

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Pedagogická fakulta

a

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE

Fakulta managementu v Jindřichově Hradci

Bakalářská práce

Psychologické aspekty v práci pomocného bezpečnostního pracovníka

Psychological aspects in the work of the auxiliary

Security officer

Poděkování

Chtěla bych poděkovat panu doc. JUDr. Janu Hejdovi za odborné vedení při zpracování této bakalářské práce a všem, kteří přispěli cennými radami a připomínkami k jejímu dokončení.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Psychologické aspekty v práci pomocného bezpečnostního pracovníka“ vypracovala samostatně a použila prameny, které cituji a uvádím v Seznamu použité literatury.

Dále prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě, elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

Souhlasím také s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu se zákonem č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce.

Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 31. 3. 2013

.....
Podpis

Anotace

Bakalářská práce Psychologické aspekty v práci pomocného bezpečnostního pracovníka vymezí obecnou charakteristiku soukromých bezpečnostních služeb, podmínky provozování a současnou legislativní úpravu těchto služeb. Dále čtenáře provede požadavky na odbornou způsobilost osob, které tyto činnosti vykonávají v praxi, systémem vzdělávání, dílčích kvalifikací v oboru strážný a detektiv koncipient, vysvětlí problematiku kvalifikačních a hodnotících standardů v oboru a podrobně se zaměří na psychologické aspekty v práci bezpečnostních pracovníků. V práci je využito informací nastudovaných v odborné literatuře dále zjištěných metodou pozorování a doplněných o výsledky provedeného řízeného rozhovoru s pracovníky bezpečnostních agentur. Cílem mé práce je tyto informace analyzovat a formou syntézy převést do podoby konkrétních doporučení ke zlepšení stávajícího stavu. Závěr bakalářské práce tvoří strukturovaný výstup, kde budou aplikovány nastudované psychologické aspekty ve vztahu k právní problematice.

Abstract

This bachelor thesis deals with the general characteristics of private security services, the conditions of operation and current legislative regulations of these services. Furthermore, it presents specific requirements needed for people involved, system of education and training, particular qualifications in the profession of security guard and detective trainee. The text explains the issue of qualification and assessment standards in the branch and shows the psychological aspects of the security staff work in greater detail. The thesis uses the information discovered by observation, supplemented by results of structured interviews with employees on different levels of security service. The objective of my work is to analyze this information and transfer it into specific recommendation and advice, in order to improve current situation. The conclusion of this thesis is a structured output with applications of the psychological aspects related to legal issues.

OBSAH

ÚVOD	6
1. CHARAKTERISTIKA ČINNOSTI SOUKROMÝCH BEZPEČNOSTNÍCH SLUŽEB	8
1.2 PŮSOBNOST SOUKROMÝCH BEZPEČNOSTNÍCH SLUŽEB	10
1.3 PRÁVNÍ ÚPRAVA ČINNOSTÍ SOUKROMÝCH BEZPEČNOSTNÍCH SLUŽEB	12
2. ODBORNÁ A ZDRAVOTNÍ ZPŮSOBILOST	16
2.1 ZAMĚSTNANCI SBA A JEJICH VZDĚLÁVÁNÍ	20
2.2 NÁRODNÍ SOUSTAVA KVALIFIKACÍ	20
2.3 KVALIFIKACE, KVALIFIKAČNÍ POŽADAVKY, ÚPLNÁ KVALIFIKACE, DÍLČÍ KVALIFIKACE	21
2.4 STANDARDY, KVALIFIKAČNÍ STANDARDY, HODNOTÍCÍ STANDARDY	22
2.6 ZKOUŠKY ODBORNÉ ZPŮSOBILOSTI	27
3. PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY	30
3.1 OSOBNOSTNÍ RYSY	31
3.2 AGRESE A AGRESIVITA	32
3.3 KOMUNIKACE	33
3.4 MORÁLKA A ETIKA	34
3.5 SEBEOVLÁDÁNÍ	35
3.6 KONFLIKTY V PRÁCI	36
3.7 STRES	38
3.8 SHRNUTÍ	38
4. PRAKTICKÁ ČÁST	40
4.1 ŘÍZENÝ ROZHOVOR	41
5. STRUKTUROVANÝ VÝSTUP	47
5.1 ÚSTAVNÍ PRÁVO	47
5.2 PRACOVNÍ PRÁVO	48
5.3 BEZPEČNOST A OCHRANA ZDRAVÍ PŘI PRÁCI, POŽÁRNÍ OCHRANA A ZÁSADY	49
5.4 TRESTNÍ PRÁVO	49
5.5 OBČANSKÉ PRÁVO	50
5.6 SPRÁVNÍ PRÁVO A ZÁKON O PŘESTUPCÍCH	50
5.7 POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY, OBECNÍ POLICIE	51
5.8 ZÁKON O ŽIVNOSTENSKÉM PODNIKÁNÍ	51
5.9 ZÁKON O ZBRANÍCH A STŘELIVU	52
5.10 UPLATŇOVÁNÍ ZÁSAD PŘI SOUČINNOSTI SE SLOŽKAMI IZS	52
5.11 PROVÁDĚNÍ OCHRANY A OSTRAHY MAJETKU A OSOB, OBSLUHA ZABEZPEČOVACÍCH SYSTÉMŮ	53
ZÁVĚR	54
SEZNAM LITERATURY A OSTATNÍCH PRAMENŮ	57
SEZNAM PŘÍLOH	58

ÚVOD

Společnost konce dvacátého století je charakterizována velkým nárůstem všech forem kriminality. Proti následkům této kriminality nikdo není a nemůže být dostatečně imunní. Protiprávní jednání dopadá stejně na fyzické i právnické osoby. Většina občanů se vedle obav o svůj život nebo zdraví obává především vloupání do svých obydlí a rekreačních chat, krádeží vozidel a věcí v nich se nacházejících nebo kapesních krádeží. Fyzické i právnické osoby se pod tlakem těchto skutečností nespolehají jen na bezpečnostní ochranu prováděnou státem, ale stále častěji využívají k zajištění své bezpečnosti jiné způsoby ochrany. Pro ty, kterým to ekonomická situace dovolí, se na trhu od roku 1989 rozšířila rozsáhlá nabídka bezpečnostních služeb, které jsou poskytovány specializovanými bezpečnostními organizacemi. Jedním z důvodů, proč jsem si dané téma zvolila, je skutečnost, že v rámci své profese policisty zařazeného u Služby pořádkové policie se při každodenním výkonu služby s pracovníky soukromých bezpečnostních agentur setkávám a spolupracuji.

Názory veřejnosti na tyto služby se různí. Většina lidí na otázku, co si myslí o soukromých bezpečnostních službách v první řadě odpoví, že ti šašci za pokladnami v obchodním domě nespočítají prsty na ruce. Mají s bezpečnostními pracovníky špatné zkušenosti. Na druhou stranu může tato zkušenost být dobrá, např. v případě, že strážný pohotově a kvalifikovaně zareaguje, když je zákazník na prodejní ploše okraden nebo si povšimne nějakého protiprávního jednání, na které strážného upozorní. Často se stane, že dojde k zdravotním obtížím zákazníka či zaměstnance nebo úrazu ve strážném objektu, a je to právě bezpečnostní pracovník, který se u vzniklé krizové situace vyskytne jako první.

V bakalářské práci jsem se zaměřila se na analýzu forem služeb, které privátní bezpečnostní služby provozují, a poukazuji na současnou právní úpravu těchto činností. Ve větší míře se v práci věnuji rozboru nároků kladených na pozice pomocných bezpečnostních pracovníků. To, jaké jsou podmínky pro přijetí uchazeče o místo strážného, vzdělávání a jaké jsou psychologické aspekty v tomto povolání. Pro svou práci jsem zmapovala odbornou literaturu zabývající se celkově problematikou činnosti soukromých bezpečnostních služeb, právními úpravami těchto činností a specifiky výkonu povolání strážného či detektiva, kterému je na rozdíl od některých dalších profesí či souvisejících problematik věnováno daleko méně pozornosti. Bakalářská práce využívá informací zjištěných metodou pozorování,

doplňených o výsledky provedeného řízeného rozhovoru s pracovníky bezpečnostní služby na rozdílných pozicích. Cílem mé práce je získané informace analyzovat a formou syntézy převést do podoby konkrétních doporučení ke zlepšení stávajícího stavu. Poslední kapitolu tvoří strukturovaný výstup, kde budou aplikovány nastudované psychologické aspekty ve vztahu k právní problematice a v podobě shrnutí vyjádřena doporučení pro zlepšení současné situace v práci pomocných bezpečnostních pracovníků. V závěru práce se na základě zjištěných poznatků pokusím posoudit vliv této profese na bezpečnostní pracovníky a skutečnost, zda jsou teoretická východiska uplatňována v praxi a přímém výkonu této profese.

1. CHARAKTERISTIKA ČINNOSTI SOUKROMÝCH BEZPEČNOSTNÍCH SLUŽEB

„Plnění úkolů v oblasti vnitřního pořádku a bezpečnosti spadá především do kompetence Policie České republiky (dále jen „Policie ČR“).¹ Policie ČR však není jediným subjektem odpovědným za ochranu společenských vztahů v uvedené oblasti. Je zde řada dalších subjektů, které se spolupodílejí na ochraně života a zdraví občanů, majetku, veřejného pořádku a dalších zájmů a hodnot společnosti i jedince.² Podnikání formou poskytování soukromých bezpečnostních služeb se v ČR stalo od roku 1990 významným odvětvím komerčních aktivit. Jako u každé jiné podnikatelské činnosti se tak děje za účelem zisku, Soukromá bezpečnost je komerční službou, která není hrazena ani dotována ze státního rozpočtu. Je službou nadstandardní, nad rámec toho, co zajišťuje stát.

J. Kameník dokonce dovozuje, že právě z éry socialismu pramení dnešní „pohodlný“ postoj mnoha občanů, kteří při zajišťování své bezpečnosti spoléhají výhradně na stát a nepocítují nutnost vynakládat na svou bezpečnost další finanční prostředky.³ Pro řadu firem je dnes bezpečnostní politika a řešení bezpečnostních otázek součástí jejich celkové firemní strategie. „Potřeba ochrany objektu je modifikována zejména výskytem kriminality, pocitem bezpečí, prozíravostí uživatele a uvědoměním si možnosti vzniku škod. V neposlední řadě je pak modifikována i pojistnými podmínkami.“⁴

1.1 Vymezení základních pojmů

V uvedeném oboru podnikání je jak v praxi, tak i v odborné literatuře operováno s řadou pojmů.

Soukromé bezpečnostní služby (dále jen „SBS“) je označením pro placené, na komerčním základě poskytované činnosti na úseku ochrany a ostrahy oprávněných zájmů fyzických a právnických osob.⁵ V širším smyslu jsou soukromé bezpečnostní služby chápány jako celek, do něhož jsou zahrnuty hlídací služby, technické služby k ochraně majetku a osob, také vlastní ochrana (provozovaná vlastními zaměstnanci ve vlastní režii „in house security“) i služby soukromých detektivů.

¹ Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

² MACEK, P. NOVÁK, F. *Privátní bezpečnostní služby*. Praha: POLICE HISTORY, 2005. s. 5. ISBN 80-86477-23-1.

³ KAMENÍK, J. a kol. *Komerční bezpečnost. Soukromá bezpečnostní činnost detektivních kanceláří a bezpečnostních agentur*. Praha: ASPI, 2007. s. 15-16.

⁴ NEJEZCHLEBA, M. a kol. *Vybrané problémy profesní přípravy*. Praha: SPN, 1993, s. 9. ISBN 80-902634-82.

⁵ MACEK, P. NOVÁK, F. *Privátní bezpečnostní služby*. Praha: POLICE HISTORY, 2005. s.19. ISBN 80-86477-23-1.

Soukromá bezpečnostní agentura (dále jen „SBA“) je označení pro subjekt, který poskytuje soukromé bezpečnostní služby realizováním konkrétních soukromých bezpečnostních činností.

Soukromá bezpečnostní činnost (dále jen „SBČ“) je již konkrétní druh činnosti, kterou jsou tyto služby ve prospěch zákazníka realizovány (např. bezpečnostní dozor, chráněné přepravy peněz a cenností, ochrana osob a majetku, pátrání, instalace a provozování elektronických zabezpečovacích systémů s následným přenosem na pult centralizované ochrany a poskytnutím výjezdové zásahové skupiny apod.).

SBS lze tedy charakterizovat jako služby specifického charakteru realizované na komerčním podkladě v duchu smlouvy mezi soukromou bezpečnostní agenturou a zákazníkem (klientem), popřípadě jeho vlastní (svépomocnou) ochranu majetku a osob realizovanou vlastními zaměstnanci. Jde tedy zpravidla o smluvní vztah mezi zadavatelem (zákazníkem-klientem) a soukromou bezpečnostní agenturou k poskytování služeb charakteru soukromé bezpečnostní činnosti.⁶

Hlídací služby (pojem, který je akceptovaný i předkladateli návrhu zákona o provozování SBS a obdobných činností) a jde o souhrnný pojem pro vyjádření všech základních forem soukromých bezpečnostních činností s výjimkou činnosti soukromých detektivů.

Strážní služba je jednou z dílčích činností hlídací služby a je charakterizována tím, že je přesně vymezeno pevné nebo pohyblivé strážní stanoviště a odpovědnost strážného za tento strážný úsek, za jehož neporušenost strážný v plném rozsahu odpovídá. Jedná se o jednu z nejpoužívanějších forem soukromé bezpečnostní činnosti.

Strážní služba patří do skupiny fyzické ochrany a může být realizována⁷:

- a) na pevných strážních stanovištích
- b) na pochůzkových strážních stanovištích – hlídková služba

Při vykonávání strážní služby pracovníkem soukromé bezpečnostní agentury zabezpečuje zpravidla vnější ochranu objektu či prostoru a součástí jeho práce je⁸:

- a) pozorování objektu a přilehlého okolí včetně přilehlých komunikací a parkovišť,

⁶ BRABEC, F. *Hlídací služby*. Praha : EUROUNION, 1995. s 9. ISBN 80-85858-12-6

⁷ BRABEC, F. *Ochrana bezpečnosti podniku*. Praha : EUROUNION, 1996.s. 103. ISBN: 80-85858-29-0.

⁸ BRABEC, F. *Ochrana bezpečnosti podniku*. Praha : EUROUNION, 1996.s. 103. ISBN: 80-85858-29-0.

- b) činnost a chování osob v blízkosti objektu, zabraňování nedovolené činnosti, která by mohla svým charakterem narušit ochranu objektu

Detektivní služby představují svým obsahem i formou služby, které spočívají v činnosti soukromých a firemních detektivů. Rozdíl mezi soukromou detektivní službou a firemní detektivní službou je v tom, že soukromé detektivní služby jsou realizovány SBA na základě zakázky pro jiný subjekt a služby firemních detektivů si zřizují pro vlastní potřebu.

Bezpečnostní pracovník je osoba, která provádí některou ze soukromě bezpečnostních činností a za tyto úkony pobírá řádný plat. Jsou to například

- kontrola neoprávněného vniknutí do střeženého objektu a prevence proti takovému vniknutí, případně ohlášení a zadržení takového narušitele
- vykonávání systému opatření, aby nedocházelo k útokům na soukromý majetek (vandalismus)
- zjišťování krádeží, zpronevěr, nesprávného užívání, anebo zatajení takového soukromého majetku,
- preventivní opatření proti újmám na zdraví či dokonce na životech osob a k tomu spadající dohled nad dodržováním pravidel, směrnic a praktik, které jsou pro takové konání nezbytné. Chování pracovníka SBS musí být nestranné, pravdivé, zdvořilé, cílevědomé, v souladu s právním řádem, odborně profesionální a neúplatné.

1.2 Působnost soukromých bezpečnostních služeb

Obecně lze říci, že SBS doplňují bezpečnostní systém v oblastech, kde Policie České republiky nebo Obecní policie nepůsobí nebo ani ze zákona působit nemohou. Nejobecněji lze formulovat úkoly SBS při zajišťování bezpečnosti občanů, podniků, organizací a institucí a prevencí kriminality i dalších protispolečenských jevů následovně:

- Ochrana osob a majetku v soukromí, podniku, organizaci a v instituci.
- Ochrana osob a majetku na veřejně přístupných místech.
- Ochrana osob a majetku na jiných místech než veřejně přístupných.
- Ochrana osob a majetku při přepravě.
- Ochrana osob a majetku a zabezpečení pořádku při různých společenských a sportovních akcích
- Vnější nebo vnitřní ochrana objektů při provozu i mimo provoz.
- Vypracování plánů ochrany objektů.
- Poradenská služba při analýze, prognóze bezpečnostních rizik a vypracování plánů ochrany.

- Projektování, zavádění a vlastní provádění strážní, ochranné a hlídací služby.
- Projektování, instalace, provozování a obsluha signalizačních, monitorovacích a zabezpečovacích systémů.
- Hledání osob.
- Hledání majetku.
- Získávání a ochrana informací podle smlouvy se zákazníkem v souvislosti s ochranou osobnosti, majetku, podnikání, správním a trestním řízením.
- Získávání informací v souvislosti s vymáháním pohledávek, možnosti korupce, vyhrožování a vydírání.
- Získávání údajů o osobním stavu občana a o činnosti fyzických osob týkajících se občanských a rodinných vztahů.
- Vyhledávání protiprávního jednání ohrožujícího obchodní tajemství.
- Poradenství ve vztahu k shora uvedeným bodům.
- Zřizování a instruktáž vlastní ochrany (např. strážní informační služby).
- Fyzická ochrana osob (bodyguard).
- Vývoj, výroba, prodej, projektování, montáž, údržba, revize a zdokonalování technických a dalších zabezpečovacích zařízení.
- Organizace zvyšování kvalifikace pracovníků SBS podle zaměření a obsahu činnosti.
- Organizování kurzů, seminářů a výcviků v oblasti bezpečnosti.

