

Služba, moc a ambivalence moderny

Rozhovor s profesorem Janem Kellerem k životnímu jubileu

Sedmdesáté narozeniny jsou chvílí bilancování. Čas, kdy se díváme zpět, hodnotíme ušlou cestu a klademe si otázky o směřování nejen vlastního života, ale i doby, kterou jsme prošli. U profesora Jana Kellera má toto ohlédnutí zvláštní význam. Sociolog, jehož práce po desetiletí formovala veřejnou debatu o postindustriální společnosti, o proměnách třídní struktury, o vztahu státu a trhu, se stal jedním z nejvýraznějších myslitelů své generace. Kritický analytik současného světa, jehož pohled vždy mířil pod povrch viditelného, zůstává i dnes bytostně angažovaným badatelem, jenž nevidí sociologii jako akademickou hru, ale jako nástroj k pochopení hlubokých struktur společenské změny.



© Archiv Zdeňka R. Nešpora

Jan Keller

Kellerova práce je propojením historické a kritické sociologie, precizní analýzy i esejistického uvažování o proměně moci, služeb, stratifikace a neoliberální logiky současného světa. V jeho textech se prolínají vlivy Maxe Webera, Karla Polanyiho, Ulricha Becka či Pierra Bourdieua, ale také jasné vědomí konkrétní historické zkušenosti české a evropské společnosti. V jeho pohledu není postindustriální společnost jen neosobní ekonomickou kategorií, ale dynamickým prostorem, v němž se znovu a znovu přerozděluje moc a mění pravidla společenské hry.

Nejen jeho nejnovější kniha¹, ale celá jeho práce ukazují, že služby nejsou jen ekonomickou kategorií, jak by se mohlo zdát z klasické politické ekonomie, ale že formují celou strukturu sociálních vztahů a moderní společnosti. Inspiruje se přitom Beckovou reflexivní modernitou, která ukazuje, že modernizační procesy často vytvářejí nové, nečekané formy nejistoty a závislosti. Kellerova analýza postindustriální společnosti problematizuje nejen optimistické předpoklady, které přisuzovaly sektoru služeb roli motoru ekonomického růstu a vyšší kvality života, ale také ukazuje, jak se v rámci neoliberalismu služby stávají nástrojem stratifikace, klientelismu a sociální exkluze.

¹ Kniha *Služby a služebníci* s podtitulem *Pohled kulturně-historický* je připravována k vydání v nakladatelství Karolinum. Její vydání se očekává ještě v roce 2025.

Kritika neoliberalismu, kterou Keller rozvíjí, není pouhou ideologickou pozicí. Je analýzou hlubokých strukturálních změn, které přetvářejí moderní stát v konkurenci s globálním trhem. Je varováním před zánikem sociálního státu, fragmentací společnosti a erozí veřejného prostoru ve prospěch korporátních zájmů. A zároveň je polemikou s idealizovanými představami o tržní společnosti, která svou vlastní logikou neguje rovnost i demokracii. Zvláštní pozornost věnuje Keller vazbě mezi službami, státem a trhem, přičemž kriticky analyzuje, do jaké míry je trh skutečně autonomním regulátorem a nakolik spíše operuje v symbióze s politickou mocí.

V tomto rozhovoru, vedeném při příležitosti jeho životního jubilea, se nevracíme jen ke Kellerově akademické práci, ale především k velkým otázkám naší doby. Jaké jsou dlouhodobé důsledky neoliberalismu pro společnost? Jak se mění sociální vrstvy v době rozšiřující se prekarizace? Jak rozumět moci v globalizovaném světě, kde stát i občanství ztrácejí svou tradiční roli? A existuje ještě prostor pro sociální stát, nebo je jeho úpadek nevyhnutelný?

Profesor Keller i v sedmdesáti letech zůstává myslitelem, jehož slova nutí k zamyšlení, badatelem, který spojuje precizní analýzu s vášní pro porozumění světu, v němž žijeme. Rozhovor, který následuje, je nejen pohledem zpět, ale také úvahou o budoucnosti. Protože jak Kellerova práce ukazuje, sociologie není jen disciplína, ale způsob, jak rozumět pohybu dějin – a své vlastní přítomnosti v nich.

Osobní a intelektuální motivace

Kdy jste si uvědomil, že pojem „služba“ může být středobodem tak rozsáhlého výzkumu?
K problematice služeb mne původně přivedly rozhovory s profesorem Jiřím Musilem. Pan profesor jezdil ke konci svého života poměrně často do Ostravy, odkud pocházel. Já jsem ho navštívil u něj doma, kde měl obdivuhodnou knihovnu. Upozornil mne mimo jiné na knihu Miroslava Misaře o terciárním sektoru ze samého počátku sedmdesátých let a také na Jonathana Gershunyho s jeho teorií samoobslužných domácností. Po tomto prvním impulzu, který přišel někdy kolem roku 2010, jsem ve skládání mozaiky služeb a služebníků pokračoval už sám.

Narazil jste při svém studiu či akademické kariéře na moment, který Vám jasně ukázal, že „služby“ nelze redukovat jen na ekonomickou kategorii?

