

### *Gamze Yücesan-Özdemir*

Orta Doğu Teknik Üniversitesi, University of Reading ve University of Sussex’de öğrenim gördü. Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesinde öğretim üyesidir. Emek çalışmaları olarak adlandırılabilir bir alanda çalışmalar yapmaktadır. Bu alanda kitapları, sosyal bilim dergilerinde ve derleme kitaplarında makaleleri bulunmaktadır. Ayrıca birçok sendikanın dergi ve yayınlarında yazıları yer almaktadır. *Praksis* dergisi Danışma Kurulu ve Türk Sosyal Bilimler Derneği Yönetim Kurulu üyesidir.

Eserlerinden bazıları şunlardır:

*Sermayenin Adaleti: Türkiye’de Emek ve Sosyal Politika* (A. M. Özdemir ile, Dipnot, 2008).

*İletişim, Emek ve Kalkınma: Ekonomi Politik Yaklaşım* (Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi 40. Yıl Kitaplığı, 2008).

*Emek ve Teknoloji: Türkiye’de Yeni İletişim Teknolojileri ve Sendikalar* (Tan, 2009).

*Emek Politikaları: Ne Oluyor? Ne Yapmalı?* (Altı yazarlı çalışma, Belediye-İş Yayınları, 2011).

*Silent Violence: Neoliberalism, Islamist Politics and the AKP Years in Turkey* (S. Coşar ile, derleme, Red Quill Books, 2012).

*2000’li Yıllarda Türkiye’de İktisat ve Siyaset Rüzgarları* (Ö. Birler, S. Coşar, H. Mıhçı ile, derleme, Efil, 2012).

*İktidarın Şiddeti: AKP’li Yıllar, Neoliberalizm ve İslamcı Politikalar* (S. Coşar ile, derleme, Metis, 2014).





# İNATÇI KÖSTEBEK

Çağrı Merkezlerinde Gençlik,  
Sınıf ve Direniş

Gamze Yücesan-Özdemir

Yordam Kitap: 220 • İnatçı Köstebek • Gamze Yücesan-Özdemir

ISBN- 978-605-4836-73-4 • *Düzeltilme*: Filiz Çomuk

*Dizin*: Ekin Öztürk • *Kapak Tasarım*: Savaş Çekiç

*Sayfa Düzeni*: Gönül Göner • *Birinci Basım*: Temmuz 2014

© Gamze Yücesan-Özdemir, 2014; © Yordam Kitap, 2014

---

**Yordam Kitap Basın ve Yayın Tic. Ltd. Şti.** (Sertifika No: 10829)

Çatalçeşme Sokağı Gendaş Han No: 19 Kat:3 34110 Cağaloğlu - İstanbul

**Tel:** 0212 528 19 10 • **Faks:** 0212 528 19 09

**W:** [www.yordamkitap.com](http://www.yordamkitap.com) • **E:** [info@yordamkitap.com](mailto:info@yordamkitap.com)

[www.facebook.com/YordamKitap](https://www.facebook.com/YordamKitap) • [www.twitter.com/YordamKitap](https://www.twitter.com/YordamKitap)

---

**Baskı: Yazın Basın Yayın Matbaacılık Turizm Tic.Ltd.Şti.** (Sertifika No: 12028)

İ.O.S.B. Çevre Sanayi Sitesi 8. Blok No:38-40-42-44

Başakşehir - İstanbul

TEL: 0212 5650122 - 0212 5650255

# İNATÇI KÖSTEBEK

Çağrı Merkezlerinde Gençlik,  
Sınıf ve Direniş





*Ada'ya ve Aras'a,*





# İÇİNDEKİLER

<b>TEŞEKKÜR</b> .....	11
<b>ÇAĞRI MERKEZİ SÖZLÜĞÜ</b> .....	13
<b>GİRİŞ</b> .....	15
Emek Çalışmalarını Yeniden Düşünmek .....	18
Birinci Bölüm	
<b>ÜÇÜNCÜ BİNYILIN FABRİKALARI: ÇAĞRI MERKEZLERİ</b> .....	29
Yıkıcı Emek Rejimleri .....	30
Güvencesizlik ve Geleceksizlik Kapanında Gençlik .....	40
21. Yüzyılın Proletaryası .....	52
Mekânsal-Zamansal Sabitleme ve Taşra .....	61
Garptan Şarka: Metropolden ve Taşradan Notlar .....	66

## BİRİNCİ KISIM YIKICI EMEK REJİMLERİNDE EMEK SÜREÇLERİ

İkinci Bölüm	
<b>İŞİ TERCİH ETME VE İŞE ALINMA: KADERE KIRK BEŞ GİTMEK</b> .....	85
Metropolde Öğrenci-İşçi Olma .....	87
Taşrada İş .....	93
Üçüncü Bölüm	
<b>VASIF: VASIFSIZLAŞMA TEZİNİ YENİDEN DÜŞÜNMEK</b> .....	108
Zihinde Kurulan Montaj Hattı .....	111
Duygulanımsal Emegın Vasıfsızlaşması .....	117
Kulaklığı Bırakma ve Ceketı Alıp Gitme .....	123
Taşrada Vasıf ve Kariyer .....	124

Dördüncü Bölüm	
<b>DENETİM: ÜRETİMDE SINIF İLİŞKİLERİ</b> .....	133
Basit ve Doğrudan .....	135
Teknolojik .....	145
Bürokratik .....	154
İdeolojik .....	158
Taşrada Denetim .....	165

