

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA

MARIBOR

**UPORABA UKREPOV VARNOSTNEGA OSEBJA
PRI VAROVANJU TRGOVIN V ČASU COVIDA**

Kandidatka: Anja Lukman

Vrsta študija: Študentka izrednega študija

Študijski program: Varovanje

Mentor predavatelj: Boris Grilc, mag. jav. upr.

Mentorica v podjetju: Mateja Mazgan Senegačnik, mag. var.

Lektorica: dr. Petra Kunc, prof. slov.

Maribor, 2022

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Anja Lukman sem avtorica diplomskega dela z naslovom Uporaba ukrepov varnostnega osebja pri varovanju trgovin v času covida, ki sem ga napisala pod mentorstvom Borisa Grilca, mag. jav. upr.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega dela;
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev, ki jih uporabljam v predloženi nalogi, navedena oz. citirana skladno s pravili Višje strokovne šole Academia Maribor;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del oz. misli kot moje lastne kaznivo po Zakonu o avtorski in sorodnih pravicah (Uradni list RS, št. 16/07 – uradno prečiščeno besedilo, 68/08, 110/13, 56/15 in 63/16 – ZKUASP); prekršek pa podleže tudi ukrepom Višje strokovne šole Academia Maribor skladno z njenimi pravili;
- skladno z 32.a členom ZASP dovoljujem Višji strokovni šoli Academia Maribor objavo diplomskega dela na spletnem portalu šole.

Maribor, marec 2022

Podpis študentke:

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem mentorju Borisu Grilcu, mag. jav. upr., za vse nasvete in pomoč ter usmerjanje pri pisanju diplomskega dela. Zahvaljujem pa se tudi mentorici v podjetju Aktiva varovanje, Mateji Mazgan Senegačnik, mag. var.. Prav tako gredo zahvale varnostnikoma, ki sta mi dala informacije iz prve roke s pomočjo intervjuja.

Posebej pa bi se rada zahvalila svoji družini, ki mi je neprestano stala ob strani, me podpirala in bila potrpežljiva. Zahvala gre tudi mojemu partnerju, ki mi je vedno pomagal, če sem zaprosila za pomoč, me podpiral in mi dal kakšen dober nasvet.

Iskrena hvala vsakemu posebej.

POVZETEK

Razmere zaradi covida so nas vse zelo prizadele in na nek način tudi omejile, le redko pa se vprašamo, kako sploh je varnostnemu osebju, ki preverja pogoj PCT in vestno opravlja to nehvaležno in premalo cenjeno delo, čeprav so vsakodnevno deležni ostrih besed, zmerljivk in izpostavljeni psihičnim ter fizičnim obremenitvam. Ukrepi so se iz dneva v dan spreminjali in zaostrovali, ljudje pa še dodatno pritiskajo na varnostnike, ki le vestno opravljajo svoje delo.

Fizično varovanje pride v trenutnih razmerah in ukrepih do zelo pomembne vloge, saj morajo varnostniki neprestano na vhodih v objekt preverjati izpolnjevanje pogoja PCT, hkrati pa preverjati tudi osebne dokumente. Varovanje trgovin je že samo po sebi eno izmed najzahtevnejših oblik zasebnega varovanja, zdaj pa so varnostniki izpostavljeni še večjim psihičnim obremenitvam, nemalokrat pa tudi večjim nevarnostnim, saj se velikokrat najde oseba, ki rada išče pozornost, predvsem pa težave in nasilje. Varnostniki morajo v takšnih situacijah ravnati še posebej pozorno in kar se da umirjeno. Tukaj pridejo do izraza predvsem načela varnostnika. Trgovine so bile primorane povečati obseg varovanja oziroma so si morale zagotoviti večje število varnostnikov. Če dam za primer Mercator Tabor ali pa Europark, imata oba trgovska centra kar veliko vstopnih točk oziroma vhodov, kar pomeni vsaj toliko varnostnikov več. Poleg vsega tega pa so razpisali tudi dela za študente, ki lahko varnostnikom priskočijo na pomoč, saj se je potreba po varnostnikih za opravljanje dela znatno povečala. V času opravljanja praktičnega izobraževanja sem zasledila, da je podjetju začelo zmanjkovati varnostnega osebja, zato so bili primorani najti ustrezno rešitev, tako za stranko kot tudi za lastno podjetje.

Povečano število varnostnikov v trgovinah pa je potrebno zaradi odloka države, ki določa, da je za vstop v trgovske centre (in druge z Odlokom o začasnih ukrepih za zmanjševanje tveganja okužbe z virusom SARS-CoV-2 določne objekte) obvezno nošenje maske in izpolnjevanje pogoja PCT. Pogoj pa je izpolnjen takrat, ko oseba nosi masko in ima potrdilo za enega od pogojev PCT. Varnostnik pri vходу v objekt osebo vljudno pozove, da je pogoj PCT potreben za vstop na varovano območje, torej se postopek začne z ukrepom opozorila. V primeru da oseba ne upošteva tega ukrepa, sme varnostnik izreči ustno odredbo, če pa oseba še vedno nasprotuje varnostnikovim zahtevam, pa ji lahko prepreči vstop na varovano območje.

Ključne besede: varovanje, varnostnik, ukrepi, zakon, načelo, covid

ABSTRACT

Application of security staff protection measures for shops during the Covid pandemic

The pandemic of Covid has affected and restricted all of us in some way or another. We rarely ask ourselves how do security guards that have to follow the law and diligently perform their daily tasks even keep up with everything that is going on and with people being so ungrateful. Constantly being the target of other peoples rage and slanderous words, and not to even mention the physical and mental exertion. Physical security in shops during the pandemic plays a very important role, as a security guard you must constantly check customer's compliance of PCT conditions and personal identification at all entrances of the guarded facility. Protecting shops is in itself one of the most demanding forms of protection, and now security guards are faced with even greater psychological burdens and placed in even greater danger than ever before. In terms of danger, it could be a person that is seeking an argument, but above all its people's problems and violence due to the PCT conditions. This is where the principles of being a security guard come into play. The shops where forced to increase the scope of security or had to provide a larger number of security guards. As an example Mercator Tabor, Europark, both shopping centers have many entrance points, which meant that they had to have at least one security guard for each of them. In addition to all of this, the also had to hire students who can come to the aid of security guards, as the needs for security guard related work has increased significantly. During my practical training, I noticed that the company was running out of security staff, so they were forced to find a suitable solution, both for their clients and themselves as a company.

The increase in the number of security guards in stores is necessary due to the Law declared by Slovenia, which states that every customer must have a mask and has to comply with the PCT conditions to be able to enter certain facilities. The customer is granted access to the facility if he or she, wears a mask and meets at least one of the PCT conditions. The security guard at the entrance of the facility politely informs customers that at least one of the PCT conditions must be met, in order to access the facility, so the procedure begins with a verbal warning. In case the person does not comply with this measure, the security guard may issue a verbal order. If the person still does not comply then the security guard may prevent access to the protected facility.

Keywords: *security, security guard, measures, principle, the law, covid*

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	6
1.1	OPIS PODROČJA IN OPREDELITEV PROBLEMA	7
1.2	NAMEN, CILJI IN OSNOVNE TRDITVE	7
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE	8
1.4	UPORABLJENE RAZISKOVALNE METODE	8
2	VAROVANJE TRGOVIN – FIZIČNO VAROVANJE.....	9
2.1	PREDNOSTI IN SLABOSTI VAROVANJA TRGOVIN	10
2.2	NAJVEČJI DOGODKI PRI VAROVANJU TRGOVIN MED PREVERJANJEM POGOJA PCT.....	11
3	POMEN IN NAMEN NAČRTA VAROVANJA TRGOVIN	12
3.1	NAČRT FIZIČNEGA IN TEHNIČNEGA VAROVANJA	12
3.2	OCENA STOPNJE TVEGANJA – NAMEN IN POMEN V ČASU COVIDA	13
4	POGOJI IN ZAHTEVE IZ ODREDB V ČASU COVIDA	14
5	UKREPI VARNOSTNEGA OSEBJA.....	16
5.1	OPOZORILO	16
5.2	USTNA ODREDBA	19
5.3	UGOTAVLJANJE ISTOVETNOSTI.....	20
5.4	POVRŠINSKI PREGLED	21
5.5	PREPREČITEV VSTOPA	25
5.6	ZADRŽANJE OSEBE.....	27
5.7	UPORABA FIZIČNE SILE	28
5.8	UPORABA SREDSTEV ZA VKLEPANJE IN VEZANJE.....	32
5.9	VRLINE VARNOSTNIKA.....	33
5.9.1	<i>Humanost in etičnost</i>	<i>34</i>
5.9.2	<i>Strokovnost in odgovornost</i>	<i>35</i>
5.9.3	<i>Poštenost in načelnost</i>	<i>35</i>
5.9.4	<i>Doslednost in strpnost</i>	<i>35</i>
5.9.5	<i>Odločnost in vztrajnost.....</i>	<i>36</i>
5.9.6	<i>Pravičnost in vljudnost.....</i>	<i>36</i>
5.9.7	<i>Korektnost in osebna urejenost</i>	<i>36</i>
5.10	NAČELA, KI SE UPOŠTEVAJO PRI IZVEDBI UKREPOV	37
5.10.1	<i>Načelo zakonitosti.....</i>	<i>37</i>
5.10.2	<i>Načelo strokovnosti.....</i>	<i>38</i>
5.10.3	<i>Načelo sorazmernosti</i>	<i>38</i>

5.10.4	<i>Načelo posebno skrbnega in obzirnega ravnanja – humanosti</i>	39
5.11	PREPOVEDI IN DOLŽNOSTI VARNOSTNEGA OSEBJA OB IZVAJANJU UKREPOV IN DRUGIH SREDSTEV	39
5.11.1	<i>Prepoved uporabe drugih pooblastil in prisilnih sredstev</i>	39
5.11.2	<i>Krajevna omejitve izvajanja ukrepov</i>	39
5.11.3	<i>Uporaba ukrepov zoper uradne osebe</i>	40
5.11.4	<i>Dolžnosti ob nastanku telesne poškodbe</i>	40
5.12	OBVEŠČANJE IN POROČANJE POLICIJI O UPORABI UKREPOV	40
5.13	TIPIZACIJA POSTOPKOV PRI UPORABI UKREPOV IN DRUGIH SREDSTEV	42
5.13.1	<i>Ravnanje varnostnikov v času covid</i>	42
6	NAPADI NA VARNOSTNIKE PRI VAROVANJU TRGOVIN PRI	
	PREVERJANJU POGOJEV	44
6.1	OPIS POJMA NAPAD	44
7	NAJPOGOSTEJE IZVEDENI UKREPI PRI VAROVANJU TRGOVIN	45
8	SKLEP	46
9	VIRI IN LITERATURA	48
10	PRILOGE	0
 KAZALO SLIK		
	SLIKA 1: VELJAVNO POTRDILO PCT.....	14
	SLIKA 3: POGOJ PCT	17
	SLIKA 4: OPOZORILO VARNOSTNIKA STRANKI	18
	SLIKA 5: PREVERJANJE POGOJA PCT IN UGOTAVLJANJE ISTOVETNOSTI	20
	SLIKA 6: IZVEDBA POVRŠINSKEGA PREGLEDA VRHNJIH OBLAČIL	22
	SLIKA 7: POVRŠINSKI PREGLED VRHNJIH OBLAČIL	23
	SLIKA 8: POVRŠINSKI PREGLED PRTLJAGE	24
	SLIKA 9: POVRŠINSKI PREGLED NOTRANJOSTI VOZILA IN TOVORA	24
	SLIKA 10: VRSTE FIZIČNE SILE	29
	SLIKA 11: UČENJE ZA UPORABO FIZIČNE SILE	31
	SLIKA 12: VRSTE PRIROČNIH SREDSTEV ZA VKLEPANJE IN VEZANJE	32
	SLIKA 13: LISICE KOT SREDSTVO ZA VKLEPANJE.....	33
	SLIKA 14: VRLINE VARNOSTNIKA	34
	SLIKA 15: NAČELA.....	37
	SLIKA 16: SORAZMERNOST	38

KAZALO GRAFIKONOV

GRAF 1: PROFILI TATOV v %.....	10
GRAF 2: NAJPOGOSTEJE UPORABLJENI UKREPI.....	45

SEZNAM KRATIC

PCT – preboleli, cepljeni, testirani

NIJZ – Nacionalni inštitut za javno zdravje

ZZasV-1 – Zakon o zasebnem varovanju

RS – Republika Slovenija

Odlok – Odlok o začasnih ukrepih za zmanjševanje tveganja okužbe z virusom SARS-CoV-2

HAG – hitri antigenski test

ZZNPPol – Zakon o nalogah in pooblastilih policije

KZ – Kazenski zakonik

VNC – varnostno-nadzorni center

Uredba – Uredba o obveznem organiziranju službe varovanja

1 UVOD

Za svoje diplomsko delo sem si želela najti aktualno in zanimivo temo ter predvsem meni uporabno in poučno. Z mentorjem Borisom Grilcem, mag. jav. upr., sva se odločila za temo, ki sem jo zaradi trenutnih razmer zaradi covida želela boljše spoznati. Ker se šolam na področju varovanja, v katerem bom verjetno tudi ostala, se mi zdi pomembno, da podrobno spoznam delo v trenutnih razmerah ter na splošno delo samega varnostnega osebja.

Večina varnostnikov se zaveda pomena svojega dela in uporabe ukrepov, ki jih lahko uporablja, kdaj in na kakšen način. Mene pa predvsem zanima, kako se s trenutnimi ukrepi srečujejo varnostniki, ali se je njihovo delo v tem času kaj spremenilo, ali morajo uporabljati drugačen, še nekoliko prijaznejši pristop in podobno (v nadaljevanju ipd.). Kot je že iz naslova razvidno, se bom poglobila predvsem v uporabo ukrepov, ki jih varnostniki najpogosteje izvajajo pri preverjanju pogojev preboleli, cepljeni, testirani (v nadaljevanju PCT). Najprej bom pri posameznem ukrepu, ki jih uporabljajo med preverjanjem pogojev, opisala, zakaj in na kakšen način se lahko uporabi ta ukrep, v nadaljevanju pa bom na splošno opisala tudi posamezni ukrep. Varnostniki najpogosteje uporabljajo ukrep opozorila, ki je seveda tudi sam začetek postopka oziroma začetek komunikacije s stranko; ukrep ustne odredbe in preprečitev vstopa na varovano območje. Le v majhni meri pa uporabijo tudi uporabo fizične sile. Glede same uporabe ukrepov bom uporabila večinoma informacije, ki sem jih pridobila s pomočjo intervjujev, za primerjavo oziroma kot dodatne podatke pa bom uporabila tudi spletne vire, saj želim pridobiti čim več informacij. V enem izmed vprašanj sem želela izvedeti tudi, ali varnostniki opazijo razliko med začetkom uvedbe preverjanja pogojev in zdaj, ko nam je to praktično že samoumevno. Preden pa se bom osredotočila na same ukrepe varnostnika, bom povedala tudi nekaj na splošno o samem pomenu varovanja trgovin, kakšne so prednosti in kakšne slabosti. Prednost varovanja trgovin je predvsem v tem, da se ljudje zavedajo, da so pod nadzorom in so opazovani. Posledično se tako zmanjša možnost, da bi prišlo do storitve kaznivega dejanja, kot je na primer kraja ali celo rop. S kombinacijo fizičnega in tehničnega varovanja pa se tveganje še nekoliko zmanjša, saj je ta oblika varovanja še toliko zanesljivejša. Prav tako pa bom namenila kratko besedo tudi načrtu varovanja in oceni tveganja. Kot pa sem že omenila, je glavna tema moje diplomske naloge uporaba ukrepov varnostnika v trgovinah v času covida. Zelo pomembno pa se mi zdi predvsem to, da varnostnik dobro pozna svoje vrline, saj je odnos varnostnega osebja do strank izredno pomemben. Prav tako pa mora vsak varnostnik pri opravljanju nalog zasebnega varovanja spoštovati tudi načela, ki pa jih bom

nekaj, ki se meni zdijo najpomembnejša, tudi na kratko opisala. Pomembno je tudi, da varnostnik ve oziroma se zaveda, kaj mu ni dovoljeno, katere prepovedi pa obstajajo oziroma kje sploh so njegove meje. Tukaj pa bom na primer omenila krajevno omejitve izvajanja ukrepov, kako je z uporabo ukrepov zoper uradne osebe ipd. Zdi pa se mi tudi zelo pomembno, da varnostnik ve, v katerih primerih mora obveščati policijo. Poskusila pa bom raziskati tudi napade na varnostnike v času preverjanja pogoja PCT. Ker pa sem intervjuja že opravila in varnostnika s tem nista imela izkušenj, bom te podatke pridobila s pomočjo spletnih virov in posnetkov, saj je bilo tega pri uvedbi pogoja PCT zelo veliko.

