

Univerzita Pardubice

Fakulta filozofická

Dohled zaměstnavatele nad zaměstnanci: Boj proti dohledu

Bc. et Bc. Dominika Zacharová

Diplomová práce

2020

Univerzita Pardubice
Fakulta filozofická
Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Dominika Zacharová**
Osobní číslo: **H17301**
Studijní program: **N6703 Sociologie**
Studijní obor: **Sociální antropologie**
Téma práce: **Dohled zaměstnavatelů nad zaměstnanci: Boj proti dohledu.**
Zadávací katedra: **Katedra sociální a kulturní antropologie**

Zásady pro vypracování

Autorka se zaměří na problematiku monitoringu zaměstnanců ze strany zaměstnavatele. Práce bude založena na empirickém šetření, které bude z počátku probíhat pomocí metody zvané snowball a následně bude sběr dat pokračovat pomocí polostrukturovaných či nestrukturovaných rozhovorů. Práce si klade za cíl najít zaměstnance, kteří proti monitoringu bojují, zjistit z jakého důvodu a jaké prostředky k tomu využívají anebo naopak nevyužívají, aby nepodléhali kontrole. Součástí výzkumu budou i zaměstnanci, kteří si monitoring uvědomují, ale nebojují proti němu a jsou ochotni ho akceptovat v plné míře. V rámci práce si autorka bude klást také otázky, zda systém kontroly/dohledu vytváří totální instituci nebo kam lidé umísťují hranici mezi zájmy jednotlivce a společnosti.

Rozsah pracovní zprávy:
Rozsah grafických prací:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

Bauman, Z. a D. Lyon. 2013. Tekutý dohled. Olomouc: Broken Books. Bauman, Z. a D. Lyon 2003. Svoboda. Praha: Argo. Bauman, Z. a D. Lyon 2002. Tekutá modernita. Praha: Mladá fronta. Berger, P. L. a T. Luckmann. 1999. T. Sociální konstrukce reality. Brno: Centrum pro studium demokracie. Bělohrad, R. 2016. Lidské identity, lidské hodnoty. Praha: dybbuk. Giddens, A. 1991. Modernity and self-identity: self and society in the late modern age. Stanford, Calif.: Stanford University Press. Lohisse, J. 2003. Komunikační systémy, Socioantropologický pohled. Praha: Karolinum. Šigut, Z. 2004. Firemní kultura a lidské zdroje. Praha: ASPI Publishing.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Adam Horálek, Ph.D.**
Katedra sociální a kulturní antropologie

Datum zadání diplomové práce: **30. března 2018**
Termín odevzdání diplomové práce: **30. března 2019**

L.S.

prof. PhDr. Karel Rýdl, CSc.
děkan

PhDr. Adam Horálek, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci „Dohled zaměstnavatele nad zaměstnanci: Boj proti dohledu“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 11. 9. 2020

Bc. et Bc. Dominika Zacharová

Poděkování:

Děkuji vedoucímu práce PhDr. Adamu Horálkovi, PhD. za cenné názory a čas, který mi při konzultacích věnoval. Dále bych ráda poděkovala všem mým respondentům za čas, sdílnost a ochotu ke spolupráci.

Název

Dohled zaměstnavatele nad zaměstnanci: Boj proti dohledu

Anotace

Tato diplomová práce se zabývá problematikou monitoringu zaměstnanců, ze strany zaměstnavatele. Práce je založena na empirickém šetření, které z počátku probíhalo metodou snowball a následný výzkum se rozvíjel skrze polostrukturované a nestrukturované rozhovory. Základem práce bylo nalézt zaměstnance, kteří proti monitoringu na pracovišti bojují a jaké prostředky k tomu využívají či nevyžívají, aby nepodléhaly kontrole ze strany svého zaměstnavatele. Součástí výzkumu se samozřejmě stali i zaměstnanci, kteří si jsou monitoringu vědomi, ale jsou ochotni ho akceptovat v plném nebo částečném rozsahu. Cílem práce je zjistit, zda systém kontroly utváří v pracovním prostředí totální instituci a kde je lidmi umístěna hranice mezi zájmy jednotlivce a firmy.

Klíčová slova

Monitoring, dohled, tekutý dohled, svoboda, kontrola, totální instituce

Title

Supervision over employees by employers: The fight against surveillance.

Annotation

My master's thesis is written on the subject of monitoring of employees by their employer. Thesis is based upon empirical research that was initiated with the snowball method, continued further to firstly half-structured and then followed by unstructured interviews. The very first what needed to be done had been finding suitable employees that actually struggle, dare to say even fight against the work-place monitoring and the goal was to find out what measures do they use or do not use to avoid or even completely minimize the supervision of them by their employer. Naturally, those employees that are very well aware of the monitoring, but rather cope, put up with or even those who accept it in full scale, are part of the research. The aim of the thesis is to find out whether the controlling system creates the state of total institution where people put the fine line between the privacy of one and interests of the company.

Keywords

Monitoring, surveillance, liquid surveillance, freedom, control, total institution

Obsah

Úvod.....	11
1 Struktura práce.....	12
1.1 Úvod do problematiky	13
1.2 Metodologie	14
1.2.1 Metoda snowball.....	14
1.2.2 Polostrukturované a nestrukturované rozhovory	15
1.3 Výzkumné otázky	16
1.4 Etická část výzkumu	17
2 Teoretická část	19
2.1 Co je to dohled?	19
2.1.1 Studium dohledu	23
2.1.2 Tekutý dohled (Zygmunt Bauman, David Lyon)	26
2.1.3 Kontrola versus monitoring	29
2.1.4 Nástroje dohledu	32
2.1.5 Právní aspekty monitoringu	38
2.2 Pomocné teorie.....	39
2.2.1 Teorie moci	40
2.2.2 Totální instituce	41
3 Praktická část	44

3.1	Teorie v praxi.....	44
3.2	Představení společností.....	47
3.2.1	Číslo 1	47
3.2.2	Číslo 2.....	47
3.2.3	Číslo 3 + 4.....	48
3.2.4	Číslo 5 + 6.....	48
3.3	Představení respondentů	49
3.3.1	Respondenti firmy č. 1	49
3.3.2	Respondenti firmy č. 2.....	50
3.3.3	Respondenti firmy č. 3 + 4.....	50
3.3.4	Respondenti firmy č. 5 + 6.....	51
3.4	Výzkumný vzorek.....	52
3.5	Sběr dat	52
3.6	Mé postavení ve výzkumu	53
3.7	Interpretace dat.....	56
3.7.1	Firma č. 1	56
3.7.2	Firma č. 2	59
3.7.3	Firma č. 3 + 4.....	62
3.7.4	Firma č. 5 + 6.....	65
4	Závěr	69

Bibliografie	73
Seznam příloh.....	76
Příloha č. 1	77
Příloha č. 2	78

Úvod

Má práce se věnuje tématu dohledu. Jedná se o téma, které je jedním z nejdiskutovanějších a zároveň nejrozporuplnějších. Na každém kroku nás sledují kamery, které zaznamenávají každý náš pohyb, situace, ve kterých se v danou chvíli nacházíme, lidi, které míváme... Jaká jsou však úskalí a etické dopady kamerových systémů, které nás sledují na každém kroku? Je opravdu potřeba sledovat dění v životě běžných lidí a opravdu potřebujeme my, nebo kdokoliv jiný *sledovat*?

Žijeme v době moderních technologií, které nám do jisté míry usnadňují život. Otázkou však zůstává, kde je ona pomyslná hranice mezi pocitem bezpečí a absolutní kontrolou ze strany státu. Dle mého názoru, se poslední dobou našesoukromí začíná stávat věcí veřejnou a hranice mezi soukromým a veřejným se stírají. To je však nedílnou součástí moderní doby, ve které žijeme.

Základním kamenem, pro mou diplomovou práci byla kniha *Tekutý dohled* od Zygmunta Baumana (2013), která mě přiměla zamyslet se nad problematikou moderní doby a moderní hlídané společnosti. Po nějakém čase se práce zkonkretizovala na dohled a možný nátlak, který je díky kontrole vyvíjen na zaměstnance. Kniha se tedy nezabývala konkrétně dohledem nad něčím, ale obecně mapovala dohled, jako takový. Díky tomu jsem se zaměřila na konkrétnější cíl, který má na současnu společnost určitý dopad. Otázkou však zůstává, zda je spíše negativní nebo pozitivní.

1 Struktura práce

Struktura práce je členěna do čtyř hlavních částí, které jsou systematicky rozděleny z hlediska návaznosti a přehlednosti. V první části jsem se zaměřila především na úvod do problematiky dohledu a určité pojednání o tom, jak společnost dohled vnímá a zda si je vědoma možných rizik, která s sebou dohled přináší. Začátek mé práce tedy slouží spíše k prvotnímu, a především subjektivnímu názoru každého čtenáře. Dále jsem se zaměřila na metodologii a samozřejmě s ní související výzkumné otázky. V rámci metodologie popisují dvě metody, se kterými jsem v průběhu výzkumu pracovala. Jedná se o metodu zvanou snowball a polostrukturované/nestrukturované rozhovory. Dále je navázáno na výzkumné otázky a cestu, která mě k nim přivedla. Posledním bodem je etická část výzkumu, bez které by toto šetření vlastně nemohlo ani vzniknout.

Druhou částí mé práce je teoretické pojetí. Zde se zaměřuji především na samotný pojem dohledu, jeho vysvětlení a určité ukotvení do historického kontextu. Dále zde pracuji s dalšími pojmy jako je kontrola a monitoring. Skrze tyto pojmy se dostaneme do současné doby, kdy se dohled začíná stávat spíše moderní technologií. Tyto technologie jsou taktéž součástí teoretické části a vybrané z nich jsou detailněji popsány. Podstatnou částí je zaměření se na publikaci od Zygmunta Baumana a Davida Lyona *Tekutý dohled*, kde pracuji s pojmy soukromí, ne/bezpečí a svoboda a snažím se tak o propojení do uzavřeného celku všech pojmů. Závěr teoretické části obsahuje ukotvení výzkumu, kde je pracováno s teorií moci. Pohled na tuto teorii lze vidět z více perspektiv, díky vybraným autorům. Nejvíce se však zaměřuji na pojetí od M. Foucaulta. Následně je rozebrán pojem totální instituce, který obsahuje i jedna z mých výzkumných otázek. Tento pojem je vysvětlován na základě knihy Ervinga Goffmana *Asylums*, z roku 1961 a pomáhá čtenáři pochopit, proč je částečně možné nahlížet na problematiku dohledu ve firmách, jako na totální instituci.

Třetí část, tedy praktická, se zaměřuje na představení jednotlivých respondentů, kteří se mého výzkumu účastnili a samozřejmě na samotný výzkum a průběh sběru dat. Taktéž jsem se v této kapitole snažila o určité propojení teorií se samotným výzkumem a převedení teorií do praxe. Zjednodušeně, představení jednotlivých rolí v rámci výzkumu.

Čtvrtá část práce je závěr, kde je obsažena syntetická část, odpovědi na výzkumné otázky a reflexe celého výzkumu.

1.1 Úvod do problematiky

Dohled je v dnešní době velmi časté téma a na mnoho z nás působí ne zcela pozitivním dojmem. Zároveň však naše společnost dohled vyžaduje a jsme zvyklí na to, že je spousta věcí zautomatizována a že nás svět, ve kterém žijeme, sleduje a hlídá. Díky dohledu je náš život mnohdy jednodušší a my se cítíme bezpečněji. Máme pod kontrolou náš majetek, děti, naši životosprávu... a to vše díky dohledu. Součástí toho všeho je však i následná ztráta soukromí, která je nedílnou součástí moderní doby. Uvědomujeme si však toto velké negativum a jsme schopni se s ním vyrovnat i přes určité riziko vystoupení z naší komfortní zóny?

Vzhledem k objemu dat problematiky dohledu a kontroly, bylo třeba téma poněkud zúžit a zaměřit se tedy na konkrétní oblast, ve které se dohled objevuje. Logicky jsem pátrala po zajímavých a lehce bizarních situacích, kdy nám monitoring škodí a obtěžuje nás. Po čase jsem se ale zamyslela. Kde většina z nás tráví velkou část dne a týdne? Potřebovala jsem najít místo, na kterém se každý z nás vyskytuje s pravidelností, ale zároveň není naším domovem. Jediná a zároveň nejlogičtější odpověď bylo naše zaměstnání. Běžný pracující člověk tráví minimálně 8,5 hodiny z celého dne ve svém zaměstnání, což je více než jedna třetina dne. Proto jsem se tedy rozhodla pro problematiku dohledu a kontroly v našem zaměstnání, jelikož je to součástí našeho každodenního života.

Zároveň bylo podstatné si odůvodnit, proč by právě dohled na pracovišti měl být zajímavým tématem? „Podle výzkumu společnosti truconneXion užívá internet 70 % zaměstnanců. Online zábavě se v pracovní době věnuje 20 % zaměstnanců a 8 % přiznává dokonce vyřizování soukromých záležitostí. Neoficiální čísla budou pravděpodobně mnohem vyšší. Téměř 36 % firem považuje současný stav za urgentní problém“ (Pišl 2011 in Matušková 2011: 10). Z mnoha článků se tedy dovídáme, že je užívání moderních technologií během pracovní doby zásadním problémem a zaměstnavatelé se proti tomuto nešvaru snaží bránit. Nejjednodušším řešením se tedy pro ně stává monitoring a různé druhy sledovacích zařízení, která jim pomáhají tento problém alespoň částečně odstranit.

1.2 Metodologie

V rámci metodologie jsem se rozhodla pro počáteční metodu snowball, která funguje na základě nabalování se dalších a dalších respondentů díky tomu, že je předchozí osoba nominovala (Miovský 2003). Touto základní metodou bylo nasbíráno 23 respondentů, kteří byli následně dotazováni. Na základě komunikace s nimi, bylo vybráno 16 z nich, kteří semnou v následném šetření pokračovali.

Za zmínku zároveň stojí, že metoda snowball probíhala tzv. na dvou kolejkách a díky tomu jsem získala i více firem/společností, které se mého výzkumu byly ochotny zúčastnit.

Po proběhlém šetření byla zvolena kvalitativní metoda polostrukturovaných a nestrukturovaných rozhovorů, které mi pomohly se dostat do hlubších sfér této problematiky. Jak jsem již avizovala, v rámci závěrečných rozhovorů bylo spolupracováno pouze s šestnácti respondenty a v praktické části jsou užívány některé z jejich výpovědí.

1.2.1 Metoda snowball

Ještě jednou bych se pozastavila nad metodou snowball, která funguje na principu nabalování se dalších respondentů díky předchozí nominaci (Miovský 2003). V rámci této metody jsem doufala v lehčí výběr počátečního vzorku respondentů a na základě nominací i vzorku barvitějšího, než kdybych spolupracovala s jednou firmou a jejími zaměstnanci.

Pravidlo pro výběr respondentů bylo v podstatě jediné a to, že musí být daný člověk zaměstnancem nebo zaměstnavatelem nějaké firmy, ve které se monitoring uplatňuje. Splnit toto kritérium nebylo nikterak náročné, jelikož každá firma/společnost využívá dohled, pouze záleží na tom, jakou formu si vybere. Prvním respondentem, který odstartoval metodu snowball byla má známá, která pracuje ve velké firmě Středočeského kraje. Na myšlenku toho, že by se mohla ona a její zaměstnavatel stát součástí mého výzkumu mě přivedlo její vyprávění o tzv. "home office"¹. Jejich firma tuto formu práce uplatňuje velmi často a každý zaměstnanec má vlastně na home office nárok minimálně jednou týdně.

Otázkou tedy pro mě zůstávalo, jak probíhá kontrola odpracovaných hodin nebo množství odvedené práce. Většina těchto lidí působí v segmentu, kde není úplně jednoduché překontrolovat jejich pracovní výsledky (PPC specialisti, webmasteři, programátoři aj.),

¹ **Poznámka autorky:** Práce z domova.

jelikož se dostaví až po nějaké době. Nejedná se tedy o počet odeslaných faktur nebo přijatých objednávek. Bylo mi vysvětleno, že firma disponuje různými programy, které jsou nainstalované ve služebních počítačích, nebo probíhá v den home officu tzv. “call“², při kterém se řeší různé strategie, a tudíž není možné místo home officu odjet na prodloužený víkend nebo si zařizovat v pracovní době své osobní věci.

Další fází snowballu bylo najít někoho, kdo tyto systémy, kontrolující práci zaměstnanců hlídá a provádí tedy onen dohled. Na základě této specifikace mi má respondentka doporučila svého nadřízeného, který má k dispozici tyto programy a díky nim je schopen své zaměstnance kontrolovat.

Tímto způsobem se vlastně vytvářel výsledný výzkumný vzorek, se kterým jsem mohla následně pracovat a vybrat si konečné respondenty, kteří mi pomohou se propracovat k očekávanému výsledku mé práce.

Ráda bych zde ještě objasnila poznámku o tom, že metoda snowball probíhala na dvou kolejích. Původní rozhodnutí, kde začne můj výzkum bylo poněkud jiné. Vše se mělo začít odehrávat ve společnosti č. 2³, kde jsem měla vybraného respondenta z okruhu mých známých stejně tak, jak je tomu v reálném provedení snowballu. Vzhledem k okolnostem spojeným s COVIDEM-19 jsem však byla nucena tuto společnost z výzkumu vyřadit. Po nějaké době se však respondent ze společnosti ozval a nabídl mi opět spolupráci, která byla původně zrušena. Následně byl tedy odstartován již druhý snowball v mém výzkumu a díky tomu, jsem pronikla i do více firem a počet respondentů se navýšil.

1.2.2 Polostrukturované a nestrukturované rozhovory

Po zmiňované metodě snowball přišla na řadu skupina otázek, které jsem postupně jednotlivým osobám pokládala a díky nim jsem měla možnost vybrat si ty, kteří jsou ideálními adepty pro můj výzkum. Původně jsem měla vytvořen jeden seznam otázek, které postupně všechny položím a následně se interview rozvine a budeme pokračovat čistě nestrukturovaným rozhovorem. Vzhledem k tomu, že jsem později některé respondenty z výzkumu vyřadila, jsem nakonec pracovala s dvěma seznamy.

² **Poznámka autorky:** Pracovní hovor.

³ **Poznámka autorky:** Popis společnosti v kapitole č. 3 - Praktická část

První obsahoval obecné otázky, které byly zaměřeny na všechny zaměstnance ať už výše či níže postavené. Jednalo se tedy o obecný a jaksi povrchní pohled na dané pracoviště, jeho zaměstnance a zaměstnavatele.

V druhém seznamu již byly zastoupeny zevrubnější otázky, které měly v respondentech probudit hlubší diskuzi na téma dohledu a jejich cílem bylo zjistit, zda se dotazovaní cítí na pracovišti komfortně.

Rády bych upozornila, že seznamy otázek byly vytvořeny pouze k rozproudnění diskuze, a tudíž nebyly nějak významně propracovány. Oba seznamy otázek jsou k nahlédnutí v seznamu příloh, pod číslem 1.

1.3 Výzkumné otázky

Začátek výzkumu byl sestaven na základě záchytných bodů/otázek, které mne postupem času dovedly ke zkonkretizování hlavních výzkumných otázek, a především k odpovědím na ně. Díky tomuto kroku byl zároveň stanoven i cíl výzkumu – získání odpovědí na hlavní výzkumné otázky. Jak jsem se již zmiňovala o pár řádků výše, v mé práci je k nahlédnutí příloha se seznamem otázek. Seznam byl utvořen nejprve jeden, později vznikly seznamy dva, jeden více obecný, který sloužil k zjištění základních informací, na kterých byl postaven začátek výzkumu. V pokročilejší fázi výzkumu byl využit seznam druhý, který obsahuje otázky více zaměřené na konkrétní pocity jednotlivých respondentů z dohledu/monitoringu a zároveň bylo mým cílem probudit v respondentech hlubší zamyšlení nad situací, která v jejich firmě v rámci kontroly panuje.

Výzkumné otázky byly stanoveny dvě a jejich původ pochází ze zmiňovaných dvou seznamů otázek, které byly v průběhu výzkumu respondentům pokládány. Tyto dvě hlavní výzkumné otázky byly v podstatě přítomny již na začátku výzkumu, akorát v jiné podobě, a především nebyly opřeny o žádnou z teorií, se kterou by bylo pracováno již z počátku.

Hlavní výzkumné otázky:

- 1) *Utváří systém kontroly v pracovním prostředí totální instituci?*
- 2) *Kde respondenti vnímají hranici mezi soukromým jednotlivcem a zájmy firmy?*

Základem pro zjištění odpovědí bylo nalézt zaměstnance, kteří s moderním systémem kontroly a monitoringu bojují a snaží se ho obejít, či aspoň zmírnit jeho dopady na jejich

profesní život. Samozřejmostí bylo, že součástí výzkumu nebudou pouze „bojující“, tudíž byli do výzkumu zahrnuti i zaměstnanci, kteří dané formy dohledu akceptují v různé míře. V rámci výzkumu se tedy samovolně vytvořily dvě skupiny respondentů, které mi utvořily komparativní systém.