Beşinci Bölüm	
<b>İŞÇİ SAĞLIĞI: “SINIFIN AÇIK YARALARI”</b> .....	175
Gün Işığına Hasret Çalışmak .....	179
Buhranlar, Ağlamalar, Kâbuslar .....	183
Taşrada İşyeri Hekimleri, Devlet Hastaneleri, Raporlar .....	186

## İKİNCİ KISIM

### YIKICI EMEK REJİMLERİ ALTINDA YAŞAMAK

Altıncı Bölüm	
<b>SINIF: SOSYAL İLİŞKİLER VE GÜNDELİK HAYAT</b> .....	195
İşyerinde .....	199
İşyeri Dışında .....	208

Yedinci Bölüm	
<b>TAŞRADA SINIF OLUŞUMU: KALEYDOSKOPİK KIRILMALAR</b> ..	217
Sermaye Merceğinden Sınıfın Alttakileri .....	219
Emek Merceğinden Sınıfın Üsttekileri .....	226

Sekizinci Bölüm	
<b>SINIF MÜCADELESİNDE DİRENİŞ</b> .....	233
Bireysel Direniş .....	240
Kolektif Direniş .....	247
Metropolden ve Taşradan Direnememe Tecrübeleri .....	257

<b>SONUÇ: HADI İNATÇI KÖSTEBEK!</b> .....	270
---	-----

<b>KAYNAKÇA</b> .....	272
-----------------------	-----

<b>GÖRÜŞMECİ TABLOSU</b> .....	294
--------------------------------	-----

<b>DİZİN</b> .....	303
--------------------	-----

## TEŞEKKÜR



Bu çalışmada katkısı olan çok kişi ve kurum var. Çalışma, TÜBİTAK'tan aldığım araőtırma proje desteği ile gerçekleőt. Kurum olarak TÜBİTAK'a ve bu çalışmanın zamanında tamamlanması için emeği geçen tüm SOBAG çalışanlarına teşekkür ederim.

Çalışmanın alan araőtirmasını yürüten öğrencilerim ve meslektaőlarım Hande Malga, Alpaslan elikdemir, Denizcan Kutlu ve Göksu Uğurlu'ya verdikleri emek için çok teşekkür ederim. Bu çalışmanın ortaya çıkmasında büyük katkıları ve emekleri var. Alan araőtirmasının bütün yükü onlar tarafından üstlenildi. Türkiye'ye dair verilerin toplanmasında Ebubekir Aykut'un da katkısı oldu. Ve araőtırma projesinin yazım aőamasında da sıkıőtığım anda Alpaslan ve Denizcan destek verdiler, kendilerine bir kez daha teşekkür ediyorum.

Çalışmanın yazım sürecinde, tartışmaya ihtiyacım olduğu anlarda hep yanımda olan ve ufuk açıcı önerilerde bulunan sevgili öğrencim ve meslektaşım ağrı Kaderoğlu Bulut'un çalışmada büyük izleri var. Ona çok teşekkür ediyorum. Yine öğrencilerim ve meslektaőlarım őafak Etike ve Gökhan Bulut çalıőmaya inancımı kaybetmemem için hep destek verdiler, onlara da çok teőekkürler. Orhan Kemal okuma arkadaőım Gökhan Atılgan son anlarda çok değerli müdahalelerle bu çalıőmaya katkı sundu, sağolsun. Cenk Saraçoğlu, alıőma sürecinde kuramsal bulanıklıklara karőtı sağlam akademik duruşu ile hep ufuk açıcı oldu ve arkadaşlığı ve desteği ile de yanım-

daydı. Sağolsun. Bilkent Kütüphanesini benim için çalışılır kılan değerli meslektaşım Sonay Bayramoğlu'na sürekli desteği ve arkadaşlığı için teşekkür borçluyum.

Alan araştırması sırasında, gittiğimiz şehirlerde bize zaman ayıran tüm yöneticilere, sendikacılara, akademisyen ve aktivistlere şükranlarımı sunarım. Gittiğimiz şehirlerde çağrı merkezi çalışanlarına ulaşmamız konusunda büyük katkı veren Eğitim-Sen ve SES üyelerinin dayanışmacı tutumlarını unutmayacağım.

Alan araştırması sırasında, gerek kahvelerde, gerek pastanelerde ve gerek sendika odalarında bizlerle görüşmeyi kabul eden çağrı merkezi çalışanlarına en içten teşekkürlerimi sunuyorum. Yalnızca zaman isteyen değil güvencesizlik koşullarında yürek de isteyen bir şeydi görüşmeyi kabul etmek, sağ olsunlar. Bu çalışma, onlarla var ve onlar için var.

Sonuç olarak, bu çalışma Ada sayesinde bitebildi. Ona yeteri kadar ders çalışmadığımı düşündüğümü söylediğimde, “Seni kırmak istemem ama aylardır bir kitabı bitiremedin” dedi. Doğru söze ne denir, son noktayı bu lafı işitince koydum.

Çalışmanın kitaplaşması sürecinde verdiği destek ve cesaret için Sevgili Hayri Erdoğan'a ve titiz çalışmaları için Yordam Kitap emekçilerine teşekkür borçluyum. Yordam Kitap, ortalık toz dumanken kuramsal duruşu ile gerçek eleştirelliğin hâlâ mümkün olduğunu gösteriyor, bu çabanın bir parçası olduğum için mutluyum.

Ve Orhan Kemal, yazdığı her satırla benim hayatımda olduğu kadar bu kitapta da yer aldı. Onun insanları, benim insanlarım oldular hep. Büyük ustayı saygıyla anıyorum.

