

Postavení psychologie v soukromých bezpečnostních službách

Position of psychology in private security services

Ing. Pavel Valášek

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, nám. T. G. Masaryka 5555,

760 01 Zlín, Česká republika

pvalasek@fai.utb.cz

Abstrakt

Tento příspěvek se zabývá rozborem současného stavu využívání poznatků psychologických věd ze strany jedinců s profesním zaměřením na soukromé bezpečnostní služby. Porovnává jejich využití mezi, z legislativního hlediska, hlavními druhy soukromých bezpečnostních služeb – detektivními službami a hlídacími službami. Okrajově je také diskutováno jejich porovnání s profesemi mimo soukromé bezpečnostní služby.

Abstract

This work is aimed at an analysis of a current state of psychology sciences findings usage by individuals with professional aim at private security services. It compares their usage between two major – legislatively – kinds of private security services: detective services and security services. Marginally comparison between these professions and those outside the sector of private security services is discussed as well.

1. Úvod

V dnešní době lze vnímat neustálý rozvoj různých faktorů, stimulačně působících na odvětví soukromých bezpečnostních služeb. Zejména se pak jedná o zvyšování majetku soukromých i právnických osob a všeobecnou snahu o jejich ochranu, jakož i o ochranu dalších oprávněných společenských zájmů. Jedním z důsledků je i zvyšování informovanosti veřejnosti o soukromých bezpečnostních službách a jejich činnosti. Vlivem působení trhu však mohou některé subjekty být vystaveny i negativním vlivům tržní ekonomiky, které v případě soukromých bezpečnostních služeb mohou mít například podobu zlehčování otázky odborné způsobilosti zaměstnanců, zanedbávání profesní etiky a v neposlední řadě také nevyhovující či nevhodný legislativní přístup k problematice. Usměrnění takovýchto vlivů je tedy žádoucí a může probíhat veřejnou (osvětové a vzdělávací programy) či odbornou (výzkumná činnost) formou. V rámci výzkumné činnosti, spojené se sektorem soukromých bezpečnostních služeb, mohou být zkoumány jak vnější vlivy ekonomického a politického prostředí, tak i vnitřní vlivy, působící a ovlivňující profesní aktivitu soukromých bezpečnostních služeb.

Za jeden z úhlů pohledu, kterým lze analyzovat jakoukoliv lidskou činnost, nejen ve spojení se soukromými bezpečnostními službami, může být považován pohled psychologických věd. Psychologie, a její přidružené disciplíny, se zabývají fenomény, spojenými s lidskou myslí a celkovým procesem myšlení. Ve vztahu k soukromým bezpečnostním službám může být zájem psychologických věd veden dvěma základními směry. Prvním směrem je posuzování vhodnosti jedince pro výkon povolání v sektoru soukromých bezpečnostních služeb z pohledu diagnostiky psychopatologických projevů, duševních poruch a odchylek, jako druhý směr by pak bylo chápáno přímé či nepřímé využití dovedností, zkušeností a znalostí psychologického charakteru přímo při výkonu takovýchto povolání. V daném kontextu lze tuto část ještě dále rozlišit na vnější aspekty, týkající se vlivu jedince na jeho okolí, a vnitřní aspekty, týkající se vlivu jedince na sebe samého (např. zvládání stresu).

Předmětem provedeného šetření bylo zjištění aktuálního stavu v přístupu k této problematice ze strany jedinců, zaměstnaných v oblasti soukromých bezpečnostních služeb. Zároveň byly zkoumány rozdíly mezi profesemi, patřícími do sektoru soukromých bezpečnostních služeb a ostatními profesemi. Cílem bylo zjistit, do jaké míry zaměstnanci bezpečnostních služeb využívají poznatků psychologie a zda existuje rozdíl mezi bezpečnostními a jinými profesemi. Výsledky studie jsou koncipovány jako základ pro další výzkum v oblasti průmyslu komerční bezpečnosti, zaměřený zejména na personální management.

