# Tawag ng Pangangailangan

SANAYSAY, FILIPINO DIVISION

## Tawag ng bulsa.

Suot ang asul kong *longsleeves* na nabili sa ukay-ukay ay tinahak ko ang Maynila sa unang pagkakataon. Bakasyon iyon ng 2012. Abril. Sa nagdaang tatlong taon ng *college* ay nairaos pa ng pagtitinda ni Tatay ng *pan de sal* at *ice drop* ang pag-aaral ko. Pero iba ang *fourth year*. Hindi pwedeng i-*promissory note* ang pamasahe pagluwas-luwas ng Maynila para sa OJT. Pambayad sa OJT. *Graduation Fee*. At kung anu ano pang *fee* ng mga *graduating students*. At lalong hindi pwedeng *sa susunod na lang kapag nakaluluwag na* dahil usapang kinabukasan na ito. Hindi rin pwedeng makiusap si nanay tulad ng lagi n’yang ginagawa sa pangungutang ng baon ko sa loob ng tatlong taon.

Dala ang 300 *pesos*, determinsayon, kapurit na ingles at pag-asa ay maghahanap ako ng suporta sa kinabukasan sa mga *call center*. Noong araw na iyon ay inihanda ko na ang sarili ko sa pagod at puyat. Binitbit lang ako noon ng kaibigan kong si Mery Rose na binitbit lang din ng kaibigan n’yang anak na ng *call center*—si Charlie (na simula noong araw na iyon ay naging kaibigan ko rin.) Charlotte ang totoong pangalan n’ya, kalaunan maiintindihan ko na ganito pala sa *call center*, pwede mong ibahin ang tawag sa’yo. Pwedeng ibahin ang pangalan mo. Hindi ko na matandaan ang suot noon ni Charlie, pero ang alam ko, *sexy* yung suot n’ya. Pang artista. ‘Pag lumaon mas maiintindihan ko.

Iyon ang unang pagkakataon na pupunta ako ng Maynila nang walang gabay at suporta ng mga nakatatanda. Sa mga susunod na panahon mula rito ay mangyayari ang lahat ng una sa buhay ko. Bukod sa kaba kung matatanggap ba ako ay mas malaki ang kaba dahil baka kulang ang pamasahe ko. 12 sa *tricycle*. 15 sa *jeep*. 60 sa *fx* pa-Maynila. 15 sa MRT. Hindi ko alam na may *fx* pa pala ulit na 20. Tapos 20 ulit pabalik. 15 sa MRT. 60 sa fx. 36 sa *tricycle.* Basta ang sabi lang sa akin ni Mery Rose ay *magdala ka lang ng 300*. Buti na lang ay kakilala nila ang unang *fx* na sinakyan namin kaya nakalibre rin kami ng 60 *pesos*! Sa Taguig daw kami mag-a-*apply*. Aegis daw ang pangalan ng kompanya (*Halik*, *Luha* at matataas na birit lang ang pagkakakilala ko sa Aegis, aba, may *call center* din pala sila!)

Wala akong alam kung ano ang pinagkakaabalahan sa *call center*. May mga tsismis na mumurahin ka ng mga Amerikano habang sumasagot ng tawag. Na aalilain ka nila at aalipustahin ang buo mong pagkatao. Kailangan matatag dito ang sikmura mo. *Go* pa rin ako. Mas matatag na ang sikmura ko sa mga panahon na walang laman kahit na malinis na tubig ang tiyan ko. Mas kaya kong sikmurain ang mura at pang-aalipusta kaysa sa mga oras ng gutom at kahirapan na maaari pang dumating sa buhay ko kung hindi ako matatanggap dito. Isa pa, ang alam ko purong *english* sila. Noong *high school,* hinahangaan ako ng mga kaklase ko dahil magaling daw akong mag-*english* (kahit na ang hindi nila alam ay nagsasabunutan ang mga *prepositions* at hindi nag-a-*agree* sa isa't isa ang *subject-verb agreement* ko). Sa mga alaalang iyon ng palakpak at *"wow"* ay pinalakas akong sumama kay Mery Rose na nakakurba na sa ingles ang dila. Ngayon magkakasubukan. Hindi ko alam kung kailan gagamitin ang *do*, *does*, *don't*, at *didn't*. *Have, has*, *have been*, *has been*, *had* at *had been*. Kung kalian dapat gamitin ang *I* at *me*. *That was i? That was me? I! Me!* Wala akong pakialam sa *rules* ng *grammar*. Lalo pa at may mga tsismis na hindi naman *after* sa *grammar* ang mga Amerikano. Na tayo lang mga

Pilipino ang maaarte. Noong mga panahong iyon, wala akong pakialam sa mga bagay na hindi ko alam dahil mas malakas ang tawag ng isang bagay na alam ko—*kailangan ko ng pera! Kailangan kong matanggap!* Nagsusumigaw sa utak ko. Nagmumura.

Naisip ko, dadaanin ko na lang sa *self-confidence* tulad ng lagi kong ginagawa. Ganoon naman ako. Hindi ko pinapahalatang hindi ko alam kahit hindi ko talaga alam. Hindi ko pinapakitang nanghihina ako kahit hirap na hirap na ako. Lagi dapat may yabang. Lagi dapat may *confidence*! Sabi nga sa mga *beauty pageant, grace under pressure! Stomach in. Chest out.*

