

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Bakalářská práce

2020

Martina Veletová

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Katedra sociologie

**Security coby tichý pozorovatel:
Mikrosvět obchodních center z pohledu zaměstnanců ochranky**

Bakalářská práce

Autor: Martina Veletová
Studijní program: B6703 Sociologie
Studijní obor: Sociologie obecná a empirická
Forma studia: prezenční

Vedoucí práce: Mgr. Petr Vašát, Ph.D.

Hradec Králové, 2020

Zadání bakalářské práce

Autor: Martina Veletová

Studium: F17BP0160

Studijní program: B6703 Sociologie

Studijní obor: Sociologie obecná a empirická

Název bakalářské práce: **Security coby tichý pozorovatel: Mikrosvět obchodních center z pohledu zaměstnanců ochranky**

Název bakalářské práce AJ: Security as a silent observer: Microworld of business centres from the perspective of security staff

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Tato bakalářská práce se věnuje sociálnímu jednání soukromých "securitářů". Cílem práce je zmapovat každodenní rutinu uprostřed obchodních center. Práce se konkrétně zaměří na to, jak každodenně probíhá pracovní směna, jaká praktická pravidla a taktiky securitáři sdílí a jak sociokulturně definují situace, kterým v rámci své každodennosti čelí (např. krádež nebo možné ohrožení návštěvníků). Práce tak chce popsat sociální mikrosvět, se kterým máme všichni bohaté zkušenosti, a přesto o něm víme tak málo. Teoreticky práce čerpá z recentního proudu kritických bezpečnostních studií a zároveň sociologického důrazu na sociální praxi. Práce využije kvalitativní sběr dat, konkrétně semistrukturované rozhovory s 5-10 security zaměstnanci a zúčastněné pozorování. Výzkum bude prováděn v Hradci Králové. V neposlední řadě práce bude doplněna o vlastní zkušenosti autorky, ke kterým bude přistoupeno pomocí metodologického aparátu tzv. autoetnografie.

Bigo, Didier, Anastassia Tsoukala (Eds) (2008). Controlling Security. Paris, Centre d'études sur les conflits/L'Harmattan. Bigo, Didier (Ed.) (2007). The Field of the EU Internal Security Agencies. Paris, Centre d'études sur les conflits/L'Harmattan. BRABEC, František. Hlídací služby. Praha: Eurounion, 1995, 259 s. ISBN 80-85858-12-6. DIRGA, L. Deborah H. Drake: Prisons, Punishment and the Pursuit of Security, Critical Criminological Perspectives. Sociologický časopis, 2013, roč. 49, č. 2, s. 335-337. ISSN: 0038-0288 KOŠTÁK, Jiří. Bezpečnostní agentura si nyní na nedostatek práce nemůže stěžovat. Hradecké noviny. Hradec Králové, 1998, 7(188), 8. ISSN 1210-602X. LUPTÁK, Lubomír. (Ne)bezpečnost' ako povolanie. Brno: Doplněk, 2017. Společensko-ekologická edice. ISBN 978-80-7239-333-6. LUPTÁK, L. Rekonštrukcia kodanského rámca pre analýzu bezpečnosti: bezpečnostné pole a bezpečnosť ako preklad. In Bezpečnostné fórum 2012. Banská Bystrica: Fakulta politických vied a medzinárodných vzťahov UMB, 2012. s. 17-27. ISBN: 978-80-557-0331-2 MACEK, Pavel a František NOVÁK. Privátní bezpečnostní služby. Praha: Police history, 2005, 316 s. ISBN 80-86477-23-1. MARKWICK, Nicole, Ryan MCNEIL, Will SMALL a Thomas KERR. Exploring the Public Health Impacts of Private Security Guards on People Who Use Drugs: a Qualitative Study. Journal of Urban Health [online]. New York: Springer US, 2015, 92(6), 1117-1130 [cit. 2019-03-18]. DOI: 10.1007/s11524-015-9992-x. ISSN 1099-3460. POSPĚCH, Pavel. Od veřejného prostoru k nákupním centrům: svět cizinců a jeho regulace. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2015, 194 s. Studie. ISBN 978-80-7419-186-2. WALACH, Václav. Sociálně vyloučené lokality mezi stigmatizací a sekuritizací: Výzkumná re-orientace. In Krčál, Petr, Naxera, Vladimír. Mladá politologie: sborník z konference studentů doktorských studijních programů v oblasti politických věd. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2013. s. 197-208, 11 s. ISBN 978-80-261-0324-0. WALACH, Václav. Co znamená zkoumat bezpečnost kriticky? Utopický realista v sociálně vyloučené lokalitě. In Bureš, Oldřich. Bezpečnost v době neklidu. Sborník příspěvků ze studentské konference. Praha: Metropolitan University Press, 2013. s. 149 - 157, 9 s. ISBN 978-80-86855-92-9. WALACH, Václav. Dialektika Cigánské férovky: Příspěvek ke kritické antropologii bezpečnosti. Antropowebzin, Plzeň: Antropoweb, o.s., 2013, roč. 9, č. 4, s. 165-174. ISSN 1801-8807.

Garantující pracoviště: Katedra sociologie,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Petr Vašát, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 22.8.2018

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením Mgr. Petra Vašáta, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 30. 4. 2020

Martina Veletová

Anotace

VELETOVÁ, MARTINA. *Security coby tichý pozorovatel: Mikrosvět obchodních center z pohledu zaměstnanců ochranky*. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 2020, 92s. Bakalářská práce.

Tato bakalářská práce je věnována sociálnímu jednání soukromých *securitářů*. Cílem práce je zmapovat jejich každodenní rutinu uprostřed nákupních center. Konkrétně se práce zaměřuje na to, jak každodenně probíhá pracovní směna, jaká praktická pravidla a taktiky *security* zaměstnanci sdílí a jak sociokulturně definují situace, kterým v rámci své každodennosti čelí (např. krádež nebo možné ohrožení návštěvníků). Příspěvek se snaží popsat sociální mikrosvět, se kterým máme všichni bohaté zkušenosti, a přesto o něm víme tak málo. Teoreticky tato práce vychází z recentního proudu kritických bezpečnostních studií a zároveň sociologického důrazu na sociální praxi. Práce využívá kvalitativní sběr dat, konkrétně semistrukturované rozhovory s 5-10 *security* zaměstnanci a zúčastněné pozorování. Výzkum byl proveden v Hradci Králové. V neposlední řadě je práce doplněna o vlastní zkušenosti autorky pomocí metodologického aparátu tzv. autoetnografie.

Klíčová slova: veřejný prostor, nákupní centrum, bezpečnost, pracovní směna, krádež

Annotation

VELETOVÁ, MARTINA. *Security as a silent observer: Microworld of business centres from the perspective of security staff*. Hradec Králové: Philosophical Faculty, University of Hradec Králové, 2020, 92pp. Bachelor Degree Thesis.

This bachelor thesis is devoted to social behavior of private security staff. The aim of the thesis is to map their daily routine in the shopping centres. To be more specific, the work focuses on how work is done on a daily basis, what practical rules and tactics security employees share and how they socio-culturally define the situations they face in their everyday lives (e.g., theft or a potential threat to visitors). The thesis strives to describe the social micro-world with which we all have a rich experience, and yet we know so little about it. Theoretically, it draws on the recent stream of critical security studies as well as on sociological emphasis on social practice. The work employs qualitative data collection, specifically semi-structured interviews with 5-10 security staff and participating observation. The research has been carried out in Hradec Králové. Last but not least, the work is supplemented with the author's own experience using the methodological apparatus of the so-called auto-ethnography.

Keywords: public space, shopping centre, security, working shift, theft

Poděkování

Ráda bych poděkovala svému vedoucímu Mgr. Petru Vašátovi, Ph.D. za cenné rady, věcné připomínky, vstřícnost a trpělivost při konzultacích a při vypracování bakalářské práce. Poděkování patří i bezpečnostním pracovníkům, kteří se ochotně zúčastnili provedeního výzkumu. Zmíním, že veliké děkuji, patří mé rodině a přátelům za veškerou podporu na mé studijní cestě.

V Hradci Králové dne 30. 4. 2020

OBSAH

Úvod.....	10
1 Základní teoretická východiska.....	12
1.1 Zamyšlení se nad veřejným prostorem.....	12
1.1.1 Veřejný prostor a jeho vymezení	15
1.1.2 (Ne)úpadek veřejného prostoru.....	16
1.1.3 Veřejný prostor jako sociální jev.....	18
1.1.4 Je veřejný prostor pro všechny?.....	19
1.2 Nákupní centrum jako veřejný prostor	21
1.2.1 Bezpečnostní regulace uvnitř nákupních komplexů	22
1.2.2 Domovní řád nákupních center	24
1.3 Vstup mezi soukromé bezpečnostní služby	25
1.3.1 Základní pojmy bezpečnostních služeb.....	26
1.3.2 Pracovníci bezpečnostních služeb.....	27
1.3.3 Úloha pracovníků bezpečnostních služeb.....	28
1.3.4 Právní podmínky činnosti SBS	29
1.3.5 Etika na poli bezpečnostních služeb.....	29
2 Postup a výzkumné metody.....	31
2.1 Cíl práce a výzkumné otázky.....	31
2.2 Design výzkumu	32
2.3 Techniky sběru dat	33
2.3.1 Polostrukturovaný rozhovor.....	33
2.3.2 Autoetnografie.....	33
2.4 Cílová skupina a konstrukce vzorku	34
2.5 Průběh sběru dat.....	35
2.6 Zpracování dat	36
2.7 Etické otázky výzkumu	37
3 Empirická část.....	38
3.1 Interpretace získaných dat	39
3.1.1 Respondent S1.....	40
3.1.2 Respondent S2.....	40
3.1.3 Respondent S3.....	40
3.1.4 Respondent S4.....	41

3.1.5	Respondent S5.....	41
3.1.6	Respondent S6.....	41
3.1.7	Respondent S7.....	42
3.2	Každodenní pracovní aktivity a významy	44
3.2.1	„Protože monitoring, to je základ“	44
3.2.2	(Ne)utajení v prostoru.....	53
3.2.3	Role bezpečnostní služby ve společnosti.....	56
3.2.4	(Ne)přehlédnutelné typy osob	60
3.2.5	„Bezpečnostní služba, půjdete s námi“	63
3.2.6	Pracovní pocity	67
3.3	Shrnutí	69
3.4	Kritická diskuze	72
	Závěr.....	73
	Použitá literatura	76
	Přílohy.....	78
	Příloha 1: Scénář rozhovoru.....	78
	PŘÍLOHA 2: UKÁZKA TRANSKRIPCE ROZHOVORU.....	80
	Příloha 3: Ukázka kódování.....	89
	Příloha 4: Fotografie	92

Úvod

Bylo léto roku 2018 a já jsem se rozhodla na základě nabídky na internetu, která se týkala nabízené pozice pro ženy uvnitř soukromých bezpečnostních služeb, že bych si tuto oblast ráda vyzkoušela, přeci jen jsem tou dobou studovala Sociologii a brala jsem to jako skvělou příležitost nahlédnout na společnost z jiného úhlu pohledu. Z pohledu, za kterým se skrývá to, že si vezmete kompletně černé oblečení, na pravou stranu hrudníku umístíte cedulku *security* zaměstnance s Vaší fotkou a firmou, která Vás zajišťuje ve výkonu práce, postavíte se na prodejnu a celý den pozorujete davy lidí, kteří někdy až zuřivě nakupují, zejména o prázdninách. Toto vše se odehrávalo v mém bydlišti Humpolci v prodejně Lidl. Strávila jsem zde červenec a srpen s tím, že jsem střídala svého jednoho kolegu, který si potřeboval párkrát za měsíc odpočinout. Zní to absurdně, ale opak je pravdou – na celé prodejně byl bez kolegy po celý rok. Až na léto mu bylo umožněno, že ho párkrát za několik jeho směn vystřídá žena. Tou ženou jsem se stala právě já. Dohromady jsem odpracovala 17 směn za oba dva měsíce. Toto povolání mi vtisklo určitý pohled na společnost. Zřejmě se ptáte: „Jaký?“ Společně se na něj podíváme. Příložené výkazy odpracovaných směn a hodin přikládám níže pod prací v příloze fotografií.

Pojďme společně v této mikrostudii nahlédnout na dvě zkoumané problematiky, které se v současné době dostávají do popředí a jsou aktuálním tématem. Problematiky, opírající se o otázky spojené s veřejným prostorem a otázky každodennosti soukromých bezpečnostních služeb, jinými slovy hlídacích služeb. Tato témata jsou úzce propojena. Historie veřejného prostoru je datována už ve starověkém Řecku. Starověké Řecko je známo svými agorami, což byla tehdejší shromaždiště uprostřed měst, kde se odehrával veřejný život, kontakt lidí a rozvoj obchodu [Svoboda, 1973]. Novým a nepoznaným prvkem na veřejném prostoru je přítomnost bezpečnostních pracovníků a prostředků, které upravují chod a chování lidí uprostřed veřejného prostoru. Brabec [1995] uvádí, že v demokratickém státě zastávají soukromé bezpečnostní služby vedle policejních orgánů nenahraditelnou úlohu ve formě zabezpečování ochrany majetku a osob. Jinými slovy přispívají k prohlubování ochrany veřejného pořádku a bezpečnosti. Hlídací služby měly své místo ve společnosti již za minulého režimu, před listopadem 1989. Realizace těchto služeb probíhala ve dvou podobách, a to v podobě vlastní ochrany a v družstevních organizacích [Brabec et al., 1995]. Macek a Novák [2005] také potvrzují, že tyto služby spoluparticipují s Policií České republiky v rámci plnění postranních úkolů [Macek, Novák, 2005].

S bezpečnostními službami se setkáváme ve veřejném prostoru, jako je například obchodní centrum, kde tyto složky jsou nejvíce viditelné v rámci bezpečnosti. Nejsou to pouze obchodní centra, kde se s nimi my – zákazníci, občané, návštěvníci a cizinci, setkáváme. Může jít o politické události, které soukromé bezpečnostní služby zaštiťují, až po koncerty, kde chrání vystupující a účinkující. Akce zaštiťené právě soukromými bezpečnostními službami tkví v tom, že neúprosnému kamennému pohledu *security* zaměstnance nic neunikne.

Tato práce se bude zabývat zejména pohledem zaměstnanců bezpečnostních služeb na situace v jejich sociokulturním kontextu a na jimi regulovanou bezpečnost uvnitř obchodních center. Na druhé straně se ale kriticky zamyslíme, jestli je forma bezpečnosti zprostředkovaná bezpečnostními agenturami opravdu důležitá. Zda nám právě bezpečnostní služby neutiskují, či dokonce neberou naši osobitou svobodu? V modelové situaci si můžeme představit bezpečnost coby Krysaře, který píská na svoji zázračnou píšťalku, a všichni okolo poslouchají. Je tomu tak?

Témata, která se prolínají v této práci, jsou zejména veřejný prostor, nákupní centrum a bezpečnost. Tato témata jsou předmětem mnoha současných autorů, od kterých čerpám důležité a podstatné informace k uchopení celé práce. Jak již bylo nastíněno, veřejný prostor budu spojovat se složkou bezpečnosti, která v dnešních dnech nesmí být opomíjena. Ráda bych prošla tuto práci kroky, kterým bude pomáhat právě pohled na problematiku, jenž se mi naskytl před dvěma lety.

Pojďme navštívit a poznat tento mikrosvět.

1 ZÁKLADNÍ TEORETICKÁ VÝCHODISKA

1.1 ZAMYŠLENÍ SE NAD VEŘEJNÝM PROSTOREM

S veřejným prostorem, jakožto se základní podstatou města, přichází každý z nás do kontaktu při běžném životě, a ani si to v mnohých případech neuvědomujeme. Do veřejného prostoru nejsou nikde umístěny dveře, které musíte otevřít, abyste do něj mohli vstoupit. Ani ho nemusíte hledat nikde na mapách, či se po něm ptát v informačních centrech města. Ve veřejném prostoru se pohybuje ten, kdo prochází ulicí a pospíchá do svého zaměstnání, však i ta osoba, která veze kočárek v parku a těší se z krásného dne. Jinými slovy veřejný prostor tedy reprezentují všechny ulice, náměstí, parky, ale i další prostory, ke kterým by měl každý z nás mít volný přístup. Jednotná definice veřejného prostoru je těžce uchopitelná, vlastně neexistující. Jde o místo, kde se lidé schází a rozchází. Místo, kde se lidé setkávají, ale zároveň jsou si cizími.

Jak píše Kratochvíl:

„Městský veřejný prostor je jevištěm i hledištěm zároveň, místem, kde vystupujeme jako herci pro druhé a odkud zároveň můžeme pozorovat dění, jež pro nás stále připravují ostatní“ [Kratochvíl, 2018: 35].

Definice krásně naznačuje, že veřejný prostor není pouze a jen o nás. Sedět na náměstí na lavičce a odpočívat je z velké části o těch druhých. Ti druzí jsou lidé, které máme možnost potkat, a kteří nám svou osobností mohou předat zkušenosti z jejich odlišných způsobů jednání a chování. Někdy jsou to inspirující momenty, jindy byste na ně rádi zapomněli. Mitchell a Staeheli [2009] se opírají o veřejný prostor ve smyslu toho, že je místem, kde se utváří veřejnost, tedy tam platí určitá kulturní a sociální pravidla, díky kterým je regulováno chování na veřejnosti. Jde o prostor, který kontroluje buď pověřený jedinec, nebo skupina [Mitchell, Staeheli, 2009]. Z této definice vyvstává fakt, že veřejný prostor je otevřený, ale zároveň není zcela veřejný. Goffman [1963] reaguje na veřejný prostor tím, že by měl být volně přístupný všem členům společnosti [Goffman, 1963]. Zajímavé je zde slovíčko „všem“, ke kterému se dostaneme na řádcích níže a vyvrátíme, či podpoříme jeho skutečnost.

Právě jak dodává Pospěch [2015] základní nejčastěji užívanou charakteristiku tohoto prostoru je jeho otevřenost. Veřejný prostor je prostorem, kam vstoupit můžeme, ale i smíme [Pospěch, 2015]. Lofland [1989] definuje veřejný prostor jako nesoukromé části městských sídel, kam mají všichni ze zákona umožněn přístup, jako jsou veřejné budovy, parky, ale i nákupní centra. Místa, kde se setkávají lidé, kteří nejsou osobně známi, či jen v rámci stratifikační hierarchie a obeznámenosti. S tím se pojí anonymita a neosobnost lidí [Lofland, 1989]. I urbanistické pojetí o veřejném prostoru hovoří jako o open space, což je v překladu otevřený prostor. Šilhánková [2003] popisuje veřejné prostory jako nezastavěné prostory ve městě, které jsou bezplatné a přístupné veškeré společnosti nepřetržitě či s časovým omezením. Dále se opírá o jeho základní charakteristiku, a tou je užitečnost pro obyvatele - pohybová, ale i pobytová [Šilhánková, 2003]. Veřejný prostor je tedy místem odpočinku, ale i sportovním využitím.

Veřejný prostor je oblast, kde se může v jedné chvíli setkat masa lidí, či rozbouřený dav, proto tento prostor musí podléhat pevným vnitřním ale i vnějším regulativům. Vnitřní regulativ se neobejde bez norem a pravidel, které upravují interakce mezi aktéry. Naopak vnější regulace je vykonávána specifickými skupinami aktérů a do interakce působí zejména na základě dohledu a kontroly. Jsou to právě vlastníci prostorů, příslušníci pořádkových sborů, ale i pracovníci bezpečnostních agentur [Pospěch, 2015]. Ferenčuhová [2018] se opírá o regulaci veřejného prostoru jako o fakt, který podtrhuje a reprodukuje společenské nerovnosti a mocenské vztahy [Ferenčuhová, 2018]. V této práci jsou základním stavebním kamenem právě pracovníci bezpečnostních agentur, kteří nerovné společenské postavení řeší dennodenně.

Ve výše nastíněných definicích si můžeme všimnout dvou současných problémů, které jsou spjaté s veřejným prostorem. Je to „volný přístup“ a „cizinci.“ Právě volný přístup je skryté nastínění základního problému, kterým je sociální vyloučení neboli sociální exkluze určitých skupin společnosti z veřejného prostoru, jež je vymáháno zákonnými a bezpečnostními prvky, prostředky. Takovými vyloučenými marginalizovanými skupinami jsou zejména: lidé bez domova, žebráci, dealéři drog a narkomani. Vystává tedy otázka, zda je veřejný prostor 21. století opravdu otevřený a přístupným všem, jak je ve svých definicích prezentován? V souvislosti s výše uvedenými definicemi je otevřenost veřejného prostoru velice pochybná. Někdo smí, jiný ne a hlavně proč?

Co se týče druhého řečeného problému - cizinci, tak nemám na mysli národnostní cizince, které můžeme v dnešní době potkat v centru každého města. Pojmeme cizinec je charakteristický pro lidi, kteří se setkávají ve veřejném prostoru, neznají se a místo toho, aby se báli o svoji bezpečnost, tak se nebojí, protože vědí, že veřejný prostor střeží určité bezpečnostní složky. Pojem cizinci však může symbolicky označovat právě i lidi bez domova [Pospěch, 2015]. Víme o nich, ale nikdy nám nebudou blízcí. Zde se opět setkáváme s tím, zda je veřejný prostor opravdu tak volný a propustný, nebo veškeré dění v něm závisí na vnější a vnitřní kontrole? Je tato kontrola s cílem bezpečí a ochrany přirozená? Nebo nám vlastně uměle brání v naší svobodě, utiskuje nás, směřuje nás určitým směrem a my o tom ani nevíme?

Zajímavou zkoumanou otázkou je i ten fakt, který přichází s proměnou životního stylu lidí, kteří prahnou po změně a tím i přeměňují podoby veřejného prostoru. Chtějí veřejný prostor mít živý, hravý a moderní. Prostor, kde budou podnikat činnosti s rodinou a přáteli. Činnosti, u kterých se pobaví, odreagují, ale i seženou vše potřebné na jednom místě. Právě takovým veřejným prostorem se stává obchodní centrum, které v dnešní době neplní jen úlohu nákupu základních potravin. S tím se pojí zajímavá myšlenka (ne)úpadku veřejného prostoru. V minulosti bylo bráno centrum města, s jeho veřejnými prostory bráno jako jedno veliké bezpečí před krajinou, kde dováděli a běsnili loupežníci. Avšak v současné době je tomu naopak. Dochází právě k úpadku veřejného prostoru na základě narůstající kriminality a střetu s ohrožujícími osobami, jako jsou: lidé bez domova, dealeři drog, či jiné nebezpečné osoby. Z toho důvodu se lidé přesouvají do jiných míst, jako jsou právě nákupní centra, která jim nahrazují ztracený pocit bezpečí a klidu [Staehele, Mitchell, 2006]. Jak podotkl Bauman [1994], veřejný prostor je místem deviace a zkaženosti [Bauman, 1994]. K této myšlence bych se ráda vyjádřila v tom smyslu, že bychom se měli ve společnosti chovat k veřejnému prostoru tak, jako se chovají environmentální hnutí k přírodě. Pokud budou naše kroky směřovat k deviaci, a někdy je to v parcích vidět, poté se s veřejným prostorem už nesetkáme na otevřených prostranstvích města, nýbrž v uzavřených nákupních centrech, kde naše jednání o to více budou upravovat bezpečnostní složky.

1.1.1 VEŘEJNÝ PROSTOR A JEHO VYMEZENÍ

Veřejný prostor lze vymezit na základě jeho protějšku, kterým je soukromý prostor. Právě opozice veřejného a soukromého prostoru je klíčovým bodem současného města, nikoli malé vesnice. Mitchell a Staeheli [2009] zdůrazňují, že veřejný prostor je prostor, kde se vyvíjí veřejnost, která se opírá o kulturní a sociální pravidla, na rozdíl od soukromého prostoru, který upravuje jedinec, nebo skupina. Soukromý prostor představuje místo, kde jedinci mohou uspokojovat své potřeby [Mitchell, Staeheli, 2009]. Low a Smith [2006] vymezuje odlišení veřejného prostoru od soukromého tím, že se v obou těchto prostorách vyskytují naprosto odlišná pravidla přístupu a jiná povaha kontroly při vstupu do prostoru a v určitých prostorách je chování i sankcionované [Low, Smith, 2006]. Soukromý prostor je jakési zákulisí, kde probíhají privátní a intimní aktivity. Soukromý prostor je místo, kterým nazýváme domov, naše nedotknutelné soukromí, jenž nás chrání právě před nezmapovaným a mnohdy nebezpečným veřejným prostorem.

Proč ale zmiňuji tyto dva protipóly, jako něco, co na sebe navazuje, je dáno tím, že propojením těchto dvou prostorů vzniká v současné době právě jeden celek a tím je nákupní centrum. Nákupní centrum představuje v soukromé správě místo, které je veřejné, ale zároveň bezpečné a předvídatelné. Jde o privatizaci prostoru, kdy soukromé zájmy ovlivňují veřejnou správu a veřejné instituce svými modely fungování napodobují spotřební atraktivitu [Pospěch, 2015]. Však nákupní centrum Mitchell a Staeheli [2006] vymezili jako tzv. pseudo-veřejný prostor, který už není veřejný v tom smyslu, že má otevřené náručí pro každého – bezdomovce, k čemu přispívá právě kontrola a regulace. Bezdomovci tedy ztrácí právo na předělané soukromé prostory z veřejných prostorů [Mitchell, Staeheli, 2006]. Hirt [2012] udává, že soukromá a veřejná sféra jsou jako dvě materiální arény, kde když dojde k intenzivní kontrole sledování soukromého chování, tak veřejný prostor ztratí svou pozornost, kterou potřebuje [Hirt, 2012].

1.1.2 (NE)ÚPADEK VEŘEJNÉHO PROSTORU

Pokud vyrazíme do města a díváme se kolem sebe, procházíme ulicemi, míváme parky, ani nám nedochází, že by veřejný prostor směřoval na cestu svého úpadku. Však opak je pravdou. Možná za to může přesun společenského života a dění na místa, která nejsou všem skupinám společnosti až tak přístupná, jsou kontrolována a určena spíše pro spotřebu, viz nákupní centrum, či zábavný rodinný park. Lidé začali pomalu, ale jistě rezignovat na veřejný prostor jako takový. Jak nastiňuje Kratochvíl [2018] je to dáno i tím, že se v městském prostoru vyskytuje čím dál více opomíjených a zapomenutých míst, která nemají dostatečnou péči k jejich znovuzrození. Kdyby se tato péče vyskytla, vedlo by to k vytvoření veřejných prostorů tam, kde chybějí [Kratochvíl, 2018].

