

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
PEDAGOGICKÁ FAKULTA

A

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2013

Ladislav Kolář

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
PEDAGOGICKÁ FAKULTA

A

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI

**Komunikace pracovníků soukromých
bezpečnostních služeb s veřejností**

Autor: Ladislav Kolář

Vedoucí práce: doc. JUDr. Jan Hejda, Ph.D.

Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice

Studijní obor: Sociální pedagogika

Datum odevzdání: 31. 3. 2014

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma
„Komunikace pracovníků soukromých bezpečnostních služeb s veřejností“
jsem zpracoval samostatně a že jsem vyznačil prameny, z nichž jsem pro svou práci
čerpal, způsobem ve vědecké práci obvyklým.

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

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

Strmilov, březen 2014

.....

podpis studenta

Poděkování

Děkuji vedoucímu bakalářské práce doc. JUDr. Dr. Janu Hejdovi, Ph.D., za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Ladislav KOLÁŘ**
Osobní číslo: **P110093**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Název tématu: **Komunikace pracovníků soukromých bezpečnostních služeb s veřejností**
Zadávající katedra: **Katedra pedagogiky a psychologie**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Bakalářská práce bude reagovat na narůstající útoky a agresivitu ze strany občanů na pracovníky soukromých bezpečnostních služeb a na zvyšující se nároky na profesionální komunikaci těchto pracovníků. Autor popíše současnou legislativu v předmětné oblasti, dále se zaměří na komunikační postupy pracovníků bezpečnostních služeb a také na práva občanů při jednání porušující nebo ohrožující zájmy společnosti. V praktické rovině se autor zaměří na analýzu případových studií s poukázáním na chybějící zákon o soukromých bezpečnostních službách. Cílem bakalářské práce bude zhodnotit typické komunikační postupy pracovníků soukromé bezpečnostní agentury při zjištění jednání porušujících nebo ohrožujících zájmy společnosti z pohledu zákonem daných pravomocí a poukázat na omezení současné legislativy ve vztahu k výkonu jejich povolání.

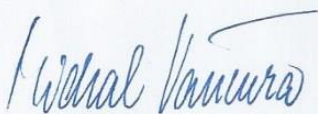
Bakalářská práce bude vycházet ze studia odborných zdrojů, které autor doplní o analýzu informací z tematicky vhodných případových studií. Formou syntézy převede zjištěné skutečnosti do konkrétních doporučení, která budou využitelná pro komunikaci pracovníků soukromých bezpečnostních služeb a která by měla usnadnit výkon jejich povolání.

Rozsah grafických prací: 5 stran
Rozsah pracovní zprávy: 50 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná
Seznam odborné literatury:

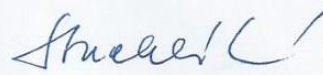
BRABEC, F. a kol. Hlídací služby. Praha: Eurounion, 1995. ISBN 80-85858-12-6
KMENT, P. Minimum odborné přípravy pracovníků soukromé bezpečnostní služby [online]. 1. vyd. Praha: ČK SOMO, 2003. Dostupné z WWW:
<http://www.cksomo.cz/file.php?nid=7470&oid=1309000>
MACEK, P a kol. Bezpečnostní služby. Praha: Police history, 2008. ISBN 978-80-86477-48-0
MACEK, P., NOVÁK, F. Privátní bezpečnostní služby. Praha: Police history, 2005. ISBN 80-86477-23-1
Zákon č. 262/2006 Sb. Zákoník práce
Zákon č. 2/1993 Sb. Listina základních práv a svobod
Zákon č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník

Vedoucí bakalářské práce: doc. JUDr. Jan Hejda, Ph.D.
FM VŠE Jindřichův Hradec

Datum zadání bakalářské práce: 30. dubna 2013
Termín odevzdání bakalářské práce: 31. března 2014



Mgr. Michal Vančura, Ph.D.
děkan



prof. PaedDr. Iva Stuchlíková, CSc.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 3. června 2013

Anotace

Práce se zabývá problematikou soukromých bezpečnostních služeb v rámci hlídacích služeb. Charakterizuje činnost soukromých bezpečnostních služeb, základní pojmy a popisuje právní úpravu činnosti soukromých bezpečnostních služeb. Dále se zaměřuje na metodiku a taktiku zákroků, na komunikačně náročné situace a na etické aspekty v činnosti zaměstnanců soukromé bezpečnostní služby. Praktická část je zaměřena na průzkum vnímání soukromé bezpečnostní služby veřejností a na její právní vědomí.

Abstract

The thesis deals with issues related to private security services within the purview of guard services. It defines activity of private security services, basic terms and it also describes legislative modification of private security services' activities. Onwards, it is focused on methodology and tactics of interventions, on exacting situations on level of communication and also on ethic aspects in activity of employees of private security services. Practical part is focused on research of perception of private security service by public and on its legal knowledge.

Obsah

Úvod.....	11
1. Charakteristika činnosti soukromých bezpečnostních služeb.....	13
1.1 Základní pojmy	14
1.2 Činnost hlídacích služeb	15
1.3 Úloha soukromých bezpečnostních služeb při zajišťování ochrany a ostrahy majetku a osob.....	17
2. Právní základy činnosti soukromých bezpečnostních služeb.....	20
2.1 Listina základních práv a svobod.....	20
2.2 Občanský zákoník	22
2.3 Zákoník práce.....	23
2.4 Zákon o zbraních a střelivu	25
2.5 Zákon o přestupcích	27
2.6 Trestní zákoník.....	28
2.7 Trestní řád	29
3. Metodika a taktika činnosti pracovníků soukromých bezpečnostních služeb....	32
3.1 Formy a metody činnosti soukromých bezpečnostních služeb.....	33
3.2 Pomocné síly soukromé bezpečnostní činnosti.....	40
3.3 Prostředky soukromé bezpečnostní činnosti	40
3.4 Taktika zákroků pracovníků soukromé bezpečnostní služby	42
3.5 Komunikačně náročné a krizové situace.....	47
3.6 Význam komunikace.....	48
3.6.1 Verbální komunikace	49
3.6.2 Neverbální komunikace	49
3.6.3 Poruchy v komunikaci	51

3.6.4 Závěr komunikačního aktu.....	51
4. Etické aspekty v činnosti zaměstnanců soukromých bezpečnostních služeb.....	53
4.1 Etická hlediska v činnosti soukromých bezpečnostních služeb.....	53
4.2 Soukromé bezpečnostní služby a etické kodexy.....	55
4.2.1 Vztah soukromých bezpečnostních služeb k veřejnosti.....	56
4.2.2 Etický kodex Asociace soukromých bezpečnostních služeb	56
4.3 Psychologické aspekty personální práce.....	57
4.3.1 Výběr a přijímání pracovníků soukromé bezpečnostní služby	57
5. Kazuistiky napadení pracovníků soukromých bezpečnostních služeb	
zveřejněné pomocí sdělovacích prostředků.....	59
5.1 Kazuistika 1.....	59
5.2 Kazuistika 2.....	60
5.3 Dotazníkové šetření.....	62
5.3.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	64
6. Závěr.....	67
Seznam použité literatury a zdrojů.....	69

Úvod

Jako téma bakalářské práce jsem si zvolil „Komunikace pracovníků soukromých bezpečnostních služeb s veřejností.“ Tato problematika je mi blízká, protože se v oblasti činností soukromé bezpečnostní služby pohybuji již několik let. Jsem zaměstnancem soukromé bezpečnostní agentury, která zajišťuje ostrahu objektů, a dle mého se jedná o zajímavou, ale určitým způsobem i nebezpečnou práci, neboť nikdy nemohu tušit, co se během služby může přihodit – např. narušení hlídaného objektu cizí osobou nebo technická porucha na strojním zařízení či vybavení firmy, pro kterou naše agentura pracuje.

Působení bezpečnostních agentur ve společnosti vnímám jako přirozenou věc a důležitý mezičlánek mezi veřejností a např. Policií České republiky. Zvláště v dnešní době, kdy veřejnost i policisté zaznamenávají zvýšený nápad v majetkové trestné činnosti, např. krádeže věcí z obchodů, kdy pachatel se může dopustit jednak přestupku proti majetku dle ustanovení § 50 odst. 1 písm. a) zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, nebo přečinu krádeže dle ustanovení § 205 odst. 1 písm. a) zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník (dále jen trestní zákoník), či poruší opět ustanovení § 205 odst. 1 písm. b) trestního zákoníku, kdy krádež spáchá vloupáním např. do průmyslového objektu nebo tovární haly.

Ve zpracovávaném tématu jsem se tedy zaměřil nejen na zvyšující se majetkovou trestnou činnost, ale také na častější případy útoku a vzrůstající agresivitu ze strany občanů na pracovníky soukromých bezpečnostních služeb z důvodu neznalosti práv, ale zejména povinností; a to jak veřejnosti na straně jedné, tak pracovníků bezpečnostní agentury na straně druhé. Při zjišťování úrovně právního vědomí občanů jsem využil metodu dotazníků, kde jsem se zaměřil na nejběžnější modelové situace, které mohou vzniknout při výkonu ostrahy v obchodním centru, ve kterém se občan pohybuje nejčastěji.

Přitom jsem se věnoval nejen taktice při provádění těchto zákroků, ale také komunikačním schopnostem členů bezpečnostní služby, a to v situacích, které jsou tzv. komunikačně náročné, neboť každá z těchto situací je jedinečná, a v jejich řešení tak nelze pokaždé využít nějaký všeobecný postup či návod. V tuto chvíli záleží nejen na praktických dovednostech člena bezpečnostní služby, ale také na jeho verbálních schopnostech přesně, rychle a cíleně zareagovat a tuto verbální stránku umět správně podpořit i neverbálními projevy.

Dále jsem se v bakalářské práci snažil o rozbor tematicky vhodných případových studií a zjištěná fakta jsem se pokusil shrnout do konkrétních bodů, které by dle mého názoru měl obsahovat dosud neschválený zákon o soukromých bezpečnostních službách.

1. Charakteristika činnosti soukromých bezpečnostních služeb

Soukromé bezpečnostní služby můžeme 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.*“¹

Soukromou bezpečnostní službu (dále jen SBS) lze tedy chápat jako výkon činností, které jsou realizovány v souladu s koncesní listinou nebo licencí směřující k zajištění jak ochrany osob a majetku, tak i dalších bezpečnostních zájmů, na smluvním základě pro fyzické či právnické osoby, tak i pro potřeby vlastní organizace. Jedná se o jakousi nadstandardní službu v případech, kdy je sice zákonná povinnost ochrany bezpečnosti osob a majetku, jakož i dalších bezpečnostních zájmů stanovena pro policii, ale zákazník má zájem o zajištění bezpečnosti osob, ochrany majetku a veřejného pořádku souběžně soukromou bezpečnostní službou.

Z výše uvedeného vyplývá, že postavení SBS v bezpečnostní oblasti státu je pouze službou doplňující. Současná nepříznivá ekonomická situace a personální vývoj policie, kdy se neustále zvyšují nároky na snižující se síly Policie ČR, povedou zcela jistě v budoucnu ke zvyšování úlohy a společenské prestiže soukromých bezpečnostních služeb, i když v současné době postavení soukromých bezpečnostních služeb v České republice není na takové úrovni jako ve světě.

Soukromé bezpečnostní služby jsou podstatným nástrojem prevence kriminality, posilováním zákonnosti a právních jistot fyzických i právnických osob, společenské kontroly a ochrany proti zneužívání moci státním aparátem a v neposlední řadě podporou konkurenceschopnosti právnických osob. SBS se zřizují za účelem ochrany a ostrahy majetku a osob, ochrany a ostrahy movitého nebo nemovitého majetku, provádění přepravy majetku a osob s ostrahou, zajištění pořádku v místech pořádání veřejného shromáždění, zpracování plánů ostrahy a ochrany.²

¹ BRABEC, F. *Hlídací služby*. Praha: Eurounion, spol. s r. o., 1995, ISBN 80-85858-12-6, s. 9.

² BRABEC, F. *Hlídací služby*. Praha: Eurounion, spol. s r. o., 1995, ISBN 80-85858-12-6, s. 13.

1.1 Základní pojmy

Dohled a péče nad bezpečností a veřejným pořádkem již nejsou výlučným působišťem veřejných policejních sborů.

Podnikání formou poskytování soukromých bezpečnostních služeb se v České republice stalo od roku 1990 významným odvětvím komerčních aktivit.

Pro činnost firem působících na úseku soukromých bezpečnostních služeb je charakteristické, že své služby poskytují na komerčním základě až po dojednání a řádném uzavření některého ze smluvních vztahů mezi zákazníkem a dodavatelem.

V uvedené oblasti podnikání, ale i v podnikatelské praxi se setkáváme s několika pojmy, které musíme rozlišovat. Mezi nejčastější patří:

- a) **soukromá bezpečnostní služba** – jedná se o placenou, na komerčním základě poskytovanou službu na úseku ochrany a ostrahy oprávněných zájmů fyzických i právnických osob, tato služba v sobě dále zahrnuje hlídací službu, detektivní službu, technickou službu k ochraně majetku a osob a vlastní ochranu,
- b) **soukromá bezpečnostní činnost** – činnost, která směřuje k realizaci soukromých bezpečnostních služeb,
- c) **soukromá bezpečnostní agentura** – subjekt poskytování soukromé bezpečnostní služby a realizátor soukromé bezpečnostní činnosti,
- d) **hlídací služby** – jedna z forem soukromých bezpečnostních služeb zaměřená k ochraně majetku a osob v širším slova smyslu (avšak musím připomenout, že pojem hlídací služby nevyjadřuje celou škálu činností, které tyto služby v sobě zahrnují),
- e) **detektivní služby** – služby, které svým obsahem i formou služby spočívají v činnosti soukromých a firemních detektivů.

Rozdíl mezi soukromou detektivní službou a firemní detektivní službou je spatřován v tom, že soukromé detektivní služby jsou realizovány soukromou bezpečnostní agenturou na základě zakázky pro jiný subjekt a služby firemních detektivů si zřizují organizace (firmy) pro svou vlastní potřebu.³

³ MACEK, P., NOVÁK, F. *Privátní bezpečnostní služby*. Police History Praha 2005, 1. vydání, ISBN 80-86477-23-1, s. 19-20.

1.2 Činnost hlídacích služeb

Vzhledem k tomu, že dochází k vysokému nárůstu majtkové kriminality a škod způsobených touto kriminalitou, zvyšuje se důležitost a poptávka po činnosti soukromých bezpečnostních služeb.

Pracovníci soukromých bezpečnostních služeb (hlídacích služeb) na základě smlouvy se zákazníkem, tedy objednatelem, přebírají ochranné funkce v příslušném objektu, a to v rozsahu, který jim byl svěřen smlouvou. Ochranou objektů – majetku a osob – rozumíme „*soustavu vzájemně souvisejících preventivních opatření administrativního a výkonného charakteru, pomocí níž má být zajištěna bezpečnost života a zdraví pracovníků a návštěvníků objektu, bezporuchový provoz činnosti, ochrana majetku a skutečností, které mají zůstat utajeny před nepovolanými osobami, popř. další chráněné zájmy. Objektem se rozumí komplex budov a prostorů, popř. prostorů přilehlých a významných z hlediska ochrany objektu, na něž se vztahuje režim objektu. Ochrana objektu se realizuje systémem interních bezpečnostních předpisů, preventivních opatření a za využití speciálních technik.*“⁴

Z výše uvedeného vyplývá, že hlavním úkolem hlídacích služeb je zabezpečení veřejného pořádku a svěřeného objektu. Veřejným pořádkem chápeme určitý stav ve společnosti, kdy jsou pravidla chování lidí na veřejnosti, regulovaná sociálními normami, v podstatě dodržována. Veřejný pořádek je mimo jiné nepostradatelnou podmínkou fungování společnosti a zajištění jeho ochrany je záležitostí celé společnosti.