To je dosavadní přehled činností, které jsou schopny SBS zajišťovat a realizovat. Při současném i budoucím uzavírání smluv na zmíněné úkoly a činnosti je třeba přesně dodržovat a respektovat sávající právní řád i společenské normy. Mezi jednotlivými činnostmi je pak možné a často i nutné dodržovat systémový přístup, vzájemné vazby informační i součinnostní mezi jednotlivými činnostmi i subjekty je konajícími, což by se mělo odrážet v uzavřených smlouvách i ve vlastních směrnících pro výkon služby a jednotlivých činností.

Cílem je, aby se jednotlivé činnosti na jedné straně nepřekrývaly a nevznikaly mezery snižující efektivnost systému ochrany na straně druhé a také aby nedocházelo k nežádoucím konfliktům např. detektivní, fyzické a technické ochrany. Dosavadní systém zatím můžeme tedy rozdělit na strážní a hlídací služby, detektivní služby, technické zabezpečovací služby a osobní stráž, které mohou fungovat jako samostatné subsystemy (agentury) nebo integrovaně v rámci samostatných SBS.

Úloha soukromých bezpečnostních služeb je úlohou podnikatelského subjektu se všemi právy a povinnostmi, které jim ukládá živnostenský zákon, obchodní zákoník, občanský zákoník, zákoník práce, trestní zákon a další právní normy. Soukromé bezpečnostní služby jsou nedílnou součástí každého státu s rozvinutou tržní ekonomikou. V každé zemi by této podnikatelské činnosti měla být věnována pozornost a měla by být dostatečně legislativně upravena.

1.3 Právní úprava činností soukromých bezpečnostních služeb

Vzhledem ke skutečnosti, že v současné době chybí zákon, který by přímo upravoval činnost soukromých bezpečnostních služeb, používáme pro tuto činnost ustanovení několika zákonů, které nebyly pro tento konkrétní druh činnosti právoplatně určeny, nicméně spadají do jejich působnosti. Jde zejména o:

- Ústava České republiky a spolu s ní Listina základních práv a svobod,
- občanský zákoník a občanský soudní řád,
- trestní zákon a trestní řád,
- obchodní zákoník,
- živnostenský zákon a
- zákoník práce.

V Listině základních práv a svobod vycházíme zejména z článku č. 17, který zaručuje nárok na informace. Tato definice uvádí v život hlavní myšlenku detektivní činnosti, a to získávání informací za předpokladu oprávněných zájmů. Jedním z mantinelů se zde stává článek č. 7 zaručující nedotknutelnost osoby a jejího soukromí, následovně pak článek č. 10, jenž stanovuje ochranu lidské důstojnosti a článek č. 12 týkající se nedotknutelnosti obydlí.

V občanském zákoníku se SBS opírají zejména o ustanovení:

- „Jestliže hrozí neoprávněný zásah do práv bezprostředně, může ten, kdo je takto ohrožen, přiměřeným způsobem zásah sám odvrátit.“⁹
- „Fyzická osoba má právo na ochranu své osobnosti, zejména života a zdraví, občanské cti a lidské důstojnosti, jakož i soukromí, svého jména a projevů osobní povahy.“¹⁰
- „Zástupcem je ten, kdo je oprávněn jednat za jiného jeho jménem. Ze zastoupení vznikají práva a povinnosti přímo zastoupenému.“¹¹

⁹ § 6 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁰ § 11 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

- „Vlastník má právo na ochranu proti tomu, kdo do jeho vlastnického práva neoprávněně zasahuje[...].“¹²
- „Komu škoda hrozí, je povinen k jejímu odvrácení zakročit způsobem přiměřeným okolnostem ohrožení[...].“¹³

Vedle obecně závazné právní úpravy je nezbytná i interní úprava činností v rámci každé SBA, a to formou interních normativních aktů, ke kterým by měly patřit především statut SBA (řád výkonu hlídacích služeb, který by měl být aplikací obecně závazných norem do činnosti SBA a jí realizované soukromé detektivní činnosti při poskytování SBS); a dále směrnice pro výkon služby (dále jen „SPVS“), které by měly být vypracovány pro každý konkrétní objekt či každý konkrétní druh činnosti. Musí však platit zásada, že tyto interní normativní akty nesmějí být v rozporu s obecně závaznou právní úpravou (zákonem či jinými právními předpisy) a tam, kde takovýto rozpor z jakýchkoli důvodů nastane anebo vyvstane jakákoli pochybnost, musí mít přednost postup obecně závazné právní úpravy.¹⁴

Většina uvedených činností bezpečnostních služeb je poskytována v současné době na základě zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání a zákonů č. 286/1995 Sb. a č. 356/1999 Sb., které tyto činnosti upravují ve svých ustanoveních, byť jen velmi okrajově. Současná platná právní úprava obsahuje tři základní typy činností, v jejichž rámci mohou být realizovány služby bezpečnostních agentur a jejich zaměstnanců. Jedná se o:

- poskytování služeb k ochraně majetku osob;
- služby soukromých detektivů;
- podniky zajišťující ostrahu majetku a osob;¹⁵

U poskytování technických služeb k ochraně majetku osob je především kladen důraz na projektování, montáž, údržbu, revize a opravy elektrotechnických zabezpečovacích systémů i ochraně majetku a osob.

Soukromou detektivní službou se rozumějí činnosti jednotlivců nebo nestátních organizací (firem), které spočívají v získávání, shromažďování a vyhodnocování informací o fyzických či právnických osobách ve prospěch a v zájmu jiných fyzických a právnických osob, včetně opatřování důkazů, pátrání po osobách a majetku, referenční činnosti

¹¹ § 22 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹² § 126 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹³ § 417 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁴ BRABEC, F. *Hlídací služby*. Praha: EUROUNION, 1995. s. 45. ISBN 80-85858-12-6

¹⁵ MACEK, P. *Bezpečnostní služby*. Praha: : POLICE HISTORY, 2008. s. 123. ISBN 978-80-86477-48-0.

a specializovaných ochranných činnostech, a to jako služba na základě smluvního vztahu a na komerčním podkladě. V širším významu slova pak i jde o obdobné činnosti pro vlastní potřebu organizace (firmy, instituce apod.).¹⁶ Další uplatnění soukromých detektivů najdeme při řízeních u soudu nebo ve správních řízeních, kde soukromý detektiv může shromažďovat a vyhledávat informace, které by byly použity jako důkazní prostředky.

Služby soukromých detektivů lze využít i ve zcela specifickém prostředí, jakými jsou živnostenské provozovny (hotely, restaurace, obchody, herny...) a to:

- hotelový detektiv,
- detektiv v restauračních provozovnách,
- detektiv v zábavních provozech,
- služby detektivů v obchodních centrech, maloobchodech, supermarketech...

Další uplatnění soukromých detektivů najdeme při řízeních u soudu nebo ve správních řízeních, kde soukromý detektiv může shromažďovat a vyhledávat informace, které by byly použity jako důkazní prostředky.

Podniky zajišťující ostrahu majetku a osob spočívají v organizování a výkonu ochrany majetku a osob, strážní služby, převozů peněžních hotovostí a jiných cenností.

Všechny tři uvedené živnosti jsou v podstatě postaveny na stejné úrovni jako ostatní koncesované živnosti, jelikož pro jejich výkon nejsou stanoveny žádné zvláštní požadavky, které by se vymykaly požadavkům kladeným na výkon jiných živností stejného druhu. Tak je tomu až od 1.8.2010, neboť v předcházejícím období od 1.1.2009 do 31.7.2010 živnostenský zákon zakotvoval alespoň několik ustanovení vztahujících se speciálně na vyjmenované živnosti. V nich vymezoval obsahovou náplň živností ostraha majetku a osob i služby soukromých detektivů,¹⁷ zvláštní požadavky na odbornou a zdravotní způsobilost zaměstnanců podnikatelů provozující zmíněné dvě živnosti¹⁸ a přísnější definice bezúhonnosti platná pro všechny tři živnosti.¹⁹ Všechna tato ustanovení byla více méně bez náhrady zrušena zákonem č. 155/2010 Sb. Bylo zrušeno i to málo zvláštní regulace, které se do té doby aplikovalo. To je dost paradoxní přístup, uvědomíme-li si snahy o zavedení speciální právní úpravy SBS, které se průběžně objevují již zhruba dvacet let. Aktuální stav však přesto

¹⁶ BRABEC, F. a kol. *Soukromé detektivní služby*. Praha: EUROUNION, 1995. s. 13. ISBN: 80-85858-16-9.

¹⁷ Dle ustanovení § 6a odst. 1 a 2 živnostenského zákona ve znění zákona č. 274/2008 Sb.

¹⁸ Dle ustanovení § 31a odst. 1 živnostenského zákona ve znění zákona č. 274/2008 Sb. Podle odst. 3 měly být bližší podmínky zdravotní způsobilosti stanoveny vyhláškou Ministerstva zdravotnictví ve spolupráci s Ministerstvem vnitra,

¹⁹ Dle ustanovení § 6a odst. 1 a 2 živnostenského zákona ve znění zákona č. 274/2008 Sb.

zůstává takový, že právní úprava SBS se soustředí do živnostenského zákona, předmětný druh podnikání je sice podmíněn udělením koncese, nicméně tu bez dalšího živnostenský úřad vydává, splňuje-li žadatel zákonem stanovené podmínky. Do daného procesu tak není přímo zapojen žádný ústřední orgán státní správy ani při něm není zohledňována širší bezpečnostní situace ČR či další vnější faktory.²⁰

Neexistuje žádný speciální dohled nad oblastí komerční bezpečnosti; nejsou vymezeny ani meze jejího poskytování v podobě definice dotčených živností. Zákon kromě všeobecných podmínek provozování živnosti klade na žadatele o dané koncese pouze požadavek odborné způsobilosti a splnění dalších podmínek ve smyslu § 27 a požadavek odborné způsobilosti stanoví rovněž pro osoby, které pak vykonávají činnosti, jež jsou obsahem oněch živností (dle § 27 odst. 6). Mezi další podmínky provozování všech tří živností patří bezúhonnost všech osob, které pro podnikatele předmětnou činnost vykonávají. Pracovníci SBS nemají žádná oprávnění nad rámec oprávnění běžného občana. Z mého pohledu je ale tato skutečnost v pořádku. Zákroky se tak mohou pohybovat v rovině nutné obrany či krajní nouze. Z uvedeného výčtu vyplývá, že na základě stávající platné právní úpravy nemohou komplexní bezpečnostní služby zajišťovat agentury zaměřené pouze na hlídací činnost, protože mnohé smluvní závazky vyžadují specifické formy činnosti, které nelze realizovat typickými metodami pořádkové činnosti, ale vyžadují specifické metody, pomocné prostředky a síly soukromé detektivní činnosti blízké metodám složek kriminální policie.

Otevřenou a velmi zajímavou otázkou zůstává problematika samostatné právní úpravy činnosti soukromých bezpečnostních služeb. Ministerstvo vnitra hodlá nejpozději do konce měsíce září 2012 předložit zákonodárcům zpracované paragrafové znění zákona o soukromé bezpečnostní službě a o změně souvisejících zákonů. V novém zákonu se tak mimo jiné objeví rozdělení soukromých bezpečnostních služeb, stanoví podmínky pro získávání licence k provozování těchto agentur a upraveny budou také podmínky, za kterých budou zaměstnanci agentur způsobilí k výkonu bezpečnostních činností např. odborná a zdravotní způsobilost nebo spolehlivost.

²⁰ Jinak by tomu mělo být při udělování licence k provozování bezpečnostních služeb podle návrhu zákona o SBČ, podle jehož § 14 Ministerstvo vnitra zamítne žádost o vydání licence, nejen pokud žadatel nesplňuje podmínky pro vydání licence, ale například také pokud by vydáním licence došlo k ohrožení zahraničně politických anebo obchodních zájmů České republiky, veřejného pořádku nebo bezpečnosti osob anebo majetku.

2. ODBORNÁ A ZDRAVOTNÍ ZPŮSOBILOST

Žadatel o koncesi musí splnit pouze všeobecné podmínky provozování živnosti

- dosažení věku 18 let,
- způsobilost k právním úkonům,
- bezúhonnost
- a pokud fyzická osoba podniká nebo již podnikala, prokazuje nezádluženost z tohoto podnikání a neexistenci nedoplatků na zdravotním pojištění.

Odbornou způsobilostí pro živnost ostrahy majetku a osob se rozumí vysokoškolské vzdělání; vyšší odborné vzdělání právnického, bezpečnostního nebo obdobného zaměření; nebo střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou kombinované s minimálně tříletou praxí a dalšími předpoklady odborného zaměření dané osoby. Pro živnost poskytování technických služeb k ochraně majetku a osob je nutná vždy i určitá praxe i odborné zaměření, zato není nezbytným ani středoškolské vzdělání.²¹

Konečně požadavek odborné způsobilosti osob, které vykonávají činnosti v rámci ostrahy majetku a osob a služeb soukromých detektivů, má velmi podobný charakter jako v případě odborné způsobilosti samotných živnostníků, jen není vyžadována praxe a v některých případech ani středoškolské vzdělání.²²

Odborná způsobilost provozovatelů koncesovaných živností se může dělit do dvou rovin a to na požadavky na odbornou způsobilost provozovatele živnosti a v druhé řadě odbornou způsobilost zaměstnance SBA, tedy osoby, která bezpečnost přímo vykonává. Zde musí provozovatel splnit vysokoškolské vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání právnického, bezpečnostního nebo obdobného zaměření, střední vzdělání s maturitní zkouškou a osvědčení o odborné kvalifikaci pro příslušnou pracovní činnost vydané s platností na 5 let zařízením akreditovaným podle zvláštních právních předpisů Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy, za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem a 3 roky praxe. Za příbuzný obor lze považovat službu v Policii České republiky, obecní policii, Justiční stráž, Vojenskou policii atd. U poskytování technických služeb pro ochranu majetku a osob se odborná způsobilost prokazuje vysokoškolským vzděláním ve studijním programu

²¹ Viz. Příloha č. 3 k živnostenskému zákonu, sloupec 2.

²² Viz. Příloha č. 5 k živnostenskému zákonu, sloupec 2.

a studijním oboru zaměřeném na strojírenství, elektrotechniku, telekomunikace nebo výpočetní techniku a 1 rok praxe v oboru, nebo vyšší odborné vzdělání v oboru vzdělání zaměřeném na strojírenství, elektrotechniku, telekomunikace nebo vyšší odborné vzdělání v oboru vzdělání zaměřeném na strojírenství, elektrotechniku, telekomunikace nebo výpočetní techniku a 2 roky praxe v oboru, popřípadě střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání v oboru vzdělání zaměřeném na strojírenství, elektrotechniku, telekomunikace nebo výpočetní techniku a 2 roky praxe v oboru, nebo střední vzdělání s výučním listem v oboru vzdělání zaměřeném na strojírenství, elektrotechniku, telekomunikace nebo výpočetní techniku a 3 roky praxe v oboru, nebo osvědčení o rekvalifikaci nebo jiný doklad o odborné kvalifikaci pro příslušnou pracovní činnost vydaný zařízením akreditovaným podle zvláštních právních předpisů, zařízením akreditovaným Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy, nebo ministerstvem, do jehož působnosti patří odvětví, v němž je živnost provozována a 4 roky praxe v oboru.

Návrh zákona o soukromé bezpečnostní činnosti a soukromé bezpečnostní službě a změně souvisejících zákonů odbornou způsobilost řeší v § 31. Předmětné ustanovení upravuje odborné předpoklady provozovatelů jednotlivých kategorií soukromé bezpečnostní služby, jakož i jejich zaměstnanců. Odborná způsobilost je u provozovatele i jeho zaměstnance nezbytná z toho důvodu, že je třeba zajistit, aby výkon této činnosti byl prováděn osobami dostatečně způsobilými k výkonu této činnosti a zamezit tak vstupu do tohoto odvětví nekompetentním osobám, u nichž nejsou záruky, že budou danou činnost vykonávat na požadované úrovni.²³

Současně s novelou zákona o Policii České republiky, tzv. změnového zákona, který obsahuje i novelu živnostenského zákona, která obsahuje ustanovení pro Ministerstvo zdravotnictví stanovit v dohodě s Ministerstvem vnitra vyhlášku, kde bude vyčleněn seznam tělesných a duševních vad, nemocí nebo stavů, které vylučují zdravotní způsobilost zaměstnanců podnikatele provozujícího koncesovanou živnost ostražba majetku a osob nebo služby soukromých detektivů, způsob provádění, formu a obsah psychologického a lékařského vyšetření, obsah psychologického posudku a lékařské zprávy.

Úkolem je nastavit přesně pravidla a kriteria pro hodnocení zdravotní způsobilosti při provozování koncesované živnosti ostražba majetku a osob nebo služby soukromých detektivů, k předcházení škod a zdraví z hlediska bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a ochrany

²³ Důvodová zpráva k Návrhu zákona o soukromé bezpečnostní činnosti a soukromé bezpečnostní službě a o změně souvisejících zákonů.

zdraví a životů dalších osob. Tímto právním předpisem by měl být zajištěn rovný přístup všech uchazečů o toto zaměstnání a k informacím o tom, zda jejich zdravotní stav je slučitelný se zvoleným povoláním, či nikoliv. Jelikož daný rozsah činností vykonávaných při provozování uvedených koncesovaných živností je široký a na všechny zaměstnance nemusí být kladeny stejné nároky, je vhodné nastavit kritéria pro výběr vhodných osob na několik úrovní, aby nedocházelo k diskriminaci některých uchazečů o práci nebo zaměstnanců ze zdravotních důvodů. Cílem je stanovit požadavky na zdravotní způsobilost tak, aby odpovídala vždy náročnosti práce provozování koncesované živnosti ostražba majetku a osob nebo služby soukromých detektivů, a též důsledně upravit způsob ověřování zdravotní způsobilosti pro provozování koncesované živnosti ostražba majetku a osob nebo služby soukromých detektivů, a s tím propojených nutných administrativních úkonů. A současně jednoduše definovat seznam nemocí vylučujících nebo podmiňujících zdravotní způsobilost uchazečů o práci provozování koncesované živnosti ostražba majetku a osob nebo služby soukromých detektivů.

