



## İnatçı Köstebek

### Çağrı Merkezlerinde Gençlik, Sınıf ve Direniş

**Gamze YÜCESAN-ÖZDEMİR**

**Yayınevi: Yordam Kitap**

Çağrı merkezi çalışanları, Gezi Direnişi'nde daha bir dikkat çeker oldular. Eğitilmiş, Türkçesi ve kıyafeti düzgün, “beyaz yakalı”/“plaza çalışanı” gibi sıfatlarla anılan, çoğunluğu genç bu insanların eylemlere geniş katılımı şaşkınlıkla karışık bir sempati yarattı. Gerçekte, eylemlerden önce de onlarla sık sık muhatap oluyorduk.

Telefonun karşı ucundaki bir ses olarak hayatımıza giren, işleri gereği her durumda güler yüzlü, kibar, sorun çözücü görünmek zorunda olan çağrı merkezi çalışanları kimlerdi?

Gamze Yücesan-Özdemir, bir saha araştırmasına dayanan elinizdeki kitapta bu genç emekçi kesimi gözlemleyip inceliyor, çağrı merkezlerinde emek-sermaye ilişkileri üzerinden gençlik, sınıf ve direniş konularını ele alarak genel sonuçlar çıkarıyor.

Yazar, çağrı merkezlerini “üçüncü binyılın fabrikaları”, çağrı merkezi çalışanlarını ise “21. yüzyılın proletaryası” olarak tanımlıyor. “Yeni proleterleşme dalgası”nın işçi sınıfı saflarına kattığı, gündün güne sınıf içindeki ağırlığı artmakta olan bu genç emek gücünün, “post-endüstriyel emek”, “yaratıcı emek” ve “bilgi işçileri” gibi şirinleştirici ve bulanıklaştırıcı tanımlamaların aksine, “yıkıcı emek rejimleri” altında ağır bir sömürünün ve çok yönlü bir güvencesizliğin pençesinde olduğunu ortaya koyuyor.

Gamze Yücesan-Özdemir, çağrı merkezi çalışanlarının, aynı zamanda sınıf mücadelesinde de önemli bir aktör olarak sahne alacağını öngörüyor. Gezi’de ilk provalarını yapan bu aktör, yeni yüzyıl boyunca, ince ince kazarak kapitalizmin altını oyan “inatçı köstebek”lerden biri olmaya adaydır. Orhan Kemal’in “aydınlık gerçekçilik”ini sosyal bilimler alanında canlandıran Yücesan-Özdemir, büyük edebiyatçının iyimserliğini de paylaşıyor. Hayatı güzel ve yaşanır kılabilmek için, karanlık yeraltı tünellerinde dur durak bilmeden toprağı kazan inatçı köstebeklere ihtiyaç var!