Siksikan pala sa Maynila. Malayong malayo sa kinalakihan kong probinsya ng Bulacan. Lahat sila nagmamadali. Lalo na sa MRT. Isa ito sa mga unang pagkakataon. Alam iyon ni Charlie, kaya s'ya na ang bumili ng *ticket* namin ni Mery Rose. (Isa iyon sa gusto ko kay Charlie, ayaw n'yang napapahiya ang mga kaibigan n'ya). Pagkaabot ng *ticket*, itinuro n'ya kung paano iyon ipapasok. Susundin mo daw 'yung maliit na *arrow* na nakaturo. Para hindi baliktad. Para hindi magalit sa'yo ang kasunod mo sa mahabang pila at para hindi nila malaman na *first time* mong sasakay sa MRT. (Pero nakalimutan sabihin ni Charlie na sa unang pag-*insert* mo ng *ticket* ay lalabas pa ito—hindi ko kasi hinintay. Sinabi lang nung nasa likod ko. *Hoy. 'Yung ticket mo!* At sa pangalawang pag-*insert* ay saka ko naman hinintay, pero hindi na pala lalabas! Bwisit na makina!) Malaki ang alon ng mga tao, nagkahiwalay kaming tatlo. Alam kong natatakot si Mery Rose noong pagkakataong iyon. Mahina kasi ang loob n'ya. Pero ako, habang hindi ko kilala ang mga tao, habang hindi ko kabisado ang lugar, habang nawawala ako, mas nag-eenjoy ako. Naamoy ko ang nangangalingasaw na *adventure*. Tinandaan ko ang sinabi ng nagtetext na si Charlie *"Mgallanes baba. Sa kanan yun. Hintay tayo dun."*

Sa unang pagkakataon, lumabas sa kahon ng telebisyon at pahina ng dyaryo ang hitsura ng Maynila (kahit anong lugar pa, basta lumabas ako ng Bulacan, pakiramdam ko Maynila ang tawag). Matataas pala talaga ang mga *building*. Magaganda! Maraming magagandang sasakyan. Makabihis ng magagara ang mga tao. Parang wala ako sa Pilipinas. Pero hindi ko pinahalatang hindi pa ako nakakapunta sa Taguig. Paminsan minsan, 'pag walang nakatingin sa akin ay tumitingala ako sa mga matataas na building at ngumingiti habang nasa pila sa labas ng Aegis.

Malaki ang building. Pangmayaman. Pampelikula. Malinis. Walang alikabok. Makakapagsalamin ka sa mga dingding nila. May mga plorera. Lahat ay de-makina. Maraming tao. Karamihan ay bata. Mukhang mga estudyante. Mga katulad ko ring humahanap ng susuporta sa mga pangarap. Tatlong *level* daw ang *interview*. Una *assessment*, may sasagutang papel tapos may ilang tanong. Pangalawa *exam*, tapos may *typing* din daw. Pangatlo, *final interview* sa mga Boss daw. Nilabas ko ang mga sandata: *ballpen*, *resume*, *requirements* at kung anu-ano pang papel. At binaluktot ko ng kaunti ang dila ko. Ni-*load* ang mga baong ingles para *any time* pwede kang bumaril.

*Hi. You are? What position are you applying for?* (Patay na! Hindi ko pala alam ang a-*apply*-an ko. Nag isip ako ng *three seconds*. Alam kong hindi n'ya dapat malaman na hindi ko alam ang ginagawa ko. Nagtanong ako, binaluktot ng kaunti ang dila. *Ken yu pliz tel me thi aveylebel posishyen?*) *We are looking for Technical Service Representative and Customer Service Representative.* (Sabi ko CSR. Yung TSR iyon daw yung sa mga teknikal na bagay, *computer*, mga tv, *radio, machines*. Yung CSR, *assistance* lang daw. Magtatanong ng mga kung anu-ano.) *Where are you from? So you're studying? How long can you stay in our company if you get hired? How can you manage your school and work?* (Naging bihasa ako doon sa

pagsisinungaling nang may *confidence*. Sasabihin ko na mag-i-*stop* ako sa pag-aaral. O magre*rent* ako ng *apartment*. O dalawa lang naman ang *subjects* ko. O OJT lang naman ang tinatapos ko. O may Tita akong titirahan sa Maynila. Lahat ng pagsisinungaling ko ay may *confidence*! Lahat ay alam kong gagawin ko nang mga oras na 'yon para matanggap). Sulit ang pagsisinungaling! Pasado sa *initial interview*. Pero mabilis nga yata ang karma, bumagsak ako sa pangalawang *interview*. Sinusukat kasi doon ang bilis mo ng pagta-*type*. At ang *grammar* na alam mo. Sa natatandaan ko, dapat *thirty words per minute* ang kaya mong i-*type*. Kinulang ako. Pero alam kong kailingan ko ito. Hindi alam noon ni Mery Rose at Charlie na bumaik ako sa nagpakuha ng *exam* at pina-*check* ko ulit kung tama ang *result* ng sa akin. Pero wala talaga. Bumagsak ang mga matataas na *building* ng Taguig.

Si Charlie, natanggap, magaling talaga s'ya! Si Mery Rose hindi rin natanggap. (Pero alam kong masaya s'ya dahil ayaw talaga n'ya sa mga bagong bagay at sa mga bagay na malayo sa kahon n'ya). Pero anak nga ng *call center* si Charlie! Dadalhin daw n'ya kami sa pinanggalingan n'yang *call center*. Sa ABS! Tumatakbo ang oras. Wala na akong panahon para mag-*emote* pa at damdamin na sa unang pagkakataon ng pag-*aapply* ko ng trabaho ay hindi ako natanggap.

Walang kain. Iba pala 'pag okupado ang utak mo. Nakakalimutan mo ang tiyan mo at buong parte ng kaluluwa mo. Mula Taguig, binaybay namin ang Quezon Ave. Bus. MRT. Lakad. Pinipilit buuin ang mga gumuhong matatas na building ng Maynila. Pinipilit humanap ng sagot sa bukas. Noong panahong iyon, pagtungtong namin sa ELJ Tower ay mas kompyansa ako sa sarili na mas magsinungaling nang mas may *confidence*! Mas mataas itong *building* ng ABS. Mas maraming tao. Mas mahaba daw ang *process* ng *interview*.