1.1 Opis področja in opredelitev problema

Varovanje trgovin, sploh v trenutnih razmerah, je dejavnost, pri kateri so varnostniki vsakodnevno v stiku z ljudmi. Zagotavljati morajo varnost ljudi in premoženja, javni red in mir na varovanem območju, hkrati pa morajo preverjati tudi pogoj PCT. Zanimajo me predvsem informacije iz prve roke, zato sem se odločila opraviti dva intervjuja z varnostnikom in varnostnico, saj me je zanimala tudi morebitna razlika v izkušnjah. Intervju pa sestavlja nekaj osnovnih vprašanj, ki so me zanimala in ki mi bodo pomagala pri pisanju diplomskega dela. Za raziskavo te teme sem se odločila predvsem zato, ker je to zelo aktualna tema in ker se na področju varovanja izobražujem že šest let. Prav tako pa bom verjetno nadaljevala v smeri varovanja, zato so te informacije zelo dobrodošle. Vem, da delo z ljudmi ni lahko, zato mi bo novo znanje prišlo zelo prav. Tudi s pomočjo raznih posnetkov na spletu ob začetku uvedbe pogoja PCT sem zasledila predvsem nepravilno izražanje varnostnikov, saj so se namreč vsi sklicevali predvsem na Odlok o začasnih ukrepih za zmanjševanje tveganja okužbe z virusom SARS-CoV-2 (v nadaljevanju Odlok) in Vlado Republike Slovenije (v nadaljevanju Vlada RS), pa vendar bi se morali sklicevati na red na varovanem območju, saj je to edini pravilni način. Poleg tega si red na varovanem območju naročnik določi sam. Problem pa vidim predvsem glede izražanja varnostnikov, ki sem zasledila na raznih posnetkih. Tako varnostniki kot tudi policija so se vsi sklicevali na odloke in navodila vlade, nihče pa ni nikoli omenil, da je red na varovanem območju takšen, kot ga določi naročnik praktično sam.

1.2 Namen, cilji in osnovne trditve

Moj namen je predvsem spoznati, v kakšnih situacijah trenutno delujejo varnostniki. Ker bom verjetno tudi sama ostala v varnostnih vodah in ker se trenutne razmere verjetno še ne bodo

umirile, mi bo to znanje prišlo več kot prav pri opravljanju dela po končani šoli, v kolikor se za to odločim. Med drugim je moj cilj, da čim bolj podrobneje spoznam delo varnostnikov.

Hipoteze:

H1 – Varnostniki imajo v času covida pri preverjanju pogoja PCT veliko težav s strankami in so s tem posledično tudi bolj ogroženi v smislu napadov nanje pri opravljanju nalog zasebnega varovanja.

H2 – Varnostniki morajo zaradi neupoštevanja njihovih ukrepov (oseba ne nosi maske ali ne izpolnjuje pogoja PCT) pogosto uporabiti ukrep fizične sile in na intervencijo poklicati policijo.

H3 – Ukrep opozorila kot prvi ukrep, ki ga lahko izvajajo varnostniki, hitro preide v strožji ukrep, kot je na primer preprečitev vstopa na varovano območje ali uporaba fizične sile.

1.3 Predpostavke in omejitve

Intervju sem opravila z dvema varnostnikoma različnega spola. Omejitev pri raziskavi nisem imela, sem pa si pripravila tudi vprašalnik v primeru, da osebe ne bi mogla intervjuvati osebno.

1.4 Uporabljene raziskovalne metode

Za izdelavo diplomskega dela sem uporabila lastne zapiske iz srednje in višje šole, slovensko spletno literaturo in lastno znanje. Nekaj informacij pa sem pridobila tudi prek pogovora z vodji tekom opravljanja praktičnega izobraževanja.

Uporabljala pa sem tudi raziskovalno metodo, ki sem jo izvedla s pomočjo intervjuja oziroma zastavljenih vprašanj.

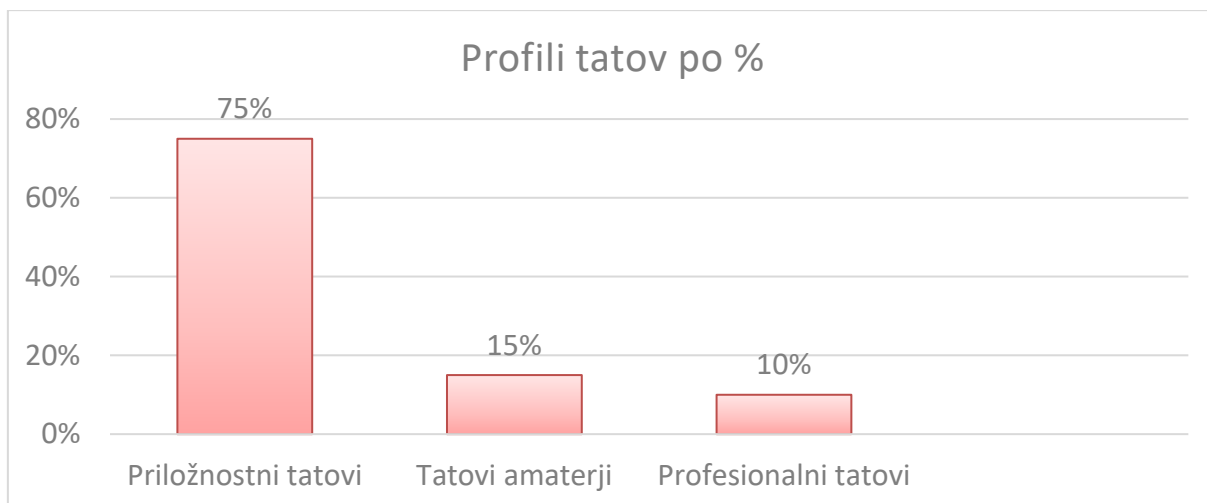
2 VAROVANJE TRGOVIN – FIZIČNO VAROVANJE

Po ocenah strokovnjakov naj bi bilo varovanje trgovin ena izmed najzahtevnejših oblik varovanja. Zaradi specifičnega dela v trgovinah je zelo pomembno, da varnostniki poznajo oziroma opazujejo psihologijo kupcev.

Glavna naloga varnostnikov pri varovanju trgovin je zagotavljanje varnosti obiskovalcev, zaposlenih, blaga in samih objektov, ki jih varujejo. Varnostnik mora zelo dobro poznati trgovino, ki jo varuje, saj je delo lahko le tako opravljeno profesionalno in učinkovito ter v skladu z zakonom. Varnostnik mora po postopkih, ki so predpisani, preprečevati iznos neplačanega blaga iz trgovine; upravljati mora s sistemi varovanja (tehnični sistemi varovanja, videonadzor); usmerjati mora kupce in jim podati potrebne informacije; nadzorovati mora prevzem in odpremo blaga v skladišču in ga tudi varovati (odvisno od zahteve naročnika); prav tako pa mora nadzorovati tudi iznos in vnos blaga s strani zaposlenih.

Varnostnik mora poznati tudi različne profile tatov (Varovanje.info, 2021), ki jih delimo v tri skupine:

- Priložnostni tatovi se nanašajo na načelo »priložnost naredi tatu« in jih je pri nas statistično največ, saj jih večina čaka na priložnost. Za njih je značilno, da se za dejanje odločijo spontano in pri tem izkoriščajo dane priložnosti, ki se jim ponudijo. Statistično naj bi priložnostni tatovi predstavljali kar 75 % vseh krajev.
- Tatovi amaterji imajo že pri vstopu namen, da bodo nekaj ukradli. Ker pa s tem nimajo izkušenj, potrebujejo kar nekaj časa, da se pripravijo na krajo. Tatovi amaterji naj bi predstavljali 15 % zunanjih krajev.
- Profesionalni tatovi so izjemno nevarna kategorija tatov, ki lahko delujejo kot posamezniki ali pa v skupinah in se s krajo ukradenih predmetov tudi preživljajo. Predstavljali pa naj bi 10 % krajev in jih je zelo težko izslediti.



Graf 1: Profili tatov v %

Vir: (Lastni vir)

Zdaj je varovanje trgovin nekoliko oteženo in še pomembnejše, saj je treba preverjati nošenje mask in izpolnjevanje pogoja PCT za osebe, ki želijo vstopiti v trgovino.

Nacionalni inštitut za javno zdravje (v nadaljevanju NIJZ) je izdal navodila v zvezi z obiskovanjem trgovin v času covida, torej da je vstop dovoljen le osebam, ki izpolnjujejo enega izmed pogojev PCT in ki pravilno nosijo obrazno masko.

Varnostniki morajo na podlagi novih omejitev, ki so se pričele novembra, preverjati izpolnjevanje pogoja PCT, hkrati pa preveriti tudi osebni dokument, pravilno nošenje mask, šteti obiskovalce, saj je v trgovini spet lahko le določeno število strank.

2.1 Prednosti in slabosti varovanja trgovin

Prednost varovanja trgovin, predvsem fizičnega, je v tem, da se zmanjša tveganje za nastanek kaznivega dejanja. Manjša verjetnost je, da bo oseba storila kaznivo dejanje, če trgovino varuje varnostnik, poleg fizičnega varovanja pa se uporablja tudi tehnično varovanje oziroma videonadzorni sistem. Seveda pa tega nikoli ne moremo povsem izključiti, lahko pa varnostnik tudi prepreči osebi iznos neplačanih izdelkov, katero je zalotil pri dejanju, bodisi na lastne oči bodisi prek videonadzornega sistema. Z varovanjem trgovin se torej poveča varnost, zmanjša pa se možnost nastanka kaznivega dejanja. Prav tako dajo varnostnik in kamere ljudem občutek, da so pod nadzorom, zato je manjša verjetnost, da bodo želeli storiti kaznivo dejanje. Kot sem že na začetku omenila, poznamo tudi več profilov tatov, zato lahko kaj hitro ujamejo kakšno priložnost in kljub varovanju uspejo izvršiti kaznivo dejanje.

Velikih slabosti varovanja trgovin ni, lahko pa bi varnostnik sodeloval pri storitvi kaznivega dejanja, lahko bi bil nedosleden pri opravljanju svojega dela, malomaren in nezanesljiv, lahko bi povzročil kakšno škodo ipd. Drugače pa mislim, da nekih slabosti pri varovanju trgovin ni.

2.2 Največji dogodki pri varovanju trgovin med preverjanjem pogoja PCT

Ob začetku uvedbe pogoja PCT sem na socialnih omrežjih zasledila res veliko dogodkov v povezavi s covidom oziroma s problemi pri preverjanju pogojev in nošenju maske. Veliko ljudi je hodilo do varnostnikov ali rediteljev (večinoma študenti) samo z enim namenom. Vedno so prišli do varnostnika s prižgano kamero, brez maske in najverjetneje brez pogoja PCT. Včasih so že pred prihodom do varnostnika govorili, da ne bodo nosili maske, ker jih zato ne morejo kaznovati ter da tudi ne bodo pokazali pogojev, češ da so to njihovi zdravstveni podatki ipd. Osebe so neprestano ponavljale, da je to protiustavno in protizakonito. Varnostniki pa so vedno ponavljali, da je takšen Odlok o začasnih ukrepih za zmanjševanje tveganja okužbe z virusom SARS-CoV-2 in da ga morajo spoštovati. V samo enem posnetku do zdaj pa sem zasledila, da je varnostnik omenil, da je takšen red na varovanem območju, vendar se tudi s tem oseba ni strinjala in je še naprej trdila svoje. Drugače pa je bilo v tej smeri ogromno psihološkega obremenjevanja in oviranja dela varnostnikov. V večini primerov so osebe vseeno odšle ali pa je varnostnik poklical policijo, ki je potem prevzela primer. Se pa spomnim tudi primera, pri katerem je varnostnik ravnal povsem napačno, ko je starejšega moškega vrgel po tleh, ker ta naj ne bi nosil maske. Tudi če oseba ni želela nositi maske in se ji v tem primeru lahko prepreči vstop na varovano območje, je varnostnik povsem prekoračil svoja pooblastila, ni ravnal humano in predvsem ni ravnal v skladu z načelom sorazmernosti. Menim, da bi se dalo osebo odstraniti z varovanega območja tudi na bolj sorazmeren način.

3 POMEN IN NAMEN NAČRTA VAROVANJA TRGOVIN

Pred pričetkom varovanja je treba vedno najprej izdelati načrt varovanja, ki ga pripravi varnostni menedžer, ki sodeluje z naročnikom. Osnova načrta varovanja pa je seveda ocena tveganja. Vemo pa, da 100 % varnosti ni možno zagotoviti, se pa lahko bistveno poveča s kombinacijo fizičnega in tehničnega varovanja. Da lahko varnost zagotovijo v čim večji meri, pa je ključnega pomena zelo dobro napisan načrt varovanja.

Načrt varovanja (8. člen Uredbe o obveznem organiziranju službe varovanja,) je »temeljni« dokument, ki ga morajo imeti izdelanega določene organizacije in podjetja, ki so po Uredbi o obveznem organiziranju službe varovanja (Uradni list RS, št. 80/12, v nadaljevanju Uredba) to dolžne imeti. Ko se pripravlja načrt varovanja, se mora predvideti vse možne grožnje in situacije, saj lahko na ta način preprečimo skoraj vse (KLEMM VAROVANJE, brez datuma).

3.1 Načrt fizičnega in tehničnega varovanja

Kot določa **10. člen Uredbe** (Vlada Republike Slovenije, 2012), so obvezni elementi načrta varovanja:

- opis varovanega območja, objekta, ljudi in premoženja;
- načrt ali skica varovanega objekta in območja;
- opis in skice fizičnega ter tehničnega varovanja objekta in območja;
- organizacija službe varovanja;
- načrt za uporabo zvez;
- ukrepi in postopki službe varovanja;
- ukrepi in postopki službe varovanja ob naravnih in drugih nesrečah, izrednem stanju, krizi in vojni;
- načrtovani ukrepi za preverjanje vseh postopkov in ukrepov fizičnega in tehničnega varovanja;
- opredeljeno tehnično varovanje po območjih;
- sodelovanje s Policijo, regijskim centrom za obveščanje, gasilci, reševalno službo in drugimi pristojnimi službami.