Zabezpečení veřejného pořádku a bezpečnosti svěřeného objektu je dosahováno těmito činnostmi:

- a) kontrolní propustkovou službou** – pracovníci soukromé bezpečnostní agentury zabezpečují ochranu objektu především před neoprávněným vstupem osob nebo neoprávněným vjezdem vozidel do objektu a dále provádějí kontrolu osob a dopravních prostředků, které opouštějí objekt, s tím, zdali nedochází k neoprávněným vynášením či vyvážení majetku,
- b) kontrolní činností** – během této činnosti pracovníci soukromé bezpečnostní agentury při zabezpečování hlídacích služeb zabráňují zneužití, rozkrádání,

⁴ BRABEC, F. *Hlídací služby*. Praha: Eurounion, spol. s r. o., 1995. ISBN 80-85858-12-6, str. 20.

ztrátě, poškození či zničení majetku a plní úkoly v rámci protipožární bezpečnosti v rozsahu vymezeném v rámci smlouvy o ochraně objektu,

- c) střežením objektu** – v rámci této činnosti pracovníci soukromé bezpečnostní agentury při zabezpečování ochrany objektu střežením na pevném nebo pochůzkovém stanovišti zabraňují především vstupu osob a vjezdu vozidel do objektu na místech, která jsou mimo kontrolní propustkovou službu, zabraňují nekontrolovanému vynášení a vyvážení materiálů, zboží a dalších věcí ze střeženého objektu a dále zabraňují vzniku mimořádných událostí v objektu znemožněním vstupu osob a vozidel mimo místa stanovená pro vjezd a výjezd,
- d) realizací bezpečnostních opatření v objektu** – jedná se obvykle o doplňková opatření, která jsou realizovaná po následné dohodě s majitelem objektu uvnitř objektu, a to zpravidla formami a metodami soukromé detektivní činnosti,
- e) realizací zásahů při mimořádných událostech** – jedná se o systém opatření při vzniku mimořádných událostí a v jejich bezprostřední blízkosti (požáry, živelné pohromy, ...). Při takovýchto událostech je potřeba, aby byly ve směnicích pro ochranu objektu vypracovány i vzorové postupy pro likvidaci mimořádných událostí. Mimo jiné se může jednat i o zásah, který je realizován pracovníky soukromé bezpečnostní agentury – hlídací služby při signálu o narušení objektu či jeho prostor a objektů, jež jsou zabezpečeny elektronickými zabezpečovacími systémy proti vloupání, signalizací vzniku požáru, úniku plynu či vody,
- f) vyrozuměním míst poskytujících pomoc** – jde o vyrozumění hasičských útvarů, lékařské záchranné služby, policie, havarijních služeb apod. Může se také jednat o vyrozumění vlastní bezpečnostní agentury, především při požadavku na posílení výkonu služby,
- g) zajištěním dalších oprávněných zájmů zákazníka.**⁵

Rozsah ochrany objektu, majetku a osob určuje zákazník, který své požadavky kladené na ochranu a své pravomoci stanoví v obchodní smlouvě. Z tohoto důvodu se musí ve smlouvě o ochraně majetku zakotvit:

- systém ochrany objektu,
- hlavní úkoly na jednotlivých stanovištích,
- oprávnění a povinnosti pracovníků ostrahy – hlídací služby,
- propustkový režim,
- způsob vyrozumění odpovědných pracovníků vedení objektu,

⁵ BRABEC, F. *Hlídací služby*. Praha: Eurounion, spol. s r. o., 1995, ISBN 80-85858-12-6, s. 21-22.

- klíčový režim,
- činnost ve zvláštních případech – při mimořádných událostech a živelných pohromách,
- oprávnění konkrétně vymezených pracovníků zákazníka při kontrole výkonu hlídacích služeb na daném objektu.

Pracovník soukromé bezpečnostní služby – hlídací služby musí při provádění své činnosti respektovat jak zájmy soukromé bezpečnostní agentury, tak především zájmy zákazníka, pro něhož jsou služby vykonávány. Jakákoli činnost pracovníka SBS musí směřovat k uplatnění těchto oprávněných zájmů zákazníka.

1.3 Úloha soukromých bezpečnostních služeb při zajišťování ochrany a ostrahy majetku a osob

Z působení bezpečnostních služeb vyplývají úkoly jak pro vedení soukromé bezpečnostní agentury, tak i pro pracovníky přímého výkonu hlídací služby.

Při řízení výkonu služby jsou pracovníci vedení agentury (především výkonný ředitel a jeho zástupce) povinni:

- sami dodržovat a od podřízených vyžadovat dodržování obecně závazných právních norem a norem upravujících činnost soukromých bezpečnostních služeb,
- vést evidenci osob pověřených řízením a výkonem přímé ochrany a ostrahy majetku a osob,
- vést evidenci služeb,
- vést evidenci technických prostředků,
- vést evidenci zákroků při provádění přímé ochrany a ostrahy majetku a osob a neprodleně informovat místně příslušné oddělení Policie ČR o všech mimořádných událostech při ochraně a ostraze majetku a osob a zákrocích či použití obranných prostředků pracovníky ostrahy a ochrany,
- jednou za rok prověřit, jestli pracovníci ochrany a ostrahy majetku a osob splňují podmínky bezúhonnosti a zdravotní způsobilosti,
- jednou za rok prověřit odbornou způsobilost pracovníků přímé ochrany a ostrahy majetku a osob a nejméně dvakrát ročně zorganizovat a provést zdokonalovací školení pracovníků,
- pro každý střežený objekt, jakož i pro převozy peněžních hotovostí nebo cenností pro každý konkrétní případ vydat směrnice ochrany a ostrahy.

Každá směrnice ochrany a ostrahy majetku a osob musí obsahovat:

- směrnice pro konkrétní objekt:
 - a) obecnou charakteristiku objektu,
 - b) vyhodnocení nebezpečných míst v objektu,
 - c) specifické povinnosti pracovníků ochrany a ostrahy v daném objektu,
 - d) důležitá telefonní čísla a způsob spojení.
- obecné zásady ochrany objektu, majetku, osob apod.:
 - a) vysvětlení ustanovení § 28 a § 29 (krajní nouze a nutná obrana) a ustanovení § 76 odst. 2 trestního řádu (zadržení osoby podezřelé),
 - b) pracovní náplň velitele směny, strážného a případně dalších funkcí, které se při výkonu ochrany majetku a osob v konkrétním případě vyskytují.
- požární řád a směrnice u příslušného objektu,
- zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a pokud je to třeba s ohledem na charakter objektu, i hygienické předpisy objektu.

Tyto směrnice je třeba projednat se zákazníkem. Zákazník směrnice schvaluje a tím deleguje svá práva k ochraně majetku, života, zdraví, lidské důstojnosti a dalších oprávněných zájmů na soukromou bezpečnostní agenturu.⁶

Ze zkušenosti uvádím, že vedení agentury, ve které jsem v současné době zaměstnán, všechny tyto směrnice zpravidla dodržuje. Každé pochybení pracovníků hlídací služby se projednává se zákazníkem. Pokud se jedná o závažnější pochybení, zákazník informuje o pochybení vedení agentury a poté její pracovníci vydají nová opatření, která následně rozšíří specifické povinnosti pracovníků ochrany a ostrahy daného objektu.

Pochybení se rozděluje na hrubé (např. nenastoupení do výkonu služby, spánek během výkonu služby, nenahlášení narušení objektu Policii ČR nebo kompetentní osobě) a lehké (chybí část výstroje, nepořádek na pracovišti, nesprávné a nedostatečné předání služby) porušení pracovní kázně nebo povinnosti. Za hrubé porušení pracovní kázně nebo povinnosti následuje okamžité zrušení pracovního poměru, za lehké porušení kázně nebo povinnosti obdrží zaměstnanec napomenutí a jsou mu odňaty případné odměny. Pokud zaměstnanec soustavně porušuje méně závažné povinnosti, je taktéž možné dát zaměstnanci výpověď.

⁶ BRABEC, F. *Hlídací služby*. Praha: Eurounion, spol. s r. o., 1995. ISBN 80-85858-12-6, str. 28-29.

Z tohoto důvodu je třeba, aby pracovník soukromé bezpečnostní služby měl jisté právní vědomí a svou činnost vykonával v souladu s právními předpisy, které rozebírám v následující kapitole.

2. Právní základy činnosti soukromých bezpečnostních služeb

V demokratickém právním státě má úloha soukromých bezpečnostních služeb své nezastupitelné postavení. Vedle policejních orgánů a obecní policie se podílí na zabezpečování ochrany majetku a osob, což nepochybně vede k prohloubení ochrany veřejného pořádku a bezpečnosti a k ochraně a ostražce majetku a osob, čímž se posilují právní jistoty jak občanů, tak i firem.

Současný právní stav v České republice je charakteristický neexistencí specifické právní úpravy činnosti soukromých bezpečnostních služeb, na rozdíl od předchozího politického systému před listopadem 1989 a krátce po něm, kdy platila vyhláška Federálního min. vnitra č. 135/1983 Sb., o ochraně majetku v socialistickém vlastnictví. Hlídací služby byly realizovány jednak jako vlastní ochrana, a to v podobě závodních stráží, vrátných a hlídačů, ale existovaly i družstevní organizace, které tyto služby poskytovaly na komerčním základě.

Připravovaný zákon o soukromých bezpečnostních službách vychází z předpokladu, že soukromé bezpečnostní služby a jejich pracovníci nemají zákonem vymezena žádná zvláštní práva nad rámec zákonných práv každého občana.⁷ Návrh zákona je veřejnosti zpřístupněn na portálu Ministerstva vnitra České republiky (<http://www.mvcr.cz/clanek/navrh-zakona-o-soukrome-bezpecnostni-cinnosti.aspx>).

Domníval jsem se, že v návrhu zákona, vzhledem ke specifčnosti soukromých bezpečnostních služeb, budou pracovníkům soukromých bezpečnostních služeb dána určitá oprávnění nad rámec řadových občanů, avšak není tomu tak. Ale abychom se v problematice lépe orientovali, zhodnotili současné právní základy činnosti soukromých bezpečnostních služeb s připravovanými a v neposlední řadě i to, jaká základní ustanovení by měl pracovník bezpečnostní služby ovládat, je třeba uvést následující obecně platné právní normy upravující činnost soukromých bezpečnostních služeb.

2.1 Listina základních práv a svobod

Významnou součástí ústavního pořádku České republiky tvoří Listina základních práv a svobod (dále jen LZPS). LZPS jsou zaručena základní práva a svobody, které

⁷ MACEK, P., *Bezpečnostní služby*. Police History, Praha 2008, 2. vydání, ISBN 978-80-86477-48-0, s. 132.

jsou nezadatelné, nezcizitelné a nezrušitelné. Některé články mají pro postavení a činnost soukromých bezpečnostních služeb zvláštní význam.

Jedná se např. o článek 7 LZPS:

- 1) *“Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem.*
- 2) *Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu.“*

Tato ustanovení jsou zásadní pro právní stát, jeho instituce a především pro policii. Význam mají však i pro soukromou sféru. Z tohoto vyplývá, že je proto nepřípustné např. vymáhání dluhů formou psychického nebo fyzického nátlaku nebo mučením.

Stěžejní je i článek č. 8 odst. 2 LZPS:

„Nikdo nesmí být stíhán nebo zbaven svobody jinak než z důvodů a způsobem, který stanoví zákon.“

Pro činnost zaměstnanců soukromé bezpečnostní agentury a firem působících na úseku soukromých bezpečnostních služeb mají praktický význam téměř všechna ustanovení LZPS. Do popředí však vystupují ustanovení článku 26 obsahující právo na podnikání a na provozování jiné hospodářské činnosti a dále právo na svobodnou volbu povolání a přípravu k němu. Toto ustanovení v podstatě legalizuje existenci soukromých bezpečnostních služeb a podobných subjektů podnikání. Dalším významným ustanovením je čl. 11 odst. 3, který má mimořádný význam pro provozovatele soukromých bezpečnostních služeb, kdy mohou vykonávat řadu práv spojených s právem vlastnickým, pokud je na ně vlastník patřičnou formou delegoval.

Pro praxi výkonu služeb soukromých detektivů jsou významnými ustanoveními čl. 12 a 13, které chrání soukromí osob a omezení možnosti jeho narušení na základě zvláštní zákonné úpravy. Článek 19 vylučuje zneužití sil a prostředků soukromých bezpečnostních služeb např. proti hromadným protestům zaměstnanců.

Uvedená ustanovení deklarují základní práva a povinnosti, které mají občané. Avšak LZPS přímo neovlivňuje obchodní vztahy mezi zákazníky a dodavateli, proto musíme postavení soukromých bezpečnostních služeb konkrétně chápat ve světle znění celé řady obecně platných právních norem.

2.2 Občanský zákoník

Soukromé bezpečnostní služby a jejich zaměstnanci se při výkonu své podnikatelské činnosti opírají o mnohá ustanovení občanského zákoníku. V roce 2012 byla dokončena rekodifikace soukromého práva, v jejímž rámci byl schválen i nový občanský zákoník, který vstoupil v účinnost 1. 1. 2014.

Původní zákon č. 40/1964 Sb. se tak mění na 89/2012 a jedná se o nejširší přepracování a úpravu občanského zákoníku právě od roku 1964, i přes to, že byl do současné doby mnohokrát novelizován.

Podle starého občanského zákoníku bylo významné ustanovení § 6 – *„jestliže hrozí neoprávněný zásah do práva bezprostředně, může ten, kdo je takto ohrožen, přiměřeným způsobem zásah sám odvrátit.“* Současná právní úprava v § 14 uvádí:

- 1) *„Každý si může přiměřeným způsobem pomoci k svému právu sám, je-li jeho právo ohroženo a je-li zřejmé, že by zásah veřejné moci přišel pozdě.“*
- 2) *Hrozí-li neoprávněný zásah do práva bezprostředně, může jej každý, kdo je takto ohrožen, odvrátit úsilím a prostředky, které se osobě v jeho postavení musí jevit vzhledem k okolnostem jako přiměřené. Směřuje-li však svépomoc jen k zajištění práva, které by bylo jinak zmařeno, musí se ten, kdo k ní přikročil, obrátit bez zbytečného odkladu na příslušný orgán veřejné moci.“*

Svépomoc může směřovat pouze proti protiprávnímu jednání, i proti zásahu do práva, proti kterému může zasahovat i moc státní. Svépomoc, která překročí stanovené podmínky, může být posuzována jako porušení práva.

Na obecně pojatá ustanovení LZPS navazuje znění § 81:

- 1) *„Chráněna je osobnost člověka včetně všech jeho přirozených práv. Každý je povinen ctít svobodné rozhodnutí člověka žít podle svého.“*
- 2) *Ochrany požívají zejména život a důstojnost člověka, jeho zdraví a právo žít v příznivém životním prostředí, jeho vážnost, čest, soukromí a jeho projevy osobní povahy.“*

Toto ustanovení má pro činnost soukromých bezpečnostních služeb význam už tím, že se jedná o práva, jež mohou jejich nositelé delegovat na jiné fyzické nebo právnické osoby. Tato možnost je upravena zněním § 436 odst. 1: *„Kdo je oprávněn právně jednat jménem jiného, je jeho zástupcem; ze zastoupení vznikají práva a povinnosti přímo zastoupenému. Není-li zřejmé, že někdo jedná za jiného, platí, že jedná vlastním jménem.“* Smluvní vztahy se s účinností nového občanského zákoníku sjednávají pouze

podle tohoto zákoníku, jednoho právního předpisu, končí tedy paralelní platnost občanského a obchodního zákoníku.

Přímý výkon bezpečnostní činnosti zásadně ovlivňuje § 2900 – *„vyžadují-li to okolnosti případu nebo zvyklosti soukromého života, je každý povinen počínat si při svém konání tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo vlastnictví jiného.“*

Obdobně jako trestní zákoník obsahuje i občanský zákoník podmínky nutné obrany a krajní nouze. Nový občanský zákoník přihlíží k omluvitelnému vzrušení myslí toho, kdo odvracel nebezpečí nebo útok, neboť situace, kde se uplatní krajní nouze nebo nutná obrana, jsou většinou velmi stresové a je třeba učinit rychlé rozhodnutí.

„Kdo odvrací od sebe nebo od jiného přímo hrozící nebezpečí újmy, není povinen k náhradě újmy tím způsobené, nebylo-li za daných okolností možné odvrátit nebezpečí jinak nebo nezpůsobí-li následek zjevně stejně závažný nebo ještě závažnější než újma, která hrozila, ledaže by majetek i bez jednání v nouzi podlehl zkáze. To neplatí, vyvolal-li nebezpečí vlastní vinou sám jednající.“

Problematiku nutné obrany řeší § 2905, kde je uvedeno: *„Kdo odvrací od sebe nebo od jiného bezprostředně hrozící nebo trvající protiprávní útok a způsobí přitom útočníkovi újmu, není povinen k její náhradě. To neplatí, je-li zjevné, že napadenému hrozí vzhledem k jeho poměrům újma jen nepatrná nebo obrana je zcela zjevně nepřiměřená, zejména vzhledem k závažnosti újmy útočníka způsobené odvracením útoku.“*

Jednání jak v krajní nouzi, tak i v nutné obraně musí splňovat přesně stanovené podmínky. Při překročení těchto podmínek není povinnost k náhradě škody vyloučena.

2.3 Zákoník práce

Pracovní poměr jak řídících, tak i výkonných pracovníků soukromých bezpečnostních služeb je sjednáván podle zákoníku práce, zákona č. 262/2006 Sb. Jedná se o normy, které významně ovlivňují činnost soukromých bezpečnostních služeb, neboť upravují právní vztahy při výkonu závislé práce mezi zaměstnanci a zaměstnavateli, tedy bezpečnostní agenturou.

