

## **ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARINA KULAK VERİN**

### **KÜNYE**

## **ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARINA KULAK VERİN**

YAZAR Ersin Tefik Şenyıldız

EDİTÖR Emine Dolmacı

DANIŐMAN İsmail Akgün

MAKE AGENCY

Fikirtepe Mahallesi, Hızırbey Caddesi, No: 23 / B

Fortis Sinanlı C Blok Kat: 19 Daire: 116

Kadıköy / İstanbul

## İÇİNDEKİLER

4	<u>SUNUŞ</u>
5	<u>ÖNSÖZ</u>
8	<u>Mehtap Çolakoğlu / Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi Çözümleme Uzmanı</u>
14	<u>Sait Nursi Omaç / Avukat</u>
19	<u>Yıldırım Akpınar / Çalışma Bakanlığı Teftiş Kurulu Eski Başkanı</u>
27	<u>Kadir Tomas / A Sınıfı İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı</u>
32	<u>Deniz Seçgin / Kamu İhale Kurumu Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi</u>
41	<u>Eda Akın /MHRS Randevu Sistemi Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi</u>

## ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARINA KULAK VERİN!

(SD4/GEN/2222)

“Bu kitap, Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı kapsamında Avrupa Birliği desteği ile hazırlanmıştır. İçeriğın sorumluluğu tamamıyla Ersin Tevfik Şenyıldız'a aittir ve AB'nin görüşlerini yansıtmamaktadır.”



Avrupa  
Birliği **sivil  
düşün**

## SUNUŞ

Birçok bakanlığın, vatandaşla ilişkilerini yürüttüğü çağrı merkezleri hayatımızın bir parçası. Biz de çağrı merkezi personelinin haklarının korunmasını sağlamak ve onları daha görünür kılmak için sesimizi duyurmak istiyoruz. Yapacağımız çalışmalarla, Türkiye genelinde bu sektörle istihdama katılmış 110 bin çağrı merkezi personeli için yasal düzenlemelerin yapılmasına katkı sağlamayı amaçlıyoruz.

Bu konunun farklı boyutları ve tarafları var şüphesiz. Öncelikle Türkiye’de çağrı merkezi çalışanlarının bilinçlendirilmesi gerekiyor. Aynı zamanda sektörün yasal düzenlemeye de ihtiyacı var. Bu ihtiyaçların karşılanmasına yönelik hem bilinci arttıracak hem de yasal düzenlemelerin bir ihtiyaç olduğunu ortaya koyacak faaliyetler gerçekleştirdik.

Tartışma forumları oluşturarak sektör bazında yaşanan mobbing, hak kayıpları vb. sorunların dile getirilmesini sağlayacağımız uzun soluklu işbirliği faaliyetleri gerçekleştirmeyi planladık. Mümkün olabilirse, 81 şehirden çağrı merkezi çalışanlarına ulaşarak iletişim ve işbirliği ağı oluşturmayı hedefledik.

Çalışma kapsamında çağrı merkezi çalışanlarının sorunlarının dile getirildiği bir video prodüksiyon çalışması da gerçekleştirdik. Çağrı merkezi çalışanlarının sorunlarına hak temelli bir yaklaşımla cevap veren içeriğimizi karekodu tıklayarak izleyebilirsiniz. Bu kitap içerisinde de belirtilen videonun deşifreleri ve detayları bulunmaktadır.

Sosyal medyada bir güç birliği oluşturabilirsek haklarımızın korunması için yetkili kurumları harekete geçirebileceğimize inanıyoruz. Çağrı merkezi çalışanları olarak mevcut sivil toplum kuruluşları ve çalışanlarından destek alamaz isek yeni bir yapı kurarak haklarımızı aramaya devam edeceğiz. Bu sürece destek sağlayacak Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı’na da sonsuz teşekkürlerimizi sunuyoruz.

Çağrı merkezlerinde çalışan tüm meslektaşlarımızın haklarının korunmasını diler, sürece destek olan Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı’na ve tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimizi borç biliriz.

Çağrı Merkezi Çalışanlarına Kulak Verin!

Ersin Tevfik Şenyıldız

Çağrı Merkezi Çalışanı

## ÖNSÖZ

Çağrı merkezleri tüm dünyada olduğu gibi ülkemizin de önemli sektörlerinden biri. Merkezlerde çalışan müşteri temsilcilerinin yüzde 66'sını kadınlar oluşturuyor. Çalışanların yaş ortalamasının 27 olduğu sektörde, personelin yüzde 62'si üniversite mezunu.

Çağrı merkezi çalışanları, günlük 11 saate varan mesai, vardiya, satış ve kota baskıları gibi sorunlar yaşamaktadır. Kas-iskelet bozuklukları, işitme kaybı gibi türlü sağlık sorunlarıyla karşı karşıya kalan çağrı merkezi çalışanlarının aynı zamanda tazminatlarının yok sayılması, psikolojik olarak yıpranmalarına sebep olmaktadır.

Sürekli aynı pozisyonda kalma ve tekrarlayan hareketler çağrı merkezi çalışanları için hem fiziksel hem de ruhsal rahatsızlıkları beraberinde getirmektedir. Ekran-klavye kullanımı nedeniyle el bileği ve parmak eklemlerine aşırı yüklenme, sürekli konuşma nedeniyle ses telleri ile ilgili yaşanan sağlık problemleri, kulaklık kullanma ve çağrı alma nedeniyle işitme problemleri, ekran karşısında çalışmayla ilgili görme problemleri sektörde çalışanların

karşılaştıkları başlıca sorunlar arasında yer almaktadır.

Özellikle banka ve finans kurumlarında çalışanların yüksek tempo ve konuşma, yaratıcılık potansiyellerinin gereğinden fazla kullanılmasından kaynaklanan zihinsel gerileme veya hızlı karar verememe sorunları baş göstermektedir. Sosyal hayatlarında durağanlık, bazı kişilik bozuklukları, ortamlara entegre olamama, toplu taşıma araçlarında ve kamuya açık yerlerde topluluktan farklı ve dikkat çekici boyutta yavaşlık, iş dışında çalan her telefona ani tepkiler verme, anti depresif sorumluluk telaşı da ruhsal sıkıntılar arasında gösterilmektedir.

Çalışma şartlarının zorluğunu ise bir örnekle anlatmak mümkün: “Öğlenleri 20 dakikalık yemek molalarımız vardı. Tuvalete gitmek için takım liderlerimizden izin almamız gerekiyordu. Takım liderlerimiz de aylık verimlilik oranları düşük gelir diye tuvalet izinlerine çok tahammül edemiyordu.” (1)

Tüm bu konuları içeren, Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı Sonuç Raporu da

yayınlanmıştır. 2014 yılında Çalışma Bakanlığı tarafından yayınlanan rapor, bu alanda pek çok veriyi de gözler önüne sermektedir. (2)

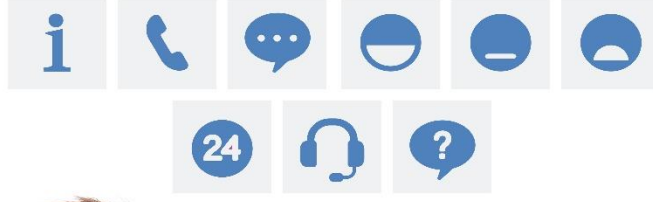
Raporda çağrı merkezi personelinin sorunlarına değinilirken aradan 7 yıl geçmesine rağmen halen aynı sorunları gündeme taşıyor, üzerinde kafa yoruyoruz. Sendikaların bu alanda çalışmalarını da yeterli bulmuyoruz. Bu çıkmaza son vermek, belki iş değiştirerek kolaylıkla sağlanabiliyor. Ancak bu durumda da yıllarca emek verdiğiniz iş yerinizden tazminatsız çıkacağınız anlamına geliyor.

Çözümün, demokratik yollarla hak aramada, tüm tarafların bir araya gelerek uzlaşma içinde çıkaracakları yeni yasal düzenlemelerde olacağına inanıyoruz. Bu değişiklikler yapılana kadar da en az zarar görecekları şekilde ve daha insani koşullarda çalışma şartlarının sağlanması tüm sektör için bir görevdir.

1- <http://www.meslek Hastaligi.org/cagri-merkezi-calisanl-27-yasindayim-ve-yuzde-47-daha-az-duyuyorum/>

2- [https://ailevecalisma.gov.tr/medias/6048/2014\\_63.pdf](https://ailevecalisma.gov.tr/medias/6048/2014_63.pdf)

## **TANIKLIKLAR**



## **YIPRANMA ACİLEN GÜNDEME ALINMALI**

**Mehtap Çolakoğlu / Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi Çözümleme Uzmanı**

**Çağrı merkezinde kaç kişilik bir ortamda çalışıyorsunuz, kalabalık bir ortamda mısınız?**

Evet, 845 kişi olarak hizmet veriyoruz, sağlık sektöründe hizmet veriyoruz. Ben 10 yıldır çağrı merkezinde çalışıyorum.

**Haftada kaç gün izin kullanıyorsunuz?**

Haftada iki gün izin kullanıyoruz.

**Kalabalık bir ortamda çalışmanın zorlukları var mı?**

Ses bakımından sorunlu ama biz home ofis olarak hizmet verdiğimizden şu anda sadece ev ortamında çalıştığımızdan bir sıkıntı yaşamıyoruz. Ofis ortamında, kalabalık ortamda çalıştığımızda ise ses olarak, çalışanların vatandaşla görüştüğünden sonra psikolojik durumu kişiye yansıdığı için, doğrudan bize anlatıldığından dolayı biz de o başvurudan etkilenerek birbirimize olumlu veya olumsuz etkide bulunabiliyoruz. Öyle bir hengame ortamı oluşabiliyor.

### **Günde kaç saat çalışıyorsunuz, satış veya kota baskısı söz konusu oluyor mu?**

10 saat çalışıyoruz ama sağlık sektöründe hizmet verdiğim zaman normalde günde 100 tane başvuru almamız gerekiyorsa günde bu 100 başvuruyu tamamlayabilmek için 12 saate kadar çıkabiliyoruz. Bununla alakalı bir saatlik bir molamız var ama bu 12 saatlik çalışma sürecinde bir saatlik mola yetmeyebilir. O bir saatlik mola bizim sesimizi dinlendirmemize, kafamızı, beynimizi boşaltmamıza yeterli gelmiyor.

### **ÖNCE SEVİNÇ SONRA ÜZÜNTÜ**

#### **Günde 100 tane başvuru alıyorsunuz, ayda belki iki bin kişiyle görüşmüş oluyorsunuz. Sizi üzen bir hikaye var mı bize anlatmak istediğiniz?**

Ben 10 yıldır sağlık sektöründe çağrı merkezinde hizmet veriyorum. Bir vatandaşımız aradı, “annem çok hasta” demişti. Yatalak bir hastası var. 112 komuta kontrol merkezini aramıştı. İletinin yazılması gerekiyor, hastayı götüremediğini iletmişti. Belediyeden ambulans talep etmişler ama ambulans da gelmemiş. Hastasını hastaneye götüremiyor. Bizden hastasını alıp tedavisini yaptırılmamız yönünde bir talepleri vardı. Ben, bu konuda kendisine işleyişimizi anlattım. Bizim hali hazırda hekimlerimizin olmadığını ilettilim. 112 birimiyle görüşmemizi, hastasının hastaneye götürülmesini talep etti. Kurumlardan yardımcı olunmamış. Ben de 112 birimini aradım, hastanın ambulansla hastaneye gitmesini sağladım. Hastanın yatışı yapıldı, mağduriyetleri giderildi. Vatandaşımız çok mutluydu.