3.2 Ocena stopnje tveganja – namen in pomen v času covida

»Ocena stopnje tveganja je ocena nevarnosti oziroma ogroženosti, ki temelji na varnostnih potrebah varovanega območja, izpolnjevanju zahtev predpisov, zmogljivostih in drugih okoliščinah ter verjetnosti nastanka posledic, ki bi lahko vplivale na varnost, ter je podlaga za izdelavo načrta varovanja« (Vlada Republike Slovenije, 2012).

Ocena stopnje tveganja pa zajema podatke o zavezancu, opis območja, ki je varovan, analizo ranljivosti in ogroženosti ter analizo tveganj in splošno oceno o stopnji tveganja z oceno verjetnosti nastanka posledic. Učinki pripravljene ocene tveganja so seveda naravnani v pozitivno smer, saj se na podlagi le-te lahko predvidijo možne nevarnosti in ogrožanja, s tem pa lahko preprečimo razna kazniva dejanja in druge nevarnosti v zelo zadovoljivi meri. Prav tako pa poznamo tri stopnje tveganja, in sicer nizko, srednjo in visoko stopnjo tveganja, na podlagi stopnje ogroženosti oziroma tveganja pa potem pripravimo tudi načrt varovanja (Vlada Republike Slovenije, 2012).

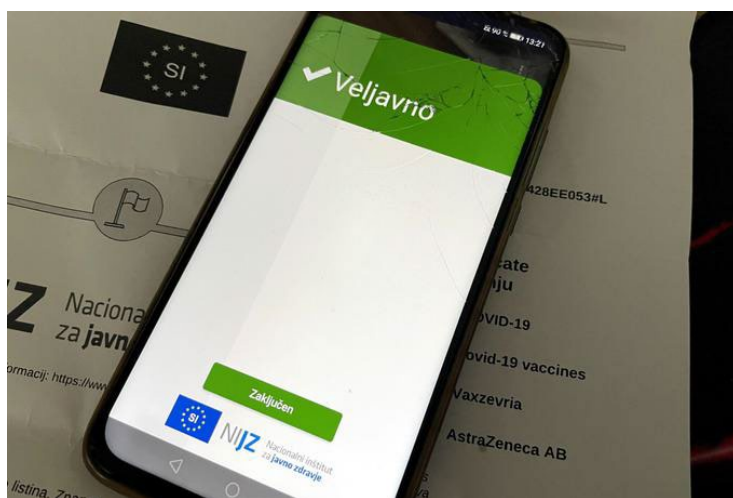
Če se najprej osredotočimo na samo tveganje za zdravje v času covida in oceno stopnje tveganja, je delodajalec dolžan poskrbeti za zmanjševanje tveganja za zdravje in varnost v času covida. To pa ne velja le za zaposlene, temveč tudi za obiskovalce ustanove (v mojem primeru je to trgovina, kjer je obvezen pogoj PCT). Pri oceni tveganja moramo preučiti vse možne nevarnosti in dogodke, ki bi se lahko zgodili na varovanem objektu. V trenutnem času ima ocena stopnje tveganja še večji pomen, saj je treba predvideti še več možnih situacij, ki bi lahko ogrozile varnostnikovo varnost, varnost ljudi in varnost premoženja na varovanem območju. Posledično je povečan tudi obseg varovanja, to pa pomeni, da so varnostniki zdaj prisotni na vseh vhodih v trgovine (kjer je treba preverjati pogoje PCT), ki so odprti za vstop v trgovino. Varnostnikom pa pomagajo tudi reditelji, ki so večinoma študentje.

Kot že omenjeno, se je pri oceni tveganja treba zavedati predvsem do kakšnih »neljubih« dogodkov lahko pride, kar pa še posebej velja v času preverjanja pogojev na vhodih v trgovine. Ključnega pomena pa so tudi dosedanja dogodki, ki se morajo vključiti v oceno tveganja, saj lahko na podlagi nastalih dogodkov pravilno ocenimo tveganje. Če se je na primer v neki trgovini X zgodilo v preteklem letu 10 kaznivih dejanj, se bo na podlagi tega določilo, da je stopnja tveganja srednja, saj obstaja možnost, da se bo ponovno zgodilo kakšno kaznivo dejanje. Prav v ta namen pa obstaja tudi formula, ki izračuna, kakšna je verjetnost, da se bo zgodil neki dogodek v določenem času.

4 POGOJI IN ZAHTEVE IZ ODREDB V ČASU COVIDA

Sami vemo, da se virus najpogosteje prenaša prek izločkov iz dihal med ljudmi, ki so tesno skupaj oziroma prek onesnaženih rok. Virus pa se še posebej lahko širi v zaprtih, prenapoljenih in neustrezno prezračevanih prostorih. Zato moramo upoštevati določena higienska priporočila, ta pa so seveda nošenje maske (ustrezno nošenje), upoštevanje medsebojne razdalje, razkuževanje rok ipd.

NIJZ je izdal splošne ukrepe za zaščito pred okužbo s covidom. Tako zaposleni kot tudi stranke morajo biti brez znakov oziroma simptomov okužbe (povišana telesna temperatura, kašelj, bolečine v žrelu, težko dihanje ...). Prav tako si morajo zaposleni pogosteje umivati in razkuževati roke, stranke pa imajo tako pri vhodih kot tudi po trgovini nameščena razkužila. Med samim nakupovanjem se ni priporočljivo dotikati obraza (ust, oči, nosu), dokler si rok ne razkužimo ali umijemo. Vsi morajo pravilno nositi masko, saj se lahko le na tak način izognemo prenosu bolezni oziroma virusu. Če le ni potrebno, se dotikamo čim manj izdelkov in površin v trgovini ter če je to le mogoče, uporabljamo brezstično plačevanje (bančna kartica). To je samo nekaj izmed higienskih priporočil NIJZ-ja (NIJZ, 2020).



Slika 1: Veljavno potrdilo PCT

Vir: (<https://siol.net/digisvet/novice/preverjanje-pct-kaj-o-vas-izvejo-v-tujini-in-kaj-v-sloveniji-558323>)

Skladno z veljavnim Odlokom morajo pogoj PCT izpolnjevati vse osebe (tudi delavci), ki želijo vstopiti v trgovski center (varovano območje). Varnostniki morajo vedeti tudi, komu ni treba izpolnjevati pogoja PCT (mlajši od 12 let). Prav tako mora varnostnik dobiti navodila, da potrdilo SMS o negativnem testu ni dovolj. Velja pa torej natisnjeno potrdilo o testiranju, dokazilo o prebolewnosti, cepilni kartonček ali digitalno EU covid potrdilo s QR kodo

(natisnjeno ali elektronsko). Varnostno osebje mora paziti tudi na datum izdaje potrdila, torej na čas veljavnosti le-tega. Hitri antigenski test (v nadaljevanju HAG) velja 48 ur, test PCR pa 72 ur. Prav tako test za samotestiranje ne velja drugje, velja le za opravljanje dela, zato s tem ne moremo na primer v trgovski center.

Odlok tudi določa, da se storitev brez pogoja PCT ne sme zagotoviti. Če oseba ne izpolnjuje enega od teh pogojev, je varnostnik ne sme spustiti v trgovski center in tako uporabi ukrep preprečitve vstopa na varovano območje (enako velja tudi na primer za prireditve, restavracije, pošto ipd.) (Informacijski pooblaščenec Republike Slovenije, 2021).

5 UKREPI VARNOSTNEGA OSEBJA

Zakon o zasebnem varovanju (Uradni list RS, št. 17/11) v nadaljevanju ZZasV-1 določa, katere ukrepe sme varnostnik uporabiti pri opravljanju nalog zasebnega varovanja, če oseba s tem ogroža življenje, osebno varnost ali premoženje ali pa če je kršen red ali javni red na varovanem območju.

Varnostnik lahko uporabi naslednje ukrepe:

- opozorilo;
- ustno odredbo;
- ugotavljanje istovetnosti;
- površinski pregled;
- preprečitev vstopa na varovano območje;
- zadržanje;
- uporaba fizične sile;
- uporaba sredstev za vklepanje in vezanje;
- uporaba drugih sredstev varnostnika (plinski razpršilec, službeni pes, strelno orožje).

V nadaljevanju bom na kratko opisala ukrepe varnostnika in napisala nekaj več o ukrepih, katere varnostniki uporabljajo pri preverjanju pogoja PCT (opozorilo, ustna odredba, preprečitev vstopa na varovano območje) (Državni zbor Republike Slovenije, 2011).

5.1 *Opozorilo*

Varnostnik osebo, ki želi vstopiti na varovano območje, najprej opozori, da red na varovanem območju zahteva izpolnjevanje enega izmed pogojev PCT ter da svojo istovetnost izkaže z veljavnim osebnim dokumentom. Če stranka izpolnjuje pogoj PCT in nosi masko, ji varnostnik dovoli vstop na varovano območje. Z osebo mora komunicirati umirjeno in prijazno, saj lahko stranka napačno dojame način komunikacije in lahko posledično ukrep opozorila hitro preide v uporabo strožjega ukrepa. Varnostnik mora osebo najprej pozdraviti, nato pa jo prosi, da pokaže izpolnjevanje pogoja PCT in osebni dokument. V primeru, da se oseba s tem ne strinja, jo varnostnik še enkrat opozori. Če oseba še vedno nasprotuje navodilom varnostnika, ji mora ta

preprečiti vstop na varovano območje. Takrat že malenkost lahko spremeni komunikacijo, ki mora biti odločnejša in korektna. Menim, da na potek dogodka vpliva tudi varnostnikova komunikacija, njegov način govora in njegova telesna drža. Se pa najdejo tudi ljudje, ki varnostnike napadajo brez razloga oziroma v času covida bolj ali manj zaradi pozornosti in gledanosti.

Pri samem opozorilu so pomembni trije segmenti oziroma razlogi za izrek opozorila, in sicer varnostnik osebo opozori na okoliščine, ki še ne pomenijo nujno kršitev reda ali javnega reda na varovanem območju (varnostnik osebo opozori, da mora za vstop nositi masko in izpolnjevati pogoj PCT). Drugi segment je ravnanje, ki še ne pomeni kršitve reda ali javnega reda (oseba želi oziroma se pripravlja, da bo v trgovino vstopila brez maske). Tretji segment opozorila pa se lahko nanaša na ravnanje osebe, ki že krši red ali javni red na varovanem območju (oseba je že v trgovini brez maske, oseba si sname masko med nakupovanjem). Iz tega lahko sklepamo, da varnostnik med opravljanjem svojega dela pogosto uporablja ukrep opozorila in je to nekako začetek komunikacije z osebo, ki je na varovanem območju. Opozorilo mora vedno biti jasno, kratko, dovolj glasno in razumevajoče ter nedvoumno izraženo. Nikoli si varnostnik ne sme dovoliti, da bi osebo med ukrepom opozorila prijemal za roko, lase, obleko, prtljago, saj gre v tem primeru že za uporabo fizične sile in posledično prekoračitve ukrepov varnostnika. Prav tako z osebo ne sme nasilno komunicirati, to pomeni, da ne sme povzdigovati glasu, ne sme biti aroganten, ne sme uporabljati neprimernih pripomb, groženj, kletvic ipd. Vedno mora ostati profesionalen in postopek nadaljevati odločno v skladu z načeli in zakonom.



Slika 2: Pogoj PCT

Vir: (<https://www.gov.si/novice/2021-11-02-izpolnjevanje-pogoja-pct-na-geodetski-upravi/>)

V 45. členu ZZasV-1 je določeno, da lahko varnostnik uporabi ukrep opozorila, če je izpolnjen eden izmed naslednjih pogojev:

- opravljanje nalog na varovanem območju;
- če želi varnostnik opozoriti na nevarnost in okoliščine;
- če želi varnostnik opozoriti na ravnanje, ki pomeni ali bi pomenilo kršitev reda ali javnega reda na varovanem območju.

Pri opozorilu gre za navadni postopek, zato je primerna razdalja od 1 do 1,3 m. Varnostnik se mora postaviti v navidezni varnostni trikotnik, položaj telesa pa mora biti z delnim izkorakom leve ali desne noge naprej, da ima boljše ravnotežje in večjo stabilnost. Pri komunikaciji mora uporabljati primerno glasnost, spoštovati pravila bontona in poslovnega komuniciranja (na primer pozdrav, vikanje, zahvaljevanje), prav tako pa mora vedno pojasniti razlog za ukrep opozorila. Varnostnik mora pojasniti okoliščine, ki kažejo na ogrožanje osebe, prav tako mora pojasniti red in opis ravnanja, ki kaže na kršitev reda. Na koncu pa se osebi zahvali za sodelovanje v postopku. S tem se postopek tudi zaključi, v primeru da oseba ne upošteva varnostnika, pa se ukrep stopnjuje v ustno odredbo (Savski, 2017).



Slika 3: Opozorilo varnostnika stranki

Vir: (<https://www.delo.si/novice/slovenija/nekoc-so-varovali-premozenje-zdaj-varujejo-tudi-nase-zdravje/#!>)

5.2 Ustna odredba

Najpogosteje je ukrep ustne odredbe nadaljevanje ukrepa opozorila, kadar oseba ne upošteva ukrepa opozorila in krši red oziroma javni red na varovanem območju. Za izvedbo tega ukrepa je bistveno, da oseba že krši red ali javni red na varovanem območju, ogroža premoženje, osebno varnost ali življenje ljudi. To izreče ustno, z navodili ali zahtevo, da s kršitvijo preneha ali pa da zapusti varovano območje. Varnostnik mora pri tem ukrepu navesti razlog, zaradi katerega je treba določeno dejanje opustiti ter kateri ukrepi bodo uporabljeni ob neupoštevanju ustne odredbe varnostnika. S tem damo osebi možnost, da se izogne stopnjevanju ukrepov, ki bi sicer lahko sledili. Če pa oseba kljub zahtevi varnostnika s kršitvijo ne preneha in še naprej ogroža varnost ljudi in premoženja, je varnostnik dolžan, da ji to na zakonit način tudi prepreči. Če oseba še naprej nadaljuje z ogrožanjem, mora varnostnik uporabiti strožji ukrep, na primer fizično silo, in tako zavarovati ljudi in premoženje. Ustno odredbo mora izreči jasno, kratko, nedvoumno izraženo, da oseba lahko razume, kaj se od nje zahteva oziroma pričakuje.

47. člen ZZasV-1 določa, da lahko varnostnik uporabi ukrep ustne odredbe, če je izpolnjen vsaj eden izmed naštetih pogojev:

- če oseba s svojim ravnanjem krši red ali javni red na varovanem območju ali
- če oseba s svojim ravnanjem ogroža premoženje, osebno varnost ali življenje ljudi na varovanem območju.