2. Metody

Aby bylo možné další zkoumání této problematiky, bylo nejprve potřeba určit klíčové prvky činnosti zaměstnanců soukromých bezpečnostních služeb, které mají svým charakterem souvislost se soukromými bezpečnostními službami. K tomuto účelu byly využity katalogové listy profesí Národní soustavy povolání. Jejich analýzou a následnou vhodnou interpretací byly určeny průměrné úrovně fyzické a duševní zátěže pro dvě hlavní kategorie soukromých bezpečnostních služeb: hlídací služby a detektivní služby. Toto rozdělení pak bylo používáno i v dalším průběhu výzkumu. [1,2]

	Hlídací služby	Detektivní služby
Průměrná fyzická zátěž	1	2
Průměrná duševní zátěž	2	3

Tabulka 1 Průměrné úrovně zátěže [2]

V tabulce 1 jsou uvedeny výsledné úrovně zátěže. Úroveň zátěže se pohybuje na stupnici 1-4, kdy 1. stupeň zátěže odpovídá minimálnímu zdravotnímu riziku, úroveň 4 pak vysoké míře zdravotního rizika. Z dat v katalogových listech profesí byly dále také pro obě kategorie zjištěny průměrné úrovně vyžadovaných dovedností, mající souvislost s psychologickými vědami. [1]

Dovednost	Hlídací služby	Detektivní služby
Efektivní komunikace	3	4
Kooperace (spolupráce)	3	4
Kreativita	3	4
Flexibilita	4	4
Uspokojování zákaznických potřeb	2	4
Výkonnost	3	4
Samostatnost	4	5
Řešení problémů	3	4
Plánování a organizace práce	3	4
Celoživotní učení	3	4
Aktivní přístup	3	4
Zvládání zátěže	3	5
Objevování a orientace v informacích	3	5
Vedení lidí	1	2
Ovlivňování ostatních	2	4

Tabulka 2 Průměrné hodnoty úrovní dovedností [2]

Data, uspořádaná v těchto tabulkách, byla dále použita pro vytvoření hypotéz, na kterých pak bylo založeno dotazníkové šetření. Vhodnou interpretací získaných dat bylo vytvořeno celkem 5 hypotéz, týkajících se problematiky využití psychologie. Poslední 6. hypotéza byla vytvořena na základě

legislativních požadavků na zaměstnance soukromých bezpečnostních služeb. Jedná se o následující hypotézy [2,3]:

1. hypotéza: Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb mají větší psychologické znalosti, umožňující jim efektivnější uplatňování psychologických dovedností a znalostí v osobním životě, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.

2. hypotéza: Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb mají větší tendenci se dále vzdělávat i v oblasti psychologie, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách

3. hypotéza: Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb se lépe vyrovnávají se zátěžovými situacemi, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.

4. hypotéza: Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb častěji zauímají iniciativní postoj v použití psychologických věd, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.

5. hypotéza: Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb, pociťují větší stresovou zátěž, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.

6. hypotéza: Nejméně 75% lidí, zaměstnaných v detektivních nebo hlídacích službách se před navázáním pracovního poměru setkalo s některou z forem výuky psychologie nebo psychologických dovedností.

Ověření těchto hypotéz bylo provedeno pomocí dotazníkového šetření o dvou částech. První část (dotazník) byla zaměřena na obecné využití psychologie při výkonu profese. Tento dotazník obsahoval následující otázky:

- Pohlaví
- Věk
- Jaký je charakter vámi vykonávané činnosti? (hlídací služby/detektivní služby/ zaměstnán mimo soukromý bezpečnostní sektor)
- Setkali jste se s výukou psychologických věd i před svým zaměstnáním?
- Subjektivně ohodnoťte hloubku vašich psychologických znalostí (stupně 1-5)
- Máte za to, že jsou tyto znalosti dostatečné?
- Máte za to, že dokážete odhadnout osobnost narušitele/sledované osoby/ klienta/ kolegy ?
- Máte za to, že na základě odhadu osobnosti dokážete do určité míry předpokládat jednání narušitele/ sledované osoby/ klienta/ kolegy?
- Aplikujete tyto znalosti v osobním životě? (komunikace s rodinou, postoje, relaxace...)
- Aplikujete tyto znalosti v profesním životě? (komunikace se spolupracovníky, vedení týmu...)
- Pociťujete, že Vám aplikace těchto poznatků v profesním životě přináší nějaké výhody?
- Jste ochotni účastnit se i nepovinných vzdělávacích aktivit ze strany zaměstnavatele?
- Vyhledáváte vzdělávací aktivity i sami?
- Zahrnujete do těchto aktivit i vzdělání v oblasti psychologie?

