

(s. 333-334): Komunistické státy jsou považovány za autoritářské a lze je také považovat za egalitářské a usilující o blahobyt v sociální a ekonomické politice, kterou provádějí. Zkušenost komunistických států ukazuje, že je obtížné či nemožné kombinovat vysoký stupeň svobody a rovnosti současně, jak se původně předpokládalo, a že „žádnému z těchto států se nepodařilo maximalizovat obojí úspěšněji, než se to podařilo kterémukoliv státu liberální demokracie.“

Ve většině kapitol je patrné, co sdělili autoři na začátku – kniha je průvodcem, uvedením do politických systémů současných komu-

nistických a postkomunistických zemí. Jsou zde patrná zjednodušení. Autoři měli k dispozici patrně jenom obecně dostupné dokumenty a ty byly využity adekvátně. Podle mého soudu se nikde netvrdí víc, než tyto dokumenty dovolují. Není pravděpodobné, že by kniha měla další vydání. Skutečnost, do níž byla průvodcem, se v posledních letech měnila a stále mění tak různorodě, že zobecnění toho typu, které kniha prezentovala, už dále nejsou přijatelná. Na druhé straně je kniha neocenitelným zrcadlem, které ještě dlouho nezajde.

Zdenka Vajdová

Dva pohledy na knihu

George Ritzer: Mcdonaldizace společnosti (Výzkum měnící se povahy soudobého společenského života)

Academia, Praha 1996, 176 s.

Kniha George Ritzera, předsedy Americké sociologické asociace a badatele v oblasti sociologické teorie a sociologie práce, je úvahou o důsledcích postupující účelové racionalizace v podmínkách moderní společnosti. Hlavními hrdiny této knihy jsou personál a klienti rychloobslužných restaurací, jejichž symbolem se staly podniky firmy McDonald's.

Ústřední autorovou tezí je, že přestoupí-li stupeň racionalizace života společnosti určitou mez, stávají se jeho dopady v rostoucí míře iracionálními. Racionalita pak dosahuje bodu, kdy se dostává do rozporu s měřítky toho, co je ještě únosné z hlediska zdravého lidského rozumu. V tomto smyslu klade proti sobě Ritzer technickou racionalitu a lidskou rozumnost.

Základními imperativy technické racionality jsou: stále vyšší efektivita, snadná kalkulatelnost, předvídatelnost a možnost kontroly. Ritzer ukazuje, jak se tyto parametry promítají právě do činnosti rychloobslužných jídelen, jaké tlaky odtud plynou vůči zaměstnancům a jaké vůči rychlým strávníkům. Jeho kritika tučných a nezdravých, ale rychle usmažených hamburgerů je pokusem o sociálně kritický pohled nejen na fungování společnosti materiální prosperity, ale především na typ konzumenta, jenž je touto společností systematicky formován.

Autor ukazuje, jak prvky, jež jsou již na prvý pohled viditelné v prostředí hamburgerových vyvařoven, pronikají prakticky do všech oblastí moderní společnosti, takže lze hovořit o mcdonaldizaci práce i rodinného života, politiky i cestování, vzdělávání i sexu. Ve všech případech činí mcdonaldizace život rychlejším a technicky lépe zvládnutým, aniž by to mělo nutně kladný dopad na vnitřní smysl prováděných aktivit. Naopak, lidský rozměr dotčených aktivit ustupuje požadavkům snadného technického zvládnutí. Běžící pás je, podle názoru autora, stále základní technologií, ať se jedná o oblast rychlého stravování, organizované turistiky, prakticky všech forem vzdělávání a v rostoucí míře dokonce i náboženských aktivit.

Kritika praktik samotné firmy McDonald's, jednoho z nejznámějších symbolů svobodného světa, je překvapivě ostrá. Motiv tržního zisku, jenž ekonomicky vysoce úspěšnou firmu pohání, nekompromisně podřizuje potřebám ekonomické rentability nejen pracovní podmínky zaměstnanců, ale také životní styl, vkus a chutě zákazníků. I když v rétorice reklamy pracuje firma k uspokojení přání zákazníků, ve skutečnosti klienty nutí přát si právě to, co lze pro ně z hlediska firmy nejefektivněji připravit. Proto si dnes, podle autora, většina Američanů přeje pojídat zdravotně krajně problematickou stravu v rychlém tempu a jen s malou možností výběru. Jediná potřeba, jež je zde uspokojována zcela nesporně a beze zbytku, je potřeba maximalizace zisku firmy. Kvůli ní je zaměstnancům nabídnuta krajně nenáročná práce a zákazníkům implantovány krajně

nenáročné chutě. Doprovodnou sterilitu prostředí přitom uměle oslazuje „celkově falešný, domněle přátelský vztah, který je charakteristický nejen pro rychloobslužné restaurace, ale i pro všechny složky naší mcdonaldizované společnosti“ (s. 94).