Ve çalışma boyunca “hayata yetişmemde” büyük desteği olan Şirin'e, çalışmayı destekleyen, yorulduğum anlarda beni cesaretlendiren ve sevgisini esirgemeyen Ali Murat'a ve yaşamaya ve yazmaya dair tüm enerjimi veren Ada'ya ve Aras'a tüm sevgimi sunmak istiyorum.

# ÇAĞRI MERKEZİ SÖZLÜĞÜ

Çağrı merkezlerinin mekân ve zaman olarak farklılığını kullandıkları dil de pekiştiriyor. “*Burası başka bir yer!*” ifadesini güçlendiren dile ve metinde geçen ifadelerle açıklık getirmek amacıyla aşağıdaki sözlüğü hazırladım.

**Abone:** Çağrı alınan ve/veya çağrı gönderilen kişi.

**Aksiyon (action):** Çağrı merkezlerinde meydana gelen sorunlara çözüm arayışı.

**Autbount (outbound):** Müşteri temsilcisinin şirketten dışarıya, çoğunlukla satış amaçlı gönderdiği çağrı.

**Ecınt (agent):** Müşteri temsilcisi.

**Eveyl (availe):** Müşteri temsilcisinin hattayken çağrı almadığı an.

**Gölge çağrı:** Müşteri temsilcisini denetlemek amacı ile şirket içinden müşteri temsilcisine yönlendirilen çağrılar, naylon çağrının eş anlamlısı.

**Hat:** Müşteri temsilcilerinin bulunduğu ve çağrılarının alındığı çalışma mekânı.

**İnbount (inbound):** Şirkete gelen ve müşteri temsilcisinin karşıladığı çağrı.

**Koçing (coaching):** Liderlik.

**Kolsentır (call centre):** Çağrı merkezi.

**Log aut (log out):** Sistemden çıkmak.

**Log in (log in):** Sisteme giriş yapmak.

**Lokasyon:** Müşteri temsilcilerinin bulunduğu ve çağrılarının alındığı çalışma mekânı, hattın ve operasyonun eş anlamlısı.

**MT:** Müşteri temsilcisi.

**Naylon çağrı:** Müşteri temsilcisini denetlemek amacı ile şirket içinden müşteri temsilcisine yönlendirilen çağrılar, gölge çağrının eş anlamlısı.

**Operasyon:** Müşteri temsilcilerinin bulunduğu ve çağrıların alındığı çalışma mekânı, hattın eş anlamlısı.

**Sıkil (*skill*):** Vasıf.

**Sıkrip (*script*):** Müşteri temsilcisinin bilgisayar ekranında çağrı sırasında açılan ekranlar.

**Sit (*seat*):** Müşteri temsilcisinin çalıştığı masa, bilgisayar ve kulaklıktan oluşan üretim noktası.

**Softsıkil (*softskill*):** Duyguları ve davranışları düzenlemeye yönelik eğitim.

**Takım lideri:** Çağrı merkezlerinde müşteri temsilcilerinin üstü olan ilk yönetim kademesi.

**Vorkte kalmak (*after call work*):** İki çağrı arası iş yükü.

# GİRİŞ



İyi dedin, ihtiyar köstebek!

William SHAKESPEARE, *Hamlet*

İyi kazmışsın, ihtiyar köstebek!

Karl MARX, *Louis Bonaparte'ın 18 Brumaire'i*

İnatçı köstebek, çevik lokomotiften uzun yaşar.

Daniel BENSİD, *Köstebek ve Lokomotif*

Yer altında sessizce ve görünmeden kazan köstebek için, Marx devrimci anı tarif ederken şöyle der: “İyi kazmışsın, ihtiyar köstebek!” Direnişi belli bir ana ve mekâna hapseden düşünsel geleneklerden uzak durarak, Türkiye’de Haziran Direnişi’ni tarihsel ve toplumsal bir bütünlük içinde kavramak ve “Haziran Direnişi’ne Giden Yol” üzerine düşünmek önemlidir.

“Haziran Direnişi’ne Giden Yol”da sınıfın farklı katmanlarının yaptığı kazıların ve açtığı tünellerin önemli bir rolü olduğu açık: Öğrenci hareketleri, HES karşıtı direnişler, kent- sel dönüşüm karşıtı hareketler, tam gün yasasına itiraz eden doktorlar, atanamayan öğretmenler, plaza eylem platformunda bir araya gelen beyaz yakalılar, TEKEL’de direnen mavi yakalılar... Dolayısıyla, toplumsal yaşamın tüm alanlarında

sınıf içi katmanların direniş pratikleri Haziran Direnişine önemli katkılar sunmuştur. Bu direniş pratikleri içerisinde kendileri de ya işçi olan ya da iş gücü piyasasına katılmak için eğitim gören ve gelecekleri konusunda haklı kaygılar duyan genç insanların dinamik ve akabinde “yaratıcı ve üretken” gücünün çok değerli olduğu fikrindeyim. Öyleyse “21. yüzyılın sınıf mücadelesinde genç ve inatçı köstebeklerin, kazma ve tünel açma enerjisi ve hızı belirleyici olacaktır” demek basit bir temenninin, bir iyi niyet beyanının ötesinde, temelleri sağlam bir beklentiyi ifade etmektir. Okumakta olduğunuz çalışmada, yıkıcı emek rejimlerinin kurulduğu çağrı merkezlerinde çalışanları daha yakından tanımayı ve onlarla tanışmayı hedefledim. Önümüzdeki satırlarda Türkiye’de çağrı merkezlerinde gençlik, sınıf ve direniş konularını ele almayı; bir başka deyişle çağrı merkezlerinin genç ve inatçı köstebeklerini çevreleyen ilişkileri ve onların bu ilişkilerle kurduğu rabıtaıyı irdelemeyi amaçlıyorum.