Druhý dotazník se pak zabýval stresem – identifikací a měřením stresových faktorů a způsobem jejich zvládnutí. V případě druhého dotazníku se jedná o již vytvořený dotazník pro subjektivní hodnocení individuální stresové zátěže příslušníků policejních sborů. Jedinec zde podle stanovených pravidel bodově hodnotí stresové faktory, popř. metody zvládnutí stresu. Tento dotazník se skládá ze tří částí [2,4]:

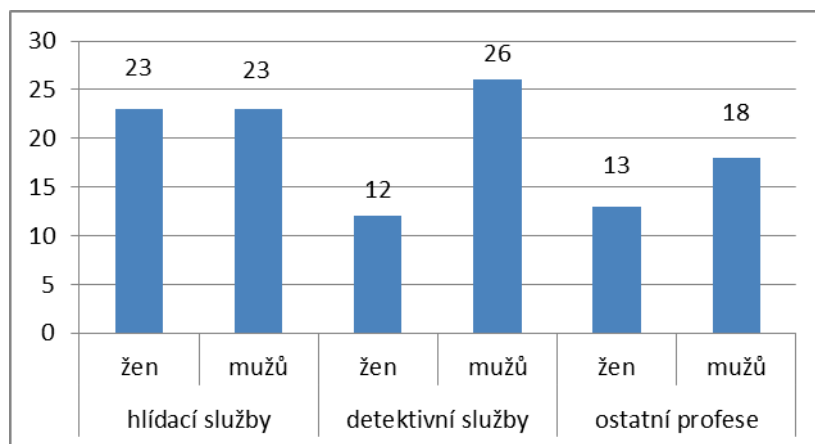
- **část A – Co považujete za zdroje svého stresu?** (Konfliktní požadavky rodina vs. Zaměstnání; zlé vztahy s kolegy; Možnost poškození vlastního zdraví; Organizační změny v práci; Výhrůžky klientů či osob se kterými přijdete do styku; Strach z násilného útoku po dobu práce; Malý plat; Nevyhovující umístění pracoviště, vzhledem k jeho specializaci; Pracovní přetížení; Práce na směny nebo její rotace; Slabé nebo žádné vyhlídky na kariérní růst; Nuda v práci; Nejistota v tom co je od Vás v práci očekáváno; Nevyhovující systém komunikace v organizaci; Nevyhovující vztahy s nadřízeným; Malý vliv na náplň Vaší práce; Slabá zpětná vazba na váš výkon; Vaše diskriminace v práci; Možnost usmrcení či zranění některého z pachatelů trestné činnosti; Strach ze svého usmrcení či zranění, či ze zranění nebo usmrcení svých spolupracovníků; Malá účast na procesu rozhodování v práci; Neadekvátní zdroje potřebné pro správné vykonání práce; Nedostatek profesních nebo technických zručností či dovedností; Neschopnosti „naplánovat“ vaši práci kvůli rušivým vlivům; Nereálné uzávěrky nebo termíny, které vám stanovují jiní; Konflikt mezi vašimi zásadami a politikou vaší organizace; Vedení podřízených; Konflikt s manželem /manželkou/ nebo životním partnerem; Strach z neúspěchu; Neschopnost pomoci klientovi nebo jiné osobě)
- **část B – Jaké symptomy stresu se u Vás projevují?** (Konzumace alkoholu; Absence v práci; Večer je pro vás problém uvolnit se; Malá chuť k jídlu; Míváte závrať; Máte problémy se spaním; Těžkosti se zapamatováním; Jste prchlivý; Cítíte se unaven nebo vyčerpán; Jste sklíčený /depresivní/; Dělá vám problémy soustředit svoje myšlení na jednu věc; Nedaří se vám přijímat nové informace; Trpíte bolestmi hlavy; Chce se vám plakat bez zjevné příčiny; Jste bez podnětu podrážděný; Máte pocit, že všichni jsou proti vám; Pociťujete žaludeční nevolnost; Moc kouříte; Ztrácíte zájem o práci; Při práci děláte nevysvětlitelné a hloupé chyby; Máte pocit zbytečnosti; Nakazíte se virovou infekcí; Stáváte se společensky izolovaný; Máte pocit, že chcete rezignovat nebo zanechat práce)
- **část C – Jak se vyrovnáváte s příznaky stresu?** (Nevšímáte si ho; Více pracujete; Zacházíte s ním jako s čistě osobním problémem; Pokoušíte se zavést určité organ. změny s cílem zvládnout zdroj stresu (zapojíte antistresové programy či relaxace); Pověříte práci někomu jiného; Používáte techniky na lepší rozvržení času; Obrátíte se na nadřízeného a požádáte ho o pomoc; O stresu se poradíte doma nebo s přáteli; Skrýváte se před ostatními; Vyhýbáte se zdroji stresu (např. přestanete pracovat na směny); Usilujete o eliminování zdroje stresu (uděláte změny ve fyzickém prostředí, které vytlačí stresor, např. hluk); Máte pocit viny a berete na sebe odpovědnost; Vezmete si dovolenou; Zabýváte se symptomy, ne zdrojem stresu (např. proti nespavosti si vezmete prášek); Předpokládáte, že ostatní zjistí, že jste ve stresu, aniž byste jim to řekl)