Zvláštní pozornost věnuje autor fenoménu, jež bychom mohli nazvat „absence číšníka“. Jedná se o to, že poměrně velkou část úkonů spojených s obsluhou si obstarává sám obsluhovaný. Kromě restauračních samoobsluh je stejná tendence patrná v supermarketech, u benzinových pump, na poštách i v bankách. Tento trend díky pokrokům počítačové techniky umožňuje zákazníkům měnit se střídavě na chvíli v číšníky, v bankovní úředníky, v obsluhu čerpadel či v amatérské pošťáky a telefonisty. To vše dělají rádi, zcela zdarma a nezištně ve prospěch příslušné firmy či instituce. Větší míra vlastní aktivity vykonávané v souvislosti s rostoucí sebeobslužností nezvyšuje ovšem nijak výrazněji svobodu jednání, neboť vše probíhá poloautomatizovaně podle pokynů zadavatele, jenž klienta touto zvláštní formou „obsluhuje“.

Ritzer považuje praktiky, které zcela rutinně provozuje McDonald's, za názornou ukázkou fungování „nerealistického průmyslu“. Má na mysli masovou výrobu iluzí, jež jsou vlivem všudypřítomné reklamy lehce zaměňovány za skutečnost. Podniky se znakem McDonalda se mění v zábavní parky s jídlem, kde se pomocí dovedně zvolených kulís, kostýmů, dekorací a několika stravovacích fint krmí klienti iluzemi o tom, že zde neobvykle levně dostávají neobvykle veliké porce a přitom se ještě báječně baví. Autor věcně hodnotí skutečnou zdravotní i cenovou úroveň nabízených výrobků a dospívá k závěru, že „rychloobslužné restaurace prodávají jenom nejběžnější jídla, dokáží však zabalit prostý hamburger do krásného balíčku a prodávají jej v prostředí s karnevalovou atmosférou“ (s. 120).

Na pozadí zdánlivých trivialit z prostředí rychlého stravování tematizuje autor řadu závažných a sociologicky vysoce relevantních skutečností. Jeho práci je tak možno číst jako silný protiargument jednoho ze základních tvrzení ekonomizujících obhájců současného způsobu „dělání prosperity“. Jedná se o polemiku s rozšířenou tezí, podle níž neomezený ekono-

mický růst je podstatným předpokladem rozvoje individuálního štěstí i blaha společnosti jako celku, jinak však zůstává víceméně společensky neutrální. Ritzer na řadě příkladů dokumentuje vysoký stupeň nakažlivosti příliš úzce a jednostranně ekonomicky chápané racionality. Současný způsob „dělání prosperity“ se neomezuje na sektor hospodářství, ale s vysokou agresivitou formuje vzorce jednání i v oblastech, v nichž efektivita, kalkulatelnost a rentabilita nejsou žádoucí a deformují lidské vztahy. Stále větší podíl stále intimnějšího jednání tak probíhá v kolejiích maximalizace konzumu a v rytmu konzumu.

Vyzkoušený mechanismus zvyšování efektivity nepůsobí zdaleka jen v samoobslužných stravovacích, ale heslo „natankovat a odjet“ se ujímá právě tak v oblasti vzdělávání, jako organizovaného průmyslu, zrovna tak při tvorbě novin, jako ve zdravotnictví. V nejrůznějších oblastech pak platí, že můžeme být obsluženi rychle, čistě a zdánlivě lacino, ovšem za předpokladu, že se naučíme přát si přesně to, co daná firma či instituce dokáže poskytnout (z hlediska svého profitu) co nejeefektivněji.

Ritzer se v této souvislosti vyjadřuje též k aktuální debatě o postmoderně. Domnívá se, že úvahy o nástupu postmoderní společnosti jsou poněkud přehnané. Proces mcdonaldizace vykazuje v mnoha ohledech typicky moderní rysy a je jen umocněním a technickým vylepšením železné racionality masového vyřizování záležitostí, tak jak je popsal ve svém konceptu moderní byrokracie Max Weber. Je zde tatáž uniformita, tatáž disciplína běžícího pásu, nízká kvalifikovanost a autonomie personálu, stejná masovost poptávky po standardizovaném výstupu. McDonaldivy provozovny také zde fungují jako výmluvný symbol. Počítají se zákazníkem jako s vysoce konformním člověkem, který dává přednost světu, jenž není příliš „zapevlen“ různými cestami, různými možnostmi a volbami.