Níže uvádím ustanovení zákoníku práce, která jsou pro činnost bezpečnostní agentury důležitá.

§ 33 a § 38 – ustanovení upravují okolnosti pracovního poměru a povinnosti vyplývající z pracovního poměru

§ 52, § 55 – výpověď daná zaměstnavatelem a okamžité zrušení pracovního poměru.

Dále je významná 5. část zákona, jež obsahuje ustanovení týkající se bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Rizika při výkonu zaměstnání vznikají jak z pracovní náplně, tak i z úrovně odborné přípravy zaměstnanců, zdravotního stavu, jejich vzdělání, náležitého poučení a zacvičení. V § 102 se zaměstnavateli ukládá za povinnost „*vytvářet bezpečné a zdraví neohrožující pracovní prostředí a pracovní podmínky vhodnou organizací bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a přijímáním opatření k předcházení rizikům.*“ Podle § 104 tak zaměstnavatel činí ochrannými prostředky, pracovními oděvy apod. V § 106 je zaměstnanci přiznáno právo, aby odmítl takovou práci, o které má důvodně za to, že závažným a bezprostředním způsobem ohrožuje zdraví nebo život jeho či jiných osob. V podmínkách soukromých bezpečnostních služeb takovéto odmítnutí nelze ani považovat za nesplnění povinnosti zaměstnancem.

V § 103 odst. 2 je zaměstnavateli uložena povinnost zajistit školení o právních a ostatních předpisech k zajištění bezpečnosti a ochraně zdraví při práci. Toto školení se vždy učiní při změně druhu práce nebo pracovního zařazení anebo v případech, které mohou jakýmkoliv způsobem ovlivnit bezpečnost práce. Pokud i přesto dojde k úrazu zaměstnance, je zaměstnavatel v souladu s § 105 povinen objasnit příčiny úrazu a jejich evidenci vést v knize úrazů. Zároveň i zaměstnanci mají povinnosti, které vyplývají z péče o zdraví a bezpečnosti při práci. Jsou povinni podle svých možností dbát jak o zdraví svoje i dalších osob, tak i o bezpečnost. Jedná se především o povinnost účastnit se školení, dodržovat stanovené pracovní postupy, podrobení se lékařským prohlídkám, nepožívat alkoholické nápoje a jiné návykové látky, včas nadřícenému oznamovat nedostatky nebo závady na pracovišti, bezodkladně svému nadřícenému oznámit svůj pracovní úraz.

Vedle celé řady dalších v praxi neopomenutelných ustanovení je pro management soukromých bezpečnostních služeb důležité i ustanovení § 310, tzv. konkurenční doložka. Jedná se o relativně často používaný institut. Konkurenční doložkou se zaměstnanec zavazuje, že po určitou dobu po skončení svého zaměstnání se zdrží výdělečné činnosti, která je shodná s předmětem činnosti zaměstnavatele nebo by měla vůči němu konkurenční povahu. Doba tohoto závazku nesmí přesáhnout délku jednoho roku. Je to potřebný nástroj k omezení podnikatelsky neetického jednání formou lákání zaměstnanců konkurenčního podniku a tím ke zneužití jejich znalostí a důvěrných informací v rámci konkurenčního boje na trhu soukromých bezpečnostních služeb.

Pracovní poměr pracovníků soukromých bezpečnostních služeb se nijak neliší od ostatních pracovních poměrů, ale nelze ho zaměňovat se služebním poměrem příslušníků veřejných bezpečnostních sborů.⁸

2.4 Zákon o zbraních a střelivu

Užívání střelných zbraní u soukromých bezpečnostních služeb je na uvážení podnikatele, zda chce, aby jeho zaměstnanci byli ozbrojeni, či nikoliv. Obecně se však nepovažuje za vhodné, aby se v tomto druhu činnosti používalo střelných zbraní. Z průzkumu o protiprávní a jiné společensky nežádoucí činnosti zaměstnanců soukromých bezpečnostních služeb provedeného Ministerstvem vnitra ČR vyplynulo, že častým druhem nedbalostní trestné činnosti páchané zaměstnanci soukromých bezpečnostních služeb je ublížení na zdraví způsobené neodborným zacházením se střelnou zbraní či dalšími bezpečnostními prostředky (např. služební pes, paralyzéry nebo pouta).

Zbraně jsou určeny pouze do rukou zodpovědných pracovníků, kteří zastávají funkci např. zásahových jednotek, převozu peněz a cenin nebo ozbrojených doprovodů. Pokud tedy vedoucí orgány soukromých bezpečnostních služeb rozhodly o užívání zbraní, je z hlediska činnosti soukromé bezpečnostní služby nejdůležitějším institutem zákona č. 119/2002 Sb., o zbraních a střelivu, zbrojní licence, která ji opravňuje vlastnit zbraně k podnikání. Pro činnost soukromých bezpečnostních služeb je stěžejní zbrojní licence skupiny G – zajišťování ostrahy majetku a osob (§ 31). *„Zbrojní licence je veřejná listina, která právnickou osobu nebo fyzickou osobu opravňuje k nabytí vlastnictví a přechovávání zbraní nebo střeliva v rozsahu oprávnění stanovených pro jednotlivé skupiny zbrojní licence. Zbrojní licence se rozlišují podle důvodů užívání zbraní nebo střeliva a rozsahu oprávnění do skupin.“* Zbrojní licenci vydává příslušný útvar policie na základě žádosti, která musí obsahovat tyto náležitosti:

- osobní údaje fyzické nebo identifikační údaje právnické osoby,
- důvod, který vede k žádosti,
- adresu místa přechovávání, skladování a používání zbraní a způsob jejich zabezpečení proti zneužití,

⁸ MACEK, P., NOVÁK, F. *Privátní bezpečnostní služby*. Police History Praha 2005, 1. Vydání, ISBN 80-86477-23-1, str. 31-34

- všechny vyžadované informace o osobě pověřené funkcí zbrojáře (jedná se o osobu, která je držitelem zbrojního průkazu příslušné skupiny a která zabezpečuje plnění povinností při přechovávání, skladování a používání zbraní nebo střeliva), osobní údaje člena statutárního orgánu firmy,
- údaj o požadované skupině zbrojní licence,
- kategorie zbraní nebo střeliva, které budou předmětem držení a činnosti, k tomuto musí být přiložena ověřená kopie živnostenského listu nebo koncesní listiny a další doklady v souladu s ust. § 32 zák. o zbraních a střelivu.

Zbrojní licence je příslušným policejním orgánem přidělena pouze v případě, že fyzická osoba, či její zástupce nebo člen statutárního orgánu právnické osoby, splňuje podmínku bezúhonnosti podle § 22, ale i spolehlivosti dle § 23. Bezúhonnost a spolehlivost musí být prověřovány vždy po pěti letech. Držitel licence má možnost v souladu s § 35 požádat o její rozšíření, ale zároveň mu může být také odňata, pokud by pominul důvod, pro který byla licence vydána, případně pokud by její držitel závažným způsobem nebo opakovaně porušil jakékoliv ustanovení zákona o zbraních a střelivu.

Institut zbrojní licence je pro činnost soukromých bezpečnostních služeb velmi podstatný. I další ustanovení zákona o zbraních a střelivu výrazně ovlivňuje činnost každé soukromé bezpečnostní agentury. Jedná se např. o ustanovení týkající se zbrojního průkazu a podmínek jeho vydání. Jak bylo výše uvedeno, pokud povaha činnosti soukromých bezpečnostních služeb vyžaduje, aby její pracovníci nosili při výkonu činnosti zbraň, je nutné, aby byli držiteli zbrojního průkazu. Zbrojním průkazem se rozumí *„veřejná listina, která fyzickou osobu opravňuje k nabytí vlastnictví a držení zbraně nebo střeliva do těchto zbraní v rozsahu oprávnění stanovených pro jednotlivé skupiny zbrojního průkazu a v rozsahu těchto oprávnění k jejich nošení.“* Doba platnosti zbrojního průkazu je pět let. Podstatnou skupinou z hlediska činnosti soukromých bezpečnostních služeb je skupina D – k výkonu zaměstnání nebo povolání (§ 16). Zbrojní průkaz pro skupinu D se může vydat osobě, která splňuje určité podmínky. Jedná se o věk nad 21 let (§ 19 odst. 1), zdravotní způsobilost – tato je posuzována lékařem zařízení, které poskytuje zaměstnavateli závodní lékařskou péči, jinak se jedná o praktické lékaře žadatelů, dále odborná způsobilost, bezúhonnost a také spolehlivost fyzické osoby.

Bezúhonní a spolehliví musí být nejen žadatelé o zbrojní průkaz, ale i odpovědný zástupce fyzické osoby nebo odpovědný zástupce nebo člen statutárního

orgánu právnické osoby, která žádá nebo je držitelem zbrojní licence. V případě, že nejsou uvedená kritéria uvedenými osobami dodržena, příslušný útvar policie zbrojní licenci nevydává, případně rozhodne o jejím odnětí.

Kritéria bezúhonnosti a spolehlivosti jsou vymezena negativním výčtem. Během posuzování bezúhonnosti fyzické osoby se nepřihlíží k zahlázení trestného činu platného v trestněprávní oblasti. V jeho důsledku je požadován opis z evidence rejstříku trestů, jež žádá příslušný útvar policie, nikoliv žadatel. Respektování těchto kritérií by mělo znemožnit vydání zbrojního průkazu osobám, které mohou být možnými nositeli rizika zneužití zbraně.

2.5 Zákon o přestupcích

Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, funguje na obdobných pravidlech jako již výše uvedený trestní zákoník. Analogicky definuje zájem společnosti na ochraně společenských vztahů, hodnot či zájmů, popisuje typické přestupky a stanovuje, za jakých podmínek je možné se přestupku dopustit, dále stanoví sankce za jejich porušení a zároveň obsahuje základní principy procesního postupu vůči pachateli. Sankce však nejsou tak striktní jako u trestního zákoníku, nejde tedy o tak citelné zásahy do základních lidských práv. Zákon o přestupcích využívá především finančních sankcí, pokut. Co se týče hranice mezi trestným činem a přestupkem např. u majetkových deliktů, je v některých případech určena hranicí výše škody 5.000 Kč, ale nejedná se vždy o jediné hledisko, které je zapotřebí zkoumat.

K pojmu přestupku, *„přestupkem je zaviněné jednání, které porušuje nebo ohrožuje zájem společnosti a je za přestupek výslovně označeno v tomto nebo jiném zákoně, nejde-li o jiný správní delikt postižitelný podle zvláštních právních předpisů anebo o trestný čin.“* Vzhledem k tomu, že činnost soukromých bezpečnostních služeb vychází z ochrany osob a majetku, jsou v této souvislosti nejdůležitější přestupky proti občanskému soužití dle ust. § 49 a proti majetku dle ust. § 50 přestupkového zákona. Jelikož je stupeň nebezpečnosti tohoto deliktního chování nižší, jsou sankce za toto chování mírnější povahy. S delikty proti zákonu o přestupcích se v praxi soukromých bezpečnostních služeb setkáváme velice často.

2.6 Trestní zákoník

Trestní právo je součástí českého právního řádu a odvětvím práva veřejného. Trestní právo chrání práva a oprávněné zájmy fyzických i právnických osob, zájmy společnosti a ústavní zřízení České republiky před trestnými činy, které jsou taxativně vymezeny v trestněprávních normách.

Trestní zákoník vymezuje, jaká společensky závadná jednání jsou trestnými činy, dále jaké jsou podmínky trestní odpovědnosti a jaké sankce lze za jejich spáchání uložit.

Zaměstnanci bezpečnostní služby, kteří jsou ve výkonu, musí znát základní ustanovení trestního zákoníku, která mají přímý dopad na jejich činnost. Jedná se o nutnou obranu, krajní nouzi a oprávněné použití zbraně.

Nutná obrana (§ 29 tr. zákoníku) neboli „*čin jinak trestný, kterým někdo odvrací přímo hrozící nebo trvající útok na zájem chráněný zákonem, není trestným činem. Nejde o nutnou obranu, byla-li obrana zcela zjevně nepřiměřená způsobu útoku.*“ Aby se jednalo o nutnou obranu, je nutné dodržet tyto podmínky:

- útok přímo hrozí nebo trvá,
- útok směřuje proti zájmu chráněného trestním zákoníkem,
- o nutnou obranu se nejedná, byla-li obrana zcela zjevně nepřiměřená způsobu útoku.

Jednání v nutné obraně není pro společnost nebezpečné, ba naopak, jedná se o jednání společností žádané, v podstatě nahrazuje zásah státní moci. Jednání v nutné obraně není protiprávní, tzn. nemůže být ani trestným činem.

V souvislosti s pojmem nutná obrana je nutné uvést definici útoku. Útok je teorií vymezován různě. Obecně lze říci, že útok je ohrožení zájmu chráněného trestním zákoníkem. Jedná se o úmyslné jednání člověka, které je určitou měrou nebezpečné pro společnost nebo které ohrožuje společenské vztahy chráněné trestním zákoníkem apod. Definice se však shodují na tom, že jde o ohrožení zájmu chráněného trestním zákoníkem, toto ohrožení je vyvoláno protiprávním jednáním fyzické osoby a je určitou měrou nebezpečné pro společnost.

Krajní nouze (§ 28 tr. zákoníku), „*čin jinak trestný, kterým někdo odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému trestním zákonem, není trestným činem. Nejde o krajní nouzi, jestliže bylo možno toto nebezpečí za daných okolností odvrátit jinak anebo způsobený následek je zřejmě stejně závažný nebo ještě závažnější než ten, který hrozil, anebo byl ten, komu nebezpečí hrozilo, povinen je snášet.*“

I v případě jednání v krajní nouzi musí být splněny tyto objektivní podmínky:

- odvracení nebezpečí, které hrozí zájmu chráněnému trestním zákoníkem,
- nebezpečí hrozí přímo,
- nebezpečí nebylo možno za daných okolností odvrátit jinak,
- způsobený následek nesmí být zřejmě stejně závažný nebo ještě závažnější než ten, který hrozil,
- ten, komu nebezpečí hrozilo, není povinen ho snášet.

Ve výkladu trestního zákoníku prof. Šámala je krajní nouzi označen takový stav, kdy je možné chránit zájem, který chrání trestní zákoník, jen tím, že se obětuje jiný takový zájem. Jde tu tedy o střet zájmů společnosti na ochraně různých společenských vztahů. Jestliže jednomu chráněnému zájmu hrozí porucha, která může být odvrácena pouze takovým způsobem, že může dojít k narušení jiného takového chráněného zájmu, není trestným činem.

V ustanovení § 32 – oprávněné použití zbraně se uvádí, že „*trestný čin nespáchá, kdo použije zbraně v mezích stanovených jiným právním předpisem.*“ Existuje celá řada oprávněných předpisů v oblasti používání zbraně, jedná se zejména o z. č. 219/1999 Sb., o Ozbrojených silách České republiky, z. č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, z. č. 553/1991 Sb., o obecní policii, z. č. 124/1992 Sb., o Vojenské policii a další.

Střelnou zbraň a zbraň jinou (např. nůž) mohou použít pracovníci soukromých bezpečnostních služeb, jako i občané, pouze v mezích nutné obrany či krajní nouze. V rámci těchto ustanovení je možné použít i zbraň, i přes to, že k jejímu držení a nošení nemá napadená osoba příslušné povolení. Použije-li napadená osoba zbraň v mezích nutné obrany či krajní nouze, není trestně odpovědná za následek způsobený útočníkovi.⁹

2.7 Trestní řád

Trestní řád je charakterizován jako soubor postupů orgánů činných v trestním řízení (policejní orgán, státní zastupitelství, soudy), které náležitě zjišťují trestné činy a to, aby jejich pachatelé byli náležitě potrestáni.

⁹ JUDr. BÁRTA, M. a kol., *Soukromé bezpečnostní služby*, Policejní akademie České republiky v Praze, Praha 2011, ISBN 978-80-7251-366-6, s. 17-19.

Pro činnost soukromé bezpečnostní služby je nejdůležitějším ustanovením § 76 tr. řádu – zadržení osoby podezřelé. V tomto případě je nutné, aby bezpečnostní pracovníci, kteří mohou v rámci své služby osobu podezřelou zadržet, byli řádně poučeni.

Vzhledem k tomu, že pracovník soukromé bezpečnostní služby nemá žádná specifická oprávnění, může osobu podezřelou, jako kdokoli, zadržet jen podle odstavce 2, kde je uvedeno:

„Osobní svobodu osoby, která byla přistižena při trestném činu nebo bezprostředně poté, smí omezit kdokoli, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útěku nebo k zajištění důkazů. Je však povinen tuto osobu předat ihned policejnímu orgánu; příslušníka ozbrojených sil může též předat nejbližšímu útvaru ozbrojených sil nebo správci posádky. Nelze-li takovou osobu ihned předat, je třeba některému z uvedených orgánů omezení osobní svobody bez odkladu oznámit.“

Omezení osobní svobody je dle tohoto ustanovení časově zcela krátkodobým prostředkem, který slouží k dočasnému fyzickému zajištění osoby podezřelé ze spáchání trestného činu do doby, než bude předána Policii České republiky.