Dotazníkové šetření jako forma výzkumu bylo zvoleno pro svou finanční nenáročnost a dostatečnou míru anonymity, zaručující minimální konflikty s legislativou, týkající se ochrany osobních údajů. Distribuce probíhala elektronickou formou za pomoci profesní sociální sítě „Linked In Corporation“ a formou přímého rozhovoru. Jednotliví účastníci šetření byly vybírány metodou pohodlného vzorkování. Získaná data byla nominálního a ordinárního charakteru, jako nejvhodnější metodou pro jejich vyhodnocení tak byla zvolena univarianční analýza. Pro možnost srovnání byly sbírány i data od jedinců z profesí, které nejsou spojeny se soukromými bezpečnostními službami (nazvané „ostatní profese“).

[2,4,5]

3. Výsledky

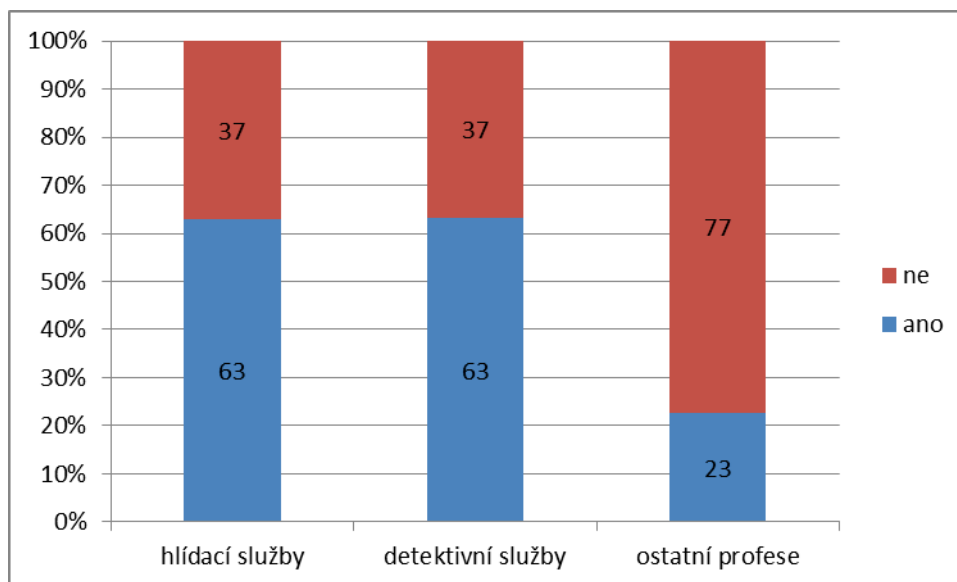
Celkem se dotazníkového šetření zúčastnilo 115 respondentů o průměrném věku 36 let. Struktura respondentů podle pohlaví a profesí je zobrazena na grafu 1. [2]



Graf 1 Počty respondentů podle pohlaví a profese [2]

Na základě vyhodnocení získaných dat pak bylo možno rozhodovat o potvrzení či vyvrácení stanovených hypotéz.