Low a Smith [2006] udávají, že veřejné prostory už dávno nejsou místy demokracie, avšak proměnily se na obchodní a spotřebitelská centra. Může jít o důsledek změn, jako je zhroucení a následný pád komunismu po roce 1989, ale i o důsledek teroristického útoku, jenž byl spáchán 11. září 2001 a následných politických navazujících opatření, což vedlo k naprostému ústupu veřejného prostoru, jak na ulicích, tak i ve virtuálním světě za boj o bezpečnost [Low, Smith, 2006]. Jak popisuje Pospěch [2015] právě nové prostory, jak již bylo nastíněno, které jsou založené zejména na spotřebě, patří do soukromého majetku, nesou označení poloveřejný prostor či privatizovaný prostor. Za privatizací stojí ten fakt, že jsou z prostoru vyloučeny ty osoby a prvky, které by narušovaly ekonomický potenciál, naopak vítání s otevřenou náručí jsou ekonomicky žádoucí spotřebitelé [Pospěch, 2015]. Hirt [2012] zmiňuje, že prosperující společnosti v rámci soukromého vlastnictví rozhodně nejsou exkludované skupiny lidí ve společnosti [Hirt, 2012]. Proto je těmto skupinám v některých případech vstup omezen.

S novým veřejným prostorem se pojí pojmy jako je sanitizace, respektive purifikace. Jsou označením pro utváření bezpečného a pohledného prostoru pro střední a vyšší třídy. Právě architektonické uspořádání patří mezi prvky vnější regulace. Přeci jen lavičky bez opěrek nejsou pro bezdomovce tak pohodlné a přínosné, z toho důvodu bezdomovec toto místo vyhledávat nebude, čili se v tomto místě se svým cílem odpočinku ani nezdrží, tím pádem nenaruší chod nového veřejného prostoru. Prostor je uzpůsoben tak, aby do něj „nepovolané“ osoby vstupovaly co nejméně. Příkladem sanitizace můžou být i bezpečnostní kamery v rámci prevence, či legislativní prostředky, zejména vyhlášky, které mají za úkol

vykázat určité aktivity z veřejného prostoru [Pospěch, 2015]. Veřejný prostor, tak jak ho znají naše babičky, se nám začíná odcizovat a tu blízkost hledáme jinde, hledáme ji právě v nákupních centrech. Jde o konzumní ráj, jak o něm smýšlí Kratochvíl [2018].

Však vraťme se k tomu, co směřovalo právě k úpadku veřejného prostoru, který známe právě v dnešní době. Hirt [2012] přirovnává úpadek veřejného prostoru k pádu Berlínské zdi, která kdysi oddělovala Berlín, Německo a celou Evropu. Ona sama vnímala Berlínskou zeď jako bariéru, která i když v roce 1989 padla, tak její metaforická definice stále v naší společnosti přetrvává v jiných nevymezených, viditelných, ale i neviditelných hranicích, které oddělují „nás“ a „je“. Těchto hranic je ve společnosti nespočet. Tyto zdi jsou spatřovány právě v ochraně soukromého majetku před těmi ostatními, kteří by ho mohli nějak ohrozit. Tyto zdi jsou tam, kde je vystaveno nákupní centrum a vstup do něj je umožněn přes kontrolované vstupy. Však ty zdi jsou viditelné i tam, kde zněly dětské říkanky a písničky, kde si děti hrály od rána do večera, tedy dětská hřiště, která se v současnosti mění na placená parkoviště. Dalším bodem je i ten fakt, že lidé nechali zajít tak daleko hranice veřejného, zeleného prostoru a zelený prostor se pomalu, ale jistě ve městech vytrácí. Postsocialistické město je tedy místem, kde si podává ruku soukromá uzurpace a prostorové odtržení [Hirt, 2012]. Proměna a úpadek veřejného prostoru je důsledkem demokratizace a zapojení se do globální ekonomiky.

1.1.3 VEŘEJNÝ PROSTOR JAKO SOCIÁLNÍ JEV

Ze sociologického hlediska nahlížíme na veřejný prostor jako na sociální jev, kde se kryjí tři základní a podstatné vlastnosti. Jak udává Pospěch [2015] je to zejména sociální různorodost, přítomnost cizinců a dualita atraktivity a ohrožení. Právě heterogenita je spojená s otevřeností veřejného prostoru. Heterogenita je jakýsi tok různých společenských skupin a jedinců proudící veřejným prostorem, který by neměl být zcela soukromý. Měl by být takový, aby do něj neměla přístup pouze jedna společenská skupina, ale aby byl otevřený rozsáhlé veřejnosti. Veřejnost jsou uživatelé veřejného prostoru, kteří jsou, jak již bylo zmíněno: různorodí a vzájemně si neznámí [Pospěch, 2015].

Sociologické definice takového jedince a uživatele označuje právě termínem „cizinec“. Simmel [1950] hledí na cizince jako na někoho, kdo je nám blízký tím, že se s ním setkáváme v městském prostoru, ale zároveň vzdálený, protože o něm nic nevíme. Pospěch [2015] líčí, že právě neznalost jedinců vede k prohlubování nedůvěry, případného ohrožení ale i atraktivity z neznámého člověka a prostředí [Pospěch, 2015]. Vzrušení z nového místa, které je nám neznámé, může vyvolat až strach z toho, že se vlastně může stát cokoliv a může se to prolnout i do našich životů. Určitě každý z nás se již ocitl v té situaci, že jde po ulici ve městě, které nezná. Celé to místo je atraktivně vzrušující naši nepoznaností. Potkáváme lidi, hodnotíme je na základě jejich oblečení, stylu chůze, ale i na základě jejich pohledů, které nám věnují. Přiřazujeme si je k určité stratifikační třídě, skupině. V člověku to poté zanechá zvláštní pocit, pocit střezení se a hlídání si, zda je vše v pořádku. Říkáme si, zda jsem právě teď nepotkal agresora, který mě bude v další ulici pronásledovat. Tento pocit vyvolá strach, ale i vzrušení z neznámé situace a následného našeho případného jednání v boji o svůj život. V tomto momentu dochází k nastolení regulace a bezpečnosti veřejného prostoru.

Jde tedy o vnitřní a vnější regulativ veřejného prostoru. Vnitřní regulace se opírá o normy a pravidla, které jsou produkovány v každodenní interakci. Tyto konkrétní významy jsou dodržovány prostřednictvím našeho jednání. Vnější regulace je naopak vymáhána formální sociální kontrolou. Jedná se o aktéry, kteří mají moc v dohledu, kontrole a v případné exkluzi uprostřed veřejného prostoru. Mezi tyto skupiny se řadí správci a vlastníci prostorů, příslušníci pořádkových sborů, pracovníci bezpečnostních agentur.

1.1.4 JE VEŘEJNÝ PROSTOR PRO VŠECHNY?

Ve společnosti existují kategorie osob, ke kterým se předem váže nekorektní jednání, které je považováno za neoddělitelnou slupku jejich osobnosti a identity. Takovou kategorií jsou lidé bez domova, kteří si svým jednáním lehce přitahují veřejnost okolí, zejména když se vyskytují na veřejném místě, jež je navštěvováno velkým počtem lidí. Bezdomovci a jejich jednání bje poté všem do očí a je to něco, co jen tak nelze přehlédnout, ještě když se jejich hlasitý projev spojí s nadávkami a urážkami. Amster [2003] nastiňuje existenci dvou zdrojů, na základě kterých jsou bezdomovci odsuzováni. Jde o jejich dodržování hygieny a morálních pravidel. Z těchto dvou důvodů se veřejný prostor lidem bez domova uzavírá na základě toho, že to vadí okolní společnosti a jejich jednání je v současné době nepřijatelné a nepřipustné. Bezdomovectví nejde zákonně zakázat, však lze určitými prostředky vykázat bezdomovce do jiného prostoru, zejména takového, který není moc na očích společnosti. Vašát [2018] se k této problematice vyjádřil ve spojení punitivního, neboli sankcionizujícího urbanismu, pod který spadají různé regulující a upravující vyhlášky, bariéry, pravidla, či kamerové systémy ve veřejném prostoru, které spolu s dohledem policie znemožňují a distancují jedince na okraji společnosti, jakými jsou právě bezdomovci, ale i žebráci [Vašát, 2018].

Lupták [2017] upozorňuje na fakt, že lidé, kteří se nacházejí na okraji společnosti a jsou marginalizováni, například: bezdomovci, Romové a migranti, tak téma sekuritizace a s ní spojené bezpečnostní prvky pocítují ze všech nejvíce a nejvíce jsou jim také vystavěni. Tyto skupiny nejnižších sociálních tříd jsou představovány jako přínosy problémů a hrozeb vůči majoritní společnosti. Takoví lidé bez domova jsou předmětem útisku a násilí, spadá na ně ta největší pozornost ze strany veřejnosti, pro předsudky jiných nejdou přehlédnout. Často jsou spojováni s kriminalitou a nepořádkem, v případě migrantů nechybí spojení s terorizmem. Tím vším bezpečnost ukotvuje ještě hlouběji jejich marginalitu [Lupták, 2017]. Marginalita exkludovaných lidí je však podmíněna i jinými mechanismy, těmi mohou být i vysoké ceny zboží, na tento fakt upozorňuje Hirt [2012]. Přeci jen lidé jako jsou bezdomovci, kteří na dané zboží nemají, se cítí nechtění v rámci obchodního centra, z toho důvodu, že zboží si nemohou dovolit. Obchodní centrum je jako ekonomický přínos nevnímá.

V nákupním centru přispívají ale i pravidla domovního řádu, která míří na jistý fenomén, kterým je skrytá personalizace. Tato pravidla, jak popisuje Pospěch [2015], jsou nastavena tak, aby z nákupních center vyloučila konkrétní osoby, a to právě zmiňované bezdomovce, v některých případech i příslušníky romské menšiny. Bezdomovci jsou zde bráni jako potenciální narušitelé chodu. V případech exkluze lidí bez domova je jejich identifikace velice snadná pro soukromé bezpečnostní služby, protože klíčový je zejména jejich neupravený vzhled a ošacení, které je povětšinou špinavé, otrhané. Dalším viditelným znakem každého bezdomovce je velký počet nákupních tašek a občas krabicové víno v ruce. Bezdomovci jsou tedy hlavním předmětem zájmu ostrahy. Bezdomovci se schylují do nákupního centra z třech důvodů: teplo, záchody a mnohdy zbylé jídlo. Nákupní centrum shledávají jako místo, které je otevřeno pro všechny, však i oni si na základě svých zkušeností, kdy je několikrát ostraha vyvedla, uvědomují, že zde jejich přítomnost není vítána. Moc ostrahy je veliká a zároveň i kontrolovaná tím, co oni si můžou dovolit a co ne.

Vymezení moci ostrahy k bezdomovcům závisí i na tom, zda se zaměstnanci ostrahy s potenciálními nežádoucími návštěvníky již znají. Jsou zde neformální vztahy, kdy zaměstnanci ostrahy v některých případech udělují výjimky právě bezdomovcům, tak posilují svůj osobní, ale i mocenský status v prostoru nákupních center. Sami bezdomovci mají v těchto případech vytipované své „hodné a mírumilovné“ *security* zaměstnance, kteří je nevyhánějí [Pospěch, 2015]. Ostraha má za úkol navodit pocit bezpečí, harmonie, jistoty a pohodlí uvnitř nákupních komplexů.

1.2 NÁKUPNÍ CENTRUM JAKO VEŘEJNÝ PROSTOR

Jak již bylo nastíněno o řádky výše, se změnou životního stylu lidí se také mění veřejný prostor. Právě nákupní centra, zábavné rodinné parky, či obchodní galerie představují nový veřejný prostor, který je chápán jako kontrolované a hlídané místo určené především pro spotřebu [Banerjee, 2001]. Tomuto novému veřejnému prostoru se přezdívá tzv. privatizovaný prostor, jelikož je ve vlastnictví, či pod správou soukromých osob. Dixon [2006] uvedl, že z veřejného prostoru se stává prostor sanitizovaný, určený k rekreaci pro určitý okruh populace. Jde o utváření bezpečného prostoru pro střední a vyšší třídy [Dixon et al., 2006], kam marginalizované skupiny mají těžký přístup. A zde se opět dostáváme k problematice, zda tento prostor není uměle regulován na úkor naší svobody. Obchodní centra se snaží napodobit veřejný prostor tak, jak ho známe z měst. Jde tedy o nápodobu center města, akorát v uzavřeném celku. Půdorys nákupního centra je přizpůsoben rozmístění centra města. Místo, kde jsou fastfoody a restaurace se nazývá foodcourt. Právě toto místo má symbolizovat jakési náměstí města. Uličky s obchody pak představují ulice města, zákoutí. Jedná se tedy o imitaci městského prostředí [Pospěch, 2015].

Pro někoho je nákupní centrum nezajímavý svět postavený na spotřebě, pro jiného naopak dějiště každodenního života. Nákupní centra se stala součástí české společnosti před necelými 20 lety, jakožto velké obchodní domy, které mají své vlastní územní vymezení na rozdíl od veřejného prostoru. Podléhají tedy vlastním hranicím, disponují vchody a východy, zaštiťují obchodní a maloobchodní zařízení a jsou specifické tím, že mimo vše zmíněné, mají vlastní možnost parkování. Nahlížíme na ně jako na uzavřené celky, které by měly mít nejnížší stanovenou rozlohu 5 000 m². Jak udává Pospěch [2015], nákupní centrum je model uspořádání všech lidských vztahů v moderní společnosti. Jinými slovy tyto budovy zastávají důležitou roli ve fungování současných měst a jsou zhmotněním jisté formy organizace společenského života, který se týká nás všech. Naším prvním nákupním centrem bylo Centrum Černý Most v Praze, otevřeno v roce 1997, na základě kterého náš region vstoupil do tohoto neprobádaného světa. Další nákupní domy byly vystavěny v letech 2006 – 2008. Na základě okolních výzkumů se aktuální počet nákupních center pohybuje kolem 70. Co se týče cílů nákupního centra, tak jde zejména o to, aby návštěvníci zde trávili, co nejvíce svého času. Hlavními mezníky pro trávení času jsou z toho hlediska hlavně stravování a zábava [Pospěch, 2015], však přiznejme si ten fakt, že veškerá naše aktivita a činnost na poli nákupního centra je hlídaná, nikoliv spontánní.

1.2.1 BEZPEČNOSTNÍ REGULACE UVNITŘ NÁKUPNÍCH KOMPLEXŮ

Fungování nákupních center se opírá a stojí na zajišťování bezpečnosti přes externí bezpečnostní agenturu. Jak dodává Pospěch [2015] bezpečnostní agentura se nezaměřuje pouze na nebezpečné jednání, jako je škoda na zdraví, či majetku, avšak svou pozornost směřuje i na jednání osob, které není v souladu s představou správce centra [Pospěch, 2015]. Jinými slovy bezpečnostní agentura dohlíží na veškeré dění, jednání, případné chování návštěvníků uvnitř center, s cílem přísného dohledu na potlačení zločinu a zajištění bezpečnosti a ochrany. Kromě zaměstnanců bezpečnostních agentur, zde hrají důležitou roli v bezpečnosti i systémy CCTV (Closed-circuit television – uzavřený televizní okruh). CCTV se opírá o strategické umístění kamer a následného monitorování. Tyto kamery mohou pomoci při zpětném dohledávání závažného činu a jednání. Obě dvě složky, bezpečnostní agentury a systém CCTV, jsou závisle propojeny.

Však zde nastává otázka, zda dohled pomocí kamer nenarušuje soukromí zákazníků. Tato otázka je sporná, protože kamery slouží i jako prevence před protizákonným jednáním. Na druhou stranu tedy lidé vstupují na území nákupního centra s tím, že vědí, že jejich případné nechtěné jednání je registrováno kamerami. Jako vědí o tomto, tak si musí uvědomovat i ten fakt, že se nesleduje pouze jejich protizákonné jednání, nýbrž veškeré kroky a dle toho se musí zařídit, pokud chtějí setrvat na tomto území. Běžný člověk, který se nachází v nákupním centru, si vlastně ani neuvědomuje, že je sledovaný a když, tak ví, že nic špatného nedělá, proto se s tímto faktem vyrovná bez problémů. Zde vyvstává jev, kdy zákazníci tiše spolupracují s bezpečnostními službami, v tom smyslu, že my – zákazníci jsme si vědomi normativních opatření a respektujeme je a vydáváme se žádoucím směrem. Kratochvíl [2018] zmiňuje, že kontrola pomocí kamer v dnešní době není jen výstřelkem nákupních center, však sledování jsme i na veřejných prostranstvích. Tento jev připodobňuje panoptiku neboli modelu věznice [Kratochvíl, 2018]. Pospěch [2015] ještě udává, že stálý monitoring obrazovek v kontrolním centru neboli *velině*, je běžnou součástí práce bezpečnostních agentur.

Pospěch [2015] na základě vlastního zúčastněného pozorování ohledně hierarchie a uspořádání kroků bezpečnosti píše:

„Ostraha je rozdělena na strážce v pasážích a na parkovištích a na operátory videa. Mimo ně se v prostoru centra pohybuje detektiv v civilním oblečení. Pod dohledem kamer je celá plocha centra, přičemž kamery jsou buď běžné, namířené jedním směrem, nebo, zejména u vchodů do centra či na křižovatkách chodeb, otáčivé s možností zoomu s rozsahem 360 stupňů. Signál kamer se zobrazuje na obrazovkách ve velíně, kde je obsluha videa může jednotlivě přepínat a sledovat. Ostraha v pasáži a na parkovištích s operátory komunikuje pomocí vysílaček a je operátorům a detektivovi podřízena. Akce ostrahy jsou řízeny velínem“ [Pospěch, 2015: 99].

My, jakožto běžní návštěvníci a zákazníci center, si ani nedokážeme představit celou strukturu bezpečnosti, když máme možnost potkat při nakupování pár strážců pořádku. Nedokážeme si ani představit kolik kódů kolem nás a o nás létá, jelikož komunikace vysílačkami je kódována. Jednotlivé události mají své kódy a svůj osobní kód má i pracovník agentury. Zákaz je vznesen nad používáním vlastních jmen a příjmení. Významné kódy jsou zejména kódy „A“ a „B“, kde kód A označuje přestávku strážce a kód B označuje podezřelou osobu v prostoru [Pospěch, 2015]. Je zajímavé, že kód B se používá zpravidla na lidi bez domova, hlučné romské skupinky, či osoby pod vlivem alkoholu, nikoli však na krádež či podezření z krádeže. Činnost ostrahy se vztahuje i na události technického charakteru, zejména problémy na parkovišti, volání úklidové čety, otevírání dveří, ale nevyhnou se ani dotazování návštěvníků ohledně umístění obchodů.

V rámci zákonné regulace nákupních center, se v České republice objevuje zákon č. 128/2000 Sb. o obcích, kde jsou nákupní centra soukromým prostorem, ale volně přístupná veřejnosti. O tomto můžeme debatovat, jelikož moc dobře víme, že právě bezdomovcům je vstup do nákupního centra odepírán a znemožněn. Ostraha se v těchto případech vyvedení dané osoby ohrazuje tím, že centrum je soukromý pozemek, kam má vstup určitá sorta zákazníků – střední a vyšší třída společnosti.

1.2.2 DOMOVNÍ ŘÁD NÁKUPNÍCH CENTER

Wehrheim [2007] udává, že jde o dokument, který má za úkol upravovat pravidla chování v nákupním centru. Vymezuje zejména ty úkony, které jsou v prostoru nákupního centra zakázány. Zajímavý je ten fakt, že domovní řád není zacílen na všechny skupiny společnosti, nýbrž na lidi, kteří se nacházejí na okraji společnosti – marginalizované skupiny typu bezdomovců, žebráků, ale i nákupní konkurence, či mládež dovádějící na skateboardu [Wehrheim, 2007]. Návštěvní řády v České republice jsou vypracovávány managementem center, který může znění řádu přizpůsobovat problémům daného centra, však znění center jsou většinou podobná.

Cílem domovního řádu je zajištění bezpečnosti a provozu centra. Tento dokument umožňuje bezpečnostním agenturám vyvést nežádoucí návštěvníky, v důsledku ohrožování a obtěžování okolí [Pospěch, 2015]. Pravidla domovního řádu, která analyzoval Pospěch [2015] se týkají zejména poškozování majetku, narušování obchodní funkce centra, konkurenční a politické neohlášené činnosti, pravidla týkající se zvířat, nebezpečných předmětů a látek, nepořádku a hluku a v neposlední řadě pravidla týkající se obtěžování druhých. Ke všem přestupkům přistupují bezpečnostní agentury formou sledování a zásahu. Obchodní centra pracují ale i s policií v souvislosti podezření z krádeže a vandalismu. V souvislosti s bezpečností zde vyvstává další otázka a to toho, zda by bezpečnostní opatření v nákupních centrech měla být viditelná, či schovaná. Coleman [2006] je toho názoru, že s narůstající kriminalitou a teroristickými útoky musí být nákupní centrum bráno jako bezpečné [Coleman, 2006]. Z toho plyne, že práce bezpečnostní agentury by měla být na ploše nákupního centra rozhodně vidět, aby se zákazníci cítili bezpečně.

1.3 VSTUP MEZI SOUKROMÉ BEZPEČNOSTNÍ SLUŽBY

Zákon č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, udává, že plnění úkolů v oblasti vnitřního pořádku a bezpečnosti spadá především do kompetence Policie ČR. Však Policie České republiky není jediný subjekt, který je odpovědný za ochranu a bezpečí. Jsou zde i další subjekty, které se spolupodílí na ochraně života a zdraví občanů, majetku a veřejného pořádku. Jak udává Macek a Novák [2005], jde o takové subjekty, které doplňují činnost policejního sboru. Těmito subjekty v rámci ochrany a bezpečí jsou právě soukromé bezpečnostní služby. Jejich postavení je vymezeno zákonem č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání. Brabec [1995] vymezuje jejich činnost a realizaci v komerční oblasti na základě smluvního vztahu mezi soukromou bezpečnostní agenturou a zadavatelem [Brabec et al., 1995]. Soukromé bezpečnostní služby se staly, po roce 1990, významným odvětvím komerčních aktivit na území České republiky [Macek, Novák, 2005]. Lupták [2017] udává, že pro politiky je klíčové u veřejnosti vyvolat silné emoce z hrozby, aby právě ta samá veřejnost začala tíhnout k politikům a jejich stranám. Tento fakt dokresluje právě *sekuritizace*, která manipuluje s veřejností. Je jakýmsi krokem v politickém boji. Nástrojem politiky jsou pak bezpečnostní prvky, s kterými my – občané, přicházíme do styku dennodenně, například: kamerové systémy, či dozor soukromých bezpečnostních služeb. Vše to má jeden velký cíl, a to: chránit společnost před hrozbami. Ve finále je tento celý proces pouze a jen naše manipulace a mocný nástroj politiky. Tedy procedury ochrany obyvatelstva před hrozbami se dají chápat jako budování politického programu a následné politické podpory, ze strany těch, kteří se hrozeb bojí [Lupták, 2017].

1.3.1 ZÁKLADNÍ POJMY BEZPEČNOSTNÍCH SLUŽEB

Pojem bezpečnost je základní stavební kámen celé problematiky. Spojuje hlavní elementy, jako je majetek, hrozba a ochránce. Kdyby nebyl zájem o majetek, nebylo by co chránit a kdyby neexistovala hrozba vůči těmto zájmům, neexistoval by ochránce [Macek, Novák, 2005].

Jak Macek a Novák píš:

„Bezpečnost je významná společenská funkce ovlivněná především interakcí (vzájemným působením, vlivem) přínosu ochránce a hrozby chráněným společenským zájmům v dané situaci“ [Macek, Novák, 2005: 21].

Lupták [2017] vysvětluje bezpečnost jako nástroj legitimizace politických opatření, která jsou určena k mobilizaci kolektivních pocitů, které zvyšují sociální soudržnost, ale i pocit příslušnosti a zároveň redukují hrozby a odcizení. Přitom se Lupták [2017] opírá o tzv. hrozbotexty. Jsou to texty, které se zabývají všemožnými hrozbami. Zároveň však uměle vykreslují, například při vzpomínce na 11. září 2001, jak nebezpečný svět je, a proto se musí podnikat velká bezpečnostní opatření. Na druhou stranu ale pravdivost hrozbotextů většinou pramení z masmédií, které i malou hrozbu dokážou předělat na velikou a společnost ohrožující. Hrozba a ohrožený objekt funguje na základních kamenech toho, že význam bezpečnosti upravují a vkládají právě *security* odborníci a celá úspěšnost tohoto procesu tkví v akceptaci ze strany společnosti [Lupták, 2017]. Níže v tabulce jsou vymezené pojmy, které spadají do celé zkoumané oblasti zájmu.

Základní pojmy	Vymezení
Soukromé bezpečnostní služby (SBS)	Podnikatelské služby na úseku ochrany a ostrahy
Soukromá bezpečnostní agentura (SBA)	Realizace soukromé bezpečnostní služby
Fyzická ostraha	Forma výkonu vykonávaná zaměstnanci SBA
Technické služby k ochraně osob, majetku	Výroba, údržba zabezpečovacích systémů
Věcné bezpečnostní prostředky	Věci, předměty nebo zvířata určené k ochraně

Tabulka č. 1: V tabulce jsou uvedeny základní (důležité) pojmy a jejich vymezení

Vizuální podoba informací: vlastní

Zdroj informací: [Brabec et al., 1995]

1.3.2 PRACOVNÍCI BEZPEČNOSTNÍCH SLUŽEB

Nastínění problematiky bezpečnostních služeb je vymezeno o řádky výše, avšak uchopit toto téma je zapotřebí i v definici pracovníků bezpečnostních služeb a v jejich pracovní náplni.

Jak udává Brabec [1995] soukromá bezpečnostní činnost je vykonávána pracovníky jako jsou: strážný, velitel směny ochrany objektu a velitel ochrany objektu. Pracovníci bezpečnostních služeb musí splňovat několik podmínek. Pracovníkem se může stát osoba bezúhonná a spolehlivá, osoba starší 20 let, osoba, která je občanem České republiky a trvale žije v ČR, osoba odborně způsobilá a osoba, která je tělesně a duševně způsobilá [Brabec et al., 1995]. Z vlastních zkušeností vím, že pracovník SBA je při výkonu v mnohých případech vystaven zvýšené fyzické, ale i psychické zátěži. Často je vystaven stresovým situacím, které musí řešit s přehledem. Chování pracovníka SBS musí být: nestranné, pravdivé, důrazné, cílevědomé, v souladu s právním řádem, odborně profesionální a zejména neúplatné. Musí respektovat jak zájmy soukromé bezpečnostní agentury, tak především zájmy zákazníka, pro kterého jsou tyto služby vykonávány. Soukromé činnosti, jako je telefonování, čtení novin a jiné, je pro pracovníka SBS při jeho výkonu práce nepřípustné, přeci jen je stále na očích veřejnosti. Níže v tabulce jsou vymezeny bezpečnostní pracovní pozice.

