

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Pracoviště historické sociologie

Bc. Jonáš Kreisinger

**Smysluplnost práce v ekonomice
platformem**

Diplomová práce

Vedoucí práce: **Mgr. Ľubica Kobová, MA, Ph.D.**

Praha 2021

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem práci vypracoval samostatně. Veškeré použité prameny a literatura byly řádně citovány. Práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 22. 7. 2021

Jonáš Kreisinger

Poděkování

Na tomto místě bych rád poděkoval především Mgr. Lubici Kobové MA, Ph.D. za skvělé vedení práce a podněty, které mi umožnily vypracovat tuto práci takovým způsobem, který by jinak nebyl možný. Za konzultaci děkuji také Mgr. Jakobovi Mlynářovi, Ph.D., který mi pomohl řádně pochopit taje fenomenologické analýzy. V neposlední řadě však děkuji také Bc. Michaelle Pokutové za korektury, tvrdou kritiku a podnětné diskuse, které jsme o práci vedli. Moje díky si zaslouží i pracující Mjamu, kteří se uvolili k provedení rozhovorů.

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá tématem smysluplnosti práce v ekonomice platform. Smysluplnost práce je jak teoretickým, tak praktickým problémem, který je tématem výzkumů napříč obory. Toto téma je čím dál výraznější, což koresponduje s aktuálními problémy, kterým lidé na pracovišti čelí. Cílem mé práce bylo zkoumat, jakým způsobem je tento pojem aplikovatelný na formující se ekonomiku platform, která posiluje třídní konflikt na pracovišti. Tento problém jsem zkoumal na případu vídeňské kurýrní služby Mjam za pomoci metody fenomenologické analýzy, která umožňuje zkoumat každodennost a prožívání smysluplnosti samotnými pracujícími. K účelům analýzy jsem provedl polostrukturované rozhovory, ve kterých jsem se ptal na jejich prožívání práce. Přestože kurýři a kurýrky v Mjamu prožívají příležitostně smysluplnost i nesmyslnost na pracovišti. Rozhovory ukázaly, že pracující těmito pojmy spíše opisují klíčové problémy pracoviště, které je trápí. Zkoumaná literatura zčásti opomíjí jak skutečné problémy mnoha pracovišť, tak komplexnost a heterogenitu problému smysluplnosti práce.

Abstract

In my thesis I deal with the concept of meaningful work in a platform economy. Meaningful work is a theoretical as well as a practical problem that exists across various fields of study. Meaningful work is increasingly important topic, which corresponds with actual problems that workers face in their workplace. The main goal of the thesis is to inquire if and how is this concept useful to describe the working conditions of emerging platform economy, which strengthens the class conflict at the workplace. I research this problem on the case of Viennese food delivery service Mjam with application of the method of the phenomenological analysis, which enabled me to study dailiness and experiencing of meaningfulness of work of the couriers. For the analysis, I conducted semi-structured interviews with the riders. Even though the couriers experience occasionally meaningfulness as well as meaninglessness at the workplace, the thesis shows that this concept is rather used to rephrase their crucial problems of the workplace. The researched literature partially ignores the real problems of workers in their workplace as well as the complexity and heterogeneity of the problem of meaningful work.

Obsah

1 Úvod.....	8
2 Teoretická část. Smysluplnost práce jako prvek pracovní morálky a formování politické subjektivity	10
2. 1 Prekarizace a flexibilizace pracovních podmínek	11
2. 2 Ekonomika platformem	12
2. 2. 1 Definující prvky platformem	14
2. 2. 2 Typologizace platformem	15
2. 2. 3 Práce pro platformy.....	16
2. 2. 4 Jak se organizovat v rámci platformem	18
2. 2. 5 Mjam jako příklad platformové ekonomiky	20
2. 3 Hledání smysluplnosti práce jako filosoficko-společenský problém	23
2. 4 Konstruktivistická perspektiva ke smyslu práce	25
2. 4. 1 Psychodynamický přístup Dejourse a Derantyho	26
2. 4. 2 Smysluplná práce v pojetí Andrey Veltman	26
2. 4. 3 Demokratizace pracoviště podle Ruth Yeoman.....	28
2. 5 Kritické přístupy ke smysluplné práci	31
2. 5. 1 Svoboda od práce a svobodná práce v pojetí Andrého Gorze	31
2. 5. 2 Graeberův koncept bullshit jobs	32
2. 4 „Až to přijde, tak to poznáš“: práce, emoce a ideologie.....	35
2. 5 Závěr.....	38
3 Výzkumná část	39
3. 1 Metodologie fenomenologické analýzy.....	39
3. 1. 1 Úvod.....	39
3. 1. 2 Fenomenologická analýza.....	40
3. 1. 3 Meze fenomenologické analýzy	42

3. 2 Metoda výzkumu	45
3. 2. 1 Rozhovory a nekontrolovaná data.....	45
3. 2. 2 Postup při analýze dat	49
4 Analýza a interpretace dat	52
4. 1 Co je práce v Mjamu?.....	52
4. 2 Proč dělají tuto práci?	57
4. 3 Láska k práci a rezervovanost k zaměstnavateli.....	62
4. 3. 1 Interakce	63
4. 3. 2 Mzda	67
1. 3. 3 Pracovní podmínky a organizace práce	69
4. 3. 4 Nebezpečnost a pracovní pomůcky	71
4. 3. 5 Individuální témata	72
4. 3. 6 Láska, vztek a prožívání moci v práci	72
4. 4 Co je smysluplnost kurýrní práce?	74
4. 4. 1 Struktura zkušenosti smysluplnosti práce	74
4. 4. 2 Subjektivní smysluplnost.....	78
4. 4. 3 Objektivní smysluplnost	80
4. 4. 4 Esence a smysl smysluplnosti.....	84
4. 5 Diskuse	86
4. 5. 1 Zjištění perspektivou studované literatury	86
4. 5. 2 Pro koho je smysluplnost práce problémem.....	87
5 Závěr.....	89
6 Seznam literatury.....	91
6. 1 Odborná literatura.....	91
6. 2 Internetové zdroje	96
7 Přílohy k diplomové práci	98
Příloha č. 1: Oslovení pracujících v Mjamu formou dopisu.....	98

Příloha č. 2: Souhlas se zpracováním osobních údajů.....	99
Příloha č. 3: Scénář rozhovoru	100

1 Úvod

Smysluplnost práce je čím dál důležitějším tématem jak mezi výzkumníky a výzkumníci, tak v rámci veřejné diskuse. Důvodem jsou mimo jiné zásadní proměny práce, kterých jsme v posledních letech svědky. Ve své diplomové práci se zabývám smysluplností práce ve zkušenosti pracujících Mjamu, vídeňské kurýrní služby. Důvodem je snaha zabývat se smysluplností práce v nízkopříjmovém a prekarizovaném sektoru, což je sektor, který v existující odborné literatuře převažuje. Cílem diplomové práce je porozumět tomu, jak a zdali vůbec je smysluplnost práce tématem i pro pracující v této konkrétní firmě.

Teoretických i empirických prací zabývajících se smysluplností práce je relativně velké množství a je náročné je selektovat. Ve své práci provádím rozřazení těchto studií podle jejich fundamentálních předpokladů. Kromě toho je podrobuji zevrubné kritice, protože ze studia těchto prací vyplývá, že systematicky opomíjí jistou část společenské reality.

Volba metody byla komplikovaná. Vzhledem k tématu práce jsem zvolil fenomenologickou analýzu prováděnou na polostrukturovaných rozhovorech. Tato metoda má mnoho předností, které výrazně převažují nad jejími případnými nedostatky. Předností je především studium smysluplnosti jako zkušenosti, což právě fenomenologická analýza umožňuje.

Cílem mé diplomové práce je především prozkoumat vztah pracujících k pojmu a zkušenosti smysluplnosti z perspektivy odborné literatury. Díky tomu je možné poukázat na meze dominantní literatury zabývající se smysluplností práce. Mým nástrojem k tomuto účelu se stala následující výzkumná otázka: *Jaká je struktura a dynamika (ne)smysluplnosti práce pro pracující ve vídeňské kurýrní službě Mjam?* Bezprostřední zodpovězení této výzkumné otázky však není samotným cílem. Empiricky zjištěná struktura (ne)smysluplnosti práce umožní vztáhnout ji ke studované literatuře.

Vzhledem ke zvolené kvalitativní metodě jsem se rozhodl nestanovovat hypotézy. Nelze však nepřipustit, že teoretické problémy vyplývající ze studované literatury a její srovnání se zkušeností mojí a jiných osob mě přivedlo jak k tématu, tak k „hypotéze“, že kritika literatury uvedená v teoretické části je oprávněná.

Do vypracování této práce jsem velmi emocionálně i energeticky investoval, a proto považuji za nutné jasně vyjasnit můj vztah k tématu. Jedním z důvodů je i to, že pozitivistickou představu radikálního a nehodnotícího oddělení subjektu od zkoumaného objektu považuji za nerealistickou a manipulativní. Dalším důvodem je i důležitá součást fenomenologické analýzy – fenomenologická redukce. Tou se zabývám až později ve

výzkumné části, ale spočívá ve vztahu výzkumníka k předmětu zkoumání za účelem reflektování a transparentnosti vůči čtenáři.

Jedním ze způsobů určení vztahu ke zkoumané látce je politika lokace, což je koncept užívaný zejména ve feministické literatuře. Jednou z teoretiček, které se tímto pojmem v češtině zabývaly je Dagmar Lorenz-Meyer (2005). Její příspěvek reaguje na do jisté míry chybějící sebereflexi českých výzkumníků a výzkumnic. Politika lokace vychází z uvědomění omezenosti platnosti vědeckých tvrzení. Vědecká tvrzení aspirující na tvrzení univerzální jsou tak čtena jako iracionální. Podle Lorenz-Meyer označuje politika lokace „politiku, jež odkazuje k účinkům a důsledkům této lokace při vytváření vědeckých tvrzení“ (2005, 70). Lorenz-Meyer rozlišuje dva rozměry politiky lokace. Jeden je psychosociální a zahrnuje lokaci subjektu spojenou se společenskou nerovností, měnící se pozicí subjektu, touhou a citovými investicemi, pohyby a zápasy a zkušenostmi. Epistemologický rozměr zahrnuje dostupné pojmové zdroje, volbu autorizovaných a ignorovaných míst vědění, použití zavedených kategorií vědění a podmínky, které umlčují „jiné subjekty“ uvnitř nás samých.

Při aplikaci tohoto rámce na vlastní kontext, považuji za zásadní reflektovat, co mě ke studiu (ne)smysluplné práce vůbec dovedlo. V kontextu svého středostavovského postavení nemám zkušenost s aktuálním či výhledovým materiálním nedostatkem. Z mého socioekonomického ukotvení však vyplývají i jisté kariérní aspirace související zejména se vzděláním ale i s potřebou „mít na něco vliv“. Z toho mě však vytrhly moje první vážné pracovní zkušenosti. Ze dvou prvních pracovišť jsem získal intenzivní pocit zbytečnosti. Díky těmto a jiným zkušenostem jsem si uvědomil, že potřeba „mít vliv na něco“, tedy dělat smysluplnou práci, není univerzální, ale je podmíněná mými ambicemi. Pro některé jedince práce nepředstavuje prostor seberealizace, ale jedná se spíše o nepřátelskou oblast, ve které je nutné přežít. Důsledkem těchto zkušeností a vlastní sebereflexe je bezesporu diferencovanější pohled na téma smysluplné práce, kvůli kterému jsem se stal podezřívavějším k rozšířenému předpokladu sdílenému výzkumníky a výzkumnicemi, že smysluplnost na pracovišti je univerzální potřebou.

Politika lokace může mít několik rizik, která považuji za nutná zmínit. Problémem je zejména to, že poznání je kvůli kumulativnímu charakteru společenského poznání, spíše výsledkem kolektivního než individuálního úsilí. V sociálních vědách považuji za problematické považovat výzkumné téma za „předmět“ (tj. pasivní objekt), protože sociální vědy zkoumají živé a aktivní skupiny či jednotlivce. Jedná se tak o z principu pohyblivý subjekt, který se mění vzájemnou interakcí výzkumníka a zkoumaných, a tak jsem k němu ve své diplomové práci přistupoval.

2 Teoretická část. Smysluplnost práce jako prvek pracovní morálky a formování politické subjektivity

Smysluplnost práce je tématem odborných diskusí vedených v oblastech byznysové etiky, sociologie a filosofie od 80. let minulého století. Z velkého množství autorů a autorek, které o tomto problému píšou, jsem věnoval největší pozornost přístupům z posledního desetiletí, které jsou schopné lépe reagovat na překotný vývoj zaměstnanosti v posledním desetiletí.

Kromě těchto teorií na pomezí etiky a sociologie se v následujících kapitolách věnuji sociologické analýze vývoje zaměstnanosti s důrazem na prekarizaci pracovních podmínek, která vytváří novou podobu vykořisťování práce v pozdním kapitalismu. Práce se pro část společnosti stává zdrojem nejistoty, nebezpečí. V kontextu rozměňování pracovních povinností a soukromé a veřejné sféry je jednou z reakcí pracujících emocionální angažovanost, která umožňuje zakrytí jinak nevyhovujících pracovních podmínek. Smysluplnou práci lze chápat nejen jako teoretický problém, ale také v kontextu prekarizace práce jako ideologický prvek umožňující internalizaci pracovní morálky a formující loajalitu k práci.

Nereflektovaně pohlížet na námezdní práci jako na model práce jako takové je příliš zjednodušující. Argumenty proti takovému pojetí poskytla například feministická politická ekonomie, která zdůraznila význam domácích reprodukčních prací vykonávaných převážně ženami pro akumulaci kapitálu (srov. Mišičková, 2015). Dalším argumentem je smazávání rozdílu mezi soukromou a veřejnou sférou, tedy sférou práce a odpočinku. Toto rozlišení má totiž velmi omezenou platnost, protože domácnost představuje pro podstatnou část populace sféru práce. Zejména to platí pro ženy, ať už v domácnosti, nebo pod vládou dvou směn (srov. Hochschild, & Machung, 2003), anebo pro domácí pracovnice a pracovníky, které do jiné domácnosti chodí pracovat. Dalším příkladem je čím dál populárnější home office nebo nejrůznější intervence podniků do domácností v podobě benefitů (Richtel, 2012). Deficitem probíraných studií je, že modelem jejich pojetí práce je právě námezdní práce.

Nejprve tedy představuji krátkou analýzu posledních vývojových trendů zaměstnanosti v moderní (spíše západní) společnosti. Následně uvádím krátkou filosofickou analýzu smyslu jako takového. V této podkapitole ukazuji, proč je nutné vnímat smysl jako sociálně konstruovaný, což znamená, že jeho zdrojem je interakce a vztah pracujícího k práci. Nakonec rozebírám různé přístupy ke smyslu práce.

2. 1 Prekarizace a flexibilizace pracovních podmínek

Od 70. let se výrazně mění podoba zaměstnanosti a tyto změny se projevují ještě intenzivněji v posledních deseti letech. Jedná se zejména o flexibilizaci, prekarizaci a ekonomiku platform. Všechny tyto prvky moderní zaměstnanosti mají vliv na to, že problém smysluplné práce je čím dál více akcentován. Není proto překvapivé, že téma smysluplnosti práce se v akademických diskusích objevuje teprve od 80. let minulého století a tato diskuse se zintenzivňuje zejména v posledním desetiletí.

Prekarizace je pojem označující nárůst rizik a nejistot pro zaměstnance. Mark Fisher vysvětluje šíření prekérních pracovních podmínek následovně: „Abys fungoval efektivně jako součást just-in-time výroby, musíš si vyvinout schopnost reagovat na nepředvídatelné události, tedy musíš se naučit žít v podmínkách naprosté nestability, či ‘prekarizace’“ (Fisher, 2009, 34). Castel tvrdí, že zdrojem nejistot jsou proměny kapitalismu od 70. let. Tyto proměny světové ekonomiky vyústily podle Castela v „agresivnější ekonomickou dynamiku, která se zintenzivnila na globální úrovni pod hegemonií mezinárodního finančního kapitálu“ (Castel, 2016, 161). Tato podoba kapitalismu pak vedla k ohrožení vyjednávací pozice pracujících a také znesnadnila vládám vynucování pracovní ochrany dělníků. Společenský kompromis mezi prací a kapitálem byl narušen a toto narušení vedlo k vlně prekarizace a masové nezaměstnanosti (ibid, 162). Nejistota není už pouze přechodný stav mezi dvěma zaměstnáními, ale spíše podstatou zaměstnanosti. Samotná práce totiž není vždy schopna zajistit ekonomickou stabilitu domácnosti. Prekarizace se projevuje degradací práce i degradací ochrany práce, a rozšířením částečných úvazků. „Degradování práce a sociálních jistot může vést k degradování individua a jeho schopnosti jednat nezávisle“ (ibid, 165). Rostoucí úroveň zaměstnanecké nejistoty je ovládána neoliberální rétorikou flexibility (Farrugia, 2019, 4).

Prekérní podmínky se nejlépe ukazují ve srovnání se standardním pracovním vztahem¹. Prekérní práce je typická 1. omezeným přístupem ke garantovanému příjmu a sociální ochraně, 2. horšími možnostmi kariéry a zaučení, 3. vyloučením z institucionálního rámce nestandardní pracovní smlouvou, 4. podřízeností flexibilním požadavkům zaměstnavatele. (Rubery et al., 2018, 514)

S prekarizací a přechodem k nestandardním pracovním úvazkům souvisí i pojem *entreploees*, který definují Hartman s Honnethem jako: „od ‘entreploees’ se očekává, nejen svědomité plnění externě zadaných produkčních cílů, ale také zapojení jejich komunikačních

¹ Tím je myšlena standardní pracovní smlouva na plný úvazek na dobu neurčitou.

a emocionálních dovedností a zdrojů“ (Hartman, & Honneth, 2006, 49). Od „entployee“ není vyžadováno pouze uskutečnění konkrétního zadaného úkolu, ale současně emocionální angažovanost za projekt a za firmu samou. Práce přestává být pouhým výkonem jednoduchého, či složitějšího úkolu, ale očekává se emocionální zaujetí zaměstnance daným úkolem: „Ideální zaměstnanec se stává snaživým, zlepšujícím se individuem, které nerozumí pohodlí jinak než jako indikátoru nedostatečné iniciativy a jako morálnímu selhání převzít odpovědnost za svůj vlastní osud“ (Edwards, & Wajcman, 2005, 73). Autentický zájem o tento svět se stává otázkou byznysu a podle Ferrarese se tím ruší do značné míry oddělení soukromé a veřejné sféry (2017, 181). Zásadním aspektem nového typu zaměstnance je neustálý internalizovaný tlak na zlepšování se. Požadavek emocionální angažovanosti vede k rozředění vztahu mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem. To umožňuje požadovat od zaměstnance věci, které ve fordistické ekonomice modrých límečků nebyly standardní. Reakcí na tyto problémy, či spíše jejich součástí je hledání smyslu práce. Smysluplnost práce totiž umožňuje, aby se zaměstnanec angažoval v pracovním vztahu víc, než jak by se angažoval, kdyby práce smysl neměla a tím zjednodušuje jeho vykořisťování (srov. Weeks, 2017).

2. 2 Ekonomika platforem

Ekonomika platforem se v posledních letech stala jedním z hlavních výzkumných témat společenských věd. Důsledky spojené s technologiemi, které ekonomika platforem přináší, jsou dalekosáhlé a její vliv nelze redukovat pouze na to, kolik je v tomto sektoru zaměstnaných lidí. Přestože se jedná o velmi populární téma, počet zaměstnaných lidí v rámci platforem je relativně malý. Například ve Velké Británii tento způsob zaměstnání poskytoval polovinu a více příjmů pouze asi 4 % lidí v roce 2018 (Pesole et al., 2018, 19). Platformy vyvíjejí nové modely podnikání a díky čemuž jsou schopné obcházet platnou regulaci (Kenney, & Zysman, 2016). Platformy se silně angažují v bojích o liberalizaci pracovního práva ať už formou lobbingu, nebo právních bitev.² Jedním z důsledků významu platforem je, že prvky, které jsou pro ně typické, pronikají i do jiných podniků. Problémem současného výzkumu je zejména koncentrace na některé typické platformy jako například Uber (Schor, Attwood-Charles, Canosy, Ladegaard, & Wengronowitz, 2020, 834) a zároveň na západní

² Příkladem může být boj o typ zaměstnaneckého vztahu řidičů Uberu ve Velké Británii, který postupně dospěl až k Nejvyššímu soudu a skončil neúspěchem pro Uber. Soud rozhodl, že upírání statutu zaměstnanců ze strany Uberu je nezákonné (Russon, 2020).

ekonomiku, z čehož jsou často vynechány platformy podnikající v Číně (srov. Kenney, & Zysman, 2019, 6).

V rámci akademické obce i širší veřejnosti se vyskytuje více názvů, které označují tento rozšiřující se typ ekonomiky. Velká část výzkumníků a výzkumnic se shoduje na názvu ekonomika platform, ale objevují se i termíny jako *gig economy*, který zdůrazňuje aspekt organizace práce podle aktuální poptávky. Pojem sdílené ekonomiky byl dříve užíván jak v odborné literatuře (srov. Killhofer, Lenaerts, & Beblavý, 2017, 15), tak samotnými platformami, ale v poslední době je od něho spíše upouštěno. Důvodem je, že pojem sdílené ekonomiky zastírá fakt, že se jedná o monetizaci majetku³ či činnosti lidí (Kenney, & Zysman, 2016, 62)⁴. Ve své diplomové práci volím termín ekonomika platform, protože zdůrazňuje používání aplikací k organizaci práce.

Jak píše Srnicek, ekonomika platform je důsledkem vnitřní logiky kapitalismu a jeho potřeby inovovat (2017, 15). Technologie a výzkum jsou již od počátku s kapitalismem spojené kvůli neustálé snaze o snižování nákladů. Krize 70. let však zásadním způsobem zasáhly do ekonomiky, do převládající ideologie kapitalismu a do pracovního trhu. Firmy začaly častěji outsourcovat⁵ doprovodné činnosti, což posílilo vývoj informační technologií, internetu a později i monetizaci nového „přírodního“ zdroje – dat. Zpětným pohledem lze říct, že tato dynamika umožnila rozvoj platform, které se soustředí na zprostředkování nabídky a poptávky. Nutné dodat, že platformy nejen propojují nabídku a poptávku, ale obě strany tržní směny formují. Dalším zásadním bodem v rozvoji platform byla globální finanční krize z roku 2008, na kterou svět reagoval finančními injekcemi bankovnímu sektoru a zároveň politikou škrťů, která mimo jiné způsobila výrazné zhoršení podmínek pracujících. Srnicek tento vývoj hodnotí tak, že se kapitalismus proměnil směrem k riskantnějším a méně bezpečným typům podnikání (2017, 28), které ovlivňují, jak s rizikem zachází samotné podniky. Doorn to vysvětluje tak, že *just-in-time* produkce musela vytvořit způsob *just-in-time* zaměstnanosti (2017, 901).

³ Veen, Barratt, & Goods dokonce připodobňuje platformy k rentiérům, neboť jejich podnikatelská strategie je postavena na přivlastnění části transakce (2020, 2).

⁴ Použití pojmu sdílená ekonomika je často spojené zejména s pozitivnějším hodnocením tohoto typu ekonomiky (srov. Carrion, 2018).

⁵ Outsourcing označuje strategii podniku, při které využívá služeb jiné firmy k obhospodaření svého zdroje či oblasti činnosti (Brückner, & Voříšek, 1998).

2. 2. 1 Definující prvky platformem

Jednou z volnějších definic je, že platformy jsou takové organizace, které „společenský a ekonomický život zprostředkovávají online, nebo skrze aplikace“ (Kenney, & Zysman, 2016, 65). Tato definice dokáže zahrnout jak různé webové stránky jako Wikipedie, služby typu AirBnB, anebo Uber, ale i aplikace zprostředkovávající plnění jednorázových úkolů jako TaskRabbit.

Jak zdůrazňuje výše uvedená definice, nejtypičtějším prvkem platformem je využívání aplikací, algoritmů, anebo obecně technologií k organizaci života a práce. Aplikace založené na algoritmech zprostředkovávají interakce mezi lidmi poptávajícími službu a lidmi, kteří ji vykonávají. Ty mají bezprostřední vliv na to, jak se s nimi pracuje a ovlivňují i potenciální výdělek lidí zaměstnaných v ekonomice platformem. Důsledky platformového zaměstnávání na pracující jsou zpravidla heterogenní a subjektivní (Kenney, & Zysman, 2016, 64; srov. Schor et al., 2020).

Častým aspektem platformem, které zprostředkovávají služby, je využití majetku či pracovní síly, která by jinak mohla zůstat nevyužitá (Kenney, & Zysman, 2016, 62). V případě Airbnb se mělo jednat o volný pokoj ke krátkodobému pronájmu, nebo v případě Uberu se jedná o vozidlo a volnou pracovní sílu, která auto obsluhuje. Tento aspekt je zdůrazňovaný samotnými platformami a posiluje ideologii ekologické efektivity platformem (srov. Carrion, 2018, 135). Platformy zpravidla obklopuje ideologie pokrokovosti, inovativnosti a podnikavosti. To je však oprávněně podpořeno faktem, že platformy otevírají trhy tam, kde to dříve nebylo možné a formují tak novou představu toho, co je a není dostupné (Kenney, & Zysman, 2020, 56).

Budování podniku v rámci ekonomiky platformem je často motivované monopolizací trhu (Kenney, & Zysman, 2016, 68). Úspěšné platformy se zpravidla stávají monopoly (Kenney, & Zysman, 2019, 4). Velmi typickým příkladem silně oligopolního prostředí je soupeření Applu a Microsoftu a jejich operačních systémů, spojených s dalšími produkty. Téměř monopolní postavení si vybudoval Facebook a Google. Srnicek upozorňuje, že mnohé platformy (např. Facebook) se snaží vytvářet ekosystém, který by ideálně uživatelé nemuseli opustit (2017, 67). Monopolní pozici se některé firmy snaží vybudovat i za cenu každoročních ztrát. Příkladem je i Delivery Hero, kterému patří mnou zkoumaná dovážková služba Mjam a který za celé období své existence nevykázal ani jednou zisk (Delivery Hero, 2021). Snaha o monopolizaci trhu vede ke snižování cen pro spotřebitele a přesunu nákladů na ostatní zájmové osoby. Kvůli tomu musí platformy snižovat náklady (zejména fixní) a „outsourcovat“ rizika na externí partnery. Nemají přísné geografické omezení (Kenney &

Zysman, 2020, 56) a jsou tak otevřené potenciálně neomezené expanzi. Ta je často umožněna strategickou pozicí v rámci logistiky. Díky tomu mohou často vytvářet vztahy vzájemné závislosti mezi všemi zúčastněnými (srov. Cutolo, & Kenney, 2019).

Posledním neodmyslitelným prvkem platformem je systematická prekarizace práce. Platformy jsou typické tím, že reprezentují modelový příklad prekérních pracovních podmínek (Veen et al., 2020, 2). Jádrem práce ekonomiky platformem je znejistění pracovních podmínek a komodifikace práce, která spočívá ve vztahu mezi zákazníkem, „zaměstnavatelem“ a „pracujícím“ (Jesnes, 2019, 54). Kromě toho zahrnuje absenci pracovních pomůcek, pracoviště a zrušení pevné pracovní doby (Stewart, & Stanford, 2017, 421). Konkrétní podoby vztahů a zaměstnanosti jsou vždy závislé na právní úpravě dané země (Jesnes, 2019, 54).

2. 2. 2 Typologizace platformem

Existuje mnoho různých typologií platformem, které zdůrazňují odlišné specifické aspekty daného sektoru. Zajímavou typologii představili Kenney a Zysman (2020), jejichž typologie je založená na způsobu, jakým platformy využívají zdroje k akumulaci kapitálu a generování hodnoty⁶. Upozorňují také na to, že samotný ekosystém vzájemné závislosti zúčastněných aktérů (tj. samotné firmy, pracujících, zákazníků a dalších) je zdrojem hodnoty (Kenney, & Zysman, 2016, 66). Tato typologie je pro účely mé diplomové práce důležitá z toho důvodu, že se jedná zároveň o typologii platformové práce. Hodnota jako zdroj akumulace kapitálu je z perspektivy marxismu vytvářena prací.⁷ Jádrem moci a generování hodnoty je podle obou výzkumníků to, že platformy zauímají klíčové pozice na trhu⁸, usilují o již zmíněné monopolní postavení (ibid), což způsobuje, že jiné podniky se mohou stát na platformách závislé.⁹ Platformy mohou spadat do více kategorií, protože mají zpravidla širší portfolio produktů.

⁶ Jinou typologii zavádí např. Srnicek, který dělí platformy podle typu poskytovaných služeb na inzertní, cloudové, industriální a půjčovací platformy (Srnicek, 2017). Podobnou typologii uvádí i Kenney a Zysman v jejich dřívější práci (srov. Kenney, & Zysman, 2016, 65-66).

⁷ Oba autoři publikují zejména v oboru geografie práce, kde je marxistická perspektiva jednou z dominantních teoretických perspektiv.

⁸ Není náhodou, že podstatná část platform podniká v logistice.

⁹ Příkladem může být právě postavení stravovacích zařízení ve vztahu k dovážkovým službám během pandemie koronaviru. Restaurace byly nuceny zavřít a staly se tak zčásti závislé na dovážkových službách (a zčásti na státní podpoře), které si, ale za svoje služby berou výraznou část ceny. Pro konečného zákazníka se velmi často jedná o neplacenou službu, která výrazně snižuje zisky restaurací. Platformy jsou tak schopné využít

Prvním typem jsou platformové firmy, která akumulují kapitál pomocí přímé práce. Ta je vykonávána buď klíčovými zaměstnanci zpravidla ze Seattlu, Silicon Valley, anebo jiného technologického centra. Tito zaměstnanci jsou často dobře viditelní s výraznými benefity. Druhou stranou těchto firem může být velké množství neviditelných prekarizovaných zaměstnanců, kteří pracují za výrazně horší mzdy v ekonomických periferiích, nebo semi-periferiích. Do této skupiny patří i práce ve skladech, kde se mohou pracovní podmínky výrazně lišit, avšak často bývají horší než lidí pracujících v kancelářích. Jedná se například o firmy jako Amazon nebo Google. (Kenney & Zysman, 2020, 61)

Dalším typem jsou firmy, které vytváří zisk právě na základě toho, že jsou platformy, na kterých se potkává nabídka s poptávkou. Mezi tyto firmy patří tržní zprostředkovatelé (Amazon, Booking.com), poskytování služeb (Uber), vytváření jednorázových projektů (Upwork), anebo vytváření on-line obsahu (Youtube, Twitch). Některé z nich jsou založené spíše na vlastnictví, než na práci (Airbnb). Specifikem těchto platform je, že využívají práci externích spolupracovníků a stojí mezi spotřebitelem a dodavatelem služeb. Interakce nabídky a poptávky je těmito platformami zpeněžena. (Kenney & Zysman, 2020, 63)

Posledním typem platform jsou ty, které zpeněžují obsah na vlastních serverech. Ty se dělí na ty, které mají obsah na vlastních webových stránkách. Ty pak za vytváření tohoto obsahu platí. Na druhé straně existují platformy, které za vytvářený obsah na svých stránkách neplatí. Jedná se zejména o sociální sítě, jejichž uživatelé vytvářejí bezplatně obsah, který je zpeněžen poskytováním dat a cílením reklamy. (Kenney & Zysman, 2020, 63-64)

Tato typologie je užitečná pro účely mé diplomové práce, protože kategorie jsou generované na základě toho, jakým způsobem se v daném typu platform generuje hodnota. Platformy jsou v tomto ohledu relativně kreativní a dokážou vytvořit mnoho způsobů extrakce hodnoty. Důkazem toho je, že se často objevuje jedna platforma ve více kategoriích. Mjam zpeněžuje jak dovoz jídla zákazníkům, a tak data, která jsou vytvářena skrze interakci s aplikací.

2. 2. 3 Práce pro platformy

Podstatou mé diplomové práce však není ekonomika platform jako taková, ale spíše to, jakým způsobem platformy zasahují do světa práce – jak definují aktéry, jak ovlivňují jejich platové ohodnocení a zejména jaký má takto organizovaná práce důsledky pro život pracujících.

dominantního postavení na trhu, které však nebylo možné bez centralizace dříve lokálních služeb, tj. rozvážky teplých jídel.

Přestože prekarizace je nejčastěji zmiňovaným atributem práce pro platformy, nejedná se o univerzální hledisko. Důvodem je velmi diverzifikovaný způsob zaměstnávání na platformách, který může mít subjektivně pozitivní důsledky pro kvalifikované pracovníky (srov. Jesnes, 2019). Negativní důsledky platformové práce jsou ovšem silně rasově, genderově a třídně distribuovány (Doorn, 2017, 899).

To, jaké má platforma důsledky pro pracující, souvisí bezprostředně s tím, jak chápou platformy samy sebe, jakou pozici se snaží na trhu zaujmout a jak ji hájí. Algoritmy a aplikace rezonují s liberálním sebepojetím ředitelů a majitelů platform (McKee, 2017). Internet a technologie jsou podle McKeeho zpravidla vnímané jako neutrální, apolitické a konsensuální prostředí, což se přesouvá i na to, jak platformy vnímají sebe sama. Platformy tak usilují o liberalizaci trhu, z čehož vyplývá i jejich sebepojetí jako pouhých zprostředkovatelů. To, nakolik se jedná o tržního zprostředkovatele, a ne o zaměstnavatele je určeno různými aspekty, ale obecně lze říct, že ve velké části zemí právo předpokládá, že smlouva se má přizpůsobit skutečným pracovním podmínkám¹⁰ a tudíž způsob zaměstnávání nelze určit arbitrárně (Jesnes, 2020)¹¹. Typ zaměstnanecké smlouvy je tak právně určen tím, nakolik má platforma mocenskou převahu nad pracujícími a schopnost určovat pracovní podmínky. Je-li platforma schopna určovat podobu vybavení nutného k práci, kdy a jakou práci zaměstnanec dostane, spíše bude považována za zaměstnavatele než za zprostředkovatele. Nutno dodat, že jak mnou provedené rozhovory, tak jiné výzkumy potvrzují, že nemalá část lidí pracujících na nestandardní úvazky je s flexibilitou spokojena. Otázkou však samozřejmě zůstává, musí-li být flexibilita nutně doprovázena prekérními pracovními podmínkami.