Alas 5:00 na rin ng hapon nang makarating kami doon. Sakto lang dahil ang mga nasa likod ng pila ko ay naabutan na ng *cut-off* at pinababalik na lang sa susunod na araw. Ang unang *step* ay *assessment*. Pangalawa ay *exam*. Pangatlo, *initial interview*. Pang apat, *interview* ulit. Panglima, *job offer*. (Ibig sabihin nito, natanggap ka na. Pirmahan ng kontrata). Hindi ka naman malilito kung ano ang gagawin mo dahil nakapaskil sa mga dingding ang mga process. Habang naghihintay ka sa mahabang pila ay aaliwin ka ng mga palabas nila sa *tv* na tungkol sa kumpanya nila. NCO pala ang kumpanya. Mayroon ding mga babasahin na makukuha. Pwede ka ring tumingin sa klase ng mga tao. Dito ako natuto na mang uri ng at makilala ang iba't ibang mga tao. Lalaki. Medyo lalaki. Bakla. Baklang walang pag-asa. Baklang *confuse*. Babae. Babaeng sumasama sa kahit sinong lalaki. Babaeng mukhang lalaki. Babaeng damit lang ang mukhang pambabae. Mayaman na walang magawa sa buhay. Mayaman na naghirap. Mayaman na pinayaman ng *call center*. Mga nagpapanggap na mayaman.

Naulit ang tanungan. Sa pagkakataong ito, mas bihasa na akong mag-ingles at magsinungaling nang may *confidence*! Buo ang kumpyansa ko na matatanggap ako. Itinatak ko iyon sa isip ko. Na hindi ako uuwi ng walang dala. Na hindi na mangungutang si nanay ng baon ko. Na hindi na mahihirapang magtinda si tatay para sa pambayad ko. Na hindi na ako sa ukay ukay bibili ng damit. Na matatanggap ako sa NCO!

Sa *interview*, hindi ko matandaan kung sinabi ko ba na mag-aaral pa ako o ano. Kung hihinto ba ako o ano. Ang alam ko lang ay handa akong magsinungalaning nang may *confidence* at handa akong gawin ang lahat matanggap lang sa trabaho. AT NATANGGAP NAMAN AKO. Nabuo muli ang matataas na *building* ng Maynila. Nagliwanag ang mga ilaw. Kumakanta kanta ang mga ibon! Nagkaroon ng sagot ang lahat!

Alas dose na rin ng hating gabi nang matapos ang *step* 4, pinababalik na lang ako kinabukasan para sa *job offer*. Natanggap ako bilang *Technical Support Representative*. Doble ang yabang dahil ito raw ang pinakamahirap na posisyon. Dumoble ang taas ng *building* ng Maynila. Mas maliwanag ang mga ilaw noong gabing iyon. Sa mga susunod na araw, mapapatunayan ko na malaki nga talaga ang sahod sa mga *call center* kumpara sa mga trabaho sa *office*. Noong mga panahong iyon, hindi ko iniisip ang *ego* ko, na ga-*graduate* ako sa isang magandang *university*, na matalino ako, na *top* ako sa klase, o ano. Iniwan ko lahat iyon sa Bulacan at hinarap ang mas malaking katotohanan na kailangan ko ng pera.

Hindi *issue* sa mga *call center* kung estudyante ka o ano. Kung *graduate* ka o ano. Kung saang unibersidad ka galing. Kung *honor* ka ba o hindi. Basta magaling kang mag-*english*. Kahit ano ka pa, pwede ka. Idagdag mo pa ang katotohanang, dapat mukha kang pera. Kaya mas gusto nila ang mga estudyante dahil alam nilang ang mga ganitong klase ng empleyado ang mas may mahigpit na pangangailangan kung kaya hindi aalis agad sa trabaho. Naging kultura na rin daw kasi sa mga *call center* na umalis na lang bigla. Nang walang paalam. Iniisip nila, *marami namang ibang centers pa*!

MAY 2012 nang magsimula ako noon. Bakasyon pa noong mga panahong iyon. Walang problema sa *schedule*. Tatlong linggong nanghiram ng pamasahe kay Nanay na hiniram din yata n'ya sa mga Tita ko para sa tatlong linggong *training*. Sa unang sahod, ang sasahurin mo muna ay ang unang dalawang linggo mong ipinasok. Ang natira pang isang lingo ay sa susunod mong sahod. Kaya *advance* ng isang lingo ang pasok mo. A-*bente y cinco* pa lang ay alam mo na kung magkano ang sasahurin mo ng a-trenta, depende sa pinasok mo noong mga nakaraang araw. Kaya makakapag*budget* ka na. Noong unang sahod, (Kulang walong libo yata para sa dalawang

linggong pasok) bayad ang lahat ng utang. May konting naibigay kay nanay. May pambaon sa darating na pasukan. May konting pambili ng damit sa *mall*. May konting pangkain sa labas. May pang*date*, pero walang ide-*date*!

Tatlong linggo ang *training*. Hati ang *training* sa tatlong parte. Una, *culture* at *communcations*. Pinag-aaralan dito ang kultura ng mga Amerikano at paraan kung paano makikipag-usap sa kanila. Ituturo nila kung bakit *bossy* ang mga Amerikano. Ipapakita sa'yo ang mundo ng Amerika. Ang mga kultura nila. Ang mga nakasanayan nila. Ang mga ugali nila. Pati ang pagsasalita nila. *Grammar*. Tamang *pronounciation*. Ano ang sasabihin mo pagminura ka. Iiyak ka na lang ba? 'Pag sinabi sa'yong wala kang kwenta? 'Pag sinigawan ka na? Matataranta ka ba? Paano ka magre*react*. Akala ko dati simple lang dahil una, hindi mo naman sila kaharap. Pangalawa, wala naman silang magagawa sa'yo kundi pagmumurahin ka. Hanggang sa lumaon ay maiintindihan ko at makikita ko na hindi pala madali ang lahat. Bawat *training* ay may *exam* na kailangan mong ipasa. Sa unang parte ay may *call simulation* na may kunwari ay tatawag sa'yo at titingnan kung paano mo sasagutin. Kailangan with confidence kahit hindi mo alam ang sinasabi mo. Kahit naiiyak ka na. Mahalaga ang *confidence* at tiwala sa sarili. 'Pag sa mga bagay na *required* ang *confidence* ay mani lang sakin, marami akong baon.