Yaklaşık 10 günlük bir süre geçti. Bu süre sonrasında kişi tekrar aradı ve aynı başvuru bana geldi. Kişi bana şunu ilettili, “Sizden önceki arkadaşınız çok yardımcı oldu, aynı performansı sizden de bekliyorum, benim hastama gerekli yardımı yapın” şeklindeydi. “Tamam, ben konuya vakıfım çünkü ben görüştüm sizinle” dedim. “Hastanın yazılması gereken ilaçları var bunları reçete ettirmenizi istiyorum” dedi. “Tamam” dedim, ama reçete edilmesi gereken ilaçlar da uzman hekim tarafından reçete edilmesi gereken ilaçlar. Sonra ben hasta için mağduriyetini evde sağlık hizmetleri birimine aktardım. Oradan da “Tamam, yardımcı olalım” dediler, belli bir randevu tarihi verdiler. “O tarihte geleceğiz, bu bilgiyi iletin” diye ifade ettiler. Ben o kişiyi aradım müjdeli haberi vermek için, “şu gün şu saatte hekim grubu gelecek, ilaçlarınızı reçete edecek” diye. Kişiyi aradım, “Elimde kalem defter yok, ben onları not alamam, size bir numara vereyim.

Siz de o numarayı arayın, randevu tarihini ve iletişim numarasını eşime iletin” dedi. Sonra ben de eşini aradım. “Odaya gideyim de ben not defteri alayım hastam için gelecek grubun tarihini, telefon numarasını alayım” derken, “Tamam, ben bekliyorum sizi, kalem kağıdı getirin” dedim. Hatta beklerken baktım bir çığlık sesi, feryat, figan. O çığlığı anlatamam size, tüylerim diken diken oldu. “Hastam vefat etti” dedi. Ekip gelecek derken vefatını o anda duydum. Ben kaldım. Sonra evde sağlık hizmetlerinin numarasını vereceksen o birden cenaze hizmetlerinin numarasını vermeye döndü. Orada çok üzülmüştüm. Bir dakika önce yaşarken bir dakika sonra kişinin ölümüne şahit olmak; o acıyı, o sesi hissetmek beni çok üzmüştü.

## **ERKEN EMEKLİLİK ŞART**

**Günde 12 saat çalışıyorsunuz ve sadece bir saat mola kullanıyorsunuz. Vücudunuzda bir ağırlık hissediyor musunuz, kaslarda bir gerilme, şekil bozukluğu gibi sorunlar var mı? Arkadaşlarınızdan bu tür sorunlar yaşayanlar var mı?**

Birebir ben, kendim yaşadım. Ben, aktif spor yapan biriyken 10 saat kıpırdamadan oturarak hizmet verdiğim için “ankilozan spondilit” tanısı almıştım. Yani kas iskelet problemleri yaratabiliyor sürekli oturarak çalışmak. Ayaklar şişiyor, iştihayı kaybediyor. Benim gözlük derecem 0.25 idi, şu anda 1.25’e kadar çıktı hipermetrop olarak. Sürekli ekrana bakıyoruz. Bir de fiziksel olduğu kadar psikolojik olarak da etkisi var. Aynı kelimeleri konuşa konuşa kelime dağarcığını da etkiliyor çağrı merkezinde çalışmak. Biraz daha hassasiyetle yaklaşılması gerekir diye düşünüyorum. Yıpranma payının olması gerektiğini düşünüyorum çağrı merkezi çalışanlarının. O yüzden erken emeklilik konusunda çağrı merkezi çalışanları ele alınabilir.

**Size çağrı merkezlerinde çalışanlar için mevzuat değişikliğine ihtiyaç var mı?**

Çağrı merkezi çalışanları psikolojik olarak, fiziksel olarak olumsuz etki altında. Burada 10 saat boyunca kıpırdamadan oturduğumuz için etki altında kalabiliyoruz. O yüzden çağrı merkezleri çalışanlarının yıpranma payının olması gerektiğini düşünüyorum. Erken emeklilik konusunda bir iyileştirme çalışması yapılabilir bununla alakalı.

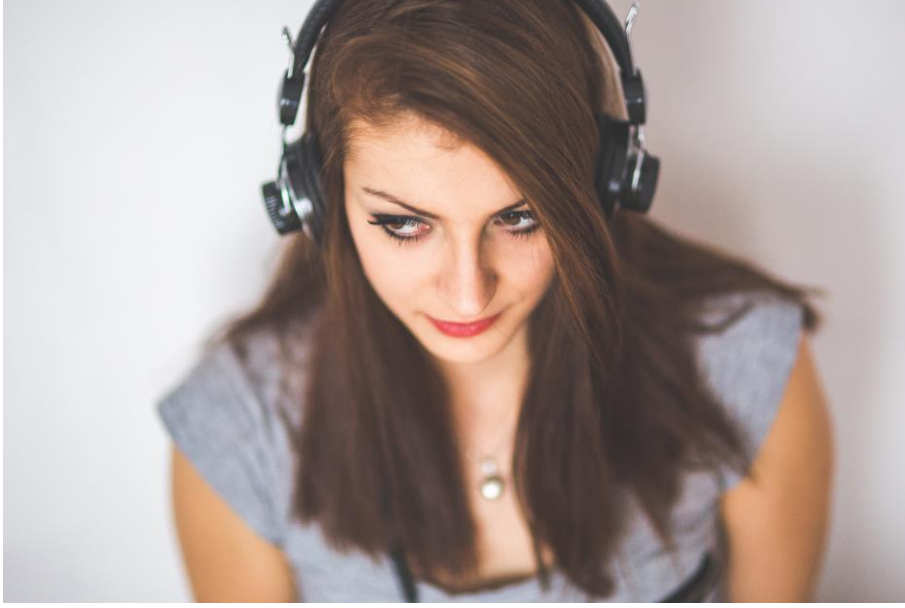
## **BİR BAKIŞLIK MOLA**

**Molalarda genelde neler yapıyorsunuz? Ne yapmaya yetiyor mola süreleri?**

Toplam 12 saatlik çalışma sürecinde 30 dakikalık molamız var. Eğer ofisteysek yukarı çıkıp aşağı iniyoruz. Çalışmış olduğumuz ortam 845 kişilik ortam, yani çok kalabalık olduğundan zaten geçiş alanımız, çalışma alanımız çok dar olduğundan dolayı bizim mola yapabileceğimiz alana çıkmamız 10 dakikamızı aldığı için bu zaman diliminde hiçbir şey yapamamış oluyorum. Burada bir bakış atıyorum arkadaşşıma ve geliyorum.

**Mesela vatandaş sizi arıyor, yaşadığı sorunu çözememekten dolayı içinde devlete veya kuruma karşı ne kadar sitem varsa onu kusmak adına ağza alınmayacak laflar ediyor. Kendinizi nasıl hissediyorsunuz, vatandaşa buradan ne söylemek istersiniz?**

Küfre, hakarete maruz kalıyoruz evet ama ben artık alıştım. Empati süreciyle alakalı olarak da bir durum gelişti. O anki öfkelerini doğrudan çağrı merkezi çalışanı olduğumuz için ilk bize kusuyor vatandaşımız. Anlayabiliyorum onu ama ses kayıt altında olduğu için onu düşünerek sabır gösteriyorum, susuyorum. Sadece ve üç kere anons veriyoruz küfür hakaret durumunda. Nefesimiz gidiyor, sinir sistemimiz o anda çöküyor, birebir karşılaşıyoruz bu durumla, ama üç kere anons verdikten sonra görüşmeyi sonlandırıyoruz.



## **ÇOK SABIRLI OLMAK GEREK**

**Arkadaşlarınız arasında da mutlaka bu tür durumlara maruz kalanlar oluyor. Onların içerisinde vatandaşa cevap veren oluyor mu? Onlara karşı nasıl bir yaptırım uygulanıyor?**

Bu tür bir durum olduğunda doğrudan iş akdi feshediliyor. Elbette küfür, hakaret, vatandaşın arkasından olumsuz konuşma gibi bir durum tespit edildiğinde tazminatsız olarak işine son veriliyor.

**Çok sabırlı bir çalışan olmak gerekiyor o zaman?**

Evet, hem de çok.

## **DUA ALDIM BİR HAFTADA EVİM OLDU**

**Çağrı merkezinde size gelen telefonlar arasında sizi mutlu eden bir konu var mı?**

75 yaşında, tek başına ve bodrum katında yaşayan bir vatandaşımız aradı. Normalde yeşil reçeteli ilaç kullanıyor kendisi. İlacı yazdırmak için uzman doktora gitmesi gerekiyor ama yaşlı olduğu için gidemeyeceğini ilettili. Bodrum katta olduğu için ekmeğini bakkalın camdan attığı bir vatandaşımız bu, bir bacağı da yok. “Uzman doktordan yazılması gereken ilacımı siz yazdırın” dedi. Ben işleyişi aktardım, hastaneye belediyeden ambulans alınarak gidilebilir, komşularınız yardımcı olabilir. Bizim hekim yönlendirme gibi bir işleyişimiz yok. Anlattım ama ağlamaya başlayınca dayanamadım aile hekimini aradım. Aile hekimleri de genelde pratisyen hekimler.

“Hocam böyle bir mağduriyet var, hasta yeşil reçeteli ilaç kullanıyor, bunu da uzman doktorların yazması gerekiyor, yardımcı olabilir misiniz?” diye kendisiyle görüştüğümde uzman doktora denk geldiğim için “tamam” dedi. Ben hastayı mobil hizmet programı var. Not alıyorum, evine gideceğim ve ilacını yazacağım diye söylemişti. Sonra aynı gün hastanın evine gitti doktor ve talep ettiği ilacı yazdı.

Ben vatandaşımızı aradım, doktor geldi, ilacımı yazdı dedi. “Allah senin kalbindeki evi sana nasip etsin” diye dua etti. Bütçemiz hiç elverişli değildi o sırada, o duadan sonra bir hafta içinde biz ev aldık. Yani o beni çok mutlu etti. Yani karşımdaki aradığım insan vatandaş mı, hızır mı onu bilemiyorum.

Ben işimi çok severek yapıyorum. Dua mı alacağım, beddua mı onu tabi ki çağrının kendisi belirler ama gerçekten çağrı merkezi çalışanlarının çok sabırlı olması ve çok hassasiyetle yaklaşılması gerekiyor. Çünkü bir çok vatandaşın psikolojisini taşıdığı için hassasiyetle yaklaşılmalı. Tekrar belirtiyorum yıpranma payı adı altında bir iyileştirme çalışması yapılmalı diye düşünüyorum.



## **İŞVEREN DEĞİŞİNCE TAZMİNAT HAKKI DÜŞMEZ**

**Sait Nursi Omaç / Avukat**

**Çağrı merkezi personeli kimdir, bize kısa bir tanımlama yapabilir misiniz?**

Çağrı merkezi personeli, ülkemizde mesai kavramına bağlı olarak çalışan, günde yüzlerce kişiye hitap eden, vatandaşların sorunlarını dinleyen ve çözüm önerileri sunan, gerektiğinde üst mercilere yönlendiren çalışanlardır. Çağrı merkezleri personeli hukuki durum itibarıyla işçi sınıfında çalışmaktadır. Genelde kamu kurum ve kuruluşları, taşeronlar yani alt işverenler üzerinden onları çalıştırmaktadır. Çağrı merkezlerinin taşeronlarla çalışması ihale sözleşmelerine bağlı olarak çeşitli yıl kapsamlarında yapılmaktadır.

**Bu grupta çalışan personelin özlük hakları nasıldır?**

Çağrı merkezi çalışanları özlük haklarıyla ilgili endişe yaşadıklarını dile getiriyorlar. Örneğin “3 yılda taşeron firma değişiyor; biz kıdem tazminatımızı, ihbar tazminatımızı, yıllık izinleri alabilir miyiz, alamaz mıyız? Eski firmayı bulamazsak, bazen işçilerin üzerine göstermelik de kuruluyor bu firmalar, bu tarz durumlarda ne gibi hukuki sorunlar yaşıyoruz?” diye endişelerini dile getiriyorlar.

Bizim burada söylemek istediğimiz şu. Esas üst işveren olarak örneğin Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezini ele alalım. Sağlık Bakanlığı kendi bünyesinde personel

çalıştırıyor, bunları da memur olarak değil de taşeron üzerinden işçi sıfatıyla çalıştırıyor. Alt taşeronlar değiştiği sürelerde yeni işletmeler, yeni işverenler bu sistemi devam ettirebiliyor. Personel yerinde sabit kalıyor, hizmet vermeye devam ediyor. Üst işveren yani Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi ama çalıştığı firmalar farklı, bu tarz durumlarda kıdem tazminatının muaccel hale gelebilmesi için iş sözleşmesini ya işverenin haksız olarak feshetmesi ya da işçinin haklı olarak feshetmesi gerekiyor.

