMD) çağrı merkezi sektörlerinin önde gelen firmalarıyla gerçekleştirdiği ve her yıl yayınlanan raporlarında, Türkiye’de çağrı merkezi sektörünün hızla büyüyen sektörler arasına girdiğini ve en çok istihdam sağlanan alanı oluşturduğunu açıklamıştır(Mert, 2017: 140). Örneğin bu sektörün dünyadaki yayılış hızına bakıldığında Amerika, İngiltere, Hindistan, Brezilya ve Japonya ilk beş sırada yer alırken Türkiye 16.sırada yer almaktadır(Tekçe, 2021:1).

Küresel ölçekte önemli bir pazar büyüklüğüne sahip olan ve çalışma sahalarına dönüşen çağrı merkezleri, Türkiye’de çağrı merkezleri iktisadi katkılarında ziyade istihdam sağlamada önemli bir konuma sahiptir; %65’ini kadınların oluşturduğu bu sektör bir çalışma merkezlerine dönüşmüştür(Menteşe ve Es, 2017:27).

Türkiye’de çağrı merkezi sektörünün bugüne kadar ki gelişimini 4 evrede açıklamak gerekirse(Kohen, 2015’den AKT: Mentese ve Es, 2017:27);

- 1- 1996 Öncesi: ‘ Bozulan Ürünü Mağazaya Götürme ’ Dönemi
- 2- 1996-2001: ‘Ayaklanma ve Öğrenme’ Dönemi
- 3- 2001-2008: ‘Sahiplenme Dönemi’ Dönemi
- 4- 2008-2014: ‘‘Büyüme ve Yayılma’’ Dönemi

Küreselleşen dünya da önemli bir pazar haline gelen ve iletişimde büyük bir çalışma alanı yaratarak ekonomiye makro düzeyde katkılar sunan çağrı merkezi sektörleri, Türkiye’de ülke ekonomisine ve iş-istihdam koşullarına katkılar sunarak gelişmektedir.

1.2.5. Türkiye’de Çağrı Merkezlerinde Emek ve Emek Sömürüsü

Emek, bir kişinin bir işi yapmak veya bir şeyler ortaya koymak için bedenen ya da zihnen ortaya koyduğu çabadır. Marx, emek sürecini toplumsal koşullar altında oluşan özel biçimlerden bağımsız olarak, insanın ve doğanın topluma katılarak aralarındaki maddi tepkimeleri dilediği şekilde başlattığı, düzenlediği ve denetlediği bir süreç olarak tanımlamaktadır(Alkan, 2007:6). Maddi olan emek, beden veya zihin gücünün kullanılmasıyla birlikte ortaya çıkan nesne için sarf edilen güçtür. Maddi olmayan emek, bir kişinin beden ve zihnen çabaladığı halde tek başına ortaya koyamadığı ürünün sadece bir parçasına harcadığı emektir. Bu bağlamda maddi olmayan emek, çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin müşteri hizmetleri birimindeki yapmış olduğu zihinsel işlemlerdir. Üniversite

öğrencileri hem öğrencilik sürelerinde hem de mezun olduktan sonra gerekli gördükleri iş ihtiyacını karşılamak için çağrı merkezlerine yönelmektedir. Çağrı merkezi müşteri hizmetleri bölümünde çalışan mezun öğrenciler günde 11 saat çalışmaktadır. İhtiyaç duyulduğunda hafta sonları ekstra mesailerle çalışmaktadır(Yıldırım, 2020:39).

Çağrı merkezi çalışanlarının hem beden ve zihin hem de duygusal hislerine yapılan tüm müdahaleler çalışanların emek sömürüsüne maruz bırakmaktadır. Çağrı merkezi çalışanlarının tüm zihinsel çalışmaları, maddi olmayan emekler olarak görülmektedir. Emek süreci, insan ile doğa arasında bir ilişki olup içinde bulunan dönemin toplumsal formasyonu ile doğrudan ilişki içindedir(Alkan, 2007:1). Bilgisayar ekranının önünde çalışan milyonlarca çalışan somut hiçbir şey gerçekleştirememektedir. Örneğin; hizmet sektörü çalışanların çoğunun emeği uçucudur, tamamladıkları anda tükenmektedir. Bu bağlamda hizmetçilerin emeği, bürokratların, din adamlarının, hukukçuların, doktorların, sanatçıların, çağrı merkezi çalışanlarının vb. çalışmasında ortaya maddi bir ürün koymayan emek, emek değil hizmet olarak adlandırılmaktadır(Yüksel, 2008:54).

Türkiye'nin de içinde bulunduğu kuşakta, çağrı merkezi sayılarının artması iki şekilde gerçekleşmektedir. Birincisi, küresel tekellerin azami kâr stratejisiyle, işsizlik oranlarının yüksek, emek gücünün değerinin düşük olduğu ülkelere merkezleri kaydırma eğilimidir. Bu kuşaktaki yoğunlaşmanın diğer zemini ise, pazarlama, satış, destek gibi ihtiyaçların büyümesi, finans teknoloji ilişkisinin daha da üstten kurulabilmesi, gıda tekellerinden, telekomünikasyon şirketlerine kadar bir yığın tüketim nesnesinin toplum hayatının vazgeçilmez parçaları olmasından kaynaklanmaktadır. Küresel üretim organizasyonuna uyum sağlayan Türkiye'de, çağrı merkezleri hem toplum yapısının pazar odaklı değişimi hem de küresel tekellerin uzantıları ile birlikte bütün dünya ağının bir parçası olarak yapılanmakta ve onun karakterini taşımaktadır. Türkiye'de finanstan telekomünikasyona, bilişimden gıdaya, turizmden sağlığa, ticaretten otomotive onlarca sektör çağrı merkezlerini kurmuştur ve hem sektör hem de işçi sayısı sürekli artmaktadır. Bununla birlikte telekomünikasyon olanaklarının gelişimi, mobil telefonların yaygınlığı ve operatörler arasındaki rekabet, telefon bankacılığının gelişmesi, yaygın kredi kartı kullanımı ve işlemler sırasındaki sorunların anında desteğe ihtiyaç duyması gibi faktörler çağrı merkezlerine ihtiyacı arttırmaktadır(Yaşar ve Alpsoy ve Taçgın, 2016:25).

Kaygı; nedeni ve anlamı belli olmayan korku olarak ifade edilmektedir. Bu bağlamda mezun öğrenciler işe girmeden önce işsiz kalacakları endişesiyle bunalmaya tedirgin olmaya ve dolayısıyla kaygılanmaya başlamaktadır. 2019 yılında Korona virüs(Covid-19) pandemisi döneminde sosyal, eğitim ve ekonomik gibi birçok alanda kısıtlamalar yaşanmıştır. Çalışma

yaşamında yaşanan kısıtlamalardan dolayı, çağrı merkezi sektörlerinin evde çalışma koşullarına uygun ve esnek olması bu sektörlerde ani talep artışını, üretim ve yaşam biçimlerinde farklılıklara neden olmuştur. Bu bağlamda çağrı merkezi sektörlerinde emek sömürsünde artışlar meydana gelmiştir(Seyyar, 2014:86).

Özçelik'e göre(2021: 224), çağrı merkezi sektörleri, az gelişmiş bölgelerin gelişmesinde bir fırsat olarak değerlendirilip eğitilmiş genç işsizlerin sığınağı haline gelmektedir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin kulaklığı bağlı bir robot işlevi gördüklerinden dolayı maddi olmayan emeklerinin görülmemesi dışında çeşitli kas ve iskelet sistemi ağrı, dolaşım sistemi bozuklukları, boğazda yıpranma, ses tellerinin yıpranması ve psikolojik rahatsızlıklar gibi çeşitli sağlık sorunlarıyla da karşılaşmaktadır. Bu sağlık sorunlarıyla çalışmak sömürülen maddi olmayan emeği daha fazla gözler önüne sermektedir. Mezun öğrenciler görüşme esnasında çeşitli hakaretlere tabii tutulmakta ve verilen mola süreleri yetersiz bulunmaktadır. Haftada 60 saat çalışan üniversite mezunu öğrenciler az parayla çok işe tabii tutulmaktadır. Fakat bu sömürüye rağmen mezun öğrencilerin hâlâ çağrı merkezlerine yönelmelerinin en önemli sebebi işsizliktir. İşsizlik sürecinde çevreden gördükleri olumsuz eleştiriler, ekonomik yetersizlik ve psikolojik sorunlardan çıkabilecek sorunlarla karşılaşma korkusu, üniversite mezunu işsiz gençleri çağrı merkezlerine yönlendirmektedir (Yıldırım, 2020:38). Bu durumlardan kaynaklı çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu gençlerin %89'u üniversite mezunu ve %78'i kadın işgücünden oluşmaktadır(Keser, 2016:115).

Son yıllarda çağrı merkezleri sektörlerine olan talep artışında üniversite mezunu öğrencilerin sayısı artmaktadır. Çağrı Merkezi Derneğine göre (ÇMD, 2018) yaş ortalaması 27 olan sektörde personellerin %62'si üniversite mezunu olduğu ve bu oranın geçen yıla oranla %12 oranında artmaktadır. Türkiye'de Çağrı Merkezi Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Banu Hızlı'nın açıklamalarına göre, 2022 yılı Türkiye genelinde hizmet veren müşteri temsilcisi sayısı %15 artışla 142 bin 20 kişi olurken yönetici ve destek kadrolarla birlikte toplamda sağlanan istihdam 160 bin 483 kişiye ulaşmıştır(Cumhuriyet Gazetesi, 2022). Dolayısıyla artan bu talep artışının çağrı merkezlerinde harcanan emeğin ve emek sömürsünün artmasına neden olabilmektedir.

İşsiz kalan üniversite mezunu öğrencilerin gelir elde edebilecekleri bir işte çalışmak için kendilerine daha uygun gördükleri çağrı merkezlerine yönelme nedenlerinden biri masa başında çalışabilme imkânının olmasıdır. Çağrı merkezlerine yönelen mezun öğrenciler burayı geçici olarak görmektedirler. Üniversite mezunu öğrenciler, hedeflemiş oldukları mesleğe ulaşana kadar geçimlerini sağlayabilecekleri ve kendi sosyal statüsüne uygun olan bu işe girmektedir

(Köse ve Güllüpinar, 2020:162). Bu bağlamda işsizliğin arka planına bakıldığında makinalaşmayla birlikte kol gücünden makine gücüne geçişte genel olarak çoğu kişi işsiz kalmıştır. Bu açıdan sanayileşmeyle birlikte bazı meslek grupları ortaya çıkarken bazıları ise tarihe karışma ihtimalinin çok yüksek olmasından dolayı teknolojik/dijital işsizliğin olması mümkündür(Kaya, 2021:53).

Zamanla modern dönemin kapitalist toplumunda teknolojinin yaratmış olduğu hızlı üretim, kolay iletişim ve kolay ulaşım sayesinde birçok hizmet sektörünün çeşitli departmanlarında çalışmaya başlayan işçiler, kol gücüyle birlikte beyin gücüne doğru evrilmişlerdir. Maddi olmayan emek ise bu işçilerin her birinin sarf ettiği emek olmaktadır. 21 yy’ da bankalarda, özel şirketlerde ve çoğu iş yerlerinde üretim ve tüketimin bir parçası haline gelen belki de işin en önemli görevini üstlenen çağrı merkezleri, üniversite mezunu işsiz öğrencilerin bilgi, deneyim ve çabalarının fazlasıyla kullanıldığı alanlar olmaktadır. Toplumsal cinsiyet bağlamında çağrı merkezi müşteri hizmetlerinin evde çalışma fırsatı Doğu Anadolu illerindeki üniversiteli kadın çalışanlara öncü olmaktadır. Dolayısıyla çağrı merkezlerinde çalışan kadın personellerin %65 Van, Şanlıurfa ve Malatya’da en çok sigortalı çalıştıran ve kadın istihdamına en fazla katkı sağlayan işverenler arasında her yıl ilk sıralarda olmaktadır(Dalan, 2022:47).

Üniversiteli mezunu öğrenciler, sağlık(112), itfaiye(110), Polis(155), Bankacılık(Ziraat, Akbank, İş Bankası, Halk Bank vb.), İŞKUR(170), Türkcell, Türk Telekom, perakendecilik (beyaz eşya yetkili servis vb.) müşteri hizmetleri gibi birçok kamu ve çağrı merkezi alanlarında farklı teknik bilgilerle çalışmaktadır. Ayrıca çağrı merkezi çalışanları, karşılaştıkları sorunlar karşısında müşterileri bilgilendirme, müşterilerin kendilerine ve işletmeye karşı negatif tutumları dâhilinde sergiledikleri kaba, aşağılayıcı ve hakarete varan konuşmaları sakince dinlemelerine ilişkin yoğun bir duygusal emek sarf etmektedir(Oğuz, 2019:10). Çağrı merkezi çalışanları kurumun belirlediği kurallar çerçevesinde hareket ettikleri için dışarıdan gelebilecek olumsuzluklarla olumlu dönüt sağlamak zorunda kalmaktadır. Dolayısıyla çağrı merkezi sektörlerinde yaşanan tüm bu sorunlar, harcanan emek ve emek sömürsünü göstermektedir.

1.2.6. Türkiye’de Çağrı Merkezlerinde Çalışanların Karşılaştıkları Başlıca Sorunlar

1.2.6.1 Çağrı Merkezlerinde Mobbing(Baskı)

Mobbing(Baskı), bireylerin özgürlüklerini ve onların kendi istekleri doğrultusunda hareket etmesini engelleyen unsurlar veya davranışlardır. Baskı, bireylerin yapmak istemedikleri şeyleri yapmaları için zorlanmalarıdır. Bu zorlanma çeşitli davranışlarla güçlü

kişilerin uyguladığı fiili suç unsurudur (Atman, 2012:160). Baskı, toplumun oluşturduğu statülerde sosyal, ekonomik, eğitim, sağlık vb. alanlarda toplumun üst tabakasından alt tabakasına doğru uygulanan bir güçtür. Bu alanlar da var olup hayatlarını idame etmek isteyen insanlar öncelikle mensup oldukları toplumda sosyo-ekonomik anlamda kendilerini güvenceye almaktadır. Ekonomik anlamda sıkıntı yaşayan insanlar bireysel ve sosyal sorunlar yaşamaktadır. Bu açıdan insanlar, çeşitli iş kollarında emeğini satarak kazanç elde etmektedirler. Bedenen veya zihnen harcadıkları çabanın karşılığını almak isterler. Hizmet sektörüne bağlı çağrı merkezi sektörleri de bu iş kollarından birini oluşturmaktadır. Bireysel olarak var olmak, kendi ayakları üzerinde durmak, sosyal ve ekonomik anlamda refaha kavuşmak tüm işsizlerin istedikleri ortak özelliklerdir. Çağrı merkezi çalışanları da bu sektöre girdiklerinde harcadıkları her türlü emeğin karşılığını almayı amaçlamışlardır. Bu amaçlar doğrultusunda çalışanlar, kurumun belirlediği kurallar doğrultusunda hareket etmektedirler. Kurumun bu hakkı ve üstünlüğü kapitalist dünyada işçiyi emeği daha fazla sömürüye açık hale getirmektedir. Çalışanlar çağrı merkezlerinde daha fazla çalışmaya ve zor iş koşullarına maruz kalmaktadır. Çağrı merkezlerindeki bu durum baskı unsuruyla gerçekleşmektedir. Çalışanları hem fiziksel hem de psikolojik olarak daha fazla mağdur eden bir sistem bulunmaktadır.

Çalışma yaşamında mobbing(baskı); hakaret etme, baskı uygulama ve değersiz hissettirme gibi psikolojik baskı biçimlerinde varlık göstermektedir. Sürekli gözlenen ve dinlenen çalışanlar yöneticiler tarafından daha kolay denetlenmektedir. Kayıt altına alınma durumu kota doldurma baskısıyla karşılaşmalarına neden olmaktadır (Köse ve Güllüpınar, 2022:157-158). Çalışanların hafta içi 6 gün sabah 09.00 akşam 19.00 saatleri arası çalışmalarına ek olarak mesai dışı gece toplantıları veya çalışmadıkları/izinli oldukları günde acilen tekrar çalışmak zorunda kalmaları gibi durumlar baskı sonucunda gerçekleşmektedir. Çalışanlar yöneticilerden ve özellikle grup liderlerinden gördükleri baskıdan dolayı işi bırakmakta ya da işçi-patron arası çatışmalar olabilmektedir. Bu bağlamda çatışma; bir kişi veya grubun göstermiş olduğu davranış, duygu ve düşüncelerin karşı tarafa istek, hedef ve amaçlarıyla örtüşmediği durumlarda ortaya çıkmaktadır (Koç, 2019:6).

Çağrı merkezi çalışanları perspektifinden yaşanan temel sorunlar (Bozgeyik, 2016'dan AKT: Çil, 2017:500);

- Kullanılan araç/destek program gibi teknolojik imkânların yetersizliği
- Çalışana değer verilmemesi ve önemsizleştirilmesi
- Takım ve ekip ruhunun deneyim transferinin olmaması
- Masraf merkezi olarak görülen birimin çalışanı olma baskısı

- Birimin sağladığı katma değeri görmeme
- Her çağrışı(inbound/outbound) satışla sonlandırma ve çapraz satış yapma baskısı
- Başarıya sahip olmama ve hatta paylaşmama
- Arayanların rahatsız etmesi ve taciz etmesi
- Veri tabanına bilgi toplama zorunluluğu
- Sürekli doğal olmayan nezaket sergileme zorunluluğu
- Monotonluk, sıkıcılık, stres, yoğun tempo ve sosyal olamama
- Düşük ücret ve maaşta başka ödemelerin olmaması
- Geçici istihdam(mevsimlik, dönemlik, öğrenci)
- Ofis ortamının kapalı mekânda aşırı kuralcı ve baskıcı olması
- Çalışma saatlerinin uzunluğu ve vardiya sistemi
- Gelecek kaygısı ve kariyer eksikliği
- Yöneticilerin bu işi şirketin diğer bölümlerinde çalışmak için basamak olarak görmesi
- Basitleştirme ve herkes yapabilir durumuna getirme
- Çok ve çeşitli teknik bilgi aktarma zorunluluğu
- Kişisel mahremiyet alanının olmaması veya yetersizliği
- Çağrışı takip edememe(yoğunluk, koordinasyon, bilgi akışının olmaması, hatta dış arama yapamama)
- Hedeflerin ve performans ölçülerinin yüksek olması

Çağrı merkezlerinde çalışanların bir robot olarak algılandığı ve sürekli aynı işi saatlerce aynı pozisyonda oturarak yapmaları öncelikle fiziksel sağlık sorunlarını beraberinde getirmektedir. Kulak/göz ağrısı, sırt/boyun ağrısı, baş ağrısı, eklem/kas vb. ağrılar yaşanmaktadır. Ayrıca sürekli aynı işi yapmak, iş koşulları, yöneticilerden gelen baskılar ve müşterilerle yaşanan sorunlar gibi durumlar ise psikolojik sağlık sorunlarına neden olmaktadır. Çağrı merkezlerinde yaşanan mobbing(baskı) sonucu çalışanlar da stres belirtileri görülmektedir. Stres, dışarıdan gelen uyarıcılara karşı gösterilen ve kontrol edilmesi güç olan fiziksel ve psikolojik dirençtir. Dört stres grubu vardır(Doğan, 2019:5);

- 1- Fiziksel Stres; kronik baş ağrısı, uyku sorunu, kas ağrısı, terleme, titreme, hazımsızlık, yeme bozuklukları, yorgunluk, enerji kaybı, iş kazaları vb.
- 2- Duygusal Stres; endişe, sinir, özgüven azalması, hassasiyet, kırılganlık, sürekli ağlama isteği, zararlı alışkanlıkların artması, ölüm, intihar vb.
- 3- Zihinsel Stres; unutkanlık, dikkat dağınıklığı, aşırı hayal kurma, iletişimde zayıflama, hatalarda artış vb.

- 4- Sosyal Stres; Diğer bireylere güvensizlik, verilen sözlere sadık kalmama, rencide edici hareket ve sözlerde bulunma, şiddete eğilim, davranış bozuklukları vb.

1.2.6.2. Çağrı Merkezlerinde Güvencesizlik

Güvencesizlik, kelime anlamıyla emniyetsiz ve belirsiz demektir. Çalışma hayatında güvencesizlik ise; geçici, düzensiz, kuralsız, korumasız, emniyetsiz, standart dışı ve kırılgan koşullar anlamlarına gelmektedir. İş yerinde çalışanın kendine özgü hakları bulunmaktadır. İş Kanunu'na göre(2024) işçilerin, ücret hakkı, mobbing ve tacize karşı korunma hakkı, kişisel verilerin korunması, iş sağlığı ve güvenliği hakkı, işçinin çalışmaktan kaçınma hakkı, işçinin eşitlik hakkı, ara dinlenmesi vakti ve fazla mesai ücreti hakkı bulunmaktadır. Bu hakların ihlal edilmesi çalışanlarda işe karşı çeşitli güvencesizlikler ve gelecek kaygılarına neden olmaktadır. Çalışanlar; iş, istihdam, sosyal gelir ve sendikal güvencesizlik gibi birçok güvencesizlikle karşılaşabilmektedir(Bulut, 2015:385). Güvencesizlik; taşeronlaşma, evde çalışma, yarı zamanlı çalışma, enformel çalışma gibi tüm çalışma biçiminde görülmektedir. Güvencesizlik; kaygı ve korku gibi duyguları ortaya koyarak çalışma hayatında yabancılaşma olgusunun şiddetli bir şekilde görülmesine neden olmaktadır. Böylece kapitalizm ve piyasa ekonomisi, mevcut toplumsal düzende güvensizliğini yeşerterek geliştirmekte ve kapitalist sistemin devamlılığını sağlamaktadır(Köse ve Güllüpınar, 2022:149).

Çağrı merkezlerinde Sosyal Sağlık Güvencesi(SGK) yapılmaktadır. Fakat çağrı merkezi çalışma koşullarının zorluğundan dolayı çalışanlar çağrı merkezini geçici bir iş olarak görmektedir. Çağrı merkezi çalışanları, çağrı merkezinde çalışmanın gelecek kaygısına neden olduğunu düşünmektedir. Çalışanların mobbinge(baskı) uğraması, ek mesai ücretlerinin alamaması, sürekli çalışmalarına rağmen yükselme durumunun zor olması ve emek sömürüsüne maruz kalmaları gibi durumlar çağrı merkezlerine güvenmemeyi beraberinde getirmektedir. Post-modern toplumda makro-ekonomik gelişmeler esnek çalışma modellerini de ortaya çıkarmaktadır. Çalışma modellerindeki değişimler ve emek süreçlerinde meydana gelen değişimler belirsizliklerle birlikte sektör fark etmeksizin çalışanların hayatını güvencesiz hale getirmektedir. Çalışma koşulları ve yaşanan sorunlardan dolayı temel bir iş olarak algılanmayan çağrı merkezi çalışanların sürekli istihdam edecekleri bir alan olarak görülmemektedir. İş yerinde çalışanı disiplin altına almak için çalışanın gözlenip ve dinlenmesi iş yerine güvenmemeye de neden olmuştur. Çalışma yaşamında güvencesizlik küreselleşen dünya da kapitalizme hizmet etmenin bir aracı olarak varlığını giderek arttırmaktadır. Güvencesizlik,

kapsam ve derinlik açısından bütün dünya da hızlı bir yükseliş eğilimindedir(İlhan, 2019:3). Esneklik, kısa sürede az maliyet ve çabayla değişebilme ve değişime ayak uydurma yeteneğidir. Çalışma yaşamında esneklik ise üretim ve istihdama yönelik çalışanı koruyan yasal düzenlemelerin, sermayenin lehine gevşetilmesidir. Dolayısıyla piyasanın esnek olarak adlandırdığı şeyi çalışanlar gerilim olarak yaşamaktadır. Çünkü çalışanların emeğini ve haklarını savunan yasal düzenlemenin esnemesi çalışanları olumsuz etkilemektedir. Esneklik kapitalist toplumun oluşturduğu bir yapıdır. Esnekliğin çalışanların aleyhine dönüşümü iş yaşamında güvencesizliği meydana getirmektedir(Başçı, 2018: 25'den AKT: Köse ve Güllüpinar, 2022:148).

Serbest piyasadaki esnek çalışma biçimleri, çalışanların fiziksel çalışma ortamlarını kontrolsüz hale getirerek, belirsiz hale getirmekte ve görünmez kılmaktadır. Bu durum, çalışanlarda güvencesizlik duygusu yaratmakta ve yabancılaşma sürecini hızlandırmaktadır. Neoliberal emek rejiminin dayattığı güvencesiz ve geleceksiz çalışma koşulları; yoğun işsizlik, yoksulluk riski ve bireysel rekabet bu yabancılaşmayı daha da derinleştirmektedir(Yücesan ve Özdemir, 2014:39). Birçok çalışanın ortak olarak deneyimlediği güvencesizleşmenin altını çizen yeni tehlikeli sınıf 'Prekerya' olmaktadır. Bu sınıf; dayatılan şartları yapmak zorunda olan, tercihleri ellerinden alınan, bir kariyeri ve amacı olmayan, sadece günü kurtarma odaklı kendi emeğine yabancı olan umutsuz ve umutsuz bir sınıftır(Kızıлтаş, 2019:93'den AKT: Köse ve Güllüpinar, 2022:52). Bu sınıf korkudan bahsetmekte ve korkuyla motive olmaktadır(Standing, 2020:42'den AKT: Köse ve Güllüpinar, 2022:152). Bu durum kovulma korkusudur ve daha çok kapitalizme hizmet etmektedir. Bu sınıf hayatta kalmak için çalışan, emeğinden başka satacak bir şeyi olmayan, işinden olmamak için mücadele etmeyen, kapitalizm tarafından daha çok sömürülen ve güvencesizliğe boğun eğen toplumun en küçük tabakasını temsil eden gruptur. Bu grup günümüz post-modern toplumun hizmet sektörlerinde çalışanlardır. Çağrı merkezi çalışanları sosyo-ekonomik sorunlardan ve istihdam yetersizliği gibi olumsuz toplum koşullarından dolayı kendilerine dayatılan iş şartlarında çalışmak durumunda kalmaktadırlar. İşsizliğin yarattığı sıkıntılardan dolayı yaşadıkları zorlukları tekrar yaşamamak için çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunlara boyun eğmektedirler. Bu sorunlar güvencesizliğin temelini oluşturmaktadır.

1.2.6.3. Çağrı Merkezlerinde İş Yüğü

İş yüğü, bir kişinin belli bir çalışma süresi içinde belli bir üretimi elde etmek için gerçekleştirdiğı görevlerdir. Çalışanın iş yerinde kendisine yüklenen işin normalin üzerinde olduğuna yönelik algıdır. Çalışana yüklenen işin zorluğu arttıkça iş yüğü de artmaktadır (Başaran, 1985:2). Çağrı merkezi iş koşulları genellikle sabah 09.00-19.00 saatleri arasında(ek mesailerle saat 22.00'e kadar) haftanın 6 günü(yoğunluk olduğunda 7 gün) şeklindedir. Sürekli bir masada robot gibi önceden belirlenen metni tekrar eden ve günde onlarca kişiyle görüşen çalışanlar, sosyal hayattan, kişisel ihtiyaçlardan ve dünyadan bir haber dört duvar arasında çalışmanın yüğü altında ezilmektedir. Çağrı merkezlerinde yaşanan bu iş yüğü mobbing(baskı) ve maddi olmayan emek sömürüsüyle çağrı yüğü olarak da görölmektedir. Bu bağlamda çağrı merkezleri iş yüğü arasında çağrı yüğü de gösterilebilir. Çağrı yüğü belirlenen bir sürenin (Average Talk Time + Average After Call Work) x çağrı sayısıdır.

Çağrı yüğü her bir çağrıyı en uygun yöne yönlendiren yöntemdir. Takım liderlerini veya yöneticilerin çağrı merkezi iş yükünün artmasına yönelik baskıları çağrı merkezi çalışanlarını olumsuz etkilemektedir. Baskı altında çalışmak, emir almak, bağımsız çalışmamak ve inisiyatif kullanmamak iş görenleri demotive eder. İş görenlerin çoğu benlik duygusunu tatmin etmek amacıyla bağımsız çalışmayı ve inisiyatif kullanmayı tercih eder. Fakat çağrı merkezi işi home-office olsa da çalışanlar, yöneticilerin emri altında sürekli takip edilerek yönlendirilmektedir. Çağrı merkezi çalışanları iş yüğü karşısında şikâyet etmekte, motivasyonları ve performansları düşmekte ve sonucunda tükenmişlik ortaya çıkmaktadır(Yalçın, 2002'den AKT: Çil, 2017:24).

İş yükünün artması tükenmişliğe sebep olmaktadır. Tükenmişlik sendromuna bakıldığında bu sendromun temel kaynaklarından birisi olarak iş yükünün gösterildiğı görölmektedir(Gümüştekin ve Özdemir, 2005'den AKT: Oğuz, 2019:1). Tükenmişlik belirtileri, fiziksel olarak(bedensel aktivitelerin değişimi, hastalık, iştahsızlık vb.) psikolojik olarak(duygu semptomların değişimi, öfke, duyarsızlık, ilgi kaybı, yalnızlık vb.) davranışsal olarak(ne hissettiğı belli olmayan kişinin davranış değişikliği) olarak görölmektedir. Tükenmişliğin nedenleri ise, örgütsel (iş yapısı, çalışma saati, iş yeri konumu, iş bölümü, özerklik vb.) ve kişisel (yaş, eğitim seviyesi, işe yönelik motivasyon vb.) olarak görölmektedir. Tükenmişliğin sonucunda kişi kendine zarar verebilir, kişi kronik rahatsızlığa açık hale gelebilir, öfkeli, dengesizlik, huzursuzluk, uykusuzluk, bedensel aktivitelerin azalması ve psikolojik problemler ortaya çıkabilir(Oğuz, 2019:25-30). Çalışanların kendilerinden kaynaklı ve müşterilerin yansıttığı davranışlardan ötürü hissettiğı güçlü negatif duyguları alt etme sorunu

ile karşı karşıya kalma durumu tükenmişliği daha şiddetli yaşamalarına neden olmaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011:87'den AKT: Uysal, 2017:41).

Çağrı merkezi iş yününün tükenmişlikle birlikte neden olduğu bir diğer durum duyarsızlaşma (Depersonnalization) olarak görülmektedir. İş yükünün artması çalışanları işe duyarsızlaştırmaktadır. Duyarsızlaşma, kişinin sorumluluk taşıdığı insanlara karşı duyarsız ve sorumsuzca davranışlar sergilemesidir. Çağrı merkezi iş koşullarının zorluğundan kaynaklı çalışanlara fazla iş yükü yüklenmesi çağrı merkezlerinde duyarsızlaşmaya neden olmaktadır(Cordes vd. 1997'den AKT: Oğuz, 2019:24). Çalışanın iş yükünden kaynaklı yaşadığı sıkıntıları, işi gereği karşılaştığı insanlara karşı katı, soğuk, ilgisiz ve olumsuz bir tavır sergilemesiyle dışa vurmasıdır(Çiper, 2006:9). Yapılan araştırmalarda çağrı merkezi çalışanlarının iş doyumu(iş yaşamındaki mutluluk) çok yüksek bulunmadığı görülmüş ve bu duruma çoğunlukla iş yükünün fazla olması ve monoton çalışma akışının neden olduğu gözlenmiştir(Lewig and Dollard, 2003; 378'den AKT: Kevser, 2006:106).

Motivasyon, insanları bir şey yapma konusunda harekete geçiren güç olarak tanımlanmaktadır. Çağrı merkezlerindeki iş yükü arttıkça çalışanların iş motivasyonu azalmaktadır. Yöneticilerin çalışanlarını harekete geçirebilmesi ve etkili çalışmaya yönlendirebilmesi için çalışanların doğası hakkında bilgi sahibi olması gerekmektedir. Motivasyon eksikliğinin sebebi; işin kendisi değil, içeriği ve yürütülüş biçimidir. İşin yürütülüş biçimini çalışanların doğasına uygun hale getirmek çalışanları motive edecektir. Çağrı merkezleri stresli yoğun bir iş temposuna sahip olduğu için motivasyon eksikliği bulunmaktadır. İşin devamlılığı ve verimliliği doğrudan çalışanların performansına bağlı olduğundan dolayı motivasyon çağrı merkezlerinde gerekli bir unsurdur. Çağrı merkezlerinin çalışma koşullarının diğer işletmelere göre farklılık göstermesi, çağrı merkezlerine uygun motivasyon kaynaklarının seçimini önemli kılmaktadır(Can, 2002:188'den AKT: Çil, 2017:1-5). Bu bağlamda çağrı merkezi işinin kendisi değil iş koşulları çalışanları zorlamakla beraber, günde 11 saat çalışma ve artan iş yükü gibi durumlar çalışanların kendilerine zaman ayıramamalarına neden olabilmektedir.

Çil'e göre(2017:9-25) çağrı merkezi çalışanlarını motive etmek için; cesaretlendirmek, etkilemek, ilham vermek, yönlendirmek, mantıklı sebepler göstermek, çalışmak istedikleri hissi vermek ve yaptıkları işten dolayı iyi hissetmeleri sağlanmalıdır. Bireyin özel ilgi alanları vardır; aile ilişkileri, sosyal faaliyet, sorumluluk duyguları, özel tutkular, zevk çabaları, sağlık durumu, din ve eğitim gibi unsurlara saygı duyulmalıdır. Bireylerin işe motive olabilmesi için bu alanlara zaman ayırmaları sağlanmalıdır. Çalışanların işten memnun olması, beklediği ücreti almasına,

sosyal güvenlik imkânının sağlanmasına bağlıdır. Çağrı merkezlerinin iş gücü oranını azalmak için çalışanların durumundaki bozuklukları azaltıp ve motivasyonu artıracak çalışma koşullarının iyileştirilmesi gerekmektedir(Karaemer ve Gouthier, 2014'den AKT: Çil, 2017:49).

Yapılan araştırmaya göre; orta öğretim düzeyindeki çalışanlar yapmış oldukları işten tatmin duyarken, yükseköğretim almış olan çalışanların iş tatmin düzeylerinin daha düşük olduğu sonucuna varılmıştır. Çünkü belirledikleri mesleklere ulaşmak için yükseköğretim alan gençler işsizlikle mücadele sürecinde çağrı merkezi sektörü gibi hizmet sektörlerinde çalışmak zorunda kalmaktadır. Bu durum işten tatmin olamamaya, hem kendilerine hem de işe karşı olumsuz duygular sergilemesine neden olabilmektedir(Tekçe, 2021:30). Son yıllarda çağrı merkezlerine olan talep artışı çağrı merkezi iş başvurusu kriterlerin de iyileştirilmelere neden olmuş ve eğitim seviyesi en az lise mezunundan ön lisansa yükseltilmiştir. Genel olarak öğrenim düzeyi arttıkça tükenmişliğin daha fazla yaşandığı sonuçlarına ulaşılmıştır (Dursun, 2000'den AKT: Çiper, 2006:38). Dolayısıyla yapılan araştırmalar neticesinde, çağrı merkezi iş koşullarının yükü çalışanlar için yüksek stres getirisi olduğu ortaya çıkmıştır(Taylor ve Bain, 1999'dan AKT: Oğuz, 2019:10).