Souběžně s touto problematikou jsem pracoval na přehledu současné francouzské sociologie. V letech 2014 až 2019, kdy jsem působil v Bruselu, jsem často trávil víkendy nákupem literatury nejen v Paříži, ale hlavně v Lille, kde mají vynikající knihkupectví Furet du Nord, jedno z nejlepších v celé Francii. Protože jsem v Lille pravidelně hostoval na Katolické univerzitě, sledoval jsem zvlášť pozorně

produkcí tamějších badatelů. Jedním z nejznámějších i mimo hranice Francie je ekonom Jean Gadrey, který se zabývá právě problematikou sektoru služeb. Důraz klade na to, že ekonomický rozměr služeb je historickou výjimkou, poskytování služeb (či přesněji služebnost) bylo osou fungování společnosti dávno předtím, než se začalo uvažovat o nástupu společnosti služeb.

Ve svých textech přecházíte mezi historií, sociologií a filosofií. Jaké pro Vás bylo propojování různých oborů?

Také to souvisí s tím, že jsem se po čtyřicet let věnoval především francouzské sociologii. Hranice mezi jednotlivými společenskovědními disciplínami jsou v ní mnohem propustnější než v jiných zemích. Začalo to samozřejmě už Durkheimem a z jeho žáků především Marcelem Maussem, který byl sociolog a antropolog. Sahá to přinejmenším k Pierru Bourdieuovi, který se mimo jiné snažil dát sociologický obsah ekonomické kategorii kapitálu. U Michela Foucaulta mnohdy nelze rozlišit, co patří do sociologie, co do filozofie a co do historiografie, i když on sám opakovaně zdůrazňoval, že není historik. Prolínání různých oborů považuji za jeden z nejprínosnějších momentů francouzského společenskovědního myšlení. Není tomu tedy tak, že bych tento přístup vymýšlel, spíše se mu vlivem toho, co už někdy od poloviny osmdesátých let v sociologické produkci přednostně sleduji, nedovedu ubránit.

Historicko-filosofické a teologické kořeny

V knize zmiňujete biblické texty, kde „sloužit“ znamená jak péči o bližního, tak i pokornou poddanost. Co je podle vás hlavním odkazem této mnohoznačnosti pro dnešek?

Hned v úvodu příslušné kapitoly zdůrazňuji, že mi nejde o rozbor religionistický, tím méně pak teologický. Na to nemám vzdělání ani ambice. Při hledání kulturně-historických aspektů služeb a služebnictví jsem mohl sáhnout třeba po starých řeckých mytologiích anebo po severských ságách. Z toho mála, co o nich vím, jsem ale usoudil, že bible bude v tomto ohledu zdrojem bohatším. Inspirovaly mne úvahy Maxe Webera o tom, že díky křesťanství jsme jako kulturní okruh výjimeční tím, že služba neznamená nutně poddanství a otroctví, ale může toho, kdo slouží, sociálně povznášet. Evropský středověký feudalismus tento princip zesvětlil a učinil součástí sociální mobility. Jiný význam služby našel v náboženských textech Marcel Mauss, který ji studoval v rovině výměny darů a protidarů, jež podle něj tvoří jeden ze základů sociální integrity. Mauss sice odkazuje na korán, ale v bibli by našel neméně materiálu pro doklad tohoto tvrzení. Asi nejznámější sociologickou výpůjčkou z bible je Foucaultovo pojetí pastýřské moci. Posloužilo mu jako jeden z výkladových principů fungování světské *gouvernance* někdy od 16. století. Hledal jsem tedy a našel. Rozlišil jsem sedm různých významů služby ve Starém a Novém zákonu, přičemž o až trochu mystický význam čísla sedm mi opravdu nešlo.

Středověká a raně novověká Evropa byla založena na feudální službě a vazalských vztazích. V čem je tento historický model služby podobný či odlišný od dnešních principů?

Hovořit o refeudalizaci či hrozbě refeudalizace je dnes poměrně módní. Jsem vůči podobným úvahám poněkud skeptický. Pro evropský feudalismus (a to nejen ten středověký, ale třeba i antický řecký, o němž opět pojednává Max Weber) bylo příznačné, že se rozvíjel v situaci, kdy veřejná moc nebyla schopna zajistit ani elementární bezpečí obyvatel. Centrální moc se buďto ještě nevyvinula, anebo byla v troskách. Ti, kdo měli potřebu ochrany a měli za ni co nabídnout (to byla hodně důležitá podmínka), si hledali vlivnou osobu, která by je chránila. Protože neexistoval rozdíl mezi soukromou a veřejnou sférou, stával se vazalský vztah zároveň zcela legální součástí oficiálních struktur moci. Žádná z těchto podmínek dnes splněna není, proto jsem vůči analogiím s feudalismem zdrženlivý. Spíše uvažuji o jiném vzorci jednání, a sice o klientelismu. Na rozdíl od feudalismu kvete i v dobách existence státní moci a dokáže dokonce využívat jejich zdrojů. Zároveň je oficiálně nežádoucí, což ho od feudalismu také odlišuje.

V knize upozorňujete, že „služebnost“ nemusela vždy znamenat podřízenost; pro rytíře nebo duchovenstvo znamenala spíše cestu ke cti. Nemohla by i dnešní společnost čerpat z této představy služby jako něčeho vznešeného?

