

Psychologické dispozice potřebné pro výkon bezpečnostních činností

Psychological dispositions required for execution of security
activities

Tereza Janků

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Tereza JANKŮ**
Osobní číslo: **A08121**
Studijní program: **B 3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**

Téma práce: **Psychologické dispozice potřebné pro výkon bezpečnostních činností**

Zásady pro vypracování:

1. Pro vlastní potřebu zpracujte rešerši literatury, která se vztahuje k tématu **Bakalářské práce.**
2. V úvodu bakalářské práce vymezte specifika profesní charakteristiky **bezpečnostních činností.**
3. Definujte potřebné psychologické požadavky – dispozice pro výkon **bezpečnostních činností.**
4. Vymezte etické zásady pro výkon **bezpečnostních činností.**
5. V závěru bakalářské práce zhodnoťte význam psychologických předpokladů pro **potřeby personální práce, řízení lidských zdrojů a managementu v bezpečnostním prostředí.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

1. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Praha : Portál, 2000. 256 s.
2. NAKONEČNÝ, Milan. Psychologie osobnosti. Praha : Academia, 1998. 336 s.
3. NESVADBA, Petr. Policejní etika. Plzeň : Aleš Čeněk s. r. o., 2009. 315 s.
4. ŘEZÁČ, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno : Paido, 1998. 268 s.
5. VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha : Portál, 2004. 870 s.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Mgr. Stanislav Zelinka

Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání bakalářské práce:

25. února 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

23. května 2011

Ve Zlíně dne 25. února 2011


prof. Ing. Vladimír Vašek, CSc.
děkan




doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.
ředitel ústavu

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá problematikou psychologických dispozic, které jsou vhodné pro pracovníky bezpečnostních činností. V úvodu práce je obsažen stručný náhled do psychologie s definováním základních psychologických pojmů a jevů. Následně jsou vymezena specifika profesní charakteristiky pracovníků a jejich potřebné psychologické dispozice. V závěru teoretické části jsou připomenuty etické zásady pro výkon bezpečnostních činností a je zde také zhodnocen význam psychologických předpokladů pro personální činnost. V praktické části je pak zpracován zjednodušený profesiogram.

Klíčová slova: psychologie, specifika profesní charakteristiky, bezpečnostní činnosti, psychologické dispozice, etické zásady, profesiogram

ABSTRACT

This thesis deals with the psychological dispositions that are suitable for employees of security activities. In the beginning of thesis there is included a brief preview into the psychology with definition of the basic psychological terms and phenomena. Consequently specifics of profession characteristics of employees and the necessary psychological dispositions are defined. In conclusion of theoretical part ethical principles for execution of security activities are reminded and there is also evaluated importance of psychological dispositions for personal activities. In the practical part there is worked up simple professiogram.

Keywords: psychology, specifics of profession characteristics, security activities, psychological dispositions, ethical principles, professiogram

Ráda bych tímto poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce panu PhDr. Mgr. Stanislavu Zelinkovi za vedení, odborné rady a připomínky, které jsem při psaní práce využila. Dále bych chtěla poděkovat mé rodině a mým blízkým za podporu a útěchu, kterou mi v průběhu studia poskytovali.

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty aplikované informatiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracovala samostatně a použitou literaturu jsem citovala. V případě publikace výsledků budu uvedena jako spoluautorka.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně

.....
podpis diplomanta

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| ÚVOD | 10 |
| I TEORETICKÁ ČÁST | 11 |
| 1 PSYCHOLOGIE | 12 |
| 1.1 HISTORIE PSYCHOLOGIE | 12 |
| 1.2 PŘEDMĚT PSYCHOLOGIE | 13 |
| 1.2.1 Behavioristický přístup..... | 13 |
| 1.2.2 Mentalistický přístup..... | 13 |
| 1.3 METODY PSYCHOLOGIE | 13 |
| 1.4 OBORY PSYCHOLOGIE..... | 14 |
| 1.4.1 Základní obory | 15 |
| 1.4.2 Speciální obory..... | 15 |
| 1.4.3 Aplikované obory | 15 |
| 1.5 ZÁKLADNÍ PSYCHOLOGICKÉ POJMY | 16 |
| 1.5.1 Psychika | 16 |
| 1.5.2 Psychický jev | 16 |
| 1.5.3 Psychický proces | 16 |
| 1.5.4 Psychický stav | 17 |
| 1.5.5 Psychické vlastnosti | 17 |
| 1.5.6 Osobnost..... | 17 |
| 1.5.7 Schopnosti | 18 |
| 1.5.8 Temperament..... | 18 |
| 1.5.9 Charakter | 19 |
| 1.5.10 Pozornost..... | 20 |
| 1.5.11 Postoje | 20 |
| 1.5.12 Motivy | 20 |
| 1.6 DUŠEVNÍ JEVY | 20 |
| 1.6.1 Emoce a city | 20 |
| 1.6.2 Afekt..... | 21 |
| 1.6.3 Agrese..... | 21 |
| 1.6.4 Agresivita | 22 |
| 1.6.5 Strach..... | 22 |
| 1.7 ZÁTĚŽOVÉ SITUACE A JEJICH ZVLÁDÁNÍ | 22 |
| 1.7.1 Frustrace | 22 |
| 1.7.2 Konflikt | 23 |
| 1.7.3 Deprivace | 23 |
| 1.7.4 Stres..... | 24 |
| 2 SPECIFIKA PROFESNÍ CHARAKTERISTIKY V BEZPEČNOSTNÍCH ČINNOSTECH | 25 |
| 2.1 OCHRANA OSOB A MAJETKU – FYZICKÁ OSTRAHA | 25 |
| 2.1.1 Pracovník strážní služby..... | 25 |
| 2.1.2 Psovod | 26 |
| 2.1.3 Pracovník kontrolně propustkové služby | 26 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 2.1.4 | Pracovník bezpečnostního dohledu | 26 |
| 2.1.5 | Pracovník dálkového bezpečnostního dohledu – operátor PCO | 27 |
| 2.1.6 | Pracovník bezpečnostního výjezdu | 27 |
| 2.1.7 | Pracovník bezpečnostního ochranného doprovodu osob, osobní ochránce | 28 |
| 2.1.8 | Pracovník bezpečnostního ochranného doprovodu zásilek..... | 28 |
| 2.2 | ŘÍDÍCÍ FUNKCE V SOUKROMÝCH BEZPEČNOSTNÍCH SLUŽBÁCH..... | 29 |
| 2.2.1 | Výkonný ředitel | 29 |
| 2.2.2 | Velitel směny..... | 29 |
| 2.3 | DETEKTIVNÍ SLUŽBY..... | 30 |
| 2.3.1 | Soukromý detektiv | 30 |
| 3 | PSYCHOLOGICKÉ DISPOZICE POTŘEBNÉ PRO VÝKON BEZPEČNOSTNÍCH ČINNOSTÍ..... | 31 |
| 3.1 | PROFESIOGRAM JAKO POMŮCKA PŘI STANOVENÍ POŽADAVKŮ NA PRACOVNÍ POZICI..... | 31 |
| 3.2 | ZÁKLADNÍ PSYCHOLOGICKÉ DISPOZICE PRACOVNÍKŮ BEZPEČNOSTNÍCH ČINNOSTÍ | 31 |
| 3.2.1 | Risy osobnosti | 32 |
| 3.2.2 | Duševní schopnosti | 35 |
| 3.3 | VYMEZENÍ SPECIFICKÝCH PSYCHOLOGICKÝCH DISPOZIC PRO JEDNOTLIVÉ PRACOVNÍKY SOUKROMÝCH BEZPEČNOSTNÍCH ČINNOSTÍ..... | 37 |
| 3.3.1 | Bezpečnostní pracovník obecně | 37 |
| 3.3.2 | Pracovník strážní služby, kontrolně propustkové služby, bezpečnostního dohledu a bezpečnostního výjezdu..... | 38 |
| 3.3.3 | Psovod | 38 |
| 3.3.4 | Pracovník dálkově bezpečnostního dohledu – operátor PCO | 38 |
| 3.3.5 | Pracovník bezpečnostního doprovodu osob, osobní ochránce..... | 39 |
| 3.3.6 | Pracovník bezpečnostního doprovodu zásilek | 39 |
| 3.3.7 | Výkonný ředitel, velitel směny..... | 39 |
| 3.3.8 | Soukromý detektiv | 40 |
| 4 | ETICKÉ ZÁSADY PRO VÝKON BEZPEČNOSTNÍCH ČINNOSTÍ..... | 41 |
| 4.1 | POJEM ETIKA | 41 |
| 4.2 | PROFESNÍ ETIKA | 41 |
| 4.3 | TEZE PRO UPLATNĚNÍ ETICKÝCH ZÁSAD PRACOVNÍKŮ SOUKROMÝCH BEZPEČNOSTNÍCH ČINNOSTÍ..... | 41 |
| 4.4 | ETICKÉ ZÁSADY V ČINNOSTI PRACOVNÍKŮ SOUKROMÝCH BEZPEČNOSTNÍCH SLUŽEB | 42 |
| 4.5 | KODEXY ETIKY | 42 |
| 5 | VÝZNAM PSYCHOLOGICKÝCH PŘEDPOKLADŮ PRO POTŘEBY PERSONÁLNÍ PRÁCE, ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ A MANAGEMENTU V BEZPEČNOSTNÍM PROSTŘEDÍ..... | 43 |
| II | PRAKTICKÁ ČÁST | 45 |
| 6 | ZPRACOVÁNÍ VLASTNÍHO PROFESIOGRAMU PRO POZICI | |

| | |
|--|----|
| PRACOVNÍKA STRÁŽNÍ SLUŽBY | 46 |
| ZÁVĚR | 52 |
| ZÁVĚR V ANGLIČTINĚ | 53 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY..... | 54 |
| SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK | 56 |
| SEZNAM OBRÁZKŮ | 57 |
| SEZNAM TABULEK..... | 58 |
| SEZNAM PŘÍLOH..... | 59 |

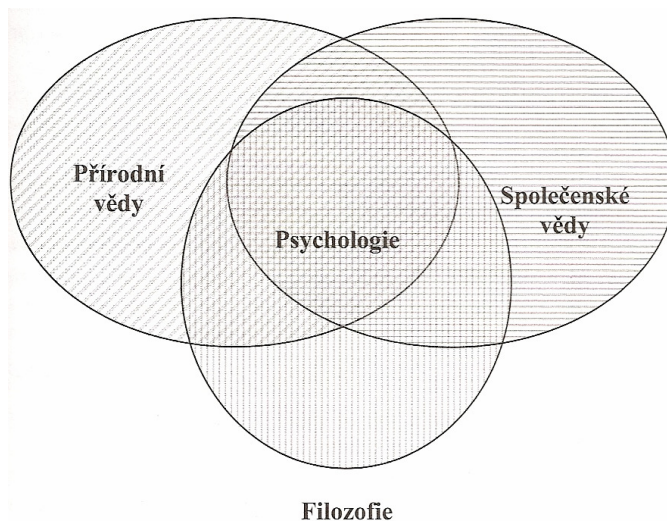
ÚVOD

Sektor soukromých bezpečnostních služeb v poslední době zaznamenává velký rozmach. Čím dál víc jsou vyžadovány služby fyzické ostrahy, osobních ochránců, soukromých detektivů a ostatních pracovníků bezpečnostních činností. Proto je nutné si uvědomit, že nároky a požadavky na tyto pracovní pozice se neustále zvyšují. Hlavními jsou zejména požadavky na perfektní fyzický a psychický stav. Dobrý fyzický stav je v tomto oboru samozřejmě základem, ale některé bezpečnostní agentury stále zapomínají na zkontrolování a vyhodnocení také psychického stavu uchazeče o pracovní místo. Právě při přijímacím pohovoru přichází na řadu psychologie jakožto věda, zabývající se duševními stavy a vlastnostmi jedinců. Aplikací jednotlivých metod psychologie můžeme nejprve definovat psychologické dispozice, které jsou pro výkon určité činnosti požadovány, následně také můžeme zhodnotit a prověřit dispozice konkrétního uchazeče o práci. Zde je nutné poznamenat, že ne všechny profese v bezpečnostní činnosti mají stejné psychologické požadavky. Nároky na psychiku strážného se mohou velmi lišit například od nároků na osobního strážce. Každý ve svém povolání operuje s jinými schopnostmi a dovednostmi, proto je důležité vymezit psychologické požadavky pro každou profesi zvlášť. S psychologickými požadavky kladenými na zaměstnance také velmi úzce souvisí požadavek dodržování určité profesní etiky a etického kodexu, má-li ho firma či agentura stanoven. V etickém kodexu jsou většinou vymezeny zásady morálního a mravního chování, které by měli zaměstnanci dodržovat vůči svým kolegům a klientům, aby dělali dobré jméno společnosti, která je zaměstnává. A zde se opět dostáváme k psychologii. Morální hodnoty jsou v ní totiž definovány jako souhrn hodnot, principů a ideálů, které utváří psychologický vývoj jedince, jeho rozhodování a jednání. Díky tomuto důkazu provázanosti můžeme konstatovat, že psychologie je zahrnuta ve všech oborech lidské činnosti, bezpečnostní sektor nevyjímaje.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PSYCHOLOGIE