Sa pangalawang parte ng *training* ay ang *product training*. Clearwire ang *account*. Parang Globe, o Smart o PLDT sa Amerika. Tatawag ang mga *customer* nila at sasagutin namin ang problema sa *internet connection* nila. Kumpleto sa *system*. Isang pindot ng buton at mare-*refresh* ang signal ng *internet* nila at pwede nang makapanood ng *porn* ang mga matatandang Amerikano na walang magawa sa buhay. Dito ko rin naintindihan ang *business* ng mga *call center*. BPO o *Business Processing Outsource* ang mas pormal na tawag. Nagsisilbi silang *third*

*party* sa mga *business* mismo at sa mga kliyente. Ina-*outsource* nila ang mga kompanya para sila ang sumagot at maghandle ng tawag ng mga kostumer nito. At sa Pilipinas ang *hotspot* nila dahil mas mura ang sahod. Mas *hospitable* ang mga Pilipino. Sa pangatlong parte ng *training* ay ang tinatawag nilang *"Nesting"* na ang ibig sabihin ay sasagot na talaga kayo ng tawag. Isang linggo ito, at kung papasa ka ay depende sa mga *score* ng tawag na matatanggap mo at kung paano mo iha-*handle* ang mga *calls*.

Sa huling parte ng training ay may *graduation*. Dito magsisimula ang maraming libre. Libreng pizza o kung anu ano pang pagkain. Depende sa *budget* na mayroon ang kompanya. Noon, nagkaayaan na mag-inuman at mag-*videoke* ang buong *wave*. (Ito ang tawag sa batch ng mga papasok na empleyedo). Sumama ako, pero hindi ko masyadong ina-*attach* ang sarili ko sa kanila dahil natatakot ako sa mga araw ng paglalayo. Nag-inuman. Nagkantaha. Nagkwentuhan. May nagka-*in-love*-an. Wala ako sa mga "nagka" na iyon.

Matapos nito ay *Production* na. Sasagot ka na ng tawag sa *Production Floor*. Isa itong malaking *floor*, mga dalawa o tatlong *basketball court* na puno ng *cubicles* na may *computers*. May *office chairs*. *Bay* ang tawag sa hilera ng mga *cubicles*. Isang *team* sa bawat dalawang *bay*. Nakapangalan ang *Team* sa pangalan ng mga *Team Leaders*. Bawat *team* ay may *decoration*, depende sa konsepto o pakontes ng HR. Ganito sa *call center*, maraming pakulo para hindi mainip at maburyong sa trabaho ang mga ahente. 'Pag *new year*, maraming libre. 'Pag *valentines*, pagandahan ng ayos ng *bay per team*. Maraming libre. 'Pag *summer* may mga libreng *outing*. May pakontes sa pinakamagandang ayos ng *bay*. 'Pag November ay *holloween* ang tema. May *Halloween party* (Laging mga bakla ang nananalo dito). 'Pag December ay pasko ang tema.

May *Christmas party* na ginaganap sa malalaking lugar. Bisita ang mga artista. Bukod pa ditto ang mga inuman tuwing umaga ng sahod. O kung maisipan.

Bukod sa mga pakulo ay may mga *gaming o recreational centers* din. Libreng gamit ng computer. Bilyar. Gym. Tennis. TV. Videoke. Kape. *Juice*. Libreng pagkain. Libreng tsimis. Librens *sex*. Libreng *flirt*. (Ibang usapan na ang dalawang nahuli.) Libreng tulugan. *Sleeping quarters* ang tawag. (Mama-*maximize* ko ang gamit nito pagnagsimula na ang pasukan).

Alas 7:00 ng gabi nagsisimula ang *business* sa *floor*. Habang gumagabi ay dumadami ang mga tao. Mas dumadami ang nagsasalita. Mas dumadami ang nagmumura. Mas dumadami ang nagagalit. May nagpipilas ng papel. May nakataas na ang paa. Maraming inaantok. Kailangan madiskarte ka para hindi makatulog. O para hindi mahalatang natutulog ka. Kaya may libreng kape. (Darating ang panahon na marami akong maiimbento para hindi makatulog).

Iba ang lahat pagtungtong mo sa *floor*. Noong una, napakahirap. Hindi ko alam kung ano ang sasabihin. Ang hirap pang intindihin ng mga accent ng mga Amerikano. Natandaan ko lang yung itinuro na *opening spiel*. *Thank you for calling Clear. This is* (Pwede mong ibahin ang pangalan mo. ‘Yung ginagamit ng iba ay tunog sosyal at madaling i-*pronounce* para swabe. DJ ang ginamit ko.) *How can I help you?* Pagkatapos noon sasagot na ang *customer*—kung hindi sila galit. Pero kung galit sila, nag-o-*opening spiel* ka pa lang ay naliligo ka na sa mura. (Maraming packing tape ditto). Dito ko nakilala ang iba’t ibang klase ng *calls*. *Technical support* ‘pag nagtanong lang tungkol sa mga *technical issues* nila na pwede mong i-*transfer* sa ibang *agent* ‘pag hindi mo na kaya at pag wala ka na talagang magagawa sa posisyon mo. May *flow* ka namang binabasa kaya hindi mo kailangang mamroblema sap ag-iintindi ng *process*. Minsan may galit sa ganitong *calls* lalo na ‘pag naramdaman nilang hindi mo alam ang sinasabi mo. O

alam nilang mali ang ginagawa mo dahil hindi naman iyon ang sinabi ng ibang *agent*. May mga tao rin na mas marunong pa sa'yo kaya napakahalaga ng *confidence*. Kunwari alam mo. Kunwari magaling ka. Kunwari mas magaling ka sa kanila. Kunwari matalino ka. Puro pagkukunwari sa *call center*.