1.2.6.4. Çağrı Merkezlerinde İş Doyumu

İş doyumu, bir kişinin iş hayatından aldığı hazzı ve mutluluğu ifade eder. İş doyumu bedensel, zihinsel, fizyolojik ve ruhsal duyguların belirtisidir. İş doyumu bireyin işini ne kadar çok sevdiğini ve işinden ne kadar memnun olduğuyla ilgilidir. İş, çalışanın beklentilerini ne kadar karşılıyorsa çalışan o derecede işten doyum sağlamaktadır. İş yükü fazla olduğunda iş doyumu da düşük olmaktadır(Kevser, 2006: 104). Smith, Kendall ve Hulin iş doyumunun; işin niteliği, ücret, terfi sistemi, danışmanlık ve iş arkadaşları gibi faktörler etkilendiğini belirtmektedir. Çağrı merkezi işinin uzmanlık gerektirmeyen, nitelik gerektirmeyen sabit ve kolay öğrenilebilen bir iş olması, maaşın asgari ücret olması, kariyerde ilerlemenin zorlaşması, sosyalleşme ihtimalinin düşük olması, yöneticilerin mobbing(baskı) uygulaması ve emek sömürüsü gibi durumlar iş doyumunu olumsuz etkileyen olumsuz faktörlerdir(Özkalp ve Krel, 2005:157). Dolayısıyla çağrı merkezi iş koşullarının zorluğundan kaynaklı çalışanlar, işten mutlu olamamaktadır.

Sosyal ve bireysel ilgi alanlarından koparılmış, saatlerce bir masada bilgisayar ekranına bağlı bir robot gibi aynı şeyi tekrarlanması bireylerin toplumsal özelliklerinin azalmasına ya da

yitirilmesine neden olmaktadır. Toplumda insanları yalnızlaştıran bir iş olarak algılanan çağrı merkezi iş koşullarının, iş yaşamında mutluluğa engel olabilecek sebepleri bulunmaktadır. Çağrı merkezlerinde maddi olmayan emek sömürüsü, mobbing(baskı) ve diğer olumsuz çalışma koşulları gibi nedenler çalışanların iş doyumunu azaltmaktadır. Bir iş ne kadar beceri gerektiriyorsa, bireye o derece doyum vereceği düşünülmektedir. Sürekli aynı türde olan, pek fazla uzmanlık gerektirmeyen işler ve çok kolay öğrenilebilen becerilerin kullanıldığı işlerde çalışanlar genelde daha doyumsuzdur. Çağrı merkezi işi uzmanlık gerektirmeyen, kolay öğrenilebilen, maddi olmayan emeğin kolay sergilenip ve satılabileceği bir iş olmasından ötürü çalışanlar işten doyumsuzdur(Telman, 2005: 182'den AKT: Kevser, 2006; 105).

Toplumsal cinsiyet bağlamında çağrı merkezlerinde iş doyumunu farklılık göstermektedir. Yapılan bir araştırmada kadın çalışanların iş doyum düzeyleri erkek çalışanlara göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Kadınlar çalışma koşullarından ve iş memnuniyeti bakımından daha mutsuz olduğu anlaşılmıştır. Genç ve yetişkin bireyler arasında ise farklılıklar gözlenmiştir. 20-24 yaş arası iş doyum 25-29 yaş grubundan yüksek çıkmıştır. Yani gençler iş doyumunu bakımından yetişkinlerden daha mutlu olduğu görülmüştür(Kevser, 2006; 116). Bu iş doyumsuzluklarının sebebi, bireyin iş yaşamında başarılı eylemlerinin ödüllendirilmediğini zaman başarı duygusunda düşüşün meydana gelmesidir(Cordes vd. 1997'den AKT: Oğuz, 2019:24).

Günümüzde iş stresinin yoğun olarak görüldüğü sektörlerin başında hizmet sektörü gelmektedir. Çağrı merkezi bu hizmet sektörlerinden biri olarak görülmektedir. Çalışma stresi, vardiya usulü çalışma, zaman baskısı ve yapılan işin niteliği nedeniyle hizmet sektörü çalışanları tükenmişlik sendromuyla karşı karşıya kalarak iş doyumunda da düşüşler görülmektedir(Çiper, 2006:2). Dolayısıyla çağrı merkezlerinin çalışma koşullarında düzenlemelerin yapılması için, iş doyumunun yükseltilmesi ve çalışanları motive edici faktörler şunlardır(Çil, 2017:103);

- Çalışma süresi 8 saati aşmamalı
- İş koşulları iyileştirilmeli
- Çalışanlar işlerine teşvik edilmeli
- Yoğun çalışma temposu hafifletilmeli
- Çalışma ortamı enerjisi yüksek tutulmalı
- Kurum içi aktiviteler arttırılmalı
- Haftalık etkinlikler daha enerjik ve yoğun olmalı
- Günlük motivasyon etkinlikleri düzenlenmeli

- Ek mesai ücretleri verilmeli
- Kıyafet sınırlandırılması olmamalı
- Eğitim olanakları iyileştirilmeli
- Çalışanların donanımlı olması sağlanmalı
- İşe alımlarda mesleğe uygun çalışanlar işe alınmalı



2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın konusu, araştırmanın amacı ve hedefleri, araştırmanın önemi/özgün değeri, araştırmanın problemi ve alt problemleri, araştırmanın evreni ve çalışma grubu, araştırmanın veri toplama teknikleri ve analiz yöntemleri ile araştırmanın sınırlılıkları ve karşılaşılan zorluklara ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Araştırmanın Konusu

Bu çalışma çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeklerini ele almaktadır. Üniversiteden mezun olduktan sonra atanamayan öğrencilerin işsizlik süreciyle birlikte sosyal, ekonomik, eğitim ve sağlık gibi konularda yaşadıkları sorunların onları çağrı merkezlerine nasıl yönlendirdiğini konu edinmektedir. Araştırma Van ili sınırları içerisinde çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencileri kapsamaktadır. Araştırma son yıllarda çağrı merkezi iş sektörlerinin üniversite mezunları tarafından neden rağbet gördüğünün temel nedenleri üzerinde durarak sosyolojik bir bakış açısıyla yorumlanmıştır. Üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezlerinde çalışmaya başladıktan sonra nasıl bir iş koşulunda çalıştıkları tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu durumun tespit edilmesi üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emek sömürsüne maruz kalıp/kalmadıklarını öğrenmek için önem arz etmektedir. Dijitalleşmenin getirmiş olduğu yeni iş koşullarının günümüz toplumlarında kol gücünden zihinsel gücüne bir geçişi gerçekleştirmektedir. Dolayısıyla beden gücünde yaşanan maddi olan emek sömürsü yeni teknolojik unsurlarla maddi olmayan emek sömürsünü de beraberinde getirmiştir. Bu durumda zihinsel çabayı gerektiren birçok işten biri olan çağrı merkezi sektörleri, diğer işlerde olduğu gibi maddi olmayan emek bağlamında araştırılmaya değer görülmüştür.

2.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı; Van ili kent merkezi üzerinden çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerinin maddi olmayan emeklerini ortaya koymaktır. Doğu Anadolu bölgesinde bulunan Van ilinde üniversite mezunlarının işsizlik süreçleri göz önünde bulundurularak istihdam ettikleri çağrı merkezleri sektörleri araştırılmıştır. Bu sektörlerde mezun öğrenciler nasıl ve ne yoğunlukta çalıştıkları tespit edilerek emeklerinin karşılığını alıp/almadıkları incelenmiştir. Bu çalışmanın amacı, çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin yaşamış oldukları olumlu ve olumsuz deneyimleri araştırarak üniversite

mezunu öğrencilerin emeklerinin sömürölüp/sömürölmediğini ortaya koymaktır. Çalışmada çağrı merkezi sektörlerinin nitelikleri hakkında bilgiler araştırılmıştır. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin işsizlik süreçlerinde yaşadıkları sıkıntıların onları çağrı merkezi sektörlerine nasıl yönlendirdiğini tespit ederek üniversite mezunu öğrencilerin yaşamış oldukları maddi ve manevi sorunlar ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda üniversite mezunu öğrencilere çağrı merkezi sektörleri doğrultusunda sorulan sorular, çağrı merkezi iş koşullarının anlaşılması açısından önemli görölmüştür. Bu durum üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emek sömürüsüne nasıl maruz kaldıklarını ortaya koymuştur. Bu bağlamda elde edilecek veriler çağrı merkezi sektörlerinin daha iyi bilinmesi için katkı sağlayacaktır. Çalışmanın, Covid-19 pandemi süreciyle birlikte çağrı merkezlerine olan talep artışlarının yaratmış olduğu emek sömürüsünü üniversite mezunu öğrenciler üzerinden ortaya koymuştur. Üniversiteden mezun öğrencilerin neden çağrı merkezlerine yöneldiğı ve çağrı merkezlerinin farklı sektörlerinde(Kamu, Hizmet, Finans, Telekomünikasyon vb.) yaşanan olumlu ve olumsuz durumlar araştırılmıştır. Dolayısıyla yapılacak olan bu çalışmanın çağrı merkezi çalışanlarının iş koşullarının iyileştirilmesinde ve emek sömürüsünün önüne geçilmesinde bir kaynak niteliğinde olması hedeflenmiştir.

2.3. Araştırmanın Önemi

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencileri sosyolojik olarak ele alan bu çalışma da öğrencilerin çağrı merkezi sektöründe yaşadığı olumsuz ve olumlu durumlar incelenmiştir. Özellikle mezun öğrencilerin çağrı merkezi sektörlerinin iş koşullarında ekonomik, eğitim, sağlık ve sosyal alanlarındaki maddi olmayan emekleri araştırılmıştır. Çağrı merkezi sektörlerine olan talep artışının sektörde iş koşullarının zorlaşmasına neden olmaktadır(Deniz ve Kaya, 2021:83). Bu bağlamda üniversiteden mezun olan işsiz öğrenciler masa başında çalışabileceğı sektörlerden biri olan çağrı merkezlerine yönelmektedir. Günde 11 saat ve hatta ekstra mesailerle daha fazla çalışan mezun öğrenciler bulunmuştur. Bu farklılık sektörlerin hizmet, kamu veya özel olmasıyla ilintilidir. Dolayısıyla üniversite mezunu öğrencilerin, bedensel ve zihinsel olarak harcadıkları çabanın karşılığını tam olarak alıp almadıkları incelenmiştir. Bu çalışma diğer çalışmalardan farklı olarak çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeklerini Van ili örneğı üzerinden sosyolojik olarak incelemiştir. Çağrı merkezleriyle ilgili farklı konularda çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Çağrı merkezlerinin sosyolojik olarak ele alındığı bu çalışma da çağrı merkezleriyle maddi olmayan emek kavramları birlikte ele alınıp konu ilk kez Van ili üzerinden araştırılmıştır.

Bu çalışma çağrı merkezi sektörlerinin daha iyi tanınması ve üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeklerinin nasıl sömürüldüğünü ortaya koyması açısından önem arz etmektedir.

Üniversite mezunu öğrencilerin, işsizlik sürecinde çalışmak için kendilerine uygun buldukları çağrı merkezi sektörü, öğrencilerin daha çok bu alana yönelmesine ve bu durum sektörün mezun öğrenciler üzerinde bir tahakküm uygulamasına neden olduğu düşünüldüğünden konu itibariyle araştırılmaya uygun görülmüştür. Yapılacak olan bu çalışma sonuçlandığında çağrı merkezi sektörlerinin çalışma koşullarının iş sağlığı ve güvenliğine uygun olup/olmadığı ve öğrencilerin ne kadar sömürüye açık olduğu tespit edilmiştir. Çalışma çağrı merkezi sektörleri(Kamu, Finans, Hizmet, Telekomünikasyon vb.) arasındaki farkları da araştırarak üniversite mezunu öğrencilerin karşılaştıkları olumlu/olumsuz durumlar karşılaştırılarak incelenmiştir. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerinin koltuğa bağlı bir robot gibi saatlerce çalışması kas ve iskelet yapısı, göz ve kulak hastalıkları gibi vücutta çeşitli hastalıklara neden olduğu ve çalışma sürelerinin haftanın 6 günü 09.00-19.00 arasında olması öğrencilerde meydana gelen durumların araştırılması açısından önemli görülmüştür.

2.4. Araştırmanın Problemleri

Bu çalışma, çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrenciler üzerine yapılan bir sosyolojik çalışmadır. Üniversite mezunu öğrencilerin çalıştıkları çağrı merkezlerinin işleyişi ve öğrencilerin yaşadığı olumlu-olumsuz durumlar araştırılmıştır. Çalışma da çağrı merkezlerinin çeşitli departmanlarında çalışmakta olan üniversite mezunu öğrencilerin karşılaşmış oldukları durumlar araştırılarak öğrencilerin emek sömürülerine maruz kalıp/kalmadıkları araştırılmıştır. Çağrı merkezi sektörlerinin çalışma koşullarının iş etiğine ne kadar uygun olduğu ve üniversite mezunu öğrencilerin karşılaşmış oldukları iş yükümlülüğünün boyutu sosyolojik olarak incelenmiştir. Üniversite mezunu öğrencilerinin mezun olduktan sonra veya öğrencilik süreçlerinde ihtiyaç duydukları iş, onları gönüllü olarak çağrı merkezlerine yönlendirmekle birlikte bu sektörlerle olan ani talep artışı konu kapsamında araştırılmıştır. Çalışma da üniversite mezunu öğrencilerin çalışma koşulları tespit edilerek maddi olmayan emeklerinin nasıl sömürüldüğü tespit edilmeye çalışılmıştır.

Türkiye genç nüfus oranının fazla olduğu bir ülke olduğundan genç nüfusun istihdam oranları sınırlı kalmakta ve yeni istihdam alanları yaratılamamaktadır(Kıcır, 2017:1374). Dolayısıyla bu durum mevcut istihdam alanlarına talepleri arttırmaktadır. Çağrı merkezi

sektörleri ise bu istihdam alanlarından biri olmaktadır. Ölçme Seçme Yerleştirme Merkezi(ÖSYM) tarafından üniversitelerin farklı bölümlerine girmeye hak kazanan öğrencilerin sayısı 2022 yılında üniversiteye yerleşme baraj puanının kaldırılması ile üniversiteye yerleşenlerin sayılarında artış yaşanmasına neden olması ön görülmektedir. Bu durum atamaların yetersiz kalmasına ve öğrencilerin mezun olduktan sonra işsiz kalmasına neden olmakta ve genç işsiz sayısında artışa neden olmaktadır. Özellikle Türkiye’de Doğu ve Güney Doğu Anadolu Bölgesi’nde işsizliğin fazla olması bu bölgelerde üniversite öğrencilerini çağrı merkezi gibi istihdam alanlarına yoğunlaştırmaktadır(TÜİK, 2022).

2022 TÜİK verilerine göre (İşkur, 2021), Van’ın nüfusu 1.141.015’tir. Van’da 2021 yılı İşkur’a kayıtlı işsiz sayısı 61.111 olmaktadır. Van’ın 2022 işsizlik oranı %20,4 olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda Doğu Anadolu bölgesinde bulunan Van ilinde üniversite mezunu öğrencilerin işsizlik süreçleri göz önünde bulundurularak istihdam ettikleri çağrı merkezleri sektörleri araştırılmıştır. Bu sektörlerde öğrenciler nasıl ve ne yoğunlukta çalıştıkları tespit edilerek emeklerinin karşılığını alıp/almadıkları incelenmiştir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeklerini konu alan bu çalışma, öğrencilerin yaşamış oldukları olumlu ve olumsuz durumları araştırarak öğrencilerin emeklerinin sömürülüp/sömürülmediğini ortaya koymuştur. Çalışmada çağrı merkezi sektörlerinin nitelikleri hakkında bilgiler araştırılmıştır. Elde edilecek veriler çağrı merkezi sektörlerinin daha iyi bilinmesi için katkı sağlayacaktır. Çalışmanın, Covid-19 pandemi süreciyle birlikte çağrı merkezlerine olan talep artışlarının yaratmış olduğu emek sömürsünü üniversite mezunu öğrenciler üzerinden ortaya koymuştur. Üniversite mezunu öğrencilerin neden çağrı merkezlerine yöneldiği ve çağrı merkezlerinin farklı sektörlerinde(Kamu, Hizmet, Finans, Telekomünikasyon vb.) yaşadığı olumlu ve olumsuz durumlar araştırılmıştır. Dolayısıyla yapılacak olan bu çalışma, çağrı merkezi çalışanlarının iş koşullarının iyileştirilmesinde ve emek sömürsünün önüne geçilmesinde bir kaynak niteliğinde olması hedeflenmiştir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencileri konu alan bu çalışma da öğrencilerin çağrı merkezi sektörlerinde yaşamış oldukları birçok problemle birlikte emekleri ve emek sömürsü araştırılmıştır.

Hiç şüphesiz herkes eşit koşullarda iş etiğine uygun olarak çalışmaya ve emeğinin hakkını almaya sahiptir. Bu durumda çağrı merkezi sektörlerinin birçok departmanında çalışan üniversite mezunu öğrenciler özellikle müşteri hizmetleri departmanında işe başlamaktadır. Üniversite mezunu öğrencileri bu departman da eğitim aldıktan sonra grup liderlerinin öncülüğünde denetlenerek yoğun bir şekilde çalışmaya başlamaktadır. En lise mezunu olma

koşuluyla belirlenen koşullara uygun herkes çağrı merkezlerinde çalışabilmektedir. Fakat son yıllarda covid-19 pandemisiyle birlikte çağrı merkezlerine talepler artmıştır. İşsiz kalan birçok üniversite mezunu öğrenci çağrı merkezlerinde çalışmaya başlamıştır. Çağrı merkezlerine olan talep artışı çalışma koşullarını ağırlaştırmaktadır(Çalapkulu ve Yemen ve Doğan, 2021:2402).

İşsizliğin yüksek olması emeğinden başka satacak bir şeyi olmayan işsiz gençleri bu sektöre yönlendirmektedir. Çünkü yıllarca eğitim alan üniversite öğrencileri kendilerine uygun masa başı bir işte çalışmak istemektedir. Doğu Anadolu bölgesinde iş istihdamının yetersizliği var olan istihdam kaynaklarına talebi arttırmaktadır. Bu bağlamda erkek üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezleri dışında çalışabilecekleri iş kolları fazla olurken kadın öğrenciler kültürel değerlerin dayatması altında kalarak daha çok kamuya bağlı ya da evde çalışabileceği işlere yönelmektedir. Bu durum kadınların iş kollarını sınırlandırmaktadır. Bu bağlamda çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeği araştırılmıştır. Dolayısıyla konunun araştırma problemleri şu şekilde olmuştur:

- Üniversiteden mezun olan genç işsizlerin çağrı merkezlerine yönelme sebepleri nelerdir?
- Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin, maddi olmayan emek sömürüsüne yönelik fikirleri nelerdir?
- Çağrı merkezi iş koşulları, üniversite mezunu öğrencilerin gündelik yaşam pratiklerini (sağlık, psikolojik, ekonomik, sosyal) olumlu ve olumsuz nasıl etkilemektedir?
- Çağrı merkezi sektörlerinde üniversite mezunu öğrencilerin çalışma koşulları nasıldır?
- Çağrı merkezlerinin çalışma koşulları göz önüne alındığında üniversite mezunu öğrencilerin ücretler konusundaki görüşleri nelerdir?
- Çağrı merkezleri, üniversite mezunu öğrencilerin kariyerleri üzerinde nasıl bir etkide bulunmaktadır?
- Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin iş yükümlülükleri ile tükenmişlikleri arasında nasıl bir ilişki bulunmaktadır?
- Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin istek ve taleplerine nasıl dönüş yapılmaktadır?

2.5. Araştırmanın Evreni ve Çalışma Grubu

Nitel araştırma yöntemiyle ele alınan bu araştırmanın evrenini, Van ili kent merkezinde yaşayan ve çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu gençler oluşturmaktadır. Zaman, ulaşım ve maliyet kısıtlamalarından dolayı araştırmanın evreninde yer alan bütün katılımcılarla

görüşme sağlamak mümkün olmadığı için araştırmanın evrenini temsil edecek bir çalışma grubu belirlenmiştir. Çalışma grubu seçkisiz(rastlantısal) olmayan örnekleme yöntemlerinden birisi olan amaçlı örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Amaçsal örnekleme yöntemi, örneklem grubunun araştırmacının ve çalışmanın amacına bağlı olarak belirlenmesidir(Şimşek, 2012:121). Çalışma grubunda yer alan katılımcıların belli özelliklere göre(üniversite mezunu ve halen okumakta, Van’da yaşayan olması) belirlenmesi, teknik olarak ‘ölçüt örnekleme’ tekniğinin kullanılmasını zorunlu kılmıştır. Ayrıca ölçüt örnekleme tekniğine uygun profildeki katılımcıların, aynı profildeki diğer katılımcılara ulaşma noktasında araştırmacıya yardımcı olmaları çalışmada kartopu örneklem tekniğinin de kullanılmasını zorunlu kılmıştır. Kartopu örneklem tekniği araştırmacının çalışma grubunda bağlantı kurduğu bir kişinin yardımıyla bir başkasına ve aynen tekrar ederek bir başkasına ulaşmasıdır(Gürbüz, 2018). Araştırmada kartopu örneklem tekniğinin kullanılması, hem araştırmacın katılımcı profildeki kişilere ulaşımını kolaylaştırmış hem de araştırma sürecinin hızlandırılmasına katkı sağlamıştır. Belirlenen çalışma grubu, Van kent merkezinde ikamet eden ve Van Yüzüncü Yıl Üniversitesinden mezun, çağrı merkezinde çalışan, farklı cinsiyet, yaş ve eğitim düzeylerine sahip 20 katılımcı oluşturmaktadır. Bu katılımcılar çağrı merkezlerinin kamu, finans, hizmet ve telekomünikasyon sektörlerinden 5’er kişi olarak belirlenmiştir. Görüşmeler yüz yüze mülakatlar şeklinde gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada da saha araştırmasında katılımcılardan elde edilen verilerin 20 katılımcıyla yapılan görüşmenin ardından tekrara düştüğü saptandığı için çalışma grubuna başka katılımcı dâhil edilmemiş ve veri toplama aşaması sonlandırılmıştır. Çalışma grubunda yer alan katılımcılara ait sosyodemografik bilgiler; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, mezun olunan bölüm, alınan maaş, çalışma süreleri, hanedeki kişi sayısı, hanenin toplam aylık geliri çalışmada belirtilmiştir.

2.6. Araştırmanın Veri Toplama Teknikleri ve Analizi

Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeği üzerine yapılan bu çalışma 2022-2023 yılları arasında Van’da bulunan çağrı merkezlerindeki üniversite mezunu öğrenciler üzerine yapılmıştır. Bu çalışma, konu itibariyle yorumlayıcı bir yaklaşım olduğu için nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Nitel araştırmalarda farklı veri toplama teknikleri (görüşme, gözlem ve doküman inceleme) bulunmaktadır. Bu araştırmanın konusu ve alt problemleri yüzeysel bilgilerden çok, kişinin düşünce, görüş ve deneyimlerine odaklandığı için, teknik olarak yarı- yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmelerde araştırmacı, katılımcılarla yapacağı görüşmeler öncesinde, açık uçlu şekilde görüşme sorularını

ve konu başlıklarının yer aldığı bir soru formu hazırlar. Yarı-yapılandırılmış görüşme formu, araştırma problemi için detaylı bilgi elde edilmesi açısından araştırmacıya oldukça fayda sağlamaktadır. Yapılan görüşmelerde hem görüşmecinin hem de katılımcıların söylemek istediği noktaları daha açık bir şekilde yansıtabilmesi için rahat bir ortam sağlanmalıdır. Bu şekilde yapılacak olan görüşmeler daha net ve açıklayıcı olacaktır. Yarı-yapılandırılmış görüşme formu ayrıca araştırmacıya görüşme esnasında ekstra soru sorma imkânı da sağlamaktadır. Yarı yapılandırılmış görüşme formunda görüşmeci, katılımcıların vereceği yanıtlara göre sormak istediği soruları ya da görüşme formunu hazırladıktan sonra eksik olduğunu düşündüğü soruları ekleyebilir ya da çıkartabilir.

Çalışmayı eleştirel bir bakışla tüm disiplinlerde bütüncül bir yaklaşım kullanarak inceleyen nitel araştırma yöntemi bu çalışanın temelini oluşturmuştur. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerle ilgili yapılan bu sosyolojik çalışma da öğrencilerin karşılaşmış oldukları olumlu ve olumsuz durumları teyit eden çeşitli sorular sorulmuştur. Bu yöntemle 20 görüşmeciye derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Yapılan bu görüşme de katılımcıların çağrı merkezi sektörlerine göre dağılımı; kamu 5, hizmet 5, finans 5, telekomünikasyon 5 kişi olacak şekilde belirlenmiştir. Görüşmelerde katılımcıların kişisel bilgilerine yer verilmemiştir. Derinlemesine görüşme tekniği araştırmanın daha ayrıntılı bir şekilde yürütülmesine katkı sağlamıştır. Ayrıca derinlemesine görüşme tekniği, görüşmecilerin duygularına, bilgilerine, deneyim ve gözlemlerine erişim kolaylığı sağladığından önemli bir teknik olmuştur. Yapılan görüşmede katılımcılara ulaşmak için kartopu örnekleme kullanılmıştır.

Görüşmelerde yarı-yapılandırılmış görüşme formu uygulanmıştır. Ses kayıtlarının alınmasını istemeyen birkaç katılımcının ifadeleri görüşmeci tarafından not alınarak kaydedilmiştir. Alınan ses kayıtları ortalama olarak 25-40 dakika sürmüştür. Sorulara geçmeden önce, katılımcıların sorular hakkında bilgi almaları, sorulara nasıl cevap vermeleri gerektiği veya herhangi bir konu için görüşmeciye sormak istedikleri için belirli bir süre verilmiştir. Görüşme esnasında katılımcılar cevaplamak istemedikleri bir soru ya da daha ayrıntılı cevaplamak istedikleri bir soru ile karşılaştıklarında, bu isteklerini görüşmeciye belirtmeleri yeterli olmuştur. Katılımcılar görüşme için uygun olduklarını belirttikten sonra, sorular katılımcılara yöneltilmiştir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda araştırmacı, görüşme formunda yer almayan bazı sorular sorduğu gibi görüşme formunda yer alan bazı soruları da sormamıştır. Yürütülen bu saha çalışmasında, katılımcılara ait kişisel bilgiler 6698 sayılı kişisel verilerin korunması kanunu gereği gizli tutulmuştur. Çalışmada

katılımcıları tanımlamak için, “Katılımcı 1”, “Katılımcı 2” şeklinde ifadeler kullanılmıştır. Katılımcılarla yapılan görüşmeler bittikten sonra ses kayıtlarının deşifre işlemine (metne dökme) başlanmıştır. Sahadan elde edilen veriler ‘içerik analizine’ göre incelenmiştir. Verilerde içerik analizinde yer alan ‘kodlama tekniğine’ uygun kavramlar oluşturulmuş ve bu kavramlar arasındaki ilişki çözümlenmeye çalışılmıştır. Yapılan çözümlerlerde katılımcı ifadeleri konuya ilişkin anlatımlarda destekleyici unsur olarak kullanılmıştır. Deşifre edilmiş katılımcı ifadelerinin kullanımında herhangi bir ekleme ya da çıkarma işlemi yapılmamış, ifadeler metin içerisinde olduğu gibi kullanılmıştır. Bu çalışma da üniversite mezunu öğrenciler dışında çeşitli kamu kurum/kuruluşları ve özel firmalarla nitel araştırma yöntemi ve nitel araştırma içerisinde bir veri toplama tekniği olan derinlemesine görüşme tekniği kullanılmıştır. Bunlara ek olarak konuyla ilgili yapılan araştırmalar çalışmanın temelini oluşturan literatür taraması(kitap, makale, internet, dergi vb.) kaynaklarından yararlanılarak tartışılmıştır.

2.7. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Karşılaşılan Zorluklar

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencileri sosyolojik olarak ele alan çalışma da öğrencilerin çağrı merkezi sektöründe yaşadığı olumsuz ve olumlu durumlar incelenmiştir. Özellikle mezun öğrencilerin çağrı merkezi sektörlerinin iş koşullarında ekonomik, sağlık ve sosyal alanlarındaki emekleri araştırılmıştır. Bu bağlamda üniversiteden mezun olan işsiz öğrenciler masa başında çalışabileceği sektörlerden biri olan çağrı merkezlerine yönelmektedir. Günde 11 saat ve hatta ekstra mesailerle daha fazla çalışan üniversite mezunu öğrenciler bulunmaktadır. Bu farklılık sektörlerin hizmet, kamu veya özel olmasıyla ilintilidir. Dolayısıyla üniversite öğrencilerinin bedensel ve zihinsel olarak harcadıkları çabanın emeğini tam olarak alıp almadıkları incelenmiştir. Bu çalışma diğer çalışmalardan farklı olarak çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeklerini Van ili örneği üzerinden sosyolojik olarak incelemiştir.

Çağrı merkezleriyle ilgili farklı konularda çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Çağrı merkezlerinin sosyolojik olarak ele alındığı bu çalışma da çağrı merkezleriyle maddi olmayan emek kavramları birlikte ele alınmakta ve konu ilk kez Van ili üzerinden araştırılmıştır. Bu çalışma çağrı merkezi sektörlerinin daha iyi tanınması ve üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeklerinin nasıl sömürüldüğünü ortaya koyması açısından önem arz etmektedir. Üniversite mezunu öğrencilerin, işsizlik sürecinde çalışmak için kendilerine uygun buldukları çağrı merkezi sektörü, öğrencilerin daha çok bu alana yönelmesine ve bu durum sektörün çalışanlar üzerinde bir tahakküm uygulamasına neden olduğu düşünüldüğünden konu itibariyle

araştırılmaya uygun görülmüştür. Yapılan bu çalışma sonucunda çağrı merkezi sektörlerinin çalışma koşullarının iş sağlığı ve güvenliğine uygun olup/olmadığı ve öğrencilerin ne kadar sömürüye açık olduğu tespit edilmiştir. Çalışma çağrı merkezi sektörleri (Kamu, Finans, Hizmet vb.) arasındaki farkları da araştırarak üniversite mezunu öğrencilerin karşılaştıkları olumlu/olumsuz durumlar karşılaştırılarak incelenmiştir. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin koltuğa bağlı bir robot gibi saatlerce çalışması kas ve iskelet yapısı, göz ve kulak hastalıkları gibi vücutta çeşitli hastalıklara neden olduğu ve çalışma sürelerinin haftanın 6 günü 09.00- 19.00 arasında olması öğrencilerde meydana gelen durumların araştırılması açısından önemli görülmüştür.

2022-2023 yılında Van'da çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrenciler üzerine yapılan bu sosyolojik çalışma öğrencilerin maddi olmayan emeklerini konu almaktadır. Araştırma, eğitim sektöründe ve onun içinde de Yüksek Öğretim Kurumlarında eğitim gören üniversite mezunu öğrencileri kapsamıştır. Bu bağlamda araştırma Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi ile sınırlandırılmıştır. Van dışındaki eğitim kurumlarında öğrenim gören öğrenciler çalışmanın dışında tutulmuştur. Çalışma; zaman, maliyet, ulaşım vb. kısıtlamalardan dolayı sadece Van iliyle sınırlandırılmıştır. Verilen cevaplar katılımcıların vereceği cevaplarla sınırlandırılmıştır. Elde edilen veriler Van ilinde bulunan çağrı merkezlerindeki üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeklerinin değerlendirilmesinde kullanılmıştır. Bu değerlendirme Van ili kapsamında sınırlandırılmıştır. Diğer araştırmalarda da olduğu gibi çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunlarının maddi olmayan emeklerini araştıran bu çalışmada da, karşılaşılan zorluklar bulunmaktadır. Bu zorluklar;

- Yapılan görüşmeler yüz yüze görüşmelerle elde edilmiş ve aktarılan notlar katılımcıların verdikleri cevaplarla sınırlandırılmıştır. Bu nedenle katılımcıların sorulara verecekleri cevapların doğru ve samimi olduğu varsayılmıştır.
- Çalışma konusunun özel bir grup üzerinden yapılıyor olması, çalışma grubunun sadece üniversite mezunu öğrencilerle yapılmasını zorunlu kılmıştır.
- Saha araştırmasında ses kayıt cihazının kullanılması, güvensizlik ve iş yaşamının ifşa edilme korkusundan dolayı bazı katılımcıların görüşmeyi reddetmesine bazı katılımcıların ise üstü örtülü yanıtlar vermesine neden olmuştur. Bu sahada sık karşılaşılan zorluklardan birisidir.
- Araştırma sonucunda elde edilen veriler sadece Van ili kent merkeziyle sınırlı tutulmuş ve herhangi bir genelleme yapılmamıştır. Çünkü diğer illerin sosyo-demografik ve

ekonomik özellikleri göz önüne alındığında, aynı çalışmanın farklı illerde yapılmasının farklı sonuçlar ortaya koyacağı varsayılmaktadır.



3. ARAŞTIRMA BULGULARI VE ANALİZ

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeklerini nitel araştırma yöntemiyle araştıran çalışmanın bu bölümünde Van genelinde çağrı merkezi sektörlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin cinsiyet dağılımı ve eğitim durumları verilmiştir. Bu bölümün diğer bir konusu Van genelinde çağrı merkezlerinin kamu, finans, hizmet ve telekomünikasyon sektörlerinde çalışan 20 üniversite mezununa ait demografik bilgiler verilmiştir. Demografik bilgilerden sonra çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilere çağrı merkezleri iş koşulları, çağrı merkezlerinde yaşanan maddi olmayan emeği, emek sömürsünü ve üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezlerinde yaşadığı olumlu ve olumsuz durumlara dönük sorular sorulmuştur. Elde edilen cevaplar üniversite mezunu öğrencinin çağrı merkezlerinde yaşadıkları maddi olmayan emekleri ve emek sömürsü hakkında bilimsel gerçeklikler sunmaktadır.