Psychologie je věda, která se zabývá lidským chováním a prožíváním v určitých situacích, snaží se chování vysvětlovat, chápat a předpovídat. Stojí na pomezí obecných věd, jako jsou přírodní a společenské vědy a filozofie. Studuje duševní procesy, tělesné projevy a vztahy mezi nimi, ale také se na ně snaží působit. Umožňuje proto lépe chápat duševní stav nás, našich blízkých, známých, zaměstnanců i ostatních lidí kolem nás, a tím pádem na ně lépe reagovat. Díky psychologii se také můžeme lépe zorientovat v mezilidských vztazích a pomoci se je například napravit nebo stmelit.



Obr. 1. Postavení psychologie v systému věd [2]

1.1 Historie psychologie

Vývoj psychologie započal již v dávných dobách, kdy se objevovalo mnoho různých úhlů pohledu na člověka samotného. Pojem psychologie vznikl ze dvou řeckých slov: *psyché* (duše) a *logos* (věda), tedy věda o duši. Tento význam v podstatě definuje zaměření psychologie až do konce 19. století, kdy se psychologie jako samostatná věda oddělila od filozofie a stala se více experimentálním oborem. Podnětem k tomu byl v roce 1879 vznik první psychologické experimentální laboratoře, jejímž zakladatelem byl Wilhelm Wundt – německý psycholog a systematik.

1.2 Předmět psychologie

Existují psychologické směry, které odlišně chápou a přistupují k samotnému předmětu psychologie. V zásadě lze tyto přístupy rozdělit na dvě skupiny, a to na přístup behavioristický a mentalistický. V moderní psychologii je ale přijímána koncepce, která oba tyto přístupy slučuje.

1.2.1 Behavioristický přístup

Behavioristický přístup vychází především z experimentální tradice. Tvrdí, že předmět psychologické vědy můžou tvořit jen jevy nezávislé, z vnějšku pozorovatelné, měřitelné a kvantifikovatelné. Definici těchto jevů vyhovuje pouze jediný s psychikou propojený jev – chování. Od tohoto jevu také dostal tento směr název – behaviorismus (anglicky behaviour – chování). Behaviorismus tedy chápe psychologii jako zkoumání lidského chování, které je pro něj reakcí organismu na dané podněty. Omezuje se na oblasti duševního dění, které jsou pro nezávislé pozorovatele dostupné a vylučují veškeré chvíle spjaté s vnitřním prožitkem, který nelze pozorovatelem zaregistrovat. Tím je výrazně zredukován rozsah problematiky a zjednodušen výklad psychických jevů. [1]

1.2.2 Mentalistický přístup

Mentalisticky orientovaná psychologie se zabývá především lidským prožíváním. Tento přístup se staví do opozice proti behavioristickému a zdůrazňuje společenskovední podstatu psychologie. Je zde zastáván názor, že dědičnost, síla pudu a podmiňovací reflexy mohou stěží prozradit něco o motivech chování a jednání jedinců. Cíle jedince tedy nelze poměřovat, protože lidské usilování a směřování je dominantou prožívání a neodmyslitelně charakterizuje lidskou psychiku. [1]

1.3 Metody psychologie

Veškeré psychologické poznávání je postaveno na metodách zkoumání a získávání nových poznatků. Tyto metody jsou založeny na promyšlených a plánovitých postupech a respektují určité soubory pravidel a zásad, kterými je vědecké poznávání řízeno. Vyznačují se zejména kritérii objektivnosti, opakovatelnosti a srovnatelnosti. Smyslem zkoumání je popis, vysvětlení, klasifikace a ovlivňování jevů, které vymezuje předmět psychologie.

Podle účelu použití lze tyto metody rozdělit na:

- výzkumné
- diagnostické, jež slouží k posuzování charakteristiky osobnosti
- výcvikové
- intervenční, zaměřené na psychologickou léčbu

Výzkumné metody jsou zaměřené na získávání nových psychologických poznatků.

Psychologický výzkum je uskutečňován pomocí základních vědeckých metod, jako je:

- pozorování
- experiment
- rozhovor
- dotazník
- studium produktů činnosti

K rozvíjení a zdokonalování těchto výzkumných metod slouží věda, která se nazývá psychologická metodologie. [1]

1.4 Obory psychologie

Psychologické obory se rozdělují podle toho, na jaké momenty nebo hlediska je kladen důraz, a které dílčí prvky a vazby jsou v rámci celku psychiky zkoumány. Současně je zde odlišný charakter zkoumání výstupů. Některé disciplíny jsou převážně teoretické a jiné jsou zaměřeny spíše na praktický kontext a jeho zkoumání v určitých oblastech. V dnešní době je pod obor psychologie zahrnuto nad 40 – 50 oborů, které jsou relativně samostatné. Některé obory nově vznikají a jiné kvůli omezené poptávce spíše zanikají. Psychologické obory jsou primárně rozděleny do tří základních skupin:

1. základní obory
2. speciální obory
3. aplikované obory

1.4.1 Základní obory

Základní obory jsou obory, jejichž poznatky mají teoretický a obecný ráz. Zkoumají základní psychologické jevy ze základních hledisek, popisují jejich zákonitosti a vztahy. Mezi základní obory patří:

- *obecná psychologie* (hledá obecně platné poznatky o prožívání a chování)
- *vývojová psychologie* (studuje chování a prožívání v jednotlivých životních etapách jedince)
- *psychologie osobnosti* (usiluje o pochopení a poznání jedince, jeho psychiky)
- *sociální psychologie* (zkoumá chování a prožívání člověka, kterého ovlivňuje sociální prostředí)
- *psychopatologie* (studuje změny v chování při psychických poruchách a chorobách)

1.4.2 Speciální obory

Speciální obory jsou zaměřeny na úzký předmět psychologie, zabývají se specifickou oblastí. Jejich metody a poznatky jsou využívány základními i aplikovanými psychologickými obory. Mezi speciální obory patří například:

- *zoopsychologie* (studuje psychické dění u živočichů)
- *srovnávací psychologie* (zkoumá psychiku živočišných druhů na různém stupni vývoje a zjištěné nálezy porovnává)
- *diferenciální psychologie* (zkoumá rozdílnosti v psychice jedinců, patřících do jednotlivých skupin – např. muži vs. ženy apod.)
- *psychodiagnostika* (zabývá se metodami psychologického vyšetřování jedinců v praxi a zkoumá vlastnosti psychologických testů)

1.4.3 Aplikované obory

Aplikované obory psychologie se zabývají zkoumáním psychických jevů, které se projevují v určité činnosti. Následně jsou tyto psychologické poznatky aplikovány. Aplikovaných oborů je nespočet, mezi ně patří například:

- *pedagogická psychologie* (zkoumá psychologické jevy v procesech vzdělávání a výchovy, vztahy mezi subjekty ve výchově a vzdělávání)
- *psychologie práce* (studuje psychologické jevy v pracovním procesu, zabývá se otázkami zvyšování kvality řízení práce a její efektivností)
- *klinická psychologie* (zabývá se diagnózou psychických chorob a poruch, jejich léčbou a prevencí, zkoumá vztahy mezi lékaři a pacienty)
- *poradenská psychologie* (řeší manželské, výchovné, školní a profesionální poradenství) [1]

1.5 Základní psychologické pojmy

Psychologických pojmů existuje celá řada, ale pro lepší orientaci stačí vyjmenovat pojmy nejčastěji používané.

1.5.1 Psychika

Psychiku můžeme shrnout jako soubor zkušeností a vnějších projevů prožívání, tj. jevů, kterými člověk prožívá sám sebe i své okolí.

1.5.2 Psychický jev

Pojem psychický jev je odrazem objektivní a subjektivní reality. Promítá se zpětně do všech oblastí lidské činnosti. Psychické jevy můžeme rozdělit na tři základní skupiny – psychické procesy, psychické stavy a psychické vlastnosti.

1.5.3 Psychický proces

Psychický proces můžeme považovat za základní součást psychické aktivity jedince. Je to vnitřní aktivita, kterou vytváří buňky centrální nervové soustavy. Tato aktivita se projevuje zejména na interakcích jedince s okolním prostředím. Psychický proces má obvykle svůj průběh, obsah a své výsledky, které závisí především na dispozicích jedince – např. na faktorech vývoje nebo na charakteru situace, ve které se jedinec nachází. Psychické procesy můžeme rozdělit na procesy:

- *kognitivní* (vnímání, myšlení, paměť, imaginace)
- *emoční*
- *volní* (rozhodování, volba cíle, poznávání)

1.5.4 Psychický stav

Psychickým stavem můžeme rozumět proces s určitým obsahem, jako je např. celkový psychický a fyzický stav jedince, emoční stav nebo stav dlouhodobého charakteru (stres, frustrace). Psychický stav může velmi znatelně ovlivnit psychické procesy jedince, a to jak pozitivně, tak negativně – např. stres může ovlivnit vystupování před publikem apod.