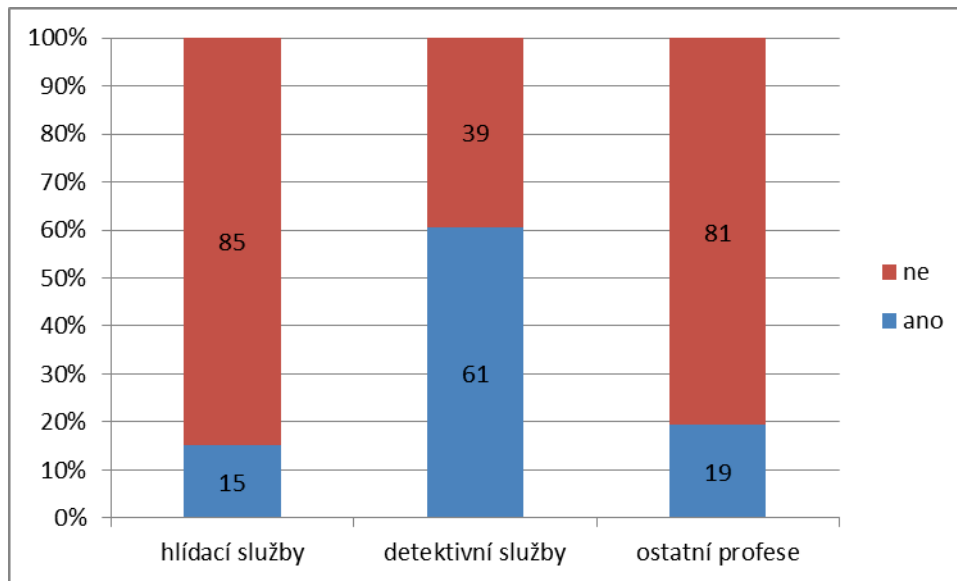
1. hypotéza - lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb mají větší psychologické znalosti, umožňující jim efektivnější uplatňování psychologických dovedností a znalostí v osobním životě, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách – byla vyvrácena. Respondenti obou profesních okruhů, tedy hlídacích i detektivních služeb, subjektivně využívají v osobním životě poznatků psychologie ve stejné míře (63). Celkově však těchto poznatků využívají ve svém osobním životě o téměř 40% více, než jedinci zaměstnaní v ostatních profesích. [2]



Graf 2 Procentuálně vyjádřený poměr respondentů, využívajících poznatků psychologie v osobním životě (2. hypotéza) [2]

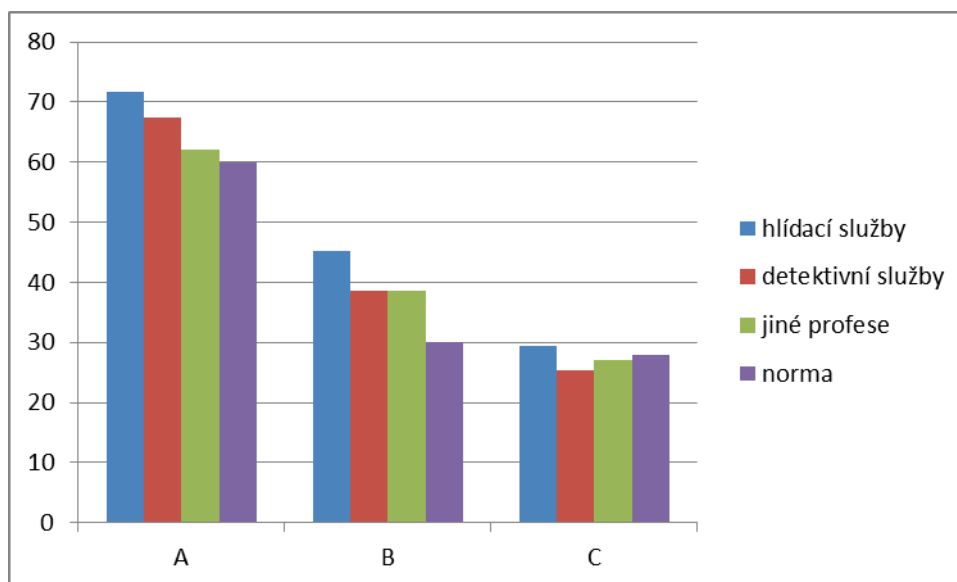
2. hypotéza - lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb mají větší tendenci se dále vzdělávat i v oblasti psychologie, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách – byla potvrzena. Analýzou získaných

dat bylo zjištěné, že až 61% zaměstnanců detektivních služeb do svého dalšího vzdělávání zahrnuje psychologické obory, oproti pouhým 15% zaměstnanců hlídacích služeb. [2]