Pracovníci	Pracovní pozice	Úkol
Strážný, detektiv	Inspektor ochrany a ostrahy	Realizace ochrany, ostrahy majetku a osob
Velitel směny ochrany subjektu	Vrchní inspektor ochrany a ostrahy	Řídí inspektory ochrany a ostrahy pod ním
Velitel ochrany subjektu	Hlavní inspektor ochrany a ostrahy	Odpovídá za organizaci a kontrolu činnosti ochrany a ostrahy daného subjektu

Tabulka č. 2: V tabulce jsou uvedeny pracovníci, jejich pracovní pozice a jejich úkoly.

Vizuální podoba informací: vlastní

Zdroj informací: [Brabec et al., 1995]

1.3.3 ÚLOHA PRACOVNÍKŮ BEZPEČNOSTNÍCH SLUŽEB

Právě vysoký počet majetkové kriminality zvyšuje důležitost a poptávku po soukromých bezpečnostních službách. Základní povinné úkoly vedoucích pracovníků soukromé bezpečnostní služby při řízení výkonu služby a podřízených pracovníků, Brabec [1995] rozdělil na úkoly, kde pracovníci musí:

- a) Dodržovat obecně závazné právní normy.
- b) Vést samostatnou evidenci osob pověřených řízením a výkonem přímé ochrany a ostrahy majetku a osob.
- c) Vést evidenci technických a bezpečnostních prostředků, zákroků.
- d) Jedenkrát ročně prověřit zdravotní způsobilost pracovníků.
- e) Vydat směrnice ochrany a ostrahy pro každý střežený objekt.

Nejezchleba [1993] se k ochraně vyjadřuje slovy:

„Potřeba ochrany objektu je modifikována zejména výskytem kriminality, pocitem bezpečí, prozíravostí uživatele a uvědoměním si možnosti vzniku škod. V neposlední řadě je modifikována i pojistnými podmínkami“
[Nejezchleba et al., 1993: 9].

Jak dodává Macek a Novák [2005] hlavním úkolem podřízených pracovníků SBS je zabezpečit veřejný pořádek a bezpečnost svěřeného objektu. Tohoto úkolu se dosahuje zejména kontrolní propustkovou službou, kde pracovníci SBS zabraňují neoprávněnému vstupu osob nebo neoprávněnému vjezdu vozidel do objektu. Dále pak kontrolní činností, kdy pracovníci soukromých bezpečnostních agentur zabraňují rozkrádání, ztrátě, poškození, zneužití či zničení majetku. Důležité je i střežení objektu buď na pevných *stanovištích*, nebo pochůzkovou službou pracovníků SBA. Ochranná činnost se vztahuje na movitý/nemovitý majetek zákazníka včetně peněžních hotovostí a jiných cenností, na osoby nacházející se legálně v objektu a na soubory databází a jiných informací, která jsou majetkem firmy.

Pracovníci soukromých bezpečnostních služeb mají za povinnost zasáhnout při zjištění trestné a jiné protiprávní činnosti, zalarmovat síly k poskytnutí pomoci (pracovníky agentury, hasičské sbory, orgány policie, a další), když hrozí nebezpečí. Mezi další povinnosti pracovníka SBS patří udržet klid a bezpečnost, včas rozpoznat a odhadnout nebezpečí při mimořádných událostech [Macek, Novák, 2005].

1.3.4 PRÁVNÍ PODMÍNKY ČINNOSTI SBS

Činnost soukromých bezpečnostních služeb a její právní zakotvení nelze přirovnávat k úkolům a odpovědnosti státních a městských policejních sborů. Veškerá činnost subjektu na úseku komerčně bezpečnostního podnikání je zdůvodňována aplikací obecně platných právních norem upravujících práva fyzických i právnických osob na svépomoc při ochraně oprávněných zájmů [Macek, Novák, 2005]. Významnou součástí tvoří Listina základních práv a svobod, kde je vymezena legálnost soukromé bezpečnostní služby, která se opírá o ústavní zákon č. 23/1991 Sb., Listina základních práv a svobod. Podle LZPS nositelem práva na ochranu práv a svobod je fyzická, ale někdy i právnická osoba. Vedle obecně závazné právní úpravy je nezbytná interní úprava činností v rámci příslušné soukromé bezpečnostní agentury. Poskytování a realizace SBS může být prováděna jen v souladu s platným právním řádem. Pracovník SBS by měl v rámci odborné způsobilosti zvládat i některá základní ustanovení z trestního práva, správního práva, občanského práva, rodinného práva, obchodního práva, živnostenského zákona a zákona o zbraních a střelivu. Je nutný vysoký stupeň právního vědomí [Brabec et al., 1995].

1.3.5 ETIKA NA POLI BEZPEČNOSTNÍCH SLUŽEB

Profesní etika a etický kodex se v současné době stávají frekventovanými termíny v rámci každé profese. Však právě mezi nejnáročnější, svými vysokými nároky morálního kodexu, patří všechny profese podílející se na zajištění bezpečnosti osob a majetku, jako jsou právě soukromé bezpečnostní služby. Jak již bylo zmíněno, základním úkolem pracovníka SBS je ochrana osob a majetku. Pracovník si v každém momentu musí být vědom toho, že i on je občanem ČR se všemi běžnými občanskými právy a povinnostmi, které musí respektovat. Musí si být vědom i toho, že je v každém momentu středem pozornosti jak veřejnosti a státních orgánů, tak i zákazníka. Morální předpoklady zaměstnanců SBS jsou cenný kapitál a základní předpoklad úspěchů v komerční činnosti. U pracovníků by neměly chybět takové charakterové rysy, jako jsou: smysl pro kolektiv, důslednost při plnění příkazů a povinností, osobní statečnost a zásadovost. Jak udává Brabec [1995] pracovníci SBS vytvářejí image firmy zejména svým chováním a vystupováním. Chování a vzhled pracovníků by měl vést k příznivému dojmu a respektovat kulturní úroveň soukromých bezpečnostních

služeb a firmy [Brabec, 1995]. Každý pracovník je při nástupu do služby seznámen s požadavky spojené s morálním chováním, které od něj budou požadovány.

Případné jednání, které je v rozporu s normami morálky a etiky, bývá bráno jako porušení pracovní kázně a vede ke ztrátě důvěry a rozvázání pracovního poměru u soukromých bezpečnostních služeb. Při výkonu profese musí být pracovník SBS připraven na nutnost čelit různým subjektům. Každá situace s sebou může přinášet jistá bezpečnostní rizika, kterým musí pracovník čelit a umět se jim postavit. Pracovník také může čelit verbálním, ale i fyzickým útokům ze strany zákazníků, kteří si připadají být ve svých zájmech omezováni a utiskováni. Tyto situace vyvolávají nutnost speciální psychologické přípravy pracovníků SBS. Je zde i disponování některými věcnými obrannými prostředky, případně i střelnou zbraní. Však jejich použití je omezeno na krajní nouzové situace. Pracovník se musí v rámci rodinného kruhu přizpůsobit i tomu, že jeho služba na většině objektů bude probíhat nepřetržitě. Při nedostatku pracovníků u soukromých bezpečnostních služeb je normální přesažení 300 odpracovaných hodin za měsíc na jednoho pracovníka. Tohoto jevu jsem si všimla i já u svého kolegy, kdy za měsíc vykázal přes 350 hodin, které se podepsaly na jeho fyzickém stavu.

Každý pracovník se v rámci své profese dostává ke chráněným informacím, ať už ohledně zákazníka, či bezpečnostních podnikatelských opatření. Proto zde pro všechny pracovníky platí zásada mlčenlivosti ve vztahu k zaměstnavatelské firmě. Za velmi závažné porušení profesionální etiky je právě bráno sdělení jakýkoliv informací, které by narušily chod [Macek, Novák, 2005]. I z toho hlediska je zakázáno používání mobilního telefonu při pracovní činnosti.

2 POSTUP A VÝZKUMNÉ METODY

2.1 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Cílem této bakalářské práce je zmapovat každodenní rutinu *security* zaměstnanců uprostřed obchodních center v Hradci Králové. Práce se primárně zaměřuje na to, jak probíhá každodenní pracovní směna, jaká praktická pravidla a taktiky *security* zaměstnanci sdílí a jak definují situace, kterým v rámci své každodennosti musí čelit – krádež, či ohrožení návštěvníků. Na druhou stranu se práce zabývá i otázkou sociálního vyloučení v rámci obchodních center, kde bude nastíněna i otázka svobody uprostřed obchodních komplexů. V neposlední řadě se práce zabývá definováním smyslu role bezpečnosti uprostřed obchodních komplexů formou bezpečnostních služeb.

Práce si klade za cíl zodpovědět zejména tyto výzkumné otázky:

- Jak probíhá každodenní pracovní směna *security*áků?
- Jak probíhá řešení „nebezpečné situace“?
- Existují lidé, kteří mají omezený vstup do obchodních center?
- Jaká je role bezpečnostní služby ve společnosti?

2.2 DESIGN VÝZKUMU

V rámci tohoto výzkumu jsem zvolila kvalitativní přístup sběru dat. Kvalitativní přístup jsem zvolila na základě zmapování každodenního pracovního života *security* zaměstnanců, protože mě zajímal hlubší pohled na tuto problematiku. Kvalitativní výzkum zahrnuje celou řadu metod, které mohou výzkumníci uplatnit, například: rozhovor, terénní výzkum, zúčastněné pozorování, analýza případů a dokumentů, a další. Jde tedy o to, že kvalitativní výzkumy se zaměřují na hloubku zkoumané věci se snahou co nejlépe nastínit zkoumanou realitu. Jak píše Hendl: „*Kvalitativní výzkum se provádí nejčastěji jako intenzivní kontakt s terénem nebo životní situací.*“ [Hendl, 1999: 43]

Právě kontakt výzkumníka a zkoumaného terénu je nepodstatnější vstup k zahájení celého výzkumu. Tato práce klade důraz na sociální praxi, která se snaží ukázat každodenní praktiky *securiťáků* uprostřed nákupních center. Sociální praxe nás seznamuje s jevy, se kterými přichází do každodenního styku právě pracovníci bezpečnostních služeb. Jedná se o každodenní praxi, kterou *securiťáci* rutinně vykonávají, a na základě, které se *security* zaměstnanci odlišují v nákupních centrech, například od zákazníků. Práce se opírá o metodu polostrukturovaných rozhovorů, které jsou doplněny o autorky autoetnografii. Jelikož výzkum probíhal ve vyhlášeném nouzovém stavu České republiky kvůli onemocnění koronavirem (Covid-19), byl proto výzkum upraven tak, aby mohly být i v těchto podmínkách rozhovory uskutečněny, i když byl výzkum v terénu zakázán.

2.3 TECHNIKY SBĚRU DAT

2.3.1 POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR

Práce je postavena na metodě polostrukturovaného rozhovoru se sedmi *security* zaměstnanci z Hradce Králové. Polostrukturovaný rozhovor byl vybrán zejména pro jeho nespočet výhod, jak již bylo řečeno, tak pro hloubku problematiky, ale i pro osobní kontakt mezi respondentem a výzkumníkem, či pro možnost doptávání se důležitých otázek, které vedou právě k pochopení tématu. Bohužel, krok osobního kontaktu nebyl splněn, jelikož to situace nouzového stavu neumožnila. Rozhovory proto byly uskutečněny nestandardní formou vedení rozhovoru na dálku pomocí sociálních sítí, jako je: Facebook, Skype, WhatsApp, či Messenger. Respondenti byli osloveni na stránce „Práce a brigády v Hradci Králové“ v rámci poptávky po rozhovoru se *security* zaměstnanci pro studijní účely. Celkem se mi zpětně ozvalo sedm respondentů, se kterými jsem udělala rozhovor na dálku s pomocí virtuálního světa. K získání respondentů jsem využila i sociologickou metodu sněhové koule, kdy jsem oslovila svého kamaráda *security* z obchodního centra Futurum, zda by mi nedal kontakty na své kolegy, avšak tato metoda mi nevyšla, jelikož se mi jeho kolegové po oslovení a nastínění tématu už neozvali. Rozhovor s respondenty jsem si nahrávala na hlasový záznam v mobilním telefonu, následně jsem je přepisovala, kódovala a poté kategorizovala. V příloze č. 1 v závěru bakalářské práce přikládám scénář rozhovoru. Scénář byl rozdělen do pěti tematických okruhů a každý okruh obsahoval několik hloubkových otázek k upřesnění problematiky.

2.3.2 AUTOETNOGRAFIE

Autoetnografie, jak udává Hejnal [2012], je kvalitativní výzkumná metoda, která spojuje analýzu a interpretaci s narativními detaily vlastní žité zkušenosti. Za data se považuje pozorování, vlastní biografie, emoce, ale i vzpomínky a zážitky z dané zkoumané problematiky, v mém případě ze *security* světa. Je známá jako reflexe, jež je založena na vlastní biografické změně v daném terénu. Využila jsem ji, jelikož se mi jevila jako základní kámen pro odevzdání zkušeností do této práce. Jak jsem psala v úvodu veškeré své zkušenosti z prostředí *security* světa jsem získala v rámci nabízené brigády pro ženu u bezpečnostních služeb. Půjde tedy o reflexivní materiál mých zkušeností z tohoto světa. Každá kategorie vypracovaná na základě kódování je obohacena autoetnografií.

2.4 CÍLOVÁ SKUPINA A KONSTRUKCE VZORKU

Pro výzkum jsem zvolila účelový výběr. Tento výběr Disman [2011] definoval jako volbu, která se opírá o názor výzkumníka, respektive o to, co by mělo být pozorováno a o to, co je možné pozorovat. Výzkumník si musí přesně definovat populaci, kterou jeho vzorek reprezentuje [Disman, 2011]. Výzkumník tedy rozhoduje o tom, kdo bude nejlépe odpovídat jeho potřebám k výzkumu. V mém případě tomtuto výběru odpovídali bezpečnostní pracovníci z obchodních center v Hradci Králové, kde se nachází čtyři obchodní centra: Futurum, Aupark, Orlice park shopping a Atrium. Zajímal mě pohled na každodenní rutiny *securit'áků* uprostřed města, kde studuji, a které má zhruba 92 000 obyvatel. Zejména tedy jaké shody, či odlišnosti vykazují každodenní pracovní rutiny *securit'áků*. Zaměřit se tedy na svět bezpečnosti uprostřed obchodních center v devátém největším městě dle počtu obyvatel v České republice.

Jak již bylo zmíněno, oslovení respondentů probíhalo v nouzových podmínkách za pomoci inzerátu na facebookové skupině, kde je poptávka a nabídka různé škály pracovních míst. I když jsem žádnou práci nenabízela, zdálo se mi toto virtuální pozadí jako nejlepší varianta, jak oslovit budoucí respondenty. Samozřejmě šance najít touto cestou své respondenty byla v tu dobu velice nízká, však nakonec se podařilo najít daný počet respondentů. Metoda sněhové koule přes kamaráda *securit'áka* mi bohužel nepomohla, jelikož byli buď časově zaneprázdnění, či neměli o výzkum zájem. Bylo tedy na každém, kdo se mi ozve na mou poptávku a kdo ne. Však v rámci sociologie tuto formu získávání respondentů zpětně shledávám jako velikou zkušenost, i když nebyla odpovídající běžnému sběru dat.

Po zpětné vazbě, která přišla od respondentů na můj inzerát, proběhlo seznámení účastníků s informacemi a tématem v rámci celého výzkumu. Postupně byly domluveny online schůzky. Čtyři respondenti jsou aktuálně zaměstnaní u bezpečnostních služeb, zbylí tři respondenti u bezpečnostních služeb již nepracují, avšak pracovali po dobu několika měsíců až let, zkušenosti s tímto světem tedy mají veliké. Všichni respondenti jsou mužského pohlaví a jejich bydlištěm je Hradec Králové. Celkem tedy bylo provedeno sedm rozhovorů. Vzhledem k počtu provedených rozhovorů si myslím, že výzkumný vzorek z hlediska dotazovaných kritérií byl plně nasycen. V rámci každého respondenta bylo zaznamenáno jeho věk a jeho dosažené vzdělání. Tyto údaje přikládám v interpretaci získaných dat.

2.5 PRŮBĚH SBĚRU DAT

Data byla sbírána na konci měsíce března a v prvních dvou týdnech měsíce dubna 2020. Jelikož šlo o sběr dat v nouzovém stavu vyhlášeném po celém území České republiky, probíhaly rozhovory s respondenty na dálku online. Jeden rozhovor byl prováděn přes videohovor na Skypu, další dva hovory byly prováděny přes WhatsApp a zbylé čtyři rozhovory probíhaly přes hovory v aplikaci Messenger. Všechny rozhovory byly nahrávány na zvukový rekordér, poté byly ukládány na úložiště uvnitř osobního notebooku a postupně přepisovány a analyzovány.

Popravdě jsem byla v údivu, že se mi ozvalo tolik respondentů v nouzovém stavu. Všichni byli velice ochotní a výzvu rozhovoru přijímali zejména z toho důvodu, že se chtěli podělit o své zkušenosti ze světa bezpečnosti. Z tohoto důvodu byl průběh rozhovoru velice klidný, měl až přátelskou atmosféru. Však musím zmínit, že na začátku rozhovoru byla z obou stran, jak ze strany tazatelky, tak ze strany respondenta, veliká nervozita, jelikož zde chyběl osobní kontakt, který by za normálních okolností nervozitu utlumil. Zmíním, že tři respondenti mi nabídli v začátku tykání, jelikož se necítily ve formě vykání dobře. Samozřejmě jsem souhlasila, tento krok k plynulosti rozhovoru opět napomohl. Nikdo z dotazovaných nejevil žádné problémy při odpovídání na dané otázky, otázkám bez problému porozuměli.

Musím zmínit, že ochota respondentů byla až překvapivá, jelikož pět rozhovorů probíhalo ve večerních hodinách z toho důvodu, že respondenti přicházeli z práce domů. Zbylé dva rozhovory byly uskutečněny v dopoledních hodinách. Každý rozhovor probíhal kolem čtyřiceti až padesáti minut.

2.6 ZPRACOVÁNÍ DAT

Jak již bylo zmíněno, rozhovory byly nahrávány na záznamový rekordér, poté jsem si nahrané soubory uložila do složky na notebooku a postupně jsem si všechny nahrané rozhovory pomalu přehrávala, přepisovala a zaznamenávala. Když byly přepisy hotové, přišlo na řadu kódování. Všechny rozhovory jsem si vytiskla a roztřídila vedle sebe na sedm skupin, dle počtu respondentů. Pro kódování jsem nevyužila program MAXQDA 10, avšak postupovala jsem deduktivním postupem, kdy jsem na základě zhotoveného scénáře sledovala určitá témata, která byla v mých očích velmi důležitá. Tato témata odkrývala svá poselství v rámci pozorného čtení mezi řádky. Můžu říci, že se témata prolínala i do jiných témat. Každé zmiňované téma, později můžeme hovořit o kategorii, jsem si zabarvila jinou barvičkou a takto jsem kodovala všechny rozhovory jednotlivě. V bakalářské práci jsou kategorie a podkategorie z kódování nazvány jako „Každodenní pracovní aktivity a významy.“ Témata v kapitole „Každodenní pracovní aktivity a významy“ byla objevena ve scénáři rozhovoru, upravena a dodělána pomocí informací z rozhovorů.

Postup kódování má každý výzkumník jiný, někdo sáhne po ověřené metodě přes program MAXQDA 10, jiný jako já si kódy zabarvuje barvičkami a spojuje si je s kategoriemi, a někteří si přepsané rozhovory i stříhají a hledají v nich společné znaky/kódy. Technika, kterou jsem využila, mi přes svoji pestrost ukázala spojitosti, ale i odlišnosti v dané problematice. Pro zajímavost zmíním, že jsem využila 18 různých barev k odlišení témat. Tato zvolená technika má z mého pohledu další plus a to, že se člověk může na několik hodin, po dobu celého kódování, vrátit do dětských let, kdy barvička měla obrovský význam, můžeme hovořit o tom, že patřila ke každodenním rutinám.

V příloze č. 1 přikládám ukázkou scénáře rozhovoru. V příloze č. 3 je doložena ukázkou z kódování a kategorizace. Do přílohy č. 2 přikládám i jeden přepsaný rozhovor.

2.7 ETICKÉ OTÁZKY VÝZKUMU

V rámci času a doby, kdy výzkum probíhal a osobní kontakt s respondentem nebyl umožněn, ať z hlediska ochrany zdraví jeho, či mé, byl vyžadován ústní souhlas, který je nahrán v rozhovorech. Všichni respondenti byli seznámeni s podmínkami výzkumu k bakalářské práci ústní formou, kdy všichni souhlasili. Nastíním, že již před zahájením rozhovoru byli respondenti seznámeni s účelem výzkumu a technikami sběru dat, jako je polostrukturovaný rozhovor. V tomto čase byli seznámeni i s prezentací dat uvnitř práce v souladu anonymity všech respondentů. Všechny výpovědi v bakalářské práci byly zaznamenány pod heslem: Respondent S („S“ jako security) a k tomu pořadové číslo respondenta na základě pořadí, ve kterém se výzkumu účastnil, například: Respondent S1. S tímto označením všech sedm respondentů souhlasilo. Osobní údaje respondentů zná pouze tazatelka, žádným dalším osobám nebudou předána v rámci anonymity a ochrany respondentů.

Veškeré zvukové záznamy rozhovorů, které sloužily pro přepis a následnou analýzu, jsou přístupné pouze tazatelce. Kromě jedné ukázky přepsaného rozhovoru, kterou přikládám v příloze bakalářské práce, budou doslovné transkripce zpřístupněny pouze pracovníkům Univerzity v Hradci Králové.

3 EMPIRICKÁ ČÁST

Tuto kapitolu bych chtěla uvést myšlenkou, která mi utkvěla v hlavě, když jsem ještě před vypuknutím nouzového stavu v České republice podnikla terénní kroky do obchodního centra Aupark.

„Pár vašich kroků bloudí přízemním podlažím, místo je velice chladné, prosté a dá se říci, že i prázdné, i když je zde nespočet stojících a zároveň přijíždějících aut s rodinami, se zamilovanými páry, nebo přáteli, kteří se rozhodli užít si volný den nakupováním a zábavou uvnitř velkého komplexu. Další kroky patří projití otáčivými dveřmi. A najednou to přichází. Z toho prázdného místa se ocítáte ve světě, které žije a má svého ducha. Napřed vás omámí příjemná vůně, která zapůsobí na vaše smysly natolik, že se ihned cítíte jako vítání hosté. Ruch vás omámí natolik, že ze začátku nevíte, jakým směrem se máte vydat, který obchod navštívíte první, jaký až poslední. Chvilku jste zmateni ze všech těch kolem procházejících lidí s taškami v rukách. Cítíte se dezorientováni, naplněni jistou zvědavostí, ale i utiskováni. Čas pro vás ztrácí pojem a vy se necháváte unést davem tak, jako plachetnice vlnami na rozbouřeném moři. Ani si však neuvědomujeme, že celou dobu na nás někdo hledí. Ti dotyční vědí o našem příchodu, zaznamenali, jak jsme oblečeni, zda s něčím přicházíme a jak se tváříme. Tento svět je tu připraven právě teď a právě pro nás. Má nám dát naše potřeby, ale i nás chránit“ [Vlastní terénní poznámka].

Výše nastíněnou myšlenku bych pro představu o veřejném prostoru ráda porovnávala na základě mé druhé ideje, a to uprostřed veřejného prostoru, respektive uprostřed Velkého náměstí v Hradci Králové.

„Jsou čtyři hodiny odpoledne, procházím středem Velkého náměstí v Hradci Králové. Dívám se kolem sebe a na prstech obou rukou napočítám procházející, které jsem potkala. Mimochodem oni se zrychleným krokem opouštěli tento prostor tak, jakoby je někdo pronásledoval. Ani jeden člověk se na chvíli nezastavil, aby se podíval, kde se vůbec nachází, či aby načerpal kouzlo momentu. Možná je to i současnou dobou, kdy každý někam chvátá. Je smutné, že takový krásný veřejný prostor jako je náměstí, už dávno není centrem města a je připraven párkrát do roka, například pro trhy a jiné mimořádné pořádané akce“ [Vlastní terénní poznámka].

Cítíte tu atmosféru prázdnoty uprostřed náměstí? Je to zapříčiněno úpadkem veřejného prostoru, který byl nastíněn v teoretické části.

3.1 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

V této kapitole jsou zaznamenány interpretace jednotlivých rozhovorů. Nejdříve je však uvedeno představení každého respondenta, následně jsou údaje o respondentech shrnuty a vysvětleny pro větší přehlednost v tabulce č. 4 uvnitř této kapitoly.

Zmíním, že celou bakalářskou práci provázejí cizojazyčné výrazy, které jsou zaznamenány *kurzívou*. Jedná se zejména o výrazy, jako je: *security*, *securiták/securitáci*, *securitka*. Je to z toho důvodu, že se anglický výraz používá v daném bezpečnostním prostředí, český jazyk má pro tato slova nepřesné ekvivalenty. *Kurzívou* jsou také uvedeny subkulturní výrazy, zejména odborné výrazy, které byly vyzorovány v rozhovorech a používají se v *security* světě. Jedná se o výrazy typu: *stanoviště*, *rozhledna*, *pasážista*, *revír*, *citlivé zboží*, *záchyt*, *chlebník*, *velín*, *slepá místa*, *pachatel*, *sestřelit*, *skrytá hrozba*, *zadržovačka*, *záchyťák*. Pojmy jsou seřazeny na základě abecedního pořadí v tabulce č. 3.

Pojem	Definice	Pojem	Definice
<i>Citlivé zboží</i>	Často kradené, drahé zboží	<i>Securiták</i>	Bezpečnostní pracovník
<i>Chlebník</i>	Uzavřený box s kamerami	<i>Sestřelit</i>	Hmat k zneškodnění nebezpečné osoby
<i>Pachatel</i>	Dopadená osoba Název pro podezřelou osobu	<i>Skrytá hrozba</i>	Mstící se osoby
<i>Pasážista</i>	Strážný na pasáži	<i>Slepá místa</i>	Místa, kde kamera střeží jen polovinu prostoru
<i>Revír</i>	Oblast, kde securiták zasahuje	<i>Stanoviště</i>	Místo, kde pasážista vykonává dohled
<i>Rozhledna</i>	Místo na horní pasáži určené k dozoru	<i>Velín</i>	Zázemí velitele
<i>Securitka</i>	Bezpečnostní agentura	<i>Zadržovačka</i>	Zázemí, kam se odvádí pachatel
<i>Security</i>	Bezpečnostní	<i>Záchyt</i>	Dopadení pachatele
<i>Securitáci</i>	Bezpečnostní pracovníci	<i>Záchyťák</i>	Protokol o škodě

Tabulka č. 3: V tabulce jsou uvedeny cizojazyčné a subkulturní výrazy

Vizuální podoba informací: vlastní

Zdroj informací: rozhovory s respondenty

Poznámka: Výraz „pachatel“ má u *securitáků* dva významy, a to dopadenou osobu, která spáchala krádež a zároveň jde i o osobu, kterou sledává *securiták* jako podezřelou.