Hospodářská komora České republiky s ostatními dotčenými subjekty připomínkovala návrh vyhlášky v připomínkovém řízení takto:

Vzhledem k tomu, že se jedná v případě obou koncesovaných živností **o osoby, které by při výkonu práce – zajišťování ostražby měly splňovat vysoké nároky na fyzickou zdatnost i psychickou způsobilost i s ohledem na to, že tyto osoby mohou na některých pracovních pozicích nosit zbraň**, je nezbytné stanovit posudková kritéria k ochraně zdraví a bezpečnosti vlastních zaměstnanců, a současně pro zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví spolupracovníků a dalších osob. Seznam nemocí, vad nebo stavů, které vylučují nebo podmiňují zdravotní způsobilost osob k provozování koncesované živnosti ostražba majetku a osob nebo služby soukromých detektivů, nebyl doposud stanoven žádným právním předpisem. Dosavadní praxí je ověřeno, že zdravotní stav osob provozujících uvedené služby nebyl vždy zcela vyhovující pro výkon této činnosti. Vzhledem k tomu, že na osoby vykonávající ostražbu majetku a osob nebo služby soukromých detektivů jsou kladeny vysoké nároky jak z hlediska fyzické zdatnosti, tak psychické zátěže, je třeba stanovit kritéria pro zdravotní způsobilost takovým způsobem, aby byla zajištěna při práci bezpečnost a ochrana zdraví samotných zaměstnanců s ohledem na zdravotní náročnost a rizikovitost vykonávané práce a současně byla omezena možnost ohrožení zdraví a života dalších osob v důsledku výkonu této práce a bylo možné předejít možnému selhání při plnění konkrétního úkolu či úkonu z důvodu nedostatečného zdravotního stavu zaměstnance ostražby. Proto

je požadována úprava této problematiky formou právního předpisu. Vydáním právního předpisu bude zajištěn rovný přístup všech uchazečů o toto zaměstnání k informacím o tom, zda jejich zdravotní stav výběr tohoto zaměstnání neznemožňuje, neboť bude veřejně dostupný seznam nemocí, vad a stavů, které získání zdravotní způsobilosti pro tento druh práce vylučují nebo omezují. Protože rozsah činností vykonávaných při provozování uvedených koncesovaných živností je široký a na všechny zaměstnance nemusí být kladeny stejné nároky, je vhodné nastavit kritéria pro výběr vhodných osob na několik úrovní, aby nedocházelo k diskriminaci některých uchazečů o práci nebo zaměstnanců ze zdravotních důvodů.²⁴

Návrh zákona o soukromé bezpečnostní činnosti a soukromé bezpečnostní službě a změně souvisejících zákonů zmiňuje zdravotní způsobilost v § 20 tohoto navrhovaného zákona. Zdravotní způsobilost se bude požadovat tehdy, vykonává-li osoba přímo hlídací nebo detektivní bezpečnostní službu. U ostatních osob se tento kvalifikační předpoklad vyžadovat nebude z důvodu možného nepřijatelného omezení osob, jež budou například pouze provozovateli, nicméně konkrétní bezpečnostní činnosti budou fyzicky vykonávat jiné osoby (zaměstnanci).

Posuzování zdravotní způsobilosti všech povinných osob podle tohoto návrhu zákona je svěřeno lékařům preventivní péče, resp. Praktickým lékařům, kteří jsou schopni posoudit způsobilost osoby k výkonu činností podle předkládaného zákona. Navíc mají vytvořeny i odpovídající organizační předpoklady posudkové činnosti. Součinnost, nezbytnou pro efektivní fungování úpravy (vyloučení zdravotně nezpůsobilých osob z výkonu bezpečnostních činností, jakož i způsobu ověření této skutečnosti), zajišťuje povinnost uložená všem lékařům a psychologům v odstavci 3. Seznam nemocí, vad a stavů, které vylučují přímý výkon bezpečnostních činností, jakož i obsah a termíny vyšetření, náležitosti výpisu zdravotní dokumentace a obsah lékařského posudku a dobu jeho platnosti, stanoví prováděcí vyhláška Ministerstva zdravotnictví zpracovaná ve spolupráci s ministerstvem.²⁵

²⁴ Hospodářská komora. Odůvodnění. In 98/09 NV o zdravotní způsobilosti zaměstnanců podnikatele provozujícího koncesovanou živnost „ostraha majetku“ [online] 2009.[cit. 2012-11-25]. Dostupné z <http://www.komora.cz/pomahame-vasemu-podnikani/pripominkovani-legislativy-2/>

²⁵ Důvodová zpráva k Návrhu zákona o soukromé bezpečnostní činnosti a soukromé bezpečnostní službě a o změně souvisejících zákonů [online] 2011.[cit. 2012-08-15]. Dostupné z http://www.orsec.cz/cs/informacni-servis/uredni-deska/navrh-zakona-o-soukrome-bezpecnostni-cinnosti_103-792/

2.1 Zaměstnanci SBA a jejich vzdělávání

V případě, že uchazeč o koncesi pro živnosti Ostraha majetku a osob nebo Služby soukromých detektivů nespĺňuje dosaženým vzděláním podmínky odborné způsobilosti a jiné zvláštní způsobilosti, může tyto podmínky nahradit tím, že živnostenskému úřadu předloží osvědčení o odborné způsobilosti. Osvědčení je vydáváno po úspěšném vykonání zkoušky s obsahovou náplní stanovenou v kvalifikačních a hodnotících standardech pro dílčí kvalifikaci „strážný“ (živnost Ostraha majetku a osob), nebo pro dílčí kvalifikaci „detektiv koncipient“ (pro živnost Služby soukromých detektivů) dle vyhlášky č. 63/2010 Sb., kterou se mění vyhláška č. 16/2009 Sb., o obsahu a rozsahu kvalifikace pro výkon fyzické ostrahy a služby soukromého detektiva.

2.2 Národní soustava kvalifikací

Národní soustava kvalifikací je seznam všech kvalifikací celostátně uznávaných v České republice. Je to podrobný souhrn požadavků na jednotlivé kvalifikace umožňující jejich uznávání podle zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání, ve znění pozdějších předpisů. Zde jsou velmi důležité skutečné znalosti a dovednosti, nikoliv způsob jejich získání. Národní soustava kvalifikací obsahuje především kvalifikace řemeslné a kvalifikace z oblasti služeb.

Hlavním cílem projektu je doplnit kvalifikační soustavu o kvalifikace dalších úrovní, zejména úrovně maturitní a v závislosti na poptávce trhu práce i o kvalifikace vyšších úrovní. Potřebnost a kvalita výstupů bude zaručena širokým zapojením expertů ze všech oblastí světa práce. Popisuje nejen, co která kvalifikace vyžaduje, ale i způsoby a podmínky vedoucí k jejímu získání. Výrazně tím přispěje k tomu, že lidem budou moci být v pracovním procesu uznávány jejich skutečné odborné znalosti a dovednosti nezávisle na způsobech, jak je získali. Cílem Národní soustavy kvalifikací je uplatňovat kvalifikační požadavky na výkon všech uznávaných kvalifikací, a zároveň stanovit podmínky pro ověřování odborné způsobilosti. Proto se na Národní soustavu kvalifikací soustřeďují všechny subjekty, které chtějí poskytovat nejrůznější typy a postupy dalšího vzdělávání, aby měly danu cestu a rozsah všech požadavků, které na ně budou kladeny při výkonu těchto nových pracovních činností.

Ke shrnutí lze říci, že je to národní projekt Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, jehož garantem je Národní ústav odborného vzdělávání, a celý projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky.

2.3 Kvalifikace, kvalifikační požadavky, úplná kvalifikace, dílčí kvalifikace

Kvalifikace – kvalifikován k výkonu svého povolání je ten, kdo vyhoví kvalifikačním požadavkům s tímto povoláním spojeným.

Kvalifikační požadavky – definování jednotlivými kvalifikačními požadavky, které nazýváme způsobilostmi. Způsobilost pro určité profesní uplatnění se skládá z jednotlivých kompetencí, které jsou dvojího typu.

- Odborné způsobilosti určují to, co by daná osoba měla umět po odborné stránce. Jednotlivé odborné způsobilosti mají dvě složky činnostní a předmětnou. Každá odborná způsobilost je přiřazena k určité kvalifikační úrovni. To proto, že náročnost jednotlivých způsobilostí vytváří náročnost kvalifikace jako celku a má-li být kvalifikace zařazena do určité kvalifikační úrovně, je potřeba do kvalifikačních úrovní zařadit i jednotlivé způsobilosti.
- Obecné způsobilosti vymezují, co by daná osoba měla zvládnout navíc svou odborností. Můžeme tedy říci, že jde o způsobilost zvládat určité komplexy činností, bez ohledu na jejich odborné zaměření. Obecné způsobilosti pro různé oblasti uplatnění nejsou vyžadovány na stejné úrovni náročnosti. Máme dány tři úrovně, a to základní, pokročilou a vrcholovou.

Kvalifikace lze dělit na:

Úplná kvalifikace je způsobilost vykonávat dané povolání, případně více povolání, úplnou kvalifikaci je možno získat třemi způsoby.

- Přípravou v rámci počátečního vzdělávání, tj. úspěšné absolvování střední odborné školy nebo učiliště, popř. vysoké školy
- Získáním dílčích kvalifikací, které jsou podskupinami příslušné úplné kvalifikace, a poté složením zkoušky předepsané školským zákonem pro tuto úplnou kvalifikaci
- Získáním dílčí kvalifikace nebo dílčích kvalifikací umožňujících výkon určitého povolání v kombinaci se získáním stupně vzdělání.

Dílčí kvalifikace je způsobilost vykonávat danou pracovní činnost, která umožní určité profesní uplatnění. Jsou to dané úzké jednotky práce, může jít i o jednu činnost, která však musí být uplatnitelná na trhu práce. Lze ji získat úspěšným složením zkoušky dle hodnotícího standardu příslušné dílčí kvalifikace.

2.4 Standardy, kvalifikační standardy, hodnotící standardy

Nosnými prvky Národní soustavy kvalifikací jsou **standardy**, které jednotně, předem daným a standardizovaným způsobem popisují požadavky na kvalifikaci, kriteria a způsoby, jakými se ověřuje zvládnutí těchto požadavků.

Kvalifikačním standardem rozumíme strukturovaný popis odborných způsobilostí pro řádný výkon dané pracovní činnosti v daném povolání. Dá se říci, že kvalifikační standard je

Hodnotící standard je soubor kritérií a organizačních a metodických postupů pro ověřování odborné způsobilosti vykonávat pracovní činnosti v určitém povolání. Pokud kvalifikační standard stanovuje způsobilosti požadované pro určitou kvalifikaci, hodnotící standard stanoví, jak ověřit, zda zájemce o tuto kvalifikaci příslušné způsobilosti skutečně má. Můžeme tedy říci, že hodnotící standardy jsou z hlediska praktického využívání Národní soustavou kvalifikací nejdůležitějším výstupem.

Standard dílčí kvalifikace strážný

Pracovník je kvalifikován k výkonu svého povolání, jestliže vyhoví kvalifikačním požadavkům s tímto povoláním spojeným. Pro povolání strážný je stanoven číselný kód podle Národní soustavy kvalifikací 68-008-E. Pro odbornou způsobilost jsou stanoveny kvalifikační a hodnotící standardy úrovně dvě pro jednotlivé oblasti.

Kvalifikační standardy strážný²⁶

1. *Provádění ochrany a ostrahy majetku a osob*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů: znalost zásad ochrany a ostrahy majetku a osob, znalost ustanovení příslušných zákonů, nařízení a vyhlášek, které vymezují pravomoci, odpovědnost a způsob činnosti při ostraze a ochraně majetku a osob a znalost zásady bezpečnosti, požární ochrany, ochrany života a zdraví osob a ochrany životního prostředí, předcházení vzniku požáru, technické a ekologické havárie a zásady činnosti při úrazu. Tyto znalosti se ověřují písemně.

²⁶ Národní kvalifikace. Kvalifikační standardy [online]2009.[cit. 2012-08-12].
Dostupné z <http://www.narodnikvalifikace.cz/detailKvalifikacnihoStandardu>

2. *Obsluhování technických bezpečnostních systémů*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů: znalost obecných zásad použití a obsluhy při jejich nasazení k ostraze majetku a osob. Dále pak znalost zásad ochrany osobních údajů při jejich zpracování technickými bezpečnostními systémy. Tyto znalosti se ověřují písemně.

3. *Uplatňování zásad součinnosti se složkami Integrovaného záchranného systému, zejména s Policií ČR a vymezenými osobami.*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů: znalosti zásad součinnosti s Policií ČR a obecní policií při ostraze a ochraně majetku a osob podle platných ustanovení příslušných zákonů a znalost zásad součinnosti s hasičskými jednotkami, záchrannou službou a havarijními službami při odvracení škod na majetku a zdraví osob podle platných ustanovení příslušných zákonů, znát čísla tísňového volání. Tyto znalosti se ověřují písemně.

4. *Aplikování právních základů bezpečnostní činnosti*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů: orientace v právních ustanoveních, která vymezují práva a svobody člověka, nedotknutelnost soukromí, ochranu osobnosti, důstojnosti a cti a právo na majetek, orientace v občanském právu zejména v právních ustanoveních, která vymezují právo na přiměřenou ochranu proti zásahu do vlastnických práv a právo na přiměřenou obranu. Dále pak znalost základních ustanovení pracovního práva, zejména povinností zaměstnavatele a ustanovení, která se výkonu bezpečnostní činnosti bezprostředně týkají, znalost ustanovení trestního zákona a zákona o přestupcích v rozsahu, který se bezprostředně týká výkonu činnosti a jejich aplikace do výkonu činnosti, zejména posouzení trestného činu a přestupku, právo na nutnou obranu, činnost v krajní nouzi, možnost omezení osobní svobody, povinnost ochrany stop a důkazů, orientace v právních ustanoveních, které vymezují právo na držení a nošení zbraně při výkonu povolání, znalost ustanovení živnostenského zákona o podmínkách provozování a výkonu činnosti ostraha majetku a osob, znalost právních ustanovení na ochranu osobních údajů při jejich zpracování při výkonu činnosti a znalost zásad ochrany osobních údajů při jejich zpracování technickými bezpečnostními systémy ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů. Tyto znalosti se ověřují písemně.

5. *Kontrola osob a vozidel na vrátnicích a branách*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů kontrola oprávněnosti vstupu osoby, odbavit návštěvu, vysvětlit pravidla a postup, kontrola oprávněnosti vjezdu nebo výjezdu vozidla a vývozu věcí z objektu, vysvětlit pravidla a postup, popsat pravidla postupu proti cizí či nežádoucí osobě zjištěné na volném prostranství a taktiku činnosti a provedení kontroly

oprávněnosti odnášení věci, zdůvodnit oprávnění a zásady pro kontrolu. Tyto znalosti se ověřují prakticky a ústně.

6. *Kontrolní činnost ve střežených objektech*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů: vyjmenovat obecné povinnosti a pravidla chování strážného na obchůzce, popsat hlavní taktické zásady, vyjmenovat preventivně kontrolní opatření a činnosti strážného při kontrole objektu a popsat taktiku činnosti při kontrole narušeného objektu nebo místnosti. Tyto znalosti se ověřují ústně.

7. *Dozor v objektech a na veřejných prostranstvích*

Osoba prokazuje vědomosti z okruhů, jak vyzvat narušitele klidu, pořádku a důstojného průběhu akce k dodržování stanovených zásad, musí vyjmenovat taktické zásady činnosti, jak provést kontrolu, zda návštěvník veřejné akce nevnáší do střeženého areálu zakázané věci, popsat oprávnění a zásady pro kontrolu a jak zaujmout pozici k ostraze doprovázené osoby na veřejné prostranství, popsat taktiku činnosti. Tyto znalosti se ověřují prakticky a ústně.

8. *Provádění jednoduchých úkonů k zajištění a obnovení bezpečnosti a ke snížení ztrát na majetku a zdraví osob*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů, zvolení vhodné taktiky činnosti pro zadanou situaci, například obecné narušení objektu cizí osobou, požár, havárie elektrického proudu, havárie vody, nadměrný únik škodlivých látek, technických plynů a zdůvodnit její výběr, přivolat odbornou pomoc, popsat pravidla a taktiku činnosti bezpečnostního zásahu, který vede k dočasnému omezení osobní svobody osoby přistižené při páchání trestného činu popsat pravidla a taktiku činnosti bezpečnostního zásahu v místech, kde byl spáchán trestný čin. Tyto znalosti se ověřují prakticky a ústně.

9. *Používání věcných bezpečnostních prostředků*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů, popsat pravidla, vysvětlit postup použití zadaného věcného prostředku a předvést v modelové situaci a popsat obecné zásady komunikace při použití spojovacích prostředků.

10. *Vedení dokumentace o ostraze, kontrolách a poskytnutých službách*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů, vyjmenovat základní údaje, které musí služební záznam o události obsahovat a zdůvodnit význam vedení dokumentace o ostraze a kontrolách. Tyto znalosti se ověřují ústně.