Zároveň se ve výzkumu objevili i ti, kterých se systém dohledu až tak moc netýká, ale zároveň ho oni sami podporují a snaží se ho aplikovat na své kolegy, ve většině případů kolegy jim podřízené.

Výzkumné otázky jsou inspirovány dvěma teoriemi, které se staly součástí mé diplomové práce. Jak je již z první výzkumné otázky patrné, vztahuje se k teorii totální instituce, pocházející od Ervinga Goffmana (1961). Tuto teorii jsem zvolila především díky tomu, že dohled ve mně evokuje něco ovlivňujícího a mnohdy i omezujícího. Stejně pocity se u mě utvářejí i v případě pojmu totální instituce. Totální instituci vnímám jako něco, co je jasně dáno a je v podstatě neměnné. Zároveň členové takové instituce jsou částečně odříznuti od okolního světa, chceme-li instituci, a je jim bráněno v jakémkoliv dalším kontaktu s ostatními (Goffman 1961). Takto bych odůvodnila výběr teorie totální instituce a v následujících kapitolách bude teorie rozvedena z odbornějšího hlediska a vysvětleny její limity užití v dnešní době.

Druhá výzkumná otázka pracuje s jakousi imaginární hranicí mezi individuálním a kolektivním v rámci firmy. Konkrétně se zaměřuji na pocit soukromí a jeho narušení. Pro tuto výzkumnou otázku jsem zvolila teorii moci od Michela Foucaulta. Podnětem pro tuto teorii byla myšlenka nadřazenosti a s ní související moci, kterou má strana disponující možnostmi dohledu. Součástí toho se samozřejmě stává i určité hierarchické rozdělení společnosti, v mém případě institucí, které bude v následujících kapitolách taktéž zmíněno.

1.4 Etická část výzkumu

Vzhledem k tématu mé diplomové práce jsem získala od všech respondentů slovní informační souhlas o nahrávání rozhovorů. Nahrávky mohou být užity pouze v přeepsané elektronické podobě, která poslouží pro účely této diplomové práce (Hendl 2016: 157). Zároveň byli všichni jednotliví respondenti i společnosti ujistěni o své anonymitě, tudíž se v práci neobjeví žádné konkrétní jméno jednotlivce, název společnosti, ve které respondent pracuje, nebo informace konkrétně přiřazené k dané společnosti.

Toto opatření bylo zvoleno díky výsledkům výzkumu, které se ne ve všech případech zcela shodovaly s pravomocemi, které zaměstnavatel či společnost mají.

2 Teoretická část

Dohled, monitoring či kontrola. Jedna z velmi bizarních činností, která se tváří jako neškodná a většina z nás se jí velmi ráda obklopuje. Díky dohledu můžeme cítit bezpečí, jistotu, sílu... Neustálé zaznamenávání tady a teď nám dává ohromné pole působnosti, volnosti a určité moci. Dohled má však i své stinné stránky, které si mnozí z nás neuvědomují a nevnímají je. Mým cílem je tedy ukázat, že v rámci dohledu existují i oblasti, ve kterých bychom měli být obezřetnější a měli bychom lépe vyhodnocovat pravý důvod jejich existence.

Na základě velké globalizace a modernizace dnešní doby jsem zvolila teoretický koncept tekutého dohledu od Zygmunta Baumana a Davida Lyona, který se stal ústřední teorií mé práce a byl dále rozveden pomocí moderních nástrojů dnešní doby. Dále budu v teoretické části rozebrány i dvě pomocné teorie týkající se moci a totální instituce. Ráda bych podotkla, že jsem teorii totální instituce využívala v lehce zmodernizované verzi, jelikož si jsem vědoma, že tato teorie má v moderním světě velké limity uplatnitelnosti.

Zároveň jsem se zaměřila i na různá pojetí dohledu jednotlivých autorů, kteří s tímto pojmem pracovali. Taktéž práce obsahuje některé z nástrojů dohledu, které byly součástí mého výzkumu, a tudíž bylo nutné vystihnout jejich charakteristiku a užití v běžném životě. Tato část práce také obsahuje krátkou pasáž týkající se právních aspektů souvisejících s monitoringem a zpracováním osobních údajů.

2.1 Co je to dohled?

Jak se můžeme dočíst v publikaci *Tekutý dohled* Zygmunta Baumana a Davida Lyona: „Můžeme se tedy prozatím shodnout na tom, že digitální dohled je ostrý meč, který dosud nedokážeme otupit: zjevně meč s dvojitým ostřím, jež dosud nedokážeme ovládat“ (Bauman, Lyon 2013: 142). Dohled má tedy dvě strany pohledu, jedna je pozitivní a druhá negativní. Jedna nás hlídá a druhá nám svým dohledem a pozorností nad námi může uškodit.

Pozitivním dohledem je kontrola veřejných prostorů, jako jsou letištní haly, obchody, významné památky či ochrana našeho osobního majetku. Tento typ dohledu chrání nás samotné a věci, které nás obklopují, před možným zničením, odcizením nebo jakýmkoli znehodnocením. Negativní dohled je ten, který nám může uškodit v našem životě. V rámci tohoto typu dohledu bych se opět vrátila k publikaci Baumana a Lyona (2013). Ti tento

dohled nazývají dohledem tekutým, tedy obklopujícím nás ze všech stran. Velmi dobře se dá tekutý dohled demonstrovat na moderních technologiích, které většina z nás využívá a už si život bez nich nedovede představit. Základem pro tento dohled jsou informace, které o sobě dobrovolně sdílíme a ani si to neuvědomujeme. Představme si tedy příklad z praxe. Za celý den uděláme mnoho úkonů souvisejících s moderními technologiemi, jako je kontrola emailu, internetové objednávky, komunikace skrz sociální sítě, přihlašování do různých systémů (banky, školní systémy...) nebo třeba platební transakce. Díky těmto úkonům, sdělujeme světu více informací, než by bylo nutné a na základě nich se utváří náš osobní virtuální profil. Každý z těchto úkonů závisí na profilu či účtu, přes který fungujeme v moderním a virtuálním světě a díky kterým jsme velmi lehce dohledatelní a identifikovatelní. Tyto technologie nás tedy obtékají a jsou schopny naším životem manipulovat (Bauman a Lyon 2013: 8-14).

Co to tedy dohled je a na jakém principu vlastně funguje? V předchozích odstavcích jsem zmínila mnoho variant a situací, které doprovází činnost dohledu neboli monitoringu. Dohled má tedy mnoho podob a je pouze na nás, kterou z definic si vezmeme za svou. Asi nejzákladnější a nejjasnější definicí je dle mého názoru definice od Davida Lyona, který se domnívá, že dohled je sběr našich osobních údajů, s kterými dané společnosti nebo jedinci dále nakládají (Lyon 1994: 9). Taktéž Lyon zmiňuje, že dohled je vlastně rutinní pozorností, kterou směřujeme na daný objekt a věnujeme se především sběru osobních údajů, díky kterým můžeme později ochraňovat, ale zároveň i ovlivňovat a řídit (Lyon 2007: 14). Dohled je tedy systematickou činností, která směřuje k danému cíli a je vykonáván za nějakým účelem.

Další z možných definic můžeme zmínit Kristieho Balla a Franka Webstera. Ti pracují ve své knize *The Intensification of Surveillance* s myšlenkou, že skrze dohled sledujeme, zpracováváme a třídíme informace o lidech, institucích a průběhu jejich jednání (Ball, Webster 2003: 1).

Haggertyho definice dohledu taktéž trvá na sběru a analýze dat, která jsou sbírána z důvodu následného řízení činností skupiny, která se momentálně vyskytuje v zorném poli dohledu (Haggerty, Samatas 2010: 3).

Jak vidíme z uvedených definic, jsou v podstatě různorodé, ale všechny mají jedno společné: nasbírat co nejvíce informací, analyzovat je a v budoucnu je co nejefektivněji využít, v mnohých případech i proti nám samotným. Existuje samozřejmě nepřehledné

množství dalších definic a pohledů na monitoring, avšak tyto teorie jsou konkrétnější a autoři je zařazují do hlubších kontextů.

Jedním z takových autorů je Michel Foucault, který pracuje s tématem moci a s ní spojenou kontrolou (v našem případě dohledem), skrze diskurz. „Podle Foucaulta funguje moc prostřednictvím diskurzu a formuje tak všeobecné postoje vůči jevům, jako jsou zločin, šílenství nebo sexualita. Expertní diskurzy zavádějí ti, kdo mají moc a autoritu, a oponovat jim mohou zase jen konkurenční expertní diskurzy. Tímto způsobem lze diskurzy použít jako mocné nástroje k omezení alternativních způsobů myšlení a vyjadřování. Vědění se stává prostředkem kontroly“ (Giddens 2013: 100). Foucault se tedy soustředí na moc a kontrolu, která je v přímé návaznosti s technologiemi dohledu.

Foucault se zaměřuje především na kontrolu a dohled v rámci výkonu trestu. Podle Foucaulta není věznice pouze místem, kde je vykonán onen trest, ale je především místem dohledu a pozorování trestaných. Účelem tedy není pouze dohlížet, ale také získávat informace o uvězněných a s nimi nadále pracovat. Aby však tento model mohl být uskutečněn, je třeba dvou mechanismů. „Musí být možné, aby byl vězeň držen pod neustálým dohledem; každý záznam, který o něm lze učinit, musí být zaregistrován a započten. Téma Panoptikonu – současné dohlížení a pozorování, jistota a vědění, individualizace a totalizace, izolace a transparence – nachází ve vězení privilegované místo svého uskutečnění“ (Foucault 2000: 344). Jak tedy můžeme vidět, existence dohledu a kontroly tu byla mnohem dříve než s moderními technologiemi, avšak v trochu jiné podobě. „Panoptikon se stal okolo let 1830 až 1840 architektonickým programem většiny vězeňských projektů. Byl to nejpřímější způsob, jak převést inteligenci disciplíny do kamene, jak učinit architekturu transparentním projevem výkonu moci, jak dovolit, aby síla či násilná omezení byly nahrazeny uhlazenou účinností vyčerpávajícího dohledu; jak zorganizovat prostor podle nedávné humanizace zákoníků a podle nové teorie vězeňství“ (Foucault 2000: 345). V podstatě šlo tedy o vytvoření systému, který umožní vězněné sledovat z centrálního místa a zajistí neustálý přísun informací o vězních.

O pár desítek let později se Panoptikonem zabývá i již zmiňovaný Bauman a Lyon. Ti však užívají pojem post – panoptika a propojují jej s tekutou modernitou, která nás obtéká a dohledem, který se právě díky moderním technologiím stává tekutým. Pro komparaci si můžeme představit dohled Panoptikonu, tedy pevně ukotveného prostoru, ve kterém se nachází vězení a na druhé straně je onen tekutý dohled, který se stává globálním,

všudypřítomným a již nepotřebuje pevný, jasně ohraničený prostor. I přes to, že autoři pracují s moderní dobou, technologiemi a mocnou globalizací všeho a všech, stále ctí názor, že panoptikon je stále aktuální, akorát se vyskytuje v jiné podobě. „[...] panoptikon stále žije, vyzbrojené mocnou (elektronicky vylepšenou, kyborgizovanou) silou, o níž se Benthamovi, ba ani Foucaultovi nikdy nesnilo. Není již ovšem univerzálním vzorcem, univerzální strategií nadvlády, jak se ve své době domnívali tito autoři; ba není již ani základní nebo nejčastěji používanou strategií“ (Bauman, Lyon 2013: 61).

Podle Baumana je panoptikon užíván na tzv. nevladatelných okrajových částech společnosti, kterými mohou být věznice, různé ústavy či kliniky. „Jinak řečeno, panoptikální praktiky se omezují na místa a lidi, kteří jsou v debetu, nepoužitelní či skutečně vyloučení – logika těchto praktik má jediný cíl: zneschopnění těl, nikoli jejich zapřáhnutí do užitečné práce“ (Bauman, Lyon 2013: 61-62).

V souvislosti s Panoptikonem či post – panoptikonem se vyskytuje ještě jeden pojem, a to ban – optikon. Myšlenka ban – optikonu pochází od Didiera Biga a slouží k „[...] vystižení způsobu, jímž se profilační technologie používají k rozhodování o tom, kdo bude vystaven specifické formě dohledu“ (Bauman, Lyon 2013: 65). Ban-optikon v podstatě rozhoduje o tom, kdo je a není vítán, kdo má či nemá být vystaven dohledu a především jaké formě dohledu bude vystaven (Bauman, Lyon 2013: 65-66).

Stejně tak jako dohled, tak i moderní technologie a nová média mají svou světlou a stinnou stránku. To pozitivní je neuvěřitelně rychlá komunikace bez jakýchkoliv problémů na jakoukoliv vzdálenost, kterou si představíme. Díky moderním technologiím je však daleko jednodušší stát se neviditelným a zde se objevuje ona stinná a nebezpečná stránka. Nebezpečí se pro nás tedy stává neviditelnou entitou, která existuje v mnoha podobách a pro nás je často složité ji odhalit. Zajišťují nám tedy moderní technologie a onen zmiňovaný dohled bezpečí, anebo nás naopak vystavují většímu nebezpečí, než si jsme ochotni připustit?

2.1.1 Studium dohledu

Studium dohledu má mnoho podob a způsobů. Jednou z možností je dělení na oblasti, které jsou zpracovány Davidem Lyonem. Lyon rozděluje dohled do pěti oblastí a jedná se o sféry, kde je dohled využíván z důvodu zkvalitňování služeb či ochrany (Lyon 2007: 22-45).

První oblastí je armáda, která využívá moderní technologie především v kontextu ochrany. I přes to díky onomu dohledu dochází k situacím, kdy kontrola selhává, ochrana není zajištěna a z bezpečí se najednou stává nebezpečím (Lyon 2007: 22-24). Jako příklad bych uvedla zamyšlení z knihy Zygmunta Baumana, na které se taktéž podílel i zmiňovaný David Lyon.

Problematikou dohledu a s ním související ochrany, která někdy bohužel selhává, je jakési jednání na dálku a následné distancování se od vzniklých škod. Novými metodami na dálku se stává automatizace a s ní související distancování. Díky automatizaci můžeme jednat na velké vzdálenosti, které nám v dřívějších letech neumožňovaly některé činy. A čím dál jsme, tím menší pocit zodpovědnosti máme. V podstatě se distancujeme od konečného důsledku a etické aspekty činů se pro nás stávají neviditelnými (Bauman, Lyon 2013: 87-88).

Abychom si danou problematiku lépe představili, můžeme využít příklad samonaváděcích střel. Ty jsou řízeny na dálku, a i přes to, že jsou „řízeny“, tak nikdo nemá jistotu na koho zamíří, zda zamíří správně nebo zda nebude okolo více lidí, kteří se mohou stát obětí, aniž by to bylo v původním plánu. Každopádně člověk, který samonaváděcí střelu naprogramuje nebo následně ovládá, je v podstatě zbaven zodpovědnosti, protože v případě neúspěchu neselhal člověk, ale technologie – proto je etický aspekt neviditelný.

Momentálně se tedy nacházíme v době, kdy naše chyby nejsou našimi, ale chybou technologií. Technologie však za to nemohou, nejsou živými bytostmi, aby mohly nést zodpovědnost. Kdo za to tedy může, když se od těchto činů všichni distancují. Realita je však taková, že člověk vytváří technologie a následně je užívá, a proto by měl nést i zodpovědnost za jejich selhání. Měl by tedy existovat propočet ztrát a zisků a v potaz by měly být brány všechny dopady, které daná chyba může mít (Bauman, Lyon 2013: 97-98).

Další složkou, která kontrolu a dohled využívá ve velké míře je státní správa či administrativa. Jedná se o oblast, kde je potřebná kontrola důležitých listin, a ne každý zaměstnanec má k těmto dokumentům volný přístup (Lyon 2007: 22-45). V této sféře shledává mnoho lidí dohled jako nutný a na svém místě. I přes to se však mnohdy stane,

že uniknou informace, které by se k běžné veřejnosti neměly dostat a když, tak rozhodně ne touto formou. Problémem však je, že státní administrativa mnohdy pracuje i s našimi osobními údaji, které mohou být citlivými informacemi. A jak je vlastně možné, že i dokonalá a vyspělá moderní technologie ochrany osobních údajů a kamerový systém selže? Základním a nejpodstatnějším prvkem v rámci těchto technologií je prozatím lidská stopa, stejně jako v předchozím odstavci. My jsme ti, kteří programují programy, nastavují kamery, vytváří systémy bezpečnostní kontroly. To že něco selže, nebo nás neochrání úplně, je ve většině případů naše chyba, protože my jsme ti, kteří technologie vytváří. Je tedy podstatné myslet na již zmiňovanou problematiku – nedistancovat se od našich činů a neobviňovat technologie ze selhání. Jediný, kdo selhal, jsme pouze my.

Třetí složkou, která využívá kontrolu, někdy i ve prospěch svého fungování, jsou pracoviště (Lyon 2007: 22-45). Zde je důležité upřesnit samotný monitoring a kontrolu. Jsou to dva dost podobné pojmy, ale při bližším zkoumání zjistíme, že si každý nese jiný význam. Tedy monitoring na pracovišti je pravidelné či náhodné snímání skrze kamerový systém, který zaznamenává činnost pracovníků (Krbková 2009: 38-39). Existují také různé počítačové programy, kontrolující úhozy klávesnice, nebo pohyb na internetu. Kontrola zaměstnanců je proces, který taktéž může probíhat pravidelně nebo nepravidelně, ale provádí ho sám zaměstnavatel nebo pracovník, kterému byl tento úkol přidělen (Krbková 2009: 39-40).

Čtvrtá část dělení obsahuje složky policie. Princip je v podstatě velmi podobný jako u složek armády. Jde o zajištění bezpečnosti a pocitu, že nás někdo chrání (Lyon 2007: 22-45). Jak bylo ale napsáno o pár řádků výš, tato forma ochrany je velice zrádnou a není možné se na ni zcela spoléhat.

Poslední sférou, která využívá dohled a dle mého názoru jsme s ní asi nejvíce v kontaktu a ani si to neuvědomujeme je vlastně naše osobní spotřeba, marketing a samozřejmě reklama, která působí na naše smysly a tím se zvyšuje ona zmíněná spotřeba (Lyon 2007: 22-45). A kde se vlastně bere reklama? Je to jednoduché, internet sleduje naše vyhledávání, ukládá naše oblíbené stránky, věci, které pravidelně nebo i nepravidelně vyhledáváme a dále s těmito informacemi pracuje. Vezměme si tedy internet, který se nám ještě před pár lety mohl zdát jako bezpečné útočiště a některým se zdá dodnes. Opak je však pravdou. Internet je v podstatě „černá díra“, která má nekonečnou paměť.

Internet prostě a jednoduše neumí zapomínat a vše, co bylo jednou zaznamenáno na serverech v nich také zůstane.

Jako příklad si můžeme vzít náš internetový prohlížeč. Podívejme se na postranní panely, které se skládají především z reklamy. Jak je možné, že „můj“ Google ví, že potřebuji konkrétní věc a ona zrovna v postranním panelu vyskočí jako skvělá nabídka se slevou? Jak je možné, že zakoupím na internetu zboží a internet mi ho nadále nabízí v postranních panelech? Je to jednoduché. Z každé otevřené stránky a prokliknutého odkazu se ukládají informace a kdybychom je všechny poskládali dohromady, vytvoříme přesný obraz o nás samých, o tom, co máme rádi, co potřebujeme nebo jaká témata nás zajímají.

Ve všech případech pěti skupin vidíme, že dohled způsobuje určitou nadřazenost někoho nad někým jiným a vlastně se ztrácí rovnoprávnost a systém moderní technologie dohledu začíná utvářet rozdíly.

Pro příklad nadřazenosti bychom si mohli uvést pojem Big brother a Čínu, která pomalu buduje jeden z největších kamerových systémů. Síť kamer je v podstatě všudypřítomná, rozeznává obličeje, sleduje dopravu i prohřešky typu přecházení na červenou. Systém má sloužit pro udržování pořádku a bezpečnější život ve městech (Dočekal 2018). Není to však příliš?

V mnoha článcích se dovídáme, že kamerové systémy jsou kombinací technologií a psychologie. Systém tedy zaznamená člověka, který se nějak provinil, na smartphone mu pošle pokutu, tím však u hříšníka získáme částečný pocit provinilosti a zároveň si člověk uvědomí, že je pod neustálým dohledem kamerového systému, který ho sleduje na každém kroku. V souvislosti s kamerovými systémy chce Čína zavádět i tzv. „sociální kredity“. Člověk bude v podstatě sbírat body a na základě výšky skóre se budou odvíjet jeho další možnosti. Kdo má malé skóre si například nekoupí letenku nebo jízdenku na vlak. Skóre by mělo sloužit jako informace o jednotlivých občanech a o jejich důvěryhodnosti. Zajímavou částí této technologie je to, že se skóre odvíjí i od toho, s kým se stýkáte. Propojenost systému je tedy všudypřítomná. Pokud se stýkáte s nedůvěryhodnými, vaše skóre klesá také (Dočekal 2018).