3.1.1 RESPONDENT S1

Respondent je dvaadvacetiletý muž, který má ukončené středoškolské vzdělání s maturitou a v současné době studuje vysokou školu v Pardubicích. K povolání *security* zaměstnance se dostal na základě inzerátu ohledně nabídky brigády pro studenty právě u bezpečnostní agentury, která zajišťuje bezpečnost a ochranu uvnitř obchodního centra Futurum. Tuto nabídku shledával jako zajímavou, vzrušující, ale i přínosnou, jak pro něho samotného, tak pro společnost. Pro bezpečnostní agenturu pracuje dva roky a vykonávání této práce ho baví a naplňuje, už jen z hlediska toho, že chrání společnost, či pracuje s dobrým týmem kolegů. Pracuje na pozici strážníka na pasáži, tzv. *pasážisty*.

3.1.2 RESPONDENT S2

Respondent je devěťadvacetiletý muž, který má ukončené středoškolské vzdělání s maturitou. K povolání *security* zaměstnance ho přivedl sen z dětství, kdy chtěl právě dělat v bezpečnostních složkách. V tomto sektoru je zaměstnaný již pět let. Práce v obchodních centrech ho baví na 50 %. Zejména to, když řeší krádeže, to jsou právě ty momenty, které ho naplňují. Na druhou stranu vymezuje čekání na krádež jako stereotyp a ubíjející moment. Ve volném čase pracuje jako *securiťák* na festivalech, kde ho to jako *securiťáka* baví více než v obchodních centrech. Je na pozici detektiva a jeho *revírem* je obchodní centrum Futurum.

3.1.3 RESPONDENT S3

Respondent je třiapadesátiletý muž, který má ukončené střední odborné učiliště strojírenské. Dříve pracoval jako zedník na stavbě, avšak když nebyla práce, tak se po nějakém čase dostal k pracovní nabídce právě u bezpečnostní služby. Tuto práci chtěl vyzkoušet, zejména to, co obnáší. Nakonec u *security* zůstal a teď zde pracuje už 14 let. Toto povolání ho naplňuje. Pracuje na pozici detektiva na prodejně uprostřed obchodního centra Orlice park shopping.

3.1.4 RESPONDENT S4

Respondent je třicetiletý muž, který má ukončené střední odborné učiliště. K zaměstnání se dostal ve svých osmnácti letech, aby si měl kde vydělat, avšak hledal jinou práci. Definoval to jako takovou rychlovku přes známého, kde si mohl vydělat ihned. Po čase u tohoto povolání zůstal a pracuje zde už 12 let. Na své pracovní cestě prošel několika firmami a pozicemi, které ho však nenaplnovaly. V současné době je na pozici detektiva na prodejně uprostřed obchodního centra Aupark, což ho naplňuje.

3.1.5 RESPONDENT S5

Respondent je pětadvacetiletý muž, který má ukončené střední odborné vzdělání v oblasti informatiky. K tomuto povolání ho přivedl ten fakt, že potřeboval rychlý finanční příjem po škole, jelikož na nabízených pracovních pozicích, kde žádal, vyžadovalo vedení x let praxe v oboru, kterou v tu dobu po ukončení vzdělání neměl. U bezpečnostních služeb již nepracuje, avšak pracoval zde po dobu čtyř měsíců. Respondent ve svých výpovědích uvedl, že mu tato práce ukázala velmi negativní pohled na současnou společnost. Práce ho nenaplnovala, toto povolání shledává jako velice nevděčné. Respondent pracoval na pozici detektiva v obchodě s potravinami uvnitř obchodního centra Futurum.

3.1.6 RESPONDENT S6

Respondent je devětadvacetiletý muž, který má ukončené střední odborné vzdělání s maturitou v oblasti managementu. Už kdysi pracoval u jedné státní bezpečnostní agentury, však tam pracovní smlouvu ukončil. Následně se přihlásil do soukromé bezpečnostní agentury, kde napřed pracoval jako detektiv u kamerového systému. V současné době je manažerem soukromé bezpečnostní firmy. Ve svých výpovědích mi popisuje, co obnáší právě pracovní pozice detektiva na prodejně v Auparku. U bezpečnostních služeb je zaměstnaný 15 let. Nejvíce ho na této práci baví právnícké dohadování se zlodějem a spolupráce s policií.

3.1.7 RESPONDENT S7

Respondent je dvaatřicetiletý muž, který má ukončené základní vzdělání. K tomuto zaměstnání se dostal přes nabídku brigády u bezpečnostní agentury v Praze. Uvedl, že tuto práci dělají dva typy lidí, a to: ti, co nechtějí dělat a ti, co tuto práci mají jako srdeční záležitost. Sám respondent se řadí právě k těm srdcařům. Tato práce ho naplňuje, protože v ní shledává velký přínos pro společnost. U bezpečnostní agentury pracuje kolem deseti let. Momentálně pracuje jako vrátný u bezpečnostních složek, avšak dva a půl roku pracoval na pozici strážníka na pasáži uvnitř obchodního centra Futurum. Právě tuto pracovní pozici milí ve svých výpovědích.

Respondent	Pohlaví	Věk	Ukončené vzdělání	Pracovní pozice	Obchodní centrum	Odpracovaný čas u bezpečnostních služeb
Respondent S1	Muž	22 let	Středoškolské s maturitou	Stážník na pasáži	Futurum	2 roky
Respondent S2	Muž	29 let	Středoškolské s maturitou	Detektiv na prodejně	Futurum	5 let
Respondent S3	Muž	53 let	Střední odborné učiliště	Detektiv na prodejně	Orlice park shopping	14 let
Respondent S4	Muž	30 let	Střední odborné učiliště	Detektiv na prodejně	Aupark	12 let
Respondent S5	Muž	25 let	Středoškolské s maturitou	Detektiv na prodejně	Futurum	4 měsíce (u SBS již nepracuje)
Respondent S6	Muž	39 let	Středoškolské s maturitou	Detektiv na prodejně	Aupark	15 let
Respondent S7	Muž	32 let	Základní vzdělání	Strážný na pasáži	Futurum	10 let

Tabulka č. 4: V tabulce jsou uvedeny základní údaje o respondentech

Vizuální podoba informací: vlastní

Zdroj informací: rozhovory s respondenty

Tabulka č. 4

Ve shrnující tabulce č. 4 vidíme, že nejmladším respondentem je respondent S1, naopak nejstarším respondentem je respondent S3. Všichni respondenti jsou muži v produktivním věku. Čtyři respondenti mají středoškolské vzdělání s maturitou, dva mají ukončené střední odborné učiliště a respondent S7 má ukončené základní vzdělání. Zmíním, že základní vzdělání má na základě toho, že z rodinných důvodů se v 18 letech musel postavit na vlastní nohy a finanční možnosti mu neumožnily dostudovat střední školu, jak nastínil v rozhovoru. Mezi respondenty jsou čtyři detektivové z prodejny a dva strážníci střežící bezpečnost na pasáži, tzv. *pasážisté*. Čtyři respondenti pracují ve Futuru, dva respondenti v Auparku a jeden respondent v Orlici parku. Tyto obchodní centra jsou v Hradci Králové hlavními obchodními domy – nejznámější. Pracovní zkušenosti se odvíjejí na základě odpracované doby uprostřed bezpečnostních služeb. Můžeme si všimnout, že nejdéle pracuje u bezpečnostních služeb respondent S6, naopak krátce tam pracoval respondent S5. Z důvodů ochrany údajů mi respondenti nevedli název bezpečnostní firmy, pod kterou pracují, či pracovali.

3.2 KAŽDODENNÍ PRACOVNÍ AKTIVITY A VÝZNAMY

V této části bakalářské práce se snažím odpovědět na hlavní výzkumné otázky, které jsem si položila v začátku výzkumu. Znějí takto: Jak probíhá každodenní pracovní směna *securiťáků*? Jak probíhá řešení „nebezpečné situace“? Existují lidé, kteří mají omezený vstup do obchodních center? Jaká je role bezpečnostní služby ve společnosti?

3.2.1 „PROTOŽE MONITORING, TO JE ZÁKLAD“

Pracovní směna respondentů S1 a S7 začíná odlišně, však náplň směny mají podobnou. Respondent S1 začíná v devět hodin, ale v práci musí být už v půl deváté. Poté se zapíše na docházkový list a jde se převléknout z civilního oblečení do pracovní uniformy. Respondent S7 začíná v šest hodin, kdy se po příchodu do práce převléká do pracovní uniformy, mimo uniformu musí být bezpečnostní pracovník oholený, či musí mít zakryté tetování. Co se týče tetování, tak s ním má své zkušenosti respondent S5, který musí po celou pracovní směnu nosit sako, aby nebylo jeho tetování na rukách a v oblasti krku vidět. Po obléknutí do uniformy se respondent S7 zapíše na seznam zaměstnanců, či jeho příchod zapíše velitel. S7 dodává: „*U některých je to i tak, že mají čip, i my jsme ho měli, takže já jsem se odčipoval, a tím jsem nastoupil na směnu a došel jsem na svoje určené místo.*“ Respondent S1 si následně se svým kolegou, jelikož jsou v obchodním centru dvě pasáže, horní a dolní, kde na každé pasáži je jeden strážník, vyslechnou pokyny od velitele, kde budou právě dneska zajišťovat bezpečnostní dohled. V devět hodin prochází společně s kolegou obě dvě pasáže nákupního centra, aby zkontrolovali, zda jsou všechny obchodní jednotky otevřené a potom zaujmají svá *stanoviště*. *Stanoviště* na dolní pasáži je naproti vchodu do nákupního centra, naopak *stanoviště* na horní pasáži je jakási *rozhledna*, z které je vidět zejména na hlavní vchod, odkud se pozoruje, kdo vchází do nákupního centra a jak se lidé při vstupu chovají.

Z výpovědí u S1 a S7 vyplývá, že během dne také plní instrukce od velitele či pracovníka správy nákupního centra. Respondent S1 dává příklad pokynu: „*Běžte prověřit únikový východ, jestli někdo neproniknul únikovým východem.*“ Na tyto pokyny *securiťáci* musí ihned reagovat. Pokud zjistí, že únikovým východem někdo pronikl, musí dveře zapečetit. Po každých čtyřech hodinách mají nárok na pracovní pauzu, po které pokračují dál ve střežení objektu, pořádku a dodržování návštěvního řádu z řad zákazníků. Co se týče potřeby dojit si na toalety v době hlídání, tak samozřejmě to lze, avšak pokud se *securiťák* zdrží na toaletách déle, tak musí pomocí vysílačky dát vědět veliteli, že se zdrží. Na to mají speciální kódové hlášení mezi sebou. Po dobu jeho nepřítomnosti hlídá obě dvě pasáže jeho kolega. Respondent S7 dodal, že *securiťáci* chodí na toalety pro zákazníky, jelikož jejich personální toaleta je daleko ve velitelském *stanovišti*.

Pasážisté na dolní pasáži mají za úkol kontrolovat a dohlížet, jak na přicházející zákazníky, tak zejména i na otáčecí vstupní dveře, aby se nezasekly, protože v tom momentu by se začal tvořit dav a mohlo by dojít až k panické situaci. Respondent S1 uvedl, že na pracovišti je ten den ještě třetí pracovník, který má za úkol střežit celý komplex parkovacího domu, aby nedocházelo k poškozování aut. S7 dodává, že po skončení pracovní směny čeká na směnu, která přichází po nich a předávají se jí veškeré informace. Poté *security* odchází do šatny, převlékne se do civilního oblečení a odčipuje si konec směny. Pokud pracovní směna začíná v devět hodin ráno, tak končí v devět hodin večer, tedy po dvanácti hodinách. Však směny začínají i od sedmi hodin ráno a končí v sedm hodin večer. Respondent S1 sdělil, že měsíčně odpracuje zhruba 96 hodin. Při spokojenosti s platem uvedl, že by mohla bezpečnostní agentura platit více, jelikož 90 korun na hodinu v dnešní době není moc. Respondent S7 pracoval 12 hodin denně a měsíčně to vycházelo na 230 hodin.

Pracovní směna probíhá odlišně u respondenta S2, S4 a S6, kteří jsou detektivy u kamerového systému na prodejně. Respondent S2 přijde každé ráno do práce, zkontroluje si *citlivé zboží* na prodejně, které ten den střeží. *Citlivé zboží* je termín pro označení drahého zboží, které je zloději často vyhledáváno pro svoji finanční hodnotu. Toto zboží si detektiv zkontroluje pohledem, zapíše si jeho počet na papír a přizpůsobí si kamery v zázemí tak, aby na něj viděl po dobu své pracovní směny. Dále se detektiv zapíše do docházkové knihy, kde udá, v kolik hodin přišel na pracoviště a co vše u daného zboží provedl za kontrolu. Po tomto kroku přichází jeho každodenní činnost, kdy sedí za kamerovým systémem a sleduje podezřelé osoby, které vcházejí na prodejnu.

Stejný průběh pracovní směny má i respondent S4, který zmiňuje, že začátek jeho směny je pokaždé různý, je to zejména podle obchodu a podle potřeby bezpečnostního dozoru v těch částech dne, kdy do prodejny přichází nejvíce zákazníků. Směny začínají u respondenta S2 a S4 kolem deváté či desáté hodiny ráno a končí v sedm hodin večer. Stejný postup pracovní směny měl respondent S6, s jednou výjimkou a to, že jeho pracovní směna začínala ve čtvrt na sedm ráno a končil v devět hodin večer. To znamená, že pracoval i 15 hodin denně. Respondent S6 řekl, že jeho rekord v odpracovaných hodinách za jeden měsíc byl až 330 hodin s tím, že daný měsíc nebyl skoro vůbec doma.

Respondent S2 a S6 zmiňují, že 80 % práce detektiva je sezení u kamerového systému a 20 % z pracovní směny tvoří pochůzka na prodejně, mezi zákazníky. Pokud si detektiv potřebuje odskočit na toalety, tak prodejna v tu dobu není sledovaná. Avšak každý kamerový systém má zpětný záznam, takže když se detektiv vrátí z toalet a nějaký zákazník se mu nezdá, tak si může ten daný záběr pustit zpětně na to dané místo, které se mu v tu chvíli nezdá. Na druhou stranu respondent S2 ve své výpovědi udává, že on tam není v rámci toho, aby ručil za *citlivé zboží*, nýbrž aby chránil dané pracovníky, kteří dělají na prodejně.

Pracovní směna respondenta S2 je dlouhá devět hodin a měsíčně odpracuje přes 120 hodin, avšak to závisí na hodinovém rozpočtu dané prodejny a bezpečnostní agentury. Plat opět závisí na dané bezpečnostní agentuře. Respondent S2 řekl, že má zkušenosti s tím, že v Praze se hlídají banky za 60 korun na hodinu. Tato práce je v mnohých případech velice podhodnocená. Respondent S2 se vyjádřil k této podhodnotě ve smyslu toho, že se jedná o lidskou nenasytost. On sám si pracovní nabídky u bezpečnostní služby vybírá na základě platu, protože zná svoji hodnotu. Respondent S4 má pracovní směnu okolo osmi hodin. Většinou má kratší směny, ale na druhou stranu jde do práce více dní. Měsíčně tedy respondent S4 odpracuje 160 hodin, s tím, že má zakázáno dělat přesčasy se slovy: „*Firma si to nepřeje proto, abychom nebyli unavení a lépe se soustředili.*“ Má to i další důvod proč si firma nepřeje u svých pracovníků, aby dělali přesčasy. Je to spojené s tím, že když se jim podaří *záchyt*, tak budou přemotivováni odměnou, ale na druhou stranu by mohli při tom *záchytu* udělat v rámci jejich přemotivace nespočet chyb, které by se nevyplatili jak jim samotným, tak celé firmě. S platem je respondent S4 u současné firmy nad míru spokojený, jelikož dostává na hodinu sto padesát korun, ale na druhou stranu říká: „*Je i spousta firem, kde jsem pracoval předtím a ani mi nezaplatili, nebo byl s nimi fakt problém nebo dávali strašně málo.*“

Respondent S4 se k této problematice vyjadřuje na základě toho, že je to dáno bezpečnostní agenturou, která si najme firmu, která té *sekuritce*, neboli bezpečnostní agentuře, má dodat lidi na pozici bezpečnostního pracovníka. Však určité peníze zaplatí agentura té firmě, ta firma si nechá něco pro sebe a zbytek rozpočítá mezi pracovníky. Jedná se o subdodávku, kdy ta firma té agentuře dodá jakéhokoliv člověka. Respondent S6 zmínil, že on pracoval za minimální mzdu. K problematice platu se vyjádřil i respondent S7, který se svým platem nebyl vůbec spokojen, řekl: „*Za co nejnižší cenu, tím více muziky.*“ Následně S7 dodává: „*V postkomunistických zemích to funguje tak, že bezpečnostní agentury jsou tu jenom pro to, aby se platilo pojištění. Nejsou tady kvůli tomu, aby chránily lidi. Princip fungování je v tom, že pojišťovna Vám dá pojistku s tím, že to musíte mít nějak zabezpečený. Ale už neřeší, že ten člověk tam stojí třeba za 60 korun na hodinu. Oni přijdou, do toho se přidají tři firmy, kde první je schopná zajistit ostrahu po dohodě s tím, že na jednoho člověka platí 120 korun na hodinu, druhá agentura řekne, že je schopna udělat ostrahu za 100 korun na hodinu pro člověka a třetí agentura za totéž nabídne 80 korun na hodinu pro člověka. A oni už nezkoumají, zda ty agentury mají nějaké zkušenosti, jaké mají zaměstnance, jestli jsou proškolení, či zda ti lidé vědí, co mají dělat. Bohužel tedy vezmou tu třetí agenturu, protože šetří a protože to potřebují jen v rámci pojistky.*“

Podobný popis pracovní směny jako respondent S2 a S4 zastává respondent S3 a S5, kteří také pracují jako detektivové na prodejně, ale i uvnitř nákupního centra, avšak jsou tam mírně odlišnosti ve výkonu práce, zejména tedy jde o jejich firmy, které je zaměstnávají. Respondent S3 nastupuje do práce v půl sedmé ráno. V sedm hodin otevírá nákupní centrum a vytahuje roletky obchodních jednotek nahoru. Po sedmé hodině prochází zázemí, dělá po centru obchůzku, kdy kontroluje únikové východy, sklady, šatny a další místnosti, kam patří například úklidové místnosti. V osm hodin ráno přechází na prodejnu, kterou má po celý den střežit. Do devíti hodin kontroluje *citlivé zboží*, které si čipuje a kóduje ochrannými prvky proti krádeži. Po tomto kroku přechází respondent S3 za kamerový systém a monitoruje prodejnu. Na kamerách je průběžně, pokud je zrovna na prodejně a nezdá se mu nějaká osoba, zanechá kódování *citlivého zboží* a odchází za kamerový systém, aby danou osobu mohl i nadále sledovat, avšak aby ona ho na prodejně neviděla. Respondent S3 říká: „*Protože monitoring, to je základ, že jo.*“ S tímto se shoduje ve výpovědi i respondent S4, který nastiňuje to, že tato práce je převážně o pozorování, vytipovat si podezřelého člověka a sledovat ho. Dále respondent S3 dodává: „*Člověk si dělá svoji práci, ví kdy, jak na to. Podle toho, kdy jsou tam lidi, tak si kóduje a čipuje.*“ Respondent S3 má pracovní dobu od sedmi

hodin ráno do půl deváté večer. Je to zhruba 14,5 hodiny, a za měsíc odpracuje zhruba 170 hodin. S platem je spokojený.

Respondent S5 nastoupí do práce buď od šesti hodin ráno do šesti hodin večer, či od sedmi hodin ráno do sedmi hodin večer. Ráno přijde do práce, převlékne se, vezme si vysílačku a sluchátka. Poté přechází na prodejnu a je mu přidělen speciální úkol. Jako někdo sedí u kamer, tak on stál u plechového boxu, kde jsou monitory, říká se tomu tzv. *chlebník*. Na této pozici jsou nakázány každé dvě hodiny dělat obchůzky po areálu sledované prodejny. Respondent S5 tedy stojí dvě hodiny, kouká do monitoru, přepíná si kamery a sleduje, poté jde na obchůzku. Když chodí po prodejně, tak nosí seznam *citlivého zboží* a jako respondenti S2, S3 a S4, tak i on zapisuje a přepočítává počet drahého zboží, aby to vycházelo večer při odevzdávání seznamu vedoucímu prodejny. Respondent S5 dělal dvanáctihodinové směny s tím, že za jeden měsíc odpracoval dokonce až 260 hodin, kdy měl z celého měsíce pouze tři dny volné. Přitom jeho plat byl 60 korun na hodinu. On nebyl s pracovními podmínkami u dané firmy vůbec spokojený a při rozhovoru se velice rozčiloval, však i on jako respondenti S1, S2, S3, S4, S6 a S7 říkal, že je to vše na firmě, která vás zaměstnává.

Když se tak zamyslím nad průběhem pracovní směny u mé brigády v prodejně Lidl, tak jsem měla podobný popis práce jako respondenti S2, S3, S4, S5 s tím, že prodejna Lidl v tu dobu neměla kamerový systém, teď je to už jiné. Takže já si práci za kamerami nevyzkoušela, jinak co se týče seznamu a *citlivého zboží*, tak postup byl stejný. Moje směny se pohybovaly zejména v rozmezí od deseti hodin ráno do osmi hodin večer, tedy jsem byla deset hodin na nohách a moje hodinová taxa byla kolem 65 korun. Na jedné věci se shoduji s respondentem S7, který musel používat čip na směně. I já jsem nosila svůj čip, kterým jsem si odčipovala dané směny.

3.2.1.1 Průběh obchůzky

Pasážista S1 uvedl, že se nejedná o jeden daný směr obchůzky. Jelikož jsou pasáže dokola, tak *pasážista* prochází danou pasáž dokola a kontroluje, zda jsou obchodní jednotky otevřené a pokud má nějaká jednotka pauzu, tak zavolá pomocí vysílačky do velitelské kanceláře, takto: „*Hlásím na velín, že obchodní jednotka XY má pauzu do deseti hodin.*“ Dále kontroluje, zda je společenské jednání v souladu s návštěvním řádem. Trasu prochází jednou za dvě hodiny, tedy za den zhruba desetkrát. Podobnou výpověď uvedl i *pasážista* S7, který naznačil, že nikde není přesně specifikované, že tu danou pasáž musí projít jednou za hodinu. Ve své podstatě je to na daném pracovníkovi, kolikrát danou pasáž projde. Respondent S7 stejně jako respondentem S1 prošel pasáž jednou za dvě hodiny, pokud kolem sebe neviděl, či neslyšel určitou nepředvídatelnou situaci. V případě nadstandardní situace pracovník dává ihned vědět *velínu* a okamžitě jde k postiženému místu.

Odlišně to měli respondenti S2, S3, S4, S5. Respondent S2 uvedl, že v jeho pozici detektiva jsou pochůzky po prodejně opravdu nahodilé. Na pochůzku jde jen v případě, že se mu nějaká osoba nezdá, či jde projít *slepá místa*. Stejně to měl i respondent S6, který potvrdil, že trasu si každý vybírá podle svého, buď pouze po prodejně, či po nákupním centru. Respondent S3 při své pochůzce kontroluje pečeti na *citlivém zboží*, kontroluje únikové východy, sklad, zázemí pracovníků, kde probíhá i kontrola rampy a dále pak kontrola úklidových místností. Tuto pochůzku dělá jednou za dvě hodiny. Naopak respondent S4 chodí na pochůzku pouze v případě, když si potřebuje odpočinout od kamer. To pak prochází danou prodejnu, v ojedinělých případech prochází i celé nákupní centrum v rámci kontroly bezpečnosti.

Detektivové obchůzky nemají doporučené, jelikož mají být co nejméně nenápadní. Pokud dojde tedy z jejich strany k obchůzce, tak většinou si obcházejí a kontrolují *citlivé zboží*. Respondent S5 vypověděl, že pokud odchází na pochůzku po prodejně, tak musí uzavřít zmiňovaný *chlebník* a klíče si dát k sobě, aby se k monitorům mezitím, co tam nebude, nikdo nedostal. On sám si navrhl trasu podle toho, jak měl v seznamu napsané jednotlivé *citlivé zboží*, poté chodil od výrobku k výrobku a kontroloval a zapisoval jeho počet. Toto dělal každé dvě hodiny. Ke konci dne tento seznam musel odevzdat zaměstnancům prodejny, kteří kontrolovali, zda se zboží opravdu prodalo, či bylo ukradeno.

Respondent S1 odpověděl, že on jako *pasážista* má přísný zákaz vstupovat při své pochůzce do nákupních jednotek, aby se zbytečně nevybavoval s pracovníky dané jednotky a plně se věnoval své bezpečnostní práci. Výjimkou je pouze to, když ti prodejci daného *securit'áka* požádají o určitou technickou pomoc, či se řeší přestupek nebo trestný čin v dané jednotce. Pokud jde o kontakt s lidmi jako zákazníky, tak je dovolený v tom případě pokud oni sami něco potřebují. Respondent S2 naznačil, že v zázemí se s prodejci bavit smí, ale v prostoru obchodní jednotky rozhodně ne, jelikož poté *securit'ák* vzbuzuje zbytečnou pozornost na svou roli, zejména když má bát v utajení.

Přesně takto popsal svoji komunikaci i respondent S4. S prodejci se podle respondenta S2 řeší pouze *záchyty*, protože při *záchytu* musí být jak *security* zaměstnanec, tak i zaměstnanec prodejny. Respondent S1 definoval sám sebe v roli *securit'áka*, coby průvodce po nákupním centru, s tím, že poskytuje různé obchodní informace, však nesmí se do rozhovoru se zákazníkem ponořit natolik, aby přestal vnímat okolí kolem sebe. Dodává, že na své pochůzce se setkává s tím, že ho lidé v jeho roli respektují a baví se s ním formálně, jako se sobě rovným, avšak najdou se i skupinky náctiletých, kteří toto povolání nerespektují, či si ze *securit'áků* dělají srandu. Respondent S2 zmínil, že tajného *securit'áka* v prostoru poznají jen ti, kteří páchají trestní činnost. Je to stejné jako když *security* zaměstnanec pozná podezřelého *pachatele*. Tyto dvě role, jako je *pachatel* a *securit'ák* se dokážou poznat navzájem.

