

Oponentský posudek diplomové práce „Vo vnútri sklenenej pyramídy profesionalizmu: Gender, vek a národnosť v profesionalizme vo finančných centrách zdieľaných služieb“

Autor diplomové práce: Bc. Matúš Franciak

Předkládaná diplomová práce se zaměřuje na profesionalismus coby disciplinární mechanismus, který se uplatňuje při organizaci práce a který nabývá na důležitosti v důsledku rozvoje znalostní ekonomiky, technologickým vývojem umocněné časové a prostorové flexibilizace práce a dalších faktorů. Těžištěm pozornosti je operování profesionalismu v tzv. centrech sdílených služeb. Tato centra je možno nahlížet jako součást globální dělby práce, jako formu tzv. insourcingu, kdy v rámci nadnárodní firmy dochází, jak autor uvádí, k označení části činností jako „podpůrných“ a jejich přesunu do země s nižšími náklady. Hlavní výzkumnou otázkou, kterou si autor klade, je (s. 45): „Jak gender, věk a národnosť ovlivňují konstrukci profesionalismu jako disciplinárního mechanismu na AP a AR¹ odděleních brněnských center sdílených služeb?“ Tuto otázku se snaží zodpovědět primárně prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů.

Hned na okraj je možno předeštěřit, že se jedná o práci v mnoha ohledech nadprůměrnou. Výzkumný problém je definován komplexně, s čímž koresponduje i zpracování „teoretické části“, která je již sama o sobě poměrně sofistikovanou analýzou. Autor zde nastiňuje různá pojetí profesionalismu a na pozadí současných trendů v organizaci znalostní práce představuje pro analýzu stěžejní pojetí profesionalismu coby disciplinárního mechanismu, přičemž čerpá převážně z vybraných konceptů M. Foucaulta a jejich rozpracování ze strany dalších autorů/ek (V. Fournier, M. Gane, J. Evetts). Současně prokazuje velmi dobrou obeznámenost se stávajícími sociálně-vědními úvahami o centrech sdílených služeb a jasně vymezuje, v čem spočívá jeho vlastní autorský přínos. Promyšlený je také metodologický postup práce, kdy autor vhodně reflektuje možná omezení, která se se zvoleným postupem pojí. Reflexivita je obecně silnou stránkou předkládané práce – autor velmi dobře anticipuje možné nejasnosti či doplňující dotazy na čtenářské straně a instantně je vypořádává.

Pozoruhodně reflexivní a citlivá vůči subtilním rovinám je i samotná analýza. S genderovými souvislostmi autor pracuje netriviálním způsobem – gender je v kontextu práce nahlížen (s pomocí myšlenek C. Davies, C. Freeman, G. Šmausové a dalších) primárně jako vztahová kategorie, kdy se skrze připisování mužského genderu artikuluje moc. Prostřednictvím genderové optiky je tak nahlíženo již samotné vydělení určitého segmentu práce, její klasifikace jako „podpůrné“ či „rutinní“ a přesunu jejího výkonu do centra sdílených služeb. Genderované rozdělení práce na autonomní a komplexní vs. podpůrná či rutinní se vepisuje mj. i do dělby práce uvnitř centra. Fragmentace činností centra motivovaná úsilím o zvýšení produktivity je spojena s feminizací významného podílu činností, což (společně s dalšími aspekty profesionalismu) spoluurčuje, jak autor dobře popisuje, podobu ideálních zaměstnaneckých subjektivit.

Přes výše zdůrazněná pozitiva mám k práci nicméně i několik kritičtějších komentářů:

- Ač bych nechtěla nabádat ke „školometské“ organizaci textu, coby čtenářka textu bych uvítala vyjasnění pojmu „centra sdílených služeb“ a jeho konkretizaci v úvodních

¹ „AP“ je zkratkou oddělení závazků, „AR“ pak oddělení pohledávek.

částech textu. Ještě o dost významněji jsem však v úvodních kapitolách postrádala explicitnější definici cílů práce a výzkumných otázek (ve stávající podobě jsou konkrétní cíle představeny až na s. 45). Jasně vymezení cílů by jednoznačně napomohlo i orientaci v logice (poměrně rozsáhlé) teoretické části práce.

- Stejně tak by měl být, domnívám se, již v úvodních částech přítomen zřetelnější fokus na gender, věk a národnost, k nimž se obrací název práce, čímž jsou rámovány její cíle. Zde však bohužel musím konstatovat, že se nejedná pouze o problém úvodu – genderovým, věkovým a národnostním kontextům profesionalismu je v práci věnováno méně prostoru, než by odpovídalo jejímu pojmenování (cca 24 ze 107 stran těla textu). Primárním těžištěm práce se jeví být spíše úvahy o profesionalismu coby disciplinárním mechanismu. Pro již výše zmíněné kvality textu, které se týkají také pasáží věnovaných genderu, věku a národnosti, nicméně nevnímám tento nedostatek z hlediska celkového hodnocení práce jako zásadní.
- Poslední kritičtější výtky k textu se vztahují k některým způsobům tematizace vztahu vedení organizací a popisovaných disciplinárních praktik. Ač jsem velmi ocenila tvrzení, že disciplinární praktiky „nejsou manažerským mistrovským plánem na zotročení pracovní síly“ (s. 61), místy jsem však přeci jen měla dojem, že je v textu přeceňována plánovitost jejich užívání ze strany vedení a schopnost vedení do důsledků reflektovat dopady rozličných prvků organizační praxe na zaměstnanecké subjektivity a činnosti.² Není „motivovanost“ praktik, které nakonec mohou mít disciplinující dopady, přeci jen více rozptýlená?

Souhrnem však mohu jenom zopakovat, že tyto komentáře nijak nemění mé celkově velmi pozitivní vnímání textu. Práce přináší řadu impulsů, jež stimulují hlubší zamýšlení o současných trendech ve světě práce také mimo oblast center sdílených služeb. Jedná se o vyspělý autorský počin, který ráda **doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnotit známkou 1 (výborně)**.

Otázky k diskuzi:

- Práce se zaměřuje na profesionalismus v centrech sdílených služeb, přesto se však některé popisované činnosti zdají být činnostmi s poměrně úzkým zadáním (např. počet naskenovaných či vyřízených faktur), které zároveň umožňují poměrně jednoduchý monitoring výkonu, což jsou parametry, které se zdají umenšovat prostor pro profesionalismus. Existují pracovní prostředí, kde se profesionalismus uplatňuje v podobné a nebo ještě významnější míře?
- Očekává autor v budoucnu významnější rozšíření profesionalismu? A pokud ano, v jakých sférách činnosti a s jakými důsledky pro genderové a jiné sociální nerovnosti?

V Brně dne 17. 6. 2020

Mgr. Jana Dvořáčková, Ph.D.



² Spíše namátkou dodávám několik příkladů, které ve mně tento dojem vzbudily: s. 73 – záměrnost rámování stresu jako příležitosti, s. 77 – podpora neformálních akcí za účelem rozšíření možností vzájemné disciplinace, s. 83 – částečně cílené upouštění od dress code v zájmu otevření prostoru pro profesionalismus, s. 84 – individuální setkávání nadřazených a podřazených motivované zájmem o získání informací umožňujících včasné přerámování pro firmu problematických konstrukcí atd.