1.5.5 Psychické vlastnosti

Psychické vlastnosti jsou dlouhodobé a stálé znaky osobnosti jedince. Projevují se pomocí reakcí v určitých situacích, ve kterých jedinec většinou reaguje stejně nebo podobně. Tyto vlastnosti se navzájem ovlivňují a utváří se díky vnitřním podmínkám organismu (nemoci, psychický stav) nebo díky vnějším vlivům (učení, výchova). Psychické vlastnosti mohou být charakteristické pro určitou skupinu lidí, díky tomu může psychologie rozlišovat typy osobností. Mezi psychické vlastnosti osobnosti patří:

- *temperament*
- *schopnosti*
- *postoje*
- *motiv*

1.5.6 Osobnost

Pojem osobnost označuje celkové spojení psychologických, sociálních a biologických dispozic jedince, zahrnuje do sebe všechny jeho duševní funkce. Osobnost představuje propojený systém vnitřních rysů a zvláštností jedince, přes které se lomí všechny ostatní vnější vlivy. Je utvářena společností, vztahy mezi lidmi a prostředím, ve kterém se jedinec nachází. Každý jedinec je individualita díky tomu, že tvoří jedinečný soubor neopakovatelných vlastností. Každá osobnost má své tzv. rysy, což jsou vlastnosti, které se projevují způsobem činů osobnosti. [2]

1.5.7 Schopnosti

Člověka můžeme nazývat individualitou i podle toho, jak se umí vyrovnat s určitými problémy a úkoly. Schopnosti jsou proto vlastnosti, které podmiňují úspěšné vykonávání jedné či více činností. Z vývojového hlediska je rozlišováno několik kategorií schopností: [2]

- *vlohy* – vrozené základy schopností
- *nadání* – soubor schopností, díky kterým může jedinec vynikat v určité činnosti
- *talent* – rozvinuté nadání, mimořádně vynikající schopnosti
- *genialita* – mimořádný talent, který vede k podávání vrcholných výsledků

1.5.8 Temperament

Pojmem temperament myslíme soubor dynamických charakteristik jedince, který určuje rychlost, sílu a stabilitu v jednání, prožívání a vegetativních reakcích. Temperament patří mezi dynamické vlastnosti jedince, které jsou propojeny s kvalitami funkcí nervové soustavy a ovlivňovány dědičností. Tyto vlastnosti se projevují např. intenzitou pohybů, jejich tempem, hloubkou prožívání a mnoha dalšími znaky. Již v dávných dobách si lidé všímali, že jedinci mohou reagovat na některé podněty různě, ale reakce mohou být i charakteristické, proto posléze začaly vznikat typologie temperamentu, které se snažily zařadit jedince do určitého typu osobnosti. Mezi nejznámější patří Hippokratova teorie temperamentu, která rozděluje osobnosti do čtyř základních skupin:

- *sangvinik* – přiměřená reaktivita, přízpůsobivost, emoční vyrovnanost, nestálost a lehkovážnost, veselý, optimistický, mělké prožitky, extrovert
- *melancholik* – smutný, pesimista, hluboké prožitky, nesnáší vzruchy a vypětí, trvalé city, trvalé a hluboké vztahy, emoční nevyrovnanost, introvert
- *choleric* – silně vzrušivý, agresivní, výbušný, těžce ovladatelný, impulzivní, nerozvážný, netrpělivý, panovačný, neústupný, egocentrik, emočně nevyrovnaný, rychlé a silné reakce na okolí, extrovert
- *flegmatik* – emoční vyrovnanost, lhostejnost, stálost, spokojenost, chladnokrevnost, klid, apatie, nesnáší změny, rozvážnost, mírumilovnost, vyrovnanost

Přestože jsou tyto základní typy temperamentu jasně dané, v praxi se málokdy najde jedinec, který by zapadal přesně do jednoho typu. Většinou se vyskytují jedinci, kteří jsou typy smíšené, např. flegmatik/sangvinik apod.

| | Sangvinik | Melancholik | Cholerik | Flegmatik |
|------------------------|------------------|--------------------|-----------------|------------------|
| Základní nálada | veselá | smutná | mrzutá | vyrovnaná |
| Forma prožívání | | | | |
| <i>síla</i> | slabé | silné | silné | slabé |
| <i>hloubka</i> | povrchní | hluboké | povrchní | část. hluboké |
| <i>trvání</i> | prchavé | trvalé | prchavé | část. trvalé |
| <i>průběh</i> | nestejnoměrné | stejneměrné | nestejnoměrné | stejneměrné |
| Způsob pohybu | | | | |
| <i>tempo</i> | rychlý | pomalý | rychlý | pomalý |
| <i>síla</i> | silný | slabý | silný | slabý |
| <i>trvání</i> | prchavý | trvalý | prchavý | trvalý |
| <i>průběh</i> | nerovnoměrný | rovnoměrný | nerovnoměrný | rovnoměrný |

Tab. 1. *Psychologický obsah klasických typů temperamentu [3]*

Dalšímu rozdělení temperamentu položil základy švýcarský psychoterapeut Carl Gustav Jung, který typy osobností rozdělil podle toho, jak přistupují k okolnímu světu:

- *introvert* – žije vnitřním životem, vnímavý, přemýšlivý, empatický, rozvážený opatrný, mlčenlivý, nepřímý, méně společenský
- *extrovert* – žije navenek, povrchní, spontánní, komunikativní, rozhodný, zbrklý, rychlý, otevřený, méně vnímavý, rád středem pozornosti, společenský

1.5.9 Charakter

Charakter můžeme definovat jako podsystém osobnosti, kterým je kontrolováno a regulováno chování jedince podle morálních a společenských norem a požadavků. Charakterové vlastnosti vyjadřují vztah k sobě samému, vztah k práci a vztah k lidem a společnosti.

1.5.10 Pozornost

Pozornost je psychický stav, kdy je zvýšena pohotovost jedince a vědomí je zaměřeno na určité jevy. Tento stav ovlivňuje činnost člověka v průběhu a ve výsledcích. Průběh pozornosti ovlivňují základní podmínky, kterými jsou např. denní doba, aktuální tělesný a psychický stav jedince, motivační faktory, emocionální faktory a faktory vnějšího prostředí.

1.5.11 Postoje

Pojem postoj můžeme definovat jako stabilní systém pozitivních nebo negativních hodnocení, emočních pocitů a technik jednání, které se týkají sociálních cílů. Vlastnostmi postojů pak jsou modalita (postoj), intenzita, trvalost a odolnost. Povaha postoje závisí na důsledku spojení subjektivního významu daného podnětu a zkušenosti s ním. [2]

1.5.12 Motivy

Motivy jsou funkční prvky, určující intenzitu a směr chování jedince. Tyto prvky vyjadřují psychologické příčiny nebo důvody lidského chování a dávají mu psychologický smysl. V užším smyslu jsou vyjádřením vědomých záměrů a cílů jednání, v širším smyslu jsou vyjádřením cílů lidského chování. V obou těchto případech je finálním efektem dosažení psychického stavu – uspokojení. Mezi formy motivů patří např. potřeby, ideály nebo zájmy. [3]

1.6 Duševní jevy

1.6.1 Emoce a city

Emoce a city jsou subjektivní prožitky, vyjadřující vztah jedince k dění v okolním světě i k jedinci samotnému. Tyto prožitky podávají jasnou zprávu o tom, jestli je okolní dění pro jedince libé či nelibé, jestli má jedinec z dění radost nebo jestli je např. v ohrožení. Emoce i city regulují a ovlivňují psychické a fyziologické funkce, fungují jako hodnotící kritérium a slouží jako zpětná vazba k okolnímu dění. Psychologové někdy činí mezi pojmy emoce a city rozdíly, přičemž emoce vymezují jako tzv. nižší city a city jsou pak vymezeny jako tzv. vyšší city. Nižší city představují spojení se základními životními potřebami a vyšší city pak korespondují se sociálními potřebami. [1]

1.6.2 Afekt

Afektem rozumíme krátkodobou, prudkou, silnou a nekontrolovatelnou emoční reakci na podnět, kdy je sebeovládání jedince sníženo. Zpravidla je afekt formou odreagování z náhlého emočního napětí. Toto odreagování vede k určitému jednání – např. ke vzteku, žalu, radosti apod. Afektivní stav mohou někdy doprovázet fyzické projevy jako zrychlené dýchání, zrychlená srdeční činnost, pocení a další.

1.6.3 Agrese

Agrese je destruktivním chováním, které směřuje k fyzickým, slovním nebo symbolickým útokům vůči jinému jedinci nebo předmětu. Cílem agrese je pak poškození nebo snížení určité hodnoty. Obecně lze agresi rozlišit na agresi konstruktivní a destruktivní:

- *konstruktivní agrese* – agrese, která přispívá k rozvoji osobnosti jednotlivce, ale přitom neničí ani nepoškozuje druhé
- *destruktivní agrese* – taková agrese, jež vede ke zničení, poškození nebo destrukci někoho či něčeho

Agrese je součástí každodenního života jedince, někdy je vnímána jako jeden ze základních lidských instinktů. Agrese může být podle délky trvání rozdělena také jako:

- *primitivní a krátkodobá* – bouřlivé odreagování, většinou schází schopnost náležitě si ujasnit cíle, rozsah a motiv vlastní agrese
- *promyšlená a dlouhodobá* – racionální, promyšlené a plánované jednání, které útočí na morální zásady a je složitěji motivované

Tendence jedince jednat agresivně vznikají při potřebě překonání určité překážky, která brání v dosažení uspokojení některé potřeby. Pokud se nedaří překážku překonat, vzrůstá vnitřní napětí jedince a s ním i agrese. Zdrojem takovéto agrese může být afekt, zvyk, strach, stres, neuspokojená potřeba, pocit bezmoci, provokace, pocit sounáležitosti např. s rozvášněným davem, násilná situace nebo i ovlivnění alkoholem, drogami a léky.

Agrese se nakonec může projevit v mnohem závažnějších formách – např. jako amok nebo vandalismus. [4]

1.6.4 Agresivita

Agresivitou se označuje určitá vnitřní pohotovost jedince k agresivnímu jednání, k agresii. Agresivitu můžeme tedy shrnout jako dispozici nebo vlastnost osobnosti. Agresivita bývá charakteristika osobnosti trvalá a nesnadně měnitelná. [1]

1.6.5 Strach

Strach patří mezi základní emoce, které prožívá každý jedinec. Je to reakce na hrozící nebezpečí, která má člověka připravit na obranu, útok nebo útek. Pocit strachu v nebezpečí je přirozený, naopak absence strachu se dá klasifikovat jako porucha emočního prožívání jedince. Strach často provázejí projevy jako chvění, zrychlené dýchání, zrychlený srdeční tep, chvění, bledost nebo husí kůže. Strach se většinou projevuje ve třech rovinách, a to v rovině fyziologické, prožitkové a behaviorální (souvisí s chováním jedince). [5]

1.7 Zátěžové situace a jejich zvládání

Zátěžové situace jsou situace, při kterých jsou na jedince kladeny při ztížených podmínkách (úraz, smrt, rozvod) zvýšené požadavky. Působení těchto zátěží může vést až k narušení psychické rovnováhy a to dočasně nebo dlouhodobě a může se projevovat změnou prožívání, uvažování, vnímání i chování. Zátěžové situace mohou být významné pro rozvoj a vznik psychických poruch. Podle jejich vzniku a následku je lze rozdělit do několika skupin. [6]

1.7.1 Frustrace

Frustrací nazýváme situaci, při které je jedinci znemožňováno dosáhnout uspokojení určité subjektivně důležité potřeby, i když byl jedinec přesvědčen, že cíle dosáhne. Je to tedy nečekaná ztráta naděje na uspokojení. Frustrace často vyvolává zklamání, proto je velmi obvyklou obrannou reakcí omezení pozitivního očekávání, tj. nečekání ničeho příliš dobrého. Pokud tedy jedince neočekává nic dobrého, nebude zklamán.