Snaha platform o zaujetí právní a účetní pozice zprostředkovatelů je motivována velmi silnou prekarizací pracovních podmínek. Symptodem prekérní práce je i to, že zaměstnavatel neplatí za část vykonané práce (Moore, 2018, 489). Příkladem je platba za doručenou objednávku, což přesouvá náklady za nedoručení na zaměstnance. Dalším příkladem může být neplacená příprava na samotnou práci například v podobě organizace zásilek. Náklady přesouvají platformy na zaměstnance i nestandardními pracovními smlouvami¹², které jim snižují cenu pracovní síly a delegují na ní další povinnosti spojené

¹⁰ Příkladem toho je i výše zmíněný spor Uberu ve Velké Británii.

¹¹ Přednáška v rámci kurzu *Futures of Work* na Univerzitě v Oslu.

¹² V českém kontextu se může jednat o dohody o provedení práce, dohody o pracovní činnosti a samozaměstnání jako samostatně výdělečné osoby (Zákoník práce, 2007). V Rakousku je podobnou formou

s pracovním procesem (ibid, 484). Pro zaměstnance se pak tato praxe může promítat jako dlouhodobá nejistota nebo jistá forma servility a submisivity v rámci mocensky nerovného vztahu zaměstnance a zaměstnavatele. Zaměstnanec je totiž v prekérních podmínkách téměř vždy¹³ nahraditelný (Doorn, 2017, 904).

Dalším důležitým aspektem je vliv technologií a algoritmů na organizaci práce. Algoritmy fungují zpravidla dvojitým způsobem. Na základě různých dat přiřazují práci a vytváří systém hodnocení. Skrze algoritmy vykonávají platformy nad zaměstnanci kontrolu (Doorn, 2017, 903). Data vstupující do těchto algoritmů mohou být například poloha nebo různé zásluhové faktory. Systémy hodnocení pak mohou být s přiřazováním práce různě propojeny. Například hodnocení řidičů Uberu (uživatelé) je silným faktorem, který ovlivňuje, zda a jakou dostanou práci. Kontrola, závislost a flexibilita jsou spolu vzájemně propojeny a interagují s individuálními cíli. Není tak neobvyklé, že jednotlivé univerzální aspekty platform (prekarizace a algoritmy) mohou být hodnoceny jak negativně, tak pozitivně (Schor et al., 2020, 837).

2. 2. 4 Jak se organizovat v rámci platform

Prekarizace a nestandardní pracovní úvazky vedou ke specifickým pracovním podmínkám, které vyvolávají otázky týkající se odborového organizování. O sektoru služeb, který se z velké části kryje s platformovou prací, lze bezesporu mluvit jako o oblasti, kde byla organizovanost pracujících tradičně slabší ať už z důvodů teoretických, geografických, anebo ideologických. Teoretické důvody spočívají v Marxově rozdělení na produktivní a neproduktivní práci. Neproduktivní práce je sice námezdní, ale má podobu služby pro jeden stálý subjekt a slouží zpravidla pro uspokojování primárních potřeb. Tato práce podle Marxe nevytváří hodnotu, protože negeneruje nadhodnotu a zisk. Zároveň se zčásti kryje se službami¹⁴. Geografické důvody spočívají v tom, že se jedná tradičně o velmi individualizovaný sektor, který byl často postavený na smluvních podmínkách jednotlivců a individuálním výkonu práce v kontrastu s kolektivním výkonem práce v továrně, jejíž

vztah „freie Dienstnehmer“, který kombinuje jisté aspekty samostatně výdělečné osoby a standardního zaměstnaneckého vztahu.

¹³ Jistá forma prekarizace i s jejími negativními psychickými důsledky se však nemusí vyhýbat ani kvalifikovanému a vysokopříjmovému personálu, přestože ten zpravidla není vnímán jako oběť prekarizace.

¹⁴ Rozdíl mezi produktivní a neproduktivní prací dobře vysvětluje Michael Heinrich. Pokud kuchař vaří pro zákazníky restaurace, kterou vlastní kapitalista, jedná se o produktivní práci, avšak pokud se jedná o soukromého kuchaře, který vaří pouze pro majitele restaurace, jedná se o neproduktivní práci, protože nevytváří hodnotu (Heinrich, 2012, 122-123).

organizace vede k setkávání a kooperaci pracujících. Johnston nazývá práci pro platformy jako dislokovanou. To vede někdy k přesvědčení, že se jedná o pracovní podmínky, které nelze regulovat, což je chápáno jako legitimizace absence intervence (2020, 29). Ideologické důvody spočívají v hegemonní ideologii neoliberalismu, který od 70. let systematicky potíral organizovanost na pracovišti.¹⁵

Platformy se zpravidla snaží organizování na pracovišti za pomoci různých nástrojů bránit. Jedná se zejména o disciplinaci vztahů na pracovišti, které mají vytvořit navzájem si konkurující izolované pracující – jakési kvazi-podnikatele, kteří mezi sebou soutěží o lepší výkon. Příkladem takových praktik je Uber (Doorn, 2017, 903). Jiné platformy se snaží zabránit organizování na pracovišti přímým způsobem – například cíleným propouštěním hlavních organizátorů, nebo pomocí právních sporů. Známý je těmito aktivitami Amazon, ale podobným způsobem se angažuje i například Takeaway, vídeňský konkurent Mjama. Často tak využívají chybějící právní úpravy pro tento sektor (Vandaele, & Kurt, 2018, 10), což je však specifická situace vázaná na konkrétní právní situaci a kulturu industriálních vztahů.

Důležitou otázkou, kterou se výzkumníci a výzkumnice zabývají, je nakolik se podaří propojit negativní emoce generované ekonomikou platform na úroveň industriálních vztahů, tedy tripartitního¹⁶, či bipartitního¹⁷ vyjednávání (Killhofer, Lenaerts, Beblavý, 2017, 3). Tyto vztahy, které se týkají pracujících, zaměstnavatelů a státu jsou nástrojem sociálního dialogu. Problémem však je, že nízká úroveň organizovanosti se netýká pouze pracujících, ale i samotných platform, které by se za tímto účelem musely také spojovat do svazů podobných zaměstnavatelským svazům. Platformy jsou navíc vůči státům spíše silnější a globální hráči (ibid, 28) a nemají proto příliš důvodů účastnit se sociálního dialogu. I přesto však existují případy bipartitního vyjednávání. Johnston rozlišuje možnosti reakce odborů na vytvoření podnikové rady, kolektivní smlouvy na úrovni podniku a sektorového kolektivního vyjednávání (Johnston, 2020, 31). Zatímco podnikové rady v několika zemích vznikají (Německo, Rakousko), ostatní možnosti vyjednávání zůstávají spíše nevyužity (ibid).

Práce pro platformy je aktuální a velmi naléhavou výzvou pro etablované odborové organizace, které spíše dohánějí náskok platform. Dlouhou dobu spíše odmítaly a mnohde stále ještě odmítají členství pracujících pro platformy kvůli nestandardním smlouvám

¹⁵ Jedná se o důvody týkající se služeb. Nutné však dodat, že v případě mnohých platform se historicky nejedná o monetizaci služeb, ale spíše o přesun z průmyslu. Například doprava a logistika, která je často oblastí podnikání platform, byla dříve součástí průmyslových podniků.

¹⁶ Vyjednávání mezi státem, zaměstnavateli a zaměstnanci.

¹⁷ Vyjednávání mezi zaměstnavateli a zaměstnanci.

(Vandaele, & Kurt, 2018, 19). Nejnovější vývoj lze však hodnotit tak, že pod vlivem medializace a výzkumného zájmu přehodnocují i odbory dosavadní postoje a v zemích se silnou odborovou tradicí (např. v Rakousku *vida*, v Německu IG Metall) usilují o možnost zastupovat i platformové pracovníky.

Pracující nejsou však pasivními příjemci opatření, ale aktivně strukturují svoji možnost jednat v rámci platformy. Možnosti organizování jsou specifické na základě jednotlivé platformy. Samotná vyjednávací pozice je relativně slabá, ale pracující mohou mít relativně silnou strukturální moc¹⁸ (Vandaele, & Kurt, 2018, 11), kterou mohou vykonat kolektivním odhlášením z aplikací (ibid, 15).

Vůle organizovat se je však ovlivněná i diskurzy kolektivismu a individualismu, které zkoumali Stewart, Shanahan a Smith. Podle nich lze identifikovat tři narativy, jakými pracující přistupují k vlastní práci. Jedná se o narativy práce jako odpočinku, práce jako ekonomické příležitosti a práce pro platformy jako kolektivistické činnosti (Stewart et al., 2020, 8-9).¹⁹ Jednotlivé narativy se mohou prolínat. Kolektivistický narativ posiluje organizování na pracovišti, protože propojuje negativní zkušenost všech pracujících a může je motivovat k hájení vlastních zájmů.

2. 2. 5 Mjam jako příklad platformové ekonomiky

Mjam je největším zaměstnavatelem cyklistických kurýrů a kurýrek ve Vídni, který patří pod Delivery Hero. O samotné firmě vědecké práce²⁰ neexistují, a proto jsem si musel vystačit s novinovými články a kritickým hodnocením výročních a finančních zpráv firmy Delivery Hero. Světlou výjimkou je v tomto ohledu vynikající práce sociologa Benjamin Heera *Ausgeliefert*, kterou vydal Rakouský odborový svaz. Problémem *Ausgeliefert* však je, že je napsána spíše publicistickým žánrem a tím, že Heer nahradil kvůli ochraně osobních údajů jméno zkoumané platformy a označuje ji jako *Ridingmeal*. Na základě vlastní rešerše a rozhovorů s pracujícími v Mjamu je však možné určit, že Heerem zkoumaná platforma sice není Mjam, ale je jí společnost, ze které Mjam vznikl – Foodora. Na Foodoru vzpomínají mnozí dlouholetí kurýři a kurýrky s jistou nostalgií, protože Foodora fungovala daleko více komunitním způsobem, což bylo s akvizicí Foodory zrušeno.

Mjam lze bezesporu z mnoha důvodů identifikovat jako platformu a internetovou kurýrní službu. Mjam je dceřinou firmou Delivery Hero, která funguje již mnoho let na

¹⁸ Jedná se o moc, která vyplývá z jejich pozice v rámci ekonomického systému. (Wright, 2000, 962)

¹⁹ Všechny tyto narativy by bylo možné identifikovat i v mnou zkoumaných rozhovorech.

²⁰ Žádný vědecký článek týkající se rakouské firmy Mjam nebyl nalezen (při zadání do pole titul, tematické termíny, ani abstrakt) na dostupných vyhledávacích portálech.

rakouském trhu a ve Vídni se prosadila především nákupem start-upu Foodora. Pracující fungují ve velmi prekarizovaných podmínkách v systému závislosti různých zájmových skupin. Mobilní aplikace Mjamu (Roadrunner) slouží jako virtuální pracovní prostředí (viz níže) a zároveň jako nástroj kontroly pracovního procesu pro samotné pracující.

Podnikový model Mjam vyrůstá z toho, jak je firma řízená svojí mateřskou firmou Delivery Hero. Ta, jak stojí výše, má sice stále rostoucí obrat, ale také klesající zisky (EBITDA)²¹, což je trend, který překvapivě pokračoval i během pandemického roku 2020, během kterého se však obrat skoro zdvojnásobil. Podobně i akcie Delivery Hero zaznamenaly výrazný růst. Při pohledu na ekonomický výkon Delivery Hero²² zaujme především ztrátovost podniku, která by se mohla přinejmenším z laického pohledu zdát jako problematická, protože Delivery Hero vždy existoval pouze na dluh. Z ekonomického hlediska je však každoroční ztráta vykrytá investory, kteří se pravděpodobně spoléhají na monopolizační tendence platformy, jejichž důkazem může být rostoucí obrat, a také na růst hodnoty firmy. Z hlediska tématu mé diplomové práce je zajímavé podívat se na tento problém pohledem smysluplnosti. Laická veřejnost se dívá na firmy jako na organizace zakládané s cílem vytváření zisku. Přestože se z hlediska podnikové ekonomie jedná pouze o jeden z mnoha možných cílů firmy, působí na veřejnost takové řízení firmy jako nesmyslné, protože nedochází k uskutečnění těchto cílů. (Delivery Hero, 2020)

Mjam zaměstnává svoje kurýry a kurýrky na smlouvu typu *echte Dienstnehmer a freie Dienstnehmer*. První typ smlouvy je v Rakousku smlouvou na standardní úvazek, který dává zaměstnanci právo na 13. a 14. plat, kolektivní vyjednávání, sektorovou minimální mzdu, 5 týdnů dovolené a výpovědní lhůtu. Konkrétní podoby těchto smluv jsou upraveny zněním sektorových kolektivních smluv²³, které jsou vyjednávány mezi odbory a zaměstnavateli. Kolektivní smlouva pro kurýry na kolech zahrnuje kromě výše zmíněného i *Kilometergeld*, tedy částku, kterou firma kompenzuje zaměstnanci to, že používá vlastní, a ne firemní vybavení. Výpovědní lhůta je určena na 2 týdny, což činí i standardní úvazek relativně prekarizovaný. Nevýhodou tohoto typu smlouvy je nízká flexibilita, protože zaměstnavatel má právo zcela určovat směny zaměstnancům. (WKO, 2020)

²¹ Jedná se o ekonomický výsledek firmy před odečtením úroků, daní, odpisů a amortizace.

²² Pro Mjam neexistují veřejně dostupné výroční či finanční zprávy.

²³ Zpravidla jsou každoročně vyjednávány znovu. Kolektivní smlouva platná pro rok 2021 však nebyla dosud zveřejněna. Ze zveřejněných informací však vyplývá, že jedinou změnou je mírně vyšší mzda a *Kilometergeld*.

Oproti tomu *freie Dienstnehmer* je typ prekarizovaného pracovního vztahu, který se ocitá na pomezí mezi standardním zaměstnaneckým úvazkem a samostatně výdělečnou činností. Jako *freie Dienstnehmer* vystupuje pracující vůči poskytovateli práce jako jednatel, nemá žádné výhody plynoucí z kolektivních smluv, nemá minimální plat ani dovolenou a může být kdykoliv propuštěn. Stále má nárok na jistou výši *Kilometergeld*. Nedostává však skutečnou částku odvislou od najetých kilometrů, ale normovanou částku za jednu objednávku. Od jisté výše výdělku je pojištěn u Rakouské veřejné pojišťovny. Důvodem, proč mnoho lidí tento typ smlouvy přijímá, je kromě ekonomické nutnosti velmi vysoká flexibilita. Tito zaměstnanci nemusí nastoupit na nahlášené směny, mohou je kdykoliv začít a kdykoliv ukončit. Nemají žádnou povinnou sumu odpracovaných hodin a mohou se tak věnovat práci zcela podle vlastních přání. (Arbeiterkammer, 2021)

Pomocí kombinací těchto typů úvazků a algoritmů řídí Mjam práci takovým způsobem, aby dokázal ideálně reagovat na aktuální potřeby zákazníků. V méně vytížených ranních a odpoledních hodinách Mjam využívá pracovní síly lidí zaměstnaných jako *echte Dienstnehmer*, časy, které jsou pro pracující ekonomicky lukrativnější, přenechává lidem, kteří jsou placeni za objednávku, tedy *freie Dienstnehmer*²⁴. Mezi tyto časy patří i svátky i víkendy, protože běžným zaměstnancům by museli platit až 100% příplatky.

Dalším aspektem kontroly zaměstnanců je tzv. batch (dávkový) systém²⁵. Tento systém byl zaveden minulý rok z toho důvodu, že si někteří kurýři a kurýrky vybrali lukrativní večerní směny. Tento systém má tak sloužit k tomu, aby odměňoval pracující, kteří dodržují požadavky firmy. Na základě zásluhového principu tak zařazuje pracující do různých batchů, kterým se pak postupně otevírají směny, na které se mohou hlásit. Pracující jsou odměňováni za včasné přihlášení do aplikace, dobrovolné přesčas, práci o víkendech a svátcích apod. Přesný způsob, jakým tento algoritmus funguje, je však neveřejný. (Weiss, 2020)

Různé aspekty kontroly zaměstnanců a typů smluv vytváří relativně komplikovaný systém, se kterým zaměstnanci interagují takovým způsobem, aby ho co nejvíce uzpůsobili vlastním potřebám a usměrňovali rizika vyplývající z nebezpečnosti a nejistoty práce. Proto také existuje velmi široká škála různých hodnocení a spokojenosti s uvedeným systémem,

²⁴ Mjam údajně platí *freie Dienstnehmer* čtyři euro za objednávku, ale minimálně 8 Eur za hodinu. Z mnou provedených rozhovorů však vyplývá, že žádný z kurýřů či kurýrek nedostal vyrovnání mzdy na 8 Eur za hodinu.

²⁵ Ten se podle mých znalostí týká pouze *freie Dienstnehmer*. Bohužel se mi však tuto informaci nepodařilo u *echte Dienstnehmer* potvrdit.

kteřý zasahuje i to, nakolik chápou pracující svoji práci jako smysluplnou, nebo nesmyslnou.

2. 3 Hledání smysluplnosti práce jako filosoficko-společenský problém

Dříve, než se pustím do rozboru teorií konceptualizujících smysluplnou práci, je vhodné položit si otázku, proč je vůbec spojení práce a smyslu tak palčivým problémem. Přestože se jedná o problém, která se týká samotné výzkumné části pouze okrajově, pomůže jeho zodpovězení osvětlit mé hodnocení různých teorií smysluplné práce a toho, kde lze smysl práce vůbec nalézt. Použití slova *hledání* implikuje to, že samotný předmět zájmu byl kdesi, či spíše kdysi *ztracen*. Smysl práce se stává významným tématem, až když není samozřejmostí.

*Smysl*²⁶ je velmi nesamozřejmý a abstraktní pojem, u kterého existuje riziko, že bude definován kruhově (Csikszentmihalyi, 2008, 215). To také představuje problém pro praktické využití v empirickém výzkumu. Analýza tohoto pojmu spočívá ve zkoumání toho, jak ho používáme. Jak lze odpovědět na otázku *Co je smyslem X?* Do té se v ten samý moment vkrádá „*proč se něco děje*“, což evokuje, že smysl má něco společného s *příčinou, účelem, anebo funkcí*. Zároveň lze tuto otázku opsat jako „*Co je pravým obsahem X?*“, což je otázka vedoucí k pojmu *esence*. Koneckonců během pandemie způsobené covid-19 vznikla poměrně zásadní diskuse o tom, co je klíčová, anebo také *esenciální*, tedy nenahraditelná infrastruktura společnosti, která naplňuje základní reprodukční potřeby společnosti. Podobně rozlišuje obsahy *smyslu* Csikszentmihalyi. Ten vidí tři způsoby použití tohoto pojmu: 1. účel, příčina, význam ve smyslu důležitosti; 2. odhalení záměrů aktéra; 3. poskytování informace o obsahu slova (Csikszentmihalyi, 2008, 216). Jen z jazykové analýzy pojmu je zřejmé, že *smysl* je pojem velmi mnohvrstevný, který lze použít v různých kontextech a vysvětluje, proč v empirické části analyzují zdánlivě protikladné výroky jako smysluplné i v rámci jednoho rozhovoru.

Počátky ztráty smyslu lze podle Mathews a dalších environmentálních filosofů (srov. Jonas, 2001 a Vetlesen, 2015) umístit do substanciálního dualismu – oddělení hmoty a mysli. Mathews odvozuje z karteziánského rozštěpení hmoty a mysli a zejména z newtonovského

²⁶ Celá práce je založena na překladatelském oříšku, vyplývajícím z užívání především anglickojazyčné literatury. V ní se používá „meaning“ ve stejném významu jako v češtině „smysl“ (srov. Csikszentmihalyi, 2008), ale zároveň slovníkový překlad je spíše „význam“. „Meaningfulness“ lze však přeložit výhradně jako „smysluplnost“. Slovo význam odkazuje spíše na obsah slova. Problém rozdílu mezi „sense“ a „meaning“, potažmo „smysl“ a „význam“ je zesílen velmi principiálně odlišným použitím v zásadním článku „Sense and Reference“ Gottloba Frega (1948), který je jedním ze zakládajících textů lingvistiky a analytické filosofie.

atomismu dalekosáhlé společenské důsledky²⁷. Podobně i Jonas vidí v tomto rozštěpení počátky filosofie smrti. Smrt (neživá hmota) je ve „filosofii smrti“ chápána v kontrastu s dříve dominantním aristotelismem jako něco přirozeného, a naopak život jako něco tajemného a vyžadujícího komplikované vysvětlení z mrtvé hmoty (Jonas, 2001, 9-10). Příroda, jako prázdna *res extensa* je zbavena účelu a smyslu a otevírá se tím lidskému vykořisťování: „[...] životní prostředí se stává zcela legitimním prostředím pro naši manipulaci a kontrolu, prostředek k našim účelům. Ale tato nevysvětlitelnost a nesmyslnost přírody má také hluboké důsledky pro to, jak rozumíme vlastní identitu [...]“ (Mathews, 1991, 20). Lidské myslí je oproti tomu vyhrazena absolutní a neredukovatelná hodnota. Lidská podstata je však zredukována na mysl a lidské tělo je v substanciálním dualismu chápáno jako nutný přívěšek (ibid, 20) zajišťující nezbytnou interakci s hmotným vnějším světem.

V tomto rozložení se nabízí otázka, kam umístit práci. Karel Marx píše v *Kapitálu*: „Krejčovství i tkalcovství, ačkoli to jsou kvalitativně různé produktivní činnosti, jsou produktivním vynaložením lidského mozku, svalů, nervů, rukou atd., a v tomto smyslu jsou touž lidskou prací“ (1953, 60-61). Práce je tedy podle Marxe materiální, což koneckonců vyplývá z Marxova historického materialismu. Nejedná se o výkon mysli, ale spíše o projev přírody, jak píše v *Kritice Gothajského programu*: „[...] jako práce, která sama je jen projevem jedné přírodní síly, lidské pracovní síly“ (Marx, & Engels, 1949, 37).

Mimo to je zajímavé i jazykové užití „práce“. „Práce“ zpravidla označuje „něco, co je nutné udělat“, nebo „hotový produkt cílené lidské aktivity“ – jako například tato diplomová práce. Případně říkáme, že zaměstnavatel pro někoho „má práci“. Z toho plyne i zmatení toho, kdo nabízí a poptává práci. Přestože je tedy práce nemyslitelná bez lidského subjektu, jazykově ji používáme, jako něco člověku externího, jako něco „co je uděláno“, nebo „má být uděláno“.

Jak stojí výše, příroda a hmotné věci obecně jsou v moderním myšlení důsledkem substanciálního dualismu zbavené smyslu a účelu, který je jim dodán člověkem zpravidla vykořisťujícím vztahem²⁸. Má-li příroda mít nějaký smysl, musí jí být dodán člověkem, který má v kontextu substanciálního dualismu tuto schopnost. Analogicky je práce jako taková

²⁷ Přestože je karteziánismus ve své podstatě dnes již dávno mrtvou doktrínou, substanciální dualismus, tedy diskurzivní rozdělení věcí na myslící a rozprostraněné, je podle Matthews (1991) a Jonase (2001) stále přítomno.

²⁸ Vykořisťující vztah je umožněn právě absencí smyslu a mysli v přírodě. Kromě toho je poměrně zajímavým faktem, že pojmem *vykořisťování* lze popsat jak vztah k lidské práci, tak vztah k přírodě (srov. Brennan, 2000).

zbavena smyslu a smysl se stává výhradní doménou angažovanosti pracujícího a jako takový může být jedině subjektivní.

Smysl práce neexistuje nikdy sám o sobě, ale je konstruovaný. Na otázku po smyslu práce lze odpovědět tak, že smysl práce vzniká tam, kde ho pracující vytváří. Smysluplná práce vzniká pouze v konkrétní realizaci konkrétním pracujícím, který se v dané práci angažuje takovým způsobem, že vytváří její smysl. Je možné, že podmínky práce zjednodušují takovou angažovanost, anebo jí naopak kladou překážky.

2. 4 Konstruktivistická perspektiva ke smyslu práce

Sociálně konstruktivistický přístup v různých podobách přijímají víceméně všichni teoretici a teoretičky, kteří se tomuto problému v posledních letech věnovali. Práce, které na toto téma vyšly, se zabývaly především řešením problému smysluplné práce, tj. jak zajistit, aby lidé nemuseli dělat nesmyslnou práci. V rámci toho se však nemohou vyhnout konceptualizaci smysluplné práce.

Teoretické přístupy se dají dělit do dvou typů. Jakkoliv se napříč všemi nachází podobná témata, zásadním rozdílem je především to, do jaké míry autoři a autorky kritizují kapitalismus. Zatímco do kategorie liberálních konstruktivistických přístupů ke smyslu práce patří autorky a autoři, kteří nezpochybňují kapitalismus a námezdní práci jako takovou a častěji zdůrazňují nutnost nějaké formy shody mezi pracujícími a podnikateli, kritický přístup vychází z vnímání práce jako oblasti třídního boje a staví na konfliktním momentu pracovních vztahů. Jedná se tak nejen o kritiku nesmyslné práce, ale spíše práce v kapitalistických společnostech. Kritika práce tak vyústila v posledních letech v publikaci několika knih, jejichž tématem je právě konec práce (srov. Resnikoff, 2018). Tato diskuse je však mimo můj hlavní zájem v této diplomové práci.

Speciálním druhem literatury jsou knihy, které budu nazývat manažerské „self-help-booky“ (svépomocná literatura). Jedná se o knihy napsané nejrůznějšími celebritami a výkonnými řediteli (CEO) úspěšných firem, kteří v nich popisují vlastní a ideální cestu k tomu, jak milovat vlastní práci a hledat v ní smysl. Tento typ literatury chápe smysl práce jako explicitně konstruovaný, kde je povinností pracovníka práci milovat, případně tuto lásku vytvořit, anebo hledat „tu pravou“ práci, kterou bude pracující milovat lásku k práci (srov. Weeks, 2017). Lidé jako Elon Musk, Jeff Bezos, či Steve Jobs zaujímají pozici duchovních guru a konstruují ideologii pracovní morálky, která zvyšuje výkonnost lidí. Nejedná se o vědeckou literaturu, a proto ji lze číst pouze kriticky.

2. 4. 1 Psychodynamický přístup Dejourse a Derantyho

Dejours a Deranty jsou jedni z nejvýraznějších zastánců teze centrality práce.²⁹ Jejich psychologická východiska přejímají i další autorky, jejichž teoriemi se zde budu zabývat. Teorie centrality práce spočívá ve zdůraznění role práce v moderní společnosti. Autoři analyzují centrální roli práce ve vztahu ke zdraví subjektu, genderovým vztahům, ke komunitě a k teorii vědění. Analýza práce je tak nutně spojená s analýzou společnosti (Dejours, & Deranty, 2010, 169). Základním momentem práce je její nutná kreativita. Výkon práce je totiž především zkušeností možného selhání, které je lidská práce schopná řešit. V tomto ohledu je podle Dejourse a Derantyho lidská práce nenahraditelná.

Autoři nevnímají práci jako jednoznačné zlo nebo dobro. Práce může mít v závislosti na kontextu jak pozitivní, tak negativní vliv na lidský život. Může mít zotročující, ale i osvobozující roli, která podle nich může naučit člověka adekvátním podmínkám demokratické praxe – kooperaci, solidaritě a kolektivnímu životu (ibid, 175–176).

Dejours a Deranty si kromě toho všímají, že mezi zadáním každé práce (úkolem) a jejím výkonem (aktivitou) je určitá mezera. Tato mezera je, jak Deranty popisuje jinde (2009, 80), prvkem nahodilosti, která je přítomna v tom ohledu, že provedení jakéhokoliv zadaného úkolu může selhat. Pracující vykonávající úkol ho musí splnit bez znalosti úplného výčtu kroků, které ke splnění úkolu vedou. Každá, i ta nejrutinnější práce proto vyžaduje, aby se dělník v práci sám angažoval, aby bylo možné úkol splnit: „Bez subjektivní mobilizace není možná produkce“ (Deranty, 2009, 81). V této mezeře mezi úkolem a aktivitou se také nachází prostor k hledání smyslu práce. Kromě emocionálního vztahu k práci musí být pracující schopen uchopit zamýšlený výsledek práce, aby ji mohl uskutečnit. K řádnému uskutečnění úkolu tak musí najít jeho smysl. Nesmyslná práce v tomto kontextu tedy znamená, že ji ani nelze správně vykonat, protože nelze najít její smysl.

2. 4. 2 Smysluplná práce v pojetí Andrey Veltman

Andrea Veltman vytvořila obsáhlý a multidimenzionální koncept smysluplnosti práce. Kritizuje to, že jiní autoři a autorky vnímají smysl práce jako jednorozměrný pojem a hledají ho v nějaké jedné esenci (Vetlman, 2016, 2). Smysluplná práce existuje ve více stupních, avšak nedá se najít ve všech formách práce. Existují proto práce, které smysluplnost postrádají (ibid, 2). Veltman vychází z antické tradice hledání blaženosti a říká, že spravedlivá

²⁹ Autorům je vytýkáno ze strany marxistů anebo foucaultianů, že práci konceptualizují ahistoricky. Deranty se těmito námitkám vyhýbá tím, že definuje práci jako sociální reprodukci (Deranty, 2015, 111). Každá společnost se musí reprodukovat a onen historicky specifický způsob reprodukce je práce. Práce je jak univerzální, tak historicky specifická, protože se uskutečňuje v historicky specifických podmínkách.

společnost má být schopna zajistit šťastný život všem jejím členům. Nutnou součástí šťastného života je i smysluplná práce, ta by však podle Veltman neměla ovládnout celý život (ibid, 13).

Veltman tedy zastává názor, že smysluplná práce není obsažena v jedné, ať už objektivní, či subjektivní esenci, ale spíše se jedná o multidimenzionální koncept skládající se ze čtyř dimenzí: 1. rozvoj a výkon schopností pracujících; 2. podpora hodnot jako je respektování sebe sama, úcta, integrita, čest apod.; 3. užitečnost; 4. integrace práce a jiných hodnot, se kterými se pracující identifikuje (ibid, 117). Takové pojetí umožňuje rozšířit pojem smysluplnosti na poměrně velké množství různých činností, které nabývají smysluplnosti do určitého stupně.

Veltman si všímá pojmového rozdílu mezi smysluplností a užitečností, či účelností. Zahrnuje účelnost práce pod smysluplnost, což se mi zdá vzhledem k rozsahu obou pojmů adekvátní. I ostatní autoři považují smysluplnost za silnější a komplexnější vztah pracujícího k práci než pouze užitečnost. Veltman se tak dobře vyrovnává s tím, že práce může být smysluplná, ale člověk by se mohl zdráhat nazvat ji smysluplnou, stejně tak jako by ji bylo obtížné označit za nesmyslnou. Koncept smysluplnosti vyžaduje vyšší míru angažovanosti a osobního spojení s prací, což vyjadřují ostatní dimenze. Veltman mimo to považuje smysluplnost práce za vnitřní zdroj štěstí pracujícího v kontrastu s vnějšími zdroji štěstí, jako je mzda (ibid, 3-4).

Veltman si uvědomuje, že práce může být účelná, ale nepřítis smysluplná, což řeší tak, že navrhuje, aby se rutinní práce ve společnosti sdílely (ibid, 153). To, že pouze někteří lidé jsou nuceni neustále dělat nutné rutinní práce, považuje Muirhead za nepřijatelnou instrumentalizaci a příživnictví zbytku společnosti (Muirhead, 2004, 173 citováno v Veltman 2016). Sdílení rutinních úkolů však neimplikuje nutně sdílení komplexnějších úkolů, které vyžadují nějakou formu specializace a delší přípravy (Veltman, 2016, 152). Kromě toho Veltman, podobně jako téměř všichni zabývající se smysluplnou prací, navrhuje zavedení nepodmíněného základního příjmu. Tento nepochybně zajímavý experiment je však problematický z toho důvodu, že v současném společenském uspořádání by nemohl být nepodmíněný, ale byl by podmíněn občanstvím. Zavedení nepodmíněného základního příjmu by tak mohlo vést k prohloubení nerovností ve společnosti podle občanství, a občanství by se mohlo stát ještě luxusnějším statkem, než je dnes. Kromě toho se potenciálně jedná o pouhé narovnání *příjmové* nerovnosti, zatímco obrovská *majetková* nerovnost, která je významným zdrojem moci, by mohla zůstat nedotčena.

O to, jaký společenský důraz by měl být přisouzen práci, se odehrává konflikt mezi zastánci *teze centrality práce* a zastánci *hodnotového pluralismu*. Hodnotoví pluralisté se staví proti institucionálnímu upřednostňování konstrukce štěstí a smyslu v práci, protože práci chápou pouze jako jeden z rovnocenných společenských segmentů a takový přístup diskriminuje lidi, pro které je práce méně významná (ibid, 172-173). Zastánci „teze centrality práce“ mezi něž se řadí i Veltman považují práci z různých důvodů za základní činnost člověka v moderní společnosti, a proto by jí mělo být dopřáno více pozornosti. Avšak Veltman považuje tuto otázku spíše za etický, než politický problém (ibid, 173). Teze centrality práce nemá konkrétní politické implikace, ale spíše etický důraz na nárokovatelné štěstí každého jedince (ibid, 196), v čemž je obsažen i etický imperativ upřednostnit lidské štěstí před ziskem (ibid, 201). Štěstí v kapitalismu je tak podle Veltman možné, „mají-li dělníci vyjednávací moc a množství životaschopných příležitostí k zaměstnanosti, nebo jsou-li kapitalisté přiměřeně etičtí“ (ibid, 207).

