

SÚČASNÝ POHĽAD NA MIESTO A VÝZNAM ETIKY V SBS

Kamil Boc, Silvia Holiačová^{*)}

ABSTRAKT

Problematika etiky zasahuje celú spoločnosť a všetky oblasti jej činnosti, preto jej právom patrí naša zvýšená pozornosť. Spoločnosť kladie na SBS zvlášť vysoké etické požiadavky, pretože pracovníci tejto profesie pracujú v priamom kontakte s ľuďmi. V mnohých smeroch zasahujú do ich práv a slobôd. Vzhľadom na toto špecifikum SBS sa stáva etika nezanedbateľným a nenahraditeľným prvkom v ich myslení a konaní.

Kľúčové slová:

etika, morálka, podnikateľská etika, etický riadenie.

ABSTRACT

The ethics affects the whole society and all its fields of activity. The society puts on SBS particularly high ethical requirements because employees are working in direct contact with people. View of the specificity of SBS, ethics becomes important element in their thought and action.

Key words:

ethics, morality, business ethics, ethical management.

1 SÚČASNÝ STAV PODNIKATEĽSKEJ ETIKY

Etika v podnikaní znamená viac ako len prispôbeniam sa normám a zákonom. Predstavuje také hľadisko podnikania, kde prvoradým cieľom má byť bezprostredné uspokojit' ponúkanými produktmi a službami potreby verejnosti, a nie bezprostredné

^{*)} 1. Kamil Boc, Ing., PhD – Katedra bezpečnostného manažmentu FŠI ŽU v Žiline, Ul. 1.mája 32, 01026 Žilina, telefón 041513-6660, e-mail: Kamil.Boc@fsi.uniza.sk.
2. Silvia Holiačová, Bc. – študentka 1.roč. 2.stupňa vysokoškolského štúdia – bezpečnostný manažment FŠI ŽU v Žiline, Ul. 1.mája 32, 01026 Žilina, , e-mail: silvia.holiacova@gmail.com.

obohatenie. Nesporne, podnik má zaujať miesto prispievateľa pre spoločnosť. Riadenie podniku by malo inklinovať k týmto prvkom:

- zamestnanci,
- zákazníci,
- verejnosť,
- investori,
- vonkajšie prostredie, v ktorom sa nachádza.

Medzi najčastejšie problémy súvisiace s podnikateľskou etikou v slovenských i zahraničných podnikoch patrí:

- nedodržiavanie platieb, dohodnutých cien, termínov, kvality,
- nedodržiavanie sľubov a záväzkov,
- nerešpektovanie záujmov partnerov,
- nerešpektovanie dôvernosti informácií.

Na základe Správy o globálnej konkurencieschopnosti 2011-2012, v ktorej sa hodnotí aj index podnikateľskej etiky, skončilo Slovensko na 69. priečke z celkových 142 zúčastnených krajín. Táto pozícia predstavuje historicky najhoršie umiestnenie od jeho zaradenia do tohto prestížneho medzinárodného porovnania. Najkonkurencieschopnejšou krajinou sveta je Švajčiarsko, ktoré obsadilo prvú priečku v rebríčku aj minulý rok.

V súvislosti s umiestnením Slovenska, môžeme za hlavné bariéry, ktoré zhoršujú konkurencieschopnosť Slovenska považovať:

- neefektívne fungujúce verejné inštitúcie,
- nízka miera inovácií v ekonomike,
- podpriemerná úroveň infraštruktúry,
- zaostávajúce školstvo,
- byrokracia,
- korupcia.

2 APLIKÁCIA ETICKÝCH NORIEM DO ČINNOSTI SBS

Etika SBS nesporne patrí medzi aktuálne témy, pretože činnosť SBS je fyzicky, psychicky i morálne mimoriadne náročná. K najnaliehavejším etickým problémom činnosti SBS v súčasnosti zaraďujeme najmä:

- korupciu,
- absenciu morálnych hodnôt a čestnosti v prípade niektorých pracovníkov SBS,
- nedostatočnú pracovnú morálku,
- nízke nároky na pracovníkov SBS,
- nedostatok zmyslu pre zodpovednosť a zachovanie mlčanlivosti,
- nedostatočný lojálny vzťah s policajnými inštitúciami.
-

Konanie pracovníkov SBS, ktoré vybočuje z rámca etických princípov je nezlučiteľne alebo v konflikte so vzorcami správania očakávaných od SBS, a tým

negatívne vplýva na jej povesť a ohrozujú dôveru verejnosti v činnosť SBS. Takéto konanie znižuje schopnosť organizácie efektívne chrániť zverené osoby a majetok, udržiavať poriadok a plniť ďalšie dôležité funkcie.