Frustraci je možno překonat například odložením uspokojení, změnou motivu, rezignací nebo posílením vytrvalosti a úsilí. Frustrace může být také žádoucí, jelikož nutí jedince nalézat jiná řešení a tím může napomáhat k rozvoji jeho dovedností. Frustrace může být způsobena vnitřními a vnějšími vlivy. Vnitřními vlivy zde mohou být právě neočekávané překážky, reakce bližních nebo absence potenciálního uspokojení. Vnitřní vlivy jsou pak nízké sebevědomí a sebehodnocení nebo přehnaně vysoké aspirace. [6]

1.7.2 Konflikt

Pojmem konflikt rozumíme střet dvou a více navzájem rozporných sil, které mohou vyvolat napětí ale i toto napětí odstranit řešením konfliktu. [7] Konflikt patří mezi každodenní potíže, se kterými se jedinec ve svém životě opakovaně setkává. Subjektivně významný je závažný konflikt, který trvá dlouho, týká se osobně důležité oblasti nebo pokud jej není jedinec schopen vyřešit. Také konflikty můžeme rozdělit na tzv. vnitřní a vnější. Vnitřní konflikty se odehrávají ve vědomí jedince, přičemž se střetávají dvě stejně silné a neslučitelné tendence. Příkladem může být rozpor splnit povinnost nebo dosáhnout uspokojení. Intenzita těchto konfliktů pak závisí na subjektivním zpracování obou protichůdných motivů. Vnější konflikty jsou většinou konfliktní situace, při kterých se střetává vnější faktor s faktorem vnitřním, např. střetnutí morálních zásad a sociálního tlaku okolí. Nejlepší volbou pro jedince v konfliktní situaci je tuto situaci co nejdříve vyřešit. Konflikt může být vyřešen zvýšeným úsilím pro řešení dané situace, změnou vnímání, zaměřením na jiné cíle nebo adaptací na tuto situaci. [6]

1.7.3 Deprivace

Jako deprivace bývá označen stav, při kterém některá z významných biologických nebo psychických potřeb není dostatečně a přiměřeně uspokojována. Deprivace patří k nejzávažnějším zátěžovým situacím a může negativně ovlivňovat aktuální psychický stav jedince a jeho další vývoj. Závažné a dlouhotrvající formy deprivace mohou vést k narušení psychického vývoje, rozvoje některých složek osobnosti nebo ke vzniku psychických odchylek. Při řešení deprivací je velmi důležitá účast psychologa nebo v závažnějších stavech i psychiatra. [6]

1.7.4 Stres

Stres můžeme chápat jako stav nadměrného zatížení nebo ohrožení, který je doprovázen charakteristickými fyziologickými projevy. Stres bývá spojen se situacemi, ve kterých se vyžadují od jedince osvojené obvyklé činnosti, ale za ztížených a tísnivých podmínek. Obvykle jsou tyto činnosti stěžovány vnějšími vlivy jako časová tíseň, pocit ohrožení nebo zvýšená odpovědnost. Stres ovšem nemusí mít pouze negativní význam. Jedna varianta stresu (eustres) totiž může jedince aktivizovat a stimulovat jej k lepším výkonům. Distres, tedy negativní zátěž, může jedinci ublížit a vyvolat onemocnění, v nejhorších případech i smrt. Příčin ke vzniku stresu může být velmi mnoho, proto se tyto příčiny – stresory – rozdělují do několika skupin:

- *tělesné stresory* – bolest, hlad, námaha
- *emocionální stresory* – strach, zlost, obavy, úzkost
- *kognitivní stresory* – postoje, fantazie, negativní myšlenky
- *fyzikální stresory* – chlad, horko, tma, světlo
- *biochemické stresory* – drogy, léky, alkohol, kofein
- *komplexní stresory* – konflikty, vysoké nároky, časová tíseň [5]

Nejlepším řešením stresových situací je snaha o jejich zvládnutí. Existují různé techniky, které mohou pomoci ve zvládnutí, např. relaxace, meditace, fyzické a psychické cvičení. Zvládnutí samotného stresu funguje jako zkušenost, díky které v budoucnu bude odolávání stresovým situacím snazší. Je proto důležité neklást si schválně přespříliš vysoké nároky, ujasnit si své cíle a myslet optimisticky.

2 SPECIFIKA PROFESNÍ CHARAKTERISTIKY V BEZPEČNOSTNÍCH ČINNOSTECH

2.1 Ochrana osob a majetku – fyzická ostraha

Ostraha osob a majetku je jednou ze základních činností soukromých bezpečnostních služeb (dále jen SBS). „*Je to specifická, zákonem upravená služba s vymezeným obsahem činností realizovaných bezpečnostními pracovníky s daným cílem ochrany životů i zdraví osob a zábrany škod na movitém i nemovitém majetku. Jedná se o službu specifického charakteru realizovanou na komerčním základě.*“ [8]

Fyzická ostraha patří mezi nejčastěji využívané formy ostrahy osob a majetku. Základními cíli fyzické ostrahy jsou zejména minimalizace rizik spojených s trestnou činností ve střežených objektech, minimalizace ohrožení zdraví osob, pracovníků a návštěvníků, minimalizace vzniku škody na majetku klientů, zajištění veřejného pořádku, zajištění bezporuchového provozu objektu a v neposlední řadě i prevence před všemi riziky bezpečnostní povahy. Hlavní výhodou fyzické ostrahy je možnost provedení zásahu přímo v čase, kdy hrozí nebo trvá reálné nebezpečí, čímž může toto nebezpečí odvrátit, minimalizovat vzniklé škody nebo zadržet pachatele.

2.1.1 Pracovník strážní služby

Pracovník strážní služby je proškolený pracovník, který může své povinnosti vykonávat buď na pevném stanovišti, nebo může výkon činnosti provádět jako hlídková služba, tzn. provádět obchůzky po objektu. Jeho činnost je charakteristická nepřetržitým trváním střežení. Každý pracovník strážní služby má vymezen úsek, v němž se pohybuje, a za tento úsek zodpovídá. Strážník většinou zabezpečuje ochranu vnějšího okolí objektu mimo kontrolní propustková stanoviště. Má tedy za úkol:

- sledovat zejména přilehlé okolí objektu spolu s přilehlými komunikacemi a parkovišti
- pozorovat osoby, které se v objektu nebo v jeho okolí pohybují
- zabránit nepovoleným činnostem, které by mohly narušit bezpečnost objektu

2.1.2 Psovod

Psovod je pracovník, který při výkonu práce využívá speciálně vycvičeného psa. Psovod i pes se pak společně podílí na prohledávání určeného objektu nebo prostoru a zadržení narušitele objektu.

2.1.3 Pracovník kontrolně propustkové služby

Pracovník kontrolně propustkové služby má za úkol zabezpečit režim a ochranu vstupů do objektu. Svou činnost vykonává na pevných stanovištích – vrátnicích a jiných vjezdech. V praxi to znamená, že:

- zabezpečuje vjezdy a vstupy vozidel a osob do chráněných objektů
- zamezuje neoprávněnému vjezdu vozidel
- kontroluje osoby vcházející nebo vycházející z objektu
- kontroluje oprávnění osob ke vstupu do objektu
- kontroluje vyvážení a vynášení věcí, které by mohly narušit režim objektu a ohrozit bezpečnost osob a majetku nebo věcí, které jsou majetkem firmy (zde se jedná zejména o materiály a hotové výrobky)
- poskytuje informace návštěvníkům objektu a zajišťuje jim doprovod po objektu
- vede knihu příchodů a odchodů
- vydává zaměstnancům příslušné klíče od prostor objektu
- v určenou dobu odemyká a zamyká jednotlivé části objektu

2.1.4 Pracovník bezpečnostního dohledu

Pracovník bezpečnostního dohledu zpravidla zabezpečuje vnitřní ochranu objektu nebo prostoru, a to zejména v místech, kde je zvýšený pohyb osob zaměstnanců i návštěvníků – např. ve firmách, supermarketech, kasinech, na sportovních nebo kulturních akcích a na staveništích. Bezpečnostní dohled může pracovník vykonávat jako dohled přímý, kdy se přímo nachází v daném prostoru, nebo jako dohled dálkový, který provádí pomocí elektronického, kamerového nebo docházkového systému. V popisu práce bezpečnostního dohledu je zejména:

- kontrola oprávněnosti pohybu osob v objektu
- doprovod návštěvníků objektu
- dozor nad prací externích pracovníků
- zamykání určených vnitřních prostor objektu
- kontrola dodržování požárních opatření, technologických procesů a bezpečnosti zdraví při práci [9]

2.1.5 Pracovník dálkového bezpečnostního dohledu – operátor PCO

Operátor pultu centralizované ochrany je prověřený a zkušený pracovník, který vykonává dálkový dohled z operačního střediska PCO. Jeho úkolem je:

- vyhodnotit informace přicházející ze střeženého objektu a následně realizovat předem dohodnutá opatření
- v případě potřeby, tj. signalizace narušení objektu, kontaktovat majitele (pro ověření, jestli se nejedná o planý poplach) nebo okamžitě vyslat na místo mobilní hlídku, se kterou udržuje kontakt, popřípadě volá policii, nebo ostatní složky IZS
- ovládat technické systémy střeženého objektu na dálku
- komunikovat s pracovníky servisu při řešení závad a poruch systému v objektu

2.1.6 Pracovník bezpečnostního výjezdu

Pracovník bezpečnostního výjezdu (zásahu) vykonává fyzickou ostrahu objektu v návaznosti na dálkový dohled, je členem tzv. zásahové skupiny. Je povolán operátorem PCO při zjištění poplachu ve střeženém objektu. Jeho úkolem je:

- zkontrolovat objekt, ve kterém byl zjištěn poplach, stav nouze apod.
- zadržet případné pachatele a narušitele objektu
- zajistit narušený objekt do příjezdu policie tak, aby nedošlo k dalším škodám na majetku a zároveň ke znehodnocení kriminálních stop
- zajistit svědky trestné činnosti [8]

2.1.7 Pracovník bezpečnostního ochranného doprovodu osob, osobní ochránce

Pracovníci ochranného doprovodu osob i osobní ochránci jsou speciálně vyškolení, psychicky i fyzicky zdatní jedinci, kteří mají za úkol chránit střeženou osobu nebo skupinu před napadením nebo napadení předcházet - zejména při přesunech, schůzkách nebo při veřejných vystoupeních. V popisu jejich práce je například:

- chránit svěřenou osobu nebo skupinu osob, jejich majetek
- zabránit napadení, okradení nebo obtěžování chráněné osoby
- předcházet hrozbám, být stále ve střehu
- rozpoznat nebezpečí a nebezpečné osoby
- spolupracovat s ostatními specialisty, např. s pyrotechniky, pátracími týmy apod.
- perfektně zacházet se zbraněmi a dalšími obrannými prostředky
- ovládat sebeobranu, taktiku boje
- ovládat první pomoc
- využívat komunikační technologii

2.1.8 Pracovník bezpečnostního ochranného doprovodu zásilek

Pracovník ochranného doprovodu zásilek provádí fyzickou ochranu při přepravě peněžní hotovosti a ostatních cenností. Je to prověřený, proškolený, fyzicky i psychicky zdatný jedinec s mnohaletými zkušenostmi. Přepravu může skupina ochranného doprovodu uskutečňovat pěšky, vozidlem, železnicí, letecky nebo lodí. Hlavní úkoly a zásady pracovníků ochranného doprovodu jsou:

- upřednostnit ochranu zdraví a životů pracovníků ochranného doprovodu před ochranou majetku
- držet v utajení podrobnosti týkající se přepravy zásilek (čas, trasa,)
- ovládat taktické zásady obrany zásilek
- ovládat střelnou zbraň
- být schopen komunikovat a spolupracovat s ostatními složkami IZS
- dodržovat předpisy vztahující se k přepravě peněz a cenin

2.2 Řídící funkce v soukromých bezpečnostních službách

2.2.1 Výkonný ředitel

Výkonný ředitel je jedinec, jež má podle obecných a závazných zásad řídit činnost soukromé bezpečnostní agentury. Ředitel má za úkol například:

- vystupovat jako statutární orgán jménem SBA
- dodržovat závazné právní normy upravující činnost SBS
- organizovat, řídit a kontrolovat činnost podřízených pracovníků a zajišťovat plnění úkolů
- vést evidenci osob, technických prostředků, služeb a zákroků
- prověřovat bezúhonnost pracovníků, jejich odbornou způsobilost
- připravovat, projednávat a podepisovat smlouvy
- odpovídat za ekonomickou a obchodní činnost
- zaujímat právní stanoviska pro rozhodování a jednání

2.2.2 Velitel směny

Velitel směny je pracovník, který je přímo podřízený výkonnému řediteli nebo majiteli SBS. Je zodpovědný za výkon a řízení služby celé směny při střežení objektu. Jeho úkolem je například:

- kontrolovat, zda je obsazení směny úplné
- kontrolovat, zda je vybavení pracovníků směny úplné
- rozdělovat práci
- koordinovat činnost strážných
- kontrolovat řádný výkon služby
- dbát na dodržení zásad a norem
- odpovídat za škody na majetku způsobené nedbalostí
- řídit a organizovat radioprovoz [8]

2.3 Detektivní služby

2.3.1 Soukromý detektiv

Soukromý detektiv je jedinec, který na základě koncesované živnosti poskytuje služby hledání majetku a osob, zjišťování a získávání informací nebo důkazů, tzn. služby detektivních činností. Mezi hlavní zájmy jeho činnosti patří:

- zajišťování informací, které mohou sloužit jako důkazní materiál v různých kauzách
- vyhledávání, získávání třídění a zpracovávání různých dat
- detektivní pátrání po osobách nebo věcech
- prověřování osobností, zaměstnanců firem, společníků, partnerů
- prověřování firem, organizací, společností i jiných institucí
- prověřování autentičnosti informací
- ověřování událostí
- sledování a pozorování subjektů
- detektivní ochrana osob a majetku
- detektivní pozorování zájmových subjektů
- pronikání do zájmových prostředí za účelem získávání informací (pracovních postupů, know how), konkurence
- prohledávání zdrojů informací, jako např. archivů, databází, registrů
- získávání informací o finančních a majetkových poměrech
- prověřování terénu, zajištění místa činu apod.
- zpracování dokumentací k případu, zajištění fotografií, videonahrávek apod.