## **ÜST İŞVEREN DE SORUMLU**

### **İşverenin değişmesi kazanılmış tazminatı nasıl etkiler peki?**

Ancak burada taşeron firma değiştikçe sürekli kıdem tazminatı muaccel, yani tahsil edilebilir hale gelmez. Dolayısıyla yanlış bir düşünce olarak, “Firma gittiğinde kıdem tazminatımız acaba alınabilecek mi ya da ne olacak?” diye sorular gündeme geliyor. Bunlarda bir hak kaybı olmaz. Burada üst işveren örneğin bizde Sağlık Bakanlığı olduğu için oradan talep edilebilir. Önce bu flu noktayı aydınlatmak gerekiyor. Daha sonra, yıllık izin olabilir, ihbar tazminatı olabilir, çeşitli ikramiyeler olabilir onları da yine sözleşmenin feshi halinde alabilirler.

Ülkemizde özellikle pandemi döneminde Sağlık Bakanlığı ve diğer kurumlar özelinde büyük gayret eden sağlık personelinin özlük haklarının bu vesileyle tekrar gündeme gelmesinden memnunum. İnşallah bu noktada da bir iyileştirme yapılır ve hak ettikleri özlük haklarına, maaşlara kavuşurlar diye temenni ediyorum.

### **İşveren değiştiği zaman “Alacağım yoktur” şeklinde belge imzalatması durumu da yaşanıyor, bununla ilgili neler söylemek istersiniz?**

Taşeron firmalarda çalışan personelin, çağrı merkezi personeli özelinde, yeni işveren devri olduğu zaman çeşitli evraklar imzalatıldığı bilgisi bize geliyor. Örneğin, “Herhangi bir alacağım yoktur, eski işverene ibra ediyorum” gibi evraklar imzalatılıyormuş. Hatta yeni taşeronlar, “Eski alacaklarımı tahsil ettim” gibi bir yazı alıyorlarmış. Bunun hukuken bir geçerliliği yoktur. Hukuken geçerli olması için ibraname çeşitli koşullara bağlıdır. Siz gerçekten haklarınızı aldığınızı iddia ediyorsanız, banka hesabında onunla ilgili dekontla ispat edilebilir bir şekilde ödemelerin yapılmış olması gerekiyor. Bu tarz durumlarda aslında işverenin kendisini kurtarmak için imzalattığı belgelerin hukuken hiç bir geçerliliği yok.



## **BELGE İMZALATMA MOBBİNG SAYILABİLİR**

### **Hukuken geçerliliği yok, peki başka bir anlama gelir mi bu belgeler?**

Şu noktadan da değerlendirmek gerekir; bir yönden de mobbing tarzı bir davranış oluyor bu belgelerin imzalatılması. Çünkü yoğun bir şekilde önceki işverenden haklarını aldıklarıyla ilgili beyanları sunmak istiyorlar. Bunların da bir geçerliliği yok. Bu tarz davranışların yoğun hale gelmesi, özellikle amirler tarafından çağrı merkezi personeline önceki alacaklarını aldığı gibi imzalar istenmesi mobbing davranışını meydana getiriyor. Bu, üst mercideki kişiden alt mercide çalışan personele doğru bir mobbing sayılıyor. Hukuken de bunlar iş davalarında söz konusu olabilir. Bu tarz durumlarda tazminat hakları gündeme gelebilir.

### **Mesela “alacağım yoktur” diye bir belge imzaladı ama aradan birkaç yıl geçti, o işveren personeli işten çıkardı. Böyle bir durumda personel alacağımı eski şirketten mi alacak yoksa Sağlık Bakanlığı mı burada muhatabı?**

Biraz önce bahsettiğimiz, taşeron şirketlerin üzerinde mal varlığı bulunmayan kişilerin üzerine kurulması ihtimaline binaen asıl işveren dediğimiz Sağlık Bakanlığına karşı ve diğer işveren şirkete karşı dava aynı anda açılıyor. Ama tahsil kabiliyeti itibarıyla tabi ki bakanlıktan tahsil etme imkanı çok daha yüksek. Hatta tahsil kabiliyeti konusunda problem yok. Dikkat edilmesi gereken noktalar tabi ki var. İbralar salt anlattığımız çerçevede gerçekleştiği zaman geçersiz ancak işverenin konuyla alakalı evrakları düzgün hazırlama ihtimali de oluyor. Örneğin bu tarz evrakların geçerli olması için işçinin oradan çıkartılıp bir ay sonra imzalaması gerekiyor. Tarihi atmıyorlar, daha sonra tarih atıyorlar.

## **ÖNLEM HUKUKÇULARA DANIŞMAK**

### **Buna karşı önlem almak için neler yapılabilir?**

Bu tarz durumlarda personelimizin biraz daha bilinçli hareket etmeleri, evrak imzalamadan önce hukukçulara danışmaları gerekiyor. Bunu okuyup araştırmaları gerekiyor. Evraka herhangi bir imza atmadan önce tarihi boş bırakılıyor. Daha sonra işveren tarafından bir ay sonrasındaki herhangi bir zaman dilimine denk gelecek şekilde tarih atılıyor. Diğer şekil şartları noktasında doğru doldurulduğu zaman sıkıntı yaratabilir. Ancak salt tek başına ibra kağıdının geçerliliği bulunmuyor. Ayrıca bu tarz mobbing durumlarından da çalışan personel yönünden haklı fesih durumu oluşuyor. İhbar tazminatı, kıdem tazminatı, yıllık izin gibi ücretlerin muaccel hale gelmesi için haklı bir fesih gerekir, mobbing de işçilerimizin haklarını almak için bir sebep olabilir.

### **Evrak imzalatmanın dışında, işçi aleyhine ne tür durumlar gelişebiliyor?**

Çok baskıya uğrayan herhangi bir personelimiz, örneğin 10 yıldır aynı kurum altında çalışıyor ama taşeron işverenleri sürekli değişiyor. Bir yılda bir değiştiği de oluyor, 3 yılda da. Bu bazen bir yılın altında oluyor ki kıdem tazminatı oluşmasın. Bir yıl altında sözleşmeleri yeniliyorlar ve 11 ayda bir işveren değişiyor. Muvazaalı durum oluyor, Türk hukuk sisteminde Yargıtay'ın yerleşik içtihatlarının oluşturduğu, oturduğu ve dolayısıyla yargılamalarda muvazaa olarak ortaya çıkan durumlar bunlar. Bu tür konularda asıl işveren belli olduğu için onun üzerinden taleplerimiz gündeme gelebiliyor.

## **ETİK KURULLARI VE YAPTIRIM GÜCÜ**

### **Yaşanmış bir vakanın mobbing olarak değerlendirilebilmesi için kişi avukattan mı destek istemeli, yoksa başka bir isim var mıdır?**

Hukuksal konularda yetkili merci avukatlardır ancak fikir almak babında Mobbing Derneğinden de yardım istenebilir. Nihai çözüm zaten yargı mercilerinde oluyor. Etik kurulları da var ancak yaptırım olarak işverenlere caydırıcı bir ceza söz konusu olmuyor. Örneğin Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumumuz var. Çok fazla toplumda fonksiyonları bilinmiyor. Buralarda da para cezaları idari anlamda uygulanabiliyor ama bu çalışan personelin cebine giren bir para olmaz, idari para cezası olduğu için devlete karşı ödenir.

Çalışan kişi hem mobbinge uğrayıp hem de hak mağduriyeti yaşadığı için hakkaniyet şunu gerektirir: O mobbinge uğrayan kişi, en azından belli bir miktar tazminat almalıdır. Tam karşılığını bulmasa da, uğradığı mobbingin manevi olarak zararlarını

gidermese, uğradığı hak kaybının karşılığını almasa da dolayısıyla o mekanizmalar maalesef etkin değil ama kullanılabilir mi, evet. Onlar da idari yaptırım noktasında uygulanabiliyor. Ayrımcılık tazminatı olabilir, eşit davranmama gibi durumlardan dolayı idari para cezalarını Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu uyguluyor.

### **Peki haklarını tam olarak alabilmek için ne yapmalı çalışan?**

Tazminat boyutunda, örnekte verdiğimiz çağrı merkezi personelimizin alabileceği tazminatı da iş mahkemelerine taşınması gerekiyor ki mobbing davranışının ispatı olsun. Biraz önce anlattığımız örnekte amir tarafından sürekli ibraname imzalatılması, işten çıkması için kendisine sürekli bir baskı uygulandığını varsayalım. Bu apaçık bir mobbingdir. Bunun çeşitli yönlerden ispatlanarak işçi yönünden haklı fesih, hem de tazminat boyutunun meydana gelmesi gerekiyor.



## **ÇALIŞANIN HAKKI YASAL GÜVENCE ALTINDA**

**Yıldırım Akpınar / Çalışma Bakanlığı Teftiş Kurulu Eski Başkanı**

### **Sizi tanıyabilir miyiz?**

1971'den 2004 yılına kadar Çalışma Bakanlığında hem iş müfettişi, hem de Teftiş Kurulu Başkanlığında iş müfettişi olarak çalıştım. En nihayetinde Teftiş Kurulu Başkanlığından emekli oldum. O tarihten bugüne, 16-17 yıldır Ankara'da iş mahkemelerinde bilirkişilik yapıyorum. İşçi alacakları, işe iade davaları, sigorta mevzuatı tespit davaları ile alacaklar icra takibine konulduğunda itirazın iptali davalarına bakıyoruz.

### **Çağrı merkezleri personelinin özlük hakları konusunda neler söylemek istersiniz?**

Bazı kamu kurumlarında da çağrı merkezleri var. Onların yoğun tempodaki çalışmalarından ve şikâyetlerinden dolayı mahkemeye intikal eden konularda bazı bilgilerimiz var. Bunlar da en çok taşeron şirketlerde oluyor. Taşeron şirketlere alt işveren diyoruz; bunların sık sık, bir-iki yılda bir değişmesi ve işçileri asgari ücretten daha düşük ücretlerde çalıştırmak istemeleri gibi sıkıntılar oluyor. Alt işveren değişince bunların hizmetlerinin toplanması, yıllık izinleri, kıdem tazminatı, işten çıkarmadaki tazminatların hesaplanması gibi konular da çalışanların nezdinde endişe yaratıyor.

Tabi her çalışanın bir avukat veya hukuk bilgisi olmadığından her alt işveren değıştikçe kendi haklarının ne gibi kayıplara uğradığını bilmiyor ve endişe yaşıyor. Hemen belirtelim, bunlarda herhangi bir hak kaybı olmuyor. Çünkü çağrı merkezlerinde alt işverenlere bağılı çalışanlar 2-3 sene A şirketinin, 2-3 sene B şirketinin, 2-3 sene C şirketinin emri altında, onlara tabi olarak çalışıyorlar ancak İş Kanunu'nun ikinci maddesi, bu durumda asıl işverenle alt işvereni birlikte, zincirleme-müteselsilen sorumlu tutuyor. Dolayısıyla çağrı merkezlerinde çalışanların hiçbir hak kayıpları olmuyor.

## **ASIL İŞVEREN SORUMLU**

### **Zincirleme sorumlulukta asıl sorumlu kim peki?**

Diyelim ki hak kaybı oldu, mesela uzun zaman çalıştınız, 10-15 yıl çalıştınız; belki sizi çalıştıran alt işveren kapanmış, kaybolmuş, iflas etmiş, merdiven altına çekilmiş olabilir. Peki bu durumda işçinin hakkı ne oluyor? Hiç bir şey olmuyor, rahat olsunlar. İş Kanunu'nun ikinci maddesi uyarınca asıl işveren kimse o bütün haklardan sorumlu oluyor. Bu şekilde bir düzenlememiz var, biz buna "müteselsilen sorumluluk" diyoruz. Hem Borçlar Kanunu'nda hem İş Kanunu'nda bununla ilgili düzenlemeler var. Dolayısıyla işçilerin bu gibi kıdemlerinden dolayı endişeye kapılmalarına gerek yok.