Standard dílčí kvalifikace detektiv koncipient

Pracovník je kvalifikován k výkonu svého povolání, jestliže vyhoví kvalifikačním požadavkům s tímto povoláním spojeným. Pro povolání detektiv koncipient, byl určen číselný kód podle Národní soustavy kvalifikací 68-009-E. Pro odbornou způsobilost jsou stanoveny kvalifikační a hodnotící standardy úrovně čtyři pro jednotlivé oblasti.

Kvalifikační standardy detektiv koncipient²⁷

1. *Orientace v základních právních normách a ustanoveních s důrazem na bezpečnostně právní problematiku a ochranu osobních údajů*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů, základní znalost Ústavy ČR, Listiny základních práv a svobod, zákoníku práce a trestních kodexů, základní znalost občanského zákoníku, občanského soudního řádu a obchodního zákoníku, základní orientaci v živnostenském zákonu, zákoně o svobodném přístupu k informacím a znalostem systematiky a předpisů z oblasti ochrany osobních údajů, základní znalost zákona o zbraních a základní orientaci v zákoně o Policii České republiky a zákoně o obecní policii. Tyto znalosti se ověřují písemně a ústně.

2. *Připravenost k uplatnění základních forem a metod soukromé detektivní činnosti a k jejich praktickému naplňování*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů, základní orientace v detektivním vyšetřování, pátrání, prověrce, zpravodajství a ochraně, základní orientaci v obecných, speciálních a kriminalistických postupech, základní formy a popsat metody minimalizace možností profesních selhání, objasnit základy psychologie osobnosti a komunikačního minima a vyjmenovat základní zdroje informací a způsoby získávání důkazů a informací. Tyto znalosti se ověřují prakticky, písemně a ústně.

3. *Ovládání zásad obsluhy prostředků a pomůcek soukromé detektivní činnosti*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů, znalosti a zhotovení fotodokumentace, znalosti a dovednosti o pořízení zvukových záznamů s ohledem na legálnost a nelegálnost záznamů; vyhledávání skrytých záznamových zařízení, znalosti a dovednosti o provedení kontroly pomocí ručních, mobilních a rámových detektorů kovů, znalosti a dovednosti o použití optických prostředků a znalosti a dovednosti o použití osobních obranných a dalších prostředků při výkonu detektivní činnosti Tyto znalosti se ověřují prakticky, písemně a ústně.

²⁷ Národní kvalifikace. Kvalifikační standardy. [online]2009.[cit. 2012-08-12]. Dostupné z <http://www.narodnikvalifikace.cz/detailKvalifikacnihoStandardu>.

4. *Dokumentování a vyhodnocování informací, jejich evidence a příprava k předání klientovi*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů postupu detektivního dokumentování obchodního případu, analyzovat informace o důkazech, činnosti osob, z dokumentů ve všech podobách, prokázání oprávněnosti a povinnosti evidování výsledků detektivního dokumentování s ohledem na zákon o ochraně osobních údajů, zpracování podkladů k předání klientovi s ohledem na legálnost a legitimitu a vysvětlit postup ukládání dat a ostatních podkladů v souladu s platnou legislativou, včetně ukládání nutné dokumentace o případu s ohledem na legislativu v oblasti daní, účetnictví, živnostenského úřadu a dalších zákonů. Tyto znalosti se ověřují prakticky, písemně a ústně.

5. *Připravenost k využití informatiky (zdroje, principy zpracování informací apod.)*

Osoba musí prokázat vědomosti z okruhů, umět analyzovat klíčové informace, rozpoznávat příčiny a následky, řešit případné problémy, předvídat jednání svého protějšku, získat jej pro součinnost a minimalizovat možnosti vzniku konfliktu, znalosti základních veřejných informačních registrů a jejich použití, eventuálně přístup k nim a popsat proces tvorby a prověřování detektivních verzí. Tyto znalosti se ověřují prakticky, písemně a ústně.

2.5 Příprava odborné způsobilosti

Pro výkon této profese je tedy při absenci požadovaného vzdělání nutno složit zkoušky odborné způsobilosti kvalifikace pro výkon fyzické ostrahy a služby soukromého detektiva. Proto na trhu mnoho akreditovaných subjektů pořádá přípravné kurzy v součinnosti s Hospodářskou komorou ČR a Komorou podniků komerční bezpečnosti ČR. Absolventi kurzů čerpají informace, vědomosti a dovednosti, které jim umožní vyhovět hodnotícím standardům Národní soustavy kvalifikací v dílčí kvalifikaci strážný a detektiv koncipient. Po ukončení kurzu obdrží absolvent potvrzení o absolvování kurzu. Tyto kurzy nejsou povinné, žadatel se může připravovat individuálně.

Přípravný kurz k získání odborné způsobilosti je určen všem zájemcům o získání znalostí a dovedností, kteří splňují podmínky v hodnotících standardech a další podmínky stanovené zvláštními předpisy, především způsobilost k právním úkonům, čistý trestní rejstřík, zdravotní způsobilost a ukončené základní vzdělání. Absolvent vzdělávacího programu získá informace, znalosti a dovednosti, které mu umožní splnit hodnotící standardy, respektive obsáhnout všechny požadované kvalifikační kompetence podle Národní soustavy kvalifikací. Ověření získaných znalostí je následně realizováno v souladu s prováděcí vyhláškou Ministerstva vnitra ČR před tříčlennou zkušební komisí autorizované osoby, která

získala autorizaci podle zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání, a zároveň je akreditovaná Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy dle zákona č. 453/2004 Sb., o zaměstnanosti.

Přípravný kurz pro získávání odborné způsobilosti

Kurzy pro přípravu získání odborné způsobilosti pro výkon fyzické ostrahy a pro výkon detektiv koncipient bývá pořádán v rozsahu 20 hodin, je rozdělen do několika tematických předmětů. Ve výčtu témat nalezneme provádění ochrany a ostrahy majetku a osob, obsluhování technických bezpečnostních systémů a používání věcných bezpečnostních prostředků, provádění jednoduchých úkonů k zajištění a obnovení bezpečnosti a ke snížení ztrát na majetku a zdraví osob. Dále pak uplatňování zásad součinnosti se složkami integrovaného záchranného systému, hlavně s PČR.

Kontrola osob a vozidel na vrátnicích, kontrolní činnost ve střežených objektech, dozor v objektech a na veřejných prostranstvích, právní základy bezpečnostní činnosti a vybrané okruhy právního řádu. V neposlední řadě se zde uchazeč seznámí s vedením dokumentace o ostraze, kontrolách a poskytnutých službách.

Pro detektivy je přípravný kurz koncipován do témat jako je dokumentování a vyhodnocování informací, využití informatiky, základní právní normy a ustanoveních s důrazem na bezpečnostně právní problematiku a ochranu osobních údajů. Dále obsahuje přípravu uplatnění základních forem a metod soukromé detektivní činnosti, jejich praktického naplňování a zásady ovládání obsluhy základních prostředků a pomůcek soukromé detektivní činnosti, jejich praktického naplňování a zásady ovládání obsluhy základních prostředků a pomůcek soukromé detektivní činnosti.

2.6 Zkoušky odborné způsobilosti

Činnost ostrahy majetku a osob a činnost služby soukromého detektiva je v České republice regulovaným povoláním. Pro provozování je potřebné živnostenské oprávnění pro koncesované živnosti. „Ostraha majetku a osob“, případně „Služby soukromých detektivů“. Žadatel o koncesi musí splnit požadavky na odbornou způsobilost. Zaměstnavatel musí rovněž zajistit, aby tyto činnosti vykonávaly pouze osoby splňující podmínky odborné způsobilosti. Ke zkoušce je možno přihlásit se individuálně nebo přihlášku podává zaměstnavatel za skupinu žadatelů.

Po úspěšném vykonání zkoušky s obsahovou náplní stanovenou v kvalifikačních a hodnotících standardech pro dílčí kvalifikaci „strážný“ nebo dílčí kvalifikaci „detektiv koncipient“, bude vydáno osvědčení o odborné způsobilosti. Každá tato zkouška odborné způsobilosti se v souladu s vyhláškou koná před autorizovanou osobou, která získala autorizaci dle zákona, a zároveň je akreditovaná Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy. Je složena z písemné, ústní a praktické části. Každý žadatel o zkoušku musí vyplnit přihlášku ke zkoušce, žádosti mohou být u autorizované osoby podávány jednotlivě nebo skupinově (např. zaměstnavatel podá přihlášku za více svých zaměstnanců). Vzor jednotlivé přihlášky (viz příloha č. 1) a náležitosti nám stanoví zákon číslo 179/2006 Sb., o ověřování a uznání výsledků dalšího vzdělávání.

Proto, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy, stanoví každému žadateli autorizovaná osoba, jaké doklady bude žadatel předkládat, zveřejní datum a místo konání zkoušky. Určí též, které pomůcky smí a nesmí při zkoušce používat, poučí uchazeče a sdělí další nezbytné organizační pokyny. Než bude zkouška zahájena, je žadatel obeznámen s pracovištěm, s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, s požadavky požární ochrany a dalšími možnými omezeními při vykonávání zkoušky. Seznámení s průběhem a podmínkami zkoušky může být provedeno ústně nebo písemně.

Písemná zkouška

Písemná zkouška se skládá ze souboru otázek, kde žadatel volí jako správnou jednu ze tří možností u jednotlivých otázek. Test se zpracovává v elektronické podobě. Celkový počet otázek v testu je 30 a tyto jsou vygenerovány ze 150. Početní zastoupení jednotlivých okruhů otázek v testu je stanoveno klíčem, který je součástí souboru otázek. Určený člen komise poučí uchazeče o způsobu práce s testem před zahájením časového limitu. Zadání testu včetně odpovědí uchazeče je součástí záznamu o průběhu a výsledku písemné zkoušky. Písemná zkouška trvá maximálně 45 minut.

Praktická a ústní zkouška

Ústní/praktická zkouška je založena na řešení konkrétních situací. Uchazeč musí vyřešit dvě modelové situace vždy jednu ze skupiny A a jednu ze skupiny B ze souboru 30 typových situací. Typové situace jsou rozděleny do dvou skupin, kdy skupina A primárně ověřuje odborné způsobilosti: Kontrola osob a vozidel na vrátnicích a branách; Kontrolní činnost ve střežených objektech; Dozor v objektech a na veřejných prostranstvích. Skupina B pak ověřuje odborné způsobilosti: Provádění jednoduchých úkonů k zajištění a obnovení

bezpečnosti a ke snížení ztrát na majetku a zdraví osob; Používání věcných bezpečnostních prostředků; odborná způsobilost Vedení dokumentace o ostraze, kontrolách a poskytnutých službách je ověřována u všech typových situací. V průběhu zkoušky mohou členové komise klást doplňující otázky. Cílem zkoušky je ověřit, jak je uchazeč schopen teoretické znalosti uplatnit v praxi při řešení konkrétních situací.

Hodnocení zkoušky

Zkouška probíhá před tříčlennou zkušební komisí složenou z autorizovaných osob zástupců autorizovaných osob právnické osoby. Komise hodnotí uchazeče pro každou prověřovanou odbornou způsobilostí. Hodnocení se stanoví zvlášť pro písemnou zkoušku a zvlášť pro každé prověřované téma praktické ústní zkoušky. Výsledky komise zaznamenává do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Pro úspěšné složení písemné části zkoušky je nutné správně zodpovědět 80% testových otázek. V praktické a ústní zkoušce musí být splněny všechny úkoly.

Osvědčení o získání dílčí kvalifikace

Každý úspěšný žadatel o zkoušku obdrží po úspěšném absolvování všech částí zkoušky u autorizované osoby osvědčení o získání dílčí kvalifikace. Náležitosti osvědčení o získání dílčí kvalifikace stanoví zákon (viz příloha č. 2)

3. PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY

Psychologie je věda, která zkoumá lidské chování, duševní procesy a tělesné prožívání, včetně jejich vzájemných vztahů a interakcí. Uplatnění psychologie při personální práci v rámci činnosti soukromých bezpečnostních služeb je značně široké. Je možné je spatřovat především při výběru a přijímání pracovníků, dále při vzdělávání a plánování profesního rozvoje (naplňování odborné způsobilosti pro práci v soukromých bezpečnostních službách), při řízení a kontrole pracovníků a v neposlední řadě v oblasti péče o pracovníky.²⁸

Bezpečnostním pracovníkům, a nejen jim, ukládají právní předpisy soustavné plnění povinností a ochranu všech osob před protiprávním jednáním, stejně tak povinnost respektovat a chránit lidskou důstojnost a dodržovat základní lidská práva, omezují použití násilí jen na případy krajní nouze a nutné obrany. Důraz na osobní dimenze a osobnostní rysy je kladen nejen při výběru, ale i v každodenní činnosti. Je nutné, aby svým chováním vzbuzovali přirozený respekt. Musí zlepšovat a zvyšovat své znalosti a odborné vědomosti a vzdělání, protože tím zvyšují vlastní sebevědomí a schopnost a smysl pro efektivní týmovou práci, která je nezbytná pro zajištění celkového provozu. Strážný ví, jaké je jeho místo v pracovním procesu, uvědomuje si, co se od něho očekává, jaké je jeho poslání. Je reprezentantem skutečných sociálních norem a to je mu dostatečnou oporou při zvládnání všech těžkostí, které s výkonem této profese souvisí.

V důsledku toho, že se nároky a požadavky na strážné neustále zvyšují, jsou předestírány otázky možností efektivnějšího pracovního uplatnění strážných, na které by měla manažerská praxe reagovat novým modelováním a monitorováním institucionální kultury. Tato by pak svou silou i novými tradicemi mohla pozitivně ovlivňovat pracovní atmosféru. Měla by se promítat do zaměstnaneckých vztahů, které tvoří podstatu duševního zdraví zaměstnanců této profese. Tito pak mohou dlouhodobě odolávat stresujícím podmínkám pracovního nasazení za předpokladu, že jejich psychické pochody prožívání jsou v přímém vztahu k pocitu sebevědomí. Zdroj tohoto pocitu vychází ze skutečné identity osobnosti s vytvořenými zdravými návyky životního stylu, pozitivní životní filozofie a zvládnutými biologickými dispozicemi temperamentu. Je potřebné nejprve rozklíčovat jeho schopnost reagovat na dynamické změny pracovního procesu, předvídaní jednotlivých elementů, kterým je nezbytné se vyhnout a tím předejít selháním v pracovním procesu.

²⁸ BRABEC, F. *Hlídací služby*. Praha: EUROUNION, 1995. s. 148. ISBN 80-85858-12-6

Takové selhání jedince v pracovním procesu, tedy při výkonu činnosti pracovníků SBS s sebou může nést značné následky a škody. Je velmi důležité, aby vedle zdravotní způsobilosti bylo možno zajistit i psychologická vyšetření, která eliminují uchazeče trpící duševní poruchou, ale také z psychologického hlediska nevhodné uchazeče (psychologické schopnosti, charakterové vlastnosti, obnovené duševní zdraví). Činnost pracovníků bezpečnostních služeb v mnoho směrech převyšuje nároky na běžná zaměstnání. Je zde požadována při výkonu určitých činností dlouhodobá, vysoce koncentrovaná pozornost, přičemž je nutné zachování rychlého rozhodování a zdravého úsudku.

Řešení úkolů při výkonu činností soukromých bezpečnostních služeb mnohdy vyžaduje okamžitou mobilizaci všech duševních i fyzických schopností, což později vyvolává následný útlum, možnost stresových situací, snížení pozornost apod.²⁹

3.1 Osobnostní rysy

Pokud vůbec existují nějaké typické osobnostní rysy, lze pak všeobecně říci, že existují určité osobnostní dispozice, které nás „předurčují“ k neadekvátnímu prožívání vnitřních konfliktů a následně ke konfliktogenním projevům.³⁰ Mezi tyto dispozice patří nižší úroveň obecných rozumových schopností, emoční labilita, popudlivost, sklony nekriticky přijímat cizí názory, nedostatek sebevědomí, zvýšená agresivita, neschopnost přizpůsobení se, impulsivnost, sklony k úzkosti, snaha svalovat vinu na druhé, nedostatek vůle a další.

Samozřejmě tyto vlastnosti samy o sobě nemusí nutně vyvolat konfliktní jednání. K tomu je třeba kombinace těchto dispozic, podnětové situace a motiv. Nejčastějšími použitelnými příčinami konfliktního jednání se stává neschopnost nebo neochota řešit své vnitřní konflikty a frustrované potřeby jiným způsobem, potřeba prezentovat svou sílu s cílem zastrašit nebo ublížit, snaha dosáhnout cíle jakýmikoliv prostředky a za každou cenu, přesvědčení a víra jedince, obrana vlastních práv, zájmů, potřeb, ať už domnělých nebo skutečných, snaha získat výhody a prospěch, strach a úzkost, duševní porucha nebo porucha chování a další.

Skutečnost, že služba u soukromých bezpečnostních služeb může přitahovat různé nenormální osobnosti, je potřeba mít na zřeteli. O profesi strážného či detektiva v bezpečnostní agentuře se mohou zajímat uchazeči s tendencemi k rizikovému chování, labilní osobnosti a osobnosti mentálně nezralé a nevyrovnané. Další důležitou otázkou

²⁹ MACEK, P. NOVÁK, F. *Privátní bezpečnostní služby*. Praha: POLICE HISTORY, 2005. s. 198. ISBN 80- 86477-23-1.