3 PSYCHOLOGICKÉ DISPOZICE POTŘEBNÉ PRO VÝKON BEZPEČNOSTNÍCH ČINNOSTÍ

3.1 Profesiogram jako pomůcka při stanovení požadavků na pracovní pozici

Profesiogram je speciální dokument, který popisuje a rozebírá činnost, požadavky a podmínky určitého povolání. Může se také zabývat zpětnými účinky výkonu povolání na osobnost pracovníka. Je to systematický soubor poznatků, který je předpokladem pro další řešení personální psychologie v podniku. Profesiogram nám při srovnání psychických a somatických vlastností umožní předpovídat úspěšnost jedince ve výkonu daného povolání a také umožní odhadnout, za jakou dobu si pracovník vyvine požadované návyky a dovednosti. Profesiogram také zajistí, aby byl na konkrétní pozici přiřazen jedinec, který nejlépe vyhovuje stanoveným požadavkům.

3.2 Základní psychologické dispozice pracovníků bezpečnostních činností

Psychologické dispozice jsou souborem psychologických stavů, vlastností a procesů, které ovlivňují a utvářejí osobnost jedince. Pro bezpečnostní sektor je velice důležité, aby jeho pracovníci měli alespoň základní potřebné psychologické dispozice. Často se totiž mohou dostávat do situací, ve kterých by si psychicky méně zdatní a odolní jedinci zkrátka nevěděli rady a zmatkovali, což by mohlo ohrozit nejen jejich bezpečnost a zdraví, ale i zdraví a život střežených osob nebo ostatních zaměstnanců.

Důležitými předpoklady pro samotné přijetí jedince do pracovního poměru je proto absolvování psychotestů, psychologických vyšetření nebo alespoň pohovorů s psychologem v rámci přijímacího řízení. Díky těmto opatřením lze do pracovního poměru přijmout pouze jedince, kteří se budou schopni vyrovnat se specifickými nároky jejich profese a zároveň s kritickými situacemi a mimořádnými událostmi, ke kterým může v průběhu služby docházet. Také je zde možnost vyloučit hned v úvodu jedince, kteří trpí duševní poruchou. Záleží proto pouze na jednotlivých SBA, jestli přistoupí k výběru svých zaměstnanců zodpovědně a zaručí svým klientům kvalitu poskytovaných služeb.

V následujících řádcích se proto zaměříme na výčet jednotlivých psychologických dispozic, které jsou základním předpokladem pro správný výběr zaměstnanců. Většina z nich je společná pro všechny pracovní pozice, specifické dispozice pro jednotlivé pracovní pozice budou zmíněny v další části práce. Některé zde použité pojmy jsou vysvětleny v první kapitole o psychologii.

3.2.1 Rysy osobnosti

- ***Asertivita***

Asertivní jedinci mají schopnost prosazení svých stanovisek a zájmů, jsou schopni vyjednávat s okolím, ale v žádném případě sebou nenechají manipulovat, odmítají vlastní pasivitu a jsou schopni se velmi účinně bránit agresí. Asertivita se uplatňuje především v řídicích funkcích. Asertivní manažer dokáže své požadavky na zaměstnance věcně formulovat a vyžadovat jejich splnění, přičemž nemusí sklouzávat k přikazování ani k agresí. Jeho vlastnostmi jsou také rozhodnost, vytrvalost a důslednost.

- ***Bezkonfliktnost***

Jedinci, kteří se nedostávají nebo nezapojují do konfliktů, si snadněji zachovávají chladnou hlavu, nadhled a v neposlední řadě také úctu ostatních spolupracovníků. Toto je dáno povahou jedince, temperamentem a samotnou výchovou v dospívání.

- ***Ctižádost***

Ctižádost je snaha jedince dosahovat vysokých výkonů a být za ně uznáván a ceněn, jak kolegy, nadřízenými, tak i sám sebou.

- ***Diskrétnost***

Diskrétnost je pro sektor bezpečnostních služeb jednou z nejzákladnějších dispozic zaměstnanců. Schopnost uchovat svěřené informace v tajnosti je nutná pro důvěryhodnost SBA.

- ***Komunikativnost***

Komunikativnost je schopnost umět jasně a aktivně vyjádřit své myšlenky. Je nesmírně důležitá v pracovním prostředí k vytváření a utužování mezilidských vztahů, tedy vztahů se zákazníky, nadřízenými a kolegy. Mezi komunikativní dovednosti patří například umění prezentace, vyjednávání a schopnost argumentace.

- ***Loajalita***

Loajální zaměstnanec je věrný, oddaný a upřímný jedinec. Je ochotný dodržovat dané předpisy a chovat se tak, aby byly zachovány zájmy a dobré jméno společnosti. Loajalita velmi záleží na ostatních charakterových vlastnostech, které byly utvářeny již v raném věku jedince.

- ***Odolnost vůči stresu a zátěži***

Umění odolávat stresu je základním předpokladem pro výkon bezpečnostních činností. Pokud se jedinec ocitá v neustále ztížených a stísněných podmínkách, nemusí být schopen jasně a logicky uvažovat a může pak přehnaně a podrážděně reagovat i za normálních situací. Pokud se stres v pracovním prostředí stane neúnosným, může u jedince docházet k frustraci, deprivaci a v nejhorším případě k syndromu vyhoření. Syndrom vyhoření se projevuje příznaky únavy, deprese, poruch paměti a spánku, fyzickými potížemi, nespokojeností, stálým napětím a v poslední řadě návykem na různé psychoaktivní látky (drogy, alkohol, léky). Odolnost vůči stresu je dána převážně charakterovými a temperamentovými vlastnostmi. Psychicky odolní jedinci jsou zejména temperamenty typu flegmatik a sangvinik. Cholerik a melancholik mají spíše sklony při ztížených podmínkách propadat beznaději.

- **Poctivost**

Poctivý pracovník je ten, který je čestný a při výkonu práce se chová podle svého nejlepšího svědomí. Splní úkoly přesně tak, jak byly zadány a dodrží sliby dané ostatním i sobě.

- **Pracovitost**

Pracovitý jedinec je přínosem pro každou firmu. Pracovitost ale může přerůst ve workoholismus, kdy jedinec pracuje nadměrně, je vysílený, nepříjemný a v důsledku toho se mu zhoršuje psychické i fyzické zdraví, což negativně ovlivňuje celkové pracovní prostředí.

- **Pravdomluvnost**

V bezpečnostním sektoru je pravdomluvnost pracovníka základní ctností. Pokud by tento nemluvil pravdu, mohlo by být ohroženo dobré jméno bezpečnostní agentury, zaměstnanců a zákazníků. Pravdomluvnosti se člověk učí od dětství, je tedy dána výchovou a prostředím, ve kterém jedinec vyrostl.

- ***Rozhodnost***

Rozhodnost je jednou ze základních dispozic uplatněných v kritických situacích, ke kterým může v bezpečnostním sektoru dojít poměrně často. Rozhodný je ten jedinec, který provede rozhodnutí rychle, promyšleně a zodpovědně.
- ***Samostatnost***

Samostatnost je důležitá dispozice, uplatňuje se hlavně při nutnosti zvolení jedné z více možností, přičemž se jedinec nemusí spoléhat na ostatní.
- ***Sebedůvěra***

Sebedůvěra je důležitá vlastnost k prosazování sama sebe například v sebeobraných situacích, kdy jedinec musí věřit ve svou schopnost ubránění se. Sebevědomé utváření osobnosti je dáno výchovou jedince, prostředím, ve kterém se nachází, a také jeho dosaženým vzděláním. Přílišná sebedůvěra však může mít vlivy spíše negativní.
- ***Sebeovládání***

Pracovník, který se umí ovládat, by neměl dávat přehnaně najevo své city, ať negativní nebo pozitivní. Bez jisté míry sebeovládání se totiž nedaří zdárně udržovat zdravé mezilidské vztahy, přehnanými reakcemi by se proto mohl dostat do zbytečných konfliktů s kolegy a jinými osobami v jeho okolí. Sebeovládání je typická vlastnost pro temperamenty flegmatika a sangvinika.
- ***Soustředěnost***

Pokud není pracovník maximálně soustředěný, nemůže zodpovědně vykonávat svěřené úkoly. Jako negativně ovlivňujícími faktory se zde projevují zejména stavy únavy a ospalosti, stavy afektu (strach, úzkost) a ostatní rušivé vlivy z vnějšího okolí.
- ***Společenská***

Společenský jedinec je rád ve společnosti ostatních, umí se v ní pohybovat, projevat a zároveň je schopen ovládat své emoce, být taktní a příjemný ke svému okolí. V pracovním prostředí je společenská důležitá pro udržení pracovních vztahů a vztahů s klienty.
- ***Spolehlivost***

Spolehlivý jedinec je schopný vykonávat jemu svěřené úkoly stejně dobře za normálních i zvláštních okolností. Jeho nadřízení mohou vědět, že svou práci bude plnit co nejlépe a svědomitě, mohou mu tedy důvěřovat.

- ***Statečnost***

V bezpečnostním sektoru je statečnost hlavním kritériem pro přijetí nových pracovníků, kteří mají vykonávat práci, ve které by bez statečnosti neuspěli. Jedná se například o osobní ochranu nebo funkci nočního strážného. Statečnost zajistí odhodlanost pracovníků při obtížích, jejich vytrvalost v plnění zadaných úkolů a překonání strachu z neočekávaných situací.

- ***Svědomitost***

Svědomitost je rysem pracovníka, který je zvyklý si uložené úkoly naplánovat, zorganizovat a nakonec je přesně nebo co nejpřesněji splnit. Svědomitý pracovník pracuje správně a s chutí i tehdy, když není pod dozorem. Činí tak s ohledem na své svědomí a přesvědčení.

- ***Vyrovnanost***

Psychická vyrovnanost je důležitá pro pohodové zvládnutí pracovního nasazení, ale i pro umění ve volném čase odpočívat. K psychické vyrovnanosti může pomoci tzv. psychohygiena – nauka o ochraně a upevňování psychické odolnosti a vyrovnanosti.