3.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Bilgileri

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeğini araştıran bu çalışmanın elde edilen bulgularını analiz etmeden önce katılımcıların sosyo-demografik bilgilerine yer verilmesi araştırmanın daha iyi anlaşılması için önem arz etmektedir. Kamu, Hizmet, Finans ve Telekomünikasyon sektörlerindeki 20 katılımcıya ait demografik bilgilere yer verilmiştir. Katılımcılara ait özel bilgiler anayasanın 20. Maddesinde belirtilen 6698 sayılı kişisel verilerin korunması kanunu gereği gizli tutulmuştur. Bu bağlamda katılımcılara verilen K1, K2, K3 şeklindeki kodlamalarla sosyo-demografik profilde katılımcılara ait; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mezun olunan bölüm, çağrı merkezlerinde kaç yıl çalıştıkları, ne kadar maaş aldıkları, hanenin toplam aylık gelir ve hanede yaşayan kişi sayısına ait bilgilere yer verilmiştir. Çalışmaya katkıda bulunan kişilerin daha iyi tanınması için katılımcılara ait sosyo-demografik bilgilere aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Ekonomik ve Demografik Bilgileri

Katılımcılar	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Hangi Bölümden Mezun Oldunuz?	Kaç Yıldır Çağrı Merkezinde Çalışıyorsunuz?	Ortalama Ne Kadar Maaş Alıyorsunuz	Hanenizin Toplam Aylık Geliri Ne Kadar?	Evde Toplam Kaç Kişi Yaşıyor?
K1 (Kamu)	23	Kadın	Bekâr	Ön Lisans	Çocuk Gelişimi	1 yıl	11.402 TL	20.000 TL	5
K2 (Kamu)	22	Kadın	Bekâr	Ön Lisans	Çocuk Gelişimi	1 yıl	11.402 TL	50.000 TL	5
K3 (Kamu)	25	Kadın	Bekâr	Lisans	İktisat	5 ay	11.402 TL	20.000 TL	6
K4 (Kamu)	22	Kadın	Bekâr	Ön Lisans	Anestezi	10 ay	11.402 TL	40.000 TL	4
K5 (Kamu)	20	Kadın	Bekâr	Ön Lisans	Büro Yönetimi	11 ay	11.402 TL	25.000 TL	7
K6 (Hizmet)	28	Erkek	Evli	Lisans	Kamu Yönetimi	2 yıl	11.402 TL	11.402 TL	4
K7 (Hizmet)	26	Kadın	Bekâr	Ön Lisans	Diyaliz Teknolojileri	1 yıl	11.402 TL	50.000 TL	6
K8 (Hizmet)	21	Erkek	Bekâr	Lisans	İnşaat Mühendisi	2 ay	11.402 TL	20.000 TL	4
K9 (Hizmet)	28	Erkek	Bekâr	Ön Lisans	Spor Bilimleri	2 yıl	11.402 TL	30.000 TL	4
K10 (Hizmet)	22	Kadın	Bekâr	Ön Lisans	Halkla İlişkiler	2 yıl 5 ay	11.402 TL	35.000 TL	7
K11 (Finans)	29	Erkek	Bekâr	Ön Lisans	Halkla İlişkiler	8 ay	11.402 TL	20.000 TL	7
K12 (Finans)	24	Erkek	Bekâr	Lisans	Psikoloji	1 yıl	11.402 TL	40.000 TL	6
K13 (Finans)	23	Kadın	Bekâr	Ön Lisans	Büro Yönetimi	2 yıl	11.402 TL	15.000 TL	7
K14 (Finans)	24	Kadın	Bekâr	Lisans	İç Mimar	1 yıl 8 ay	11.402 TL	60.000 TL	3
K15 (Finans)	21	Erkek	Bekâr	Ön Lisans	Fotoğrafçılık/Kamera manlık	1 yıl	11.402 TL	25.000 TL	8
K16(Telekomünikasyon)	22	Kadın	Bekâr	Ön Lisans	Moda Tasarımı	1 yıl 5 ay	11.402 TL	25.000 TL	4
K17(Telekomünikasyon)	23	Kadın	Bekâr	Ön Lisans	Büro Yönetimi	9 ay	11. 402 TL	25.000 TL	6
K18(Telekomünikasyon)	25	Kadın	Bekâr	Ön Lisans	Çocuk Gelişimi	1 yıl 5 ay	11.402 TL	11.402 TL	5
K19(Telekomünikasyon)	27	Kadın	Bekâr	Ön Lisans	İlahiyat	1 yıl 5 ay	11.402 TL	30.000 TL	6
K20(Telekomünikasyon)	29	Kadın	Evli	Lisans	Coğrafya	1 yıl 5 ay	11.402 TL	11.402 TL	2

Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeğini konu alan bu nitel çalışmanın tablo 1’de katılımcıların sosyo- ekonomik bilgileri verilmiştir. Verilen bilgiler arasında; katılımcılara ait kodlamalar, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mezun oldukları bölümler, çağrı merkezinde kaç yıldır çalıştıkları, ortalama ne kadar maaş aldıkları, hanelerinin aylık geliri ve hanede yaşayan kişi sayıları bulunmaktadır. Tablo 1’de katılımcılar sütununda belirtildiği üzere 5 kamu sektörü, 5 hizmet sektörü, 5 finans sektörü ve 5 telekomünikasyon sektörü olmak üzere toplam da 20 katılımcı ile görüşme yapılmıştır. K1, K2, K3, K4 ve K5 kamu sektörüne ait katılımcıları gösteren kodlamalardır. K6, K7, K8, K9 ve K10 hizmet sektörüne ait katılımcıları belirten kodlamalardır. K11, K12, K13, K14 ve K15 finans sektörüne ait katılımcıları gösteren kodlamalardır. K16, K17, K18, K19 ve K20 telekomünikasyon sektörüne ait katılımcıları belirten kodlamalardır.

Yapılan görüşmeler 20-29 yaş arasındaki farklı kişilerle yapılmıştır. Bu kişiler 14 kadın 6 erkekten oluşmaktadır. Bu görüşmeler 2 evli 18 bekâr katılımcıyla gerçekleşmiştir. 14 Ön lisans ve 6 lisans düzeylerinde eğitim görmüş; Çocuk Gelişimi, İktisat, Anestezi, Büro Yönetimi, Kamu Yönetimi, Diyaliz Teknolojileri, İnşaat Mühendisi, Spor Bilimleri, Halkla İlişkiler, Psikoloji, İç Mimar, Fotoğrafçılık ve Kameramanlık, Moda Tasarımı, İlahiyat ve Coğrafya bölümlerden mezun olmuş veya okumakta olan öğrencilerle yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır.

Katılımcıların çağrı merkezlerinde çalışma süreleri 2 ay ve 2 yıl 5 ay aralığında değişmektedir. Katılımcıların aylık gelirleri belirlenirken asgari ücret sınır olarak belirlenmiş ve katılımcıların tümünün asgari ücret(11.402 TL) aldığı tespit edilmiştir². Katılımcılara hanenin aylık geliri sorulduğunda ise 11.402 TL - 60.000 TL arası farklı yanıtlar alınmıştır. Hanede yaşayan kişi sayısı 2-8 arası değişkenlik göstermiştir. Bu doğrultuda sorular sorularak kişilerin sosyo-ekonomik durumları tespit edilmeye çalışılmıştır.

3.2. Van İli Çağrı Merkezi Verileri

Van genelinde çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeğini araştıran bu çalışma kapsamında tablo 2’de 2023 yılında Van genelinde

² 2022-2023 yılları arası mevcut asgari ücret tutarı 11.402 TL’dir.

telekomünikasyon, perakendecilik, 112 acil, CMC ve Webhelp gibi sektörlerde çalışan müşteri temsilcilerine ait bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 2: Van’da 2023 Yılı Çağrı Merkezleri Veri Dağılımı

SEKTÖRLER	ÇALIŞAN SAYISI	KADIN SAYISI	ERKEK SAYISI	LİSE MEZUNU SAYISI	ÖN LİSANS/ LİSANS MEZUNU SAYISI
1)Telekomünikasyon(Turcell, Vodafone, Türk Telekom vb.)	412	183	229	247	165
2) Perakendecilik(Beyaz eşya ve diğer satış mağazaları vb.)	226	101	125	125	101
3) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü	188	92	96	75	113
4) CMC(Customer Manegement Center) Şirketleri	2600	1820	780	1430	1170
5) Webhelp (Bankalar, kamu kurumları vb.)	4000	2500	1500	1560	2440

Yukarıdaki tabloda Van ilindeki çağrı merkezi sektörlerinde çalışanların sayıları, cinsiyet dağılımları ve eğitim durumları verilmiştir. Tabloda erişilen bilgilere belirtilen sektörlerde yüz yüze görüşülerek bilgiler alınmıştır. Kurumlardan elde edilemeyen bilgiler işletmelerin bağlı olduğu illerdeki Müdürlükler/Asistler/İstasyonlardan elde edilmiştir. Bu kurumlarla ilgili Van’da Kurulu çağrı merkezi sayısı sınırlı olmaktadır. 2022’de Ziraat Bankası çağrı merkezi yeni kurulmuş olup sistem henüz oturmadığından Van’daki bankaların merkez Ankara’dan yürütüldüğü tespit edilmiştir. Van’da çağrı merkezi çalışanlarıyla ilgili erişilen bilgiler yukarıdaki tabloda verilmiştir. Bu bağlamda telekomünikasyon sektöründe 412 kişi çalışmaktadır. Bunların 183’ü kadın 229 erkektir. Yani bu sektörde erkekler daha fazla istihdam etmektedir. Bu sektörde çalışanların %60’ı lise, %40 üniversite mezunları oluşturmaktadır. Perakendecilik sektöründe 101 kadın 125 erkek toplam 226 kişi çalışmaktadır. Bunların %55’i lise mezunu %45’i üniversite mezunu olmaktadır. Van 112 acil çağrı merkezi müdürlüğü çağrı merkezinde 92 kadın 96 erkek olmak üzere toplamda 188 kişi çalışmaktadır. 112 Acil Çağrı Merkezi Çalışanlarının yaklaşık %40 lise %60’ı ise üniversite mezunu olmaktadır. Van’da CMC(Customer Managet Center) müşteri yönetim çağrı merkezi şirketlerinde 1820 kadın 780

erkek olmak üzere 2600 kişi çalışmaktadır. CMC’de çalışanların %55 lise %45’i üniversite mezunu olarak tespit edilmiştir. Webhelp (çok kanallı iletişim hizmeti sistemi) Van’daki bankaların ve diğer kamu kuruluşlarının çağrı merkezi sistemlerini oluşturan Avrupa sektör liderliği olan bir ağıdır. Bu sektörde 2500 kadın ve 1500 erkek olmak üzere 4000 kişi istihdam etmektedir. Merkezi İstanbul’da olan ve Türkiye geneli işlemleri yürüten bu kuruluş sisteminde Van’da çalışan 4000 kişinin %39’u lise %61’i üniversite mezunu olarak tespit edilmiştir.

3.3. Üniversite Mezunlarını Çağrı Merkezlerine Yönlendiren Nedenlere Dair Bulgular

İnsanlar yaşamlarını sürdürebilmek için yemek, içmek, barınmak gibi en temel haklarını doğal olarak kullanmak zorundadırlar. İçinde bulundukları toplum nezdinde şekillenen bireyler; sosyal, ekonomik, eğitim, sağlık gibi iş alanlara yönelerek topluma hizmet etmektedirler. İlk eğitim yuvası olan aileden sonra okul hayatına atılan bireyler, eğitim gördükten sonra işe başlamaktadırlar. Üniversite mezunu öğrenciler okudukları bölümden atanamama veya sosyo-ekonomik durum yetersizliği gibi sebeplerden dolayı işsiz kalmaktadır. İstihdam yetersizliği, ekonomik durgunluklar, işgücü ve eğitim politikalarının yetersizliği gibi sorunlar işsizliğin sebepleri arasında görülmektedir. Bu sorunlar son yıllarda genç ve eğitimli nüfusun işsizliğinin artış göstermesine neden olmuştur. Dolayısıyla Türkiye’de genç ve eğitimli nüfus arasında görülen işsizlik oranı AB ve OECD ülkelerine göre oldukça yüksek olarak görülmüştür(Akgün, 2019:15). İşsizlik sürecinde yaşanan sosyo-ekonomik sorunlardan kurtulmak için çeşitli iş kollarına başvuran öğrenciler; home-office, asgari ücret, sigorta gibi sebeplerden dolayı çağrı merkezi sektörlerine yoğunlaşmışlardır. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrenciler, çağrı merkezlerinde çalışmaya başlamadan önce işsizlik nedeniyle maddi ve manevi sorunlar yaşamaktadır. Bunlar; ekonomik yetersizlik, umutsuzluk/hayal kırıklığı/korku, toplumdan dışlanma ve davranış bozukluğu, iş gücünde yetenek kaybı, siyasete güvenmeme, suça yönelme, fiziksel ve psikolojik sağlık sorunları, öz güven yitirme, bilgi-beceri kayıpları olduğu görülmüştür(Akgün, 2019:75).

“Kendi ayaklarım üzerinde durmak için. Ekonomik özgürlüğümü sağlamak için. Ailemden para almamak için. Van’da iş koşulları sınırlı olduğu için çağrı merkezine yöneldim”(K7, Kadın, Y:26, Ön Lisans, Hizmet Sektörü)

“Valla hem eğitim hem sosyal hem de ekonomik olarak Van’dayız, iş olanağı yok. Eğitim olarak da atanamadık. Başka bir çarem olmadığı için çağrı merkezinde çalışıyorum”(K9, Erkek, Y:28, Ön Lisans, Hizmet Sektörü)

Araştırmada üniversite mezunu öğrencileri çağrı merkezlerine yönlendiren nedenlere ilişkin elde edilen bulgular ve öğrencilerin yaşadıkları sıkıntılar dile getirilmiştir. Öğrencilerin mezun olduktan sonra işsiz kaldıkları ve bu süreçte yaşamış oldukları ekonomik, sosyal, sağlık vb. sorunların onları çağrı merkezine yönlendirmede etkisi olduğu tespit edilmiştir. Eğitim hayatlarını tamamladıktan sonra mezun oldukları bölümünden atanamayan ve iş bulamayan gençler; kendi ihtiyaçlarını karşılamak, ekonomik olarak kendi ayakları üzerinde durmak, ailelerine destek olmak ya da eğitim hayatları için Yüksek Öğretim Kurumlarından edindikleri kredi borçlarını ödemek gibi sebeplerden ötürü içinde bulundukları koşullarda kendilerine en uygun işi seçmek zorunda kalmışlardır. Özellikle yüksekokul, yüksek lisans vb. mezun gençler gördükleri eğitimlerin kıymetinin bilinmesini istemekte ve karşılığını almak için yüksek ücret beklentisi içine girmektedir. Üniversite öğrencileri yıllarca okuyarak edindikleri bilgilerle kendi alanlarında tecrübe kazanmak, ekonomik olarak refaha ulaşmak ve sosyal olarak kendilerini gerçekleştirmek amacıyla daha uzun süre işsiz kalmaktadır (Okkalı ve Şanalımış, 2005'den Akt: Akgün, 2019:35)

Türkiye İstatistik Kurumuna (TÜİK) göre işsizlik oranı en yüksek bölge %17,2 ile TRB2 (Van, Muş, Bitlis, Hakkâri) bölgesidir (TÜİK, 2023). Dolayısıyla Van kentinde iş bulmanın zor olması ve iş koşullarının kötü olmasını göz önünde bulunduran öğrenciler, yıllarca okumanın da vermiş olduğu tecrübe ile kendilerine en uygun düşündükleri masa başı işlere yönelmişlerdir. Bu bağlamda bedenlen değil de zihinsel becerilerin ön planda bulunduğu çağrı merkezi sektörlerini Van koşullarında en iyi iş olarak görüp tercih etmişlerdir. Her ne kadar çağrı merkezi sektörü zihinsel becerilerin ön planda olduğu bir sektör olsa da sürekli masa başında oturup aynı şeyleri tekrar eden bir robot gibi emek sarf etmek işsizliğin neden olduğu bir emek sömürü biçimi haline gelmiştir. Üniversite mezunlarının çağrı merkezlerine yönelmelerinin bir başka nedeni; Van'ın iş koşullarında asgari ücretin verildiği sektörlerin çok az olmasıdır. Dolayısıyla asgari ücret, işçiye bir günde çalışmasının karşılığında ödenen ve işçinin; beslenme, sağlık ve ulaşım gibi temel ihtiyaçların güncel fiyatlara göre belirlenerek asgari düzeyde karşılanmasıdır. Asgari ücrete çalışmak için çağrı merkezi sektörüne başvuranlar kadar, iş koşullarının zorluğu ve iş imkânının yetersizliği nedeniyle çağrı merkezinde çalışamayan ve asgari ücret dahi alamayan öğrenciler de bulunmaktadır (Korkmaz, 2007'den Akt: Akgün, 2019:56).

Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezine yönelmelerinin bir diğer sebebi işin home-office olmasıdır. Yani evden çalışmanın vermiş olduğu rahatlık ve dışarda giderlerin fazla olması sebebiyle öğrenciler bu sektöre

yönelmişlerdir. Çünkü yol parası, yemek parası ve yolda kaybettikleri zaman vb. birçok durumu göz önüne aldıkları için evde olmanın daha avantajlı olduğunu düşünmüşlerdir. Özellikle çağrı merkezinde çalışan kadın öğrenciler, çalışma koşulları bağlamında çağrı merkezi işinin home-office olmasını özellikle tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Çünkü hem fiziksel ve mental olarak uygun olduğunu hem de gece dışarda olmanın tehlikeli olabileceği ve ailelerinin de bu durumdan kaynaklı home-office olmasını istediklerini vurgulamışlardır. Çağrı merkezlerinde çalışan kadın üniversite mezunlarının çağrı merkezlerinde çalışmalarının bir diğer sebebi yaşadıkları şehrin etkisinin olduğu görülmüştür. Bu bağlamda kadın üniversite öğrencileri, çağrı merkezi sektörü iş koşullarını Van'ın toplumsal norm ve değerlerine göre kadınlar için daha uygun olduğunu belirtmişlerdir. Toplumsal cinsiyet bağlamında toplumun kadınlara yüklediği anlamlar ve görevler kültürel olarak farklılık göstermektedir. Temeli kız çocuklarını okutmayan zihniyetle oluşan bir toplumda kadınların işsizlik sürecinde yaşadığı sıkıntılar erkeklere oranla daha yüksektir. Genel olarak Türkiye'de kadınların işsizlikle karşılaşma ihtimali erkeklere göre daha fazladır(Durmuş, 2020:86). Dolayısıyla kadınlara yüklenen görevler olduğu gibi erkeklere yüklenen görevlerde bulunmaktadır. Erkekler sürekli eve ekmek getiren ve sürekli çalışan konumunda olduğu için işsizlik durumunda daha fazla duygusal ve psikolojik çöküş yaşayabilmektedir. Yapılan araştırmada cinsiyet temelli bulgular ele alındığında, erkek öğrencilerin işsizlik kaygı düzeyinin kadın öğrencilere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir(Kıcır, 2010:83).

Mezun oldukları bölümden yıllarca atanamayan üniversite öğrencileri, çağrı merkezlerini bir kariyer kapısı olarak görüp kalıcı olarak çalışmaya başlamışlardır. Üniversite öğrencileri atanamamanın vermiş olduğu hayal kırıklığı ve okumaya dair güvensizlik gibi nedenlerle birlikte çağrı merkezlerinde görevde yükselme potansiyellerinin olduğunu düşünüp özel sektöre yönelmişlerdir. Çağrı merkezlerini kurumsal firma olarak gören üniversite mezunu öğrenciler, müşteri temsilciliğini rahat ve güzel bir iş olarak görmüşlerdir. Üniversite mezunlarını kişisel gelişim bağlamında çağrı merkezlerine yönlendiren diğer nedenler; durağanlıktan kurtulup aktif bir yaşam sürmek, iletişim becerilerinde dil ve diksiyonunu düzeltmek veya kendilerini geliştirmek ve insanlara yardımcı olup onlarla iletişime geçmektir.

“Ekonomik yetersizliklerden dolayı çağrı merkezinde çalışıyorum, başka bir işlere başvurmamaktan öte bölümümden atanamamam daha doğrusu başka bir iş bulamamam. Çağrı merkezinde çalışmamın başka bir sebebi de asgari ücrete başka iş bulamamam. Diğer işlerin ücretlerinin düşük olması, çağrı merkezi koşullarının home-office olması nedeniyle çağrı merkezinde çalışıyorum”(K2, Kadın, Y:22, Ön Lisans, Kamu Sektörü)

Birçok birey temel yaşam eğitimlerini ailelerinin yanında tamamladıktan sonra hayatlarını şekillendirmek ve geleceğini oluşturmak için okul hayatına atılmaktadır. Okul hayatında edindikleri bilgilerle yaşamlarını idame eden öğrenciler, mezun olduktan sonra ihtiyaç duydukları ve hayallerini kurdukları mesleği yapmak istemişlerdir. Fakat mezun olduktan sonra okudukları bölümün iş istihdam koşulları doğrultusunda hemen atanamama ihtimalleri bulunmaktadır. Mezun olduktan sonra belli sınavlar ve mülakatlara tabi tutulan öğrenciler atanamadıkları zaman tekrar tekrar sınavlara girmektedir. Bu süre zarfında öğrencilerin işsiz kalması kaçınılmaz olmaktadır. Bu işsizlik sürecinde gerekli maddi ve manevi ihtiyaçlar öğrencileri başka alanlara sevk etmektedir. Öğrenciler ise yaşadıkları şehrin koşullarından kendi özel durumlarına kadar birçok noktayı düşünerek kendilerine uygun bir iş aramaktadır. Dolayısıyla yaşanan bu durum öğrencileri kendilerine uygun buldukları çağrı merkezi sektörlerine yönlendirmektedir. Son yıllarda revaçta olan çağrı merkezi sektörlerinin ani yükselişi bu doğrultuda gelişmektedir. Oğuz'a göre(2019:31) çağrı merkezi sektörünün %10'unun orta öğretim %18,5'inin ön lisans, %58,1'inin lisans ve %13,4'ünün ise yüksek lisans mezunu olduğu saptanmıştır. Bu veriler çağrı merkezi sektörlerinde çalışanların çoğunluğunun farklı branşlardan mezun gençler olduğunu göstermektedir.

“Hem madden hem manen insan kendini yetersiz hissediyor. Gerçekten çağımızda, günümüzde üniversite öğrencileri hiçbir şekilde kendi bölümünden çabuk bir şekilde atanamadıkları için psikolojikmen sınav yükü ile çok kötü etkileniyor. Hem ekonomikmen hem de bedenen açıkçası çalışmak zorunda hissediyorsun kendini” (K3, Kadın, Y:25, Lisans, Kamu Sektörü)

“İlk etapta ben psikoloji mezunuyum kendi bölümümle ilgili iş aradım birkaç dersane ve özel eğitim merkezi sordum. Ancak olmayınca ve iş bulamayınca mecburen çağrı merkezine kaldım diyebilirim. Hani iş bulamadığım için aslında biraz daha çağrı merkezine yönelmiş oldum. Mezun olduğum bölümün iş imkânının kısıtlı olmasından dolayı çağrı merkezine yöneldim. Ayrıca çok mobbing oluyor ve istediğimiz maaşı da alamıyoruz” (K12, Erkek, Y:24, Lisans, Finans Sektörü)

Çağrı merkezi sektörleri en az lise mezunu olmak ve 35 yaşını geçmemek şartıyla her yıl binlerce kişiye iş istihdam alanı yaratmaktadır. Bu bağlamda üniversite öğrencilerinin son yıllarda yoğunlaştığı çağrı merkezi sektörlerinde yaşanan maddi olmayan emek, gündeme gelmiştir. Edinilen bilgiler arasında öğrencilerin mezun olduktan sonra kolay atanamadıkları, kendilerini boşlukta hissettikleri ve çalışmaları gerektiği tespit edilmiştir. Bu durumda hem maddi hem de manevi olarak kendilerini yetersiz hisseden üniversite öğrencileri atanamamanın ve sınav yükünün psikolojilerini olumsuz etkilediğini belirtmiştir. Çağrı merkezinde çalışan

üniversite mezunu öğrenciler, Van koşullarında asgari ücret alabilecekleri başka işlerin çok sınırlı olduğu ve çağrı merkezi iş koşullarının zorluğuna rağmen çağrı merkezinin avantajlı olduğunu vurgulamıştır. Çağrı merkezi sektörlerini tercih eden üniversite mezunu öğrenciler bu sektörde işe başlamayı yeni bir hayat kurmakla ilişkilendirmişlerdir. Yeni ortamlar edinmek, kendi bütçelerini oluşturmak, kariyer yapabilmek, yeni bir düzen oluşturmak ve sosyalleşmek için çağrı merkezi sektörüne yöneldiklerini belirtmişlerdir.

“İşsizlikten dolayı intiharı bile düşündüm. Çünkü çok sıkıntı yaşadım. Yoksulluğun, parasızlığın neden olduğu birçok sorundan dolayı intiharı düşündüğüm zamanlar oldu. Yani daha çok ekonomik sıkıntılardan dolayı çağrı merkezine yöneldim” (K15, Erkek, Y:21, Ön Lisans, Finans Sektörü)

Sosyal yaşamın işleyişinde temel rol oynayan ekonominin insan hayatının idame edilmesinde çok önemli olduğu tartışılmaz bir gerçektir. Bireyler doğan, yaşayan ve ölen canlılardır. Yaşam sürecinde bireyler içinde bulundukları topluma göre şekillenerek onlar gibi yaşamaktadır. Toplumsal yapıyı oluşturan eğitim, kültür, sağlık ve ekonomi gibi unsurlarla birlikte topluma adapte olmaya çalışan bireyler içinde yaşadıkları toplumun bir parçası olarak topluma hizmet etmektedir. Çalışma çağına girmiş ve çalışma yeterliliğine sahip bireyler sosyo-ekonomik olarak kendi yaşamlarını devam etmek zorundadır. Bu durum toplumun bireylere dayattığı ve birey olmanın koşullarından biridir. Üniversite hayatını tamamladıktan sonra belli bir süre herhangi bir işte çalışamayan kişiler işsizlikle mücadele etmektedirler. İşsiz kişiler bu süreçte ekonomik ve sosyal olarak bazı sorunlar yaşamaktadır. Üniversiteden mezun olan bu işsiz gençler, sosyo-ekonomik olarak toplumda belirlenen herhangi bir statüye yerleşemeyen, çevrelerindeki kişilerin sürekli eleştiri odağında olan ve sırf işsiz kalamamak için uzmanlık alanlarının dışında çalışmaya itilen kişilerdir. Aile, akraba ve arkadaşlarının fiziksel ve psikolojik baskıları altında kalan üniversite öğrencileri, çevrelerindeki bireylerin yönlendirmesiyle çağrı merkezlerinde çalışmaya başlamışlardır. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunları arasında en çok çalışmaya yönlendirilen ve çalışmak zorunda kalanlar evli bireylerdir. Bu kişilerin evli, çocuklu ve sorumluluklarının daha yoğun olması, toplumun ve içinde bulunulan koşulların çalışmayı dayatmasına neden olmuştur. Dolayısıyla işsiz kalmamak için bu bireyler her işi yapmaya mecbur hissederek çağrı merkezi sektörlerine yönelmektedir (Aydemir, 2018:21).

Çalışma kapsamında yapılan görüşmeler neticesinde, katılımcıları çağrı merkezlerine yönlendirme de aile, akraba ve arkadaşlarının etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda çağrı merkezi sektöründe işe başlayan üniversite mezunu öğrenciler, çevrelerinden edindikleri

bilgiler ve öneriler doğrultusunda içinde bulundukları sosyo-ekonomik koşullarında etkisiyle çağrı merkezlerinde çalışmaya başlamışlardır. Üniversite öğrencileri, işsizlik sürecinde çevrelerindeki kişilerin çağrı merkezlerinde çalışmalarından edindikleri gözlemler doğrultusunda çağrı merkezlerine yönelmişlerdir. Van'ın iş şartları ile çağrı merkezlerinin iş koşullarını karşılaştıran üniversite öğrencileri yıllarca okumanın da vermiş olduğu birikimle zihinsel işlevlerini kullanabilmek ve masa başında çalışabilmek için çağrı merkezi işine girmişlerdir. Bu noktada çağrı merkezi sektörlerinin olumsuz iş koşulları yüzünden çağrı merkezinde çalışmayı önermeyen kişiler olmasına rağmen içinde bulundukları zorlu koşullar üniversite mezunu öğrencileri, çağrı merkezlerine yönlendirmiştir. Üniversite öğrencilerinin işe girme noktasında çevrelerinden gördüğü toplumsal baskı ve sosyo-ekonomik olumsuz durumlar üniversite mezunu öğrencileri çağrı merkezinde çalışmak zorunda bırakmıştır.

‘‘Şöyle komşumuzun bir kızı vardı zülal ismi, ablamın da aynı zamanda arkadaşı oluyor. Ben daha okulun son dönemlerindeyken okul bittikten sonra işe gireceğimi söylüyordum zaten o da çağrı merkezinde çalışıyordu ‘bence muhakkak girmelisin rahat bir iş, özellikle sen yapabilirsin çünkü senin ikna kabiliyetin var’ diyordu. Aklıma sokmuştu bende zaten okul bittikten sonra birkaç iş sektörüne baktım olacak gibi değil o şekilde çağrı merkezine yöneldim’’(K4, Kadın, Y:22, Ön Lisans, Kamu Sektörü)

‘‘Doğrusu hali hazırda çalıştığım şirkette bir arkadaşımın tavsiyesi üzerine ‘ya bir işe gir sabit bir gelir olsun’ diyerek beni bu işe yöneltti. Bende bu yüzden seçtim ve girdim bu işe’’(K6, Erkek, Y:28, Lisans, Hizmet Sektörü)

Çevrelerindeki kişilerin çağrı merkezinde çalıştığı ve bazı sektörlerde iş koşullarının rahatlığını gören üniversite mezunu öğrenciler, çoğu zaman da bir tavsiye üzerine iş başvurularını yapmış veya yaptırmıştır. İş arama sürecinde üniversite mezunlarının bazıları sosyal çevrenin etkisinin olmadığını belirterek kurumsal iş yerlerine bizzat müracaat edip CV’lerini bırakıp ya da çeşitli internet sitelerindeki çağrı merkezi müşteri danışmanlığı iş başvurusunda bulunduklarını ifade etmişlerdir. Yapılan görüşmelerden anlaşıldığı üzere işe başlayan öğrenciler çevrelerini de etkileyerek akraba veya arkadaşlarının da çağrı merkezlerinde çalışmalarına etkide bulunmuştur. Sosyal çevrenin etkisiyle birlikte üniversite mezunlarının çağrı merkezine yönelmeleri; iş bulamamalarından, işin home-office olması ve asgari ücretin verilmesi gibi sebeplerden de kaynaklandığı görülmüştür.

‘‘Yani şöyle söyleyeyim kimse beni yönlendirmedi. Ben daha çok kendi etrafıma bakarak yöneldim. Tabi ki de çağrı merkezinde çalışan arkadaşlarım vardı. Fakat farklı projelerde çalışıyorlardı. Öneren oldu fakat tamamen kendi çabamla çağrı merkezine’’

girdim, uygulama üzerinden kariyer.net uygulaması üzerinden başvuru yapıp işe alındım. Yani herhangi birinin yönlendirmesi olmadı. Sadece çevremden kendim gördüm, başvurduğum’’(K17, Kadın, Y:23, Ön Lisans, Telekomünikasyon Sektörü)

Toplumun en küçük temel birimi ailedir. Bireyler ilk eğitimini ailesinin yanında aldıktan sonra eğitim hayatına atılmaktadır. Dolayısıyla ebeveynler eğitimlerini tamamlayan öğrencisinin kendi ayaklarını üzerinde durup mesleğini yapmasını ve sosyo-ekonomik olarak refaha ulaşmasını istemektedir. Üniversiteden mezun olduktan sonra atanamayan öğrenciler işsizlik sürecinde ailelerine hâlâ bağımlı kalmaktadır. Bu bağlamda çocuklarının çalışmasını isteyen aileler işsizlik sürecinde çocuklarını uygun gördükleri işlere yönlendirmişlerdir. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeği üzerine yapılan bu araştırma, işsiz kalan öğrencilerin çağrı merkezinde çalışmaya başlamaların da ailenin etkisi ve ailenin bakış açısını incelemiştir. Elde edilen bulgular Van’da işsiz kalmış üniversite mezunlarının iş ararken ailelerinin etkisi ve yönlendirmesiyle çağrı merkezlerinde çalışmaya başladıkları tespit edilmiştir.

Çağrı merkezi iş koşullarının home-office olması, asgari ücretin verilmesi ve sigortanın olması nedeniyle ailelerin çağrı merkezi sektörüne olumlu baktıkları tespit edilmiştir. Van’ın iş koşullarının sıkıntısından dolayı çocuklarının çağrı merkezinde iş bulmalarına ilk başta inanamayan ve şaşırان aileler zamanla bu duruma alışmış ve onaylamışlardır. Çünkü çağrı merkezi sektörlerini tanımadıkları için işin eve taşınmasıyla işle ilk kez karşılaşmışlardır. Van il sınırları içerisinde son dönemde rağbet gören çağrı merkezlerinde çalışmak Van’daki aileleri de farklı görüşlere yönlendirmiştir. Van’ın geleneksel norm ve değerlerine göre kadınların çalışması olumlu kabul edilecek bir durum olmadığı için üniversite mezunu birçok kadın işsiz kalmaktadır. Fakat çağrı merkezi sektörünün home-office olması kadınların çağrı merkezlerini daha çok tercih etmesine neden olmuştur. Bu durum toplumsal olarak kadınlarında çalışabileceği alanların olduğunu göstererek ailelerin toplumsal cinsiyet eşitsizliğine bakış açısında değişikliklere neden olduğunu göstermiştir.