A opět se dostáváme na začátek, kde se ptáme po svobodě a soukromí, které přestává pro mnohé existovat. Zároveň toto téma úzce souvisí s etikou a hledáním hranice, co ještě

etické je a co nikoliv. Bauman ve své publikaci pracuje s myšlenkou, že „[...] nový dohled naléhavě potřebuje novou etiku“ (Marx in Bauman, Lyon 2013: 127). Tento názor pochází od Garyho Marxe, dle kterého jsou změny na poli technologií tak rychlé a nestálé, že je třeba je regulovat a utvořit nová pravidla, která začnou na věci dohlížet jiným způsobem a díky nim by se většina měla vrátit do normálu (Marx in Bauman, Lyon 2013: 127).

Problémem je však vysoká informovanost o každém z nás – „Těla jsou stále větší měrou informatizována“ (Bauman, Lyon 2013: 129). Vše, co sdílíme je ukládáno a digitálně zpracováno. Internet je nekonečný prostor, kde má vše své místo a ve většině případů je velmi těžké cokoli, co nasdílíme, vzít zpět.

Otázkou tedy zůstává, jak se s etickým aspektem vyrovnat? Mravních koutů se můžeme zbavit vždy, ale ne všech. Více a více jsme dekonstruováni a rozebíráni na prvočinitele na základě kterých vzniká informativnost o nás samých a opět, samy tyto prvočinitele poskytujeme. Příkladem jsou seznamovací agentury, kterým dobrovolně poskytujeme informace o našich koníčcích, o svém těle a nátuře (Bauman, Lyon 2013: 131).

„Hranice mezi péčí od závislosti a svobodou od opuštění jsou bytostně nejisté; všechny tyto zdánlivé protiklady spíše připomínají neoddělitelné (vlastně komplementární) aspekty téhož. Jednoduše řečeno: dohled se snad může zbavit některých svých mravních slabin tím, že ukáže aplikaci v péči“ (Bauman, Lyon 2013: 134).

2.1.2 Tekutý dohled (Zygmunt Bauman, David Lyon)

Vzhledem k častému užívání konceptu tekutého dohledu se v následující kapitole zaměřím na podrobnější popis a interpretaci, jak tento pojem chápu a jak bude během práce následně užíván. Zároveň zde pracuji i s pojmy soukromí, ne/bezpečí a svoboda, které jsou v přímé souvislosti s mým výzkumem.

Pojem „tekutý dohled“ pochází od Zygmunta Baumana a Davida Lyona, kteří na jeho základě analyzují soudobou společnost a problematiku dohledu. V jejich podání se jedná konkrétně o dohled tekutý. Toto adjektivum autoři užívají z toho důvodu, že se dohled tzv. „roztává“. Jeho „tekutost“ souvisí se sférou tekuté modernity a nestabilitou moderní společnosti. Společnost se rychle mění, modernita je nestabilní, společenské formy se

rozpadají a vznikají nové. Informace, které o sobě sdělíme jsou použity i za jiným účelem, než bylo původně v plánu (Bauman, Lyon 2013: 14). Dohled je tedy podle Lyona „[...] ústřední dimenzí modernity“ (Bauman, Lyon 2013: 15).

Pokud bychom si princip tekutého dohledu chtěli vysvětlit více laicky, lze jej demonstrovat na technologiích, které využívá většina z nás. Základem jsou informace, které o sobě sdělujeme každý den, na každém kroku a ani si to neuvědomujeme. Již v předchozích kapitolách byl uveden jeden příklad, který nám měl pomoci při pochopení tekutého dohledu. Dovolím si tedy uvést ještě jeden, který je velmi podobný.

Představme si běžný den. Ráno vstaneme a zkontrolujeme emailovou schránku. K tomu, abychom se dostali do emailu, potřebujeme naše přihlašovací údaje. Dále si jdeme koupit snídani a platíme ji naší platební kartou. Pošleme pár sms zpráv kamarádům a vyřídíme několik pracovních i osobních hovorů či emailů. Jdeme na oběd, který opět zaplatíme kartou, objednáme si zboží na internetu, přidáme fotky na Instagram a aktualizujeme náš status na Facebooku. Jen díky těmto pár krokům sdělíme světu více informací, než by bylo potřeba a na základě nich se tvoří profil nás samotných. A přesně na tomto principu funguje zjednodušeně tekutý dohled.

Soukromí

V souvislosti s tekutým dohledem se zároveň vynořuje otázka soukromí, které se pomalu, ale jistě začíná stávat věcí veřejnou. Existuje tedy ještě vůbec nějaké soukromí, nebo má v dnešní době zcela jinou podobu, než na to byly zvyklé předchozí generace? Soukromí je díky dohledu, který dnešní generace vyžaduje a následně odmítá, velice složitou kategorií a je velmi těžké říct, zda nějaké existuje nebo jakou má podobu.

Co si vlastně představujeme pod pojmem soukromí? Zavřené dveře od našeho domova, kam nemůže nikdo jiný než my a ti vybraní, kterým to dovolíme? Nebo je soukromí něco hmotného, konkrétního, co si můžeme schovat do skříně a nevytahovat? Představa každého z nás je asi jiná, ale každý z nás by měl nějaké mít.

Problémem však může být i to, že si někdo své soukromí střeží až moc. To může daného jedince katapultovat na okraj společnosti a zařadit ho do kolonky „jiný“ (Bauman,

Lyon 2013: 117-120). Zde se tedy v přímé souvislosti objevuje i určité sociální třídění, které díky dohledu může vzniknout a záviset na něm naše pracovní postavení, které úzce souvisí s mým výzkumem monitoringu na pracovišti.

Ne/bezpečí a svoboda

„Zdá se, že hlavními prostředky zajišťování bezpečí jsou nové techniky a technologie dohledu, které nás nemají chránit proti jasným nebezpečím, nýbrž spíše proti temným a beztvarym rizikům“ (Bauman, Lyon 2013: 99).

Jak již bylo nesčetněkrát řečeno, žijeme v moderní době, kde probíhá neustálá globalizace a náš život se zrychluje každým dnem. V našem životě máme nepřeberné množství možností, které si samozřejmě nesou své klady i mínusy a týkají se samozřejmě moderních technologií, skrze které můžeme být sledováni.

Co tedy ne/bezpečí je? Snažíme se skrze kamerové systémy chránit, přitom každé naše úsilí o určitý typ bezpečí vzbuzuje nové obavy z neznámého – tedy nebezpečí. Společnost se tedy začíná víc a víc chránit a vytváří si tak závislost na bezpečnosti, která je pro nás v podstatě beztvárá. Každá kontrola nebo dohled souvisí s větším množstvím sdílených informací, které o sobě uvádíme. Čím více informací o nás samých, tím menší vzdálenost od možné hrozby – nebezpečí (Bauman, Lyon 2013: 99-101). Kde je tedy ta ideální, „zdravá“ míra informací a soukromí?

Svou neustálou dychtivostí po kontrole, řádu a bezpečnosti se dostáváme k další otázce. Jsme ještě vůbec svobodní a je svoboda součástí moderní doby? Podle Zygmunta Baumana je svoboda něco privilegovaného a je „[...] charakterizována koexistencí dvou výrazně odlišných sociálních situací; získat svobodu, stát se svobodným, znamenalo být pozdvižen z podmínek naprosto společensky podřadných do stavu výrazně nadřazeného (Bauman 2003: 18). Zde opět můžeme spatřit ono zmiňované sociální třídění.

Svoboda je tedy něco, k čemu je potřeba určitá míra tolerance a respektu. „Má-li být jeden člověk svobodný, musejí na to být nejméně dva. Svoboda znamená sociální vztah a asymetrii ve společenských podmínkách; z její podstaty vyplývají sociální nerovnosti –

předpokládá a implikuje rozdělení společnosti. Svoboda musí mít vždy svůj protiklad, aby mohla existovat a být potvrzena, tedy svobodného člověka, který může jít kamkoliv, ale v protikladu musí existovat ten, který je upoután ke svému domovu“ (Bauma 2003: 18-19).

Problém tkví vlastně v tom, že pokud chceme být v bezpečí, je nutné omezit svobodu některým, kteří svobodu nerespektují a omezují ji ostatním. „Moderní společnost nevěří, že může být v bezpečí, pokud vědomě a záměrně nepodnikne opatření, jimiž by svoji bezpečnost zajistila. K těmto opatřením v první řadě patří řízení a sledování lidského chování, to znamená sociální kontrola“ (Bauman 2003: 19).

Jak vidíme, bezpečí a svoboda jsou těžko skloubitelné věci. Jedna bez druhé nemůže fungovat, ale vzájemně se vylučují. Bezpečí se však velmi rychle může změnit na útlak, který už samozřejmě svobodou není. Hranice mezi jednotlivými pojmy jsou opravdu velice tenké, a proto je důležité zacházet s bezpečím i svobodou opatrně. V dnešním světě je pro nás svoboda automatickou a nepostradatelnou součástí života. „Může se docela dobře stát, že lidskou touhu po svobodě přestanou tržně orientované soukromé úspěchy uspokojovat. Může nastat chvíle, kdy energie, jež je nyní nasměrována na spotřebitelské soupeření, začne hledat realizaci v ambicióznějším projektu občanského sebeurčení a samosprávy“ (Bauman 2003: 116-118).

2.1.3 Kontrola versus monitoring

Přítomnost monitoringu či kontroly ze strany zaměstnavatele je nám všem známá a v mnoha případech je velice dobrým způsobem, jak své zaměstnance vést k větší efektivitě v práci a k dodržování pravidel, která jsou dána normami a předpisy, kterými disponuje každá firma. I přes to, že se nám monitoring, kontrola a dohled mohou jevit jako synonyma, každý z těchto pojmů má svou definici. Pojem dohled jsem již vysvětlila v předchozích kapitolách, nyní se tedy přesunu k pojmům monitoringu a kontroly v souvislosti s pracovním prostředím.

a) *Monitoring zaměstnanců*

Monitoring patří v dnešní době mezi základní způsoby, kterými je zaměstnavatel schopen kontrolovat své zaměstnance. Jak nám již slovo monitoring napovídá, jedná se o moderní

technologie související především s užitím kamerového systému či sledovacích zařízení jako je GPS či filtrovací programy v rámci prohlížení webových stránek (Krbková 2009: 39). Monitoring tedy můžeme považovat za nepřímou kontrolu ze strany zaměstnavatele, tzn. zaměstnavatel není fyzicky přítomen u kontroly.

Tento typ moderních technologií je ze strany zaměstnavatele užíván především z důvodu ochrany dat a informací, které náleží dané firmě. „V souvislosti s monitoringem může docházet, a často dochází, ke střetu zákonem garantovaných práv a povinností. Na jedné straně zde stojí ústavně a nadnárodně garantované právo zaměstnance na soukromí, na ochranu osobních údajů a ochranu listovního tajemství. Na straně druhé potom stejnými prostředky garantované právo každého, nejen zaměstnavatele, chránit své majetkové zájmy“ (Jaroš, Nešpůrek, Šuchman 2019).

Jak tedy můžeme vidět, užití moderních technologií v rámci dohledu nad zaměstnanci není až tak jednoduché, jak se může na první pohled zdát. „Z povahy pracovně právního vztahu vyplývá, že je legitimní, aby zaměstnavatel kontroloval zaměstnance při užívání svěřeného majetku určeného k plnění pracovních úkolů. Absence tohoto práva kontroly by vedla k porušení základního práva zaměstnavatele na ochranu svého majetku. Je však nutné mít na paměti, že toto právo zaměstnavatele není absolutní [...]“ (Jaroš, Nešpůrek, Šuchman 2019). I přes to, že je instalace monitorovacího zařízení legální, podléhá mnoha pravidlům, týkajících se „[...] umístění kamery, snímaného prostoru, délky záznamu, režimu snímání atd.“ (Jaroš, Nešpůrek, Šuchman 2019).

V mnoha případech jsem se v rámci svého výzkumu setkala s problematikou toho, že zaměstnavatel sice zná svá práva a povinnosti týkající se např. GDPR⁴, problémem však zůstává, že ne vždy jsou dodržována.

b) Kontrola zaměstnanců

Kontrola zaměstnanců je spíše osobní kontrolou, při které je zaměstnavatel přítomen fyzicky a sleduje své zaměstnance při práci. Součástí kontroly mohou být různé evaluace, autoevaluace či meetingy, které zajišťují průběžnou kontrolu zvládnuté práce a úspěšnosti splnění úkolu (Krbková 2009: 39-40).

⁴ **GDPR** neboli General Data Protection Regulation, je obecné nařízení Evropské komise o ochraně osobních údajů. (Finance.cz 2018)

I přesto, že tento typ dohledu může být pro mnohé zaměstnance nepříjemným a obtěžujícím, nepodléhá žádnému zákonu a zaměstnavatel má na něj tedy právo.

V rámci mého výzkumu jsem se s tímto typem dohledu setkávala velmi často. Zaměstnavatelé nebo vedoucí týmu mnohdy sdílí kanceláře se svými podřízenými, a tak mají neustálou kontrolu nad jejich pracovní morálkou a výsledky.

c) Kontrola činností, které jsou spojené s novými médii

Třetí část dělení dohledu souvisí v podstatě jak s kontrolou osobní, tak s monitoringem, který zahrnuje moderní technologie. Kontrola tedy probíhá současně skrze programy, které zabraňují například využívání internetu pro sociální sítě či osobní emaily, které by zaměstnanci mohli odvádět od zadaného úkolu či pracovní morálky a zároveň osobou, která s těmito programy pracuje. Toto dělení nebylo z počátku v teoretické části mé práce zahrnuto, ale vyplynulo až po nějakém čase, kdy jsem byla svým respondentem upozorněna na skutečnost, že monitoring není čistě o nějakém programu, ale také o člověku, který se danému programu věnuje.

„Kamera přece nepozná sama, že můj zaměstnanec dělá něco špatně, nebo že se nevěnuje své práci. Vždycky za daným programem je reálný člověk, který ostatní kontroluje.

Tento typ kontroly však v našich kancelářích nevyužívám“ (respondent firmy č. 1).

V předchozích třech bodech tedy vidíme, že dohled je nad námi opravdu z všech stran a je velmi těžké ho obejít. Kamerové systémy běží dnem i nocí, snímají naši činnost v podstatě kdekoliv, nemluvě o dění na pracovišti, a právě díky neustálému snímání je velice jednoduché odhalit způsobené škody a nežádoucí chování zaměstnanců ve firmách. Je však důležité si uvědomit, že systém samozřejmě není bezchybný a stačí pouhý výpadek elektřiny a v případě absence náhradního zdroje, moderní technologie selhávají.

Osobní kontrola zaměstnanců není sice tak efektivní a neustálá, jako monitoring, i přesto často odhalí lidskou chybu a nepozornost, která taktéž způsobuje škody. A stejně tak jako bod jedna si nese svá negativa, tak i zaměstnavatel ani nikdo jiný není schopen být na všech místech najednou, a tudíž je pro zaměstnance velmi jednoduché porušovat morálku, která je v dané firmě nastavená.

V rámci této části dělení se bavíme především o programech, které jsou instalovány do počítačů či telefonů a jsou skvělým prvkem, pro udržení pracovního tempa.

I tyto programy jsou ale pro dnešní dobu nedostatečné. Každý z nás disponuje osobním telefonem s možností připojení k internetu skrze data a jinými vymoženostmi, které naši pozornost od práce mohou odvádět.

Největším a nejčastějším problémem, na který mě přivedl můj respondent a zároveň sama mohu tuto skutečnost z vlastní zkušenosti potvrdit, je však morálka na pracovišti, kterou utváří tým zaměstnanců.

„[...]i v sebelepších týmech, které hlídáte nonstop, stačí jedna černá ovce a ta Vám rozhodí tým, který jste si poskládala z těch nejlepších a potom je to na kompletní výměnu a začínáte od nuly“ (respondent firmy č. 1).

Morální pravidla jsou sice utvořena firmou samotnou, ale na jejich dodržování a následném rozšiřování a dotváření se podílí zaměstnanci, či lidé v určitém týmu.

„Někdy není nutné zdůrazňovat, jak by se měli jako zaměstnanci mé firmy chovat. Jindy je to jak na horské dráze. Jeden den to chápou a druhý den nechápu já je, protože to, co jsou někteří schopni vymyslet je neuvěřitelné [...]“ (respondent firmy č. 4).

Dle výpovědí tedy vidíme, že morálka není až tak dílem vedení firmy a ani nejlepší systémy kontroly nejsou vším. Tyto vymoženosti pouze vytvoří pravidla a dále záleží jen a pouze na lidech, kteří stále zůstávají na prvních místech žebříčku nejrizikovějších prvků.

2.1.4 Nástroje dohledu

Dohled nad námi samotnými je součástí našeho každodenního života a v mnoha případech si už ani neuvědomujeme, že nás někdo nebo něco, nepřímou sleduje či úmyslně kontroluje. Dohled může být jak pozitivním nástrojem, tak i negativním prvkem, záleží pouze na jeho četnosti uplatnění a nastavení správného a "zdravého" užívání.

Nástroje dohledu jsem již zlehka naznačila v předchozích kapitolách a nyní se na ně podíváme podrobněji. K sestavení těchto typů jsem využila výpovědi mých respondentů, přičemž každý z nich ve svém podniku využívá některé z nich.

Kamerový systém

Kamerový systém pro mnohé z nás není ničím zvláštním. Kamery zachycují obraz aktuálního dění a nachází se na budovách veřejných i soukromých, v obchodních centrech i menších obchodech, veřejných místech jako jsou letiště, vlaková nádraží... Jsou vlastně skoro všude, kde si vzpomeneme. Zároveň ale patří mezi velmi ožehavé téma, jelikož v některých případech narušují naše soukromí, a proto jsou užívány především tam, kde je třeba dbát na zvýšenou bezpečnost.

Jak již bylo zmíněno, užívání kamerového systému s sebou nese mnoho podmínek a pravidel, kdy může, a naopak kdy nesmí být užíván, aby nenarušoval naše osobní práva a svobodu. Jedním ze základních aspektů je nutnost informovat dotyčné, kteří jsou součástí kamerového systému „[...] o rozsahu, způsobu a účelu sledování a také o tom, jak dlouho bude případný záznam uchován. Osoby, které do sledovaného objektu vstupují příležitostně, typicky tedy klienty či zákazníky, postačuje se skutečností, že jsou monitorováni, pouze seznámit. Taková informace o umístění kamerového systému musí být písemná a umístěna na viditelném místě před vstupem do monitorovaného objektu“ (Tahotná 2017). Tento typ oznámení je nám všem známý a týká se i oněch soukromých firem, které jsou v mém výzkumu zahrnuty. „U osob, které se v monitorovaném prostoru vyskytují pravidelně, je s výjimkami uvedenými v zákoně o ochraně osobních údajů, vyžadován jejich souhlas se zpracováním“ (Tahotná 2017).

Dle mých respondentů se jejich kamery nachází především u vstupů do budov, parkovištích či na chodbách, kde sídlí recepce. Přímo v kancelářích kamery nemají, jelikož by zasahovali do soukromí svých zaměstnanců, ale i přesto mají jiné možnosti, skrze které jsou zaměstnavatelé schopni své zaměstnance kontrolovat.

Podstatnou částí monitorovacích zařízení, je jejich registrace a oznamovací povinnost vůči úřadu. Není tedy možné, aby si zaměstnavatel nainstaloval kamerový systém do své firmy a neoznámil tuto skutečnost (Tahotná 2017). Právě díky této oznamovací povinnosti se můžeme ve velké míře setkat s kamerami, které jsou však makety a mají pouze budít pocit kontroly.

Když se zaměřím na své konkrétní respondenty, každá z firem disponuje kamerovým systémem. Výjimkou jsou pouze dvě zmiňované přidružené firmy, které mají podstatně menší počet zaměstnanců a jejich sídlo se v podstatě skládá z malého počtu kanceláří a skladu, tudíž

nepokládají za nutné instalovat kamerové systémy. U ostatních firem jsou zaměstnanci obeznámeni s přítomností kamerového systému a vzhledem k tomu, že se kamery nevyskytují přímo v kancelářích, jim jejich přítomnost nevadí. I přesto jsem si však všimla jisté obavy některých respondentů z větších firem. Nejčastěji byly totiž zmiňovány příchody a odchody z práce. Nejednalo se o velké přestupky, ale jedna z respondentek popisuje svou zkušenost takto:

„Do práce dojíždím zhruba hodinu čistého času, a ne vždy stíhám přijít do práce na čas. Myslím tím zpoždění autobusů a tak. Co se týče odchodů, je to podobný příběh. Někdy člověk prostě odejde o patnáct minutek dřív, aby vše stihnul, ale když by se ty patnácti minutovky počítaly za celý měsíc, asi by šéf nebyl rád (smích)“ (respondentka firmy č. 1).