Sam postopek velja za navadnega, lahko pa se nevarnost seveda tudi stopnjuje. Varnostnik mora tekom postopka ocenjevati okoliščine izvedbe postopka, ohranjati mora primerno varnostno razdaljo, ki je nekje od 2 do 3 m. Pri ustni odredbi mora biti glasnost primerna glede na okoliščine, spoštovati moramo bonton ter hkrati odločno in kratko sporočiti navodila in zahteve. Sam postopek se začne z odločnim in hkrati vljudnim nastopom in pozdravom osebe z vikanjem (gospod, gospa, gospodična). Osebo moramo seznaniti z razlogom, zaradi katerega je potrebno določeno dejanje ali opustitev (zakaj mora oseba prenehati z dejanjem). Osebo moramo tudi seznaniti z ukrepi, ki bodo uporabljeni, če se oseba ne bo držala navodil varnostnika oziroma če teh ne bo upoštevala. Postopek se lahko tukaj konča ali pa se izvedejo še drugi ukrepi, če oseba ne preneha s kršitvami ali ogrožanjem. Varnostnik mora skrbno ravnati z otroki, invalidnimi osebami, vidno nosečimi ženskami in starejšimi osebami (Savski, 2017).

5.3 Ugotavljanje istovetnosti

V 48. členu ZZasV-1 je določeno, da sme varnostnik ugotoviti istovetnost osebe na varovanem območju samo, kadar je to potrebno za varnost ljudi in premoženja ali oseb, ki jih varuje, ali če tako določa red na varovanem območju in če oseba s tem soglaša. Torej ima varnostnik pravico preveriti osebni dokument osebe, ki vstopa na varovano območje, če govorimo o preverjanju pogoja PCT. Tako kot pri prejšnjih ukrepih je tudi tukaj zelo pomembno, da varnostnik ve, da mora osebi povedati razlog za ugotavljanje istovetnosti. Če oseba zahteva pojasnilo, zakaj hoče ugotoviti njeno istovetnost, je edini pravilni odgovor, da zato, ker je to potrebno za varnost ljudi in premoženja, ali ker tako določa red na varovanem območju, ali pa ker je to potrebno za varnost ljudi, ki jih varnostnik varuje. Varnostnik kot razlog za ugotavljanje istovetnosti ne sme imeti nekega konkretnega suma, kot na primer »ker sumim, da boste storili kaznivo dejanje«, »ker sem jaz tako rekel« ipd. Navesti mora torej samo tiste razloge, ki so določeni. Ker pa se varnostnik sklicuje na red na varovanem območju, mora biti ta izobešen v pisni obliki na vidnem mestu.



Slika 4: Preverjanje pogoja PCT in ugotavljanje istovetnosti

Vir: (<https://www.delo.si/novice/slovenija/kako-poteka-preverjanje-pogoja-pct/>)

Kot sami vemo, lahko oseba navodilo varnostnika upošteva, ima pa ga tudi pravico odkloniti, saj gre v tem primeru za poseg v njeno zasebnost. Vendar pa v takšnem primeru oseba ne sme vstopiti na varovano območje. Varnostnik lahko istovetnost ugotavlja na podlagi osebne izkaznice ali druge veljavne listine, ki je opremljena s fotografijo (potni list, orožna listina, vozniško dovoljenje). Če oseba torej ne želi varnostniku pokazati veljavnega osebnega dokumenta, ji varnostnik prepreči vstop na varovano območje. Tudi pri tem ukrepu mora varnostnik ohranjati primerno varnostno razdaljo, ki je od 1 do 1,3 m in spremljati vedenje osebe in pravočasno zaznati spremembe pri njenem vedenju. Če postopek postane nevaren,

lahko varnostnik uporabi sorazmerno fizično silo in osebo zadrži do prihoda policije. Iz obeh intervjujev z varnostniki pa sem ugotovila, da nimajo veliko težav in policijo pokličejo zelo redko, saj varnostniki stranke že predhodno opozorijo na posledice neupoštevanja zahtev varnostnika. Prav tako pa so se ljudje v tem času že sprijaznili s temi ukrepi in večjih težav nimajo (Informacijski pooblaščenec Republike Slovenije, 2021).

Ker pa pogoj PCT in ugotavljanje istovetnosti preverjajo tudi reditelji, bom napisala tudi, kakšna je razlika pri ugotavljanju istovetnosti med varnostnikom in rediteljem. Največja razlika je predvsem v tem, da varnostnik lahko uporabi tudi druge ukrepe v primeru, če oseba ne upošteva njegovih navodil, česar pa reditelj ne sme. Varnostnik lahko osebo zadrži, uporabi fizično silo, za kar pa reditelj nima pooblastil. Če želi torej oseba nasilno vstopiti na varovano območje, kjer je treba izpolnjevati pogoje PCT, ji teoretično tega reditelj ne more preprečiti, lahko pa na primer pokliče varnostnika, ki je prisoten na objektu.

Drugače pa je pri preverjanju istovetnosti posameznika enako kot na primer pri vstopu na nogometno tekmo. Varnostnik v tem primeru ne shranjuje podatkov, torej samo pogleda ujemanje podatkov.

5.4 Površinski pregled

Z 49. členom ZZasV-1 je določeno, da sme varnostnik s površinskim pregledom pregledati vrhnja oblačila, notranjost vozil, tovor in prtljago osebe na varovanem območju, vendar le če je to potrebno za varnost ljudi in premoženja ali za varnost osebe, ki jo varnostnik varuje, ali če to določa red na varovanem območju. Oseba pa mora s površinskim pregledom soglašati. Pri površinskem pregledu gre za hud poseg v človekove pravice (pravica do zasebnosti), zato mora imeti varnostnik tehten razlog za uporabo tega ukrepa. Obenem pa mora znati zaznati okoliščino, ki kaže na to, da je ogrožena varnost ljudi in premoženja ali varnost osebe, ki jo varuje.



Slika 5: Izvedba površinskega pregleda vrhnjih oblačil

Vir: (<http://www.varensvet.si/povrsinski-pregled/>)

Varnostnik pa mora znati zaznati okoliščine, ki se kažejo kot nenavadne. To pa so lahko:

- oseba je nemirna, živčna, ne ve, kaj bi z rokami;
- se poti;
- poskuša se izogibati neposrednemu stiku oziroma pogledu v oči;
- izdelek v trgovini v kratkem času večkrat vzame v roke in ga vrne nazaj na polico;
- pogosto se vrača k istemu izdelku;
- z izdelka poskuša odstraniti etikete/kode;
- pretirano pogleduje po trgovini ...

Varnostnikovo pojasnilo osebi, zoper katero bo izvedel ukrep, je, da je to potrebno zaradi varnosti ljudi in premoženja, varnosti osebe, ki jo varuje, ali pa ker tako določa red na varovanem območju. V največ primerih pa omeni, da tako določa red na varovanem območju. Varnostnik mora vedno pojasniti razlog za površinski pregled. Če se oseba ne strinja s površinskim pregledom pri vstopu ali izstopu iz varovanega območja, ji sme varnostnik preprečiti vstop v objekt/območje. ZZasV-1 pri tem ukrepu določa tudi eno izjemo, in sicer da lahko varnostnik opravi površinski pregled tudi brez soglasja osebe, če obstaja nevarnost napada ali samopoškodovanja, kadar so podani razlogi za zadržanje osebe. V tem primeru lahko varnostnik opravi površinski pregled tudi pri osebi nasprotnega spola. To pa velja tudi takrat, kadar opravlja površinski pregled z detektorjem kovin, rentgenom in drugimi tehničnimi sredstvi. Pri izvedbi površinskega pregleda notranjosti vozila, tovora in prtljage pa ni povezave med spolom in pregledom vozila, tovora ter prtljage. Varnostnik sme opraviti površinski pregled tudi, ko obstaja verjetnost, da ima oseba pri sebi protipravno odtujene predmete, nevarne predmete za napad, nevarne snovi, če obstaja nevarnost, da je oseba oborožena, če

obstaja verjetnost, da ima pri sebi nedovoljene predmete ali predmete kaznivega dejanja ali prekrška. Pri uporabi tega ukrepa gre za navadni ali pa nevarni postopek. Glede na to, za kakšen postopek gre, se varnostnik pametno odloča, kako bo ravnal. Če gre za nevarni postopek in obstaja nevarnost napada ali samopoškodovanja, se lahko površinski pregled opravi brez soglasja osebe. Komunikacija mora biti neposredna in kar se da umirjena, osebi moramo navodila podati jasno, kratko in razumljivo. Glasnost pogovora mora biti primerna samim okoliščinam, kot je na primer hrup v okolju, odnos osebe do varnostnika ipd. Varnostnik mora tudi pri tem ukrepu spoštovati pravila bontona in poslovnega komuniciranja, torej da osebo pozdravi, vika, naslavlja, osebo lepo zaprosi in se ji zahvali. To pomeni, da varnostnik ne sme povzdigovati glasu brez razloga in se na osebo »dreti« (Savski, 2017).

V nadaljevanju bom na kratko opisala vse tri načine površinskega pregleda.



Slika 6: Površinski pregled vrhnjih oblačil

Vir: (Lastni vir)

Varnostnik mora osebo vljudno pozdraviti in ji povedati razlog za izvedbo ukrepa. Prav tako pa mora pridobiti soglasje za izvedbo površinskega pregleda. Osebo mora varnostnik seznaniti s posledicami, če ne bo privolila v površinski pregled. Varnostnik ji je dolžan dati ustrezna navodila glede samega postopka in jo prositi, naj iz žepov vzame vse predmete in jih odloži na za to namenjeno mesto ter odroči roke. Varnostnik lahko pregled opravlja z obema rokama ali pa z eno roko osebi podpira odročeno roko. Tako se lahko nekako zaščiti pred morebitnim udarcem. Z drugo roko pa drsi po zgornjih delih oblačil, pri tem pa mora otipati različne predmete, ki so lahko nevarni, majhni, skriti, posebej pozoren mora biti varnostnik na ovratnik, kapuce, pas, obutev ipd. Med izvajanjem samega ukrepa pa mora predvsem paziti na svojo varnost in ves čas opazovati osebo, da ga ne bi v tem času napadla. Varnostnik nikoli ne sme

segati osebi v žepe, saj se lahko poškoduje, če se tam nahajajo ostri predmeti, kot so na primer nož, britvica ipd. Nato pa varnostnik z drsenjem in tipanjem pregleda vrhnja oblačila osebe. Po opravljenem pregledu se osebi zahvalimo za sodelovanje in jo napotimo na želeno mesto.



Slika 7: Površinski pregled prtljage

Vir: (Lastni vir)

Potem ko varnostnik od osebe pridobi soglasje, lahko prične s postopkom. Tudi ko varnostnik izvaja površinski pregled prtljage, pozove osebo, naj zloži iz prtljage stvari, ki jih ima s seboj. Nikoli se ne sme posegati v notranjost prtljage. Površinski pregled osebe in prtljage se lahko opravi tudi z ročnim detektorjem kovin, detektorskimi vrati. Varnostnik, ki opravlja takšen pregled prtljage, pa mora biti za to ustrezno strokovno usposobljen in imeti opravljen tudi ustrezen zdravniški pregled.



Slika 8: Površinski pregled notranjosti vozila in tovora

Vir: (Lastni vir)

Pri površinskem pregledu vozila in tovora mora varnostnik pozvati osebo, da naj sama odpre vrata, pokrov motorja, prtljažnika in drugih prostorov ali opreme vozila. Če je na primer tovor ustrezno carinsko zapečaten, varnostnik nima pravice odstraniti pečata, če pa obstajajo okoliščine, ki kažejo na kaznivo dejanje, pa je varnostnik dolžan o tem obvestiti policijo. Varnostnik je dolžan seznaniti osebe z razlogi za pregled, pridobiti pa mora tudi soglasje, saj gre tudi tukaj za hud poseg v zasebnost. Osebo moramo vedno opozoriti na posledice v primeru neupoštevanja oziroma odklonitve izvedbe pregleda. Pri samem pregledu mora spoštovati človekove pravice in svoboščine ter njihovo osebnost. Na zahtevo osebe se je varnostnik dolžan predstaviti in pokazati službeno izkaznico. Dolžnost varnostnika je tudi zadržati predmete, ki jih po zakonu sme zadržati in jih izročiti policiji. Kot pri vsakem ukrepu pa lahko tudi tukaj pričakujemo zaplete, na primer da oseba ne soglaša s površinskim pregledom in želi vstopiti na varovano območje, ali pa da območje želi zapustiti; pri osebi so lahko bili najdeni nevarni ali prepovedani predmeti ali snovi; ali pa so bili najdeni predmeti, ki izvirajo iz kaznivega dejanja ali prekrška. Izredno pomembno je, da varnostnik točno ve, kako reagirati v posameznem primeru, da bo deloval zakonito, strokovno in učinkovito.

5.5 Preprečitev vstopa

Če oseba ne izpolnjuje pogoja PCT ali če ne nosi maske, ji lahko varnostnik prepreči vstop na varovano območje. Osebo se najprej opozori, vendar če nasprotuje zahtevam varnostnika, ji je ta dolžan preprečiti vstop. To se seveda poskuša rešiti na najmilejši način, torej ustno, brez uporabe fizične sile. Če pa želi stranka vstopiti na silo, mimo varnostnika, pa je ta primoran uporabiti najmilejšo obliko fizične sile in upoštevati načelo sorazmernosti. Iz podatkov s pomočjo varnostnika sem ugotovila, da se situacija umirja in nimajo veliko težav s strankami. Vedno pa se najdejo izjeme, ki še vedno ne želijo pokazati pogoja PCT in nositi maske, saj pravijo, da je to neustavno ter da jih ne more nihče kaznovati, če ne nosijo maske. Če oseba torej ne izpolnjuje pogojev, ji na mirni način preprečijo vstop, saj so v nasprotnem primeru vsi v prekršku.

Kot določa **50. člen ZZasV-1**, sme varnostnik osebi preprečiti vstop, *če ne soglaša s površinskim pregledom; če pri površinskem pregledu najde predmete, ki jih na podlagi zakona ni dovoljeno vnašati na varovano območje; če nasprotuje ugotavljanju istovetnosti ali če te ni mogoče ugotoviti; če ne upošteva reda na varovanem območju ali javnega reda; če je to potrebno zaradi preprečitve neposrednega ogrožanja ljudi in premoženja na varovanem območju* (Državni zbor Republike Slovenije, 2011).

Varnostnik lahko prepreči vstop na varovano območje z opozorilom, ustno odredbo, tehničnimi sredstvi (mehanske ograje in zapore) ali pa z uporabo fizične sile. Če oseba nasprotuje ugotavljanju istovetnosti, ali te ni mogoče ugotoviti, ali če odkloni površinski pregled, mora varnostnik osebo seznaniti s posledicami nasprotovanja ter da ji ne sme dovoliti vstopa na varovano območje. Če hoče oseba kljub temu vstopiti, mora varnostnik hitro ter preudarno oceniti okoliščine in s tem lahko prepreči osebi vstop. To pa lahko stori tako, da na primer ne odpre vrat, ne dvigne zapornice, onemogoči uporabo dvigala ipd. Ko pa varnostnik uporabi že vse možnosti za preprečitev vstopa, pa se lahko odloči za uporabo fizične sile, vendar mora osebo pred uporabo opozoriti, da se lahko z upoštevanjem prepovedi vstopa izogne uporabi fizične sile. Če oseba kljub opozorilu še vedno nadaljuje z nasilnim vstopanjem, sme varnostnik uporabiti fizično silo, vendar tako da z najmanjšimi možnimi posledicami doseže zelen cilj, ki je v tem primeru preprečitev vstopa. Če je bila oseba v postopku poškodovana, ji je treba nuditi pomoč in čim prej zagotoviti nujno medicinsko pomoč. Varnostnik vstop prepreči tako, da se postavi pred osebo in ima pri tem eno nogo za pol koraka naprej, roke pa razširjene. S tem da ima eno nogo za pol koraka naprej, si nekako pridobi večjo stabilnost ter ravnotežje in ga je v tem primeru težje izbiti iz ravnotežja in podreti na tla. Ves čas postopka mora biti zelo zbran in se mora biti pripravljen odzivati. Tukaj pa že mora komunicirati asertivno, torej mora imeti odločen glas. Osebi mora jasno in glasno povedati razlog za izvajanje ukrepa. Varnostniku v primeru, da pri preprečitvi vstopa ni uporabil fizične sile, ni treba obveščati policije. To pa zato, ker osebi ni omejil svobode gibanja, saj se še vedno lahko prosto giblje in zapusti prostor.