‘‘Onların olumlu. Çünkü evde olması onlar için bir güvence oluşturuyor. En azından dışarı çıkmıyor gece eve gelmiyor falan. O yönde avantaj oluyor. Evde olduğu için onaylıyorlar’’(K1, Kadın, Y:23, Ön Lisans, Kamu Sektörü)

Çağrı merkezi sektörlerinin sunmuş olduğu home-office fırsatı özellikle kadın öğrencilerin yoğunlaştığı bir alan haline gelmiştir. Bu bağlamda ailelerin, evde çalışma durumunu bir güvence olarak gördükleri ve özellikle kadınların dışarda çalışmasını istemedikleri için çağrı merkezinde çalışmalarına olumlu baktıkları tespit edilmiştir. Kimi

aileler çocuklarının çağrı merkezi işinde insanlara yardımcı olmalarından ötürü memnun olurken kimi ailelerde çocuklarının çok çalıştıklarını, günlerini öldürdüğünü ve onlarla vakit geçiremediklerini belirtmişlerdir. Bu durum da çocuklarının çok yorgun olduğu ve bunu ailelerine yansıttığı görülmüştür. Bazı ailelerde ekonomik sorunlardan dolayı çocuklarının çağrı merkezinde çalışmasını isteyip işin home-office olmasından dolayı çocuklarının pek yorulmadığını düşünmüştür. Fakat üniversite mezunu öğrenciler, bedensel ve zihinsel olarak iş koşullarından zorluğundan olumsuz etkilenmiştir. Çağrı merkezinde çalışan kimi üniversite mezununa göre iş koşulları çok zorken kimilerine göre ise iş koşullarını normal görülmektedir. Bu durumun farklılığı çağrı merkezi sektörleri arasındaki farklılıklardan kaynaklanmaktadır. Örneğin; bir finans sektöründe çalışan kişi ile telekomünikasyon sektöründe çalışan kişi arasında çalışma koşullarının farklılığı bulunduğu anlaşılmıştır.

“Alistılar, ilk başta tepkililerdi. Çünkü çok zorlanıyordum, çok yoruluyordum hatta bunu onlara da yansıtıyordum onlarda etkileniyordu. Ama şimdi onlarda gayet olumlu buluyorlar. Hani özellikle evde olmam onların çok hoşuna gidiyor”(K19, Kadın, Y:27, Lisans, Telekomünikasyon Sektörü)

“ Yani doğrusu, nasıl olacak, nasıl yapacaksın diye ilk etapta biraz saçma görmüşlerdi. Daha sonradan kendim çalışınca bir emek sarf ettiğimi görünce iyi hoş karşıladılar, iyi ki de girdin dediler”(K12, E, 24, Lisans, Finans Sektörü)

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversiteli öğrencilerin maddi olmayan emeği üzerine yapılan bu nitel çalışmada üniversite mezunlarını çağrı merkezlerine yönlendiren geçici veya kalıcı amaçlar araştırılmıştır. Çağrı merkezi sektörlerinde çalışmaya başlayan üniversiteli öğrencilerin neden çağrı merkezlerinde çalıştıkları ve çağrı merkezinde çalışmaya yönelik hedefleri sorulmuştur. Bu bağlamda öğrencilerin mezun olduktan sonra yaşadıkları; ekonomik, eğitim ve sosyal sorunların öğrencileri çalışmak zorunda bıraktığı belirlenmiştir. Bu sebeplerden dolayı üniversite mezunları, çağrı merkezi sektöründe ya geçici olarak ya da kalıcı olarak işe başlamışlardır. Yaşadıkları olumsuz durumlardan dolayı üniversite mezunu öğrencilerin, ya atanana kadar bu iş sektöründe çalışmayı tercih etmiş ya da kariyer oluşturup ilerlemek için çağrı merkezi sektörünü seçmişlerdir. Yani üniversite mezunu öğrencilerin yaşadığı sorunların farklı olması çalışanların iş hayatında kalıcı veya geçici olarak çalışmalarına neden olmuştur. Çağrı merkezi sektöründe çalışmak o an yaşanan sosyo-ekonomik sorunların giderilmesinde bir araç olarak kullanılmıştır. Fakat tespit edildiği üzere geçici olarak başlayıp kalıcı olarak çalışanlar olduğu gibi kalıcı olarak başlayıp işi bırakanlar da olmuştur. Çünkü üniversite mezunu öğrenciler, çağrı merkezi sektöründe daha önce çalışmadıkları için sektöre ön yargılı yaklaşıp sonradan fikirlerini değiştirmişlerdir. Eskiden geçici olarak algılanan çağrı

merkezi sektöründe çalışmak günümüz koşullarında kariyer yapmak için popüler hale gelmiştir. Çağrı merkezi sektörleri arasında iş koşulları açısından farklılıklar olsa bile başarılı kişilerin kısa sürede yükselebileceği sektörler de bulunmaktadır(Erinç, 2007:61).

“Yani başta bir kalıcılık düşünmüyordum kendi bölümüm üzerinden atamalar sıkıntılı olduğu için bölümümü bırakıp (son dönemde kayıt dondurduktan sonra) işte çalışmaya başladıktan sonra çağrı merkezi üzerinden terfi alabileceğimi, şirket üzerinden yükselebileceğimi öğrendim, şuan kalıcı olarak düşünüyorum. Amacım kendi sınırlarımı görmek, ne kadar iyi olabilirim diye”(K14, Kadın, Y:24, Lisans, Finans Sektörü)

Üniversite mezunu öğrencilerden bazıları özel sektör olmasından dolayı çağrı merkezlerinde çalışmayı kalıcı olarak görmedikleri anlaşılmıştır. Çünkü her bir üniversite öğrencisi kendi alanında uzmanlaşarak devlet dairelerinde hizmet etmeyi amaçlamıştır. Bu amaçlarına ulaşana kadar ve işsizlik sürecinde mağdur olmamak için çağrı merkezlerinde çalışmak zorunda kalmıştır. Üniversite mezunları, sınırları içinde bulundukları Van ilinin olumsuz iş koşullarını göz önüne alarak kendilerine uygun gördükleri çağrı merkezi sektörlerine yönelmişlerdir. Üniversite mezunu öğrenciler, ilk olarak çağrı merkezi müşteri hizmetleri biriminde çalışmaya başlamışlardır. Üniversite mezunu öğrenciler bu birimde sürekli çalışmayı kariyeri olmayan geçici bir iş olarak algılamışlardır. Üniversite mezunlarından edinilen bilgilere göre özellikle ilk üç ayın zor geçmesinden dolayı işi bırakanların olduğu veya işe geçici olarak baktıkları tespit edilmiştir. Fakat ilk üç ay bittikten sonra üniversite mezunları, işi anladıkları ve biraz daha para kazanmak için bu işi ara bir iş olarak gördüklerini belirtmişlerdir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrenciler, iş koşullarının zor olduğunu ve sürekli aynı şeyi yapan bir makine misali robotlaştıklarını ifade etmişlerdir. Sürekli emek sömürsü altında kalan üniversite mezunlarının bu sektörde fazla kalmadığı ve işi geçici olarak algıladıkları görülmüştür. Dolayısıyla çağrı merkezi sektörünün olumsuz çalışma koşullarına rağmen sendikalaşmamanın nedeni ise işin geçici bir iş olarak görülmesidir(Menteşe ve Es, 2017:32).

“Şuan geçici düşünüyorum, kalıcı bir iş değil bence. Ya kalıcı olduğunu düşünmüyorum. Çünkü çok zorluyorlar, çok dezavantajı var. Bide çağrı merkezinde çok fazla kalan da olmuyor. Belli bir kariyer yönetimin olursa, takım liderliğine ulaşırsan kalırsın. Benim için geçici yani ben çok kalmak istemiyorum daha iyi bir yer bulana kadar kalacağım”(K2, Kadın, Y:22, Ön Lisans, Kamu Sektörü)

“Ya zaten şöyle verilen ekipmanlar çok saçma. Bilgisayarımda mevcut bir sorun var hala çözülüş değil. Büyük ihtimal ben işten çıktığımda bu bana kitlenecek ama

orası sorun değil. Atıyorum bugün bir sağlık problemi yaşadım dilimde kocaman bir yara vardı, konuşamıyordum bunu ilettiğimde hiç kimseden olumlu bir yanıt alamadım. Hepsi zaten robotmuşuz gibi bir tavır içerisinde. Yok, onun canı acımaz onun canı var mı gibi düşüncelere sahip. Ya böyle bir durum söz konusu. Pek olumlu karşılanmıyor’’
(K8, Erkek, Y: 21, Lisans, Hizmet Sektörü)

Üniversiteden mezun olduktan sonra işsiz kalan öğrenciler; yüksek lisans yaparak, mesleki kurslara katılarak ve sınavlara hazırlanarak, niteliklerini geliştirmeye ve böylece iş bulma şanslarını arttırmaya çalışmaktadırlar. Yani işsiz olarak anılmaktansa öğrencilik halinin devam etmelerini tercih etmektedirler(Kıcır, 2010:78). Bu durum çağrı merkezlerinin öğrenim düzeyi yüksek olan kişilerin tercih ettiği yer olarak nitelendirilmesine neden olmuştur. Yapılan araştırmaya göre üniversite mezunları, çağrı merkezlerinde mesleklerine dair bir yükselme olmadıklarını belirterek çağrı merkezinde kalıcı olmadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca üniversite mezunu öğrenciler, çağrı merkezinde kaliteci, takım lideri veya yönetici gibi pozisyonlarda yükselmenin çok zor olabileceğini düşünerek geçici olduklarını vurgulamışlardır. Buna istinaden üniversite mezunu öğrenciler, çağrı merkezi iş koşullarının zorluğuna atıfta bulunarak belli bir sürede yükselme olmadığı takdirde ya görev değişikliği ya da işten çıkarmayla karşılaşabileceklerini söylemişlerdir. Çağrı merkezinde çalışan bazı üniversite mezunu öğrenciler ise kendi hayatlarını kurmak ve kendi düzenlerini oluşturmak için çağrı merkezi işini kalıcı olarak görmüşlerdir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite öğrencileri, mezun oldukları bölümden atanamadıkları ve işsiz kaldıkları süre zarfında yaşadıkları sorunlardan dolayı çağrı merkezlerinde çalışmaya başlamışlardır. Bu bağlamda bazı üniversite mezunları kendilerini geliştirerek, sınırlarını görmek veya kariyer yapmak için çağrı merkezi sektörünü kalıcı olarak düşünmüşlerdir. Çağrı merkezi sektörleri günümüzde hızla gelişen ve sürekli istihdam alanı yaratan bir sektör haline gelmiştir. Özellikle sanayinin gelişmediği işsizliğin yüksek olduğu doğu ve güneydoğu illerinde çağrı merkezleri önemli çalışma alanı haline gelmiştir(Menteşe ve Es, 2017:47).

Toplumsal hayatta kendini var etmek isteyen bireyler sosyal koşullara uyarak toplumun bir parçası haline gelmektedir. Bu koşullar arasında toplumun eğitim, sağlık, sosyal, siyasi ve kültürel normları bulunmaktadır. Bireyler bu alanlarda belli seviyelere ulaşmaya çalışarak yaşamlarını idame ettirmektedir. Bunlardan biri olan eğitim ise bireylerin toplumun her alanında gerekli bilgi ve donanıma sahip olmasını sağlayan önemli unsurlardan biridir. Bu bağlamda eğitim sürecinde edinilen bu bilgi ve donanımlar mezun olduktan sonra iş hayatında uygulanmaktadır. Fakat öğrencilerin üniversitede okudukları bölümlerin iş ve istihdam koşulları arasında farklılıklar bulunmaktadır. Bu farklılıklardan dolayı üniversiteden mezun

olduktan sonra herhangi bir işe girmeyen öğrencilerin öğrencilik süreleri bitmiş olup işsiz kalmaktadır. İşsizlik sürecinde üniversite mezunu gençler birçok sosyo-ekonomik sorunlar yaşamaktadır. Dolayısıyla üniversite mezunu öğrenciler, işsizlikten kurtulmak için kendilerine uygun iş aramaktadır. Çağrı merkezi sektörleri ise bu iş alanlarından biri olmaktadır. Ön lisans veya lisans programlarını okuyan üniversite öğrencileri edindikleri eğitimlerle mezun olduktan sonra hayal ettikleri işi bulamadıklarında çağrı merkezlerinde işe girmektedir. Öğrencilerin okudukları bölümler dini, sağlık, eğitim ve sosyal gibi konularda toplumsal ihtiyaçlardan oluşmakta ve bireyler hem kendi ihtiyaçlarını karşılamak hem de topluma faydalı olmak için bu işlerde çalışmak istemektedir. Fakat öğrenciler, istihdam sorunlarından dolayı işsiz kalmaktadır. Dolayısıyla mezun olduktan sonra çabuk atanan üniversite öğrencileri olduğu kadar belirlenen sınavlar ve mülakatlar nedeniyle yıllarca atanamayan öğrenciler de bulunmaktadır. Bu durumda işsiz kalan üniversite öğrencileri iş arayışına girmektedir. Kendilerine uygun gördükleri ve iş koşullarının daha uygun olduğu sektörlerle yönelmektedir. Son yıllarda mezun üniversite öğrencilerinin yoğunlaştığı çağrı merkezi sektörü ise bu iş kollarından sadece birini oluşturarak öğrencilere istihdam alanı oluşturmaktadır. Çağrı merkezlerin de çalışan üniversite mezunu öğrenciler, Van'daki işsizlik, zorlu iş koşulları ve iş yetersizlikleri gibi sebeplerden dolayı çağrı merkezi sektöründe çalıştıkları tespit edilmiştir. Çağrı merkezi sektörlerinin iş koşullarının zorluğuna ve yaşanan maddi olmayan emek sömürüsüne rağmen işin asgari ücret verilmesi, home-office olması ve sigortanın yapılmasından kaynaklı olarak üniversite mezunları tarafından tercih edildiği belirlenmiştir. Dolayısıyla Türkiye'de üniversite mezunları arasında işsizlik artmaktadır. Özellikle de kadınlar arasında işsizliğin daha fazla artması üniversite mezunu kadınların çağrı merkezlerinde görülmesine neden olmuştur(Doğan, 2012:69).

“ Yani işsizlik sizin de bildiğiniz gibi Türkiye şartlarında çok fazla yüksek. Zaten sizin de bildiğiniz gibi Van'da yani doğuda çok fazla çalışacak bir seçeneğimiz yok. Çağrı merkezi dediğim gibi bir kız için en ideal bir iş olduğu için ben buna yöneldim yani” (K5 Kadın, Y:20, Ön Lisans Kamu Yönetimi)

“Mecburiyetten ben bu çağrı merkezinde çalışmaya başladım. Aslında Van'da yaşadığımız için yapacak başka bir iş yok. Başka bir iş olmadığı için ve Van'ın iş koşulları baya kötü olduğu için çağrı merkezine yöneldim diyebilirim. Mezun olduğum bölümden de atama sorun olduğu için işsizlik beni çağrı merkezine yönlendirdi. Çağrı merkezini çok sevmeyen bir insanım, hatta nefret ediyorum diyebilirim ama işte bu nedenlerden dolayı çağrı merkezine yöneldim” (K15, Erkek, Y:21, Ön Lisans, Finans Sektörü)

Üniversite öğrencilerinin mezun oldukları bölümün iş-istihdam koşullarının sıkıntılı olması, bazı bölümlerin atamasının çok düşük olması veya KPSS(Kamu Personeli Seçme Sınavı) puanlarının yüksek olmasından kaynaklı öğrenciler farklı alanlara yöneldiklerini belirtmişlerdir. Bu alanlar üniversite mezunlarının ilgi alanlarının dışında işsizlikten dolayı mecburen çalıştıkları işler olup veya mezun oldukları bölümlerin özel sektörlerindeki iş alanları olmaktadır. Üniversite mezunlarını farklı iş alanlarına yönlendiren diğer bir sebep ise öğrencilerin bölümlerinden öğrendiği bilgilerle bölümün özel sektöründe çalıştıklarında öğrendikleri bilgilerin temelde kaldığını ve faaliyet göstermediğini fark etmeleridir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin daha çok kadın çalışanlardan oluşmasında mezun olduktan sonra atanamayan kadınların yaşamış olduğu toplumsal cinsiyet eşitsizliği bulunmaktadır. Dolayısıyla yapılan araştırmaya göre ankete katılanların %70'i kadın %30'u erkektir. Bu durum çağrı merkezlerinde daha çok kadınların çalıştığını göstermektedir(Turan, 2007:133). Kadınların ataerkil toplum modelinde daha çok maruz kaldığı sosyo-ekonomik baskılar, kadınları işsizlik sürecinde daha çok mağdur etmektedir. Bu durum üniversite mezunu kadın öğrencilerin, içinde bulundukları sosyal koşullar neticesinde karşılara çıkan tüm fırsatları değerlendirmelerine neden olmuştur. Üniversite mezunları bu fırsatlar arasında bulunan çağrı merkezi sektörlerine yönelmiştir. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunlarının çoğunluğu bekâr olarak çalışmaktadır. Çünkü elde ettikleri gelirin kısıtlı olması ve sosyo-ekonomik sorunlar üniversite mezunlarını evlilik gibi toplumsal olgulardan alıkoyabilmektedir. Araştırmada demografik özelliklerle ilgili elde edilen bilgilerde çağrı merkezi operatörlerinin %66 ile kadın çalışanları olan bir sektörü temsil ettiği, 23-32 yaş aralığında ve eğitim düzeyi lisans mezunu ve bekâr yoğunlukta olduğu tespit edilmiştir(Okur, 2018:126).

Çağrı merkezi sektörlerine yönelen üniversite öğrencileri mezun oldukları bölümlerin atamasının sıkıntılı olduğunu ya da okudukları bölümün özel sektördeki iş koşullarının çok daha zor olduğunu vurgulayarak çağrı merkezlerini seçmişlerdir. Örneğin; iç mimar olan bir öğrencinin Van koşullarında iç mimarlığın pek rağbet görmediğini, halkın sürekli kaçak yapılara yöneldiğini ve dolayısıyla da sabit maaş alamadığını belirten üniversite mezunları düzenli bir iş olması sebebiyle çağrı merkezlerine yöneldiklerini ifade etmiştir. Atanmamanın neden olduğu işsizlik sürecinde üniversite mezunları; bir işe girmek, aileye ekonomik katkı sağlamak ve kendi paralarını kazanıp geleceğe yatırım yapmak istemişlerdir. Mezun üniversite öğrencileri; işe girmeden, çalışmadan baba parasıyla yaşamak istemedikleri için Doğu Anadolu

Bölgesinde bulunan Van ilinin sıkıntılı iş ve istihdam koşullarında kendilerine daha uygun gördükleri çağrı merkezi sektörüne yönelmişlerdir(Tuncay, 2022:13).

Bazı öğrenciler ise okudukları bölümlerinin yıllar geçtikçe değerini kaybettiğini ve bölümün mezun sayısının fazla olduğunu dile getirmişlerdir. Bu durumun ortaya çıkmasına etki eden unsurların açık öğretim sistemi veya üniversitelerdeki kontenjanların yüksek olması şeklinde yorumlanmıştır. Dolayısıyla üniversitede okutulan bölümlerin zamanla çeşitli değişimlere uğrayarak güncelliğini yitirmesi o bölümün iş ve istihdam koşullarında sorunların çıkmasına neden olmuştur. Bu durum öğrencilerin farklı iş alanlarına yönelmesine etki etmiştir. Üniversite öğrencileri pandemi sürecinde uzaktan eğitimin de etkisiyle sürekli evde bulunmalarından kaynaklı evde çalışmak için çağrı merkezlerine yöneldiklerini ve hem okul hem de işi bir arada götürebildiklerini vurgulamışlardır. Pandemi sürecinde hayat eve sığar sloganıyla birçok şeyde olduğu gibi işlerin evde yürütülmeye başlanması evde uzaktan eğitimle ders gören üniversite öğrencilerini çağrı merkezlerine yönlendirmiştir. Okula gidemedikleri için evde kendilerine uygun bir çalışma ortamı oluşturan üniversite öğrencileri çağrı merkezi işinin home-office olmasından yararlanmak istemişlerdir. Dünya geneli yaşanan covid-19 pandemisi döneminde çağrı merkezlerine ani talep artışları yaşanmıştır. Bu durum son yıllarda çağrı merkezi sektörünün tanınmasına ve güncel olmasına neden olmuştur(Çatal, 2021:84).

“Yani mezun olduğum bölümün alımı çok fazla olmadığı için, mezun olduğum bölüm özel sektör ağırlıklı olduğu için bu durum beni çağrı merkezinde mecburen daha çok çalışmaya itti. Çünkü bir öğretmenlik, sağlık daha çok ataması gerçekleşen bölümler olduğu için bölümümde atama olmadığı için daha çok sorun yaşıyorum açıkçası”(K3, Kadın, Y:25, Lisans, Kamu Sektörü)

3.4. Çağrı Merkezlerinde Yaşanan Olumlu ve Olumsuz Deneyimlere Dair

Bulgular

Çağrı merkezinde çalışan üniversiteli öğrencilerin maddi olmayan emeği üzerine yapılan bu araştırma da üniversite öğrencilerinin çağrı merkezlerinde yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler araştırılmıştır. Elde edilen bulgulara göre üniversite mezunlarını çağrı merkezlerine yönlendiren nedenlerden biri de işin home-office olmasıdır. Çağrı merkezi işinin evde olmasının daha rahat olduğunu belirten üniversite mezunları, kimsenin yanlarında olmamasının, dışarı çıkmanın yol ve yiyecek gibi nedenlerle ekstra maliyetlerinin olmaması öğrencileri çağrı merkezlerine yönlendirmede etkileyen unsurlar arasında bulunmuştur. Van’da

yaşanan işsizlik ve istihdamsızlık nedenleriyle iş bulmakta zorlanan üniversite mezunları, çağrı merkezlerinde asgari ücretin verilmesi, sigortanın yapılması ve prim alınması gibi durumlar öğrencileri işe yönlendiren olumlu nedenlerden bazılarıdır.

“Olumlu durumlar aslında arkadaşlarla hep beraber hareket ediyoruz bizi motive eden insanlar var, sosyal bir ortam sunuyor, farklı insanlarla farklı deneyimler sunuyor bu konularda olumlu” (K4, Kadın, Y.22, Ön Lisans, Kamu Sektörü)

“ Şimdi olumlu yönde sosyal anlamda arkadaş edinebiliyorsun, insanları daha fazla tanıyabiliyorsun. Çünkü her yerden, her kültürden insan var. Öyle bir coğrafyada çalışıyoruz ki Türkiye sınırları içerisinde örnek veriyorum Trabzon’dan güneye kadar baktığınızda kültür farklılığı bulunuyor tabi ki. Ona göre de davranışları olsun her türden insanı tanıyabiliyorsun. Konuşmasından olsun ne bileyim bazı insanlarla konuşuyorsun nezaketinden kötü olabiliyor. Yani genel olarak olumlu tarafı insan tanıyabiliyorsun ya da çağrı ortamında iş ortamında arkadaş edinebiliyorsun. Yani bunu çağrı içinde söylemiyorum tabi ki mesai dışında değerlendiriyorum...” (K11, E, 29, Ön Lisans, Finans Sektörü)

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrenciler, müşterilerle ne kadar sorun yaşasalar da müşterilerle yüz yüze bir etkileşim olmaması yaşanan sorunların çabuk unutulmasında etkili olduğu tespit edilmiştir. Çağrı merkezi sektörlerinde çalışan üniversite mezunları, farklı illerden insanlarla iletişime girmenin farklı insan ilişkilerini öğrenmeye ve deneyimlemeye neden olduğunu belirtmişlerdir. Çağrı merkezlerin de çalışmak konuşmaya dayalı olduğu için konuşmaktan çekinen ve içe kapanık üniversite mezunu öğrenciler; kendilerinde bir öz güven oluştuğunu, zamanla açıldıklarını ve bu bağlamda iletişim becerileri, dil ve diksiyon potansiyellerinin geliştiğini vurgulamışlardır. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrenciler, insanların sorunlarını dinleyip onlara cevap bulabilmenin yansıttığı güzellikle insanlara karşı empati duygusunun geliştiğini ve tecrübe edindiklerini ifade etmişlerdir. Çağrı merkezi işinin saygıyı ve sevgiyi oluşturabileceği ve insanların farklı açılardan anlaşılabilmesi bir sektör olduğu belirtilmiştir. Çağrı merkezlerine ait iş yerinde çalışmanın sosyal bir ortam oluşturduğunu, herkesin birbiriyle samimi olduğunu, birlikte hareket edildiğini, olumlu ve olumsuz eleştirilerin yapıldığını ve motive eden insanların olması üniversite mezunlarının çağrı merkezlerine olumlu bakmasına neden olduğu tespit edilmiştir.

“Olumlu olarak bir kere potansiyeli yükselten bir durum. Hiç bilmediğim bir işe başladığım zaman birçok şey öğretiyor sana güzel katkıları

oluyor. Birçok insanla tanışyorsun insanların hayatını öğreniyorsun. İnsanların çektiği sorunları aslında gözlerinle görüyorsun ve bunu dışardan bir gözle göremezdim hiçbir zaman herkes çok standart gelirdi... Yani aslında burada sabrı öğreniyorsun, saygıyı öğreniyorsun, insanları dinlemeyi öğreniyorsun...' (K14, Kadın, Y:24, Lisans, Finans Sektörü)

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezlerinde çalıştıkları süre boyunca yaşadıkları olumsuz durumların Van ili genelinde incelenmesi çağrı merkezi iş koşulları hakkında bilgi vermektedir. Dolayısıyla çağrı merkezinde çalışan üniversiteli öğrencilerin maddi olmayan emeğine dair yapılan bu araştırma da üniversite öğrencilerinin yaşadıkları olumsuz durumlar incelenmiştir. Yapılan incelemeler neticesinde mezun olduktan sonra işsiz kalan üniversite mezunları çağrı merkezlerinin olumlu avantajlardan dolayı (home-office olması, asgari ücretin verilmesi, sigortanın yapılması) işe girmişlerdir. Fakat elde edilen bulgulara göre işe başladıktan sonra çağrı merkezi iş koşullarının zor olduğu, öğrencilerin emeğinin karşılığını tam olarak alamadığı ve olabildiğince çalışmak zorunda kaldıkları görülmüştür. Günde yaklaşık 11 saat bilgisayar ekranı karşısında sınırlı molalarla her gün çalışan üniversite mezunları bazen de mesaiye kalabilmektedir. Bu durumda ek mesai ücretlerini bile alamayan üniversite mezunu öğrencilerin olduğu tespit edilmiştir. Çünkü hizmet, finans, kamu ve telekomünikasyon sektörlerinden farklı katılımcılarla yapılan görüşmelerde sektörler arası farklı iş koşullarının olduğu tespit edilmiştir. Bu durum çağrı merkezinde çalışanların sektörler arasında olumsuzluk düzeylerinde de farklılıklara neden olmuştur. Örneğin; finans sektöründe çalışanlar daha çok emek sömürüsüne maruz kalmıştır. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunları, yöneticiler veya grup liderleri tarafından mobbinge(baskı) uğrayıp çok çalıştırılarak emeklerinin karşılığını tam olarak alamadıkları görülmüştür. Üniversite mezunu öğrenciler sürekli masa başında bir robot gibi işlev gördüğü için çeşitli sağlık sorunlarıyla karşılaştığı tespit edilmiştir. Bu sağlık sorunları; kulak ağrısı, baş ağrısı, göz ağrısı, sırt ve boyun ağrısı veya psikolojik sağlık sorunları şeklinde görülmüştür. Saatlerce çağrı merkezinde çalışan öğrenciler izinlerini gönül rahatlığıyla kullanamadıklarını belirterek kullanırsa maaşlarında kesinti olduğunu ifade etmişlerdir.

“Olumsuz olarak da emeğimin sömürüldüğünü düşünüyorum ve hakkımı tam olarak aldığımı düşünmüyorum kesinlikle. Ben her zaman söylüyorum biz fazla çalışıyoruz, gerçekten fazla çalışıyoruz. Mesela bir gün bile izin kullandığında yani bir günlük ücretin çok fazla üstünde kesinti oluyor. İster istemez olağan dışı durumlardan dolayı izin almak zorunda kalabiliyoruz. Hani insanın elinde olmayan acil durumlar

olabiliyor sağlık hastane gibi. İster istemez o gün  alışamadığında o günlük ücretinden daha fazla da kesilebiliyor. Ona göre biz daha fazla çalışıyoruz. 09.00'dan 19.00'a kadar fazla yani.  ağrı merkeziyle ilgili çok yerde şahit olmuşluğum vardır. Fazla mesai saatleri vardır yani''(K11, Erkek, Y:29,  n Lisans, Finans Sektörü)

 ağrı merkezlerinde çalışan  niversite mezunu öğrencilerle yapılan görüşmelerde öğrencilerin  ağrı merkezlerinde sürekli mobbing(baskı)'e uğradıkları ve birkaç uyarıdan sonra işten çıkarma tehditlerine maruz kaldıkları tespit edilmiştir. Bazı sektörlerde yöneticilerden baskı görülürken bazı sektörlerde grup liderlerinden görülmüştür. Sürekli kontrol altında bulunan  niversite mezunları duygusal anlamda da çeşitli baskılara maruz kalmıştır. Çeşitli müşterilerle iletişime giren  niversite mezunu öğrenciler, karşılaştıkları tüm muamelelere karşı serinkanlı olup güler yüzle olumlu konuşarak ve iletişimi sonlandırmamakla yükümlü oldukları görülmüştür. Bu durumda çeşitli hakaretlere, argo cümlelere ve tacize uğrayan çalışanların olduğu görülmüştür.  ağrı merkezinde çalışan  niversite öğrencileri, mesai saatlerinin fazla olması(11 saat), mola sürelerinin az olması ve yoğunluğa bağlı olarak izin günlerinin ve hak ettikleri molaları kullanamadıklarını hatta ekstra zaman harcadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca yapılan tespitlere göre öğrencilerin iş yoğunluğu azaldığında ve hatlar uygun olduğunda öğrenciler ekstra işlere yönlendirildiklerini ifade etmişlerdir. Üniversite mezunu öğrencilerin  ağrı merkezlerinde yaşadığı bir diğer sorun yemek kart ücretlerinin sektörler arasındaki farklılıklara bakıldığında farkların olması ve yemek ücretlerinin yetersiz olmasıdır.  ağrı merkezinde çalışan  niversite mezunları, yemek kartlarına gelen zamların sektörler arasında farklı olması haksızlıklara neden olduğunu belirterek emeklerinin sömürüldüğünü düşünmüşlerdir. Ayrıca  niversite mezunları izin kullanımında sıkıntı yaşadıklarını ve yaşadıkları teknik problemlerin bedellerini kendileri karşıladıklarını vurgulamışlardır.

 ağrı merkezinde çalışan  niversite mezunları takım liderleri ve yöneticilerden g rd kləri baskı dışında her türlü müşteriden de cinsel içerikli sözler, baskılar ve hakaretler gördüklerini ve bu durumun da psikolojilerini bozup strese sebep olduğunu belirtmişlerdir. Zaman baskısı, yoğunluk baskısı gibi baskılardan dolayı sürekli yoğun olan öğrencilerin aileleriyle arkadaşlarıyla zaman geçiremedikleri tespit edilmiştir.  ağrı merkezlerinde takım liderlerinin çalışanlara mobbing(baskı) uygulamasının dışında takımın motivasyonunu artırma imkanlarının yeterli olmadığı ve takım liderlerinin stresli olmasından kaynaklı motivasyon için daha fazla araç kullanılması gerektiği araştırma sonunda tespit edilmiştir ( il, 2017:103). Haftanın 6 günü günlük 11 saat çalışan  niversite öğrencileri, çalışma koşullarının zorluğuna vurgu yaparak mesai saatleri dışında sürekli yapılan toplantıların ailelerine ve özel hayatlarına

hatta kendilerine bile zaman ayıramamalarına neden olduğunu ve genel olarak çağrı merkezi sektörlerinin olumsuz yönlerinin olumlu yönlerine kıyasla daha fazla olduğunu belirtmişlerdir.

“Ama şöyle bir olumsuz yanı var; yeri gelince mobbinge uğrayabiliyoruz. Özellikle ben banka tarafındayken müşteri tarafı çok diye çok fazla baskı var bazı konularda mesela mola da sınırlandırmalar oluyor, bazı grupları sürekli uyarmalar oluyordu. Mesela ramazan da sistem bozulmuştu bizi kaç saatlığına hattan çıkartmışlardı sonuçta bizimle alakalı bir durum olmamasına rağmen bizim mola sürelerimizden kesilmişti. Niyetli halimizle 6 saat boyunca sadece 15-20 dakikalık molayla çalıştığımızı biliyorum. Müşterilerle görüşünce haklı olarak işleri görülmeyince sana hakaret boyutuna geliyor, sende karşılık veremiyorsun haliyle o konuda sıkıntı yaratıyor” (K4, Kadın, Y:22, Ön Lisans, Kamu Sektörü)

Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeği ile ilgili yapılan bu çalışma üniversite mezunlarının yaşadıkları fiziksel ve psikolojik sorunları irdeleyerek araştırmaya açıklık getirmiştir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunlarının iş koşullarının zorluğuna bağlı olarak yaşadıkları fiziksel ve psikolojik sağlık sorunlarının neler olduğu araştırma kapsamında incelenmiştir. Bu bağlamda üniversite mezunları; psikolojik olarak rahat hissetmediklerini, aşırı stres ve sinirlilik durumuyla birlikte müşterilerle yapılan görüşmelerden kaynaklı mutsuzluk ve umutsuzluklar yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunlarının sürekli masa başında çalışmalarından kaynaklı boyun ağrısı, sırt ağrısı, baş ağrısı ve göz ağrısı gibi beden ağrılarının olduğunu tespit edilmiştir. Ayrıca Okur’ göre(2018:13) çağrı merkezi çalışanlarının çalışma duruşu Postör vücut ve psikoloji dilidir. Yani bu duruş; sırt ağrıları, solunum kapasitesinin azalması, dolaşım problemleri, omurga hareketsizliği, bel-boyun fıtığı, görme bozuklukları, kas ve yürüyüş problemleri, baş ağrısı ve çene eklemleri sorunu gibi sorunlar fiziksel sağlık sorunlarına neden olmaktadır. Çağrı merkezlerinde yaşanan; aşırı iş yükü, iş memnuniyetinin düşüklüğü, yüksek hızda tekrarlı monoton çalışma, yöneticilerden yeterince destek alınamaması, huzursuzluk, konsantrasyon güçlüğü, karar vermede güçlük, uyku bozukluğu, tükenmişlik, depresyon ve anksiyete gibi sorunlar ise psikolojik sağlık sorunlarıdır.

