

ÇAĞRI MERKEZİNDE SÖMÜRÜ; SALGIN VE EVDEN ÇALIŞMAYLA KATLANDI:

Günlük mesai 12 saate çıktı, yemek ücretleri kesildi

Cengiz Anıl BÖLÜKBAŞ
Diyarbakır

Türkiye'de hizmet sektöründe çalışan kollarının en ağır olduğu alanlardan biri çağrı merkezleri. Türkiye'de on binlerce çalışanın bulunduğu bu sektörde çağrı çalışanları hakkında, çağrı merkezlerinin çalışma koşullarını, çalışanların etkilerini **Dr. Feriye H. Sertdemir** GYK Üyesi ve Diyarbakır Şube Başkanı Mehmet Pekgöz ile konuştuk. Çağrı merkezlerinin en zor işlerden biri olduğunu dile getiren Pekgöz, salgın süreci ve home office çalışmanın çalışma koşullarını, baskı ve mobbingi daha fazla artırdığını belirtti. Günlük mesainin 12 saatte uzayan çalışmaları, çalışanların psikolojilerini de etkiliyor. "Daha adil, daha insanca bir çalışma yaşamı elde edene kadar çağrı merkezlerinde örgütleme çalismamızız hiç kesmeyecek" dedi.

En çok sorun yaşanan iş kollarından biri de çağrı merkezleri. Bu konuda çağrı merkezlerinde çalışanlar hem iş güvencesi hem de çalışma koşulları konusunda nasıl sorunlarla karşı karşıya?

Türkiye'de de önemli bir istihdam alanı olan çağır merkezlerinde 2018 verilere göre 108 bin kişi istihdam ediliyor. Bu merkezlerde çalışanların yüzde 62'si üniversite mezunu gençlerden, müşteri temsilcilerinde yüzde 66'sı ise kadınlardan oluşuyor. Çağır merkezi sektörü son yıllarda oldukça önemli bir istihdam alanı haline gelmiştir. Gençler ve kadınlar tarafından geçici iş olarak görülün çağır merkezlerinde ortamına çağışma süresi ise 3 yıldır. Bu sektörün çalışanları tarafından bu kadar geçici olarak görülmesinin en önemli nedeni ise bu alanda nedensel balesedebilirlik. Bunlardan dolayı istihdamda sürekli çağışma koşullarının ağırlığı. En çok sorun yaşanan yerler alacakla birlikte dünyanin en zor işlerinden birisi olarak anılır. Çalışma saatlerinin yetersizliği, işi sağlığı ve **iş güvenliği** önlemlerinin yetersizliği gibi pek çok nedenden çağır merkezi çalışanları çağışların açısından kalıcı istihdam mekânları haline getirmedikleri görülmüştür. Burada yaşananlar pek çok soruna rağmen denetimlerde de ciddi aksaklıklar görülmüştür.

Örnek vermek gerekirse ne gibi?

Müşteri temsilcileri saatlerce aralıksız konuşmak zorunda, ama sadece konuşmakla kalmıyor. Söz konusu müşterinin memnuniyetini sağlamak, müşterinin mağduriyetleri varsa müşteriye taşıyıp, hangi firmanın müşteriye o firmaya bağlılığı devam ettirmesi gerekiyor. Bununla birlikte çalışanlar düzensiz ve uzun çalışma süreleri, hareketli, ekranlı araçlarla, uzun süre konuşarak, gürültülü ve havasız ortamda çalışmanın yanında yöneticilerin yoğun baskısı ve mobbing ile de karşı karşıya gelmektedir. Çağın merkezleri işleri kendilerini işleri büyük bir rant haline getirmiş, İSKUR kursları olarak aldığı çalışanları 6

aya kadar çalıştırıp masaa yükünden kurtulurken, kardır verdigi bir kısmına da yılını doldurmadın işi bromakm işi yılını baskı yapıyor. Böylece olası tazinmat masarından kurtuluyor ve yine İŞ-KUR kursiyerine yer açıyor. Bununla beraber işsizlik oranı yükseldikçe çalışmaya yapılan onca emek, emekçi emekçiler için de kâğıt parçaları sürükler daha da kışi ile daha çok iş yapmanın yontemlerini geliştiriyor. Performans hedeflerini daha ulaşılmaz hale getiriyor, müşteri temsilcilerini ne aldıkları çağrılara satış yapmak vb. çok yükler getirerek işlerini daha da zorlaştırıyor. Birçok çağrı ri merkezi, gerek olanağın sunumuyor, çalışanların sükla pırlı tembeli veria masle bilimsizya zorluyor. Çalışanların emekleri karşeside kâğıt parçaları masale maralı yogan oldukça yetersiz. Çalışanların tuvalet ihtiyacını daha molarları ile karşılamaz kaç tuzunda bırakılıyor.

