

Martin Vilím – Komunikační strategie a sebe prezentace v profesním a osobním životě

Posudek vedoucího diplomové práce

Vedoucí: Tomáš Samek

Diplomová práce Martina Vilíma se zabývá komunikačními rolemi a jejich vlivem na sociální identitu v pojetí současného sociálního konstruktivismu a symbolického interakcionismu. Na začátek svého hodnocení bych rád podotkl, že se od vedoucího práce očekává kontrola ve STAGu, zda text nevykazuje známky plagiátorství; vzhledem k tomu, že již do STAGu nemám přístup, tuto kontrolu jsem neprovedl a prosím, aby ji namísto mě provedl oponent. Při samotném čtení práce mi nepřipadala žádná místa podezřelá, ale oporu vycházející z databáze pro své tvrzení nemám.

Tím se dostáváme hned k meritu věci, protože v práci se – zejména v jejích teoretických pasážích – vyskytují formulace, které na první pohled člověka udeří do očí svou kultivovaností a formulační vybroušeností, která nebývá v pracích na naší katedře ani zdaleka běžná a mohla by snadno vzbudit podezření, že student opisuje. Jelikož diplomanta léta znám a vím o jeho formulačním potenciálu, toto podezření se mě nikde nezmocnilo. První rys práce: místy precizní, úzkostně pečlivý styl, jenž ihned po přečtení prvních stran posílá práci směrem k nejlepšímu známkovému ohodnocení. Sledujme tedy, zda se toto očekávání naplní v celé stati.

Práce si klade dvě výzkumné otázky, které jsou vzájemně propojené vnitřní logikou: 1. Jak se může sociální aktér rozhodovat o způsobu sebe prezentace v závislosti na sociálním prostředí? 2. Jak profese vymahatele dluhů ovlivňuje jeho osobní i profesní sebepojetí a komunikační chování? Odpověď na své otázky hledá autor jednak v teoretické literatuře, jednak v terénu, jímž mu je především brigádnická práce v call centru firmy, která vymáhá dlužné pohledávky, jež jí předají jiné firmy, např. Vodafone nebo Česká spořitelna.

Metodologicky se autor opírá o přímé i zúčastněné pozorování, na němž je sympatická sebereflexivní tendence odpovídající soudobým přístupům světové sociální antropologie: pisatel reflektuje nejen své okolí, nýbrž i sebe sama, a to podobným metrem; to je jedna z nesporných předností práce.

Nejprve k literatuře: autor se opírá o zdroje, které jsou veskrze relevantní nejen v domácím prostředí, ale dosahují úrovně soudobého světového poznání v onom výseku teoretického diskurzu, který je pro takovou práci potřebný. Seznam literatury není krátký ani rozsáhlý, ale za to je nesmírně kvalitní právě z hlediska relevance citovaných děl. V diplomové práci navíc autor prokazuje, že tato díla opravdu prostudoval, a třebaže mnohá z nich jsou cizojazyčná a zdaleka ne vždy čtenářsky snadná, autor jim dobře rozumí a je s to nacházet mezi nimi inovativní logické spoje a souvislosti. Opět další bod, v němž diplomant přesahuje běžnou úroveň závěrečných prací. Skvělé je to, že teoretická pasáž je neustále prokládána postřehy z praxe a z terénu, takže nejde jen o prostou sumarizaci vědění. Autor rozumí konceptům, které používá, o čemž nás přesvědčí tím, že je dokáže trefně vystihnout vlastními slovy. Tak třeba na str. 27 čteme tuto přirozeně znějící větu, která jasně dokládá, jak snadno autor dokáže zacházet s pojmy, jež většina studujících chápe jen neurčitě, pokud vůbec: *„Kapitolu zrovna tak pojmám fenomenologicky, tedy zkoumaný jev nahlížím způsobem, jakým se člověku může jevit v jeho vědomí, a nikoli zda jevu odpovídá jeho skutečná podstata.“* To jsou místa, která každého hodnotitele musejí nadchnout. Nedostatky v literárních zdrojích jsou spíše formálního rázu: jeden zdroj (rozhovor pro Info.cz) je citován v závěrečném soupisu třikrát (pod jménem Dostála, Prokopa a Rychlíkové) – lepší by bylo sjednotit ho pod Dostála jako autora, který ten rozhovor připravil. A vzhledem k tomu, jak důležitým tématem je pro autora dluh, bych čekal, že klasické dílo Marcela Mause bude citováno přímo a nikoli prostřednictvím (jinak ovšem stoprocentně relevantního) Peeblesova článku v *Annual Review of Anthropology*. To však nejsou připomínky zásadní.