Když jsem se na tuto skutečnost zaměřila z opačného pohledu, tedy ze strany zaměstnavatele (nadřízeného), nevšimla jsem si nějakého většího problému. Většina z nich přistupuje k těmto opožděným příchodům a odchodům velice lidským přístupem a nevidí v tom velký problém.

GPS

GPS je globální systém, který umožňuje sledovat různá zařízení, kdekoliv na světě skrze satelitní systém, který umožňuje přesnou lokaci a synchronizaci v reálném čase. Přesný název je Global Positioning System a byl navržen především pro vojenské využití. V posledních letech je však systém využíván i běžnými uživateli, a to z důvodu:

- 1) Lokace – určení polohy
- 2) Navigace – možnost jednoduššího přesunu z bodu A do bodu B
- 3) Sledování – kontrola objektu či osoby a jejich pohybu
- 4) Mapování – utváření světových a lokálních map
- 5) Načasování – umožnění přesného měření času a vzdáleností (Kyes 2020).

V mém výzkumu jsem se zaměřila především na GPS v automobilech a mobilních zařízeních. Tato vymoženost má v našem životě určitě své místo, zároveň s sebou přináší i jistá negativa a všudypřítomný dohled. Jedním z negativ je zmiňovaná neustálá kontrola polohy, pozitivna však můžeme sledovat v případě, že je automobil odcizen. Mnoho zaměstnavatelů tvrdí, že GPS používají ve služebních automobilech především kvůli krádeži,

taktéž je GPS využívána u firem, které se zaměřují na oblast autodopravy. V této sféře užívání GPS zjednodušuje kontrolu ujetých kilometrů za daný čas, jelikož profesionální řidiči musí dodržovat přísná pravidla v rámci poměru ujetých kilometrů a času (TruckMall 2018).

Co se týče sledování mobilních telefonů a jejich obsahu, výhodou pro zaměstnavatele je snížení zařizování „osobních věcí“ v pracovní době a zneužívání firemních tarifů pro osobní účely. S touto variantou kontroly jsem se v případě svých respondentů nesešla, ale mnoho z nich o této variantě mluvilo a zvažují ji. Zároveň si ale uvědomují, že jejich zaměstnanci o tento typ kontroly nestojí a mohlo by to přinést spíše negativní dopad na firmu. Taktéž si jsou zaměstnavatelé vědomi výhodných nabídek ze strany jednotlivých operátorů, a tudíž není zcela nutné tuto oblast korigovat.

Jediné úskalí, které někteří z respondentů v dané sféře nacházejí, jsou internetová data. Dle informací má většina služebních telefonů neomezené tarify, až na ona data, která nejsou v takovém množství. Mnozí ze zaměstnanců nejsou s touto skutečností obeznámeni, anebo očekávají, že se jejich spotřeba v množství firemních uživatelů ztratí. Respondent z firmy číslo jedna komentuje situaci následovně:

„Nemám problém připlatit za data, která jsou využita pro pracovní účely vzhledem k našemu zaměření. Problémem však je, že množství spotřeby u některých mých podřízených neodpovídá odvedené práci. Respektive pokud se bavíme o tom, že v kancelářích a po celé budově mají všichni neomezené připojení k wifi a velkou část své pracovní doby tráví na naší základně, potom nevidím důvod, proč bych měl někomu sponzorovat jeho osobní život“

(respondent firmy č. 1).

Emaily, pracovní hovory

Většina respondentů nepřiznává kontrolu emailů, či telefonních hovorů, zároveň ale tvrdí, že do pracovního prostředí nepatří osobní věci.

„Spousta mých zaměstnanců má služební telefony a počítače. Chápu, že tarif, který jim nabízím já, jako zaměstnavatel je podstatně výhodnější, a tudíž nevyužívají svůj osobní telefon natolik, jako služební. Vlastně v tom nevidím problém, že si mimo pracovní dobu vyřídí své osobní věci přes služební mobil. Nelíbí se mi ale situace, kdy se snažím někomu dovolat a on má několik minut v kuse obsazený telefon, a když se mi konečně ozve zpět, s naprostým klidem mi oznámí, že mu volala dcera. To mi vadí, k tomu ten telefon v pracovní době neslouží, a to se vůbec nebavíme o spotřebě dat, s takovýma expertama jsem měl taky tu čest“ (respondent firmy č. 5 + 6).

Jak tedy můžeme dle výpovědi vidět, i služební telefony přináší určitá úskalí a je tedy pochopitelné, že se zaměstnavatel „sníží“ ke kontrole volaných čísel nebo délky hovorů. To však může zaměstnavateli přinést problémy. Na jedné straně stojí argument, že telefon patří firmě, a tedy slouží pouze k pracovním hovorům, na druhé straně je telefon v určitou dobu propůjčen zaměstnanci, a tudíž se jeho obsah, netýkající se pracovních záležitostí, stává majetkem zaměstnance. V tomto případě přichází na řadu vnitřní předpisy zaměstnavatele v dané firmě, které mohou upravovat užívání mobilního telefonu pro soukromé účely. Příklad takového předpisu můžeme vidět v příloze č. 2.⁵

„V jiném případě je východisko z této situace následovné: Pokud kontrola neprobíhá za účelem zjištění obsahu hovorů či emailů, ale zabývá se čistě okolnostmi, které potvrdí nebo vyvrátí užívání telefonu pro soukromé účely, jedná se o kontrolu přípustnou, přičemž nejsou narušeny žádná práva zaměstnance“ (Fetter 2016).

Základem tedy je zaměstnance upozornit, že bude kontrola probíhat a nezacházet při ní do detailů souvisejících s osobními věcmi (Fetter 2016). Tato problematika je však velice složitá a hranice, kam až může zaměstnavatel zajít velmi tenká. S touto problematikou částečně souvisí následující bod „Mystery shopping/calling“.

⁵ Tato příloha není využívána žádnou z firem, slouží pouze pro představu čtenáři.

Mystery shopping/calling

Na tento typ kontroly jsou většinou najímáni neznámí lidé, kteří kontrolují práci zaměstnanců a ti o tom neví. V případě obchodů se jedná o mystery shopping. Jde vlastně o fiktivní nákup, který fiktivní nákupčí provádí. Skrze tento typ kontroly se hlídá chování zaměstnanců, jejich schopnosti a přístup (My customer 2013). Nemusí tedy jít vyloženě o nepříjemnou a neustálou kontrolu ze strany zaměstnavatele, ale pouze o zjištění slabých míst zaměstnanců a jejich následné proškolení.

Mystery calling funguje v podstatě na stejném principu, jako mystery shopping, akorát jsou zaměstnanci prověřováni telefonicky. Tato metoda kontroly se využívá především v call centrech, nebo na infolinkách (Transfer – gmbh 2019).

Pracovní/služební karty

Pracovní a služební karty jsou dalším typem dohledu, který se využívá především při vstupu do budov, načipování příchodů a odchodů zaměstnanců nebo při kontrole vstupu do uzavřených místností, pro které je třeba akreditace. Skrze tuto technologii zaměstnavatelé kontrolují příchody a odchody, ale především je systém schopen generovat počet odpracovaných hodin, povolené či překročené pauzy na oběd aj. Tento typ dohledu je využíván opravdu plošně. Nejedná se pouze o pracovní místa, ale i o vstupy do škol, knihoven, sportovních středisek a jiných míst, která by nám měla přinést určitý typ soukromí a omezeného vstupu.

Z šesti firem, které se mého výzkumu účastnily využívají tento systém pouze dvě. Při dotazování, zda karty jakkoliv omezují jejich profesní život jsem se dověděla, že nejsou nijak velkým problémem. Mnozí zaměstnanci si tento systém i pochvalují, jelikož si nemusí vést evidenci o své pracovní docházce a odpracovaných hodinách. Problém samozřejmě nastává v případě, když z jakéhokoliv důvodu nestíhají začátek pracovní doby, nebo naopak potřebují odejít z práce dřív a nemají odpracovaný dostatek hodin. I tento problém se však dá vyřešit, a to změnou počtu hodin v systému. Tuto problematiku více rozebírám v praktické části v rámci firmy č. 2.

Čipy

Čipy fungují v podstatě na stejném principu, jako karty.

„Jediná jejich nevýhoda je vyšší pořizovací cena, a proto je má podstatně nižší počet zaměstnanců. Využíváme je především pro vstupy do kartoték, které jsou chráněné. V případě ztráty mohou jako zaměstnavatel požadovat částečnou finanční náhradu za nový čip. Tuto výsada však máme uvedenou v pracovní smlouvě, kterou zaměstnanec podepisuje na začátku pracovního poměru“ (respondent firmy č. 2).

2.1.5 Právní aspekty monitoringu

Problematika monitoringu by měla být vždy ošetřena právně a každý, kdo je monitorován, by měl znát svá práva, jelikož se jedná o osobní údaje a ochranu soukromí, které je mnohdy s monitoringem v rozporu. Problematiku soukromí v České republice zaštiťuje zákon o ochraně osobních údajů, trestní zákoník a samozřejmě zákoník práce v případě, že se jedná o monitoring na pracovišti.

Osobní údaje a jejich zpracování

Osobním údajem se rozumí „[...] jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu [...]“ (§ 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů).

V Listině základních práv a svobod se k pojmu osobní údaj uvádí definice následující: „Osobní údaje znamenají každou informaci, týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby“ (Maštálka 2008: 212). Zde se objevuje další pojem, a to identifikovaná osoba. Tento pojem Listina základních práv a svobod vysvětluje taktéž: „Za identifikovanou nebo identifikovatelnou se osoba považuje, pokud ji lze přímo anebo nepřímo určit, zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků specifických pro její fyziologickou,

psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu. Základní identifikátory lze dělit na ty:

- Které nám byly přiděleny pro obecnou identifikaci (jméno a příjmení)
- Které nám byly vrozeny (otisk prstu, obličej)
- Které nám byly přiděleny pro určitý účel (adresa označující bydliště)“ (Maštalka 2008: 26).

Práva a povinnosti zaměstnavatele

Pokud se zaměříme na práva a povinnosti zaměstnavatele v rámci monitoringu, Úřad pro ochranu osobních údajů s touto problematikou pracuje takto: „[...] zaměstnavatel má právo sledovat u svých zaměstnanců dodržování pracovní doby a jejího využití. Pro výkon tohoto práva nemá právo sledovat, monitorovat a zpracovávat obsah korespondence svých zaměstnanců. Zaměstnavatel by případně mohl pouze sledovat počet emailů došlých a odeslaných u svých zaměstnanců a požadovat, aby své soukromé záležitosti v pracovní době a na pracovišti vyřizovali v přiměřené a více méně v nezbytné míře [...]“ (Fryntová, Hajný, Loebel 2003).

2.2 Pomocné teorie

V úvodu teoretické části jsem se zmiňovala o ústřední teorii mé práce, kterou se stala teorie dohledu podle Zygmunda Baumana a Davida Lyona. Nyní bych na závěr teoretické části ještě ráda zmínila a rozvedla dvě pomocné teorie, které byly taktéž součástí mého výzkumu. Jedná se o teorii moci, kde jsem pracovala s konceptem Michela Foucaulta a teorii totální instituce Ervinga Goffmana.

Je nutné ještě jednou podotknout, že teorie totální instituce byla jaksi zmodernizována pro můj výzkum, jelikož v dnešním světě má tato teorie jisté limity uplatnitelnosti.

Na následujících řádcích se tedy pokusím o interpretaci obou teorií a následné využití v praxi, které je detailněji popsáno v praktické části mé práce.

2.2.1 Teorie moci

Dohled dle mého názoru souvisí s určitým stupněm nadřazenosti a ve velké míře s mocí, kterou má sledující nad sledovaným. To, jak k moci přistupujeme a jak ji chápeme, je čistě otázkou nás samotných. Ten, kdo moc drží ve svých rukou si jí vykládá jinak než ten, který ji nemá. Můžeme však moc pokládat za něco, co se dá vlastnit, nebo je to pouze entita, u které záleží na tom, jak ji daní jedinci přijmou a následně s ní naloží? Zde se tedy dostáváme k již zmiňovaným pomocným teoriím, které přispěly k lepšímu uchopení konceptu tekutého dohledu.

Položme si tedy otázku, co to vlastně moc je? Má interpretace je asi taková, že moc je určitá nadvláda někoho nad někým jiným. Skrze moc jsme schopni ostatní ovlivňovat a zároveň určovat, co je a není správné, bez ohledu na to, zda to tak opravdu je. Mnoho autorů v rámci historie se s tímto pojmem potýkalo. Například Max Weber (1947) pracuje s mocí jako se schopností, skrze kterou jsme schopni se prosadit. „Moc je každá šance prosadit v sociálním vztahu vlastní vůli i proti odporu, přičemž nehraje roli, v čem tato šance spočívá“ (Weber 1947: 152). Skrze moc, jsme tedy jednoznačně schopni ovlivňovat ostatní a získávat lepší postavení v rámci společnosti. Moc však nemusí být pouze schopností jednotlivce. Může se jednat i o schopnost „[...] skupin prosadit své vlastní zájmy nebo záměry i přes odpor druhých“ (Giddens 1999: 333–335). Je tedy moc naší vlastní pohnutkou, nebo se jedná o celkový projekt v rámci generací a let a vždy určitý jedinec nebo skupina má toto privilegium? Slouží nám tedy moc čistě k prosazení vlastních zájmů na úkor ostatních, anebo mít moc, znamená určité skupině lidí zajistit v budoucnu svobodu a práva, jak se ve své definici moci zmiňuje Hobbes (Hobbes 1941: 50)?

Já si pro svou práci zvolila definici, pocházející od Michaela Foucaulta. „Moc není instituce, není to struktura, není to ani nějaká síla, kterou by byli někteří vybaveni; je to jméno, které přisuzujeme komplexní strategické situaci v dané společnosti“ (Foucault 1999: 109). Je tedy možné tuto myšlenku interpretovat tak, že moc vlastně vzniká na základě určité interakce, kterou vytváříme my sami? Pokud bychom předpokládali, že moc opravdu vzniká díky nám a situacím ve kterých se vyskytneme a určitým způsobem na ně reagujeme, je tedy více než jasné, že jsme moc onomu dohledu, který nás střeží, poskytli sami a především dobrovolně. V převezení na můj výzkum by výklad zněl asi následovně. My jsme ti, kteří se v průběhu dějin chovali určitým způsobem a nastavili jsme si pravidla tak, že je potřeba dohledu nad námi samotnými a to, že někdo mocí dohledu disponuje, je opět naše volba.

My jsme touto mocí někoho pověřili a to, jak s ní on nakládá v podstatě není v našich kompetencích, jelikož člověk, který získal moc dohledu, získal moc nad námi samotnými.

Z Foucaultovi definice moci plyne, že moc nepatří konkrétní entitě, ale sociálním interakcím, které vznikají na základě mnoha souvislostí (Foucault 1999: 109). Je však stoprocentně možné s tímto verdiktem souhlasit? My jsme přece ti, kteří tvoří sociální interakce a jsme i těmi, kteří jsou schopni je vytvářet a nejspíš i díky našim rozhodnutím ovlivnit. Dle mého názoru tedy není možné, aby moc nepatřila nikomu a zároveň všem. Určitě jsme těmi, kteří o ní rozhodují, ať už přímo nebo nepřímo, ale rozhodně jsme aktéry, kteří moc drží ve svých rukou a zároveň moc drží nás.

2.2.2 Totální instituce

Abychom mohli správně pracovat s pojmem totální instituce, je třeba si nejprve vymežit pojem instituce jako takové. Instituce pochází z latinského slova *instituere*, což znamená něco zařizovat či zřizovat. „V sociologickém i antropologickém smyslu je to v zásadě každý obecně praktikovaný a v dané kultuře předávaný způsob jednání“ (Sociologická encyklopedie 2018). Podstatné je také rozlišovat pojmy instituce a organizace. Jak již bylo zmíněno, instituce se zabývá především tím, jak jednotlivci či skupiny provádějí určitou činnost, naopak „[...] organizace jsou tvořeny lidmi, kteří určitou činnost institucionalizovaným způsobem provádějí“ (Sociologická encyklopedie 2018). V rámci mého výzkumu tedy firmy představují organizace a respondenti jsou institucí fungující v dané organizaci.

Koncept totální instituce pochází od Ervinga Goffmana, který se jím zabývá ve své publikaci *Asylums* z roku 1961. V širším slova smyslu můžeme za instituce pokládat jakékoliv místo, kde je provozována v jistém časovém horizontu a s pravidelností vybraná činnost, která souvisí s aktéry dané instituce. Existují jak otevřené instituce, tedy s volným přístupem komukoliv, tak instituce uzavřené, které si jednotlivé členy při vstupu pečlivě vybírají (Goffman 1961: 15). Jako konkrétní příklad, který bude reflektovat můj výzkum si můžeme uvést jednu z firem, která se podílela na mé studii. Vstup do firmy není nijak omezen a každý, kdo si přeje využít služby, které firma nabízí nebo žádá o radu, nemá vstup nijak omezený. Pokud by však tyto příchozí, chtěli proniknout k interním informacím a k určitému know-how firmy, stává se tato instituce uzavřenou.

„Every institution captures something of the time and interest of its members and provides something of a world for them; in brief, every institution has encompassing tendencies“

(Goffman 1961: 15).⁶

Jak můžeme ze zde zmíněné citace vidět, totální instituce se snaží pohltit své účastníky a utvořit jim vlastní svět, ať už se třeba v konkrétním případě mé práce, jedná pouze o dočasné prostředí. Z tohoto důvodu určité dočasnosti, jsem v průběhu mé práce zmiňovala onu zmodernizovanou verzi totální instituce. Zároveň dle Goffmana existují velké rozdíly mezi jednotlivými společnostmi, kde se sklony k pohlcení osob velmi liší (Goffman 1961: 15-16).

„Their encompassing or total character is symbolized by the barrier to social intercourse with the outside and to departure that is often built right into the physical plant, such as locked doors, high walls, barbed wire, cliffs, water, forests, or moors. These establishments I am calling total institutions [...]“ (Goffman 1961: 15-16).⁷

Totální instituce dělí Goffman do pěti různých kategoriích na základě jejich zaměření. První kategorie se snaží postarat o osoby, které péči sami o sebe nezvládají, ale nejsou pro okolní svět jakkoliv nebezpeční. Zde můžeme zařadit zařízení pro děti bez domova, fyzicky i mentálně postižené nebo sociálně znevýhodněné. Druhá kategorie pracuje taktéž s lidmi, kteří nejsou schopni o sebe pečovat a jsou fyzicky či psychicky nemocní, rozdíl je však v tom, že tyto osoby mohou být nebezpečné pro vnější svět, ač to není v jejich úmyslu. Lze sem zařadit například psychiatrické léčebny. Třetí kategorie zmiňuje skupinu lidí, kteří se do totální instituce dostali díky svému nevyhovujícímu chování a jsou tedy hrozbou pro okolní svět. Zde se bavíme o věznicích nebo nápravných zařízeních. Čtvrtá kategorie obsahuje totální instituce vzniklé za účelem technických záležitostí a vedení společnosti. Můžeme sem zařadit kasárny, pracovní tábory nebo koloniální základny. Poslední skupinou jsou instituce, které umožní člověku únik ze současného světa do ústraní a povětšinou připravují člověka na možné duchovno. Hovoříme tedy o kláštorech nebo klášterních školách. (Goffman 1961: 16-17).

⁶ **Příklad autorky:** Každá instituce zachycuje něco z času a zájmu svých členů a poskytuje jim něco, jako vlastní svět; stručně řečeno, každá instituce má absorpční tendence (Goffman 1961: 15).

⁷ **Příklad autorky:** Jejich absorpční a totální charakter symbolizuje hranice zabráňující sociálnímu kontaktu s okolním světem a odchodu. Tyto hranice jsou mnohdy představovány jako zamčené dveře, vysoké zdi, ostnaté dráty, útesy, voda, lesy nebo rašeliniště. Tyto zřízení nazývám totálními institucemi [...] (Goffman 1961: 15-16).

Základem pro současnou společnost je tedy to, že jedinec spí, tráví svůj volný a pracovní čas na různých místech s různými lidmi, což pro totální instituci neplatí. Ta naopak tyto základní potřeby neodděluje a jako bonus je jedinec pod dohledem určité autority a ve společnosti ostatních aktérů. Všechny aktivity a plány jsou tedy v rámci totální instituce přesně rozvrženy a základem je splnit veškeré náležitosti a cíle konkrétní instituce. Tyto charakteristiky můžeme spatřit i v současné době, kdy některá pracoviště nabízí svým zaměstnancům ubytování a stravování v rámci firmy (Goffman 1961: 17-19).

Je však nezbytně nutné podotknout, že koncept totální instituce není v plné míře aplikovatelný na současnou společnost, nebo aspoň na společnost západního světa a pokud ano, jednalo by se o různé sekty a společnosti, která nejednají úplně správně. Je tedy potřebné nakládat s tímto konceptem volněji, než jak je popisován Goffmanem. Sám Goffman si však tuto problematiku uvědomuje, a proto v mnoha případech hovoří o společných charakteristikách, které instituce a totální instituce mají (Goffman 1961: 17-18).