### **Biz kanunlarla güvence altına alınan haklardan bahsediyoruz, bu çerçevenin dışında hangi sıkıntılar var?**

En çok yaşadığımız, tabi bunları dillendirmek de sakıncalı oluyor, bazı işçilerin sıkıntılı olan durumlarını da bilmek lazım. Çağrı merkezlerinde en çok kadınlar ve genç kızlar istismar ediliyor, bunu inkar etmenin faydası yok. Bu bir gerçek. Hangi kurumda olursa olsun biz bunu yaşıyoruz, görüyoruz. Hatta bu şekilde istismar edilenlerin yüzde 10'u şikayetini aktaramıyor, kapalı ve gizli kalıyor. Dolayısıyla bu tür baskıları, şiddeti veya art niyetlerle kendisine yaklaşanları zamanında hem işveren vekillerine, hem işverene, o da yetmiyorsa savcılığa, yetkili makamlara bildirmesi lazım. Bu belki hiç gündeme gelmiyor ama ciddi bir konu. Yüzde 20 civarında bu istismar var.

Ayrıca işçilerin hak ve alacakları, ücretleri konusunda sıkıntılar var. Bizim asgari ücret Avrupa'daki asgari ücretlerin çok çok gerisinde. 4-5 sene evvel dünya ülkeleri sıralamasında sondan 45. idik. Şu anda bir İngiltere, Fransa, Hollanda bu gibi ülkelerin dörtte bir oranında asgari ücret alıyor ve enflasyonla birlikte gittikçe eriyor, öyle de bir sıkıntımız var.

## **TEK İŞTE ÇALIŞMIYORLAR**

### **Çalışma süresi önemli, fazla çalışma da var?**

12 saat çalışmadan bahsettiniz. Günlük 11 saati aşan çalışmalar fazla mesaiye giriyor, ancak 12 saat çalışmaların amacı şu. Bir saat ara dinlenmesiyle, yemek ve diğer konular, hatta 12 saat olduğu için 1.5 saattir, bu uygulama çalışma süresini 10.30 saate indiriyor. Bu 10.30 saatle de 3-4 günde doluyor.

Bundan sonraki günlerde işçiye siz 2 gün veya 3 gün hafta tatili gibi istirahat veriyorsunuz. Zannediyorsunuz ki, bu işçiler bu 2-3 günde dinleniyorlar. Hayır dinlenmiyorlar, yoksulluk herkesin boynunda. Bu günleri sitelerde çalışarak, marangozun yanında çalışarak, pazarda sebze meyve satarak, yumurta satarak, bal satarak, şoförlük yaparak geçiriyorlar. Zannediyorsun ki dinlendiler.

### **Sadece ikinci bir işle mi sınırlı yoksa rahatsızlık iş ortamlarına da yansıyor mu?**

Çağrı merkezinde yoğun bir stres var. Yani kapalı bir ortamda, devamlı karşıdan gelenlere iyi hitap etmek, saygılı olmak zorundasınız. O sizi strese sokuyor, gerginliğe sokuyor. İşçi buradan çıktığında rahatlayacağına 3-4 gün taksit şoförlüğü yapıyor, daha da stresli tekrar size geliyor. Peki ne yapmak lazım? Benim düşüncem 8'er saatten üç vardiya çalıştırmak, haftada bir gün de tatillerini vermek ama ücretlerini düzgün vermek lazım. Niye işçi 2-3 gün dinlenirken bu şekilde yoruluyor. Ücreti yetmediği için, ekonomik sıkıntı yaşadığı için, çocukların eğitimlerini, masrafını, kirayı, diğer giderleri karşılamak için çalışma hayatına ikinci bir iş giriyor. Bu ikinci işte sigortası yoktur, orada herhangi bir kazası olsa o da başka bir konu. Taksit çalışan kaza yapıyor, çalıştıran açısından bir iş kazası ama bizim çağrı merkezi açısından iş kazası değil.

## **UZAKTAN ÇALIŞMA YASAL GÜVENCEYE ALINMALI**

**Pandemi döneminde çağrı merkezi çalışanları da işlerini evlerinden yapmak zorunda kaldılar. İşveren sadece bilgisayarı kullandı ama gün içerisinde personelin elektrik faturası artıyor, internet limitini artırmak zorunda kalıyor. Bu durumda işverene bir yaptırım söz konusu mu idare tarafından?**

Bununla ilgili hazır değildi Çalışma Bakanlığı. Pandemiden sonra durumu görünce uzaktan çalışmayla ilgili bir yönetmelik çıkararak bu boşluğu doldurmaya çalıştı. "Elektrik, su payları, çalışma ortamının koltuk, masa gibi eşyaların sağlanması için katkıda bulunabilir. Taraflar bunu kendileri aralarında iş sözleşmesinde bağlarlar, belirlenebilir" diye topu işçiye ve iş verene attı. Bir tek elektrik parası, internet parası gündeme gelmesin başka konular da var. Siz bana 10 -12 bin liralık bir bilgisayar

aldınız, akşam hırsız geldi götürdü. Peki bunun sigortasını ben mi yapacaktım, sen mi yapacaktın? Evimi sen mi sigorta ettireceksin, ben mi? Çok çeşitli boyutları var.

### **Yasal düzenleme yeterli değil diyorsunuz yani, ne yapmak lazım?**

Yönetmelikte bunu iki satırda geçmişler. demişler ki bunun düzenlenmesini taraflar bir şekilde kendi aralarında bağlarlar deyip geçiştirmişler. Dolayısıyla işçinin bu konuda daha uyanık olması lazım. Çağrı merkezinde çalışırken işçinin masraflarının yüzde kaçının işverence karşılanacağını da özgür bir şekilde bir analiz yapılarak bağlanması lazım. İşçi bilmeden ayda 200-300 lira yeter diye bağlayabilir ama bu yetmeyebilir. İkinci bir husus işyerinde çalıştığında yemek yardımı yapılıyor. Evde yapıldı mı yemek yardımı, yapılmıyor. Evde çalıştığımda yemek yardımı yapılacak mı yapılmayacak mı? Onun dahi işçi tarafından düşünülüp o sözleşmeye yazılması lazım.



## **YARGIDA İŞÇİ KAZANIR**

**Mutabakat sağlanması gerekiyor diyorsunuz, siz mesela bu işçinin yerinde olsaydınız bunu yapabilir miydiniz?**

Yok, her zaman ekonomik gücü olanın borusu uçar. Bunu inkar etmenin anlamı yok. Ama yargıya kadar böyle oluyor, yargıda işçi yüzde 99 kazanıyor. Yargıda da işçinin borusu ötüyor. Başka ülkelerde Avrupa'da toplu iş sözleşmesi sendikal faaliyet had safhada. Avrupa'da işveren sendikal olmaya yöneltiyor, hatta işyerlerinde sendikal olmayan işçi çalıştırılması pek benimsenmiyor. Kafeterya gibi yerler hariç. Bizde ise çağrı merkezlerinde bugün 300-500 kişi çalışıyor. Evlerinden çalışanlar var ama hiç birinde toplu iş sözleşmesi yok. Varsa da hiç kusura bakmayın sarı sendika. İşçiyi pazarlamakla ilgili toplu iş sözleşmesi yapıyor. Özgürce veya bizim anladığımız anlamda işçinin sosyal haklarını veya ücretini artıracak şekilde toplu iş sözleşmesi yapan bugün kamuda bile yok. Biz o açıdan da Avrupa ülkelerinden geriyiz. O halde toplu iş sözleşmelerinde veya başka konularda sendikaların da kendilerine gelmeleri lazım. Bu bir eksiklik.

## **SENDİKALAR İŞÇİYİ KORUMALI**

**Sendikaların durumu nasıl bizde?**

Sendikalar işçiyi korumuyorlar, sendika ağalığı var. Bugün bütün kamu kurumlarındaki sendikalar, en büyük sendikalar, sendika ağası şeklinde gelişmiş. Örnek vereyim, hasbelkadar bundan 2-3 sene evvel bir sendikada kayyum olarak görevlendirildim mahkemece. Sendikada oturduk, parayı söylemeyeyim, parayı görünce şaşırdım. Zarf içerisinde bir parmak kalınlığında para geldi aylık, o kadar para. Çünkü başkanın aldığı parayı biz de alıyorduk, çünkü kanun öyle. Ben şaşırdım işin içinde olduğum halde.

Orada otururken 3-4 günde bir kağıt geliyor üst kuruluşlardan, konfederasyondan. “Filan sendika, filan tarihlerde Avrupa’da, Paris’te, Londra’da, Barselona’da toplantı yapıyor. Buraya katılmak istiyor musunuz?” Ben uçağa binmek istemediğim için, bir de öyle şeyleri sevmediğim için katılmadım. Ama üç ay kayyumluk yaptım, 50 tane yurtdışı daveti geldi. Oralarda harcırahlar da müthiş, o paralarla 6 ayda araba alınır.

### **Peki sendikaların görevi nedir, ne yapabilirler?**

Oysa ki, kanununa göre sendikalar, gelirlerinin yüzde 10’unu işçilerin eğitimi için harcamak zorunda. Ama sendikalar bu işi harcama gibi görüyor. Dışardan bir avukat buluyorlar, bu avukatla deniz kenarında beş yıldızlı otellerde eğitim yapıyorlar. Hep denize giriyorlar, eğitim de yok. Aslında işçiye verilen bir şey de yok. Ama ben ona kızmıyorum. Sendikaların o yönetim kadrosu var ya, onların bile eğitime ihtiyacı var. Kayyumluk yaptığım sendika, büyük marketler var ya orada örgütlenmiş. Her sendikanın işyerinde, bir iş yeri temsilcisi vardır. İşyeri temsilcisi şudur; oradaki işçilerin en akıllısı, en uyanığı en işçi haklarını koruması gereken kişi. Fakat öyle değil, geldi bana. Kıdem tazminatıyla ilgili ufak bir soru sordu. O soruyu sokaktaki bir adam bile sormaz. O kadar da bilgisiz. Bir iş yeri temsilcisi kıdem tazminatındaki süre konusunda bir şeyi bilmiyorsa, ne biliyor ki sendika temsilciliği yapsın. Hepsi ısmarlama seçiliyor, sendikanın başkanı da, şube başkanı da, işyeri temsilcisi de. Hepsi ısmarlama, ahabap-çavuş ilişkisiyle seçiliyor. Dolayısıyla sendikal faaliyetlerimizin Türkiye’de gelişmesi bu kafayla mümkün değil.

### **MAHKEME MASRAFI İŞÇİYİ AŞIYOR**

#### **İşyeri ile uyuşmazlıklarda işçileri zorlayan başka hangi konular var?**

İşçi alacaklarıyla ilgili bir kaç konu daha var. Birincisi mahkeme masrafları. Bugün işçi haklı olsa bile mahkemede dava açabilmesi için 800-900 TL net paraya ihtiyacı var. Dava dilekçesini verdiği zaman 900 lirayı da vezneye yatırması gerekir ki haklılığını iddia edip, sürdürüp karşılığını alabilsin. Zaten iş davalarında 2-3 seneye, Yargıtay’a gidildiğinde 8-10 seneye sarkan davaları ben görüyorum. Burada bilirkişilik müessesesi de önemli. Yanlış bir rapor düzenlendi mi Bağdat’tan döner misali Yargıtay’dan dönüyor ve davanın yeniden görülmesi zaman alıyor. İşçinin masrafı verecek gücü yok.

#### **Bu yüksek masraflar uygulamaya nasıl yansıyor?**

Uygulamadan şunu görüyorum. İşçi eğer hizmeti 1-2 yıl ise, “Lanet olsun, Allah’ından bulsun” deyip işi Allah’a bırakıyor oraya 800-900 TL yatırmak yerine. O zaman şunu düşünmek lazım; işçinin ücretinden yüzde 1 işsizlik primum kesiliyor, sigorta ile birlikte yüzde 15 SGK Başkanlığının hesabına yatırılıyor. Son günlerde işverenin iflas etmesi veya zor duruma düşmesi durumunda işçiye 3 aylık kadar para bu fondan veriliyor. İşçinin mahkeme masrafı için SGK Başkanlığında bir büro, daire

başkanlığı kurulması lazım. İşçinin mahkeme masrafinin buradan karşılanması işçiye nefes aldıracaktır.