Respondent S3 také souhlasí s tím, že komunikace mezi obchodníkem a *securit'ákem* je pouze a jen na základě sdělení určitých pracovních požadavků. Jinak musí být mezi těmito dvěma složkami odstup. Stejně se vyjádřil i respondent S6, který zdůraznil, že mezi prodejcem a *securit'ákem* nesmí být žádná důvěryhodnost. Na druhou stranu S3 říká, že *securit'ák* je tam od toho, aby poradil zákazníkovi kde, co je. Dokonce to má i v popisu práce. Respondent S7 dodal, že tam všichni komunikují se všema, protože je to v náplni práce. Několikrát se mu stalo, že ho prodavačka žádala o pomoc při stahování zaseknuté rolety v obchodní jednotce. Se zákazníky měl kontakt dovolený na základě rad, kde se co nachází.

Odlisný postoj má respondent S5, která říká: „*Nehovoříš tam v podstatě s nikým.*“ Opírá se o ten fakt, že firma, která ho zaměstnávala, měla jiné požadavky než ostatní bezpečnostní firmy. Sdělil, že *securit'áci* měli i mezi sebou zákaz mluvení, protože u kamer v zázemí, kde byl centrální reproduktor, tak tam byl většinu času vedoucí prodejny, který měl

nad těmito *securitáky* moc a ten jim to nedovolil. Mezi sebou komunikovali v tom případě, když to bylo nutné.

Při zamyšlení nad tím, zda jsem já osobně měla kontakt s prodejci a zákazníky, tak přiznávám, že ten kontakt byl více než maximální. Humpolec je malé město a v podstatě Vás každý zná, takže pokud jsem procházela po prodejně, tak mě moji blízcí a známí zdravili, v jistých případech se se mnou dávali i do řeči, avšak to jsem povolené neměla. V mé náplni práce jsem měla povolené pouze poskytnutí rad zákazníkům.

3.2.1.2 Pracovní přestávka

Respondent S1 uvedl, že on má nárok na půlhodinovou přestávku po odpracovaných čtyřech hodinách a za svoji dvanáctihodinovou směnu má tedy nárok na dvě pauzy. V době pauzy si může dojít kamkoliv potřebuje. Smí se najíst, napít. Samozřejmě pít může i během směny, však musí to nahlásit veliteli. Také uvedl, že pokud je v létě nějaká akce venku zaštiťovaná obchodním centrem, tak mají právo na tři přestávky po 30 minutách. Respondent S1 sdělil, že pokud je na denní, tak ho únava moc nepostihuje, avšak na povzbuzení svého organismu si kupuje energetické tablety. Pokud cítí, že je unavený, tak si ji dá a ona ho povzbudí na až pět hodin. Respondent S2 má za svoji devítihodinovou směnu nárok na jednu přestávku po 30 minutách, kterou si rozloží tak, jak chce. S2 si většinou jde koupit něco jídla a ani nepocítuje, že nějakou pauzu má. Únava za kamerami je více než samozřejmá, když kouká devět hodin na monitor. Většinou to řeší právě pochůzkami po prodejní ploše, ale sáhne i po energy drinku.

Respondent S3 má nárok na přestávku po čtyřech a půl hodinách. Za svoji směnu má dvě pauzy. Většinou si dává kávu a povídá si na jídelně s pracovníky z obchodu. S3 říká: „*Člověk se nají, ohřeje si jídlo, nebo si koupí jídlo a relaxuje a píše milostné SMSky.*“ Kávu si dává dvakrát až třikrát denně kvůli únavě. Stejně to má i respondent S4. Však u něj ve firmě tolerují jeho zvýšenou potřebu kouření, takže si odskočit může kdykoliv chce. Proti únavě bojuje kávou, kdy si ji dá dvakrát až čtyřikrát denně.

Respondent S5, který pracoval ve velice tvrdých podmínkách oproti jiným respondentům, tak udal, že z únavy, zaspával ke konci svých pracovních dní stylem, že večer si šel lehnout a druhý den spal až do večera. V rámci svých dvanáctihodinových směn měl nárok na jednu pauzu po 30 minutách, takže si ji často rozkládal na dvě mini pauzy po 15 minutách. Proti únavě bojoval kávou. Měl i 12 šáleků kávy za den. Respondent S6 poznamenal, že většinou se za tu dvanáctihodinovou směnu dává hodina pauzy, avšak on to ve své firmě neměl nijak ohraničené. I respondent S4 má povolené kouření kdykoliv chce. Za patnáctihodinovou směnu jde i desetkrát na cigaretu. Zmínil, že únavu si nemůže ve své roli a pozici dovolit. Pokud na něj únava však přijde, tak sahá po energetických nápojích. Respondent S7 si většinou stihne dát kávu z automatu, protože na vaření kávy není čas. Dojde si zakouřit, sní si oběd a vrací se na pasáž. Únavu řeší velkým množstvím Kofoly, kávou, čajem, energetickými nápoji a energetickými tyčinkami.

Ze své zkušenosti vím, co je to únava, když stojíte na prodejně deset hodin a máte jednu třicetiminutovou pauzu, ve které jste rádi, že si stihnete sníst jídlo a odpovědět pár přátelům na sociální síti. Však musíme si dát do spojitosti i ten fakt, že dotazovaní respondenti jsou muži v produktivním věku, a ten pracovní shon a záprah se jim jednoho dne může podepsat na zdraví. Je tedy obdivuhodné, že respondenti S3, S4, S6 a S7 pracují u bezpečnostních složek kolem, či přes deset let.

3.2.2 (NE)UTAJENÍ V PROSTORU

Respondenti S1 a S7 na své pozici *pasážistů* musí nosit pracovní uniformu, kterou jim stanovuje jejich firma. Jedná se o černé boty, černé kalhoty, světlou košili a kravatu. V utajení tedy nepracují, vždy jsou na pohled rozeznatelní od zákazníků, či od zaměstnanců nákupního centra. K jejich uniformě patří i speciální jmenovky s logem bezpečnostní firmy. Respondent S7, který dělal převážně noční směny v nákupním centru, tak dodal, že na noční směně měl naopak firemní tričko, černé kapsové kalhoty, firemní mikinu a bundu. Oba dva si jsou vědomi, že lidé vědí, že oni jsou právě ti strážníci a zároveň S7 říká: „*Když tam chodí pravidelně nakupovat, tak nás poznají i bez uniformy.*“

Naopak to mají detektivové jako je respondent S2, S4 a S6. Respondent S2 ví, že kdyby byl viditelný v prostoru, tak by jeho práce nikam nevedla. On tam není od odrazování zákazníků, ale od toho, aby zabraňoval páchaným škodám. Tím pádem je v civilním oblečení a ví, že pokud ho potkáme my – zákazníci v obchodu, tak si ho ani nevšimneme, jelikož splyne s davem. Nosí tedy rifle, tričko a mikinu, nebo bundu. Respondenti S4 a S6 také chodí v civilu, pokud za nějakou osobou přijdou, tak ji ihned ukážou průkaz totožnosti, avšak jinak je nepoznáme. S2 říká: „*Pokud máte uniformu, jste tam, abyste je odradil. Já tam ale nejsem, abych je odradil, já jsem tam od toho, abych je chytil.*“

Respondenti S3 a S5, kteří zastávají pozici detektiva, udávají, že oni nosit uniformu musí. Opět mají černé kalhoty, boty, bílou košili a kravatu. Respondent S5 měl obvykle červenou kravatu, na které nechybělo logo bezpečnostní firmy. Logo měl i na košili. Pokud je respondentovi S3 zima, tak si bere sako. Většinou je za plexisklem, kde jsou kamery. Jeho nikdo nevidí, však on vidí všechno. Takový respondent S5 musel mít sako celou směnu. Jak jsem již zmínila, musel ho mít v rámci jeho tetování, které je v této práci nepřijatelné. Člověk s tetováním v této práci může jevit známky nereseriozního člověka. Však tento respondent musel sako nosit zejména z toho důvodu, že na předloktí měl vytetovaný znak anarchie a pokud by se náhodou něco událo, tak se napadený zákazník, chcete-li *pachatel*, může zpětně ohradit, že napadení ze strany *securiťáka* mohlo mít i politický podtext, proto musel mít ruce schované pod sakem.

Ze své zkušenosti si pamatují, že já jsem měla povolené černé kalhoty, černé boty a černé tričko a svetřík. Štítek, kde jsem měla své jméno, fotku a logo bezpečnostní agentury jsem měla na viditelném místě napravo na hrudníku. Z toho plyne, že jsem v prostoru byla viditelná, avšak jak říkám, Humpolec je malé město a kdo hlídá v Lidlu, se rozhodně neutají.

Viditelnost nebo naopak utajení *securiťáka* v prostoru pramení ze skutečnosti, zda má pasážista od firmy nařízeno, že v prostoru musí být viděn, či zda je detektiv a naopak má nařízeno, aby v prostoru byl utajen na základě sledování případného *pachatele*. Viditelnost *pasážistů* má evokovat ten fakt, že je vše v pořádku, že obchodní centrum je bezpečné. Na druhou stranu, jak bylo řečeno, tak lidé bezpečnostního pracovníka poznají i bez uniformy, pokud ho znají právě z prostředí obchodního centra, kam pravidelně přichází. Můžu říci, že v tento moment má *securiťák* už jakousi „společenskou nálepku“, které se nezbaví.

3.2.2.1 Ochranné bezpečnostní a osobní věci

Respondent S1 uvedl, že jeho velitel nařídil, aby u sebe pro svoji bezpečnost a ochranu nosili teleskopické obušky, které by použili jen v případě ohrožení na zdraví jich samotných. Dále pak jako i respondent S2, S3, S4, S5, S6 a S7, nosí vysílačku pro potřebu komunikace s velitelem směny a mezi ostatními strážníky. Každou směnu má S1 při sobě talisman v podobě prstenu. Prsten jako symbol ochrany nosí i respondent S3 a S6. Respondent S2 doplnil, že vedle teleskopického obušku, má při sobě i taktické rukavice, však ihned dodal, že musí vědět, v jaké situaci je použit může a v jaké nikoliv. S2, S4 a S5 u sebe nenosí žádný talisman.

Respondent S3, S4 a S5 na rozdíl od S1 a S2 vypověděli, že u sebe žádné bezpečnostní věci na svoji, či jinou ochranu mít nesmí. Respondent S3 dodal, že bezpečnost se řeší pouze a jen přes kamery, nikoliv přes donucovací prostředky. Respondent S6 nosil na každé směně obušek a rukavice, avšak měl to zakázané. Respondent S7 uvedl, že tedy standardní vybavení je to, že člověk dostane od firmy vysílačku. To jestli si za svoje peníze koupí *securiťák* pepřový sprej, taktické rukavice a taštičku s první pomocí, je už na každém. Jako talisman u sebe nosil benzínový zapalovač.

Bezpečnostní vybavení je dáno bezpečnostní agenturou, co ona dovolí a co ne. Respondenti však nastínili, že bezpečnostní agentura se spoléhá především na kamerový systém, jakožto na bezpečnostní věc na ochranu jak samotných zákazníků, tak pracovníků bezpečnostních služeb. Je to zajímavé, protože i když se to tak z počátku nemusí jevit, tak *securiták* je vystavěn řadě nebezpečných situací, které musí řešit, jako je krádež, ale i možné napadení ze strany zákazníka. V rámci těchto nepředvídatelných situací by měla firma zajistit větší ochranu svých pracovníků.

Moje bezpečnostní agentura, u které jsem byla jako brigádnice, tak mi z bezpečnostních věcí nedovolila vůbec nic. Já neměla ani vysílačku, protože jsem na té prodejně byla celou směnu sama, myslím tím z řad strážníků. Pokud by se naskytl problém, tak to bylo domluveno tak, že bych zavolala mého denního vedoucího, mám na mysli vedoucího prodejny a on by mi musel pomoci. Já osobně jako talisman nosím stříbrný náramek.

3.2.2.2 Mobilní telefon na pracovišti

Tři z dotazovaných sedmi respondentů, jako je S2, S3 a S4, uvedli, že určitým způsobem u sebe mobilní telefon na pracovišti mít můžou. Respondenti S1 a S7 uvedli, že nosit s sebou na pasáži mobilní telefon a mít ho v ruce, tak to je zakázané. Sankce mohou být po několikátém napomenutí i takové, že by přišli o zaměstnání. Avšak je jedna výjimka, kdy mobilní telefon mít smějí. Pokud střeží na dolní pasáži, kde většinou není signál pro vysílačky, tak v tom momentě, kdyby se něco dělo, tak naopak u sebe telefon musí mít, jak pro svoji ochranu, tak pro bezpečí všech zúčastněných. Respondent S2 patří mezi ty, kteří mobilní telefon mít na svém pracovišti smí. Dokládá to tvrzením: *„Samozřejmě z psychologického hlediska, pokud půjdete mezi lidi a hrajete si s telefonem, tak si vás ten potencionální pachatel vůbec všimnout nebude, protože splynete s davem.“* Ani v zázemí u kamer nemá detektiv mobilní telefon zakázán.

Respondent S4 dodal, že u té firmy, u které je teď, tak žádné sankce za mobilní telefon nemá, u té předchozí byly ve formě vysokých pokut. Vysoké pokuty doložil i respondent S5, který na svém pracovišti mobilní telefon nemohl mít, se slovy: *„Ne, ne, nesmíš mít mobil. Za to byly pokuty úplně neskutečného kalibru.“* Pokuta dosahovala i 5000 korun. To potvrdil i respondent S6, který zdůraznil, že oni měli v pracovní smlouvě vysloveně zákaz pro mobilní telefony. Z toho důvodu, aby *security* zaměstnanec nevynášel informace za pole obchodního

centra, aby nebyl domluvený s někým venku a přes mobilní telefon společně nespáchali trestní čin.

Při své pracovní praxi jsem mobilní telefon nesměla mít, ale jelikož jsem na směně byla z ochranky sama, tak jsem si ho pro své bezpečí brala, kdyby se náhodou něco stalo. Kdyby byla potřeba přivolat záchranná služba, či městská policie. Mobil v těchto dvou případech jsem nikdy nevyužila. Na druhou stranu chápu, že firma v jistých případech sankciuje, když *securiťák* má u sebe mobilní telefon, přeci jen ve své pozici se dostanete opravdu k zajímavým informacím, které nesmíte nikde použít. Firma si sankcemi tyto informace střeží a pojišťuje, aby z řad *securiťáků* nedošlo k vynesení informací a narušení systému.

3.2.3 ROLE BEZPEČNOSTNÍ SLUŽBY VE SPOLEČNOSTI

Respondent S1: „*Myslím, že kdybych tam nebyl, tak by se tam třeba mohlo něco zvrtnout a to je nepřipustné.*“ S1 dodává, že žádná společenská akce se neobjede bez kvalifikovaných bezpečnostních pracovníků. Kvalifikaci myslí ve smyslu certifikátu, který musí každý pracovník bezpečnostní služby ke svému výkonu mít. Bez této atestace by se tato práce nemohla vykonávat, jelikož by *security* zaměstnanec nebyl připravený na netradiční situace ve společnosti. S1 říká, že pokud by nebyl dozor bezpečnostních služeb, tak by nebezpečná situace mohla vyústit do škod na zdraví, ale i majetku. Respondent S2 přichází s názorem, že bezpečnostní služba ve společnosti také musí být, protože počet policie není dost, se slovy: „*Vezměte si, že je 10 000 000 lidí v České republice a policie je zhruba 40 000 příslušníků a kdyby 40 000 příslušníků mělo obsáhnout veškerá místa, kde dochází ke ztrátám nebo napadení, tak by to bylo nemožné. Proto my jsme v úzké spolupráci s policií.*“

Takto zprostředkovaná bezpečnost je dle respondentů S1, S2, S3 a S4 velmi potřebná. Respondent S3 dodal, že do budoucna bude ještě potřebnější. S4 nastínil, že je potřebná zejména v potravinách, kde se lidé dopouštějí mnoha krádeží. Všichni tři se shodli na tom, že kdyby lidé nekradli nebo nebyli agresivní, tak tam *securiťáci* nemusí být. Toto tvrzení potvrdil i respondent S6. Dobrým příkladem může být to, kdy S2 zmínil, že v dnešní době jsou zloději natolik vynalézaví, že jejich krádež detekční brány za pokladnami nemusí ani zachytit, od toho jsou tam pak *securiťáci*. Respondent S3 zmínil, že role bezpečnostního pracovníka

spočívá i v tom, aby svým postojem vzbuzoval, že je v daný okamžik vše v pořádku a že se lidé nemají čeho bát. Naopak respondent S4 uvedl, že jeho role je tam od toho, aby se cítily bezpečně zejména prodavačky, na které je ten tlak ze strany zákazníků vysoký.

Kontroverzní pohled od zmíněných respondentů jevil respondent S5. On roli bezpečnostního pracovníka popsal jako strašáka v poli a jako nevděčné zaměstnání, se slovy: „*Ty nemůžeš nic, ty nemůžeš za člověkem, co krade, vyběhnout, chytit ho za ruku a říct mu, ať to vrátí. Nemůžeš tomu člověku, sáhnout do kapsy, vyndat mu z kapsy, co teď ukradl, aby to tam vrátil. Ty nemůžeš vlastně nic. Funguješ jenom jako strašák v poli, který má svoji přítomností odstrašovat.*“ Na druhou stranu naznačil, že *securitka* jako taková má určitý základ ve společnosti. A jsou-li všechny bezpečnostní kroky dobře promyšlené a provedené, tak je to potřebná věc, která v mnohých případech může předejít mnohým problémům. Ale pokud je *securiták* málo průbojný, tak v tu chvíli je tam naprosto zbytečný. Respondent S6 dodal, že je škoda, jak je tato práce lidmi podceněná. V častých případech lidé koukají na ochranu skrz prsty. Lidé přínos v bezpečnostních pracovnících, ve slovech respondenta S7, neshledávají, protože si myslí, že *securitáci* za nimi chodí v rámci toho, že se nudí a nemají co dělat jiného, avšak už si neuvědomují, že za nimi chodí z jiného důvodu, například z porušování návštěvního řádu.

Jak bylo zmíněno na řádcích výše, respondenti S1, S2, S3, S4 i S5 mají atestaci v podobě certifikátu, který si museli udělat do jednoho měsíce po nástupu do pracovní činnosti, teď se požadavek na doděláním certifikátu zvedl do jednoho roku od uzavření smlouvy. Certifikát se dělá jednou za život, avšak uvnitř většiny firem už to v dnešní době funguje tak, že certifikát svým pracovníkům dají bez jakýchkoliv zkoušek, či za finanční poplatek 500 korun. Tím však, jak popisuje respondent S4, vznikají problémy a *securitáci* dělají tomuto povolání špatné jméno ve společnosti. Proč to firmy obchází tímto způsobem je z toho důvodu, že potřebují bezpečnostní pracovníky, avšak ti by tyto zkoušky v mnohých případech ani nebyli schopni udělat, tak zákon obejdou. Firma to obešla i v případě respondenta S5, kterému nenechala žádné testy napsat, a on si certifikát koupil za zmíněných 500 korun. Jelikož uvedl ve své firmě, že má doma psa, tak tím pádem dostal i průkaz dělat ochranu se psem. S5 se hněval nad zákony se slovy: „*Takže i takhle jsou řešené naše zákony. Jde obejít úplně všechno.*“ V tom se shoduje i respondent S7, který oponoval se západem. Bezpečnostní agentury jsou tam jiné, jinak postavené. Každý člověk z ochranky musí procházet vyškolením, ne jenom papírem, který je jen na oko pro stát.

Pracovníci ve svých výpovědích zastávali názory bezpečnostního diskurzu, tzn., akcentovali důležitost a význam ochrany, naopak důraz na osobní práva, popřípadě solidaritu, upozadovali. Pokud se i já vyjádřím k této problematice, tak v té době jsem to viděla přesně tak, jako respondenti. Rozhodně se shodují v tvrzení respondenta S2, kde vysvětluje, jak je to s policejními příslušníky. Bezpečnost založena na formě právě *securitních* agentur má velký smysl, avšak je až znepokojivé jakým stylem respondenti popsali obejití zákonů. Pokud je firma poctivá, zákon neobjede, avšak pokud ji jde jen o zaměstnance, tak je zřejmě schopná čehokoliv. Já žádný certifikát neměla, jelikož jsem tam pouze „zaskakovala“ za kolegu, neplánovala jsem to jako hlavní pracovní poměr. Však zajímalo by mě, zda bych certifikát dělat musela, či si ho taky jen zaplatila.

3.2.3.1 „Big Brother vidí všechno“

Na otázku, co by se dalo u bezpečnostních služeb vylepšit, či naopak, vylepšení nepotřebuje, odpověděl respondent S1 a S2, že by bylo třeba vylepšit rozmístěný kamerového systému, na to však respondenti S3, S4, S5, a S6 řekli, že kamery jsou na každém *securitákovi*, jak si jejich viditelnost v prostoru nastaví a upraví, jakým směrem zaostří a naopak kam ne. Jedná se zejména o zaostření na *slepá místa*. Tato místa jsou definována jako prostor, kde kamera vidí jen polovinu skutečnosti. Respondent S2 mi nastínil příklad toho, že pokud se šikovně otočíte u parfému za pět tisíc, kde je třeba slepé místo, tak je parfém ihned váš. Však těchto míst v současných dnech už moc není. Respondent S2 mimo vylepšení kamerového systému řekl: *„Jinak bych nic nezlepšil, protože je nějaký zajetý systém. Přece jenom ta bezpečnost, je už dlouholetá a ty vychytávky jsou takové, aby ta práce nebyla bezcenná, ale měla nějaký bezpečnostní efekt.“*

Co se týče kamerového systému a celkově chodu obchodního centra v souvislosti vykonávané bezpečnosti bezpečnostními služby, tak je důležitá otázka (ne)svobody zákazníka uprostřed obchodního centra, či prodejní jednotky. Respondent S1 si myslí, že svoboda zákazníka je dost omezena, protože jsme všichni pod kamerami. S1 řekl: *„Jsme vlastně pod jedním velkým okem, které nás pořád sleduje.“* V tomto myšlení se shoduje i respondent S2, který to dokládá tvrzením: *„Big Brother vidí všechno, to si pamatujte. Když to hodně přeženu, tak pokud půjdete do obchodního centra, tak já s Vámi můžu jít krok po kroku, v rámci těch kamer.“* I respondent S7 uvedl, že jsme kompletně pod kamerami, ale to v dnešní době není

jen v obchodních centrech, ale i v jiných veřejných prostorech. Opačně to vidí respondent S3 a S4. Respondent S3 disponuje tím, že bezpečnostní pracovník je tam od toho, aby se zákazník cítil bezpečně a svobodně. Bezpečnostní pracovník tím pádem musí působit mile a měl by se usmívat. Respondent S4, S6 a S7 si myslí, že zákazník svobodu má, pokud nepohoršuje okolí, nebo ho neobtěžuje, či neomezuje. Respondent S5 zdůrazňuje, že zákazník má více svobody, než by měl mít. Respondent S6 upřesňuje, že zákazník není sledovaný úmyslně, je sledovaný v tu chvíli, kdy začne porušovat návštěvní řád. Nejedná se tedy o žádný stalking lidí. S6 dokresluje otázku slovy: „*Tam těch lidí projde za den tisíc, takže večer jdete domů a nepamatujete si ani jednoho člověka.*“

Respondent S4 a S6 poznamenali, že by osobně byli pro vylepšení pravomocí všech *securitáků*, aby měli určité rozhodující slovo. S6: „*Určitě bych zlepšil pravomoce, protože ti kluci nemají pravomoce žádný. Když to řeknu, tak toho zloděje musíte ukecat.*“ Přesně to udal ve své výpovědi i respondent S5, který velikou slabinu bezpečnostní služby shledává v nulových, či částečných pravomocech, které by byly potřeba vylepšit, se slovy: „*Dát tomu hlídači takové pravomoce, aby mohl něco dělat.*“ Naopak respondent S6 pochválil, že v obchodních centrech jsou *securitáci* vyškolení v rámci používání defibrilátoru. Však tato skutečnost opět záleží na bezpečnostní firmě či majiteli obchodního centra, kolik chtějí do ochranky zainventovat. S6: „*Můžete mít profesionální ochranu, kterou budete platit zlatem a budete vybavený, ale potom budete mít ochranu s minimální mzdou a ta ochranka si potom musí všechny ty ochranné prostředky kupovat sama.*“

Respondent S7 zdůraznil, že by ochranka měla být lépe proškolená, například v první pomoci. Sešel se ve výpovědi s respondentem S6, že většina obchodních center má v dnešní době defibrilátor, avšak z jeho zkušenosti ví, že s tím defibrilátorem umí třeba jeden člověk z celé směny, takže poté je tam přístroj zbytečný. Dále pak vylepšení shledává v uzákonění minimální mzdy pro bezpečnostní pracovníky, aby měli plat garantovaný a měl určitou úroveň.

Moje zkušenosti na základě pracovní praxe jsou v této problematice malé, jelikož jsem si zkusila jen pár směn. Avšak můžu se shodnout v tom, že vy jako pracovník bezpečnostní služby opravdu nemáte žádné pravomoce a pokud zasáhnete, musíte vědět, kdy si to můžete dovolit a naopak, kdy se to může otočit proti vám. Na základě svého pozorování uprostřed prodejny, kde jsem byla, tak se domnívám, že zákazník má hodně velikou svobodu po celém areálu prodejny. Nikdo mu ji nemůže upřít. Pohybuje se volně a svobodně.

3.2.4 (NE)PŘEHLÉDNUTELNÉ TYPY OSOB

V této problematice respondenti S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7 shledávají dva základní typy nepřehlédnutelných osob, s kterými se setkávají při každé směně. Jedná se zejména o lidi bez domova a narkomany. Respondent S1 se vyjádřil k bezdomovcům v tom smyslu, že je vidí často pobývat jak uvnitř obchodního centra na odpočívadlech, tak je vidí potulovat se kolem celého obchodního komplexu. Většinou tam kouří a popíjejí levný alkohol, což je v návštěvním řádu obchodního centra zakázané. Respondent S1 osobní kontakt s nimi řeší domluvou, však jejich podnapilý stav běžný rozhovor neumožňuje, většinou jsou schopni v podnapilém stavu usnout. To se řeší pak tak, že je *securitáři* zkoušejí probudit, pokud to však nevyjde, je zavolána městská policie, aby převzala případ do svých rukou, jelikož oni ty pravomoce mají.