21. yüzyılın başında iki eğilim, “yeni proleterleşme dalgası” ve “gençlik hareketi”, karşılıklı etkileşim içerisinde öne çıkmakta, netleşmektedir. Dünya geneli ile benzer bir seyir içerisinde Türkiye’de gençlik, emek piyasasında, bir yanda güvencesizlik diğer yanda ise geleceksizlik baskısı altındadır. Gençlik, güvencesizliği çok çeşitli boyutlarda deneyimlemektedir: İstihdam güvencesizliği; sosyal güvencesizlik; gelir güvencesizliği; sendikal güvencesizlik.

Yukarıda sayılanlara bir de “irade güvencesizliğini” eklemek gerekiyor. Kendi hayatına sahip çıkacak ve yaratıcılığına, enerjisine inanarak geleceği tasavvur edip biçimlendirebilecek bir iradenin yokluğundan bahsediyorum. İrade kavramı, bireysel bir varoluşa ve halet-i ruhiyeye gönderme yapan haysiyet kavramından farklı olarak kolektif bir varoluşa gönderme yapar. Bu haliyle kavram sınıf siyasetinin anlamlandırılması



ve açıklanması sürecinde daha işlevseldir. Sınıf siyaseti olarak irade, Lenin’de somutlaşır kuşkusuz. 1917’de işçilere “*İktidarı Kendi Elinize Alın*” çağrısı yaparken Lenin ([1917] 2009: 252) şöyle demektedir: “İşe kendiniz girişin, en alttan başlayın, kimseyi beklemeyin.” Hitap ettiği kitlenin haysiyetiyle ilgili bir şüphesi olmamakla birlikte Lenin’in düşüncesinde belirleyicilik, –onu biçimleyen koşullar göz ardı edilmeksizin– iradeye tanınmıştır.

İradeyi oluşturmama, onu sarıh bir şekilde ifade ederek ortaya koyamama, taleplere dönüştürememe ve bir program çerçevesinde yeniden biçimlendiremememe halini “irade güvensizliği” olarak tanımlıyorum. “Sık sık iş değiştirme”, “hayatta dikiş tutturamama”, “kırık çıkık işlerde çalışma” özsayıyı ve iradeyi zedelemektedir. İrade güvensizliği kendisini tereddüt, bunalım, özgüvensizlik, güçsüzlük, burjuva ideolojisinin büyük öznelere kolaylıkla kapılma gibi semptomlar üzerinden açığa vurmaktadır. Tüm bu olumsuzluklara karşı, gençliğin yakıcı ve akabinde “yaratıcı ve üretken” gücü üzerinde durmak ve düşünmek gerekir.

Çağrı merkezleri, kendi dönemlerinin sembolleri haline gelmiş olan dokuma tezgâhları ve otomobil fabrikaları gibi, kapitalizmin son döneminin sembolleri haline geldi. Adı geçen merkezler, hem merkez hem de çevre ülkelerde her geçen gün artmakta ve gençlere belki de son dönemin tek belirgin “istihdam” olanağını sunmaktalar. Türkiye için de durum benzer; özellikle taşra yatırımları dikkat çekmekte. 21. yüzyılın başında çağrı merkezleri, son otuz yılın “bağımsızlaşan”, “özgürleşen”, “bürokratik ve hiyerarşik yapılanmalardan kurtulan” ve “zorunlu bir zamana ve mekâna sıkışmaktan azade” emek üzerine yürütülen tartışmaların yetersizliğinin kristalize olduğu yerler oldu. Farklı teorik duruşlar, “post-endüstriyel emek”, “yaratıcı emek” ve “bilgi işçileri” gibi tanımlamalar yaparken,

çağrı merkezleri tüm bu teorik duruşları yerle bir eden yıkıcı emek rejimleri olarak gündeme oturdu.

Bu çalışma, Türkiye’de hem metropoldeki hem de taşradaki çağrı merkezlerinde yürütülen saha araştırmasına dayanmakta ve çağrı merkezlerinde emek-sermaye ilişkileri üzerinden gençlik, sınıf ve direniş konularını ele almaktadır. Çağrı merkezlerini konu edinen çalışmalar emek ve sınıf üzerine düşünmekten kaçınmazlar. Emek ve sınıf çalışmalarının, 1980’lerden bu yana esen siyaset ve akademi rüzgârlarının etkisinde oldukça gerilediği herkesçe bilinen bir gerçektir. Fakat yeni yüzyılın başında emek ve sınıf çalışmalarının tekrar canlandığını söylemek yanlış olmayacaktır. Bu canlanma, kuşkusuz, üniversiteler, devlet daireleri ve işçi kuruluşlarındaki eski makamına oturmasa da yeniden canlanma belirtileri gösteren Marksizmin yaşam mücadelesiyle de yakından ilişkilidir. Dolayısıyla, “muhalif ama hegemonik” olan post-yapısalcı, post-Marksist ve/veya post-modernist yaklaşımların oluşturduğu boşucu ortamda, (kuramsal bir duruş noktasını koruyabildiği için) gerçek eleştireliliğin hâlâ mümkün olduğunu savlıyorum. Bugün Marksizm, hem son dönemde ortaya çıkan ana akım yaklaşımı sorgulama hem de emek çalışmalarına sağlam bir kuramsal ve kavramsal dayanak sağlama işlevini yerine getirebilecek güçtedir.