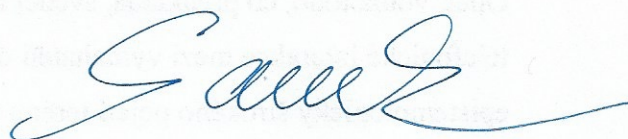
Nyní k terénu. Hned zkraje kapitoly jej autor vymezí epistemologicky promyšleným způsobem, kterým dává na srozuměnou, že terén nelze prakticky vymezit jako něco, co je odděleno od žitého života – fenomenologického pojmu „Lebenswelt“ se autor implicitně dotýká na jiném místě práce, když cituje Auera; zde však zjevně mluví sám za sebe: „Terénem zde myslím nejen terén výzkumný (vymáhací agentura), ale i terén nám všem společný a přirozený – totiž okolní svět, který je plný sociálních interakcí a do kterého neustále vstupujeme“ (str. 33). Tohle považuji za jeden z myšlenkově nehlubších postřehů, s nimiž jsem se kdy v pracích našich studentů setkal. S touto tezí by autor práce klidně mohl vyrazit na zahraniční antropologickou konferenci o povaze (auto)etnografické pozicionality.

Pro některé jevy, s nimiž se setkává v terénu, autor vynalézá vlastní přiléhavá označení, jako když na str. 36 navrhe nazývat *direktivní asertivitou* ono specifické komunikativní nastavení, s nímž musí pracovník call centra přistupovat ke svým zákazníkům, má-li být jeho práce vůbec úspěšná. Vynikající je způsob, jakým autor zapojí poznatky americké socioložky práce A. R. Hochschild do popisování toho, jak se prostřednictvím rutinních řečových praktik sám stává součástí pracoviště, jehož jménem vymáhá dluhy (str. 36 nahoře). To všechno jsou místa práce, která jsou brilantní.

Bohužel je však druhá polovina práce slabší než první: je zjevné, že se zde autorovi již nedostávalo času na to, aby důkladně zanalyzoval to, co popisuje z terénu. Opět: volba toho, co předkládá, svědčí a promyšleném postupu – nezaměřuje se jen na telefonické interakce mezi vymahateli dluhu a dlužníky, nýbrž v duchu svého epistemologicky širokého pojetí terénu si všimá i toho, jak se komunikuje uvnitř samotné firmy. Tuto komunikaci přitom popisuje jako nasycenou skrytými nebo zjevnými mocenskými vztahy mezi jednotlivými aktéry, a to jak v rovině horizontální (soupeření mezi telefonistkami Majdou a Monikou o to, která z nich si udrží lukrativního dlužníka), tak v rovině vertikální (supervize zaměstnanců ze strany šéfa). Třikrát žel, zde se již setkáváme často jen s pouhými popisy praktických situací nebo rozhovorů, aniž jsou do hloubky rozebrány a důkladněji propojeny s dřívějšími teoretickými pasážemi. Tak rozhovorech uvedených v příloze zazní pozoruhodné věci, aniž se jim autor již analyticky věnuje – třeba když autorův kolega Marek říká, že telefonicky vymáhat dluhy je sice psychicky náročné, ale pořád to není tak hrozné, jako muset po telefonu nabízet nějaké zboží lidem, kteří o ně nestojí, což dělal ve své předchozí práci. To jsou zajímavé vhledy do interakční dynamiky pracovníků call center – a je škoda, že autorovi již zjevně nezbyl čas věnovat konci práce tu pozornost, kterou by si zasloužila.

Jestliže první část práce čtenáře doslova nadchne a místy i ohromí svou neobvykle vysokou kvalitou, je druhá část práce pak logicky jistým zklamáním: autor nás navykne na laťku, kterou pak poněkud překvapeně shledáme sníženou v závěrečných partiích textu. Z tohoto důvodu je pro mě velmi nesnadné navrhnout známkové ohodnocení: **Práce Martina Vilíma je totiž v mnoha ohledech mimořádná, ba excelentní a zaslouhuje to nejvyšší ocenění; a přesto pak v závěru působí nedotaženě. Umím si pro ni představit jak plně zaslouženou známku**

výborně, pokud přihlédneme k jejím mimořádným výkonům, postřehům, analýzám a zapojení terénu do teoretické části práce; pokud však budeme větší pozornost věnovat těm místům, která již autor nestihl vypilovat (analýza samotného terénu), byla by to spíš známka velmi dobře. Toto nelehké rozhodnutí přenechávám komisi s tím, že za sebe se přikláním spíš k lepší známce. Neřídím se přitom subjektivními sympatiemi, nýbrž objektivním faktem, že jako školitel znám úroveň prací, které dostávají dvojku – a při všech nedostacích diplomka Martina Vilíma takové práce jednoznačně překonává originalitou, hloubkou a podstatnou teoretickou fundovaností všech těch nijak vzácných partií, které jsou vynikající.



V Praze 12. 5. 2019

Tomáš Samek