Respondent S2 popisuje bezdomovce a narkomany jako špinavé a zamaštěné. Respondent S6 poznamenal, že u narkomanů je poznat vliv nějaké drogy a většinou se motají, mají zvětšené zorničky a tikavé pohledy a pohyby. Tyto lidi se poznají podle jejich stylu chůze a těla, to dokládá i respondent S7. Respondent S4 přidává další znaky nepřehlédnutelných osob, jako je špinavé a otrhané oblečení a nevhodné chování. Narkomani jsou ve veliké míře roztěkaní a ta práce je s nimi o to složitější. *Securitáři* s těmito lidmi mluví slušně, ale podle slov respondenta S2 je zřejmé, že k nim *securitáři* musí přistupovat nad míru opatrně. Respondent S2 si neodpustil tento popis při kontaktu s narkomanem: „*Když to řeknu úplně z reálu, tak feťák pokud je najetý, tak ho musíte sestřelit, pokud začne být agresivní.*“ Slovo *sestřelit* znamená dát ruce za záda, aby se dotyčná osoba nemohla ohnat po *securitákovi*, protože v tom stavu, kdy požil drogy, tak necítí žádnou bolest. Respondent S2 promluvil i o tzv. *skryté hrozbě*, čímž měl na mysli to, když vyřešíte nějaký přestupek, či trestný případ, tak venku za obchodním centrem si na vás počká skupinka lidí, která se chce pomstít. Respondenti S2, S3 a S4 vymezili i další typy lidí, které nelze přehlédnout svým jednáním v prostoru, jsou to Romové a Ukrajinci.

Jednání lidí bez domova popisuje respondent S1 jako velice hlučné, hlasité. Často pokřikují, pokud spí, tak nereagují a nevědí, co se kolem nich děje. Naopak pokud reagují, tak jsou v mnoha případech agresivní. Jsou ale i takoví, kteří s ostrahou spolupracují a po napomenutí opustí sami od sebe prostor, či je k východu doprovodí sama ochranka. Respondent S3 nepopisoval bezdomovce nijak problémově. Ostraha se podle slov respondenta S3, S4, S5 a S7 k bezdomovcům, narkomanům a Romům chová jako k zákazníkům, protože jsou tak bráni. Pokud nenarušují chod obchodního centra, tak se berou jako zákazníci a nákup a pohyb po centru jim je umožněn jako ostatním lidem. Jak říká respondent S4: *„Když přijdou v pořádku a jdou si nakoupit, protože si taky potřebují nakoupit, tak je nechám a vůbec si jich nevšímám.“*

Naopak respondent S6 měl v popisu práce tyto lidi oslovit a poprosit je o opuštění prostoru, pokud je spatřil a to na základě nařízení od vedení obchodního centra. Respondent S4 popsal Romy jako hlučné a drzé k prodavačkám, však dodal i to, že jsou schopni rozbalit drahé věci zejména parfémy, vybalit je a navonět se jimi, tím pádem zboží poškozují. Toto tvrzení potvrdil respondent S5, který romské spoluobčany shledával jako vyhlášené v krádežích. Z příkladu, který mi popsal je zřejmé, že Romové mají své krádeže více než promyšlené: *„Přišla parta dětí a za nimi šla parta dospělých. Děcka nabrala vše možné a nedej Bože, když jsi je pokusil zastavit. Přiběhl jejich otec a začal na mě pokřikovat, že jsem rasista. Udělali neskutečný nepořádek kolem sebe a odešli.“* Naopak s narkomany a bezdomovci neměl respondent S5 žádné problémy. K bezdomovcům měl kladný vztah i respondent S4 jelikož, když pracoval Kostelci nad Orlicí, tak k němu do obchodu pravidelně chodil jeden bezdomovec, který tam rovnal nákupní košíky a dohlížel na pořádek na parkovišti. Jak říká respondent S4: *„Je to o lidech, je to o člověku.“*

Respondent S2 používá na problémové lidi jednu základní věc, nejsou to žádná hesla, nýbrž zvýšený hlas. Respondent S4 říká, že tyto lidé si většinou nechají říci a prostor opustí, aniž by byla přivolána policie, žádná hesla v práci s nimi nepoužívá a ke každému přistupuje individuálně. Takový respondent S6 používá jedno heslo, a to: *„Za hloupost se platí.“*

Pracovníci spíše vidí stereotypy, které je v jistých případech vedou k tomu, že lidi bez domova a další skupiny exkludují, tedy ještě umocňují formy exkluze a nerovnosti ve společnosti. O tom, že se jedná o stereotypy, svědčí například i můj příklad s bezdomovcem a rohlíky. Vchodem prodejny prošel bezdomovec. Prodavačky mě upozorňovaly ihned po jeho příchodu, ať mu jdu říci, že tu nemá co dělat a ať ho sledují.

Na moji otázku k prodavačkám, zda si myslí, že krade, mi bylo odpovězeno, že to rozhodně ne, ale že zde prostě nemá co dělat. Nepřišlo mi nějak fěrové po tom, co přišel a ani se nerozkoukal, ho ihned „vyhodit“. Nechala jsem ho, ať si koupí to, pro co zamýšlel přijít. Koupil si rohlíky a odešel. Pohled prodavaček, které nebyly nadšené, byl rázem na světě. Však situace se po pár dnech opakovala znova. Já věděla, že ten muž si jde jen pro pečivo a možná pro krabicové víno. Brala jsem ho tedy jako normálního zákazníka, který však na sebe nedbá, i podruhé jsem ho nechala v klidu projít. On nic špatného nedělal, však jeho status mluvil k prodavačům za vše.

Mám i jeden zážitek s rumunskými zaměstnanci jiných firem, které je v Humpolci zaměstnávají. Tito pracovníci přicházeli každý večer kolem 18:00, zřejmě po jejich konci směny, si nakoupit. Opět jsem dostala od prodavaček tip, ať za nimi opravdu chodím, že tyto lidé zkouší krást a daří se jim to. Pozorovala jsem tedy jejich nákup a můžu říci, že to udělali velice chytře. Bylo jich vždy cca kolem šesti, takže se rozdělili tak, aby byli po celé prodejně. Tím pádem já mohla pozorovat maximálně dva a ti jiní možná kradli, možná ne. Však i oni koukali, kde já se zrovna pohybuji a na jejich obličejích se objevoval výraz znepokojení.

3.2.4.1 Podezřelý člověk

Respondent S1 uvedl, že podezřelí lidé, respektive lidé, kteří se na něco lidově řečeno chystají, pozná podle toho, že jsou většinou agresivní, silní, neústupní, neurvalí a vyhledávají konflikty a hádky, poté už je jen otázka času, kam takový člověk je schopen zajít. Respondent S2 definoval znaky, mezi které patří to, že se ta dotyčná osoba kolem sebe stále rozhlíží, či se kouká, kde jsou kamery. Je roztěkaný a stále se vrací na jedno a to samé místo, kde chce něco odcizit, třeba i čtyřikrát. „*To je právě ten impuls, co většinou nás na něj upozorní,*“ jak uvedl S2. Pohyby podezřelého člověka jsou v dané situaci více než viditelné, líčí respondent S3, který se shoduje s respondentem S2 a dodává, že tyto osoby jsou neskutečně vynalézavé. Respondent S4 a S5 se opírají o to, že podezřelý člověk je hodně nervózní a pozná se už od pohledu, kdy většinou tiká očima, či se mu klepou ruce. Respondent S6 zdůraznil, že to se nedá popsat a poznat takového člověka je základní povinnost, kterou musí bezpečnostní pracovník na své pozici splňovat. Respondentovi S7 pomáhají v identifikaci podezřelého člověka i ostatní zákazníci, velitel, či zaměstnanci prodejny, kteří ho na něj upozorní.

I mně pomáhali s identifikací podezřelého člověka v obchodě prodavačky, které už měly nějaké lidi předem vytipované na základě svých dosavadních zkušeností. Ten člověk byl většinou drzý a pohledem vám naznačil, ať se ho raději nepokoušíte zastavit. Takoví lidé jsou od pohledu zlí.

3.2.5 „BEZPEČNOSTNÍ SLUŽBA, PŮJDETE S NÁMI“

Nebezpečnou situaci v podobě krádeží řeší při své pracovní směně respondenti S2, S3, S4, S5, a S6. Pro tyto *securiťáky* je krádež každodenní rutina. Rozhodně to není výjimečná situace. Respondenti S1 a S7 zasahují při krádeži většinou v tom smyslu, když *pachatel* uniká z obchodní jednotky a oni jsou přítomni na pasáži, jejich úkol a cíl je pak zřejmý, pokusit se dopadnout *pachatele*.

Respondenti S2, S3, S4, S6 popsali kroky při dopadení krádeže takto: na kamerách si nejdříve vytipují člověka, který vykazuje znaky *pachatele*. Pozorně ho sledují, dokud něco neukradne, když vidí, že dotyčná osoba odcizuje zboží, tak *security* S2 pomalu vychází ze svého zázemí u kamer a jde směrem na prodejnu, tak, aby ho *pachatel* neviděl. Toto potvrdil i respondent S6, že v dnešní době *pachatel securiťáka* v civilu ihned pozná. Poté jde respondent S2 za pokladny a sedne si tam na lavičku, v ruce si hraje s mobilem, aby vypadal jako normální zákazník. Sleduje, zda *pachatel* zboží u pokladny zaplatí, či ne. Pokud nezaplatí, tak *revír* detektiva S2, S3, S4, S6 je až za pokladnou. Na prodejní ploše ke zlodějovi nesmí přistoupit, protože nikde v zákonech není dáno, že si člověk zboží nemůže dát jinam než do nákupního košíčku. Vy si zboží můžete dát do kapsy, krádeži se však stává, až když odejdete od pokladen bez zaplacení a tam na vás už čeká ostraha, která případ musí řešit. Za pokladnou dochází ke kontaktu *pachatele* a ostrahy. Ostraha dotyčnou osobu osloví, musí se prokázat legitimací bezpečnostního pracovníka. Respondent S6 říká: „*Bezpečnostní služba, půjdete s námi.*“ Tedy ho požádá, zda by s ním mohl ten člověk jít do zázemí, jelikož je zde podezření z krádeže.

Podle slov respondenta S4 se *pachatel* snaží většinou zapírat: „*Ne, nemám, neudělal jsem to.*“ V tom případě respondent S4 řekne: „*Mám Vás nahraného na kameře, takže to budeme řešit. Pokud nechcete, abychom se zde zbytečně hádali a do toho přijela policie, tak Vás poprosím, jestli nepůjdeme dozadu a tam to v klidu vyřešíme. Ať Vám zde neuděláme ostudu.*“ Respondent S3 zázemí, kam se *pachatel* odvádí, nazývá *zadržovačka*.

Každý případ krádeže se musí řešit v zázemí, nikdy ne na prodejní ploše, aby se uchránila anonymita *pachatele* před ostatními zraky. V zázemí se krádež řeší v podobě toho, že *security* zaměstnanec poprosí, aby *pachatel* vyndal zboží, které odcizil. Pokud tak *pachatel* udělá, sepíše se protokol o škodě, kterému se říká, tzv. *záchyťák*. Jedná se o papír, kde se píše zboží, celý průběh a čas odcizení. Vyčíslí se škoda za zboží. *Security* zaměstnanec má právo *pachatele* zadržet, omezit na osobní svobodě a někdy volá policii už v tom případě, kdy opouští zázemí a jde *pachatele* dopadnout a někdy policii volá, až když je už *pachatel* v zázemí a je sepsaný protokol o škodě. To si každý detektiv určí sám. Detektiv si také určí, zda si na pomoc zavolá *pasážisty*, či ne. Když je sepsaný *záchyťák*, tak respondent S4 dodal, že tento papír předá policii v originále a jednu kopii si nechá on sám. Policista kopii podepíše a dál už to řeší tak, jak uzná za vhodné. Pokud je *pachatel* recidivista, tak mu policie pokutu nedává, ale řeší se to blokově, že se krádeže sčítají, poté případ postupuje k Magistrátu města, či rovnou k soudu. Pokud to recidivista není, dostane *pachatel* pokutu, kterou musí uhradit. Policie se většinou ptá, zda *pachatel* spolupracoval při dopadení. Pokud *securiťák* policii řekne, že ano, že s *pachatelem* problémy nebyly, tak je to polehčující okolnost pro dotyčnou osobu.

Výjimečný případ nastává, pokud je *pachatelkou* krádeže žena. U ženy nikdy nesmí být *securiťák* sám, z toho důvodu, že by ho mohla v zázemí prodejny obvinít z toho, že ji sexuálně obtěžoval. V tomto případě musí být přítomen u ženy jak *securiťák*, tak i zaměstnanec prodejny. Nikdo na ni však žádným dotykem, ani při zadržení nesmí sáhnout, ani policie. Bez zákonného důvodu ji nikdo nesmí prohledávat, to však platí i u *pachatelů* opačného pohlaví. *Securiťák* má za právo vyzvat k tomu, aby žena otevřela kabelku a vyndala obsah, pokud však nebude chtít, tak ji vyzve po příjezdu policie a i zde musí být splněny určité zákonné povinnosti, aby policie *pachatele* nebo *pachatelku* mohla prohledat. V každém případě musí být osobní odstup. Při každém kontaktu s agresorem si každý *securiťák* chrání zejména své zdraví.

Respondent S1 řešil případ, kdy pracovnice prodejny dala vědět ostraze, že má v prodejně *pachatelku* krádeže, která se stále pohybuje na prodejně. Respondent S1 se se svým kolegou dostavili do dané jednotky, postavili se do dveří jednotky, aby se nikdo nedostal ven. Následovalo oslovení ženy z důvodu podezření za krádež. Žena *security* zaměstnance přemlouvala, že nic nevzala, avšak po vyzvání *securiťákem* S1, kdy ji požádal, zda by vyndala věci z tašky, tak se zjistilo, že nakradené zboží opravdu u sebe měla. Však žena nařkla *security* zaměstnance za odcizení její tašky s osobními věcmi, v tomto

případě přišly na řadu kamery, kde se ukázalo, že si žena vymýšlela. V tomto momentě zavolali policii, která si musela případ převzít, už jen z toho důvodu, aby ženu identifikovala, zda není v hledáčku policie. Tato žena mimochodem byla v podmínce.

Respondent S1 uvedl, že krádeže jako *pasážista* řeší čas od času, za svou kariéru jich zažil zhruba pět. Druhý *pasážista* respondent S7 popsal kroky krádeže takto: „ *Stojíte u hlavního vchodu, z vysílačky se vám ozve, že někdo utíká z východu, jako potencionální pachatel. Vy máte během třech, čtyřech sekund informace, že ten člověk má na sobě černou bundu a běží směrem k vám. A vy tam máte třeba na tý pasáži, dejme tomu 100 lidí, takže najednou z naprosto klidného stavu se dostanete do toho, že musíte hned teď reagovat, vědět jak máte reagovat, co si můžete dovolit, co si nemůžete dovolit. Takže je to záprah na psychiku, protože celý den jste připraveni, že se něco stane, celý den s tím počítáte a pak máte, fakt dejme tomu, 10 % z toho času, kdy se něco stane a musíte reagovat adekvátně hned teď a jste vlastně ke všemu sledováni kamerami, takže každý váš krok, to, co uděláte je zaznamenaný, takže potom to může být použito proti vám, jako, když něco uděláte špatně. Je něco, když utíká jeden člověk a vy jste sám a je něco jiného, když utíká skupina deseti nepřizpůsobivých občanů. Jako principiálně se snažíte toho člověka zastavit a omezit na osobní svobodě, tak, jak v danou chvíli můžete. Poté vyčkat do příjezdu policie, aby ho zidentifikovala.*“ Respondent S7 řešil zhruba 3000 krádeží.

Respondent S2 uvedl, že za svoji kariéru řešil až 10 000 krádeží. Respondent S2 mi nastínil jednu krádež, kdy, se jeden muž pokusil ukrást nákup za 9000 korun. Respondent S3 řešil za svoji kariéru zhruba 300 krádeží. Respondent S6 dodal, že řešil kolem 1000 krádeží.

Respondent S5 mi vylíčil, co se mu stalo za případ, kvůli kterému byl od bezpečnostních služeb propuštěn. Respondent S5: „*Byla situace, kdy mi do vysílačky přišlo, že ženě z pokladny ujel muž s vozíkem a at' okamžitě něco dělám. Běžel jsem na pokladnu, tam mi žena vylíčila celou situaci, jako kdyby šlo o usmrcení. No a v tu chvíli mi naskočil adrenalin a člověk nad tím tolik nepřemýšlel. Když naskočí adrenalin, tak je to špatné. Takže člověk, který seděl tomu popisu, tak jsem na něj skočil u dveří, přitiskl ho k zemi a dal mu ruce za záda. Poté jsem ho zkontroloval a zjistil, že měl nákupní lístek. Žena od pokladny mi dala špatný popis. Člověku jsem se omluvil, vysvětlil mu situaci a oba jsme se zasmáli. A to jsem měl veliké štěstí, že jsme se oba dva zasmáli. Na druhou stranu mě ihned vyhodili z práce.*“ Respondent S5 za svou kariéru řešil maximálně šest krádeží.

S touto oblastí bezpečnosti si vzpomínám na svou první směnu, kdy mi můj kolega vysvětloval, jak postupovat při tom, když za pokladnami budou ozývat detekční brány, které zřejmě zachytily neodčipované zboží. Důvodem detekce brán může být nenačtený kód na zboží, ale i krádež. Kroky, které si pamatuji ze školení, jsou tyto: přijít k zákazníkovi, který stojí u senzorů, omluvit se mu za prodejnu, že mu způsobujete možné nepříjemnosti, ale že v nákupu má zřejmě věc, která se nestihla odčipovat. Dále ho poprosit, zda by s vámi šel zpátky na pokladnu a nakoupené zboží se zkontrolovalo. V těchto krocích musíte být naprosto opatrní v tom, co chcete sdělit, jelikož z Vaší strany nesmí vyznít, že ho chcete nařknout z případné krádeže, to by Vás také mohl zažalovat. Tyto kroky jsem vstřebala i na základě toho, že mi kolega říkal, že o prázdninách přijede na nás *security* pracovníky kontrola a budou chtít vědět postup, jakým bych případné nepříjemnosti vyřešila. Mimochodem o té kontrole nevíte, kdy se dostaví. Zjistili jste to až tehdy, když se za vámi pohybovala osoba, která vás nespustila z očí na pár desítek minut. Mě takhle sledoval náš hlavní vedoucí, který jezdil po prodejnách, kde měl své pracovníky a prověřoval si je. Pravou kontrolu jsem však nezažila.

Vzpomínám si, že lidé jsou tak vynalézaví, že třeba snědli čokoládu na prodejně a papírek jsem našla pod regálem. V lepším případě dokázali vypít i lahev piva a prázdnou lahev položit zpátky do regálu. Těmto věcem nezamezíte, pokud se pohybujete zrovna jinde po prodejně.

3.2.6 PRACOVNÍ POCITY

Tuto sledovanou oblast *security* světa začnu se slovy respondenta S1: „*Čím dýl v té práci jsem, tak tím více se zde cítím jako ve svém živlu, jako potřebný.*“ Respondent S2 uvedl, že má dobrý pocit z toho, že někoho hlídá, či když dopadne *pachatele* a neskončí to žádným fyzickým napadením či ohrožením, na druhou stranu pocit moci neshledává. I respondent S4 popsal dobrý pocit ze *záchytu*, či z pochvaly od vedení za to, jak dopadá *pachatele*. Dobrý pocit z dobře odvedené práce zdůraznil i respondent S6. Respondent S3 se vyjádřil tak, že pocit moci také neshledává ve své pozici, avšak ví o sobě, že si lidé na něj dávají pozor, hlavně ti, co chtějí něco provést. Dokládá to příkladem: „*Je v práci on – bacha jo.*“ Je patrné, že respondenti S1 a S3 jsou na svoji pozici pyšní.

Malý stupeň pocitu moci uvedl respondent S6, který následně dodal, že tento pocit nesmí člověku přerůst přes hlavu, protože pravomoce *securiťák* nemá skoro žádné a ta vynucená moc by se mohla otočit proti němu. Avšak nadřazenost spojenou s tímto zaměstnáním, na kterou jsem se ptala, nepotvrdil ani jeden respondent ze sedmi dotazovaných. Respondent S2 mezi své pocity zařadil ten fakt, že ho občas udivuje, jak lidská hloupost nezná mezí. Respondent S4 popsal i jiný pocit, s kterým se shledává při svém zaměstnání. Pokud chytne mladistvé, kteří vypadají, že jsou ze sociálně slabší rodiny a zkouší ukrást třeba konzervy, protože mají hlad a při dopadení je to mrzí a omlouvají se, tak S4 cítí lítost. Lítost potvrdil i respondent S6, který popsal tu situaci, kdy dopadený *pachatel* po několika dnech volá *security* agentuře a omlouvá se za to, co udělal.

Na druhou stranu jsou pak takoví mladiství, kteří jsou v hledáčku policie, při krádeži jsou sprostí a drzí, tak z toho má respondent S4 naopak radost, když je dopadne. Respondent S5 vypověděl, že na základě této práce začal nenávidět lidi, hlavně na základě toho, co jsou schopní všechno udělat, jako příklad uvedl časté slovní napadání prodavaček. Respondent S5 se také svěřil s tím, že existují dva typy *securiťáků*. Ti, kteří si vybrali tuto práci, aby si něco dokázali, zde pak hovoří o častém fyzickém střetu s agresorem, či ti, kteří o své roli vědí, že jsou až úplně na posledním místě v hierarchii toho daného obchodního centra, jsou tam jen, aby tam někdo stál.

Respondent S6 shrnul pocity *securitáků* takto: „*Ty pocity jsou normální, děláte svoji práci.*“ Respondent S7 dodal: „*Já říkám, že ať jsme securitáci v jakékoliv pozici a situaci, mám to několikrát vyzkoušené, tak v 90 % případů na nás lidi koukají z patra, jako na někoho, koho tam musí trpět.*“ Tato profese, ze slov S7, nemá u lidí žádnou vážnost, proto hodně *securitáků* z tohoto oboru odchází. Pokud někomu nezachráníte život, či majetek, tak lidé ani nepoděkují. Tento fakt dokládají slova S7: „*Já si myslím, že jsme otroci, ale nechceme si to připustit.*“ O dokreslení situace se přičinil i respondent S2, který naznačil, že spousta lidí si myslí, že když jde někdo dělat *securitáka*, tak si sedne na židli a nic nedělá, ale o tom to není, protože *securiták* musí být pořád v pozoru, jelikož netuší, kdo mu přijde do objektu.

Já jako žena jsem žádný pocit moci a hrdosti ve své pozici rozhodně neshledávala při mé pracovní praxi. Toto zaměstnání jsem pouze a jen zkoušela pro svůj budoucí výzkum, avšak věřte nebo ne, když stojíte v areálu prodejny, tak žádné pocity nemáte. Maximálně ty, že se opravdu nepřestáváte divit, čeho všeho jsou lidé schopní, myslím to v tom smyslu, jak se chovali k danému zboží, ale i k sobě samým. Takže u mě převládal pouze a jen pocit údivu a momentálního zmatení.

3.2.6.1 Emotivní zážitek

Čtyři z dotazovaných sedmi respondentů, jako je respondent S2, S3, S4, S5, uvedli, že emotivní zážitky nemají, jelikož umí oddělit práci od emocionálního života, či si dané situace tolik neberou. Naopak respondent S1 měl emotivní zážitek a to v podobě toho, že na jeho první směně zkolabovala stará paní. Byl to on, který zavolal záchranku a poskytl jí první pomoc. Respondent S7 definoval emotivní zážitek v tom smyslu, že s těžkým srdcem kouká na to, když muž bije na prodejně svoji ženu. Dále uvedl zkolabování starého pána, okolo kterého procházeli lidé a nikdo krom S7 mu nedokázal pomoci.

Při pracovní praxi na mě působilo hlavně to, když do prodejny přišla rodina, na které jste viděli, že se potýká s finanční nouzí, avšak rodiče si koupí cigaret a alkoholu neodpustili, zatímco děti je prosily, aby jim koupily nějakou zeleninu, či pečivo, že mají hlad. Zde moje citlivá duše trpěla, jelikož vidět pohledy těch dětí, kteří prosí o jídlo, že mají hlad, je něco nepopsatelného. Však já tomu mohla jako každý jiný jen přihlížet.

3.3 SHRNUÍ

Celá zkoumaná problematika nám dokazuje, že bez bezpečnostních složek si dnes jde jen těžko představit fungování našeho bezpečnostního systému. Existují stovky i tisíce bezpečnostních agentur, které každodenně dohlíží na ochranu majetků, životů, ale i společenských hodnot uvnitř chodu společnosti. Hlídací služby nejsou skryté, či oddělené společnosti, ba naopak, každý den zasahují do života všech jedinců, ať už vědomě, či nevědomě.

Při pojetí pracovní směny u tohoto zaměstnání je důležité, na jaké pracovní pozici se daní dotazovaní respondenti nacházeli. Další pracovní skutečnosti této práce jsou tedy v závislosti na pracovní pozici, kterou daný respondent vykonává. Druhý důležitý faktor, který nesmí být opomenut, je firma, pod kterou *security* pracovníci jsou zaměstnáni. Při srovnání pracovních pozic mezi respondenty byli dva *securitáci* na pozici *pasážistů* a pět *securitáků* na pozici detektivů. Z tohoto hlediska se tedy odvíjel i průběh pracovních směn a dalších skutečností, které mi v rozhovorech popsali.

Za prvé každá bezpečnostní agentura si stanovuje svůj čas začátku a konce pracovní směny, za druhé stanovuje si úkoly, které musí *securitáci* při své směně plnit, za třetí stanovuje jim i pravidla, kterými musí jednat v rámci exkludovaných jedinců, někde jsou bráni jako *zákazníci*, jinde naopak jsou ihned po příchodu požádáni, aby opustili prostor, na základě stereotypů ve společnosti. Za čtvrté, agentura stanoví, zda *securiták* bude v prostoru v utajení, či nikoliv. Z našich respondentů je patrné, že z pěti detektivů museli být v utajení tři, jelikož to měli firmou nařízené. Naopak *pasážisté* mají nařízen pracovní dress code v podobě uniformy, která je laděna do černé barvy, kde nechybí bílá košile. S uniformou se také pojí bezpečnostní věci, které u sebe *securitáci* smí mít. Existuje jedna věc, kterou u sebe nosí všichni a to je vysílačka. Respondenti, kteří u sebe nosí bezpečnostní nástroje, tak je u sebe mají přes zákaz firmy, pro svoji bezpečnost. Dva respondenti to naopak měli od firmy zcela povolené, avšak oni sami musí vědět, kdy teleskopický obušek mohou použít a kdy ne. V mnohých případech byl pro ochranu uveden i mobilní telefon, například tam, kde nedosahuje signál vysílaček. Avšak mobilní telefon u *securitáků* nesmí vidět jak vedení, tak ani *zákazníci*.