³⁰ Spurný, J.: *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Praha: Eurounion, 1996, s. 41. ISBN: 8085858304

je motivace uchazečů k výkonu tohoto povolání a mnohdy pro držení zbraně. Nepřípustnou motivací pro výkon služby a nošení prostředků osobní ochrany nebo zbraně jsou slony nabývat nedostatečné sebevědomí, kompenzovat pocit méněcennosti či svá osobní selhání. V krizových situacích či psychickém vypětí hrozí tendence k nejistotě, zmatečnému nebo zkratovitému jednání. Na uvedené negativní jevy v chování lze pohlížet z několika úhlů. Z pohledu pracovní i klinické psychologie, ekonomie, sociologie atd. Z hlediska sociální psychologie se může jednat i o jistou formu **agrese a agresivity**. Je ovšem specifická svou systematickostí a chladnokrevností. Z tohoto důvodu se problematikou agrese lze zabývat jako jedním z mnoha psychologických aspektů. Jako jednu z technik, jejíž osvojení pomůže výše uvedenou agresivitu a především její projevy co možná nejvíce eliminovat, lze využít **asertivitu**.

Z obecných poznatků, pojímáno obecně jako útočné techniky, pak je samozřejmě nutné rozlišovat mezi asertivitou a agresí. Asertivitou chápeme ofenzivní, dynamické, energické a sebe prosazující se chování, bez snahy ublížit jiné osobě. Proti tomu agresi definujeme jako chování úmyslně zaměřené na poškození a zranění jiné osoby. A nezáleží na tom, zda je osoba zraněna fyzicky nebo psychicky. Za agresi považujeme i chování, které způsobuje oběti psychický diskomfort. Teorie agrese a definice agrese nemohou být nikdy úplné. Nejčastěji je agrese charakterizována jako výbojné jednání, projev nepřátelství vůči jiné osobě nebo vůči předmětu, který tvoří překážku na cestě k uspokojování vlastních potřeb. Tato překážka vyvolá stav ohrožení nebo frustrace a agrese se tedy jeví jako reflexe na tuto překážku. Agrese ale může vycházet i z trvalejších osobních rysů nebo z duševní poruchy. Důvodem pro vznik agresivního chování u strážného se může stát jakýkoliv ze stresorů nebo jejich kombinace, např. strach ze selhání (v případě nesplnění úkolu), strach o rodinu a blízké, strach ze sociálního statutu.

3.2 Agrese a agresivita

Agresí rozumíme destruktivní chování směřující k fyzickému (brachiálnímu), slovnímu (urážka, pomluva) nebo symbolickému útoku (pomocí gest) vůči jinému jedinci nebo předmětu.³¹ Často se v literatuře používá volně a zaměnitelně s alternativními výrazy jako násilí, hostilita, destruktivita. Je to nejtypičtější reakce na frustraci, tj. situaci, kdy se zacílenému chování individua postaví do cesty překážka a je tak znemožněno dosažení cíle. Jestliže se nedaří překážku překonat, stoupá vnitřní napětí a s ním obvykle i agresivita.

³¹ Spurný, J.: *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Praha: Eurounion, 1996, s. 19. ISBN: 8085858304

Jedinec se cítí ohrožen a vzniká silná potřeba chránit své vlastní já. Agrese tak patří mezi způsoby vyrovnání se psychickou zátěží.

Agrese může mít v zásadě tři podoby:

- fyzický útok na jinou osobu,
- psychologické zranění jiné osoby (zahrnuje ponižování, zesměšňování, zastrašování urážení, vydírání atd.)
- fyzický útok na majetek jiné osoby

Agresi lze definovat jako chování, které se vyznačuje následujícími znaky:

- poškozuje jinou osobu,
- je záměrné,
- porušuje situačně relevantní formy
- není motivováno snahou pomoci dané osobě ani jinými prosociálními úmysly.

Existuje samozřejmě více kritérií, na základě kterých je možné agresi kategorizovat, např. verbální/neverbální, přímá/nepřímá, útočná/obránná atd. U každého objektu agrese, resp. agresivního chování lze sledovat určité společné znaky v prožívání a chování a při vyrovnávání se s dopadem agrese.

3.3 Komunikace

Otevřené, přímé, klidné a věcné vyjadřování a respektování osoby, se kterou se jedná, v běžné praxi usnadňují komunikaci a plnění požadavků, které jsou kladeny na obě strany. Stejně tak snaha zvládnout techniky asertivity a prosazovat své zájmy, resp. společnosti, po osobě bezpečnostního pracovníka vyžaduje přijmout a respektovat vlastní lidskou důstojnost a nutnost zlepšovat schopnost sebeovládání a komunikačních schopností. Pozornost je také nutné věnovat výcviku neverbální komunikace a všech jejích složek. Správné zaujetí postoje i vyvarování se nevhodných mimických projevů je nesmírně důležitou složkou, ve vzájemné komunikaci nastolující zdravé prostředí z pohledu přirozeného prosazování autoritativní funkce, kterou bezesporu bezpečnostní pracovník zastává nebo by měl zastávat.

Během výkonu služby je bezpečnostní pracovník bezesporu neustále v kontaktu s lidmi. Velitelem objektu, zaměstnavatelem, objednatelem nebo zákazníky. Může se stát, že pracovníci se při komunikaci obávají odmítnutí či výsměchu a často nevysloví vše tak jak

chtějí, prostě se bojí, že se nebude umět správně vyjádřit. Sebedůvěru při komunikaci je potřeba procvičovat. Nedílnou součástí tohoto procesu je také dostatečně zvládat svou profesi po odborné stránce. Ke komunikaci patří také řeč těla, to jakým způsobem zaujímá strážný postoj s jednající osobou, již samo vypovídá o tom, zda jedná sebevědomě nebo ne. Sebevědomý člověk stojí rovně a vzpřímeně, ale zároveň uvolněně. Takové držení těla vyjadřuje sebeovládání, odhodlanost, rozhodnost. Skleslé držení těla a kulatá ramena jsou významem rezignace, nízkého sebevědomí a ovlivnitelnosti. Může to také znamenat, že dotyčného nezajímá téma hovoru. Naklánění hlavy k jedné straně značí zájem. Takový člověk pozorně naslouchá a soustředí se na to, co říkáte. Lidé neustále pokyvující souhlasně hlavou se cítí nejistí a mají strach z odmítnutí. Hovořit s někým se skloněnou hlavou znamená nejistotu a nízké sebevědomí.

Ruce za zády značí vstřícnost a otevřenost, člověk necítí potřebu se chránit. Má-li ruce v bok a jeho lokty směřují do stran, jakoby říkal, „Držte se ode mě dál“. Je to také výraz velké sebedůvěry a nezávislosti. V každém případě by měl bezpečnostní pracovník vystupovat se zdravím sebevědomím, vstřícně, ale zároveň ze svého postavení budit určitou míru respektu. Dalším ukazatelem v neverbální komunikaci je mimo držení těla mimika obličeje. Výraz tváře na člověka také prozradí hodně, takže je dobré, pokud si bezpečnostní pracovník uvědomuje jak se tváří a toto také dostatečně dokáže ovládat.

Hlasový projev vychází z tónu a povahy hlasu. Ať už mluvíme s někým tváří v tvář, nebo po telefonu, existují charakteristické rysy, které nám pomohou člověka rychle odhadnout jako je styl hlasu, výška a hlasitost.

3.4 Morálka a etika

Pojem morálky je odvozen z latinského slova „mores“, což v překladu znamená mrav, obyčej. Morálka jako pojem představuje historicky daný soubor hodnot, představ a ideálů, které specifikují mravní nároky určitého společenství, často také sociální skupiny nebo i jen profesního společenství. Morální ovzduší můžeme spatřovat ve dvou rovinách. V první se jedná o působení a vztahy profese a celé společnosti. Ve druhé rovině jde o morální ovzduší utvářející se v rámci utvořených kolektivů. Příznivé společensko etické klima se projevuje navenek optimálním výkonem a plněním úkolů, souladem zájmů a morálních hodnot hodnotami celé společnosti, vhodnou mravní stimulací a neustálým mravním pokrokem v dané profesi.

Etika je pojem, který se zabývá mravními jevy v nejširším slova smyslu a posuzováním lidského chování z hlediska svědomí. Součástí této vědy je také problematika společenského chování. Dává tedy návod, jak se má člověk chovat, zachovat, jak má jednat, co udělat a nedělat v určitých situacích.

Teprve náležitě morálně vyspělá osobnost pracovníka soukromé bezpečnostní služby je schopna se adekvátně vyrovnávat se specifickými nároky své profese a mnohdy kritickými situacemi, při nichž může dojít i k ohrožení života daného pracovníka. Každá lidská činnost je současně (byť v různém stupni) vědomým aktem. Pro svou složitou, různorodou a velkou náročnost kladou uvedené činnosti značné požadavky na psychiku pracovníků a ve značné míře ovlivňují nervovou soustavu a základní biologické funkce. Případné jednání, které je v rozporu s normami morálky a etiky pak bývá zpravidla posuzováno jako závažné porušení pracovní kázně s následkem ztráty důvěry a vede k rozvázání pracovního poměru u SBS.³²

3.5 Sebeovládání

Sebeovládání není jen o tom potlačit úzkost nebo impulsivní jednání, ale i v tom jak záměrně aktivně projevit emoce navenek a to i emoce negativní. U různých povolání se toto projevuje podle nastalé situace tak, že například lékař se navenek uvádí do stavu chmurné nálady při sdělení špatných zpráv rodině, vymahači dluhů navenek působí agresivně a pracovníci ve službách a obchodě je vlídnost vůči zákazníkovi samozřejmostí a na prvním místě.

Seberegulací rozumíme jak potlačení nutkání k impulsivnímu, nepromyšlenému jednání, tak zvládání pocitů úzkosti a nejistoty. Obě uvedené dovednosti – jak potlačení impulsivity, tak schopnost zvládnout úzkost – jsou základem pěti důležitých disciplín emoční inteligence:³³

- Sebeovládání: efektivní zvládání zvláště negativních impulsů
- Spolehlivost: jevit se okolí jako člověk čestný a bezúhonný
- Svědomitost: spolehlivost a odpovědnost v plnění závazků
- Adaptabilita (přizpůsobivost): flexibilita v konfrontaci s novými úkoly a změnami přístupu
- Inovace: otevřenost všemu novému, přístupům i informacím

³² MACEK, P. NOVÁK, F. *Privátní bezpečnostní služby*. Praha: : POLICE HISTORY, 2005. s. 199. ISBN 80-86477-23-1.

³³ GOLEMAN, D. *Práce s emoční inteligencí: Jak odstartovat úspěšnou kariéru*. Praha: Columbus, 1998. s. 88. ISBN: 80-7249-017-6

Lidé se schopností sebeovládání zůstávají v náročných situacích klidní, vyrovnaní, pozitivně naladěni při řešení krizových situací neztrácejí hlavu. Dokážou jasně uvažovat a zůstávají soustředěni na podstatu věci, přestože jsou pod tlakem a bez problémů zvládají vnitřní impulsy k neuváženému jednání nebo pocity frustrace. V profesi pomocných bezpečnostních pracovníků mnohdy nastávají situace, kdy je nutné jednat s lidmi a to jak s kolegy na pracovišti, nadřízenými, objednatelem, tak například se zákazníky. Strážný by měl situace řešit s chladnou hlavou, uplatnit znalosti z oboru a dovednosti, kterými disponuje k profesionálnímu vyřešení dané situace nebo konfliktu.

3.6 Konflikty v práci

Konflikt znamená, z psychologického hlediska, rozpor neboli střetávání protichůdných tendencí především v citovém životě. Musíme ale podotknout, že na jedné straně existují konflikty zanedbatelné, ale na druhé straně konflikty vážné někdy až tragické. V každém případě konflikty na pracovišti jsou velmi negativním projevem a ohrožují vzájemnou spolupráci zaměstnanců a také ekonomické výsledky. Měli bychom si uvědomit, že ani odborný psycholog nemůže sám řešit všechny konflikty, které vzniknou, ale může se však pokusit potenciální účastníky konfliktů (což jsme určitě všichni) na jejich řešení alespoň nějakým způsobem připravit. Psychologové dělí konflikty na vnější a vnitřní.

Vnitřní konflikty jsou v nás samých. Jde o to, že nevíme jak se správně rozhodnout. Do vnějších konfliktů se dostáváme s jinými lidmi. Na tento druh se zaměříme. Je důležité si uvědomit, že konflikt sám o sobě není negativním jevem, pokud je konstruktivně řešen. Cílem je naučit se pozitivně využívat konflikty k vylepšení skupinových vztahů a ke svému vlastnímu osobnostnímu rozvoji. Konflikt nám v tomto zaměření dává příležitost vyřikat si něco, co nás trápí, a uvědomit si shody či odlišnosti v názorech a postojích různých lidí. Důležité je řešit konflikty racionálně. Ne každý to však tuto schopnost má. Nejčastější je emocionální řešení problémů. Jde většinou o agresivní reakci. Další možnost představuje neurotické řešení, při kterém dotyčný emoce potlačuje do podvědomí. To může způsobit nejrůznější psychosomatické nemoci. Konflikty je nutné řešit konstruktivně, bez hádek a urážek.

Řešení konfliktu má několik fází. První fáze je uvolňovací. V této fázi oznámíme dotyčnému, že s ním chceme něco prodiskutovat a určíme si čas a místo setkání. Poté následuje hlavní fáze. V té je možné otevřeně kritizovat a přiměřeně projevit své upřímné emoce. Vyjádřit své pocity, motivy a zájmy a upřesnit svá přání. Závěrečná fáze by měla

vyústit ve vypracování společného návrhu řešení. Optimální je, když dojdete k oboustranně přijatelnému kompromisu.

Kdo je momentálně v zajetí emočně náročné, stravující nálady, jen těžko docílí nerušené interakce. Jestliže začínáme rozhovor zatížení nějakou emočně vypjatou osobní situací, nejsme dostatečně vstřícní, druhé straně se budeme jevit jako odmítaví a jednání vyzní do ztracena. Schopnost zachovat si chladnou hlavu znamená dokázat pro danou chvíli odsunout osobní problémy a zachovat si flexibilitu v přijímání sdělovaného i ve svých odpovědích.³⁴

Lidé nadaní uměním vyjednávat a urovnávat spory dokážou zvládnout obtížné situace diplomaticky a s taktem, což je u profese pomocných bezpečnostních pracovníků základním předpokladem, neboť jak již bylo řečeno, tito strážníci vykonávají službu převážně v hypermarketech, obchodních centrech a zde obchodníci požadují vstřícnost k zákazníkovi. Samozřejmě pokud se v konfliktní situaci jedná o zákazníka, který se dopustil nějakého protiprávního jednání, krádeže zboží či jiného skutku, který je nutné ze strany ostrahy řešit, je nutné k takovému případu přistoupit také profesionálně a s chladnou hlavou.

Určitou patologickou formou interpersonálních vztahů na pracovišti je mobbing. Mobbing představuje problém, který postihuje mnohé z nás a také se i každého z nás tak trochu týká. Stejnou měrou se na tom podílí každodenní, ale i psychický teror na pracovišti, šikanování mezi kolegy, systematické provádění zlomyslností, pomocí kterých nadřízený utočí na své podřízené nebo i naopak. Malé konflikty (války) v úřadech se vedly dávno předtím, než se zavedl tento pojem. Také existoval nespočet postižených, které cílevědomé šikanování zlomilo, a raději onemocněli, aniž by otevřeně vypověděli o svém problému, ať již z hanby či strachu, že svoji situaci ještě více zhorší. Ovšem mlčení se prolomilo a o zakázaném tématu se začíná hovořit, že bychom i u nás měli problému mobbingu přikládat větší váhu. Neboť všechno nasvědčuje tomu, že systematické válčení na pracovišti se za poslední roky rozpíná a nabírá obrátky. Každý jedinec může jakkoliv přispět k tomu, aby ochránil sebe i ostatní, anebo alespoň zahájil účinnou obranu. Psychický teror na pracovišti může postihnout každého. Tvzení, že intrikám jsou vystaveni především lenoši a podivíni zde neobstojí. Typická oběť neexistuje a mobbing postihuje naprosto normální lidi, jak ženy, tak i muže.

³⁴GOLEMAN, D. *Práce s emoční inteligencí: Jak odstartovat úspěšnou kariéru*. Praha: Columbus, 1998. s. 174.
ISBN: 80-7249-017-6

3.7 Stres

Stres můžeme definovat jako souhrn fyzických a duševních reakcí na nepříjemný poměr mezi skutečnými nebo představovanými osobními zkušenostmi a očekáváním. Jinými slovy je stres stav organismu, který je obecnou odezvou na jakoukoli výrazně působící zátěž – fyzickou nebo psychickou (stresor). Při stresu se uplatňují obranné mechanismy, které umožňují přežití organismu vystaveného nebezpečí. Lze rozlišovat dva druhy stresu:

- Eustres – pozitivní zátěž, která v přiměřené míře stimuluje jedince k lepším výkonům
- Distres – nadměrná zátěž, která může jedince poškodit a vyvolat onemocnění či dokonce smrt

Psychické reakce na stres zahrnují přizpůsobení, úzkost a depresi. Pokud stres vede k vyšším fyzickým nebo psychickým výkonům, jedná se o již zmíněný eustres. Tento druh stresu patří k hlavním motivačním prvkům lidského konání. V opačném případě, kdy působení stresu trvá příliš dlouho nebo přesáhne určitou mez (distres), může vést k rozhodnutím, jejichž důsledkem je úzkostné nebo depresivní chování. Stres na pracovišti vzniká v souvislosti s prací. Některé organizace, zaměstnavatelé pořádají školení či praktické semináře, jejichž cílem je pomoci zaměstnancům vyrovnat se s ním.