Totální instituce s sebou přináší i určité rozdělení osob na dvě skupiny. První je skupina chovanců, kteří jsou podřízeni systému a druhou skupinou se stává personál neboli autorita, kterou chovanci respektují. Mezi těmito dvěma skupinami je téměř nemožné se pohybovat, a tudíž má každý své místo působnosti (Goffman 1961: 17-19).

V převedení na můj výzkum můžeme pracovat s ideou, že zaměstnanci jsou v podstatě součástí totální instituce, která s nimi do jisté míry manipuluje a jsou nuceni dodržovat interní pravidla, která jsou danou institucí nastavena. Naopak vně instituce ve většině případů tyto pravidla padají a jejich dodržení není nezbytně nutné. Opět je ale důležité upozornit na limity této teorie a pracovat s ní v lehce pozměněné podobě. Změna, týkající se institucí v období 60. let, kdy byla teorie užívána a nyní, je opravdu velká a i instituce, které dříve byli totálními, již dnes nejsou.

Již jsem zmínila charakteristiky jako je uzavřenost instituce, dlouhodobá přítomnost v instituci a rozdělení rolí mezi ovládajícími a ovládanými. Posledním charakteristickým znakem totální instituce jsou pravidla, která musí být dodržována a pokud nejsou, hrozí zde pohrůžka trestu ze strany ovládajících (Goffman 1961: 24-27). I tento charakteristický znak bychom mohli převést do současnosti a mého výzkumu. Jedná se v podstatě o porušení pravidel v rámci firmy a následné sankce, které mohou být třeba ve formě strhnutí finančních odměn.

3 Praktická část

Praktická část práce je zaměřena na výzkum monitoringu/dohledu ze strany zaměstnavatele k zaměstnancům. Původním záměrem práce bylo, zaměřit se na vedoucí pozice, tedy majitele firem, ředitele či výše postavené manažery a zkoumat jejich pohled na monitoring. Poté se zaměřit na jejich podřízené a zaznamenat jejich pohled na věc. Během prvních týdnů výzkumu jsem však zjistila, že tento postup nebude tím správným.

Každá firma má sice svou hierarchii a každý je odpovědný někomu jinému, zároveň ale každý odpovídá za svůj tým lidí, takže kontrola probíhá v mnoha stupních a na různých místech. Šokem pro mě však bylo, když jsem zjistila, že dohled, chceme-li monitoring neprobíhá pouze z nejvyšší pozice zaměstnavatele či nadřízených, k těm nižším – jeho podřízeným, ale je poměrně běžnou věcí mezi zaměstnanci na stejné pozici i přesto, že je naprosto bezvýznamný.

Jak jsem se již zmiňovala na začátku práce, vzhledem k tématu práce bylo třeba získat informovaný souhlas o nahrávání rozhovorů, jak od jednotlivých firem, tak jejich zaměstnanců a zároveň bylo třeba zajistit anonymitu všech zúčastněných osob. Součástí byla i podmínka, že se v mé práci neobjeví konkrétní informace o společnostech, které by byly přímo přiřazeny k dané společnosti, např. umístění společnosti a její zaměření. Všechny popisy jsou tedy více obecné.

3.1 Teorie v praxi

Cílem práce pro mě nebylo pouze odpovědět na výzkumné otázky a dojít k závěru, jak zaměstnanci cítí své postavení ve firmě. Postupem času jsem si uvědomila, že teorie, které jsem zvolila pro mou práci jsou ve velké míře aplikovatelné na současnou dobu – samozřejmě s určitými úpravami a absencí některých znaků. Postupuje tedy naše společnost vpřed, anebo se spíše uchylujeme k dobám minulým?

Jak již bylo zmíněno v teoretické části, moc souvisí s určitou mírou nadřazenosti. Ten, kdo ji má se ve většině případů stává autoritou. V mém výzkumu se touto autoritou stali jedinci, kteří měli vyšší postavení, než jejich podřízení a určitým způsobem v ruce drželi onu moc dohledu, na který se má práce zaměřuje. Mou volbou byla moc podle M. Foucaulta, jelikož jeho myšlenka, že moc je výsledkem určité „[...] komplexní strategické situace v dané

společnosti“ (Foucault 1999: 109) přesně reflektuje mnoho situací, které se odehrávají v jednotlivých firmách.

V průběhu výzkumu jsem se snažila přijít na to, proč firmy instalují různá zařízení, pro větší bezpečnost a dohled. Odpovědí jsem dostala velké množství, ale toto nepřeborné množství při bližším zkoumání lze shrnout do dvou jednoduchých reakcí. Buď je dohled nařízen z vyšších sfér firmy, anebo je dohled výsledkem mnohaletých negativních zkušeností, které vedou k tomuto rozhodnutí. Když se tedy zamyslíme a vrátíme bychom se k samotnému vzniku firem, pouze jeden z mých respondentů mluvil o moderních opatřeních, která byla součástí jeho firmy v podstatě od dob, kdy se monitoring dostal na scénu a stal se dostupným pro mnohé z podnikatelů. Zbytek dotazovaných přiznal, že byli k těmto opatřením donuceni právě díky svým zaměstnancům, přesněji jejich nesprávnému počínání na pracovišti.

Dohled a s ním související moc dohledu se tedy dostaly do popředí právě díky interakcím a situacím, které vznikaly na pracovišti a je více než jasné, kdo je strůjcem toho všeho. Jediné, v čem musím definici moci od M. Foucaulta rozporovat je myšlenka, že moc nepatří žádné konkrétní entitě (Foucault 1999: 109). Moc sice vzniká na základě interakcí, které nejsou hmotné, ale součástí těchto interakcí jsou konkrétní osoby, a i přes to, že tyto konkrétní osoby nerozhodnou, kdo moc získá, v rámci mého výzkumu byla moc propůjčena moderní technice, kterou ale opět ovládá konkrétní osoba a díky tomu má moc konkrétního vlastníka. Možná na omezenou dobu, ale má.

Díky dohledu a moci, kterou dohled disponuje se dle mého názoru z firem stávají částečně totální instituce. Jak bylo již mnohokrát zmíněno, je nutné tento koncept neaplikovat v plné míře, jelikož žijeme v moderní společnosti, která dbá na mnoho našich práv. Koncept totální instituce tedy potřebuje lehkou modernizaci, a to v podobě dočasné totální instituce. Z firmy se může stát totální instituce po dobu, kterou v ní jednotlivý aktéři, v mém případě zaměstnanci, tráví. Hlavním aspektem, proč se firma stává dočasnou totální institucí je dle mého názoru existence autority a podřízených. V tomto případě je autoritou dohled/monitoring přítomný ve firmě a podřízenými jsou opět zaměstnanci. Princip je tedy velmi podobný, jako u teorie moci.

Pro totální instituci jsou důležitými rysy určitá omezení a pravidla, která aktéři dodržují. Zároveň se zde vyskytuje určité pohlcení aktérů. V mém případě se tedy jedná o konkrétní časový údaj, tedy pracovní dobu, kterou aktéři v dočasné totální instituci tráví.

Po tento čas, jsou odříznutí od okolního světa a jsou povinni dodržovat jasně daná pravidla a činnosti, které jejich povolání vyžaduje. V rámci výzkumu bylo velmi těžké určit, zda zaměstnanci považují firmu, ve které jsou zaměstnáni, za totální instituci. I přes přesné vysvětlení pojmu a zmínění mé zmodernizované varianty dočasné totální instituce si ne každý připadá odříznut od zbytku světa. Otázkou však pro mě zůstávalo, zda je to už určitá profesní deformace, kdy si dotazovaný neuvědomuje veškeré okolnosti, nebo jen špatná interpretace pojmu z mé strany?

Posledním bodem této podkapitoly je pojem tekutého dohledu, který pochází od Zygmunta Baumana a Davida Lyona. Tekutý dohled vlastně souvisí s veškerými moderními technologiemi, které na nás dohlíží, jak v pozitivním, tak i negativním slova smyslu. Tento typ dohledu nás v podstatě obtéká a je všudypřítomný. V převedení na můj výzkum se jedná o veškeré moderní vymoženosti počínaje počítači s internetem a konče zmiňovaným monitoringem, o kterém má práce pojednává.

Díky tomu, že je dohled tekutý a je svým způsobem všudypřítomný, přichází na řadu pojem soukromí a s ním související bezpečí. Díky tekutosti dohledu částečně o soukromí přicházíme, mnozí z respondentů si však tento aspekt moderních technologií neuvědomují, nebo možná nechtějí připustit.

3.2 Představení společností

Jednotlivé společnosti byly vybrány napříč Českou republikou, výzkum tedy není zaměřen na jednu konkrétní oblast či kraj. Výzkum byl započat jednou společností, pocházející ze Středočeského kraje a díky metodě snowball se dále do výzkumu přidaly společnosti z krajů Pardubického, Králové Hradeckého a Olomouckého. Je samozřejmostí, že jednotlivé firmy exportují do různých oblastí a pobočky mají taktéž v různých městech, rozdělení dle krajů bylo tedy zvoleno čistě dle sídla firem. Dohromady se tedy jedná o 6 společností, včetně dvou menších, které jsou přidružené. Dalo by se tedy říci, že jsem pracovala pouze se čtyřmi, ale vzhledem k tomu, že každá ze společností má svůj systém kontroly a jejich propojení plyne čistě jen z finančních a obchodních důvodů, neberu tedy v potaz onu přidruženost.

Na následujících řádcích uvidíme jednotlivé rozdělení firem dle čísel a stejně tak s nimi bude nadále pracováno a jejich názvy budou nahrazeny čísly, která jsou použita v rámci jejich stručného představení.

3.2.1 Číslo 1

Když přejdu k zaměření firem, opět je jejich pole působnosti velmi pestré. První z firem je firmou internetovou, která má zároveň další přidružené značky a služby, které pod ní taktéž spadají a díky tomu je její pole působnosti opravdu velké. S tím taktéž souvisí, že firma disponuje mnoha zaměstnanci na mnoha různých pozicích a je jednou z nejznámějších na českém trhu. Tato firma byla nosným kamenem pro mou práci a zde vlastně odstartoval můj výzkum, díky prvnímu respondentovi, který mi poskytl velmi dobrý pohled na to, jak to v takovém „kolosu“ chodí.

3.2.2 Číslo 2

Druhá společnost, která se v mém výzkumu objevila spadá do státní sféry a bylo tedy velmi důležité zachovat její anonymitu. Zde jsem hovořila spíše s řadovými zaměstnanci, pro které platí jakási přísnější pravidla a spadají pod mnohem větší dohled než jejich nadřízení, i přes to se zde však objevovalo klasické české přísloví „...na každého jiný metr...“.

3.2.3 Číslo 3 + 4

Třetí v pořadí je firma, která má k sobě přidruženou druhou menší firmu (v mém pořadí čtvrtou) a vzájemně spolupracují i přes to, že se jedná o dvě různé společnosti se dvěma různými jmény. Důvod tohoto rozdělení je větší pokrytí trhu a samozřejmě následné zvětšení zisku. Obě firmy se zaměřují na prodej oblečení a jejich produkty mnohdy putují i do evropských zemí, tudíž jejich působnost sahá i za hranice České republiky. V mé práci se budu spíše zaměřovat na onu menší, přidruženou firmu. Její větší část jsem však nemohla vynechat, jelikož i přes rozdíly ve velikosti, počtech zaměstnanců a pravidlech jsou však obrovské.

3.2.4 Číslo 5 + 6

Pátá a šestá firma fungují v podstatě na úplně stejném principu jako třetí a čtvrtá. Jediný rozdíl je v zaměření a velikosti. Na rozdíl od výše zmíněných se jedná spíše o menší firmy, které svým sídlem působí ve dvou různých krajích a zaměřují se na prodej hygienických prostředků, papírového programu a úklidové chemie. Tyto firmy byly zvoleny z toho důvodu, že jejich zaměstnanci mají obrovské výhody týkající se například služebních aut a velmi volné pracovní doby. S tím však také souvisí vyšší kontrola ze strany majitele firmy a snaha pohlídat tak ušlé zisky v rámci jejich pracovní náplně.

3.3 Představení respondentů

Celkový počet respondentů, se kterými jsem nakonec spolupracovala byl poněkud vyšší, než jsem se zpočátku domnívala. Jak jsem již zmiňovala, metoda snowball, která odstartovala můj výzkum opravdu dobře zafungovala a díky ní, se počet navýšil na konečných 23 osob, se kterými jsem provedla minimálně jeden rozhovor. Po pár úvodních rozhovorech a získání kontaktů jsem z třidvaceti osob zůstala v užším kontaktu zhruba s 15, kteří mi byli ochotni poskytnout většinu informací, které jsem po nich žádala. Číslo se později zmenšilo jak z osobních důvodů některých respondentů, tak i z důvodu změny mého postoje, kdy jsem po nějaké době začala mít pocit, že mi daný člověk neposkytuje potřebné informace a tím pádem přestává být potřebný pro můj výzkum.

Dalším důvodem snížení čísla respondentů byla taktéž skutečnost dvou přidružených firem, které mají stejné vedení, ale na nižších pozicích různé zaměstnance. Díky tomu jsem také ve výsledku nemluvila s tolika lidmi. Zajímavým aspektem však bylo, že se sice jednalo o stejné vedení, ale v každé firmě panovala jiná filosofie dohledu a kontroly nad zaměstnanci.

Níže tedy rozdělím všech třidvacet respondentů do 4 skupin, podle jednotlivých šesti firem a jejich postavení. Dále však budu pracovat pouze s konečným číslem šestnáct.

3.3.1 Respondenti firmy č. 1

Jak jsem se již zmiňovala výše, hlavním aktérem mého výzkumu byl respondent z firmy č. 1, díky kterému jsem navázala kontakt jak s respondentem z vedoucí pracovní pozice, tak i s lidmi, kteří jsou jeho podřízenými. Celkově jsem z firmy č. 1 oslovila asi 17 lidí. Následná spolupráce pokračovala se 7 osobami a ve finální části výzkumu jich zůstalo 6.

Co se týče hierarchie zaměstnanců, ze sedmi zmíněných se na vedoucím postu vyskytoval jeden, jako marketingový manažer, pod sebou měl další níže postavené manažery, kteří vedli své týmy a z každého týmu, se mi podařilo získat další dva zaměstnance. Jejich zaměření se týkalo PPC specialistů a jednoho personalisty.

V rámci tohoto rozdělení jsem získala stejné počty respondentů v obou týmech, a tudíž jsem mohla i komparovat jednotlivé přístupy jejich nadřízených.

3.3.2 Respondenti firmy č. 2

Původním plánem u společnosti č. 2 a jejich respondentů bylo začít můj výzkum právě zde. Nakonec se však část výzkumu týkající se této společnosti pozdržela, a ještě větší komplikace nastaly při karanténě v souvislosti s COVIDEM-19. Tehdy jsem se rozhodla, že firma č. 2 nebude v mé diplomové práci zahrnuta, avšak po uvolnění karantény a následných změnách se mi ozval jeden ze zaměstnanců a dohodli jsme se na zodpovězení pár otázek.

Po prvním setkání jsem zjistila, že mi ona osoba nebude schopna odpovědět na některé z mých dotazů, jelikož patří mezi výše postavené a vlastně mnoho pravidel se jí netýká. Díky této skutečnosti, kdy to opět vypadalo, že bude společnost z výzkumu vyřazena se mi však podařilo dostat k řadovým zaměstnancům, kteří byli ochotni spolupracovat.

Celkový počet zaměstnanců, kteří se podíleli na mém výzkumu, se v této společnosti ustálil na číslo pět, kdy pouze jeden z daných pěti byl na vedoucí pozici a další čtyři respondenti byli jeho přímý podřízení. Do finální části výzkumu s pravidelnou komunikací se mnou nakonec pokračovali 4 lidé – jednalo se o ředitele oddělení, jeho asistentku a další dva zaměstnance z toho samého oddělení.

3.3.3 Respondenti firmy č. 3 + 4

U firmy číslo tři a čtyři to bylo trochu složitější, jelikož se jedná o poměrně rozsáhlou firmu s mnoha zaměstnanci a své soukromí a praktiky, kterými si udržují pracovní morálku zaměstnanců, si velice chrání. Jak jsem již psala výše, spolupráce z počátku probíhala s hlavní firmou, ale během několika týdnů se přeměrovala pouze na její menší, přidruženou firmu (tedy číslo 4).

V začátcích mého výzkumu jsem se sešla se zaměstnancem, který nepracuje na vedoucích pozicích v této firmě. Probrali jsme některé prostředky jejich kontroly a následně jsem se měla setkat s lidmi z vedoucích postů, abych získala podrobnější přehled. K tomuto setkání bohužel nedošlo a byla jsem odkázána právě na menší přidruženou firmu, která mi dané otázky zodpoví. V celkovém součtu osob, jsem byla tedy na čísle šest, s tím, že jeden z nich pracoval ve firmě č. 3 a zbylých 5 spadalo pod firmu přidruženou (číslo 4).

Postupem výzkumu se ve firmě přidružené jednalo o jednu vedoucí osobu a jejího podřízeného. Z firmy č. 3 jsem však byla stále v kontaktu s původním respondentem a díky tomu jsem měla možnost porovnávat výsledky v obou firmách. Z počátku se zdálo, že firmy

pracují stejně a jejich opatření nejsou výrazně rozdílná, postupem času se však díky komparaci ukázalo, že i přes původní informaci, že se firmy nijak neliší a navzájem se podporují, dochází často ke střetům. Konečné číslo respondentů z těchto dvou firem bylo tedy 3.

3.3.4 Respondenti firmy č. 5 + 6

Firmy číslo 5 a 6 jsou menší firmy, které spolu úzce spolupracují, jelikož mají stejné spolumajitele a jejich „zdvojení“ vzniklo pouze z důvodu ovládnutí větší části trhu v dané oblasti. Zde jsem začínala u tří respondentů a s těmi jsem došla až do cíle výzkumu.

Jednalo se o jednoho ze dvou spolumajitelů firmy a jeho dva zaměstnance, kdy každý z nich pracuje v jiném regionu. Spolupráce s těmito firmami se mi po celou dobu výzkumu jevila jako nejlepší, což bylo asi způsobeno velikostí firem.

3.4 Výzkumný vzorek

Konečným výzkumným vzorkem se tedy dle předchozích informací stalo šestnáct respondentů dohromady ze 4 firem a 2 přidružených firem. Jednalo se jak o zaměstnance na nejvyšších pozicích daných firem, tak o zaměstnance z nižších míst. V konečném součtu máme tedy ze šestnácti aktérů jednoho spolumajitele firmy, dále dva marketingové manažery, a dva vedoucí oddělení, kteří za dané oddělení zodpovídají. Zbýlých 11 osob jsou zaměstnanci bez jakýchkoliv větších pravomocí (řadoví zaměstnanci).

V mém vybraném vzorku respondentů se vyskytuje jedenáct mužů, z toho čtyři na vedoucí pozici a pět žen – jedna na vedoucí pozici. Věkové rozhraní se pohybuje mezi 27-54 roky. Nejmladší z osob na vedoucí pozici je žena z firmy č. 1, které je 37 let, nejstarší je muž ve věku 54 let. Věkové rozhraní a rozdíly zde zmiňuji z toho důvodu, že mým předpokladem bylo: mladý šéf = mírná pravidla a kontrola. Tato domněnka se však nepotvrdila a spíše mladší lidé trvali na přísnější kontrole svých zaměstnanců než ti starší.

3.5 Sběr dat

Jak již bylo zmiňováno, sběr dat probíhal z počátku metodou zvanou snowball neboli sněhová koule. „Metoda sněhové koule je určena k získávání nových případů na základě procesu postupného nominování dalších osob již známými případy“ (Mioviský 2003: 19).

První respondentkou byla žena (27 let), pracující ve firmě č. 1. Skrze ni jsem se dostala k jejímu přímému nadřízenému, který mi umožnil rozhovory jak s jeho týmem, tak i týmem jeho kolegy. Zároveň jsem díky firmě č. 1 získala kontakty na firmu č. 3 + 4.

V případě firmy č. 3 a její přidružené firmy č. 4 metoda snowball nadále pokračovala a jak jsem již zmiňovala, z firmy č. 3 jsem se přesunula na firmu č. 4, v které jsem prováděla výzkum přednostně. Zároveň jsem ale stále mohla udržovat kontakt s jedním ze zaměstnanců firmy č. 3, který se však nevyskytuje na vedoucí pozici. Díky této situaci bylo možné užívat komparativní metodu a jednotlivé výpovědi dávat do protikladu.

V rámci firmy č. 2 se jednalo o složitější postup. Touto společností měl můj výzkum začínat, nakonec se ale vyskytly komplikace v podobě karantény a výzkum měl být zrušen. Po nějakém čase se však respondent ozval a zároveň zajistil další osoby, které se staly

součástí terénního šetření. V této společnosti jsem taktéž získala kontakty, a to na firmu č. 5, která je přímým dodavatelem zboží pro firmu č. 2.