### **Emek Çalışmalarını Yeniden Düşünmek**

Emek çalışmalarını yeniden düşünmek için öncelikle son dönemin ana akım yaklaşımını serimleyelim. Akademi, çevre ülkelerde devletin baskı aygıtlarıyla, merkez ülkelerde ise “piyasa bağımlılığıyla” ve sistemle doğrudan sorunu olmayan ve direnişin muhtelif odaklarını bir bütünsellik içerisinde ele almayan bir “eleştirelilik”le boşaltılırken; post-yapısalcı, post-

Marksist ve/veya post-modernist yaklaşımların yükselişi gözlemlenebilir hale gelmiştir. Bu bağlamda kimlik, kültür ve etni-site gibi alanları konu edinen betimleyici çalışmalarda belirgin bir artış olmuştur. Söz konusu çalışmaların sahipleri, oluşturdukları engin cümle denizinin kıyısında oturup Marksizmin yeteri kadar “geri püskürtüldüğü”ne kanaat getirdikten sonra emek ve sınıf çalışmalarına el atmaya karar vermişlerdir. Anılanlar yeni yüzyılın başında emek çalışmalarının ortodoksisini ve ana akımını oluşturmaktadırlar.

Bu yaklaşımın, ilk olarak belirtilebilecek özelliği, amacı ve sorunsalı belirsiz analizler yapması ve akademik bulanıklık ve netleşememe durumu içinde olmasıdır. Diğer bir deyişle, “yüksek akademi” içinde farklı disiplinlerin kavram ve kuram zenginliğine o derece kendini kaptırmıştır ki; sonsuz düşünce egzersizleri içinde amacı ve sorunsalı kaybolmaktadır. Belki de, “amaç” ve “sorun”, “aydınlanmacı” ve “modern” kategoriler olarak reddedilmektedir. “Amaç” ve “sorun” hususlarındaki belirsizliğin bir diğer nedeni ise nasıl sorusunun neden sorusu aleyhine belirleyici konuma gelmesiyle de ilgilidir.

Emek çalışmaları alanı tam bir teorik bulanıklık içinde yol almaktadır. Kavramlar, ait oldukları sosyal bağlamdan koparılmakta ve söylemsel tutarlılık gözetilmeksizin basitçe (pragmatik bir tutumla) birbirine eklemlenmektedir. Dolayısıyla, toplumsal gerçekliği anlamaya ve açıklamaya çalışırken tümüyle farklı noktalarda bulunan ya da anlama ve/veya açıklama derdi olmayan teorisyenler bir ve aynı çalışma içerisinde kolaylıkla telaffuz edilmektedirler. Betimlenen düşünsel karmaşa ortamında, tüm düşünsel faaliyetini bir teorisyeni sosyal kuramdan silmek için yoğunlaştırmış olan bir teorisyenin ve taşıdığı söylemin, düşünsel hasmı konumundaki teorisyen ve söylemi ile birbirini destekleyecek şekilde kullanıldığı çalışmaların sayısında çarpıcı bir artış bulunmaktadır.

Her teorisyen ve her kavram bir teorik geleneğe ve bir teorik soyağacına aittir. Fakat son dönemde bu teorik gelenekler ve teorik soyağaçları tümüyle yok sayılmaktadır. Teorisyenleri ve kavramlarını altüst etmek ve baş aşağı çevirmek, gerçekliği tanınamaz hale getirmektedir. Bu teorik bulanıklık, Marksist kavramların bağlamlarından koparılarak kaçırılmasına (*hijacked*), söylemsel bütünlükleri göz ardı edilerek fütursuzca kullanılmasına yol açmaktadır. Örneğin, “emek-süreci” kavramı Marksist bir analizin kurucu kavramıyken; işyerinde çalışma ilişkileri kavramı ile yer değiştirebilmektedir. Bilgi işçisi, enformasyon devrimi kavramları düşünüldüğünde de aynı talih-sizliğin “işçi” ve “devrim” kavramlarının başına geldiği söylenebilir (Dyer-Witheford, 2004).

Kısacası “yüksek akademi’ bulanıklığı, netleşememeyi bir kuramsal ve siyasal duruş olarak görmektedir” demek yanlış olmayacaktır. Bu bulanıklık ve netleşememe, yoğun kriz koşullarında meşruiyeti iyice yıpranmış kapitalist örgütlenmenin burjuva tahayyülü için bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak adı geçen bulanıklık hali emeğin sosyal konumunu olabildiğince tutarlı bir şekilde somutlaştırmak/temsil etmek iddiasında olanlara engel teşkil etmektedir.

İkinci olarak, ana akım yaklaşım bir yandan büyük anlatılara karşı çıkarken diğer yandan emeğe dair tutarsız bir büyük anlatı kurma gayesini gütmektedir. Anlatılar ve hikâyeler gerçek somutla ilişkisi bitirilmiş ve yeniden kurgulanmış bir “gerçeğin” temsili olarak sunulmaktadır. Emeğin mekânları ve gündelik hayatı, emeği bir kategori olarak düşünmeyi mümkün kılan mekanizmaların bilgisinden soyutlanmakta ve atomize olmuş bireylerin sübjektif deneyimleri üzerinden tasavvur edilmektedir. Bu şekilde oluşturulan anlatı içerisinden bakıldığında, milattan önce ikinci yüzyılda Roma’da para karşılığında çalışan bir emekçi ile 21. yüzyıl İstanbul’unda par-

ça başına çalışan bir işçiyi ayırmayı zorunlu kılan sosyal gerçeklik göz ardı edilecektir. Anılan zamansızlık ve mekânsızlık kurgusunun dillendirmediği ama önvarsaydığı anlatı ise teorik hesapların gündeminden düşecektir. Dillendirilmeyen bu büyük anlatı kendi faili için bile suskundur. Faile kalan, koşulları değil öznel duyumlardır. O sürekli olarak elindekileri yorumlama ve anlamlandırma pratiğinin esiri olarak kalacaktır (Scott, 1991: 401).