Osobní svobodu jiného může tedy zaměstnanec soukromé bezpečnostní služby omezit pouze při splnění podmínek uvedených v § 76 odst. 2 tr. řádu, avšak lze-li účelu omezení svobody (zjištění totožnosti, zamezení útěku nebo zajištění důkazu) dosáhnout jinými prostředky, které méně omezují svobodu osoby, je pak zapotřebí použít takovýchto jiných prostředků. V zákoně není přesně stanoveno, po jak dlouhou dobu může být osoba omezena na osobní svobodě, ale je používán pojem „ihned předána“ a „bez odkladu oznámeno“.

V případě, že došlo k zadržení pachatele trestného činu a jeho následnému předání orgánům činným v trestním řízení, pak mohou být pracovníci bezpečnostní služby, kteří zadrželi pachatele podezřelého ze spáchání trestného činu, vyzváni k podání vysvětlení. V tomto případě jsou nadřízení pracovníci povinni zaměstnancům umožnit opustit pracoviště dle ust. § 158 tr. řádu. V případě, že se tento zaměstnanec na výzvu nedostaví, může mu být uložena pořádková pokuta dle ust. § 66 tr. řádu.¹⁰

Ustanovení, o které se opírá činnost soukromých bezpečnostních služeb, jsem neuvedl všechna. Vybral jsem pouze ta, o kterých se domnívám, že jsou pro činnost soukromých bezpečnostních služeb zásadní. Tím víc jsem se přesvědčil, že přijetí zákona o soukromých bezpečnostních službách je nutné, aby se právní úprava sjednotila

¹⁰ JUDr. BÁRTA, M. a kol., *Soukromé bezpečnostní služby*, Policejní akademie České republiky v Praze, Praha 2011, ISBN 978-80-7251-366-6, s. 21-22.

a ucelila tak, jako tomu je např. v zákoně č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky či zákoně č. 553/1991 Sb., o obecní policii. Nebylo by od věci zrealizovat mezi pracovníky soukromých bezpečnostních služeb určitý průzkum a jeho výsledek zapracovat do právní úpravy, aby teorie byla v souladu s praxí, a pracovník tak mohl úspěšně vykonávat svou činnost, mezi níž nepochybně patří i metodika a taktika, které popíši v následující kapitole.

3. Metodika a taktika činnosti pracovníků soukromých bezpečnostních služeb

Činnost soukromých bezpečnostních služeb se svou povahou podobá do jisté míry činnosti pořádkové policie, avšak na rozdíl od policie nemají a ani nemohou mít soukromé bezpečnostní služby charakter mocenské složky státního aparátu.

Úkolem státem zřizované policie je bojovat proti kriminalitě všeho druhu, především chránit bezpečnost osob a majetku, dále veřejný pořádek a předcházet trestné činnosti. I soukromé bezpečnostní služby pomáhají udržovat veřejný pořádek a zákonnost, zabezpečují respektování práv vlastníků k majetku, avšak policejní orgány tuto činnost vykonávají ze zákona jako činnost služby státu, kdežto soukromé bezpečnostní služby ji vykonávají na komerčním základě, kdy výkon této činnosti je odvozen od práv fyzických nebo právnických osob. Z tohoto tedy vyplývá, že soukromým bezpečnostním službám nejsou dány žádné vyšší pravomoce nad rámec práv řadového občana. Výkon jejich činnosti je odvozen od práv zákazníka, pro kterého jsou tyto služby vykonávány.

K zajištění veřejného pořádku a bezpečnosti pořádková policie využívá dvou základních metod, mezi které řadíme preventivně výchovnou činnost a donucení neboli represi. Soukromé bezpečnostní služby sice již svou existencí a předmětem své činnosti působí rovněž preventivně, avšak v případě ohrožení nebo napadení zájmu chráněného zákonem nejsou obdařeny opatřeními, která mají charakter donucení. Mohou však za zákonem stanovených podmínek a v mezích zákona využít jako svépomoc obranná opatření. Proto je činnost soukromých bezpečnostních služeb chápána do značné míry jako specifický druh kontrolní činnosti, která svou poznávací funkcí zajišťuje stupeň souladu mezi stavem skutečným a žádoucím a dále svou ovlivňovací funkcí přijímá opatření k zajištění veřejného pořádku a bezpečnosti osob i majetku, ovšem jen za předpokladu spolupráce s policií všude tam, kde svépomoc není dostačující a je nutno využít donucení. Za stav žádoucí přitom považujeme nedotknutelnost majetku, osob, práv a oprávněných zájmů občanů, firem nebo organizací a dále respektování zásad občanského soužití apod.¹¹

¹¹ MACEK, P., NOVÁK, F. *Privátní bezpečnostní služby*. Police History, Praha 2005, 1. vydání, ISBN 80-86477-23-1, s. 136-137.

3.1 Formy a metody činnosti soukromých bezpečnostních služeb

Formu soukromé bezpečnostní činnosti lze charakterizovat jako určitý vnější výraz či projev obsahu soukromé bezpečnostní činnosti. Jedná se o stanovení obecných cílů, které mají být dosaženy v konkrétním případě v procesu realizace zakázky na soukromé bezpečnostní služby. Obecné cíle musí mít podobu obecně platného modelu rozhodování pracovníků soukromých bezpečnostních služeb. Pracovník ještě nemá ve fázi rozpracování forem soukromých bezpečnostních služeb jednoznačně stanovené konkrétní postupy a cíle, dále nezná všechny existující alternativy svého postupu, ani jejich žádoucí nebo nežádoucí důsledky. Teprve volbou vhodné formy stanoví, jaký účel a cíl své činnosti sleduje a čeho má být dosaženo. Formy soukromých bezpečnostních služeb jsou prováděny prostřednictvím metod soukromých bezpečnostních služeb za využití prostředků, sil a pomocných sil soukromé bezpečnostní činnosti – hlídacích služeb.

Formy soukromé bezpečnostní činnosti můžeme rozdělit do dvou skupin. A to z hlediska použití dvou metod, které jsou při uskutečnění příslušné formy soukromé bezpečnostní činnosti převažující. Mezi tyto základní metody řadíme:

• Fyzická ochrana

Jedná se o nejčastější a také o nejstarší formu zajištění bezpečnosti majetku a osob a veřejného pořádku. Tato forma s ohledem na lidský faktor v sobě soustřeďuje životní zkušenosti, profesní dovednosti a návyky, které následně určují rozhodovací proces a z možných variant řešení bezpečnostní situace umožňují vybírat pokud možno tu nejoptimálnější. V případě nutnosti fyzická ochrana umožňuje provést zásah k odvrácení nebezpečí nebo snížení následků a škod. Dále se aktivně podílí na zmaření záměrů narušitele a umožňuje bezprostřední opatření k jeho následnému dopadení.

Formy fyzické ochrany prováděné fyzickým činitelem můžeme dělit podle následujících hledisek:

a) způsobu zajištění

- z řad vlastních pracovníků,
- najímaná – smluvní,
- kombinovaná,

b) časové působnosti

- vázaná na pracovní dobu,
- nepřetržitá,

- nárazová,

c) výzbroje a výstroje

- ozbrojená, neozbrojená,
- veřejná (označená) nebo skrytá (detektivní),

d) rozsahu výkonu

- propustková,
- celoplošná,
- přehledově dozorová,
- aktivní víceúčelová.

● Pasivní (mechanická nebo technická) ochrana

Fyzická ochrana zaujímá rozhodující místo i v systému forem pasivní ochrany, neboť je nepostradatelným faktorem v dohledu nad pasivními prvky, a to:

Ochrana mechanická

Mechanickou ochranou rozumíme soubor technických a mechanických zábranných prostředků, zařízení a komponentů, které narušitelům znemožňují jejich rychlé a jednoduché překonání. Jedná se o nezastupitelnou ochranu, kdy jejich instalace šetří síly fyzické ochrany a vytvářejí při jejich překonání časovou prodlevu v postupu pachatele a tím dojde k umožnění zorganizování kvalifikovaného zákroku. Prvků pasivní ochrany je obrovské množství. Mezi nejvyužívanější řadíme např. kovové mříže, bezpečnostní dveře a skla, bezpečnostní uzamykatelné systémy a řadu dalších. Tyto mechanické prostředky se používají především k zajištění všech kritických míst ve střežených objektech, zejména vstupů, dále k vytvoření oddělených bezpečnostních bariér a stěn, zvyšování odolnosti speciálních dopravních prostředků apod.

Ochrana technická – elektronická

Pasivní prvky ochrany mají význam jen tehdy, pokud je zajištěna kontrola jejich stavu, vyhodnocení signálu a přijetí opatření k zásahu. Technická ochrana plní funkci jak preventivní, kdy její samotná existence, využívání a viditelné umístění (i atrapy) odrážejí z 80 % pachatele od jejich úmyslu provedení trestné činnosti, tak i podpůrnou a informační. Tato funkce podporuje především mechanickou ochranu tím, že signalizují pokus nebo vlastní překonání konkrétní mechanické zábrany, ztěžují nebo znemožňují neoprávněný pohyb v prostoru, zefektivňují fyzickou ochranu svou signalizací a vizuální kontrolou a tím urychlují a zkvalitňují zákrok fyzické ochrany.

Dále technická ochrana plní úkol dokumentační, který má význam především pro orgány činné v trestním řízení a pojišťovnu.

K vlastním formám soukromé bezpečnostní činnosti můžeme uvést, že nacházejí inspiraci v tradičních formách bezpečnostní činnosti a s ohledem na potřeby bezpečnostní praxe si vytvářejí svoje specifické potřeby s přihlédnutím k možnostem a prostředkům jednotlivých firem. V rámci realizace soukromých bezpečnostních služeb se jedná o následující formy soukromé bezpečnostní činnosti:

a) Strážní služba

Jedná se o jednu z nejrozšířenějších a nejfrekventovanějších forem soukromé bezpečnostní činnosti. Řadí se do skupiny fyzické ochrany a může být realizována buď na pevných stanovištích, anebo na pochůzkových strážních stanovištích (hlídková služba). Při strážní službě zabezpečuje pracovník soukromé bezpečnostní agentury zpravidla vnější ochranu objektu nebo prostoru pomocí pozorování objektu a přilehlého okolí včetně přilehlých komunikací a parkovišť, chování a činnosti osob v blízkosti objektu, dále zabraňuje činnosti, která směřuje k narušení objektu, a další specifické úkoly. Strážní služba je charakteristická nepřetržitým trváním v určitém časovém úseku, přesným vymezením pevného nebo pohyblivého stanoviště, do kterého má přístup pouze strážný a za které v plném rozsahu zodpovídá.

b) Soukromě bezpečnostní dohled

Tímto dohledem pracovník zabezpečuje obvykle vnitřní ochranu v chráněném objektu nebo prostoru, a to tak, že kontroluje např. oprávnění pobytu a činnosti, dodržování stanoveného vnitřního režimu, pečeti určené prostory, provádí doprovod určených osob a plní další specifické úkoly. Soukromě bezpečnostní dohled probíhá v místech, kam mají přístup i další osoby, a to jak pracovníci zákazníka, tak i návštěvy a další osoby. Jedná se především o obchody, obchodní domy, restaurace, kulturní nebo sportovní akce aj. Cílem soukromě bezpečnostního dohledu je včasné zjištění nebezpečí a zabránění ohrožení nebo napadení veřejného pořádku i za použití obranných zákroků, které však musí být v souladu se zákonem. Soukromě bezpečnostní dohled probíhá buď jako přímý dohled (fyzicky), anebo jako dálkový dohled s využitím technických – monitorovacích systémů.

c) Soukromě bezpečnostní ochranný doprovod

Touto formou se zajišťuje ochrana majetku (např. peněžních hotovostí a cenností, kamionu apod.) a osob (jednotlivců i skupin). Ochrana je realizována pěším způsobem

nebo přepravou vozidlem. Při soukromě bezpečnostním ochranném doprovodu je potřeba dodržovat několik zásad, např. že život a zdraví pracovníků, kteří zajišťují ozbrojený doprovod, mají před vším ostatním prioritu; je možné přepravovat pouze zásilky, které jsou pojištěné; informace týkající se přepravy hodnot musí zůstat utajeny; vlastní přeprava (doprovod) se pokud možno provádí za denního světla; vozidlo nesmí během přepravy bezdůvodně zastavit a osádka ho nesmí opouštět; pracovníci, kteří jsou zařazení k přepravě, musí ovládat taktické zásady obrany a ochrany přepravovaných zásilek s využitím zbraní a ostatních věcných bezpečnostních prostředků; u přeprav s vysokou hodnotou je dobré předem dohodnout spolupráci a součinnost s orgány Policie ČR.

d) Soukromě bezpečnostní průzkum

Jedná se o průzkum prostředí, ve kterém mají být uplatňovány a realizovány některé z dalších forem bezpečnostní činnosti, slouží k získávání informací, jež mají bezpečnostní charakter, a zabezpečuje v určité míře monitorování bezpečnostně zájmového prostředí, v němž probíhá. Jde tedy o zjišťování skutečného stavu veřejného pořádku a bezpečnosti osob i majetku v určitém časovém období a úseku. Soukromě bezpečnostní průzkum je prováděn buď fyzickými silami soukromých bezpečnostních služeb (pracovníkem), nebo elektronickými zařízeními a systémy.

e) Kontrolně propustková služba

Kontrolně propustkovou službou zabezpečuje pracovník soukromé bezpečnostní agentury ostrahu a režim vstupu do objektu či prostoru. Je tedy zajišťován vstup osob nebo vjezd vozidel a nákladu, odchod osob nebo výjezd vozidel a nákladu do a z chráněného objektu či prostoru. Vstup, vjezd, výstup nebo výjezd by měl být možný jen kontrolně propustkovými stanovišti. Pro nerušený průběh kontroly by měla být vnitřními směnicemi upravena definice kontroly, která zefektivní průběh kontroly i její funkčnost. Pokud by se zaměstnanec nebo návštěvník odmítl těmto pokynům podřídit, nebude do objektu vpuštěn.

f) Soukromě bezpečnostní výjezd – zásah

Tato forma soukromé bezpečnostní činnosti navazuje na zabezpečení ochrany majetku elektronickými zabezpečovacími systémy. Je realizována prostřednictvím výjezdových (zásahových) skupin v případě vyhlášení signálu o narušení objektu. Uskutečňuje se na podkladě poznání, že došlo k narušení bezpečnosti majetku nebo osob, došlo tedy k záporné odchylce skutečného stavu od stavu žádoucího. Jedná se především

o zadržení (§ 76 odst. 2 tr. řádu) pachatele případného vloupání, zajištění napadeného objektu do příchodu policejního orgánu a zjištění a ztotožnění svědků případu, které však nelze vynutit, záleží více méně na schopnostech pracovníka soukromé bezpečnostní služby.

g) Soukromě bezpečnostní prevence

Je ji možno začlenit do celkového rámce boje s protiprávním jednáním. Lze ji členit na **obecnou** soukromě bezpečnostní prevenci, která se projevuje už v tom, že existují soukromé bezpečnostní služby, jež provozují svou činnost, a **speciální** soukromě bezpečnostní prevenci, která spočívá ve specifických preventivních opatřeních realizovaných v rámci soukromé bezpečnostní činnosti s využitím stanovených metod.¹²

Metody soukromé bezpečnostní činnosti

Pod pojmem metoda rozumíme zpravidla promyšlený souhrn postupů vedoucích k dosažení předem stanoveného cíle. Metody, které jsou kvalitně vypracované, umožňují objektivní poznávání, ale jsou i nástrojem k dosažení cílů praktické činnosti.

Pracovníci soukromé bezpečnostní agentury se při výkonu své praktické činnosti opírají o metody obecné, metody policejní praxe, kriminalistické metody a specifické metody soukromé bezpečnostní činnosti, které se však ještě vytvářejí vzhledem k jejich krátké existenci. Každá z těchto metod má své zvláštní postavení v postupu plnění smluvních závazků soukromých bezpečnostních služeb vůči svým zákazníkům. Pokud je v pravém okamžiku pracovníkem vhodně zvolená metoda, dochází následně k efektivní činnosti pracovníků bez zbytečných rizik pro bezpečnost jejich i dalších osob.

Pracovníky soukromé bezpečnostní služby jsou voleny především tyto základní metody soukromé bezpečnostní činnosti:

a) Metoda fyzického pozorování

Jedná se o nejčastěji využívanou metodu v rámci činnosti soukromých bezpečnostních služeb. Užívá se především k ostraze objektů a spočívá v pozorování objektu, aby byla pracovníkem včas zjištěna negativní odlišnost od žádoucího stavu. Pozorování je prováděno strážným na pevném stanovišti, popř. z několika stanovišť, kterými se strážný po předepsané trase a v předepsaných intervalech pohybuje.