“Tabi ki sürekli oturmaktan vücut pozisyonundan kaynaklı sırt ve boyun ağrıları kesinlikle oluyor. Yani psikolojik olarak sürekli bütün gün insanlarla konuştuğun için ister istemez aşırı stres ya da sinirlilik durumu oluyor, kurumsal konuşmak zorundayım ama çok sinirliyim... Psikolojik olarak müşterilerden kaynaklı sorunlar yaşıyorum. Yani yöneticilerin çalışmayla alakalı baskıları oluyor ama bence aslında tek sorun müşterilerdir” (K2, Kadın, Y:22, Ön Lisans, Kamu Sektörü)

Van'ın iş koşullarının yetersiz olması, asgari ücrete iş bulmanın veya sigortalı iş bulmanın sıkıntılı olmasından kaynaklı üniversite mezunlar sigortalı ve asgari ücret imkânları sağlayan çağrı merkezlerine yönelmişlerdir. Fakat bu imkânların dışında üniversite mezunları zorlu iş koşullarında çalışmak zorunda kalmışlardır. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunları günde 11 saat bir masaya ve bilgisayara bağlı robot gibi çalışmanın göz yorgunluğuna sebep olduğunu, fiziksel olarak çöktüklerini ve uykusuz kaldıklarını hatta rüyalarında müşterilerle konuştuklarını vurgulayarak sürekli çalışmaktan kaynaklı maddi olmayan emek sömürsüne maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunlarının işsizlik sürecinde yaşadıkları ekonomik, eğitim ve sağlık gibi sorunlarından dolayı zor olarak nitelendirdikleri çağrı merkezi iş koşullarında çalışmaları emeklerini sömürüye açık hale getiren temel durum olduğu görülmüştür. Bu durumun yarattığı stres üniversite mezunlarında mide sıkıntılarına, zayıflamalarına ya da obeziteye neden olmuştur. Çağrı merkezi iş yoğunluğu, üniversite mezunlarında aşırı yorgunluğa, kulaklarda işitme kaybına, göz derecelerinin değişmesine, boğaz ağrılarına, aşırı radyasyondan ötürü sürekli bayılmalara neden olduğu ortaya çıkmıştır.

Çağrı merkezi sektörlerinin home-office çalışma koşulu bazı öğrenciler için çağrı merkezi sektörüne yönelme nedeniyle bazı öğrenciler için sürekli evde dört duvar arasında olmaya ve psikolojik olarak olumsuz etkilenmelerine neden olmuştur. Bu durumun çağrı merkezi çalışanlarının asosyalleşmesine neden olduğu, insanlarla etkileşime ve iletişime girilememesine neden olduğu tespit edilmiştir. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunları, çağrı merkezi iş koşullarının zorluğu nedeniyle aile fertleriyle ilgilenemediklerini ya da ilgilendiklerinde diğer güne dinç kalkamadıkları dolayısıyla bu durumun bunalıma ve aşırı yorgunluğa neden olduğu görülmüştür. Üniversite mezunlarının çağrı merkezlerinde yaşadıkları zaman baskı ve hızlı olarak çalışma baskılarının yarattığı çalışma yoğunluğu nedeniyle sosyalleşemeyen çalışanlar ailelerinden ve hatta kendilerinden bağımsız bir odada günlerce aynı şeyi yapan bir makinaya dönüşmeleri fiziksel ve psikolojik olarak çalışanları olumsuz etkilediği görülmüştür.

Üniversite mezunu öğrenciler çağrı merkezi iş koşullarının zorluğundan, müşterilerden ve yöneticilerden gördükleri baskı gibi sebeplerden dolayı aşırı stres içerdiğini ve bununda kulak, baş, göz vb. hastalıklarına neden olduğunu vurgulamışlardır. Yani psikolojiye etki eden unsurların bedende de çeşitli rahatsızlıklara sebep olduğu tespit edilmiştir. İş yoğunluğunun yarattığı stresle gerektiği gibi mücadele edilememesi durumunda çalışanlar bir takım fiziksel, psikolojik davranışsal ve duygusal sorunlarla karşı karşıya kalmıştır. Stresin yoğunluk derecesi

ve sürekliliğine bağlı olarak çalışanlarda işe devamsızlık, işe yabancılaşma, iş kazaları, işte verimsizlik, çalışma arkadaşlarıyla olumsuz ilişkiler ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlar görülmüştür(Doğan, 2019:1-2). Stres yaratan bir diğer unsur takım içi sorunları ve çalışanların birbiriyle iletişim ve etkileşim olduğu ortaya çıkmıştır. Takım içerisinde yükselme ihtimaline karşı çalışanlar arasında daha iyi olma yarışı bazı sorunlara neden olmuştur. Bunun yanı sıra takım liderlerinin takım içerisindeki çalışanlara eşit davranmamasından kaynaklı yaşanan sorunlar çalışanların psikolojisini ve duygularını olumsuz etkilediği görülmüştür.

‘‘Oldu, ben çağrı merkezine başladıktan sonra bir ay boyunca ataklar geçirdim, düştüm sokaklarda olsun evde olsun. Doktora gidince vertigo olduğumu söyledi. Bunun işimden dolayı olabileceğini söyledi. Bununda işimden dolayı olduğunu bilmiyorum. Gece uykularım yok, en fazla üç saat uyuyabiliyorum. Psikolojik olarak da durup dururken başım ağrıyor ya da kulaklarımda çınlamalar olabiliyor. Sinirlilik hali, öfke ve stres bunlar hep oluyor her işte olduğu gibi’’(K7, Kadın, Y:26, Ön Lisans, Hizmet Sektörü)

‘‘Fiziksel olarak insan biraz uykusuz kalabiliyor. İster istemez insanın iradesi dışında bazı durumlar gelişebiliyor. Mesela ailemden biri sağlık problemi yaşadığı zaman ilgileniyorsun, uğraşıyorsun fakat sonraki güne dinç bir şekilde kalkamıyorsun. Fiziksel olarak sürekli oturduğun için sürekli yıpratıyorsun. Ben kendi adıma söyleyeyim sporla ilgilendiğim için çok kendimi yıpratmama taraftarıyım fakat çalıştığım süre boyunca ister istemez biraz yıpranabiliyorum. Zihinsel olarak da sürekli insanlarla konuşmak, o teknik ortamın içinde psikolojin bozulmaz da o teknik ortam da insan sürekli radyasyona maruz kalabiliyor. Bunun fazla çalışmadan kaynaklı olduğunu düşünüyorum. Çünkü 11 saat çok fazla, kesinlikle çok fazla’’(K11, E, 29, Ön Lisans, Finans Sektörü)

İnsanoğlu sosyal bir varlıktır. Çevresiyle iletişim ve etkileşim halinde yaşamını idame eden ve bir topluma ait olma ihtiyacı en temel gereksinimidir. Sosyalleşme bireyin çevresiyle iletişim ve etkileşim vasıtasıyla içinde bulunduğu toplumun; kültürünü, gelenek ve göreneklerini, örf ve adetlerini kendiliğinden öğrenme sürecidir(Kağıtçıbaşı, 1990:64) . Dolayısıyla sosyallikten uzak bir birey topluma ihtiyaç duymaktadır. Bu bağlamda çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunlarının maddi olmayan emeği üzerine yapılan bu araştırma da üniversite mezunlarının çağrı merkezi sektörlerinde çalışmaya başlamalarının sosyalleşmeleri üzerine olumlu veya olumsuz nasıl etki ettiği tespit edilmeye çalışılmıştır. Öğrencilerden edilen bulgulara göre çağrı merkezi işinin home-office olması nedeniyle sürekli bir odada tek çalışmanın öğrencileri asosyal hale getirdiği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda işin home-office olmasından kaynaklı çalışma arkadaşlarının da kendi evlerinde olması öğrencilerin

sosyalleşmelerini olumsuz etkilediği görülmüştür. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunları, aile ve akrabalarıyla yeterli zaman geçiremediklerini hatta kendilerine bile zaman ayıramadıklarını vurgulamışlardır. Bu açıdan üniversite mezunları ailelerindeki diğer üyelerle izin günlerinin denkleşmemesinden dolayı sosyalleşmedikleri görülmüştür. Bazı üniversite mezunlarının çağrı merkezinde çalışmaya başlamadan önce daha sosyal bir hayatları olduğunu, çevrelerindeki insanlara ve özel hayatlarına daha fazla zaman ayırdıklarını ve etkinliklerde bulundukları ortaya çıkmıştır. Buna istinaden üniversite mezunlarının çağrı merkezinde çalışmaya başlamalarıyla günlük yaşam da yaptıkları aktiviteleri yapamadıklarını ya da yapmak istemedikleri tespit edilmiştir. Sosyalleşmek adına neden etkinliklerde bulunmak istemedikleri ise çok çalışmanın vermiş olduğu yorgunluk nedeniyle sadece dinlenmeye ve kişisel ihtiyaçlarını karşılamaya dönük hareket ettikleri tespit edilmiştir. Vardiyalı çalışma düzeni ve çalışma saatlerinin uygun ayarlanamamasından dolayı çağrı merkezi çalışanları; kendilerine, aile ve arkadaşlarına vakit ayıramadıkları ve dolayısıyla sosyal yaşamda ve iş yaşamında sosyalleşmeden uzak olduğu görülmüştür(Erinç, 2007: 100).

“İşe başlamadan önce daha sosyal bir hayat geçiriyordum. Çünkü şu sebeple; bazen vardiya saatleri gereğinden fazla oluyordu. 11 saat çalıştığımız haftalar oluyordu. Bu yaklaşık 4-5 hafta devam etti. Bu benim sürecimde oldu sadece kendim için söylüyorum bunu. Zaten sabit vardiya olmadığı içinde insan belli bölüm aralıklarını belirleyemiyor. Vardiya değişken bir durumda olduğu için ha bire bir değişken bir süre olduğu için aktivite için belli süre olmuyor. Vardiya bazen akşam oluyor bazen sabah oluyor bu açıdan sosyalleşme olumsuz oluyor”(K8, Erkek, Y:21, Lisans, Hizmet Sektörü)

Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunları, çağrı merkezlerine ait iş yerlerinde çalıştıkları süreçte sosyalleştiklerini belirterek çağrı merkezi iş yeri ortamını arkadaş edinme açısından üniversite hayatına benzetmişlerdir. Yani çağrı merkezinde çalışmaya başlayan üniversite mezunlarının 1-1,5 aylık eğitim sürecinde mesleki bilgi ve donanımı aldığı iş yerlerinin sunmuş olduğu sosyal ortam çalışanları sosyalleştirmiştir. Birlikte eğitim alıp, birlikte yemeğe gidip ve birlikte hareket etmeleri üniversite mezunu öğrencilerin bireysellikten uzaklaşıp sosyal olmalarına katkı sağlamıştır. Bu doğrultuda daha önce utangaç ve çekingen olduklarını belirten bazı üniversite mezunu öğrencinin çağrı merkezi iş yerinde daha sosyal bir ortamın olduğunu ifade ederek sosyalleştikleri görülmüştür. Fakat eğitim süreci bittikten sonra evde çalışmaya başlayan üniversite mezunu öğrenciler odada tek başına saatlerce ve günlerce aynı şeyi yaparak herhangi bir sosyal ortama katılamamıştır. Üniversite mezunları evde çalıştıkları süre zarfında mola zamanlarını temel ihtiyaçları için kullanırken çok azda olsa aile

fertlerini gördüklerini belirlenmiştir. Bunun dışında günlük aktivitelerini yapamayan üniversite mezunu öğrenciler, iş dışında kalan zamanlarını biriktirdiği işlerini yapmak için kullandıkları ortaya çıkmıştır. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin izin aldıklarında ise resmi olarak gitmek zorunda olduğu işler(hastane, banka vb.) vasıtasıyla çevreyle etkileşim içine girdikleri tespit edilmiştir. Çağrı merkezi iş koşullarının sunmuş olduğu projeler de grupça çalışan ve birlikte hareket eden üniversite mezunları, yeni arkadaşlıklar edindikleri ve grup arkadaşlarıyla çeşitli etkinlikler yaptıkları ortaya çıkmıştır. Çağrı merkezi çalışanları sosyal açıdan çeşitli geziler, öğle ve akşam yemeği organizasyonları, doğum günü partileri gibi aktivitelerle desteklenmektedir(Çiper, 2006:86). Bu tür motive edici aktiviteler çalışanların işlerini daha iyi ve severek yapmalarına katkı sağlamak amacıyla yapılmaktadır. Fakat çağrı merkezlerinin yaptıkları bu tür etkinlikleri her çağrı merkezi sektörünün yapmadığı ortaya çıkmıştır.

“Home-office olarak çalıştığımız için etkileşim çok olmuyor. Yani arada bir ayda bir takım arkadaşlarla bir kafede otursak olur. Yani şirkette olmadığımız için evde çalıştığımız için pek bir sosyalleşme alanımız da yok. WhatsApp gruplarında o kadar aktif de konuşmuyoruz. Çünkü konuşacak bir şey yok, sürekli iş konusunda konuşuluyor. Eğlenceli bir ortam olmadığı için ve home-office olduğu için de sosyalleşemiyorum” (K15, Erkek, Y:21, Ön Lisans, Finans Sektörü)

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emek sömürü üzerine yapılan bu çalışmada çağrı merkezi iş koşullarının üniversite mezunu öğrencilerin günlük yaşam pratiklerini üzerine etkisi araştırılmıştır. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunlarının günlük yaşam pratikleri, çağrı merkezi iş koşullarının yoğunluğu ve zorluğu nedeniyle çok kısıtlandığı ortaya çıkmıştır. Çağrı merkezlerinde çalışmaya başlamadan önce günlük yaşam pratiklerini yapan üniversite mezunları işe başladıktan sonra günlük yaşam pratiklerini ya yapamadıklarını ya da zor koşullarda gerçekleştirdiklerini vurgulamışlardır. Bu bağlamda hafta içi resmi kurumlarda yapmaları gereken işleri(hastane, banka vb.) saatlik izin alarak veya vardiya değişikliği yaparak giderdikleri tespit edilmiştir. Bu doğrultuda üniversite mezunları, aldıkları saatlik izni gün içinde geri vermek için molasız daha fazla çalışarak üretim eksikliklerini tamamlamaya çalıştıkları ortaya çıkmıştır.

“Çok kısıtlandı, hiçbir şekilde istediğimiz zaman hastane ya da banka işleri olsun önemli bir iş olsun izin almadan zaten asla olmuyor. İzin alınca yani bir izin istediğimizde o kadar zor veriyorlar ki. Gidene kadar zaten pişman oluyorsun. Zaten günlük ücretsiz izni çok zor veriyorlar. Bir iki saatlik iznim olsa hemen o kadar çok

üretim yapıyorum ki sonrasında o günü bitireyim diye. Yani mola kullanmadan o günü bitiriyorum, zor oluyor’’(K1, Kadın, Y:23, Ön Lisans, Kamu Sektörü)

‘‘Şimdi size şöyle örnek vereyim; benim hem hastaneye gitmem lazım hem bankaya gitmem lazım ben bir aydır hastaneye gidemiyorum. Yani günlük aktivitelerimi de yapamaz oldum. Bu konuda olumsuz olarak etkilenmekteyim’’(K9, Erkek, Y:28, Ön Lisans, Hizmet Sektörü)

Çağrı merkezlerinin farklı sektörlerinde çalışan üniversite mezunlarının izin günleri hafta içi veya hafta sonunda olmaktadır. İzin günleri hafta içi olan üniversite mezunları resmi ve özel işlerini veya aktivitelerini bu günlerde yapabilmışlerdir. Fakat izin günleri hafta sonu olan üniversite mezunları ise resmi işleri için izin kullanmak zorunda kaldıkları görülmüştür. Üniversite mezunları, hastalıkları nedeniyle kuruma rapor vermelerine rağmen günlük izin aldıklarında bu izin maaşlarında kesintiye neden olduğu ortaya çıkmıştır. Üniversite mezunlarının üçten fazla rapor almaları durumunda uyarı, proje değişimi ya da işten çıkarmayla karşı karşıya kaldıklarını tespit edilmiştir. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunları izin günleri sadece bir gün olmaktadır. Dolayısıyla çalışanlar, birçok işini bu güne bıraktıklarından ötürü günlük yaşam pratiklerini ve sosyal aktivitelerini o günde yapamadıkları görülmüştür. Çalışma koşullarının zorluğu ve izin almanın sıkıntılı olması nedeniyle üniversite mezunu öğrenciler arkadaşları ve ailesi gibi çevrelerindeki insanlarla mesafeli olmaya başladıkları ortaya çıkmıştır. Ayrıca üniversite mezunlarının, çalışma koşullarının zorluğu ve sürekli çalışmalarından dolayı sosyal aktivitelere ve diğer günlük yaşam pratiklerine zamanlarının kalmadığını belirtmişlerdir. Yani üniversite mezunu öğrenciler, günlük kitap okuma veya film izleme gibi aktiviteleri yapamaz hale gelip kısıtlı olan mola sürelerinde dinlendiklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca üniversite mezunlarının dini ritüellerini yerine getirecek zamanlarının olmadığını ve verilen mola sürelerinin de çok az olduğu için ibadet etmekte zorlandıkları görülmüştür. Sosyo-ekonomik olarak sıkıntı yaşamalarından dolayı çağrı merkezlerinde çalışmaya başlayan üniversite mezunları, haftanın 6 günü günlük 11 saat çalıştıkları için kazandıkları parayı harcayacak zamanlarının çok kısıtlı olduğunu belirtmişlerdir.

‘‘Yani şöyle söyleyeyim hem olumlu etkiliyor hem olumsuz etkiliyor. Ama bende olumsuz etkileri daha çok oldu. Mesela oturup da bir kitap okumak istemiyorum ya da bir film izlemek istemiyorum. Diyorum ki beynim yoruldu bide ona zaman harcamak istemiyorum. En basitinden hobi olarak bir yemeği yaptığımda artık o yemeği yapmak istemiyorum. Çünkü kendi kabıma çekilip dinlenmek istiyorum. Beni olumsuz etkiledi’’(K19, Kadın, Y:27, Lisans, Telekomünikasyon Sektörü)

3.5. Çağrı Merkezlerinde Yaşanan Emek Sömürüsü ve Mobbinge(Baskı) Dair Bulgular

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeğini araştıran bu nitel araştırma üniversite mezunlarının maruz kaldıkları emek sömürüsü ve mobbing(baskı) hakkında incelemelerde bulunmuştur. Yapılan incelemelerden edinilen bilgiler, çağrı merkezinde çalışanların ne kadar emek sömürüsüne maruz kaldıklarını anlamak için önem taşımaktadır.

3.5.1. Emek Sömürüsü

Emek bir işi yapmak için kişinin fiziksel veya zihinsel çaba harcamasıdır. Her bireyin kendine özgü bir gücü vardır. Bu güç bireye doğası gereği verilmiştir. Birey bu güç vasıtasıyla toplumda kendi statüsünü oluşturmaktadır. Bu bağlamda Marx'a göre (2011:157) emek, kişinin kendinde bulunan ve bir değer üretirken harcadığı akli ve fiziki yeteneklerin bir bütünü olarak tanımlanmaktadır. Emeğin değeri emeğin ne kadar ve nasıl kullanıldığına bağlıdır. Toplumda emeğin kullanım farklılığından kaynaklı oluşan sosyo-ekonomik eşitsizlikler alt-üst ilişkisini ortaya çıkartmıştır. Bu durum emeğin sömürülme ihtimalini de ortaya çıkararak post-modern toplumda kapitalizme hizmet etmektedir. Toplumun her alanında topluma hizmet eden alanlar bulunmaktadır. Toplumda düzenin oluşmasına ve işleyişin devam etmesine katkı sağlayan sağlık, sosyal, siyasal ve dini gibi birçok alanda bireyler topluma hizmet etmektedir. Bu alanlarda hizmet ederken her iş koşulunun farklı olması emeği sömürüye açık hale getirmektedir. Bu hizmetlerden biri de çağrı merkezi işi olmaktadır. Dolayısıyla maddi olmayan emeği araştıran bu çalışma çağrı merkezleri sektörlerini de emek sömürüsü bakımından ele almıştır.

Yapılan araştırmalardan elde edilen bulgular arasında üniversite mezunlarının yöneticiler ve grup liderleri tarafından mobbinge uğradıkları ve bu durumun çağrı merkezi sektörlerinde baskının şiddetine göre değiştiği ortaya çıkmıştır. Kamu, finans, hizmet ve telekomünikasyon sektörlerinde uygulanan baskı düzeylerinin farklılık göstermesi emeğin sömürülme derecesini de etkilediği görülmüştür. Çağrı merkezlerinin çalışma koşullarına göre (günlük 11 saat ve hafta da 6 gün vb.) çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunları emeklerinin tam karşılığını alamadıkları tespit edilmiştir. Çağrı merkezleri neden daha fazla satış yapamadıklarını araştırıp buna çözüm bulmak yerine çalışanlara daha fazla üretim yapmaları için baskı uygulamışlardır. Bu durum emeğinden başka satacak bir şeyi olmayan üniversite mezunu çalışanların emeklerini daha çok sömürüye açık hale getirmiştir. Çağrı

merkezi müşteri temsilcilerinin yaptıkları işler ve görüşmeler elektronik sistemde sürekli kayıt altına alınması çalışanlarda sürekli gözetleniyor düşüncesi onları daha fazla çalışmaya yönlendirmektedir. Bu durum çalışanların sürekli izlenme duygusuna kapılmalarına ve yöneticiler tarafından baskıya uğramalarına neden olmuştur. Ayrıca çağrı merkezi müşteri temsilcilerinin yaptıkları görüşmelerin sürekli izlenip raporlanması; performans, ücret, prim, terfi ve ek ödenekler bu rapora göre değerlendirilmektedir(Aydemir, 2018:2).

“Liderlerimiz tarafından evet bir baskı görüyoruz, hep satış derdindeler hiç demiyorlar bu müşteri danışmanı her gün ne yaşıyor. Herkes farklıdır. Örneğin; bir müşteri iyi, biri sinirli diğeri yumuşaktır. Bu şekilde her türlü müşteri ile uğraşıyoruz. Hiç bizi düşünmeden; neden satış yapamıyor, neden üretim yapamıyor diye düşünüp bir çözüm bulalım demeyip siz neden üretim yapmıyorsunuz, onun derdindeler. Yani bizi düşündükleri yok sadece proje derdindeler. Bu bizi olumsuz yönde etkiliyor. Emeğimin karşılığını da aldığımı düşünmüyorum” (K1, Kadın, Y:23, Ön Lisans, Kamu Sektörü)

“Bence saçma, olumsuz bir şey kesinlikle. Çünkü verilen ekipmanlar ortada müşteriyle konuşana kadar insan 10 saat ekranın açılmasını bekliyor. Buna ek olarak uygulamaları kötü, ekipmanlar kötü ve bu kadar kötü koşullar altında bizden beklenen performansında maximum seviyede olması çok saçma oluyor... Emeğimin karşılığını aldığımı tabi ki düşünmüyorum. Maddi açıdan ne denli karşılık alınabilir onu bilmiyorum. Çünkü daha yeni bir iş hayatına atılıyorum. Çünkü daha öncesinde bir iş deneyimim olmadı. Bu konuda pek bir şey söyleyemeyeceğim” (K8, E, 21, Lisans, Hizmet Sektörü)

Van’da çağrı merkezi sektörlerinde çalışan üniversite mezunları, iş koşullarının vermiş olduğu zorluğa rağmen işsiz kalmamak için mecburen çağrı merkezlerinde çalıştıklarını belirterek Türkiye’nin iş ve istihdam koşullarının emek sömürsünün önünü açtığını ve bu duruma örnek olarak asgari ücretin(11.402 TL) emeğin karşılığı olmadığını vurgulamışlardır. Yani çağrı merkezi sektörlerinin ücret tarifesi Türkiye’nin sosyo-ekonomik durumundan etkilenerek oluşmuştur. Bu durum Türkiye’de iş istihdam sorunlarına ek olarak asgari ücrete çalışan insanların da emeğinin karşılığını tam olarak almadığını göstermiştir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları, çok sıkı iş kurallarının neden olduğu emek sömürsünün işçileri ruhsuzlaştırdığını ve hissizleştirdiğini belirtmişlerdir. Çağrı merkezinde çalışanların yoğun iş yükü altında çalışmaları, sürekli müşterilere hizmet vermeleri, zaman baskısı altında çalışmaları ve strese yol açan çalışma ortamlarında bulunmaları çalışanların emeklerini sömürerek tükenmelerine ve zamanla işten ayrılmasına neden olmuştur(Çiper, 2006:82). Çağrı merkezi sektörleri fiziksel emeğin dışında duygusal emek (Emotional Labour)

yönünden de yoğun bir sektördür. Çünkü görüşme esnasında çalışanlara bağırarak, söylenen, hakaret eden hatta taciz eden müşterilere nazik ve kibar tavırlarla, güler yüzle ve sabırla, kurumun onlardan beklediği tutumla davranmaları duygusal ve duygulanımsal anlamda çalışanları yıpratıcı bir durum olduğu görülmüştür (Aydemir, 2018:2).

Ek mesai ücretlerinin verilmemesi, primlerin az olması ya da verilen primlerin sektörel farklılıklarının olması emeğin karşılığının eşit olarak dağıtılmadığının göstergesi olmuştur. Örneğin, çağrı merkezi sektörlerinin çalışanlarına sunmuş olduğu yemek kartlarının limitleri sektörler arasında farklılık göstermektedir. Bu durum çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunları arasında eşitsizliğin olduğunu, her sektörün asgari ücret verdiğini fakat her sektörün iş koşullarının zorluğunun aynı olmadığını ve bu durumun üniversite mezunu öğrencilerin emek sömürsü yaşamalarına neden olduğu görülmüştür. Çağrı merkezlerinde çalışanların daha fazla çalışmaları durumunda ek mesai ücretleri alamayıp en ufak bir ikazda grup içinde herkesin önünde rencide edilip, etiketlenmesi çalışanların bir araç olarak görülüp sömürülmesine neden olmuştur. Çağrı merkezi iş koşullarının zorluğunda verilen ekipmanların yetersiz ve arızalı olmasına rağmen çalışanların sürekli çok çalışmalarına dönük yapılan baskılar fiziksel emekle birlikte duygularında sömürülmesine neden olmuştur. Aydemir'e göre (2018:2) çağrı merkezi sektöründe duygusal ifadeler ve hisler en küçük ayrıntılarına kadar kurallara bağlanmaktadır. Dolayısıyla çağrı merkezlerinde çalışanların hem maddi olan emek hem de maddi olmayan emek sömürsüsüyle karşı karşıya oldukları tespit edilmiştir.

“Genelde çoğu çağrı merkezinin mesai parası vermesi konusunda çok sıkıntı yaratıyor. Bir şekilde denkleştirme yapılarak o mesai paraları çöp ediliyor ve şimdiki projemde mesela kalite olsun, anketim olsun diğer müşteri memnuniyetim olsun her konuda iyi olmama rağmen ay sonunda geldiğinde asgari ücret almış oluyorum lakin alacağım prim 200-300 lirayı buluyor. Kesinlikle emek sömürü olduğunu düşünüyorum. Mesela bankadayken 1000 liraya yakın prim hak edişimi hatırlıyorum ama alamıyordum. Fakat şimdiki projede aldığım prim en fazla maximum 500 lirayı buluyor. Banka da çalıştığım projede yöneticiler tarafından mobbinge uğruyordum. Yani şimdi şöyle bir insanın seni özelden uyarıp ikaz etmesi çok çok ayırıdır. Grup ortasında etiketlenip mola yaptın şunu yaptın bunu yapma demesi ise çok çok ayırıdır” (K4, Kadın, Y:22, Ön Lisans, Kamu Sektörü)

3.5.2. Mobbing(Baskı)

Mobbing(baskı); bir grup insanın veya bir kişinin bir kimseye veya başka bir gruba uyguladığı baskıdır. Uygulanan baskı da bireyin kendini ifade etmesi engellenir, birey azarlanır

küçümsenir ve hakarete maruz kalır. En genel anlamıyla mobbing(baskı); bir iş yerinde bir veya birkaç kişinin bir veya daha fazla kişi tarafından ortalama altı ay boyunca düzenli olarak maddi ve manevi yönden yaralayıcı davranışlara maruz kalmasıdır(Yaşar ve Alpsoy ve Taçgın, 2016:17). Bu bağlamda çağrı merkezilerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin emek sömürüsüne nasıl maruz kaldıklarını anlamak için uygulanan mobbingin(baskı) araştırılmıştır. Gücü elinde barındıran kurum yöneticilerinin bireyden olabildiğince verim almaları veya bireye istedikleri gibi davranışları çalışanlara uyguladıkları baskının bir sonucudur.

Çağrı merkezi çalışma koşulları, baskının uygulanmasına olanak tanırken üniversite mezunlarının emeklerinin sömürülmesine de neden olmuştur. Üniversite mezunu öğrenciler çağrı merkezlerinde günlük 11 saati ile haftanın 6 günü hizmet vermektedir. Yoğunluk olduğunda üniversite mezunlarının izinleri iptal olmakta, günlük molaları bir anda kapanabilmektedir. Bu durumda yaşanan baskı ve yoğun iş koşullarına üniversite mezunları itiraz ettiklerinde çağrı merkezi sektörü ‘mülakatında sana baskı yapabileceğimizi, zorlayacağımızı söylemiştik’ şeklindeki ibareleriyle sömürmeyi kendilerine hak gördükleri tespit edilmiştir. Çağrı merkezi sektörleri, üniversite mezunlarının işsizlik nedeniyle yaşadığı sosyo-ekonomik ve diğer sorunları fırsat bilerek ve öğrencinin mecbur çalışacaklarını düşünerek onları zorlamaları maddi olmayan emek sömürüsünün göstergesidir. Bu bağlamda bazı çağrı merkezlerinde üniversite mezunlarının promosyon hak talepleriyle ilgili başkaldırı yaşanmış ve neticesinde üniversite öğrencileri işten çıkartılmıştır. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunları, sektörün onlara sunmuş olduğu iş ekipmanlarının ve uygulamalarının sıkıntılı olmasına rağmen onlardan beklenen performansın maximum olması sömürülmenin başka bir boyutu olduğunu ve bu ekipmanların tamirinin ise onlara yüklendiğini ifade etmişlerdir. Çağrı merkezlerinde yöneticiler veya grup liderleri çalışanları daha çok çalıştırmak için baskı unsurunu kullanmışlardır. Sürekli gözetim altında merkeze bağlı hareket eden ve bir robot gibi işlev gören çalışanların, işlerini kaybetmemek veya maddi anlamda sıkıntıya uğramamak için bu baskıya boyun eğdikleri anlaşılmıştır. Çağrı merkezlerine yeni başlayan çalışanları sözde işi öğretmek daha iyi bir seviyeye getirmek için uygulanan baskı, çalışanların işe başlarken psikolojilerini bozmuş veya işi bırakmalarına neden olmuştur. Bu baskı unsurunun kaynağı ülke ekonomisindeki yaşanan sorunlara bağlanmıştır. Çünkü sosyo-ekonomik olumsuzluklar nedeniyle daha fazla üretmek isteyen işletmeler çözümü çalışanların daha fazla üretmelerinde bulmuştur. Bu durum yöneticilerin baskı mekanizmasını kullanmalarına neden olmuştur. Çağrı merkezlerinde üretim aşamaları planlanırken çalışanların kaç müşteri ile görüşme yapacakları, çalışanlara kişi başı yüklenen iş yükü ve

mesai yoğunluğunun hesaplanması uygulanan baskının oluşma sebepleri olabilmektedir (Deniz, 2020:3).

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunlarının özelden uyarılma yerine grup içinde etiketlenerek uyarılması öğrencilerin motivasyonunu olumsuz etkileyen bir başka baskı şekli olarak görülmüştür. Çağrı merkezlerinde mesai saatlerinde çalışmanın dışında sürekli yapılan toplantılar üniversite mezunlarının zamanlarının da sömürüldüğünü göstermiştir. Yani mesai saatleri dışında iş ile ilgili yapılan görüşmeler veya toplantılara çalışanların katılmaları zorunlu kılınıp, görüşmede yoklama alınması ve çalışanların saatlerce meşgul edilmesi baskının boyutunu göstermiştir. Dolayısıyla çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları, kişisel ihtiyaçlarını karşılamak için zamanlarının yetersiz olduğunu ve çağrı merkezlerinin mesai saatleri dışındaki sürelerine böyle göz dikmeleri haksızlığın ve adaletsizliğin göstergesi olduğunu belirtmişlerdir. Üniversite mezunları; çağrı merkezlerinde başarının göze gelmediği ve çalışanlarının psikolojisi düşünülmediği için de çağrı merkezlerinde ilerlemenin olmadığını vurgulamışlardır. İlerlememenin sebebini çalışanların daha fazla üretim yapmamalarına bağlayan işletmeler, sorunun kaynağını bulup düzeltmek yerine olabildiğince çalışanlara daha fazla üretmeleri için yüklenmişlerdir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları, belirlenen satış hedefini tutturmadıkları takdirde yöneticiler tarafından bankanın boşa maaş verdiğini belirtilerek yaptıkları tüm satışların boş gibi değerlendirilmesine ve baskı uygulanmasına neden olduğu tespit edilmiştir.

Van'ın iş-istihdam koşullarının yetersizliği nedeniyle çağrı merkezleri sektöründe; asgari ücretin verilmesi, işin home-office olması ve sigortanın yapılması gibi sebeplerle çalışmaya başlayan üniversite mezunları iş koşullarının zor olmasından kaynaklı baskıya uğrayıp sürekli emek sömürüsüne maruz kaldıkları belirlenmiştir. Üniversite mezunlarını çağrı merkezlerine yönlendiren bir diğer sebep atanamamaları ve bu durumun verdiği sosyal sorunlardan dolayı kendilerine uygun gördükleri masa başı işlere yönelmeleridir. Çağrı merkezi sektörleri de bu iş kollarından biri olmaktadır. Fakat bu durumlar çağrı merkezi sektörlerinin işe girerken görünen kısmını oluşturmaktadır. İşe başladıktan sonra çalışanların yaşadıkları yoğun ve zor iş koşullarında kimileri baskıya dayanarak işe devam ederken kimilerinin ise birkaç aydan sonra işi bıraktıkları görülmüştür. Çağrı merkezi sektörlerinde teknolojik aletlerle zihinsel ve bedensel emeğin ön planda olması küreselleşen dünyada modern köleliği oluşturmaktadır. Bir robot gibi algılandıklarını belirten üniversite mezunları, çağrı merkezi iş koşullarının çalışanları bir makine gibi görüp hem maddi hem de maddi olmayan emek sömürüsüne maruz bırakmıştır.