Vstop lahko preprečimo zaradi določenih okoliščin, kadar sta varnost ljudi ali premoženja tako ogrožena, da je potrebna preprečitev vstopa na varovano območje.

Te okoliščine pa so lahko na primer:

- naravne in druge tehnološke nesreče;
- različna kazniva dejanja;
- najava bomb ali drugih eksplozivnih teles;
- kadar je območje polno (polna diskoteka).

Varnostnik ima pravico preprečiti vstop osebi, ki na primer že na vhodu na varovano območje krši javni red (se preriva, pretepa). Prav tako ji lahko prepreči vstop, če je pri površinskem pregledu našel predmete, ki se zadržijo na podlagi zakona. Varnostnik mora ohranjati ustrezno varnostno razdaljo in biti postavljen v navideznem varnostnem trikotniku. Neprestano mora

spremljati vedenje osebe in zaznati morebitne spremembe v obnašanju. Znati mora umiriti situacijo in ocenjevati okoliščine nevarnosti upiranja ali napada osebe. Če sta v postopku prisotna dva varnostnika, en izvaja postopek, drugi pa ga varuje. Komunikacija mora biti jasna, kratka, dovolj glasna in nedvoumno izražena, hkrati pa mora varnostnik umirjeno komunicirati z osebo in jo, če je razburjena, pomiriti. Varnostnik mora biti vztrajen in nepopustljiv. Vedno mora spoštovati dostojanstvo osebe v postopku (Savski, 2017).

5.6 Zadržanje osebe

Zadržanje osebe je izredno hud poseg v človekovo pravico do svobode gibanja. Pri zadržanju osebe se ji svoboda do gibanja omeji za določen čas. Da pa lahko varnostnik osebo zadrži, mora biti izpolnjen vsaj eden od zakonskih pogojev, ki so določeni z zakonom.

Kot določa **51. člen ZZasV-1** (Državni zbor Republike Slovenije, 2011), sme varnostnik *zadržati osebo do prihoda policije, vendar za največ dve uri:*

- *če je bila zalotena v okoliščinah, ki kažejo na storitev kaznivega dejanja, za katero se storilec preganja po uradni dolžnosti;*
- *če je bila oseba zalotena pri kršitvi reda ali javnega reda na varovanem območju in ne ravna v skladu z ukrepi varnostnika ali s silo ali grožnjo, da bo neposredno uporabila silo, ovira ali preprečuje izvedbo ukrepa varnostniku ali*
- *če oseba na varovanem območju ali pri izstopu z varovanega območja odkloni ugotavljanje istovetnosti ali te ni mogoče ugotoviti ali odkloni površinski pregled vrhnjih oblačil, notranjosti vozila, tovora in prtljage.*

Zalotitev v okoliščinah mora imeti neko realno osnovo, na primer sprožitev alarma, sporočilo delavca, občana, posnetki videonadzora, lastna zaznava ipd. Varnostnik lahko osebo, ki jo je zalotil, neposredno zasleduje in jo zadrži tudi zunaj varovanega območja. Od varnostnika se seveda ne pričakuje, da bo poznavalec kaznivih dejanj, vendar pa mu mora biti vsaj okvirno jasno, kdaj gre za kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti, in katere so okoliščine, ki kažejo, da je bilo kaznivo dejanje storjeno. Ker pa sem omenila, da mora varnostnik vsaj okvirno vedeti, kdaj sploh gre za kaznivo dejanje, bom v nadaljevanju na kratko pojasnila pojem kaznivo dejanje in kako se kazniva dejanja delijo v naši zakonodaji.

16. člen Kazenskega zakonika (v nadaljevanju KZ) določa (pisrs.si, 2008): *»Kaznivo dejanje je človekovo protipravno ravnanje, ki ga zakon zaradi nujnega varstva pravnih vrednot določa kot kaznivo dejanje in hkrati določa njegove znake ter kazen za krivega storilca.«*

Varnostnik se z izrazom kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti, pogosto sreča pri svojem delu. V praksi najpogosteje zadrži osebo, saj jo zaloti v okoliščinah, ki kažejo na storitev kaznivega dejanja, za katerega se storilec preganja po uradni dolžnosti.

Glede na način pregona pa kazniva dejanja v naši zakonodaji delimo na:

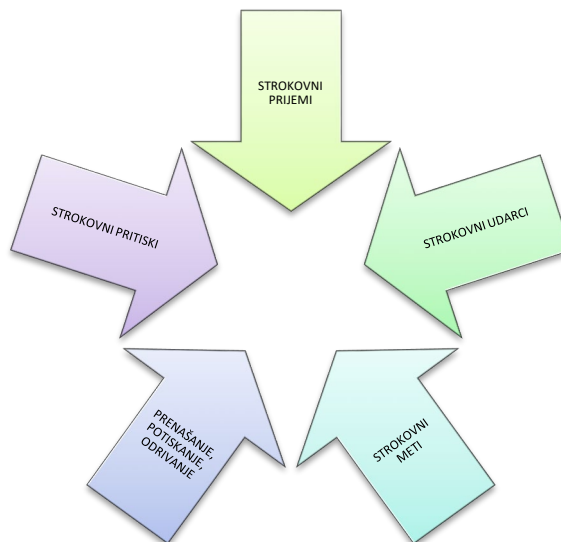
- kazniva dejanja, za katera se storilci preganjajo po uradni dolžnosti;
- kazniva dejanja, za katera se storilci preganjajo na zasebno tožbo.

Kazniva dejanja, ki se preganjajo po uradni dolžnosti, so tista, katerih pregon je v pristojnosti države, pregon pa vodi državni tožilec. To so tista dejanja, ki so družbi nevarnejša, kot so na primer ropi, tatvine, ogrožanje varnosti in druga dejanja, ki jih opredeljuje KZ. Kazniva dejanja, ki pa se preganjajo na zasebno tožbo, so družbi manj nevarna, mednje pa na primer sodijo razžalitev, obrekovanje, očitanje kaznivega dejanja, neupravičeno zvočno snemanje ter neupravičeno prisluškovanje. Nekatera kazniva dejanja, ki se preganjajo po uradni dolžnosti, pa potrebujejo za pregon predlog oškodovanca. Oškodovanec mora torej podati predlog za pregon, na podlagi katerega lahko državni tožilec začne pregon kaznivega dejanja, ki pa se potem preganja po uradni dolžnosti. Varnostnik lahko torej zadrži osebo, ki jo je zalotil v okoliščinah, ki kažejo na storitev kaznivega dejanja, ki se preganja po uradni dolžnosti, vendar na predlog oškodovanca, na primer kadar gre za majhno tatvino. Zadrži pa lahko tudi osebo, ki je zalotena pri kaznivem dejanju, ki se preganja po uradni dolžnosti, za katerega pa predlog oškodovanca ni potreben, na primer kadar gre za veliko tatvino. Vedno pa mora seveda o takšnem dejanju obvestiti policijo ali pa podati ovadbo državnemu tožilcu. Kot sem že omenila, mora torej varnostnik poznati tudi neke osnove glede kaznivih dejanj, da lahko pravilno presodi in ukrepa v nastalih situacijah. Vedno pa varnostnik poskusi osebo zadržati z ukrepom v obliki ukaza. Torej gre za neposredno ustno sporočilo zaloteni osebi, da bo zaradi določenega dejanja zadržana do prihoda policije.

5.7 Uporaba fizične sile

Kot določa **52. člen ZZasV-1** (Državni zbor Republike Slovenije, 2011), sme varnostnik uporabiti fizično silo, če drugače ne more:

- *preprečiti osebi neupravičen vstop na varovano območje;*
- *odstraniti osebe z varovanega območja, če se tam neupravičeno zadržuje;*
- *preprečiti neposrednega ogrožanja ljudi ali premoženja;*
- *odvrniti istočasnega protipravnega napada na sebe ali osebo, ki jo varuje;*
- *zadržati osebe do prihoda policije.*



Slika 9: Vrste fizične sile

Vir: (Lastni vir)

Varnostnik vedno, kadar okoliščine to dopuščajo, poskusi osebo najprej ustno opozoriti, da naj s kršitvijo oziroma ravnanjem preneha. Ključno pri uporabi tega ukrepa pa je, da drugače ni mogel preprečiti, odstraniti, odvrniti ali zadržati. Izpolnjen mora biti eden od petih predpisanih pogojev za uporabo ukrepa fizične sile. V nadaljevanju pa bom na kratko opisala vseh pet predpisanih pogojev, torej kaj sploh ti pogoji pomenijo.

- Varnostnik lahko uporabi fizično silo, kadar drugače ne more osebi preprečiti neupravičenega vstopa na varovano območje. To pa lahko stori na primer takrat, kadar oseba ne upošteva opozorila ali ustne odredbe varnostnika in želi vseeno vstopiti mimo varnostnika. V tem primeru varnostnik uporabi najmilejšo obliko fizične sile (načelo sorazmernosti), kot je na primer potiskanje ali odpravljanje. Če pa je upiranje osebe intenzivnejše in se stopnjuje, pa lahko seveda varnostnik uporabi tudi druge oblike fizične sile.

- Varnostnik lahko uporabi fizično silo, če drugače ne more odstraniti osebe z varovanega območja, če se tam neupravičeno zadržuje. Varnostnik lahko uporabi fizično silo po tem, ko je osebi ustno že izrekel, da naj preneha s kršitvijo ali pa da naj zapusti varovano območje, oseba pa ustne odredbe ne upošteva. Varnostnik lahko v tem primeru v skladu z načelom sorazmernosti, uporabi fizično silo, da lahko osebo odstrani z varovanega območja. Če se oseba upira pasivno, varnostnik uporabi na primer prenos osebe, strokovne pritiske ali transportne prijeme. Pasivno upiranje pa lahko seveda hitro preide v aktivno, takrat pa varnostnik lahko stopnjuje intenzivnost uporabe fizične sile.
- Če varnostnik drugače ne more preprečiti neposrednega ogrožanja ljudi ali premoženja, sme uporabiti fizično silo. Najpogostejši primer je, ko navijači na nogometni tekmi uničujejo premoženje (sedeže) in se na opozorilo ter ustno odredbo varnostnega osebja ne odzivajo. V tem primeru pa lahko pride celo do uporabe skupinskih oblik fizične sile (potiskanje, odpiranje, prenašanje oseb, razdvajanje).
- Varnostnik lahko uporabi fizično silo, če drugače ne more odvrniti istočasnega protipravnega napada nase ali na osebo, ki jo varuje. V takem primeru pa mora biti varnostnik že visoko usposobljen, saj mora biti sposoben strokovno uporabiti obliko fizične sile, da lahko odvrne napad. Tukaj se tudi razlikuje varnostnik od navadnega občana, saj se varnostnik lahko napada obrani v silobranu. Kot določa **22. člen KZ**, je *silobran obramba, ki je nujno potrebna, da storilec odvrne od sebe ali koga drugega istočasen protipravn napad* (pisrs.si, 2008).
- Varnostnik lahko fizično silo uporabi tudi takrat, ko drugače ne more zadržati osebe do prihoda policije. To pa je pogoj, pri katerem varnostnik najpogosteje uporabi fizično silo. Ta ukrep uporabi na primer takrat, ko poskuša osebo zadržati, ta pa skuša pobegniti. Najpogosteje pride do tega pri zadržanju v trgovini, ko je varnostnik osebo zalotil pri okoliščinah, ki kažejo na storitev kaznivega dejanja, ki se preganja po uradni dolžnosti.



Slika 10: Učenje za uporabo fizične sile

Vir: (<http://www.varensvet.si/wp-content/uploads/2018/06/4.jpg> 24.10.2018)

Za uporabo fizične sile pa se šteje tudi vsak odriv, potisk in razdvajanje oseb. Zato mora biti varnostnik dobro poučen o uporabi fizične sile, saj lahko že sam dotik osebe pomeni uporabo fizične sile. Svojo zahtevo mora varnostnik izraziti odločno in glasno, primerno okoliščinam. Omenila sem že tudi pasivno upiranje, ki pa pomeni, da se na primer oseba prime za nek predmet, se zapre v sobo, se uleže na tla ipd. Da pa lahko preprečimo takšno upiranje, pa v večini primerov zadoščajo že strokovni prijemi. Pri aktivnem upiranju pa gre lahko za uporabo orožja, nevarnega predmeta, orodja, oseba lahko uporablja fizično silo ali celo žival, s tem pa ima namen varnostniku preprečiti varovanje ljudi ali premoženja. Najpogosteje pa oseba udarja, brca, potiska, uporablja pa lahko tudi orožje, orodje ali druge predmete. Če je bila oseba v postopku poškodovana, ji je varnostnik dolžan priskrbeti nujno medicinsko pomoč in o tem nemudoma obvestiti policijo. Pri uporabi fizične sile pa naletimo tudi na določene omejitve, in sicer uporaba fizične sile ni dovoljena zoper uradne osebe (zavodi za prestajanje zaporne kazni, policija, obrambne sile ...). Pri uporabi fizične sile gre seveda za nevarni tip postopka, zato se moramo pred samim začetkom izvajanja tega postopka postaviti na primerno varnostno razdaljo in se postaviti v navidezni varnostni trikotnik. Varnostnik se mora postaviti tako, da bo ena noga z delnim izkorakom naprej. Kot pri vsakem ukrepu in postopku moramo tudi pri tem spremljati vedenje in reakcije osebe. Varnostnik vedno poskuša umiriti napetost in situacijo. Sproti mora spremljati in ocenjevati okoliščine nevarnosti upiranja ali napada. Med izvajanjem postopka pa mora varnostnik paziti na gibanje in ravnanje osebe, pripravljen mora biti na neposredno uporabo nevarnih predmetov, orožja napadalca, paziti mora tudi na dogajanje v

neposredni okolici, najpomembnejše pa je, da pazi na kontrolirano uporabo zakonite fizične sile (Savski, 2017).

5.8 Uporaba sredstev za vklepanje in vezanje

Sredstva za vklepanje in vezanje lahko varnostnik uporabi šele takrat, ko je s prejšnjimi ukrepi neuspešen oziroma ukrep fizične sile ne zadošča in ne more preprečiti aktivnega upiranja ali napada. Sredstva za vklepanje in vezanje se v praksi uporabljajo le redko, saj v veliki večini primerov zadošča že uporaba fizične sile. Varnostnik lahko uporabi sredstva za vklepanje in vezanje, če oseba poskuša pobegniti s kraja zalotitve; če se oseba upira varnostnikovemu zadržanju; ali če oseba izvede napad na varnostnika. Kot lahko vidimo iz spodnje slike, so kot priročna sredstva lahko tudi vezalke, vrvica, usnjen ali plastičen pas, lepilni trak in druga primerna sredstva, s katerimi je možno osebo vkleniti ali ji zvezati roke, noge ali oboje. Priročna sredstva pa se lahko uporabijo samo izjemoma, in sicer če varnostnik nima pri sebi lisic ali plastične zatege. Z uporabo priročnih sredstev pa mora prenehati takoj, ko so na razpolago lisice ali plastična zatega, če to seveda ne vpliva na varnost postopka, varnostnikovo varnost ali varnost oseb.