2.1 MORÁLNA STRÁNKA OSOBNOSTI PRACOVNÍKA SBS

Pri vstupe jedinca do organizácie zameranej na bezpečnostné služby sa nedá hovoriť len ako o jednoduchom akte prijatia na základe zmluvy alebo iného dokladu, ktorým vzniká právny vzťah medzi jednotlivcom a zamestnávateľom. Tento vstup nesie v sebe hlbší význam v podobe vzájomnej výmeny dôvery a očakávaní v správaní sa jednotlivca voči organizácii a organizácie voči jednotlivcovi. Zhodnosť etických očakávaní medzi zamestnancom a organizáciou vedie k pracovnému uspokojeniu, k zvýšenej produktivite a k dlhodobému záväzku o trvalom etickom správaní

K základným požiadavkám, z ktorých vychádzajú mravné požiadavky na pracovníka SBS, zaraďujeme požiadavku bezúhonnosti. Pod morálnou bezúhonnosťou rozumieme súlad svedomia, vnútorných morálnych hodnôt, princípov a zásad so sociálnym étosom ľudských a občianskych práv i s demokratickými spoločenskými zásadami. Podstatu vidíme tiež v harmónii medzi svedomím a rozumom. Ďalšou dôležitou mravnou požiadavkou je požiadavka úcty k osobe, voči ktorej zasahuje a zabrániť vzniku bezdôvodnej ujmy tejto osobe. Pod morálnu stránku osobnosti príslušníka SBS spadá aj spoľahlivosť, ako vlastnosť a schopnosť v každej situácii dodržiavať princípy a metódy nevyhnutné pre zvládnutie úloh. Spoľahlivosť sa musí pravidelne preverovať. Reflexuje sa vo forme lojálnosti voči zamestnávateľovi a vo forme zásadovosti voči páchatel'ovi. Podstata profesionálnej pripravenosti sa opiera o nadobudnuté odborné vedomosti, schopnosti a sociálne, psychologické a etické zručnosti. Za prejav profesionality pokladáme využitie adekvátneho spôsobu kontroly nad vzniknutou situáciou. S morálnymi hodnotami bezpochyby súvisí aj ohľaduplnosť, taktnosť a zodpovednosť. Vskutku zodpovedný je ten, kto je schopný v plnom rozsahu prevziať zodpovednosť za svoje správanie a konanie. Príslušník SBS má povinnosť za každých okolností presadzovať zákon primeranými prostriedkami, pritom disponuje určitým stupňom slobody, určitou mierou vlastného uváženia pri reagovaní na udalosti, s ktorými sa dostáva do kontaktu pri výkone svojej služby. K dôležitým požiadavkám na etické správanie pracovníkov SBS patrí aj komunikácia. Na pracovníka SBS sa kladú mimoriadne nároky, aby si neustále uvedomoval, že pri styku s občanom nejedná so svojím podriadeným, ale s rovnocenným partnerom, hoci môže byť páchatel'om trestnej činnosti. Komunikácia by nemala prebiehať len formou príkazov, pokynov a nariadení, napriek tomu v niektorých vypätých situáciách sa pokladá táto forma za nevyhnutnú. Pracovník SBS má dať najavo, že nechce riešiť situáciu jednostranne, ale formou spolupráce. Osvojiť si musí aj požiadavku sústredeného počúvania, aj kladenia správnych otázok.

Základná hodnotová, morálna stránka osobnosti pracovníka SBS sa následne adekvátnym spôsob objaví vo všetkých spoločenských vzťahoch.