### **Bu durumu aşmak için ne yapılabilir, bir öneriniz var mı?**

Önerimiz şu; SGK Başkanlığı'nda işçinin mahkeme giderlerinin karşılanması için fonda yasal düzenleme yapılsın. Bu paranın, fazla para verilsin demiyoruz, mahkeme bedeli ne kadarsa onun verilmesi, o yönde bir yasal düzenleme olması, işçilere nefes aldıracaktır. Çok davalar açılmıyor. 1500-2000 lira alan, kirada oturan bir işçi; o parayı verip, çocuğunun ekmek, süt parasından vazgeçip bu davayı açamıyor, "Lanet olsun" deyip hakkından vazgeçiyor. Birinci konu bu.

## **ARABULUCULUK İŞÇİNİN ÖNÜNDE ENGEL**

### **İşçi aleyhinde bunların dışında hangi uygulamaları görüyorsunuz?**

Bir de arabuluculuk diye bir müessese çıkarttılar 2-3 sene önce. Eskiden paranız varsa ve haklılığınıza inanıyorsanız hemen mahkemeye gidip dava açıyordunuz. Şimdi arabuluculuk müessesesi getirildi. Arabuluculuk bana göre; devletin 15-20, 30 yıldır denetim görevini aksatıp da işçi haklarının işverende kalmasını konuşuyoruz, devlet bu açığı kapatmak için mahkemelere çok yığılma olmasın diye arabuluculuk müessesesini getirdi. Arabuluculuk şu; bir vatandaş olarak, "Haksızlığı uğradım" diye bir konuda, kıdem, ihbar veya fazla mesai davanızı açtığınızda arabulucu atanıyor. Siz ve işveren arabulucuya gidiyorsunuz. Arabulucu sizin paranızı hesaplamanızı yapmıyor, "Anlaşıyor musun, anlaşmıyor musun?" diye soruyor. "20 veriyor istiyor musun istemiyor musun?" Orada iş bitiyor. Şimdi işçinin alacağı 40 bin lira diyelim, işverenin karnı tok, bir zahmeti yok. İşçinin bakkal bekliyor, manav bekliyor, çocuğu bekliyor, kiracısı bekliyor. Parası da yok. 40-50 bin lira yerine 10-15 bin liraya "Evet" diyor.

### **Bu işçi için daha büyük hak kaybı anlamına gelmiyor mu?**

Peki ne oluyor? Devlet 20 yıldır aksattığı hizmetinde işçiye karşı boynu eğikken onu arabulucuya yönlendiriyor, o da arabulucuya teslim oluyor. Ben buna "işçinin satışı" diyorum. Devlet 20 yıldır görevini yapmadı en sonunda işçi, mahkemeye dava açacakken karşısına bir bent getiriliyor. Burayı sıçrarsan dava açabilirsin diyorsunuz. Burayı sıçraması mümkün değil. Zaten parası yok. Davalar da 8 yıl sürüyor. Hazır parayı, 10 bin lirayı alıyor mecburen.

### **Öneriniz ne bu konuda, hem yetkililere hem de çalışanlara neleri tavsiye edersiniz?**

Bu sosyal devlete uygun değil. O yüzden arabuluculuk kaldırılmalı. Zaten 2-3 yıldır uygulanıyor. Arabuluculukta anlaşanlar yüzde 10-15 civarında. Dava açıp da işçi kardeşlerimiz arabulucuya gittiklerinde bence mahkeme yolunu tercih etsinler, haklarını tam alamıyorlarsa.



## **İŞ GÜVENCESİ KORUMASI**

### **Bizim ilk bakışta göremediğimiz ancak çağrı merkezi çalışanlarının hakkının ve hukukunun korunması için neler yapılmalı?**

Biz dedik ki; alt işverenler değişiyor, işçiler devam ediyor. Öyle bir düzen yok. Alt işveren isterse çağrı merkezindeki 200 işçinin 100'ünü alır, 100'ünü çalıştırmaz. 100 kişiyi her an bir tehlike bekliyor, “İş sözleşmem devam edecek mi, etmeyecek mi?” endişesi var. Burada bir düzenleme daha yapılması lazım. Alt işverenlere verildikten sonra, işe alımlarda önceliğin bu hizmette çalışanlara tanınması lazım. Alt işverenlere devirde, işçilerin iş güvencesinden yoksun kalmamaları için eski işçilere öncelik tanınması gerekir. Uygulamada bu kamu kurumlarında çok oluyor. Hastanelerde, kamu kurumlarında hep alttan gelen işçileri alıyorlar ama bazı iş yerlerinde alınmayabiliyor.

### **İşten çıkarılmaya karşı, işçiyi koruyan başka hangi düzenlemeler var?**

İkinci bir husus; iş güvencesi, İş Kanunu. Bir işyerinde 30'dan fazla işçi çalıştırılıyorsa, eğer işçinin orada 6 aylık kıdemi varsa ve eğer işçi işveren vekili değilse, işçiyi işe alma ve işten çıkarma yetkisi yoksa bu durumda iş güvencesi altındadır. Peki iş güvencesi ne? Hizmeti 6 aydan fazla olan işçiyi işveren, haklı bir nedeni, geçerli bir nedeni yoksa boş yere işten çıkaramıyor. Biz buna iş güvencesi diyoruz. Bu güvenceden yararlanan işçinin hakları bir tarafta, ayrıca ilave hakları var. 4 ay boşta geçen parasını alıyor, mahkeme kararıyla işe de iade edilmezse, hakimin takdir edeceği 4 ile 8 maaş arasında tazminatını alıyor. Bunlar brütten veriliyor, kesintisi yok. Diğer haklarının yanında ayrıca bunu yine alıyor. Çağrı merkezinde eğer 30 kişiden fazla çalışan varsa ve işçilerimiz 6 aydan fazla çalışıyorsa bu konuda haklarını arasinlar. İş güvencesinin şemsiyesi altında olduğunu bilsinler.



## YENİ DURUMA UYGUN YASA ÇIKARILMALI

**Kadir Tomas / A Sınıfı İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı**

**Sizi tanıyabilir miyiz?**

İsmim Kadir Tomas. Çevre yüksek mühendisiyim. Meslek hayatıma Bakü-Ceyhan boru hattı, sonrasında Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, daha sonraki dönemde de hem kendi şirketim, bunun yanında da Çankaya Üniversitesinde İş Sağlığı Güvenliği Yüksek Lisans Programında öğretim görevlisi olarak devam ediyorum. Çevre mühendisliğimin yanı sıra aynı zamanda A sınıfı iş güvenliği uzmanıyım. Yaklaşık 20 senedir iş sağlığı güvenliğinin hemen hemen her alanında bulundum. Yine iş hukuku olsun, asıl işveren-alt işveren ilişkisi olsun bu alanlarda da bazı faaliyetler yürüttüm.

**Bir iş güvenliği uzmanı olarak sizce çağrı merkezi personelinin günlük çalışma hayatında ne tür dezavantajları var?**

Çağrı merkezi çalışanları insanla olan teması ilk sağlayan gruplar, kişiler. Bunun da kendine göre zorlukları var. İnsanla teması ilk sağlayan kişiler olması nedeniyle bütün sorunları, kişilerin yansıttığı davranışları özümseyen meslek grubu. Bunun haricinde çok sınırlı insanlarla, çok iyi insanlarla, çok yavaş konuşan insanlarla muhatap olup, yeri geldiğinde belki konuşmayı bilmeyen insanları anlayıp sorunu çözmek için çeşitli faaliyetlerde bulunmak zorundalar. Bu işin başlı başına zorlu tarafı.

Özellikle stres yönetimi, insan ilişkileri, problem çözme konularında sürekli desteğe ihtiyaçları olduğunu düşünüyorum. Çünkü bu alanda yaptıkları faaliyetler hata da kabul etmiyor. Bir müşterinin memnun olmaması ilerde iş akdinin feshine kadar gidebilecek sorunlara neden olabiliyor. Bu nedenle sürekli kendilerinden ödün vermek, sürekli kendilerini anlatmak zorundalar. İşle ilgili sorun çözmek zorundalar. Ama buna karşı kişisel olarak hakaretlere, birçok olumsuz davranışa maruz kaldıkları durumlarda bile alttan alarak sineye çekmek durumundalar.

## **UZAKTAN ÇALIŞMA DA OLUMSUZ**

**Bu tür durumlarda psikolojik olarak etkileniyor çağrı merkezi çalışanları ister istemez...**

Tabi, bu da tabi insan bünyesinde sağlık açısından bir çok olumsuzluklara neden oluyor. Günlük işleyişe baktığımız zaman uzun süre oturma, sürekli ekrana bakma, sürekli kulaklık takma, buna bağlı olarak fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıklara ne yazık ki maruz kalıyorlar. Günümüzde, son iki senedir pandemi koşullarının da yaşanması nedeniyle, çalışma koşulları da değişti. İşyeri ortamında çalışan arkadaşlarımız artık kendi evlerinde çalışmaya başladılar. Kendi evlerinde çalışmaya başladıklarında da ekstra olumsuzluklarla karşılaştılar. Evden çalışma olumlu gibi gözükse de özellikle bir çağrı merkezi çalışanı için olumlu olduğunu düşünmüyorum gerekli koşullar sağlanmadığı sürece.

**Ne gibi olumsuzluklar yaşanabilir kişi uzaktan çalıştığında veya evden işini yaptığında?**

Çünkü 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'na baktığımızda iş veren o işin düzgün ve güvenli yürütülmesi açısından her türlü tedbiri almak zorunda. Ama evi işyeri olunca hangi tedbiri alacak, nasıl alacak, bunu nasıl denetleyecek, birisi değerlendirmesini nasıl yapacak, yaptığı zaman önlemleri neye göre alacak? Tabi burada bir çok düşünce akla geliyor. Ben biraz olumsuz tarafını söyleyecek olursam; bu arkadaşlarımıza işveren tarafından bazı yatırımların yapılması gerekiyor. Sandalyesi, koltuğu, masası, termal şartları sağlanmalı. Yani bir işyerine gittiğiniz zaman sıcaklık 20-22 derece ama belki arkadaşımızın evi soğuk, o soğuk ortamda oturup çalışmak zorunda. Belki de çok sıcak, sıcakta çalışmak zorunda. Dolayısıyla yıpranma faktörleri artabilir.



## **DENETİM EN ÖNEMLİ SORUN**

### **Uzaktan çalışmada da standart çalışma ortamının sağlanması için işverenlere görev düşüyor değil mi?**

Bizim kanunumuz uyarınca da işverenlerin mutlaka işyerlerini denetlemesi, uygun olmayan kısımları ortadan kaldırması gerekiyor. Uygun olmayan araç-gereçleri, makineleri, kullandıkları ekipmanları, fotokopi makinesini, ekran filtresini, ışığın yansımaya düzeyini, termal konfor şartlarını, bunların hepsini hesaplayıp çalışma ortamını uygun hale getirmeli. Uygun hale getirmediği zaman yıpranmalar meydana gelecek; hem psikolojik, hem de sağlık konusunda ya da iş güvenliği konusunda sıkıntılar olacak ve bu böyle devam edecek.

### **Peki home ofis çalışma durumunda, işyeri denetimi nasıl olacak. Buna dair bir standart var mı?**

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nun uygulanmasında da bir çok olumsuzluk yine burada karşımıza çıkabilir. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından işyerlerinin denetlenmesi görevi var ama bu tür duruma baktığınızda evine gidip denetleme şansı yok. Biz ortamların nasıl olduğuna dair çok fazla fikir sahibi olamıyoruz.

## **O zaman görev çalışana düşüyor...**

Bu konuda özellikle çalışanlarımızın kendi karşılaştıkları olumsuz durumları da mutlaka işverene aksettirmesi, belli zamanlarda tedbir almasını istemesi lazım. Başına bir iş geldi, mesela elektrik çarpabilir, işyerinde yangın çıkabilir, yemek yaparken yaralanabilir. Peki bu iş kazası bildirimini nasıl yapılacak, nereye yapılacak, kim vasıtasıyla yapılacak? Bunların da sözleşmeyle tam olarak oturtulması lazım.