Teoreticky by to bylo sice moc pěkné a mravně vysoce žádoucí, já se však snažím v knize nespekulovat. Služba jako něco vznešeného a nezištného je historicky spojena s dalším významem, který lze najít už v bibli, a sice se službou něčemu, co nás přesahuje a povznáší, a z tohoto důvodu od nás může vyžadovat i ty nejvyšší oběti. Tento konstrukt je historicky spojen se vznikem konstrukce státní rezóny, tak jak ji zatím nepřekonaným způsobem analyzoval Friedrich Meinecke. Právě Meinecke upozorňuje na dvojznačnou záludnost státní rezóny. Její kulisy bývají tak velebné, že není vždy úplně jasné, kvůli čemu a komu jsou ony nejvyšší oběti od těch, kdo v ni pevně uvěří, vlastně vyžadovány. I když na jedné straně jsem kritikem poněkud přízemního pragmatismu, který tvoří jeden ze základů ekonomického myšlení, na straně druhé jsem ekonomům vděčen za to, že v principu dokáží rozklíčovat skutečné přínosy a náklady toho, co může být vydáváno za „cestu cti“.

Ekonomický pohled: průmyslová vs. postindustriální společnost

Kritizujete Adama Smithe za jeho tvrzení, že služby jsou „neproduktivní práce“. Myslíte, že by dnes – s rozvojem sektoru služeb – Smith svůj názor přehodnotil? – Nebo by stále trval na tom, že „bez hmotného produktu“ nevzniká skutečné bohatství?

To je dobrá otázka, na kterou bych rád odpověděl širěji. V knize se snažím konfrontovat pohled sociologický a řekněme kulturně-historický s pohledem ekonomickým. Neznamená to, že bych ekonomický pohled neuznával. Vadí mi na něm jen určitý redukcionismus a snaha aplikovat právě jen tento přístup na výklad fungování celé lidské společnosti. Dopouští se toho jen někteří ekonomové, na-

opak institucionální ekonomie je vůči tomu do značné míry imunní. Konkrétně Adam Smith by měl svým zaměřením mnohem blíže k institucionální ekonomii než mnozí z těch, kteří se na něho odvolávají. Adama Smitha za jeho despekt vůči službám a služebníkům nekritizuji. V tomto ohledu v podstatě přejal stanovisko běžné v literatuře i ve veřejném mínění poloviny 18. století. Tehdy se na služebníky pohlíželo jako na lokaje, kteří parazitují na tom, co vytvořily produktivní třídy a co jejich vinou už nelze využít pro další a vyšší produkci. U řady těch nejvyšších služebníků Adam Smith s politováním konstatoval, že se sice lokajům až nepříjemně podobají, bez jejich činnosti by však nebylo fungování určitých institucí vůbec možné.

Na druhé straně tu máme příklon některých ekonomů, kteří veškerou výrobu považují za výměnu služeb (např. Bastiat). Vidíte v tom jen extrém opačného ražení, anebo důležité korektivum? – Nepředstavuje taková teorie riziko, že se nakonec „službou“ bude nazývat úplně všechno?

Tady se ekonomické myšlení vyvíjelo v reakci na proměnu charakteru služeb už v průběhu 19. století. Jsme v době Julese Verna, kdy prudký rozvoj vědění v podobě vědy a techniky začínal mít bezprostřední dopad jak na oblast výroby, tak na oblast dopravy a komunikací. Důlní inženýři patřili sice také do služeb, s lokaji v livřejích však měli společného tak málo jako jejich zaměstnavatelé. Příklon některých badatelů k tvrzení, že veškeré ekonomické aktivity jsou v podstatě službami, byl ovšem podobně zavádějící jako označování všech služeb za pouhé mrhání prostředky a jejich poskytovatelů za parazity. Jestliže označíte vše, co mohou lidé provozovat, za službu těm druhým, není třeba mít příliš fantazie, aby si člověk uvědomil, co všechno se tím dá legitimizovat.

Moderní ekonomiky západního typu se často pyšnily tím, že díky službám přecházejí na „vyspělejší“ fázi – do postindustriálního věku. Proč se podle vás nenaplnila některá velká očekávání jako vyšší zaměstnanost nebo ekologické odlehčení?

Masový přesun pracovní síly do služeb, je-li navíc spojen s deindustrializací, představuje past pro ekonomiku. S přechodem ke službám se nenaplnilo těch očekávání mnohem více. Nenaplnily se předpovědi, že práce v terciéru přinese podobný skok v odměňování, jakým byl pro pracovníky před sto lety přechod od zemědělství k průmyslu. Vznikly nejen ostrůvky služeb vysoce placených, ale také moře služeb odměňovaných hůře než práce v průmyslu. Nenaplnil se předpoklad, že terciér přinese výrazné zvýšení produktivity práce. Tam, kde k tomu došlo, vyřadila automatizace pracovní sílu. Tam, kde k tomu nedošlo, narůstají počty „working poverty“. Nenaplnil se ani předpoklad běžný v šedesátých a sedmdesátých letech minulého století o tom, že ve službách dojde k poklesu objemu rutinní práce a k rozvoji činností tvůrčích a inovativních. V některých k tomu skutečně došlo, v jiných jsme svědky jakési taylorizace služeb. Totéž platí pro předpoklad o růstu kvalifikace práce, který sektor služeb všeobecně přinese. V knize se zabývám především službami osobními a službami pro domácnost, kde nic z toho neplatí. Přitom se jedná o oblasti, ve kterých nachází práci obrovské množství žen právě