¹² BRABEC, F. *Hlídací služby*. Praha: Eurounion, spol. s r. o., 1995. ISBN 80-85858-12-6, s. 99-113.

b) Metoda elektronického sledování prostoru

Tato metoda je v současné době na rychlém vzestupu. Na kritických místech hlídaného prostoru nebo objektu jsou nainstalovány kamery, kdy prostřednictvím monitoru pracovník soukromé bezpečnostní služby sleduje chráněný objekt a při jeho narušení následně postupuje v souladu s dalšími metodami soukromé bezpečnostní činnosti.

c) Metoda fyzické ochrany

Metoda fyzické ochrany spočívá v tom, že pracovníci soukromé bezpečnostní služby přímo znemožňují napadání objekt. Může se jednat např. o vytvoření zátarasu při konání sportovní nebo kulturní akce, který má zabránit proniknutí fanoušků k účinkujícím apod.

d) Metoda technické ochrany

Tato metoda spočívá v montáži nejrůznějších technických zábran, které brání proniknutí nepovolaných osob do objektu. Tato metoda je účinná pouze v kombinaci s elektronickou ochranou nebo elektronickým pozorováním – např. nástrahové prostředky (vystřelení světlic při signalizaci narušení objektu).

e) Metoda elektronické ochrany

Jedná se o vysoce efektivní metodu soukromé bezpečnostní činnosti. Spočívá v relativně nízkém počtu pracovníků, kteří jsou potřební k jejímu uplatnění. Využívají se elektronické zabezpečovací systémy (např. indikace signálu o narušení objektu vloupáním, ohlášení úniku plynu či požáru), jež zajišťují objekt pomocí elektronických čidel.

f) Metoda režimových opatření

Vysoce významná metoda spočívající v zavedení režimových opatření ve spolupráci s vedením objektu. Jedná se o režimová opatření dle potřeb zákazníka a charakteru chráněných zájmů, např. o odlišení visaček a pracovních oděvů zaměstnanců, zákaz vnášení alkoholických nápojů apod. Tento systém výrazně zasahuje do chování a jednání osob pohybujících se po chráněném objektu.

g) Metoda propustkového zajištění

Je využívána především na propustkových místech a ve vrátnicích. Jejím cílem je zajištění režimu vstupů, popř. vjezdů do objektu.

h) Metoda výstražných nápisů a značek

Jedná se o preventivní účinek výstražných cedulí, nápisů a samolepek, které sdělují nejruznější zákazy a omezení (zákaz vstupu, povinnost používat ochranné pomůcky, objekt střežen psy apod.)

i) Metoda přesvědčování

Jde taktéž o metodu směřující k zabezpečení prevence, ale i o metodu související s přesvědčováním občanů, aby upustili od protiprávního napadení objektu.

j) Metoda obranných zákroků

Metoda svépomocného charakteru, při jejíž aplikaci je nutné dbát na dodržování platné právní úpravy. Nejedná se však o formu donucení, neboť pracovníci soukromé bezpečnostní služby nemají pravomoci vynutitelné státní mocí. Tato metoda lze uplatnit výhradně při naplnění znaků krajní nouze dle § 28 a nutné obrany dle § 29 trestního zákoníku. Při výkonu této činnosti se nesmí pracovník hlídací služby ani jinak vydávat za příslušníka policie nebo osobu plnící úkoly veřejné správy.

k) Metoda užití cvičeného psa

Účinná metoda k ochraně objektů střežených soukromou bezpečnostní službou. Podstatou je práce psa s psovodem během kontrolní činnosti. Nasazení cvičeného psa může být:

- pes puštěný v objektu tzv. na volno – v tomto případě je nutné, aby objekt byl dokonale oplocen a byl označen výstražnými cedulemi,
- pes v doprovodu s psovodem,
- pes umístěný na bloku – na vodícím laně či v ochranném koridoru.¹³

Při svém výkonu soukromé bezpečnostní činnosti jsem se přesvědčil, že se jak metody, tak i formy odvíjí od požadavků a mnohdy i neochoty zákazníka vynaložit výdaje na lepší zabezpečení a kontrolu objektu. Nesmím však opomenout ani prostředí, ve kterém se střežený objekt nachází. Z vlastní zkušenosti mohu uvést, že fyzická ochrana je nepostradatelnou formou bezpečnostní činnosti, neboť svým zodpovědným přístupem ke své práci jsem zákazníkovi odvrátil mnohamilionové škody, které mohl způsobit vzniklý požár v objektu. Ale mám takový pocit, že zákazník si vůbec neuvedomil, jaké následky mohla mít vzniklá událost. I přes tuto skutečnost zákazník nepřijal žádná opatření, aby se v budoucnu podobným situacím předešlo.

¹³ MACEK, P., NOVÁK, F. *Privátní bezpečnostní služby*. Police History, Praha 2005, 1. vydání, ISBN 80-86477-23-1, s. 141-145.

Dále bych chtěl uvést, že mezi mým zaměstnavatelem a zákazníkem dochází ke špatné komunikaci, která má za následek nedostatečnou informovanost zákazníka o produktech nabízených bezpečnostní agenturou, nepříznivý vztah mezi agenturou a zákazníkem a z toho plynoucí neochotu zákazníka investovat do lepšího zabezpečení objektu.

3.2 Pomocné síly soukromé bezpečnostní činnosti

Pomocnými silami soukromé bezpečnostní činnosti rozumíme:

- aktivisty (důvěrníky) soukromých bezpečnostních služeb

Tato pomocná síla soukromé bezpečnostní činnosti není zcela běžná a samozřejmá, avšak s nárůstem požadavků na celistvost poskytování soukromých bezpečnostních služeb se dá předpokládat, že jejich úloha bude narůstat a budou běžnější především u důležitých objektů, kde pro nezbytné zajištění komplexní soukromé bezpečnostní služby bude potřeba informačních zdrojů jak zevnitř objektu, tak i jeho okolí.

- cvičené psy, kteří jsou využíváni k výkonu služby soukromé bezpečnostní činnosti

Služební psi se mohou využívat jako obranný prostředek proti napadení v souladu s ust. § 29 tr. zákoníku v případě nutné obrany a dále jako pomocná síla během zabezpečování ochrany veřejného pořádku a bezpečnosti osob a majetku. Pro výkon soukromé bezpečnostní činnosti je možné využívat jen psy, kteří jsou způsobilí k tomuto výkonu služby, tedy prošli řádným výcvikem a úspěšně složili příslušnou kynologickou zkoušku osvědčenou kynologickým klubem. Cvičeného psa nesmí pracovník při zákroku proti jednotlivé osobě použít proti těhotné ženě, dále proti osobě vysokého věku, osobě se zjevnou tělesnou vadou a proti dítěti. To neplatí pouze v případě, jestliže to povaha útoku vedeného touto osobou proti chráněnému zájmu nezbytně vyžaduje.¹⁴

3.3 Prostředky soukromé bezpečnostní činnosti

Pro přímý výkon soukromých bezpečnostních činností využívají zaměstnanci soukromých bezpečnostních služeb hojných materiálních prostředků. Tyto prostředky

¹⁴ BRABEC, F. *Hlídací služby*. Praha: Eurounion, spol. s r. o., 1995. ISBN 80-85858-12-6, s. 123-124.

zefektivňují a zkvalitňují služby, které soukromá bezpečnostní služba nabízí, a dále posilují osobní bezpečnost pracovníků jsoucích v přímém výkonu činnosti.

Prostředky využívané soukromou bezpečnostní službou můžeme rozdělit na:

1. Věcné prostředky soukromé bezpečnostní činnosti

Tyto prostředky účinně napomáhají k ochraně osob a majetku:

- a) Mechanické zábrany, pancéřové dveře, bezpečnostní fólie, speciální zámkové systémy, sejfy apod.,
- b) Elektronické zabezpečovací systémy včetně pultu centralizované ochrany,
- c) Opticko-elektronické systémy – např. videokamery, zařízení pro noční vidění, monitorovací zařízení.

2. Výstroj a výzbroj pracovníků soukromých bezpečnostních služeb

Do této skupiny řadíme:

- a) Stejnokroj a další výstroj pracovníků

Stejnokroj soukromé bezpečnostní služby nesmí být zaměnitelný se stejnokrojem veřejných a obecních bezpečnostních sborů. Stejnokroj je proto opatřen výšivkou s logem a názvem soukromé bezpečnostní agentury. Výšivky bývají umístěné na levé paži a pravé straně prsou, logem jsou taktéž označeny barety i čepice. Dále na levé prsní straně musí být stejnokroj opatřen visačkou průkazu soukromé bezpečnostní služby s fotografií a jménem pracovníka. Významnou součástí výstroje pracovníka je i zbrojní opasek, na který se upevňuje podle stanov interních směrnic zbraň a další potřebné obranné prostředky.

- b) Střelné zbraně

Nošení a užívání zbraní upravuje zákon č. 119/2002 Sb., o zbraních a střelivu, kdy pracovník soukromé bezpečnostní služby nosí a používá zbraň ve stejném právním režimu jako každý občan ČR. Provozování soukromé bezpečnostní činnosti umožňuje dle zákona získat zbrojní licenci pro firmy.

- c) Další věcné prostředky napomáhající k obraně osob a majetku

Jedná se o distanční tyč (tonfa, obušek), distanční tyč se slzným plynem, dále pepřové, plynové a elektrické paralyzátory a pouta. Tyto prostředky mohou pracovníci použít jen v souladu s ust. § 28 a 29 tr. zákoníku, popř. § 2 odst. 2 zákona o přestupcích.

3. Dopravní prostředky užívané k výkonu soukromé bezpečnostní činnosti

Tento prostředek je investičně náročnější, ale v některých případech se bez nich soukromá bezpečnostní činnost neobejde, např. speciálně vybavená vozidla pro transport hotovostí a cenin. Tato speciální vozidla jsou opatřena zvláštní výbavou (neprůstřelná skla, pneumatiky odolné proti průrazu a průstřelu, lehce pancéřovaná karoserie, ...) a musí být viditelně označena logem a názvem agentury. Provoz těchto vozidel podléhá stejným pravidlům jako u všech ostatních podnikatelských subjektů, posádka vozidla nemá žádné úlevy z pravidel provozu na pozemních komunikacích.

4. Prostředky spojení

Pro výkon soukromé bezpečnostní činnosti je důležité kvalitní spojení, které je dosahováno prostřednictvím speciální spojovací techniky a řádně proškolených pracovníků. K prostředkům spojení můžeme řadit:

- a) telefonní a faxové spojení,
- b) rádiové spojení – v občanském bezpečnostním pásmu nebo v profesionálním bezpečnostním pásmu.

Během používání radiospojení je nutné dodržovat stanovené zásady provozu a především, aby do něj byli zapojováni vyškolení a odpovědní radiooperátoři, kteří radiostanici obsluhují.

3.4 Taktika zákroků pracovníků soukromé bezpečnostní služby

Při plnění úkolů se pracovníci soukromé bezpečnostní služby dostávají do různorodých situací a stejně tak i do kontaktu s osobami různého charakteru. Může se jednat o osoby dopouštějící se protiprávního jednání, které od tohoto po napomenutí upustí, ale jsou to i osoby, které mají výtržnické chování, jsou podnapilé nebo ohrožují zdraví nebo i životy občanů. Stejně tak jsou rozmanitá i místa výkonu služby pracovníků, např. místa veřejná a veřejnosti přístupná, odlehlá místa, denní nebo noční doba apod.

Vzhledem k výše uvedenému není možné přesně stanovit postupy při řešení té které situace. Třebaže bude zakročováno na stejném místě, ve stejnou noční nebo denní hodinu, proti té samé osobě, zákrok bude ovlivňován faktory, jež zde při předchozím zákroku nebyly, např. osoba bude v jiném rozpoložení, bude zde více nebo méně lidí, zákrok bude prováděn v jiném složení pracovníků soukromé bezpečnostní služby atd.

I když je každý ze zákroků jedinečný a neopakovatelný, lze teoreticky v souladu

s právními předpisy a na základě zobecněných postupů ověřených v praxi stanovit metodiku (určitá pravidla) při provádění zákroků. Tento postup by měl následně být co nejefektivnější a nejoptimálnější.

Taktikou zákroku pracovníka soukromé bezpečnostní služby se rozumí postup, jenž je cílevědomý a promyšlený a jehož účelem je ochrana zdraví, života a majetku, ale i společenských a individuálních hodnot (čest, důstojnost, ...)

Volbou správné taktiky zákroku lze docílit odstranění protiprávního stavu, zajištění efektivní ochrany zájmů zákazníka a jeho zaměstnanců a jiných osob, zajištění podmínek pro řádné objasnění každého protiprávního jednání, ale i následného provedení preventivních opatření.

Než pracovník soukromé bezpečnostní služby provede zákrok, musí přihlédnout k řadě okolností, které zhodnotí, a poté zvolí postup při zákroku. Jedná se především o to, zdali vůbec zákrok provede, nebo bude dostačující provést vhodný úkon či opatření. Nejdůležitější však je, aby pracovník zvolil takový postup, který dosáhne svého účelu.

Toto však neznamená, aby zakročující pracovník pokračoval stále v taktice, kterou zvolil na počátku zákroku. Pokud v průběhu zákroku zjistí, že zvolená taktika není optimální, ať už na základě změny situace, nebo nepřesného rozhodnutí, musí urychleně zvolit taktiku jinou, aby byl zákrok zdárně dokončen.

Volbu taktiky zákroku je nutné vymezit především podle intenzity a míry protiprávního jednání a dále také podle vlastních sil, prostředků, včetně prostředků a sil jiných subjektů, např. policie.

Mezi základní kritéria volby taktiky zákroku řadíme význam chráněného zájmu, který je protiprávním jednáním ohrožen, charakter a způsob protiprávního jednání, osobu pachatele, ale i místo a čas narušení veřejného pořádku. Je nepochybné, že během volby taktiky zákroku vznikají různé kombinace jednotlivých kritérií a stanovení všech variant není možné a účelné. Proto se níže zaměřím na nejčastější zásady a postupy pracovníků soukromé bezpečnostní služby, které přicházejí nejčastěji v úvahu a jež je nutné si osvojit jak teoreticky, tak i prakticky.

Zákroky na veřejnosti

Jedná se především o zákroky proti osobám narušujícím klid a pořádek v hlídaných objektech svým nevhodným chováním, napadajícím verbálně i fyzicky občany apod.

Před zákrokem je nutné, aby pracovník soukromé bezpečnostní služby vyhodnotil situaci, kdy musí přihlédnout zejména k tomu, o kolik osob, proti kterým má zákrok směřovat, se jedná, dále ke svým fyzickým schopnostem a samozřejmě i k tomu, zda má naději na úspěšné dokončení zákroku. Při zákrocích proti většímu počtu osob je vhodné zavolat posily pracovníků soukromé bezpečnostní služby, popř. příslušníků Policie ČR.

Během zákroku na veřejnosti je nutné, aby pracovníci postupovali energicky a důrazně, a tím zamezili dalšímu protiprávnímu jednání osob. V případě, že veřejný pořádek narušuje více osob, je potřeba, aby se pracovník soukromé bezpečnostní služby zaměřil na hlavní aktéry výtržnosti na vhodném místě tak, aby nevznikaly další výtržnosti a nemohly se osoby mezi sebou vzájemně domlouvat. Dále je pro potřeby dalšího projednání věci nutné zjistit totožnosti svědků a osob, které byly protiprávním jednáním poškozeny.

Pokud se jedná o zákroky na veřejnosti, je zde předpoklad, že při zákrocích budou přítomní nezúčastnění občané. Jejich přítomnost může být neutrální, kdy občané pouze zákroku přihlížejí. Dále může být pozitivní, kdy občané vystoupí dobrovolně na podporu či ochranu pracovníka bezpečnostní služby, ale může se jednat i o prvek negativní, kdy přítomní občané budou podporovat osoby dopouštějící se protiprávního jednání. Vzhledem k tomuto je nutné zhodnotit vlastní síly a prostředky, které jsou během zákroku k dispozici.

Současně je nutné, aby pracovník vzal v potaz, že občané jeho postup při zákroku pozorně sledují a zároveň hodnotí i jeho vystupování, etiku a jednání.

Zákroky proti výtržníkům a podnapilým osobám

Mezi pracovní úkoly pracovníků soukromých bezpečnostních služeb patří i úkoly spojené se zajišťováním klidu a veřejného pořádku na kulturních akcích. Během těchto akcí je možné přijít do styku s osobami podnapilými a výtržníky. Zákroky proti těmto osobám jsou velmi frekventované. Jedná se především o protiprávní jednání, která mají charakter přestupku, nejčastěji proti veřejnému pořádku a proti občanskému soužití, v případě, že nebudou mít charakter trestného činu.