SALGINI FIRSATA ÇEVİRDİLER

Salgın döneminde time iş kollarında çalışan emekçiler olumsuz yönde etkilendi. Çalgı merkeziyle çalışanlar salgın koşullarında ne gibi sorunlarla karşılaştılar? Çalgısınarı nasıl etkiledi?

İlk güden bu yana yüzlerce işçinin aynı alanda, ya da yana çalgısı çalgı merkezi'nin salgın yayılımı açısından ciddi risk analizi olgusunda time çalgı merkeziyle çalışanlar salgın koşullarında olumsuz işçilerin havası, kız ve gürlürlü ortamlarda uzun saatler, yoğun iş temposuyla çalgısı çalgı merkeziyle çalışan sorunlarla yenilerini ekledi. En önemli tedbirlerin işçi mesafe ve hijyen olgusu bilin insanları tarafından sıklıkla time getirili-yor. Ancak çalgı merkezi çalışanların salgın ilk günlerinde neredeyse hiçbir koruyucu ve çalgıyı kullanılmadığı çalgı merkezi zamanı bırakıldı. Çalgısal salgına karşı bir biçimde çalgısal zamanı kaldı.

Bu süreçte evden çalışmaya geçen çağrı merkezi çalışanlarının ise çalışma saatleri uzamış, din-



Fotoğraflar: Tez-Koop İş Sendikası

lenme süreleri ortadan kalkmıştır. Çalışanlar elektrik, internet gibi ek maliyetlerle karşı karşıya kalmaktadır. Bunlar yetmezmiş gibi çalışanlar bir de kamerayla denetlenmek istenmektedir.

‘MOBBING CİDDİ ORANDA ARTTI’

Bu süreçte home office çalışanlardan birisi de çağrı merkezi emekçileri. Birçok iş kolunda çalışanlar home office sürecinde daha fazla mobbinge maruz kaldığını, iş yüklerinin daha da arttığını söylüyor. Çarşı merkezi çalışanları Home office sürecinde nelerle karşılaştı?

Tüm işyerleri gibi çağrı merkezleri de virüsün

yaşılması önlemek amacıyla geliştirilecek önlemleri almak için ağır davrandılar, ama sendikamız gündem oluşturma-
sı, çalışanların da işsiz kalma-
pahasına tepki göstermesi son-
rası home office uygulamasına
geçildi. Bu adımı olumlu bul-
duk fakat bu şirketlerin her
krizi fırsata çevirme eğilimi ol-
duğundan bu uygulamada da
çalışanların birçok hak kaybı
yaşandı. Bu süreçte evden ça-
lışmaya geçen çağın merkezi
çalışanlarının çalışma saatleri
uzadı, dinlenme süreleri orta-
dan kalktı. İşverenini işini aksa-
tacak bir durum yaşamadığı için
işin şirketler için **5 K** anlamı-
na da zorlayıcı sebepler denilen
kavramı geçersizdi, ancak iş-

varmış gibi çalışanların yemek ücretlerini kesti.