V psychické rovině platí pravidlo, že jedinec prožívající stres je častěji nakloněn vnímat situace jako ohrožující a také na ně jako na ohrožující – ačkoli bezdůvodně – reaguje. Lidé ve stresu se dopouštějí chyb a stejně je tomu, jsme-li ve zvýšené míře úzkostní. Chybování se tak může stát závažným pracovním problémem.³⁵

3.8 Shrnutí

Pracovníci soukromých bezpečnostních služeb by měli disponovat některými znalostmi a dovednostmi (odbornou způsobilostí), kterou získají nejen výukou právních norem a různých zásad praktických činností a dovedností (střelba, sebeobrana a bojová umění), ale i získanými ve speciálním psychologickém výcviku (rozvoj psychologických schopností). Důležitým úkolem je správně určit a vhodným způsobem reagovat na některé psychologické stavy osob, se kterými může při výkonu své služby přijít do styku. Bezpečnostní pracovník musí být schopen správně odhadnout typ násilnické osobnosti. Dále by měl být schopen správně zvládnout násilné chování, zátěžové situace a jiné nepříznivé psychologické stavy. Typy násilnických osobností nebo násilí jako takového, může pracovník

³⁵ HAYES, N. *Aplikovaná psychologie*. Praha: Portál, 2003. s. 134. ISBN: 80-7178-807-4

očekávat od útočníků násilí z pocitu křivdy a zrady, z paniky a bezvýhodných situací, provokace, násilí z důvodu psychické lability mladistvých útočníků apod.

Bezpečnostní agentury by u svých uchazečů o zaměstnání zpravidla měli provádět testy či psychologické vyšetření. Z těchto testů je totiž možné získat informace o uchazeči, psychických charakteristikách jedince a jeho schopnostech (intelekt, schopnost improvizovat, dobrou paměť, spolehlivost, ukázněnost aj.). Je třeba si uvědomit, že tento pracovník je důležitou složkou bezpečnostního průmyslu a jsou na něj vyžadovány určité nároky, které musí plni, a proto již při výběru pracovníků by měly bezpečnostní agentury udělat vše proto, aby jejich zaměstnanci byli k profesi bezpečnostních pracovníků způsobilí, neboť to ovlivní míru excesů v tomto náročném povolání.

4. PRAKTICKÁ ČÁST

Praktickou část své bakalářské práce jsem věnovala získávání poznatků z praxe, které použiji k ucelení pohledu na problematiku a aspekty v práci bezpečnostních pracovníků zařazených na nižších pozicích strážných a detektivů v bezpečnostních agenturách.

Na základě dosavadních poznatků a v návaznosti na teoretickou část práce byly stanoveny tyto hypotézy:

1. Bezpečnostní pracovníci vykonávající činnosti soukromých bezpečnostních služeb jsou dostatečně fyzicky, duševně, zdravotně a odborně způsobilí k výkonu tohoto povolání.
2. Soukromé bezpečnostní služby jsou přínosem pro společnost jako celek.

Pro potřeby průzkumu k ověření stanovených hypotéz jsem se zaměřila na území, které dobře znám a ve kterém pracuji více než tři roky. Jako územně odpovědný policista mám svěřenou část (polovinu) Obchodní zóny Čestlice. Denně se setkávám a spolupracuji s bezpečnostními pracovníky při řešení např. drobných přestupkových krádeží, ale i krádeží zboží v prodejnách naplňujících skutkovou podstatu trestného činu. Pachatelé jsou jak zákazníci, tak i zaměstnanci. Dále pak při řešení konfliktů mezi zákazníky a v největší míře také při řešení případů, kdy jsou zákazníci na prodejních plochách a parkovištích okradeni zloději. Jako policejní orgán šetříme na monitoringu bezpečnostních služeb (kamerové systémy obchodních center) a u strážných na různých stanovištích (pokladny, parkoviště, u velitele objektu) k odcizeným a poškozeným vozidlům na parkovištích či krádežím věcí z těchto vozidel. Komerční zóna Průhonice – Čestlice patří k největším svého druhu v pražském metropolitním regionu. Jsou zde hypermarkety, nákupní centra, hobby market a řada dalších obchodů zaměřených na oděvy, sport, domácnost, elektroniku apod. V zóně se nachází také prodejci automobilů a skladovací objekty. Největší akvapark v České republice Aquapalace Praha zde byl zprovozněn v polovině roku 2008. Obchodní zóna začala vznikat v první polovině devadesátých let a postupně se rozrůstala až do dnešní podoby. Rozlohou je největší nákupní zónou v ČR. Celková plocha prodejen přesahuje více než 100 tisíc metrů čtverečních. Navíc u nového exitu 8 dálnice D1 má v dohledné době vyrůst nový obří nákupní park, který má zvýšit atraktivitu celého území. Obchodní zóna se rozkládá podél dálnice D1, na západním a severozápadním okraji obce Čestlice. Vzhledem ke skutečnosti, že je zde obrovská koncentrace obchodníků a velkoskladů, působí zde také nesčetné množství soukromých bezpečnostních agentur, které tyto objekty střeží. Z osobní zkušenosti vím, že

s většinou bezpečnostních služeb, se kterými Obvodní oddělení Čestlice spolupracuje, je tato spolupráce bezproblémová, neboť nás spojují společné zájmy. Z velké části zde bezpečnostní služby provozují ostrahu majetku v obchodech, nákupních centrech apod. Dále pak střeží průmyslové areály. Setkáme se zde se strážní službou, vrátnými, recepční službou a napojením objektů na pulty centralizované ochrany.

Na základě místní i osobní znalosti se mi podařilo proniknout do zázemí fungování několika bezpečnostních agentur působících v objektech nacházejících se v mém okrsku. Jedná se o pouhý zlomek agentur, které v Čestlicích provozují bezpečnostní služby. Detailní průzkum jsem provedla na velině obchodního domu KIKA a Makro. Měla jsem možnost seznámit se s interními směrnicemi jak bezpečnostní služby AVES PLUS tak agentury ABAS, i bezpečnostní agentury ABL, která na obchodním domě KIKA působila do konce loňského roku a tyto mezi sebou porovnat. Dále pak s vybavením strážných technickými prostředky, výzbrojí a výstrojí, kterou při výkonu služby využívají. V neposlední řadě jsem se měla příležitost seznámit s náplní práce strážných na jednotlivých stanovištích a celkově s typem a vlastnostmi lidí, kteří v bezpečnostních agenturách hlídají služby vykonávají.

4.1 Řízený rozhovor

V rámci praktické části mé bakalářské práce byl proveden řízený rozhovor s letitou pracovnící v tomto oboru paní Milenou Polákovou, která působí v obchodním domě KIKA Čestlice. Formou rozhovoru se mi podařilo přiblížit specifika v práci pomocných bezpečnostních pracovníků z praktického hlediska a získat cenný názor zkušené pracovnice na nižší manažerské pozici

1) Jak dlouho pracujete jako bezpečnostní pracovník a na jaké pozici?

V bezpečnostních službách pracuji téměř sedm let, kdy jsem z počátku působila na monitorech v Albert Hypermarketu Čestlice, jako bezpečnostní pracovník pozorovatel hypermarketu Ahold ČR a.s. V současnosti, pokud je mi známo, se i toto pracoviště přesune do kompetencí soukromé bezpečnostní agentury, která zde všechny ostatní bezpečnostní služby provozuje. Většinu zbylých let jsem zaměstnána u bezpečnostních agentur střežících obchodní dům KIKA nábytek Čestlice. Za mého působení se zde vystřídaly dvě agentury a to ABL, která objekt střežila do konce roku 2011 a bezpečnostní služba AVES PLUS, která zde působí v současné době. Vzhledem k tomu, že jsem se zde z pomocného bezpečnostního pracovníka vypracovala na velitele objektu (u minulého zaměstnavatele Denního manažera),

se za tu dobu obchodní dům KIKA stal takzvaně mým dítětem, setrvala jsem zde jen pod novým zaměstnavatelem. Teď tedy pracuji na pozici - velitel objektu.

2) Jaké nároky jsou kladeny na pracovníka ve vaší pozici?

Mojí velitelské pravomoci podléhá osm pomocných bezpečnostních pracovníků – strážných, za jejichž vykonávanou práci, ústrojí a dodržování směrnic strážní služby nesu odpovědnost. V praxi je to zjednodušeně řečeno tak, že jsem v plném nasazení jak v pracovních dnech, tak i ve dnech volna, neboť i z domu po telefonu řeším vzniklé situace, které se mnou podřízení konzultují. Jinak jako na nižšího manažera v soukromé bezpečnostní službě jsou obecně kladeny nároky jako odpovědnost, schopnost jednat s lidmi, flexibilita, rozhodnost a spolehlivost.

3) Jaké podmínky musí splnit uchazeč o místo na nižších (základních) pozicích a jsou dle Vašeho názoru dostatečné?

V podstatě nic moc, měl by mít středoškolské vzdělání, ale podle toho s čím vším jsem měla za těch šest let čest se potkat, tuhle podmínku splní tak každý desátý. Většinou jsou t lidé s výučním listem a třeba u mne pracuje jeden BP, který má pouze dokončenou povinnou devítiletou školní docházku a to ještě na zvláštní škole. Pak v řadách BP pracují lidé s nedokončenou střední školou, kteří odešli ze školy většinou během třetího nebo čtvrtého ročníku. BP měl být ve vyhovující tělesné i duševní kondici a měl by umět flexibilně řešit vzniklé situace na pozici. Bohužel v poslední době se k BS přijímá velké procento lidí s invaliditou a to částečně i plnou (je to výhodné pro agenturu jako zaměstnavatele) – dle mého názoru tito lidé nejsou v BS moc velkým přínosem – spíš jsou přítěží pro mizivé procento „zdravých“ BP a většina z nich potřebuje individuální celodenní vedení a kontrolu.

4) Například příslušníci bezpečnostních sborů (policisté, hasiči) musejí procházet náročným výběrovým řízením a musí splňovat podmínky psychologické, zdravotní a fyzické způsobilosti. Jaký systém přijímání nových pracovníků je obvyklý u soukromých bezpečnostních služeb?

Jak jsem již podotkla v odpovědi na předchozí otázku, je otázka míry způsobilosti poněkud problém. Vzhledem k náročnosti této práce by bezpečnostní pracovník měl splňovat určitá kritéria (co se týká inteligence, zdravotní způsobilosti i fyzické způsobilosti). Co však je mi z letité praxe známo, není tomu tak. I přesto je potřeba složit zkoušku odborné způsobilosti. V bezpečnostních agenturách jsou zaměstnáváni lidé slovenské a ukrajinské státní příslušnosti

(zřejmě pro nižší mzdové náklady) a lidé s větším či menším handicapem. Certifikát lze získat různými způsoby. Z vlastní zkušenosti vím, že např. u bývalého zaměstnavatele-Bezpečnostní služba ABL - prošlo zkušebními testy jen malé procento uchazečů. Testové otázky neměl nikdo ze zkoušených stejně a bylo nutné se tematické okruhy skutečně naučit. U některých agentur je běžnou praxí rozdat všem uchazečům v místnosti stejný test, přičemž před ostrým vyplněním odpovědí jsou předem otázky ještě probrány, aby se příliš nechybovalo.

5) Pracovníci strážných se někdy z mého pohledu sebevědomě chovají jako policisté až příliš zasahují do práv občanů. Je to problém jednotlivců nebo jsou k té horlivosti motivováni zaměstnavatelem?

Ve většině případů jde o problém jednotlivce, který si delegaci práv klientem na svou osobu vyloží po svém a jedná pak ve většině případů nepřiměřeně a chová se arogantně a nadřazeně. Naštěstí na mém objektu jsem tyto osoby eliminovala hned v prvopočátku a mám pod svým vedením skupinu poměrně schopných lidí, i když i zde jsem musela trochu slevit a přijmout do našich řad (na příkaz zaměstnavatele – čili AVES PLUS) i jednoho plně invalidního a tři částečně invalidní pracovníky – pro ilustraci je nás celkem i se mnou 9 a z toho počtu jsou 4 invalidé se sníženou pracovní schopností...a jeden z nich vyžaduje celodenní vedení (má splněnou pouze základní desetiletou povinnou docházku na zvláštní škole).

6) Jaké činnosti jsou náplní Vaší práce?

Konkrétně já pracuji na pozici STRÁŽNÝ – VELITEL OBJEKTU/SMĚNY – (VO/VS) vlastně jsem k dispozici odpovědným pracovníkům společnosti KIKA Nábytek s.r.o., kteří tak mohou kdykoliv a v co nejkratší době přenášet do strážní praxe své konkrétní požadavky a připomínky k ostraze areálu. Dále velím jednotce ostrahy objektu, organizují veškeré stanovené činnosti dle Směrnic pro výkon strážní služby. Stanovištěm velitele objektu je venkovní vrátnice – monitorovací centrum. Veliteli objektu podléhají všichni pracovníci ostrahy, kteří toho času plní v areálu služební povinnosti. Velitel objektu odpovídá za vedení předepsané dokumentace na staništi. Nese odpovědnost za výkon služby ostatních pracovníků ostrahy, je plně odpovědný za průběh strážní služby ve střeženém areálu. Monitoruje a zajišťuje obsluhu EZS a EPS v případě spuštění alarmu zajišťuje (které čidlo svítí – kde je aktivován alarm) a o této skutečnosti pomocí domovního telefonu informuje domovního technika, který celou věc na místě osobně prověří a podá zpětnou informaci o výsledku kontroly. Dále je aktivním spojením s pracovníky ostrahy na marketu a v případě podezřelého

chování závadových osob upozorní domovním telefonem pracovníky oddělení ostrahy marketu. Informuje o aktuálním dění odpovědného zástupce objednatele, zajišťuje obsluhu vjezdu zásobovacích vozidel a obsluhu personálního parkoviště, zajišťuje obsluhu CCTV. V popisu práce má také velitel objektu nástup a složení nastupující směny (její ustrojení, vnější vzhled atd.) Sleduje na monitorech průběh služeb na jednotlivých stanovištích, dohlíží na výkon služby ostatních strážných, je ve spojení se všemi strážnými na objektu pomocí domovního telefonu, zajišťuje střídání strážných po dobu přestávek.

Moji podřízení zastávají práci na pozicích STRÁŽNÝ/VÝDEJ(POKLADNY), STRÁŽNÝ/INFO, STRÁŽNÝ/RAMPY a STRÁŽNÝ/BEZPEČNOSTNÍ DISPEČINK. Náplní jednotlivých stanovišť je následující:

Pokladny a rampy – strážný provádí asistenci a kontrolu zboží vydávaného pro expedici. Zaměřuje se na kontrolu a správnost vydávaného zboží a neporušitelnosti obalů. Provádí kontrolu počtu kusů a artiklová čísla dle dodacích listů. Zabraňuje vydání zboží, které by nebylo uvedeno v těchto dokladech. Po vydání správného druhu a množství orazítkuje a podepíše doklady ke zboží. O mimořádných situacích na stanovištích, ihned jakmile to okolnosti dovolí, informuje VO, který na místo přivolá odpovědného pracovníka objednatele a provede zápis do knihy strážní služby s výsledkem kontroly. Provádí kontrolu zboží při vyskladňování. Zaměřuje se na kontrolu a správnost vydávaného zboží, kontroluje údaje dle dodacího listu nebo dokladu o nákupu. Provádí kontrolu počtu kusů a artiklová čísla. Zabraňuje vydání zboží, které by nebylo uvedeno v těchto dokladech. Po vydání správného druhu a množství zboží orazítkuje a podepíše doklady ke zboží.

Bezpečnostní dispečink – pracovník obsluhuje systém EZS a EPS.

V případě spuštění alarmu ihned informuje, co se děje (které čidlo svítí – kde je aktivován alarm) AVES dispečink a uvedené zástupce objednatele přes mobilní telefony v daném pořadí s tím, zda šlo o planý či neplaný poplach a řídí se jejich pokyny. Pokud jde o planý poplach, je třeba ho do 2 minut odvolat.

Info – hlášení rozhlasem informace pro zákazníky, dle vyhlášených akcí, slev, výhod, atd. Upozorňování zákazníků o směru nákupů a možnosti opouštění prodejní plochy pouze značenými východy za pokladním pásem. Podávání informací zákazníkům. Dohlížení na nepovolený průchod zákazníků přes turnikety v opačném směru. Směrování zákazníků na hledaný sortiment. Směrování zákazníků k reklamacím, atd.

7) Jakou problematiku v rámci své pozice řešíte nejčastěji?

Ze svého postu hlavně bezproblémový chod zabezpečení celého obchodního domu. Dále monitoruji a zajišťuji obsluhu CCTV, EZS a EPS. V případě spuštění alarmu zjišťuji, kde je aktivován alarm, a provedu kontrolu na místě, deaktivuji alarm a následně se postarám o objasnění aktivace alarmu. Jinak řeším nastalé mimořádné situace s drobnými krádežemi zákazníků a plané popluchy, komunikuji denně s objednatelem a plním jeho požadavky a v neposlední řadě spolupracuji s Policií České republiky při odhalování trestné činnosti páchané zde v obchodním domě KIKA či v okolních obchodních domech.

8) Jedná se o majetkové delikty pouze zákazníků nebo se setkáváte také s krádežemi páchanými zaměstnanci či dodavateli?

Bohužel se setkáváme stále častěji i s krádežemi páchanými zaměstnanci OD.

9) Jakým způsobem lze podle Vašeho názoru účinně předcházet majetkové trestné činnosti?

Pokud budu mluvit pouze o našem obchodním domě, tak je třeba opakovaně navyšovat počty zabezpečovacích prvků na vystaveném zboží („pavoucí“ magnetické alarmy, samolepky, plastové zabezpečovací známky). Dále pak zkvalitnit systém CCTV a to tak, aby na sebe jednotlivé kamery navazovaly. Také by bylo třeba pokrýt kamerami nejen přízemí obchodního domu, ale i ostatní patra (tam jsou osazeny pouze makety), zvýšit počet bezpečnostních pracovníků na objektu tak, aby bylo možné pokrýt veškeré pozice samostatnými bezpečnostními pracovníky, tak jak tomu bylo za dob, kdy objekt střežila agentura ABL, a ne aby mi jeden pracovník operoval současně na dvou pozicích... Dále by to chtělo lepší motivaci lidí – hodinové sazby jsou čím dál nižší a přitom požadavky na kvalitu a množství služeb vzrůstají a to se týká zaměstnanců u většiny bezpečnostních agentur.