Problémem Veltman je však neschopnost vystoupit z modelu práce jako námezdní práce³⁰ a z toho vyplývající nedostatečná důslednost v řešení současných problémů spojených s prací. Celá kniha Veltman je tak silně poznamenána středostavovským vnímáním práce, ve kterém práce není již pouze prostředek k přežití, ale stává se zdrojem osobní spokojenosti.³¹ Ve svých řešeních i analýzách Veltman zcela pomíjí třídní konflikt a otázku smysluplnosti redukuje na etický problém, čímž znemožňuje skutečné řešení tohoto problému.

2. 4. 3 Demokratické pracoviště podle Ruth Yeoman

Přestože Yeoman se Veltman v mnohém podobá, její přístup je explicitně politický. Smysluplná práce by měla být podle Yeoman nárokovatelná každým. Veltman navrhuje zajistit přístup každého ke smysluplnosti rotací nesmyslných (tj. rutinních) pracovních úkonů. Oproti tomu Yeoman tvrdí, že by společnost měla zajistit strukturu smysluplnosti, protože smysluplný život podle ní nelze vést bez smysluplné práce (Yeoman, 2014, 3). Pro Yeoman je smysluplnost pouze otázkou pracovních podmínek a organizace práce, a proto

³⁰ A to i přestože Veltman se explicitně hlásí k tomu, že nejen námezdní práce je práce (2016, 24).

³¹ „Empirická literatura o práci a štěstí uvádí, že vnitřní faktory práce mají silnější efekt na štěstí (well-being) pracujících než vnější faktory práce jako mzdy, bezpečnost práce, a rovné příležitosti pro pozice“ (Veltman, 2016, 4). I s ohledem na to, že Veltman onu „empirickou literaturu“ nikde neuvádí, lze říct, že toto tvrzení je nepravdivé a ignoruje ten fakt, že tzv. vnitřní faktory mají vliv na štěstí v práci až při určité výši platu. Do této výše nehrají žádnou roli (srov. Warren, 2015), což ostatně dokládá i neoklasická ekonomická teorie (Macáková et. al, 2009).

každá práce může být smysluplná. Konstrukce smysluplnosti je možná za pomoci tří základních hodnot – autonomie, svobody a společenské uvědomělosti.

Smysluplná práce je pro Yeoman péčí o subjektivně ceněné předměty (ibid, 39). Jako hodnotnou, či úctyhodnou práci vnímá Yeoman podobně jako Veltman i práce, které například z tržní perspektivy za příliš hodnotné považovány nejsou. Navrhuje vytvoření koncepce smysluplné práce jako regulačního ideálu, ke kterému by měly všechny práce směřovat (ibid, 42). Smysluplnost hodnotí z pozice etiky péče, která je univerzálně smysluplná a má „jasný a legitimní účel“ (Tronto, 2010, 162 citováno v Yeoman, 2014). Smysluplnost péče znamená „naši osobní odpovědnost pečovat o ceněné objekty a naši kolektivní odpovědnost pomáhat si navzájem ve schopnosti pečovat“ (ibid, 64). Konstitutivními hodnotami smysluplné práce podle Yeoman „jsou autonomie jako ne-odcizení, svoboda jako ne-dominance a společenské uznání jako důstojná práce“ (2014, 187). Metodou Yeoman je hledání prvků, které způsobují absenci smysluplnosti, posléze označuje jejich opaky za zdroj smysluplnosti a snaží se je teoreticky uchopit.

Modelem odcizeného způsobu organizace práce je pro Yeoman taylorismus. Jeho opakem je autonomie a ta je tak zdrojem smysluplnosti. Taylorismus je podle Yeoman „systém produkce, který funguje mimo kontrolu pracujících. Pracující tak nadále nejsou autonomní v kontrole svých schopností a svém úsudku nad celým výrobním procesem, což způsobuje, že se stávají závislými na koordinačních a jednotících mechanismech hierarchického systému manažerské kontroly proto, aby bylo možné práci dokončit“ (Yeoman, 2014, 75). Podle Yeoman z toho vyplývá, že taylorismus by byl zbaven svých odcizujících tendencí, pokud by autorita v tomto systému produkce byla demokraticky zvolená. Autonomie pracujících jako opak odcizení je založena na ideálu, kterým je řemeslo (*craftmanship*). Jádrem tohoto ideálu je možnost kontroly výrobního procesu samotným pracujícím. Řemeslo „má vnitřní hodnotu a není vykonáváno pouze kvůli externí odměně jakou je status nebo plat“ (ibid, 68). Zajištění autonomie na pracovišti by tak mělo být uskutečněno demokratickou praxí, která by podle Yeoman ochraňovala schopnosti a zkušenosti dělníků.

Dalším prvkem, který znemožňuje smysluplnost práce, je donucení, tj. nadvláda. Podle Yeoman by proto práce měla být vykonávána svobodně, což znamená, že pracující by měli mít možnost podílet se na tvorbě pravidel, která je svazují (ibid, 104). Jak bylo naznačeno výše, Yeoman se nestaví proti myšlence autority jako takové, ale pouze proti nedemokratické autoritě. Demokratická organizace práce by tak měla kromě autonomie

zajistit i svobodu pracujících. Specifikem demokratické autority je, že je sama podřízena pravidlům, které platí pro všechny ostatní (ibid, 119).

Posledním prvkem smysluplnosti je společenské uznání, které se realizuje v důstojné práci. Podle Yeoman je společenské uznání esenciální pro zdravý psychický rozvoj jedince (ibid, 125). Mezilidské vztahy, které společenské uznání vytváří, jsou podmínkou respektu k sobě samému. Yeoman si všímá, že ne všechny práce, které vytváří společenskou hodnotu, jsou považovány za hodné uznání. Některé jsou naopak zdrojem ponížení, které znemožňuje vzájemnou rovnost. Důvodem je, že v moderní společnosti vládne princip úspěchu, který úctu přiznává pouze individuálně a meritokraticky. Ideologie produktivity, která mobilizuje naši touhu po uznání, si zároveň přivlastňuje smysl práce (ibid, 143) a ta tak nemůže být konstruována na základě mezilidských vztahů. Důsledkem toho, že princip úspěchu je příliš úzký, je, že není schopen zahrnout všechny formy práce, které vytváří společenskou hodnotu (Petersen, & Willig, 2004, 341 citováno v Yeoman 2014). Nástrojem pro rozvoj společenské úcty je praktická identita podle Korsegaard³².

Smysluplná práce je podle Yeoman spíše potřebou než preferencí, v čemž se shoduje s Veltman. Podobně jako Veltman i Yeoman se řadí ke skupině teoretiků a teoretiček zastávajících „tezi centrality“ oproti hodnotovému pluralismu, který Yeoman ve své knize nazývá prostě liberalismem a popisuje ho kompenzačním argumentem. Ten spočívá v tvrzení, že pokud lidé pracují v nesmyslné práci, tak její nesmyslnost je něčím kompenzována (platem, kolektivem apod.), jinak by tam lidé nezůstávali (ibid, 11). Tento argument je však podle Yeoman neplatný zejména proto, že většina lidí nemá možnost svobodné volby povolání vzhledem k tomu, že nežijí v ekonomickém a sociálním vakuu (ibid, 15).

Pojetí smysluplné práce Yeoman je odlišné od Veltman v tom ohledu, že Yeoman si myslí, že každá práce má potenciál být smysluplná a je odpovědností každé společnosti zajistit její naplnění. Veltman si oproti tomu myslí, že ne všechny práce mohou být smysluplné, což má i etický imperativ a to ten, že lidé by neměli být napevno uvázaní k nesmyslným pracím. Veltman má dle mého názoru diferencovanější pojem smysluplnosti práce, avšak její závěry jsou poněkud slabé. Yeoman z lidské potřeby smysluplné práce vytváří politické stanovisko, ale její kritika stále ještě nejde příliš do hloubky kapitalistických vztahů.

³² „Popis, v rámci něhož si vážíš sebe sama a shledáváš vlastní život hodný žití a své jednání jako vhodné k tomu, aby bylo provedeno.“ (Korsegaard, 2009, 20 citováno podle Yeoman, 2014)

2. 5 Kritické přístupy ke smysluplné práci

Tradice kritických autorů a autorek zabývajících se smysluplností práce vytvořila poněkud odlišný přístup ke smysluplnosti práce. Přestože zpravidla považují práci za výchozí bod analýzy a existence člověka moderní společnosti, podobně jako výše představené autorky, tak tento princip kritizují. Svobodnou společnost vidí spíše v osvobození od práce než osvobození práce, respektive tvrdí, že jedno bez druhého není možné (srov. Gorz, 1989). Stejně tak přistupují ke smyslu práce. Smysluplná práce se objeví jedině tehdy, když lidé nebudou muset tolik pracovat. Oba autoři, které v této kapitole představuji, mají hůře konceptualizovaný pojem smysluplnosti. Neuvádí žádnou jeho definici a to, co je smysluplná práce, zůstává do jisté míry zastřeno. Vzhledem ke specifickým cílům obou prací není tento fakt zásadní problém. Smysluplná práce je spíše určena podmínkami práce a její charakteristiky jsou čistě subjektivní.

2. 5. 1 Svoboda od práce a svobodná práce v pojetí Andrého Gorze

Jedním z nejranějších autorů, zabývajících se smysluplností práce, je francouzský filosof André Gorz. Navazuje jak na francouzskou marxistickou tradici, tak na frankfurtskou školu. Jedná se o filosofa zabývajícího se prací a dělnickou třídou, ale i ekologií a jinými tématy „nové levice“.

Gorz, jak stojí výše, se nepokusil o systematickou definici smyslu práce, ale výraznou část své knihy *Critique of Economic Reason* věnuje tomu, jak zajistit smysluplnost práce. Práci chápe jako zásadní součást komplexních společenských vztahů, nikoliv pouze jako jednu z mnoha sfér života. V obecné rovině lze říct, že smysluplnost práce lze podle Gorze zajistit svobodou od práce. To, že lidé budou méně pracovat, způsobí, že podoba samotné práce se radikálně změní. Tak by bylo možné, aby každý byl schopen žít vlastní život, a ne ho celý obětovat práci.

Podle Gorze je možné mít pozitivní vztah k práci pouze, pokud daný člověk žije rozmanitý život a prožívá věci, kterým přisuzuje minimálně stejný význam jako práci. Gorz proto zastává názor, že „zaměstnání, jehož skutečným efektem a cílem je ušetřit práci [tj. vynaloženou námahu], nemůže zároveň oslavovat práci jako klíčový zdroj osobní identity a naplnění“ (1989, 88). Gorz se explicitně vymezuje vůči glorifikaci práce, která ve skutečnosti upevňuje pracovní (protestantskou) morálku, namísto toho, aby člověka osvobodovala od práce.

Na rozdíl od autorek centrality práce si Gorz myslí, že práce by neměla hrát tak zásadní roli v moderní společnosti. Z toho důvodů zdůrazňuje roli volného času. Zatímco

v pracovní společnosti je podle Gorze volný čas pouze negací pracovní doby, v případě nárůstu volného času by bylo možné naplnit volný čas autonomními aktivitami (Gorz, 1989, 93). Volný čas by se stal něčím víc než pouhou reprodukcí pracovní síly. Gorz tak chápe osvobození od práce jako nutnou podmínku osvobození v práci. Práce představuje pro Gorze nutnost, kdežto volný čas představuje její opak – svobodu. Není neobvyklé, že lidé, kteří dělají stejnou činnost (např. komentování sportovních utkání), k ní mohou mít odlišný přístup. Pokud je zdrojem jejich obživy, tráví jí více času, mohou k ní mít negativní vztah, jsou více ohrožení vyhořením, protože mají pouze tuto jednu činnost, kterou dělají. Neexistuje činnost, která by v určitém kontextu nemohla být relaxující, nebo naopak komodifikovatelná. Rozdíl mezi pracovní dobou a volným časem spočívá v tom, že zaměstnání je něco, co člověk dělat *musí* a neurčuje si podobu této práce sám. Avšak to, jak tráví volný čas, záleží čistě na něm a mohl by to dělat zcela jinak, anebo by mohl dělat něco jiného, aniž by to mělo jakýkoliv zásadní dopad na jeho život. Snížení závislosti na práci je tak univerzálně osvobozující. Gorz v souladu s touto úvahou formuluje potřebu utopie společnosti volného času (1989, 101), ve které je formujícím prvkem společnosti spíše volný čas než práce.

Zkrácení pracovní doby, bez zrušení závislosti na mzdě by však vedlo pouze k dalším nerovnostem, protože lidé by sice nepracovali, ale neměli by prostředky k tomu, aby si mohli užívat volný čas. Gorz proto navrhuje zavedení základního nepodmíněného příjmu, který by tento problém vyřešil. Gorzovo pojetí smysluplnosti práce je především futuristické. Práce může být smysluplná, až když není nutná a ta současná je smysluplná pouze s ohledem na budoucí volný čas. Gorz si myslí, že jediným opodstatněním (smyslem) technologického pokroku může být, že bude omezovat pracovní dobu, což jak dnes víme, se příliš neuskutečňuje. Gorzovu úvahu lze interpretovat i tak, že jediným smyslem práce je to, aby se díky této práci již tolik pracovat nemuselo. Má-li být smysluplnost dostupná pro všechny, je nutné zrušit závislost na práci, čímž se však změní i samotná podoba práce.

2. 5. 2 Graeberův koncept bullshit jobs

Graeber je světoznámým antropologem, který má za sebou mnoho velmi významných publikací. Jeho poslední je *Bullshit jobs: A Theory*, která navázala na jeho esej z roku 2013. Pojem *bullshit job* (práce na hovno) se ustálil jako pojem označující práci, která kdyby neexistovala, tak by ani nikomu nechyběla. Graeber tak svým kritickým hlasem přispěl k diskusi o smysluplné práci, avšak jaksí inverzním způsobem. Jeho teorie provokativně odhaluje některé z problémů okolo práce a moderní společnosti, v jiných ohledech je však slabší.

Graeberova práce staví na velkém množství rozhovorů s lidmi, kteří se mu začali sami ozývat poté, co vyšla jeho esej. Tito lidé popisují různé bizarní pozice, kde pracovali a kde buď nevěděli, co mají dělat a nemohli se zeptat, protože by se tím prozradili, nebo to, co dělali, bylo zcela zbytečné a nikomu to nijak nepomáhalo, případně byli placeni za předstírání práce. Kromě toho se našlo i několik lidí, kteří označili vlastní práci za bullshit job, protože ji považovali za škodlivou. V některých ohledech až anekdotická vyprávění Graeber systematizuje a klasifikuje, z čehož vychází kategorizace bullshit jobů, která je však z teoretického hlediska nezajímavá.

Bullshit jobs jsou podle Graebera taková, „placená zaměstnání, která jsou tak nesmyslná, zbytečná a škodlivá, že ani samotný pracovník, který je vykonává, nemůže ospravedlnit jejich existenci [...]“ (Graeber, 2018, 9-10). Graeber tedy definuje *bullshit job* jako subjektivně vnímanou nesmyslnost dané pracovní pozice. Graeberova metodologie dle mého názoru vyvolává snahu předhánět se o to, kdo má nejvíce nesmyslnou práci. V některých případech však Graeber ignoruje výše stanovenou definici a uchyluje se k tomu, že direktivně označuje některé pracovní pozice (výkonní ředitelé, pracovníky oddělení lidských zdrojů, lobbyisty anebo korporátní právníky) za bullshit jobs. Přes pochopitelný odpor k těmto pozicím je podobný přístup metodologicky nesprávný, neboť se tím rozostřuje jednoznačný princip, podle kterého se Graeber rozhoduje. Považuji za velmi pochybný způsob, jakým se Graeber snaží přesvědčit, že bullshit job pozná samotný pracující, který ho vykonává a zároveň celá jeho teorie stojí na předpokladu, že existuje mnoho zbytečných prací, u kterých není důležité, jestli je lidé na těchto pozicích považují za zbytečné, nebo ne (srov. Graeber, 2018, 11-16).

Z hlediska mé práce jsou zajímavé Graeberovy úvahy o tom, co způsobuje nárůst nesmyslnosti práce. Bullshitizace se týká podle Graebera velkého množství profesí. Hlavním zdrojem je podle něj „manažerský feudalismus“. Jedná se spíše o metaforu, která označuje způsob, jakým si vedení firem vytváří systém závislých „leníků“, kteří jsou loajální svému nadřízenému (ibid, 2018, 175-177). Přestože tento systém Graeber definuje jako feudalismus, jedná se spíše o byrokratizaci firem, což není nový problém, ačkoliv se bezpochyby růstem korporací zintenzivnil. Byrokratizace koneckonců není pouze pojem týkající se pouze státní správy, ale také korporací. Například Crozier navazuje na dřívější teoretiky byrokracie a vnáší do této diskuse otázku moci (1964). Byrokraté usilují v rámci organizace o moc, a proto mají tendenci ospravedlňovat svoji pozici různou i zbytečnou činností a rozšiřovat rozpočet a personál. Rozpočtem a velikostí personálu pak následně upevňují svoji moc v rámci podniku.

Způsob, jakým Graeber zpracovává dodané materiály, a jeho metodologie mají několik problémů, které odhalují některé nedostatky týkající se samotné smysluplné práce. Graeber se zcela vyhnul kritice vzorku respondentů, které se mu podařilo sesbírat. Z četby jeho práce lze však vyčíst dva vzorce, které se často opakují. Graeberovi se až na výjimky ozvali lidé z euroamerického západního prostoru. To, že většina respondentů je z USA, Velké Británie a Kanady se dá vysvětlit tím, že Graeber napsal výzvu k sepsání a poslání zkušenosti s bullshit jobem na svůj twitterový účet. Tím se výrazně omezuje počet a typ lidí, kteří mu mohli odpovědět. Přestože kvalitativní výzkum není určen k reprezentativní výpovědi o populaci, je nutné přesto, anebo spíš právě proto provést kritiku vzorku a zároveň nevyvozovat z takového výzkumu nepřiměřené důsledky, což ovšem Graeber dělá. Závěry, které jsou omezeně platné pouze pro některé části západních společností, popisuje jako globální fenomén. Mimo to většina lidí, která se mu ozvala, jsou tzv. bílé límečky ze střední třídy, pro něž může být smysluplnost práce palčivým problémem.

Koronavirová krize poměrně zásadním způsobem přispěla do diskusí o smysluplnosti práce v podobném smyslu, jak tento problém formulovat Graeber. V důsledku nutnosti karantény se začal požívat pojem „klíčových pracujících“ či sektorů, tedy těch, jejichž profese jsou natolik zásadní pro fungování společnosti, že omezení jejich práce není možné. Paradoxní na tom je, že tyto esenciální profese jsou často zároveň profese s nízkými mzdami, nízkým sociálním statusem a do značné míry feminizované. Dlouhodobé podfinancování těchto sektorů vedlo k tomu, že například v rámci ČR byly někteří studenti a studentky přinuceni k práci za naprosto nestandardních a život ohrožujících podmínek (Vlčková, 2020a; Vlčková 2020b; Právo, 2020). Jejich nasazení nebylo kompenzováno dostatečně vysokou ani nárokovatelnou mzdou. V rámci výjimečného stavu se jedná pouze o náhrady splatitelné až 6 měsíců po vykonání nucených prací. Podle Bergfelda a Farris tak tato krize dokazuje, že výše platu nejsou určeny „smysluplností“, ale spíše pozicí v ekonomice vzhledem k tvorbě zisku (2020). V době krize se však odhalilo, které práce jsou esenciální, a které naopak nemusely být několik týdnů vykonávané, aniž by se to fungování společnosti nějak zásadně dotklo. Klíčové práce navíc často zastávají imigranti. Stálá zásoba levné pracovní síly ze zahraničí tak umožňuje vlastníkům nezavádět mechanizaci a automatizaci, ale stále využívat tohoto zdánlivě neomezeného zdroje pracovní síly. Autor a autorka však varují před striktním dělením na „klíčové“ a „neklíčové“ sektory, které jsou analogické ke Graeberově pojmu bullshit job a jeho opaku smysluplné práci (ibid). Tato falešná opozice se může vždy obrátit proti pracím, které nejsou „esenciální“ pouze z kapitalistické logiky zisku.

Ve srovnání s teoriemi Yeoman a Veltman je Graeber daleko kritičtější ke kapitalismu. Přesto návrhy na řešení nejsou radikálnější a provedení výzkumu vzbuzuje jisté pochybnosti. Všichni se shodují v převládajících negativních důsledcích nesmyslných prací pro samotné pracující. Tyto negativní, převážně psychologické, důsledky chápou jako důvod pro boj s nesmyslnými pracemi. Přes jednoznačnou definici toho, co je bullshit job, Graeber nemá žádnou definici smysluplnosti. To v jeho případě vede ke splynutí pojmů užitečnost a smysluplnost práce, které jsou v teoriích Yeoman i Veltman oddělené.

2. 4 „Až to přijde, tak to poznáš“: práce, emoce a ideologie

Napříč různými pojetími smysluplné práce lze vysledovat dvojí tvrzení, které se neustále opakuje. 1. Otázka smysluplnosti práce je nutně spojená s osvobozenou prací, ať už v rámci kapitalismu, nebo mimo něj; 2. Smysluplnost je otázkou emocionálního vztahu mezi jedincem a prací, potažmo volným časem. V mé diplomové práci není pochopitelně dostatečný prostor na to, abych popisoval veškeré teorie osvobozené práce. Přesto existují autoři a autorky, jejichž moderní pojetí práce je více než relevantní k problému smysluplnosti práce, ačkoliv se smysluplností přímo nezabývají. Kathi Weeks je současná autorka popisující práci jako disciplinační aparát (Weeks, 2011, 7). Jako autorku zabývající se post-pracovní společností a utopií ji lze zařadit spíše ke kritickým autorům Gorzovi a Graeberovi. V návaznosti na její pojetí pracovní etiky představím smysluplnost práce jako prvek pracovní ideologie.

Weeks kritizuje, jakou významnou roli hraje práce v moderní společnosti. Podobně jako Gorz tvrdí, že důsledkem toho, že práce zabírá lidem tolik z jejich života je, že lidé si představují svobodu spíše mimo práci (Weeks, 2016, 207). Práce vytváří morální závazek a svazuje nás tak podle Weeks se statem quo. V důsledku toho internalizované hodnoty způsobují, že dělník nachází potěšení a sebek potvrzení v pocitech produktivity (Gregg, 2015 citováno podle Weeks, 2017). Tyto pocity sebek potvrzení se mohou projevat jako smysluplnost. Myslím si, že v článcích Weeks se nachází výzva nejen k tomu, abychom mluvili o tom, kde se bere smysluplnost práce, ale také abychom zkoumali, jaké má na subjekt důsledky.

Tyto důsledky jsou ideologické, což ostatně vysvětluje i čím dál rozšířenější manažerský diskurz zabývající se integrací práce do života a zdůrazňující nutnost obětovat život práci (Richtel, 2012). Weeks popisuje manažerský diskurz jako posedlý láskou k práci (Weeks, 2017, 39). Ve svém článku *Down with Love* srovnává manažerský diskurz a mýtus lásky k práci s mýtem romantické heterosexuální lásky. Ten kritizuje jako extrémně

exkluzivní, protože ze sebe vylučuje většinu existujících povolání.³³ Odmítnutí lásky je totiž popisováno jako individuální defekt, doprovázený strachem z marginalizace, panikou a hanbou (ibid, 42).

Problém diskurzu zamilovanosti spočívá v tom, že mystifikuje skutečné konfliktní vztahy na pracovišti, podobně jako romantická láska mystifikuje patriarchální vztahy v manželství a „tradiční“ rodině. Manažerům to podle Weeks umožňuje najít nepeněžní motivy pro lidi, aby se více angažovali ve své práci (ibid, 45). Pracující se stávají v důsledku tohoto diskursu komplici svého vlastního vykořisťování.

Weeks tvrdí, že láska a emocionální angažovanost jsou především třídně strukturované (ibid, 42). Nejedná se tedy ani zdaleka o univerzální problém, ale spíše o téma lidí, kteří se snaží uspět na úzkém poli pracovních příležitostí. Tato tvrzení jsou do značné míry v rozporu s přístupy Veltman a Yeoman, které smysluplnosti práce přiřkládají daleko větší význam, než zřejmě reálně má³⁴. To potvrzuje i výzkum, který uskutečnil Farrugia na základě teoretických zjištění Weeks (2019). Farrugia kvalitativními rozhovory zkoumal etiku seberealizace u mladých lidí. Farrugia našel odlišný přístup k práci mezi mladými lidmi patřícími spíše ke střední třídě a lidmi patřícími k dělnické třídě. Lidé z dělnické třídy formulují hodnotu sebe sama více v termínech úspěchů, kdežto v narativu střední třídy není tento pojem přítomen (Farrugia, 2019, 1093). Lidé z dělnické třídy formulují jasné kariérní cíle, kterých chtějí dosáhnout. Farrugia nazývá tuto formu seberealizace jako „subjekt úspěchu“. Oproti tomu lidé ze střední třídy se podle něj dají popsat spíše jako „subjekty vášně“. Jejich cílem je, aby práce byla životem a nemuseli od práce utíkat k odpočinku. Případný kariérní neúspěch tak popisuje jako vlastní selhání být dostatečně vášnivý. Rozdíl spočívá tedy především v tom, že lidé pocházející ze střední třídy vášnivě plní i ty nejrutinnější úkony, které pro ně byly součástí cesty k cíli, zatímco ostatní je chápou jako nutné zlo. Přestože se pochopitelně nejedná o závěr, který by bylo možné zevšeobecnit, je možné tvrdit, že třída silně ovlivňuje přístup k práci a internalizaci pracovní etiky.

Výše uvedené naznačuje, že existuje spojení mezi láskou k práci. „Smysluplnost práce implikuje vztah mezi osobou a organizací nebo pracovištěm v pojmech odhodlanosti, loajality a oddanosti“ (Chalofsky, 2003, 73). Chalofsky upozorňuje, že smysluplnost je závislá na

³³ Verze pro nižší třídy zní „miluj to, co děláš“, kdežto pro vyšší a střední třídu „dělej to, co miluješ“ (Weeks, 2017, 52). Tento diskurz vykazuje znaky určité inkluзивity, ale jedná se spíše o manipulativní inkluзивitu, jejímž imperativem je „smíř se s tím, co máš“.

³⁴ Činí tak z normativních důvodů. Avšak i toto přání může být zdrojem podezření, že některé hodnoty typické pro střední třídu upřednostňují před ostatními.

pozitivním na pozitivním emocionálním vztahu k pracovišti. Z toho nutně vyplývá, že v rozhovorech se budu nutně zabývat i výše zmiňovaným tématům lásky, či spokojenosti v práci.

Z Chalofskyho článku dále vyplývá, že disciplinace pracovní síly skrze lásku k práci a smysluplnost není jedinou možnou perspektivou. Emocionální vztah sice může být mezi pracujícími a samotnou firmou, respektive majitelem či managementem, může však implikovat i vztah na pracovišti mezi pracujícími a být tak zdrojem uvědomění si politické (kolektivní) subjektivity (ibid). Příkladem takového užití smysluplnosti může být i apel na zvýšení mezd pracujících klíčové infrastruktury³⁵ (zejména zdravotnického personálu) během pandemie namísto pouhého tleskání. To se stalo tématem odborových hnutí napříč Evropou (srov. OEGB, 2021). Lze předpokládat, že zaměstnanci samotní poznají, jsou-li manipulováni, nebo jestli sami spoluvytváří smysluplnost práce (Lips-Wierma, & Morris, 2009, 505), což bezprostředně souvisí s pojmem vytváření firemní kultury (srov. Willmott, 1993). Dalším důsledkem spojeným zejména s tímto pojetím je, že smysluplnost práce není ani tolik něčím, co *je*, ale spíše něčím, co *je utvářeno* samotnými pracujícími, anebo managementem v interakci během práce.

Bailey et al zavádí čtyřdimenzionální pojem smysluplnosti (2017), který navazuje na pojetí smyslu jako zpětné analýzy činnosti podle jejích výsledků. Toto pojetí ukazuje, že zdrojem smysluplnosti je mimo jiné i vztah s ostatními aktéry a emocionální vztah k pracovišti. 1. dimenze vyplývá ze samotných pracovních úkolů. Jedná se o takové pracovní úkoly, které poskytují klíčovou službu lidem či komunitě (Bailey et al, 2017, 417). To je bezesporu dimenze smysluplnosti, které se týká tématu mé diplomové práce.³⁶ 2. dimenze vyplývá z rolí pracujících, které spočívají spíše v identitě (kdo jsme), než v samotných úkolech (co děláme). 3. dimenze vyplývá z interakce s ostatními lidmi během práce, což je znovu jádrem služeb. Součástí této dimenze jsou zejména emoce spojené s těmito interakcemi a možnost vidět důsledky těch interakcí. 4. dimenze vyplývá ze vztahu jedince a organizace, o čemž jsem psal výše více. (ibid, 418)

³⁵ Tento pojem stejně jako toto pojetí smysluplnosti práce lze chápat i jako zdroj strukturální moci, jak byl definován výše. Klíčová infrastruktura jsou služby s velkou mírou strukturální moci.

³⁶ Pojetí smysluplnosti práce jako péče a zároveň emancipace jsem hájil na konferenci *Hledání smysluplnosti práce* organizované spolkem Koridor. Takové pojetí vychází zejména z Graeberova pojmu Bullshit jobs a jeho kritiky.

2. 5 Závěr

Problém smyslu práce bezprostředně souvisí s emocionální angažovaností v práci a třídní strukturou společnosti. Zatímco pro některou část výzkumníků a výzkumnic se jedná o palčivý problém, který vyžaduje více či méně radikální řešení, pro jiné se jedná o prvek, který je součástí pracovní morálky a ideologie. Práce se tak pro část lidí stává stejně hodnou angažovanosti jako volný čas a smysluplnost práce je tak ideologickým nástrojem upevnění emocionálního vztahu pracujícího k pracovní pozici.³⁷

Nahrazení modelu sladování pracovního a osobního života modelem vzájemné integrace (Richtel, 2012) vede k tomu, že smysluplnost práce je nutností, neboť práce přestává být pouze jednou ze sfér života, ale spíše se sama stává klíčovým reprezentantem životem, a tak jedinou sférou, ve které je možné smysl realizovat. Namísto nahrazení práce volným časem, jak popisoval Marx komunistickou utopii v *Německé ideologii* (Marx, & Engels, 1958), ústí pozdní kapitalismus v dystopii života bez volného času, ale za to plný práce. Tím, jak práce zabírá čím dál více prostoru, není místo na Gorzovy autonomní aktivity a smysluplnost práce se tak zároveň stává smysluplností života. Z toho vyplývá i její význam, protože nesmyslný život, ať už „smysl“ představují vztahy, hodnoty, ambice anebo cokoliv jiného, je z hlediska psychického zdraví neudržitelný.

Smysluplnost práce budu zkoumat 1. jako otázku přežití ve výše popsaných podmínkách a jako obranu před psychickými a civilizačními chorobami; 2. jako prvek pracovní ideologie či morálky, která zajišťuje hladší vykořisťování pracujících a zároveň jako způsob formování politického subjektu emancipace a 3. v kontextu obojího jako třídně strukturovanou reakci na proměnlivé pracovní podmínky.

³⁷ Přestože je takto problém smysluplné práce popsán jako problém námezdní práce imperativ pracovní morálky se nevyhýbá ani reprodukčním pracím v domácnosti (srov. Federici, 2013)

3 Výzkumná část

3. 1 Metodologie fenomenologické analýzy

3. 1. 1 Úvod

Pro účely své diplomové práce jsem se rozhodl využít metodu fenomenologické analýzy. Výsledkem je syntéza různých pojetí, a to zejména Spiegelbergových a van Manenových. Fenomenologická analýza má několik aspektů, které umožňují provedení kvalitativního výzkumu zaměřeného na zkušenosti pracujících se smysluplností práce. V této části nejprve vysvětluji důvody aplikace této metody s ohledem na možné alternativy. Samotné představení fenomenologické analýzy následuje její kritika s ohledem na teoretické a sociologické ukotvení mého výzkumu.

Fenomenologická analýza má jisté výhody oproti jiným kvalitativním metodám, avšak proč vůbec upřednostnit kvalitativní výzkum oproti kvantitativnímu? Důvodem je v první řadě charakter diplomové práce, jejíž rozpočet neumožňuje kvalitní a originální provedení kvantitativního výzkumu s výjimkou formátu předvýzkumu či sekundární analýzy. Kromě praktických však existují i výzkumné důvody. Tím je především zahlcenost studiemi o smysluplnosti práce z perspektivy manažerských studií (srov. Lips-Wiersma, & Morris, 2009 a Simonet, & Castille, 2019).

Existuje velké množství tradic kvalitativního výzkumu, které jsou často různě klasifikované. Creswell (1998) rozlišuje pět tradic kvalitativních studií – biografickou, fenomenologickou, etnografickou, případovou studii a zakotvenou teorii. Specifikem fenomenologické analýzy je, že do středu zájmu staví bezprostřední zkušenost respondenta a realitu konstruuje z významů a hodnot, které ho obklopují. To umožňuje zkoumání subjektivního vnímání smysluplnosti práce, což je ostatně i záměr, který jsem si vytyčil v teoretické části. Fenomenologická studie představuje „přístup ke studiu problému, který zahrnuje vstoupení do pole vnímání participantů; pozorování toho, jak zakouší, žijí a projevují fenomén; a pohled na význam zkušenosti účastníků“ (Creswell, 1998, 31). Výhodou a zároveň výzvou je psychologizující aspekt fenomenologie. Fenomenologická analýza může být založena jak na pozorování, tak na otevřených rozhovorech. Zároveň jsou jejím zdrojem jasné ontologické i epistemologické základy, které určují, co a jak je zkoumáno. Zakotvená teorie má v porovnání s fenomenologickou analýzou jiné ambice. Nezvolil jsem ji zejména z toho důvodu, že se jedná o metodu, která byla již v souvislosti s tématem zvolena (srov. Carton, 2017). Téma smysluplné práce je velmi populární, a proto považuji předcházející studium literatury za nutné, což je v rozporu se standardním postupem zakotvené teorie.