Vzťah k zákazníkom

Zamestnanci SBS vo svojom správaní uplatňujú poctivý, čestný, zdvorilý a taktný prístup k zákazníkom na vytvorenie optimálnej ochrany. Flexibilne reagujú na potreby zákazníkov v záujme uspokojenia ich nárokov. Dodržiavajú povinnosť mlčanlivosti. Zodpovedne dbajú, aby ponúkané výrobky a služby boli dodané v požadovanej kvalite, primeranej cene, k danému termínu a nepoškodzovali zdravie ľudí, ich majetok a životné prostredie. Nesmú podľahnúť pokušeniam krátkodobých výhod na úkor zákazníka a na úkor znehodnotenia dobrého mena. Prevádzkovateľ bezpečnostnej služby musí nebezpečenstvo hroziace zákazníkovým záujmom v predstihu identifikovať a odvrátiť.

Vzťah zamestnávateľa a zamestnanca

Povinnosť zamestnávateľa spočíva v rešpektovaní zákonného práva svojich zamestnancov, v tvorbe vhodných pracovných podmienok pre odborný a bezpečný výkon, aj v zabezpečovaní zvyšovania odbornosti súvisiacej s úrovňou kvality ponúkaných služieb. Poprední poskytovatelia bezpečnostných služieb berú ako samozrejmosť permanentnú kontrolu a analýzu poskytovaných služieb svojimi zamestnancami. Zamestnávateľ zároveň reaguje na opodstatnené požiadavky a pripomienky zo strany zamestnancov i sociálneho partnera. Na druhej strane správanie zamestnanca charakterizuje lojálnosť, čestnosť a spoľahlivosť. Nezneužíva vlastné postavenie, odborné znalosti a zručnosti na poškodenie záujmov, dobrého mena firmy alebo vo svoj prospech. Nesie zodpovednosť za plnenie svojich pracovných povinností. V očiach zákazníka a verejnosti ovplyvňuje svojím vystupovaním povest' firmy, ktorá ho zamestnáva.

Vzťah medzi bezpečnostnými službami

V rámci hospodárskej súťaže vystupujú SBS čestne a poctivo. Dodržiavajú stanovené pravidlá a právny rámec vytvorený pre podnikanie. Dbajú na to, aby svojím konaním sa nedostali do rozporu s dobrými mravmi. Nesmú spôsobiť ujmu na povesti iných konkurenčných firiem a musia sa vyvarovať klamlivej reklame.

Vzťah medzi súkromnými bezpečnostnými službami a policajným zborom

Postoj polície voči SBS inklinoval k nedôvere a k odcudzovaniu kvôli predstave konkurencie, ktorá ohrozuje jej mocenský monopol. V súčasnosti dochádza k zmene myslenia policajtov, začínajú si uvedomovať potrebu praktickej spolupráce so SBS, v ktorej nachádzajú potenciál ovplyvňujúci úroveň ochrany majetku a osôb. Predpokladaný vývoj sa má orientovať k rastúcemu počtu neštátnych subjektov v oblasti prevencie kriminality. Predpokladáme aj postupné rozširovanie oblasti pôsobenia SBS, nakoľko trestná činnosť má stúpajúcu tendenciu. Do úvahy treba však brať aj skutočnosť, že neočakávame zvyšovanie finančných výdavkov zo štátneho rozpočtu na políciu. V záujme zabezpečenia vnútornej bezpečnosti a zvyšovania pocitu bezpečnosti občanov sa do popredia dostáva potreba zvýšenia vzájomnej spolupráce medzi policajným zborom a SBS. Pochopiteľne, že presné vymedzenie hraníc a aktivít medzi verejnou a súkromnou bezpečnosťou vedie k prevenciám, aby nedošlo ku stretu záujmu zaistenia bezpečnosti.

2.2 PROBLÉM KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB A ICH CENY

Vstupom Slovenskej republiky do Európskej únie sa kladú na prevádzkovateľov bezpečnostných služieb rovnaké požiadavky ako na ostatné podnikateľské subjekty v otvorenom trhovom prostredí. Uvedomme si, že kvalitná teoretická a praktická príprava pracovníkov v bezpečnostnej oblasti prináša kvalitu do vykonávanej práce. Tým pádom minimalizuje riziko vybočenia pracovníka SBS z hraníc zákona pri zásahu, pretože pracovník SBS presne vie, čo treba robiť, akým spôsobom a podľa akých pravidiel.