Son olarak, ana akım yaklaşımın bu anlatıları bir hissiyat geliştirmekte fakat siyasal bir hat önermemekte, önermeme –ve her durumda “totaliteryan” Marksist çözümlere ölümüne karşı olmak– yoluyla demokratik parlamenter rejimin olası tek çare olduğunu ima etmektedir. Dolayısıyla, siyasete kapalı sığ bir içerik üretilmektedir. “Hissiyat yüklü olma” hali, Marksizmle bağlarını tümüyle koparmış kültürel çalışmaların önemli bir uğrağıdır. Marksizmin, hayatı ve emeği anlar ve açıklarkenki aydınlanmacılıktan devraldığı “soğuk”, “materyalist” ve “kaba” analizlerinin yerine “insani” olanı analize taşıdığı iddiasındadır bu çalışmalar. “İnsani” olan ise duygu yüklüdür ve kaba gerçeklikler kadar rüyaları da içerir. Korku, eziklik, cesaret, coşku ve neşe gibi duygular hem incelenen emekçiler nezdinde hem araştırmacıların konuya yaklaşımı nezdinde belirleyicidir (Goodwin vd., 2001). Gelineen noktada, “tutku siyaseti” (*passionate politics*) (Goodwin vd., 2001) için ise, yoksul evinde “duvardaki çatlaklar”, “yürekteki çatlaklardır.”

Emek çalışmaları, siyasete kapalı, anlatısal, hissiyat yüklü ve amacı belirsiz yaklaşımın reddi üzerinden kuramsal ve kavramsal netleşmeye ve siyasi bir duruşa sahip olmalıdır diye düşünüyorum. Diğer bir deyişle emek çalışmaları, siyasal eylemin gerçekleşeceği alanın incelenebileceği bir analiz biçiminin ortaya konması olarak düşünülmelidir. Emek ve sınıf ça-

lışmaları, tarihsel maddeciliğin ilk amacı olan dünyayı değiş-tirmek için dünyayı kuramsal olarak yorumlamanın izleğinde olmalıdır. Tam da bu noktada, kuramsal netlik içinde ve siyasi bir duruşa sahip olan emek çalışmaları alanı için “olmazsa olmazlar” nelerdir? Bu olmazsa olmazları beş noktada tartışmak mümkündür: a. Kuramsal ve kavramsal netleşme, b. Üretim noktasının analizi, c. Toplumsal bir ilişki olarak sınıf, d. Sınıfa dayalı siyasallaşma ve e. Gelecek hayali.

Emek çalışmalarının, kuramsal ve kavramsal bir netleşme noktasında sınıf perspektifi ve Marksist özömlene araçları ile örölmesi hayatiyet taşıtmaktadır. Emeğin ekonomi politiği diyebileceğimiz yöntem, sosyal gerçekliği açıklarken yolu aydınlatmalıdır. Geriye kalan satırlarda, Türkiye’de ağrı merkezlerindeki gençliği, sınıf ve direnişi emeğin ekonomi politiği içinden tartışmaya çalışacağım.

Emek çalışmalarında, üretim noktasının hareket ve analiz noktası olarak alınması mühimdir. Dolaşım önemlidir ancak bu alan üretim sürecini örtmemelidir. Üretim süreci teorik hesaplardan çıktığında toplumsal ilişkilerin önemli bir uğrağı; değerin üretildiği, artı-değerin yaratıldığı uğrak, dolayısıyla sömürünün gerçekleştiği, –kapitalist uygarlık diye bir şey var ise eğer– bu uygarlığın dayandığı moment, sosyal bilimlerin ilgi alanından çıkar.

Kapitalizmde tüm toplumsal ilişkilerin hareket noktası üretimdir. Artı-değer mekanizması, artı-değere el koyan ile üretici arasındaki belirli bir toplumsal ilişkidir. Üretim noktasını, teknik bir alan olarak iktisadın konusuna terk etmek ve emek ve sınıf çalışmalarını gündelik hayat ve tüketim alanları gibi daha siyasi alanlarda araştırmaya çalışmak, kapitalizmin meşhur iktisadi ve siyasi ayrımını tekrar üretmektir. Kapitalizmde iktisadi alan, iktisat dışı baskı ya da açık zor kullanımına gerek duy-

maz (Wood, 2008). Diğer bir deyişle, iktisadi alanda artı-değere el koyuş iktisadi araçlarla olur. Kölelik ya da serflik ilişkisine dayanmayan emek “özgürdür.” Kapitalist çalışma ilişkilerinin temel unsuru olan bağımlılık ise özgürlüğe hanel getirmez. Bu anlamda kapitalizm, kendisini önceleyen üretim biçimlerinden farklıdır, çünkü kapitalizm öncesi biçimlerde toplumsal fazlaya (artı-ürüne) iktisat dışı koşullarda el konur, siyasi, hukuki ya da askeri baskı vardır (Wood, 2008). İktisadi alandaki bu farklılaşma, kapitalizmde iktisadi ve siyasi alanın ayrılabilmesini kolaylaştırmıştır. Siyaseti ve gündelik hayatı aramak için üretim dışına bakmak bu ayrımı tekrar üretme tehlikesini içerir.

