

## **Autorka: Zeynep Tufekciová**

Stroj klidně hučí, tiše skenuje snímky a produkuje výsledky testů stěru z děložního čípku – stejně spolehlivě, jako by to mohl udělat vysokoškolsky vzdělaný a dobře placený laboratorní technik.



Robot s nainstalovaným softwarem na detekci emocí vyslýchá lidi překračující americkou hranici. V polních testech si tajnosnubně pojmenovaný „kioskový avatar“ vede v rozpoznávání osob s neplatnými doklady mnohem lépe než lidé. Programy na zpracování emocí se staly natolik dokonalými, že marketingové agentury se začínají zajímat o reklamu „cílenou dle nálady“ a dubajská vláda je chce využít k monitoringu všech svých bezpečnostních kamerových systémů.

Ano, stroje jsou stále chytřejší a vytlačují nás z dalších a dalších pracovních pozic.

A nejde jen o špatně placenou práci.

Stroje dnes dokáží zpracovat běžné mluvené slovo a nejen rozpoznávat lidské obličej, ale také jejich výraz. Umějí určit osobnostní typy a začínají být schopné vést rozhovory v patřičné emocionální tónině.

Stroje začínají lépe než lidé poznávat, koho přijmout na pracovní pozici, kdo má náladu zaplatit za nový svetr o něco víc a koho je zapotřebí ke koupi postrčit kupónem. Po celém světě se využívá software, který předpovídá, zda lidé lžou, jak se cítí a koho budou volit.

K rozlousknutí těchto kognitivních a emocionálních oříšků nevyžadují počítače jen propracované a účinné algoritmy, ale také nesmírná kvanta lidmi vytvářených dat, která se stala díky digitalizaci našeho světa snadno dostupnými. Z výsledků přechází zrak. Většinu toho, co pokládáme za odbornost, znalosti a intuici, lze rozložit a znovu složit jako algoritmickou dovednost, poháněnou záplavou dat.

Počítače ale na pracovišti lidi jen nenahrazují – dávají zaměstnavatelům ještě více moci. Naší standardní reakcí na technologické inovace ohrožující pracovní místa je pobídnout pracovníky k navýšení své kvalifikace nebo důvěřovat, že nuance lidské mysli a pozornosti vždy budou mít v klíčových oblastech navrch. Jakmile ale na scénu vstoupí stroj takového výkonu,

pozice zaměstnavatele nadále posiluje a naše běžná odpověď není tváří tvář rozsahu nadcházející krize dostatečná.

Lidé nejsou nahrazováni stroji proto, že by vykonávaly určité úkony o tolik lépe než lidé, ale protože je často provádí „přiměřeně dobře“ – a zároveň jsou lacinější, předvídatelnější a ovladatelnější než svérázní, vrtošiví lidé. **Technologie proniká na pracoviště právě tak kvůli moci a kontrole, jako z důvodů produktivity.**

Dříve se o těchto věcech mluvilo otevřeněji. Reklama na automatický účetní systém z roku 1967 vybízela společnosti, aby nahradily lidi automatizovanými systémy, které „nemohou dát výpověď, na něco zapomenout ani otěhotnět.“ Reklama s viditelně těhotnou smějící se ženou opouštějící kancelář s náručí plnou dáreků pro novorozence se objevila v předních podnikatelských magazínech a varovala před zaměstnanci, kteří „vědí až moc – k vaší škodě“ – tedy škodě zaměstnavatele. Proč být závislý na lidech? „Vezme si s sebou Alice na mateřskou i váš fakturovací systém?“ ptala se sugestivně reklama, jako by „Alici“ jednoduše nemohl na čas nahradit někdo jiný.

Řešení? Nahradit lidi stroji. K „nebezpečí“ otěhotnění pro pracoviště mohla reklamní agentura dodat: „Onemocnět, žádat o vyšší mzdu, mít špatný den, staré rodiče, nemocné dítě nebo rýmu.“ Jinými slovy, být člověkem.