## **YASAL DÜZENLEME YAPILMALI**

### **Pandemi sürecine özel neler yapılabilir?**

Pandemi sürecine baktığımız zaman; işverenin ana görevlerinden biri olan risk değerlendirmesi, acil durum planları, işyerinin denetlenmesi, ortam koşullarının incelenmesi, bunların da değerlendirilmesi gerekli. Çalışanımız için uzun süre boyunca uygun olmayan işyeri olarak kullanılan ev ortamında, soğuk bir ortamda, çok sıcak bir ortamda ya da elektrikle ilgili önlemlerin alınmadığı, psikolojik olarak önlemlerin alınmadığı ev ortamında sorunlar çıkacak. Bunların da yeniden düzenlenmesi gerekiyor. Örnek olarak bir çalışanımız müşteri ile konuşması sırasında arkadan gelen bir çocuk sesi olumsuz duruma düşmesine neden olacak ama ev şartlarına göre bunlar mecbur yaşanacak.

### **Çocuk sesi çok ekstra bir durum, pandemi döneminde uzaktan çalışan herkes yaşadı bunu neredeyse. Biraz da karşılıklı hoşgörülle çözülebilecek şeyler bunlar değil mi?**

Dolayısıyla herkesin, sadece işyeriyle ilişkilerine değinmiyorum, çağrı merkezlerini arayan bizlerin dahi bu hoşgörüyü taşıması gerekiyor. Çünkü çok zor koşullar altında çok uzun süreler boyunca çalışılıyor. Mutlaka bunların da hem arayan bizler tarafından, hem kendi işverenleri tarafından, bunun yanında yetkili otorite Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından ayrıca değerlendirilip yeni önlemlerin geliştirilmesinde fayda vardır diye düşünüyorum.

### **Bir arkadaşımız çağrı merkezinde 850 civarında kişinin çalıştığını söyledi. Denetime gelen müfettişler, bu kadar kişinin çalıştığı bir ortama nasıl uygunluk verebiliyor? Biz 3-4 kişi aynı anda telefonda konuşsa rahatsız oluruz...**

Çalışma ortamı çok çeşitlidir; bu ortamlara kişilere bağlı olarak “Uygun değildir” demek doğru olmaz aslında ama işverenin önlem alınması lazım. Çalışma ortamının, molaların düzenlenmesi, kulaklıkların dışardan ses almayacak şekilde alınması, kişileri olumsuz etkileyecek gürültünün etkilerine mühendislik çözümleri getirmesi lazım. Bunları getirmediği zaman 20 kişiyi bile aynı ortama koyun, işveren tarafından kurulmuş bir düzen yoksa o işyerinde mutlu bir çalışma ortamının sağlanması mümkün değil. Bunlar mümkün, aradaki mesafeler, kabinler, sesin akustik yapısına göre tasarlanmış ofisler, kulaklıklar sağlanırsa bu tür ortamlarda çalışmada herhangi

bir sakınca yok. Ama bunlar sağlanıyor mu, bunu denetimlerle biraz daha irdelemek lazım.

### **Siz çağrı merkezlerini denetlediniz mi?**

Ben çağrı merkezlerini denetlemedim. Bulundum, sorunlarını dinledim ama bire bir denetlemedim.

## **SERT ÖNLEMLER DE ALINMALI**

### **Gördüğünüz, gözünüze çarpan sorunlar ne oldu?**

Benim düşündüğüm en önemli sorun psikolojik yıpranmaları. İnsanlarla sürekli temas halinde oldukları için bazı insanlar argo konuşuyor, bazı insanlar küfürlü konuşuyor, bazıları çok sakin konuşuyor ama kim olursa olsun onları anlamak ve çözüm üretmek zorundalar. Dolayısıyla bu da kendileri üzerinde bir baskı yaratıyor. Kişi ne kadar saldırsa saldırsın belli bir çizgiyi korumaları gerekiyor. Bunun da onları olumsuz etkilediğini düşünüyorum. Mesela Türk Hava Yolları'nda çalışan bir görevliye bir saygısızlık yapıldığı zaman kişinin uzun yıllar belki uçağa binmeyeceği şekilde önlemler alınabiliyor. Kişinin bir çağrı merkezi çalışanına saygısızlık yaptığı zaman, olumsuz etkileyecek davranışlarda bulunduğu zaman bunun da bir yaptırım olması lazım. Çünkü oradaki insanlar her şeyi sineye çekmek zorunda değil. Oradaki karşılığı, ücreti almıyorlar. Bunların da değerlendirilmesi lazım.

### **Konunun en önemli kısma gelelim; çalışanlar ne yapabilir hem iş ortamının standarda kavuşturulması hem de psikolojik sağlıkları için neler yapabilirler?**

Özetleyecek olursak iş sağlığı güvenliği açısından çağrı merkezi çalışanlarımız insanlarla iç içe olduğu için çok fazla yıpranıyor, çok fazla kendinden ödün veriyor ve bunlarla ilgili özellikle stresle başa çıkabilme, problem çözebilme gibi konularda usta olmaları lazım. Çünkü bunları şahsileştirdiği zaman daha fazla yıpranacak ve kendini belki ailesini daha fazla olumsuz süreçlere itecek. Çünkü işte verimli olamadığı zaman, işte sürekli stres içinde kaldığı zaman bunu ailesine de yansıtacak. Ailesine yansıttığı zaman da bambaşka sorunlar ortaya çıkacak. Dolayısıyla bunların iyi bir şekilde değerlendirilmesi gerekiyor.



## **DEVLETE LAYIK GÖRÜLMÜYORUZ**

**Deniz Seçgin / Kamu İhale Kurumu Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi**

**Sizi tanıyabilir miyiz?**

Adım Deniz Seçgin, çağrı merkezi personeliyim. 15 yıl kadar çağrı merkezi deneyimim var. İlk olarak Türk Telekom 118 Bilinmeyen Numaralar Servisi'nde başladım. Sonra Radyo Televizyon Üst Kurulu'nun çağrı merkezinde ve TT Net ADSL Destek Hizmetleri'nde çalıştım. Son olarak Kamu İhale Kurulu'nun çağrı merkezinde çalışıyorum. 15 yıldır bu sektörün içindeyim.

**Mutlu musunuz?**

Değilim.

**Mesai saatleriniz var mı?**

Sabah 9 akşam 18 arası bir kamu personeli gibi uzmanların çalışacağı mesai saatlerinde çalışmamız gerektiği için, memurların çalışma saatlerinde çalışıyorum. Hafta içi çalışma saatlerimiz var. Daha önceki çalıştığım çağrı merkezinde vardiyalı olarak çalışıyorduk. O da çağrı merkezindeki işin bitmesine, yoğunluğa göre değişiyor. Şu andaki sabit bir mesai ama diğerlerinde değildi.

### **Kalabalık bir ortamda mı çalışıyorsunuz, nasıl bir çalışma ortamınız var?**

Çok fazla kalabalık değil, Kamu İhale Kurumu'nun çağrı merkezinde 15 kişiydik. Türk Telekom'da bir katta **2 bin 200** kişiyi bulduğumuz oluyordu. Birileri geliyor birileri gidiyordu, sürekli bir vardiya değişimi vardı. İki ortamda da çalıştım.

### **10 YILDIR AYNI SANDALYEDEYİM**

#### **Çağrı merkezinde çalışmanın avantajları ve dezavantajları nedir?**

Avantajı ofis ortamında çalışıyor olmak; yazın sıcaktan kışın soğuktan korunmuş oluyorsunuz, belli bir sabit yeriniz, ofis ortamınız var. Dezavantajları da sürekli bir gürültü var, gürültülü ve stresli bir ortamda çalışıyorsunuz. Kurumdan kuruma, firmadan firmaya göre de değişebiliyor. Ben mesela 10 yıldır Kamu İhale Kurulu'nun çağrı merkezindeyim. 10 yıldır aynı sandalyede oturuyorum, 10 yıldır aynı bilgisayarı kullanıyorum, 3 yıldır aynı kulaklıklarla çalışıyorum. Bunlar kişiye özel olmayan, standardı olmayan ürünler. Herkesin bacak boyu farklı, gövde boyu farklı; bunlar da opsiyonlar olmayan, ayarlayamadığımız donanımlar olabiliyor. Oturma alanı da keza öyle.

#### **Bunlar çalışan için önemli ancak hassas düşünülmediği zaman uygun ortam oluşturulamayabilir...**

Elbette. Genelde gruplar, çağrı merkezinde belli alanlarda çalışıyorlar. Benim şu anda çalıştığım çağrı merkezinde herkesin sabit bir yeri var. Bu, size uygun da olmayabiliyor, oturma yeriniz, çevrenizdeki arkadaşlarınız. Bulduğunuz yere göre farklı bir yerde de çalışmak isteyebiliyorsunuz. Ofis ortamlarının aydınlatması, havalandırılması, temizliği gibi size uymayan kriterler olabiliyor. Bunlar genellikle yöneticiler tarafından gerçekleştirilmeyen, önemsenmeyen konular oluyor. Onlar nereyi uygun görürse siz orada çalışmak durumunda kalıyorsunuz.

#### **Sabim'de mola olarak 10 dakikalık molalar var, yarım saatlik yemek var. Sizde de aynı mı?**

Bizde memura göre plan yapılmış. Bir saat yemek aramız var bizim, kısa molalarımızı 40 dakika olarak belirlendi. En fazla 10'ar dakika olarak kullanabiliyorsunuz. Günde 4 kez kullanıyorsunuz.

#### **Bunları siz mi belirliyorsunuz yoksa bir düdükle çalıp da fabrikadaki gibi herkes işini bırakıp oraya mı gidiyor?**

Öğle yemeği için standart bir saatimiz var, 12.30-13.30 arası. Ama kısa molalarımızı istediğimiz gibi kullanamayabiliyoruz. Yoğunluğa göre belli saatler verilmiş durumda, bu saatlerde molaya çıkmamız istenmiyor ya da ekranımızda, hatta

bekleyen varsa onu görebiliyoruz. Eğer hatta bekleyen varsa ihtiyacınız olsa bile ara vermeniz istenmiyor.

## **KADROYA GEÇİŞ MÜMKÜN OLMADI**

**Çağrı merkezi çalışanı olarak haklarınızın eksik verildiğini düşünüyor musunuz?**

Kesinlikle, en başından kadroya geçme meselesinde. Çağrı merkezinde özellikle kadroya geçileceği belirtildi ve geçişimiz sağlanmadı. Biz taşeron işçi olmamıza rağmen işin sürekliliğinin olmadığı yazılmış kanun hükmündeki kararnamede. 10 yıldır Kamu İhale Kurumu'nun çağrı merkezinde çalışıyorum, daha ne kadar çalışırsam sürekli olmuş olacak bilmiyorum. Daha önce Türk Telekom'da da aynı şekilde. Sendikalıydık, 4,5 yıl çalıştım. Orada da kadroya geçişimiz mahkeme kararıyla belirlenmişti. Türk Telekom ben bu kararı kabul etmiyorum, bu kişileri kadroya almayacağım dedi ve biz kadroya alınmadık. Bu, çağrı merkezinin biraz kaderi oldu. Her işçi ve her işi yapan kişi devlete layık görülürken, çağrı merkezi personeli maalesef işin sürekliliği olmadığı gerekçesiyle, sürekli aynı işi yapmalarına rağmen uygun görülüyor.

**Sizde günlük şu kadar telefona cevap vermek zorundasınız, bunu doldurmadığınızda evinize gidemezsiniz diye bir baskı var mı?**

Arayanın hangi saatte, hangi dakikada, ne kadar sürede arayacağını biz kestiremiyoruz. Çünkü teknik bir destek veriyoruz. O an mesela, internet bağlantısında Türkiye çapında kesinti olması gibi bir durum olursa bizi arıyorlar, bir anda yüzlerce kişi arıyor. O yüzden buna bir standart koymaları mümkün değil. Hem yazılım olarak hataları, eksiklikleri olabiliyor sistemin, hem kanuni olarak değişiklikler olabiliyor. O an kaç kişinin arayacağı belli olmayacağı için buna bir standart getiremiyorlar.