Meron ding *irate calls*. Iritado ang *customer*. 'Eto yung hindi ka pa nag-*opening spiel* ay naliligo ka na sa mura. Natutunan ko na pwede mong murahin din ang *customer* at sabayan ang galit n'ya—pero dapat naka-*mute* ka para hindi n'ya maririnig. (Pero hindi ko ginawa iyon. May ilang ahente na natanggal sa trabaho *on-the-spot* dahil ginawa ito. Nakalimutang i-*mute* ang telepono. May natanggal naman dahil nag*transfer* ng *calls* na hindi naman dapat i-*transfer*. Maraming kalokohan ang mga ahente para hindi maka*receive* ng tawag). Pero 'pag tapos na nang ilabas ang lahat ng galit ng *customer*, kailangan mo nang gawin ang trabaho mo, kailangan mo s'yang i-*comfort* at sabihing *My apologies for what happened. I surely understand your problem because I am a customer as well and that's truly frustrating. But you know what, I can help you to have this resolved. Here's what I can do*. Kailangan mong sabihin 'yan sa pinaka*plastic* at *convincing* na paraan. Matapos kang murahin kahit wala kang kasalanan ay kailangan mong magpanggap na *concern* ka at gagawin mo ang lahat para sa kan'ya. 'Pag na*resolve* mo ang problema, KUDOS! (Para itong langit. Isisigaw kasi sa buong floor na may kudos ka mula sa customer. Lalaki ang yabang mo. Ibig sabihin nito magaling ka. *Kudos for DJ! Great one!* Tapos magpapalakpakan ang lahat.) Kung di mo naman na*resolve* patay ka! Dalawang bagay, ibababa ang tawag. (Na maaaring magresulta sa pagtawag ulit nila na *negative* ang epekto sa *performance* mo. Kailangan kasi, *three days* bago tumawag ulit ang isang *customer* para walang *negative effects* sa'yo. Kaya bago mag-*end* ang tawag ay kailangan mong masigurado na okay na lahat lahat ng problema. *Is there anything else that I can be of*

*assistance?*) O maaaring tatawag sila ng SUP o *supervisor*. Ibig sabihin no'n, hindi mo nagawa ang trabaho mo kung kaya kailangan pa ng iba para gawin ang trabaho mo para sa'yo. *Sup Calls* ang tawag dito.

Tumatawag ang mga *customer* sa ibat ibang kadahilanan. Dahil wala silang *internet conncetion*. Dahil mabagal ang *internet* nila. Dahil mahal ang *bill* nila. Dahil naputulan sila ng *internet* nang hindi nila alam. At kung anu ano pang mga dahilan. Kailangan mong sagutin ang lahat ng tanong nila kahit wala ka namang kinalaman, ang masakit pa, magagalit sila sa iyo kahit wala ka namang kasalanan. Ipapaproblema din nila sa iyo ang mga bagay na hindi mo dapat pinoproblema. Minsan pa, may tatawag sa'yo para lang ipaalam sayo na naliligo s'ya. O namatayan s'ya at wala s'yang makausap. O kailangan n'ya makaka-*sex* sa telepono. Lahat ay sasagutin mo para sa malaking ipinapasahod sa'yo. Kailangan ng diskarte. Hindi mo pwedeng lokohin ang *customers* dahil *recorded* ang mga tawag. May mga *assessment* kada isang linggo para pakinggan ang ilan sa mga tawag mo. *Coaching* ang tawag dito. Sasabihin sa'yo ang mga maling ginawa mo. O kung paano mo dapat sinabi. Ginagawa ito ng mga *team leaders* para mas ma-*improve* ang *performance*. May *ranking* kasi ang bawat *team*. Depende sa *performance*. Depende sa *survey* na makukuha mo sa mga tumawag sa'yo.

NAGSIMULA ANG PASUKAN. 15 *units* ako noon. Mga huling *units* ko bago ang OJT. Kasama dito ang *thesis*. Laging pang umaga ang pasok ko. Kaya mula sa *shift* na hanggang alas 5:00 ng madaling araw ay matutulog ako ng mga isang oras o dalawa. (Minsan hindi na ako nagigising). Baon ko ang mga *uniform* ko. Dito na rin ako magbibihis. Walang ligo. Tapos ay papasok. Isang oras ang byahe mula Quezon Ave hanggang Bulacan. Dala ang kape (may pambili na ko ng mga mahal na kape) ay diretso sa klase. Lumulutang ang utak. Pagkatapos ng

tatlo (o minsan ay anim) na oras na klase ay uuwi ako ng bahay para matulog. Gigising ng alas 5:00. Maliligo. Magbibihis. Luluwas. Sasagot ng tawag. Matutulog ng isang oras sa *sleeping quarters*. (Minsan ay di magigising.) Luluwas pa-Bulacan. Papasok. Uuwi ng bahay. Matutulog. Lahat ng ito kung walang *project*, *assignment* o gimik. Kung gagawa ng *thesis* ay walang tulog. Kung may *practice* ay walang tulog.