Evinde aynı 70-80 lira fark oluşturan elektrik fakturasını çalsına ediliyor. Çalsanlar iyerlerinde 9-10 saat çalsırlırken evlerinde 11-12 saate varan sürelerle çalsırladı. İnernet ya da elektrik kesintisi veya şirketin sistemlerinde yaşanan kesinti sonucu çalsanlar mesailerinden kurtulduğu için ve bu kesintiler çok sık yaşandığından çalsanların fazla maaşlarının de çalsırlmadığı oluyor. Cumhurbaşkanı'nın açıkladığı ücretsiz izin desteğiyle birlikte çalsanlar bir kısmını ücretsiz izne çıkardı. Bu evde çalsanların yoğunluğunu daha da artırdı. Ayrıca açıklanan işsizlik kasa yasağı ile www.kamugov.gov.tr ndaki 5/2 maddesi kapsamında işsizlik izni çıkarmaya da devam ediliyor. Tüm bunların yanı sıra birçok banka çalı merkezli görevini yerine getiren çalsanlara evlerinde kamera kurma zorunluluğu dayatılıyor, kabul etmeyenlere ise "O zaman gel şirkette çals" deniliyor. Bu hükümler uygulama kesintileri kabul edenler tarafından evde çalsımlayla birlikte çalsanların uyanıklan mobbingin de ciddi oranda arttığını söylebiliriz.

İSSİZLİK ÇALISANLARA

KARŞI KULLANILIYOR'
En çok işçi sirkülasyonunun yaşandığı yerler çağrı merkezi sektörü. Bu konuda bilgi verebilir misiniz? Bunun sebepleri nelerdir?

Çağrı merkezleri işsizliği kendi çıkarı için kullanmasını çok iyi biliyor, İSKUR'un işbaşı eğitimi programını

[illegible]

SENDİKAYA YÖNELİK İLK TEPKİLER: NEREDE KALDINIZ

Bu süreçte sendikal faaliyetiniz ne durumda? Neler yapıyorsunuz? Gelecek sürece yönelik hazırlıklarınız neler ve işçilerin size yaklaşımı hakkında neler söyleyebilirsiniz?

[illegible]

Fotograf: Pixabay

'ÇALIŞANLARIN HEPSİ SENDİKA İSTİYOR'

"SALGIN başlıyıp da çalınmalar home office sirdi şirketlerden evlerine çekilene değin lokasyonların kapısında örgütlenme uzmanlarını neri vardiya giriş ve çıkışlarda bekledi, çeşitli materyallerle bldiri ve toplantılara sendikaları ve örgütleniye gerektirilen anladı. Salgın sürecinde de ebeette çalışanların emeklerini ancak işçilerin ulanarak olanaklarını arzı daha azaldı. Şindiki sadece sosyal medya aracıları kullanıcıları çalışanları ilgilendirdi sürdürüyor. Ancak yetkili almamız için gereken sayıya her gün biraz daha yaklaşıyor. Sözüti ettiğimiz sirkülasyon sürecimizi uzatma ana faktörlerden birisi olmama rağmen ulaştığımız rakamlardan geri düşmüyorduk hi. Çalıışmalarımız 4-5 yıl önceki alımlarımızla benzer her şeyi beklettişinde sendikamız olmasını istiyor. Özellikle salgın döneminde hastalıkları zincir yapması çalışanları örgütlenmekten başka seçene kalmadığını daha görünürlük oldu. Çalıışmalarımızı yürüttüğümüz çoğu çok uluslu firmalar. Bu firmaların merkezleri de Avrupa'da ve o ülkelerde yetkili sendikalar örgütli oralarda. Türkiye'de ise genellikle büyük çaplı kurumlarda ve büyük her şey beklettişinde çalışanların sendikalaşmasında önünümüş sağ bir etken. Söyle ki bu çağır merkezi çok tannan bir bankanın müşteri hizmetleri görevini üstlendisi ile işlikşini sürdürebilmek için oldukça dikkati davran. Bankanın kurumsal imajına zarar getiremek için sendikal faaliyet karşısına almıyor. Bir tekstil firması ile bir çağır merkezinin sendikası tepkisi aynı değti yni. Bunun yanı sıra sendikaların işçilerin emeklerini hemem herneşeyi geçirenden oluyor. 75 bin aileli üyesiyle 10 No'lu is kolunun en büyük ve en çok geçen üyesiyle sahip sendikası olan **Tec-Koop-İ sendikası** alıyor, çok emeklerini sürdürenler bdi yakından ilgilendirdiğini düşünüyör ve daha adlı, daha insanca bir çalışma yasaı elde edene kadar çağır merkezlerinde örgütlenme çalışmalarızn hız kesmeyeceğini **Birlikte olacağımızda** söyleyebiliyoruz."

hiç bir engel yok.
Sendika Senin
birliğindir.
Sende üye ol
Birliğine güç kat.