Slika 11: Vrste priročnih sredstev za vklepanje in vezanje

Vir: (Lastni vir)

53. člen ZZasV-1 določa: »Varnostnik sme uporabiti sredstva za vklepanje ali vezanje, če s fizično silo ne more drugače preprečiti neposrednega ogrožanja ljudi ali premoženja, odvrniti istočasnega protipravnega napada na sebe ali osebo, ki jo varuje, ali če drugače ne more zadržati osebe do prihoda policije« (Državni zbor Republike Slovenije, 2011).

Lisice se praviloma namestijo na zapestje med vrhom roke in zunanjo zapestno kostjo oziroma na tanjši del roke. Namestimo jih z našo močnejšo roko. Lisic nikakor ne nameščamo z udarcem, temveč gibljiv krak lisic naslonimo na roko in ga potisnemo navzdol, da se kraka skleneta. Lisice se morajo tesno prilagajati rokam, vendar nikakor ne smejo preprečevati pretoka krvi. Ko je oseba vklenjena ali zvezana, je treba osebi pomagati vstati s tal in jo namestiti na primeren prostor za zadržanje do prihoda policije. Vklenjeno osebo mora varnostnik stalno spremljati in nadzorovati. Prav tako pa mora varnostnik po prenehanju razloga za vklepanje in vezanje prenehati z ukrepom.

Pri uporabi sredstev za vklepanje in vezanje gre za nevarni tip postopka. Komunikacija mora biti odločna, a hkrati spoštljiva in nedvoumna. Navodila morajo biti izrečena jasno in kratko. Varnostnik mora paziti tudi na lastno varnost med izvajanjem celotnega postopka. Lahko pa pride tudi do raznih zapletov, če osebe na primer varnostnik ne more spraviti v položaj za varno izvedbo ukrepa, osebi ni mogoče nadeti lisic, ji ni mogoče zvezati rok ali nog, lisice se preveč zategnejo ipd. (Savski, 2017).



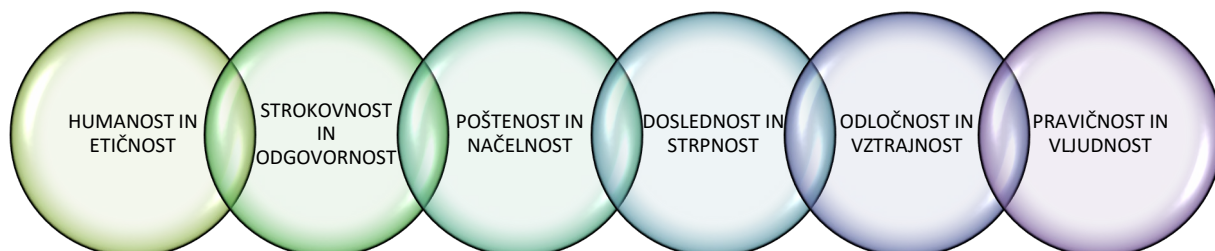
Slika 12: Lisice kot sredstvo za vklepanje

Vir: (<https://bal.si/kostumi/lisice-kovinske>)

5.9 Vrline varnostnika

Vrline varnostnika so naštet v Kodeksu etike v poglavju Temeljna načela. Vemo, da je varnost ljudi in premoženja zelo pomembna, pa vendar pri uresničevanju zagotavljanja varnosti nikakor

ni vseeno, kako pri tem ravnamo. Ni vseeno, kako se varnostnik odziva, kako uporabi določen ukrep ali na kakšen način se z osebo, ki je v postopku, pogovarja. Varnostnik mora imeti vrline, da ravna v skladu s pričakovanji.



Slika 13: Vrine varnostnika

Vir: (Lastni vir)

5.9.1 *Humanost in etičnost*

Varnostnik se mora predvsem zavedati, kakšna je situacija in kako se ljudje počutijo. Ko preverja pogoj PCT, mora biti prijazen in dosleden. Vedeti mora, da lahko že vsaka najmanjša napaka spravi osebo iz tira in lahko postane nesramna ter napadalna. Če se oseba začne prepirati, nikakor ne sme stopnjevati prepira in začeti »pametovati«, da so taki odloki itd., ampak mora osebi lepo povedati, da tako določa red na varovanem območju in če se s tem ne strinja, lahko mirno zapusti varovano območje. Humanost je moralna lastnost posameznika, zato ima tako imenovano posebno mesto pri delu varnostnika. Pravilnik za izvajanje zakona določa, da varnostnik fizične sile in uporabe sredstev za vklepanje ter vezanje ne sme uporabiti proti otrokom, vidno bolnim, invalidom, starejšim, nosečim ženskam, razen če drugače ne more obvladovati njihovega napada, upiranja ali če ti neposredno ogrožajo življenje varnostnika, drugih ljudi ali premoženja. Varnostnik bi se moral ves čas spraševati, kaj je prav in kaj ne, kaj je dobro in kaj slabo, kakšen naj bo, kakšen ne sme biti ipd. (Savski, 2017).

5.9.2 Strokovnost in odgovornost

Varnostnik med opravljanjem svojega dela ne sme popuščati, ravnati mora strokovno in odgovorno, saj je v prvem odgovoren za varnost ljudi in premoženja na varovanem območju. Zavedati se mora, da lahko odgovarjajo vsi, če osebi dovoli vstop, čeprav ne izpolnjuje predpisanega pogoja PCT. Varnostnik mora pri opravljanju svojega dela ravnati strokovno in profesionalno, s tem pa je mišljeno predvsem samo ravnanje varnostnika. Delovati mora v skladu z Zakonom o zasebnem varovanju, upoštevati pa mora tudi razna pravila in načela. Varnostnik pridobi znanja in veščine že tekom usposabljanja, potrebne pa so zato, da se ukrepe izvede strokovno in zakonito. Nemalokrat lahko sami vidimo, kako varnostniki prekoračijo svoja pooblastila, povečano število takšnih dejanj pa je ravno zdaj v času covida-19. Pri odgovornosti pa bi lahko rekla, da gre predvsem zato, da varnostnik sprejme in prizna svoja nepravilna ravnanja, za katera so nastale posledice. To pa pomeni tudi, da se zaveda, kakšne posledice bi lahko povzročilo neodgovorno in nepremišljeno ravnanje (Savski, 2017).

5.9.3 Poštenost in načelnost

Pošten človek bo ravnal v skladu s pravili, zakonom in redom, spoštoval bo predpise in bo ravnal pošteno in enakopravno. Poštenost ima zelo visoko mesto in velik pomen, ni samo nepomemben izraz za človeka. Je izredno pomembna in cenjena vrednota človeka, še posebej pa je to pomembno za varnostno osebje. Načelnost pa zahteva tudi nekoliko odločno ravnanje, kar pomeni, da mora varnostnik stati za svojim stališčem in tako tudi ravnati (Savski, 2017).

5.9.4 Doslednost in strpnost

Doslednost in strpnost sta prav tako zelo pomembni vrline varnostnika. Dosleden je tisti varnostnik, ki sledi načelom in je zvest svojemu prepričanju. Noben varnostnik ne more biti popolnoma dosleden, saj je to praktično nemogoče že pri navadnih občanih. Da pa lahko rečemo, da je varnostnik strpen, mora sprejemati tudi drugačna stališča, torej strpen mora biti do oseb, ki lahko drugače razumejo in sprejemajo neka dejanja. Varnostnik mora torej ostati umirjen, neko dejanje ga ne sme takoj razjeziti. Če na primer oseba ne razume neke zahteve varnostnika, ta ne sme agresivno ali poniževalno reagirati, pač pa mora umirjeno ponoviti

zahtevo ali jo razložiti na drugačen način. Poleg strpnosti pa je zahtevana tudi zadostna meja tolerantnosti, kar pa si varnostnik pridobi z izkušnjami (Savski, 2017).

5.9.5 Odločnost in vztrajnost

Varnostnik mora biti pri opravljanju svojega dela odločen, zaupati mora sam sebi in se znati hitro odločati. Predvsem pa mora biti tudi iznajdljiv in znati poiskati ustrezne rešitve v določeni situaciji. Odločnost torej pomeni, da je varnostnik prepričan vase, ne ustraši se v neki situaciji, ostane zbran in ima odločen glas. Odločnost pa lahko povezujemo z vztrajnostjo (Savski, 2017).

5.9.6 Pravičnost in vljudnost

Pravičnost pomeni, da varnostnik med izvajanjem postopka ne dela izjem in vse osebe obravnava enako. Tako kot mora biti pravičen vsak človek, mora biti tudi varnostnik med opravljanjem svojega dela. Varnostnik ne sme na primer brez predhodne ocene situacije in brez dokazov obsojati osebe, ne sme dati prednosti osebi, ki jo pozna (prijatelj, družinski član, partner). Ko pa govorimo za vljudnost, mislimo predvsem na komunikacijo varnostnika. Na kakšen način in s kakšnim tonom naj varnostnik nagovori osebo. Predvsem je pomembno, da varnostnik pozdravi osebo, jo naslovi (gospod, gospa, gospodična) ter uporablja besede, kot so prosim, hvala, nasvidenje ipd. (Savski, 2017).

5.9.7 Korektnost in osebna urejenost

Korektnost povezujemo z načelom zakonitosti, dodamo pa ji lahko še primernost, obzirnost ter prizanesljivost. Velikokrat se zgodi, da nekdo varnostniku očita, da je bil nekorekten, kar pomeni, da je ravnal v skladu s predpisi, vendar njegov postopek in odnos nista bila primerna, obzirna. Osebna urejenost je pri varnostnem osebju zelo pomembna, tako kot tudi pri vseh ostalih poklicih, kjer delajo z ljudmi. Zakon pa določa, da mora varnostnik delo opravljati v delovni obleki. Sicer nikjer ni izrecno navedeno, da mora biti varnostnik vselej urejen, je pa to zelo pomembno tako za ugled varnostnika kot tudi za ugled varnostne službe (Savski, 2017).

5.10 Načela, ki se upoštevajo pri izvedbi ukrepov

V nadaljevanju bom na kratko opisala štiri najpomembnejša načela, ki jih mora spoštovati varnostnik pri opravljanju svojega dela.



Slika 14: Načela

Vir: (Lastni vir)

5.10.1 Načelo zakonitosti

Načelo zakonitosti je najpomembnejše načelo pravne države in je opredeljeno tudi v Ustavi RS. Izredno pomembno je, da državni organi, različne družbene skupnosti, varnostni organi in drugi subjekti, ki smejo na podlagi zakonskih določb posegati v človekove pravice in svoboščine, delujejo zakonito. Načelo zakonitosti na področju varovanja določa, da lahko družbe za zasebna varovanja delujejo le na način, kot ga določa zakon in predpisi. Vežanost na zakon pri opravljanju dejavnosti zasebnega varovanja je nuja in obveza. Za varnostno osebje pa velja načelo, da je pri opravljanju dejavnosti zasebnega varovanja prepovedano vse, kar ni dovoljeno. Varnostno osebje mora torej delovati samo in na način, kot ga določa zakon. Zato morajo biti za uporabo vsakega ukrepa izpolnjeni določeni zakonski pogoji (Savski, 2017).

5.10.2 Načelo strokovnosti

Načelo strokovnosti se nanaša predvsem na profesionalno delo varnostnika, njegov profesionalen pristop in tehnično izvedbo postopka v skladu z vsemi navodili in zakoni. Pri strokovnosti je predvsem pomemben način izvedbe ukrepa varnostnika. Pomembno je tudi, da varnostnik druga sredstva uporablja v skladu z navodili o njihovi uporabi. Nestrokovnost varnostnika se kaže predvsem v njegovem pristopu do stranke. Ta je lahko nespoštljiv, ciničen, povzroča nepotreben konflikt, se posmehuje, je vzvišen ipd. Vselej mora upoštevati varnostno razdaljo in biti postavljen v namišljenem varnostnem trikotniku. Že tu se lahko takoj vidi, da varnostnik ravna strokovno. Varnostni trikotnik pa je položaj, pri katerem varnostnik stoji nekoliko bočno obrnjen proti osebi na razdalji iztegnjene roke. S takšnim položajem se zmanjša udarna površina njegovega telesa, hkrati pa mu to omogoča najboljši odziv na morebiten napad osebe, ki je v postopku, in obrambo. Hkrati pa je to tudi optimalna razdalja, pri kateri varnostnik ne vdira v intimni prostor osebe (Savski, 2017).

5.10.3 Načelo sorazmernosti

Pri načelu sorazmernosti gre za zagotavljanje nekega ravnotežja med zakonitim ciljem in opravljanem naloge varnostnika. Dolžan je uporabiti tisti ukrep ali sredstvo, ki najmanj škoduje osebi. Če oseba na primer začne hoditi proti varnostniku in vpije, to še ne pomeni, da bo varnostnika fizično napadla, zato ta ne sme kar takoj uporabiti fizične sile brez predhodnih ukrepov in opozoril (Savski, 2017).



Slika 15: Sorazmernost

Vir: (<https://www.kakopedija.com/6576/kako-se-slazu-ribe-i-vaga/>)

5.10.4 Načelo posebno skrbnega in obzirnega ravnanja – humanosti

To načelo se kaže predvsem v odnosu varnostnika do drugih oseb. Varnostnik mora biti spoštljiv, človeški ter vljuden pri izvajanju ukrepov. Izvedba teh ukrepov ne sme škodovati osebam, ki so v postopku, ne sme škodovati njihovem ugledu in ne smejo prizadeti njihovega dostojanstva. Varnostnik proti otrokom, vidno bolnim, slabotnim, starim, onemoglim osebam ter nosečim ženskam ne sme uporabiti ukrepa fizične sile in sredstev za vklepanje in vezanje, razen če drugače ne more obvladati njihovega upiranja ali napada, ali če neposredno ogrožajo življenje varnostnika ali drugih ljudi, ali pa če neposredno ogrožajo premoženje. Velikokrat pa lahko tudi sami zasledimo besede ljudi, da je varnostnik deloval nehumano, nezakonito, da se je spravljal na starejšo, nemočno osebo. Vedeti pa moramo, da ne poznamo ozadja celotnega postopka, zato so komentarji oseb na socialnih omrežjih nepotrebni in predvsem nespametno napisani (Zbornica za razvoj slovenskega zasebnega varovanja, 2013).

5.11 Prepovedi in dolžnosti varnostnega osebja ob izvajanju ukrepov in drugih sredstev

5.11.1 Prepoved uporabe drugih pooblastil in prisilnih sredstev

Za varnostnike je določeno, da pri sebi ne smejo imeti ali uporabljati drugih prisilnih sredstev, nevarnih predmetov ali snovi, katerih posest ali nabava ni dovoljena ali pa je omejena. Pod določenimi pogoji, ki so določeni z zakonom, lahko uporablja le sredstva za vklepanje in vezanje, plinski razpršilec in službeno orožje. Varnostnik nikakor ne sme uporabljati policijskih pooblastil. Nekajkrat se je tudi že zgodilo, da so pri varnostniku našli bokser ali kakšen drugi predmet, ta pa se je izgovarjal, da je predmete našel pri obiskovalcu. Varnostnik bi moral o najdenih predmetih takoj obvestiti policijo, zadržane predmete pa potem predati pristojnim organom (policiji).