- ***Zdvořilost***

Pracovník bezpečnostní služby by měl být zdvořilý za všech okolností, hlavně však při jednání s klienty, kolegy, zaměstnanci střeženého objektu nebo hlídanými osobami. Zdvořilost je základním vyjádřením respektu a úcty ke druhým.

- ***Zodpovědnost***

Zodpovědný pracovník bude lépe plnit své povinnosti, ostatní pracovníci se na něj budou moci spolehnout. Zodpovědnost může být důležitým faktorem k dalšímu profesnímu růstu. Přílišné vědomí zodpovědnosti však může vést ke stavům, kdy jedinec bude mít pochybnosti a nebude schopen se rozhodnout z obav, aby nesprávným rozhodnutím např. nezpůsobil škodu nebo neohrozil kolegy.

3.2.2 Duševní schopnosti

- ***Schopnost improvizace***

Schopnost improvizace využije pracovník v neočekávaných a mimořádných situacích, kdy musí vytvořit náhradní řešení problému bez předchozí přípravy.

Improvizaci je možno rozvíjet při firemních školeních, kdy jsou cíleně zlepšovány některé dovednosti jako komunikace, kreativita či zvládání emocí.

- ***Schopnost konstruktivně řešit problémy***

Konstruktivní řešení problémů je řešení logické, strategické, operativní a originální, přičemž objektivně hodnotí problémy a zároveň dospívá k jejich vyřešení. Konstruktivní řešení je schopnost, které se dá naučit.

- ***Schopnost koordinace***

Koordinace je schopnost optimálně spolupracovat a umět uvést věci nebo osoby do správné součinnosti tak, aby prováděná činnost nebyla chaotická a neúčinná. Schopnost koordinace by měl mít každý pracovník ve vedoucí pozici.

- ***Schopnost organizace***

Schopnost organizace je žádanou dovedností ve vedoucích pozicích. Organizace je přesné vymezení a stanovení činnosti a spolupráce mezi jednotlivými články – jednotlivci nebo skupinami. Cílem je splnění určitých úkolů pomocí dělby práce.

- ***Schopnost orientace v prostředí***

Orientace v prostředí je nezbytnou vlastností pro pracovníky vykonávající jakoukoliv činnost v bezpečnostním průmyslu. Základem je v případě potřeby znát např. polohu nejbližšího stanoviště, směr k východu nebo umístění zabezpečovacích systémů.

- ***Schopnost poučit se z chyb***

Poučení se z chyb je zlepšování vlastností, chování nebo výkonu práce jedince takovým stylem, aby se minulé chyby již nikdy více neopakovaly. Je důležité svou chybu uznat a toto poznání využít pro další osobnostní rozvoj.

- ***Schopnost pozorování***

Pozorování chápeme jako schopnost vnímání okolních dějů, procesů, předmětů a lidí. Člověk s pozorovacími schopnostmi by měl být schopný tyto jevy přesně, slovně i písemně, popsat. Tyto schopnosti se v bezpečnostním sektoru využijí zejména pro pracovníky fyzické ostrahy a pro detektivy.

- ***Schopnost přizpůsobení***

Přizpůsobivý člověk dokáže dobře přijímat změny a vzhledem k těmto změnám také měnit své chování.

- ***Schopnost rychlé reakce***

Rychle reagovat je schopnost okamžitého přizpůsobení na situaci, která právě nastala. Tato schopnost je zcela zásadní při výkonu jakýchkoliv bezpečnostních činností.

- ***Schopnost vést***

Schopnost vedení lidí je jednou ze zásadních dovedností pracovníků vyšších funkcí. Účelem vedení je řízení, motivace a stimulování zaměstnanců a kolegů tak, aby byly naplněny cíle firmy a jednotlivých úkolů.

3.3 Vymezení specifických psychologických dispozic pro jednotlivé pracovníky soukromých bezpečnostních činností

Cílem této kapitoly je vymežit specifické psychologické dispozice pro jednotlivé pracovníky v SBS. Některé dispozice, zmiňované v předchozí kapitole, jsou potřebné u všech pracovních pozic, proto zde budou zmíněny jen dispozice, které jsou pro určitého pracovníka nejvíce potřebné a typické.

3.3.1 Bezpečnostní pracovník obecně

Psychologické dispozice:

- bezkonfliktnost
- ctížádost
- loajalita
- poctivost
- pracovitost
- pravdomluvnost
- samostatnost
- sebedůvěra
- sebeovládání
- soustředěnost
- spolehlivost
- svědomitost

- zdvořilost
- zodpovědnost
- schopnost poučit se z chyb
- schopnost přizpůsobení

3.3.2 Pracovník strážní služby, kontrolně propustkové služby, bezpečnostního dohledu a bezpečnostního výjezdu

Specifické psychologické dispozice:

- diskrétnost
- komunikativnost
- rozhodnost
- společenskost
- statečnost
- schopnost orientace v prostředí
- schopnost pozorování

3.3.3 Psovod

Specifické psychologické dispozice:

- komunikativnost
- rozhodnost
- vyrovnanost
- láska ke zvířatům
- schopnost koordinace
- schopnost orientace v prostředí
- schopnost rychlé reakce

3.3.4 Pracovník dálkově bezpečnostního dohledu – operátor PCO

Specifické psychologické dispozice:

- komunikativnost
- odolnost vůči stresu a zátěži
- rozhodnost
- vyrovnanost
- schopnost improvizace
- schopnost konstruktivně řešit problémy
- schopnost koordinace
- schopnost organizace
- schopnost rychlé reakce

3.3.5 Pracovník bezpečnostního doprovodu osob, osobní ochránce

Specifické psychologické dispozice:

- asertivita
- diskrétnost
- komunikativnost
- odolnost vůči stresu a zátěži
- rozhodnost
- společenskost
- statečnost
- vyrovnanost
- schopnost improvizace
- schopnost konstruktivně řešit problém
- schopnost koordinace
- schopnost orientace v prostředí
- schopnost pozorování
- schopnost přizpůsobení
- schopnost rychlé reakce

3.3.6 Pracovník bezpečnostního doprovodu zásilek

Specifické psychologické dispozice:

- diskrétnost
- komunikativnost
- rozhodnost
- schopnost improvizace
- schopnost koordinace
- schopnost orientace v prostředí
- schopnost pozorování
- schopnost přizpůsobení
- schopnost rychlé reakce

3.3.7 Výkonný ředitel, velitel směny

Specifické psychologické dispozice:

- asertivita
- diskrétnost
- komunikativnost
- odolnost vůči stresu a zátěži
- rozhodnost
- společenskost
- schopnost organizace
- schopnost přizpůsobení
- schopnost vést

3.3.8 Soukromý detektiv

Specifické psychologické dispozice:

- asertivita
- diskrétnost
- rozhodnost
- schopnost improvizace
- schopnost konstruktivně řešit problém
- schopnost organizace
- schopnost orientace v prostředí
- schopnost pozorování
- schopnost rychlé reakce

4 ETICKÉ ZÁSADY PRO VÝKON BEZPEČNOSTNÍCH ČINNOSTÍ

4.1 Pojem etika

Slovo etika má původ v řeckém slově „ethos“, což v překladu znamená mrav, zvyk nebo obyčej. Etika se zabývá mravními jevy a posuzováním chování jedinců spojené se svědomím a hodnotami, kterými se řídí jejich usuzování. Etiku můžeme nazvat jako teorii morálky a mravnosti.

„Etiku je třeba chápat jako soubor historicky podmíněných norem, kategorií a kritérií, které upřesňují chování lidí mezi sebou navzájem, uvnitř či v rámci různých formálních i neformálních skupin a v neposlední řadě ke společnosti jako celku. Tyto vztahy však upřesňují i právní normy. Na rozdíl od právních norem, které obsahují sankce státu, mravní normy se opírají o sílu veřejného mínění a o vnitřní přesvědčení jedince.“ [9]

4.2 Profesní etika

Profesní etiku můžeme chápat jako soubor hodnot, principů, norem a povinností, které mají za úkol přispět k formování chování a jednání pro určitý typ profese. Systém profesní etiky by měl obsahovat:

- definici hlavních principů a morálních hodnot pro danou profesi
- objasnění charakteru mravních norem
- definování optimálních způsobů zvnitřňování těchto norem jedincem [12]

4.3 Teze pro uplatnění etických zásad pracovníků soukromých bezpečnostních činností

1. Pracovník SBS by měl dodržovat pravidla společenského chování, není li to v přímém rozporu s výkonem služby či postupem při konkrétním zákroku
2. Pracovníci SBS by se měli chovat důstojně a zdrženlivě
3. Image firmy je vytvářena především zaměstnanci, jejich vystupováním a chováním

4. Z hlediska etiky patří bezpečnost a ochrana mezi mravní akty
5. Zajištění bezpečnosti a ochrany majetku a osob je jednak aktem mravním, ale i aktem znamenajícím pro jiné osoby omezení a limity.
6. Soukromé bezpečnostní agentury patří mezi podnikatelské subjekty, jejichž předmět a formu podnikání je možné využít při konkurenčním boji a hospodářské soutěži, proto nesmí docházet k jejich zneužívání. [9]

4.4 Etické zásady v činnosti pracovníků soukromých bezpečnostních služeb

1. Respektovat osobnost občana
2. Uplatňovat individuální přístup
3. Navázat kontakt jako první
4. Dokázat kontrolovat vlastní chování a jednání
5. Dbát o vážnost, důstojnost a čest vlastní osoby
6. Dbát o dobrou image své bezpečnostní agentury
7. Ctít práva a povinnosti pracovníků agentury i zákazníků
8. Zasahovat včas, důrazně a slušně, ale přitom dbát na prevenci
9. Posilovat právní vědomí své i ostatních spolupracovníků a občanů
10. Každodenně dodržovat zásady mravnosti a etikety [9]

4.5 Kodexy etiky

Kodex etiky je podzákonný dokument, upravující konkrétní morální principy a hodnoty v jednotlivých profesích. Etický kodex bývá dobrovolně přijat pracovníky společností při přijetí do pracovního poměru. Tvoří jakousi osnovu pro chování pracovníků a uplatňování základních morálních principů vůči svým kolegům, nadřízeným a ostatním občanům. V příloze této práce jsou přiloženy etické kodexy Asociace soukromých bezpečnostních služeb a České komory detektivních služeb.

5 VÝZNAM PSYCHOLOGICKÝCH PŘEDPOKLADŮ PRO POTŘEBY PERSONÁLNÍ PRÁCE, ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ A MANAGEMENTU V BEZPEČNOSTNÍM PROSTŘEDÍ

Z hlediska personální práce mají psychologické předpoklady v bezpečnostním prostředí velice důležité postavení. V dnešní době jsou lidé ochotni připlatit si za nadstandardní služby poskytované v bezpečnostním sektoru, aby tak mohli lépe ochránit svůj majetek. Přitom předpokládají, že zaměstnanci bezpečnostních agentur jsou kvalifikovaní pracovníci, kteří jsou na svou pozici vybíráni nejen podle fyzických vlastností, ale i podle psychologických dispozic vhodných pro konkrétní pracovní místo. Mělo by být proto samozřejmostí, že každá bezpečnostní a detektivní agentura vybírá své zaměstnance i podle psychologických rozborů, testů a pohovorů. Jejich cílem je vyloučit jedince, kteří jsou pro konkrétní pracovní pozici naprosto nevhodní – zde se může jednat například o jedince psychicky narušené, agresivní apod. Výběr jedinců s vhodnými psychologickými dispozicemi se může projevit za normálních i kritických situací. Kvalifikovaní pracovníci si například budou vědět rady s jedincem ve špatném psychickém stavu, s agresivním nebo hysterickým jedincem, jelikož mají schopnost na tyto psychické stavy adekvátně reagovat. Pokud jsou však všechna tato psychologická opatření ignorována, je tím ohrožena nejen bezpečnost pracovníků samotných, ale i bezpečnost jejich nadřízených, kolegů a ostatních občanů.