Nedávno jsem mluvil s filipínským pracovníkem call centra. Během řešení mého drobného problému potřeboval od svého nadřízeného získat jakýsi kód. Kód nefungoval. Polohlasně zamručel: „Vyhodí mě.“ Zděšeně jsem se zeptal proč. Nic špatného neudělala a jednalo se o banalitu. „To je jedno,“ odpověděl.

Nejspíš měl pravdu, je nahraditelný. Technologie nejprve umožnila outsourcing pracovní pozice a dnes už mohou jednoduše odpovědi na požadavky zákazníků generovat pro call centra stroje, takže jediný operátor zvládne obsloužit mnoho zákazníků zároveň. A zákazník si často ani neuvědomuje, že mluví z větší části se strojem.

Tak se ostatně využívá technologie na mnoha pracovištích: omezit lidský vliv i závislost zaměstnavatele na lidském faktoru – ať už nahrazením, odsunem nebo sledováním zaměstnanců. K tomuto přesunu moci přispívá celá řada technologických novinek: pokročilé diagnostické systémy medicínské či právní analýzy; možnost outsourcingovat práci na nejhůře placené zaměstnance, vymezit zaměstnanci určitý čas na práci a „optimalizovat“ jeho rozvrh způsobem pro běžný život zcela likvidačním. A skutečně – ať se nezaměstnanost zvyšovala či klesala, reálné mzdy v USA už desetiletí stagnují či padají. Většina lidí už nemá k dispozici někdejší vyjednávací páky.

V 80. letech socioložka z Harvardu **Shoshana Zuboffová** zkoumala, jak některá pracoviště využívají technologie k „automatizaci“ – oslabení pozice zaměstnanců, zatímco další ji využívali odlišně, k „informování“ – posílení lidí.

Pro akademiky, programátory a předáky korporací, kteří mají to štěstí fungovat uvnitř

„informačního“ modelu, byla dosud technologie požehnáním. Těm ostatním se pak dostává doporučení, aby si navýšili kvalifikaci. Pro většinu pracovníků však technologie bohužel znamená „automatizaci“ práce a oslabení jejich pozice.

Zaměstnanci se i bez toho cítí vcelku bezmocní. Minulý týden špatně placení zaměstnanci po celé zemi demonstrovali za minimální 15 dolarovou hodinovou mzdu, kterou označovali za ekonomickou spravedlnost. Vysokoškolsky vzdělaní si mohou myslet, že se jich problém pracovníků, kteří se snaží získat zpět alespoň nějakou moc ve vztahu se zaměstnavateli, netýká – bohužel pro ně se však mýlí. Boj bude postupně sahat stále výš na socioekonomickém žebříčku.

Optimisté tvrdí, že něco podobného jsme už zažili během průmyslové revoluce, kdy stroje nahradily ruční práci a že stačí jen trochu víc vzdělání a lepší dovednosti. To lze však jen stěží považovat za uspokojujivou odpověď. Jedna historická paralela není zárukou budoucího vývoje a snažit se zůstat o krok napřed v prohrané bitvě není vítězná strategie.

Nejde zde jen o porovnání příslušných schopností lidí a strojů, protože skutečné řešení neleží ani v jednom. Postavit se hrozbě strojů a způsobu, jakým jim záplava dat umožnila lépe než kdykoliv předtím umožnila soupeřit s lidskými zaměstnanci, se musí stát otázkou nastavení našich priorit.

Snadno si umíme představit budoucnost, v níž bude vyspělých schopností strojů využito k posílení více lidí – a ne kontrole většiny z nás. Můžeme mít více času, zdrojů a svobody, ale jen pokud změníme způsob našeho uvažování. Nemusíme vinit ani odmítat technologii – problém totiž nespočívá v konfliktu lidí se stroji, ale ve vztazích mezi námi lidmi a tím, jak si sebe navzájem vážíme.

Úvaha **The Machines are Coming** vyšla na 24. dubna 2015 na webu The New York Times.