Zákroky by měly být prováděny minimálně dvěma pracovníky soukromé bezpečnostní služby, vzhledem k jejich možnému napadení. Volba počtu pracovníků závisí na počtu výtržníků, zákrok proti těmto osobám musí být prováděn rozhodně, rychle a důrazně.

Osoby výtržnického chování je nutné neustále sledovat, aby se zamezilo jejich možnému útěku anebo napadení pracovníků soukromé bezpečnostní služby nebo jiných osob.

V případě, že se výtržností účastní více osob a na základě vyhodnocení pracovník zjistí, že není schopen sám zákrok úspěšně dovést do konce, vyžádá si posily (vyrozumění místně příslušného útvaru policie) a do jejich příchodu žádný zákrok neprovádí, pouze výtržníky sleduje.

Z hlediska věcných prostředků je taktické použití služebního psa k zajištění ochrany pracovníků, ale i ke střežení osob, popř. dokončení úspěšného omezení na osobní svobodě (zabránění jejich možnému útěku).

Proti podnapilým osobám pracovníci zakročují pouze v případě, že tyto osoby svým jednáním ohrožují bezpečnost jiných osob, svou vlastní nebo poškozují majetek. Jestliže se osoba nechová agresivně, je vhodné jí domluvit, v opačném případě se postupuje jako při zákrocích proti výtržníkům. Pokud je osoba neschopná vlastní chůze, je bezvládná nebo v opilosti ohrožuje bezpečnost svou či jiných osob, zajistí pracovník v součinnosti s policií její převoz do protialkoholní záchytné stanice.

Zákroky proti vojenským osobám

V případě potřeby je pracovník soukromé bezpečnostní služby oprávněn zakročit i proti vojenským osobám (vojákům z povolání, vojákům základní služby) bez ohledu na to, jakou mají vojenskou hodnost. Pokud to okolnosti dovolí, pracovník spolupracuje při zákrocích s vojenskými pořádkovými hlídkami, popř. s příslušníky Vojenské policie.

Při zákrocích proti těmto osobám je nutné dbát zvýšené opatrnosti, především se přesvědčit, zda osoba u sebe nemá zbraň. Pokud nehrozí nebezpečí z prodlení, je vhodnější vyčkat do příchodu posil, zejména pracovníků Policie ČR.

Zákroky proti těhotným ženám

Ač zřídka, přesto se mohou v praxi vyskytovat zákroky proti těhotným ženám. Během těchto zákroků je nutné postupovat velmi opatrně, zejména k potřebě zajištění co největší ochrany života a zdraví matky i jejího dítěte.

Pracovník nesmí během zákroku proti těhotné použít následující věcné prostředky – služebního psa a služební zbraň. Kromě případů, kdy útok vedený touto osobou bezprostředně ohrožuje život a zdraví pracovníka soukromé bezpečnostní služby

nebo jiných osob, popř. hrozí vznik větší škody na majetku nebo nebezpečí nelze odvrátit jinak.

Důležitým faktorem je označení ženy za těhotnou. Za těhotnou ženu lze považovat ženu, na které je stav těhotenství zřejmý, dále která se před zákrokem prohlásí za těhotnou, o které se pracovník bezpečnostní služby dozvěděl z jiných pramenů, že je těhotná.

V případě, že budou proti těhotné ženě použity donucovací či jiné prostředky, je pracovník bezpečnostní služby povinen poskytnout první pomoc a zajistit lékařské ošetření.

Zákroky proti osobám duševně chorým, osobám se zjevnou tělesnou vadou nebo chorobou a osobám přestárlým

Jestliže pracovník při zákroku zjistí, že zakročuje proti osobě, jež jeví známky duševní poruchy, ověří její totožnost a dle možností vyrozumí jejího zákonného zástupce, popř. opatrovníka a osobu jim předá. Současně tyto osoby poučí o jejím závadném chování. V případě, že osoba duševně chorá ohrožuje občany, pracovník zajistí její převoz na psychiatrickou léčebnu nebo do ústavu pro duševně choré. Při zákroku je nutné dbát opatrnosti, neboť je těžké odhadnout, jak se tyto osoby budou chovat.

Ojedinele můžou být též prováděny zákroky proti osobám se zjevnou tělesnou vadou nebo chorobou. Za takovou osobu lze považovat např. invalidu, kterému chybí končetina, slepce, osobu pohybující se na invalidním vozíku apod. Při zákrocích proti těmto osobám je nutno postupovat taktně a se zvýšenou obezřetností, neboť je možné napadení holí nebo berlemi.

V některých případech mohou být prováděny zákroky i proti osobám přestárlým. Není však určeno kritérium, podle kterého tuto osobu zhodnotit. Záleží na uvážení pracovníka a na fyzickém vzhledu osoby, zdali ji bude považovat za přestárlou. Při zákrocích proti těmto osobám se vystupuje pokud možno taktně a slušně.

Zákroky proti cizincům

V případě zákroků proti cizincům pracovníci zakročují obdobně jako proti českým státním občanům. Mají stejná práva i povinnosti jako občané ČR, až na určité výjimky. Jedná se o osoby požívající diplomatických výsad a imunit, které se prokazují diplomatickým pasem a průkazkou potvrzující jejich akreditaci v ČR. Proti těmto

osobám je možné zakročit pouze v omezeném rozsahu. Jestliže se tato osoba dopustila protiprávního jednání, pracovník ji upozorní, že se dopouští protiprávního jednání, a vyzve ji, aby od tohoto jednání upustila. V případě, že osoba bude v jednání pokračovat (ohrožuje život nebo zdraví jiných osob), omezí ji na osobní svobodě nebo použije v případě nutné obrany nebo krajní nouze věcné prostředky (služební zbraň, pes). O všech provedených opatřeních, která pracovník hlásí, sepíše záznam.

Z výše uvedeného vyplývá, že činnost pracovníků soukromých bezpečnostních služeb je náročná a různorodá, v některých případech dochází i k ohrožení jejich života a zdraví. Proto je nutné metodiku, taktiku, etiku i spolupráci s ostatními subjekty zdokonalovat a následně je ověřovat v praxi. Jen tímto způsobem je možné dosáhnout dobrého jména bezpečnostních služeb na veřejnosti.¹⁵

3.5 Komunikačně náročné a krizové situace

Pracovníci soukromých bezpečnostních služeb se při výkonu své činnosti dostávají do různých situací, které lze pro jejich obsah, průběh a náročnost řešení označit jako komunikačně náročné. Vzhledem k tomu, že pro řešení těchto situací nelze použít univerzální návod, záleží především na dovednostech a schopnostech pracovníka bezpečnostní služby. Nezastupitelnou roli hrají i psychologické prostředky.

Komunikačně náročné situace lze charakterizovat podle následujících znaků a situací:

- chování, jednání a vystupování jednoho z účastníků komunikace vyvolává u komunikačního partnera negativní prožitky a emoce,
- situace mající za následek vznik stresu, působí zde rolový charakter kontaktu pracovník soukromé bezpečnostní služby – občan,
- komunikace představuje jediný přiměřený způsob dosažení adekvátního řešení situace.

Komunikační náročnost představuje subjektivní posouzení situace pracovníkem soukromé bezpečnostní služby, jak bude komunikačně náročnou situaci vnímat, a dále uvědomění si objektivních nároků na situaci a vlastní připravenost.

Komunikačně náročná situace u pracovníků soukromé bezpečnostní služby pramení např. z pocitu ohrožení života, zdraví a majetku, z pocitů bezmocnosti,

¹⁵ MACEK, P., NOVÁK, F. *Privátní bezpečnostní služby*. Police History, Praha 2005, 1. vydání, ISBN 80-86477-23-1, s. 170-193.

z potřeby splnit úkol, z pocitu nejistoty a nepřipravenosti, z potřeby dosáhnout profesní role apod.¹⁶

3.6 Význam komunikace

V odborné literatuře se můžeme setkat s různými druhy definic pojmu komunikace, ale ve své podstatě se jedná o tok informací z jedné strany (zdroje) ke straně druhé (příjemci). Komunikace jako sociální interakce značí jednostranné sdělování nebo vzájemnou výměnu informací, kdy jejím prostředkem jsou nejen slova a gesta, ale chování vůbec.

Důležitou úlohu v komunikaci hraje reciprocita (možnost obrátit tok informací), cirkularita (koloběh sdělování), synchronicita (stejná chvíle – dvě a více osob), vždy přítomné emoce a jejich vliv, poznávací procesy a zkušenosti.

Obsah komunikace se proměňuje podle následujících, v danou chvíli aktuálních modalit:

- čas – tedy kolik máme času na komunikační výměnu,
- emoce, které jsou aktuálně přítomné,
- návaznost,
- jaký význam přikládá komunikaci každý z komunikujících účastníků,
- přítomnost nebo nepřítomnost toho, o kterém se v daný moment mluví,
- vztahové proměnné (rivalita, dominance, komunikace v dlouhodobém vztahu apod.).

Obsah komunikace můžeme pozměnit např. vhodným místem ke komunikaci, vlídností mluvčího, ale i evidentní netrpělivostí jednoho z účastníků, vhodnou i nevhodnou dobou k rozhovoru.

Každá komunikace zpravidla plní jednu funkci, každý účastník je ke komunikaci něčím motivován, a tak dostává komunikace svůj smysl. Pro naši komunikaci to mohou být následující funkce:

- informovanost – dát zprávu, informovat, prohlásit,
- instruovat – naučit, navést, zasvětit,
- přesvědčit – aby byl pozměněn názor, změna jednání.¹⁷

¹⁶ SPURNÝ, J., MATOUŠKOVÁ, I. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, 1. vydání, ISBN 80-86898-37-7, s. 103-107.

¹⁷ SPURNÝ, J., MATOUŠKOVÁ, I. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, 1. vydání, ISBN 80-86898-37-7, s. 8-11.

3.6.1 Verbální komunikace

Verbální komunikací rozumíme specifický způsob lidské komunikace, základní formou komunikace je rozhovor. Jedná se o relativně uzavřený cyklus sdělení, kdy prostřednictvím verbální komunikace získáváme nebo poskytujeme informace, které se vztahují k předmětu našeho zájmu. Většinou u rozhovoru dochází k přímému kontaktu, to nám umožňuje pružně reagovat na otázky a odpovědi a zároveň umožňuje sledovat prvky neverbální komunikace, které obsah sdělení doplňují, ale často dává i jiný význam. Pro úspěšné využití rozhovoru je potřeba ovládat techniky a taktiky jeho vedení.

Verbální komunikaci můžeme členit podle několika kritérií:

- podle účelu (poradenská, personální, terapeutická),
- podle počtu účastníků (uvnitř skupiny, s davem, s veřejností),
- podle obsahu komunikace (komunikace přátel, výměna informací o pracovním úkolu,...),
- podle cíle rozhovoru (poskytnout nebo získat informace apod.),
- podle kritérií zprostředkovanosti a bezprostřednosti (přímá komunikace, s prostředníkem).¹⁸

3.6.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je jednou z nejstarších forem sdělování informací. Vzhled tváře mluvícího člověka, jeho chování, pohyby rukou, držení těla, toto všechno má vztah k tomu, co člověk říká.

Neverbální komunikace je člověkem využívána k tomu, aby:

- nahradil řeč (doplnění informací, pro které nemá vhodnou náhradu),
- podpořil řeč (regulace tempa, zdůraznění),
- vyjádřil interpersonální postoj (naléhavost při přesvědčování, pochybování),
- vyjádřil emoci,
- uskutečnil sebevyjádření.

¹⁸ SPURNÝ, J., MATOUŠKOVÁ, I. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, 1. vydání, ISBN 80-86898-37-7, s. 23-25.

Význam neverbální komunikace je mnohem větší, než si uvědomujeme. Každý člověk se nějakým způsobem ve vnějším světě projevuje, zanechává v ostatních dojem nejen tím, co říká, ale i jak se fyzicky projevuje. Nositeli neverbálních informací o osobách jsou především:

- držení těla – podle postoje usuzujeme, zdali je člověk ochotný komunikovat,
- vzdálenost – zóny, které si udržujeme při jednání (veřejná, společenská, osobní, intimní); pokud někdo pronikne do prostoru, kam nepatří, vzbuzují se obranné mechanismy a může dojít i k agresivnímu chování,
- výraz tváře – zde se odráží především emocionální stavy osoby (radost, úzkost, ...); pro potřeby soukromé bezpečnostní činnosti je třeba rozlišit mimiku spontánní, v níž mají lidé mnoho společných rysů, a mimiku hranou, mnohdy úmyslně přehnanou,
- pohyby rukou – vypovídají o temperamentu člověka a jeho aktuálním psychickém rozpoložení (nervozita, rozčilení); pohyby rukou doprovázejí vyjadřování a poukazují na emoční stavy,
- kontakty očima – pohledem získáváme informace o druhém jedinci, ale současně poskytujeme informace i o sobě (emoční stavy, zájem); funkcí zrakového kontaktu sledujeme pozornost partnera interakce, všímáme si jeho směru pohledu, jedná se o důležité symptomy postojů,
- tělesné doteky – sem patří především podání rukou, při komunikaci osob s odlišným hierarchickým statusem je běžné, že osoby s vyšším statusem iniciují komunikaci dotykem.

Neverbální komunikace poskytuje zejména informace o emocionálních stavech a procesech jedince. Za nejvýraznější zdroj informací se považuje výraz obličeje, avšak při jeho interpretaci je třeba počítat s možností kamufláže. Předstírání však není nikdy autentické.

Pochopení neverbálních projevů a jejich záměrné využívání umožňuje regulovat průběh interakce, efektivně komunikovat a předcházet možným poruchám v komunikaci, popřípadě předcházet vzniku komunikačně náročných situací.¹⁹

¹⁹ SPURNÝ, J., MATOUŠKOVÁ, I. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, 1. vydání, ISBN 80-86898-37-7, s. 25-31.

3.6.3 Poruchy v komunikaci

Častým zdrojem pro vznik komunikačně náročných situací jsou poruchy v komunikaci. Při komunikaci dochází k nedorozuměním (poruchám) neustále, protože každé vyslané sdělení můžeme chápat různě. Příjemce sdělení nepochopí (pochopí jinak) věcný obsah, smysl a záměr mluvčího a podle toho také zareaguje.

Příčinami nepochopení sdělení příjemcem mohou být:

- nejasně prezentovaný a formulovaný obsah, smysl a záměr mluvčího,
- neochota či neschopnost příjemce pochopit obsah, smysl a záměr mluvčího,
- meziosobní vztah mezi mluvčím a příjemcem,
- tendence příjemce vnímat věcný obsah sdělení osobně.

Poruchám v komunikaci lze předejít těmito způsoby:

- zřetelnou, jasnou a srozumitelnou prezentací sdělení ze strany mluvčího – mluvčí má jasno v tom, co chce sdělit, proč, komu a jakým způsobem,
- ochota příjemce aktivně naslouchat sdělením mluvčího,
- vytvářením a rozvíjením vhodné psychologické situace pro komunikaci, podporující interpersonální vztahy mezi komunikujícími.

V komunikaci posiluje psychologický kontakt především motivovanost partnerů v komunikaci, poskytování zpětné vazby, vzájemný respekt, ochota ke změně vlastních názorů, vyvarování se osobních poznámek a nesoupeřivý přístup partnerů ke komunikaci.

3.6.4 Závěr komunikačního aktu

K závěru komunikačního aktu dochází tehdy, když:

- bylo dosaženo cíle, účelu a výsledku, ke kterému komunikace směřovala,
- není účelné v komunikaci pokračovat vzhledem ke ztrátě motivace jednoho z účastníků interakce,
- popř. jiné důvody v podobě objektivních nebo subjektivních překážek, které znemožňují pokračovat v komunikaci (neúčinné vyjednávání, zhoršení fyzického nebo psychického stavu některého z účastníků komunikace apod.).

Charakter závěru komunikačního aktu závisí na průběhu, předmětu a cíli komunikace. Zároveň umožňuje shrnout informace, které jsou dle uvážení pracovníka soukromé bezpečnostní služby klíčové, dále poskytnout informace o dalším průběhu interakce (opatření, která budou následovat) a zpětnou vazbu o výsledku komunikace nebo ukončit komunikační akt.