Význam psychologických předpokladů pro řízení lidských zdrojů a v managementu také není zanedbatelný. Psychologické předpoklady zde hrají roli jak pro samotnou pozici manažera, tak pro osobnosti „řízených lidských zdrojů“. Takový manažer má za úkol organizovat, vést, kontrolovat a rozmisťovat lidské zdroje, přičemž k tomuto musí mít vhodné psychologické dispozice. Pro příklad uveďme schopnost koordinace, organizace nebo vedení, dále je potřebná určitá komunikativnost, rozhodnost atd. Pokud by těmito dispozicemi neoplyval, nemusel by svou práci zvládat a postupně by se mohl dopracovat například k syndromu vyhoření. Co se týče lidských zdrojů, i ty musí mít vhodné psychologické předpoklady. Na začátku kapitoly byly některé z nich, tedy dispozice jednotlivců, popsány. Jestliže bychom brali tyto lidské zdroje jako celek (skupinu

zaměstnanců), měli bychom se zaměřit především na psychologické dispozice jako komunikativnost, schopnost práce v týmu, bezkonfliktnost atd. Tyto dispozice jsou nutné pro zpětnou vazbu na manažera a ostatní spolupracovníky.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 ZPRACOVÁNÍ VLASTNÍHO PROFESIOGRAMU PRO POZICI PRACOVNÍKA STRÁŽNÍ SLUŽBY

1 Popis profese

1.1 Celková charakteristika profese

Pracovníci strážní služby jsou formou fyzické ostrahy objektu. Jejich úkolem je zabezpečovat zpravidla vnější ochranu objektu nebo prostoru a jeho přilehlého okolí, tj. komunikací a parkovišť. Zabezpečení je prováděno zabraňováním nepovolenému vstupu a vjezdu cizích osob a vozidel, pozorováním objektu a jeho přilehlého okolí a plněním dalších specifických úkolů na přání klienta nebo bezpečnostní agentury. Strážný svou práci vykonává buď na pevném stanovišti nebo na pohyblivých stanovištích. To znamená, že střeží objekt z jednoho místa nebo provádí obchůzku objektu. Strážníková práce je vykonávána nepřetržitě v určeném úseku času. Strážný je zodpovědný za neporušení prostoru na dané trase nebo stanovišti .

1.2 Členění profese

1.2.1 na úkoly a podúkoly

- střežení objektu či prostoru a jeho přilehlého okolí
 - kontrola neporušenosti objektu
 - kontrola pohybu nevyžádaných osob
 - kontrola pohybu nevyžádaných vozidel
 - zabránění rozkrádání majetku
 - zajištění bezpečnosti osob

1.2.2 na profesionální činnosti a jejich části

- překontrolování služební zbraně
- vykonání pravidelné obchůzky

- zadržení narušitele objektu, pachatele trestné činnosti
- zajištění svědků trestné činnosti
- sepsání průběhu služby do dokumentace

1.3 Proud profesionálních aktivit

1.3.1 Návaznosti a interakce profesionálních činností a jejich částí

Strážný při nástupu do služby překontroluje svou zbraň nebo jiný obranný prostředek. Následně jde na pravidelnou obchůzku, kde zjistí narušení střeženého prostoru neznámým narušitelem. Zadrží narušitele a zavolá Policii ČR. Než přijede policejní hlídka, strážný zajistí případné svědky pro pozdější výpovědi pro policii. Na konci směny sepíše o průběhu situace dokumentaci.

1.3.2 Popis průběhu směny nebo jejího uceleného opakovaného cyklu

Směna začíná ve stanovenou dobu. Strážný se při nástupu do směny zapíše do knihy příchodů a odchodů, zkontroluje si své obranné prostředky a převezme objekt po jiném strážném. Následuje obhlídka objektu, pokud je výkon práce prováděn na pohyblivém stanovišti. Pokud ne, strážný zůstává na pevném stanovišti. Tato obhlídka se opakuje několikrát za směnu a může být prováděna v pravidelných nebo nepravidelných intervalech. Na konci směny strážný sepíše hlášení o průběhu služby, předá objekt další směně a zapíše si do knihy čas odchodu.

2 Kritéria úspěchu v profesi, profesionálních činnostech a jejich částech, úkolech a podúkolech a jejich vzájemné vazby

Mezi kritéria úspěchu patří především dodržování pracovní kázně, včasných příchodů, udržení nenarušenosti objektu v průběhu směny, zajištění nerozkradení a neporušení majetku, zajištění bezpečnosti osob.

3 Vyhodnocování profese a jejich činnostních elementů

3.1 Inventář činnostních elementů, které jsou z hlediska kritéria úspěchu uzlová

Hlavním uzlovým kritériem je úspěšné ochránění střeženého objektu a osob v něm před trestnou činností a ohrožením životů a zdraví. Dalšími kritérii jsou schopnost komunikace, samostatnost, schopnost orientace v prostředí, schopnost pozorování, statečnost.

3.2 Stanovení optimální metody řešení uzlových elementů

Je doporučena návštěva pracovních výcviků a školení, které zajišťuje zaměstnavatel – bezpečnostní agentura. Dále je možno samostatné zdokonalování se ve střelbě, sebeobraně a v boji zblízka.

3.3 Psychologická analýza atypického průběhu činnosti a mimořádných událostí

v pracovní činnosti

Mimořádnou událostí může být v průběhu výkonu služby strážného například narušení objektu z více míst najednou, ozbrojený útok na osobu strážného nebo na ostatní osoby, nahlášení bomby v areálu objektu a následná evakuace osob a zajištění objektu atd.

3.4 Mikroanalýza normálního průběhu činnostních elementů z hlediska zvolené

metody nápravy

3.4.1 na úkony a pohyby

Pohybem a úkonem může být pro strážného chůze při obcházení objektu, běh při pronásledování narušitele, sebeobrana v boji zblízka nebo obranná střelba. Strážný proto musí být fyzicky zdatný.

3.4.2 na individuálně odlišné pracovní způsoby

Odlišné pracovní způsoby se mohou na této pracovní pozici vyskytnou zejména v podobě odlišností jednotlivých pracovníků v komunikaci se zaměstnanci nebo narušiteli, v taktice boje nebo v technice střelby.

4 Předpoklady úspěchů, vysuzování a ověřování hypotéz

4.1 Technicko-fyzikální

Technické předpoklady spočívají zejména ve vybavenosti strážného, tj. zbraň a ostatní obranné prostředky, pouta apod. Důležité jsou také prostředky komunikace mezi jednotlivými zaměstnanci a mezi bezpečnostní agenturou, prostředky osvětlení trasy při výkonu povolání v noci – baterky a svítilny. Fyzikální předpoklady spočívají zejména na povětrnostních podmínkách ve střeženém prostoru.

4.2 Organizačně-ekonomické

Organizační schopnosti využije strážný především v mimořádných situacích zmíněných v jednom z předešlých odstavců. Ekonomické dovednosti nejsou na této pozici nutné.

4.3 Kvalifikační

Strážný musí mít potřebnou praxi, musí být bezúhonný, musí mít zbrojní průkaz skupiny D, popřípadě i E, potřebné znalosti v taktice boje zblízka, musí umět cizí jazyk na komunikativní úrovni, základní znalost práce na PC na uživatelské úrovni.

4.4 Fyziologicko-anatomické

Strážný musí být fyzicky zdatný, „mohutnost“ je výhodou, musí mít dobrý zdravotní stav, aby byl způsobilý například k běhu.

4.5 Sociální a sociálně psychologické

Strážný musí být ukázněný, bezkonfliktní, diskrétní a musí mít schopnost organizace.

4.6 Psychologické

4.6.1 vztahové: k práci, kolektivu

Na této pracovní pozici je důležitá komunikativnost ve vztahu ke spolupracovníkům i k ostatním osobám.

4.6.2 prožitkové

Zde je významný zejména pocit z dobře odvedené práce, nutná velmi dobrá psychická odolnost vůči negativním prožitkům.

4.6.3 vlastnosti, schopnosti, temperament, charakter

Zde patří především loajalita, pracovitost, sebeovládání, soustředěnost, statečnost zodpovědnost, schopnost improvizace, organizace a pozorování; temperament je vhodný spíše klidný a emočně stabilní – sangvinik nebo flegmatik. Jedinec musí mít vštípeny základní morální a mravní zásady.

5 Návrhy a řešení

5.1 Úprava pracovního prostředí

Na pozici strážného nehraje úprava pracovního prostředí příliš velkou roli. Strážný se většinou zdržuje na obchůzkách nebo mimo stanoviště.

5.2 Organizace řízení

Strážný je přímým podřízeným velitele směny nebo velitele objektu – záleží na podnikové hierarchii.

5.3 Výcvik a výuka

Samozřejmostí je účast strážného na podnikových školeních, na zkouškách z odborné způsobilosti nebo na psychologických testech.

5.4 Poradenská péče

Velký význam pro vykonávání práce na pozici strážného má tzv. psychohygienu a péče psychologa, který se stará o duševní zdraví jedince při této náročné pozici.¹

¹ Pro zpracování struktury toho profesiogramu jsem využila následující zdroj:

ŠIMONOVÁ, Kristýna. *Profesiogram pro profesi učitele sólového popového zpěvu na konzervatoři* [online]. Praha : Univerzita Karlova, 2009. 16 s. Seminární práce. UNIVERZITA KARLOVA , Filosofická fakulta, Katedra psychologie. Dostupné z WWW: <http://industry.biomed.cas.cz/kamil/filedb/files/Profesiogram_pro_profesi_ucitele_soloveho_popoveho_zpevu_na_konzervatori.pdf>.

ZÁVĚR

V současné době nachází psychologie, její disciplíny a metody stále větší uplatnění. Konkrétně v bezpečnostním sektoru se uplatňuje a rozvíjí zejména v personálních činnostech a na pracovních pozicích psychologů soukromých bezpečnostních agentur. Určité psychologické dispozice jsou vyžadovány nejen u pracovníků v terénu, ale i u administrativních pracovníků a bezpečnostních techniků. Nám však pro názornost stačí ti prvně zmínění.

Dále byla vymezena specifika profesní charakteristiky strážných, psovodů, pracovníků kontrolně propustkové služby, bezpečnostního dohledu, ochrany osob nebo soukromých detektivů a dalších. Byly zde definovány psychologické dispozice, které jsou typické a nutné pro výkon těchto povolání. Nejprve byly jednotlivé dispozice stručně popsány, posléze heslovitě přiřazeny k určitým pracovním pozicím. V další kapitole se práce zabývala etickými zásadami výkonu bezpečnostních činností, vysvětlením samotných pojmů etika, profesní etika, etický kodex. Byly zde uvedeny základní teze a zásady etiky, přičemž za vyzdvihnutí stojí především zásada udržování dobrého jména svého i jména bezpečnostní agentury. V závěru byl ještě zhodnocen význam psychologických předpokladů pro potřeby personalistiky, řízení lidských zdrojů a managementu.

V praktické části práce byl zpracován vlastní profesiogram pro pozici strážného, kde jsou vymezeny základní charakteristiky tohoto povolání a základní psychologické předpoklady, kterými by měl jedinec disponovat. Etické kodexy Asociace soukromých bezpečnostních služeb a České komory detektivních služeb jsou pro představu přiloženy v přílohách na konci práce.

ZÁVĚR V ANGLIČTINĚ

At present, psychology, her disciplines and methods founds larger application. Specifically, in the security sector it is applied and developed mainly in personnel actions and positions of psychologists working for private security agencies. Certain psychological dispositions are needed not only for workers in the field, but also for administrators and security engineers. We will be sufficient for illustration just with the first ones mentioned.