V této souvislosti Ritzer hlouběji rozebírá reakce lidí na mcdonaldizaci. Pro některé představuje Weberova „železná klec racionality“ útulnou sametovou klíčku, do níž se rádi vracejí ze světa nepřehledného volbami. Mají jistotu, že ve všech koutech země narazí na tutéž povědomou chuť své masné pochoutky a na tutéž

hranou vstřícností uniformovaného personálu. „Pro tyto lidi, kteří tvoří stále větší část populace, mcdonaldizace nepředstavuje hrozbu, ale zemi vytouženou“ (s. 147). Druhý typ se naučil využívat některých kladů unifikovaného poskytování služeb a snaží se svůj návyk na poloautomatizovaný systém kompenzovat rozvojem vlastních aktivit v oblastech, kde je to dosud možné. Konečně třetí typ, k němuž se počítá i George Ritzer, sdílí Weberovy nejhlubší obavy z dehumanizujícího působení jinak vysoce výkonných mašinérií. Jako správný sociolog nevidí žádné řešení. Je to logické, neboť si dobře uvědomuje hluboké dilema naší doby: Každá snaha postavit alternativu tržně úspěšnému fenoménu buďto ekonomicky zkrachuje, anebo, chce-li být v konkurenci úspěšnější, musí umocnit právě ty rysy, s nimiž nesouhlasí a vůči nimž se bouří. Jedná se o jakousi tržní obdobu Michelsova železného zákona oligarchie platného pro netržní organizace. Sociální kritika proto u Ritzera nutně končí v trpké ironii, když doporučuje umísťovat na symboly mcdonaldizovaného systému alespoň varovné cedulky s nápisem:

Sociologové varují, že pravidelné používání mcdonaldizovaných systémů škodí vašemu fyzickému a psychickému zdraví a také celé společnosti.

Zbývá jen doufat, že za podobný počín nebude sociolog nařčen a obviněn ze zvlášť záluďného pokusu o sociální inženýrství.

*Psáno pro Sociologický časopis
a pro nikoliv poslední Generaci
Jan Keller*

Nakladatelství Academia uvedlo na domácí trh překlad knihy G. Ritzera *Mcdonaldizace společnosti*. Jak název napovídá, kniha se zabývá celospolečenskými důsledky růstu firmy McDonald's, která se pro některé lidi stala téměř synonymem moderní hospodářské dynamiky.

V úvodu knihy autor zavádí pojem mcdonaldizace, čímž rozumí „proces, při kterém principy rychloobslužných restaurací ovládají stále více sektorů americké společnosti i celého zbytku světa“ (s. 18). Mcdonaldizaci považuje Ritzer za ústřední proces moderního světa. Hlavními předchůdci systému použitého McDonald's byly podle autora byrokracie, vědec-

ký management, montážní linka a původní stánky s hamburgery, patřící bratrům McDonaaldovým. Mcdonaldizaci přiznává čtyři základní dimenze: efektivnost, vypočitatelnost, předpověditelnost a zvýšenou kontrolu nad pracovníky. Podle Ritzera jsou pozitivní stránky mcdonaldizace výrazně převáženy jejími zápory, a tak je mcdonaldizace přes svou zdánlivou racionalitu ve skutečnosti iracionální. Klíčovým poselstvím knihy je obava, že společnost nevyhnutelně směřuje do „železného klece mcdonaldizace“, z níž není východu ani úniku. V tomto smyslu autor aktualizuje známou weberovskou představu racionalizačního procesu a železného klece racionality.

Přinejmenším po formální stránce nešetří kniha prof. Ritzera překvapeními. Obrázek na obálce znázorňuje tank-hamburger, projíždějící po pražské dlažbě davy slepců s bílými holemi. Na pozadí je panorama Pražského hradu, lemované rudou září „jako nad Kladnem“. Tento barvotiskový obal poněkud kontrastuje se seriózním podtitulem knihy, hovořícím o „výzkumu měnící se povahy soudobého společenského života“. Problémem je, že pojetí analýzy v knize odpovídá spíše reprodukci na obalu než podtitulu knihy.