Hindi ko napapansin ay nagsisimula na palang magulo ang buhay ko. Nawawala na ang mga kaibigan ko. Konti na lang ang oras ko sa pag-aaral ko. Hindi ko na masyadong nakikita ang mga magulang ko. Nawawalan ng sustansya ang katawan ko. Nabobobo ako. Inisip ko noon, *Okay lang! May pera naman ako!*

Dumating ang mga araw na walang tulog. Napurga ako sa kape. Pero hindi kaya ng kape ang sobrang antok. May mga gabing alam kong babagsak na lang ako sa sobrang pagod. *Pero kailangan ko ng pera!* May mga pagkakataon na sa sobrang antok ay nagha-*halucinate* na ako at kung sinu sino na ang nakikita ko sa kompanya kahit wala naman sila doon. Mayroon ding mga pagkakataon na kung anu ano na ang sinasabi ko sa mga kausap ko (Sinasabi ko sa kanila ang *schedule* ng *practice* ko sa paaralan o kung ano ang *assignment* ko sa *school*. Hanggang sa *what* na lang ang maisagot nila). Muntik na akong mag*breakdown* sa sobrang pagod. Sa sobrang antok. Umabot ako ng tatlong araw na diretso at walang tulog. Swerte kung may ligo. *Pero kailangan ko ng pera!*

Nadalas ako sa pagbabanyo para hindi antukin. Naglalaro ng mga alaala. Nagpapasigla ng antok na katawan. Minsan, nagpupunit rin ako ng papel. O nagbabasa ng libro. O nakatayo buong magdamag habang sumasagot ng tawag. Alam ng mga kasama ko na working student ako. Isang bagay na nakakatuwa sa kanila ay suportado ka nila. Dito mo mararamdaman ang

pagkakaibigan. Pero hindi ko masyadong ipinaramdam sa sarili ko dahil alam ko na darating ang araw ng mga pamamaalam at paglalayo. Ayoko sa mga araw na ganoon.

Sa mga sweldo at *overtime* ay nakaipon ako. Nakatulong sa bahay. Nakapagbigay kay Nanay. Nakapagpabaon sa sarili. Nakaipon para sa OJT at sa *graduation fee*. Nakabili ng mga damit na gusto ko. Nasolusyonan ang problema. Pero hindi ko na kinaya nang magsabay sabay na ang mga *requirements* sa *school* lalo pa at *finals*. Hanggang isang araw ng Oktubre ay dumating ang gabi na alam kong gusto kong matulog ng mahaba. Hindi na lang ako basta pumasok. Doon ako nakaramdam ng kalayaan.

Tinapos ko ang semestre at pinilit ituwid ang mga nabaluktot. Pinilit pinuhin ang mga gumaspang. Pinilit itama ang mali. Pinilit humabol sa pag-aaral. Nagpahinga ako ng dalawang buwan. Nagliwaliw. Natulog ng mahaba. Matapos ang pasko ay sasabak ulit ako sa pangalawang *Call Center* na papasukin ko. Hindi ako natuto!

### Tawag ng laman.

JANUARY 2013 noong magsimula ako sa Telus, sa Cubao. Suot ko ulit ang asul kong *longsleeves* na nabili sa ukay ukay nang mag apply ako noon. . Kapareha ang mamahalin nang sapatos at pantalon na naipundar ng mahabang pagpupuyat. Nag-o-OJT na ako noon sa GMA. Mas maluwag ang *schedule*. Mas hawak ang oras. December ng nakaraang taon nang mag-*apply* ako dito. Pinalipas muna ang pasko bago magsimula ang mga darating na pasakit ko.

Nitong mga panahong ito alam kong hindi na pera ang dahilan kung bakit ako nandito. Mas malakas ang tibok ng puso kaysa sa tawag ng bulsa. Sinagot ko ang tawag n'yang hindi ko kilala. Na pangalan lang ang kilala ko. *Virtual* ang koneksyon na mayroon kami bago ang lahat

ng ito. Sa hindi nakikitang linya ng *cellphone* kunektado ang mga pagkakaintindihan. Natatandaan ko pa, gabi noong una ko s'yang makausuap (*second year college* ako noon). Nagpakilala. Nagkumustahan. Nagsabi ng intensyon. Naglahad ng pagkakaibigan. Gabi s'ya buhay dahil sa *call center* din s'ya nagtatrabaho (Na nang lumaon ay nalaman kong sa Telus). Ang mga gabi ay naging umaga. Hanggang sa naging buong araw. Naging linggo. Naging buwan. Ang mga *text* ay naging tawag. Ang mga tawag ay gumawa ng mas malalin na dahilan, para sa akin. Para sa akin.

Hindi ko alam noong panahon na iyon na lumalalim pala para sa akin ang mga ganoong bagay. Naghuhukay pala ako ng malalim na sugat, na paglipas ng mga araw ay matagal na panahong mangangati at magpapabalik-balik. Hindi kaya ng *ointment*. Hindi kaya ng *band aide*. Hanggang sa isang araw ay naputol ang hindi nakikitang linya ng koneksyon at pagkakaintindihan. Nawala ang *text* at tawag. Nawala ang *hi* at *hello*. Nawala ang *reply*. Nawala ang lahat. Nakita ko ang malalim na sugat na matagal kong hinukay. Hindi kaya ng *ointment*. Hindi kaya ng *band aide*. *Kailangan ng gamot. Kailangan kong malaman ang sagot!*

Sa Cubao ang Telus, *Telus International Philippines. The future is friendly*. Maraming hayop ang mga logo at konsepto ng kompanya. *Close to nature*. May mga ibon. May mga isda. May mga kung anu anong hayop. Maraming hayop sa Telus. Mas marami akong makikita paglumaon (nakapaskil kasi ang mga iyon sa kahit saang lugar ng kompanya). *Homey* ang Telus. *Homey* ang Telus. Para ka lang nasa isang *hotel*.

Hindi na dito pinroblema ang *training* dahil bihasa na ako (akala ko) sa lahat ng *skills* na kailangan para maka-*survive* sa isang *call center* matapos ang limang buwang singkad ng pagod at puyat sa NCO. Kailangan ko na lang i-*master* ang *account*. Netspend ang *account*. *Debit Card*

sa ibang bansa. Lilipas ang *training* at aakyat na rin ako sa *production floor* kasama ang mga ka-*wave* ko, at malalaman ko na mas madali ito kaysa sa *account* sa NCO.

Dito ko nalaman na hindi pala nakakabusog kahit saang unibersidad ka nagtapos ng kahit anong kurso. Kailangan mo ng pera! Kailangan mo ng trabaho! May mga kasama ako sa *wave* na *graduate* ng *law*, ng *medicine*, may ibang may *Masters Degree* at dating propesor. May ilan na *registered nurse*. May ilang *engineer*. Isa ang *common denominator* ng lahat—walang *available* na trabaho sa Pilipinas. Sinuntok ako ng katotohanan bago ako *g*um*raduate*.