Dále jsem tedy pokračovala ve firmě č. 5, kde mi bylo nabídnuto nahlédnout i do dění firmy přidružené (č. 6). Díky tomu jsem opět mohla provést určitou komparaci.

Když se tedy zaměřím na metodu snowball, dalo by se říci, že tato metoda probíhala současně na dvou různých polích. Co se týče mého zhodnocení, bylo z počátku obtížné orientovat se v jednotlivých kontaktech na další a další respondenty. Postupem času se však tento koloběh usadil a metoda snowball byla ukončena díky dostatečnému počtu nasbíraných kontaktů.

Po této části a pár rozhovorech následovalo vyčlenění některých respondentů a zaměření se na koncový počet šestnácti osob. S těmi jsem následně prováděla polostrukturované a nestrukturované rozhovory. Nejprve se rozhovory skládaly z předem připravených otázek, abych se s jednotlivými respondenty lépe poznala a abych více pronikla do nitra firmy jako takové a problematiky, kterou moje práce řeší. Postupem času se z rozhovorů mnohdy stal i monolog respondentů, kteří se mi snažili vylicit problematiku, která se v jejich firmě objevuje a zároveň se snažili popsat situaci, ve které se oni sami nacházejí a která jim je třeba nepříjemná.

3.6 Mé postavení ve výzkumu

Když se zpětně zaměřím na svou autoevaluaci a místo ve výzkumu, musím uznat, že ne vždy bylo mé postavení jednoduché. V podkapitole „Sběr dat“ jsem zmiňovala začátek mého výzkumu, který se odrazil od mé známé. Původně nebylo v plánu, že se stane mou respondentkou, měla být pouhým prostředníkem, který mi usnadní vstup do částečně uzavřené instituce. Nakonec se však stala mým průvodcem po první firmě, která výzkum odstartovala a díky ní, se začátek výzkumu stal jednodušším. První krok vedl k jejímu nadřízenému, který měl schválit mou přítomnost ve firmě. V této části nenastal v podstatě žádný problém a vše probíhalo hladce. Její nadřízený byl velmi ochotný a v pokročilém stádiu výzkumu mé otázky často doplňoval dobrými postřehy z jeho profesního života. Po nějaké době jsem se seznámila s jejími kolegy a šéfem druhého spolupracujícího týmu. I ten byl velmi ochotným respondentem. Problémy se však začaly objevovat při rozhovorech s jejími kolegy. I přes veškerá ujištění, že bude vše probíhat v naprosté anonymitě jsem se setkávala s odmítavými

reakcemi a obavami z toho, že by se některé informace mohly dostat k nadřízeným. Právě v této části výzkumu mi má první respondentka velmi často pomohla, stávala se prostředníkem mezi mnou a ostatními respondenty z její firmy a ujistila své kolegy o naprosté diskrétnosti. Jsem v podstatě přesvědčená, že bych tuto roli zvládla i sama, ale proniknutí do filosofie firmy a získání důvěry zbytku respondentů, by tak trvalo o mnoho déle než s její pomocí. Tímto bych tedy chtěla velmi poděkovat za trpělivost a snahu mi vstup do terénu ulehčit.

Následně se můj výzkum začal posouvat do další instituce, kterou byla firma č. 3 a její přidružená firma s č. 4. Kontakty na tuto firmu jsem získala od mé první respondentky, která má ve firmě č. 3 známost. Ta se mi snažila zajistit kontakty na vyšších pozicích. Párkrát jsem se s respondentkou sešla a položila jí základní otázky, týkající se mého výzkumu. Respondentka z firmy č. 3 se mi zároveň snažila zajistit schůzku s někým z vedoucích postů, k tomu však nedošlo a byla jsem odkázána jinam. Jak jsem se již zmiňovala v rámci představení firem, během pár týdnů se má pozornost tedy začala soustředit spíše na přidruženou firmu, která je rodinnějším typem instituce. Kontakt s respondentkou z firmy č. 3 byl ale stále udržován a díky tomu bylo možné porovnávat fungování ve firmách. Pokud bych měla uvést důvod, proč výzkum ve firmě č. 3 nepokračoval dle mých představ, zdůvodnila bych to nejspíš velikostí firmy. Firma č. 3 je opravdu velkou společností a „život“ této firmy mi připadal velmi rychlý a neosobní. Proto jsem byla velmi vděčná za firmu přidruženou, kde je filosofie nastavená jinak. Šetření a následná komparace tedy probíhala tak, že jsem primárně prováděla rozhovory ve firmě č. 4 a následně jsem ty samé otázky pokládala respondentce z firmy č. 3. V porovnání s první firmou jsem se na tomto pracovišti cítila velmi dobře. Zaměstnanci této společnosti neměli problém odpovídat na otázky a byli velice sdílní. Tento aspekt bych přisuzovala rodinnému přístupu ve firmě, který je zde opravdu na prvním místě.

Původ mého výzkumu měl pramenit z instituce č. 2. Jak již bylo řečeno, jedná se o instituci ze státní sféry, která disponuje opravdu velkým množstvím různých bezpečnostních a kontrolních opatření. Zde se však vyskytl asi největší zádrhel v podobě nedávné pandemie COVID-19. Karanténní opatření byly mnohonásobně větší než v ostatních firmách, a tak byl výzkum zrušen. Po nějakém čase se však situace uklidnila a já jsem své terénní šetření mohla zahájit. Zde jsem se prvně setkala s pracovníkem, který je na vedoucí pozici a ten mě následně seznámil se svými podřízenými z oddělení. Výzkum probíhal především s jeho

podřízenými, kteří byli ohledně informací více sdílní a z dle mého subjektivního názoru měli i více co dočinění se systémem kontroly ze strany zaměstnavatele než jejich nadřízený. Když se výzkum v této instituci blížil ke konci, byla jsem šéfem daného oddělení tázána, zda bych mu mohla poskytnou (samozřejmě anonymně) reakce jeho podřízených. V tuto chvíli jsem byla více méně přesvědčená o tom, že provedený výzkum zde končí a já nebudu moct použít získaná data. Tuto žádost jsem odmítla a čekala jsem, co se bude dít. K mému údivu nenásledovala žádná nepříjemná situace. Pouze mi bylo vysvětleno, že mít tyto informace by bylo skvělým začátkem, jak zapracovat na zlepšení pracovního prostředí.

Poslední částí mého výzkumu byly firmy č. 5 a 6, kdy jedna je přidružená k druhé. Z mého pohledu mi byly tyto dvě firmy asi nejvíce sympatické a zároveň nejvíce vstřícné ohledně zprostředkování informací. Z mého pohledu tuto firmu shledávám jako ideálním pracovištěm. I přesto, že jsem se zmiňovala o zvýšené kontrole vzhledem k velkému množství zaměstnaneckých výhod, respondenti nejsou ohledně kontrolních opatření vůbec skeptičtí, a naopak je ve velké míře chápou. Závěrem bych tedy chtěla říci, že přístup ze strany respondentů byl v těchto dvou firmách opravdu skvělý a není mu co vytknout.

3.7 Interpretace dat

V následující podkapitole se pokusím popsat průběh výzkumu v jednotlivých firmách a zhodnotit jejich opatření dohledu. V rámci každé firmy jsem vybrala nejzajímavější informace a ty jsem interpretovala.

V každé podkapitole jsou rozvedeny opatření, která firma užívá, proto je tedy možné, že ne vždy budou zmíněny veškeré způsoby kontroly, které byly popisovány v teoretické části mé práce.

3.7.1 Firma č. 1

Ve firmě č. 1 můj výzkum začínal a hlavní respondentkou, která odstartovala metodu snowball se stala má známá, která původně neměla být součástí výzkumu, ale měla být pouhým prostředníkem při vstupu do první instituce. Ještě jednou pro upřesnění zde zmíním, že z první firmy se konečný počet respondentů ustálil na počtu šesti osob, které se mého výzkumu účastnily až do úplného konce. Jednalo se o muže (42 let) a ženu (37 let), kteří jsou vedoucími dvou týmů, které spolu vzájemně spolupracují a v rámci jednotlivých úkolů si vypomáhají. Z každého výzkumného týmu, který se celkově skládá zhruba z deseti osob jsem vybrala po dvou respondentech – tři muži a jedna žena, kteří byli v rámci mého výzkumu dotazováni. Týmy v této firmě jsou z velké části složeny z osob ve věkovém rozmezí 26-35 let, kolektiv je tedy v porovnání s ostatními firmami opravdu mladý.

V této firmě je monitoring běžnou součástí firmy. Při vstupu do firmy se kamerový systém vyskytuje ve všech veřejných prostorách včetně zasedacích místností. Zaměstnanci pracují v otevřených kancelářích, které jsou předěleny prosklenými stěnami, tudíž určitý typ dohledu je zde přítomen i přes to, že je v kancelářích absence kamerového systému. Tato domněnka mi byla potvrzena i vedoucími pracovníky jednotlivých týmů, kteří nemají kancelář společnou se svými týmy a je oddělená výše zmíněnou prosklenou stěnou. I přes to však přiznávají, že díky designovému řešení otevřených kanceláří s prosklenými předěly mají daleko větší přehled nad svými podřízenými.

Zaměstnanci do firmy dochází na běžnou osmi hodinovou pracovní dobu, jejich výhodou je však možnost využití tzv. home office, tedy práce z domova. Home office shledávají zaměstnanci jako velkou výhodu a čteně ho využívají.

„U nás vlastně home office funguje denně. Každý den má někdo z nás home. Hodně nás tu dojíždí, takže je to opravdu super, protože ušetříme i za dojíždění, který nám neproplácěj. Jediný, co musíme dodržovat je pracovní doba, která se kontroluje přes vzdálený přístup, na kteréj se ráno přihlásíme a pracujeme. Úplně nevím, jak moc je to ošetřený a jak to funguje, protože kolikrát se mi stalo, že mám po pracovní době a nechám to omylem běžet a vypínám to třeba v osm večer (smích). To ty odmakany hodiny potom naskakují ras dva“ (respondentka firmy č.1 – tým A)

U této výpovědi můžeme vidět, že je home office oblíbenou formou práce, kdy zaměstnanec pracuje z domu a vzhledem k výpovědi není pracovní morálka až tak moc kontrolována. Abych měla porovnání, hovořila jsem o home office i s respondenty z druhého týmu (B).

„Home je supr, ale má to i svoje negativa. Ono totiž lidi z druhého týmu maj víc v pohodě vedení, takže nemusí vykázat tolik pracovních výsledků a reálně odpracovaný hodiny se jim nekontrolují. U nás je to trochu jiný, jako s pravidlami. Ráno se přihlásíme, máme call se šéfem, proberem co se bude dělat a pak se začne makat. Takže člověk prostě musí na tu osmou až devátou vstát a spustit to, není to že to spustím v osm a do jedenácti spím. Nehledně na to, že prej chodí kontroly, jako jestli jsi na daným místě. Takže kdykoliv víš, že budeš jinde než doma, musíš to nahlásit a zadat novou adresu houmu, odkud budeš pracovat“ (respondent firmy č. 1 – tým B)

Po několika rozhovorech s jednotlivými členy týmu, které byly věnovány přednostně home office, jsem o této formě práce promluvila i s jejich vedením. Každý z nich měl k home office rozdílný přístup a potřeba kontroly podřízených byla tudíž rozdílná. Tým A má opravdu volnější pravidla v rámci home office, na rozdíl od týmu B. I přes to, že všichni zaměstnanci nahlašují své působiště a kontroly opravdu chodí, členové týmu A využívají home office spíše k prodloužení víkendů a v mnohých případech nemají problém opustit své působiště i přesto, že to nemají nahlášené. Tým B má pravidla pro home office striktnější a musí je dodržovat.

„Jsem si vědoma toho, že svůj tým kontroluju daleko víc, než můj kolega, ale moje zkušenosti za ty roky nejsou takový, abych mohla někomu dát volný pole působnosti a doufat, že všechno dopadne dobře. Zároveň ale nemůžu tvrdit, že by náš spolupracující tým měl horší výsledky než my, asi je to všechno o přístupu lidí, který má prostě člověk v týmu“ (vedoucí týmu B).

Zde se dostávám k myšlence, která byla zmíněna v teoretické části práce. Moc je výsledkem sociálních interakcí, které vznikají na základě mnoha různých souvislostí (Foucault 1999: 109). Zároveň jsem tuto definici částečně rozporovala, jelikož my jsme těmi, kdo sociální interakce vytváří. Proto je tedy možné předpokládat, že nadřízená z týmu B má určité zkušenosti v souvislosti se situacemi z předchozích let, a proto svůj tým drží daleko více zkrátka a je pro svůj tým autoritou disponující mocí, oproti vedoucímu týmu A. Dle předchozí citované výpovědi se mi má domněnka částečně potvrdila i přesto, že respondentka nechtěla zacházet do detailů svých předchozích zkušeností.

Když se zaměřím na ostatní prostředky dohledu ve firmě č. 1, neměla jsem pocit, že by zaměstnanci měli s něčím vyloženě problém, nebo byli nespokojení. V rámci rozhovorů byly často zmiňovány služební telefony, které mají omezené tarify právě z důvodu, aby nebyly využívány pro soukromé účely, to však zaměstnanci neshledávají jako zásadní problém. Z jejich výpovědí ani nikdy nedošlo ke kontrole osobních nebo pracovních emailů.

Nyní přejdu k výzkumným otázkám, na které bylo cílem získat odpovědi. Aby bylo možné položit výzkumnou otázku č. 1, bylo velice důležité vysvětlit respondentům koncept totální instituce a její „lehčí formu“. Nikdo z šesti dotazovaných v rámci firmy č. 1 nemá pocit, že by jejich pracoviště představovalo totální instituci. Všichni se hromadně shodují na tom, že určitě je v jejich firmě přítomna autorita, která disponuje mocí. Přirovnání k totální instituci jim však připadá přemrštěné a nesouhlasí s ním.

Co se týče druhé výzkumné otázky, která se zaměřuje na hranici mezi zájmy společnosti a jednotlivce, spatřují někteří respondenti problém v zájmech jejich firmy. Při bližším doptání však nebyl nikdo z respondentů schopen určit ono pomyslné pomezí, kde a jak je hranice přesně nastavena. Hromadně se shodují, že firma rozhodně upřednostňuje své zájmy nad zájmy jednotlivců (chápejme zaměstnanců) a nebere na ně příliš ohled. Konkrétněji většina respondentů hovořila o strategiích firmy a zlepšeních, která jsou diskutována na různých poradách. Vždy je však prosazen názor a rozhodnutí vedení, které dle názoru podřízených nevidí běžný chod firmy, a tak nemohou rozhodovat správně.

Firma č. 1 byla první a poslední, kde jsem výzkumné otázky položila napřímo, při závěru výzkumu. U dalších firem jsem již takto nepostupovala a spíše jsem se snažila k odpovědím dostat obloukem.

3.7.2 Firma č. 2

Opět se budu opakovat, ale instituce s pořadovým číslem 2, měla dle původního plánu odstartovat můj výzkum. Vzhledem k situaci ohledně COVID-19 se tak nestalo a byla tedy z výzkumu vyřazena. Po nějaké době se však situace uklidnila a oslovený respondent se ozval s nabídkou, zodpovědět mi mé dotazy, popřípadě mě seznámit se svými podřízenými na oddělení. První respondent této firmy je pracovník, který je vedoucím oddělení a má pod sebou zhruba něco kolem 15 podřízených. Z počátku probíhala komunikace pouze s ním, a ne vždy byl schopen reagovat na některé z mých otázek, jelikož jako vedoucí nemusí dodržovat tolik zásad a pravidel v rámci kontroly, jako jeho podřízení. Po čase mě tento respondent seznámil se svými kolegy, konkrétně s jeho asistentkou (41 let) a dvěma muži (48 a 44 let), kteří pracují na jeho oddělení. V této fázi se výzkum začal konečně pohybovat směrem kupředu a já začala získávat vcelku zajímavé informace v porovnání s těmi, které mi poskytoval onen vedoucí.

Tato instituce užívá poměrně dost typů kontroly. Z výpovědí zaměstnanců jsem zjistila, že se jedná o kamerový systém (mimo kanceláře), systém blokující vybrané webové stránky a soukromé emailové schránky nebo pracovní karty, kterými zaměstnanci prokazují při příchodu svou přítomnost na pracovišti. Z počátku jsme o daných opatřeních mluvili velmi obecně a zaměřovali se především na kamerový systém, který je nainstalován po celé budově kromě již zmíněných kancelářích. Oproti firmě předchozí jsou zde kanceláře uzavřené a dělené klasickými zdmi, vedoucí zaměstnanec tedy nemá takový přehled, jako ve firmě předchozí. Co se týče kamerového systému, zaměstnanci ho neshledávají jako závažný problém, který by je jakkoliv omezoval, nebo se díky němu cítili více kontrolováni.

Vzhledem k tomu, že pracovní kolektiv této instituce je podstatně starší než ve firmě předešlé, zajímal mě názor zaměstnanců na blokování webových stránek a soukromé emailové schránky.

„Já to nevidím jako velký problém. V práci jsem od toho, abych tu pracoval, a ne sledoval Facebook. Asi je to ale tím, že jsem přece jen starší a Facebook zajímá moje děti a ne mě“
(respondent firmy č. 2).

„U nás na oddělení moc mladých lidí není, takže si myslím, že nás tyhle omezení moc neštvou. Je ale pravda, že mladí z jiných oddělení používají telefony, stejně jim v tom nikdo nezabrání, a tak je to asi rozptyluje. Internet je každopádně zablokovaný, nedostaneme se na žádný

Facebook a ty další věci, ani neznám všechny názvy (smích)... Co je ale zajímavý, stránky jako je třeba Zalando jsou odemčený, takže když chcete, stejně se můžete rozptýlit“

respondentka firmy č. 2 – asistentka ředitele)

Co se týče tedy blokování stránek, jedná se pouze o stránky, které slouží k virtuální komunikaci. Weby, které nabízí různé druhy zboží zaměstnanci zablokované nemají. Zároveň mě zajímalo, zda tyto omezení platí i pro vedoucího celého oddělení, jelikož mi bylo velmi často během výzkumu naznačováno, že u vedoucích kontrola probíhá jinak nebo spíše v podstatě neprobíhá. Samotný vedoucí se k této skutečnosti moc konkrétně nevyjádřil, pouze dodal, že on tyto web stejně nepoužívá. Naopak jeho podřízená měla jiný poznatek.

„No já jako úplně přesně nevím, jak to má šéf. Každopádně nepoužívá pracovní karty na příchody a odchody a jednou mě poprosil, když nebyl v práci, abych mu přeposlala nějaký emaily od něj z počítače a tam sem se přihlašovala na soukromý email, myslím že to byl seznam? Takže on ty omezení, co máme my rozhodně nemá“ (respondentka firmy č. 2 –

asistentka ředitele)

Zde se opravdu začala potvrzovat má prvotní myšlenka, že vedoucí oddělení nebude úplně vhodným respondentem, jelikož pro něj omezení neplatí. Bylo mi však záhadou, jak je to možné? Nikdo ze zaměstnanců jeho oddělení mi však nebyl schopen na tuto otázku odpovědět. Velice často se zaměstnanci zmiňovali, že to funguje na každém oddělení jinak a každý vedoucí má určitou pravomoc, nastavit si pravidla pro své zaměstnance tak, jak je chce on.

„Podle mě je to na každém oddělení opravdu jinak. To můžu potvrdit z vlastní zkušenosti.

Původně jsem dělal na /název oddělení/ a asi po čtyřech letech jsem přestupoval sem.

V porovnání s tímhle oddělením jsme měli fakt pohodu, tam kde sem byl původně. Ale ono má všechno to svoje“ (respondent firmy č. 2).

Zde se tedy potvrzuje, že čím výš je člověk postavený, tím menší autorita dohledu se nad ním vyskytuje. Posledním tématem, které jsme poměrně často rozebíraly během výzkumu, bylo téma pracovních karet. Na oddělení, které jsem zařadila do svého výzkumu se pracovní karty využívají opravdu ve velké koncentraci. Z výpovědí respondentů jsem však zjistila, že systém samozřejmě není dokonalý a mají mnoho kolegů, kteří ho obcházejí.

„Karty fungují tak, že ráno přijdem a pípnem příchod, potom obědovou pauzu při příchodu a odchodu a pak konec pracovní doby. Systém ale není nějak ošetřenej heslama pro kartu,

takže se dá samozřejmě karta někomu dát, když nestiháte, nebo víte, že druhý den prostě přijдете dýl. Já tohle teda nedělám, ale vím o dvou kolegyních, kde je to na denním pořádku“

(respondent firmy č. 2)

(Autorka) *„A mohu se zeptat, kdo má tento systém na starost? Je spravován nějakým IT oddělením?“*

„No to asi je, ale ty hodiny kontroluje vedoucí, nebo spíš jeho asistentka. Prej mají i přístup do systému, že můžou hodiny upravovat, tak nevím, jak to funguje přesně. (přemýšlí) Asi by to ale sedělo, šéfa jsem nikdy neviděl si pítat, jako když se potkáme ráno, takže se to asi dá zpětně doplňovat, ale musí mít na to ten někdo pravomoce“ (respondent firmy č. 2).