Ačkoliv je autor předsedou Americké sociologické asociace, jeho kniha představuje spíše provokativní publicistiku než zevrubnou vědeckou monografii. Tomuto hodnocení zřejmě mlčky přitakalo i nakladatelství Academia, které při překladu ochudilo knihu o heslový rejstřík. (Samotná jazyková úroveň překladu je obstojná. Pouze tu a tam se text „zablýskne“ formulacemi, ze kterých až příliš vyčnívá původní anglická podoba. Např. nečeské spojení „v termínech kvality“ (s. 155) je nejspíše doslovným přepisem anglického „in terms of quality“; stejně tak se v češtině nepíše Fíji, nýbrž Fidži (s. 32).) Autor sám úvodem říká, že jeho práce „není napsána jako suchá teoreticko-empirická studie a není zatížena požadavky vědeckých monografií“ (s. 14). To skutečně není. V důsledku odlehčeného pojetí výkladu však také není v celé knize dostatečně do hloubky studována a zdůvodněna klíčová hypotéza o nevyhnutelném směřování společnosti do „železného klece mcdonaldizace“. Autor se spokojuje jen s jednostranným líčením mcdonaldizace jako všeobecné hrozby ubíjející tvo-

řivý život. Vrší konkrétní příklady z historie a současnosti „mcdonaldizovaných“ firem a pouze ilustruje to, že rychloobslužný systém proniká do různých sfér lidské činnosti. Vzhledem k přehuštěnosti příkladů a k absenci věcného rejstříku se text stává velmi nepřehledným a je prakticky lhostejno, na které straně jej čtenář začne číst. Aby tok příkladů nebyl příliš jednotvárný, jsou do textu vloženy palcové mezititulky novinového typu („Nákupní centra zaplavují Ameriku“, „Někdy jsem se cítil jako robot“ apod.). Pokud se autor dotkne skutečně zásadního tématu, jako např. na s. 164-165, kde hovoří o hledání řorem koexistence mezi racionalizovaným a neracionalizovaným prostorem/časem, vyhýbá se dotazení svých argumentů („Nerad bych tuhle myšlenku příliš široce rozvíjel“, s. 165). Negativní průvodní jevy mcdonaldizace jsou v knize sledovány jednostranně a izolovaně od jiných trendů v současné společnosti a jejich průvodních jevů. Obdobným způsobem, jakým Ritzer dokumentuje negativní aspekty systémů rychlé obsluhy, by bylo možné vršit ilustrace fatálních důsledků neracionality pramenící např. z nedostatku oné autorem pohrdané „předpověditelnosti“. Jako protipříklad k autorově tezi o nevyhnutelnosti mcdonaldizace by také bylo možné se zmínit např. o současném odklonu od kdysi tak populárního rychloobslužného systému just-in-time, nebo rozebírat nové, rychle se rozvíjející směry postindustriálního managementu, které do značné míry popírají Ritzerem tolik zdůrazňovanou linii „vědecký management-Ford-McDonald’s“.

Cílem této recenze však není ukazovat problematičnost některých Ritzerových příkladů a hledat k nim protipříklady. Mou základní pochybností zůstává, zda kniha dostala označení „výzkum“, uvedenému v podtitulu. Pochybují, že vršení dílčích příkladů představuje

vhodný způsob analýzy tak komplexního jevu, jakým celospolečenská penetrace systému rychlé obsluhy bezpochyby je. V některých pasážích navíc autor, ačkoliv tu i onde kritizuje rychloobslužné stravování pro jeho manipulaci se zákazníky, sám používá metody, které se od manipulace příliš neliší. Např. řada citátů je uvedena formulacemi typu „jak řekl jeden pozorovatel“ (s. 123), „jeden pracovník vypovídá“ (s. 133). Jinde autor sice uvádí jméno, ale nikoli odkaz, kdo se za jménem skrývá a kde citaci hledat (např. „Regina Schramlingová uvádí...“, s. 126).

Záměr napsat výzkumnou publikaci o principech rychloobslužného stravování a o jejich dopadech na ekonomiku i životní styl současné západní společnosti považují za chvályhodný. Tímto záměrem, naznačeným v podtitulu, se však Ritzerova kniha z valné části míjí. Její metody se navíc až příliš podobají ústupu od standardů vědecké argumentace. Poněkud mne proto překvapuje, že překlad této knihy u nás vydala právě Academia, nakladatelství Akademie věd ČR. Jedním vysvětlením je, že nakladatelství věří v dobrou prodejnost tohoto titulu a doufá, že jím bude „sponzorovat“ vydávání vědeckých publikací domácích autorů. V případě, že Ritzerova publikace nebyla vydávána s tímto cílem, však nechápu záměr nakladatelství a domnívám se, že by bylo vhodnější ponechat překladové popularizační publikace tohoto typu soukromým nakladatelstvím.

I přes všechny nastíněné výhrady je však recenzovaná kniha velmi čtivá a aktuální a může být vhodným podnětem k zamyšlení; přinejmenším pro ty, pro něž je mcdonaldovský systém stále modlou a bezvýhradným modelem úspěšnosti.

Martin Čihák