‘‘Kesin olarak emeğimin karşılığını tam olarak aldığımı düşünmüyorum. Müthiş bir baskısı var kesinlikle kölelik sistemini getirmeye çalışıyorlar. Yani arkadaşlardaki satış hedefi 16 bu satış hedefini tutturmadığınız sürece boşuna çalışıyorsunuz, boşuna para alıyorsunuz. Hatta iki gün üç gün öncesine kadar bir toplantıya girdiğimde üretim kaybından dolayı dört gündür size bankadan bedava para veriyorlar diye bir itham aldım. Yani sürekli bir baskı var, hiç güzel bir ortamı yok. Yani sayabileceğim hiçbir iyi özelliği yok, sadece kötü özelliklerini sayabilirim’’(K15, Erkek, Y.21, Ön Lisans, Finans Sektörü)

‘‘Yani mutlaka mobbing oluyor. Çünkü adamın sana verdiği bir para var ve sen bunun hakkını vermek zorundasın. Herkes mülakata girdiği zaman bu koşulları kabul edip giriyor ve bundan dolayı hem arka planda yediğin baskıda laf etme gibi bir lüksün olmuyor. Çünkü sana her zaman mülakatında ‘ben sana baskı yapabileceğimi söylemişim’ şeklinde söylüyorlar... Emeğimizin karşılığını yeterince almıyoruz. Zaten sadece bu iş için değil çalışma sisteminde hiçbir işte insanlar emeğinin karşılığını almıyor. Emeğimin karşılığı bu değil. Çünkü insan yoruluyor, sen görmeyen bir insana gökyüzündeki yıldızları anlatıyorsun, aslında bizim işimizde böyle bir şey. Emeğin karşılığı bu değil ama ülke şartlarında bu noktaya getirildi. Bu şirket ya da çağrı merkeziyle alakalı bir durum değil açıkçası yani bu sektörle ilgisi var’’(K14, Kadın, Y:24, Lisans, Finans Sektörü)

3.6. Çağrı Merkezi Sektörlerine Dair Bulgular

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunlarının maddi olmayan emeği üzerine yapılan bu nitel çalışmada çağrı merkezlerinde çalışma koşulları araştırılmıştır. Elde edilen bulgular araştırmanın incelenmesi ve değerlendirilmesi için önem arz etmektedir. Çünkü çağrı merkezlerinde çalışanların yaşadıkları maddi olmayan emek sömürüsüne çağrı merkezi iş koşulları neden olmaktadır. Bu bağlamda çağrı merkezlerinde hizmet, finans, kamu ve telekomünikasyon sektörleri arasında farklı çalışma koşullarının bulunduğu tespit edilmiştir. Çağrı merkezlerinde asgari ücretin verilmesi, sigortanın yapılması ve işin home-office olması gibi ortak özellikler görülürken; mesai saatleri, mola süreleri, izin süreleri, yemek kartı ücretleri ve prim alımı gibi noktalarda sektörel farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Üniversite mezunları çağrı merkezlerinde çalışmaya başladıklarında iş görüşmelerinde anlaştıkları iş koşullarının bazılarının yerine getirilmediği ve sonradan değiştiği görülmüştür. Günde 11 saat haftada 6 gün çalışan üniversite mezunları izin günlerini ve hatta bazen molalarını dahi kullanamadıklarını belirterek temel ihtiyaçlarını karşılamakta güçlük çekmişlerdir.

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları, çağrı merkezi iş koşullarının bazı yönlerini iyi bazı yönlerini de kötü olarak değerlendirmişlerdir. Bu bağlamda çağrı merkezilerini Van'ın iş koşullarında diğer özel iş sektörlerine göre daha iyi bulduklarını belirtmişlerdir. Çağrı merkezlerinde müşteri temsilciliği yapan üniversite mezunu öğrenciler; işin home-office olması, yemek kartlarının olması, asgari ücretin olması, sigortanın olması vb. koşulları olumlu olarak değerlendirmişlerdir. İş koşullarının zorluğundan dolayı kendilerine ayıracak zamanları az olan üniversite mezunlarının sosyalleşemedikleri, evde çalışmaktan sıkıldıkları ve evde çalışmanın sosyalleşme üzerinde olumsuz etkide bulunduğu görülmüştür. Buna istinaden çağrı merkezi iş yerinin sosyalleşmek için daha iyi olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışma koşullarını etkileyen diğer unsurlardan biri de ev ortamının iş koşullarına uygun olmasıdır. Yani evde oluşturulan ortam da ev interneti ve elektriği gibi etmenlerin çalışma koşullarını etkilediği belirlenmiştir. Ev ortamında bu etmenlerden kaynaklı oluşabilecek sorunlardan çağrı merkezi çalışanı sorumlu tutulduğu tespit edilmiştir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları çalışma koşullarını zor buldukları görülmüş ve farklı sektörlerde çalışan üniversite mezunlarıyla yapılan görüşmelerden bazı sektörlerin yol, elektrik ve internet gibi giderleri kurum tarafından karşılanırken bazı sektörlerin karşılamadıkları ortaya çıkmıştır. Bazı üniversite mezunlarına göre vardiya sisteminde çalışmak olumlu karşılanırken bazı üniversite mezunlarına göre ise olumsuz olarak karşılanmaktadır. Vardiya sisteminin olumlu olarak karşılanmasında çalışanın hafta içi resmi işlerini yapabilme fırsatının olması bulunurken vardiya sisteminin olumsuz olarak görülmesinin sebebi ise bir düzenin olamaması ve çağrıya girme zamanının belli olmamasıdır. Diğer yandan üniversite mezunları çalışma koşullarının zorluğunu müşteri temsilcisi olmaya bağlayıp müşterilerle iletişime girmenin zor olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca çalışma koşullarının diğer bir zorluğu da çağrı merkezi iş yerlerinde aynı anda aynı yerde birden fazla kişinin bulunması ortamın ısı, nem ve aydınlanma sorunlarını ortaya çıkartmaktadır. Bu yerlerde herkesin aynı anda konuşmasının yoğun bir gürültüye neden olduğu tespit edilmiştir(Yaşar ve Alpsoy ve Taçgın, 2016:6).

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları, mesai saatlerinin fazla olduğunu buna rağmen ek mesailer verildiğini ve mola sürelerinin ise çok az olduğunu belirtmişlerdir. Ek mesailerin verilmesiyle işlerin yoğunlaşması çalışanların mola ve izin sürelerinin iptal edilmesine neden olmuştur. Özellikle yaz aylarında mesai saatlerinin çok olduğunu resmi kurumlarda mesai saatinin 18.00'de bittiğini çağrı merkezlerinde 19.00-20'ye kadar çalıştıkları tespit edilmiştir. Günlük 11 saat çalışıp 75 dakika mola kullanan üniversite mezunları, iki haftada bir iki gün izin kullanırken bu hakları üç haftada bire çıkarıldığı tespit edilmiştir. Bu

konuda yaşanan sıkıntılar üniversite mezunlarının çağrı merkezlerinde maddi olmayan emek sömürüsüne maruz kaldıklarını göstermektedir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları çağrı merkezi iş koşullarını değerlendirirken işin home-office olmasından ötürü iş koşullarını evlerinin sağladığı ortama göre değerlendirmişlerdir. Evde ayrı oda, internet ve sessizlik gibi imkânlar işin daha kolay gerçekleşmesi için gerekli unsurlardır. Bu bağlamda bazı üniversite mezunları, çağrı merkezi iş koşullarının home-office olmasını benimserken ev de işe uygun ortamın da göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Üniversite mezunları işe alınırken bu gibi unsurların durumu da sorularak işe alımlar gerçekleşmiştir. İzin günlerinin değişmesinden kaynaklı üniversite mezunları izinlerini kullanamadıkları ve mola sürelerinde bile çalıştırıldıkları görülmüştür. Bu durum temel yaşam gereksinimlerin bile göz ardı edildiğinin göstergesi olmuştur.

“Kötü, fazlasıyla kötü. Yani şöyle söyleyeyim; çok zor bir meslekle uğraşıyoruz. İnsanlara laf anlatmak insanlarla iletişime girmek çok çok zor. Çünkü Türkiye’deki insanların psikolojikmen normal olduğunu düşünmüyorum. Belki o da bir üst biriminden baskı yiyordur acısını benden çıkarıyor. Ama benim çalıştığım sektörde bana bir günlük izin veriliyor. O bir günlük izin bana yetmiyor ya da mola süresi bana yetmiyor” (K19, Kadın, Y:27, Lisans, Telekomünikasyon Sektörü)

“Kesinlikle mola süreleri çok düşük. Özellikle yemeğe çıktığımızda her hangi bir yoğunluk olduğunda molalar iptal ediliyor. Sabah saat 09.00’den akşam 19.00’a kadar çalışıyoruz. 11 saat boyunca kullandığımız mola 75 dakika onu da tam kullanamıyoruz yoğunluktan kaynaklı ve ek olarak hafta sonu meselesine gelirsek ilk işe girdiğimde bana iki haftada bir çalışma iznin olacak dediler. Şuan da çalışma iznim üç haftada bire çekildi... Çalışma saatleri tabi ki de çok, günde 11 saat çalışıyoruz. Ama farklı bir çağrı merkezinde iş başvurusunda bulundum orda 8 saat çalışıyorsunuz bir saat mola kullanıyorsunuz. Yani 7 saat çalışıyorsunuz. Ama diğer şekilde 09.00-19.00 arası 11 saat çalışıyorum. Yani bu demek oluyor ki bazı yerlerde iş koşulları iyiiken şu anlık bazı yerlerde daha kötü oluyor” (K15, Erkek, Y:21, Ön Lisans, Finans Sektörü)

Alt-üst ilişkisi, kelime kökü Yunancaya dayanan hiyerarşinin ya da aşama sırası oluşumu açısından toplumda, kurum veya kuruluşlarda bireyleri belirli faktörlere göre; statü, görev veya tabaka olarak sınıflandıran standart yapıdır. Bu ilişki modelinde sosyal tabakanın temelini oluşturan ekonomi vasıtasıyla üst tabakada bulunan yöneticilerin gücü ellerinde bulundurarak alt tabakada bulunan çalışanlarına uyguladığı baskın davranışlardır. Toplumun birçok alanında görülen bu baskın davranışlar çağrı merkezi iş sektörlerinde de görülmüştür. Bu bağlamda çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan

emeklerine dair yapılan bu nitel çalışma da üniversite mezunlarının çağrı merkezlerindeki alt-üst ilişkisi araştırılmıştır.

Çağrı merkezi sektörlerine ait hiyerarşik yapı; şefler, takım liderleri ve müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır(Törün, 2006:94). Yönetici, takım liderleri ve çalışanlar arasında nasıl bir ilişki, iletişim ve etkileşimin olduğu araştırılmaya çalışılarak çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin yaşadıkları alt-üst ilişkisi incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre çağrı merkezlerinde müşteri danışmanlığını yapan üniversite mezunları yöneticilerinden ve özellikle de grup liderlerinden mobbing(baskı) gördükleri ortaya çıkmıştır. Daha fazla üretim yapılması için uygulanan bu baskının çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin daha fazla emek sömürsüne uğramasına neden olmuştur.

Yöneticiler kuruma ait yönetim işlemlerini takip ederek her departmanda çalışanları çalışma doğrultusunda yönlendirmektedir. Yöneticilerden aldıkları emirlerle hareket eden ve sürekli yönetime rapor veren grup liderleri, yöneticilerden gördükleri baskıyı çalışanlara baskı yaparak yansıtmıştır. Hâlbuki takım liderleri kurum içi görevlerini yerine getirirken grup üyeleri doğrultusunda hareket ederek verimliliği arttırabilir. Takım lideri sadece işletmenin hedefine odaklanmaz takımın her üyesini memnun etmeye çalışır. Anlaşmazlıkları, itirazları zamanında gerektiği şekilde halleder. Takımın enerjisini ve neşesini korur. Fakat takım liderleri arasındaki rekabet bu görevlerin aksamasına neden olmuştur. Dolayısıyla çağrı merkezlerinde takım liderleri emir vermek ve kontrol etmek için değil, hizmet etmek ve desteklemek için vardır(Aksu, 2010:75-76). Fakat yapılan araştırmalardan edinilen bilgilere göre bazı takım liderlerinin emirler verdiği, çalışanlar arasında eşit davranmadığı ve çalışanlara uyguladıkları üstünlük çalışanların psikolojik sorunlar yaşamalarına neden olduğu tespit edilmiştir. Bazı sektörlerde ise yönetici ve grup liderlerinin tüm çalışanlara eşit mesafede davrandıkları ve çalışanların herhangi bir sıkıntı yaşamadığı görülmüştür. Bu bağlamda bazı sektörlerde üniversite mezunları yönetici çalışan ilişkisinden öte abi-kardeş ilişkisi olduğunu belirtilmişlerdir. Bu bağlamda üstlerin iyi olma hali çağrı merkezi sektörlerinde farklılık göstermiştir. Bazı üniversite mezunlarının çalışma verilerinin iyi olması ve başarılı olmaları durumunda üstleriyle aralarının iyi olduğu ve çalışma performansının iş ilişkilerini şekillendirdiği anlaşılmıştır. Çağrı merkezi çalışanlarının müşterilerle görüşme esnasında takım liderleri tarafından dinlenmesi sürekli gözetim altında olduklarının ve en ufak bir hatada hemen uyarılmaları çalışanların her an baskıya uğramasına neden olabileceği görülmüştür.

Çağrı merkezlerinde müşteri temsilciliği yapan üniversite mezunları, yöneticilerin ayrımcılık yaptıklarını ve herkese eşit davranmadıklarını belirtmişlerdir. Alt-üst ilişkisinde herkesin birbirine mecburmuş gibi davrandıklarını, yöneticilerin çalışanları anlamadığı ve

Çalışanları kendi çıkarları için olabildiğince sömürdükleri tespit edilmiştir. Bu durum bize ağrı merkezi sektörlerinde maddi olmayan emek sömürüsünün yöneticiler tarafından uygulandığının bir kanıtıdır. ağrı merkezlerinde yeni alışamaya başlayan bir kişi ile ağrı merkezinde uzun süre çalışan birine eşit şekilde davranılmadığı tespit edilmiştir. Yani işe yeni başlayanların işin zorluğuna ve gördükleri muameleye dayanamayıp işten ayrılmaları, takım liderlerinden gördükleri baskıyla ilişkilendirilmiştir. ağrı merkezlerinde çalışanların işini severek yapmaları ve işten ayrılmalalarının önüne geçmek için iş koşullarının tekrar gözden geçirilmesi ve çalışanların önerilerinin dikkate alınması gerekmektedir. Çünkü alışanların motive olmasında yöneticiler ve takım liderlerinin etkisi vardır. Bazı sektörlerde yapılan motive edici etkinliklerin çalışanlar üzerinde olumlu etkide bulunduğu tespit edilmiştir. Takım liderlerinin motivasyon unsurları için sergiledikleri sosyal, duygusal ve yönetsel davranışlar, çalışan motivasyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır.

“Yöneticiler genelde şey; herkes mesafeli ama okta mesafeli değiller. Daha çok müşteri danışmanların göre daha yakınlardır. Orda bir fark oluşuyor, izin konusunda daha esnek davranıyorlar. Ama yeni gelen bir müşteri danışmanına aynı şekilde davranmıyorlar. Bir ayrımcılık oluyor. Ama genel olarak mesafeliler. Grup liderleri zaten onlar bize baskı yapıyor. Onların bir üstü onlara baskı yapıyor, onlarda bize baskı yapıyor” (K1, Kadın, Y:23, n Lisans, Kamu Sektörü)

“Yani Van’daki Webhelp şirketlerinin çalışma saatleri kötü olduğu gibi takım liderleri de çok çok kötü. Takım liderlerinin öyle bir egosu var ki sanki dünya da başka bir takım lideri yok, dünya da başka bir yönetici yok. Bunlar kendilerini bulunmaz Hint kumaşı zannediyorlar. Yani kendilerini öyle bir yüksek grtyorlar ki bunlara istediğimizi yaparız, istediğimizi hallederiz, istediğimizi söyleriz, köle gibi çalışanlar kafası tarzındalar. Yani mesaiye bir saat geç başladığında fırça çekiyorlar, her toplantı olduğunda fırça çekiyorlar. Sanki ocuk azarlıyorlar. Bundan kaynaklı takım liderleri çok egolu insanlar, hiçbir işe yaramıyor, boş insanlar diyebilirim” (K15, Erkek, Y:21, n Lisans, Finans Sektörü)

Maaş, bir kişinin bir iş karşılığında düzenli olarak belirlenen miktarda aldığı paradır. Sosyal anlamda var olup sosyo-ekonomik olarak yaşamını idame eden her birey çalışmak zorundadır. Bu bağlamda ağrı merkezlerinde çalışan niversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emekleri araştırılırken çalışma koşulları ve alınan maaş karşılaştırılmıştır. Elde edilen bulgular, ağrı merkezi çalışanlarının emek sömürüsüne maruz kalıp kalmadıkları veya ne kadar maruz kaldıklarını anlamak için önemli görülmüştür. Dolayısıyla ağrı merkezlerinde

alışan niversite mezunlarının aldıkları asgari crete(11.402 TL) dair görüşleri ve beklentilerine dönük araştırma yapılmıştır.

Araştırma bulgularına göre Van kentinin çalışma koşullarının sıkıntılı olması ve asgari ücrete çalışacak iş imkânının yetersiz olmasından dolayı niversite mezunu öğrenciler, ağrı merkezlerine yönelmişlerdir. Fakat niversite mezunlarının, ülkenin ekonomik koşullarında aldıkları asgari ücretin yetersiz olduğu görülmüştür. Bu bağlamda ağrı merkezi iş koşullarına göre asgari ücretin alınması emeğin smrldğnn göstergesi olmuştur. Çünkü Türkiye genelinde belirlenen asgari ücretin özel sektörlerin farklı iş koşullarında eşit olmadığı ve sektörel olarak farklı emeğe aynı ücretin verildiği tespit edilmiştir. Konuya istinaden Türkiye'nin batısında alınan asgari ücret batıda bir kişiye yetmezken doğuda daha iyi karşılanmaktadır. Bu durum hem sektörel çalışma koşullarının eşitsizliğinden hem de bölgesel ekonomik farklılıklardan kaynaklanmıştır. ağrı merkezlerinde çalışanların yaşadıkları sosyal hayat koşullarının zor olması asgari ücretin çok yetersiz olduğunu göstermiştir.

Çalışanların kirada olması, evli ve çocuklu olması sosyo-ekonomik anlamda daha çok yıprandıklarını göstermiştir. Bu bağlamda niversite mezunlarının bir iş bulamamaları; ev almaları, evlenmeleri ve çoluk ocuk sahibi olma gibi toplumsal yapılardan uzaklaşmalarına neden olduğu görülmüştür. İşsiz kalan niversite öğrencileri gelecek hakkında plan yapamamakta, ümitsiz ve kaygılı olmakta ve kendilerine yeni bir hayat kuracak sosyo-ekonomik olanaklara sahip olamamaktadır(Kıcır, 2010:4). Dolayısıyla ağrı merkezlerinde çalışan niversite mezunlarının bu toplumsal yapılara dâhil olmak için asgari ücretin yetersiz olduğu görülmüştür. ağrı merkezlerinde çalışan niversite mezunlarının emeklerinin altındaki ücrete çalışmaları emeklerinden çok psikolojilerinin sömürülmesine neden olmuştur.

Ekonomik olarak içinde bulunan çağın sıkıntılı olduğunu belirten niversite mezunları, asgari ücretin az olduğunu, emeklerinin karşılığının tam olarak alamadıklarını belirtmişlerdir. ağrı merkezlerinde niversite mezunları evden çalışma esnasında yaşadıkları teknik aksaklıklardan dolayı(elektrik ve internet kesintisi vb.) asgari ücretlerinde kesinti yaşandığını tespit edilmiştir.

“Aldığımız cret 11.402 lira. Bugün daha doğrusu dn açıklanan rakamlara göre 12.568 yoksulluk sınırı dedikleri açlık sınırı. Biz artık açlığı da geçtik yoksuluz, yetersiz. Ben kiradayım gelir gerçekten bize yetmiyor. İki tane çocuğum var. Zorlanıyoruz ama bir çözümde yok doğrusu” (K6, Erkek, Y:28, Lisans, Hizmet Sektörü)

“Düşük ya gerçekten düşük. Çünkü burada insanların emeğinden çok psikolojisi sömürülüyor. İnbant ya da et fark etmez ha bire yazıyoruz ya da inbant

dakika başı görüşme alıyor burada çok çaba sarf ediliyor. Evet, oturduğu yerden para kazanıyor insan ama otorite kadar bir enerji, çaba sarf ettiği ortada. Bence düşük bir ücret bence daha fazla verilebilir''(K8, Erkek, Y:21, Lisans, Hizmet Sektörü)

Kariyer, bir kişinin çalışma yaşamı boyunca bir iş üzerinde ilerleyerek tecrübe elde etmesidir. Kariyer kişinin istediği bölümün eğitim hayatında edindiği bilgilerle o alanda çalışarak deneyim elde etmesi, kendini geliştirerek o alana odaklanmasıdır. Bu bağlamda çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeklerini araştıran bu nitel çalışmanın üniversite öğrencilerinin kariyerleri üzerine etkisi incelenmiştir. Çünkü eğitimlerini tamamladıktan sonra hedefledikleri alandan atanamayan üniversite mezunları işsiz kalmamak için çağrı merkezlerinde çalışmaya başlamışlardır. Mezun olunan bölümün iş ve istihdam koşullarının yetersizliği nedeniyle işsizlik sürecinde yaşanan sosyo-ekonomik sorunlar, üniversite mezunu öğrencileri çağrı merkezlerine yönlendirmiş ve bu durum öğrencilerin kariyerleri üzerinde ilerlememelerine neden olmuştur.

Yapılan araştırma da elde edilen bulgulara göre, bazı üniversite mezunları çağrı merkezlerinde kariyer planı yaparken bazı üniversite mezunu öğrenciler ise okudukları bölüm üzerinden gelecek planı yaptığı tespit edilmiştir. Yani çağrı merkezinde çalışmaya başlayan üniversite mezunları takım lideri, kaliteci veya yönetim alanlarında yükselme durumunu düşünerek çağrı merkezlerinde kalıcı olarak çalışmaya devam etmişlerdir. Bu durum üniversite mezunlarının kariyerlerini çağrı merkezi sektörleriyle oluşturmalarına neden olmuştur. Bir diğer taraftan ise kendi bölümleri üzerinden kariyer yapmak isteyen üniversite mezunu öğrenciler, çağrı merkezi çalışma koşullarının zorluğuna atıf da bulunarak kariyerleri üzerine herhangi bir şey yapamadıklarını belirtmişlerdir. Bu kişiler çağrı merkezi sektörlerinde çalışmayı işsizlikten kaynaklı sorunların giderilmesi için bir araç olarak görmüşlerdir. Çünkü çağrı merkezlerinde uzun süre çalışanların kariyer olarak yükselmediğini gören üniversite mezunları bir robot gibi işlev gördükleri ve bu durumda kendilerini geliştiremediklerini dile getirmişlerdir.

“Kariyer olarak ben çağrı merkezinde çalışmak istemiyorum. Çünkü çağrı merkezini bir araç-gereç olarak görüyorum. Sadece ekonomik olarak kendimi toparlamak için çalışıyorum. Ki zaten işin 4-5 yıllık danışmanın bile hakkını vermiyorlar. O danışman bile takım liderliğine geçemiyor, yapmıyorlar. Yükselme yapılmıyor bu iş yerinde. Yani köle gibi davranabiliriz diyorlar. Yani burada yükselme yok. Siz kendi işinizi yaparsanız zengin olursunuz. Yani çağrı merkezinde kariyer düşünülmez. Başka bir yerde kariyer yapmak istesen de çağrı merkezinde çalıştığın için zamanın olmuyor’’(K15, Erkek, Y:21, Ön Lisans, Finans Sektörü)

“Yani genellemeyi asgari ücrete vurursak Türkiye bazında çok az. Çalıştığım firma ise hep bir bahaneyle zaten o asgari ücreti benden kesiyor ya bir dakikalık ya da bir saatlik kesintiyi bana bağlıyor benden alıyor. Örnek veriyorum elektrik sorunun olduğunda bu direk benden kesinti yapıyor ki bende şirkete delillerle gidiyorum. Diyorum ki işte şu saatte şu elektrik firması bana elektriğimin olmadığını bana söyledi ama o yine benden kesiyor. Aslında aldığım çalıştığım şeyde emeğim yok benim” (K19, K, 27, Lisans, Telekomünikasyon Sektörü)

Çağrı merkezlerinde çalışan bazı üniversite öğrencileri çağrı merkezlerinde kalıcı olarak çalışmanın seviye atlama fırsatı sunduğunu ve bu bağlamda takım liderliği, yönetici ve müdür gibi pozisyonlar da çalışma olanağı verdiği fakat bunun uzun bir zaman aldığını ve ihtimalinin çok düşük olduğu tespit edilmiştir. Çağrı merkezi sektörlerinde sürekli bilgisayar ekranına bakarak saatlerce konuşmayı sevmeyen çalışanlar iş koşullarından dolayı bu sektörde kariyer yapmak istemedikleri görülmüştür. Çalışanların çağrı merkezi sektörünün iş deneyimi kazandırdığını fakat kariyerlerine herhangi bir katkı sağlamayacağını düşünerek çağrı merkezi sektörünü geçici olarak düşünmüşlerdir. Çağrı merkezi çalışma koşulları nedeniyle çalışanların başka kariyer planlarını gerçekleştirme fırsatının olmadığı görülmüştür. Çağrı merkezlerinin bazı sektörlerinde çalışan üniversite mezunları ise çağrı merkezi iş koşullarının zorluğuna vurgu yaparak gelecekleri üzerine fırsat yaratmadığını, ortamdaki rekabet koşullarından dolayı başarılı kişilerin takım liderleri tarafından baskıya uğradığı tespit edilmiştir. Bu durumun çağrı merkezlerinde çalışmaya başlayan kişilerin uzun süre çağrı merkezlerinde çalışmalarının önüne geçmiştir. Bazı üniversite mezunları, çağrı merkezlerindeki takım liderlerinin bazı müşteri temsilcilerine kafayı taktığını, onlarla uğraştığını ve bu durumun başarılı müşteri temsilcilerinin ilerlemelerinin önünde engel teşkil ettiğini belirtmişlerdir. Çağrı merkezlerinde çalışan bazı üniversite mezunları Türkiye’de iş istihdam koşullarının zor olmasından kaynaklı mezun oldukları bölümden kariyer yapamayacağını ve çağrı merkezi sektörünün de kariyer sunma olasılığının düşük olduğunu düşünerek gelecek kaygısı taşıdıkları görülmüştür.

“Yani baktığımızda aslında önü açık bir kurum, bizler bir müşteri temsilcisi olarak takım liderliğine, takım liderliğinden proje yöneticisine, proje yöneticisinden müdüre kadar yükselebiliyoruz. Baktığımızda bu şekilde ilerleyenlere aynı şekilde proje yöneticimize baktığımızda onlarda bizim gibi belli bir süre önce girmiş çalışanlar olduğunu görüyoruz. Bu yönden önümüz çok açık, gerçekten paylaştığım üzere ablamda kaliteciydi ama ben kendi hayatımı çağrı merkezi üzerine idame etmek istemiyorum. Aslında böyle nasıl diyeyim çağrı alarak insanlarla ses tonum üzerinden iletişime girmek hoşuma gitmiyor. Bunla ilgili farklı kariyer programlarım var diyebilirim” (K16, Kadın, Y:22, Ön Lisans, Telekomünikasyon Sektörü)

“Şimdi Türkiye şartlarında insan kariyer düşünemez bu bir gerçek. Çünkü kariyerimde ben kendimi bildim bileli sporla ilgileniyorum. Ki burada bir kariyer yapamadım yapamayacağımı da çok iyi biliyorum. Türkiye koşulları belli bu çağrı merkezi alanında ben kariyer yapamayacağımı çok iyi biliyorum. Yani bu doğrultuda çağrı merkezi başka yerlerde kariyer kurmama da engel oluyor. Çünkü hafta sonu bile çalışıyorsun. Senin bir sosyal aktiviten doğru düzgün olmuyor bir tane izin günü tek var pazar günü insan o günde çıkıp gezesi gelmiyor o kadar ki zihinsel olarak yoruluyor” (K11, Erkek, Y:29, Ön Lisans, Finans Sektörü)

3.7. Çağrı Merkezlerinin Taleplere Dönütü ve Beklentilerin Karşılanması

Üzerine Bulgular

Çağrı merkezi çalışma koşullarının zorluğuna rağmen çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları, yöneticilerden ve takım liderlerinde istedikleri ve talep ettikleri şeylerin gerçekleşme ihtimali araştırılmıştır. Çağrı merkezi çalışanlarının işini severek yapmaları, daha iyi çalışmaları ve mağdur edilmemeleri için beklentilerine nasıl dönütler sağlandığı incelenmiştir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunlarının yaşadıkları maddi olmayan emek sömürsünün iş memnuniyetsizliğinden etkilendiği görülmüştür. Araştırma kapsamında bazı sektörlerde çalışanların taleplerine olumlu dönütler sağlanırken bazı sektörlerde olumsuz dönütler verildiği belirlenmiştir. Çalışanların istek ve taleplerine verilen cevaplar sektörel farklılıklardan etkilenmiştir. Örneğin; yapılan araştırma da telekomünikasyon sektörü diğer sektörlerle göre çalışanların isteklerine daha olumlu dönütler sağlarken finans sektörü olumsuz olarak sonuçlanmıştır. Bu sektörün çağrı merkezlerinde üretimin kaynağı olan müşteri temsilcilerinin daha çok üretim yapmaları için talepleri reddedilip çeşitli baskılar uygulanmıştır.

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunlarının, istek ve taleplerinin genel anlamda reddedildiği belirlenmiştir. Çağrı merkezi çalışanlarının taleplerinin duruma göre değiştiğini ve çoğunluğa uygunsa olumlu, bireysel anlamda ise olumsuz olduğu görülmüştür. Bu bağlamda çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunlarının özel günlerde(resmi veya dini) çalıştırıldıkları ve izin istemelerine rağmen reddedildikleri tespit edilmiştir. Çağrı merkezi çalışanlarının çalışma argümanlarının(bilgisayar ve uygulama gibi teknik sorunlar) arızalanması durumunda çözümü için talep de bulunulmalarına rağmen reddedildikleri belirlenmiştir. Bu durum hem sektörden sektöre hem de takım liderleri arasında farklılık göstermiştir. Yani bazı takım liderlerinin iyi, bazı takım liderlerin kötü olduğu ve bu durumda

iyi olan takım liderlerinin belirtilen talepleri yerine getirdiği fakat yetkisi dışındaki durumları reddettiği belirtilmiştir.

Kötü olarak nitelendirilen takım lideri ise yetkisi altında bulunan talepleri bile reddetmiştir. Dolayısıyla çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları öncelikle takım liderleriyle iletişime geçmekte ve talepleri eğer yönetimle ve diğer çağrı merkezi çalışanlarına uygunsa kabul edildiği tespit edilmiştir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları, genel anlamda izin, mola ve teknik sorunlar gibi iş koşulları hakkında taleplerde bulunmuştur. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları arasında yaşanan rekabet ve gerilim ortamı ortak taleplere engel olmuştur. Özellikle takım liderlerinin baskısına maruz kalan çalışanlar, bir şeyler talep etmekten kaçınmışlardır. Üniversite mezunlarının istek ve talepleri yerine getirilmemekte ve baskıya maruz kalan kişilerin kendi isteğiyle işten çıkarılmasına dönük baskı uygulandığı tespit edilmiştir. Çağrı merkezlerinin bazı sektörlerinde ise çalışan üniversite mezunlarına nişan, düğün veya askerlik durumlarında destek verildiği belirtilmiştir. Bu desteğin maddi destek veya izin olduğu ortaya çıkmıştır. Bazı sektörlerin bu gibi teşvik edici davranışları ve motivasyon etkinlikleri bulunurken bazı sektörler ise çalışanları daha fazla sömürmeye çalıştıkları tespit edilmiştir.

“Genel de talepleri iletiriz. Bazen hani bizim istediğimiz dışında olan şeyler ev üzerine grupta yazarız takım liderine iletiriz. Genelde bunların %90’ı olumsuz olarak geri dönüş sağlar. Mesela bazen bizde çift of oluyor 2-3 hafta da bir iki hafta sonunda 2 gün çalışmıyoruz daha sonra bunu 4 haftada bir yaptılar. Biz bunun için konuştuk ama dönüş olmadı yerine ulaşamadı” (K12, Erkek, Y:24, Lisans, Finans Sektörü)

“Taleplerimiz yerine getiriliyor zaten %90 yerine getiriliyor. Mesela sistem sorunları olsun veya özel bir durum olsun ya da sistemle ilgili bir düşüncemiz varsa kurumsal tarafta dönüş sağlanıyor tarafımıza ve fikirlerimiz alınıyor” (K18, Kadın, Y:25, Ön Lisans, Telekomünikasyon Sektörü)

Toplumda her birey sosyo-ekonomik anlamda yaşamını idame etmek için bir işte çalışmaktadır. Bu iş çalışanın ihtiyaçlarına cevap verip işten beklentilerini karşılamaktadır. Bu bağlamda çağrı merkezi sektörlerinin çalışma koşulları çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunlarına ekonomik, sosyal, eğitim vb. alanlarda ihtiyaçlarına cevap verip vermediği ve iş beklentilerini karşılayıp karşılamadığı araştırılmıştır. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları, çağrı merkezi sektörlerinde asgari ücretin verilmesi ve sigortanın yapılması ekonomik anlamda Van’ın iş koşulların da tercih edilebilecek işler arasında görülmüştür. İş istihdam yetersizliği nedeniyle işsiz kalan üniversite mezunları çağrı merkezi çalışma koşullarının zorluğuna rağmen bu sektörde çalışmışlardır. Çağrı merkezi sektöründe çalışan ve

ailesiyle yaşayan bir kişinin aldığı asgari ücret ihtiyaçlarına cevap verebilirken, tek başına asgari ücret bir aileyi geçindirmeye yetmediği görülmüştür. Bu bağlamda tek başına yaşayan veya evli olan bir kişinin ekonomik olarak geçinmesi için asgari ücretin yetersiz olduğu görülmüştür. Fakat çağrı merkezlerinde görevde yükselme olursa ekonomik anlamda çalışanların daha rahat edecekleri düşünülmüştür. Fakat bu yükselme ihtimalinin hem zaman aldığı hem de düşük olduğu tespit edilmiştir. Çağrı merkezlerinin ihtiyaçlara cevap veremediği bir başa konu ise sosyalleşme durumu olmuştur. Bu bağlamda üniversite mezunları, ekonomik olarak elde ettikleri parayı yoğunluktan dolayı değerlendirecek vakit bulamadıklarını belirterek çağrı merkezi çalışma koşullarının sosyalleşme adına ihtiyaçlara cevap veremediği de tespit edilmiştir.