v době, kdy jejich manželé přicházejí v důsledku deindustrializace o relativně dobře placenou práci v průmyslu. No a konečně se nenaplnil ani příslib ekologický. Přejít od průmyslu ke službám nesnížil energetickou a materiálovou náročnost našeho způsobu života. I po tomto přechodu figurují mezi nejvíce ziskovými světovými koncerny firmy těžařské, k žádnému významnému odlehčení vlivů na životní prostředí rozhodně nedošlo. To platí nejen celosvětově, kde by se snad dalo argumentovat nárůstem obyvatel, ale také v podmínkách ekonomicky rozvinutých, tedy dnes vlastně deindustrializovaných zemí.

Sociologická perspektiva: naděje a zklamání postindustriální teorie

Daniel Bell a další teoretici slibovali, že společnosti služeb povedou ke zmírnění třídních konfliktů, k vyšší kvalitaci a k tvůrčím formám práce. Která z těchto nadějí se vám zdá v praxi nejvíc neuskutečněná?

Sociologové, kteří psali o nástupu společnosti služeb v třiceti poválečných letech, byli ovlivněni tehdy bezprecedentním vzrůstem životní úrovně, mizivou nezaměstnaností, vysokým tempem ekonomického růstu a rozvojem konzumní kultury, která si získala na různé úrovni spotřeby všechny vrstvy. To jsou nepopíratelná fakta. Teď jde pouze o to, zda byla důsledkem přesunu pracovní síly z průmyslu do terciéru, anebo spíše výsledkem souběhu jiných faktorů. Mezi ně patří stav Evropy po druhé světové válce a její rekonstrukce, která dala práci a slušné výděly každému, kdo pracovat chtěl, bez ohledu na výši jeho kvalifikace. Patří mezi ně prudký rozvoj technologií v nových oblastech vývoje a produkce. Patří mezi ně i nízká cena surovin ze zemí, které se teprve zbavovaly statusu kolonií. Patří mezi ně i sociální štedrost, která byla přinejmenším zčásti motivována úspěšnou snahou trumfnout východní blok v životní úrovni dělníků a zaměstnanců. Paradoxně mohly všechny tyto faktory společně utlumit i bezprostřední dopady masového přechodu k terciéru, kde je produktivita práce v průměru nižší než v průmyslu. Rozhodně se nenaplnila Bellova vize, že v otázce sociálního statusu a podílu na rozhodování převáží vědění nad vlastnictvím a podle toho dojde k restrukturalizaci sociální stratifikace. Naplnila se však předpověď o poklesu významu třídních konfliktů klasického typu. Opět je však otázkou, do jaké míry to způsobil přechod k terciéru a s ním spojená individualizace pracovních kontraktů a nakolik zde hrály roli již zmíněné faktory.

Alain Touraine i John Kenneth Galbraith byli k těmto optimistickým představám kritičtější. V čem byste řekl, že měli největší pravdu?

Alain Touraine se domníval, že osou nových bojů v postindustriální společnosti bude konflikt mezi technokratickými aparáty kontrolujícími ekonomiku a ovládajícími státní moc na straně jedné a masou populace, která bude těmito aparáty manipulována kvůli zvýšení vlivu držitelů moci. Zápas tak přejde ze sociální oblasti do oblasti kulturní. Namísto boje dělníků za životní jistoty, který byl v podstatě již jednou provždy naplněn, nastoupí boj sexuálních, etnických, kulturních

a dalších menšin za uznání své jinakosti. Jako celá jeho generace byl Touraine ovlivněn revoltujícími studenty přelomu šedesátých a sedmdesátých let 20. století. Oproti dělníkům, kteří se nechali integrovat do konzumní kultury, vyzvedával revoltující potenciál sociálně marginálních skupin. Ještě počátkem devadesátých let Touraine se svým týmem, do něhož jsem měl tu čest patřit, hledal i v naší zemi aktéra rozbíjejícího jakoukoliv systémovost. Tento výzkum nepatřil k jeho nejúspěšnějším. A když čteme jeho poslední díla, jmenovitě *La Fin de la Société* z roku 2013, těžko se ubráníme dojmu, že sociologický pohled v něm poněkud rezignovaně ustupuje ve prospěch něčeho, co se tak trochu blíží mystice. To nic neubírá na skutečnosti, že Touraine patřil po déle než půl století k nejrenomovanějším francouzským sociologům.

Jak se stavíte k často opomíjené stránce personalizovaných služeb (péče, úklid, hlídání dětí), které se v postindustriální době staly masivním, leč mizerně placeným sektorem – často obsazeným ženami?