10) Mohla byste sdělit, jakým způsobem a jaké metody v práci používáte při odhalování majetkové trestné činnosti?

Systém CCTV, včetně skrytých kamer. Detektivní činnosti VO v civilním oblečení na prodejní ploše po vytipování osob na CCTV. Spolupráce se zaměstnanci OD při spatření podezřelých osob v prostorech OD nebo při spatření osob, které u nás již v minulosti páchali trestnou činností. Namátkové kontroly zavazadel při odchodu zaměstnanců z budovy.

11) Co si myslíte o kompetencích pomocných bezpečnostních pracovníků, jsou dostatečné?

Kompetence jsou dostačující, zastřešuje nás přeci při zjištění nějaké trestné činnosti nebo při podezření na páchaní trestné činnosti Policie České republiky, konkrétně Obvodní oddělení Čestlice, se kterým úspěšně a bez problémů spolupracujeme.

12) Je vůbec reálné, aby strážní disponovali vyššími oprávněními, vzhledem ke své odborné způsobilosti?

Větší pravomoci bych strážním službám nedala – hrozilo by jejich zneužití při neobjektivním vyhodnocení vzniklých situací. Polovina bezpečnostních pracovníků se snaží delegace práv na svou osobu vyložit tak, že můžou ve služebním stejnokroji úplně vše...

Stejný okruh otázek jsem položila veliteli objektu Jiřímu Chovančikovi, který zastává tuto pozici také mnoho let za stálého působení bezpečnostní agentury ABAS při střežení objektu obchodního domu Makro. Pan Chovančík na položené otázky odpověděl po obsahové stránce téměř shodně. Rozdíl je pouze ve výčtu podřízených. Vzhledem ke skutečnosti, že obchodní dům Makro je největším samostatným objektem v obchodní zóně a podle mého názoru i objektem s největší frekvencí pohybu lidí a vozidel, liší se počtem bezpečnostních pracovníků. Pan Chovančík uvedl celkový počet strážníků na 19. Bezpečnostní služba ABAS nezaměstnává kromě osob slovenské národnosti jiné cizince. V otázce vzdělání a zdravotní způsobilosti podřízených pracovníků je to obdobné jak uvedla paní Polláková.

5. STRUKTUROVANÝ VÝSTUP

Tato kapitola se zabývá aplikací nastudovaných psychologických aspektů ve vztahu k právní problematice formou shrnutí souboru otázek a odpovědí písemného testu ke zkoušce odborné způsobilosti k získání dílčí kvalifikace strážný. Jedná se o výstup z bakalářské práce, z něhož vyplývají možná konkrétní doporučení ke zlepšení stavu v sektoru soukromých bezpečnostních služeb. Nedostatky, na které bylo poukázáno v praktické části bakalářské práce, se týkají jak provozovatelů, tak strážných, kteří činnosti soukromých bezpečnostních služeb přímo vykonávají. Ve shrnutí mohou obě dotčené skupiny nalézt možnosti a doporučení, jak stávající stav zlepšit a služby soukromých bezpečnostních služeb zkvalitnit a zefektivnit. V jednotlivých podkapitolách jsou uvedeny okruhy, ze kterých se dle daného klíče generuje určený počet otázek pro test k písemné části zkoušky odborné způsobilosti.

5.1 Ústavní právo

Z ústavních zákonů vyplývají základní práva obyvatel naší republiky. Z pozice strážného je jasné, že sám těchto práv využívá, ale také je nutné si uvědomit, že právě strážný z podstaty své profese tato práva také omezuje. U policistů a strážníků je tato forma omezování školená a cvičena, ale z pozice běžného strážného může právě díky nedostatečné znalosti vzniknout rozpor, který má přímý vliv a psychiku jednotlivce a tedy i na výkon nasmlouvaných činností a pracovních úkolů, které jsou po něm požadovány. V práci pomocného bezpečnostního pracovníka často dochází k zadržení osoby, ale otázkou je, zda je konání strážného oprávněné. Například v obchodním domě je při průchodu zákazníka bezpečnostním rámem u východu tento aktivován a z osobní zkušenosti vím, že strážní obvykle reagují tak, že osobu prakticky omezí na osobní svobodě a poté zavolají policii. Podle trestního řádu sice může osobní svobodu osoby omezit kdokoli, ale s tím, že se jedná o osobu při spáchání trestného činu nebo bezprostředně poté. Je nutné si uvědomit, kdy je vůbec krádež v obchodě (pokud se tedy podezření potvrdí a nejedná se pouze o omyl) trestným činem. Skutečnost, že drobná krádež zboží ve většině případů není trestný čin, si v některých případech strážní vůbec neuvědomují. Telefonicky oznámí na policii: máme tu zadrženého pachatele krádeže a tady ho máte...A to ještě dopadne relativně dobře. Může se stát, že podezřelý zákazník si je dobře vědom svých práv a na nějaké zadržení a nařčení nebo výzvu může strážnému odpovědět svým odchodem. Poté dochází k vyhoceným konfliktům i újmám na zdraví. Když strážný není schopen např. ovládnout emoce a ty se poté projeví v neprofesionálním řešení vzniklé situace. Následně je nepříjemné řešit s osobou její

osobnostní práva, pokud horlivý strážný pochybí. To jakým způsobem k řešení takových situací strážný přistupuje, se odráží na celkovém pohledu společnosti na tuto profesi. Možným doporučením k této citlivé problematice je opakované proškolení důležitých zákonných norem a vzdělávání pomocných bezpečnostních pracovníků. A to nejen formou testů a teorie, ale také procvičováním množství modelových situací, dle konkrétní náplně práce. Dále, aby toto proškolení bylo kontrolovatelné. Je potřeba, aby si bezpečnostní pracovníci uvědomili, že diskrétní oslovení osoby, která svým průchodem z nějakého důvodu aktivovala elektronické zabezpečení prodejny, zdvořilé jednání a odchod někam do ústraní z očí veřejnosti je vždy prvním krokem k úspěšnému vyřešení věci.

5.2 Pracovní právo

Většina soukromých bezpečnostních agentur provozuje služby v nepřetržitém provozu. Zaměstnanci pracují v tak zvaném stlačeném týdnu. V praxi to znamená, že potřebná pracovní doba je koncentrována do menšího počtu dní, než je standardní týden. Je typická pro určitá povolání, například některé zdravotnické obory, tovární provozy, zařízení pracující v nepřetržitém provozu a podobně. Jednoduše řečeno má pak pracovní týden jen čtyři dny, místo klasických pěti. Konkrétní délka pracovní doby v jednotlivých dnech pracovního týdne je stanovena v pracovní smlouvě, a to buď rovnoměrně (tj. deset hodin denně), nebo tak, aby počet hodin odpracovaných v jednom dni byl maximálně dvanáct. Stejně jako u ostatních forem práce jsou práva a povinnosti zaměstnavatele a zaměstnance při uzavírání smlouvy o práci ve stlačeném pracovním týdnu ošetřeny zákonnými normami. Mnoho bezpečnostních pracovníků žije ve velké vzdálenosti od svého pracoviště a musejí dojíždět. Takové uspořádání pracovní doby je výhodou z důvodu úspor za dojíždění, ale také zavádá větší prostor pro mimopracovní činnosti. Velmi intenzivní aktivita soustředěná do několika dní se však snadno může stát nadměrnou psychickou i fyzickou zátěží. Co tedy takový rozvrh přináší a jak o sebe může bezpečnostní pracovník vykonávající službu ve zkráceném týdnu pečovat? Pokud nemá nový pracovník zkušenost s prací ve stlačené pracovní době, měl by počítat s tím, že je potřeba několik týdnů, aby k tomuto režimu přivykl. Je potřeba vyzkoušet různé možnosti odpočinku, protože únava a reakce na změnu životního stylu se projevuje na vašem těle i mysli. Dodržujte stanovené přestávky v práci, i pokud ještě únavu necítíte. Je nutné si uvědomit, že ač pracujete méně dní, skutečná délka pracovní doby odpovídá plnému úvazku. Delší pracovní den znamená větší únavu, možné snížení pracovní výkonnosti a více chyb. Kvalitní odpočinek a psychohygiena je důležitým prostředkem jak následně plnit náročné úkoly v zaměstnání řádně, plnohodnotně a bez chyb. Ze strany zaměstnavatele

spočívají psychologické aspekty péče o pracovníky nejen ve zjišťování duševního zdraví a nalézání rizikových psychických činitelů v osobním profilu pracovníka, ale hlavně ve správném a vhodném plánování a umožnění čerpání dovolených, v psychické a morální podpoře pracovníků, v poskytování společenských garancí za pracovníka tam, kde je to potřeba.

5.3 Bezpečnost a ochrana zdraví při práci, požární ochrana a zásady poskytování první pomoci

V rámci výkonu svého povolání se strážní mohou setkat se situací, kdy je nutné poskytnout osobě nebo osobám první pomoc. Může se jednat o zdravotní selhání fyzického nebo psychického rázu. Důležitým úkolem je správně určit a vhodným způsobem reagovat na některé psychologické stavy osob, se kterými může při výkonu své služby přijít do styku např. částečné a úplné ztráty vědomí, stavy poúrazových a psychických šoků, stavy paniky, reakce senilně dementních osob, osob intoxikovaných alkoholem nebo jinou návykovou látkou, u epileptických nebo hysterických záchvatů, u sebevražedných pokusů apod. Dalším doporučením je proškolení bezpečnostních pracovníků ve zdravotnickém kurzu. Řekněme si po pravdě, kdo z nás schopen dostatečně poskytnout první pomoc zraněné nebo zkolabované osobě? Zákon nám stanovuje povinnost poskytnout pomoc, přestože k tomu nejsme odborně proškoleni. V případě, že zaměstnavatel taková školení zaměstnancům neposkytuje, doporučuji, aby každý bezpečnostní pracovník ve svém vlastním zájmu a vlastními prostředky prohloubil vědomosti a dovednosti při poskytování první pomoci. Tyto znalosti se dají využít i v každodenním životě mimo pracovní proces. K tomu, aby v pracovním procesu bezpečnostní pracovníci ochránili své zdraví, musí nutně dbát o svou vlastní bezpečnost a využívat ochranné pomůcky při práci, tak jak mají stanoveno interními předpisy.

5.4 Trestní právo

Problematika trestního práva je v oblasti soukromých bezpečnostních služeb ožehavé téma. Při ochraně a ostražce majetku a osob se strážní mohou dostat do situace, kde se jedná o okolnosti vylučující protiprávnost, tedy nutnou obranu, krajní nouzi nebo oprávněné použití zbraně. Tyto zátěžové situace jsou pro každého člověka velmi náročné. Strážný musí být schopen okamžitě a správně vyhodnotit situace a reagovat, aniž by došlo k excesu. Bránit sebe, své blízké nebo svůj majetek je nezadatelným morálním právem člověka. Obrana proti násilně jednajícím osobě je vysoce emocionálně zátěžovou situací, při které je extrémně těžké

usuzovat racionálně a jednat podle teoretických pouček. Pud sebezáchovy je velmi silným činitelem, hluboce zakořeněným v každém z nás, a obranné reflexy se spustí vždy, když nám hrozí vážné nebezpečí. Právě proto je třeba, aby bezpečnostní pracovníci znali sami sebe a také zákonné meze, které určují možnosti jednání v sebeobraně situaci. Měli by dokázat vyhodnotit své fyzické, kondiční, psychologické, technické a taktické předpoklady k obraně. Ty určují reálný způsob a intenzitu vaší obrany. Hranice mezi legální sebeobranou a překročením zákona je často velmi tenká. Znalost závazných právních norem je nezbytná.

5.5 Občanské právo

Společenské vztahy, které upravuje občanské právo, se bezprostředně dotýkají každého člověka na území České republiky. Z občanského zákoníku vyplývají práva a povinnosti, smluvní vztahy atd. pro každého občana, každý den, od narození po smrt. Mimo majetkových a osobních vztahů upravuje občanský zákoník také odpovědnost za škodu. V práci pomocného bezpečnostního pracovníka je důležité, aby pracovníci věděli, jaké prostředky mají od zaměstnavatele svěřené a v jaké hodnotě. Při plnění svých úkolů mohou způsobit škodu zaměstnavateli a ten v takovém případě bude požadovat náhradu. Pro případ, že by mohla zaměstnavateli vzniknout škoda, doporučuji bezpečnostním pracovníkům zřídit si pojištění odpovědnosti za škody způsobené při výkonu zaměstnání. Tímto způsobem se mohou pomocní bezpečnostní pracovníci alespoň částečně, podle typu pojistky a podmínek pojistného plnění, chránit, pokud dojde k situaci, že musejí zaměstnavateli nahradit vzniklou škodu. Je dobré si uvědomit, že nikdo není neomylný, obzvláště při tak velké míře odpovědnosti, která je na bezpečnostní pracovníky kladena.

5.6 Správní právo a zákon o přestupcích

Správní právo a řešení přestupků jsou prodlouženou rukou k dodržování pořádku. Když se někde děje bezprávi, tak z něho vyplývají postupy k nápravě, a také směřování k vymáhání spravedlnosti. A to vše z pozice strážného – pomocného bezpečnostního pracovníka by mělo ve výkonu jeho profese, být zřejmé. O to větší nároky na jeho znalosti jsou pak kladeny. Je nutná alespoň základní znalost těchto norem, přestože následné řešení náleží správnímu orgánu nebo policii. Je důležité, aby při výkonu služby byl strážný dostatečně vědom svých kompetencí a účinně spolupracoval s policií. Opakované prohlubování znalostí a proškolení je nezbytné.

5.7 Policie České republiky, Obecní policie

S ohledem na své právní postavení bez zvláštních pravomocí je bezpečnostní pracovník povinen před zákrokem zvážit a vyhodnotit situaci, zda je vůbec oprávněn a schopen provést a dokončit zákrok, v opačném případě přivolá Policii České republiky nebo Obecní policii. Strážní nemají na rozdíl od příslušníků bezpečnostních sborů jiná oprávnění nad rámec běžného občana a podle toho také musí při výkonu své práce jednat. Je zřejmé, že pokud strážný ze své pozice nesprávně vyhodnotí situaci, může dojít k profesnímu pochybení. Spolupráce bezpečnostních pracovníků s policií je úzká a všestranná. Počínaje součinností při sportovních utkáních či společenských akcích, kde policie v některých případech posiluje ochranu veřejného pořádku, přes ochranu majetku až po spolupráci např. při převozu peněz a cenin. Při takové spolupráci je podstatné mít jasně stanovené a dohodnuté kompetence, kdo jsou součinnostní subjekty, kdo je oprávněn akci koordinovat a řídit apod. Zabráni se tím nedorozuměním, která mohou při realizaci kulturních akcí vzniknout. Vzhledem k tomu, že by mohlo docházet často i k nevědomému porušování kompetencí a pravomocí, měly by být otázky součinnosti řešeny s orgány policie, ale i se zákazníkem zpravidla písemnou dohodou, upravující ze strany policie činnosti soukromých bezpečnostních služeb.

5.8 Zákon o živnostenském podnikání

Zákon o živnostenském podnikání upravuje podmínky za jakých je možné činnosti soukromých bezpečnostních služeb provozovat. Upozorňuji, že provozování, nikoli přímý výkon těchto činností. K výkonu služby postačuje zaměstnancům soukromé bezpečnostní agentury pouze Osvědčení o získání dílčí kvalifikace strážný nebo detektiv koncipient, jak jsme si již vysvětlili v kapitole Odborná a zdravotní způsobilost. Vzhledem ke zjištění popsáním v praktické části je v této oblasti mnoho podstatného, co by se mělo zlepšit nebo úplně změnit. V první řadě bych doporučila, aby bezpečnostní agentury důsledně vybíraly mezi uchazeči své budoucí pracovníky. Nejde pouze o to, jakého stupně vzdělání dosáhli. Zda jde o středoškoláka či uchazeče, který chybějící vzdělání nahradí Osvědčením o získání dílčí kvalifikace. Podstatným ukazatelem je také psychologické vyšetření, které je mnohdy při příjmu uchazečů opomíjeno a zdravotní stav uchazeče. V současné době zatím není legislativně tento problém ošetřen. Bezpečnostní agentury hřeší na mzdové náklady a zaměstnají raději osoby přímo nezpůsobilé na pozice, kde je nutné zvládat jak psychickou tak fyzickou zátěž. Kdyby se podařilo prosadit novou zákonnou úpravu, byla by způsobilost uchazečů kontrolována státem. V současné době je pouze na personalistovi, jakým způsobem

a do jaké míry prověří psychologické dispozice a osobnost uchazeče, který se o pozici bezpečnostního pracovníka uchází.