Dito ko nakilala si Mommy Melva. *Graduate* s'ya ng *law* pero hindi na s'ya ulit kumuha ng Bar exam matapos minsang bumagsak. Ngayon, kailangan n'yang mag*call center* para suporthan ang may sakit na asawa. Matanda na si Mommy Melva kung kaya pinili n'yang Mommy ang itawag namin sa kan'ya. May mga mommy ring umiiyak. Tulad ni Mommy. Minsan sa *training* ay umiyak sya dahil hindi n'ya maintindihan ang tinuturo at akala n'ya ay babagsak sya. Pagdating sa *floor* mas mapapadalas ang iyak nya dahil lagi s'yang namumura ng mga *customer*. Minsan, ipinaliwanag daw nya sa *customer* na tao rin s'ya at kailangan din ng respeto. Tao rin s'ya na kailangan ding igalang. Pero *matibay sila. Matatag ang paniniwala nilang mas mataas sila sayo dahil Pilipino ka at mali mali ang accent mo at wala kang twang*. Umiyak na lang ulit si Mommy habang nagkukwento sa akin. Mas malakas ang suntok ng katotohanan.

Si Mommy ang naging takbuhan ko ng mga panahong iyon. Ako rin ang naging labasan n'ya ng sama ng loob. S'ya ang laging kausap ko. Tinatanong n'ya ako lagi kung kumusta ang pag-aaral. Kung kaya ko pa. Kung kumain na ba ako. Kung okay pa ba ako. S'ya ng kumo-*comfort* sa akin 'pag napapagod na ako. At nagpapaalalang, tapusin ko ang pagaaral ko at 'wag

akong magko*call center* pagka*graduate* ko. Kasama si Ate Jamie. S'ya naman ay *graduate* ng *Asian Studies* sa pinakamagandang unibersidad sa Pilipinas. Hindi alam ni Ate Jamie kung hanggang kalian sya sa Telus dahil isang lingo lang bago ang *training* ay nalaman nyang buntis pala s'ya pero wala s'yang ganap na asawa. Uso ito sa *call center*—mga bigla na lang lumalaki ang tiyan. Ilan sila sa makakasama ko sa mahaba-maigsing pagsagot sa mga tawag ng pangangailangan sa Telus.

Bawat gabi sa Telus ay umaga. Bawat pagod ay saya. Dahil alam kong sa pagitan ng mga pader ay mayroong dahilan ang pagpupuyat at pagod. Sa magkaibang floor kami noon nagtatrabaho. Sa magkaibang *account*. Pero tandang-tanda ko ang panahon na makikita ko s'yang nakatalikod papunta sa magkaibang direksyon kung nasaan ako pero palapit ng palapit. Palapit ng palapit, sa akin. Sa mga ganitong panahon ay napatunayan kong kulang pa ako sa *self confidence*. Madalas s'yang bumili ng kape. Alas 9:00 pa ang pasok ko pero maaga akong nakakarating kung kaya sa *pantry* ako tumatambay. *Quarter to* 9:00 ay alam kong papasok na s'ya sa *glass* na pinto ng *pantry* para bumili ng kape. Lagi ko s'yang inaabangan. Lagi akong yumuyuko o nagkukunwaring *busy* 'pag lumilingon s'ya. Pero alam kong nakikita rin n'ya ako.

Lagi rin akong bumibili ng kape. Minsan,mauuna ako sa kanya. Minsan kasunod n'ya. Minsan kasabay n'ya. Naghihintay at umaasa na baka sa susunod na pagkakataon na makakasabay ko s'yang bumuli ng kape ay mayroon na akong *self confidence* para makuha ang gamot sa malalim kong sugat. Na ayain s'ya sa isang maiksi-malaman-nakagagamot na usapan. Pero laging umuurong ang mga paa ko. Umuurong ang dila ko. Ang sagot na hinahanap ko ay naghintay ng maraming buwan. Nag-anak ng maraming kamuntikanan. Ng mga daplis na pagkikita at pag uusap.

Dumating ang *birthday* n'ya ay wala pa rin ang hinihintay kong *supply* ng *self confidence*! Naubos yata sa pagsagot ng tawag ang mga *self confidence* na baon ko mula Bulacan! *Bakit hindi ako makaporma?* Bitbit ang isang kahon ng matatmis na *candy* ay hinarap ko ang gabing iyon. Pero wala akong lakas ng loob. Iniwan ko ito sa *baggage counter* at ipinaalam sa *guard* na ibigay sa pangalan sa *tag*. *Sa isang libo't isang ikaw na hindi ko kilala. Sa isang libo't isang ikaw na nais kong makilala.* Akala ko nga ay magmamasungit pa ang *guard* pero nagmamadali ako. Wala na s'yang pagkakataong humindi.

Tanga ako sa mga ganitong bagay. Hindi ako agad nakaramdam na naghuhukay na pala ako ng mas malalim na sugat na matagal-tagal ko ring pagagalingin. Hindi ito itunuro sa paaralan. Hindi rin ito itinuro sa mga *training*. Nang malaman ko na hindi na ako dapat nag trabaho sa Telus ay huli na ang lahat. Dumating ang gabing dahilan ng lahat. Sa Telus, ang bawat *floor* ay mayroong *smoking area* na nakarahap sa katapat na *mall*. Mayroon ditong mga *bench* at halaman. Dito ako madalas nagpapalipas ng oras kung *break*. Hanggang isang gabing nagpalipas ng antok, nakaharap sa katapat na mall ng Telus, nakatayo, ay may pamilyar na boses. May pamilyar na mukha. May pamilyar na buhok na hinahangin na nakikita ko sa gilid ng mata ko. Nagtago ang malaking buwan ng gabing iyon. May kausap sa telepono. At wala na akong kailangan pang itanong. Nasagot na ng mga ngiti n'ya habang nakikipag usap ang kailangan kong sagot. Pero hindi nagamot ang sugat. Mas lalong lumalim. Napatunayan ko ngang tanga ako sa mga ganitong bagay.