Etnografická³⁸ a případová studie by se sice nabízela a byla by jistě přínosným přístupem. Etnografická metoda se nezabývá ani tolik jedním tématem, jako spíše sociální skupinou, nebo systémem (Creswell, 1998, 58). Případová studie využívá množství perspektiv ke studiu jednoho případu, což se nehodí k mému až příliš obecnému tématu. Biografickou metodu jsem vyloučil, protože se jedná o studium individuálního života (ibid, 47). Jindy užívaná diskurzivní analýza, kterou však Creswell nezmiňuje, nezkoumá primárně zkušenost, ale jazyk, což bylo náročné spojit s mými výzkumnými záměry.

3. 1. 2 Fenomenologická analýza

Zdrojem fenomenologické analýzy je kontinentální tradice moderní filosofie. Za zakladatele fenomenologie se považuje Edmund Husserl, který tím navazoval na karteziánský epistemologický projekt (Morrow, & Brown, 1994, 118). Fenomenologická analýza se měla stát univerzální vědeckou metodou³⁹, jejímž východiskem by bylo studium obsahů vědomí. Jádrem fenomenologické analýzy je studium významů, spíše než fyzických objektů (Moustakas, 1994, 63). Mimo společenské a humanitní vědy se však fenomenologie neujala. Se sociologií je fenomenologie spojena zejména skrze osobu Alfreda Schütze, který je jedním z předních představitelů „sociologie každodennosti“. Přestože autoři, ze kterých jsem čerpal při formulování metody fenomenologické analýzy, využívají často Husserlovu fenomenologii, je nutné zdůraznit, že ji nelze bez výrazných zásahů transformovat na sociální teorii (ibid).

Jádro fenomenologické analýzy tvoří tři procesy: „zkoumání fenoménu, identifikace obecných témat/esencí a porozumění esenciálním vztahům mezi tématy“ (Heinrich, 1995, 449). Celému procesu však předchází fenomenologická epoché, která spočívá v „uzávorkování světa“. Praktické důsledky uzavření světa však popisuje každý z autorů jinak. Kromě toho existuje napříč literaturou nejednoznačnost týkající se pojmů fenomenologická redukce a epoché. Důvodem podle Spiegelberga je, že Husserl nikdy poskytl úplný popis fenomenologické redukce (Spiegelberg, 1994, 708). Pro Moustakase se jedná o pozastavení platnosti okolního světa tak, aby nemohly výzkumníka či výzkumnici ovlivnit při výzkumu žádné předsudky, zažité představy apod. (Moustakas, 1994, 75). Podle

³⁸ Jednoznačné vymezení hranic výzkumu a nevýzkumného života považuji za iluzorní. Vzhledem k mému pohybu v poli výzkumu a jisté míry angažovanosti jsem zavedl během psaní své diplomové práce autoregulační mechanismy (výzkumný deník), díky kterým jsem mohl reflektovat, jak já sám vnímám samotné pole.

³⁹ Spiegelberg popisuje fenomenologickou metodu jako obranu před redukcionistickými tendencemi současné vědy. Fenomenologie se podle něj snaží uchopit fenomén v celé jeho komplexitě, což je přístup, kterým se lze minimálně s ohledem na smysluplnost práce inspirovat.

Spiegelberga se jedná o upuštění od každodenního poznání a pokus o nový pohled na fenomén (Spiegelberg, 1994, 709). Van Manen popisuje epoché jako explicitní vyjádření osobních předpokladů, teorií apod. o fenoménu, aby se zabránilo jeho předsudečnému zkoumání (van Manen, 2017, 47). Tato poslední interpretace je nejjasnější a nabízí jednoznačné instrukce.⁴⁰

Základním krokem fenomenologické analýzy je pro Moustakase uzávorkování fenoménu, což do jisté míry koresponduje se Spiegelbergovou fenomenologickou intuicí. Uzávorkování samotného fenoménu má umožnit pozorovat ho odděleně a soustředěně. Spiegelberg nabízí poměrně vágní rady jako „otevřít oči“, „nechat je otevřené“ (Spiegelberg, 1994, 682). Spiegelbergovu výzvu by bylo možné interpretovat jako otevřenost novým pohledům a interpretacím. Moustakasovo uzávorkování, které je součástí fenomenologické redukce, je snaha o odhalení zdroje zkušenosti a „uchopení celého charakteru fenoménu“ (Moustakas, 1994, 80). Rozdíly zčásti plynou z toho, že Spiegelberg formuluje obecnou metodu fenomenologie, kdežto Moustakas její aplikaci na psychologický výzkum. Spiegelberg navazuje na fenomenologickou intuici fenomenologickým analyzováním a fenomenologickým popisováním. Fenomenologické analyzování spočívá v systematickém pozorování a analýze paralelních vztahů mezi obsahem fenoménu a způsobem jeho vnímání. Jejím cílem je odhalit elementy a strukturu fenoménu (Spiegelberg, 1994, 691). Fenomenologické popisování znamená klasifikaci fenoménů. Popisování fenoménu je však spíše až závěrečnou fází prvotní fáze analýzy, protože fenomén je ve vědomí přítomen i bez jeho jazykové artikulace. Spiegelberg varuje před popisem pomocí neuváženého používání metafor a analogií, které mohou být spíše zavádějící než objasňující (Spiegelberg, 1994, 694).

Druhou fází Moustakasova přístupu je horizontalizace (Moustakas, 1994, 81-82), s jejíž pomocí odhaluje Moustakas esenci zkušenosti. Pojem horizontu znázorňuje neukončenost reflexe zkušenosti. Neustálá reflexe zkušenosti přináší nový horizont zkušenosti. Horizonty, tak nejsou nikdy konečné, ale podléhají neustálé změně. Zatímco zkušenost zůstává stále tatáž, horizonty, tj. jak se ona zkušenost skutečně reflektuje v mysli, se neustále mění. Horizontalizace díky tomu umožňuje zachycení variability fenoménu. V příkladě výzkumu smysluplnosti práce by mohla horizontalizace pomoci pochopit, proč je tatáž práce vnímaná jednou jako smysluplná a podruhé jako nesmyslná. Moustakasově

⁴⁰ Zejména Moustakasovo chápání epoché chápu jako velmi problematické a v důsledku neschopné sebereflexe. Kvazi-vědecká snaha o zaujetí neutrální pozice, očištěné od hodnot je nemožná a sama je svého druhu předsudkem spojeným s vnímáním světa z perspektivy velmi specifického a privilegovaného subjektu.

horizontalizaci odpovídá Spiegelbergovo pozorování módů zjevování se, což označuje nahlížení fenoménů z různých perspektiv.

Moustakas přechází poté k imaginativní varianci.⁴¹ Otázka „Co je podstatou daného fenoménu?“ se v imaginativní varianci mění na otázku „Je X bez Y stále ještě X?“. Pojem imaginativní variance používá i Moustakas. Podle něj v rámci imaginativní variance se výzkumník již neváže na empirii a imaginace získává privilegované postavení (Moustakas, 1994, 84). Cílem této fáze je popis esenciálních struktur fenoménu. Podle Spiegelberga lze komponenty fenoménu nahrazovat, anebo vypouštět, zjistí-li výzkumník, že nejsou nutnou součástí fenoménu (Spiegelberg, 1994, 700). V této fázi je důležitá systematičnost, následná syntéza a integrace významů a esencí a určení vztahů mezi nimi.

Zatímco Moustakas upozorňuje na nutnost převést tyto myšlenkové procesy do textuálního popisu (Moustakas, 1994, 82), Spiegelberg zařazuje ještě krok zkoumání vytváření fenoménu ve vědomí. Tento krok ve výzkumu vyžaduje aktivní sebereflexi respondenta a zkoumání vývoje vědomí ve vztahu ke zkoumanému fenoménu. Spiegelberg připodobňuje tento krok k orientaci v novém městě, které postupně poznáváme a s tím, jak ho poznáváme, tak se mění to, jak ono město zakoušíme (Spiegelberg, 1994, 706-707).⁴² Spiegelberg překračuje standardní deskriptivní ambice fenomenologické analýzy skrze „interpretaci skrytých významů“. Cílem tohoto závěrečného kroku je „odhalení významů, které nejsou hned zjevné naší intuici, analyzování a popisování“ (ibid., 712). Na explanační potenciál tohoto kroku upozorňuje Heinrich (1995), stejně tak jako uvádí praktický případ jeho využití v porovnání vztahu matky a dcery s vztahem školitelek a studentek doktorského studia. Díky tomuto přirovnání byla Heinrich schopná vysvětlit charakter těchto vztahů.

3. 1. 3 Meze fenomenologické analýzy

Než přistoupím k popisu sběru dat a metody jejich analýzy, považuji za nutné ukázat na kritické body fenomenologické analýzy, které její použití znesnadňují. Kritika přispívá k aktualizaci fenomenologické metody a reflexi tohoto stoletého filosofického směru pro účely sociologického výzkumu. Jedním z problematických prvků je mystifikující slovník. Ten se projevuje ve studovaných textech například opakovaným slovním spojením „X je

⁴¹ Spiegelberg zařazuje nejdříve zkoumání obecné podstaty, což je analýza nutných prvků daného fenoménu (Spiegelberg, 1994, 697). Esence podle Spiegelberga nemají nadřazené bytí jednotlivým případům téhož, čímž se fenomenologie liší od platonské ontologie.

⁴² Jedná se (náhodou) o velmi dobrý příklad pro kurýrní služby. Pracující jsou v první řadě lidé pracující ve městě na ulici a samotná práce mění to, jakým způsobem město samotné vnímají.

tajemství“⁴³. Použití takových slovních spojení bez jejich vysvětlení zakrývá jejich význam a relevanci pro teorii či výzkum a předmět zájmu pak skutečně tajemstvím zůstává. Někteří autoři nabádají k častému používání analogií a metafor (van Manen, 2017). Ty však také mohou zastírat specifickou podobu studovaného fenoménu, než aby odhalovaly jeho esenci. Zatímco Spiegelberg pojímá metodu až na některé zmíněné pasáže relativně pragmaticky, Moustakas není schopen ve svém textu udělat jednoznačný rozdíl mezi fenomenologií jako vědeckou metodou a fenomenologií jako způsobem seberozvoje. Příčinou je právě mystifikující jazyk, který používá například zde: „Epoché nabízí zdroj – proces potenciálního znovuzrození. Přistoupíme-li k ní s oddaností a odhodláním, proces může vytvořit rozdíl v tom, co a jak vidíme, slyšíme anebo nahlížíme věci“ (Moustakas, 1994, 78). Moustakas tak vytváří dojem, že v procesu poznání je fenomenologická analýza nějakým způsobem privilegovaná, ale opomíjí ten fakt, že každá vědecká metoda musí aspirovat na to, aby proměnila to, jakým způsobem vnímáme realitu, protože jinak by byla zcela zbytečná.

S ohledem na téma diplomové práce vzniká nutně otázka, jak zkoumat mocenské vztahy. Pracoviště je primárně prostředím, kde někteří lidé mají moc nad jinými lidmi, a to nejen situačně, ale zejména institucionálně. Podle Moustakase lze moc studovat, protože ji lidé zakouší ve svých interakcích (Moustakas, 1994, 57). Přestože se moc projevuje ve vztahu dvou či více lidí, nelze ji pochopitelně redukovat na mezilidskou interakci. Mocenské vztahy totiž nevznikají ad hoc u každé jednotlivé interakce, ale jsou přednastaveny na základě struktury společenských vztahů. Mocenský aspekt interakce mezi policistou a příslušníkem marginalizované etnické minority nevzniká během jejich interakce, ale je v jejich vztahu přítomen již předem právě na základě toho, za koho je druhá strana považuje. Fenomenologická analýza však svým soustředěním na horizont zkušenosti umožňuje zkoumat to, jak subjekt rozpoznává situaci jako mocensky nerovnou. Jako projevy moci lze tak zkoumat traumata spojená s osobami v uniformě, úzkosti spojené s pohybem v neosvětleném městě apod. Pro skutečné pochopení mocenských vztahů je však nutné vnímat je jako institucionalizované, protože jiný přístup je silně reduktivní a není schopen nahlédnout systematicky opresivní společenské vztahy. Jak však ukazují jiné výzkumy, které aplikují fenomenologickou analýzu na mocensky nerovné vztahy (srov. Heinrich, 1995), institucionální aspekt mocensky nerovných vztahů lze s fenomenologickou analýzou sloučit.⁴⁴

⁴³ Např.: „Život jako tajemství“ (Creswell, 1998, 31).

⁴⁴ Za porozumění problémů spojených s fenomenologickou analýzou vděčím především panu Mgr. Jakubu Mlynářovi, Ph.D., se kterým jsem tuto část práce konzultoval.

Jednou z posledních mezí, na které je nutné upozornit, je problém polostrukturovaných rozhovorů, který představuje ve stejném okamžiku jak bariéru, tak bránu ke zkoumanému fenoménu. Univerzálním problémem všech výzkumů využívajících rozhovory je validita, tedy problém stejného porozumění otázce. Tento problém je ještě silnější ve fenomenologickém rozhovoru, protože ten explicitně aspiruje na to zkoumat obsahy vědomí, které jsou však přístupné pouze skrze rozhovor. Tento problém je nutné zohlednit ve dvou ohledech a to, jak je veden rozhovor a následně v tom, jak je rozhovor analyzován. Fenomenologická analýza vlastně implikuje to, že *analýzu* provádí samotný respondent či respondentka a výzkumník hraje spíše roli zprostředkovatele tohoto typu poznání. Proto je nutné vést rozhovor takovým způsobem, aby odhaloval různé aspekty jevu (srov. Maurel, 2009), a aby respondent mluvil o svých bezprostředních zážitcích. S tímto problémem je však nutné nakládat dále i během samotné analýzy rozhovorů. Jak víme, že respondent pochopil otázku stejným způsobem jako výzkumník? Jednoduchá odpověď je, že nevíme a ani to vědět nelze. Co je však možné, je přistoupit s pomocí epoché a hermeneutiky k vytvořenému rozhovoru a ptát se, jak respondent odpovídá na otázku a jak ji tedy pochopil. Rozhovor je pak nutné číst pohledem odpovědi a vidět v něm dialog. Zároveň je nutné přistoupit k datům otevřeně a podívat se na všechny možné interpretace daných vyjádření, která se nabízejí. Tento přístup vyžaduje jak zkušenost se zkoumaným fenoménem, tak kritický odstup od vlastní zkušenosti.

Fenomenologická analýza je do jisté míry odlišným ontologickým a epistemologickým rámcem, než jaký jsem zaujal v teoretické části své diplomové práce. Zatímco tam jsem analyzoval smysluplnost práce perspektivou třídní analýzy a skrze to spíše strukturálně a objektivisticky, v analytické části využívám metodu, která je v rámci paradigmatického rozštěpení sociologie řazena spíše k interpretativnímu paradigmatu. Obě části lze však sloučit, pokud se na ně pohlédne jako na různé úrovně společenské reality. Zatímco třídní analýza ukazuje na socio-ekonomické určení fundamentálních struktur společnosti, fenomenologie umožňuje pochopit, jak se tyto struktury projevují na povrchu reality a jak jsou v každodennosti zakoušené. Třídně strukturální analýza, která by neaspirovala na to zkoumat projevy třídních struktur v každodenním prožívání, by rezignovala na verifikaci sama sebe a třída by se stala pouhým epifenomémem. Má-li sociální třída vliv na smysluplnost práce, je nutné, aby byl tento vliv „měřitelný“ i za pomoci fenomenologické analýzy.

3. 2 Metoda výzkumu

V této části popisují, jak jsem postupoval během vypracování výzkumné části diplomové práce. Slouží především k možnosti transparentního posouzení případných pozitiv a negativ použité metody a adekvátnosti její aplikace. Ke všem krokům ve výzkumu jsem přistoupil maximálně reflexivně a transparentně.

3. 2. 1 Rozhovory a nekontrolovaná data

Klíčovou částí mé analýzy bylo osm rozhovorů, které jsem provedl s lidmi, kteří pracují, anebo pracovali jako kurýři a kurýrky Mjamu. V prostředí kurýrů a kurýrek jsem se aktivně pohyboval a zajímal se o ně. Nutné proto dodat, že i jiná data ovlivňovala poznávací proces. Kromě rozhovorů jsem sledoval dvě whatsappové skupiny, jejichž jsem byl členem společně s mnoha dalšími kurýry a kurýrkami. Kromě toho jsem se pohyboval v tomto prostředí, sám jsem pracoval jako kurýr a potýkal se s velmi konkrétními a zásadními problémy, které byly zmiňovány samotnými respondenty a respondentkami. Mimo to jsem se často potkával s lidmi pracujícími v Mjamu. Data, ze kterých jsem čerpal, se dají rozdělit na kontrolovaná a nekontrolovaná. Kontrolovaná spočívají ve sledovaném a reflektovaném výzkumném procesu. Jako nekontrolovaná data lze označit všechny poznatky a zdroje, které formovaly moji zkušenost o této práci. Jejich nekontrolovanost spočívá v tom, že jsou získávány neustále a vzhledem ke kontextu každodenního života není možné jejich sběr a analýzu zcela kontrolovat. K záznamům tohoto druhu jsem si vedl výzkumný deník. Ten jsem si psal nepravidelně především během zimy 2021. Cílem reflexe komplexity výzkumného procesu je snaha o transparentní otevření se kritice ze strany čtenářů a čtenářek. Jedná se o svého druhu uzávorkování, o kterém je toho napsáno více výše.

Prvním krokem vstupu do pole byla moje kamarádka, se kterou jsem provedl první rozhovor a kterou jsem požádal, aby zveřejnila do whatsappové skupiny pracujících v Mjam moji žádost o spolupráci při výzkumu (viz příloha č. 1). Tento způsob kontaktování kurýrů a kurýrek však zcela selhal a na moji žádost odpověděl pouze jeden kurýr, který však kontakt následně ukončil. Následně jsem tedy využil svého pracoviště a oslovil jsem své kolegy a kolegyně, jestli by ti z nich, kteří mají zkušenost s prací pro Mjam, nebyli ochotni se mnou o své zkušenosti mluvit. Tato strategie se ukázala jako úspěšná. Další kontakty jsem získal na demonstraci na podporu kolektivního vyjednávání v lednu 2021. Zde se mi podařilo získat dva kontakty, na které se postupně začaly nabízet další. Osobní účast na akci pracujících a osobní oslovení se ukázalo jako nejfunkčnější. Všechny rozhovory (celkem osm) až na onen první proběhly v lednu a únoru 2021.

Vzhledem k probíhající pandemii koronaviru bylo nutné vyřešit problém toho, jak provést rozhovory kvůli protipandemickým opatřením. Nakonec jsem se uchýlil k tomu, že jsem rozhovory prováděl skrze některou z dostupných aplikací (skype, zoom) pro online hovory a konference a naši konverzaci jsem nahrál. Vzhledem ke zkoumanému poli se ukázal tento přístup jako funkční, protože všichni z kurýrů a kurýrek byli zvyklí tyto aplikace používat. V některých případech se projevily drobné problémy zejména jako šумы a ruchy, které ztížily přepis rozhovoru. V jednom případě jsem kvůli technickým obtížím a žádosti respondenta nahrával telefonát puštěný přes reproduktory telefonu na záznamník jiného telefonu. Kromě prvního rozhovoru se jedná o jediné dva rozhovory, ze kterých jsem pořídil pouze zvukovou nahrávku. Jednou z výhod pořízení videa je, že bylo díky tomu možné zachytit i různá gesta a grimasy, která dokreslují postoje respondenta či respondentky. Zpětně toto rozhodnutí hodnotím jednoznačně pozitivně, protože umožnilo bezpečné provedení rozhovorů a zároveň snížilo náročnost pro potenciální respondenty a respondenty. Jako negativum hodnotím to, že respondenti i respondentky (stejně jako já) se relativně rychle unavili. Rozhovory trvaly mezi 30 a 45 minutami. (srov. Lupton, 2020)

Scénář rozhovorů jsem připravil takovým způsobem, aby se orientoval okolo výzkumné otázky, která zní: *Jaká je struktura a dynamika (ne)smysluplnosti práce pro pracující ve vídeňské kurýrní službě Mjam?* Formulace výzkumné otázky vychází z metody fenomenologické analýzy, která zkoumá prožívání a bezprostřední zkušenost respondenta či respondentky a zároveň ze zkoumané literatury. Na rozdíl od této literatury já pojímám smysluplnost a nesmysluplnost nikoliv jako výlučné a protikladné zkušenosti, ale jako potenciálně vzájemně koexistující v rámci zkušenosti jednoho subjektu a zároveň jako třídě strukturovanou zkušenost. Z toho vyplývá jednak použití pojmu „(ne)smysluplnosti“ ve výzkumné otázce, protože ani smysluplnost ani nesmysluplnost nechápu z výzkumného hlediska jako základní, či jako odvozený pojem a oběma rozumím bez morálního sentimentu s ohledem na to, že smysluplnost může hrát roli jak v disciplinaci pracovní síly, stejně jako může představovat zdroj emancipační subjektivity samotných pracujících. Pojmy struktura a dynamika označují jak statický, tak dynamický faktor zkušenosti a různé prvky, které formují celkové vnímání smysluplnosti. Důvodem vynechání samotného pojmu *zkušenosti* je to, že samotná smysluplnost může znamenat jak zkušenost, tak analytickou kategorii. Respondent či respondentka může zakoušet situaci jako smysluplnou, stejně tak může analyzovat část pracovního procesu jako smysluplný. Otázka rozlišení mezi analýzou a zkušeností v tomto bodě výzkumu do jisté míry odpadá, protože jak bylo řečeno výše, samotný rozhovor je již

v jistém smyslu analýzou, protože samotná zkušenost je neverbalizovaná a charakter výzkumu umožňuje přistoupit k této zkušenosti pouze zprostředkovaně.

Rozhovory jsem vedl pomocí předem připraveného scénáře (viz příloha č. 3). Přestože jsou témata formulovaná jako otázky, vedl jsem rozhovor spíše po tématech a snažil jsem se respondenta či respondentku vést k co nejkonkrétnějším zážitkům. To se ukázalo jako relativně náročné a dané především tendencí zobecňovat ať už hodnocením, nebo strukturou věty.⁴⁵ Cílem bylo, aby respondenti a respondentky volně hovořili o různých tématech týkající se práce pro Mjam. Rozhovory probíhaly v němčině, angličtině, češtině a slovenštině. Během rozhovorů jsem se snažil sledovat respondenta a respondentku co se tématu, tónu a rytmu řeči týče tak, abych vytvořil prostředí, ve kterém by se necítili ohroženi souzením. Se všemi jsem si tykal a ozřejmil jsem jim téma a účel své práce. V některých případech jsem téma uváděl kontroverzní otázkou⁴⁶, s cílem vyvolat zájem o téma, ale jejich pocity, vnímání a názory jsem nikdy nerozporoval, ani nehodnotil. V případě potřeby jsem na případné rozpory, či nejasnosti ve výpovědi upozornil, aby respondent mohl svůj postoj vyjasnit. Nutné však doplnit, že zkušenost samotná může být rozporuplná, stejně jako názory. Zatímco specifikem vědeckého poznání je požadavek konzistentnosti, svět je možné zakoušet jako nekonzistentní.

Víceznačnost samotného pojmu smysluplnosti (viz podkapitola 2. 3) způsobuje značné obtíže v samotné výzkumné části. Je například možné popsat zkušenost zkoumaného subjektu jako smysluplnost, přestože ji on sám za takovou neoznačí, ale označí ji například za důvod, proč danou práci vykonává (tj. proto mu tato práce dává smysl)? Je vůbec legitimní ptát se přímo na smysluplnost, je-li reálnou možností, že vztah pracujícího ke smysluplnosti je nulový? Pokud by však byla tato otázka vynechána, existovala by vůbec nějaká data, která by šlo analyzovat? Tyto praktické problémy, které však mají i teoretické důsledky, jsem se rozhodl vyřešit následujícím způsobem. Do rozhovoru jsem vždy zahrnul otázku, jestli považuje daný respondent svoji práci za smysluplnou a zároveň, jestli ji považuje za nesmyslnou a obě možné zkušenosti jsme pak dále rozebírali. Kromě toho jsem pokládal obecnější otázky týkající se prožívání jejich vlastní práce, například i to, co vlastně chápou jako vlastní práci. Během analýzy jsem v souladu s postupem fenomenologické analýzy podle van Manena pak označil za (ne)smysluplné i takové situace, které sám respondent a

⁴⁵ Tyto jazykové prostředky jsou do jisté míry specifické pro každý jednotlivý jazyk. V češtině je toto často vyjádřené jako „se“, „člověk“, případně skrze druhou osobu jednotného čísla. V němčině nejčastěji jako „man“, nebo „du“ a v angličtině zase nejčastěji skrze druhou osobu singuláru.

⁴⁶ Například: „Cítíš ostatní kurýry a kurýrky jako konkurenci?“

respondentka popsal takovým způsobem, že nepoužil přímo slovo *smysluplný*, ale lze je interpretovat jako *smysluplné*. V rámci těchto výroků existuje velmi tenká hranice mezi tím, co je ještě možné označit za *smysluplnost* a co ne. V případě pochybností jsem daný výrok neanalyzoval jako zkušenost o *smysluplnosti*.

Samotné otázky vycházely z teoretické části a soustředili se zejména na to, jakým způsobem pracující prožívají svou práci a jak ji hodnotí. Část otázek se tak týkala spokojenosti a motivace zjišťující, proč si pracující vybírají, nakolik mají možnost si vybírat, danou práci. Další otázky se týkaly toho, jak zasahují jako samotní aktéři do pracovního procesu, jestli sami nějakým způsobem formují zkušenost *smysluplnosti* a jestli je *smysluplnost* nějakým tématem ze strany Mjama.

Rozhovory jsem přepisoval v pořadí, v jakém jsem je nahrával. Cílem bylo co nejpřesněji zachytit zvukovou stopu, váhání a bezobsažná slova, které lze v některých případech interpretovat jako symptom vlastní fenomenologické analýzy zkušenosti. Kromě toho jsem zaznamenal i smích, který může mít pochopitelně více významů a případná zásadní gesta, která doplňují jednotlivé výroky. Součástí rozhovorů je pochopitelně i ticho, během kterého respondent přemýšlel, jak odpovědět na otázku. Vzhledem k fenomenologické metodě nelze výroky chápat pouze jako jednotlivosti, ale je důležité je pro účely analýzy zařadit do kontextu celého rozhovoru. Do textu diplomové práce jsem však vybral reprezentativní úryvky, které jsem však mírně editoval. Přestože samotná analýza by měla začít v programu *atlas.ti* až po přepsání rozhovorů, její skutečný počátek leží zejména u přepisování rozhovorů, kdy již není možné se vyhnout analytickému uvažování nad textem.

Během rozhovorů vyvstalo několik neočekávaných překážek a problémů. Nejprve se rozpadl předpoklad, že je možné držet respondenty pouze u jejich bezprostřední zkušenosti. Většina lidí totiž zapojuje do výpovědi vlastní analýzu situace. S tímto „problémem“ nebylo možné dělat nic, co by nezahrnulo výrazné zasahování do rozhovoru, anebo důkladnou instruktáž před samotným rozhovorem. Takové intervence do rozhovoru jsem však považoval za příliš silné, a proto jsem se rozhodl podobným způsobem do rozhovorů nezasahovat. V souladu s fenomenologickou analýzou je spíše ponechání volnosti v individuálním způsobu vyjadřování, než snaha o vtlačení respondenta či respondentky do předem připraveného rámce výpovědi. Přestože například van Manen doporučuje dělat otázky konkrétní, bez generalizace a bez hledání kauzálních vztahů (2017, 64-65), rozhovor se nakonec vždycky ukázal být i obecnější, nebo zahrnující kauzální úsudky.

Celkově jsem provedl rozhovory s osmi respondenty a respondentkami. Dají se zhruba rozdělit do dvou skupin. Jednou z nich je skupina lidí, kteří pracují pro Mjam příležitostně,

během studia a nejsou žádným způsobem angažovaní v odborech. Druhou skupinou je skupinka lidí, kteří pracovali většinou častěji a zároveň se nějakým způsobem angažovali v odborech. Rozhovory v rámci těchto skupin byly podobné strukturou i zájmy. Každý rozhovor byl však jedinečný. Všechna jména a informace, které by mohly vést k jejich identifikaci, byla změněny, či zatajeny, a to už v prepisech rozhovorů. Respondentům a respondentkám jsem řekl o účelu výzkumu a ochraně osobních údajů během rozhovoru, to samé jsem jim dal i písemně (viz příloha č. 2). Na nahrávce jsem pořídil i jejich souhlas se způsobem využití a ochrany osobních údajů podle platné legislativy GDPR. Tři rozhovory byly s ženami a pět rozhovorů s muži.

První rozhovor proběhl s mou kamarádku u nás doma, bohužel se však nahrávka nepovedla, protože se nahrávání v průběhu rozhovoru zastavilo. Pořídil jsem si však velmi detailní a rozsáhlé poznámky, které mi umožnili do jisté míry využít i tento rozhovor. (Hannah)

Druhý rozhovor byl s mým kolegou. Mluvili jsme spolu přes Skype v němčině. (Tobias)

Třetí rozhovor byl v angličtině s jedním z angažovaných lidí v Riders collective. (Fabian)

Čtvrtý rozhovor byl v češtině s riderkou, kterou jsem potkal na demonstraci. (Klára)

Pátý rozhovor byl s kolegou, který se angažuje v Riders Collective. (Karl)

Šestý rozhovor byl ve slovenštině s kamarádem předchozí respondentky. Mluvili jsme spolu přes telegram a rozhovor jsem nahrával na aplikaci na druhém telefonu. Byl problém se spojením a kvalitou rozhovoru. Rozhovor bylo těžké pořádně strukturovat. (Michal)

Sedmý rozhovor byl v češtině s dalším kontaktem získaným od čtvrté respondentky.

Osmý rozhovor byl také v češtině a jednalo se o kontakt získaný od předchozí respondentky.

3. 2. 2 Postup při analýze dat

Fenomenologická analýza prováděná na základě polostrukturovaných rozhovorů začíná již během provádění samotných rozhovorů, které (jak již bylo zmíněno) jsou spíše zprostředkováním dat než data samotná. Proto je extrémně důležité, aby samotný rozhovor vedl respondenty k analýze. To lze učinit vytvořením neutrálního a příjemného prostředí, které nebude vytvářet na respondenta ani respondentku tlak a zároveň kladením takových otázek, které vzbudí zájem o zkoumání vlastní zkušenosti a její popis. Vést rozhovory tímto způsobem se mi dařilo se střídavým úspěchem, což je dané zejména menší zkušeností.

Pozdější rozhovory jsem však vedl již takovým způsobem, který reflektovat moje předchozí chyby a zvýšil kvalitu získaných dat.

Základním krokem analýzy po přepisu rozhovorů bylo několikanásobné přečtení rozhovoru a detailní seznámení se s jeho obsahem. Každý rozhovor jsem četl během celého procesu asi 10 – 15krát. Během tohoto čtení jsem se snažil soustředit na celkové vyznění rozhovoru. Zároveň jsem se soustředil zejména promluvu respondentka či respondentky, kterou jsem se snažil chápat jak jako samostatný text bez ohledu na otázky, tak v kontextu otázek, abych dokázal analyzovat rozhovor v souladu s jeho vyzněním. Tímto způsobem jsem mohl minimalizovat rizika z toho, že by se míjelo moje a respondentovo porozumění otázce. Samotnou analýzu jsem prováděl v původním jazyce, data jsem kódoval česky. Pro účely prezentace v diplomové práci jsem rozhovory s výjimkou slovenštiny přeložil a mírně editoval.

Po několikanásobném čtení textu jsem se soustředil na kratší pasáže, které jsem tematicky okódoval. Kódoval jsem většinou jednotlivé odpovědi na otázky, tedy větší úseky textu, které jsem označil převládajícím tématem jako „motivace“, „spokojenost“, „organizování“, aj. Poté jsem celý rozhovor ještě několikrát přečetl a překontroloval kódování. Posléze jsem začal věnovat detailnější pozornost menším celkům, které mluvili o jednom aspektu onoho širšího kódu. Kódy na této úrovni pak měly podobu jako „motivace – ježdění na kole“, nebo „nespokojenost – neplacená práce“ apod. Poslední fází kódování bylo kódování každé jednotlivé výpovědi s ohledem na téma výzkumu tedy smysluplnosti. Při tomto kódování jsem se ptal „Jak se tato věta váže ke smysluplnosti?“ Kód pak mohl vypadat jako „smysluplnost – pandemie“, nebo „smysluplnost – organizování pracujících“, v případě, že tam žádný vztah neexistoval, jsem danou pasáž nijak nekódoval. Tento postup do značné míry kopíruje návod van Manena, který navrhuje čtení celistvé, hlavních pasáží a poté detailní (2017, 92-93). Názvy kódů se během analýzy proměňovali.