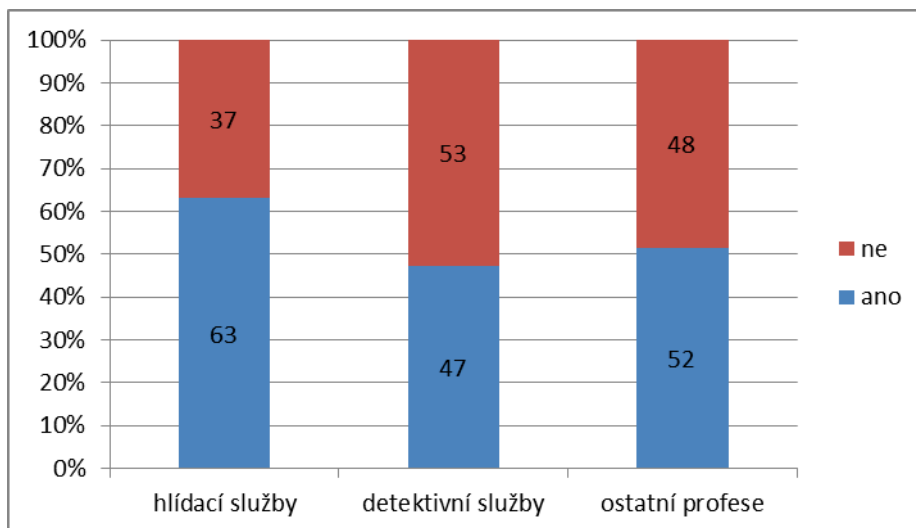
Graf 3 Procentuálně vyjádřený poměr respondentů, dále se vzdělávajících v oblasti psychologie (2. hypotéza) [2]

3. hypotéza - lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb se lépe vyrovnávají se zátěžovými situacemi, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách – byla potvrzena. Při sestupném ohodnocení části dotazníku, týkajícího se vyrovnávání se se stresovou zátěží bylo zjištěné, že lidé zaměstnaní v detektivních službách dosahují průměru 25,4 bodu oproti vyššímu průměru (29,3), dosahovaném zaměstnanci hlídacích služeb. Normou pro tuto sekci je hodnota 28 bodů – respondenti, zaměstnaní v ostatních profesích dosahovali průměru 27,0 bodů. [2,4]



Graf 4 Porovnání získaných hodnot stresového dotazníku s jeho normou (3. a 5. hypotéza) [2]

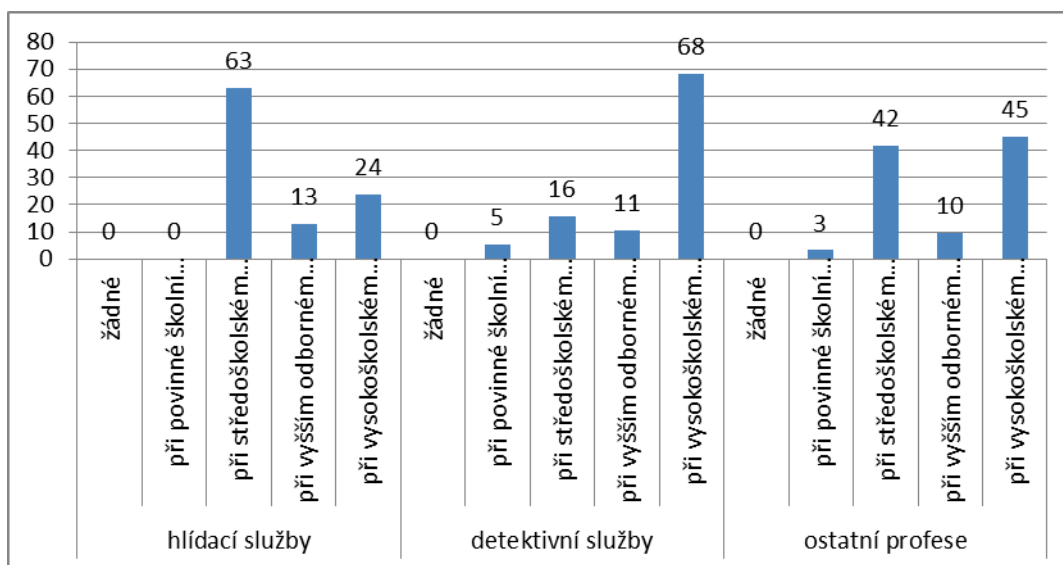
4. hypotéza - lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb častěji zaujímají iniciativní postoj v použití psychologických věd, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách – byla vyvrácena. U detektivních služeb počet zaměstnanců, využívajících psychologické poznatky o vlastní iniciativě bez vnějšího podnětu nepřesahuje 47%, stejné chování vykazuje o téměř 16% jedinců více, tedy 63%. [2]