Ang matagal ko nang itinagong tula sa bulsa ko ay itinupi ko noong mga oras na iyon, ginawang eroplano at pinalipad palayo. Palayo sa gabing iyon. Palayo sa Telus. Palapit sa katotohanan.

***Para sayo na hindi ko kilala***

*Isa itong awit na walang himig.*
*Walang nota.*
*Walang ritmo.*
*At hindi makanta.*

*Isa itong larawan na balangkong papel lamang.*
*Walang imahe.*
*Walang kulay.*
*Hindi maipagyayabang.*

*Isa itong tula na walang tugma.*
*Walang simbolo.*
*Walang letra.*
*Ni hindi mababasa.*

*Isa itong sayaw na walang tugtog.*
*Walang ritmo.*
*Walang indak.*
*Ni  hindi maipapanood.*

*Sa bawat bagay na hindi ko makita.*
*Sa bawat awit na hindi makanta.*
*Sa bawat larawang hindi maipagyabang.*
*Sa bawat tulang hindi maipabasa.*
*Sa bawat sayaw na hindi maipanood.*
*Sa bawat ikaw na hindi ko kilala.*
*Mas lalo kitang minamahal.*
*Sino ka nga ba?*

Habang nagpapahilom ng sugat ay dumating ang isang gabi na hindi na raw papasok si Mommy Melva. Dumating ang pangalawang araw na hindi pa rin pumasok si Mommy Melva. Ang araw ay naging linggo. Lumipas pa ang mga linggo ay naubos nang naubos ang mga kasama ko sa *wave* hanggan sa labing dalawa na lang mula sa trenta ang natira.

Ganoon nga pala sa *call center*. Mabilis magpaalam. Mabilis magpalit. Mabilis makalimot. Akala ko ay alam ko na ito. Dapat alam  ko na ito. Sa panahong ito, hindi katulad ng ginawa ko sa NCO ay hindi ko naihanda ang sarili ko dito. Sa mga ganitong panahon at

pagpapaalam. Panandalian lang din pala pati emosyon. Kung sa ibang *skills* ay nabihasa ako sa limang buwan ng pagtatrabaho sa NCO ay hindi ko ito natutunan doon. Umiiyak daw si Mommy Melva noong umalis s'ya. Mag babantay na lang daw s'ya ng may sakit na asawa. Tutal ay nag-ko-*call center* din naman ang anak n'ya. Ang huli nyang kwento sa akin ay baka daw malapit nang dumating ang *benefits* ng asawa n'yang dating *seaman*. *Solve na kami do'n!*

Iba 'pag okupado ang isip, hindi mo mararamdaman ang gutom. Hindi mo mararamdaman ang buo mong katawan. Pero mas iba pala 'pag okupado ang puso. Hindi mo mararamdaman ang sinasabi ng isip. Nawalan ako ng ganang sumagot ng mga tawag. Natuto akong mag*release* ng *calls* (*terminable* ito. Pero madali lang gawin. Pipindutin mo lang ang *release button* at madi-*disconnect* ang tawag. O kaya pwede kang magkunwari na wala kang naririnig sa kabilang linya. *Sorry I cannot hear you. Can you hear me? As much as I wuld love to help you, my apologies but I cannot hear you. However, you can always visit opur website. Thank you for calling. Have a great day.* Sa kabilang linya, kahit naghuhumiyaw na ang kostomer, *play* dedma lang) at mang away ng *customer*. Nawala ang *customer service*. Nawala ang gana. Dumilim ang mga gabi. Naramdaman ko ang pagod.

Matapos ang gabing iyon ay mga ilang lingo pa rin akong nag-*stay* sa kumpanya. Pero habang nauubos ang mga oras ay lalong lumalalim ang sugat. Hanggang isang araw, nagkataong *graduation* ko na rin, ay nagkasakit ako. Naramdaman ko ang pagod. Nagkaroon ako ng trangkaso. Unang pagkakataoin kong magkasakit sa loob ng mahabang pagtatrabaho. Yung mga *excuse* ko dating *I am sick* ay dahilan lang para makasama ko sa inuman at *party* ang mga kaklase ko noong *college*. Pero ngayon, hindi ko na kailangang mag *excuse* o mag*present* ng pekeng *medical records.* Habang nagmamartsa ako sa stage para kuhanin ang diploma ko ay

alam kong may isa ring nagtapos sa buhay ko. Handa na akong umalis sa kumpanya. Handa na akong iwan ang ganoong mundo. Ang mundong lahat ay panandalian lang. Sa mundong walang nananatili. Kasabay noon ay tinapos ko na rin ang mga gabing walang tulog. Isa na rin ako sa mga hindi nanatili at sa mga panandalian lang.

Lumakad ako paalis sa mga gabing iyon ng puyat, pagod, pagpapanggap, hirap at pagsagot ng mga tawag ng pangangailangan. At hanggat maaari ay hindi na ako bumabalik sa mga gunita. Sa mga darating na panahon matapos ang araw ng mga pagtatapos ay may mga mangyayaring ganap na pagkikita at malabo-malinaw na muling paghihiwalay. At hindi na muling pagkikita, kahit sa ala ala. Kahit sa ala ala.

Ang asul kong polo na nabili sa ukay ukay ay hindi ko na rin sinusuot ngayon. Ibibigay ko sana sa isang kaibigan pero mabigat. Mas matimbang ang pagkatambak nito sa *cabinet* ko. Hindi ko na ulit ito kailangang isuot pa. Pinili kong hindi na ito muling gamitin pa. Marami na rin akong magagandang polo. Mas magagandang polo. Mas magagandang karanasan.

W A K A S