V této fázi výzkumu jsem tedy začala spatřovat opravdu velké rozdíly, které se mezi jednotlivými zaměstnanci vyskytují. Zajímavé pro mě bylo, že dle výpovědí zaměstnanců jsou nastavena jiná pravidla i pro asistentku vedoucího, která je však na stejné pracovní pozici, jako ostatní zaměstnanci oddělení. Snažila jsem se tedy zjistit, jak tento pohled vidí asistentka vedoucího, která údajně dle zaměstnanců spravuje částečně onen systém příchoďů a odchodů.

„Ano, do systému mám přístup, ale pouze na základě sesumírování hodin a vytvoření hodinový tabulky. O zbytek se stará můj nadřízený. Víc o tom nevím“ (respondentka firmy č. 2 – asistentka ředitele).

V této fázi výzkumu jsem se začala držet více zpátky. Na mé respondentce bylo vidět, že se o této problematice bavit nechce, ale zároveň o ní ví víc, než je ochotná sdělit. Na mé straně výzkumníka se začaly vyskytovat obavy, aby nebyl výzkum v této firmě ukončen předčasně a zároveň mi nějaký vnitřní pocit začal říkat, že jsem možná zašla daleko a způsobila tím problémy mezi zaměstnanci. Po pár týdnech jsem se se zaměstnanci sešla znovu a mé obavy se částečně potvrdily. Připadalo mi, že byli méně sdílní a velmi se kontrolovali, co za informace mi sdělí.

Pokud bych měla zhodnotit tuto část výzkumu, neshledávám ji jako usokojující. Určitě jsem se dozvěděla mnoho interních informací, což bylo skvělé, zároveň to ale způsobilo jakési obavy a nepřízeň z jejich strany. Tak nebo tak jsem ale došla k závěru, že díky snaze obcházet systém kontroly, opravdu existuje nějaký boj proti kontrole a zaměstnanci s tímto stanoviskem nejsou spokojeni. Dle výpovědí zaměstnanci shledávají systém jaksi nespravedlivý a na každého je podle nich užíván jiný metr.

Co se týče hlavních výzkumných otázek jsem na základě předešlé situace v instituci a zkušenosti z firmy č. 1 své otázky nepoložila a pracovala jsem pouze se získanými daty. Proto v závěru práce zhodnotím postoj zaměstnanců k totální instituci ze svého pohledu výzkumníka.

3.7.3 Firma č. 3 + 4

Firma č. 3 je poměrně rozsáhlou firmou se zaměřením na oděvní průmysl. Vstup do této společnosti proběhl přes známost mé respondentky z firmy č. 1. Původním plánem bylo zjistit opatření, která tato firma využívá a detailně je popsat a probrat s dalšími respondenty. Bohužel si tato firma chrání své interní informace a ohledně sdělení přesných praktik nebyla vstřícná. Pozitivem bylo však odkázání na firmu č. 4, která je přidruženou firmou této velké společnosti. Kontakt s respondentkou z firmy č. 3 byl nadále udržován, a tak bylo možné porovnávat jednotlivé praktiky, které tyto firmy užívají. Co se týče kolektivu této firmy, je taktéž poměrně mladý a věkový průměr se pohybuje kolem 35 let.

Nejprve se zaměřím na informace, které mi poskytla má respondentka z firmy č. 3. Firma užívá mnoho moderních technologií, které ji udržují ve správném pracovním tempu. Kamerový systém je zde přítomen stejným způsobem, jako u firem předchozích. Tedy jsou snímány veřejné a společné prostory kromě kanceláří. Firma tedy neomezuje práva svých zaměstnanců a respektuje jejich soukromí. Dále jsou užívány služební auta, která dle mé respondentky obsahují GPS, která monitoruje pohyb automobilů. Má respondentka tvrdí, že jsou auta opatřena GPS zařízením především z toho důvodu, že jsou propůjčovány zaměstnancům dle potřeby, tzn. na základě různých jednání a schůzek, které se nekonají v sídlu jejich firmy. Respondentka nemá přímou zkušenost s půjčováním služebního automobilu, ale z informací od svých kolegů ví, že je firma poměrně tolerantní k najetým kilometrům a pokud se nejedná o velké rozdíly v nájezdech, tuto problematiku neřeší.

Dalším opatřením jsou firemní karty, které se užívají především v halách, kde probíhá samotná výroba. Respondentka tedy nemohla posoudit jejich přesné užití, ale opět z předaných informací ví, že jsou určeny k monitorování příchoďů a odchodů zaměstnanců a ke vstupům, do jednotlivých sektorů výroby, které jsou pro některé zaměstnance uzavřeny.

Služební telefony užívá velká část firemních zaměstnanců a firma toleruje užití služebních telefonů i pro soukromé účely. Respondentka si je téměř jista, že firma nemonitoruje jejich hovory či sms zprávy a taktéž nemá přístup k emailové korespondenci.

„Kdybych měla hodnotit celkově přístup firmy, nemám pocit, že by nás někdo sledoval nebo hlídal, ale je to tím, že jsme opravdu velké kolos, kterej je podle mě neuhlídatelnej. Ono byste se asi dověděla víc od mých nadřízených, každej z nich má totiž svůj tým, je to podobný jako u /název firmy č. 1/, ale my jsme fakt hrozně velký. Pro můj tým neplatí žádný karty ani příchody a odchody, já si to vlastně asi ani neuvědomuju. Prostě dělám, co se chce. Taky záleží, na jaký pozici tu člověk je. Taky už nedělám úplně dole, takže je přístup jinej“
(respondentka firmy č. 3).

V rámci této výpovědi jsem měla obavy, aby vůbec respondentka byla schopna odpovídat a porovnávat s firmou, na kterou jsem byla později odkázána. Postupem času však vyšlo najevo, že si má respondentka spoustu věcí neuvědomuje a vlastně je bere, tak jak jsou firmou nastaveny.

Postupně jsem tedy začala komunikovat ve velké míře spíše s firmou č. 4, kde jsem byla odkázána na dva zaměstnance, kteří souhlasili s rozhovory. Ve této přidružené firmě ani jeden z respondentů nepůsobí na vedoucím postu a jsou součástí týmu, který vede jiný člověk, ten však díky pracovní vytíženosti nemohl být součástí mého výzkumného šetření.

Sídlo této firmy je opravdu malou společností a působí velmi rodinným dojmem. Jako jedna z mála firma z celého výzkumu nemá kamerový systém uvnitř budovy. Kamery se nachází pouze u vstupu do budovy, ve které sídlí více společností. Zde můžeme vidět první rozdíl, oproti firmě č. 3, která jí je nadřazená. Dalším rozdílem mezi firmami jsou služební automobily, které firma č. 4 nemá a v případě potřeby jsou jí propůjčeny z firmy č. 3. Pravidla pro užívání firemních vozů jsou stejná.

Komunikace mezi firmami probíhá skrze pracovní hovory a schůzky vedoucích pracovníků jednotlivých firem. Schůzky nejsou monitorovány, pracovní hovory jsou však nahrávány.

„Párkrát do měsíce míváme společný hovory, který si naše hlavní firma nahrává z nám nepochopitelného důvodu. Řídíme různé kampaně a za každou kampaní stojí daný člověk, takže podle mě není složitý ukázat na někoho, kdo se blbě rozhodl. I tak to je nařízený a prej se po nějakou dobu uchovávají. Mně osobně to vadí, někdo něco řekne ve výsledku to je třeba

jinak, ale když se to pak bude řešit, můžou to hodit na nás, protože tam něco takového zaznělo“ (respondent firmy č. 4).

Tuto situaci jsem na mém dalším setkání vyprávěla své respondentce z firmy č. 3 a její reakce byla následovná.

„Mně připadá, že to moc řešej. U nás je tohle běžný a nikdo se nad tím nepozastavuje. Oni maj takovej uzavřenej přístup, je jich tam pár a moc nemaj rádi, když je kontrolujem“ (respondentka firmy č. 3).

Z mého pohledu mezi sebou firmy vedou nějakou neviditelnou válku a přidružená firma by si ráda některé věci dělala podle sebe, což však není vždy možné. Můžeme zde tedy zpozorovat určitou nadvládu a moc firmy č. 3, což dle mého názoru není nic zvláštního, když je daleko větší společností, než firma č. 4.

Zároveň si zaměstnanci stěžují na kontrolu příchodů a odchodů. Jejich pracovní dobu zaznamenává vzdálený přístup, na kterém pracují, a tak je tedy možné kontrolovat jejich pracovní morálku.

„Fungujeme vlastně na vzdáleném přístupu, ktorej je zprostředkovanéj skrz /název firmy č. 3/. Ráno se připojíme a tím nám běží pracovní doba. Zároveň to musíme stihnout do osmi do rána, jinak se to počítá jako pozdní příchod. Na druhou stranu se to dá stejně obejít, takže nechápu, proč to takhle funguje“ (respondent firmy č. 4).

(Autorka) *„Takže ty se připojíš na vzdálený přístup třeba mimo práci a tím zahájíš pracovní dobu, i když tam nejsi“?*

„No jasně, takhle to funguje, ale musíš mít dost velký data, abys to mohla dělat pravidelně (smích). Náš šéf to moc neřeší, kde kdy jsme a nejsme, když je všechno hotový, ale někdy maj řeči z /název firmy č. 3/“ (respondent firmy č. 4)

Naopak respondentka z firmy nadřazené se k této problematice stavěla naprosto chladně. Tuto kontrolu vnímá jako nutnou, jelikož by si dle jejího názoru dělal každý, co chce. Na nic si ale po celou dobu rozhovorů nestěžovala a veškerá opatření bere jako součást svého zaměstnání.

Tuto problematiku jsem přiblížila ještě vedoucímu pracovníkovi z firmy č. 4, se kterým jsem hovořila bohužel pouze jednou. Vzhledem k předešlým zkušenostem jsem se

snažila být velmi opatrná, aby nedošlo k nepříjemné situaci, jako u firmy č. 2. K mému překvapení však respondent reagoval velmi pozitivně.

„Já tohle všechno vím, co se děje. V něčem mají mí podřízení pravdu a v něčem zase ne. Ono je to těžký, když nemáme hlavní slovo a naše pobočka, pokud se to tak dá říct, funguje jen proto, aby se zaměřila na miň frekventovaný oblasti trhu. Zároveň ale nemám pocit, že by nás někdo kontroloval, nebo že bych snad já kontroloval svoje podřízený. Nechávám jim volnou ruku, ono je to doběhne“ (respondent firmy č. 4 – vedoucí pracovník).

Když se zpětně ohlédnu na výzkum ve firmách č. 3 a 4, mám pocit, že zde probíhá neviditelná válka mezi jednotlivými firmami a každý se snaží si dělat vše po svém. Nejde tedy tak o dohled, jako spíš o nepřijetí autority a moci, kterou drží ve svých rukou firma č. 3. Zde tedy vidíme zmiňované rozdíly, které pro mě svým způsobem byly šokující. Očekávala bych kooperaci mezi firmami, a ne snahu se vymanit. Taktéž pro mě byla oříškem má respondentka, která spadá pod firmu nadřazenou. Její přístup k dohledu byl až fascinující, jelikož byla ochotna přijímat veškerá opatření a s ničím neměla problém. Zpětně jsem si pohrávala s myšlenkou, jestli tento postoj nepramenil od jejich nadřízených, kterými jsem byla odkázána na menší, přidruženou firmu. Toto jsou však pouze mé domněnky, které nemám nikým a ničím podložené.

3.7.4 Firma č. 5 + 6

Jak již bylo řečeno, firmy č. 5 a 6 jsou menšími firmami, které působí v různých krajích a díky tomu jsou i přes svou malou velikost, schopny cílit na poměrně velké množství zákazníků. V těchto dvou firmách mají zaměstnanci opravdu nespočet zaměstnaneckých výhod, které mohou v plné míře využívat. Jedná se o služební telefony s firemními tarify, počítače, služební automobily, nebo třeba velmi volnou pracovní dobu. V rámci těchto firem se mými respondenty stal jeden ze spolumajitelů a jeho dva podřízení, kdy každý z nich působí v jedné z firem a díky tomu i v jiném kraji. Oba z těchto podřízených mají výše zmíněné výhody, které využívají. Věkový průměr se v těchto firmách pohybuje kolem 43 let.

Nejprve jsem se zaměřila na jednoho ze spolumajitelů dvou firem, aby mi popsal, jaké výhody jeho zaměstnanci mají a zároveň jaká opatření s užíváním těchto zaměstnaneckých výhod souvisí.

„Zastávám názor, že čím víc dám, tím víc se mi vrátí. Ne vždy tomu tak je, ale poslední rok se mi sešel opravdu skvělý tým lidí, kteří plní své pracovní cíle tak, jak by měli. Po určité době, co někoho zaměstnám, a pokud jsem s ním spokojený, dostane služební auto a telefon, popřípadě počítač. V kancelářích v podstatě svoje zaměstnance nedržím, ale i tak se tam s nimi někdy potkám“ (respondent firmy č. 5 + 6 – spolumajitel firem).

(Autorka) *„Chcete tedy říci, že ve vašem případě neprobíhá na pracovišti kontrola nebo máte veškeré výhody nějak ošetřené, aby nedocházelo k jejich zneužití“?*

„No tak samozřejmě, že máme opatření, ale moji zaměstnanci jsou s nimi seznámeni a je jen na nich, jak je přijmou. Pro příklad, máme třeba propojené emaily, takže vidím, co přesně podřízený řeší v emailové korespondenci se zákazníky a jak s nimi komunikují. S tím jsou ale všichni obeznámeni při nástupu do našich firem. Pokud si přes pracovní email řeší osobní věci, musí počítat s tím, že je možné, že je uvidím, i když ne úmyslně. Dál tam máme třeba GPS v autě, ale to neberu, jako kontrolu. Spíš, kdyby náhodou auto ukradli“ (respondent firmy č. 5 + 6 – spolumajitel firem).

Jak jsem se již zmiňovala, majitel firmy nabízí zaměstnancům taktéž služební telefony a počítače. S jejich užíváním mimo pracovní dobu nemá problém, ale jak již bylo citováno v podkapitole *„Emaily, pracovní hovory“*, nemá rád, když mu zaměstnanci nezvedají služební telefon právě z důvodu, že si vyřizují soukromé hovory.

Po několika rozhovorech se spolumajitelem firmy č. 5 + 6 jsem nabyla dojmu, že opatření, která jsou ve firmě zavedená nejsou nijak závažná. Přesunula jsem se tedy mezi zaměstnance a zajímala se o jejich pohled na věc.

V rámci zjednodušení výzkumu a ušetření času mým respondentům, probíhaly rozhovory s oběma najednou i přes to, že každý pracuje pro jednu ze zmiňovaných firem. Probírali jsme jejich zaměstnanecké výhody a samozřejmě opatření, která s nimi souvisí. Respondenti měli samozřejmě jiný pohled na jednotlivá opatření, která zmiňoval i jejich nadřízený, nemohu však říct, že by proti nim vedli nějaký boj. Níže si dovolím citovat úryvky z jednotlivých rozhovorů.

„Mám GPS v autě, která měří najetý kilometry. Auto můžu používat pro osobní účely, takže kdo ví, jak to šéf kontroluje, ale nějak extra to neřeší. Asi jednou se mi stalo, že se pídil po tom, kde jsem toho tolik najezdil, ale nic moc to nebylo“ (respondent firmy č. 5).

„No tak, taky máme v autě kamery že jo, ty co snímaj jízdy“ (respondentka firmy č. 6).

(Autorka) „Vy máte v autech kamery? O tom se váš šéf nezmiňoval“.

„Máme ale tak, to nic není. Je to tam asi kvůli nehodám a tak“ (respondent firmy č. 5).

*„No já ji jednou vypnula a můžu vám teda říct, že jsem si potom něco vyslechla“
(respondentka firmy č. 5).*

(Autorka) „A proč jste ji vypínala, vždyť kamera snímá jízdu, ne vás“.

„To bylo nějak ze začátku, když jsem dostala auto. Tím, že ho máme i pro soukromé účely, jsem jela někam s rodinou a nevím proč, ale prostě jsem to vypla. Asi nějaká moje pohnutka, že kdyby se na to někdo díval, tak nepotřebuje vidět kam jsem jela. No a samozřejmě, co čert nechtěl, auto šlo po víkendu do servisu a já měla pár hodin na to telefonát“ (respondentka firmy č. 5).

(Autorka) „Jako od šéfa? Co vám chtěl“?

„Nic moc, jen měl problém s tím, jak si to můžu dovolit vypnout, že kdyby se něco stalo, tak bude problém a že bych platila plnou hodnotu škody. Já fakt nevím, jak přesně to funguje, po týhle zkušenosti už to nedělám. Jen dodneška nechápu, jak ho napadlo se na to koukat a proč se vůbec ta kamera vyndala, když bylo auto v servisu. Vlastně mi ani nedochází, jak mohl přijít na to, že to bylo vypnutý, ale ono asi když jsou ty auta na GPSku, tak viděl, že někam jedu a pak chyběl záznam? Je to vůbec možný? Já fakt nevím, ale už se k tomu nechci vracet a nedělám to“ (respondentka firmy č. 5).

Zde se ukázalo, že i přes velké výhody a velice příjemný přístup spolumajitele firmy, vznikají ve firmě nepříjemné situace a kontrola probíhá možná ve větší míře, než je zdrávo. Podstatné však pro mě bylo, že mi respondent zatajil onu informaci o kamerách a zmiňoval se pouze o GPS zařízení. Nevím, co přesně k tomu mého respondenta vedlo, ale troufám si soudit, že možná z důvodu této vzniklé situace, kterou mi popsala respondentka z firmy č. 5. Dále jsem se dotazovala na propojené emaily, o kterých hovořil šéf mých respondentů.

„Jo to máme, ale na ten mail chodí jen objednávky a řeší se přes něj reklamace nebo schůzky s klienty. Takže to nevidím jako podstatnou věc“ (respondent firmy č. 6).

„Já své klienty přes email moc nekontaktuju. S většinou probíhá vše telefonicky, takže za mě je email taky v pohodě“ (respondentka firmy č. 5).

Dále jsem s respondenty často hovořila o problematice omezení ve firmě. Jestli si právě kvůli daným opatřením, nebo vzniklým situacím, které zmiňovali, nepřipadají někdy svázaní.

„Je to taková bublina, ta firma, ale to je všude. Podle mě jsme na tom ještě dobře. Ale myslím si, že nás má v merku. On dělá, že ne, ale víte, jak to chodí“ (respondent firmy č. 6).

(Autorka) *„A jak to podle vás chodí?“*

„No... (odmlčí se) Podle mě, když je člověk šéf, tak má prostě ty privilegia a potřebu ostatní kontrolovat a hlídat. Já bych taky hlídal, vybudovat si něco svýho. Jenže zaměstnanci se pak cítí blbě a už to jede. Zkouší systém obejít a jsou z toho problémy. Taký dělá si hodně to, že jsme malá firma, ve velký by se to ztratilo“ (respondent firmy č. 6).

„No, přesně jako u mě. Ale já už jsem poučená (smích)“ (respondentka firmy č. 5).

V rámci těchto rozhovorů jsem měla pocit, že se zaměstnanci cítí svým způsobem svázaný onou autoritou a mocí, o které jsem hovořila v teoretické části práce. Velmi často ji ale neumí správně nazvat a popsat. Rozhodně však nemohu stoprocentně vyloučit, že by se zde částečně neobjevoval model modernějšího pojetí totální instituce.

4 Závěr

Má diplomová práce se snažila nastínit problematiku dohledu a zároveň zohlednit přístup zaměstnanců a jejich zaměstnavatelů, kteří se s dohledem na pracovišti potýkají. V teoretické části jsem věnovala pozornost různým typům dohledu, historickému kontextu, a především knize Zygmunta Baumana a Davida Lyona „*Tekutý dohled*“, která byla stavebním kamenem pro mou práci. Tato publikace mě v počátku dovedla k samotnému zamyšlení, nad problematikou dohledu a následnému zúžení dané problematiky na naše pracoviště, kde trávíme velkou část našeho života. Hlavním konceptem celé práce byla tedy teorie dohledu, konkrétně dohledu tekutého, který souvisí s moderní dobou, ve které žijeme. Dále jsem užívala teorie pomocné a to: teorii moci a teorii totální instituce. Opět podotýkám, že teorie totální instituce má jisté limity v rámci moderní doby, a tak jsem pracovala s lehce zmodernizovanou variantou, která byla lépe uplatnitelná v mém výzkum.