K 31. decembru 2010 bolo v Slovenskej republike 3 112 platných licencií na prevádzkovanie bezpečnostnej služby, vlastnej ochrany a technickej služby, teda o 239 viac ako v roku 2009. V bezpečnostných službách a vo vlastných ochranách bolo k 31. decembru 2010 spolu zamestnaných 25 450 osôb, z toho bolo 23 387 strážnikov, 1 405 detektívov, 47 osôb poverených výkonom poradenstva a 218 osôb poverených výkonom odbornej prípravy. Na trhu komerčných bezpečnostných služieb s pestrou ponukou ešte stále nachádzame veľké zastúpenie firiem, ktoré ponúkajú náročnú prácu strážcov a ochrancov za podpriemerné ceny. Teda na úkor kvalitného a kvalifikovaného personálu, kde nemôžeme hovoriť o adekvátnej príprave a špecializovanom výcviku. Z iného pohľadu, každý klient vyžaduje kvalitné služby, pričom výberové konania vyhrávajú tie SBS, ktoré ponúkajú najnižšie ceny za požadované služby. Nejedná sa tu o špecifický slovenský problém, ale prerastajúci celosvetový trend.

Bezpečnostným profesionálom sa človek nerodí, ale prostredníctvom svojich daností a morálnych hodnôt sa ním počas výkonu stáva. Nároky na kvalifikáciu a odbornosť príslušníkov SBS rastú úmerne s kvalitou technických prostriedkov a náročnosťou ich obsluhy. Úmerne k tomu by mala rásť i cena práce. V skutočnosti mnohí pracovníci SBS pracujú za 1,53 eur za hodinu a niekde aj za menej. Tento stav vzniká kvôli nedodržaniu zákona zo strany zamestnávateľov. Preto organizácia ZZSBSS - Združovať zamestnancov súkromných bezpečnostných služieb Slovenska vyzýva všetkých, aby nabrali odvahu a ohlásili takéto praktiky, a tým prispeli k zlepšeniu plátov v oblasti SBS. Cieľom ZZSBSS je morálne a fyzicky pomáhať svojim členom pri vyjednávaní najvýhodnejších pracovných podmienok so zamestnávateľom. Dávať podnety na inšpektorát práce pri nedodržaní platného zákonníka práce zamestnávateľom.

Dospievame teda k tomu, že SBS s kvalifikovaným personálom majú jednoducho svoju cenu. Skutočná kvalifikácia sa nakoniec vždy zhodnotí v prospech zamestnanca, zamestnávateľa, ale predovšetkým najväčšieho úžitku sa dočká zákazník. Preto opatrenia v oblasti bezpečnostných služieb v európskych krajinách by mali smerovať k zjednocovaniu profesijného vzdelania zakončeného skúškou so špecializovaným výcvikom a k zvyšovaniu mzdy pracovníkov SBS.

3 NÁVRH ODPORÚČANÍ NA MORÁLNY ROZVOJ PODNIKU SBS

Etické riadenie

Cieľom etického riadenia sa stáva tvorba optimálnych podmienok pre realizáciu integrovaného etického programu. Etické riadenie kladie vysoké nároky práve na zavádzanie etických prostriedkov ako komplex princípov, nástrojov a metód do praktickej činnosti. V praxi by mali zavedené etické prostriedky vytvárať jeden celok. Z toho vychádzajú aj požiadavky na etické minimum manažéra, ktorý musí na jednej strane dobre poznať riadený objekt a na druhej strane rešpektovať záujmy všetkých zainteresovaných osôb ako podnikateľov, záujmových skupín, zamestnancov, konkurencie, klientov a podobne.

Nástroje etického riadenia

Etický kódex

Zmyslom etického kódexu bezpečnostných služieb sa stáva zrozumiteľné a jednoznačné oboznámenie jednotlivých zamestnancov SBS s mravnými princípmi, hodnotami a normami, ktoré od nich spoločnosť očakáva, aby sa vylúčila subjektívna interpretácia výkladu. Potrebne je zdôrazniť, aby zamestnanci SBS dôkladne pochopili zmysel obsahu etického kódexu, len tak sa dá zabezpečiť kvalitná ochrana zverených objektov. Tvorba a aplikácia etických kódexov musí byť kontrolovateľná a kontrolovaná.