Üretim noktası; mutlak mülkiyet, sözleşme ilişkileri, yasal düzen, iktisadi anda üretici ile artı-değere el koyan arasındaki egemenlik ve bağımlılık ilişkilerini tanımlar. Bu çalışmada, bir üretim noktası olan çağrı merkezlerini, emek süreci analizi ile ele alacağım. Emek süreci tartışmaları; vasıf, denetim; işin değersizleşmesi; kol ve zihin emeği ayrımı; teknolojinin niteliği; fabrika rejimleri; üretimin siyaseti; yönetim stratejileri üzerine önemli tartışmalar açtı, bu tartışmaları geliştirdi. Çağrı merkezlerinde vasıf, denetim, teknoloji tartışmaları da emek süreci teorisi doğrultusunda tartışmaya açılmalıdır. Emek süreci teorisini, ideoloji, siyaset, kültür ve sınıf çalışmalarını besleyecek bir ana damar olarak da görmekteyim.

Emek çalışmaları, sınıf hakkında kuramsal olarak düşünürken, sınıfı toplumsal bir ilişki olarak tanımlayan yolu izlemelidir. Sınıfı, hiyerarşik yapıda, gelir gibi “iktisadi” kriterlere, “piyasa fırsatlarına”, mesleğe göre ayrıştıran bir “katmanlandırma” olarak ele alan jeolojik model yerine sınıfı bir toplumsal ilişki olarak ele almak gerekir. Jeolojik modelde odağa yerleştirilen “eşitsizlik” kuramsal bir değere sahip değildir (Wood, 2008). Odağa yerleştirilmesi gereken mülk sahipleri ile

üreticiler arasındaki ilişkinin dinamiğidir, toplumsal ilişkilerin kaynağı olan zıtlıklar ve çelişkilerdir.

Emek çalışmalarında, sınıfa dayalı siyasallaşma, akademik alanın gündeminde olmalıdır. Emek çalışmaları alanında bilgi üretmek, emek yanlısı aydınların sorumluluk alanı içerisinde. Emekçiler için, kapitalizm koşullarında doğrudan üretim noktasında olan bitenle, bugüne dek olmuş bitmişin ve en önemlisi nasıl olması gerektiğinin sağlam kuramsal ve kavramsal temellerle tartışılması önem taşımaktadır.

Emek çalışmaları, gelecek hayali de içermelidir diye düşünüyorum. Bugünün tahlili üzerine olduğu kadar, emeğin değersizleşmesi, yabancılaşması süreçlerine karşı alternatifler üzerine de düşünülmelidir. Bu çalışmada da, çağrı merkezlerindeki gençlik ve direniş üzerine düşünmek, gelecek üzerine düşünmeyi de içermektedir.

Bu çalışmada, çağrı merkezlerinde sermaye ve emek ilişkisini “yıkıcı emek rejimleri” olarak kavramsallaştırarak, vurgulanan emek çalışmalarının “olmazsa olmazları”nı var etmeyi amaçlıyorum. “Yıkıcı emek rejimi” kavramsallaştırması, çalışmanın kurgusunu belirlemektedir. Bu kavramsallaştırma, emek çalışmalarındaki ana akım yaklaşımın reddini içermektedir kuşkusuz ve emeğin ekonomi politiği üzerine kuruludur. Ayrıca çağrı merkezleri üzerine olan araştırmalarda (Burgess ve Cornell, 2006; Thite ve Russell, 2009; Huwls, 2009; Paul ve Huwls, 2002; Taylor ve Bain, 2001; Fernie ve Metcalf, 1997; Rostron, 1997; Basi, 2009) bulunan iki önemli tehdide karşı da bir konumlanıştır. İlk tehdit, çağrı merkezlerini şeyleştirme eğilimidir. Şeyleştirme, çağrı merkezlerini kapitalizme haricî bir nesneymiş gibi anlama ve anlamlandırmadır. Bu tür bir analizde, bir dönem enflasyon ve her dönem trafik sorununu tanımlayış biçimimize benzer biçimde, bir “çağrı merkezi canavarının” yolda olduğunu söylemek mümkün gözükmekte-



dir; fakat çağrı merkezleri kapitalist sisteme içkindir ve emek ve sermaye sınıflarının görece güçleri ve sermaye birikim rejimleri içinde anlaşılabilir. İkinci tehdit, çağrı merkezlerinde çalışmanın parçalı etkileri üzerine yoğunlaşmaktır. Düşük ücretler, ağır çalışma koşulları, ciddi sosyal hak kayıpları, sosyal güvencesizlik, işçi sağlığı ve iş güvenliğinin olmaması ve sendikasılaşma gibi boyutlar, araştırmalarda parçalı olarak ele alınmaktadır. Oysaki tüm bu boyutlar ayrı ayrı değil; bir bütünün bileşenleri olarak anlamlıdır.

Yıkıcı emek rejimleri kavramsallaştırması ile emek çalışmalarında ekonomi politik yaklaşımı ilerletmek hem çağrı merkezlerini kapitalizme içkin olarak değerlendirme hem de çağrı merkezlerindeki çalışmayı tüm boyutlarıyla irdeleyebilme gücüne sahiptir. Yıkıcı emek rejiminde çağrı merkezi çalışanları yalnızca hizmet üretmezler, aynı zamanda yönetimle ve birbirleriyle olan toplumsal ilişkileri üretirler. Diğer bir deyişle yıkıcı emek rejimleri, siyasetin, siyasi aygıtların ve toplumsal ilişkilerin üretildiği ve yeniden üretildiği bir alandır. Ayrıca, yıkıcı emek rejimi, emek süreci ile iktisadi, siyasi ve ideolojik yapılar ve/veya mücadele alanları arasındaki ilişkilere vurgu yapmaktadır. Dolayısıyla, çağrı merkezlerinde üretilen ve yeniden üretilen toplumsal ilişkiler, “dışarıdaki” bu ilişkileri kuşatan, sınırlayan ve belirleyen iktisadi, siyasi ve ideolojik yapılar içinde anlam kazanır. Son olarak ise, yıkıcı emek rejimleri, çağrı merkezi çalışanlarının rejime ilişkin kabul, red, başkaldırı ya da içselleştirme gibi duruşlarıyla kendini tanımlar, sınırlar ve gerçekleştirir.