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları mesleki açıdan sadece çağrı merkezlerine yönelmenin insanı körelttiğini ve sürekli bir robot gibi çalıştıklarını belirtmişlerdir. Bu açıdan çalışanların kendilerine zaman ayıramadıkları, kariyer açısından hak ettikleri üst seviyeye çıkamadıklarını veya çağrı merkezinde çalışmaktan ötürü kariyerleri için bir şeyler yapma fırsatı verilmediği görülmüştür. Çağrı merkezlerinde çalışan bazı kadın üniversite mezunlarına göre çağrı merkezinde çalışmak kadınlar için ideal bir işken iş koşullarının zorluğu bir gence uygun olmadığı belirtilmiştir. Bu bağlamda çağrı merkezi iş koşulları kimi öğrencilerin iş beklentilerine cevap verirken kimi öğrencilerin iş beklentilerine cevap vermemektedir.

“Şimdi ailesiyle yaşayan bir insan için güzel bir ekonomik ek gelir. Ama tek başına yaşayan bir insan için geçimini uçtan uca sağlayacağı bir iş. Çünkü her şeyin fiyatı çok arttı. Kiralar da öyle. Ufacık bir eve bile 5 bin ödüyoruz. Aldığın para 11.400 se eğer 6 bin TL faturalara gidiyorsa 400 sana kalıyor. Senin de ödemelerin varsa zaten bu çok yetersiz. Maddi anlamda bir tık yetersiz olsa da tabi diğer anlamda kariyer olarak çok daha iyi. Hani sen terfi alığın zaman bu terfi de sıkıntıların falan kalmıyor” (K14, Kadın, Y:24, Lisans, Finans Sektörü)

“ Çağrı merkezi açıkçası sosyal yeterlilik açısından yeterli imkânı sunmuyor. Gerçi bu birazcık da çalıştığım projeye de bağlı. Şuan çalıştığım projeyi değerlendirecek olsam haftanın 6 günü çalışıyorum sadece bir günüm bana kalıyor. Yani bir günde hayatımın her şeyini yetiştirmeye çalışıyorum. Bu da pek sosyalleşmemi sağlayacak bir durum da değil. Ekonomik olarak ise para kazanıyorsun ama değerlendirecek vaktin yok. O parayı da adam akıllı değerlendiremiyorsun haliyle” (K4, Kadın, Y:22, Ön Lisans, Kamu Sektörü)

“Mesleki açıdan sadece çağrı merkezine odaklanırsanız körelirsiniz ve KPSS mesela mesleğiniz açısından olmuyor, olamaz da zaten çünkü çağrı merkezinde ayırdığınız vakit kendimize vakit ayırmamamıza neden oluyor” (K6, E, 28, Lisans, Hizmet Sektörü)

3.8. Çağrı Merkezlerinde Çalışan Üniversite Mezunu Öğrencilerin Önerilerine

Dair Bulgular

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezleri hakkındaki düşünceleri araştırmış ve çalışanların hangi şartlar altında çalıştıkları incelenmiştir. Ayrıca maddi olmayan emeği üzerine yapılan bu nitel araştırma, çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunlarının önerilerine yer vermiştir. Yapılan görüşmelere göre öğrenciler çağrı merkezi iş koşullarının zorluğuna vurgu yaparak bu noktalarda önerilerde bulunmuşlardır. Çağrı merkezi yöneticilerinin çalışanlarını düşünmeleri ve günde 11 saat haftada 6 gün çalışmanın vermiş olduğu yoğunluğun bir nebze de olsa azaltılması gerektiği tespit edilmiştir. Bunun için mesai saatlerinin azaltılması, ek mesai verilmemesi veya ek mesai verildiği takdirde ücretlerinin de verilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Çağrı merkezlerinde yaşanan emek sömürüsüne dikkat çeken üniversite mezunları, haklarının savunulmasını isteyerek bu noktada yapılan mobbing(baskı) veya işten çıkartma tehditlerinin olmaması gerektiğini belirtmişlerdir. Çağrı merkezi iş koşullarının iyileştirilmesi açısından üniversite mezunları; hafta sonu iki günde(cumartesi, pazar) izinli olmaları, çağrı merkezi iş yerine ait müşteri temsilcilerini taşıyabilecek bir aracın olması gerektiği, mola ve izin sürelerinde güncelleme yapıp süreler biraz arttırılması gerektiğini belirtmişlerdir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları, tatmin edici bir ücret alınması gerektiğini ve bu açıdan primlerin yükseltilmesi yönünde öneriler de bulunmuşlardır. Çağrı merkezi çalışma koşullarından biri de vardiyalı yapılan bir iş olmasıdır. Müşteri temsilcisinin yüksek performansta çalışması için uygun çalışma saatleri uygulanmalı ve günlük mola sürelerinin tam olarak kullanılması sağlanmalıdır. Sosyal hayatlarına vakit ayırma, izin kullanabilme fırsatı sunulmalıdır(Erinç, 2007:103).

Çağrı merkezi iş koşullarını zorluğu ve yoğunluğunun neden olduğu fiziksel ve psikolojik rahatsızlığın önüne geçmek için iş koşullarında iyileştirmeler yapılması gerektiği tespit edilmiştir. Bu bağlamda çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrenciler; sürekli oturmanın, dinlemenin ve konuşmanın fiziksel rahatsızlıklara neden olduğunu ve sürekli radyasyona maruz kaldıkları belirlenmiştir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları; yöneticilerden, takım liderlerinden veya müşterilerden gördükleri baskının neden olduğu psikolojik sorunlara çözüm getirilmesini istemişlerdir. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunları işin home-office olmasına rağmen iş yerinde çalışanlar için kuruma ait servislerin olmasının hızlı ulaşım yönünden avantaj sağlayacağını belirtmişlerdir. Ayrıca çağrı merkezi

çalışma pozisyonlarına uygun üretilmiş konforlu sandalyelerin verilmesi fiziksel rahatsızlıkların azalmasına katkı sağlanacağı düşünülmüştür. Çağrı merkezi sektörlerinde yemek kartlarına tanımlanan ücretlerin farklı olması ve bazı sektörlerin limitlerinin yeterli olmaması çalışanların sıkıntı yaşamalarına neden olduğu için bu durumun gözden geçirilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Bu bağlamda çağrı merkezlerinin bazı sektörlerin de çalışan üniversite mezunları yemek kart ücretlerinin artırılması gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca bazı çağrı merkezi sektörlerinin iş yerlerinde yemek hizmeti verilirken bazı sektörlerde yemek hizmeti verilmediği ve öğrencilerin yemek noktasında sıkıntı yaşadıkları tespit edilmiştir.

Çağrı merkezleri sektörlerinde personel yetersizliği karşılanması gerektiği ve bu noktada oluşabilecek yoğunluğun çalışanlara yüklenilmemesi gerektiği tespit edilmiştir. Bu durum daha çok emek sömürüsüne neden olduğu için yöneticilerin çözüm bulmaları istenmiştir. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunlarının işle ilgili durum değerlendirmeleri yapıldığında çalışanları herkesin içinde değerlendirip rencide etmek yerine özel değerlendirmelerin yapılması gerektiği önerilmiştir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları, müşterilerin ve yöneticilerin çalışanlarını bir robot olarak görmemeleri gerektiğini vurgulamışlardır. Bu doğrultuda çağrı merkezi çalışanları müşterilerle iletişime girmeden önce sorunun kaynağının müşteri temsilcisi olmadığını ve müşteri temsilcilerinin bir robot olmadığını anons edilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Çünkü görüşme esnasında müşteri temsilcileri bir makina gibi algılanarak emirlere, hakaretlere maruz kaldığı görülmüştür.

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları, işe başlarken işin hemen bırakılmaması için izin günlerinin arttırılmasını, yarım saatlik yemek molalarının biraz daha uzatılmasını ve acil durumda çalışanın hattan çıkabilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bu bağlamda çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları, daha fazla çalışan ile daha az çalışan arasında prim farkı olunması gerektiğini ve bu doğrultuda adaletli olunması gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca çağrı merkezlerinin bazı sektörlerinde motive edici etkinlikler düzenlenirken bazı sektörlerde düzenlenmediği ortaya çıkmıştır. Bu durumda çağrı merkezi çalışanları sektörler arasında eşitliklerin olunması gerektiğini ifade etmişlerdir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları, masa üstü bilgisayar yerine dizüstü bilgisayara geçilmesi gerektiğini dile getirerek çağrı merkezi iş koşullarının batı da ve doğuda tüm sektörlerde eşit olması gerektiğini vurgulamışlardır. Bu bağlamda sektörler arası farklılıklar sektörler arası çalışma koşullarını da farklılaştırdığı tespit edilmiştir.

“Yani en azından danışmanlarına bir bardak çay içebilecekleri kadar vakit vermelidir. Çünkü biz bir çay bile içemiyoruz. Beklentimiz tatmin edici bir noktada bize bir ücret versinler. Asgari ücret 11.402 ye çıktı diye günlük çalışma saatlerimizde 11

saate çıkması gerekmezdi. Ondan sonra insana ve çözüme dair bir iş olduğu için personel yetersizliğini karşılamaları gerekiyor. Hatta girdiğimde dörtlü kotadan başlayıp akşama kadar dörtlü kota ile günlük 220 den fazla insana ne kadar cevap verebilirsek ya da ne kadar verimli olarak hizmet sağlayabilirsiniz ki’’(K6, Erkek, Y:28, Lisans, Hizmet Sektörü)

‘‘ncelikle hafta sonu çalışılmaz onu söylemeliyim, birincisi insanın iş dışında da bir hayatı var. İkincisi mesai saatlerinin biraz daha kısa tutulması gerekiyor 11 saat çok fazla günde 200-300 kişiyle konuşmayı herkesin kafası almaz. Onun dışında ne bileyim ücretler biraz daha iyi olabilir, çok yetersiz. Ek mesai ücretlerini alamıyoruz günde 11 saat çalışarak günlük 2 saat fazla çalışmış oluyoruz fakat bu ücretleri alamıyoruz’’ (K11, Erkek, Y:29, n Lisans, Finans Sektörü)



SONUÇ VE ÖNERİLER

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeğini Van ili örneğiyle ele alan bu sosyolojik çalışma, atanamayan üniversite mezunu öğrencilerin işsizlik süreciyle birlikte sosyal, ekonomik, eğitim ve sağlık gibi konularda yaşadığı sorunların onları çağrı merkezlerine nasıl yönlendirdiklerini ve burada yaşadıkları emek sömürsünü konu edinmektedir. Araştırma Van ili sınırları içerisinde çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencileri kapsamaktadır. Çalışma son yıllarda çağrı merkezi sektörlerine üniversite mezunu öğrencilerin neden rağbet gösterdiğinin temel nedenleri üzerinde durarak sosyolojik bir bakış açısıyla araştırılmıştır. Üniversite mezunlarının çağrı merkezlerinde çalışmaya başladıktan sonra nasıl bir iş türünde çalıştıkları tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu durumun tespit edilmesi üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emek sömürsüne nasıl maruz kaldıklarını öğrenmek için önem arz etmektedir.

Çağrı merkezi sektörleri (Kamu, Finans, Hizmet, Telekomünikasyon vb.) arasındaki farklar araştırılarak mezun öğrencilerin karşılaştıkları olumlu/olumsuz durumlar incelenmiştir. Bu bağlamda nitel araştırma yöntemiyle 20 görüşmeyle derinlemesine görüşme yapılmıştır. Yapılan görüşmede katılımcılara ulaşmak için kartopu örnekleme kullanılmıştır. Derinlemesine görüşme tekniğiyle araştırma daha ayrıntılı bir şekilde yürütülmüştür. Elde edilen veriler araştırma kapsamında değerlendirilerek yorumlanmıştır. Çalışmada Türkiye Çağrı Merkezi Derneği ve Türkiye İstatistik Kurumu bünyelerinde yayımlanan 2021-2022 verileri ve literatürde bulunan birçok kaynakla çağrı merkezi sektörleri hakkında gerekli bilgilere yer verilmiştir. Bu bağlamda Van'da bulunan çağrı merkezleri çalışan sayılarına, cinsiyet dağılımlarına ve eğitim durumlarına ulaşılmaya çalışılmıştır. CMC ve Webhelp'te kadın sayısı fazla iken telekomünikasyon, perakende ve acil sağlıkta erkeklerin sayısı fazla olduğu tespit edilmiştir.

Çağrı merkezi müşteri hizmetleri bölümünde çalışan üniversite mezunu öğrenciler, hafta içi beş gün sabah 09.00-19.00 arasında çalışmışlardır. Çağrı merkezi çalışanları ihtiyaç halinde hafta sonları da çalışabilmektedirler. Asgari ücretle çalışan üniversite mezunu öğrenciler, maddi olmayan bir hizmet göstererek bir robot gibi sürekli teknik olarak sistemsal işlemlerle ilgilendikleri için daha fazla çalıştırılmıştır. Türkiye'de çağrı merkezi sektörlerinin sayılarının artması ve üniversite öğrencilerinin bu alana yoğunlaşmasının nedenleri araştırılmıştır. Genel olarak Türkiye'de çağrı merkezlerinin durumuna bakıldığında sürekli artan bir taleple karşı karşıya olunması bu alandaki istihdamın da hızla yükseldiği göstermektedir(Oğuz, 2019:11).

Üniversite öğrencileri hem öğrencilik süreçlerinde hem de mezun olduktan sonra ihtiyaçlarını karşılamak ve bir sosyal statüye girmek için işe girme ihtiyacı duymuşlardır. Bu bağlamda üniversite öğrencileri genç işsizliğin artmasına rağmen iş sahibi olmakla mücadele etmişlerdir. Yukarıda da belirtildiği gibi son yıllarda güncelliğini koruyan çağrı merkezi işletmeleri, üniversite mezunu öğrencilerin istihdam alanlarından biri haline gelmiştir. Bu açıdan mezun öğrencilerin çalışma sürecinde yaşadığı olumlu ve olumsuz durumlar göz önüne alındığında maddi olmayan emek sömürüsüne maruz kaldıkları görülmüştür. Öğrenciler günde 11 saat haftanın 6 günü saatlerce ekran karşısında çeşitli insanlarla çeşitli işlemler gerçekleştirmelerine rağmen yetersiz molalar ve çeşitli sağlık problemlerinin ortaya çıkmasıyla uğraşmışlardır. Dolayısıyla emeklerinden başka gücü olmayan üniversite mezunu öğrencilerin emekleri, sadece zihnen ve bedenen ortaya konulan bir nesne değil aynı zamanda ortaya atılan bir fikir, bir proje ya da hedefinden fazla yapılan çalışmalardır. Bir fabrika da bir günde üretilen yüzlerce nesneyle bir çağrı merkezinde bir günde yapılan yüzlerce görüşme aynı şekilde emektir. Hatta fabrika da makineler varken çağrı merkezindeki makineler robotlaşan üniversite mezunları olarak görülmüştür. Bu durum üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezlerinde maddi olmayan emeklerinin ne kadar sömürüye açık olduğunu göstermiştir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emek sömürüsünün araştırılmasında ele alınan temel ölçütler şunlardır;

- Çağrı merkezi çalışama koşullarını nasıldır?
- Üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezlerine yönelme nedenleri nelerdir?
- Üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezlerinde çalışmalarında sosyal çevrenin (aile, arkadaş, akraba vb.) etkisi var mıdır?
- Üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezlerinde yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir?
- Üniversite mezunu öğrencilerin; çağrı merkezleri, emek sömürüsü ve mobbing(baskı) hakkındaki düşünceleri nelerdir?

Bu ölçütler bağlamında çağrı merkezi, kurumsal firmaların müşteriler ile iletişime girdiği ya da müşterilerin kurumsal firmalarla iletişime girdiği bir sistemdir. Çağrı merkezi sektörleri ise (Kamu, Hizmet, Finans, Telekomünikasyon, Finans vb.) Türkiye geneli tüm illeri kapsayan ve belli illerde bulunan İstasyonlar/Asistler/ Müdürlükler ile merkezden hizmet veren büyük bir ağı olan bir sistemdir. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları haftanın 6 günü günde 11 saat bilgisayar ortamında kurumun hedeflediği projeye dönük müşterilerle görüşmeler yapmışlardır. Günde belirli aralıklarda molalar ve haftada bir gün izin

kullanmışlardır. Üniversite mezunları, arkadaşları veya akrabaları vasıtasıyla çağrı merkezlerine yönelerek birçok olumlu ve olumsuz deneyim yaşamışlardır.

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emeğini Van ilinde araştıran bu çalışmanın sonucunda;

- Üniversiteden mezun olduktan sonra atanamayan ve işsiz kalan üniversite öğrencileri; ekonomik, sosyal, sağlık ve kariyer alanlarında yaşadıkları sorunlar nedeniyle çağrı merkezlerinde çalışmaya başladıkları tespit edilmiştir. Van kentinde iş bulmanın zor olması ve iş koşullarının kötü olmasını göz önünde bulunduran gençler, yıllarca okumanın da vermiş olduğu tecrübe ile kendilerine en uygun düşündükleri masa başı işlere yönelerek çağrı merkezlerine yönelmişlerdir.
- Üniversite mezunlarını, çağrı merkezlerine yönlendirmede sosyal çevrenin(aile, arkadaş, akraba vb.) etkili olduğu görülmüştür. Aile, akraba ve arkadaşlarının fiziksel ve psikolojik baskıları altında kalan üniversite mezunu öğrencilerin, çevrelerindeki bireylerin yönlendirmesiyle çağrı merkezlerinde çalışmaya başlamışlardır. Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrenciler arasında en çok çalışmaya yönlendirilen ve çalışmak zorunda kalanlar evli bireylerdir. Bu kişilerin evli, çocuklu ve sorumluluklarının daha yoğun olması, içinde bulunulan koşulların çalışmayı dayatmasına neden olmuştur. Yapılan görüşmelerden anlaşıldığı üzere işe başlayan öğrenciler çevrelerini de etkileyerek akraba veya arkadaşlarının da çağrı merkezlerinde çalışmalarına etkide bulunmuştur.
- Üniversite mezunlarının bazıları çağrı merkezi sektörlerinde çalışmayı kalıcı olarak düşünürken çoğunluğu geçici ve ara bir iş olarak görmüşlerdir. Üniversite mezunu öğrencilerin bazıları özel sektör olmasından dolayı çağrı merkezlerinde çalışmayı kalıcı olarak görmemişlerdir. Çünkü her bir üniversite mezunu öğrenci kendi alanında uzmanlaşarak devlet dairelerinde hizmet vermeyi amaçlamıştır. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunları iş koşullarının zor olduğunu ve sürekli aynı şeyi yapan bir makine misali robotlaştıklarını ifade etmişlerdir. Sürekli emek sömürüsü altında kalan üniversite mezunu öğrenciler, bu sektörde fazla kalmayacaklarını ve çağrı merkezi işini geçici olarak düşündükleri görülmüştür. Diğer üniversite mezunu öğrencilere göre,

önceden geçici olarak algılanan çağrı merkezi sektöründe çalışmak günümüz koşullarında kariyer yapmak için popüler hale gelmiştir. Çağrı merkezi sektörleri arasında iş koşulları açısından farklılıklar olsa bile başarılı kişilerin kısa sürede yükselbileceği sektör olarak görülmüştür.

- Üniversite mezunu öğrencilerin üniversitede okudukları bölümlerin iş ve istihdam koşulları arasında farklılıklar bulunmaktadır. Bu farklılıklardan dolayı üniversiteden mezun olduktan sonra herhangi bir işe girmeyen öğrenciler iş ve istihdam sorunlarından dolayı işsiz kalmış ve çağrı merkezine yönelmişlerdir. İşsizlik sürecinde üniversite mezunu gençler birçok sosyo-ekonomik sorunlar yaşamışlardır. Dolayısıyla üniversite mezunu öğrenciler, işsizlikten kurtulmak için kendilerine uygun gördükleri çağrı merkezi sektörüne yönelmişlerdir.
- Van ilinde yapılan bu çalışma da ailelerin üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezinde çalışmalarına genel anlamda olumlu baktıkları tespit edilmiştir. Çağrı merkezi iş koşullarının home-office olması, asgari ücretin verilmesi ve sigortanın olması nedeniyle ailelerin çağrı merkezi sektörüne olumlu baktıkları tespit edilmiştir. Van ilini iş koşullarının sıkıntılı olmasından dolayı çocuklarının çağrı merkezinde iş bulmalarına ilk başta inanamayan ve şaşırان aileler zamanla bu duruma alışmış ve onaylamışlardır. Ayrıca Van'ın norm ve değerlerine göre, kadınların çalışmasına izin verilmezken çağrı merkezi sektörlerinin home-office çalışma koşulu ailelerin onay vermesine neden olmuştur.
- Üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezlerinde çalışmaları, farklı insanlarla iletişime girmenin farklı insan ilişkilerinin öğrenilmesine, iletişim, dil ve diksiyon becerilerinin gelişmesine, sosyal bir ortamın oluşmasına, empati duygusunun gelişmesine ve tecrübe kazanmalarına neden olan olumlu deneyimler olmuştur. Çağrı merkezlerinde asgari ücretin verilmesi, sigortanın yapılması ve prim alınması gibi durumlar mezun öğrencileri işe yönlendiren olumlu nedenler olarak görülmüştür. Çağrı merkezi işinin saygıyı ve sevgiyi oluşturabileceği ve insanların farklı açılardan anlaşılabileceği bir sektör olduğu belirtilmiştir. Çağrı merkezlerine ait iş yerlerinde

çalışmanın; sosyal bir ortam oluşturduğu, herkesin birbiriyle samimi olduğu, birlikte hareket edildiği, olumlu ve olumsuz eleştirilerin yapıldığı ve motive eden insanların olduğu bir sektör olması üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezlerine olumlu bakmalarına neden olduğu tespit edilmiştir.

- Kamu, hizmet, finans ve telekomünikasyon sektörleri arasında farklılıklar göstermesine rağmen çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrenciler; çalışma koşullarının zorluğundan, yönetici ve grup liderlerinden gördükleri mobbingten(baskı), maddi olmayan emek sömürsünden, fiziksel ve psikolojik sağlık sorunlarından veya müşterilerden gördükleri muamelelerden dolayı birçok olumsuz deneyim yaşamışlardır. Bu bağlamda olumsuz deneyimler genel olarak olumlu deneyimlerden daha fazla görülmüştür. Üniversite mezunu öğrenciler sürekli masa başında bir robot gibi işlev gördüğü için çeşitli sağlık sorunlarıyla karşılaştığı tespit edilmiştir. Saatlerce çağrı merkezinde çalışan mezun öğrenciler izinlerini gönül rahatlığıyla kullanamadıklarını belirterek izinlerini kullanırsa da maaşlarında kesinti olduğunu ifade etmişlerdir.
- Üniversite mezunu öğrencilerin, çağrı merkezlerinde çalıştıkları süreçte psikolojik olarak rahat hissetmediklerini, aşırı stres ve sinirlilik durumuyla birlikte müşterilerle yapılan görüşmelerden kaynaklı mutsuzluk ve umutsuzluklar yaşadıklarını tespit edilmiştir. Sırt ağrıları, solunum kapasitesinin azalması, dolaşım problemleri, omurga hareketsizliği, bel-boyun fıtığı, görme bozuklukları, kas ve yürüyüş problemleri, baş ağrısı ve çene eklemleri sorunu gibi sorunlar fiziksel sağlık sorunlarına neden olmuştur. Çağrı merkezlerinde yaşanan; aşırı iş yükü, iş memnuniyetinin düşüklüğü, yöneticilerden yeterince destek alınamaması, huzursuzluk, konsantrasyon güçlüğü, karar vermede güçlük, uyku bozukluğu, tükenmişlik, depresyon ve anksiyete gibi sorunlar ise psikolojik sağlık sorunları olarak görülmüştür. Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunlarının, işsizlik sürecinde yaşadıkları ekonomik, eğitim ve sağlık gibi sorunlarından dolayı zor olarak nitelendirdikleri çağrı merkezi iş koşullarında çalışmaları, emeklerini sömürüye açık hale getiren temel durum olduğu görülmüştür. Bu durumun yarattığı stres üniversite mezunlarında mide sıkıntılarına, zayıflamalarına ya da obeziteye neden olmuştur. Çağrı merkezi iş yoğunluğu, üniversite mezunlarında

aşırı yorgunluğa, kulaklarda işitme kaybına, göz derecelerinin değişmesine, boğaz ağrılarına, aşırı radyasyondan ötürü sürekli bayılmalara neden olduğu ortaya çıkmıştır.

- Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunları, aile ve akrabalarıyla yeterli zaman geçiremediklerini hatta kendilerine bile zaman ayıramadıklarını vurgulamışlardır. Bazı üniversite mezunları çağrı merkezinde çalışmaya başlamadan önce daha sosyal hayatları olduğunu, çevrelerindeki insanlara ve özel hayatlarına daha fazla zaman ayırdıklarını ve etkinliklerde bulundukları ortaya çıkmıştır. Buna istinaden üniversite mezunu öğrencilerin çağrı merkezinde çalışmaya başlamalarıyla günlük yaşam da yaptıkları aktiviteleri yapamadıklarını ya da yapmak istemedikleri tespit edilmiştir. Sosyalleşmek adına neden etkinliklerde bulunmak istemedikleri ise çok çalışmanın vermiş olduğu yorgunlukla sadece dinlenmeye ve kişisel ihtiyaçlarını karşılamaya dönük hareket ettikleri tespit edilmiştir.
- Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin günlük yaşam pratikleri, çağrı merkezi iş koşullarının yoğunluğu ve zorluğu nedeniyle çok kısıtlandığı ortaya çıkmıştır. Çağrı merkezlerinde çalışmaya başlamadan önce günlük yaşam pratiklerini yapan üniversite mezunu öğrenciler, işe başladıktan sonra günlük yaşam pratiklerini ya yapamadıklarını ya da zor koşullarda gerçekleştirdiklerini vurgulamışlardır. Bu bağlamda hafta içi resmi kurumlarda yapmaları gereken işleri(hastane, banka vb.) saatlik izin alarak veya vardiya değişikliği yaparak gerçekleştirmişlerdir. Bu doğrultuda üniversite mezunu öğrenciler, aldıkları saatlik izni gün içinde geri vermek için molasız daha fazla çalışarak üretim eksikliklerini tamamlamaya çalışmışlardır.
- Yapılan araştırmalardan elde edilen bulgular arasında üniversite mezunu öğrencilerin yöneticiler ve grup liderleri tarafından mobbinge uğradıkları ve bu durum çağrı merkezi sektörlerinde baskının şiddetine göre değiştiği ortaya çıkmıştır. Kamu, finans, hizmet ve telekomünikasyon sektörlerinde uygulanan baskı düzeylerinin farklılık göstermesi emeğin sömürülme derecesini de etkilediği görülmüştür. Çağrı merkezlerinin çalışma koşulları (günlük 11 saat ve hafta da 6 gün vb.) çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin emeklerinin tam karşılığını alamamalarına ve maddi olmayan emek sömürüsüne maruz kalmalarına neden olduğu tespit edilmiştir. Çağrı merkezi

sektörlerinin ücret tarifesi Türkiye'nin sosyo-ekonomik durumundan etkilenecek olmuştur. Bu durum Türkiye'de iş istihdam sorunlarına ek olarak asgari ücrete çalışan insanların da emeğinin karşılığını tam olarak alamadığını göstermiştir. Çünkü Türkiye genelinde belirlenen asgari ücretin özel sektörlerin farklı iş koşullarında eşit olmadığı ve sektörel olarak farklı emeğe aynı ücretin verildiği tespit edilmiştir.

- Çağrı merkezinde çalışmaya başlayan üniversite mezunları; takım lideri, kaliteci veya yönetim alanlarında yükselme durumunu düşünerek çağrı merkezlerinde kalıcı olarak çalışmaya devam etmişlerdir. Bu durum üniversite mezunu öğrencilerin, kariyerlerini çağrı merkezi sektörleriyle oluşturmalarına neden olmuştur. Bir diğer taraftan ise kendi bölümleri üzerinden kariyer yapmak isteyen üniversite mezunu öğrenciler, çağrı merkezi çalışma koşullarının zorluğuna atıf da bulunarak kariyerleri üzerine herhangi bir şey yapamadıklarını belirtmişlerdir.
- Yapılan araştırmada çağrı merkezi sektörlerinde çalışan kadın sayısı erkek sayısından fazla olduğu görülmüştür. Araştırmaya göre, toplumsal cinsiyet bağlamında Van ilinin ataerkil bir toplum modelinde bulunduğu ve kadın çalışma koşullarının erkeklere oranla daha çok sınırlandırıldığı görülmüştür. Dolayısıyla üniversite mezunu kadın öğrenciler, kamu kurumlarında veya masa başında çalışma şartlarıyla sınırlandırılmıştır. Kadınların çalışmaya başlamalarında cinsiyet temelli iş bölümü ve ataerkillikten kaynaklanan sosyo-kültürel değerler, kadınların çalışma yaşamına katılımını ve iş gücü piyasasındaki istihdamını düşürmektedir(Özçatal, 2011:37). Çağrı merkezi hem bu kategoriye girerek hem de evde çalışma imkânından dolayı kadınların öncelikle çalışmak istedikleri bir alan olmuştur.

Çağrı merkezlerinde çalışan üniversite mezunu öğrencilerin maddi olmayan emek sömürülerinin önüne geçmek için özel sektörde ya da kamu kurumlarında çalışan üniversite mezunu öğrencilerin işe girmeden önce işin olumlu ve olumsuz tüm yönlerinin araştırılması gerekmektedir. Çağrı merkezleri başta olmak üzere çeşitli iş kolları hakkında üniversitelerde öğrencilere sempozyumlar, seminerler ve çeşitli rehberlik birimleriyle bilgilendirmeler yapılmalıdır. Bu araştırma sonucunda şu önerilere yer verilebilir;

- Çağrı merkezlerinde; mesai saatlerinin azaltılması, ek mesai verilmemesi veya ek mesai verildiği takdirde ücretlerinin de verilmesi ve mola sürelerinin biraz arttırılması çalışma koşullarının iyileştirilmesine katkı sağlayacaktır. Ayrıca yöneticilerin; çağrı merkezlerinde yaşanan emek sömürüsüne, mobbinge(baskı) veya işten çıkartma tehditlerinin olmamasına dikkat etmesi gerekmektedir. Bu durumların düzenlenmesi çalışanların daha rahat çalışmalarını sağlayacaktır.
- Çağrı merkezi işinin home-office olmasına rağmen iş yerinde çalışanlar için kuruma ait servislerin olması hızlı ulaşım yönünden avantajlı olacaktır. Ayrıca çağrı merkezi çalışma pozisyonlarına uygun üretilmiş konforlu sandalyelerin verilmesi fiziksel rahatsızlıkların azalmasına katkı sağlanacağı düşünülmüştür.
- Çağrı merkezi sektörlerinde yemek kartlarına tanımlanan ücretlerin farklı olması ve bazı sektörlerin limitlerinin yeterli olmaması çalışanların sıkıntı yaşamalarına neden olduğu için bu durumun gözden geçirilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda çağrı merkezlerinin bazı sektörlerin de çalışan üniversite mezunu öğrencilerin yemek kart ücretlerinin artırılması gerekmektedir. Ayrıca bazı çağrı merkezi sektörlerinin iş yerlerinde yemek hizmeti verilirken bazı sektörlerde yemek hizmeti verilmediği ve üniversite mezunu öğrencilerin yemek noktasında sıkıntı yaşamalarına dair çözümler getirilmelidir.
- Çağrı merkezleri sektörlerinde personel yetersizliğinin karşılanması gerektiği ve bu noktada oluşabilecek yoğunluğun çalışanlara yüklenilmemesi çalışanların hem fiziksel hem de psikolojik sağlık sorunları bağlamında önemli olmaktadır.
- Çağrı merkezinde çalışan üniversite mezunlarının işle ilgili durum değerlendirmeleri yapıldığında, üniversite mezunu öğrencileri herkesin içinde değerlendirerek rencide etmek yerine özel değerlendirmelerin yapılması çalışanların daha iyi çalışmalarını sağlayacaktır.

- Çağrı merkezlerinde çalışan niversite mezunu öğrencilerin, işe başlarken işi hemen bırakmamaları için önlemlerin alınmalı, yarım saatlik yemek molalarının biraz daha uzatılmalı ve acil durumda çalışanlar hattan çıkabilmelidir.
- Çağrı merkezlerinin bazı sektörlerinde motive edici etkinlikler düzenlenirken bazı sektörlerde düzenlenmemesi gibi durumlardan dolayı sektörler arası eşiit koşullar oluşturulmalıdır. Ayrıca ağrı merkezi çalışanlarına, masa şt bilgisayar yerine dizşt bilgisayarların verilmesi ev ve işi yeri arasında rahat hareket etmelerini sağlayacaktır.