Závěrečná fáze komunikačního aktu sehrává významnou roli při utváření výsledného dojmu občana o pracovníkovi soukromé bezpečnostní služby, s nímž byl v kontaktu, především o jeho odborné a sociální kompetenci, ale zároveň i o soukromých bezpečnostních agenturách jako celku.²⁰

V závěru této kapitoly bych se chtěl ještě vyjádřit především k taktice zákroků. Uvedl jsem zde výčet nejčastějších situací, avšak jedná se pouze o teorii. V praxi většinou zákroky probíhají odlišně. Proto bych byl velice rád, kdyby zaměstnavatel zvýšil počet praktických školení, jak postupovat ve specifických situacích, dále bych uvítal školení zabývající se komunikací s občany v komunikačně náročných situacích i speciální psychologický výcvik. Tento výcvik by umožnil pracovníkům lépe reagovat na psychické stavy osob, došlo by k zefektivnění bezpečnostní činnosti a možná i ke snížení zákroků proti těmto osobám.

Z mého pohledu je stejně při zákrocích nejdůležitější to, jakým způsobem se pracovník soukromé bezpečnostní služby chová, neboť jen pouhým přístupem k občanovi může celou situaci změnit tak, aniž by došlo k nějakému zásahu do jeho práv.

²⁰ SPURNÝ, J., MATOUŠKOVÁ, I. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, 1. vydání, ISBN 80-86898-37-7, s. 87-88.

4. Etické aspekty v činnosti zaměstnanců soukromých bezpečnostních služeb

Etikou se rozumí mrav, a zabývá se tedy mravními jevy v nejširším slova smyslu – posuzuje lidské chování z hlediska svědomí. Součástí etiky je také etiketa zabývající se problematikou pravidel společenského chování.

Etiku je potřeba chápat jako souhrn historicky podmíněných pravidel, kritérií a kategorií, které vymezují chování lidí vzájemně mezi sebou, uvnitř nebo v rámci různorodých skupin jak formálních, tak i neformálních, ale i ke společnosti. Tyto vztahy vymezují i právní normy, které však obsahují sankce státu, kdežto mravní normy se opírají o vnitřní přesvědčení jedince i o sílu veřejného mínění.

V souvislosti s bezpečnostní službou zde etika výrazně vstupuje do popředí, neboť se jedná o profesi, která přichází do kontaktu s lidmi a v mnohém zasahuje do jejich života i jednání. Pak zde hovoříme o profesní etice, kterou je třeba chápat jako soubor morálních norem, principů, hodnocení a kritérií, jež odráží specifčnost určitého druhu profesní činnosti a určují chování a jednání jednotlivců řadících se do předmětné profesní skupiny.

4.1 Etická hlediska v činnosti soukromých bezpečnostních služeb

Etické zásady pracovníka soukromé bezpečnostní služby se dají shrnout do následujících principů:

1. Jestliže to není v přímém rozporu s výkonem služby nebo s postupem během zákroku, měl by pracovník soukromé bezpečnostní služby dodržovat pravidla společenského chování (např. pozdrav, podání ruky, představení se apod.).
2. Chování pracovníků soukromých bezpečnostních služeb by mělo být konzervativně zdrženlivé a důstojné. Z hlediska společenského vystupování je potřeba dodržovat pravidlo, které je v souladu s pojmem „služba“, zvýhodňovat osoby, pro které a vůči kterým je tato služba vykonávána. To však neznamená, aby se proti narušitelům veřejného pořádku nebo bezpečnosti nezasahovalo důrazně a nekompromisně.
3. Pracovníci soukromé bezpečnostní služby vytvářejí vedle reklamních prostředků svým chováním a vystupováním dobré jméno firmy na veřejnosti. Jedná se především o chování a vzhled pracovníka, i mimo výkon služby, kdy by měly být

takové, aby vytvářely dobrý dojem a kulturní úroveň firmy, ale i bezpečnostních služeb jako celku.

4. Z hlediska etiky patří bezpečnost a ochrana k pozitivním pólům morálního hodnocení, zajišťování ochrany a bezpečnosti pak mezi mravní akty. Je proto nutné, aby pracovníci znali cíle a konkrétní činnosti, které vedou k vědomí, že jejich služby není zneužito.
5. Zajištění ochrany a bezpečnosti osob a jejich majetku je na jedné straně úkonem mravním, avšak na straně druhé znamenající pro jiné osoby omezující zákroky a opatření. Jedná se především o zákaz vstupu, požadavky na vyklizení prostor, kontrolu průkazů apod. U těchto situací se vyplácí provádět nácvik v rámci vzdělávání a výcviku pracovníků soukromé bezpečnostní agentury. Poté je třeba provádět cílené kontroly a chybné postupy a formy jednání odstraňovat.
6. Soukromé bezpečnostní agentury jsou podnikatelským subjektem, přičemž forma i předmět jejich podnikání jim dává do rukou nástroje (strategie, informace, ...), které je možné využít ke konkurenčnímu boji i hospodářské soutěži, motivované vysokým ziskem. Toto lze využít jak ve prospěch, tak i v neprospěch zákazníků a v prospěch bezpečnostní agentury. O to víc je třeba, aby ze strany soukromých bezpečnostních služeb nedocházelo ke zneužívání jejich specifického postavení a aby vedení bezpečnostní agentury ctilo zásady podnikatelské etiky, tedy vědomě nepoškozovat konkurenční firmy a současně ctít zájmy svých obchodních partnerů.

V tomto rámci si každá bezpečnostní agentura vytváří svoji vlastní stupnici hodnot a etický kodex. Pak je také potřeba posuzovat vhodnost nebo nevhodnost uchazeče o službu v bezpečnostní agentuře a dále do jaké míry bude svou profesi vykonávat. Požadavky na uchazeče pro výkon profese z hlediska etických norem jsou:

- morální bezúhonnost, náležitý stupeň rozvinutí právního vědomí,
- fyzické a duševní zdraví s odpovídající tělesnou výkonností,
- psychická odolnost a vyrovnanost psychických procesů.

Jedním z důležitých kroků na cestě k vysoké profesionalitě je soustavné, důsledné a pravidelné prověřování osobnostních předpokladů pracovníků soukromé bezpečnostní služby.

Podmínkou pro další rozvoj profesionálních vědomostí, návyků a dovedností je postupně akceptovat a rozvíjet morální jednání a chování pracovníků soukromých bezpečnostních služeb. Mravními normami rozumíme pravidla morálního jednání, které je vázáno na osobnostní předpoklady, osobní zkušenosti a profesní přípravu každého

pracovníka. Mezi etické zásady v činnosti pracovníků soukromé bezpečnostní služby řadíme:

- dbát vážnosti, důstojnosti osob i své vlastní,
- respektování osobnosti občana,
- umění navázat kontakt jako první,
- ctít práva i povinnosti odpovědných pracovníků jak zákazníka, tak i své agentury,
- dbát na dobré jméno své agentury a soukromé bezpečnostní služby jako celku,
- dokázat kontrolovat své chování a jednání,
- uplatňování individuálního přístupu,
- zasahovat pokaždé včas, důrazně, ale slušně a dále dbát na uplatňování prevence v činnosti soukromé bezpečnostní služby,
- dodržovat ve své každodenní činnosti své zásady etikety a mravnosti,
- posilovat své právní vědomí i právní vědomí svých spolupracovníků a občanů ve svém okolí.²¹

4.2 Soukromé bezpečnostní služby a etické kodexy

Etickým kodexem se rozumí dokument upravující obecná i konkrétní pravidla práce v jednotlivých profesích a organizacích.

Jelikož je charakteristickým znakem tržního prostředí zisk, který je v dnešní době aplikační podmínkou tržního mechanismu, odsouvá zcela všechny tradiční společenské hodnoty na konec lidského žebříčku. Zejména peníze se staly zlatým byznysem, kterému lidé obětují prakticky cokoli, a narůstání tohoto stavu může vést nejen k neetickému jednání k zákazníkovi a kolegům, ale i k chování, jež může být zcela v rozporu s právním řádem.

Každý zaměstnavatel má určitě zájem na tom, aby jeho zaměstnanci řádně dodržovali nastavená společenská pravidla a zákony, aby nedocházelo za porušování práv k případným sankcím, které pro firmu znamenají značnou ztrátu dobrého jména i důvěryhodnosti na trhu. Tato újma je často nenavratitelná, a proto se mnoho firem snaží těmto situacím předcházet různými způsoby, jako je např. stanovení firemního etického kodexu pro správný postup při výkonu jejich činnosti.

Jak morální, tak i právní normy sice plní podobné funkce (regulativní, hodnotící, výchovnou a komunikační), ale podstatně se liší prostředky, kterými dosahují svých

²¹ BRABEC, F. *Hlídací služby*. Praha: Eurounion, spol. s r. o., 1995, ISBN 80-85858-12-6, s. 154-159.

cílů. Morálka se týče vnitřního přesvědčení člověka, kdežto právo dosahuje svých cílů vnějším donucením.

Běžným obsahem kodexů jednotlivých firem je především respekt k zákonům, konflikty zájmů a jejich řešení (konkurenční vztahy, pomluvy, očeřování, ...), bezpečnost a kvalita produktů, bezpečnost a zdraví na pracovišti, vztahy k dodavatelům i k zákazníkům, stanovení cen, zacházení s informacemi apod. Ve většině případů je seznámení s vnitřním etickým kodexem součástí vstupního zaškolovacího procesu zaměstnanců.²²

4.2.1 Vztah soukromých bezpečnostních služeb k veřejnosti

V současné době chápe veřejnost existenci soukromých bezpečnostních služeb jako potřebné doplnění systému ochrany pořádku a bezpečnosti v České republice. Samotná náročnost povolání pracovníka bezpečnostní služby a veřejné mínění vyžadují, aby do soukromé bezpečnostní služby byli přijímáni jen občané s podobnými požadavky na kvalifikaci a morálku jako např. k policii. Od pracovníků soukromé bezpečnostní služby občané očekávají schopnost řádného úsudku, bezúhonnost, určitý stupeň intelektu, zvládnutí a správnou aplikaci právních norem, vstřícné chování a dobré komunikační schopnosti. Z tohoto důvodu občané požadují potřebná zákonná opatření, která by přesně vymezovala pravidla této činnosti. Požadují především vymezení pravidel o přesném rozsahu pravomocí zaměstnanců soukromých bezpečnostních služeb, možností a forem používání prostředků pro výkon této služby a právě z těchto důvodů je současná právní úprava oprávněně pocítována jako nedostatečná.²³

4.2.2 Etický kodex Asociace soukromých bezpečnostních služeb

Etický kodex Asociace soukromých bezpečnostních služeb ČR²⁴ je určený pro subjekty, které působí v oboru ochrany majetku a osob, a jedná se o závaznou normu

²² JUDr. BÁRTA, M. a kol., *Soukromé bezpečnostní služby*, Policejní akademie České republiky v Praze, Praha 2011, ISBN 978-80-7251-366-6, s. 72-73.

²³ JUDr. BÁRTA, M. a kol., *Soukromé bezpečnostní služby*, Policejní akademie České republiky v Praze, Praha 2011, ISBN 978-80-7251-366-6, s. 73.

²⁴ Asociací soukromých bezpečnostních služeb České republiky se rozumí organizace sdružující podnikatelské subjekty, které působí v oblasti ochrany majetku a osob. Je založena za účelem zvýšení profesní úrovně v poskytování privátních bezpečnostních služeb v České republice. Dostupné na <http://www.asbs.cz/smernice/stanovy-asbs/>.

chování pro její členy a jejich zaměstnance. Zároveň slouží i jako informativní prvek odborné i laické veřejnosti o zásadách a normách, které podnikatelé a společnosti dobrovolně přijali. Členové asociace poskytují zákazníkovi pravdivé informace, seznámí jej s možnostmi kvalitního a komplexního přístupu k zajištění majetku a osob a ve svých nabídkách, projektech, výrobcích a službách nabízejí vždy dobrou kvalitu odpovídající potřebě zákazníka i jeho možnostem. Tento prvek lze shledat jako naplňující etické hodnoty.

Mezi základní zásady etického chování zaměstnanců řadíme zdvořilé jednání, korektní přístup k zákazníkům, ale i k zaměstnancům a hostům, zachovávání mlčenlivosti o všech skutečnostech, se kterými se seznámí u zákazníka, a to i po skončení smluvního vztahu, poskytování odborných, pravdivých informací o bezpečnostní situaci u zákazníka apod.

V případě, že dojde k porušení jimi daných pravidel, snaží se soukromé bezpečnostní služby toto porušení řešit v rámci individuální i všeobecné prevence. Je využívána poměrně široká škála prostředků, které se snaží nejen trestat, ale i poučit zaměstnance z jejich chyb. Jedná se především o ústní a písemné napomenutí, dočasné snížení ohodnocení, popř. propuštění z pracovního poměru.²⁵

4.3 Psychologické aspekty personální práce

Uplatnění psychologie při personální práci lze spatřovat především ve výběru a přijímání pracovníků, ale i při vzdělávání, naplňování odborné způsobilosti, při řízení a kontrole pracovníků, ale i v oblasti péče o pracovníky.

4.3.1 Výběr a přijímání pracovníků soukromé bezpečnostní služby

Při výkonu činnosti pracovníků soukromé bezpečnostní služby přináší tzv. selhání lidského faktoru značné škody. Z tohoto důvodu je nezbytné vedle zdravotní způsobilosti zabezpečit i psychickou způsobilost. Jedná se o psychologické vyšetření vylučující z výběru uchazečů ty, kteří trpí duševní poruchou, ale mají i nevhodné charakterové vlastnosti nebo nedostatečné psychické schopnosti pro výkon činnosti v soukromé bezpečnostní službě.

²⁵ JUDr. BÁRTA, M. a kol., *Soukromé bezpečnostní služby*, Policejní akademie České republiky v Praze, Praha 2011, ISBN 978-80-7251-366-6, s. 74-75.

Činnost pracovníků soukromé bezpečnostní služby v mnohém převyšuje nároky na tradiční pracovní činnost jiných profesí a psychické nároky jsou vyšší, než odpovídá běžnému standardu u běžné populace. Avšak je dobré mít na paměti, že služba u soukromých bezpečnostních služeb přitahuje různé osoby s možnou tendencí k rizikovému chování (labilní osobnost, osoby nezralé a nevyrovnané), ale i osoby motivované držením či nošením zbraně ve službě. Tato motivace může mít souvislost s pocitem jejich méněcennosti nebo osobních selhání v jiných oblastech společenského života. Jenže sebevědomí zvýšené takovýmito kompenzacemi je pouze dočasné a vede ke zkratkovitému jednání. Proto je potřeba, aby psychické faktory jsoucí v rozporu s možností konkrétních činností zaměstnanců soukromých služeb přináležely fundovaným, zkušeným, speciálně na tuto oblast orientovaným psychologům. Samotné vstupní psychologické vyšetření by mělo ozřejmit i konkrétní zařazení pracovníka, psychické schopnosti a povahové vlastnosti, naznačení typů činností, ve kterých si pracovník povede naopak průměrně a podá standardní psychický výkon. Výstupní psychologické vyšetření by mělo odpovědět na možnosti osobního růstu přijímaného pracovníka s ohledem na poskytování dalšího vzdělávání a specializovaného výcviku, možnosti vzdělavatelnosti, určit potenciál psychického rozvoje, vhodné formy motivace přijímaného pracovníka a styl jeho řízení a kontroly.²⁶

Samotným výběrem pracovníků soukromých bezpečnostních služeb se může eliminovat řada nežádoucích jevů. Podle mého názoru by pracovník soukromé bezpečnostní služby měl mít takové vlastnosti, schopnosti a dovednosti, které povedou k řádnému výkonu činnosti, a bude tak dělat dobré jméno firmě, u které je zaměstnán, a zároveň bude pozitivně vnímán veřejností. Ale nelze hodnotit jen pracovníka soukromé bezpečnostní služby. Je nutné se zaměřit i na celkové chování společnosti, které vnímám jako stále agresivnější a bezohlednější.

²⁶ BRABEC, F. *Hlídací služby*. Praha: Eurounion, spol. s r. o., 1995. ISBN 80-85858-12-6, s. 148-149.

5. Kazuistiky napadení pracovníků soukromých bezpečnostních služeb zveřejněné pomocí sdělovacích prostředků

V následujícím textu se seznámíme s případy z praxe. Jedná se o články z internetového portálu www.idnes.cz pojednávající o zákrocích pracovníků soukromé bezpečnostní agentury. Zároveň jsem tímto chtěl poukázat na zvyšující se agresivitu občanů a dále na vzrůstající krádeže, a to nejen v obchodních domech. Domnívám se, že za tyto negativní jevy může celá řada aspektů, ale z mého pohledu se jedná především o nepřevzetí stoprocentní zodpovědnosti za svoje chování. Nechceme totiž vidět, že skutečný problém spočívá v nás, a proto obviňujeme jiný subjekt mimo nás (např. nedostatek peněz).

5.1 Kazuistika 1

Policie chytila muže, který napadl mačetou ostrahu obchodu v Jihlavě

Pěstmi a posléze i třiceticentimetrovou mačetou napadl ochranky v supermarketu Lidl v jihlavské Jiráskově ulici čtyřicetiletý muž. Pachatele policisté dopadli a obvinili ho hned ze tří trestných činů. Jen náhodou nezpůsobil pracovníkovi ostrahy vážná zranění.