In the next part of thesis there are determined specific professional characteristics of the guards, dog handlers, check & control personnel services, security surveillance, protection of persons or private detectives and others. There are also defined psychological disposition, which are typical and necessary for their execution. First, individual predispositions are briefly described, and then they are assigned to certain working positions. The next chapter deals with the ethical principles of execution of security activities, explaining the terms of ethics, professional ethics, code of ethics. There are basic theories and principles of ethics, mainly to underline the principle of maintaining reputation of employee and reputation of the security agency. At the end, there is evaluated the importance of psychological prerequisites for the needs of human resources and management.

In the practical part there is processed and simplified custom profессиogramme of the guard position, which defines the basic characteristics of the profession and basic psychological assumptions, which should an individual have. Ethical codes of the Association of Private Security Services and the Czech Club of Private Safety and Detective Services are included at the end of work.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Vyd. 3. Praha : Portál, 2000. 256 s. ISBN 80-7178-475-3.
- [2] FARKOVÁ, Marie. *Vybrané kapitoly z psychologie*. Vyd. 2. Praha : Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2008. 336 s. ISBN 978-80-86723-64-8.
- [3] NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Vyd. 2. Praha : Academia, 1997. 336 s. ISBN 80-200-0628-1.
- [4] SPURNÝ, Joža. *Psychologie násilí*. Vyd. 1. Praha : Eurounion s.r.o., 1996. 134 s. ISBN 80-85858-30-4.
- [5] BREČKA, Tibor A. *Psychologie katastrof*. Vyd. 1. Praha : Triton, 2009. 119 s. ISBN 978-80-7387-330-1.
- [6] VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha : Portál, 2004. 870 s. ISBN 80-7178-802-3.
- [7] ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Brno : Paido, 1998. 268 s. ISBN 80-85931-48-6.
- [8] KAMENÍK, Jiří; BRABEC, František a kol. *Komerční bezpečnost : Soukromá bezpečnostní činnost detektivních kanceláří a bezpečnostních agentur*. Vyd. 1. Praha : ASPI, a. s., 2007. 340 s. ISBN 978-80-7357-309-6.
- [9] BRABEC, František a kol. *Hlídací služby*. Vyd. 1. Praha : Eurounion s.r.o., 1995. 259 s. ISBN 80-85858-12-6.
- [10] ČERNÝ, Josef; IVANKA, Ján. *Systemizace bezpečnostního průmyslu I.* Vyd. 2. Zlín : Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2006. 134 s. ISBN 80-7318-402-8.
- [11] KYNCL, Jaromír. *Odborná způsobilost v komerční bezpečnosti*. Vyd. 1. Praha : Professional Publishing, 2010. 219 s. ISBN 978-80-7431-028-7.
- [12] NESVADBA, Petr. *Policejní etika*. Vyd. 1. Plzeň : Aleš Čeněk s. r. o., 2009. 315 s. ISBN 978-80-7380-195-3.
- [13] *Asociace soukromých bezpečnostních služeb České republiky* [online]. 2009 [cit. 2011-05-18]. Kodex etiky. Dostupné z WWW: <<http://www.asbs.cz/kodex-etiky/>>.

- [14] Česká komora detektivních služeb [online]. 2011 [cit. 2011-05-18]. Etický kodex CKDS. Dostupné z WWW:
<<http://www.ckds.cz/index.php?nid=3729&lid=CZ&oid=458839>>.
- [15] ŠIMONOVÁ, Kristýna. *Profesiogram pro profesi učitele sólového popového zpěvu na konzervatoři* [online]. Praha : Univerzita Karlova, 2009. 16 s. Seminární práce. UNIVERZITA KARLOVA ,Filosofická fakulta, Katedra psychologie. Dostupné z WWW:
<http://industry.biomed.cas.cz/kamil/filedb/files/Profesiogram_pro_profesi_ucitel_e_soloveho_popoveho_zpevu_na_konzervatori.pdf>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

- IZS Integrovaný záchranný systém
- PCO Pult centralizované ochrany
- SBA Soukromá bezpečnostní agentura
- SBS Soukromé bezpečnostní služby

SEZNAM OBRÁZKŮ

| | |
|--|----|
| <i>Obr. 1. Postavení psychologie v systému věd [2]</i> | 12 |
|--|----|

SEZNAM TABULEK

| | |
|---|----|
| Tab. 1. <i>Psychologický obsah klasických typů temperamentu [3]</i> | 19 |
|---|----|

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha I: Etický kodex Asociace soukromých bezpečnostních služeb ČR

Příloha II: Etický kodex České komory detektivních služeb

PŘÍLOHA I: ETICKÝ KODEX ASOCIACE SOUKROMÝCH BEZPEČNOSTNÍCH SLUŽEB ČR

1. Úvod

Kodex nenahrazuje právní regulaci ochrany majetku a osob, nýbrž na ni navazuje deklarací zásad etiky chování v dodavatelsko odběratelských vztazích, vztazích mezi sociálními partnery v oboru aj.

1.1. Cíl

- Vydání Kodexu etiky sleduje šíření pojmu dobrých obchodních zvyklostí podle Obchodního zákoníku doplněné o specifické požadavky na chování provozovatelů a zaměstnanců soukromých bezpečnostních služeb ve vztahu k zákazníkům, jiným soukromým nebo veřejnoprávním bezpečnostním službám, k sociálním partnerům atd.

1.2. Působnost

- Kodex je určen všem subjektům působícím v oboru ochrany majetku a osob a je závaznou normou chování pro členy Asociace a jejich zaměstnance.
- Kodex zároveň informuje odbornou i laickou veřejnost o zásadách a normách, které společnosti a podnikatelé dobrovolně přijali a hodlají je akceptovat prostřednictvím etické samoregulace.

2. Vztahy k zákazníkům

2.1. Členové Asociace dodržují ve vztazích se zákazníky následující pravidla :

- Svoji podnikatelskou činností poskytují zákazníkům formou dodávky výrobků nebo služeb optimální ochranu majetku a osob.
- Nikdy nezneužijí odborné neznalosti zákazníka, poskytnou pravdivé informace a seznámí jej s možnostmi kvalitního, komplexního a systémového přístupu k zajištění ochrany majetku a osob.
- Ve svých nabídkách, projektech, výrobcích a službách nabízejí vždy dobrou kvalitu odpovídající potřebě zákazníka a jeho možnostem.

2.2. Morální a profesní zásady etického chování zaměstnanců :

- Uplatňují zdvořilé jednání, korektní přístup k zákazníkům, jeho zaměstnancům i hostům.
- Poskytují odborné, nezkreslené informace o bezpečnostní situaci u zákazníka a navrhují opatření k odstranění nedostatků nebo předkládají náměty na zvýšení bezpečnosti.

- Při poskytování služeb se považují za součást podniku a jeho bezpečnost zajišťují s maximální odpovědností.
- Zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámí u zákazníka, a to i po skončení smluvního vztahu.
- Plní své povinnosti s vědomím, že jejich profesionální výkon je též vizitkou zákazníka.
- Nezneužívají svých odborných znalostí a dovedností ke škodě zákazníka ani jeho zaměstnanců nebo obchodních partnerů.

3. Vztahy mezi zaměstnavateli a zaměstnanci

3.1. Zaměstnavatelé, ať společnosti nebo podnikatelé ve vztahu k zaměstnancům:

- Chovají se jako dobrý zaměstnavatel, který respektuje zákonná práva zaměstnanců a dle možností firmy řeší též jejich opodstatněné požadavky.
- Vytváří systematicky pracovní podmínky pro odborný a bezpečný výkon pracovní činnosti
- Organizují zvyšování odbornosti jako podmínku kvalifikovaného poskytování služeb a zabezpečení jejich kvality.
- Respektují opodstatněné náměty, připomínky a požadavky sociálního partnera.

3.2. Zaměstnanci a jejich zástupci ve vztahu k zaměstnavatelům ctí tyto zásady:

- Svědomitě plní pracovní povinnosti s vědomím odpovědnosti za bezpečnost svěřeného majetku, života a zdraví osob.
- Reprezentaci firmy dobrou prací a svým chováním u zákazníka i na veřejnosti chápou jako záruku rozvoje a prosperity firmy a tím uspokojování svých potřeb.
- Jsou loajální k zaměstnavateli, zejména nezneužívají firemní prostředky, znalosti související s firmou ani své odborné dovednosti ku prospěchu svému nebo třetích osob.
- Vyvarují se jednání, které by jakkoliv ohrozilo plnění smluvního vztahu se zákazníkem nebo ohrozilo pověst firmy v očích veřejnosti.

4. Vztahy mezi bezpečnostními službami

4.1. Vztahy mezi členskými firmami jsou motivovány příslušností k profesnímu sdružení a z něho vyplývajícími společnými zájmy. V obchodní konkurenci a soutěži platí, že :

- V hospodářské soutěži, ve vyhlášených výběrových řízeních a vlastních nabídkových řízeních respektují zákonná pravidla v duchu dobrých mravů soutěže, bez možnosti přivodit újmu jinému soutěžiteli nebo zákazníkovi.

- Veškerou reklamu vedou pravdivě, nepoužívají metodu srovnávání se s jinými firmami nebo negativního komentování jejich výrobků či služeb.
- V hospodářské soutěži preferují vyváženost kvality nabídky v porovnání s cenou ve vztahu k potřebám zákazníka a jeho možnostem.

4.2. Vztahy členských firem k veřejnoprávním bezpečnostním službám se řídí těmito zásadami:

- Ve všech ohledech je respektována úloha a postavení těchto služeb. Členové Asociace napomáhají pracovníkům těchto složek v jejich záslužné činnosti.
- Členové Asociace se cítí být součástí celospolečenského systému prevence kriminality a přispívají k prevenci kriminality ve střežených objektech a jejich okolí.
- Účinnou spolupráci s veřejnoprávními bezpečnostními službami na úseku prevence kriminality aj. závadové činnosti považují za svojí občanskou povinnost a otázku profesní cti.

Dne 26. srpna 2009

JUDr. Jiří Kameník v.r.
president

PŘÍLOHA II: ETICKÝ KODEX ČESKÉ KOMORY DETEKTIVNÍCH SLUŽEB

1. Soustavně usilovat o zvyšování uznání - image a respektu své profese i profesního sdružení (živnostenského společenstva HK ČR) ČESKÁ KOMORA DETEKTIVNÍCH SLUŽEB a v souladu s tím jednat ve své profesní činnosti i soukromém životě;
2. Soustavně usilovat o vysokou profesionalitu (odbornou způsobilost) a její neustálé zvyšování;
3. Vykonávat svoji profesi vždy v souladu s tuzemským i mezinárodním právem, a profesní etikou;
4. Před rozhovorem s klientem i vytěžovanými osobami poskytnout pravdivé a relevantní informace o sobě a své firmě;
5. Plně respektovat všechny požadavky na profesionalitu detektivní činnosti a na zachování důvěrnosti informací;
6. Předcházet situacím, kdy by při plnění úkolů docházelo ke konfliktu zájmů;
7. Být seriózní ve své činnosti a poskytovat pouze realistická doporučení a pravdivé závěry;
8. Prosazovat tento etický kodex ve své detektivní kanceláři, mezi členy České komory detektivních služeb a mezi všemi, kdo tuto profesi praktikují;
9. Být loajální ke své detektivní kanceláři, přesně dodržovat a ctít její politiku, cíle a doporučení, být plně loajální ke klientům pro něž detektivní kancelář poskytuje služby;
10. Propagovat profesi soukromý detektiv a profesní sdružení - živnostenské společenstvo HK ČR ČESKÁ KOMORA DETEKTIVNÍCH SLUŽEB.