Na základě těchto kódů jsem v Atlasu vytvořil strukturu pro 3 „superkódy“, které se staly hlavním analytickým rámcem. Jednalo se o motivaci, spokojenost, a smysluplnost. Závěrečná fáze analýzy znamenala vytvoření esenciálních a nahodilých struktur smysluplnosti. Vytvořil jsem tak jedno schéma smysluplnosti, motivace a spokojenosti, které zdůraznilo shodné i jedinečné prvky smysluplnosti projevené v rozhovorech. Kromě toho jsem analyzoval obsah jednotlivých kódů, abych dokázal verifikovat navržené schéma a vyloučit případné chyby, které mohly během analýzy nastat. Nakolik bylo cílem odhalit strukturu, tak jsem v rámci modelu odstranil obsahové části kódů a analyzoval pouze vztahy

mezi nimi. Díky tomu tak vznikla jednak analýza vztahů a jednak analýza obsahová. Oboje jsem následně popsal v další kapitole.

4 Analýza a interpretace dat

Jádrem celé diplomové práce je výzkum zabývající se pojetím smysluplnosti ve firmě jasně vymezeného sektoru ekonomiky platform. Poté, co jsem v předchozí části popsal metodu výzkumu, popisují v této části právě výsledky analyzovaných rozhovorů. Postupují od obecnějších témat ke konkrétnějším a směřují v textu k odpovědi na výzkumnou otázku. Proto nejprve popisují, co je vůbec práce pro „mjamáky“. Po vymezení tohoto klíčového pojmu postupně projdu tři rámce, v jejichž mezích se smysluplnost vyskytuje – motivace k práci, spokojenost v práci a smysluplnost samotná. Všechny tři jsou spolu propojené a souvisí s tím, jak samotní respondenti a respondentky chápou svoji práci.

4. 1 Co je práce v Mjamu?

Přestože se zdá, že první reakcí na otázku „*Co je práce v Mjamu?*“, by mělo být „vozit jídlo z restaurace do domácností“, odpovědi na tuto otázku byly zpravidla složitější. Respondenti a respondentky se dotýkali zejména problému začátku, průběhu a konce práce⁴⁷, který je pochopitelně ztížen tím, že pracující nejsou placeni za pracovní dobu. V souladu s teorií centrality práce existuje v pracovním procesu prostor k zapojení kreativity kurýrů a kurýrek. To, co pro ně znamená práce v Mjamu bezprostředně souvisí s tím, jak tuto práci hodnotí a tím, jak se snaží formovat vlastní pracovní podmínky.

Problém konce a začátku pracovní doby

„No tak já začínám, abych tak řekl v ‚homeofficu‘. Tam zapnu tu aplikaci, a vlastně potvrdím, že jsem dostupný, pak sedím ještě doma. Pak přijde první objednávka pro tuto směnu, ta přijde prostě na tu aplikaci, která je špatně naprogramovaná a leze mi docela na nervy. Poté kliknu na ‚přijmout‘, zajdu si na záchod, no a pak sednu na kolo a jedu k první objednávce.“ (Karl)

Podle Karla nespočívá práce pouze v ježdění na kole, ale začíná komplexní přípravou na výkon během pracovní směny⁴⁸. Jiní kurýři a kurýrky mluvili o tom, co si oblečou, kontrolují, jestli je kolo v pořádku, ve který okamžik se přihlašují do aplikace apod. Důvodem, proč byla podobná odpověď častá, může být, že samotný rozvoz jídla může být chápán jako příliš triviální na to, aby stál za popis. Druhou nabízející se interpretací je, že je-li práce opakem volného času, respondenti potřebovali zdůraznit vnímání samotné přípravy na

⁴⁷ Tento problém se samozřejmě nějakým způsobem týká i konvenčních způsobů zaměstnávání. Jedná se například o problém dopravy do práce, která až na výjimky není počítána do pracovní doby.

⁴⁸ Jeden z kurýrů zmínil dokonce přihlašování na směnu jako část pracovního procesu.

výkon práce jako samotnou práci. Součástí toho je, že Mjam platí kurýry a kurýrky za objednávku⁴⁹, což je často chápáno jako nespravedlivé i samotnými kurýry.

„Že tam mají [tj. v Mjamu] vlastně monopol tvójho času, hej?“ (Michal)

Důsledkem není ani tak nejasné rozdělení pracovní doby a volného času, ale spíše přenos části rizika z podniku na pracující. Část práce a námahy, kterou pracující vynakládají, zůstává nezaplacena. Jakékoliv zdržení, které může být způsobeno samotným Mjame, restaurací, poruchou anebo i zákazníky, vede ke ztrátě, kterou nesou jako náklad samotní kurýři a kurýrky, protože se tím prodlužuje čas, za který uskuteční jedno doručení. Tento problém vnímají všichni respondenti a respondentky jako překážku a výzvu, kterou musí nějak překonat, nebo se jí vyhnout. To se posléze promítá do rozvinutí strategií, jak minimalizovat rizika. Jsou tak nuceni utvářet vlastní pracovní postup takovým způsobem, aby byla jejich práce co nejvíce *smysluplná* (viz níže). Tento moment je spojen s velkou mírou autonomie, kterou kurýři a kurýrky během práce zažívají.

Virtuální a fyzické pracoviště

Přestože kurýři a kurýrky nemají pracoviště v běžném slova smyslu, v rámci mnou zkoumaného pole lze identifikovat dvojí pojetí toho, co jako pracoviště chápou. Pracoviště pracujících pro Mjam je především virtuální, v druhém smyslu je však i fyzické. Virtuálním pracovištěm je aplikace Roadrunner, kterou mají instalovanou na vlastním mobilu a je klíčovou technologií k výkonu práce. Podobně jako v konvenčním slova smyslu, i virtuální pracoviště představuje prostor, kde se práce odehrává – i aplikace obsahuje ve foucaultovském smyslu disciplinační a kontrolní mechanismy pracovní síly (např. tzv. batch systém). Aplikace je spíše prostorem než nástrojem, protože vytváří realitu, ve které se práce odehrává a na základě které jsou kurýři a kurýrky ohodnoceni. Zatímco je teoreticky možné, aby nedodali jídlo, a přitom to potvrdili v aplikaci,⁵⁰ tj. dostali zapláceno, není možné, aby dodali jídlo a přitom to nepotvrdili v aplikaci. Podobně jako ve skladu či továrně fungují „píchačky“, u aplikace existuje přihlášení se do systému. Aplikace je zcela klíčová pro realizaci pracovních úkolů a nelze ji, na rozdíl od ostatních prvků, nijak obejít:

„Musíš se přihlásit do aplikace. Víš co, je to kompletně řízené technologií.“ (Fabian)

⁴⁹ Podle respondentů a respondentek by však měli mít garantováno 8 eur za hodinu, což však prý firma nedodrží.

⁵⁰ Existují kontrolní mechanismy, které to ztěžují a je pravděpodobné, že by se na to v nějakém časovém horizontu přišlo.

Dalším prostorem, který lze označit za pracoviště, je město. To představuje fyzický prostor, kde se kurýři a kurýrky pohybují během své pracovní doby. V rámci města interagují s ostatními aktéry. Ulice představuje kromě toho i rizika, se kterými se pracující musí nějakým způsobem vypořádat:

„Není to povinné, ale já si na sebe беру trikot, protože je vlastně docela viditelný, a tak mám pocit, že je to dobré kvůli bezpečnosti. Takže si obleču svoji uniformu, vezmu si kolo a vydám se na ulici. [...] Víš co, je to nebezpečná práce a mám pocit, že to je důležitá součást té práce... Ne v každé práci riskuješ takovým způsobem svůj život každý den.“ (Fabian)

Strategické vyrovnání se s autonomií a riziky

Někteří kurýři a kurýrky vyjadřují obavy z rizikového chování ostatních účastníků a účastnic dopravy ve městě a v tomto ohledu chápali rakouská protipandemická opatření jako zlepšení pracovních podmínek právě kvůli snížení dopravy ve městě. Jako další riziko bylo vnímáno často zmiňované odpírání možnosti jít na záchod v restauraci a nutnost využívání veřejných toalet, což někteří chápou jako potenciální zdravotní riziko. Zdravotní riziko představovala pro respondenty i pandemie covid-19. Strach z případné nákazy byl zesílen tím, že Mjam kurýřům neposkytl a kurýrkám potřebné ochranné pomůcky, aby je před infekcí ochránil.

Důležitým prvkem toho, jak chápou kurýři a kurýrky svoji práci, je autonomie, která umožňuje vyvíjet originální způsoby toho, jak k samotné práci přistupují a tím i vytvářet vlastní představu toho, co práce znamená. Strategie, které pracující volí, jsou bezprostředně spojené i s motivací a smysluplností. Přistupují k práci takovým způsobem, aby co nejlépe využili pracovní podmínky k realizaci svých osobních cílů spojené s prací pro Mjam.

„Já mám dvě taktiky toho, jak pracuju a první je, když si chci jen jakoby udělat hodiny a nechci moc pracovat, což znamená, že si vezmu hodinu dvě hodiny ráno, kdy je málo objednávek a když potřebuju něco číst do školy, takže hodně stojíš a můžeš mezitím něco dělat, nebo třeba se zapneš a začneš pracovat, ale reálně ti třeba půl hodiny nenaskočí vůbec žádná objednávka. No anebo pracuju večer, když chci pracovat víc, a to většinou jsem prostě spíš naštvaná, když mi objednávky nechoděj a snažím se pracovat co nejrychlejc, že se snažím udělat co nejvíc objednávek za hodinu.“ (Klára)

Respondentka ve výše uvedeném citátu přistupuje k práci explicitně strategicky a volí různé způsoby k tomu, aby mohla realizovat vlastní cíle. Jedním z těchto cílů je „dělat

hodiny“⁵¹, dalším cílem je „udělat co nejvíc objednávek“. Součástí strategie je i plánování směn, a to ať už spontánně, nebo založeném na plánování na konkrétní časy jako např. večery a víkendy, kdy je menší riziko, že by někde stáli bez objednávky. Strategie mohou být ovlivněny i zkušenostmi jiných kurýrů, anebo znalostí a závislostí na pracovním prostředí.

„Keď jednám s policajtami, že som dostal pokutu za to, že proste chodím stále na červenú, lebo vlastne zarábam tým prachy hej, akceptujem ten risk. Že čím viacej spravím objednávok za hodinu, tak tým viacej mám prachov.“ (Michal)

Strategie souvisí bezprostředně i s vnímáním rizika. Michal popisuje, jak riskuje pokutu za jízdu na červenou a motivuje ho k tomu jednoduše to, že se to finančně vyplatí. Řízení rizik je tak součástí strategií. Konkrétně jízda na červenou není mezi mými respondenty a respondentkami zcela ojedinělá, avšak nejedná se o něco, co by zmiňovali všichni.

Kurýr(ka) a okolní aktéři

Součástí práce kurýrů a kurýrek je interakce s ostatními aktéry. Jedná se o restaurace a jejich pracovníky, zákazníky, ale i dispečery a ostatní kurýry. V obecné rovině je kontakt s ostatními aktéry velmi letmý. Práci vnímají také proto jako silně individualizovanou, což je spojené s autonomním charakterem kurýrní služby a zároveň zvýšenou citlivostí na zásahy firmy do pracovního procesu. Nejsilnější vztah a zároveň nejvíce negativní je se samotným Mjamelem, poté s restauracemi, ostatními kurýry a kurýrkami a zákazníky. Interakce s těmito aktéry může být zdrojem jak smysluplnosti, tak nesmyslnosti. Těmito vztahy, stejně jako pozitivním a negativním hodnocením se zabývám v dalších kapitolách.

Součástí vnímání práce je i sdílená identita kurýrů a kurýrek. Ta je posilována uniformou a vybavením, podle kterého se mohou navzájem poznat během pracovní doby, a kterou se prezentují na veřejných shromážděních. Kromě toho je součástí sdílené identity i vzájemné zdravení a diskuse během čekání na jídlo před, či uvnitř restaurací.

„To není zlozvyk, ale ty jezdcí v Mjame se zdravěj, když kolem sebe jedou na kole a já je zdravím i když nemám ten batoh (smích). Prostě je to takový divný, že na tebe tak jakoby koukaj a jakože ty vole... proč na mě jako máváš?“ (Klára)

⁵¹ Co přesně znamená dělat hodiny není jasné. Rozhodně to znamená zvýšit čas, který bude vykázáný v aplikaci. Avšak zároveň to nedává smysl, pokud je Klára placená za hodinu. Kurýři a kurýrky mají Mjamelem garantovanou hodinovou mzdu osm euro za hodinu, ale sama Klára přiznala, že to nikdy nedostala zapláceno.

„Hodně se je [kolegy a kolegyně] snažím zdravit, úplně řvu přes ulici, když jako jedeme proti sobě, prostě mi to přijde jakoby vtipný, plus když někoho vidím, že se nějak chce bavit, tak tlacháme o něčem.“ (Petr)

Zvláště případ Kláry ukazuje, že zdravení jako součást její identity kurýrky Mjama přesahuje i do jejího „civilního“ života. Petr oproti tomu dřív v rozhovoru zmínil, že nenosí uniformu, protože má pocit méněcennosti v restauracích a před zákazníky, ale vyjádření sounáležitosti s ostatními kolegy a kolegyněmi nahrazuje vehementním zdravením. Identita je do jisté míry předpokladem spokojenosti s prací a zároveň smysluplností. Tato spojení však budou znázorněna v dalších kapitolách.

Interakce s kolegy a kolegyněmi je bezprostředním předpokladem organizování se na pracovišti. Kurýři a kurýrky mají podnikovou radu, která je podporována odbory. Ta však zastupuje pouze zájmy pracujících zaměstnaných na standardní pracovní smlouvu. Jiní kurýři a kurýrky se organizují v *Riders Collective* a jsou často členy a členkami odborů. Členství v odborech a práce pro větší organizovanost kurýrů a kurýrek je vnímána jako součást práce. Přestože to pochopitelně pracovní dobu překračuje, jádro této činnosti se odehrává během pracovní doby a ovlivňuje samotný pracovní proces.

„Jako pro organizátora je pro mě každý jednotlivý řidič a řidička příležitost se organizovat, a tak existuju na zcela nové úrovni. [...] Jsou určité situace, které, o kterých se doslechnu, které kdybych byl pouze pracující byly pouze nešťastné, ale jako organizátor to chápeš jako hej tohle se musí změnit!“ (Fabian)

„Organizovat se na pracovišti pro mě rozhodně znamenalo, že během pracovní doby si víc povídám s dalšími pracujícími a říkám jim o možnosti odborů a organizovanosti na pracovišti. Jinak by se vlastně člověk nemusel s těmi lidmi vůbec bavit, ale teď mám pocit, že to má smysl.“ (Hannah)

Výpovědi lidí, kteří se podílí na činnosti *Riders Collective* dokazují to, že chápou organizování jako součást pracovního procesu, který ho výrazným způsobem mění. Nejedná se o nutnou součást práce, ale nachází se ve výše zmíněném prostoru autonomie, kterou mají pracující během pracovní doby. To, co si jednotliví aktéři z organizování odnáší, se liší podle jejich osobního vnímání. Společným znakem je, že pro všechny se jedná o vnímání toho, co je samotná práce a co je její součástí.

Popis toho, co je pro pracující v Mjama práce, je předpokladem možnosti mluvit o tom, co je smyslem jejich práce. Výrazným specifikem práce je úkolová mzda namísto hodinové ve spojení s relativně vysokou mírou autonomie během pracovní doby. Tato kombinace vytváří prostor pro strategický přístup k práci, rozšíření pracovní doby i na čas

před samotným přihlášením do aplikace (symbolických „píchaček“) a vyrovnání se s riziky a organizováním. Všechny tyto prvky práce mohou být považovány za typické i pro jiné platformové práce, ale možnosti generalizace vyplývající z použité metody popisují až v diskusi. Prvky pracovního procesu vyjadřují analyzované horizonty zkušenosti. Analýza odhalila důležité faktory, které zasahují do pracovního procesu, které by ale z vnějšku mohly zůstat nepovšimnuty.

4. 2 Proč dělají tuto práci?

Motivace je klíčovým tématem nejen proto, že je spojená s problémem smysluplnosti práce, ale také kvůli specifickému vztahu mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem. Problémem, který se s tímto typem práce pojí, je, že kurýři a kurýrky nemusí vůbec nastoupit na přihlášenou směnu a nehrozí jim za to žádné sankce. Motivace je tak důležitou odpovědí na následující otázky 1. co přivádí různé kurýry a kurýrky do Mjama a 2. co je motivuje k tomu, aby vůbec nastoupili na přihlášenou směnu, a aby pracovali lépe, intenzivněji, anebo častěji.

Práce jako nutnost a jediná možnost

„Nejvíce mě k této práci motivuje to, že pracovní trh je v současné době úplně v prdeli a já nemůžu najít žádnou jinou práci. [...] Takže hned jak se objeví něco zajímavého, mizím z této branže.“ (Karl)

„Asi hlavní věc, proč jsem tam dělala je, protože to je možnost pro cizince ve Vídni pracovat bez toho, aby uměli jazyk, což mi přijde hodně super, protože jinak bych asi možná dělala i něco jiného, ale to mi přijde jako fajn, že ti stačí úplný základy [němčiny].“ (Anna)

Karlův pragmatický přístup k práci v Mjama není vůbec ojedinělý. Část respondentů a respondentek začala pracovat u Mjama již před vypuknutím pandemie, jiní začali pracovat během a částečně i kvůli pandemii. Nutnost vydělávat si práci na živobytí je obecně sdílenou a velmi silnou „motivací“. Přestože se nejedná o příliš překvapivé zjištění, lze konstatovat, že až na výjimku jednoho kurýra je práce v Mjama spíše nutností než volbou. Důvodem je i to, že Mjam poptává pracovní sílu, aniž by na ni měl vysoké nároky.

Otázkou je, jestli lze v tomto ohledu mluvit o motivaci, která zpravidla označuje pozitivní vztah k dané činnosti, což je opakem toho, jak o této motivaci mluvili respondenti a respondentky. I Karl použil slovo motivace v ironickém smyslu. Jako motivaci označovali respondenti a respondentky spíše prvky, které zároveň hodnotili pozitivně, kdežto nutnost pracovat byla v rozhovorech vnímaná spíše negativně.

Propojení práce a potěšení z volného času

Jediným z kurýrů, který nezmínil práci pro Mjam jako nutnost, byl Tobias. Pro něj bylo nejsilnější motivací to, že během práce může jezdit na kole:

„Proč jsi se rozhodl pracovat pro Mjam?“

Protože rád jezdím na kole (smích)...“ (Tobias)

Zatímco pro ostatní pracující byla cyklistika sice důležitou, ale spíše sekundární motivací, pro Tobiase byla silně převažující motivací hlavně možnost užívat si oblíbeného sportu během pracovní doby. Všichni z respondentů a respondentek sami sebe označili za nadšené cyklisty a cyklistky a pracující v Mjam chápali jako komunitu lidí sdílejících nejen práci, ale i koníček.

Flexibilita jako motivace a vnucená přizpůsobivost

Kromě těchto dvou motivací je často zmiňována flexibilita.⁵² Flexibilita práce pro Mjam je pro mnohé klíčovým faktorem, který jim umožňuje skloubit práci a jiné povinnosti, nebo koníčky. Přestože tito respondenti a respondentky považují práci za flexibilní, neexistuje úplná shoda na tom, co tento pojem přesně znamená:

„Co je ta flexibilita? Jakože já třeba tu flexibilitu vnímám spíš jako to, že nemusím pracovat, jakože oni mi neříkají, že někdy musím pracovat, ale je pravda, že zas nemůžeš pracovat kdy chceš, musíš dostat nějaký šichty.“ (Petr)

Petr zde komentuje batch systém, který zavedl Mjam na jaře roku 2020, aby reguloval to, kdo má možnost získávat jaké směny. Zatímco někteří považují batch systém za omezení flexibility kurýrů a kurýrek, podle Petra to omezení flexibility není. Petr ji chápe pouze jako absenci povinnosti, jiní kurýři a kurýrky ji pak chápou jako možnost volby. Toto rozlišení má vážné důsledky s ohledem na motivaci, což Petr reflektuje:

„U mě to vlastně naopak je tak, že to je až moc flexibilní, takže kvůli tomu vlastně občas ani moc nepracuju, protože si to prostě nestihnu naplánovat.“ (Petr)

Flexibilita je důležitým důvodem toho, proč si respondenti a respondentky vybírají práci pro Mjam. Na druhou stranu představuje problém, protože respondenti (a v jistém ohledu i samotná firma) musí hledat a vyvíjet motivaci k tomu, aby se pracující vůbec do práce dostavili. To přiznává i Petr, pro nějž je někdy těžké si směny naplánovat.

Gamifikace a úkolová mzda

⁵² Pojmy flexibilita a autonomie vstupují do analýzy v jiném kontextu. Autonomie je pouze analytickým pojmem, který žádný z respondentů a respondentek nepoužívá. Vyjadřuje především absenci autority nadřízené(ho) během pracovní doby a možnost uzpůsobení samotného pracovního procesu. Flexibilita vyjadřuje spíše vztah samotné práce k životu pracujících a koresponduje tak se sladováním pracovního a osobního života.

Peníze jsou základním motivem, proč lidé pracují pro Mjam. Zároveň se jedná o důležitou motivaci toho, proč vůbec nastoupit do práce. Příkladem takové motivace je i výše uvedený citát (str. 55) Michala, který spojuje motivaci penězi i s ježděním na červenou. Petr tuto motivaci rozšiřuje i o gamifikaci:

„Že to člověk může vnímat jako nějakou hru, že to sbíráš a já právě taky jsem spíš rychlejší, takže, když ti to jde že jo a vidíš, že stíháš prostě hodně objednávek, tak tě to baví, takže tě ty prachy můžou třeba motivovat [...].“ (Petr)

Gamifikace je způsob organizace práce takovým způsobem, aby to připomínalo (počítačovou) hru. Podoba spočívá v tom, že se kurýrní práce sestává z plnění krátkých jednorázových úkolů (objednávek), které jsou bezprostředně a velice konkrétně odměněny. To vede i v případě Petra k silnější motivaci během pracovní doby. Jedná se o bezesporu zásadní rozdíl oproti hodinové mzdě, kde by taková motivace nebyla možná.

Interakce se zákazníky a zákaznicemi

Jednou z dalších motivací je interakce se zákazníky. Tuto motivaci zmiňují pracující zejména během období prvního lockdownu, které bylo podobně jako jinde typické vzájemnou ohleduplností a vděčností. Lidé explicitně vyjadřovali vděčnost těm, kteří i přes pandemii pracovali a vozili jim jídlo. Všichni z kurýrů a kurýrek, kteří během první pandemie pracovali, zmiňovali, že se cítili silněji motivováni. Nutné dodat, že pozitivní zpětná vazba ze strany zákazníků je spojená se spropitným, které může tvořit relativně vysoký podíl z výdělku. Proto je rozlišení na motivaci výdělkem a motivaci pozitivní zpětnou vazbou spíše analytické:

„Jo během jara [2020] jsem dostal větší spropitné, protože během lockdownu bylo částečně daleko větší spropitné. Tehdy nám to lidé dávali dokonce do takových obálek a napsali na to něco hezkého. [...]“

A udělalo tě to šťastným?

Jo a taky mě to motivovalo.

Vzal sis pak víc směn?

Jo částečně určitě. Nebo si člověk může prodloužit směnu.“ (Tobias)

„Když jsem pracovala večer, tak se mi zdálo, že je tam ten projev vděčnosti víc, anebo když člověk pracoval jako v pátek, tak si člověk uvědomí, že večer ještě nějaký ten kurýr pracuje, a dostávala nějak víc tipů⁵³ a lidi byli milejší [...] takže jsem zjistila, že večer je to určitě výhodnější jako pracovat.“ (Anna)

⁵³ Myšleno spropitné, z angl. „tips“.

Jak v případě Anny, tak Tobiasa vedla interakce se zákazníky a pozitivní zpětná vazba k tomu, že buď pracovali víc, anebo změnili strategii a pracovali večer místo dopoledne. V obou případech navíc do interakce vstupuje spropitné, které hraje určitou roli. Pozitivní zážitky se zákazníky zmiňovali téměř všichni respondenti a respondentky, avšak ne pro všechny to byl motivační faktor, který by ovlivňoval, jak přistupují k práci.

Organizování na pracovišti a motivace

Posledním motivačním faktorem je podílení se na organizování pracujících. Mnozí z lidí, kteří jsou nějakým způsobem zapojeni do *Riders Collective* zmiňují, že právě účast na tomto procesu je jedním z motivačních faktorů:

„*A co tě k tomu motivuje se teď zapojit [do Riders Collective]?*

Víš co, protože tu práci zase potřebuju a chci zase začít pracovat takže... A to jako za první a za druhý to je vlastně potřeba asi no to dělat no, že na to reálně mám čas...“ (Klára)

Vzhledem k výkladu v předchozí kapitole je nutné považovat organizování za součást pracovního procesu, která sice není nutnou součástí, ale samotní pracující ji považují za součást práce, která je ovlivňuje. Motivace je spojená s organizací dvojím způsobem: 1. motivace k organizování skrze práci; 2. motivace k práci skrze organizování.

To, že organizování motivuje k práci, explicitně zmínil Tobias. Pro ostatní znamená organizování rozvinutí silnějšího pocitu kolegiality vůči ostatním kurýrům a kurýrkám. Podobný názor sdílí i Fabian, pro něhož existuje díky organizování další důvod, proč pracovat (viz str. 79-80). Pro kurýry a kurýrky organizované v *Riders Collectivu* získává práce nový rozměr, a to překonáním individualizujících tendencí práce.

Demotivace

Jedním z demotivačních prvků pro některé z respondentů a respondentek bylo nepohodlí způsobené zejména zimou a lockdownem. To v kombinaci s uzavřenými restauracemi způsobilo, že je mnohé restaurace nepouštěly dovnitř, a někdy ani na záchod, což bylo některými vnímané jako rizikové kvůli nutnosti využívat nehygienické prostředí veřejných toalet.

„Člověk je z toho částečně demotivovaný. Především, když přijedeš k restauraci včas a pak tam třeba musíš 20 – 25 minut čekat, protože se stala nějaká technologická chyba a oni [obsluha restaurace] nedostali tu objednávku. Pak je to určitě demotivující zvláště když nesmíš dovnitř a čekáš venku v zimě.“ (Tobias)

Z výše uvedené citace vyplývá, že demotivace bývá způsobená společnou kombinací nepohodlí, čekáním a (zbytečnými) chybami v pracovním procesu. V tomto ohledu vyniká

zejména problém spojený s úkolovou mzdou namísto hodinové, protože se jedná o čas, který se stává nákladem pracujících namísto nákladem firmy. To je pracujícími reflektované a stává se tak demotivačním faktorem.

„Mám pocit, že co se týče používání technologií [aplikace], že velká část z toho je náhoda, velká část úrovní produktivity je založena na poptávce, a to velmi přímým způsobem, takže někdy pospícháš celý den, tvrdě makáš a pak se dostaneš do situace, kdy nemáš žádné objednávky a hodnota toho úsilí [přijde vniveč].“ (Fabian)

Demotivace nespočívá pouze v tom, kolik hodin týdně jsou pracující motivováni pracovat, ale i jakou snahu vynakládají během pracovní doby. Nespokojenost a demotivace spojená s technologickými chybami, čekáním a nedostatkem objednávek byla velmi častým tématem rozhovorů. Někteří měli pocit, že Mjam se málo věnuje zlepšení aplikace a zefektivnění pracovního procesu a namísto toho se spoléhá na levnou pracovní sílu.

Jak motivuje pracující Mjam?

Pracující se snaží motivovat i samotná firma. Mjam bojuje se situací, ve které musí motivovat své pracující, protože je není možné jednoduše k práci přinutit například hrozbou výpovědi. Mjam tak přistupuje k různým strategiím, jak přimět pracující k tomu, aby pracovali víc. Všichni z respondentů a respondentek se na tyto snahy dívali velmi skepticky a necítili se Mjamem v tomto směru motivováni.

Jedním ze způsobů, jak motivovat pracující je již zmíněná gamifikace. Gamifikace je ustáleným pojmem v rámci vědecké literatury a úspěšnou strategií napříč různými podniky v rámci platformové ekonomiky. Mjam kromě toho dává velké peníze do reklamy, která se zaměřuje jednak na potenciální zákazníky a jednak na rozšíření pracovní síly. Potenciální pracující se snaží motivovat apelem na spojení koníčku s vyděláváním peněz.

„Co Mjam vždycky zkouší, je tahle gamifikace a takovýto ‚ty sám si můžeš vydělat obrovské bohatství a zároveň se držet v kondici a udělej ze svého koníčku práci‘ a tak.“ (Karl)

Mjam využívá gamifikaci a zároveň vytváří emocionální vztah mezi prací a koníčkem, který se pokouší vykořisťovat. Tuto strategii patrně volí, protože nemůže usilovat o to, aby se pracující pozitivně identifikovali se samotnou firmou. Láska k práci se tímto způsobem projevuje i v motivaci, což ukazuje, jak jsou tyto kategorie úzce propojeny. Zdá se, že pro úspěšné vykořisťování lásky k práci není nutné mít pozitivní vztah k zaměstnavateli, jako spíš k jakékoliv klíčové části pracovního procesu.

Součástí gamifikace je vytváření atmosféry soutěživosti, konkurence a organizované soutěže. Soutěživost či konkurence jsou podporovány ze strany Mjama firemní komunikací, která zdůrazňuje individuální úspěchy:

„Já jsem třeba udělala málo objednávek a přítel třeba jezdil a udělal za nevim třeba čtyři hodiny třináct objednávek, nebo čtrnáct a vlastně jsme potom začali jezdit spolu a já jsem furt viděla, že on má víc, než já a chtěla jsem toho taky jako dosáhnout, tak to možná ve srovnání s dalšíma Mjamákama. [...] Takže si jako určitě myslím, že ta samotná organizace, že Mjam prostě asi vyžadovala, aby ti lidi byli soutěživý, protože určitě chtěli, aby byli zákazníci spokojení a aby všechno šlo rychle.“ (Anna)

Soutěživost chápou obě respondentky jako atmosféru, která je podporována Mjamelem a zčásti přijímaná kurýry. Přestože soutěživost a konkurence je součástí práce a všichni z respondentů a respondentek o ní v nějakém kontextu mluví, všichni ji zároveň odmítají jako něco narušujícího kolegiální vztahy mezi pracujícími.

Součástí soutěživosti je pořádání periodicky opakovaných soutěží o různé předmětné ceny jako i-pod, elektrocolo apod. Tyto soutěže vzbuzovaly u mých respondentů a respondentek silně negativní emoce a znechucení z oportunistu Mjama, který se tímto snaží motivovat kurýry jinými způsoby než přiměřeným zvýšením mzdy. Během provádění rozhovorů jsem nepotkal nikoho, kdo by se této soutěže účastnil, což však ukazuje především na výrazné omezení tohoto výzkumu spočívající v nezáměrném, ale bohužel systematickém nezahrnutí některých skupin kurýrů a kurýrek do výzkumu. Část z nich si bere obrovské množství směn a vydělává nižší tisíce eur měsíčně. Je pravděpodobné, že tato soutěž míří spíše na tuto skupinu pracujících, kteří již tak pracují nadprůměrně.

4. 3 Láska k práci a rezervovanost k zaměstnavateli

Téma spokojenosti a emocionálního vztahu k práci se vyskytuje v binaritě positivity a negativity – pracující jsou buď spokojení anebo nespokojení a mají tak k některým aspektům práce vztah pozitivní a k jiným aspektům negativní. Zároveň je možné, že jednu konkrétní věc hodnotí jeden a ten samý respondent jako pozitivní a v jiném ohledu jako negativní. Dvojakost spokojenosti a nespokojenosti lze kategorizovat do pěti témat: 1. interakce s ostatními aktéry; 2. mzda; 3. pracovní podmínky a organizace práce; 4. (ne)bezpečnost a vybavení; 5. individuální detaily pracovního procesu.

Existuje relativně jasná struktura spokojenosti a nespokojenosti, která je naznačená ve schématu výše. Jednotlivé aspekty mají velmi mnoho prvků, které jsem analyzoval jako jejich součástí, avšak do následné prezentace zahrnuji pro přehlednost pouze ty nejobecnější.

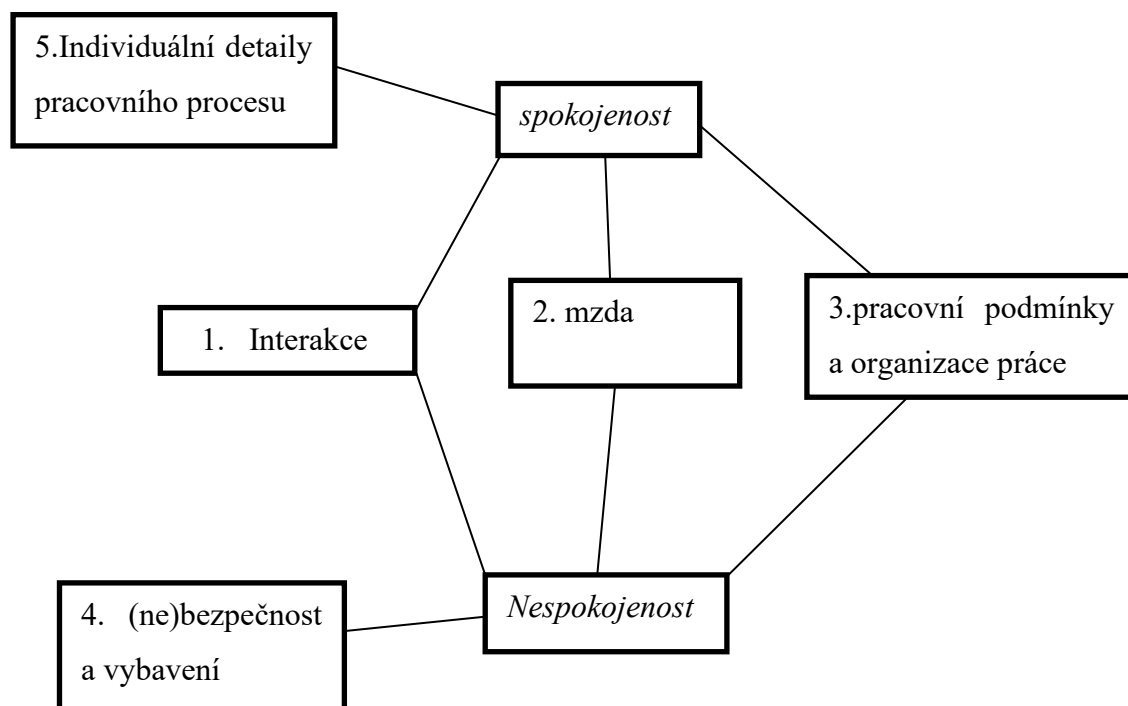


Schéma č. 1

Ze schématu je zřejmé, že tři z témat se vyskytují v protikladech spokojenost – nespokojenost. Dvě další jsou pak výhradně buď zdrojem nespokojenosti, nebo zdrojem spokojenosti. V dalších odstavcích popíšu jednotlivá témata a na konci této kapitoly se vracím k obecnějšímu hodnocení emocí spojených s touto pracovní pozicí.