Personální služby a služby pro domácnost mohou vypadat na první pohled jako něco okrajového, celosvětově je v nich však zaměstnáno legálně více než 50 milionů žen, další miliony v něm pracují nedeklarovaně, někdy za otřesných podmínek. Z hlediska historického se věnuji jednak otázce služebnictva na dvorech urozených a v domech měšťanů od 16. do 18. století, jednak zaměstnávání služebního personálu v domácnostech středních vrstev od 19. století do současnosti. Když tuto rozsáhlou problematiku hodně zjednodušíme, vypadá obraz zhruba takto. Zejména od přelomu 18. a 19. století se služebnictvo feminizovalo. Ve všech zemích Evropy si domácnosti starých středních vrstev (drobní podnikatelé a svobodná povolání) držely služby převážně z řad dívek a mladých žen přicházejících do měst z venkova. Zpravidla šlo o přechodnou fázi jejich života. Pokud často kruté poměry v domácnostech bez úhony přečkaly (nebylo tomu tak zdaleka vždy), čekal je sňatek a založení vlastní domácnosti. Zhruba od osmdesátých let 19. století postupně služby z domácností mizí. To, co je nazýváno novými středními vrstvami (zaměstnanci velkých organizací), se obešlo bez služek díky zavedení síťových služeb (voda, plyn, elektřina) a jen o něco později díky domácím spotřebičům. O návratu služebnictva se začíná mluvit zhruba od osmdesátých let 20. století. Dvoukariérová manželství umožňují ženám realizovat se v práci, zatímco úklid a péči o potomky zajišťují pracovnice v domácnosti. Stárnutí populace zvyšuje potřebnost péče o seniory. Rozdíl oproti 19. století je dvojnásobný. Především již nejde o služby ubytované v domácnosti, ale o ženy, které uklízejí a pečují v několika domácnostech současně. Jejich život není patriarchálně kontrolován, nikdo jim však obvykle neplatí přemísťování mezi domácnostmi, takže vydělávají v průměru méně, než kolik činí minimální mzda v dané zemi. Druhý rozdíl spočívá v tom, že už nejde o mladé dívky z venkova, které si vydělávají na založení vlastní rodiny, ale o dospělé ženy, v rostoucí míře migrantky, které posílají peníze své rodině a dětem, jež zůstaly v zemi původu. V italských domácnostech si takto získávají obživu ženy z Filipín (podle odhadů zhruba 200 000), ale také Rumunky, Polky, Ekvádorky a Peruánky. Do Německa dojíždějí ženy z Balkánu

a z Polska, v Polsku pracují Ukrajinky, do Rakouska jezdí ženy z Čech, Polska a Maďarska. Přijezd do hostující země bývá zpravidla legální, zprostředkování práce poměrně často nelegální. Porovnáme-li podmínky práce v domácnosti v 19. století a dnes, vidíme řadu rozdílů, ale také řadu překvapivých podobností, ať již se to týká výše mzdy, sociálního zajištění, zajištění v nemoci či rozsahu volného času. V různých evropských zemích se poměry poněkud liší. Základním problémem však zůstává, že určité části žen je umožněna emancipace a kariéra v oblasti práce, což je nesporně pozitivní, ovšem za cenu druhořadého postavení a absence kariéry žen jiných.

Problém hierarchie a nerovností

Ukazujete, že slogan „sloužit občanům“ či „být prvním služebníkem státu“ může maskovat velmi silné mocenské nároky. V čem vidíte největší riziko této rétoriky služeb?

Zase je dobré poučit se z historie a sledovat genezi této rétoriky. Není náhodné, že za první sluhý státu se začali označovat právě absolutističtí panovníci. To, že se prezentovali jako první mezi sloužícími, rozhodně nebylo výrazem jejich pokory a vůbec to neznačí, že měli snad v úmyslu sloužit svým poddaným. Právě z titulu prvního služebníka je absolutní monarcha oprávněn vyžadovat od všech ostatních jakékoliv oběti. Nedělá to kvůli sobě, ale proto, že slouží vyššímu státnímu zájmu. Shodou okolností mu tato služba dává moc nad všemi ostatními. Pokud bychom to vyjádřili terminologií teorie klientelismu, výraz „první sluha státu“ znamená, že panovník není příslušníkem řádové klientely jako všichni ostatní, je v postavení brokera, na němž jsou všichni závislí, protože zprostředkuje kontakt s tím nejmocnějším, v tomto případě se státem a jeho státní rezónou. Ze sociologického hlediska je to podstatný moment proto, že právě zde probíhá přerod od služeb konkrétnímu pánovi (Weberova Dienertreue) ke službě neosobní instituci (Weberova Diensttreue). Zatímco služba konkrétnímu pánovi patřila k podstatě feudalismu, služba neosobní instituci otevírá prostor pro rozvoj celých sítí klientelismu, kdy patroni odměňují své věrné ze státních zdrojů. Ti na nižších úrovních v tom pouze napodobují prvního sluhu státu.

Kapitola o feminizaci služeb ukazuje, že ženy přecházejí z lépe placených míst v průmyslu do hůře placených služeb. Nevidíte možnost, že se to v budoucnu vyrovná, nebo se tento trend spíše prohlubuje?

Situace je komplikovanější. To, že přecházejí z lépe placených míst na místa hůře placená, platí jen pro část žen. Francouzská socioložka Christelle Avrilová sledovala různé životní trajektorie žen zaměstnaných v domácnostech a rozlišila tři jejich typy. Prvý z těchto typů představují Francouzsky, které skutečně přešly z lépe hodnocené a výše honorované práce do služeb v domácnosti. Musejí však tuto práci vykonávat, protože často bývají hlavním živitelem rodiny. Jsou buď rozvedené, anebo jsou jejich manželé bez práce. Svoji současnou práci vnímají jako sociální sestup, rády by ji opustily, daří se to však spíše jen těm mladším.