Úrad podnikového ombudsmana

Zameriava sa na rovnováhu a harmóniu záujmov všetkých skupín participujúcich na podnikaní.. Zvláštnu pozornosť upriamuje na riešenie kolíznych problémov a dilem vo sfére vzťahu zamestnávateľ – zamestnanec – zákazník. Táto funkcia nachádza uplatnenie zatiaľ len v amerických podnikoch, preto je potrebné ju udomáčniť aj v našich podmienkach.

Etické výbory

Etické výbory môžeme vnímať ako poradné orgány v podniku, ktoré sú tvorené odborníkmi na podnikateľskú etiku. Za cieľ ich činnosti môžeme považovať tvorbu nástrojov etického riadenia na vysokej odbornej úrovni a ich implementácia do podnikateľskej praxe.

Etický audit

Etický audit kontroluje nielen podnikateľské aktivity analyzované z hľadiska ich etickej dimenzie, ale prináša aj konkrétne návrhy na zlepšenie etickej situácie v podniku. Etický audit v slovenských podmienkach predstavuje absolútne nedocenenú aktivitu, preto je dôležité sa dožadovať zriadenia nadnárodného orgánu s kompetenciami na kontrolu etickej klímy, ktorý by dohliadal na systematický výkon auditu v podnikoch. Vzhľadom k tomu, že etický audit neprikazuje žiaden zákon, predstavuje výsadné právo manažmentu alebo vlastníka podniku sa rozhodnúť pre tento typ auditu. Táto neutešená skutočnosť by mala tiež prejsť transformáciou, prostredníctvom ktorej by za dosiahlo zaradenie etického auditu k základným zložkám kontroly v budúcom desaťročí. Prostredníctvom výsledku etického auditu sú

dodávateľa, miestne komunity a orgány štátnej správy informované o aktivitách podniku. Tým sa prehĺbuje pozitívna väzba medzi jednotlivými skupinami a posilňuje dôvera a lojalita voči podniku.

Vzdelávacie programy

Vzdelávanie a výcvik manažmentu a zamestnancov v oblasti podnikateľskej etiky prispieva k socializácii pracovníkov a zvyšovaniu podnikovej kultúry. Uprednostnené by mali byť vzdelávacie programy realizované formou diskusií v malých skupinách (10 členov). Vedené by mali byť odborníkom z oblasti podnikateľskej etiky, ktorý sa zoznámil s prostredím daného podniku alebo domácim odborníkom. Ich cieľom má byť pripraviť manažment a zamestnancov na riešenie etických problémov a dilem, s ktorými sa bežne stretávajú alebo sa môžu stretnúť v praxi. Následne by sa mal vzdelávací program zamerať na odhalenie podstaty etických problémov, dilem a pomocou prípadových štúdií alebo modelových situácií nachádzať riešenie. Po absolvovaní tohto vzdelávacieho programu, by mal byť každý člen podniku schopný samostatne a kompetentne včleniť získané etické poznatky do svojej podnikovej činnosti.

Komunikačné programy

Aktivita jednotlivých podnikateľských subjektov by sa mala prejavovať v zavádzaní horúcich liniek (hotlines), ktoré by mali fungovať ako bezplatné linky. Ich podstata by spočívala v tom, že by prijímali anonymné oznámenia od zamestnancov alebo verejnosti v prípade porušenia etiky zo strany podniku. Následne by prediskutovali daný problém a ponúkli možný postup na prekonanie morálnych problémov a dilem, ako aj odporučili opatrenia na ich predchádzanie.

Motivačné programy

Motivačné programy sa orientujú na motiváciu konania zamestnancov, pričom vyplývajú z ich potrieb. Preto v prípravnej fáze je nevyhnutné zistiť potreby zamestnancov a na základe týchto znalostí koncipovať motivačné programy. Jadrom motivačných programov sa stáva pozitívna motivácia zamestnancov prostredníctvom rôznych foriem sociálnych a materiálnych výhod, pokiaľ akceptujú etické stanoviská podnikateľského subjektu v praxi. Aby zamestnanec získal oprávnený nárok využiť jednu z výhod motivačných programov musí úspešne prejsť hodnotiacim programom, ktorý zohľadňuje nasledovné kritéria ako konkrétnosť, spravodlivosť, pravidelnosť a úplnosť. Obsahom motivačných programov by mali byť aj upozornenia o sociálnych dôsledkoch individuálneho neetického správania.