4. 3. 1 Interakce

Jedním z nejzásadnějších témat je interakce s ostatními aktéry, což zahrnuje kolegy a kolegyně, zákazníky a zákaznice, restaurace a jejich obsluhu, a nakonec i samotnou interakci s managementem Mjama. Ten pak zasahuje i do třetího tématu, protože formuje pracovní podmínky a zasahuje do organizace práce.

Interakce s kolegy a kolegyněmi

Spokojenost plynoucí z interakce s ostatními pracujícími je klíčová pro pochopení dynamiky organizování na pracovišti, protože vytváří prostředí, ve kterém je organizování možné. V obecné rovině lze říci, že se kurýři a kurýrky shodovali na tom, že mezi nimi existuje spíše kolegiální atmosféra, přestože někteří z nich měli i pocity konkurence, či zkušenost s nekolegiálním chováním ostatních pracujících.

„Mě dost baví bavit se s těma jezdcema, to mám fakt ráda. Někde tam vzniká precedens komunity, že před nějakými restauracemi stojíš dost dlouho a vlastně tak společně

nadáváš, že to dělají blbě, že zadaj blbej čas, a tak se seznámíš s docela dost lidma v tom městě“ (Klára)

Klára ráda sdílí zážitky a zkušenosti během čekání s ostatními kurýry a kurýrkami před restauracemi na objednávku. Pro pracující, kteří se aktivně podíleli na činnosti *Riders Collectivu* se jednalo o klíčový moment, během kterého se snažili přitáhnout k odborovému organizování více lidí. Karl považoval za kolegy i pracující v restauracích, protože kolegiální vnímal především v politickém smyslu. Z tohoto důvodu upozorňoval i na občasné nesolidární postoje kurýrů a kurýrek, proti kterým se vymezuje.

Zajímavým aspektem je nespokojenost spojená se soutěživostí. Karl spojil nesolidárnost druhých pracujících s jejich velkou výkonností. Tento aspekt je zajímavý z toho důvodu, že negativní postoj k pracujícím, kteří překračují a potenciálně zvyšují normy je obecně sdílený napříč odvětvími, ve kterých se dá měřit výkonnost. Důvodem je předpokládaná loajalita k zaměstnavateli, která není slučitelná s loajalitou k ostatním pracujícími. Vysoká výkonnost se v případě kurýrů a kurýrek často pojí s porušováním dopravních předpisů, nedostatkem bezpečnostních přestávek a s tím spojeným rizikem práce.

Interakce se zákazníky a zákaznicemi

Interakce se zákazníky a zákaznicemi se pohybuje v podobných mezích. Neexistují jednoznačně dobré a špatné zážitky, ale každý z pracujících má jak pozitivní, tak negativní zážitky, kterým často přikládá různou váhu. Tato spokojenost je spojená se spropitným, protože tvoří významnou část jejich výdělků.

„Mě několikrát zarazilo, že i když je lockdown, a i když jsou jako doma, tak vlastně jsem se často setkávala s tím, že neměli ani roušku nasazenou, nebo se divili, že jim to nechávám na okně a pak jsem třeba nedostávala tipy kvůli tomu, ale vlastně my jsme to měli jako od Mjama přikázaný.“ (Anna)

Jednou z negativních zkušeností, která byla několikrát zmiňována, bylo nedodržování bezpečnostních opatření ze strany zákazníků a zákaznic. Ti prý často přistupovali ke kurýrům a kurýrkám bez roušek, zatímco pro pracující byla pravidla povinná. Během prvního lockdownu bylo prý několik kurýrů propuštěno, protože si zákazníci stěžovali, že na sobě neměli roušky, a to i přestože jim Mjam žádné ochranné pomůcky (až do února 2021) neposkytl.

„Protože to [objednávku] zkazil ten restaurant a já mám někdy pocit, že ti lidi jsou na tebe někdy nakyslí kvůli tomu, že to prostě jde pozdě a ty třeba za to vůbec nemůžeš. To je podle mě, protože ty poslíčci jsou úplně poslední část v tom řetězci.“ (Petr)

Dalším často zmiňovaným důvodem nespokojenosti s interakcí se zákazníky je to, že kurýři a kurýrky jsou jedinými z pracujících v Mjama, kteří přijdou do přímého kontaktu se zákazníky. Jsou tak často viněni za problémy a zdržení, které nemohli nijak ovlivnit a zároveň jsou jedinými, kteří jsou zčásti placeni ze spropitného. Této disproporce si všímali mnozí z respondentů a respondentek a vyvolávala v nich podobné emoce.

Interakce s restauracemi a jejich personálem

„Právě v prvním lockdownu nás mnoho restaurací velmi podporovalo, a to tím že nám doplnily vodu, objednaly nápoje. Mnohé restaurace například ve čtvrtém obvodu nám dokonce udělaly malý oběd. To byla prostě čistá motivace.

Znamená to, že nejen zákazníci, ale i restaurace jsou vděčné?

Jo byli... vůči nám kurýrům určitě, vůči firmě spíš ne.“ (Tobias)

„Některé restaurace už tam mají lavičku pro ty riders, maj tam třeba vodu s citronem, že si můžeš prostě dát vodu s citronem, no nevím, jsou milí.“ (Petr)

První dva citáty referují o pozitivních zkušenostech s obsluhou a restauracemi. Petr mluví jak obecně (jsou milí), tak o konkrétních zlepšeních toho, co jinde nazývá „infrastrukturou pro kurýry“. Jedná se o servis, který je k dispozici u restaurací ke zlepšení zkušenosti samotných kurýrů a kurýrek. Zatímco Petr mluví o situaci, která je výsledkem nějaké snahy o zlepšení ze strany restaurací, Tobiasova pozitivní zkušenost se týká především prvního lockdownu, během kterého se cítil víc motivovaný k práci.

„Tie reštaurácie ťa neberú ako súčasť toho systému, hej. Že vlastne možno nemajú ani nejaká dáta, že by ti mali dať samozrejme jedlo, ako dávajú zamestnancom svojich reštaurácii, že vlastne si tak ako sám, že vlastne je tam tá izolácia.“ (Michal)

„Třeba z Mekáče mám nejhorší zkušenosti, to je prostě jako hrůza. Jako prostě jsou na tebe hnusný. [...] Ten jejich systém, když maj toho nadřízeného, kterej tam z nich trochu dělá kretény, tak prostě ty jseš jakoby taky pod ním a prostě má potřebu to dělat i z tebe.“ (Klára)

Další dvě zkušenosti vypovídají o negativní zkušenosti s restauracemi. Zatímco Michal si ztěžuje na to, že přestože jsou kurýři a kurýrky jistým způsobem součástí restaurací, nemají benefity, které by z toho vztahu plynuly jako například jídlo zdarma. Velmi zajímavou zkušeností je v tomto kontextu zkušenost Kláry, která zmiňuje negativní zkušenost s vedením McDonaldu. Zajímavé je zejména to, že zatímco Michal se vlastně cítí být součástí personálu restaurací a rád by z toho benefitoval, tak Klára sama sebe nechápe jako součást personálu a chce, aby z toho vnímaného vztahu ze strany šéfů McDonaldu neplynuly takové důsledky, jaké plynou pro obsluhu McDonaldu (dělá z nich „kretény“).

Posledním již zmíněným a zároveň velmi akcentovaným tématem bylo čekání v restauracích. Přestože kurýři a kurýrky často kladou vinu samotným restauracím, mnohdy zmiňují, že se může jednat o chybu Mjama. Toto čekání lze však v kontextu odborového organizování chápat i jako zdroj samotného organizování a v tomto smyslu také k němu i někteří kurýři a kurýrky přistupují (viz výše).

Na obecné úrovni lze říct, že vztah k restauracím a jejich personálem nebyl nijak vyhraněný. Téměř všichni z kurýrů a kurýrek zmiňovali jak pozitivní, tak negativní zážitky, kterým až na výjimky nepřikládali příliš velký význam. Protiklad spokojenosti a nespokojenosti se týkala zejména infrastruktury a servisu, vztahu s personálem restaurací a nakonec čekání a zpoždění způsobených restauracemi.

Ambivalentní vztahy s managementem Mjama

Nedílnou součástí spokojenosti a nespokojenosti je vztah pracujících s managementem Mjama. Jakým způsobem toto téma kategorizovat? Jedná se o interakci s okolními aktéry? To by implikovalo, že Mjam je na podobné pozici jako restaurace a zákazníci. To by potvrdilo verzi, že Mjam není zaměstnavatelem kurýrů a kurýrek, ale pouze jim práci zprostředkovává. Další perspektivou, která se nabízí a která reflektuje mocenskou pozici Mjama, je chápat interakci s Mjama jako součást pracovních podmínek. V tomto ohledu by však popis tohoto aspektu práce spadal spíše do dalších podkapitol. V následujících odstavcích jsem proto popsal komunikaci kurýrů a kurýrek s Mjama a dalším detailům se věnuji později.

Co se komunikace se samotnou firmou týče, drtivě převažují negativní zkušenosti. Zatímco pouze dva z kurýrů a kurýrek měli i pozitivní zkušenosti, u většiny pracujících převažovalo negativní hodnocení této komunikace.

„A vlastně s nima mám teďka problém vyřešit výplatu za prosinec. Takže to je taková věc, kterou řeším aktuálně a neodpověděli na 5 ticketů, takže nevím, v čem může být problém. [...] Třeba třikrát se mi stalo, že už jsem hodně zničená a že už chci končit, tak jsem mu jenom napsala, že jestli můžu skončit třeba o půl hodiny dřív a on mi napsal, že úplně v pohodě, že můžu, takže komunikace docela v pořádku...“ (Anna)

Negativní zkušenosti spočívají zejména v tom, že komunikace mezi firmou a pracujícími není dostatečná. Mnozí si stěžovali na to, že když mají problém, tak není možné se dostat k někomu, kdo by byl schopen a měl mandát jejich problém řešit. V aplikaci mohou sice využít možnosti psát stížnosti (tzv. tickety), které by měly být zpracovány referenty a referentkami Mjama. Anna však zmiňuje, že přestože jich napsala několik, její problém (dva měsíce nezaplacené mzdy) nebyl vyřešen. Podobné problémy zmiňovali i ostatní kurýři a

kurýrky. Zajímavé je, že *Riders Collective* rozvinul psaní ticketů jako strategii kolektivního odporu vyplývajícího z přesvědčení, že čím víc lidí si bude v jeden čas stěžovat na jeden problém, tím spíš mu bude přikládán větší význam. Z rozhovorů jsem získal dojem, že se jedná o relativně úspěšnou strategii.

Nespokojenost s komunikací byla sdílená mezi kurýry a kurýrkami a zároveň na ni byl kladen velký důraz. Oproti tomu spokojenost se neukázala jako důležité téma. Otázkou je, jestli pozitivních zkušeností jednoduše nebylo takové množství, anebo na ně nebyl kladen takový důraz, aby o nich pracující mluvili. Jednou z možností je, že silné negativní emoce spojené se samotnou firmou přehluší i pozitivní zkušenosti. Jaký je pravý důvod, nelze jednoznačně určit, ve výzkumu je k těmto zkušenostem nutné přistupovat jako k marginálním.

4. 3. 2 Mzda

Mzda je klíčovým tématem spokojenosti v práci. Jedná se o rozhodující motivaci, která motivuje lidi k práci v Mjama. Mzda není jediným způsobem, jak získat materiální benefity během práce. Pro zahrnutí všech možných materiálních výhod jsem proto zvolil tuto analytickou kategorii.

Mzda, spropitné a soutěže

Podle respondentů a respondentek měli dostávat čtyři eura za každou objednávku s tím, že Mjam jim měl garantovat minimálně osm euro každou hodinu. Podle mnohých respondentů a respondentek však nikdy nedostali zaplacenou tuto garantovanou mzdu a to ani když měli méně než dvě objednávky za hodinu. Dalším problémem byly nevyplacené mzdy, což je téma, které jsem zmiňovali výše.

„Když člověk jezdí během hlavních časů, vydělá docela dost, protože dostává hodně objednávek a ty trasy jsou vždycky o to kratší, o co víc objednávek je aktuálně přes internet zadáno.“ (Tobias)

„Ale možná je to tím, že to reálně ani není tak super placená práce, jenom mě to tak prostě přijde, protože jsem vždycky pracovala za hrozně málo a tady pracuju za reálně docela dost peněz, což je jako skvělý no.“ (Klára)

Někteří z kurýrů a kurýrek vyjádřili uspokojení z výše mzdy. Jedním z důvodů bylo množství objednávek, které umožňuje dobré pracovní tempo. Někteří z kurýrů a kurýrek byli podle svých slov schopní vydělat až dvacet euro za hodinu, pro jiné bylo maximum šestnáct euro, což je stále přibližně dvojnásobek minimální mzdy v Rakousku. Klára srovnává tuto zkušenost se zkušeností z Česka, odkud byla zvyklá na výrazně nižší mzdu.

„Ale během slabších hodin – během slabších hodin, tedy během dopoledne, nebo mezi obědem a večerí nedostane člověk někdy žádné objednávky. A pak nevyděláváš vlastně moc.“ (Tobias)

„Nejsme prostě placení dostatečně na to, jakému nebezpečí se vystavujeme a částí té překérnosti toho zaměstnání, což je vlastně i zdrojem toho pojmu, je ten fakt, že pracuješ v nebezpečném zaměstnání s velmi nízkou sociální podporou.“ (Fabian)

Důvodem nízkých mezd bývá nevyrovnanost v množství objednávek během dne, která má být kompenzována zaručenou hodinovou mzdou. Fabian oproti tomu vyjadřuje obecnou nespokojenost s výší mzdy, která podle něj neodpovídá náročnosti samotné práce. Z Fabianova hodnocení vyplývá uvažování nad poměrem nákladů a zisků z práce samotné.

Dalším často zmiňovaným tématem je spropitné, o němž jako o motivačním faktoru je psáno výše. Mnozí pracující zmiňovali spropitné jako důležité téma, chápali ho jako součást mzdy a někteří uzpůsobovali svoji strategii tak, aby získali na spropitném co nejvíce.

Efektivita pracovní doby

Tématem spojeným s výší mzdy je efektivita pracovní doby. Efektivita znamená, kolik objednávek je kurýr či kurýrka schopen dokončit za časovou jednotku. Význam tohoto tématu vyplývá z toho, že práce je placená za objednávku. Přestože takto funguje mzda účetně, skutečnost je z perspektivy kurýrů a kurýrek odlišná. Důvodem je to, že zatímco nákladem firmy jsou peníze, nákladem kurýrů a kurýrek je především čas⁵⁴. To se projevuje zejména strategiemi kurýrů a kurýrek, ale také tím, že jakékoliv částky jsou samotnými kurýry nakonec přepočítány podle toho, kolik času musí kurýři vynaložit na to, aby si vydělali tolik peněz, kolik si vydělali. Toto téma se bezprostředně týká smysluplnosti práce, protože efektivita je jednou z jejích dimenzí. Z toho důvodu se mu budu ve větší hloubce věnovat v další kapitole.

„Já jsem udělala málo objednávek a přítel jezdil a udělal za nevím třeba čtyři hodiny třináct objednávek, nebo čtrnáct a pak jsme začali jezdit spolu a já jsem furt viděla, že on má víc než já, chtěla jsem toho taky dosáhnout. [...] A když jsem nad tím jako tolik nepřemýšlela a udělala jsem jich [objednávek] hodně, tak mi to určitě udělalo radost.“ (Anna)

Anna v tomto citátu potvrzuje výše popsané vnímání efektivitu. V jistém ohledu chápe efektivitu i jako motivaci pracovat dále, což souvisí s tím, jak jiní chápou gamifikaci.

⁵⁴ To velmi zajímavým způsobem koresponduje s Marxovou teorií hodnoty (srov. Marx, 1953). Tato perspektiva zásadním způsobem narušuje představu pracujících jako podnikatelů.

Významným důsledkem tohoto vnímání efektivity je nespokojenost spojená s nedostatkem, anebo s přemírou práce.

„Protože se to stalo hodněkrát, že jsem prostě čekala na objednávku půl hodiny. Buď jsem byla doma, což bylo lepší, že jsem ale tam byla připravená a čekala, než mi přijde objednávka, anebo jsem byla ve městě a prostě půl hodiny nic nepřišlo.“ (Anna)

„Ale pro mě přestala ta práce být smysluplná, když ten Mjam začal prodlužovat kilometry [...] a potom jako nevyděláš tak jednoduše jako ty peníze no, a tak to jsem byla naštvaná a vlastně mě to přestalo úplně celý dávat smysl.“ (Klára)

Proč v těchto případech mluvit o nespokojenosti s tím, že je moc, nebo málo práce, když se jedná o na první pohled zcela odlišné problémy? Zatímco Anna byla nespokojená, když jí nechodily objednávky, Klára byla nespokojená, když se zvyšovala vzdálenost od restaurace k zákazníkovi. Tyto zkušenosti mají však stejné důsledky v tom, že obě kurýrky v důsledku dokončily méně objednávek za směnu, což bylo pravým důvodem nespokojenosti. Pracující byli také nespokojení, pokud nastal během jejich směny nedostatek práce (tj. nedostatek objednávek). Na druhé straně je důsledkem nespokojenost s příliš velkým množstvím práce, která zde reprezentuje námahu. Práce je v této části již analytickým pojmem označujícím 1. výkon ve smyslu množství dokončených objednávek; 2. námahu ve smyslu časových a fyzických nákladů na dokončení jedné objednávky. Důvodem použití takového analytického rámce je, že se díky němu odhalují klíčové aspekty efektivity práce. Umožňuje to analyzovat pracovní proces právě ze dvou zvýšených perspektiv (výkonu a námahy), které vstupují do efektivity a kvůli tomu i do výsledné mzdy.

1. 3. 3 Pracovní podmínky a organizace práce

V této podkapitole je již zřejmé, že analytické rozdělení na pět aspektů spokojenosti a nespokojenosti vyžadovalo výrazné analytické zásahy do samotných rozhovorů. Jednotlivá témata jsou propojená, opakují se napříč rozhovory a nelze vytvářet jednoznačné dělicí linie. Výklad v této podkapitole se týká především batch systému a s tím spojených témat.

Batch systém, flexibilita a autonomie

„Já jsem třeba od svého prvního, nebo druhého měsíce úplně v tom posledním banči jako v tom nejhorším. Jakože já jsem hnedka od začátku řekla, že tuto hru vlastně s nima ani hrát nechci no, že prostě reálně ta práce je vždycky, jakože někdy se ti stane, že nenajdeš směnu.“ (Klára)

„Jako zas tak soutěživá nejsem, jako chtěla jsem jenom mít vyšší batch, abych dostávala objednávky, protože se stalo hodněkrát, že jsem čekala na objednávku půl hodiny.“
(Anna)

Cílem batch systému je snaha Mjamu dát směny lidem, kteří jsou *disciplinovaní* a je u nich vysoká šance, že se dostaví na domluvenou směnu. Co je však důsledkem, je disciplinace části pracujících, kteří potřebují získat dobré směny. Jak přesně batch systém funguje, nebylo zcela jasné a někteří to vůbec neřešili a hlásili se jednoduše na směny, které byly k dispozici. Je nutné doplnit, že ani tito respondenti nevyjadřovali podporu této části aplikace. Naopak všichni z respondentů a respondentek mluvili o tom systému jako o systému nepřiměřeného dohledu a manipulace, který by neměl být součástí pracovního procesu. Jedná se o jednu z často zmiňovaných příčin, proč lidé nebyli ochotni identifikovat se se samotnou firmou.

Anna vyjádřila velmi silné negativní emoce spojené s batch systémem, protože se cítila osobně dotčena a znevýhodněna tím, že nedostává kvůli vysokému batchi objednávky.⁵⁵ Cítila se kvůli tomu nucená přistoupit na tuto hru a zlepšovat si batch, což je nejpřímochařejší důsledek tohoto disciplinačního nástroje.

Otázka batch systému je bezprostředně spojená s tématem flexibility a částečně i autonomie. Důsledkem může být omezení flexibility práce, protože pokud si pracující chtějí udržet danou pozici, musí se snažit, přestože to nemá žádný vliv na jejich výdělek, ani na udržení jejich práce.

„Můžeš [si] dělat co chceš, že třeba se rozhodnu v půlce směny, že už mě to nebaví a že [jsem] už hrozně znuděná anebo unavená, a tak si prostě vypnu internet a dělám, že neexistuju a nikdo mi nemůže nic říct a když se mě jako snaží zkontaktovat, tak je to prostě jenom apka no.“ (Klára)

Autonomie je situací, kdy se respondent nebo respondentka cítí nezávislí na svých nadřízených. Klára tak využívá fyzikální vzdálenost k tomu, aby mohla řídit práci podle vlastních potřeb. Bezesporu se jedná o specifickou zkušenost, kterou by jiní neudělali, ale jedná se o sociálně relevantní zkušenost zejména v tom, jakým způsobem funguje virtuální pracoviště a jaký potenciálně vytváří vztah mezi různými zodpovědnými lidmi pracovního procesu.

Nespokojenost s technologiemi

⁵⁵ Anna si nebyla jistá, jestli takto batch systém funguje a ostatní kurýři a kurýrky to zpochybňovali. Nutné dodat, že cílem fenomenologické analýzy není získat informace, nebo zjistit pravdu, ale spíše zkoumat, jak lidé prožívají každodenní situace a jak je hodnotí.

„Hodně často jsem naštvanej na ten jejich systém, protože oni se tím hodně chvástaj tím jejich algoritmem. [...] No ale v praxi je to tak, že prostě čekáš na to, že oni mají moc objednávek a nejsou schopný to menedžovat.“ (Petr)

Petr je nespokojený s tím, jak funguje jejich algoritmus, který přiděluje jednotlivé objednávky, protože je prý neefektivní. Nespokojenost spočívá zčásti v nefunkčnosti algoritmu, který komplikuje pracujícím práci a zároveň v tom, jak Mjam zkresluje svůj obraz tím, jak se chlubí svým systémem. I ostatní kurýři byli nespokojení s tím, jak aplikace funguje. Mjam prý neřešil technické problémy s aplikací, čímž komplikoval práci. Důsledkem bylo časté čekání, nebo špatné zadání adresy a následné hledání té správné. Podobné zkušenosti popisovali pracující jako frustrující.

4. 3. 4 Nebezpečnost a pracovní pomůcky

Existuje několik zdrojů rizika, které kurýři a kurýrky identifikovali. Jednalo se o nebezpečnost dopravního provozu, nebezpečnost plynoucí z únavy a riziko vyplývající z nedostatečné ochrany soukromí.

„Restaurace nás nenechají použít pečlivě uklizené a kontrolované prostředí záchodů, a tak musíme použít výrazně špinavější veřejné toalety, a tak se vystavujeme tomuto [riziku] a pak dalším deseti až dvaceti zákazníkům a z toho vidíš, jak se tato politika během pandemie nafoukne do potenciální noční můry.“ (Fabian)

Téma bezpečnosti se během pandemie týká především právě rizika nákazy a otázka prevence je posléze otázkou ochranných pomůcek. Nebezpečnost podobně jako v ostatních případech není vnímána jako nekontrolovatelný vnější vliv, ale spíše jako důsledek politiky Mjama a nedostatku péče z jeho strany.

„Teďka se stalo prostě jakoby jeho [dalšího kurýra] přítelkyni, že ji někdo začal obtěžovat, protože mu vlastně musela volat z [vlastního] čísla s tou objednávkou, což je prostě hrůza no.“ (Klára)

Dalším problémem, které sice ostatní kurýři a kurýrky nezmiňovali, je nebezpečnost plynoucí z absence ochrany osobních údajů. Mjam je v tomto případě zase obviněn z toho, že těmto problémům nepředchází školením, anebo použitím firemních mobilů. V tomto případě došlo k obtěžování jedné z jezdkyň, jejíž číslo zneužil jeden ze zákazníků k tomu, aby ji kontaktoval. Přestože problém je spojen s Mjama, riziko v tomto případě přichází právě ze strany zákazníků.

„Moje první šichty, to jsem vozil furt phočka, tak to bylo taky jako úplně crazy. To jsem si říkal, jak tam může být vůbec možnost rozvážet phočko, když to je úplně jasný, že to

nikdo nezvládne rozvázat. První moje objednávky v tý papírový, oni to ještě dávaj do papírový tašky, která se ti prostě rozmočí. Ted'ka už to myslím teda balí líp, ale i tak.“ (Petr)

Kromě ochranných pomůcek, které pracujícím většinu průběhu pandemie chyběly, dodával Mjam obaly, do kterých restaurace balí jídlo. Petr se podívoval tomu, že Mjam dopouští, aby byly používané nekvalitní obaly, které protékaly a jejichž důsledkem bylo poskytování nekvalitní služby a ztížené pracovní prostředí.

4. 3. 5 Individuální témata

Individuální témata, která byla pro pracující zdrojem spokojenosti nebo nespokojenosti není pouze „ten zbytek“, ale jedná se o klíčové zkušenosti kurýrů a kurýrek, které mají společnou strukturu. Přestože jejich obsah je často velmi specifický (práce jako odpočinek, jízda na kole, rozšíření znalostí o Vídni), jádrem je individuální a nepřenositelný vztah každého jednoho pracujícího k průběhu práce.

„Mě na tom hrozně baví, že vypneš. To je taková práce, při který v podstatě nemusíš moc přemýšlet, jenom jezdíš městem a docela dobře poznáš to město.“ (Klára)

„Ale musím uznat, že během pěkných dnů si zase myslím ‚nejlepší práce na světě‘. Když mám pěknou trasu a hezké počasí a podíváš se přes Dunaj a myslíš si něco jako ‚hmm vlastně je to fakt pěkný‘, takže je mi líto všech, kteří zrovna sedí v homeofficech.“ (Karl)

Ježdění na kole je pro některé kurýry a kurýrky jak motivací, tak zdrojem spokojenosti. Kromě toho však Klára uvádí, že práce je pro ni odpočinkem, anebo odreagováním. Kromě toho se jí líbí, že díky této práci poznala lépe Vídeň. Podobně to vidí i Karl, který skoro až poetickým způsobem popisuje jeho oblíbené části práce, které spočívají ve venkovním pohybu během hezkého počasí. Specifické na těchto aspektech práce, že jsou neovlivněné nikým jiným a je možné je prožívat individuálně během práce. Vytváří tak pocit spokojenosti z práce, který však neplyne ze „samotné“ práce. Vkrádá se otázka, proč by nemohli jezdit na kole po městě jen tak ve svém volném čase. Důvodem je pravděpodobně laicky řečeno „spojení příjemného s užitečným“, anebo nahrazení slad'ování pracovního a soukromého života integrací práce do života, což však může pro některé z respondentů a respondentek představovat v tomto případě spíš výhodu.

4. 3. 6 Lásky, vztek a prožívání moci v práci

Jak lze hodnotit zkušenosti pracujících ve vztahu k jejich práci? Z komplexnější perspektivy je jasné, že kurýři a kurýrky nemají jednoznačně pozitivní, ani negativní vztah ke své práci jako celku. Lze ho tedy popsát spíše jako ambivalentní.

Přestože v mnoha ohledech lze identifikovat pozitivní i negativní hodnocení, jeden prvek je relativně významnou mezí, která dělí zkušenosti na pozitivní a negativní. Touto mezí je prožívání moci v každodenních interakcích s ostatními aktéry. Jak aktéři využívají a zakouší moc, ať už jsou jejím zdrojem oni sami, nebo se cítí být mocí objektivizováni, je předmětem této podkapitoly.

Při detailním pohledu na jednotlivé promluvy lze určit, jaký typ emocí je s nimi spojen. To je zřetelné zvláště tam, kde hodnotí svoji práci a popisují vlastní prožívání. Tyto emoce jsou vyjádřeny slovy jako „štve“, „hrůza“, „pěkný“ apod. Součástí analýzy, která není prezentovatelná, je i video, během něhož kurýři a kurýrky vrtí hlavou, mračí se, nebo bouchají pěstí do stolu, čímž výrazně doplňují celé vyznění rozhovoru. Jedná se o integrální součást analýzy rozhovorů a indikuje zpřítomnění daných emocionálních situací.

V případě pohledu na část výpovědi, které označovaly nespokojenost a zároveň obsahovaly „negativní“ emoce lze identifikovat pocity bezmoci, anebo ponížení. Příklady lze najít zejména v interakci se samotnou firmou, anebo se zákazníky. Kromě interakce se jedná i o podkapitolu o pracovních podmínkách a rizicích spojených s prací. Pracující cítili bezmoc v jednání s firmou zejména v těch ohledech, kdy Mjam neřešil jejich palčivé problémy. Pocity bezmoci byly spojené i s negativními zkušenostmi se zákazníky a zákaznicemi, kteří mohou být v sektoru služeb také v mocenské pozici vůči pracujícím. Avšak zatímco až na výjimky bylo hodnocení čehokoliv, co bylo vnímané jako vytvářené firmou, negativní, u zákazníků tomu tak nebylo.

Pracující hodnotí pozitivně ty aspekty práce, které jsou schopni ovládat, anebo nevyplývají z přinucení. Příkladem je autonomie, která umožňuje pracujícím vytvářet vlastní pracovní strategie, anebo další individuální důvody spokojenosti v práci, které se však samotné práce nutně netýkají. Interakce s ostatními jsou hodnoceny pozitivně pouze v případě, pokud se pracující v těchto vztazích cítí rovnocenně.

Zásadní otázkou, na kterou by měla být fenomenologická analýza schopná odpovědět je, jak pracující rozpoznají mocensky nerovné vztahy. Jedním z prvních kroků je, že poznávají, že existují určité podmínky, které nejsou schopni ovlivnit, nebo změnit. Pracující chápou například batch systém jako vnější prvek měnící jejich práci, aniž by ho byli schopni ovlivnit. Z interakcí se zákazníky mají pocit, že jsou vystaveni a otevřeni hodnocení, které je nevyžádané a neexistuje prostor k tomu, aby bránili vlastní pozici.

Kromě toho však existují další vlivy, které kurýři a kurýrky nejsou schopni ovlivnit. Mohlo by se jednat například o špatné počasí, které může být jistě nepříjemné, ale nelze s ním reálně nic dělat. Jak odlišují pracující negativní vlivy počasí od těch, které způsobují pocity

bezmoci? Pravděpodobným důvodem je rozlišení mezi společenskými a nespolečenskými vlivy. Pokud vnímají jistý aspekt práce jako způsobený lidmi a zejména lidmi v blízkém okolí, je tento aspekt zakoušen jako mocenský.⁵⁶

Tato analýza ukazuje, že moc je integrální součástí pracovního procesu. Pocity moci a bezmoci výrazným způsobem formují vnímání a hodnocení práce a vytváří podmínky konfliktu, který se na pracovišti odehrává. Závěrem lze říct, že ani láska, ani nenávist k práci nejsou jediné ani převažující pocity. Ty byly většinou výrazně mírnější. Oba póly však vytváří předpoklady pro vnímání smysluplnosti i nesmyslnosti práce a jejich důsledků pro prožívání práce.

4. 4 Co je smysluplnost kurýrní práce?

V následujících podkapitolách popisují strukturu a obsah smysluplnosti práce pro kurýry a kurýrky Mjamu. Pojem smysluplnosti práce je velmi komplikovaným pojmem, který pracující používali pro popis mnoha různých situací. V obecné rovině však neexistuje žádný kurýr ani kurýrka, kteří by považovali svoji práci za zcela bez výjimek nesmyslnou, či smysluplnou. V dalších podkapitolách popisují nejprve strukturu smysluplnosti. Jedná se zejména o vztahy smysluplnosti k dalším klíčovými pojmy mé analýzy – spokojenost a motivace a posléze také struktura v rámci smysluplnosti samé. Smysluplnost, motivaci i spokojenost je nutné v následujícím textu číst, není-li stanoveno jinak, jako arbitrárně zvolený „nulový“ pojem, který nevyjadřuje ani pozitivní či negativní vztah, ale pouze potencialitu hodnotícího vztahu ke skutečnosti.

4. 4. 1 Struktura zkušenosti smysluplnosti práce

Pro znázornění (neúplných) vztahů mezi smysluplností, spokojeností a motivací jsem použil Vennův diagram. Ten ukazuje, jak se tři hlavní kódy vztahují k sobě navzájem. Jednotlivé body, které se týkají jejich obsahu, popíšu v dalších podkapitolách.

⁵⁶ Zajímavou otázkou by bylo, jestli ekonomické prvky, které ovlivňují jejich práci jsou chápány jako „přírodní“ anebo společenské a mající tedy mocenskou dimenzi. Z rozhovorů lze předběžně říct, že oba způsoby vnímání by asi byly možné, ale vzhledem k typu vzorku převažoval spíše kritičtější.