Graf 5 Procentuálně vyjádřený poměr respondentů, využívajících poznatků psychologie při výkonu profese (4. hypotéza) [2]

5. hypotéza - lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb, pociťují větší stresovou zátěž, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách – byla vyvrácena. Při vzestupném bodovém ohodnocení stresorů, jimž jsou zaměstnanci vystaveni, dosahují zaměstnanci detektivních služeb hodnot pouze 67,3. Oproti tomu zaměstnanci hlídacích služeb při takovémto subjektivním ohodnocení stresorů dosahují průměrného skóre až 71,8. Normou pro tuto kategorii je 60 bodů (viz. Graf 4). [2,4]

6. hypotéza - nejméně 75% lidí, zaměstnaných v detektivních nebo hlídacích službách se před navázáním pracovního poměru setkala s některou z forem výuky psychologie nebo psychologických dovedností – tato hypotéza byla potvrzena. Celých 100% dotazovaných respondentů se při některé z forem institucionálního vzdělání bylo seznámeno s poznatky psychologických oborů. [2]



Graf 6 Procentuální vyjádření předchozího vzdělání v oblasti psychologie (6. hypotéza) [2]

4. Diskuze

Z výše uvedených hypotéz a na ně aplikovaných výsledků dotazníkového šetření může být, dle předpokladů, vyvozen závěr, že jedinci, zaměstnaní v sektoru soukromých bezpečnostních služeb mají

celkově vyšší povědomí o poznatcích psychologických disciplín a těchto poznatků také vědomě využívají. Celková povaha činností, které jsou prováděny organizacemi sektoru soukromých, přímo či nepřímo vyžaduje, aby jedinci pohybující se v tomto pracovním prostředí, užívali poznatků psychologických oborů, zejména pak v profesním životě (např. interakce s ostatními jedinci). Nelze však odhlédnout ani od více subjektivních aspektů této problematiky, tedy stres a vypořádávání se se stresem, kdy v oblasti duševní hygieny a technik zvládnání stresu jsou poznatky psychologických oborů nedocenitelné.

Při vyhodnocování výzkumu došlo u některých hypotéz (např. 1. hypotéza) k nesouladu s předpokládanými výsledky. Tento jev může být způsoben relativně nízkým počtem účastníků dotazníkového šetření. Více než pro utváření dogmatických závěrů je proto tato studie vhodná jako iniciátor dalšího výzkumu v oblasti využívání psychologických věd a jejich poznatků ve vztahu k soukromým bezpečnostním službám. Nicméně i přes to lze ve výsledcích pozorovat určitý pozitivní vliv odborné veřejnosti na toto odvětví. Porovnáním jednotlivých vzorků respondentů dotazníkového šetření bylo zjištěno, že jedinci, zaměstnaní v detektivních či hlídacích službách, tedy sektoru soukromých bezpečnostních služeb, mohou dosahovat mnohem pozitivnějších výsledků v oblasti využívání psychologie a psychologických poznatků nejen při styku se svým okolím ale také při zvyšování kvality vlastního života, jako je například zvyšování psychické odolnosti. Současná pozice psychologických věd v rámci průmyslu komerční bezpečnosti tak může být tedy vnímána také jako pozitivní. Při vhodném, kontrolovaném vývoji této situace může být dosaženo kladného vlivu na veřejné mínění a celkové povědomí o soukromých bezpečnostních službách a tím i celkovému zvýšení prestiže průmyslu komerční bezpečnosti.

Reference

- [1] Katalog Národní soustavy povolání [online]. Dostupné z: www.katalog.nsp.cz
- [2] VALÁŠEK, Pavel. Možnosti využití psychologie a psychiatrie v soukromém bezpečnostním sektoru. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2016, 112 s.
- [3] Zákon, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o Policii České republiky č. 274/2008 Sb.
- [4] LUKEŠ, V. Policista a stres, Policista, Ministerstvo vnitra České republiky, 11/2006, ISSN 1211-7943, dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/11/index.html>
- [5] JANDOUREK, Jan. Úvod do sociologie. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-749-3