## **FATURA ALTTAKİ ELEMANA KESİLİYOR**

**Mobbinge maruz kaldınız mı?**

Çok, tabi ki.

**Bir çağrı merkezi çalışanı ne tür mobbinge maruz kalabilir. Siz nasıl bir mobbinge maruz kaldınız?**

Bilgiye ulaşmakta, en başta kanuna bağlı bir iş yapıyorsanız, günlük mevzuata ulaşmakta sıkıntılar var. Bu sıkıntıları iletiyoruz ama bir çözümümüz olmuyor. "Takıldığımız noktada yöneticinize sorun" deniyor ama hangi görüşmenizi kalkıp da

yöneticinize sorabilirsiniz. Her görüşmede yöneticinize sormanız mümkün değil, bu yıpratıcı bir durum oluyor. Hatalı veya eksik bilgi verilmesi durumunda size farklı dönüş yapılıyor. Her sıkıntıda zaten en alttaki elemana kalıyor bu eksiklikler, çağrı merkezindeki işleyişteki aksaklıkların tamamı bizim üzerimize kalıyor. Yöneticiler mutlaka bir yolunu buluyorlar, söylediklerini “söylemedik” olarak dile getiriyor. Yaptıklarını “yapmadık” diyorlar ve bir şekilde kendilerini aklıyorlar. Bu her şekilde size kalıyor. Bu artık maddi olarak da zarar görmenize neden oluyor, işyerinizle ilgili sıkıntılara neden olabiliyor. Söylediklerinizle tehdit ediyor yöneticiniz sizi mesela, firma “O benim sorunum değil, ben ilgilenmiyorum” diyor. Taşeron firmaya aktarınca azar işitiyor. İşittikleri azarlar da, onlara hiç bir zarar vermediği için devam etmeye, şiddetini artırmaya başlıyorlar. Tabi ki bunlar işinizi yapmanızı etkiliyor.



## **KADIN ÇALIŞAN TERCİH EDİLİYOR**

### **Bu mesleğin size yaşattığı bir sağlık problemi var mı?**

Tabi ki, boyun düzleşmesi en başında. Boyun düzleşmesi bütün çağrı merkezi çalışanlarımızda var. Sürekli fare kullandığımız için bileklerimizle ilgili sıkıntılarımız olabiliyor. Bunun dışında görmeyle, işitmeyle ilgili sorunlarımız var. Benim sol kulağında başladı işitme kaybı. O da benim araştırdığım kadarıyla meslek hastalığı sayılmıyor Türkiye’de. Bunun için engelli olarak da kabul edilemiyorsunuz. Çağrı merkezlerinin bu tür sağlık sorunları da var.

### **Çağrı merkezlerinde özellikle kadınlar yoğun olarak çalışıyor. Neden kadınlar bu mesleği tercih ediyor?**

Kalabalık bir ortam olmasından kaynaklı oluyor en başında. Birebir amirinizle ya da bir erkekle kalma durumu olmuyor. Onun bir avantajı var. Bir de kadının ikna kabiliyeti daha çok. Aslında kadınlardan bu mesleği tercih etmelerinden daha çok firmalar kadınları tercih ediyor.

### **Peki yükselme durumunuz nedir?**

Yükselme durumu çok fazla değil. Yukardan gelen emirlere göre yönetici seçimi var. Bu yönetici seçimleri çok fazla içerden seçim olmadığı için daha önce hiç çağrı merkezinde çalışmamış, bulunmamış kişiler getirildiği için, işin işleyişini bilmiyor. Bu da bize çok büyük sorunlar yaşıyor. İşin içinden gelen kişilerin genelde yükselme şansı olmuyor.

## İMKANI OLSA YIPRANMAYI ÇÖZERDİM

### **Erken emeklilik, yıpranma veya başka bir pozisyonda değerlendirilme imkanı var mı peki?**

Yıpranma payımız yok, ağır ve stresli bir iş yapmış olmamıza rağmen yurtdışında olduğu gibi belli bir çalışma dönemi sonrasında, belli bir yıl kriteri getirilme gibi bir durumumuz yok. Erken emeklilik ya da başka bir yerde, başka bir pozisyonda değerlendirme durumu yok, çağrı merkezinde çalışıyorsanız çağrı merkezinde kalıyorsunuz ve haklarınız çok sınırlı. Yemek, yol parası alabiliyorsanız ya da hizmet alabiliyorsanız şanslı sayılıyorsunuz bu sektörde.

Mesela ben 10 yıldır aynı yemek ücretini alıyorum. Kurumun yemekhanesinden ücretsiz yararlanma gibi bir talebimiz oldu. O da yerine getirilmedi. Yol da aynı şekilde. Benim çalıştığım yer uzak, Ankara’da neredeyse köye yakın bir yerde olmasına rağmen idareyle konuştuğum zaman, “Ben yol parasını veriyorum, gerisi size kalmış. Beni ilgilendirmez” diyor. Ulaşım da çok problemlidir. Şu anda nispeten çalıştığımız bölge daha kalabalık. Örneğin sanayinin ortasında teşviklerden dolayı kurulmuş çağrı merkezleri var. O arkadaşlarımızın ulaşım sıkıntıları da var. “Ben size servis sağlıyorum, gerekirse yol parasını da veriyorum. Bundan sonraki işleyiş tamamen sizin sorumluluğunuzda” diyerek yönlendiriliyor.

### **Çağrı merkezleriyle ilgili size yetki verilmiş olsaydı neyi çözerdiniz?**

Yıpranma payıyla ilgili sorunları öncelikle çözmek isterdim. Kalabalık ortamlardaki işleyişle ilgili havalandırma, ısıtma-soğutma sistemleri, bazen kışın çok soğukta, yazın çok sıcakta çalışabiliyorsunuz. Bunun standardı olmasını sağladım. Tavanın yüksekliği, aydınlatmanın fazlalığı, gürültünün belli düzeyde olması gibi standartları uzmanlar yardımıyla sağladım.

## SAVUNMA MOBBİNG İÇİN KULLANILYOR

### **Bir çağrı merkezi çalışanı olarak başka ne tür sıkıntılar yaşıyorsunuz?**

Performanslarımızın değerlendirilmesiyle ilgili sıkıntılarımız var. Keyfi olarak performanslarımız düşürülebilir. Performansın haksız düşürüldüğünü söylediğimiz halde düzeltmeler yapılamıyor. Bu da, genel olarak yıl bazında veya ay bazında ücret alan arkadaşlarımız varsa, ücretini de etkileyebilir. Bunun dışında haksız savunma istenmesi söz konusu. Yöneticiler, şikayetleri direk müşteri temsilcilerine bırakıyorlar. Siz savunma yazmanıza rağmen işleyişte düzelme olmuyor. Haksız yere sizden savunma isteyebiliyorlar ve bu iş mobbing için de kullanılıyor.

Sizin takım lideriniz veya yöneticinizle bir sıkıntınız varsa elindeki bu kozu, kendisi o şekilde yönlendirmiş olmasına, çalışmanızı istemiş olmasına rağmen yöneticilere ya da kurumlara görevinizi yerine getirmediğiniz şekilde aksettiriliyor. Bu şekilde haksız savunmalar isteniyor. Bu çok yıpratıcı oluyor çağrı merkezi çalışanları için. İşini yapmış olmana rağmen savunma yazmak çok kötü. Hatta ters düşmemek adına, “Çok özür dilerim bir daha yapmayacağım” diye savunma yazan çok arkadaşım var. Bunlar bir çalışan için iş yaşamında çok yıpratıcı konular.



## **BİRLEŞİP SENDİKALI OLAMIYORUZ**

**Peki haklarınızı savunma konusunda neler yapıyorsunuz, örneğin sendika var mı bu sektörde?**

Sendikalı olamıyoruz. Sendikalı olabilmemiz için çalışan sayısından bir fazlasını almamız yeterliydi. Ama şimdi çalıştığımız taşeron firmalar, birden fazla şehirde, birden fazla kurumun ihalesini alabiliyorlar. Ayrıca çalıştırdıkları personel oluyor. Benim o diğer şehirlerdeki işçilerle bir araya gelip ortak sendikada, ortak paydada buluşup bunu organize etmem mümkün değil. Biz bu yarıdan fazla şartını sağlayamadığımız için kendi topluluğumuz içinde, kendi çağrı merkezimiz içerisinde bunu sağlamış olmamıza rağmen, diğer çağrı merkezleri işin içine katıldığı için hepsi bir araya gelip, binlerce kişi organize olup bir sendikayla çalışmak istediğini beyan etmesi gerekiyor devlete. Bu mümkün olmadığı için sendikalaşamıyoruz ve hakkımız olan sendika maalesef olmuyor.

**Önemli bir konu da kamuda işçi olduğunuz için değişen kanunlara, mevzuata hakim olmanız gerekiyor. Bunu nasıl sağlıyorsunuz?**

Yeni bir gelişme olduğu zaman işle ilgili eğitim verilmiyor personele. En son bazen biz duyabiliyoruz. Telefonda bilgi isteyen kişilerle biz muhatap oluyoruz, biz zor durumda kalabiliyoruz. Bu kişinin agresif olması, bizi de zor durumda bırakıyor, kavga eden insanlar oluyor, haklı olarak bilgi isteyen kişiler oluyor. Uzmanlar da cevap veremeyeceğimiz konularla ilgili olarak bize yardımcı olmuyorlar. Mevzuatla ilgili, kanunla ilgili, teknik destek veren kişilerle ilgili bir kamu kurumunun eğer taşeron çalıştırıyorsa mutlaka desteğini veriyor olması gerekiyor. Bir uzmanın birebir bu kanunla ilgili konulara cevap verebiliyor olması gerekiyor.

## **ÇAĞRI MERKEZİ MEVZUATI ŞART**

### **Pandemiden dolayı işyerinde ekstra önlemler ya da yeni bir düzenleme oldu mu?**

Pandemiden dolayı farklı çalışma şartlarımız oldu. Havasız olmasından kaynaklı maskesiz çalışma ortamlarımız var. Maskeli çalışılmasını istediğimizi söylememize rağmen yöneticiler bunu kişilerin tercihine bırakmış gibiler. Bunun mutlaka uygulanması sağlanmıyor. Yine bir sorun olarak bilgisayar zimmetlenmesine başlandı. Eğer evden çalışacaksanız firma zorunlu olarak kendi bilgisayarını size zimmetliyor. Kişisel bilgisayarınızla çalışılmasına izin vermiyor. Bu bilgisayarda oluşacak hasarlar da tamamen personele yıkılmış durumda. Yüksek-fahiş fiyatlarla tamir edilmesi gibi giderleri de çağrı merkezi çalışanına ödettiriyorlar. Ödemezseniz işten atılma veya icraya verilmekle tehdit ediliyorsunuz. Bu da iş kanununa dayandırılıyor. Asıl sorun iş kanununda, mevzuatta eksikliklerin olması. Çağrı merkezine özel bir mevzuat yok. Aynı bir sektör olmasına rağmen ona uygun geliştirmeler maalesef yapılmamış durumda.

### **Ofis kullanımında yaşadığınız sıkıntılar var mı**

Kamu kurumlarında taşeron işçiler için ayrılmış bir alan, vakit geçirebileceğimiz bir bölüm yok. Tamamen kamu kurumu kendisine ait bir alanı çağrı merkezine çevirip kullanabiliyor. Bu bizim için sıkıntı yaratıyor. Mesela telefonla konuşmanız gerekiyor, binanın dışına çıkmanız isteniyor sizden. Memurlar da rahatsız oluyor bu durumdan, sizin toplantı odası veya koridorda görüşüyor olmanızdan. Özel bir alan sağlanmıyor ve bize sağlanan dolaplar çok küçük. Bir çekmece veriliyor size; o da kulaklığınızı, bardağınızı koymanız için. Daha fazla kişisel alanınız olmuyor, bu alanlarda da gelişme sağlanmalı.