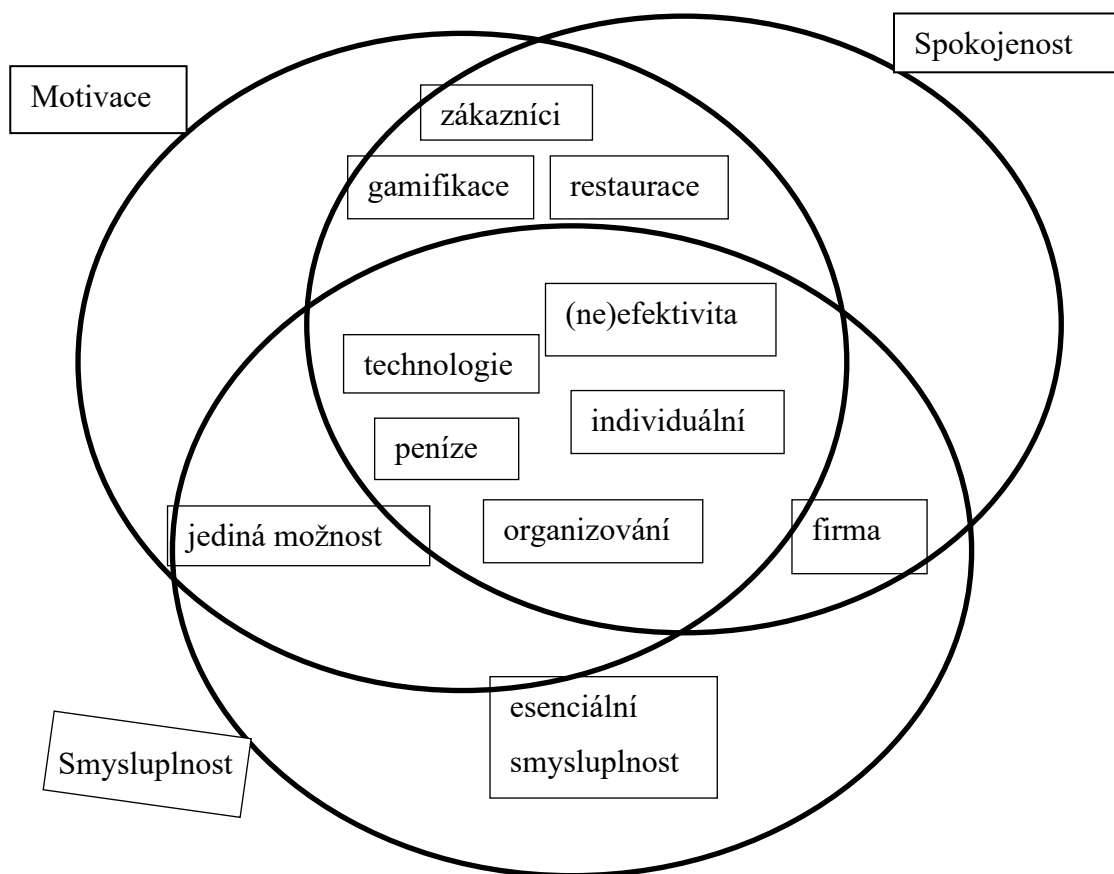


Schéma č. 2

V jakém vztahu je smysluplnost práce k ostatním pojmům, které označují vztah pracujícího k práci? Jak ukazuje diagram, v jádru se jedná o podobné typy vztahů, které však mohou být vyjádřeny různým způsobem. Například problém (ne)efektivity se stává obsahem smysluplnosti, spokojenosti i motivace. Jiné prvky však mohou mít společné dva pojmy, nebo i spadat pouze do jednoho z nich. Smysluplnost práce je tak popis práce, který sice může stát sám o sobě jako esenciální smysluplnost⁵⁷ (užitečnost), ale častěji je spojená s tím, co pracující vnímá jako motivaci, anebo co je zdrojem nějakého hodnocení práce. I pojem smysluplnosti existuje jako hodnotící a analytický pojem.

Nejsilnějším vztahem byl vztah přímo mezi motivací, smysluplností a spokojeností. Všechny tři typy vztahu se vyskytovaly často společně. Otázka, která se nabízí, je, který z vztahů je primární a který odvozený. Na tu nelze jednoduše odpovědět, ale pravděpodobně se jedná o vztahy, které se navzájem podporují a zároveň jsou často jedním a tím samým. Závěrem k této části lze dodat, že interpretace, že smysluplnost, motivace a spokojenost jsou téměř synonymní vztahy, sice postihuje jádro smysluplnosti pracujících, ale zároveň ho nepostihuje jako celek.

⁵⁷ Smysluplnost spočívající v podstatě kurýrní služby, tedy jako doprava z jednoho bodu do druhého.

Další strukturou, která je k té předešlé paralelní, jsou vztahy uvnitř smysluplnosti samotné. Tyto vztahy jsou pak formované tím, jestli se jedná o smysluplnost jako prožívání, anebo smysluplnost jako analýzu. Není nutné dodávat, že se jedná o rozlišení, které se může v mnoha případech překrývat.

Smysluplnost vyjádřenou jako zkušenost jsem nazval subjektivní smysluplností, protože ji pracující vnímali jako součást vlastního prožívání a potřeb. Subjektivní smysluplnost je vztah k práci skrze efektivitu, motivaci a organizování se na pracovišti. Součástí toho jsou také vyjádření o smysluplnosti jako potřebě.

Na druhé straně je objektivní smysluplnost, tedy smysluplnost vyjádřená jako analýza pracovních podmínek. Pracující se v tomto ohledu vyjadřovali o smysluplnosti jako o něčem existujícím mimo jejich osobní zkušenost a prožívání. Jedná se jednak o efektivitu, užitečnost/zbytečnost, organizování se na pracovišti a otázka samotné firmy jako celku a jejího vztahu ke smysluplnosti.

Smysluplnost je komplikovaný pojem i pro samotné pracující. A to i v případě, kdy jsou schopni svoji zkušenost spojit s akademickou literaturou, jako tomu bylo v případě Karla. Následující úryvek z rozhovoru s Karlem ukazuje, jak se pojem smysluplnosti pohybuje napříč zkušenosti pracujících.

„Řekl bys, že je tvoje práce smysluplná?”

„U Mjambu, nebo u Veloce⁵⁸? U Mjambu, jo? Naprostý nesmysl! [...] Myslím, že nejnesmyslnější jsou ty snídaňové směny mezi 8 a 9:30, už jsem je teda delší dobu nedělal. Tam jede člověk například s dvěma kelímky kafe dva a půl kilometru. [...] Vlastně když přijde ta hrozba, že kdyby byli kurýři Mjambu lépe zaplacení, tak by ta práce nemohla existovat, tak si říkám ‚ó můj Bože, svět by byl o tolik horší‘. [...] Já prostě nevidím, jak by to mohlo vést k úpadku společnosti.“ (Karl)

Karlova první reakce na otázku je velmi odmítavá. Práci v Mjambu chápe jako zcela zbytečnou, k tématu přistupuje sarkasticky a velmi razantně. Lze z toho odhadnout, jaký je vztah k jádru jeho práce a zároveň lze předpokládat, že co se této otázky týče, tak měl jasno daleko dřív, než jsem se ho zeptal. Z hlediska společenské závažnosti nevidí žádný důvod pro to, aby ta práce nadále existovala. Jak ale rozhovor pokračoval, ukázalo se, že v různých detailech to pro něj není ani zdaleka tak jasné.

„A štvě tě to osobně?”

⁵⁸ Veloce je konkurenční kurýrní služba ve Vídni, která během pandemie získala zakázku na dopravu PCR k potenciálně nakaženým osobám a odsud do laboratoří. Karl považoval tuto práci za smysluplnou.

„Hm, jo určitě aspoň trochu, protože si myslím, že smysluplnější by bylo jistě... Eh já vlastně ani nevím, to je dobrá otázka, jestli mě to vůbec štve. [...] Ale já nevím, já myslím, že mě to vlastně ani tolik neštve. Nejsem si moc jistý, dobrá otázka vlastně. [...] Na druhou stranu si všímám obráceně, u těch zřídkaových okamžiků, kdy mám pocit, že to nějaký smysl má... Například když, a to se stává jednou za tisíc let, přivezu nějakým zedníkům jejich svačinu, nebo tak něco. To se stává taky čas od času, anebo jiný příklad posledně, už je to teda nějaká doba, jsem vezl celý jablečný štrúdl nějaké důchodkyni do 12. obvodu. A to si pak myslím, ok to dává víc smysl než dva kelímky kávy k nějakým líným flákačům.“ (Karl)

V další části rozhovoru Karl výrazně zmírnil, nebo spíše rozšířil svoje chápání smysluplnosti. Ukázalo se, že jeho negativní názory se týkají především firmy, anebo zákazníků, u kterých má pocit, že tu službu „zneužívají“. Nesmyslnost však neovlivňuje to, jak, anebo proč pracuje. Jako nesmyslné označuje Karl jak zážitky (viz předešlá citace), tak ekonomický model Mjama, tedy ten fakt, že Mjam negeneruje zisk. Nakonec se ukazuje, že některé části své práce považuje za smysluplné, přestože ji předtím označil jako celek za nesmyslnou. Jak však podotýká, tyto smysluplné zážitky jsou bohužel spíše méně časté a převažují zážitky nesmyslné.

„Jsi pak po takových zkušenostech v práci spokojenější?“

Jo to určitě. Jojo, je to takový... člověk má pochopitelně přání, aby našel smysl v činnosti, když už s ní tráví hodiny a hodiny času.

A motivuje tě to k práci? Dáš si třeba pak víc směn?“

Eh, já myslím, že by mě to jistě motivovalo, kdybych měl pocit, že je to skutečně smysluplná věc. Jo... mám pocit, že by mě to motivovalo, protože nevím, ale například s přímým srovnáním s Veloce... Ale zase, že bych častěji jezdil, to asi ne, ale asi by mě to motivovalo.“ (Karl)

Poslední část týkající se smysluplnosti se týká motivace a spokojenosti. Jak se ukazuje, tak pro Karla je smysluplnost něco důležitého právě z toho důvodu, že v práci tráví tolik času. Přestože by chtěl mít smysluplnější práci, a tudíž i být s ní spokojenější, neznamená to, že by ho to motivovalo k tomu, aby více pracoval. Jeho postoj je plný nejistoty. V tomto rozhovoru se skvěle ukazuje, jak se projevuje horizontalizace⁵⁹. Karl se dívá na ten samý problém z více úhlů, které jsou ale všechny součástí jeho vlastní zkušenosti.

⁵⁹ Srov. Kapitola 3. 1. 2 Fenomenologická analýza.

4. 4. 2 Subjektivní smysluplnost

V obecné rovině je zajímavé, že přestože téměř všichni kurýři a kurýrky hodnotili smysluplnost jako pozitivní a žádoucí prvek, pouze dva z nich o ní mluvili explicitně jako o vlastní potřebě, která byla jejich prací v Mjamu částečně naplněna. Lze odhadovat, že přestože se pro ostatní kurýry jedná o důležitou součást jejich života, tato jejich potřeba je pravděpodobně naplněna jiným způsobem.

Motivace a individuální smysluplnost

Jedná se o takovou smysluplnost, která je zpravidla spojená se spokojeností a motivací. Přestože se jedná o různé prvky, mají společné to, že se jedná o individuální vnímání samotných kurýrů a kurýrek. Tato sdělení jsou často uvedena slovy jako „pro mě“, anebo v některých částech přechází v onen moment z neosobních sdělení k používání 1. osoby singuláru. Následující výklad ukazuje některé konkrétní příklady tohoto typu smysluplnosti.

„Jako nejvíc co jsem kdy dělala práci, tak jsem dělala za barem a s tím barem mi Mjam přijde smysluplnější, protože za barem musí mít člověk jako fyzickou, ale hlavně psychickou výdrž, když pracuje s těmi zákazníky a v tom Mjamu mi přijde fajn, že člověk jezdí na kole, vídá se s lidmi, ale ne vlastně tolik, takže to na psychiku není tak náročné, takže bych řekla, že to oproti tomu je spíš smysluplnější.“ (Anna)

Pro Annu byl pojem smysluplnosti spojen s náročností dané práce. V kontextu jiných částí rozhovoru se jedná o poměr náročnosti práce ve srovnání s vyšší mzdou. V kontrastu s tím však jiní respondenti uváděli, že kontakt se zákazníky je zdrojem smysluplnosti, pokud je součástí pozitivní zpětné vazby. Smysluplnost je fluidním pojmem, který se projevuje velmi individuálně.

„Mám pocit, že to pomůže vytvářet myšlenku, že imigranti, kteří přišli do Rakouska jsou tu proto, aby byli produktivní a přispívali společnosti a nebyli zátěží nebo hrozbou systému, takže mám pocit, že ať už je jaký je, že k tomu přispívám.“ (Fabian)

Velmi zvláštním pojetím smysluplnosti je snaha o budování dobrého obrazu zahraničních pracovníků v Rakousku. Tato dimenze smysluplnosti je velmi ojedinělá, a týká se spíše práce jako takové než nutně práce pro Mjam. Důležité je však podívat se na to, jak se i v tomto smysluplnost vyskytuje v kombinaci se spokojeností a motivací. Všechny tři totiž odpovídají na otázku, proč někdo vykonává, nebo nevykonává svou práci.

Efektivita

Efektivita je pojem, který se přímo nabízí jako synonymum instrumentálního pojetí smysluplnosti. Efektivita není však pouze formální určení o nákladech a výkonech v práci, ale

může být zdrojem spokojenosti i motivace. Efektivita popsaná v této části se tak týká především prožívání, zatímco efektivita popsaná v části *objektivní smysluplnost* popisuje zejména analýzu pracovního procesu jako problém nákladů a výnosů.

„Taky se to týká asi jenom toho ježdění. Jakože mě ta práce celkově připadala ze začátku hodně stresující kvůli tomu, že jsem chtěla dosáhnout nějakýho počtu objednávek. [...] Když jsem nad tím jako tolik nepřemýšlela a udělala jsem jich hodně, tak mi to jako určitě udělalo radost, ale že by se mi stala nějaká věc úplně, teď si asi nevybavím.“ (Anna)

Anny jsem se v tomto případě ptal, jestli měla někdy zážitek, který by v ní vyvolal pocity smysluplnosti. Smysluplnost znamená pro Annu zejména to, že se v práci cítí dobře. Jak však vyplývá z předchozích citátů, cítit se v práci dobře znamená pro Annu mít hodně objednávek za krátkou dobu, tj. být efektivní a zároveň necítit žádnou námahu. Cítí-li Anna, že je její práce efektivní, má zároveň pocit smysluplnosti práce.

Jak sami aktéři strukturují smysluplnost?

Dalším tématem je zkušenost pracujících s organizováním na pracovišti. Důvodem je to, že pracující chápou tuto zkušenost jako smysluplnou pro ně samé a zároveň jako smysluplnou z hlediska širších vztahů na pracovišti.

„*Má tato tvoje zkušenost s organizováním nějaký vliv na práci, co se té smysluplnosti týče?*“

Musím říct, že se jedná o s odstupem o tu nejsmysluplnější část tohoto neplánovaného roku v tomto nejhorším sektoru, který v Rakousku je, protože jsem se za to naučil např. jak se organizuje člověk na pracovišti, jak se vytváří podniková rada, co taková podniková rada umí a co by bez ní nebylo.“ (Karl)

„Myslím, že ta zkušenost z té práce by byla pouze o doručování jídla, kdybych nebyl organizátorem pracujících, ale jako organizátor vidím každého jednotlivého kurýra jako příležitost k tomu se organizovat, takže funguji na úplně jiné úrovni s novými zájmy.“ (Fabian)

Smysluplnost práce a smysluplnost organizování na pracovišti mohou být spojené, protože organizování je pro kurýry a kurýrky součástí práce. To ostatně potvrzuje i Fabian. Karl zdůrazňuje osobní přínosy, které označuje za smysluplnost a zároveň se jedná o osobní benefity. Znalosti zde hrají podobnou individuální roli, jakou hrály i u ostatních například znalosti města.

Důležitým bodem interpretace je především ten fakt, že organizace na pracovišti je v každém případě zcela dobrovolná aktivita, která výrazným způsobem zasahuje do

pracovního procesu. Zatímco mnohé jiné zkušenosti lze chápat jako obsahy samotné práce, anebo skutečnosti, na které nemají pracující příliš velký vliv, smysluplnost práce daná organizováním je smysluplnost konstruovaná samotnými pracujícími. Ti tímto způsobem spoluvytvářejí smysl práce.

4. 4. 3 Objektivní smysluplnost

Objektivní smysluplnost se zčásti týká spíše názorů, než prožívání kurýrů a kurýrek. Jak jsem však zdůraznil výše, toto rozlišení pracující zpravidla nereflektují. Objektivní smysluplnost odpovídá na to, jestli je daný aspekt práce někomu ku prospěchu v širším slova smyslu. Například se jedná o znalosti týkající se organizování, které někteří kurýři díky této práci získali. V tomto ohledu tak řeší podobný problém jako David Graeber, tedy jestli je dobré, aby daná práce existovala, nebo ne.

Esenciální smysluplnost a zbytečnost

Většina kurýrů a kurýrek odpovídala na otázku po smysluplnosti práce analýzou její užitečnosti. Jedná se o způsob odpovědi, který chápe smysl právě jako esenci. Pracující se pak tážou „Co je esence mojí práce a dochází k jejímu naplnění?“ Odpovědi jsou velmi rozporuplné a často proměnlivé právě na základě probíhající pandemie, která mění smysl práce a potenciálně ho posiluje. I na tento fakt mají kurýři a kurýrky různé názory.

„Já jsem si dřív myslel... jakože člověk vozí jídlo, ne? Já bych možná ještě před roky řekl, že člověk si může pro jídlo dojet, anebo si něco sám uvařit. Ale v posledních měsících si myslím, že mnohé restaurace mají otevřeno jen proto, protože jejich jídlo je doručováno. A proto je to možná smysluplné, protože skrze to zůstanou restaurace vůbec otevřené a mohou vydělávat nějaké peníze.“ (Tobias)

„Mám pocit, že doručování jídla je pro lidi s vyššími příjmy a možná si to zaslouží to jídlo a jejich čas doma a já se pokouším je nesoudit, ale nevnímám to jako něco v jádru důležitého, a proto ani smysluplného. Ale během pandemie si myslím, že to je jiný příběh. [...] Občas narazím na starší lidi, kteří jsou zoufale osamělý, kteří si chtěli popovídat, a tak se objevují nové věci, které vytváří zkušenost smysluplnosti... určitě. Ale v nějakém ideálním světě bych rád strávil svůj čas děláním něčeho smysluplnějšího (smích).“ (Fabian)

Dva vybrané citáty ukazují dvojí pojetí smysluplnosti, která se shodují v tom, že před pandemií by nepovažovali svoji práci za smysluplnou a pravděpodobně nad tím ani tolik nepřemýšleli. Jádrem jejich sdělení je, že jejich práce nebyla nezbytná, a naopak během pandemie může hrát důležitou roli pro některé z ostatních aktérů, ať už se jedná o restaurace,

anebo o zákazníky a zákaznice. Podobná pojetí smysluplnosti mohla být vidět výše, stejně jako Karlova jasná prohlášení o nesmyslnosti.

„No a myslíš si, že ta tvoje práce je smysluplná?“

(Smích) Nooo. Asi jako no ne nějak moc no.“ (Klára)

„Minulý týden se mi nepodařilo doručit objednávku do nemocnice. Měla jsem ji podle instrukcí předat ostraže, ale ta si ji nechtěla převzít, tak jsem volala na zákaznickovo číslo, ale ten to nebral. Tak jsem tam čekala dvacet minut a pokoušela jsem se přesvědčit ostrahu, aby si to vzal, ale ten si to vzít nechtěl. Nakonec jsem to vzala lidem, co rozváží noviny. Měla jsem z toho rozhodně pocit zbytečnosti.“ (Hannah)

Další dva citáty zahrnují pocity zbytečnosti. Zatímco pro Kláru to nebylo nijak závažné a prostě se s tím sžila, Hannah identifikuje zbytečnost jako pocit a pro doručení objednávky udělala, co mohla. Aby pocity zbytečnosti redukovala, dala jídlo lidem, kteří mají podle ní ještě horší pracovní podmínky. Jedná se o doklad toho, že někteří pracující se snaží s pocity nesmyslnosti vyrovnat a usměrňovat svoje jednání tak, aby tuto zbytečnost redukovali. Zbytečnost se tak nemusí týkat nutně pouze práce jako celku, jak tomu rozumí Klára, ale i pouhé části pracovního procesu, v tomto případě například nemožnosti naplnit smysl práce.

Efektivita – klíčová perspektiva pracujících

Efektivita je nejen zdrojem vnitřního uspokojení či nespokojenosti, ale zároveň analytickým pohledem na vytváření strategií a způsobu angažování se v práci. Otázku efektivity řeší v nějakém ohledu téměř všichni kurýři a kurýrky. Důvodem je úkolová mzda, která vytváří prostor pro hledání individuálních cest pro maximalizaci zisku.

Prvním momentem je však spojení smysluplnosti a mzdy. Všichni kurýři považují mzdu za část smyslu vlastní práce, ale každý z nich tomu přisuzuje jiný význam. Smysluplnosti mohou být konfliktní a kurýři a kurýrka pak musí uzpůsobovat své strategie tak, aby se s tímto konfliktem vyrovnali.

„Akorát, když jsem *freie Dienstnehmer* a dispečeri v Berlíně mi napíšu ‘počkej ještě deset minut’ a pak nevyděláš žádné peníze, tak to mě rozčiluje taky.“ (Tobias)

„Ale pro mě ta práce přestala být smysluplná, když ten Mjam začal prodlužovat kilometry a do toho začal jakoby půjčovat ty e-biky, tak v tu chvíli tě jako nutěj do toho [pronajímat si e-biky], protože ty vzdálenosti jsou dost dlouhý.“ (Klára)

Jádrem neefektivity a s tím spojené nesmyslnosti je nutnost čekání na další kroky v pracovním procesu. To zmiňuje Tobias, ale další příklady jsem popisoval výše v textu.

Druhým aspektem je prodlužování tras. To hodnotí všichni velmi negativně, protože to bezprostředně dopadá na efektivitu, a i jejich mzdu. Pro Kláru začátek tohoto procesu znamenal ztrátu smysluplnosti. Smysluplnost vyplývá ze mzdy, která se zmenšila a zároveň se zvýšila náročnost práce. Smysluplnost tak hraje tuto bezprostřední roli v pracovním procesu a vyjadřuje možnost kurýrů a kurýrek získat z práce tolik prostředků, kolik považují za potřebné.

Tato nesmyslnost může být způsobená tím, jak funguje algoritmus. Ten může způsobovat čekání, anebo delší trasy a v případě zdržení i negativní reakce ze strany zákazníků a zákaznic. Smysluplnost je v tomto ohledu závislá na tom, jak je algoritmus vytvářen, což pochopitelně není neutrální síla, ale je přímo formovaná managementem Mjama. Jejich rozhodnutí tímto způsobem dopadají na pracující a ovlivňují to, jak se v práci cítí.

„Část toho, co je náročné a nefér co se *freie Dienstnehmer* týče, je, že jsou placeni za objednávku a tímto způsobem přesouvají odpovědnost za ztracený čas kompletně na kurýry namísto, aby to potenciálně sdíleli například v hodinové mzdě s firmou.“ (Fabian)

Smysluplnost spojená s efektivitou je, jak jsem psal výše, spojená i s pracovními podmínkami, které si pracující nevybírají. Přestože se Fabianovo vyjádření netýká bezprostředně smysluplnosti, ukazuje, jak je otázka efektivit bezprostředně spojena s typem pracovní smlouvy.

Smysluplnost angažování se na pracovišti

Jednou z nejzajímavějších částí analýzy byla otázka organizování se na pracovišti a angažovanost, či absence angažovanosti kurýrů a kurýrek. Smysluplnost organizování na pracovišti se dotýká mnoha různých témat, a to zejména toho, proč je dobré se na pracovišti organizovat a co to pracujícím může přinést. Organizování považují pracující za důležité, protože může představovat obranu před autoritativními kroky ze strany zaměstnavatele.

„Člověk teď vidí, že vstupujeme do krize [...]. A proto bych řekl, že silnější organizovanost v tomto sektoru je klíčová, protože se jedná o vzorový sektor, který tyto tendence posiluje v dalších oborech, ve kterých ještě nejsou pracovní podmínky tak špatné. (Karl)

„Protože, když tam přijdeš jako jednotlivec a řekneš ‚tohle prostě nejde, my to chceme takhle‘, potom řekne ta firma, tak běž pracovat někam jinam a nabere někoho jiného, ale když přijde sto kurýrů, tak ta firma musí problém řešit.“ (Tobias)

Jak Karl, tak Tobias chápou organizování jako způsob obrany proti špatným pracovním podmínkám. Tobias uvádí fiktivní, ale konkrétní příklad, co organizování přináší. Kromě toho svoji odpověď doplnil velmi expresivním bouchnutím do stolu, které zajímavě dokresluje verbální sdělení. Fabian chápe tuto obranu jako celospolečenskou záležitost. Podle něj je organizování smysluplné, protože se nehraje pouze o jedno pracoviště, ale ohroženy jsou i další sektory, které si mohou brát Mjam za svůj vzor. Součástí je bezesporu konfliktní vztah mezi zaměstnanci a zaměstnavateli, kteří sledují na pracovišti rozdílné zájmy.

„Že spousta těch riderů se neidentifikuje s těma požadavkama, který ty odbory kladou, protože ty odbory kladou nějaký ty požadavky, aby všichni měli nějakou tu smlouvu, a právě spousta těch riderů který jsou v situaci jako já, spousta študáků ti řekne hej ty vole to vůbec nechci, já to chci, jak je to takhle, protože chci prostě to mít ultraflexibilní a ultranezávazný.“
(Petr)

Kurýři a kurýrky, kteří byli organizováni v *Riders Collective* považovali organizování za něco smysluplného a důležitého a zároveň jako integrální součást své práce. Petr vyjádřil dokonce pochybnosti o smysluplnosti organizování. Podle něj odbory představovaly riziko, že je ovládnou ti pracující, kteří mají specifickou představu práce a ostatním ji vnutí. Smysluplnost organizování tak není neproblematickým konsensem, ale spíše také předmětem vyjednávání, které však nelze z dostupných dat více popsat.

Smysluplnost práce a samotná firma

Posledním tématem je otázka vztahu firmy jako takové a smysluplnosti. Smysluplnost v tomto ohledu představuje jednak, jestli je práce kurýrů a kurýrek smysluplná pro Mjam a jestli je smysluplný vůbec ekonomický model, který Mjam vytváří. Část z odpovědí na tyto otázky byla zodpovězena již výše.

Kurýři a kurýrky se napříč rozhovory shodli na tom, že Mjam žádným způsobem smysluplnost jako součást práce neadresuje. Nejedná se pro něj o téma, o kterém by probíhala ze strany Mjama jakákoliv komunikace. Většina z nich se navíc shodovala v tom, že vzhledem k pracovním podmínkám by to chápali jako manipulaci a vykořisťování.

Druhou částí tohoto tématu je, nakolik je práce kurýrů a kurýrek smysluplná pro jejich zaměstnavatele. Někteří kurýři měli v rozhovorech pocit, že jejich práce je spíše smysluplnější pro Mjam, než pro ně samotné. Tímto způsobem pracující vyjadřovali, že se cítí být vykořisťováni:

„Když si člověk jako uvědomí, kolik vlastně si i za to bere ten Mjam. Jo, že prostě oni na tobě prostě vydělávají a furt ti dávají jako čtyři eura, tak kdyby všechen výdělek šel tobě...“
(Petr)

„Myslím, že ta společnost Delivery Hero, já nevím, jestli to víš, ale je to mateřská společnost Mjamu, tak já myslím, že jejich příjem se zdvojnásobil během pandemie, takže vím, že to mělo obrovský vliv na jejich byznys.“ (Fabian)

Jak Fabian, tak Petr zdůraznili ve svých odpovědích, že mají pocit, že na jejich práci vydělává především Mjam, a proto chápali i svoji mzdu jako nedostatečnou. Oba si tak myslí, že jejich práce je sice smysluplná, ale především pro Mjam. Jedná se o domněnku, a ne o prožívání smysluplnosti a nejedná se na rozdíl od ostatních případů o smysluplnost pro ně samé.

Posledním tématem je, jestli je vůbec smysluplný onen ekonomický model a jak by ho případně bylo možné formovat takovým způsobem, aby byl smysluplnější. Na tuto otázku jsem se neptal, ale mnozí z kurýrů a kurýrek o tom mluvili sami od sebe.

„[...] jako jasně můžeš se dívat na to, že to je balený v nějakých obalech, který jsou pak vyhozený a takhle, ale kdybys ten systém nějak vylepšil, že prostě se bude dávat jídlo do nějakých znovupoužitelných prostě obalů a ta práce bude organizovaná od těch lidí, který to opravdu dělají a nesedějí v nějakém kanclu a kdyby to byla samoorganizovaná messenger firma...“ (Petr)

Petr označil Mjam za smysluplný, protože kurýrní služby považuje jako takové za smysluplné. Petr však vidí jistý prostor k tomu, aby jeho práce byla ještě smysluplnější. Toho by se dalo dosáhnout tím, že by se kurýři sami stali manažery Mjamu a také recyklovanějšími obaly, které by nebyly na jedno použití. Na tomto se však pracující vůbec neshodnou a mnozí na tento problém ani nevyjadřovali názor.

4. 4. 4 Esence a smysl smysluplnosti

Než přejdu k diskusi, chtěl bych odpovědět na výzkumnou otázku: *Jaká je struktura a dynamika (ne)smysluplnosti práce pro pracující ve vídeňské kurýrní službě Mjam?* V předchozích kapitolách jsem rozsáhle a detailně popsal zjištění týkající se různých aspektů práce kurýrů a kurýrek, což mi připravilo půdu pro to, abych na tuto otázku nyní odpověděl.

Jádrem fenomenologické metody je tázání se po esenci zkušenosti. Budeme-li chápat smysluplnost jako zkušenost, což z výše uvedené analýzy vyplývá, co je její esencí? Jak jsem se snažil v předchozím výkladu ukázat, smysluplnost nelze určit pouze obsahově. K různým částem pracovního procesu přistupovali pracující buď jako ke smysluplným, nebo nesmyslným, anebo je vůbec do této škály nezařazovali. Neexistuje žádný aspekt práce,

který by byl nutně součástí této zkušenosti. Všichni pracující však vnímají nějakou formu smysluplnosti či nesmyslnosti na pracovišti. Nutnou součástí zkušenosti smysluplnosti je proto hodnotící vztah k práci. Zkušenost smysluplnosti práce je vždy zároveň zaujetím perspektivy a hodnocením konkrétní zkušenosti. Tento hodnotící vztah si navíc nárokuje jistou míru pravdivosti. Pokud někdo mluví o smysluplnosti obecně, analyzuje zkušenost a mluví o ní takovým způsobem, který považuje za nezaujatý. Pokud však mluví o subjektivní smysluplnosti, nemluví o ní ve smyslu nároku na objektivitu, ale spíše jako o nároku na autonomní vyjádření a prožívání osobních potřeb. Esence smysluplnosti proto není určená obsahově, ale spíše strukturálně typem vztahu pracujícího k práci.

Je-li esencí smysluplnosti práce hodnotící vztah, jak odlišit od smysluplnosti práce jiné způsoby jejího hodnocení? Problémem, který se ukázal ve výše uvedené analýze, je, že v mnoha případech žádný zásadní rozdíl není. Smysluplnost práce může být ve velké části opsána jako spokojenost, anebo motivace. Jedná se o velmi variabilní a nejasný pojem, který často nepomáhá k pochopení vztahu pracujících k jejich práci.

Mluví-li pracující o něčem jako o smysluplném, mají tím na mysli zpravidla něco významného, ať už se jedná o subjektivní, anebo objektivní smysluplnost. Tím vyjadřují buď nárok, anebo potřebu, čímž v jejich práci vytváří klíčový orientační bod. Jedná se o zásadní rozdíl oproti jiným hodnotícím vztahům. Zatímco spokojenost, či nespokojenost vytváří nějaký vztah, nejedná se o mez, která by rozhodovala o tom, zdali bude pracující práci vykonávat, nebo nikoliv. Pokud pracující označí něco za nesmyslného, znamená to pro něj minimálně v hypotetické rovině, že se jedná o ztrátu času a on je k dané části práce případně donucen materiálními podmínkami systému námezdní práce. Smysluplnost může znamenat, že v nějakém ohledu ta práce překračuje meze nastavené nutností pracovat. Naopak však pro ty, kteří jako smysl práce označili mzdu, je smysluplnost právě na tuto nutnost redukovatelná.

Důsledkem takového pojetí smysluplnosti je, že smysluplnost se v každé práci najde. Vždy existuje nějaký důvod výkonu práce, protože jinak by práce nebyla vykonávána. Takové pojetí smysluplnosti práce je však kruhové, a proto z výzkumného hlediska zcela zbytečné a zavádějící. Klíčové je proto zaujetí perspektivy. Analyzovat práci jako smysluplnou z pozice výzkumníka není příliš přínosné, označí-li však pracující svoji práci za smysluplnou, nebo nesmyslnou, formuluje relativně silný vztah ke své činnosti.

Posledním bodem, který je nutné uzavřít, je pojem esenciální smysluplnosti, který vyjadřuje smysluplnost spočívající v jádru daného pracovního procesu, tedy toho, co má být „objektivně“ jeho výsledkem. V případě kurýrní služby se podle některých jedná o rozvoz jídla z restaurací k zákazníkům. Nutné doplnit, že pracující se neshodli na tom, jestli v tomto

ohledu je jejich práce smysluplná nebo ne. Zároveň se jednalo o jediné téma spojené se smysluplností, které nefungovalo v dimenzích spokojenosti a motivace. O smysluplnosti se v tomto kontextu hovoří jako o klíčovém významu pro společnost. Přestože někteří z kurýrů a kurýrek považovali svoji práci za důležitou, pro žádného z nich nebyla práce spojená s tímto morální důrazem, který bývá implikován.⁶⁰ Jedná se tak o zásadní rozpor mezi mými zjištěními a literaturou, čímž se budu zabývat v diskusi.