Druhým typem jsou migrantky, které nejednou studovaly v zemi svého původu pečovatelsství či blízké obory. Svoji současnou práci berou jako něco přirozeného a nepovažují se za deklasované. Pravdou však je, že oproti svým rodičům, kteří zůstali v zemi jejich původu, jsou na tom z hlediska příjmů, sociálního postavení a prestiže zpravidla hůře. Do třetí kategorie řadí autorka ženy, které se narodily do sociálně slabých vrstev, mívají jen nejnižší vzdělání, samy byly dříve zpravidla na podpoře anebo vykonávaly jen nárazovou práci jako uklízečky v kancelářích či manipulační síla v supermarketech. Ani ony nemohou zpravidla počítat s finanční podporou svých blízkých. Práce v cizí domácnosti je pro ně prvním stabilnějším zaměstnáním a považují ji za sociální vzestup. To přesto, že někdy pracují až deset hodin denně a k dispozici musejí být i o sobotách a nedělích. Tato odlišnost životních situací je jednou z příčin, které jim brání koordinovaně vystupovat ve prospěch svých zájmů. Neudělá to za ně ovšem ani nikdo jiný, protože členové vyšších pater společnosti mohou z jejich laciné a po právní stránce nijak zvlášť chráněné pracovní síly jediné profitovat.

Část teoretiků říká, že služby relativizují tradiční hierarchie, protože jde o pružnější formy práce; jiní naopak tvrdí, že služby vytvářejí nové a záluďnější formy nerovností. Kam se přikláníte vy?

Pravdu mají oba dva tábory. Typologie služeb je mimořádně bohatá a zahrnuje jak služby špičkově kvalifikované, bohatě odměňované a vysoce prestižní (např. finanční či poradenské služby), tak také služby, jejichž poskytovatelé či poskytovatelky jsou na tom hůře než nekvalifikovaní dělníci (úklidové služby, pokojské, celá řada osobních služeb). V případě těch prvních dávají pružnější formy práce větší prostor pro osobní seberealizaci, v případě těch druhých umožňují jen přibírat si druhé a třetí dílčí pracovní úvazky, aby člověk nějak přežil. To má svůj metodologický dopad, průměrování dává v oblasti služeb ještě více zavádějící informace, než jak tomu bylo v podmínkách společnosti průmyslové.

Ekologické souvislosti

Čekalo se, že s přechodem k nehmotné ekonomice služeb přijde menší tlak na přírodu. Proč se to podle vás nestalo a možná se děje pravý opak?

To je problematika hodně komplexní a byla by na samostatnou knížku. Uvedu jen jeden příklad, který je podle mého názoru docela signifikantní. Velká Británie byla první zemí na světě, která dokázala odpoutat křivku životní úrovně od křivky materiálové a energetické náročnosti. Došlo k tomu v době, kdy tato země přešla do stadia společnosti služeb. To by bylo velice povzbudivé, pokud bychom nevěděli, že ve stejné době došlo k přesunu energeticky náročné výroby do zemí s lacinější pracovní silou. Britové si tak vylepšili ekologickou stopu, ovšem jen za cenu toho, že energeticky náročná výroba se přesunula do zemí, ve kterých neplatila tak přísná ekologická pravidla jako v Británii. Je zbytečné dodávat, že ekologické dopady jsou ještě nadnárodnější než globalizovaná ekonomika.

Jak vnímáte koncept „dematerializace“, který byl s postindustriální společností pevně spjat?

Ten koncept se mi spojuje především s knihou Ronalda Ingleharta nazvanou *Tichá revoluce*. V roce 1977 konstatoval, že hodnoty veřejnosti se obracejí od materiálního blahobytu a fyzické bezpečnosti k důrazu na kvalitu života a dosahování nemateriálních cílů. Člověka jistě napadne, že takový obrat, i pokud by k němu došlo, nemusí být vůbec spojen s poklesem materiální spotřeby dané populace. Ta může klidně narůstat, i když se její váha v žebříčku deklarovaných hodnot snižuje. Mně osobně název jeho knihy připomíná ještě jednu věc, a sice publikaci Rachel Carsonové *Tiché jaro*, která vyšla počátkem šedesátých let. Autorka v ní upozorňuje, jak velkoplošně poškozují chemikálie používané v zemědělství přírodu a ničí naše životní prostředí. Trochu se obávám, že *Tiché jaro* je v dnešní době o dost aktuálnější než *Tichá revoluce*.

Ekologické hnutí někdy zdůrazňuje komunitní a lokální služby jako cestu k šetrnějšímu fungování. Mohou podle vás takové iniciativy (např. sousedská výpomoc, sociální podniky, lokální výměnné systémy) reálně ovlivnit celý sektor služeb?