ZÁVER

Etika v organizácii predstavuje tému, ktorá začína a končí ľuďmi pracujúcimi v nej. Aplikácia etiky spadá do úloh personálnych útvarov ako aj samotných vlastníkov a manažérov organizácií. Etická rovina riadenia predstavuje kvalitatívne nový fenomén riadenia, ktorý si vyžaduje zavedenie podnikovej filozofie, ktorá tvorí etický rámec pre dlhodobé usmerňovanie podnikateľskej činnosti. Zdá sa, že zmyslom

morálky nie je vedieť, ale konať. Bez činov sa jednoducho morálka nerealizuje. Domnievame sa teda, že len vhodnou implementáciou etických princípov a noriem môžeme doceliť morálne zdravie podniku, ale aj celkovej spoločnosti.

GRANTOVÁ PODPORA

Príspevok je publikovaný v rámci riešenia projektu VEGA 1/0743/11 Podpora bezpečnosti osôb a majetku na miestnej úrovni.

LITERATÚRA (14 PT, VEĽKÉ, TUČNÉ)

- [1] HOFREITER, L. 2004. *Príprava pracovníkov súkromných bezpečnostných služieb*. In ALARM magazín. ISSN 1335-504X, 2004, roč. 6, č. 3, s. 12-13.
- [2] LUKNIČ, A. S. 1994. *Štvrtý rozmer podnikania – etika*. 1. vyd. Bratislava: SAP, 1994. 344 s. ISBN 80-85665-30-1.
- [3] NESVADBA, P. 2009. *Policejní etika*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009. 315 s. ISBN 978-80-7380-195-3.
- [4] SELINGER, P. 2011. *Etika v činnosti pracovníka SBS pri vykonávaní služobného zásahu*. In: Współczesne determinanty bezpieczeństwa. - Gliwice: Gliwicka Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości, 2011. - ISBN 978-83-61401-64-3.
- [5] UHRÍN, S. – SELINGER, P. 2003. *Bezpečnostné služby*. Žilina: ŽU EDIS, 2003. 151 s. ISBN 80-8070-065-6.
- [6] VIDRÍKOVÁ, D. 2010. *Dôležitosť a význam odbornej prípravy zamestnancov strážnej služby v SR*. In: Trilobit [elektronický zdroj] : odborný vedecký časopis. - ISSN 1804-1795. - Č. 2 (11.11.2010).
- [7] VIDRÍKOVÁ, D. 2009. *Outsourcing a jeho využitie v oblasti bezpečnosti*. In: Krízový manažment = Crisis management : časopis pre pracovníkov zaoberajúcich sa krízovým manažmentom. - ISSN 1336-0019. - Roč. 8, č. 1.
- [8] VIDRÍKOVÁ, D.: *Bezpečnostný manažment, bezpečnostní manažéri a ich miesto v podniku*. In: Zbirnyk naukovych prac prysviačenyj VI mižnarodnij naukovometodyčnij konferenciji " Bezpeka žyttja i dijaľnosti Ľudyny - osvita, nauka, praktyka" [elektronický zdroj] : Nacional'nyj aviacijnyj universytet, 15-16 bereznja 2007 p., Kijiv, Ukrajina : "BŽDL - 2007". - Kyjiv: Vydavnyčyj centr "Naše nebo". - ISBN 966-96344-2-3.
- [9] *Správa o globálnej konkurencieschopnosti za rok 2011-2012* [on line]. [cit. 2012-01-21] Dostupné na:
http://www.alianciapas.sk/menu_pravidelne_globalna_konkurencieschopnost_2011.htm.
- [10] *Správa o činnosti súkromných bezpečnostných služieb v roku 2010* [on line]. [cit. 2012-01-28] Dostupné na:
<http://www.minv.sk/?urad-sukromnych-bezpecnostnych-sluzieb-p-pz>.

Článok recenzoval:
Ing. Š. Jangl, PhD.