### **Fiziki çalışma şartlarında, özlük hakları veya muamelede motivasyona sebep olan hiçbir şey yok mu? Genelde sorunlar üzerinde duruyoruz, olumlu şeyler de vardır mutlaka...**

Sizin çalışmaya teşvik edilmeniz gibi bir durum söz konusu değil. Tam tersine, sanki paçanızdan asılmışlar, sizi aşağı çekmeye çalışıyorlar gibi bir durum var. Yönetime bunu söylediğiniz zaman, “Beni kimse motive etmiyor, ben sizi nasıl motive edebilirim” gibi bir tepkiyle karşılaşıyorsunuz. Bu da çağrı merkezi yöneticilerinin tamamen sektör dışından olması, daha önce çağrı merkezi görmemiş, yönetmemiş kişilerin yönetime gelmesiyle ilgili. Motivasyonla ilgili olarak mutlaka çalışmaların yapılması gerekiyor. İnsanın ayağının geri geri giderek işe gitmesi çok üzücü. Çünkü sektör güzel bir sektör, iş çok güzel bir iş, devlette de özel sektörde de olsanız genç arkadaşlarla çalışıyorsunuz. Çok genç bir sektör çağrı merkezi sektörü. Bunun başında sizi motive edecek işe bağlayacak yöneticilerin olması gerekiyor.



## UYARIYI VEREN ÖDÜL DE VERİR

Eda Akın /MHRS Randevu Sistemi Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi

### **Bize kendinizi tanıtır mısınız?**

Adım Eda Akın, şu an bir firmada saha operasyon sorumlusu olarak çalışıyorum. 1.5-2 yıla yakın bir çağrı merkezi geçmişim oldu. Çağrı merkezinden ayrılma sebebim; çalışırken hamile olduğumu öğrendim. Hamileyken işten çıkarırlar korkusuyla söyleyememiştim en başta. Çünkü vardiya vardı, hamile belki yarın işten çıkabilir, çocuğuyla ilgili sorunlar çıkar düşüncesiyle işten çıkarırlar diye söylememiştim. Yavaş yavaş artık ortaya çıkınca söylemek zorunda kaldım. 5. ayın sonuna geldiğimde tam tersine söylemediğime pişman oldum.

### **Neden söylemediğinize pişman oldunuz peki?**

Çünkü vardiyayı kaldırmışlardı. Ben 8-5 çalışmaya başladım. Hamilelere tanınan bir opsiyonmuş bu. Sonra doğuma kadar çalıştım. Hamilelik döneminde gece vardiyasında çalışırken, o kadar uykum geliyordu ki artık dayanamıyordum, ikiz gebeliğim vardı. Merkezi Hastane Randevu Sistemi, 182'deydim. İlk zamanlar 1-2 hafta yoğunluk yoktu. Fakat oturmamış bir sisteme yeni girdiğimiz için yoğunlukla karşılaştık. Yoğunlukta gece uyumamıza izin vermiyorlardı. Toplam 1 saatlik molamız vardı, yarım saat yemek yarım saati de 10'ar dakika şeklinde molalardı. Alt

kat boştu, gece vardiyasında az kişi çalışıyordu o zaman, yeni bir sistem olduğu için tam oturmamıştı. Alt kata iniyorduk başımızı masaya koyarak idare ediyorduk.

### **Hamileliğinizi haber verdikten sonra başka hangi düzenlemeler oldu?**

Daha sonra 4-5 ay hamilelik sürecinde çalıştığımda 8-5 mesaisi hariç bana yapılan hiç bir opsiyon yoktu. Ne yol ne yemek, bunları karşılamıyorlardı. Balgat'ta çalışıyordum, her gün dışarda yiyemiyoruz. Yediğimiz zaman da zaten ücretimiz yetmiyor. Bize yol-yemek artı hiç bir ücret verilmiyordu. Asgari ücretin üçte biri fazlalığında ücret alıyorduk o zaman, 2012 yılında. 2013'te işten ayrılmıştım. Hamilelikten sonra bir müddet denedim, acaba yapabilir miyim, çocukları idare edebilir miyim diye. Yapamayacağımı, ikiz çocuklarımın olduğunu söylediğimde o zaman performans puanlarım biraz yüksek olduğu için bana şunu sunmuşlardı. Bizim izinlerimiz hafta içi bir gün, hafta sonu bir gün olarak ayarlanıyordu. Her iki günü de hafta sonuna ayarlayalım dediler. Ama bu bana yetmedi. Çünkü benim ayrılmamın en önemli sebeplerinden biri vardiya sistemiydi. Yani ben gece çalıştığım zaman sabahdan akşama kadar benim günüm yok, uyumadan geçiremiyorum. Alışamadım ben gece vardiyasına, o yüzden çıkmak istedim.

### **Herhangi bir haksızlığa maruz kaldınız mı çağrı merkezinde çalışırken?**

Bizim sistemimizde kullanmamamız gereken yasak kelimeler vardı. Telefonu açtığımızda “efendim” diyemiyoruz, “nasılsınız” diyemiyoruz. Bu tabirleri kullanamıyoruz, birçok kelime var buna benzer. Bunları kullandığımızda uyarı alıyoruz. Ama insanların ister istemez alışlagelmiş bir telefon görüşme yöntemleri var. Buna alışana kadar çok zorlanmıştık. Ben kendimi sıkı sıkı bir uyarı bile almadan geçirdim ama çok zordu.



## **YASAK KELİMEYİ KULLANMADIM AMA**

**Bununla ilgili yaşadığımız iyi ve kötü anılar vardır mutlaka, bizimle paylaşabilir misiniz?**

Kötü anı, gerçekten egosu olan bir kişi çağrı merkezini aradığında ben “alo” demedim, “efendim” de demedim. Efendim demek kesinlikle yasak, ben bunun neden yasak olduğunu sormuştum. “Karşınızdaki sizin efendiniz değil” denmişti bize. Karşınızdakine, “MHRS Sistemi, ben Eda” diye açıyoruz telefonu. Böyle açtığında karşıdaki kişi bana, “Sen niye efendim demiyorsun, böyle mi telefonda konuşuyorsun. Seni nasıl işe aldılar. Bana efendim diyeceksin, buna mecbursun” diyerek sabrımı zorlamıştı. Sabrımın son sınırındaydım. Ben de, “Mehmet bey size nasıl yardımcı olabilirim?” diye yasak kelimeyi kullanmamaya çalışmıştım. O da devam etti. Bana küfrederek telefonu kapattı, hatta kapatmadı. Bizim telefonu kapatamayacağımız yönünde bilgisi olduğunu düşünüyorum, o kapatana kadar bekledim. Ama bunun için ikaz aldım. O telefonu kapatana kadar beklediğim için uzun süre tutmuşum çağrıyı. “Karşı taraf kapatmadan ben kapatamam, yasak” dediğimde cevap veremediler ama eksi puan olarak düşmüştü.

## Sizi mutlu eden anınız nedir?

Evet, iyi bir anım da var. Hastaneden randevu almaya çalışıyor beyefendi. Ankara'ya yeni taşınmışlar, eşi gebeydi galiba. “Sami Ulus Hastanesi’nden randevu almaya çalışıyorum” dedi. Ben de, “O hastane şimdi dolu görünüyor” dedim, “Teşekkür ederim” dedi. Ben de tüm hastaneleri açtım. “Sami Ulus dolu görünüyor ama İsmail bey siz nerede oturuyorsunuz?” dedim. Çankaya idi galiba. Oraya en yakın hastaneye baktım, en yakın güne randevu oluşturdum. Onunla ilgili bilgisi yoktu, kapatacağı telefonu. “Ben bu hastanenin olduğunu bilmiyordum, çok teşekkür ederim” dedi.



184'e ismimle teşekkür gelmişti. Ama o benim opsiyonumdu, benden böyle bir şey istenmemişti. Ben yardımcı olmak istediğim için yapmıştım ama bununla ilgili bir ödül, herhangi bir motive edecek bir şey, bununla ilgili hiç bir şey yoktu. “Eda hanım bu hafta en iyi geri dönüşü sizden aldık, bununla ilgili bir yemek veya yol ücretinizi bu ay biz karşılıyoruz” gibi bir ödül veya motivasyon beklerdim açıkçası. Bu beni hayal kırıklığına uğrattı. “Teşekkür ederim Edacım” dendi sadece, bu büyük bir hayal kırıklığıydı.

## **İYİ OLANI ÖDÜLENDİRMEK GEREK**

### **1.5 yıl kadar çalışmıştınız çağrı merkezinde, bu süreç herhangi bir fiziki rahatsızlığa yol açtı mı sizde?**

Ben bel ağrısı, boyun ağrısı yaşadım. Devamlı telefonda konuştuğumuz, devamlı kulaklık kulağımızda olduğu için ve daha çok sağ kulağımı kullandığım için sağ kulağımla daha az duymaya başladım. Kulaklığı değiştiremiyoruz ve kulaklığı evde unuttuğumuzda o gün bitti bizim için. O kulaklık bize zimmetli, kesinlikle unutmuyoruz, unuttuğumuz zaman da o gün çağrı alamıyoruz. Burada insana verilen önemi görüyoruz. Sizin için en güzel şeyi yapmalıyız, şirketinizi en üst seviyeye taşımalıyız, insanlarla en iyi şekilde konuşmalıyız ama siz bizim en ufak bir hatamızı tolere etmiyorsunuz. Başka bir imkân sağlamıyorsunuz. Ben hiç unutmadım ama arkadaşlarımın başına geldiğini hatırlıyorum.

### **Başka böyle katı uygulamalar var mı?**

Mesela bizim aynı sistem içinde ilişki istemiyorlardı, birinin kız arkadaşı veya erkek arkadaşı aynı ortamda olmayacak, olsa bile bunu yansıtmayacaktı. Benim gözümle gördüğüm bir olay oldu, hoş olmayabilir yaptıkları ama bu uyarıldığında kişiler işten çıkarılabiliyor. Ama sizin işinizi en üst seviyeye taşıyacak veya şirketiniz için önemli olan bir geri dönüşü ödüllendirmemek bu bana çok zıt geldi. Bir yandan uyarıyı veriyorsunuz, işten çıkarabiliyorsunuz ama iyi olanı da ödüllendirmeniz gerekir ki buradaki çalışanlar size daha iyi bağlanıp, daha güzel çalışabilsin.



## SONUÇ

Her meslek grubunda olduğu gibi çağrı merkezi çalışanlarının da birtakım sorunlarının bulunduğu bir gerçek. Biz yaptığımız çalışma, başvurduğumuz görüşlerle sorunları hem taraflardan dinledik, hem de çeşitliliğini ortaya çıkarmaya çalıştık.

Hizmetlerin sağlıklı bir şekilde yürüebilmesi ve hizmet sunan kişilerin de sağlıklı olarak işine devam edebilmesi için ortamın fiziki şartları, kullanılan eşyanın standardı, bilgiye ulaşma ve aktarma ile özlük haklarının korunması önemli bir yer tutmaktadır.

Sağlık, hem fiziksel hem de ruhsal olarak iyi olma durumunu ifade ettiği için çağrı merkezi personelinin sağlık sorunlarına titizlikle eğilip çözüm bulunması gerekmektedir. Bunun için hastalığın oluşmaması, oluştuğunda da tedavi imkanlarının sağlanması veya kolaylaştırılması önemlidir. Asıl önemli olan ise sektörden kaynaklı yıpranmayla ilgili düzenlemenin yapılmasıdır.

İş güvenliği ve özlük hakları alanında, özellikle kamu kurumları sık sık taşeron firma değiştirirken çalışanların sürekli işten çıkarılma kaygısı yaşadıkları muhakkak. Hem bunun önüne geçilmesi hem de tüm özlük haklarının korunması için yasalar ve bu çerçevede konulan kurallar çalışan lehine olmalıdır.

Araştırmalarda ortaya konan üçte ikisi üniversite mezunu ve yine büyük oranda genç nüfusa sahip olan bu sektör, hem çalışanların huzur ve güveni hem de toplumumuza kattığı değerden dolayı yasal düzenlemelerle sağlıklı bir yapıya kavuşturulmalıdır.