5.11.2 Krajevna omejitve izvajanja ukrepov

Varnostnik lahko uporablja ukrepe samo na varovanem območju. So pa tudi izredni primeri, ki so določeni z zakonom. To pa je takrat, kadar varnostnik zaloti osebo v okoliščinah storitve

kaznivega dejanja, ki se preganja po uradni dolžnosti. Osebi lahko neposredno sledi in zoper njo uporabi ukrepe varnostnika.

5.11.3 Uporaba ukrepov zoper uradne osebe

Določeno je, da zoper uradne osebe zavodov za prestajanje kazni zapora, policije, vojske in drugih uradnih oseb državnih organov in lokalnih skupnosti, ki opravljajo naloge na varovanem območju, varnostnik ne sme uporabljati ukrepov površinskega pregleda vrhnjih oblačil, preprečitve vstopa na varovano območje, zadržanja, uporabe fizične sile in sredstev za vklepanje in vezanje. Varnostnik pa lahko opozori uradno osebo na okoliščine in ravnanje, ki pomenijo ali pa bi pomenile kršitev reda ali javnega reda na varovanem območju. Izreči pa sme tudi ustno odredbo ali zahtevo, da naj preneha s takšnim ravnanjem ali pa da naj zapusti varovano območje. Ugotavlja lahko tudi njihovo istovetnost. Poznamo pa kar nekaj primerov napačnega ravnanja varnostnikov zoper uradne osebe. Eden od primerov je na primer, ko je varnostnik skušal odvzeti službeno orožje policistu, ki je prišel na sodišče po uradni dolžnosti.

5.11.4 Dolžnosti ob nastanku telesne poškodbe

Če je bila oseba v postopku poškodovana, mora varnostnik poškodovancu nuditi prvo pomoč, če pa je bila oseba huje poškodovana, pa ji je varnostnik dolžan priskrbeti nujno medicinsko pomoč. O tem mora nemudoma obvestiti policijo.

5.12 Obveščanje in poročanje policiji o uporabi ukrepov

57. člen ZZavV-1 določa: *»Varnostnik, ki osebo zadrži, uporabi sredstva za vklepanje in vezanje, fizično silo, plinski razpršilec ali strelno orožje, je dolžan o tem takoj obvestiti policijo. Če je oseba pri uporabi ukrepov varnostnika telesno poškodovana, tako da potrebuje medicinsko pomoč, je varnostnik dolžan poskrbeti, da jo čim prej dobi in o tem takoj obvestiti policijo. Policijo obvesti tudi, če uporabi službenega psa v nasprotju z določbami tega zakona«* (Državni zbor Republike Slovenije, 2011).

Varnostnik mora policijo obvestiti takoj, ko to dopuščajo okoliščine, torej v najkrajšem možnem času, varnostni menedžer pa mora poročilo o ukrepu varnostnika posredovati policiji v roku 48 ur. To pa varnostnik stori tako, da neposredno po telefonu obvesti policijo, lahko pa

tudi neposredno prek varnostno-nadzornega centra (v nadaljevanju VNC). Preden pa varnostnik obvesti policijo, se mora na to tudi pripraviti. Pridobiti mora podatke o osebi, zoper katero je uporabil ukrep, podatke o kraju in času izvedenega ukrepa, o posledicah ter druge pomembne podatke. Po prihodu policije na kraj dogodka mora varnostnik opisati postopek, ki je bil izveden, zakaj je bil izveden ipd. Največ primerov takega ravnanja imamo ravno zaradi neupoštevanja nošenja maske in neizpolnjevanja pogoja PCT.

Imetnik licence pa je policiji dolžan v poročilu navesti:

- osebne podatke varnostnika, ki je izvedel ukrep (osebno ime, EMŠO, naslov, rojstne podatke, naziv in sedež podjetja);
- osebne podatke osebe, zoper katero je varnostnik izvedel ukrep (osebno ime, EMŠO, rojstne podatke, stalno ali začasno prebivališče);
- podatke o času in kraju izvedbe ukrepa;
- podatke o vrsti ukrepa, ki ga je uporabil in kako;
- podatke o času obveščanja policije in predaje osebe policiji;
- podatke o morebitnih posledicah in morebitnih telesnih poškodbah;
- oceno zakonitosti in strokovnosti ukrepa, ki je bil uporabljen.

Če oseba zapusti ali pobegne s kraja uporabe ukrepa, preden ugotovi njeno istovetnost, varnostnik sporoči policiji njen opis, v katero smer je šla in vse ostale podatke, ki utegnejo biti koristni. V primeru da oseba ne želi posredovati svojih podatkov, jih lahko imetnik licence pridobi od policije na podlagi pisnega zahtevka. Če pa so na primer podatki v poročilu nepopolni, lahko policija od varnostnega menedžerja zahteva dopolnitev. Lahko pa se tudi zgodi, da menedžer zanemari svojo obveznost in ne napiše poročila, v tem primeru pa stori prekršek, za katerega mu preiskovalni organ lahko izda globo. Varnostni menedžer mora v roku 48 ur od uporabe ukrepa in drugih sredstev pisno obvestiti policijski postaji, na območju katere so bili ukrepi uporabljeni. Če policija pri uporabi ukrepov ugotovi nezakonnost in nestrokovnost, o tem obvesti imetnika licence in pristojni organ. Policija pa pri presoji zakonitosti in strokovnosti preverja, ali je bilo poročilo poslano v roku 48 ur; ali vsebuje vse potrebne podatke; ali je bil ukrep ocenjen s strani varnostnega menedžerja; ali je poročilo podpisano in opremljeno s stampiljko; ali je bila oseba seznanjena s pravili in redom na varovanem območju; ali je varnostnik osebo predhodno opozoril na uporabo ukrepa in na

morebitne posledice neupoštevanja varnostnika; ali je uporaba ukrepa pravočasno prenehala ipd. (Zbornica za razvoj slovenskega zasebnega varovanja, 2013).

5.13 Tipizacija postopkov pri uporabi ukrepov in drugih sredstev

Postopke glede na pričakovane okoliščine in nevarnosti delimo na:

- običajne in
- nevarne.

Če je postopek običajen, se ne pričakuje velike nevarnosti, ali pa se te lahko pojavijo v majhnem obsegu in jih varnostnik lahko nadzoruje. Tudi pri običajnih postopkih so navedena priporočila. Varnostnik mora z osebo komunicirati primerno (glede na situacijo) in umirjeno ter uporabljati tudi primerno nebesedno komunikacijo (govorica telesa); upoštevati mora varnostno razdaljo glede na sam postopek in okoliščine; neprestano mora spremljati vedenje osebe; predvsem pa mora skrbeti za svojo lastno varnost, saj lahko tudi čisto običajen postopek postane tudi nevaren. Kadar pa gre za nevaren postopek, pa lahko varnostnik že vnaprej pričakuje nevšečne situacije (ogrožanje, oviranje, preprečevanje, ukrepanje varnostnika). Tukaj pa že gre za višjo ali visoko stopnjo nevarnosti in tveganja, zato se od varnostnika pričakuje in zahteva izredno previden ter pravilen pristop do osebe. V teh primerih pa je priporočljivo, da varnostnik uporablja pomirjujočo in hkrati odločno komunikacijo; znati mora jasno izražati svoje zahteve in navodila; obvezno mora upoštevati varnostno razdaljo in biti postavljen v varnostnem trikotniku; neprestano mora spremljati vedenje osebe; pravočasno mora opozoriti osebo na njeno ravnanje in vedenje; pripraviti se mora na morebitno uporabo fizične sile in sredstev za vklepanje ter vezanje (Savski, 2017).

5.13.1 Ravnanje varnostnikov v času covid

Varnostniki morajo dosledno preverjati pogoj PCT na osnovi dokumentacije posameznika, ki je opremljena s QR kodo z ugotavljanjem istovetnosti osebe, ki vstopa v trgovski center. Varnostnik lahko osebi dovoli vstop samo v primeru, da je izpolnjen pogoj za vstop, kar pa pomeni, da mora poleg dokaza o izpolnjevanju pogoja PCT pokazati tudi veljavni osebni dokument. Varnostniki so dolžni skenirati QR kode s telefoni, ki jim jih je zagotovil naročnik in preveriti osebni dokument osebe, v nasprotnem primeru je varnostnik v prekršku. V primeru, da oseba ne izpolnjuje pogoja PCT, se ji vstop prepreči. Če oseba kljub preprečitvi vstopa ne

upošteva ukrepov varnostnika in kljub temu vstopi na varovano območje (trgovski center), se obvesti policijo in VNC Aktiva ter naročnika varovanja. Varnostnik v času opravljanja svojega dela ne sme sedeti, kaditi ali izvajati drugih aktivnosti, ki onemogočajo stalno preverjanje pogoja PCT z ugotavljanjem istovetnosti. Malomarno preverjanje pogoja PCT je strogo disciplinsko sankcionirano. Prav tako pa se ravno v ta namen odvijajo tudi kontrole izvajanja dela s strani nadzornih služb, naročnika in inšpekcijskih služb. Sami vemo, da je epidemija covida spremenila marsikaj, med drugim so s tem prišle tudi omejitve in pogoji pri vstopu v trgovino. Eden izmed zadnjih ukrepov je sprožil veliko nestrinjanja med prebivalci, kar pa najbolj občutijo nič krivi varnostniki, ki le opravljajo svoje delo na varovanem območju. Menim pa, da se bi morali varnostniki izražati bolj taktično. Kolikor sem zasledila, vsi varnostniki vedno poudarjajo, da tako določa odlok, da je takšna pravila dala država. Menim, pa, da bi morali varnostniki reči, da je to potrebno, ker tako določa red na varovanem območju. Če se oseba torej s tem redom ne strinja, lahko mirno zapusti varovano območje. Red tudi določa na primer, da s sladoledom ali psom ne smeš v trgovino. Enako je tudi pri vstopu na nogometni stadion, če oseba ne bo soglašala s površinskim pregledom, kar določa red na varovanem območju, ji vstop na stadion ne bo dovoljen. Torej tudi v tem primeru ne gre za diskriminacijo, saj je to potrebno tudi za varnost in zdravje ljudi na varovanem območju. Ker ljudje množično protestirajo proti ukrepom in omejitvam, so varnostniki na res velikem udaru in so posledično veliko bolj ogroženi kot sicer. Varnostnik pa mora tudi znati razlikovati pojma red in javni red na varovanem območju. Red na varovanem območju torej predstavljajo posebna pravila, ki jih lahko pisno določi naročnik varnostnih storitev, lastnik varovanega območja ali pa organizator neke javne prireditve/javnega shoda. Red na varovanem območju mora biti javno izobešen na vidnem mestu varovanega območja. To je najpogosteje na vhodu v varovan objekt. Javni red pa pomeni stanje, v katerem se zagotavlja neovirano izvrševanje pravic in dolžnosti po zakonih in ustavi. Javni red je tudi neke vrste dobrina, ki domneva izključitev vseh protipravnih dejanj, s katerimi se kršijo splošna pravila. V pojem javni red lahko umeščamo vse prekrške pa tudi kazniva dejanja.

6 NAPADI NA VARNOSTNIKE PRI VAROVANJU TRGOVIN PRI PREVERJANJU POGOJEV

Napadi na varnostnike so, kolikor sem zasledila, kar pogosti. Menim pa, da se je število napadov zaradi izvajanja ukrepov povečalo. Intervjuvana varnostnika sicer z napadi na srečo nimata težav, sem pa zato na socialnih omrežjih zasledila veliko napadov nanje. Ravno sem zasledila posnetek osebe, ki je (najverjetneje) želela na silo vstopiti v trgovino mimo varnostnika brez izpolnjevanja pogoja PCT, ta pa ji je to skušal najprej na sorazmeren način preprečiti. Ker oseba ni upoštevala njegovih zahtev in je še vedno želela vstopiti, je moral ta uporabiti ukrep fizične sile. Oseba je nad njim povzdigovala glas, ga zmerjala in tudi sama nad njim uporabila fizično silo. To pa seveda ni osamljen primer, ki ga lahko zasledimo na spletu. Na podlagi tega sem tudi prišla do zaključka, da se je število napadov v času preverjanja pogojev na žalost še povečalo. Tudi pred covidom so bili napadi na varnostnike prepogosti, pa vendar je zdaj situacija postala nedopustna. Ljudje vedno mislijo, da imajo prav, da varnostnik nima nikakršnih pooblastil, govorijo, da varnostniki nad njimi izvajajo nasilje ipd.

Razlika med pasivnim in aktivnim upiranjem je v tem, da se oseba pri pasivnem upiranju prime za kakšen predmet, se usede ali uleže na tla, torej nekako uporablja svojo lastno težo, medtem ko se pri aktivnem upiranju oseba upira z orožjem, nevarnimi predmeti, s telesno silo ali pa celo z živaljo. S tem poskuša varnostniku preprečiti izvajanje njegovega dela oziroma ga vsaj otežiti.

Če se oseba upira pasivno, sme varnostnik uporabiti na primer prenos osebe, strokovne pritiske ter transportne prijeme. Seveda pa lahko pasivno upiranje zelo hitro preide tudi v aktivno, takrat pa lahko tudi varnostnik stopnjuje intenzivnost uporabe fizične sile.

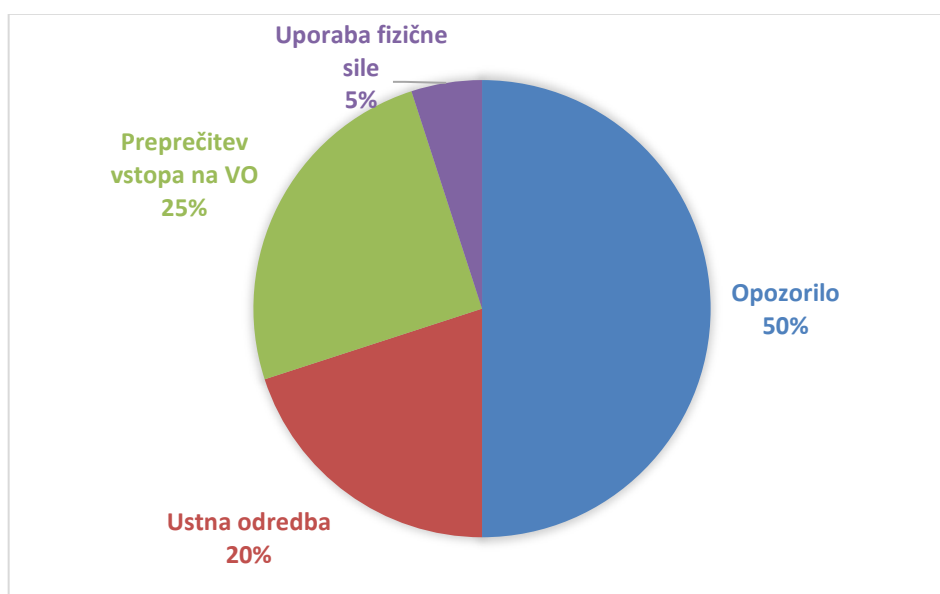
6.1 Opis pojma napad

3. člen Zakona o nalogah in pooblastilih policije (v nadaljevanju ZNPPol) določa: *»Napad je vsaka nezakonita neposredna aktivnost osebe s telesno silo, z živaljo, orožjem, orodjem ali drugim predmetom ali snovjo, s katero namerava policista ali drugo osebo poškodovati ali ji vzeti življenje ali ogroziti varnost objekta, ki ga policist varuje«* (pisrs.si, 2013).