5.9 Zákon o zbraních a střelivu

Při výkonu některých činností soukromých bezpečnostních služeb na základě požadavků objednatele nosí bezpečnostní pracovníci ve službě zbraň. Jsou tedy držiteli zbrojního průkazu. Již tato skutečnost naznačuje, že prošli a opětovně procházejí vyšetřeními a přezkoušením způsobilosti. Z psychických procesů, které ovlivňují použití zbraně, můžeme jmenovat pocity, vjemy, pozornost, paměť, emoce a vůli. Krajně důležitý je také pocit únavy a nepřipravenosti ke střelbě. Na rozvoj pozornosti působí vnitřní disciplinovanost, cílevědomost a zainteresovanost. K faktickému a psychologickému vnímání použití zbraně lze uvést, že jde o nejdůležitější a současně zpravidla i nejdůležitější zásahem do integrity lidí. V rámci výkonu činností soukromých bezpečnostních služeb k němu může dojít, stejně jako u každého jiného občana pouze v souvislosti s nutnou obranou, tedy v mezích zákona. Zaměstnavatel by měl v rámci zvyšování a zlepšování dovedností a kvalit pracovníků ozbrojených střelnou zbraní například zajistit pravidelnou střeleckou přípravu, cvičení manipulace se zbraní a teoretická školení

5.10 Uplatňování zásad při součinnosti se složkami IZS

Kromě Policie České republiky a Obecní policie spolupracují bezpečnostní pracovníci i s ostatními složkami IZS. S hasičskými sbory začíná spolupráce při kontrole, popřípadě dovybavení chráněného objektu potřebnými hasebními systémy a materiály. Doporučením je, aby se také bezpečnostní pracovníci seznámili s funkcemi a použitím těchto prostředků, a v případě ohrožení či požáru jich dovedli správně a hlavně efektivně použít až do příjezdu hasičů. Jde o to, aby se pracovníci pod odborným vedením na požádání byli schopni účastnit hasebních prací a likvidace požáru. Podobně by měli bezpečnostní pracovníci rozvíjet součinnost a spolupráci s havarijními službami různého druhu (plyn, elektřina, voda apod.). Strážní musí z preventivních důvodů znát rozmístění, funkčnost a některé okolnosti významné pro vznik havárií ohrožujících zdraví, životy a majetek v chráněném objektu a znalost způsobů a míst uzavírání přívodů nebo vypnutí do příjezdu havarijní služby. Dále musí být strážný schopen v případě havárie zajistit místo havárie před vstupem nepovolaných osob a manipulace ze strany nepovolaných osob. V případě, že jsou na místě události zranění, musí strážný poskytnout osobám první pomoc a přivolat zdravotnickou záchrannou službu. Při těchto krizových a zátěžových situacích mnohé závisí na stupni přípravy bezpečnostních

pracovníků, jejich odborné způsobilosti a znalosti této problematiky. Zaměstnavatel by měl ve spolupráci s odborníky (hasiči a zdravotníky) v rámci prohlubování znalostí a dovedností svých podřízených pravidelně umožnit proškolení a tímto také upevňovat vztahy a spolupráci se složkami IZS.

5.11 Provádění ochrany a ostrahy majetku a osob, obsluha zabezpečovacích systémů

Klíčovým aspektem při ostraze majetku je psychologicko preventivní činnost. Cílem je eliminovat rizika, kterým běžné objekty jako jsou administrativní budovy, obchodní centra, výrobní areály, stavby, apod. čelí v okamžiku, než dojde k samotné trestné činnosti. Znamená to vyvolat v potencionálním pachateli co nejsilnější pocit, že pokusit se o jakoukoliv trestnou činnost na majetku ve střeženém objektu, je příliš riskantní. Čili „zastařit“ ho v pozitivním slova smyslu, aby od podobných úvah upustil ještě dříve, než nastanou. Ke standardnímu vybavení strážných patří uniforma, opasek, kasr, pouta, halogenová svítidla, mobilní telefon a vysílačka. Mezi pasivní složky zabezpečení lze zahrnout psychologické bariéry objektu (označení objektu, osvětlení, oplocení). Aktivní složkou zabezpečení (ostrahy) komerčních objektů je pracovník ostrahy, policista, voják, ale i pracovník dispečinku apod., jednoduše odpovědný pracovník zajišťující ostrahu a ochranu majetku, případně osob. Tento pracovník zabezpečuje daný objekt dle stanovených pravidel (bezpečnostní směrnice) a v případě "krizové" situace postupuje odpovídajícím způsobem (zastaření, zajištění, volání zásahové jednotky, Policie, apod.). Zde je na místě hovořit o kvalifikaci takového pracovníka, tedy o stupni znalostí, fyzických předpokladech atd. Pakliže chceme, aby zabezpečení komerčních objektů bylo kvalitní, musíme pracovat s otázkou psychologických a represivních prvků, jimiž se působí na okolí tedy potencionální pachatele trestné činnosti. Jejich pomocí lze vytvořit vyšší či nižší formu prevence. Dalším důležitým aspektem je fakt, že tyto efekty působí jinak přes den a jinak přes noc. Například pracovník ostrahy obchodního centra na denní směně, by měl být perfektně uniformován, vyzbrojen a zcela jistě zde hraje důležitou roli i fyzický vzhled (výška, stáří, apod.). Výsledkem je adekvátní respekt a tím i naplnění otázky zmíněné prevence a celkově funkce soukromých bezpečnostních služeb. V opačném případě budou efekty ostrahy a jejího působení výrazně nižší.

ZÁVĚR

Při výkonu tohoto specifického povolání nestačí splnit požadavky na odbornou způsobilost. Zcela se ztotožňuji s vyjádřením Hospodářské komory v připomínkovém řízení k návrhu vyhlášky o zdravotní způsobilosti, že se jedná v případě obou koncesovaných živností **o osoby, které by při výkonu práce – zajišťování ostrahy měly splňovat vysoké nároky na fyzickou zdatnost i psychickou způsobilost i s ohledem na to, že tyto osoby mohou na některých pracovních pozicích nosit zbraň**, je nezbytné stanovit posudková kritéria k ochraně zdraví a bezpečnosti vlastních zaměstnanců a současně pro zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví spolupracovníků a dalších osob. Rozborem informací získaných na území, kde jsem provedla výzkum k činnostem soukromých bezpečnostních služeb, jsem dospěla k závěru, že kritéria způsobilosti, konkrétně u pracovníků konajících strážní službu či detektivní služby např. v hypermarketech splněna nejsou.

Celkově bych práci soukromých bezpečnostních agentur shrnula tak, že jejich práce není přínosem pro společnost jako celek. Chrání zájmy soukromého subjektu tím, že mnohdy narušují práva jiných subjektů, a to i v míře často překračující jak normy slušného chování, tak i osobnostní práva. Možná se jedná o pochybení jednotlivců, kteří žijí v mylné domněnce, že byli pasováni do role jakýchsi ochránců práva a spravedlnosti. Jejich cílem není, jako u Police České republiky, ochrana práva všeobecně, ale vlastní zisk za každou cenu. Samozřejmě vzato z pohledu civilního občana. Pro výkon mého povolání je nutné s pracovníky bezpečnostních služeb vycházet dobře. Většinou při šetřeních po pachatelích protiprávního jednání spolupracuji s veliteli objektu a tato spolupráce je bezproblémová. Přesto si myslím, že na základě zjištěných skutečností se mi z celkového pohledu na privátní bezpečnostní služby nepodařilo ověřit ani jednu ze stanovených hypotéz.

Domnívám se, že se mi v této práci podařilo naplnit cíl, který jsem si stanovila v úvodu, a sice rozebrat charakteristiku, činnosti a právní úpravu soukromých bezpečnostních služeb v České republice a podrobněji poukázat na odbornou způsobilost a psychologické aspekty v práci pomocných bezpečnostních pracovníků. Nastudované teoretické informace a zjištěné poznatky z praxe jsem analyzovala a formou shrnutí jsem je v kapitole Strukturovaný výstup převedla do podoby konkrétních rad a doporučení. Bohužel v současném stavu je těžké navrhnout něco zásadního, co by vedlo ke zlepšení situace v sektoru bezpečnostních služeb. Cokoli, co by mělo omezit jejich působnost, by mělo za

následek nářek nad omezením jejich podnikání. Určitě by prospěl přísnější výběr pracovníků s ohledem na jejich morální rozměr a psychický stav, kterým by se snad dal omezit prvek „rytíře práva a spravedlnosti“, ale stát v tomto ohledu zatím nedisponuje takovými kontrolními orgány, které by byly schopny toto vynutit. Dle mého názoru je zcela scestné dávat těmto soukromým subjektům jakékoli pravomoci nad rámec obyčejných občanů. Přijde mi nemyslitelné, že by jim nějaký zákon umožnil omezit někoho na osobní svobodě či dokonce užití donucovacích prostředků nebo zbraně. Domnívám se, že dosud nastavené normy na Nutnou obranu a Krajiní nouzi jsou dostatečné. Příslušníci bezpečnostních sborů procházejí opakovaně prověrkami způsobilosti jak fyzické, tak zdravotní a psychické a musí splnit přísná kritéria těchto způsobilostí. Zaměstnanci soukromých bezpečnostních služeb nejsou kontrolováni nikým jiným, než svým zaměstnavatelem.

Moje dosavadní životní zkušenost, jakož i názory mých kolegů a názory občanů, kteří se dostali, ať již oprávněně či neoprávněně do sporu se zaměstnanci soukromých bezpečnostních služeb, mě stále utvrzují v tom, že soukromý subjekt nemůže být oporou práva v našem státě. Stále probíhající snahy o ustanovení těchto soukromých subjektů na roveň bezpečnostních ozbrojených složek mě nutí k zamyšlení, kam až se náš stát ve své snaze „dohnat“ západní demokracii dostane. Bála bych se žít ve státě, kde by policie, jakožto zastánce dodržování práva, která podléhá kontrolám ze stran státu a občanů, byla nahrazena soukromými bezpečnostními službami – tedy subjekty se „soukromoprávním“ postavením právnické či fyzické osoby, které nejsou vázány principy a nepodléhají stejné kontrole jako policie.

Podle mého názoru zásadní, ale neřešitelný problém je v provozovatelích soukromých bezpečnostních služeb, tedy zaměstnavatelů. V kapitole psychologických aspektů jsem zmínila teoretickou rovinu etiky v soukromých bezpečnostních službách. Odborná literatura hovoří o tom, že by se provozovatel měl držet zásady neupřednostňovat zisk nad principy a kvalitu provozovaných služeb. V praxi tomu tak ale zdaleka není. Nemohu s určitostí říci, že tak jednají všechny bezpečnostní agentury, ale na území, kde jsem provedla pozorování a sběr informací, to tak funguje. Provozovatel dává přednost uchazečům o zaměstnání se sníženou pracovní schopností, protože je to pro ně výhodné z důvodů dotování uplatnění těchto pracovníků státem. Jedná se o důchodce, osoby s invaliditou různých stupňů, postižené uchazeče, pochybné osobnosti a mnohdy dokonce osoby s duševní poruchou. Dále pak cizince, většinou Slováky, kteří zde práci vykonávají také za minimální mzdu. Dokonce se zbavují normálních kvalitních pracovníků, aby je nahradili invalidy a dle mého pohledu po nastudování literatury a představ tvůrců nové právní úpravy uchazeči absolutně

nezpůsobilými k výkonu této profese. Byť jen na pozici strážných nebo detektivů v obchodním domě.

Je možné, že se čtenáři mé práce budou mé názory v závěru zdát drsné, možná i diskriminující. Ale v žádném případě to tak není. Pouze poukazuji na to, že v takto náročné profesi uchazeč nutně musí splňovat přísná kritéria, tak jak popisuje literatura a teorie. Na jedné straně zde máme letité snahy zákonodárců o samostatnou legislativní úpravu činnosti soukromých bezpečnostních služeb a na druhé straně fakta z praxe, která nelze přehlédnout. Bezpečnostní agentury dle mého názoru zaměstnávají uchazeče, kteří do navrhované koncepce nového zákona nezapadají. Přitom oni, strážníci, detektivové, tzv. vyhazovači v klubech, pořadatelé na kulturních a sportovních akcích, prostě oni všichni řadoví pracovníci bezpečnostních agentur jsou základem této podnikatelské činnosti a utvářejí celkový vnější obraz soukromých bezpečnostních služeb, tak jak jej vnímá společnost.

SEZNAM LITERATURY A OSTATNÍCH PRAMENŮ

Právní normy:

Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, ve znění pozdějších předpisů.
Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů.
Vyhláška Federálního ministerstva vnitra č. 135/1983 Sb., o ostraze majetku v socialistickém vlastnictví.
Důvodová zpráva k Návrhu zákona o soukromé bezpečnostní činnosti a soukromé bezpečnostní službě a o změně souvisejících zákonů.

Monografie:

BÁRTA, M. a kol. Soukromé bezpečnostní služby. Praha: Policejní akademie české republiky, 2011. 100 s. ISBN: 978-80-7251-366-6
BRABEC, F. a kol. Hlídací služby, Praha: EUROUNION, 1995. 259 s. ISBN 80-85858-12-6.
BRABEC, F. a kol. Soukromé detektivní služby. Praha: EUROUNION, 1995. 260 s. ISBN: 80-85858-16-9.
BRABEC, F. Ochrana bezpečnosti podniku. Praha: EUROUNION, 1996. 203 s. ISBN: 80-85858-29-0.
FILÁK, A. a kol. Zákon o Policii České republiky s komentářem, Praha: POLICE HISTORY, 2009, 285 s. ISBN 978-80-86477-49-7.
GOLEMAN, D. Práce s emoční inteligencí: Jak odstartovat úspěšnou kariéru. Praha: Columbus, 1998. s. 174. ISBN: 80-7249-017-6.
HAYES, N. Aplikovaná psychologie. Praha: Portál, 2003. 213 s. ISBN: 80-7178-807-4.
MACEK, P., NOVÁK F., Privátní bezpečnostní služby, Praha: POLICE HISTORY, 2005, 316 s. ISBN 80-86477-23-1.
MACEK, P. Bezpečnostní služby, Praha: POLICE HISTORY, 2008, 145 s. ISBN 978-80-86477-48-0.
NEJEZCHLEBA, M. a kol. Vybrané problémy profesní přípravy. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1993, 245 s. ISBN 80-902634-82.
SPURNÝ, J. Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu. Praha: EUROUNION, 1996. 134 s. ISBN: 8085858304

Internetové zdroje:

- <http://www.pruhonice-cestlice.cz>
- <http://WWW.narodni kvalifikace. Cz/detailKvalifikacnihoStandardu>
- <http://www.komora.cz/pomahame-vasemu-podnikani/pripominkovani-legislativy-2/nove-materialy-k-pripominkam-1/nove-materialy-k-pripominkam/98-09-nv-o-zdravotni-zpusobilosti-zamestnancu-podnikatele-provozujiciho-koncesovanou-zivnost-ostraha-majetku-t-1-6-2009.aspx>
- http://www.orsec.cz/cs/informacni-servis/uredni-deska/navrh-zakona-o-soukrome-bezpecnostni-cinnosti_103-792/

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Přihláška ke zkoušce ověřující dosažení dílčí kvalifikace

Příloha č. 2 – Vzor formuláře Osvědčení o získání dílčí kvalifikace

Autorizované osobě

PŘIHLÁŠKA

ke zkoušce ověřující dosažení dílčí kvalifikace
(podávaná podle § 17 odst. 3 zákona o uznávání výsledků dalšího vzdělávání)

A. Vymezení předmětu přihlášky	
Podle § 17 odst. 3 zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání), tímto žádám o ověření (zkouškou) dosažení této dílčí kvalifikace:	
Kód dílčí kvalifikace	Název dílčí kvalifikace
B. Termín konání zkoušky	
Žádám, aby se zkouška konala	
<input type="checkbox"/> ¹⁾ nejdříve za 21 dnů ode dne odeslání pozvánky ke zkoušce žadateli <input type="checkbox"/> ¹⁾ v dřívějším termínu, nejdříve však: ²⁾ _____	
<small>¹⁾ U zvolené varianty doplňte do rámečku křížek. ²⁾ Specifikujte.</small>	
C. Osobní údaje o žadateli	
Jméno, příp. jména	
Příjmení	
Případný akademický titul a vědecká hodnost	
Datum narození	
Místo narození	
Adresa místa trvalého pobytu (včetně poštovního směrovacího čísla)	
Adresa pro doručování písemností (pokud není shodná s adresou místa trvalého pobytu)	
E-mailová adresa	
Telefonní číslo/a	
D. Poznámky pro žadatele	
Vyplněnou přihlášku žadatel o konání zkoušky zašle kterékoliv autorizované osobě, která je uvedena v Národní soustavě kvalifikací, s autorizací pro danou dílčí kvalifikaci.	
Informace o schválených standardech a autorizovaných osobách je možno získat na webových stránkách na adrese www.narodnikvalifikace.cz .	
E. Datum a podpis žadatele	
Místo, datum vyplnění přihlášky a podpis žadatele	

Přihláška ke zkoušce dle zákona č. 179/2006 Sb.,
o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání

Autorizovaná osoba :

.....ČA

(obchodní firma nebo název, sídlo a číslo autorizace autorizované osoby)

(s autorizací udělenou dne pod č.j.:

autorizujícím orgánem :

.....

Autorizovaný zástupce autorizované osoby :

(jméno, popřípadě jména, a příjmení autorizovaného zástupce)

**OSVĚDČENÍ
O ZÍSKÁNÍ DÍLČÍ KVALIFIKACE**

.....
(jméno, popřípadě jména, a příjmení a případný titul a vědecká hodnost)

.....
(rodné číslo, popřípadě datum, a místo narození)

v y k o n a l (a) dne v

před autorizovanou osobou **ú s p ě š ň ě z k o u š k u**

podle § 18 zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání),

a z í s k a l (a) d í l č í k v a l i f i k a c i :

.....

(název a číselné označení (kód) dílčí kvalifikace)

Získaná dílčí kvalifikace **se týká těchto povolání** :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Držitel(ka) tohoto osvědčení získal(a) tyto **odborné způsobilosti** :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

V dne

(místo a datum vydání osvědčení)

.....
(podpis autorizovaného zástupce)

.....ČA.....
(obchodní firma nebo název a sídlo autorizované osoby)

L. S.