Yıkıcı emek rejimlerini, nesnel ve öznel yanları ile ve bu öznel ve nesnel yanlar arasındaki ilişkileri serimleyerek inceleyebiliriz. Nesnel, sistem-yönelimli bir emek rejimi araştırması, kapitalistleri ve işçileri, sermaye ve emeğin vücuda gelmiş ve kişileşmiş halleri olarak görmek demektir (Ollman, 2008).

İlişkilerin kişiler-yönelimli öznel yanları ise “insan ögesi” odağını, emek rejimini araştırırken daha doğrudan ve sıkı bir şekilde sürecin bir parçası olarak ele almayı gerektirmektedir. Bu nokta da, yıkıcı rejim altında bahsedilen iktisadi fonksiyonları vücuda getiren bireylerin toplumsal yaşamının yabancılaşmış niteliğine denk düşer.

Bu çalışma, “Üçüncü Binyılın Fabrikaları: Çağrı Merkezleri” başlıklı bir bölümle açılıyor. Bu bölümde, yıkıcı emek rejimi kavramsallaştırmasını açıklıyorum. Ardından, çağrı merkezlerinde çalışanların hem nesnel hem de öznel çıkarlarını açıklayabilmek için kapitalizmin dinamiklerinin hiç değilse bu nesnel çıkarları kavramamıza yetecek kadar olan kısmını tartışmaya açmayı hedefliyorum. “Güvencesizlik ve Geleceksizlik Kapanında Gençlik”, ve “21. Yüzyılın Proletaryası” bu amaç için tartışıldı. Bu bölüm, bu çalışmanın yöntemini de açıklıyor.

Türkiye’de çağrı merkezlerindeki sınıf, gençlik ve direnişi anlamak ve anlamlandırabilmek için çalışanlara kulak vermeyi seçtik. İstanbul, Ankara, Erzincan, Malatya, Erzurum, Gümüşhane, Samsun ve Uşak illerine gittik çağrı merkezi çalışanları ile görüşmeye. Ekim 2009-Ekim 2010 tarihleri arasında bu sekiz ilde yaklaşık 150 kişi ile bazen tek kişilik bazen de grup görüşmeleri yaptık. Vurgulamak gerekir ki, emek rejimlerini incelerken, emek rejimi altında yaşayan bireylere “birey” olarak odaklanmak yerine onlara bir sınıf olarak odaklanılmalıdır. Bu süreçte Ollman (2008: 248)’in tavsiyeleri hep aklımızdaydı:

Çalışanların neyi yaptığını ve çalışanlar arası etkileşimi ve bu etkileşime katılım derecelerini gözlemlemek, söylenenleri dinlemek, kavrayışlarını ve onları sınıf bilincine iten veya bundan alıkoyan şeyler hakkındaki hislerinin yoğunluğunu ortaya çıkaracak sorular sormak, benzer konular hakkında sözler söyleyerek onları cevap vermeye kışkırtmak, işçilerle beraber hareket etmek, bunların hepsi yapılması tavsiye edilen şeylerdir.

Çalışmanın “Yıkıcı Emek Rejimlerinde Emek Süreçleri” adlı ilk kısmı, emek süreci örgütlenmesinin yani bir sınıfın yeri ve fonksiyonunun nesnel olarak ortaya konulmasını amaçlamaktadır. Bu kısımda, emek süreci örgütlenmesi farklı boyutları ile –vasıf, kariyer, çalışma mekânı, işçi sağlığı ve denetim– incelenmektedir.

“Yıkıcı Emek Rejimleri Altında Yaşamak” adlı ikinci kısımda ise çalışanların ne hissettikleri, ne gördükleri ve nasıl değerlendirdikleri ile ilgili sınıfın öznel olarak ortaya konulması hedeflenmiştir. Bu kısımda sınıf, kültür ve çalışanların gündelik hayat pratikleri, sınıfların etkileşiminin ilişkisel nedenleri, ifadeleri ve sonuçları olarak değerlendirilmektedir. Bu kısımda hareket noktası, “düşünüşümüzün belirli bir kısmının ortaklaşa bir etkinlik olduğu, bu etkinliği en iyi şekilde anlamanın yolunun onun tezahür ettiği tek tek akıllara değil ortaya çıktığı müşterek koşullara, saldırıda bulunduğu müşterek sorunlara, ifade ettiği ortak çıkarlara ve ona yapısını veren etkileşimli mantığa odaklanmaktan geçtiğidir” (Ollman, 2008: 231). Bu kısımda, bireysel ve kolektif direniş üzerine de eğilinmiştir. Emek rejimlerinde, vurgulanması gereken önemli bir nokta, emek rejimi altındaki işçilerin başkaldırı, boyun eğme ya da onay gibi tavır, tutum ve duruşlarının bu rejimlerce tanımlanıyor ve bu rejimleri tanımlıyor olmasıdır.