Když se zaměříme na shrnutí výsledků v rámci firem, velkou roli v přístupu k dohledu a jeho různým typům, hraje dle mého názoru věk aktérů, kteří jsou součástí daných firem. Při porovnání všech výsledků v rámci celkového postoje k monitoringu docházím k názoru, že čím mladší kolektiv, tím více tolerance a méně uvědomění si možných rizik spojených s moderními technologiemi. Zároveň se zde objevovalo nepochopení, proč by měli mít např. blokové webové stránky, které slouží k virtuální komunikaci. Tento problém však velmi často řeší po svém a využívají k tomu vlastní prostředky (vlastní mobilní telefony). Naopak mezi staršími kolektivy se tento jev neobjevoval a respondenti ho přijímají jako běžnou součást jejich profesního života. Tedy: Jsme v práci, máme pracovat, a ne se bavit.

Dalším bodem, který velmi ovlivňuje míru kontroly je konkrétní kolektiv, který v dané firmě pracuje. Přesněji chování a jednání daného kolektivu. V některých firmách jsou opatření zpřísněna z důvodu předchozích negativních zkušeností, jinde opatření nejsou zpřísněna, ale jsou řešena nenásilnou formou dohledu, který nesouvisí s moderními technologiemi. Jako konkrétní příklad si můžeme uvést firmu č. 1, kde jsou kanceláře, které jsou děleny prosklenými zdmi. Zaměstnanci se tedy přímo necítí pod dohledem, jako kdyby v kancelářích byly nainstalovány kamery, ale jejich nadřízení přiznávají, že mají větší přehled o jejich pracovním nasazení. Je to tedy takový psychologická hra o moc v rámci dohledu.

Jako další výsledek, který se z mého pohledu zdá vcelku neuspokojivý je rovnoprávnost v rámci dohledu. Tedy kdo je a není kontrolován, kdo může kontrolu provádět

a především kdo ji může ovlivňovat. Tato problematika se objevovala v podstatě u všech firem, velmi zajímavé bylo však šetření ve firmě č. 2, týkající se pracovních karet, které monitorují odchody a příchody zaměstnanců. Pro vedoucího oddělení zde vůbec neplatila pravidla, které museli dodržovat ostatní podřízení zaměstnanci. To se v rámci výzkumu stávalo velmi často. V této firmě jsem však došla ke zjištění, že ani respondentka, která pracuje jako asistentka vedoucího nedodržuje pravidla a mnohým kolegům dokonce pomáhá tyto pravidla kontroly porušovat. Zde se objevuje onen zmíněný boj, proti monitoringu. Toto zjištění však závěr výzkumu velmi ovlivnilo a díky položené otázce, vtahující se ke konkrétní osobě a situaci, která se údajně na pracovišti děla, byl závěr výzkumu neuspokojivý. Respondenti byli poté velice opatrní, jaké informace sdělí a jaké ne. Taktéž zaměstnanci firmy č. 3 + 4 nebyli spokojeni s některými kontrolními opatřeními. Konkrétně se jednalo o kontrolu ze strany nadřazené firmy, která je hlídá skrze vzdálený přístup, a tak zaměstnanci velmi často pracují, ale přitom nepracují a pouze se na daný portál přihlásí, aby nedošlo k nepříjemnostem.

Zároveň během výzkumu došlo párkrát i k zatajení informací, které jsem zjistila až postupem času od jiného respondenta. Tuto skutečnost bych hodnotila taktéž, jako neuspokojivou, jelikož předpokládám, že si daní respondenti byli více než vědomi, že nejednají vždy správně a dle pravidel, a proto některé informace nesdělovaly tak, jak doopravdy jsou.

Vzhledem k výsledkům mého výzkumu si troufám říct, že jednotlivé nástroje kontroly cílí především na manipulaci se svými zaměstnanci a snaží se je v rámci pracovní doby odtrhnout od jejich soukromého života, který se bohužel vkrádá do toho profesního. Vzhledem k modernizaci a globalizaci dnešního světa, je však těžké tyto dva životy od sebe odtrhnout, a tak se firmy snaží využít co možná nejvíce prostředků, aby udrželi pracovní tempo svých zaměstnanců.

V souvislosti s předchozím odstavcem se dostáváme ke zjištění, že kontrola se začíná přesouvat i mimo pracoviště a pracovní dobu zaměstnanců. Toto tvrzení lze podložit například situací, která byla popsána u firem č. 5 + 6. Mimo to, že u těchto firem došlo k zatajení informací, taktéž se zde objevila problematika porušení pravidel. Jak již bylo psáno, zaměstnanci disponují služebními automobily, které mohou využívat i mimo pracovní dobu, k soukromým účelům. Respondentka tedy využila svůj pracovní vůz a odjela s rodinou na víkend. Během této cesty odpojila kameru, která snímá cestu a následně po návratu vznikl

problém ze strany jejího zaměstnavatele, který tuto skutečnost zjistil. Zde vidíme, že se kontrola rozšiřuje i mimo pracovní dobu a zaměstnance mnohdy ovlivňuje i v jejich soukromém životě. Vzniká zde tedy časová extenze kontroly a zaměstnanci mají tak menší možnost izolace.

V rámci postoje jednotlivých aktérů se ve výzkumu objevují dvě již zmiňované skupiny. Ti, co proti dohledu bojují a ti co ho tolerují v částečné nebo plné míře. Skupinu bojujících můžeme vidět v celém mém výzkumu a představit si ji na konkrétních příkladech, které jsou v mé práci zahrnuty. V celém výzkumu se však objevila pouze jedna respondentka, která proti dohledu nějak nebojuje a toleruje ho v plné míře. Jak jsem již zmiňovala v předchozích kapitolách, její postoj, dle mého názoru, není z její pohnutky, ale díky nařízením, která dostala od svých nadřízených. Tento názor zastávám z toho důvodu, že jsem jejími nadřízenými byla odkázána k menší přidružené firmě. Je tedy velmi pravděpodobné, že se firma vůči svým zaměstnancům nechová s takovým respektem, jak by měla, velmi si chrání své interní informace a je zde i velká pravděpodobnost výskytu jedné z charakteristik totální instituce, kterou jsou pravidla vynucována pod pohrůzkou trestu. Jaký trest by však při porušení pravidel a úniku interních informací následoval, mi není známo.

Když přejdu k hlavním výzkumným otázkám a zaměřím se na první z nich (*Utváří systém kontroly v pracovním prostředí totální instituci?*), docházím v rámci výzkumu k názoru, že v případě modernější verze konceptu totální instituce, se kterým jsem ve svém výzkumu pracovala, pracovní prostředí totální instituci utváří. Pracoviště, popřípadě zaměstnavatelé či vedoucí pracovníci se velmi často snaží vytvořit imaginární bublinu, ve které se zaměstnanci zavřou na určitou dobu a nebudou se věnovat vnějšímu světu. Samozřejmě zde není vyžadována dlouhodobá přítomnost aktérů tak, jako je tomu u klasického pojetí totální instituce. Když si ale představíme, kolik času za svůj život strávíme na pracovišti, můžeme tvrdit, že se náš pobyt zde stává dlouhodobým s možnými přestávkami. Zajímavým zjištěním pro mě však bylo, že i přes vysvětlení konceptu jednotlivým respondentům a uvedení je do této problematiky, své pracoviště jako totální instituci nevnímají. Nejsm si jista, zda došlo ke komunikačnímu šumu a z mé strany nebyl původní a následně upravený koncept správně vysvětlen, každopádně rozdílnost názorů mezi mnou a mými respondenty je více než jasná.

Druhá výzkumná otázka pracovala s hranicí soukromí a zájmy firmy. Při přeformulování by se tedy dalo říct, že mým cílem bylo zjistit, jak moc firma zasahuje do

soukromého/neprofesního života svých zaměstnanců a kde se ona hranice nachází. Zde se výsledky výzkumu a můj subjektivní názor shodovaly. Spousta z respondentů zmiňovalo, že se velmi často stávají otroky své práce, a i mimo pracovní dobu řeší pracovní záležitosti. Zároveň i moderní technologie dohledu jim zasahují do soukromého života a zaměstnavatel je svým způsobem může kontrolovat. Jako konkrétní příklad si zde můžeme uvést služební telefony, které zaměstnanci dle výpovědí nevypínají ani mimo pracovní dobu, GPS a kamery ve služebních autech, která mohou užívat i k soukromým účelům a v neposlední řadě vzdálené přístupy, skrze které zaměstnavatel vidí, kdy se do systému připojili a po jakou v nich byli aktivní. Pomyslná hranice, která by tedy měla oddělovat soukromý a profesní život je posunuta do prostoru soukromého a firma má daleko větší pole působnosti než její zaměstnanci v rámci svého soukromého života.

V závěru bych chtěla zmínit, že ne vždy a ve všech případech jednotlivých firem je zacházeno s mocí dohledu správně a je velmi jednoduché porušit pravidla, která by porušována být neměla. V rámci výzkumu jsem zjistila více negativních poznatků než těch pozitivních. Mám pocit, že mnoho zaměstnanců si ani neuvědomuje svá práva, a proto možná vůči dohledu nebojují. Zároveň věřím, že velkou roli zde hraje obava z možných následků, které by tento imaginární boj přinesl.

Velkým mínusem mé práce byla situace vzniklá ve firmě č. 2 a celkový výzkum ve firmě č. 3 a její přidružené firmě č. 4. Situaci ve firmě č. 2 jsem již zmiňovala v předchozích odstavcích. Z mého pohledu výzkumníka mám pocit, že jsem měla být více opatrná a nepokládat otázky, u kterých bylo více než jasné riziko. Zároveň tuto situaci hodnotím i jako částečný přínos. Je totiž možné, že kdyby mé otázky nebyly takové, jaké byly, nikdy bych situaci, která se v dané firmě děje, nezjistila.

Tuto problematiku vidím jako velice aktuální a troufám si říct, že je více než nutné ji řešit. Ne vždy a všude se setkáme se zásadními problémy, které omezují aktéry dané instituce. Vzhledem k moderní době bychom si však měli uvědomit, že máme svá práva a tato situace, která se momentálně odehrává v určitých firmách může zajít dál, díky vývoji nových moderních technologií. Výsledky výzkumu samozřejmě není možné vztahovat globálně, tento výzkum by se však mohl stát určitou motivací pro budoucí zrovnoprávnění držení moci dohledu mezi nadřízenými a podřízenými.

Bibliografie

Ball, K., Webster, F. 2003. The Intensification of Surveillance. London: Pluto Press.

Bauman, Z. 2003. Svoboda. Praha: Argo.

Bauman, Z., D. Lyon 2013. Tekutý dohled. Praha: Brokenbooks.

Česko. § 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. In: Zákony pro lidi.cz [online]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-101?citace=1> [3. 9. 2020]

Dočekal, D. 2018. V Číně nasazují rozšíření Velkého bratra. „Sociální kredit“ má rozhodovat o občanech. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/v-cine-nasazuji-rozsireni-velkeho-bratra-socialni-kredit-ma-rozhodovat-o-obcanech/> [30. 5. 2020]

Fetter, W. R. 2016. Mohou vám odposlouchávat služební mobil? Měsíc. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/clanky/mohou-vam-odposlouchavat-sluzebni-mobil/> [27. 7. 2020]

Finance.cz, 2018. Vše co potřebujete vědět o GDPR. Dostupné z: <https://www.finance.cz/508141-gdpr/> [26. 8. 2020]

Foucault, M. 1999. Dějiny sexuality. I, Vůle k vědění. Praha: Hermann & synové.

Foucault, M. 2000. Dohlížet a trestat: kniha o zrodu vězení. [překl.] Č. Pelikán. Praha:

Dauphin.

Fryntová, J., F. Hajný and Z. Loebel. 2003. Monitorování emailů zaměstnanců. Epravo.cz. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/monitorovani-e-mailu-zamestnancu-22444.html> [27. 7. 2020]

Giddens, A. 1991. Modernity and self – identity: self and society in the late modern age. Stanford, California: Stanford University press

Giddens, A. 1999. Sociologie. Praha. Argo.

Giddens, A. 2013. Sociologie. Praha: Argo.

Goffman, E. 1961. Asylums: Essays on the social situation of mental patients and other inmates. Anchor Books.

Haggerty, K. a Samatas, M., [editor]. 2010. Surveillance and Democracy. New York :
Routledge.

Hendl, J. 2016. Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál.

Jaroš, J., R. Nešpůrek and J. Šuchman 2019. Monitoring zaměstnanců: Práva a povinnosti zaměstnavatelů při zpracování osobních údajů. *Právní prostor*. Dostupné z:

<https://www.pravniprostor.cz/clanky/pracovni-pravo/monitoring-zamestnancu-prava-a-povinnosti-zamestnavatelu-pri-zpracovani-osobnich-udaju#note-1> [27. 7. 2020]

Hobbes, T. 1941. Leviathan: neboli O podstatě, zřízení a moci státu církevního a občanského. Praha: Melantrich.

Krbková, L. 2009. Návrh řešení problému kontroly zaměstnanců. Brno: Dostupné z:
https://www.vutbr.cz/www_base/zav_prace_soubor_verejne.php?file_id=14055 [15. 6. 2020]

Kyes, J. 2020. What is GPS? *Geotab*. Available at: <https://www.geotab.com/blog/what-is-gps/>
[1. 9. 2020]

Lyon, D. 2007. Surveillance Studies: An Overview. Cambridge: Polity Press.

Lyon, D. 1994. The Electronic Eye. The Rise of Surveillance Society. Cambridge:
Polity Press.

Maštalka, J. 2008. Osobní údaje, právo a my. Praha: C. H. Beck.

Matušková, L. 2011. Monitoring a kontrola zaměstnanců na pracovišti z hlediska etiky. Brno.
Dostupné z: https://is.muni.cz/th/sbvgw/bakalarska_prace.pdf [10. 11. 2019]

Miovský, M. 2003. ed. Příručka k provádění výběru metodou sněhové koule: snowball
Sampling. Praha: Úřad vlády České republiky.

My customer 2013. What is mystery shopping? Available at:

<https://www.mycustomer.com/hr-glossary/mystery-shopping> [1. 9. 2020]

Pišl, V. 2011. Monitorování zaměstnanců, kde leží hranice etiky a zákona? *ITBIZ*. Dostupné z: <http://www.itbiz.cz/monitorovani-zamestnancu-kde-lezi-hranice-etiky-i-zakon> [10. 11. 2019]

Sociologická encyklopedie 2018. InSTITUTE. Dostupné z:

<https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Institute> [5. 6. 2020]

Šigut, Z. 2004. Firemní kultura a lidské zdroje. Praha: ASPI Publishing.

Tahotná, L. 2017. Komerční systémy z hlediska ochrany osobních údajů. *Epravo.cz*.

Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/kamerove-systemy-z-hlediska-ochrany-osobnich-udaju-106300.html> [4. 8. 2020]

Transfer – gmbh 2019. Mystery calling. The evergreen of customer service. Available at:

<https://transfer-gmbh.com/en/services/products/mystery-calling-en> [1. 9. 2020]

TruckMall 2018. Základní pravidla jízdy a odpočinku dle předpisů 561/AETR. Dostupné z:

<https://www.truckmall.cz/zakladni-pravidla-jizdy-a-odpocinku-dle-predpisu-561-aetr-a51/> [1. 9. 2020]

Weber, M. 1947. *The Theory of Social and Economic Organization*. 1st ed. New York: Free Press.

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Seznam otázek

Příloha č. 2 – Vnitřní předpis zaměstnavatele upravující používání mobilních telefonů

(Zdroj: <https://www.pamprofi.cz/33/vnitni-predpis-zamestnavatele-upravujici-pouzivani-mobilnich-telefonu-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4Eu2czycG0yCziXFgei25S5adkAZ-kZ87Cg/>)

Příloha č. 1

Seznam otázek č. 1 (obecné)	Seznam otázek č. 2 (konkrétní)
Je ve Vaší firmě využíván monitoring? Pokud ano, víte o jeho přítomnosti?	Má monitoring vliv na Vaši práci?
Co pro Vás znamená dohled?	Za jakých podmínek jste ochotni respektovat monitoring?
Vnímáte dohled, jako pozitivní nebo je pro Vás přítěží?	Bojujete proti monitoringu/dohledu ve Vaší firmě?
Respektujete monitoring/dohled ve Vaší firmě?	Je pro Vás dohled etickým?
Je podle Vás správné, kontrolovat své podřízené, či kolegy?	Vidíte rozdíl mezi pojmy dohled/kontrola/monitoring?
	Máte pocit, že se momentálně pohybujete v totální instituci? (Tato otázka byla položena po předchozím vysvětlení pojmu.)
	Kde vnímáte hranici mezi soukromým jednotlivce a zájmy firmy? Mohl/a byste uvést konkrétní příklad?
	Vzbuzuje ve Vás dohled spíše obavy, nebo pocit bezpečí?

Příloha č. 2

Vnitřní předpis zaměstnavatele upravující používání mobilních telefonů

Zaměstnavatel (uvést jeho přesné označení, sídlo, IČ),

zastoupený

vydává tento

vnitřní předpis pro používání mobilních telefonů.

1. Tento předpis se vztahuje na všechny zaměstnance zaměstnavatele, s výjimkou
(např. zaměstnanců, s nimiž byla uzavřena smlouva o výkonu funkce).
2. Pro účely tohoto předpisu se považuje za „**firemní mobil**“ mobilní telefonní přístroj ve vlastnictví zaměstnavatele, jiné mobilní telefony se považují za „**soukromé mobily**“.
3. Všechny firemní mobily musejí být individualizovány a trvale nesmazatelně označeny identifikačním číslem, za což zodpovídá (např. účetní oddělení nebo personalista).
4. Před příchodem na pracoviště musejí všichni zaměstnanci své soukromé mobily vypnout a nesmějí je používat po celou jejich pracovní směnu. Výjimku může ze závažných důvodů povolit (např. personalista, nebo vedoucí provozu).
5. Zaměstnanci mohou po dobu pracovní směny bezpečně uložit svůj soukromý mobil do firemního trezoru. Jestliže tak neučiní, pak zaměstnavatel neodpovídá za jeho případnou ztrátu, poškození ani za jeho cizí použití.
6. Firemní mobily mohou používat pouze zaměstnanci, a to jen pro účely související s jejich zaměstnáním.
7. Soukromé využití firemního mobilu pro odchozí hovor nebo pro odeslání SMS zprávy může zaměstnanci ze závažných důvodů povolit (např. personalista, vedoucí provozu). A to vždy za úplatu ve výši (například 10 Kč za každých započatých 10 minut odchozího hovoru, a 5 Kč za jednu odeslanou SMS zprávu). O tom musí povolující osoba učinit písemný záznam podle vzoru Přílohy číslo 1 a ihned příslušnou úplatu vybrat od dotyčného zaměstnance – záznam a úplatu do konce daného kalendářního měsíce předá účetnímu oddělení.

8. Pokud byl zaměstnanci jmenovitě a proti podpisu přidělen firemní mobil - dále jen „zaměstnanec s mobilem” - je povinen o něj osobně a svědomitě pečovat, přičemž odpovídá za jeho ztrátu a poškození. Přidělování je v kompetenci (např. *personalisty, účetního oddělení*), o čemž musí učinit písemný záznam dle vzoru Přílohy číslo 2 - jedno vyhotovení archivuje přidělující oddělení a druhé obdrží zaměstnanec.
9. **Zaměstnanec s mobilem přiděleným trvale** - vždy ale nejdéle po dobu jeho zaměstnání u zaměstnavatele – jej může používat i mimo pracoviště zaměstnavatele, ale vždy pouze v souvislosti se svým zaměstnáním.
10. **Zaměstnanec s mobilem přiděleným dočasně** je oprávněn jej používat pouze na svém pracovišti, po jiný čas jej musí uložit do firemního trezoru nebo předat (např. *personalistovi, vedoucímu provozu*).
11. Zaměstnanec bez přiděleného mobilu může využít firemní mobil kteréhokoli zaměstnance s mobilem, pokud jej tento zrovna nevyužívá a nebrání-li tomu ani jiný vážný důvod (například že brzy očekává příchozí pracovní telefonní hovor). Po dobu jeho používání za tento mobilní telefon přebírá odpovědnost ve smyslu odstavce 8.
12. Výše uvedená ustanovení tohoto předpisu týkající se firemního mobilu se přiměřeně vztahují rovněž na firemní telefonní přístroj s pevným (kabelovým) připojením k telekomunikační síti.
13. Výše uvedená ustanovení tohoto předpisu týkající se firemního mobilu nebo soukromého mobilu se přiměřeně vztahují také na jiná mobilní (přenosná) telekomunikační zařízení, jako je například tablet. Výjimkou jsou přenosné počítače (notebooky a podobně), pro jejichž používání zaměstnanci je vydán samostatný předpis.
14. Výklad tohoto předpisu a řešení případných sporů nebo nejasností ohledně jeho uplatňování je v kompetenci (např. *personalisty, ekonomického ředitele, právního oddělení*).
15. Tento vnitřní předpis zaměstnavatele vstupuje v účinnost dnem

V dne

.....

(razítko zaměstnavatele a podpis oprávněné osoby)