Jak výzkum naznačil při pracovní směně je *securitákovi* doporučeno, jak často by měl dělat pracovní obchůzky po prodejně, či nákupním centru. Obchůzka se opět liší na základě zastávané pracovní pozice. Však jednu věc mají respondenti na obchůzce společnou. Je jím fakt, že po celou směnu se pohybují mezi zákazníky a prodejci, však kontakt s těmito dvěma skupinami je dán podmínkami, které si opět stanoví firma, která daného *securitáka* zaměstnává. V jistých případech je kontakt dovolen, ale všem *securitákům* je doporučen určitý odstup od těchto dvou skupin, aby nedocházelo například ke spiknutí mezi *security* zaměstnancem a obchodníkem proti případnému *pachateli* trestního činu.

V každé práci má člověk právo na pracovní přestávku. V rámci směny, kde je odpracováno více jak šest hodin, je nárok na půl hodinovou přestávku. V případech 12 hodin je tedy nárok na dvě přestávky po půl hodině, jak výzkum ukázal, u šesti respondentů ze sedmi dotazovaných jsou délky pracovních přestávek dodržovány. *Securitáci* často bojují s únavou. Ti, co jsou na pasáži, musí vydržet stát na nohou celou směnu, tedy 12 hodin. Naopak ti, co jsou u kamer, bojují s únavou v rámci sezení celý den za monitory kamer. Respondenti se svěřili, že únavu řeší pomocí šálků kávy, energetických nápojů, či provozováním častější obchůzky po prodejně, či nákupním centru.

Securitáci ve své roli coby ochránci bezpečnosti shledávají sami sebe jako přínos pro společnost, i když sama společnost na ně tak nenahlíží. Pohledem veřejnosti jsou popisováni, že nic vlastně nedělají, že celou směnu prostojí a tím to končí, však společnost už nevidí, jak spolupracují se složky policejních sborů, jaké úkoly plní při dopadení trestního činu. Samozřejmě neuhlídají vše, ale zabraňují tomu, aby byly ztráty minimální. Tato práce není jen o sezení, ale o nepřetržité pozornosti a vnímavosti situace kolem sebe. *Securitáci* roli bezpečnosti, která je zformovaná právě jimi, vnímají jako potřebnou roli ve společenské hierarchii. Však na druhou stranu respondenti uvedli, že na bezpečnostních službách by změnili z velké části jejich pravomoce, protože ve své práci nemohou ve své podstatě nic, jelikož je vše řízeno pokyny firmy, či správy obchodního centra.

Zajímavé je, jak vidí svobodu zákazníka uprostřed nákupního centra. Respondenti se vyjadřovali v tom smyslu, že pokud zákazník dodržuje návštěvní řád a chová se v zájmu s pravidly, tak má svobody kolik chce, však sporná otázka vyvstává v rámci dohlížení kamer, které sledují veškerý váš krok. Ale jak bylo zmíněno, kamery nejsou v dnešní době jen na poli obchodních center, nýbrž ve veřejném prostoru jako takovém.

Za zmínku stojí i to, koho *securiťáci* definují jako nepřehlédnutelné typy osob. Jsou jimi lidé bez domova, narkomani a Romové. Většinou je poznají podle oblečení, podle stylu chůze a jejich pohybů, podle jejich celkového jednání, které je většinou hlasité a provokující okolí. Ve většině případů se respondenti k těmto lidem chovají jako k zákazníkům, ovšem to je opět stanoveno firmou, jak ona sama nařídí, aby se k nim *securiťáci* chovali. I když jsou lidé bez domova neproblémoví, tak podle návštěvního řádu u většiny nákupních center mají vstup zakázán, podle toho se *securiťák* musí zachovat. Opakem exkludovaných lidí je podezřelý *pachatel*, který je většinou podle slov respondentů rozeznatelný od zákazníků, zejména tím, jak se chová ke zboží, které chce odcizit. Většinou jsou *pachatelé* nervózní, vrací se k danému zboží několikrát, ohlíží se za sebou, dívají se po kamerách. Toto jsou všechno znaky, na základě kterých *securiťák* určí, že daná osoba nebude jednat v souladu se zákonem.

Pokud je podezřelý *pachatel* obrazně řečeno na světě, dochází k situaci krádeže. Však musíme si uvědomit, že *revír* bezpečnostního pracovníka je až za pokladnami, na prodejně *securiťák pachatele* nesmí oslovit. Za pokladny je to pak zřejmé, *securiťák* se musí představit jménem bezpečnostní agentury, požádat jedince o spolupráci a jít do zázemí, kde probíhá vyšetřování ve vztahu s policií. *Securiťák* při žádném kroku k dopadení *pachatele* nesmí pochybit, jelikož by se mu to nemuselo vyplatit a následovala by na něj žaloba od dopadeného „zákazníka“. Vždy si pracovník bezpečnostní agentury musí udržovat zdravý odstup.

K tomuto zaměstnání se váží specifické pocity, které však respondenti nevykazovali, možná z toho důvodu, že uvedli, že na takové pocity nemají dostatečné oprávnění a pravomoce ve své pozici. Však jeden pocit shledávali společně, a to dobrý pocit z dobře odvedené práce, když dopadli *pachatele* a ta krádež byla „hezky“ prokazatelná a viditelná. Co se týče pracovních emocí, tak je respondenti umí oddělit od osobního života.

3.4 KRITICKÁ DISKUZE

V bakalářské práci se podařilo odpovědět na všechny výzkumné otázky a tedy dosáhnout cíle práce. Avšak průběh sběru dat, či zpracování dat přináší určité nedostatky.

Jsem si vědoma, že výzkum nebyl uskutečněn adekvátní formou, kterou by bakalářská práce zasloužila, avšak situace nouzového stavu to nedovolila. Jsem si vědoma toho, že respondenti neměli požadované optimální podmínky k rozhovoru, jelikož byl rozhovor prováděn na dálku online, tedy celá koncepce rozhovoru stála na jednom velkém přizpůsobení se vzniklé situaci. Ochotu, kterou respondenti disponovali, nejde jedním slovem popsat.

Vedení rozhovoru bylo v některých částech opravdu složité, zejména z toho důvodu, že daného respondenta nevidíte osobně. Osobnímu kontaktu se v podobném výzkumu nic nevyrovná, přeci jen v mnohých případech i gesta a mimika respondenta pomůžou výzkumníkovi pochopit danou tematiku, lépe řečeno mu ji dokreslit. Bohužel Skype se svým rozostřeným obrazem nezaostří mimiku respondenta. S věcí, kdy daného člověka oslovujete přes sociální sítě, jsem měla určité problémy, avšak jsem se to snažila eliminovat tak, aby byl výzkum uskutečněn. Uznávám, že je lepší respondenta oslovit osobně v terénu, však situace to neumožnila. Jak říkám ochota bezpečnostních pracovníků byla až překvapivá.

Na druhou stranu jsem si vědoma častých přeřeknutí z nervozity, kterou celá situace přenesla přes sociální sítě. Nervozita byla cítit i z respondentů, pro které poskytování informací touto formou bylo poprvé. Společně jsme se nad nervozitou snažili zvítězit. V některých částech rozhovoru vím, že by bylo dobré zaobírat se tématy více do hloubky, pro lepší pochopení dané problematiky, avšak některé věci mě napadly až po uskutečnění rozhovoru.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo zmapovat každodenní rutinu *security* zaměstnanců uprostřed nákupních center v Hradci Králové a odpovědět na čtyři výzkumné otázky.

1. Jak probíhá každodenní pracovní směna *security*áků?
2. Jak probíhá řešení „nebezpečné situace“?
3. Existují lidé, kteří mají omezený vstup do obchodních center?
4. Jaká je role bezpečnostní služby ve společnosti?

Práce se zaměřila na to, jak probíhá pracovní směna *security*áků. Z výsledků vyplývá, že pracovní směna bezpečnostních pracovníků záleží zejména na bezpečnostní agentuře, jak ona sama stanoví postup pracovní směny. Dále pak pracovní směna závisí na vykonávané pracovní pozici daného bezpečnostního pracovníka. Liší se pracovní směna strážníka na pasáži a detektiva - strážníka u kamerového systému na prodejně. Každá pracovní pozice má svá specifika pracovní směny.

Dále se práce pokoušela zjistit, jak probíhá řešení „nebezpečné situace“ zejména krádeže, či případného ohrožení na zdraví. Respondenti popsali kroky, kterými zasahují při krádeži tak, že musí postupovat hlavně opatrně, aby se nařknutý zákazník z krádeže nesnažil celou situaci otočit proti bezpečnostním pracovníkům. Opět závisí na tom, jakou pracovní pozici daný pracovník zastává. Pokud jde o *pasážistu*, tak ten většinou pomáhá až při dopadení *pachatele*, který se pokouší utéct z obchodní prodejny přes nákupní pasáž k východu. Přesně tento úsek je *revír pasážisty*, který je navigován přes vysílačku z *velína*. Náročnější postup má detektiv, který si daného člověka napřed vytipuje, poté u kamer sleduje, jak se daný člověk chová a pokud vidí na kamerách, že osoba odcizuje *citlivé zboží*, neváhá a opouští kamerové zázemí. Jeho *revír* je za pokladnami, kde dochází k oslovení *pachatele* bezpečnostním pracovníkem, následně probíhá legitimace pracovníka a postupné doprovázení pachatele do zázemí z očí veřejnosti. V zázemí se vyřizuje sepisování o škodě za dohledu policie. Poté už sama policie řeší další kroky, dle situace a jedince individuálně.

Práce se také zaměřuje na exkludované osoby uprostřed nákupních center. Z výsledků vyplývá, že mezi tyto osoby patří zejména lidé bez domova, narkomani a romští spoluobčané. Tito skupiny se většinou odlišují od společnosti svým neslušným jednáním, špinavým a otrhaným oblečením a nemožnými pohyby těla. Jestli budou tyto osoby v nákupním centru vítánymi hosty, upravuje návštěvní řád daného obchodního centra. Z výsledků vyplývá, že za normálních okolností, pokud se dotyčné osoby chovají slušně, tak se berou jako zákazníci. Avšak opět záleží i na bezpečnostní agentuře, co má povoleno od správy nákupního centra. Pokud má v rozkaze, že lidi bez domova do obchodní jednotky pustit nesmí, tak v tom momentu přichází bezpečnostní pracovník a žádá danou osobu o opuštění prostoru, jelikož zde platí podmínky soukromého prostoru.

Nakonec se práce zaměřuje na to, jaká je role bezpečnostní služby uprostřed společnosti. Práce na základě provedeného výzkumu dochází k závěru, že role bezpečnostní služby je více než potřebná v naší společnosti a že svou formou bezpečnosti napomáhá policejním sborům. S rolí bezpečnostní služby uprostřed společnosti se ale vázala problematika ohledně svobody zákazníka uprostřed obchodních center. Na základě výsledků je patrné, že zákazník, pokud je jeho jednání v souladu s návštěvním řádem, tak svobodu má, i když kolem sebe mívá „chlapíky“ v černém a nad hlavou se otáčejí kamery. Zákazník většinou tuto formu bezpečnosti ve víru nakupování ani nepostřehne.

Obecně ze získaných dat vyplývá, že soudobá sekuritizace ve společnosti zastává nenahraditelnou funkci vedle policejních sborů, tak jak píše Brabec [1995], či Macek a Novák [2005]. Policejní sbory a pracovníci bezpečnostních agentur spolu úzce spolupracují na každodenních úkolech ve společnosti. Mitchell a Staeheli [2009] uvedli, že veřejný prostor upravují určitá sociální a kulturní pravidla a celý prostor kontroluje pověřený jedinec, nebo skupina. Z výsledků vyplývá, že tomuto tvrzení tak opravdu je. Kdyby nebyli *securitáři* a bezpečnostní agentury, chování lidí by se ve veřejném prostoru mohlo zvrhnout i do katastrofických scénářů, z toho důvodu je nutné opatření sekuritizace nejen v obchodních centrech, nýbrž v celé společnosti.

S veřejným prostorem se pojí jakási otevřenost prostoru. Jak udává Goffman [1963], tak veřejný prostor by měl být přístupný všem jedincům ve společnosti, však data nám ukázala, že tomu tak v mnohých případech není, zejména co se týká obchodního centra jako veřejného prostoru. Exkludovanými skupinami v nákupním centru jsou ve většině případů lidé bez domova a narkomani. K těmto skupinám promlouvají pravidla návštěvních řádů.

Pokud řád zakazuje vstup lidem bez domova, musí bezpečnostní pracovník podniknout takové kroky, aby zmiňovaný bezdomovec v nákupním centru nesetřval dlouho. Na druhou stranu pokud návštěvní řád nezakazuje pohyb těchto osob po prostoru, tak jsou bráni jako my všichni, jako zákazníci. Avšak ve většině případů veřejný prostor otevřený všem jedincům není. Výsledky potvrdily tvrzení Ferenčuhové [2018], která vnímá regulaci veřejného prostoru jako reprodukci společenské nerovnosti. Zmiňovaná „uzavřenost“ nákupních center vůči lidem bez domova podporuje nerovnosti, které se ve společnosti prohlubují, lidé nejsou bráni sobě rovnými, uvnitř nákupních center je tato nervnost postavena na sociálním statusu jedince a jeho ekonomickém kapitálu. Bezdomovci jsou exkludováni pro jejich marginalizované postavení a nulové finanční zázemí, z toho hlediska nejsou v nákupních centech vítáni hosté.

S touto potvrzenou teorií se pojí i úpadek veřejného prostoru, jelikož lidé začali vyhledávat prostor, který jim přináší pocit bezpečí a klidu, jak dokládá Staeheli a Mitchell [2006] tím jsou právě obchodní centra jako současné veřejné prostory. Lidé začínají rezignovat na veřejný prostor jako takový a tím se potvrdila i myšlenka Kratochvíla [2018], který tvrdí, že veřejné prostory bývají v současné době opomíjeny na základě nového životního stylu lidí. Lidé tráví čas raději uprostřed nákupních center, kde si užijí zábavu a odpočinek dle jejich libosti, než v parku, či na náměstí.

Sekuritizace nákupních center svědčí o rozvíjející se kontrole společnosti na úkor svobody, což dokládá tvrzení Pospěcha [2015], že bezpečnostní agentura dohlíží na veškeré dění a návštěvníků uvnitř center, s cílem přísného dohledu na potlačení zločinu a zajištění bezpečnosti a ochrany.

V budoucnu by mohlo být zajímavé věnovat se této tématice pohledem rodiny bezpečnostního pracovníka, jak jeho rodina vnímá jeho zaměstnání. Jak jsme mohli vidět, tak *securiťák* pracuje skoro celý měsíc ve většině případů. Určitě by to byl zase jiný zajímavý pohled.

Ráda bych zmínila, že tato práce byla pro mě jedním velikým přínosem, zejména v tom vyzkoušet si roli výzkumnice, která stojí na svých nohách, ale je zaštitěna vedoucím profesionálem. V tomto shledávám obrovský přísun osobních zkušeností, nejen ze zkoumané tematiky, ale i přísun informací, co se odborné literatury a práce s ní váže. Vyzkoušet si práci s daty hodnotím také kladně, protože mnoho otazníků se vám odkryje, až když se snažíte zpracovávat několik informací současně a pomalu a jistě se vám ukazují shody a odlišnosti.

POUŽITÁ LITERATURA

- 1) Amster, Randall. 2003. „Patterns of Exclusion: Sanitizing Space, Criminalizing Homelessness.“ *Social Justice*, 30 (1): 195-221.
- 2) Banerjee, Tridib. 2001. „The Future of Public Space: *Beyond Invented Streets and Reinvented Places*.“, *Journal of the American Planning Association*, 67(1): 9-24.
- 3) Bauman, Zygmunt. 1994. „Desert spectacular.“ Pp. 138-57 in K. Tester (ed.). *The flaneur*. London: Routledge.
- 4) Brabec, František. 1995. *Hlídací služby*. Praha: Eurounion.
- 5) Coleman, Peter. 2006. *Shopping Enviroments: Evolution, Planning and Design*. Oxford: Architectural press.
- 6) Disman, Miroslav. 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.
- 7) Dixon, John., Mark Levine, Rob McAuley. 2006. „Locating Impropriety: Street Drinking, Moral Order and the Ideological Dilemma of Public Space.“ *Political psychology*27(2): 187-206.
- 8) Ferenčuhová, Slavomíra. 2018. „Městský veřejný prostor a klimatická změna – příležitost nebo ohrožení?“ Pp. 11-19 in Petr Kratochvíl (ed.). *Veřejný prostor v ohrožení? Aktuální problémy městského veřejného prostoru z pohledu společenskovedních disciplín*. Praha: Artefactum.
- 9) Goffman, Erving. 1963. *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York: Free Press.
- 10) Hirt, Sonia. 2012. *Iron Curtains: Gates, Suburbs, and Privatization of Space in the Post-socialist City*. Hoboken: Wiley-Blackwell.
- 11) Hejnal, Ondřej. 2012. „Antropologův den mezi „klienty represe“: zúčastněné pozorování bezdomovců ve středně velkém městě.“ *AntropoWebzin*(3):141-152.
- 12) Hendl, Jan. 1999. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum.
- 13) Kratochvíl, Petr (ed.). 2018. *Veřejný prostor v ohrožení? Aktuální problémy městského veřejného prostoru z pohledu společenskovedních disciplín*. Praha: Artefactum.
- 14) Lofland, Lyn. 1989. „Social life in the public realm: a review.“ *Journal of contemporary ethnography* 17(4): 453-482.
- 15) Low, Setha., Neil Smith. 2006. *The politics of public space*. New York: Routledge.

- 16) Lupták, Ľubomír. 2017. *(Ne)bezpečnosť ako povolanie*. Brno: Doplněk, Společensko-ekologická edice.
- 17) Macek, Pavel, František Novák. 2005. *Privátní bezpečnostní služby*. Praha: Police history.
- 18) Nejezchleba Milan, et al. 1993. *Vybrané problémy profesní přípravy*; Praha.
- 19) Mitchell, Don., Lynn Staeheli. 2009. „Public space.“ Pp. 511-516 in R. Kitchin, N. Thrift (eds.). *International encyclopedia of human geography*. Oxford: Elsevier.
- 20) Pospěch, Pavel. 2015. *Od veřejného prostoru k nákupním centrům: svět cizinců a jeho regulace*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- 21) Simmel, Georg. 1950. „The Metropolis and Mental Life.“ Pp. 409-424 in K. H. Wolff (ed.). *The Sociology of Georg Simmel*. New York: The Free Press.
- 22) Staeheli, Lynn., Don Mitchell. 2006. „USA's destiny? Regulating space and creating community in American shopping malls.“ *Urban studies* 43(5-6): 977-992.
- 23) Šilhánková, Vladimíra. 2003. *Veřejné prostory v územně plánovacím prostoru*. Brno: Vysoké učení technické, Fakulta architektury, Ústav teorie urbanismu.
- 24) Vašát, Petr. 2018. „Jsou česká města revanšistická? Úvaha o povaze punitivního urbanismu v ČR.“ Pp. 109-121 in Petr Kratochvíl (ed.). *Veřejný prostor v ohrožení? Aktuální problémy městského veřejného prostoru z pohledu společensko-vědních disciplín*. Praha: Artefactum.
- 25) Wehrheim, Jan. 2007. „Die Ordnung der Mall.“ Pp. 277-294 in J. Wehrheim (ed.). *Shopping Malls: soziologische Betrachtungen eines neuen Raumtyps*. Wiesbaden: VS Verlag.

Citovaná legislativa

- 1) Zákon č. 128/2000 Sb. o obcích.
- 2) Zákon č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění novel a doplňků.
- 3) Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění novel a doplňků.
- 4) Zákon č. 23/1991 Sb., Listina základních práv a svobod.

PŘÍLOHY

PŘÍLOHA 1: SCÉNÁŘ ROZHOVORU

Téma 1: Vstupní otázky

- Co Vás přivedlo k tomuto povolání?
- Jak dlouho jste zaměstnaný u bezpečnostních služeb?
- Naplňuje Vás Vaše zaměstnání?

Téma 2: Popis pracovního dne

- Popište, jak probíhá směna od začátku do konce?
 - Jak dlouhá pracovní směna je?
 - Smíte používat Váš mobilní telefon v pracovní době?
- Popište průběh pochůzky po nákupním centru
 - Jde o jednu trasu? Nebo jich je více?
 - Okolo čeho/koho procházíte?
 - Hovoříte s prodejci? Jak často? Co s nimi řešíte?
- Popište Vaši pracovní přestávku
 - Jak je dlouhá a kolikrát denně je?
 - Co Vy a únava? Řešíte ji nějak?
- Zajímá mě, kolik hodin strávíte v práci týdně, měsíčně?
- Je nějaká Vámi vykonávaná aktivita v práci zbytečná?
 - Co by se podle Vás dalo vylepšit? Pokud ne, proč?

Téma 3: Pracovní pocity a (ne)viditelnost

- Řekněte mi, dává Vám toto zaměstnání nějaké pocity? Případně jaké?
 - Cítíte pocit bezpečnosti vůči společnosti?
 - Shledáváte ještě nějaký jiný pocit?
 - Například pocit moci nad lidmi?
 - Cítíte hrdost ve své roli, coby security zaměstnanec?
 - Máte nějaký emotivní zážitek?

- Snažíte se být viditelný nebo skrytý v prostoru? Proč?
 - Nosíte uniformu či jiné oblečení? Jak vypadá?
 - Máte při sobě nějaké věci?
 - Nosíte nějaký talisman?

Téma 4: Role bezpečnostní služby ve společnosti

- Popište mi, jaká je podle Vás role bezpečnostní služby ve společnosti?
 - Proč máme bezpečnost zprostředkovanou formou bezpečnostních služeb?
- Vadí Vám pohled od společnosti na Vás samotné?
- Má zákazník v nákupním centru svobodu?

Téma 5: (Ne)přehlédnutelné osoby

- Řekněte mi, existuje nějaká skupina obyvatel, která nejde přehlédnout?
- Bezdomovci? Narkomani? Či někdo jiný?
 - Jak byste je popsal? Případně popište jejich jednání.
 - Jak k nim přistupujete? Jaký k nim máte postoj?
 - Používáte v komunikaci s nimi nějaká hesla?
 - Vyhazujete je? Pokud ano, proč?

Téma 6: Nebezpečná situace

- Popište mi, jak postupujete při nebezpečné situaci
- Jak poznáte člověka, který se lidově řečeno „na něco chystá“?
 - Popište mi takového jedince
- V jakých situacích zasahujete nejčastěji?
 - Mohl byste je popsat a dát příklad?
- Jakými kroky řešíte například krádež?
 - Je krádež každodenní rutina? Nebo je to výjimečná situace?
 - Kolik krádeží jste za svou kariéru již řešil?

Téma 7: Osobní údaje

- Věk, dosažené vzdělání

Rozhovor s respondentem S2

MV: Dobrý den, slyšíme se?

S2: Dobrý den, slyšíme, povídejte.

MV: Já se Vám napřed představím. Jmenuji se Martina Veletová, jsem studentkou Filozofické fakulty na Univerzitě v Hradci Králové, studuji obor Sociologie obecná a empirická a v současné době tedy zpracovávám bakalářskou práci na téma: Security coby tichý pozorovatel: Mikrosvět obchodních center z pohledu zaměstnanců ochranky. Ihned na začátku Vám bych Vám chtěla poděkovat za Váš čas informace, které mi poskytnete právě do bakalářky, a ráda bych Vás chtěla upozornit, že Vámi poskytnutá data budou použita pouze pro moje studijní účely a všechny Vaše výpovědi budou v souladu s podmínkami GDPR, takže budete zcela anonymní. Nemusíte se tedy bát. Výpovědi si označím v bakalářce Security zaměstnanec a k tomu si přiřadím pořadové číslo na základě všech těch security'áků, s kterými ten rozhovor dělám. Otázky budou stylizované na každodenní rutinu. Chtěl jsem Vás jenom seznámit s tím, že toto má pro mě velký přínos, tím pádem se nemusíte bát, že některé odpovědi budou špatné. Můžete vyjádřit jakýkoli názor na danou problematiku. Chci se zeptat, máte k tomuto nějaké dotazy? Popřípadě, můžeme začít s rozhovorem?

S2: V pořádku, souhlasím. Ne, dotazy nemám. Ano, můžeme začít.

MV: Chci se Vás zeptat, co Vás přivedlo k tomuto povolání?

S2: Tak já jsem už od mala chtěl dělat v bezpečnostních složkách.

MV: Jak dlouho jste zaměstnaný u bezpečnostních služeb?

S2: S přestávkou asi pět let.

MV: A naplňuje Vás Vaše zaměstnání?

S2: No, to je taková dost ošemetná otázka. Pokud se bavíme o práci v obchodních centrech jako takových, tak je to tak na 50 %. Pokud bychom se bavili o práci třeba na festivalech, tak ano.

MV: A když se bavíme o práci v těch nákupních centrech, tak, co Vás tam třeba naplňuje a na druhou stranu, co Vás tam odrazuje?

S2: Co mě tam naplňuje, tak je to samozřejmě pokud dojde k nějaké akci, jakože k záchytu, to znamená, pokud chytíte někoho při krádeži, tak to je právě to, co nás naplňuje a proč to každé z nás dělá. A co je lehce ubíjející, nechci říci úplně stereotyp, ale takové to čekání.

MV: Popište mi, prosím, Váš pracovní den. Jak probíhá směna od začátku do konce?

S2: Jasně. Takže teď momentálně to spočívá v tom, že ráno přijdu, zkontroluji si to daný zboží, který v tom daném obchodě, který je tzv. citlivé, to znamená, že po něm ty zloději jdou nejvíce. To si nějakým stylem vizuálně zkouknu, kolik toho je a samozřejmě podle toho jsou přizpůsobené kamery, abychom viděli na takové to opravdu dražší zboží, které tam je. Udělám zápis do docházkové knihy, kam píšu: „Přišel jsem v tolik a tolik, provedl jsem tohle, tohle, tohle.“ A pak moje de facto každodenní činnost je, že sedím za kamerovým systémem a sleduji podezřelé osoby, které vejdou na danou prodejnu. Chodím i mezi lidi, ale 80 % moji práce je jenom za kamerama.

MV: Jak dlouhá je Vaše pracovní směna?

S2: Devět hodin.

MV: Smíte používat při směně mobilní telefon?