4. 5 Diskuse

4. 5. 1 Zjištění perspektivou studované literatury

Mnohá zjištění analytické části vedou k pochybnostem o prostudované literatuře. V následujících odstavcích proto srovnávám teoretickou literaturu se zjištěními v analytické části. Cílem je především snaha o její kritické posunutí.

Teoretici teze centrality práce umožnili najít prostor, kde se smysluplnost práce nachází. Zdrojem smysluplnosti je nejistota plynoucí z absence úplného výčtu kroků nutných k dokončení úkolu. Tento prostor je na zkoumaném pracovišti rozšířen o vysokou míru autonomie pracujících. V tomto ohledu byli pracující schopni vyvinout osobité strategie, jak naplnit vlastní smysl práce, který však nemusel být nutně totožný se smyslem práce pro Mjam, anebo se smyslem práce jako její esencí. Prostor, který tím vzniká není nutně vyplněn jednou univerzální smysluplností, ale spíše pluralitou různých (ne)smysluplností, které umožňují pracovní proces přizpůsobit svým vlastním představám.

Smysluplnost práce podle Veltman (2016) je oproti tomu obtížně aplikovatelná na moje poznatky. Veltman odlišuje smysluplnost práce od vnějších motivačních faktorů jako mzda a jiné benefity a zároveň ji spojuje s osobní angažovaností. Když pomineme fakt, že přesně toto pojetí vytváří volný prostor pro vykořisťování ze strany zaměstnavatele, netýká se pracujících v Mjamu, kteří se sice v práci osobně angažovali vytvářením osobitých strategií, ale téměř výhradně kvůli mzdě. Veltman kvůli tomu odlišuje účelnost od smysluplnosti, což je rozlišení, které moji respondenti a respondentky nedělali. Pro ně naopak představovala účelnost formu smysluplnosti. Kurýrní práce je tak podle teoretického rámce Veltman maximálně účelná, ale spíše by ji nešlo označit za smysluplnou. Veltman navrhuje sdílení těchto typů prací, což je však v rámci současných společensko-ekonomických vztahů utopií.

Pojetí Yeoman (2014) se od předchozího liší především tím, že podle ní může být každá práce smysluplná a je dána pouze vztahem k hodnotnému předmětu skrze autonomii,

⁶⁰ S výjimkou Karla, který mluvil o nesmyslnosti práce ve Graeberově smyslu, ale zároveň uvedl, že to pro něj nemá konkrétní a zásadní důsledky.

svobodu a společenské uznání. Zajímavou podobností je to, že smysluplnost je v jejím pojetí předmětem struktury, a ne obsahu samotné činnosti. Z toho pro ni vyplývá, že každá práce může být a zároveň má být smysluplná. Yeoman zároveň tvrdí, že není možné žít smysluplný život bez smysluplné práce. Myslím si, že toto je zřejmé zkratka, vyplývající z třídně podmíněných ambicí. Pro mnoho z kurýrů a kurýrek nehrála jejich práce klíčovou roli v jejich životě, a proto jim nevadilo, pokud ji nepovažovali za příliš smysluplnou. Tvrzení, že smysluplný život neexistuje bez smysluplné práce, je v příkrém rozporu s mými zjištěními. Co se samotného obsahu smysluplnosti týče, shodujeme se s Yeoman v tom, že jádrem smysluplnosti je struktura jako vztah k hodnotnému předmětu.

Graeber (2018) se zabýval především procesem toho, jak se práce stává čím dál tím nesmyslnější. Jeho kniha se však týká pouze jistého typu zejména kancelářských prací, které koneckonců také častěji obsazují lidé, pro něž je smysluplnost důležitým tématem. Graeberova (ne)smysluplnost práce je v mnou analyzovaném poli pouze jednou částí toho, co pracující označovali za smysluplnost. Analyzované rozhovory však Graeberovo pojetí ani nepotvrzují, ani nevyvrací. Nabízí se však možnost ho rozšířit. Graeber používá poměrně přímočarou metodu, podle které chce jednoznačně rozlišit práce na ty, které jsou na hovno a ty, které nejsou. Co však vyplývá z mého výzkumu, je, že smysluplnost práce není jednoznačná, ale spíše nejasná a ambivalentní. Různé aspekty práce jsou někdy hodnoceny jako smysluplné a jindy jako nesmyslné. Kromě toho těžko hovořit o smysluplnosti práce jako celku, protože práce samotná má mnoho různých úrovní, které samotné mohou být smysluplné i nesmyslné. I kdyby se smysluplnost omezila na Graeberovo pojetí, což je v rámci mé analýzy možné, neshodli by se pracující, jestli je jejich práce smysluplná, anebo nikoliv a v jaké míře.

Jedním ze starších pojetí smysluplnosti práce je Gorzovo (1989), jehož jádrem je emancipační teorie práce, která je smysluplná natolik, nakolik vede ke snížení budoucí práce. Tato perspektiva je inspirativní v kombinaci s pojetím efektivity práce a rozvíjením různých strategií, které se objevily u mých respondentů a respondentek. Gorz ve své knize mluví především o agregované práci jako společenské síle, což lze samozřejmě s obtížemi aplikovat na jednotlivá pojetí smysluplnosti v rámci jednoho omezeného pracovního procesu. Smysluplnost práce v Mjamu by pak znamenala, že pracující pracují proto, aby posléze mohli pracovat méně. Gorzova teorie se tak s touto prací do značné míry míjí.

4. 5. 2 Pro koho je smysluplnost práce problémem

V diplomové práci jsem několikrát vyjádřil pochybnosti o univerzální závažnosti tohoto tématu. Samotní kurýři a kurýrky byly mou přímou otázkou na smysluplnost či

nesmyslnost práce zpravidla velmi překvapeni, mnozí si museli rozmýšlet odpověď a někteří nevěděli, co říct. Jedná se o silný kontrast vůči jiným otázkám, které se týkaly popisu práce, jejich spokojenosti apod. Nikdo z kurýrů a kurýrek nedělal tuto práci, protože by ji shledával smysluplnou. Pro všechny se jednalo o způsob, jak zaplatit účty a dělat něco, co pro ně není zcela nepříjemné. Přestože někteří z pracujících vyjadřovali potřebu dělat smysluplnou práci, nespojovali si ji s Mjamem, protože nepředpokládali, že by v Mjamu byli zaměstnáni dlouhodobě. Nesmyslnost práce tak nevedla nutně k rezignaci a demotivaci, ale spíše ke snaze definovat smysluplnost novým a jiným způsobem.

Smyslnost práce nebyla v tomto ohledu spojená ani s láskou k práci. Vztah pracujících k práci nelze popsat extrémními emocionálními polohami, jakými jsou láska či nenávisť. To bylo způsobeno jednak samotnými pracovními podmínkami a zároveň zpravidla spojením prací s koníčkem. Pocity pracujících lze tak spíše popsat jako ambivalentní. Pokusy Mjamu o motivaci pracujících spíše odmítali, anebo jistým cynickým způsobem přijímali.⁶¹

Je tedy smysluplnost práce v kontextu konfliktu na pracovišti spíše nástrojem pracujících, anebo samotné firmy? Firma samotná smysluplnost práce nijak neadresuje. Oproti tomu pro pracující tématem v některých ohledech je. Nejedná se však o přímý způsob politické mobilizace, jak jsme mohli být svědky během pandemie v případě některých pečujících oborů. Je nutné dodat, že smysluplnost práce se podle velké části kurýrů a kurýrek zvýšila z mnoha různých důvodů. Zároveň se *Riders Collectivu* dostalo více pozornosti a získali zastání i u etablovaných odborových organizací. Mnozí z kurýrů označovali organizování na pracovišti za tu nejsmyslnější část své práce. Přestože smysluplnost nebyla mobilizačním principem, zvýšilo se prožívání smysluplnosti pro pracující. V tomto ohledu lze říct, že smysluplnost práce byla nakonec spíše zdrojem emancipační subjektivity pracujících. Tento vztah však nebyl přímočarý a týkal se spíše organizování samotného.

⁶¹ Někteří přiznali, že se cítili motivováni gamifikací.

5 Závěr

Ve své diplomové práci jsem se věnoval tématu smysluplné práce kurýrů a kurýrek pracujících pro platformu Mjam ve Vídni. K tématu smysluplné práce byla napsána velmi rozsáhlá literatura z oborů sociologie, podnikové etiky a managementu. Vzhledem k omezenému rozsahu diplomové práce však nebylo možné zpracovat tuto literaturu celou. Problémem se ukázala metodologie a hodnotové ukotvení jednotlivých prací, které se soustředí pouze na některé části pracovní síly.

Na základě této kritiky jsem se rozhodl využít svůj výzkum k posouzení adekvátnosti této literatury na typ práce, pro kterou nebývá zpravidla využívána. Cílem bylo pokusit se použít literaturu proti ní samé a vyzkoušet tím její meze. K tomuto svého druhu experimentu jsem využil zkušenost pracujících ve vídeňské kurýrní službě Mjam. Mluvil jsem s nimi o jejich práci obecně, ale i o různých detailech, motivacích a pochopitelně i smysluplnosti. Skrze fenomenologickou analýzu se podařilo odhalit, jaký typ vztahu označují pracující jako smysluplnost. Smysluplnost se v tomto konkrétním případě ukázala být spíše sekundárním vztahem, protože pracující nevnímali smysluplnost jako zásadní ani jednotné téma. Jejich vztah k práci byl zpravidla čistě instrumentální a vnímaný jako dočasný.

Ukázalo se tak, že dominantní diskurzy smysluplnosti práce skutečně opomíjejí minimálně tuto část ekonomiky. Otázkou pak je, jestli je smysluplnost práce vůbec tak závažným tématem, jak by se mohlo zdát. Naopak se ukázalo, že pro pracující jsou důležitým tématem pracovní podmínky, sociální jistoty a vztah kolektivu pracujících s jejich zaměstnavatelem. Smysluplnost se stala pojmem, který je užíván k formulaci klíčového tématu, aby jim byl dodán důraz. Příliš úzké pojetí smysluplnosti práce tak může vést k zastírání jiných významných témat, která jsou pro pracující palčivější.

Z mé diplomové práce vyplývá především to, že smysluplnost práce není univerzálním a jednotným tématem. Naopak se ukazuje, že smysluplnost práce je tříděně strukturovanou reakcí na pracovní podmínky. Pracující se mohou stát subjekty emancipace, které si smysluplnost práce přivlastní a využijí. Druhou reakcí může být využití smysluplnosti práce k vykořisťování pracovní síly. Smysluplnost práce může být i velmi individuální a nevyhraněná, jak se to ukázalo v mém výzkumu. V takovém ohledu pak nemá jednoznačnou sociální funkci, význam, ani není možné ji zásadním způsobem odlišit od jiných emocionálních vztahů pracujících k jejich pracovnímu prostředí.

Mnou provedený výzkum není ani zdaleka vyčerpávající, ale nabízí mnoho možností, jak v akademické, tak veřejné diskusi o tomto tématu pokračovat. Jednou z možných cest je

pokračovat ve výzkumu pracujících v Mjamu i za pomoci jiné metody. To vyplývá z omezeného výběru vzorku pracujících, který je však kvalitativní metodologii vlastní a z toho vyplývající soustředěnost na určitou skupinu pracujících v Mjamu. To vybízí ke komplexnějšímu a případně i kvantitativně vedenému výzkumu. Další výzvou, která se nabízí, jsou empirické výzkumy v dalších oblastech současné podoby práce i s ohledem na kritiku modelu námezdní práce a výzkumu například domácích prací nebo pečovatelských služeb. Nakonec nelze opominout i možnosti teoretického zkoumání a diskuse nejen o smysluplnosti a nesmyslnosti, ale i o závažnosti pro různé skupiny obyvatel na základě společenské struktury. Smysluplnost práce bezesporu zůstává důležitým a komplikovaným tématem. V mnoha ohledech je ještě složitější a individuálnější, než jak ho popisuje současná vědecká literatura.

6 Seznam literatury

6. 1 Odborná literatura

ARNESON, Richard J. Meaningful Work and Market Socialism Revisited. *Analyse & Kritik*. 2009; **31**(1) 139–151.

BAILEY, Catherine, MADDEN, Adrian, ALFES, Kerstin, SHANTZ, Amanda, SOANE, Emma. The mismanaged soul: existential labor and the erosion of meaningful work. *Human Resource, Management Review*. 2017; **27**(3) 416–430. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.hrmr.2016.11.00>.

BERGFELD, Mark, FARRIS, Sara. The COVID-19 Crisis and the End of the „Low-skilled“ Worker. *Spectre Journal* [online], 2020, [cit. 29. 6. 2020] Dostupné z <https://spectrejournal.com/the-covid-19-crisis-and-the-end-of-the-low-skilled-worker/>.

BOWIE, Norman E. A Kantian Theory of Meaningful Work. *Journal of Business Ethics*. 1998; **17** 1083–1092.

BRENNAN, Teresa. *Exhausting Modernity: Grounds for a New Economy*. London: Routledge, 2000. ISBN 0-203-46928-3.

BRUCKNER, Tomáš a VOŘÍŠEK, Jiří. *Outsourcing informačních systémů*. Praha: Ekopress, 1998, ISBN 80-86119-07-6. Získané z <https://nb.vse.cz/~bruckner/tbouts.htm>.

CORRION, Esther Martos. *Historico-Sociological Analysis of the Sharing Economy from its Early Digital Foundations to the Present*. Praha, 2018. Dizertační práce. Univerzita Karlova. Fakulta humanitních studií.

CARTON, Andrew M. „I’m Not Mopping the Floor, I’m Putting a Man on the Moon“: How NASA Leaders Enhanced the Meaningfulness of Work by Changing the Meaning of Work. *Administrative Science Quarterly*. 2018; **63**(2), 323–369. DOI: 10.1177/0001839217713748.

CASTEL, Robert. The Rise of Uncertainties. *Critical Horizons*. 2016; **17**(2), 160–167. DOI: 10.1080/14409917.2016.1153886.

CHALOFISKY, Neal. An Emerging Construct for Meaningful Work. *Human Resource Development International*. 2003; **6**(1), 69–83. DOI: 10.1060/1367886022000016785.

CROZIER, Michel. *The Bureaucratic Phenomenon*. Chicago: University of Chicago Press, 1964. ISBN 0226121658.

DEJOURS, Cristophe, DERANTY, Jean-Philippe. The Centrality of Work. *Critical Horizons*. 2010; **11**(2), 167–180. DOI: 10.1558/crit.v11i2.167.

DERANTY, Jean-Philippe. What is Work? Key Insights from the Psychodynamics of Work. *Thesis Eleven*. 2009; **98**(69), 69–87. DOI: 10.1177/0725513609105484.

DERANTY, Jean-Philippe. Historical Objections to the Centrality of Work. *Constellations*. 2015; **22**(1), 105–121. DOI: 10.1111/1467-8675.12141.

EDWARDS, Paul, WAJCMAN, Judy. *The Politics of Working life*. New York: Oxford University Press, 2005. ISBN 0–19–927191–7.

FARRUGIA, David. Class and the post-Fordist Work Ethic: Subject of Passion and Subject of Achievement in the Work Society. *The Sociological Review*. 2019; **67**(0), 1–16. 10.1177/0038026118825234.

FEDERICI, Silvia. *Bod nula: Texty o mzde za domácu prácu*. Bratislava: Kolektívne proti kapitálu, 2013. Dostupné z https://protikapitalu.org/down/Federici-Bod_nula.pdf.

FERRARESE, Estelle. Precarity of Work, Precarity of Moral Dispositions: Concern for Others in the Era of „Emotional“ Capitalism. *Women's Studies Quarterly*. 2017; **45**(3 & 4), 176–192. <https://doi.org/10.1353/wsq.2017.0055>.

FISHER, Mark. *Capitalist Realism: Is There No Alternative?* United Kingdom: Zero Books, 2009. ISBN 978-1846943171.

FREGE, Gottlob. Sense and Reference, in *Philosophical Review*. 1948; **57**(3). 209–230.

GORZ, André. *Critique of Economic Reason*. Londýn: Verso, 1989. ISBN 0-86091-968-4.

GRAEBER, David. *Bullshit jobs: A Theory*. Londýn: Penguin Books. 2018. ISBN 78-0-241-26388-4.

GRAMANO, Elena. Digitalisation and work: challenges from the platform-economy, in *Contemporary Social Sciences*. 2020; **15**(4), 476–488. DOI: 10.1080/21582041.2019.1572919.

HARTMANN, Martin a HONNETH, Axel. Paradoxes of Capitalism. *Constellations*. 2006; **13**(1), 41–58. DOI: 10.1111/j.1351-0487.2006.00439.x.

HERR, Benjamin. *Ausgeliefert: Fahrräder, Apps und die neue Art der Essenzustellung*. Vídeň: ÖGB Verlag, 2018. ISBN 978-3-99046-323-9.

HEINRICH, Kathleen T. Doctoral Advisement Relationships between Women: On Friendship and Betrayal, in *The Journal of Higher Education*. 1995; **66**(4), 447–469.

HEINRICH, Michael. *Introduction to the Three Volumes of Karl Marx's Capital*. New York: Monthly Review Press, 2012. ISBN 978-1-58367-288-4.

JESNES, Kristin. Employment Models of Platform Companies in Norway: A Distinctive Approach? *Nordic Journal of Working life Studies*. 2019, **9**(6), 53–73. DOI: <https://tidsskrift.dk/njwls/index>.

JOHNSTON, Hannah. Labour Geographies of the platform economy: Understanding collective organizing strategies in the context of digitally mediated work. *International Labour Review*. 2020; **159**(1). 25–45. DOI: <https://doi.org/10.1111/ilr.12154>.

JONAS, Hans. *The Phenomenon of Life: Toward a Philosophical biology*. Evanston: Northwestern University Press, 2001. ISBN 0-8101-1749-5.

KENNEY, Martin a ZYSMAN, John. The Rise of Platform Economy. *Issues in Science and Technology*. 2016; **32**(3), 61–69.

KENNEY, Martin a ZYSMAN, John. The platform economy: restructuring the space of capitalist accumulation. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*. 2020; **13**(1), 55–76. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsaa001>.

KILHOFFER, Zachary, LENAERTS, Karolien a BEBLAVÝ, Miroslav. *Platform Economy and Industrial Relations: Applying the old framework to the new reality*. CEPS Research Report No. 12. 2017. ISBN 978-94-6138-631-1. Dostupné z https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3053826.

KORSGAARD, Christine. *Self-Constitution Agency, Identity, and Integrity*. New York: Oxford University Press, 2009. ISBN: 978-0-19-955280-1.

LIPS-WIERSMA, Marjolein a MORRIS, Lani. Discriminating Between ‘Meaningful Work’ and the ‘Management of Meaning’. *Journal of Business Ethics*. 2009, **88**, 491-511. DOI: 10.1007/s10551-009-0118-9.

LORENZ-MEYER, Dagmar. O politice lokace: strategie používané ve feministické epistemologii a jejich význam pro výzkum prováděný z feministické perspektiv. In: *Myšlení hranic: genderové pohledy na racionalitu, objektivitu a vědoucí subjekt*. Praha: Sociologický ústav AV, 2005, s. 69-88. ISBN 80-7330-050-8.

KEAT, Russell. Anti-perfectionism, Market Economies and the Right to Meaningful Work. *Analyse & Kritik*, 2009, **31**(1), 121-138.

MICHAELSON, Christopher, PRATT, Michael G., GRANT, Adam M., DUNN, Craig P. Meaningful Work: Connecting Business Ethics and Organization Studies. *Journal of Business Ethics*, 2014, **121**, 77-90. DOI: 10.1007/s10551-013-1675-5.

MCKEE, Derek. The platform economy: natural, neutral, consensual and efficient? *Transnational Legal Theory*, 2017, **8**(4), 455-495. <https://doi.org/10.1080/20414005.2017.1416516>.

PONGRATZ, Hans J. Of crowds and talents: discursive constructions of global online labour. *New Technology, Work and Employment*, 2018, **33**(1), 58-73. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12104>.

MARX, Karl a ENGELS, Bedřich. *Kritiky programů*. Praha: Svoboda, 1949.

MARX, Karl. *Kapitál I: Kritika politické ekonomie*. Praha: Státní nakladatelství politické literatury, 1953.

MARX, Karl a ENGELS, Bedřich. *Sebrané spisy 3*. Praha: Státní nakladatelství politické literatury, 1958.

MATHEWS, Freya. *The Ecological Self*. London: Routledge, 1991. ISBN 0-415-10797-0.

MELISSA, Gregg. Getting Things Done: Productivity, Self-Management, and the Order of Things. In: *Networked Affect*. Boston: MIT Press, 2015, s. 187-202. ISBN 9780262028646.

MIŠIČKOVÁ, Miroslava. Ženy a zmeny v reprodukci. Perspektíva marxistického feminizmu. In: *Feministky hovoria o práci: ako sa ženy stávajú subjektmi kapitalizmu*. Bratislava: ASPEKT, 2015, s. 67-99. ISBN 978-80-8151-032-8.

MOORE, Sian a NEWSOME, Kirsty. Paying for free Delivery: Dependent Self-Employment as a Measure of Precarity in Parcel Delivery. *Work, Employment and Society*, 2018, **32**(3), 475-492. doi/10.1177/0950017018755664.

MUIRHEAD, Russell. *Just Work*. London: Harvard University Press, 2004. ISBN 978-0674024083.

PESOLE, Annarosa, URZI BRANCATI, Cesira, FERNÁNDEZ MACÍAS, Enrique, BIAGI, Federico a GONZÁLEZ VÁZQUEZ, Ignacio. *Platform Workers in Europe*, EUR29275 EN, Luxemburg: Publications Office of the European Union, 2018. ISBN 978-92-79-87996-8.

PETERSEN, Anders a WILLIG, Rasmus. Work and Recognition: Reviewing New Forms of Pathological Developments. *Acta Sociologica*, 2004, **47**(4), 338-350. <https://doi.org/10.1177/0001699304048667>

RANI, Uma a DHIR, Rishabh Kumar. Platform economy and the COVID-19 Pandemic. *The Indian Journal of Labour Economics*, 2020, **63**(1), 163-171. <https://doi.org/10.1007/s41027-020-00273-y>.

RESNIKOFF, Jason. The Problem with Post-Work: Work and the Work Ethic as Units of Historical Analysis. *International Labor and Working-Class History*, 2018, **94**, 207-218. 10.1017/S0147547918000133.

ROSSO, Brent D., DEKAS, Kathryn H. a WRZESNIEWSKI, Amy. On the meaning of work: A theoretical integration and review, in *Research in Organizational Behavior*, 2010 **30**, 91–127. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2010.09.001>.

RUBERY, Jill, GRIMSHAW, Damian, KEIZER, Arjan a JOHNSON, Mathew. Challenges and Contradictions in the ‘Normalising’ of Precarious Work. *Work, Employment and Society*, 2018, **32**(3), 509-527. 10.1177/0950017017751790.

SCHOR, Juliet B., ATTWOOD-CHARLES, William, CANSOY, Mehmet, LADEGAARD, Isak a WENGRONOWITZ, Robert. Dependence and precarity in the platform economy. *Theory and Society*, 2020, **49**, 833-861. <https://doi.org/10.1007/s11186-020-09408-y>.

SCHWARTZ, Adina. Meaningful Work. *Ethics*, 1982, **92**(4), 634-646.

SMORTO, Guido. Protecting the Weaker Parties in the Platform Economy. In *Cambridge Handbook on Law and Regulation of the Sharing Economy*. Cambridge: Cambridge University Press, 2018. s. 431-446. ISBN 9781108255882.

SRNICEK, Nick. *Platform Capitalism*. Cambridge: Polity Press, 2017. ISBN 978-1509504879.

STEWART, Andrew a STANFORD, Jim. Regulating work in the gig economy: What are the options? *The Economic and Labour Relations Review*, 2017, **28**(3), 420-437. 10.1177/1035304617722461.

STEWART, Paul, SHANAHAN, Genevieve a SMITH, Mark. Individualism and Collectivism at Work in an Era of Deindustrialization: Work Narratives of food Delivery Couriers in the Platform Economy. *Frontiers in Sociology*, 2020, **5**(49), 1-14. 10.3389/fsoc.2020.00049.

TRONTO, Joan C. Creating Caring Institutions: Politics, Plurality, and Purpose. *Ethics and Social Welfare*, 2010, **4**(2), 158–71.

VANDAELE, Kurt. *Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers' collective voice and representation in Europe* (Report No. 5). European trade union institute, 2018. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3198546.

VAN DOORN, Niels. Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low income service work in the ‘on-demand’ economy. *Information, Communication & Society*, 2017, **20**(6). <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194>.

VEEN, Alex, BARRATT, Tom a GOODS, Caleb. Platform-Capital's 'App-etite' for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia. *Work, Employment and Society*, 2020, **34**(3), 1-19. [10.1177/0950017019836911](https://doi.org/10.1177/0950017019836911).

VELTMAN, Andrea. *Meaningful Work*. New York: Oxford University Press, 2016. ISBN 13-9780190618179.

VETLESEN, Arne Johan. *The Denial of Nature: Environmental philosophy in the era of global capitalism*. New York: Routledge, 2015. ISBN 978-0415724746.

WARREN, Tracey (2015). Work-life balance/imbalance: the dominance of the middle class and the neglect of the working class, in *The British Journal of Sociology*, **66**(4), 691–717. DOI: [10.1111/1468-4446.12160](https://doi.org/10.1111/1468-4446.12160).

WEEKS, Kathi. *The Problem with Work: Feminism, Marxism, Antiwork Politics, and Postwork Imaginaries*. London: Duke University Press, 2011. ISBN 978-0822351122.

WEEKS, Kathi. Down with Love. Feminist Critique and the New Ideologies of Work. *Women's Studies Quarterly*, 2017, **45**(3&4), 37-58. [10.1353/wsq.2017.0043](https://doi.org/10.1353/wsq.2017.0043).

WILLMOTT, Hugh. Strength is Ignorance; Slavery is Freedom: Managing Culture in Modern Organizations. *Journal of Management Studies*, 1993, **30**(4). 515-552.

WRIGHT, Erik Olin. Working-class Power, Capitalist-Class Interest, and Class Compromise. *American Journal of Sociology*, 2000, **105**(4). 957-1002.

YEOMAN, Ruth. *Meaningful Work and Workplace Democracy: A Philosophy of Work and a Politics of Meaningfulness*. Velká Británie, Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2014. ISBN 978-1-137-37058-7.

6. 2 Internetové zdroje

ARBEITERKAMMER, 2021. Freier Dienstvertrag: Ihre Ansprüche, Rechte und Pflichten. In Arbeiterkammer.at [online]. Leden 2021. [cit. 5.6.2021] Dostupné z https://wien.arbeiterkammer.at/service/broschueren/Arbeitsrecht/Freier_Dienstvertrag_rg_bf.pdf.

DELIVERY HERO, 2021. Financial Reports. In Deliveryhero.com [online]. [cit. 5.6.2021]. Dostupné z <https://ir.deliveryhero.com/websites/delivery/English/3100/financial-reports.html>.

OEGB, 2021. Pflegepersonal am Limit! In oegb.at. [online]. [cit. 25.4.2021] Dostupné z <https://www.oegb.at/der-oegb/bundeslaender/tirol/alle-meldungen/pflegepersonal-am-limit>.

PRÁVO, 2020. Kraje studenty do práce nehoní a sázejí na dobrovolnost. Až na pár výjimek. In novinky.cz [online]. 8.4.2020. [cit. 29.6.2020] Dostupné z

<https://www.novinky.cz/koronavirus/clanek/kraje-studenty-do-prace-nehoni-a-sazeji-na-dobrovolnost-az-na-plzensky-ten-narizuje-40319813/>.

RICHTEL, Matt, 2012. Housecleaning, Then Dinner? Silicon Valley Perks Come Home. In [nytimes.com](https://www.nytimes.com) [online]. 19.10.2012. [cit. 29. 6. 2020] Dostupné z <https://www.nytimes.com/2012/10/20/us/in-silicon-valley-perks-now-begin-at-home.html/>.

RUSSON, Mary-Ann, 2020. Uber drivers are workers not self-employed, Supreme Court rules. In [bbc.com](https://www.bbc.com) [online]. 19.2.2021. [cit. 25.2.2021]. Dostupné z <https://www.bbc.com/news/business-56123668>.

VLČKOVÁ, Michaela, 2020a. Studenti v domovech pro seniory: Pracují proti své vůli, když odmítnou, hrozí jim vysoká pokuta. In [extra.cz](https://www.extra.cz) [online]. 7.4.2020. [cit. 29.6.2020]. Dostupné z <https://www.extra.cz/studenti-v-domovech-pro-seniory-pracuji-proti-sve-vuli-kdyz-odmitnou-hrozi-jim-vysoka-pokuta/>.

VLČKOVÁ, Michaela, 2020b. Studentka se kvůli povinné práci se seniory musela vzdát práce a žije z úspor: Co na to ministerstvo. In [extra.cz](https://www.extra.cz) [online]. 10.4.2020. [cit. 29.6.2020]. Dostupné z <https://www.extra.cz/studentka-se-kvuli-povinnemu-dobrovolnictvi-musela-vzdat-prace-a-zije-z-uspor-co-na-to-ministerstvo/>.

WEISS, Christoph, 2020. Mjam-Zusteller*innen wollen bessere Arbeitsbedingungen. In fm4.orf.at [online]. 23. 7. 2020. [cit. 25.1.2021]. Dostupné z <https://fm4.orf.at/stories/3005326/>.

WKO, 2020. Kollektivvertrag Fahrradboten, Arbeiter/innen, gültig ab 1.1.2020. In [Wko.at](https://www.wko.at) [online]. 1.1.2021. [cit. 5.2.2021]. Dostupné z <https://www.wko.at/service/kollektivvertrag/kollektivvertrag-fahrradboten-2020.html>.

ČESKO. Zákon č. 262/2006 Sb. ze dne 21. dubna 2006, Zákoník práce. In Sběrka zákonů 21. dubna 2006, roč. 2006. Získané z <https://www.zakonyprolidi.cz/print/cs/2006-262/zneni-20210101.htm?sil=1>.

7 Přílohy k diplomové práci

Příloha č. 1: Oslovení pracujících v Mjamu formou dopisu

Dear friends,

My name is Jonas Kreisinger and I am currently writing my master thesis on the topic of current development in employment. In my thesis I would like to include personal interviews. The reason I consider you as an interesting group for my research is that the working conditions in food delivery services are usually considered as highly precarious. Besides your engagement in labour unions shows your attachment to the workplace and a will to collectively influence it. I would like to ask you if you would be so kind to engage in interviews with me. The interview could take around an hour. Before the actual meeting we will discuss the safety measures to prevent spreading of COVID-19. The publication of the interviews will be anonymous and in agreement with the current legislation. We will speak about your experience in your workplace, what you like, what you dislike and what you may consider meaningful in your work or on the other hand which parts of your work you would consider as meaningless.

In return for your cooperation, I can offer you acquaintance with my analysis. I can also offer you a group workshop of the topic of meaningful labour, where we would collectively discuss the topic and focus to understand it in context of your workplace.

If you find this request interesting and would like to join, please let me know via Rasa, whom I thank for reaching out to you, or via my e-mail [REDACTED] or my phone number [REDACTED] (Whatsapp, Signal, Telegram). I can lead the interviews either in English, German or Czech.

Thank you for considering my request.

Příloha č. 2: Souhlas se zpracováním osobních údajů

Dear participant,

Thank you for agreeing to participate in the research on your working experience in Mjam. The purpose of collecting these data is to get a better understanding of precarious conditions in delivery services for my master study of Historical Sociology at the Faculty of Humanities of the Charles University in Prague. The collection and storage of these data is in accordance with current European legislation known as GDPR. For usage of the data, I need your informed consent.

Based on the form of the interview I will record either your voice or both audio and video in case of recording made with some of the commonly used app (Zoom, Microsoft Teams, Skype). I will also make side notes, which can be made accessible to you at any time. These data will be later transcribed and anonymized. In the transcribed form I will refer to you with made up name that will not in any sense refer to your actual name and identity. The recordings, the transcripts, and the notes taken during the interview will be stored on external flash disk and encrypted so that no one has access to it except for me. The anonymized data could be provided to my supervisor Mgr. Ľubica Kobová, Ma, Ph.D.

Primary use of the data is to write my Diploma thesis. Secondary they can be used to further inform about the topic in conference papers, articles in expert journals or in articles meant for the public.

The consent to use the data in my research can be declined any time. In this case all the personal data will be permanently deleted. Please note, that after publication, the published information can't be changed after that. In case of any question or requests you can contact me all the time via my mail [REDACTED] or my telephone number [REDACTED].

Thank you again for your participation,

Jonáš Kreisinger
Faculty of Humanities
Charles University

Příloha č. 3: Scénář rozhovoru

1. *Part of questions*

How long are you working at Mjam? Are you echte or freie Dienstnehmer? How many hours for a week are you working usually?

Could you tell me how does your working day look like? What is essential knowledge or skill for this job?

Do you like/enjoy your work? Would you say that what you do is meaningful at least at some extent?

2. *Part of questions*

What would you say are the meaningful aspects of your job? Does such an experience motivate you to further work? Could you describe your feelings and emotions? Was something special about this experience?

What would say that make your job less meaningful? How does that make you feel? Could you describe your feelings and emotions? Was something special about this experience?

Do you think that your work in *Mjam* is more or less meaningful in compare to other jobs, you've done before?

3. *Part of questions*

Did your perception of meaningfulness change during your employment by *mjam*?

How does the creation of labour unions affect the perception of your work and its meaningfulness?

Does the coronavirus crisis change your feelings about the meaningfulness of your work?

How does the employer try to motivate you to work? Does the employer talks about meaningfulness of your work in some way? Do you feel that it is a topic for the company?