K incidentu došlo už v červenci. Informace o něm jihlavští policisté uvolnili až nyní, kdy se jim podařilo pachatele i dopadnout a obvinit.

V sobotu ve večerních hodinách přišel do obchodu nahněvaný muž. Okamžitě si to namířil k šestadvacetiletému pracovníku ochranky a začal ho vulgárně urážet.

"Vyzýval ho, aby s ním šel ven," dodala jihlavská policejní mluvčí Jana Kroutilová. Údajně měli spolu mít z obchodu z minulosti nedořešený spor.

Poté pracovníka ochranky napadl ručně, dal mu pěstí do obličeje. Když se napadený bránil, vytáhl násilník třiceticentimetrovou mačetu. "Pracovníkovi ostrahy se podařilo ruku, ve které pachatel mačetu držel, chytit a znemožnil mu s ní jakkoliv manipulovat," popsala Kroutilová.

Ihned poté pachatel z místa utekl. Pátrat po něm začali policisté, kteří měli k dispozici i záznam z kamerového systému. Až do konce srpna ale hledali bezvýsledně.

Dopadnout násilníka se jim podařilo až v minulých dnech. Komisař ho obvinil ze tří trestných činů – přečinu výtržnictví, přečinu nebezpečného vyhrožování a pokusu přečinu ublížení na zdraví.²⁷

5.2 Kazuistika 2

Mladíka, který kvůli rybím konzervám napadl ostrahu, dopadla policie

Krádež rybích konzerv způsobila potyčku v jihlavském obchodním domě. Mladík tam napadl ochranku, která jej s konzervami chtěla zadržet. Policie nyní mladíka zadržela, měl toho totiž na svědomí víc.

Třiadvacetiletý zloděj z Pelhřimovska byl přitom z vězení, kde si odpýkával dřívější prohřešky, propuštěn loni v říjnu. Pobyt za mřížemi mu ale k nápravě evidentně nestačil.

"Muž byl obviněn ze spáchání přečinu krádež a přečinu výtržnictví. Jedná se o muže, který byl za spáchání majetkové trestné činnosti již v minulosti soudem pravomocně odsouzen," řekl policejní komisař Martin Jůzl.

Výpověď napadeného muže:

"Slušně jsem ho oslovil, ať vrátí zboží, to ale odmítl a vstupním turniketem chtěl utéct. Pak už mě držel pod krkem, dal mi ránu pěstí do obličeje a musel mi na pomoc přiběhnout skladník," líčil MF DNES napadený muž z ochranky.

Mladík kradl po propuštění ve více obchodech, ale i například v bytových domech. V polovině září byl v centru Jihlavy v obchodním domě Prior ochrankou přistižen při krádeži rybích konzerv v ceně za tisíc korun.

Když ho chtěl zastavit pracovník ostrahy, obviněný mu uštědřil několik ran pěstí do obličeje. Dále přítomné slovně vulgárně urážel, kopal kolem sebe a plival na poškozené.

Do potyčky se zapojila i přítelkyně výtržníka. Ta oba zaměstnance, kteří na zemi agresivního muže drželi, začala kopat do zad. Jeden z napadených proto vstal a ženě v dalším útoku bránil.

Mladému zloději hrozí nyní za spáchané prohřešky až tři roky vězení.²⁸

²⁷ iDNES [online]. 29.8.2013[cit.2.11.2013]. Dostupné z: http://jihlava.idnes.cz/napadeni-macetou-v-lidlu-v-jihlave-dro-/jihlava-zpravy.aspx?c=A130829_151936_jihlava-zpravy_mv

²⁸ iDNES [online]. 13.11.2012 [cit.2.11.2013]. Dostupné z: http://jihlava.idnes.cz/mladik-napadl-ostrahu-kvuli-rybim-konzervam-v-batochu-p0a-/jihlava-zpravy.aspx?c=A121113_145502_jihlava-zpravy_mkk

Z uvedených kazuistik je zřejmé, že brutalita a agresivita pachatelů vůči pracovníkům bezpečnostních agentur vzrůstá a není zde zákon, jehož ustanovení by pracovníka bezpečnostní agentury alespoň zčásti přiblížilo ke statutu úřední osoby, která má specifické postavení v zákoně. To znamená, aby pachatel, který napadne pracovníka bezpečnostní agentury v souvislosti s výkonem jeho povolání, byl např. přísněji potrestán právě proto, že napadl uniformovaného pracovníka ostrahy. Myslím si, že přísnější trest by mohl odradit další potencionální pachatele.

Dle mého názoru přestal pracovník bezpečnostní služby plnit funkci pouze preventivní a vzhledem k výše uvedeným kazuistikám by bylo vhodné, aby začal plnit i určitý stupeň složky represivní.

Proto je třeba vytvořit jeden ucelený zákon, který by zajistil, aby pracovník bezpečnostní agentury vyhovoval nejen po stránce fyzické, ale i psychické, samozřejmostí by měl být jeho čistý trestní rejstřík. Formou testů by se tedy nejprve prověřily fyzické a psychické schopnosti případných zájemců a teprve poté by se přistoupilo k další fázi – důkladnému proškolení nových uchazečů.

Během této doby by měl zaměstnanec získat nejdůležitější zásady a pravidla týkající se výkonu povolání – tzn. zažití typických komunikačních postupů při zjištění jednání porušující nebo ohrožující zájmy společnosti, tzn. vhodně zvolenou taktikou a verbálním projevem odvrátit případný konflikt (útok na pracovníka). Jde především o mnohem větší profesionalitu, se kterou by se tato činnost měla vykonávat, a to s podporou chybějícího zákona. Abychom předešli případnému zneužití postavení pracovníka bezpečnostní služby, měl by zákon zároveň důsledně řešit pochybení nebo překročení případných pravomocí pracovníka bezpečnostní agentury.

Faktem je, že až kvalitní zaměstnanci dokáží zákon správně využít a aplikovat jej v praxi.

5.3 Dotazníkové šetření

Za účelem zjištění stanoveného cíle práce, a to zjištění úrovně právního vědomí občanů, jsem zpracoval níže uvedený dotazník. Dotazník jsem předložil zaměstnancům firmy, kde vykonávám činnost pracovníka soukromé bezpečnostní služby. Zaměřil jsem se především na situace, se kterými se můžeme běžně setkat, neboť nakupovat do obchodních domů chodí asi většina z nás.

Označte křížkem:

Věk do 30 let

Věk nad 30 let

Věk nad 50 let

1. Jak vnímáte v současné době přítomnost pracovníků soukromé bezpečnostní služby v obchodních a nákupních centrech?
 - a) pozitivně
 - b) negativně

2. Má podle Vás přítomnost pracovníků soukromé bezpečnostní služby v obchodních a nákupních centrech své opodstatnění?
 - a) ano
 - b) ne
 - c) nevím, zdali to má nějaký význam

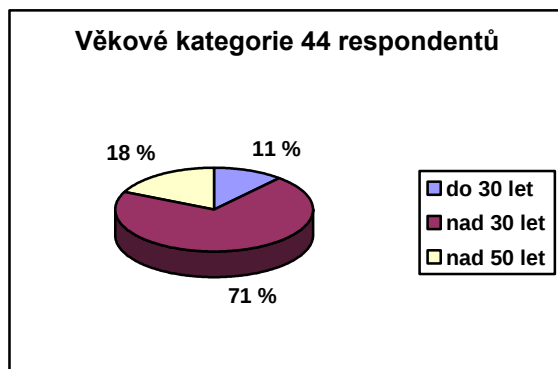
3. Je důvod k Vašemu zadržení pracovníkem soukromé bezpečnostní služby poté, co jste řádně zaplatili u pokladny nákup a prošli jste kontrolním rámem, který spustil alarm?
 - a) ano
 - b) ne
 - c) nevím

4. Jste povinen pracovníku soukromé bezpečnostní služby v souvislosti s výše popsanou vzniklou situací předložit doklad totožnosti (občanský průkaz)?
 - a) ano
 - b) ne

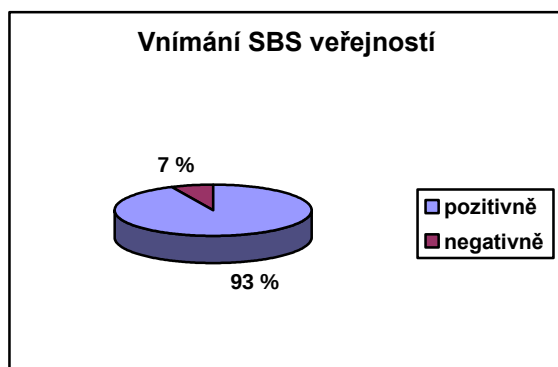
- c) nevím, jestli má na toto vůbec pracovník soukromé bezpečnostní služby nějaké právo
5. Je pracovník soukromé bezpečnostní služby oprávněn Vám prohlédat tašku s nákupem či jinak Vám do tašky sahat?
- a) ano
 - b) ne
 - c) nevím, proč by mi měl někdo prohlédávat tašku, mám tam svoje osobní věci
6. Můžete být omezen na osobní svobodě (odveden do předem určené místnosti, přiložení pout), pokud pracovník soukromé bezpečnostní služby pouze pojal podezření, že jste mohli odcizit nějaké zboží?
- a) ano
 - b) ne
 - c) nevím
7. Jste povinen strpět osobní prohlídku, kterou provede pracovník soukromé bezpečnostní služby, aby zjistil, zda nemáte u sebe odcizené zboží?
- a) ano
 - b) ne
 - c) nevím, nejsem si jist, zdali má na toto pracovník SBS oprávnění

5.3.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

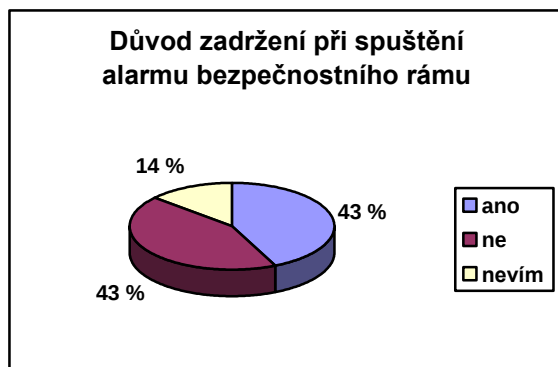
Otázka č. 1



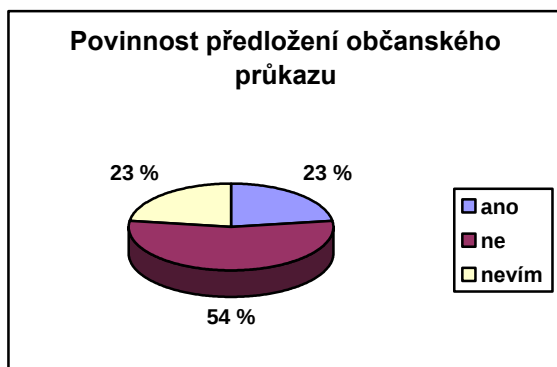
Otázka č. 2



Otázka č. 3



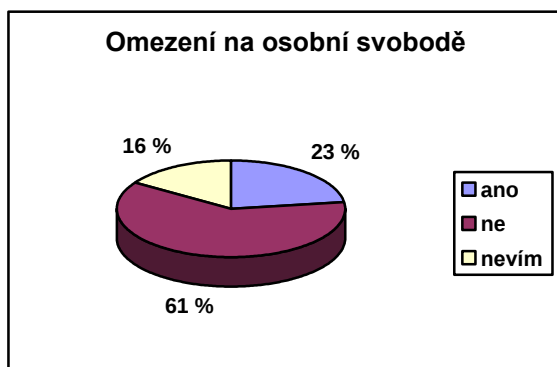
Otázka č. 4



Otázka č. 5



Otázka č. 6



Otázka č. 7



Dotazníkem jsem tedy oslovil celkem 44 respondentů, mezi oslovenými byli jak muži, tak ženy a rozdělení byli do tří věkových kategorií, kdy největší skupinu tvořily osoby ve věku od 30 do 50 let.

Každý z nich vyplnil samostatně jednotlivé otázky a já díky tomu zjistil, že ne vždy si je občan vědom svých práv, ale také povinností a právě tato nevědomost může v krizové situaci vše zkomplikovat. Proto by dle mého názoru bylo dobré u občanů právní vědomí vhodným působením zvýšit. Za vhodné řešení považuji spolupráci např. velkých obchodních řetězců s policisty z preventivně informačních skupin Policie České republiky, kteří se zabývají přednáškovou činností pro širokou veřejnost, či vytvoření přehledného informačního letáku pro zákazníky v obchodních centrech.

6. Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se snažil popsat význam a důležitou úlohu bezpečnostních agentur v dnešní společnosti. Zaměřil jsem se na postavení bezpečnostních agentur v současném právním prostředí, popsal jsem zde nejen práva, ale také povinnosti zaměstnanců těchto agentur. Hlavním tématem však pro mne byla krizová komunikace mezi veřejností na straně jedné a pracovníky agentury na straně druhé, kdy jsem se tuto záležitost snažil podrobně rozebrat už od taktiky zákroků proti konkrétním osobám či skupinám až právě po komunikačně náročné krizové situace, do kterých se pracovník bezpečnostní agentury dostává téměř denně.

Bakalářskou prací jsem chtěl poukázat na chybějící ucelenou legislativu v problematice soukromých bezpečnostních služeb a na chování a komunikaci pracovníků soukromých bezpečnostních služeb při nejrůznějších krizových situacích, které mohou vzniknout při výkonu ostrahy, např. v obchodním centru. Za pomoci teoreticky zaměřené části, použitých kazuistik a dotazníku jsem dospěl k závěru, že zaměstnanec bezpečnostní agentury nemá dostatek prostředků a právní opory při řešení krizových situací. Vzhledem ke vzrůstající agresivitě a brutalitě pachatelů proti pracovníkům bezpečnostních agentur, kteří pracují především v obchodních centrech, jsem kromě absence zákona upozornil na nízké tresty pro pachatele nejen za krádeže zboží v obchodech, ale i za napadení zaměstnanců soukromých bezpečnostních služeb. Další jednotlivá doporučení jsem již zmínil ve výstupu z kazuistik.

V rámci výkonu služeb bezpečnostních agentur pro firmy či podniky bychom mohli zvýšit informovanost a profesionalitu zaměstnanců agentur pravidelnými semináři nebo školeními s využitím interaktivních pomůcek, např. natočené DVD s nejrůznějšími modelovými situacemi. Jde o to, abychom dokázali pružně a efektivně za pomoci odborníků zareagovat na nově vzniklé problémy týkající se práce zaměstnance bezpečnostní agentury.

Věřím, že zmiňované způsoby by mohly pomoci zvýšit respekt a prestiž zaměstnanců bezpečnostních agentur vůči veřejnosti a vhodně na veřejnost zapůsobit, což také může určitou měrou pomoci v její lepší informovanosti. Samozřejmě je to běh na dlouhou trať a výsledky nelze očekávat okamžitě. Ale dlouhodobé a správné působení společně s prevencí se může projevit např. snížením počtu krádeží v obchodních domech či jen slušnějším chováním a vystupováním občana vůči

pracovníkům bezpečnostních agentur právě v emocionálně a komunikačně vypjatých krizových situacích.

Seznam použité literatury a zdrojů

- BRABEC, F. a kol. *Hlídací služby*. Praha: Eurounion, 1995. ISBN 80-85858-12-6
- MACEK, P. a kol. *Bezpečnostní služby*. Praha: Police History, 2008. ISBN 978-80-86477-48-0
- MACEK, P., NOVÁK, F. *Privátní bezpečnostní služby*. Praha: Police History, 2005. ISBN 80-86477-23-1.
- SPURNÝ, J., MATOUŠKOVÁ, I. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*, Plzeň, 2005, ISBN 80-86898-37-7.
- JUDr. BÁRTA, M. a kol., *Soukromé bezpečnostní služby*, Policejní akademie České republiky v Praze, Praha 2011, ISBN 978-80-7251-366-6
- Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník
- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 119/2002 Sb., o zbraních a střelivu
- Zákon č. 141/1961 Sb., trestní řád
- Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

- iDNES [online]. 29.8.2013[cit. 2.11.2013]. Dostupné z:
<http://jihlava.idnes.cz/napadeni-macetou-v-lidlu-v-jihlave-dro-/jihlava-zpravy.aspx?c=A130829_151936_jihlava-zpravy_mv>.
- iDNES [online]. 13.11.2012 [cit. 2.11.2013]. Dostupné z:
<http://jihlava.idnes.cz/mladik-napadl-ostrahu-kvuli-rybim-konzervam-v-batohu-p0a-/jihlava-zpravy.aspx?c=A121113_145502_jihlava-zpravy_mkk>.