KAYNAKÇA

- Akkaya, M. & Yeşil, M. A. (2015). Serhat Bölgesinin Kalkınmasında Çağrı Merkezi Fırsatları. *Serhat Kalkınma Ajansı*.
- Akgün, M. (2019). *Türkiye’de Genç İşsizlik Sorunu ve Bu Sorunun Çözümüne Yönelik İstihdam Politikaları*. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi
- Aksu, G. (2010). *Takım Liderlerinin Çalışanların Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: Çağrı Merkezi İncelemesi*. Dumlupınar Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi,
- Alkan, T. (2007). *Esnek Çalışma Biçimleri ve ‘Çağrı Merkezi’ Örneği Marmara Üniversitesi*. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi
- Aktan, C. C. (1995). Klasik Liberalizm, Neo-Liberalizm ve Libertarianizm. *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 28, Sayı 1, Mart 1995.
- Ansal, H. (1996). Esnek Üretimde İşçiler ve Sendikalar(Post-Fordizm ’de Üretim Esnekleştiren İşçiye Neler Oluyor?). *Birleşik Metal- İş Sendikası*, 1996
- Atman, Ü. (2012). İşyerinde Psikolojik Terör: Mobbing. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi* 3(1), s:157-174
- Aydemir, Z. G.(2018). *Duygusal Emeğin İyi Olma Hali ve İş Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi,
- Aydınlı, İ. (2004). Sosyo-Ekonomik Dönüşüm Süreci(Post-Fordizm) ve Sanayi Ötesi Yaklaşımlar. *Cumhuriyet Üniversitesi. İİBF Kamu Yönetimi. Kamu-İş*, C:7, S: 4/2004
- Aydoğan, A. & Başaran, F. (2012). Yeni medyayı Alternatif Medya Bağlamında Anlamak. *Alternatif Medya Alternatif Gazetecilik: Türkiye’de Alternatif Gazetecilik Üzerine Değerlendirmeler içinde. Literatür Yayıncılık*, 213- 247, 2012

- Ayaz, M. (2022). *Türkiye’de Genç İşsizlik Sorunu ile Mücadelede Aktif İşgücü Piyasası Politikaları: Sivas İli Örneği*. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma İlişkileri ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Aykutalp, A. & Çelik, A. (2018). Antonio Negri ve Michael Hardt Düşüncesinde İmparatorluk, Çokluk ve Biopolitik Üretim Kavramları Üzerine. *Kaygı*, 31/2018: 404-430.
- Basal, A. Çağrı Merkezleri için Telefonda Müşteri Hizmeti Becerileri Kariyer Merkezi. *Eğitim Danışmanlığı ve Yayıncılık*.
- Başaran, İ. E. (1985). Örgütlerde İş Gören Hizmetlerin Yönetimi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları*. Ankara.
- Bocutoğlu, E.(2012). İktisat Teorisinde Emegin Öyküsü: Değerin Kaynağı Olan Emekten Marjinal Faydanın Türevi Olan Emeye Yolculuk. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*. Cilt:1 Yıl:1 Sayı:1(2012). ISSN:2147-3668
- Bozpınar, C. (2020). Marx Öncesi Emek Değer Teorisi Genel Bir Bakış. *Politik Ekonomi Kuramı 2020*, Cilt 4(1), 72-93
- Burns, E.(2015). Marksizm nedir? Yordam Kitap:65. ISBN:978-9944-122-62-7
- Bıçkı, D. & Sobacı, M. Z. (2011). Yerel Yönetimden Yerel Yönetişime: Post-Fordizm Bağlamında Yerel Yönetimleri Anlamak. *Yönetim Bilimleri Dergisi* 9(2), 215-234, 2011.
- Çalapkulu Ç. & Yemen S.& Doğan, E. (2021). Covid-19 Krizi, Telework ve Dijitalleşme: Çağrı Merkezi Çalışan Deneyimi. *Cilt:10, Sayı:4, 2402*.
- Çağrı Merkezi Derneği. (2012). Türkiye Çağrı Merkezi Sektör Araştırması. *Net Araştırma*.
- Çağrı Merkezi Derneği. (2018). Türkiye Çağrı Merkezi Sektör Araştırması. *Net Araştırma*
- Çağrı Merkezi Derneği. (2021). Türkiye Çağrı Merkezi Sektör Araştırması. *Net Araştırma*
- Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü.(2021). İş Gücü Piyasası Araştırmaları. *Van İli 2021 Yılı Sonuç Raporu*
- Çelik, Z. (2012). Neoliberalizmin Kısa Tarihi. *İdealkent Dergisi*. Sayı 7, Eylül 2012, Ss: 187-193. ISSN: 1307-990

- Çitçi, O.(2008). Yeni Siyaset: Neoliberalizm Ve Post-Modernizmin Siyasal Projesi. *Cilt/Volume 1 Sayı/Number 2 Ekim/October 2008 Sosyal Bilimler Dergisi/Journal of Social Sciences*
- Çatal, Ö. (2021). Türkiye’de Çağrı Merkezi İşletmelerinin Koronavirüs(Covid-19) Pandemisi Deneyimleri: Yeni Normal Üzerine Bir Araştırma. **Süleyman Demirel Üniversitesi. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**. Y.2021, C.26, S.1, s.83-95.
- Çelik, M. & Dağ, M. Kapitalist İktisadi Düşüncenin Geçirdiği Dönüşümler Üzerine Bir Değerlendirme. **BEU Akademik İzdüşüm Dergisi / Academic Projection** 2(3), 50-70, 2017.
- Çil, Y. (2017). **Çağrı Merkezinde Çalışanların Motivasyonlarını Etkileyen Faktörler. Süleyman Demirel Üniversitesi**. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Çiper, A.(2006). **Tükenmişlik Sendromunun Hizmet Kalitesine Etkisi ve Çağrı Merkezi Uygulaması**. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Daldal, Ş.(2016). Neoliberalizm, Finansallaşma ve Emek Piyasaları. *JOEEP: Journal of Emerging Economies and Policy* 1(1), 85-104, 2016.
- Demirtaş, M. (2014). Michael Hardt ve Antonio Negri: Yeni Bir Egemenlik Biçimi Olarak İmparatorluk ve Siyasetin Öznelerinin Yeniden Kavramsallaştırılması. *Spectrum: Journal of Global Studies* 4 (2), 73-87, 2014.
- Deniz, A. (2020). **İş Yükünün İşte Tükenmişlik Duygusu Üzerindeki Etkisine Duygusal Bulaşıcılığın ve Duygusal Bağımlılığın Rolü: Çağrı Merkezi Sektöründe Bir Araştırma**. İstanbul Arel Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Doktora Tezi.
- Desai, M. (2009). *Marksist İktisat teorisi* (N. Satlıgan, Çev.). Ankara: Efil Yayınevi.
- Durmuş, Ö.(2020). **2000-2018 Yılları Arasında Genç İşsizlik Çerçevesinde Kadınların Payının Değerlendirilmesi: Türkiye Örneği**. Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, İktisat Politikası Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.

- Doğan, S. İ. (2019). **Çalışma Yaşamında Stres ve Performans İlişkisi: İzmir’de Bir Çağrı Merkezi Uygulaması**. Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma İlişkileri ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı, İnsan Kaynakları Programı. Yüksek Lisans Tezi.
- Doğan. G. (2012). **İstihdam ve Genç İşsizlik**. Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma İlişkileri ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi,
- Doğruyol, A. & Aydınlar, K. (2015). Emek Üretkenliği ve Ücret Teorisi. **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 24, Sayı 2, 2015, Sayfa: 263-278
- Eraydın, A. (1992). Post-Fordizm ve Değişen Mekânsal Öncelikler. *Ortadoğu Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi Yayınları*.
- Erdik, S. & Gündüz, U. (2010). Emek-Birikim Ekseninde Yeni Teoriler ve Bilişsel Kapitalizm. *2010-academia. edu*
- Erinç, Ç. D. (2007). **Çağrı Merkezlerinde Çalışma Yaşamı**. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi. Yüksek Lisans Tezi,
- Eroğlu, S. G.(2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi. Sosyal Bilgiler Enstitüsü Dergisi*,19, 147-160
- Emirgil, B. F. (2010). Yeni Kapitalizmde Emeği Sorunsallaştırmak: Emeğin Maddi-Olmayan Görünümleri. *Çalışma ve Toplum*, 2010/1 s. 221-238
- Fırıncıoğulları, S. (2017). Marks’ın Sınıf Kuramındaki Eksikliklere Erich Fromm’un Eleştirisi. *Akademik Bakış Dergisi*. ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
- Gençoğlu, A. Y. (2012). Kapitalizmin Temel Nitelikleri Açısından Emeğin Konumu. **HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi** Cilt: 1, Yıl: 1, Sayı: 1 (2012) ISSN: 2147-3668
- Gençoğlu, A. Y. (2020). Kapitalizme Teorik Yaklaşımlar: Kapitalist Ekonomik Sistemin Temel Nitelikleri Üzerinden Karşılaştırmalı Bir Analiz. **Temaşa Felsefe Dergisi** 14 (2020):237-256.
- Gürbüz, B.(2018). Evren ve Örneklem.

- Gürün, F.& Karaçorlu, A. (2020).Bilgi Toplumu Ekseninde Büyük Şehir Belediye Çağrı Merkezleri Üzerine Bir Analiz. *e-journal of New Media/ Yeni Medya Elektronik Dergisi-eJNM* ISSN:2548-0200, September 2020 Volume 4 Issue 3, p.216-228
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı, Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*. 11(1). 167-184
- Gorz, A. (2011). Maddesiz: Bilgi, Değer ve Sermaye. *Ergüden, I. (çev.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.*
- Göçmen, D. (2014). Marx'ın Emek Kavramının Bugün Yürütülen Tartışmalar İçin Önemi Üzerine. *Sosyal Araştırmalar Vakfı Yayınevi. İstanbul. Ss:61-90.*
- Gökçe, G. & Gökçe, O. Neoliberalizmin Siyasal Yönetimsel ve Toplumsal Olana Etkileri. *Türk İdare Dergisi / Yıl 94. Haziran 2022 Sayı:494.*
- Hard, M. (1999). Affective Labor. *Duke University Press*, 89-100
- Hardt, M. & Negri, A. (2000). İmparatorluk. Çev. Abdullah Yılmaz. *Ayrıntı Yayınları. İstanbul.*
- Hardt, M. & Negri, A. (2004). Çokluk. Çev. Barış Yıldırım. *Ayrıntı Yayınları. İstanbul.*
- Hardt, M. & Negri, A. (2011). Ortak Zenginlik. Çev. Barış Yıldırım. *Ayrıntı Yayınları, İstanbul*
- Hunt, E. K. (2009). *İktisadi Düşünce tarihi.*(M. Günay, Çev.). Ankara Dost Kitapevi.
- Işığışok, Ö.(2014). İstihdam ve İşsizlik. (2. Baskı). *Dora Yayıncılık. Bursa.*
- Işığışok, P. S.(2013). *Türkiye’de Genç İşsizlik Sorunu: Denizli İli Örneği. Pamukkale Üniversitesi.* Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri, Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisan Tezi.
- İlhan, S. (2019). Neo-Liberalizm, Esneklik ve Güvencesizlik. Fırat Üniversitesi. *İnsani ve Sosyal Bilimler Fakültesi. Sosyoloji Bölümü. Cilt:29 Sayı:2*
- Kalay, G. (2014). Neoliberalizm ve Kimlik Siyaseti. *Kongrekaraburun.org*
- Karaca, P. (2021). Sosyal Medya Çağında Dijital Emek Kavramı ve Bir Ticari Medya Olarak Google. *Aksaray İletişim Dergisi*, 3(1), 131-164: doi:10.47771/aid.726025

- Karaman, N. (2017). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek. *Gazi Üniversitesi İİBF. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü. İş ve Hayat* 3(5). 30-56
- Karahanogulları, Y. (2008). Marx'ta Üretken Emek Kategorisi ve 1988-2006 Dönemi Türkiye Ekonomisi. *Dergisi*. 63 (02), 117-142, 2008.
- Kaya, M.(2021). Sanayi 4.0. İşgücü Piyasası ve İş Birliği. *The Journal Of International Lingual Ankara Üniversitesi. SPF Social and Educational Science*,7(2),53-73
- Kayın, M.(2019). Gayri Maddi Emekğin Görünümleri: Freelance Tasarımlar. *Artuklu Sanat ve Beşeri İlimler Dergisi*, 1 s:42-59
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1990). Yeni İnsan ve İnsanlar. 10. Basım. Evrim Yayınevi. İstanbul.
- Kıcır, B.(2017). Eğitimli Genç İşsizliği Üzerinden İşsizlik Kaygısına Bir Bakış. *Çalışma ve Toplum*, 2017/3
- Kıcır, B.(2010). *Üniversite Son Sınıf Öğrencilerinde İşsizlik Kaygısı: Psikolojik Etmenler Açısından Bir İnceleme*. Anakara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Kumar, K. (1995). Sanayi Sonrası Toplumdan Post-modern Topluma; Çağdaş Dünyanın Yeni Kuramları. (Çev. Mehmet Küçük), Ankara: Dost Kitabevi.
- Koç, Y.(2014). Marksist Emek Değer Kuramı ve Emperyalist Dönemde Kapitalist Sömürü. *Bilim ve Ütopya Dergisi*. Mayıs,2014. Sayı:239.
- Koç, Y.(2019). *Duygusal Emekğin İş Gören Performansına etkisi: Erzurum İli Çağrı Merkezi Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Ardahan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Endüstrisi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi. Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Korkmazer, F. (2020).Üniversite Öğrencilerinin İşsizlik Kaygısı Algılarının İncelenmesi. *Muş Alparslan Üniversitesi ORCID ID. E-ISSN* 2651-2610
- Koyuncu, T.(2020). Emek Değer Teorisi ve Fayda Değer Teorisinin Karşılaştırmalı Analizi. *Economic Literature* (2020), 2(1): 20-33 doi:10.22440/elit.2.1.2
- Koşar, A. (2022). Maddi Olmayan Emek Teorisi: Kuramsal Bir Eleştiri. *Ginko Kitap*, 2022
- Köse, H. & Güllüoğlu, F. (2022). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek Süreçlerinin Analizi: Sosyolojik Bir Saha Araştırmasının Sonuçları. *Anadolu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Dergisi*,22(1). 157-180

- Lazzarato, M. (1996). Maddi Olmayan Emek. *İtalya'da Radikal Düşünce: Potansiyel Bir Politika 1996*, 133-47,
- Lazzarato, M. (2005). Maddi Olmayan Emek. Çev. Selen Göbelez - Sinem Özer, *İtalya'da Radikal Düşünce ve Kurucu Politika İçinde. Otonom Yayıncılık, İstanbul.*
- Malkaç, H. & Ünlü, E. Ö. (2017). Neoliberal Emek Yönetiminde Devletin Rolü: Türkiye'de Özel İstihdam Büroları. **LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi (VIII-II)**: 253-278
- Marx, K. (2011). Kapital: Ekonomi Politiğin Eleştirisi. Cilt:1 Selik, M. Satlıgan, N. (çev.). *İstanbul: Yordam Kitap.*
- Marx, K.(1975). Kapital.(1) *İstanbul: Yordam Kitap*
- Marx, K. (1998). Artı- Değer Teorileri. Birinci Kitap. (Çev. Y. Fincancı), *Ankara: Sol Yayınları*
- Marx, K. (2011). Kapital (Cilt 1). (A. Bilgi, Çev.) *Sol Yayınları*
- Moulier Boutang, Y. (2011). Bilişsel Kapitalizm.(Çeviri: Ed Emery). *İngilizce Baskı, Cambridge: İngiltere Politika Basını.*
- Menteşe, B. & Es, M. (2017). Türkiye'de Çağrı Merkezlerinde Çalışma İlişkileri: Yalova, Elazığ ve Şanlıurfa Örneği. **Yalova Sosyal Bilimler Dergisi. Yıl:8 Sayı:14 Ekim 2017.**
- Mert, Y. L.(2017). Kamu Kurumlarının Çağrı Merkezleri Üzerine Bir Analiz. *Selçuk İletişim.2017,10(1):134-157*
- Okur, A. (2014). Türkiye'de Genç İşsizliği ve Nedenleri. *Ankara. Gazi Kitapevi.*
- Okur, A.(2018). **Çağrı Merkezi Operatörlerinin Çalışma Şartlarının İş sağlığı ve Güvenliği Açısından Değerlendirilmesi.** Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Oğuz, R. B. (2019). **Çağrı Merkezi Çalışanlarının İş yükü Tükenmişlik İlişkisinin Sosyodemografik Özelliklere Göre İncelenmesi ve İletişim Sektöründe Bir Araştırma.** Balıkesir Üniversitesi, Fen Bilimleri Üniversitesi, Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Özgün, A. (2007). Kılçıksız Emek, Yağsız Sermaye: Gayri-Maddi Emek Tartışması. **Birikim Dergisi, 31-45,2007.**

- Özmkas, U. (2015). İnsan Sermayesinin Kaynağı: Maddi Olmayan Emek. *Toplum ve Bilim* 135, 8-27, 2015.
- Önal, N. G. (2019). Marx'ın Üretken Ve Üretken Olmayan Emek Ayrımının Beyaz Yakalı Emegın Kategorileşmesinde Önemi. *Emek Araştırma Dergisi*. Cilt:10 Sayı:15 ss:133-148
- Özkan, G. (2013). Çağrı merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İşletişim. *Selçuk İletişim*, 7, 4.
- Özçatal, E. Ö. (2011). Ataerkillik, Toplumsal Cinsiyet ve Kadının Çalışma Yaşamına Katılımı. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. Cilt:1 Sayı:1 Sayfa:21-39.
- Özçelik, Z.(2021). Covid-19 Nedeniyle Evden Çalışma Sürecinde Performans Değerlendirmesi: Bir Kamu Kurumu Çağrı Merkezi Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Sayı:58
- Özdemir, M. (2015). Ağ Toplumu ve Siyasal Hareketlilik: Ağ Toplumunda Siyasal İktidarın Konumu. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi* 2 (4). 127-138, 2015.
- Özkalp, E. & Krel, Ç. (2005). Örgütsel Davranış. *Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları No:149*.
- Parlak, M. O. (2020). Dijital Dünyada Emek- Sermaye İlişkisi ve Kullanıcı Metasının Oluşumu. *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Yıl:9 Sayı:18 (2020)
- Rosenberg, S. (1989). The State And Labour Market (Devlet ve İş Gücü Piyasası: Bir Değerlendirme). *New York, Plenum Press*. S:235-249
- Sadioğlu, U. & Altay, S. (2020). Post-Fordizm ve Kamu Yönetimine Yansımaları. *Sosyoekonomi*, Vol,28(45), 327-352
- Sayers, S. (2018). Emek Kavramı: Marx ve Eleştirmenleri. Maddi Olmayan Emek Teorisi: Kuramsal Bir Eleştiri içinde. *Hazırlayan: Arif Koşar, 23-51. İstanbul: Kor Kitap*.
- Sayers, S. (2007). The concept of labor: Marx and his critics. *Science & Society*, 71(4), 431-454.

- Saklı, A. R. (2013). Fordizm’ den Esnek Üretim Rejimine Dönüşümün Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkileri. **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**. Kış-2013 Cilt:12 Sayı:44(107-131).
- Saklı, A. R. (2007). Kapitalist Gelişim Sürecinde Fordizm ve Post-Fordizm. Ankara, <http://www.sakli.info/Fordizm.Pdf>, Erişim Tarihi: 26, 2008, 2007
- Sennett, R. (2005). Karakter Aşınması. (Çev. Barış Yıldırım), Ayrıntı Yayınları, 2.baskı, İstanbul.
- Saraç, Aksoy, (2021). Dijital Medya Platformu İncelemelerinde Emek Tartışmaları: Ekonomik Politik Bir Değerlendirme. **Elif Dergisi**, 8(1). 133-156.
- Sarıca, Ş. (2008). **Farklı Refah Devleti Modellerinde Sosyal Harcamaların Niteliği: Emek Gücünün Meta Niteliği Açısından Bir Değerlendirme**. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı. Doktora Tezi.
- Sarıyer, N.(2007). Banka Çağrı Merkezi Pazarının Bölümlendirilmesi-Yozgat İl Merkezi’nde Bir Uygulama-ZKÜ **Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:3, Sayı 6,2007,ss.149-162
- Sarıyer, N. (2007). “Çağrı Merkezi Tüketici Profili: Banka Çağrı Merkezleri’nde Bir Uygulama”. **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 10(2).
- Savul, G. (2015). Gayri Maddi Emeğin Üretkenleşmesi: Talihsizliğin Görünümleri. Çalışma ve Toplum, 2015/1
- Seyyar, A.(2014). Davranış Bilimleri Terimleri. *Beta Yayınları*. İstanbul. Sayfa:86
- Serhat Kalkınma Ajansı. (2011). TRA 2 Bölgesi’nin Kalkınmasında Çağrı Merkezi Fırsatı. 2011
- Şentürk, D. (2018). **Türkiye’de 2000-2015 Dönemi Genç İşsizlik Sorunu: İŞKUR’un İstihdam Sorununu Çözümüne İlişkin Rolü ve Etkisi**. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Şimşek, A.(2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. *Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları*.
- Taşgın, Ö. Bozgeyikli, H. Boğazlıyan, E. (2017). Üniversiteli Gençlerin İşsizlik Kaygıları ve Psikolojik Dayanıklılıkları Arasındaki İlişki. **Hak-İş Uluslararası Örnek ve Toplum Dergisi**. Cilt:6 Yıl:6 Sayı:15

- Taylor, F. W. (2005). Bilimsel Yönetim İlkeleri. Çev. H. Bahadır Akın. Ankara
- Tekçe, F. B.(2021). **Duygusal Emek Kavramının İş gören Performansı Üzerindeki Etkileri: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Nitel Bir Uygulama.** Beykoz Üniversitesi, Uluslararası Ticaret Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- TBB/ İstatistiki Raporlar/Çağrı Merkezi İstatistikleri/Rapor Kodu:DT23/Haziran 2022
- TBB/ Çağrı Merkezi İstatistikleri/Rapor Kodu: DT23/ Mart 2020
- Turan, Ö. (2007). **Çağrı Merkezlerinde Çalışanların İş Tatminlerinin Performansa Etkisi ve İletişim Sektöründe Bir Araştırma.** İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Turan, V. (2017). Karl Marx'ta Bölüşüm. **Politik Ekonomik Kuram Dergisi.** Cilt:1 Sayı:2
- Tuncay, A. (2022). **Genç İşsizlikle Mücadelede Kariyer Merkezlerinin Rolü ve Bir Kariyer Merkezi Modeli.** Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- TÜİK: *İşgücü İstatistikleri, Ağustos 2022.* Data.tuik.gov.tr. Erişim Tarihi: 31.10.2022
- TÜİK: *İşgücü İstatistikleri, Mart 2023.* Data.tuik.gov.tr. Erişim Tarihi: 24.05. 2024
- Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü (İŞKUR), 2021.
- Törün, A.(2006). *Müşteri İlişkileri Yönetiminin Araçlarından Biri Olarak Çağrı Merkezleri, Çağrı Merkezi Bölümü Çalışanları ve Memnuniyeti: Bir Araştırma / Call Centers* (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi).
- TRB2 Bölgesi Çağrı Merkezleri Sektör Analizi. (2014). *DAKA ve Türkiye Cumhuriyeti Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı.*
- Uca, O. (2015). **Kitlesel İşçiden Toplumsal İşçiye Maddi Olmayan Emek ve Beyaz Yakalılar.** Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kurumlar Sosyolojisi Anabilim Dalı. Doktora Tezi.
- Uçkaç, A.(2010). Türkiye’de Neoliberal Ekonomi Politikaları ve Sosyo-Ekonomik Yansımaları. **Maliye Dergisi.** Sayı: 158. Ocak-Haziran 2010

- Uysal, E. E.(2017). ***Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Çağrı merkezi Müşteri Temsilcileri Üzerine Bir Araştırma***. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Ulaşkın, Ş.(2023). Klasik Sosyal Teoride Emek ve Özgürlük İlişkisi. ***Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi/Journal of Social Policy Conferences JPSCA 2023***, 85, 31-4
- Uzunoglu, S.(2015). Yeni Medyada Dijital Emek Sömürüsü: Tüketiciden Ürketiciye Yeni Medya, Yeni Sömürü Pratikleri. ***E-Journal of Intermedia***, 2015/2(1) 181-194
- Yaşar, A. & Alpsoy, F. & Taçgın, E. (2016). Çağrı Merkezlerinin İş sağlığı ve Güvenliği Açısından Değerlendirilmesi. ***Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi***. 2016,7(1),DOI:10,1501/sbder 0000000108
- Yavuz, A. (1995). Esnekliğin nedenleri ve Esneklik Türleri, ***Çimento İşverenleri Dergisi***, Sayı:1, 32-33
- Yertüm, U. (2017). Küreselleşmenin Fordist- Kitlemel Üretim Tarzına Etkisi. ***Fırat Üniversitesi. İİBF Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi Cilt:1, Sayı:1, 2017***
- Yıldırım, O. (2020). ***Genç İşsizlik Ekonomik Büyüme İlişkisi: Türkiye Örneği***. Giresun Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İktisat Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Yıldırım, Ö. M. (2020).Akışkan Modernite ile Dijital Emek Süreçlerini Birlikte Düşünmek. ***İleti-ş-im özel sayı:5, Kasım, 2020***
- Yücesan- Özdemir, G. (2014). İnatçı Köstebek: Çağrı Merkezlerinde Gençlik, Sınıf ve Direniş. ***İstanbul. Yordam Yayınları***. Ss:117-122
- Yüksel, Y.(2008). ***Esnek Kapitalizm ve Maddi Olmayan Emek Üreticileri***. Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.

EKLER

Ek 1: YARI YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU

Görüşme No:

Sayın Katılımcı;

Aşağıdaki sorular, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalında yürütülmekte olan “*Çağrı Merkezlerinde Çalışan Üniversiteli Öğrencilerinin Maddi Olmayan Emeği Üzerine Sosyolojik Bir Çalışma: Van İli Örneği*” başlıklı yüksek lisans tezi kapsamında bilimsel bir amaçla hazırlanmıştır. Çalışmada kimliğiniz asla ifşa edilmeyecektir. Sizi tanımlamak amacıyla, “Katılımcı 1”, “Katılımcı 2” şeklinde ifadedeler veya takma isimler kullanılacaktır. Vereceğiniz yanıtlar hiçbir şekilde bilimsel amaç dışında kullanılmayacak, yapılacak ses kaydı hiç kimseyle paylaşılmayacaktır. Vereceğiniz yanıtların deşifre edilmiş (metne dökülmüş) halinden söz konusu bilimsel çalışmaya katkı sağlayacak bir şekilde yararlanılacaktır. Size yöneltilecek soruların içinde, yanıtlamak istemediğiniz bir soruyla karşılaştığınızda bu soruya yanıt vermeyebilirsiniz. Karşılaşacağınız herhangi bir soruyu daha ayrıntılı bir şekilde yanıtlamak istediğinizde de bu isteğiniz açıklamanızı daha da zenginleştirecektir. Görüşmeye başlamadan önce soruların neler olduğu hakkında fikir edinmeniz, sorulara nasıl yanıt vereceğinizi düşünmeniz ve görüşmeciyeye sormak istedikleriniz için belirli bir süreniz olacaktır. Kendinizi hazır hissettiğinizde sorular sırasıyla size yöneltilmeye başlanacaktır. Vereceğiniz yanıtlar doğrultusunda, soru formunda olmayan soruların size yöneltileme olasılığı veya soru formunda yer alan soruların sorulmama olasılığı da bulunmaktadır.

SEHER TEMUR

Sosyoloji Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

Mülakat Tarihi: .../.../...

Mülakat Saati:

Mülakat Yeri: .../.../...

Katılımcı İmza:

A-Görüşülen Kişinin Sosyo/Ekonomik Ve Demografik Bilgileri

1. Cinsiyetiniz?

- a)** Kadın **b)** Erkek

2. Yaşınız? (...)

3. Medeni Durumunuz?

- a)** Evli **b)** Bekâr(Hiç Evlenmemiş) **c)**Bekar(Eşi Ölmüş/Boşanmış) **d)** Diğer(....)

4. Eğitim Durumunuz?

- a)** Ön lisans **b)** Lisans **c)** Yüksek Lisans

5. Hangi Bölümden Mezun Oldunuz? (.....)

6. Kaç Yıldır Çağrı Merkezinde Çalışıyorsunuz? (.....)

7. Ortalama ne kadar maaş alıyorsunuz?

- a)** 11.402 TL'den az
b) 11.402-15.000 TL arası
c) 15.001-20.000 TL arası
d) 20.001-25.000 TL arası
e) 25.001 TL ve üzerine
f) Ret/Cevap yok

8. Hanenizin Toplam Aylık Geliri Ne Kadardır?

- a)** 11.402 TL'den az
b) 11.402-15.000 TL arası
c) 15.001-20.000 TL arası
d) 20.001-25.000 TL arası
e) 25.001 TL ve üzerine
f) Ret/Cevap yok

**B- Üniversite Öğrencilerinin Çağrı Merkezlerine Yönelme Nedenlerini Anlamaya
Dönük Sorular**

9. Sizi çağrı merkezinde çalışmaya iten nedenleriniz(ekonomik, sosyal, eğitim vb.) nelerdir?
10. Ailenizin çağrı merkezinde çalışmanıza olan bakış açısı nasıldır?
11. Üniversiteden mezun olduktan sonra çalışmadığınız süre zarfında yaşadığınız sorunlar çağrı merkezine yönelmenizi nasıl etkilemektedir?
12. Çevrenizdeki insanların (aile, arkadaş, akraba vb.) çağrı merkezinde çalışmanıza etkisi/yönlendirmesi nasıl olmuştur?
13. Çağrı merkezi işine geçici veya kalıcı olarak başlamanızdaki amacınız nelerdir?
14. Mezun olduğunuz bölümün iş/istihdam koşulları çağrı merkezine yönelmenizde nasıl bir etkide bulunmaktadır?

**C- Üniversite Öğrencilerinin Çağrı Merkezlerinde Karşılaştıkları Sorunları Anlamaya
Dönük Sorular**

15. Çalıştığınız kurumda yaşadığınız olumlu/olumsuz durumlar nelerdir?
16. Çağrı merkezinde çalıştığınız süre boyunca işinizden kaynaklı yaşadığınız fiziksel ve psikolojik sağlık sorunlarınız nelerdir?
17. Çalıştığınız iş sektörü sosyalleşmeniz üzerinde nasıl bir etkide bulunmaktadır?
18. Çağrı merkezlerinde yaşanan emek sömürüsü ve mobbing(baskı) hakkında düşünceleriniz nelerdir?
19. Çağrı merkezi iş koşulları, gündelik yaşam pratiklerinizi (sağlık, psikolojik, ekonomik, sosyal) olumlu ve olumsuz nasıl etkilemektedir?
20. Çağrı merkezi mesailer, mola ve izin süreleri hakkında neler düşünüyorsunuz?
21. Çalıştığınız çağrı merkezi kurumunun çalışma koşullarını nasıl değerlendiriyorsunuz?
22. Çalıştığınız kurumun alt-üst ilişkisini nasıl değerlendiriyorsunuz?
23. Çağrı merkezi çalışma koşulları göz önüne alındığında aldığınız ücret hakkında ne düşünüyorsunuz?
24. Çalıştığınız kurum kariyeriniz üzerinde nasıl bir etkide bulunmaktadır, bu konuda neler düşünüyorsunuz?

D-Üniversite Öğrencilerinin Çağrı Merkezinde Karşılaştıkları Sorunlara Yönelik Talep Ve Çözüm Önerilerine Dönük Sorular

25. Çağrı merkezi istek ve taleplerinize yönelik olumlu/olumsuz nasıl dönüt sağlamaktadır?
26. Çağrı merkezlerini, iş beklentilerinizi karşılama noktasında nasıl değerlendiriyorsunuz, sizce çağrı merkezleri ihtiyaçlarınıza yeterli anlamda cevap verebiliyor mu? Neden?
27. Sizce çağrı merkezi sektörleri, çalışanlarına daha iyi hizmet verebilmesi için neler yapmalıdır, çalışma koşulları/mesai/maaş/mola vb. konulardaki önerileriniz nelerdir?

Ek 2: ETİK KURUL KARARI

Tarih ve Sayısı: 04.08.2023-17118

	T.C. VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLERİ YAYIN ETİK KURUL BAŞKANLIĞI ETİK KURUL KARARLARI
TOPLANTI TARİHİ: 24.07.2023 OTURUM SAYISI: 2023/20 ALINAN KARAR SAYISI: 08	Sayfa: 07/08 TOPLANTIDA

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Yayın Etik Kurulu'nun 24.07.2023 tarihinde saat 14.00' da zoom üzerinden Prof. Dr. Orhan DENİZ başkanlığında online yapmış olduğu toplantıda aşağıdaki ek kararı almıştır:

KARAR NO 2023/20-07.Danışmanlığını Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, öğretim üyesi Prof. Dr. Mehmet Zeki DUMAN'ın yapmış olduğu, yüksek lisans öğrencisi Seher TEMUR'a ait, " Çağrı Merkezinde Çalışan Üniversite Öğrencilerinin Maddi Olmayan Emek Sömürüsü: Van İli Örneği" adlı tez çalışmasında kullanılacak olan anket ve ölçekler incelenmiş olup, söz konusu araçların ilgili kişilere uygulanmasında Sosyal ve Beşeri Etik Kuralları ve İlkeleri çerçevesinde herhangi bir sakınca olmadığına toplantıya katılan üyelerin oy birliğiyle karar verilmiştir.

	BAŞKAN Prof. Dr. Orhan DENİZ Edebiyat Fakültesi	
ÜYE Prof. Dr. Mehmet Şirin ÇINAR İlahiyat Fakültesi	ÜYE Prof. Dr. Gülsen BAŞ Edebiyat Fakültesi	ÜYE Prof. Dr. Zafer KANBEROĞLU İktisadi ve İd. Bil. Fakültesi
ÜYE Prof. Dr. Zihni MEREY Eğitim Fakültesi	ÜYE Prof. Dr. Murat ÜNAL Eğitim Fakültesi	ÜYE Prof. Dr. Mehmet Akif ARVAS İktisadi ve İd. Bil. Fakültesi

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Evrak sorgulaması <https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=4575&eD=BS4A9PABHR&eS=17118> adresinden yapılabilir.

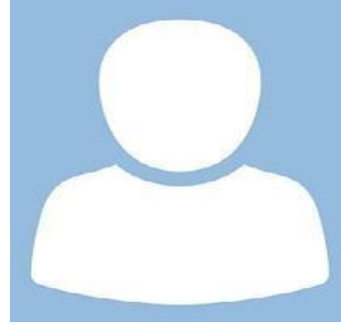
ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı: Seher, TEMUR

Uyruğu: T.C.

ORCID:



Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Doktora		
Yüksek Lisans	Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Anabilim Dalı	2024
Lisans	Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Bölümü	2021

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
.....		

Yabancı Dil

İngilizce

Yayınlar

.....

Hobiler

.....



T.C.
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü



Lisansüstü Tez Orijinallik Raporu

Öğrenci Bilgileri	
Adı-Soyadı	SEHER TEMUR
Öğrenci No	21920009009
Anabilim Dalı	Sosyoloji Anabilim Dalı
Programı	Tezli Yüksek Lisans Programı
Statüsü	☒ Yüksek Lisans ☐ Doktora

Tez Bilgileri	
Başlığı/Konusu	Çağrı Merkezlerinde Çalışan Üniversiteli Öğrencilerin Maddi Olmayan Emeği Üzerine Sosyolojik Bir Çalışma: Van İli Örneği

Tez Orijinallik Raporu Bilgileri*	
Sayfa Sayısı (Kapak sayfası, Giriş, Ana bölümler ve Sonuç bölümleri)	164
İntihal Tespit Programı	Turnitin İntihal Programı
Benzerlik Oranı (%)	19
Tarih	16 /07 /2024

* Orijinallik raporu, aşağıdaki filtreler kullanılarak oluşturulmuştur:

- Kabul ve onay sayfası hariç,
- Teşekkür hariç,
- İçindekiler hariç,
- Simge ve kısaltmalar hariç,
- Gereç ve yöntemler hariç,
- Kaynakça hariç,
- Alıntılar hariç,
- Tezden çıkan yayınlar hariç,
- 7 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç (Limit match size to 7 words)

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Lisansüstü Tez Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılmasına İlişkin Yönergeyi İnceledim ve bu yönergede belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içemediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimizi ve yukarıda vermiş olduğumuz bilgilerin doğru olduğunu beyan ederiz.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Danışman		Öğrenci
Adı Soyadı	Prof. Dr. Mehmet Zeki DUMAN	Seher TEMUR
İmza		
		Tarih 02 /08 /2024