S2: Samozřejmě z psychologického hlediska, pokud půjdete mezi lidi a hrajete si s telefonem, tak si Vás ten potencionální pachatel vůbec všimnout nebude. Protože splynete s davem, takže je to jako psychologicky dané. Co se týče zázemí u kamer, samozřejmě na telefonu bejt můžete, ale ne tím stylem, že si tam pustíte film a místo kamer budete sledovat jeho.

MV: Popíšete mi Vaši pochůzku, kterou tedy vykonáváte z 20 %? O jakou trasu jde? Kolikrát procházíte?

S2: Je to dost nahodilé a de facto tam jdete jenom v případě, že se Vám někde něco nezdá. Jako v každém obchodě jsou slepá místa, takže to už pak jde o to sledování konkrétní osoby.

MV: Hovoříte s prodejci? A proč?

S2: V zázemí jo, na place ne. Sankce za to nejsou, ale pak vzbuzujete akorát zbytečný pozor, lidé si Vás začnou všímat, pokud se bavíte jinak než o daným zboží. S prodejci řešíme tedy dané zboží a záchyty, protože při každém záchytu vlastně musí být zaměstnanec té prodejny. A obzvlášť když tedy chytíte ženskou, protože u ženské nemůžu být sám, z důvodu toho, že by Vás tam mohla obvinít, že jste ji třeba sexuálně obtěžoval. Já jsem sám, ale vždycky někdo z té prodejny musí být přítomen. V žádném případě nesmí muž sáhnout, dokonce ani policie nesmí sáhnout na ženu dotykem. Bez zákonného důvodu Vás nesmí prohledávat. Já samozřejmě Vás můžu vyzvat k tomu, abyste otevřela kabelku, vyndala obsah kabelky nebo kapes, pokud samozřejmě nebudete chtít, tak Vás vyzve policie a tam taky musíte splňovat určitý zákonný povinnosti, aby Vás mohla policie prohledat. Není to prostě o tom, že přijede a automaticky Vás prohledává. Je tam odstup.

MV: Řeknete mi něco o Vaší pracovní pauze? Jak je dlouhá a kolikrát denně je?

S2: Moje pracovní pauza je de facto půlhodinová a tu si rozložíte tak, jak chcete. Pokud jsou to kuřáci, tak si odskočej na cigáro, na oběd. To záleží na každým zvlášť. A de facto, že odskočím třeba na deset minut jenom koupit něco k jídlu a sním si to u toho počítače, tak nemůžu ani říci, že bych nějakou pauzu měl.

MV: Zeptám se Vás na takovou trošku intimní otázku, jak řešíte záchod? Když jdete na záchod, vystřídá Vás někdo u kamer?

S2: Sledovaný to v tu dobu není, ale každý kamerový systém má zpětný záznam. Takže když přijdete ze záchodu a někdo se Vám nezdá, nebo něco se Vám nezdá, tak si můžete pustit ten záběr zpětně na to dané místo, které se Vám v tu danou chvíli zrovna nezdá.

MV: Co Vy a únava? Řešíte ji nějak?

S2: Samozřejmě pokud koukáte devět hodin na kamery a do toho Vám běží ostrý reflektory, tak je tam ta únava. To většinou řeším právě pochůzkami po té prodejní ploše a nebo energy drinkem.

MV: Zajímá mě, kolik hodin strávíte v práci týdně, popřípadě měsíčně?

S2: Týdně teď momentálně to bylo opravdu de facto nějakých 63 hodin, protože jsem jel celý týden. Měsíčně je to nahodilé, protože každá prodejna má nějaký hodinový rozpočet a vy se do něj musíte vejít. Dejme tomu přes 120 hodin.

MV: Jste spokojený s platem?

S2: Tahle práce momentální ano. Jinak ne, když Vám řeknu, že vím, že v Praze hlídají banku za 60 korun, tak si o tom asi uděláte svůj obrázek. Je to podhodnocený. No jakoby jedna stránka věci je, že zaměstnavatelé si uvědomují, do jakého rizika jdete. Ale druhá věc je, že sami zaměstnanci neuvědomují, že to není o tom, jít si někam sednout, ale Vy jste ta první lajna, když se něco děje, kdo to musí řešit. Ať už je to nějaký přímý styk s nějakým agresorem, jo. Anebo, de facto, že jo, ať je to požár nebo cokoliv, tak vy jste ta první štace, která vlastně to tam řeší na tom místě, do příjezdu někoho podle situace. Ta podhodnota je jenom o lidské nenažranosti. Proto já ve své pozici už si vybírám. Když je nějaká možnost, jakoby nějaké práce, tak se samozřejmě podívám na plat anebo, když mi někdo volá, jestli bych pro něj nemohl hlídat, tak si řekneme plat a buď se nemáme o čem bavit, nebo jo.

MV: Je nějaká Vámi vykonávaná aktivita v bezpečnostní práci na poli nákupního centra zbytečná?

S2: No, tak určitě kamerový systém. Si myslím, že by si ten jeden jednotlivý člověk z té ostrahy, kdo na něm dělá, tak by si ho měl přizpůsobit podle sebe, tam, kde vlastně on nelíp, vidí. Tam, kde jsou ty slepá místa, kde potřebuje vidět. Ale jinak bych nic nezlepšil, protože je nějaký najetý systém, přece jenom ta bezpečnost, už je dlouholetá a nějak ty vychytávky jsou takové, aby ta práce nebyla bezcenná, ale měla nějaký efekt.

MV: Popište mi slepá místa.

S2: No, slepá místa jsou, že kamera vidí jen půlku a vnímá jen půlku postavy, to znamená, že když se šikovně otočíte u parfému za 5 000 korun, tak já prostě nevidím, jestli si ho berete nebo neberete, tomu se říká slepý místo. Slepých míst je málo, ale ty pachatelé si to rychle vyhmátnou, slepá místa.

MV: Dává vám toto zaměstnání nějaké pocity? Nadřazenost? Moc? Hrdost?

S2: Ne, jen mě to občas zaráží, jak lidská blbost nezná mezí. Určitě mám dobrý pocit, že někoho hlídám. Já de facto, tam nejsem v rámci firmy, za to abych ručil za nějaký zboží, ale jsem tam na ochranu těch daných pracovníků, kteří na té firmě dělají. Pocit moci, ale neshledávám. Hrdost je zajímavá otázka... Nevím, jak bych to nazval, určitě ne hrdost, ale spíše dobrý pocit, hlavně, když se Vám podaří někoho chytit a dopadne to, tak že nedojde k nějakému fyzickému střetu, nebo když prostě jsou všichni v bezpečí. Samozřejmě, co si

budeme vykládat. Jsou výjimky, kdy Vám přijde krást člověk, kterej je ověšenej zlatem, voní tou nejlepší voňavkou a má na sobě sáčko. Však většinou se potýkáte s feťákama a prostě s vyloučenou skupinou lidí, takže tam to riziko nějaké újmy na zdraví je opravdu vysoký.

MV: Snažíte se být viditelný nebo skrytý v prostoru? A proč?

S2: Pokud bych se měl snažit být neviditelný, tak je to k ničemu. Já tam nejsem jako od odrazování. Já jsem tam nýbrž od toho, jakoby, abych zabraňoval těma škodám, který vzniknou. Takže de facto já jsem ta represivní složka. Já jsem v civilu. Já mám úplně obyčejný oblečení, kdybyste mě potkala na obchodě, tak si mě ani nevšimnete. To znamená rifle, tričko, mikina. Nebo bunda. Prostě klasika. Pokud máte uniformu, jste tam, abyste je odradil. Já tam ale nejsem, abych je odradil, já jsem tam od toho, abych je chytil.

MV: Máte při sobě nějaké bezpečnostní věci na ochranu sebe?

S2: Myslíte jako teleskop, taktický rukavice? Mám, ale zase musíte vědět, kdy to můžete použít a kdy ne.

MV: Máte nějaký talisman u sebe?

S2: Vůbec.

MV: Popište mi, jaká je podle Vás role bezpečnostní služby ve společnosti? Proč máme bezpečnost zprostředkovanou formou právě bezpečnostních služeb?

S2: Na to je jednoduchá odpověď. To je, jako kdybyste se mě ptala, proč máme hasiče, když máme hasičáky? Úplně ze stejného důvodu, jako policie není dost. Vemte si, že deset milionů lidí a policie České republiky, je zhruba 40 000 příslušníků a kdyby 40 000 příslušníků měli obsáhnout veškerá místa, kde dochází ke ztrátám nebo napadání, tak by to prostě bylo z technické vlády. Proto my jsme úzkou spoluprací s PČR nebo s měšťákama, a po nějaký době, de facto, se s těma klukama už znáte, že jo. Určitě, je tato bezpečnost potřebná. Kdyby to bylo uměle vytvořené, tak tam nemusíte bejt. Kdyby lidi nekradli nebo nebyli agresivní, tak vy tam přece nemusíte bejt. Teď momentálně já dělám v Hradci, před Hradcem jsem dělal v Praze v Globu, kde denní záchyty byly kolem 8-10 lidí. Teď si vemte, že vám třicet dní v měsíci přijde deset lidí a každý vám udělá, dejme tomu, škodu za 1500 korun. A to se bavím o takových těch přiměřených škodách. Nebavím se o frajerovi, kterej přijde, vezme vám tam zboží za 8000 korun a snaží se jít pryč. Takže představte si, kdybychom tam nebyli, jak by dopadli. Dneska jsou ty zloději tak vymakaný, že ty brány detekční jsou Vám úplně k ničemu,

od toho jsme tam pak my. Samozřejmě jsme jenom lidi, takže neuhlídáme všechno. Ty ztráty jsou, ale my jsme od toho, aby byly ztráty minimální.

MV: Máte dovolené bavit se s lidmi? Koukají po Vás lidé, jako po security?

S2: Víte, kdo to pozná, že jsem security? Poznají to ti, kteří tu trestnou činnost páchají, protože už mají čich na to. Jako já dokážu říci, že poznám případného pachatele, tak on pozná mě, protože už pozná, jak se na něj člověk kouká, jak za ním chodíte, popřípadě, kde stojí, to oni moc dobře vědí. Jako vy znáte svoje práva, tak oni taky znají svoje práva. Vědí, kdy je to pokus o krádež a kdy už je to krádež, takže oni jsou si toho vědomi a myslím si, že mě poznají.

MV: Má zákazník v nákupním centru svobodu?

S2: Ne. Big Brother vidí všechno, to si pamatujte. Když to hodně přeženu, tak pokud půjdete do obchodního centra, tak já s Vámi můžu jít krok po kroku, přes ty kamery. Když pomínu ty slepá místa. De facto, je to o tom člověku, pokud se nám nebudete zdát, tak ho začneme sledovat.

MV: Existuje skupina obyvatel, která nejde přehlédnout?

S2: Určitě to jsou bezdomovci, pak to jsou Romové a Ukrajinci. Narkomany beru jako bezdomovce.

MV: Popište mi je.

S2: Špinaví, zamaštění. Poznáte to na stylu chůze, jak trhají tělem. Narkomana velice rychle poznáte. Jsou rozštěkaní a ta práce s nimi je o to složitější.

MV: Jak k nim tedy přistupujete? Jaký k nim máte postoj?

S2: Vždycky k nim musíte přistupovat daleko opatrněji, než ke klasickému zloději. Protože, když to řeknu úplně z reálu, tak feťák, pokud je najetej, tak ho musíte sestřelit, pokud začne být agresivní. Sestřelit znamená zlomit ruce nohy, tak aby on se neoháněl, protože v tom stavu, kdy on je nafetovanej, on necítí bolest. Je mu to úplně jedno. O to ta práce je složitější. Vy do něj pak můžete mlátit, samozřejmě nikdo to nesmí, ale najdou se mezi náma taky blbci, co rádi mlátěj. Ale snažte se ho zpacifikovat, ale taky musíte dbát na to, že i kdyby Vás platili zlatem, tak zdraví máte jedno a všichni z nás většinou mají doma rodiny. Žádná práce Vám nestojí za to, abyste strávil pak nějakou dobu v nemocnici. Ta skrytá hrozba tady na Hradci

tak není, ale třeba v Praze je běžný, že vy někoho pustíte a venku na Vás čeká nějaká tlupa. Ale jako samozřejmě k nim musíte vždycky přistupovat opatrně. Já jsem sám, takže já na ně musím chodit sám. Pokud by jich přišlo víc, tak samozřejmě mám telefon na kluky z vyložené pasáže, ne z obchodu, ale z pasáže, kteří by v případě nutnosti přišli. To je právě všechno to, o čem jsme se bavili na začátku, že spousta lidí si myslí, že já jdu dělat securitáka, sednu si někde na zadek a vlastně sedíte a jen si to odsedíte. Ale ono to tak není, protože Vy nikdy nevíte, kdo Vám přijde do objektu. Takže ho sestřelím a poté volám policii. Já jakožto příslušník bezpečnostní agentury mám nějaký práva povinnosti, já Vás mám právo zadržet a omezit na osobní svobodě a ihned k tomu povolat policii. To znamená, že někteří z nás nosejí pouta, to znamená, že když kladete nějaký odpor nebo jste agresivní, tak já Vás můžu zpoutat do příjezdu policie. Ale okamžitě musím informovat policii, že jsem Vás omezil na osobní svobodě a ideálně, když to udělám v prostoru tam, kde jsou kamery, kde je jasně doložitelný, že byl nebezpečnej na Vás, jakoby na osobu, anebo pak na zaměstnance té prodejny. Vy musíte pokud, záleží, o co jde, jestli je to přestupek, tak už se řeší, jestli toho měl víc, jestli Vás napadnul, jestli je to jenom v nějakém přestupkovém řízení nebo v trestní věci. Většinou ty hradecké firmy, to jsou známé firmy, takže pak už dnes a denně, chodíte k výsledkům, svědčit k soudům, protože ty firmy jsou de facto pořád stejný.

MV: Používáte v komunikaci s těmito lidmi nějaká hesla?

S2: Ne, pak už se jenom smějete, když přijdou s nějakou historkou. Oni vždycky moc kecají. Pak už spíše jenom žasnete, co to, co vymyslí. Samozřejmě jako na každého z psychologického hlediska platí, za prvé: nesmíte dát najevo, že se jich bojíte a za druhý: krásnou věc používá zásahovka a to je hlasitý hlas. Já pokud na Vás zařvu, tak se většinou stáhnete.

MV: Jak poznáte člověka, který se lidově řečeno „na něco chystá“?

S2: Furt se rozhlíží, kouká se do kamer. Kouká se, jestli tam lidi kolem něj nejsou. Je takový rozštěkaný. To poznáte, špatně se to vysvětluje, pokud to nevidíte, ale ty lidi se furt rozhlížej kolem sebe a ideálně se vracej na stejné místo, tam kde chtějí něco vzít. To znamená i čtyřikrát klidně objedou prodejnu. Vrátej se, přesvědče se. To je právě ten impuls, co většinou nás na něj upozorní. Já musím, ale počkat, až to vezme a hlavně nejdůležitější část mojí práce je, že já musím počkat, až on opustí pokladní zónu. Protože pokud ji neopustí, tak nikde v zákoně není psáno, že já v nákupním centru nebo v obchodě musím použít vozejček, košíček. Já si to můžu dát, kam chci. Až po opuštění pokladen na něj můžu.

MV: V jakých situacích zasahujete nečastěji?

S2: Zasahuji v krádeži.

MV: Máte nějaký příklad krádeže?

S2: Nejcennější krádež, si pamatuju borce, kterej přišel, udělal si nákup za 9000 korun a jen tak si myslel, že odejde. A teď bojujeme se skupinkou nějakých Bulharů nebo co to je a každá sčítá 15 000 korun. Kluci jsou zatím chytrý. Zatím se nám je nepodařilo dopadnout a vzhledem k tomu, že to jsou jako chlapci ze západu, který neuznávají autority a už vůbec ne bezpečnostní složky, tak ten střet je tam více než 100 %, že bude a ani já, ani ostatní z mých kolegů nejsou sebevrazi, takže. Oni jsou dobře sehraná, organizovaná skupina. Už se nám stalo, že jednoho jsme sledovali i ven a byli jsme jako v úzkém kontaktu s policií, že jsme ho, jakože vytahovali z auta v Hradci. Ale více se nám je nepodařilo jakoby čapnout. Ideální je, když je čapnete přímo. Chodí ve třech, ale postupně.

MV: Můžete mi popsat kroky krádeže.

S2: Já, když si někoho vytipuji, tak počkám, až něco ukradne. Pak nenápadně, tak, aby on mě neviděl, že vycházím někde ze zázemí, tak vyjdu za ty poklady, tam si třeba sednu na lavičku, hraju si s telefonem jako běžnej zákazník, občan. No a v případě, že ho vidím, tak se mu prokážu svojí legitimací bezpečnostního pracovníka. A vedu ho samozřejmě do zázemí, protože každá krádež se řeší v zázemí. Nikdy ne, na prodejní ploše. Samozřejmě máte protokol o škodě, vždycky z něj má ten obchod škodu. Já se ho určitě neptám, jestli něco někde má. Já mu nařevku tvrdě říkám: „*Vytáhni věci z kapes.*“ Já když vidím na kamerách, že si něco bere, tak pak už mě nezajímá, co všechno si nabral. Jo takže, já prostě jdu za ním, počkám na něj a teprve většinou na konci zjistím, co všechno nabral. Takže já vím o jedné věci a on jich má třeba deset. Vyčísílím škodu, samozřejmě někdy voláte policii ještě před tím, než ho zastavíte toho frajera, takže informujete policajty o to, je to rychlejší, že oni akorát přijedou a pak si to sepíšete jako s nima. Nebo prostě ho zastavíte, sepíšete a pak voláte policii.

MV: Je krádež každodenní rutina? Nebo výjimečná situace?

S2: Bohužel, i teď, kdy je výjimečnej stav a jsou 4 krát vyšší tresty, tak lidi de facto jo. Nevím, jestli je to lidská blbost, nebo jestli jim je to jedno.

MV: Kolik krádeží jste řešil za svoji kariéru?

S2: Možná 10 000.

MV: Máte nějaký emotivní zážitek?

S2: Ne.

MV: Řekněte mi ještě Váš věk a dosažené vzdělání.

S2: 29 let a středoškolské s maturitou. S tím, že musíte mít certifikaci na práci u bezpečnostních služeb, dokonce zákon Vám to říká. Dělal se do jednoho měsíce, teď už to zvedli na rok.

MV: Moc Vám děkuju za tento rozhovor. Na shlednou

S2: Úplně v klidu. Rád jsem pomohl. Na shlednou.

PŘÍLOHA 3: UKÁZKA KÓDOVÁNÍ

- X Vstupní (ne)motivace do zaměstnání
- X Pracovní poměr u bezpečnostních služeb
- X Práce nebo život?
- X Pracovní směna + délka pracovní směny + odpracované hodiny + mzda
 - X Pochůzka
 - X Pracovní pauza
- X (Ne)viditelnost v prostoru + pracovní uniforma nebo civilní oblečení
 - X Bezpečnostní ochranné věci a talisman
- X Spojení s okolním světem
 - X (Ne)kontakt s prodejci a zákazníky
 - X Mobilní telefon na pracovišti
- X Pohled na bezpečnost
 - X (Ne)spokojenost s pracovními aktivitami
 - X Role bezpečnostní služby ve společnosti
 - X (Ne)svoboda zákazníka
- 2 }
 - X Osobní pocity
- 3 -• (Ne)přehlédnutelné typy osob + znaky + postoj
- 4 -• Nebezpečné situace
 - o Podezřelý člověk a k rádež
- 5 }
 - X Emotivní zážitek
 - X Osobní pocit

mám telefonní klíky z vyložené pasáže, ne z obchodu, ale z pasáže, kteří by v případě nutnosti přišli. To je právě všechno to, o čem jsme se bavili na začátku, že slyšela lidi si myslí, že já jdu dělat security, jedu si někde na zadek a vlastně slyšíte a jiní si to ošedlí. Ale ono to tak není, protože Vy nikdy nevíte, kdo Vám přijde do obchodu. Takže ho sestřelím a poté volám policii. Já jako takto příslušník bezpečnostní agentury mám nějaký práva povinnosti, já Vás mám právo zadržet a omezit na osobní svobodu a ihned k tomu povolát policii. To znamená, že pokud já Vás dovezu, to znamená, že když máte nějaký obor nebo jste agresivní, tak já Vás můžu rozbít do příjezdu policie. Ale okamžitě musím informovat policii, že jsem Vás omezil na osobní svobodu a ideálně, když to udělám v prostoru tam, kde jsou kamery, kde je jasně doložitelný, že byl nebezpečný na Vás, jakoby na osobu, a nebo pak na zaměstnance té prodejny. Vy musíte pokud, záleží, o co jde, jestli je to přestupek, tak už se řeší, jestli toho měl víc, jestli Vás napadnul, jestli je to jenom v nějakém přestupkovém řízení nebo v trestní věci. Ušetřou ty hradecké firmy, to jsou známé firmy, takže pak už dnes a denně chodíte k výsledkům svědět k soudům, protože ty firmy jsou de facto pořád stejné.

MV: Používáte v komunikaci s těmito lidmi nějaká hesla?

S2: Ne, pak už se jenom smějete, když přijdou v nějakou historickou. Oni vždycky moc lecají. Pak už spíše jenom řazete, co to, co vymyšlí. Samozřejmě jako na každého z psychologického hlediska platí, za první: neomíte dítě nejvíc, že se jich bojíte a za druhé: krásnou věc používá zázahovka a to je hlavní klíč. Já pokud na Vás záho, tak se většinou stáhnete.

MV: Jak poznáte člověka, který se lidově řečeno „na něco chystá“?

S2: Furt se rozhlíží, kouká se do kamek. Kouká se, jestli tam lidé kolem něj nejsou. Je takový rozštěkaný. To poznáte, špatně se to vypovídá, pokud to nevíte, ale ty lidi se furt rozhlíží kolem sebe a ideálně se vrací na stejné místo, tam kde chtějí něco vzít. To znamená i čtyřlístky klidně objedná prodejnu. Vrství se, přesouvá se. To je právě ten impuls, co většinou nás na něj upozorní. Já musím, ale počkat, až to vezme a hlavně nejdůležitější část mojí práce je, že já musím počkat, až oni opustí pokladní zónu. Protože pokud ji neopustí, tak nikde v zákoně není psáno, že já v nákupním centru nebo v obchodě musím použít vosejteč, kosiček. Já si to můžu dát, kam chci. Až po opuštění pokladny na něj můžu.

MV: V jakých situacích zasahujete nejčastěji?

S2: Zasahuji v krádeži.

MV: Máte nějaký příklad krádeže?

S2: Nejčastěji krádež, si pamatuju borci, kterej přišel, ušláhl si nákup za 9 000 korun a jen tak si myslel, že odejde. A teď bojujeme se skupinkou nějakých Bulharů nebo co to je a každá s 15 000 korun. Kluci jsou zatím chytrí. Zatím se nám je nepodařilo dopadnout a vzhledem k tomu, že to jsou jako chlápci ze západu, který neuznávají autoritu a už vůbec ne bezpečnostní složky, tak ten střet je tam více než 100 %, že bude a ani já, ani ostatní z mých kolegů nejsou sebezvězí, takže Oni jsou dobře sebraní, organizovaná skupina. Už se nám stalo, že jednoho jsme sledovali i ven a byli jsme jako v úzkém kontaktu s policií, že jsme ho jakoby vytažovali z auta v Hradci. Ale více se nám je nepodařilo jakoby čapnout. Ideální je, když je čapnete přímo. Chodí ve třech, ale postupně.

MV: Můžete mi popsat kroky krádeže?

S2: Já, když si někoho vytipuju, tak počkám, až něco ukradne. Pak nemůžu, tak aby on mě neviděl, že vycházím někde ze země, tak vyjdu za ty poládky, tam si třeba sednu na lavku, hraju si s telefonem jako běžnej zákazník, občan. No a v případě, že ho vidím, tak se mu prokážu svojí legitimací bezpečnostního pracovníka. A vedu ho samozřejmě do země,

protože každá krádež se řeší v zemi. Nikdy ne, na prodejní ploše. Samozřejmě máte protokol o škodě, vždycky z něj má ten obchod škodu. Já se ho určitě neptám, jestli něco někde má. Já mu na úrovni tvrdě říkám: „Vytáhni věci z kapes.“ Já když vidím na kamerách, že si něco bere, tak pak už mě nezajímá, co všechno si nabral. Jo takže, já prostě jdu za ním, počkám na něj a teprve většinou na konci zjistím, co všechno nabral. Takže já vím o jedné věci a on jich má třeba deset. Vyšším škodu, samozřejmě někdy voláte policii ještě před tím, než ho zastavíte toho frajera, takže informujete policii o to, že je to rychlejší, že oni akorát přijdou a pak si to sepíšíte jako s ním. Nebo prostě ho zastavíte, sepíšíte a pak voláte policii.

MV: Je krádež každodenní rutina? Nebo výjimečná situace?

S2: Bohužel, i teď, kdy je výjimečný stav a jsou 4 krát vyšší tresty, tak lidi de facto jo. Nevím, jestli je to lidská blbost, nebo jestli jim je to jedno.

MV: Kolik krádeží jste řešil za svoji kariéru?

S2: Možná deset tisíc.

MV: Máte nějaký zmotivovaný důtek?

S2: Ne.

MV: Na konci se mi ještě vjdáte k vzniklé situaci s koronavirem. Jak to probíhá uvnitř nákupního centra, či na té sledované jednotce?

S2: Já si myslím, že je to pro své umělé vytvořená panika. To je první věc. Druhá věc je ta, že lidi začínají být u nevril z toho. A teď je to ještě v rámci okolností udržitelné. Dívám tomu tak měsíc a ta situace bude opravdu, jakže pokud se to nezmění, tak bude dost neúnosná. A hlavně ta agrese u těch lidí začíná stoupat. Je to na zákeď toho, že spousta lidí přišla o finanční prostředky, to znamená, že nám narůstají ty situace, kdy chybí něco ukrást a zpeněžit to dál. To znamená, já Vám ukradnu voňavku za tisícovku, prodám ji za tři stovky a mám třeba na chleba, na potraviny. Bude to. Já čekám do konce, nechci být poseř špatných zpráv, ale čekám to, co mají teďka v Anglii a v Itálii, jako rabování.

MV: Řekněte mi ještě Váš věk a dosažené vzdělání.

S2: Já jsem středněškolské s maturitou. S tím, že musíte mít certifikaci na práci u bezpečnostních služeb, dokonce zákon Vám to říká. Dělal se do jednoho měsíce, teď už to svdí na rok.

MV: Moc Vám děkuju za tento rozhovor. Na shledanou.

S2: Úplně v klidu. Rád jsem pomohl. Na shledanou.