Jsem přesvědčen, že tyto aktivity jsou velice cenné. Možná ne ani tak proto, že by dokázaly něco v krátkém horizontu změnit. Ale určitě proto, že si lidé vlastními silami dokáží, že jsou věci, které opravdu ovlivnit mohou. Něco jiného je trvalost takových aktivit a jejich konkurenceschopnost vůči silám, které mají nadlokální charakter. Byly popsány případy, kdy lidé v určité oblasti zasažené akutní hospodářskou krizí, přešli na používání své vlastní místní měny. Jakmile ovšem krize ustoupila, vrátili se k běžné měně, kterou používali předtím. Bylo to pohodlnější a nesnižovalo to jejich životní úroveň. Z toho vidíme, že se nejednalo o lidi postmateriální, o kterých pojednává Ronald Inglehart.

Budoucnost společnosti služeb

Vidíte potenciál „služeb nové generace“ – založených na sdílení, digitalizaci, umělé inteligenci – jako cestu, jež může přinést větší míru rovnosti a udržitelnosti?

Je to zase velice široká oblast, omezím se na možnosti, které v oblasti služeb přináší nejnovější informační technologie. A zde musím upozornit na knihu americké badatelky Shoshany Zuboffové *Kapitalismus dohledu*, která vyšla i v českém překladu. Autorka poměrně podrobně popisuje, jak dokáží firmy při nabídce služeb sbírat obrovská kvanta dat o chování svých klientů. Tato data umějí využít k vytváření predikcí o budoucím chování zákazníků a jsou schopny toto chování do jisté míry modelovat a řídit. Klienti si v ceně objednaných služeb sami platí za to, že jsou takto vytěžováni. Pokud odmítnou, mohou jim být služby odepřeny. Samotné firmy vysvětlují své praktiky jako protislužbu za služby, jež poskytují klientům. Narušení soukromí vydávají za cenu, kterou zákazník platí za možnost mít přístup k síti a obecně k digitálním statkům. Pokud má autorka pravdu, pak je tím zpochybněna velká část úvah Michela Foucaulta. Ten staví na tom, že

monopol na kontrolu a dohled nad populací má jediné stát a upevňuje ho už od počátků modernity. Jestliže mají stejnou možnost i velké korporace používající pro poskytování svých služeb těch nejmodernějších informačních technologií, pak bude třeba v tomto smyslu doplnit knihu *Dohlížet a trestat*.

Může stát nějak regulovat nebo usměrňovat sektor služeb, aby zaručil menší nerovnosti a férové pracovní podmínky?

Debaty o tom, zda má být poskytování služeb regulováno státem, anebo přenecháno volné hře tržních sil, mají tu nevýhodu, že ideologie obou stran z nich zcela spolehlivě vytlačuje věcnost. Přitom jsou tyto záležitosti dostupné empirickému zkoumání. Vezměme příklad síťových služeb, tedy rozvody elektřiny, plynu, vody, systém železnic, silnic, letišť a přístavů, poštovní služby a telekomunikace. Mají společné, že se jedná o nákladné soustavy, jejichž pořízení, údržba a provoz se vyplácí pouze za předpokladu, že jsou bez ustání masově využívány. Jsou tedy příkladem toho, co německý sociolog Peter Wagner nazývá „konvencionalizace“ a co považuje za páteř organizované modernity. Tyto konvencionalizace lze provozovat v režii státu, anebo je lze privatizovat. Italský ekonom Massimo Florio zkoumal výsledky privatizace rozvodu elektřiny, plynu a telefonních služeb v patnácti evropských zemích. Zjišťuje, že mezi zkoumanými zeměmi Evropské unie nesouvisí cena zmíněných služeb s tím, zda byly provedeny privatizační reformy. Podle jeho závěrů bývají přínosy reforem pro spotřebitele omezené a vlády by neměly v oblasti síťových služeb tolik důvěřovat v seberegulační schopnost tržních mechanismů. Namísto planých ideologických cvičení by se měly podporovat výzkumy, které podobná tvrzení buďto podpoří, anebo vyvrátí.

Pokud byste měl jmenovat jeden hlavní trend, který v oblasti služeb rozhodne o jejich budoucnosti – co by to bylo?

Takový trend bych rozhodně nehledal v oblasti technologií, neboť technologie jsou jen prostředky využitelné, anebo zneužitelné jakkoliv. Domnívám se, že pro budoucnost služeb, a to zdaleka nejenom služeb osobních a služeb pro domácnost, bude rozhodující, jakým směrem se bude ubírat vývoj nerovností bohatství a příjmů. Vzpomenul bych jednu studii francouzského ekonoma Jeana Gadreye, o němž jsem se zmínil úvodem. Před dvaceti lety doložil, že ve Spojených státech, kde nejvyšší příjmový decil domácností pobíral sedmáctkrát více než decil nejnižší, dochází ve službách k tvorbě velkého množství nízce kvalifikovaných, špatně placených míst se slabou sociální ochranou, malou jistotou zaměstnání a nedobrymi pracovními podmínkami. Zároveň zde ovšem vzniká významný počet kvalitních, vysoce kvalifikovaných a velmi dobře odměňovaných pracovních míst. Existence silných nerovností vede k tomu, že služby fungují „dvourychlostně“. Jeden jejich pól je vysoce sofistikovaný a mohou si ho dovolit platit jen velmi bohatí klienti, pól druhý nabízí nízké ceny a nižší kvalitu a je určen skromnějším zákazníkům. Dvourychlostní služby, dodává Gadrey, se rozvíjejí nejen v oblasti hotelů a restaurací, trávení volného času a přístupu ke kultuře, ale také ve zdravotnictví, vzdělávání, ba i v oblasti justice. Naproti tomu ve Skan-