7 NAJPOGOSTEJE IZVEDENI UKREPI PRI VAROVANJU TRGOVIN

Najpogosteje uporabljeni ukrepi pri varovanju trgovin so opozorilo, ustna odredba in preprečitev vstopa na varovano območje. Opozorilo je na prvem mestu zato, ker je to dejansko prvi stik s stranko in je tudi začetek postopka, ustna odredba pa je nadaljevanje ukrepa opozorila. Če pa stranka ne upošteva ukrepov oziroma navodil varnostnika, ne upošteva reda na varovanem območju (ne nosi maske, ne izpolnjuje pogoja PCT, ali če ogroža ljudi in premoženje), pa ji lahko prepreči vstop na varovano območje. Iz ugotovitev s pomočjo dveh varnostnikov, ki sem jih intervjuvala, pa sem ugotovila, da fizične sile praktično ne potrebujejo, saj stranko že v naprej opozorijo na posledice, ki bodo nastale, če ne bodo upoštevali navodil varnostnika.

Pred covidom so bile na vidiku predvsem kraje, torej so varnostniki pogosteje uporabljali ukrep zadržanja ali celo ukrep fizične sile. Zdaj pa varnostniki v veliki meri uporabljajo ukrep preprečitve vstopa na varovano območje, nemalokrat pa morajo uporabiti tudi fizično silo v smislu preprečitve vstopa osebi, ki želi nasilno vstopiti mimo varnostnika. Kot sem že omenila, podatkov iz prve roke glede na uporabo fizične sile nimam. Sem pa si zato pomagala s spletom, kjer sem našla kar veliko posnetkov v zvezi z napadi na varnostnike, ki so bili tako fizični kot tudi psihični.



Graf 2: Najpogosteje uporabljeni ukrepi

Vir: (Lastni vir)

8 SKLEP

Kot sem že omenila, sem na podlagi dveh razgovorov z varnostnikoma pridobila nekaj zelo koristnih informacij, da sem si lažje predstavljala samo situacijo, hkrati pa so mi koristile pri pisanju diplomske naloge. Tekom raziskovanja in pisanja diplomske naloge sem ugotovila predvsem, da so stranke sčasoma sprejele ukrepe, ki nas spremljajo že kar lep čas. Skozi svoje oči in skozi oči medijev sem si situacijo predstavljala popolnoma drugače in bolj negativno. Tudi sama pri sebi vidim, da že popolnoma avtomatsko pokažem izpolnjevanje enega izmed pogojev in osebni dokument. Sama s tem nikoli nisem imela težav, po drugi strani pa sem se zavedala, da oseba samo opravlja svoje delo. Menim pa, da je bilo največ težav v obdobju, ko so bili testi HAG plačljivi. Sicer se sama s tem nisem strinjala, sem pa takrat ostajala doma ali prosila bližnjega za pomoč. Veliko ljudi pa se je spuščalo v povsem nepotrebne prepire. Ker pa so testi HAG zdaj spet brezplačni in dostopni na vsakem koraku, pa menim, da s tem res ne bi smelo biti težav, pa vendar se še vedno najdejo osebe, ki temu res močno nasprotujejo. Oba varnostnika sta mi podala enako mnenje glede razlike med začetkom uvedbe izpolnjevanja pogoja PCT in zdaj. Res pa je, da se je več težav pojavilo takrat, ko je bilo treba poleg izpolnjevanja pogojev pokazati tudi osebni dokument. Meni se je zdelo to skrajno smešno, saj se naši podatki uporabljajo povsod – če želimo dobiti kartico ugodnosti v trgovini, ob članstvu v trgovino ipd. Poleg vsega tega pa si varnostnik ali reditelj osebnih podatkov ne bosta zapomnila. Če že, kot rečeno, izvzamemo izjeme, stranke zdaj brez problema pokažejo izpolnjevanje pogojev in osebni dokument, so že bolj sproščene, vidi se, da papir pripravijo že pred samim vhom. Sprememba je torej kar očitna, kar opazim tudi sama, nekoliko pa so si oddahnili tudi varnostniki, predvsem pa vidim to pri rediteljih, ki so veliki meri študentje. Prav tako sta mi oba povedala, da se večina strank na koncu umiri oziroma odnehajo in pokažejo izpolnjevanje pogoja ali pa kar odidejo. Kot sem že omenila, sem izvedela tudi, da so velikokrat stranke same poklicale policijo, češ da jim varnostnik preprečuje vstop na varovano območje, da krši temeljne človekove pravice in svoboščine ipd. Na srečo pa varnostnika nista imela slabih izkušenj s fizičnim nasiljem, saj se je bolj ko ne pojavljal psihični pritisk in pritisk strank. Tudi med opravljanjem prakse sem zaznala velike razlike od prvega meseca, ko sem začela opravljati praktično izobraževanje in dva meseca pozneje, kako se je situacija umirila. Še vedno pa se podjetje srečuje s pomanjkanjem varnostnega osebja, saj podjetja potrebujejo vsaj dvakrat večje število varnostnikov, rediteljev pa nekatera podjetja ne želijo.

Prvo hipotezo moram potrditi delno. Res je, da so napadi na varnostnike v času preverjanja pogoja PCT pogosti, pa vendar je teh tudi vse manj oziroma manj, kot jih je bilo na začetku uvedbe izpolnjevanja pogojev. Na podlagi intervjuvanih varnostnikov pa sem se odločila zavrni trditev, da so pogosti fizični napadi na varnostnike, saj sta oba varnostnika povedala, da s tem nimata težav ali pa da oseba hitro odneha. Na začetku so stranke celo same poklicale policijo, češ da ji varnostnik omejuje gibanje in podobno. Vseeno pa so, glede na posnetke, napadi na varnostnike v tem času vseeno prisotni, pa vendar ne bi rekla, da so pogosti. V tem primeru sem se odločila upoštevati izjave dveh varnostnikov, ki sem ju intervjuvala.

Drugo hipotezo bi zavrnila, saj je v veliki večini dovolj že sam ukrep opozorila varnostnika, posledično pa je zelo velikokrat prišlo tudi do ukrepa preprečitve vstopa v trgovino/trgovski center. Tako da se je največkrat tukaj primer zaključil, seveda pa je prišlo tudi to primerov, kjer je bil varnostnik primoran uporabiti ukrep fizične sile. Stranka je v takšnem primeru najverjetneje želela na silo, mimo varnostnika, vstopiti na varovano območje. Tudi glede na pogovor z varnostnikoma je bilo v večini primerov dovolj že samo opozorilo in pa preprečitev vstopa, seveda pa sta, kot rečeno, imela tudi nekaj redkih izjem, ki jim samo opozorilo ni zadostovalo.

Tretjo hipotezo bi potrdila, saj je bilo na začetku uvedbe ukrepov veliko nesoglasja in nestrinjanja s strani strank. Zato je zelo hitro prišlo do preprečitve vstopa ali uporabe fizične sile v smislu preprečitve vstopa osebi (odročenje rok, rahel dotik stranke).

9 VIRI IN LITERATURA

Državni zbor Republike Slovenije. (11. 3. 2011). *PisRS.si*. Pridobljeno iz <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5760>

Informacijski pooblaščenec Republike Slovenije. (17. 9. 2021). *Ip-rs.si*. Pridobljeno iz https://www.ip-rs.si/fileadmin/user_upload/Pdf/smernice/Smernice%20PCT%20za%20posameznike.pdf

KLEMM VAROVANJE. (brez datuma). *klemmsecurity.si*. Pridobljeno iz <http://www.klemmsecurity.si/sl/storitve-varovanja/varovanje-premozenja/24-slovenian/storitve/varovanje-premozenja-in-oseb/55-varnostni-nacrt>

NIJZ. (23. 11. 2020). *nijz.si*. Pridobljeno iz https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/trgovski_centri_za_splet.pdf

pisrs.si. (4. 6. 2008). Pridobljeno iz <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5050>

pisrs.si. (18. 2. 2013). Pridobljeno iz <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO6314>

Savski, S. (2017). *Varovanje ljudi in premoženja*. ZRSZV.

Varovanje.info. (2021). Pridobljeno iz <https://varovanje.info/index.php/varovanje-trgovin/>

Vlada Republike Slovenije. (26. 10. 2012). *Pisrs.si*. Pridobljeno iz <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=URED6002>

Zbornica za razvoj slovenskega zasebnega varovanja. (2013). *zrszv.si*. Pridobljeno iz https://www.zrszv.si/media/KATALOG_STROKOVNIH_PRIPORO%C4%8CIL.pdf

10 PRILOGE

Intervju 1:

Kako pričnete komunikacijo s stranko oziroma kako se sam postopek prične?

»Najprej stranko lepo pozdravimo, jo seznanimo s hišnim redom oziroma redom na varovanem območju, ki ga določi naročnik. Oseba mora torej ob vstopu v objekt ta red upoštevati, kot na primer da v trgovino ne sme s psom ali skirojem. Osebo prosimo, da pokaže dokument, ki izkazuje izpolnjevanje pogoja PCT in veljaven osebni dokument za ugotavljanje istovetnosti.«

Ali imate veliko težav s strankami oziroma ali zelo pogosto nasprotujejo preverjanju pogojev?

»Na začetku je bilo kar precej težav, saj je bila sprememba s strani vlade zelo hitra in nepredvidljiva. Težava je bila predvsem zaradi »posega v njihove zdravstvene dokumentacije«, kot so se izrazile stranke. Bilo je ogromno govora o tem, da varnostniki nimamo te pravice ter da Odlok ni zakon in podobno, vendar smo jim vedno znova dali vedeti, da tako določa red na varovanem območju, kar tako rečeno ni povezano z Odlokom države, ampak samo z upoštevanjem pravil na varovanem območju in da lahko oseba mirno zapusti varovano območje. Vseeno pa so ljudje to že po kakšnem tednu bolj kot ne sprejeli.«

Kaj storite, če stranka ne nosi maske?

»Če stranka ne nosi maske oziroma je ne želi nadeti ob vstopu v varovano območje ali pa se tam že nahaja, ji najprej na lep način povemo, da red na varovanem območju zahteva nošenje maske in ga z ne nošenjem maske krši. Če si oseba ne želi nadeti maske ob vstopu, ji vstop preprečimo, če pa se že nahaja na objektu, pa od nje zahtevamo da si nadane masko ali pa zapusti varovano območje.«

Kaj storite v primeru, če stranka pri sebi nima osebnega dokumenta ali v primeru, če ne izpolnjuje pogoja PCT?

»Osebe v tem primeru ne spustimo objekt, torej ji preprečimo vstop na/v varovano območje, saj ne izpolnjuje pogoja PCT. Odlok tudi določa, kdaj je pogoj PCT izpolnjen.«

Katere ukrepe najpogosteje uporabljate in katere najmanj?

»Najpogosteje uporabljamo preprečitev vstopa in seveda opozorilo. Najmanj pa ukrep fizične sile, če se osredotočim na ukrepe, ki jih uporabljamo pri preverjanju pogoja PCT.«

Ali morate pogosto uporabljati ukrep fizične sile?

»Fizične sile skorajda ne uporabljam, saj stranke predhodno opozorimo na posledice, če naših zahtev ne bodo upoštevale.«

Ali pogosto pokličete policijo?

»Policijo pokličemo le redko. Na začetku so stranke same poklicale policijo potem, ko smo jim preprečili vstop v objekt, ker niso izpolnjevale pogoja PCT ter so želele na silo vstopiti, kar smo jim tudi preprečili.«

Ali so stranke do vas žaljive oziroma približno koliko strank na dan je nesramnih?

»Nekatere stranke so zelo žaljive in nestrpne, nekatere pa seveda pridejo za nalašč provocirati, kot lahko tudi sami zasledite na spletu. Večina pa jih je prijaznih in razumejo, zakaj je tako in zakaj moramo to početi. Če pa dam za primer, je na primer od 300 strank kakšnih 15–20 nesramnih.«

Ali opazite razliko v odnosu strank do vas med začetkom uvedbe preverjanja pogojev in zdaj, ko je to v veljavi že kar nekaj časa?

»Na začetku je bilo kar burno, saj smo morali vsi čez noč sprejeti neko novost, ki na nek način omejuje gibanje. Veliko ljudi ni vedelo, kakšna pooblastila ima varnostnik, še manj pa kakšna pooblastila ima za preverjanje pogoja PCT in ugotavljanjem istovetnosti. Kot sem že omenil, je bila situacija po kakšnem tednu že bolj umirjena. Tu pa tam se je našla kakšna izjema, vendar hujšega ni bilo.«

Intervju 2:

Kako pričnete komunikacijo s stranko oziroma kako se postopek prične?

»Vsako stranko najprej seveda pozdravimo, nato pa jo vprašamo za izpolnjevanje enega od pogojev PCT, ki nam ga mora pokazati, pregledati pa moramo tudi njen osebni dokument. Uporabljamo normalno komunikacijo oziroma situaciji primerno, še vedno pa moramo paziti na naš ton in način govorjenja, saj lahko stranka kaj hitro situacijo obrne na slabše, zato poskušam biti pri svojem delu kar se da umirjena in sproščena. Veliko strank je prijaznih in se postavi na našo stran in nam govorijo, da mi nismo nič krivi, da le opravljamo svoje delo, spet druge pa nas napadajo z besedami, nas zmerjajo. Včasih sem vse, samo človek ne. Nekaj se najde tudi takih, ko nam želijo prebrati celo ustavo in zakone. Sama pa vedno izpostavim, da tako določa red na varovanem območju, ki ga določi naročnik, tako da praktično zakoni in ustava nimajo s tem nič.«

Kaj storite v primeru, da vam oseba ne želi pokazati izpolnjevanja pogoja PCT ali osebnega dokumenta?

Če oseba ne želi pokazati izpolnjevanja enega izmed pogojev PCT, po pravilih ne sme vstopiti. Torej ji po Zakonu o zasebnem varovanju lahko preprečimo vstop na varovano območje, saj ne upošteva reda in mojih navodil. Če želi oseba na silo vstopiti, spremenimo način komunikacije (ton) in ji vstop poskušamo preprečiti (najmilejša uporaba fizične sile) na primer z odročitvijo rok in podobno. Treba je seveda upoštevati načelo sorazmernosti. Veliko strank se spravlja na nas, na koncu pa vseeno pokažejo pogoj PCT ali pa zapustijo območje. Nekajkrat se je tudi zgodilo, da sem poklicala poslovodjo, ki pa je kljub neizpolnjevanju pogoja osebi dovolila vstopiti v trgovino. In potem posledično mi, ki delo opravljamo zakonito in vestno, izpademo kot nekakšne »budale«. Vedno postopamo prav, na koncu pa jih poslovodja spusti v trgovino.«

Kakšna pa je razlika med preverjanjem pogojev zdaj in med začetkom, ko so uvedli ta ukrep?

»Na začetku je bilo veliko veliko težav, tudi sami smo lahko zasledili ogromno posnetkov na to temo. Res je bilo veliko nestrinjanja, delo je bilo res stresno in naporno, seveda predvsem s psihičnega vidika. Vsaka stranka je imela svoje prepričanje. Zdaj pa se situacija počasi umirja, stranke so vedno bolj prijazne, nekako jim je že samoumevno, da pokažejo PCT, se pa seveda najdejo tudi »svetle izjeme« in temu še vedno močno nasprotujejo.«