dinávii, kde činí poměr příjmů mezi horním a dolním decilem domácností jen pět ku jedné, existuje rozvinutý sektor veřejných služeb, jejichž pracovníci mají poměrně vysokou kvalifikaci a slušné příjmy. Narážíme zde pochopitelně na problém, který formuloval již ve druhé polovině šedesátých let 20. století americký ekonom William Baumol. Jde o dilemata týkající se vztahů mezi výškou platů pracovníků služeb, cen poskytovaných služeb, mírou subvencování veřejného sektoru státem a ochotou domácností fungovat raději samoobslužně. Který ze tří možných Baumolem načrtnutých scénářů nakonec převáží, záleží z velké míry právě na míře nerovnosti majetků a příjmů ve společnosti.

Závěrečné zamyšlení

Z vašich textů plyne, že služba byla kdysi symbolem oddanosti a ctnosti, zatímco dnes ji vnímáme hlavně jako placenou utilitu. Má podle vás smysl znovu hledat etický rozměr „služby“?

I když poukazují na širší kulturní rozměry a mnohovýznamnost služeb, snažím se jejich charakter v minulosti neidealizovat. Hodnoty oddanosti a ctnosti často vyzvedávali ti, kteří se neostýchali vyždímat ze svých služebníků maximum. Etický rozměr služby byl vyzvedáván nejednou těmi, kdo považovali rozdělení na pány a sloužící za jednu provždy dané a šlo jim o to, aby se s tím sloužící smířili a rezignovali i bez používání násilí. Na kategorii služby je zajímavé právě to, že ji lze použít mnoha různými způsoby a všechny byly v minulosti vyzkoušeny. Služba je nebezpečný pojem, dá se za ni ukrýt to nejvyšší i to nejnižší. Ani marketizaci služeb, se kterou přichází modernita, nelze hodnotit jednostranně. Na jednu stranu pomáhala odstranit některé z nejdpudivějších stránek předmoderní služebnosti, na straně druhé hrozí, že i ze služby bližnímu udělá kšeft jako z čehokoliv jiného. Nabízet zcela nezištné služby může být koneckonců dobrý byznys.

Máme v historii nějaký předobraz harmonické společnosti služeb, ke kterému bychom se mohli přihlásit, anebo je současný systém zcela bezprecedentní?

Harmonie ve skutečnosti do světa služeb nikdy nepatřila. Pokud ji tam někdo viděl, tak vždy až dodatečně. Je to podobné jako s rytířskými ctnostmi. Jak ukázal Johan Huizinga v knize *Podzim středověku*, o rytířských ctnostech se začalo básnit až v době, kdy už neexistovali rytíři. Stejně tak pouto feudální věrnosti bylo líčeno velice idylicky jako svazek oddanosti ze strany vazala a vstřícnosti ze strany jeho lenního pána. To, že v praxi to fungovalo často úplně jinak, víme z důvodů, jež opravňovaly vazala svého pána opustit. Vazalská povinnost zanikala například tehdy, když pán svého družníka bil či se ho pokusil zabít, když znásilnil nebo svedl jeho ženu anebo dceru, když mu odebral majetek, když z něj chtěl udělat svého otroka. Vazalové porušovali pouto věrnosti a oddanosti neméně často než jejich páni. O jistém druhu služeb, který se středověkem rozhodně nezaničil, pojednávám jako o „službách, jež nelze odmítnout“.

Kdybychom měli vaši knihu číst jako apel, co byste čtenářům vzkázal?

Rozlišení různých významů služeb, které jsem provedl, není samoúčelné. Sledováním jejich vývoje v historii se snažím mimo jiné ukázat, jakým způsobem se formovala jedna z hlavních os politického diskurzu dnešní doby, tedy střetávání konceptu státu a trhu. Snažím se ukázat, jakou úlohu sehrála služba nejen v koncipování státní rezóny, ale také toho, co nazývám tržní rezónou. Přitom chci ukázat, že oba tyto pojmy, tedy stát a trh, mají při veškeré své protikladnosti přece jen něco společného. Oba pomáhají svým stoupencům skrývat přinejmenším část jejich skutečných zájmů. Vyzývání bezmezní oddanosti státu může snadno zakrývat skutečnou motivaci těch, kdo umějí vydatně profitovat z provozování osobního klientelismu využívajícího veřejné zdroje. O čistém trhu a jeho svobodách hovoří nejednou velice hlasitě ti, kdo se sklánějí před mocí velkých korporací, kterou neměl rád už Adam Smith. Musím se ovšem přiznat k jednomu zklamání. Po celou dobu psaní knihy jsem se domníval, že výraz „tržní rezóna“ je můj vlastní vynález. Až už byla kniha téměř hotova, zjistil jsem, že tento výraz použil v roce 1931 německý historik Otto Hintze ve své stati o povaze a proměnách moderního státu. Zbývá mi jenom víra v to, že jsem to promyslel systematictěji.

*Rozhovor vedl a úvod dne 24. března 2025 napsal Rostislav Gramskopf
Fakulta humanitních studií UK, Praha
alaingr@seznam.cz*