

**BEZPEČNOSŤ ZAMESTNANCOV V STYKU S VEREJNOSŤOU V INFORMAČNO-PORADENSKÝCH CENTRÁCH****ALOJZ BARTEK****THE SAFETY OF EMPLOYEES IN CONTACT WITH THE PUBLIC AT THE INFORMATION AND ADVICE CENTRES****ABSTRAKT**

*Problematika bezpečnosti v informačno-poradenských centrách zohráva významnú úlohu v rámci bezpečnosti zamestnancov v organizácii. Dôležité za začleniť túto problematiku v rámci manažérskych prístupov v rámci riadenia príslušnej prevádzky. Patri tu ochrana priestorov, jej zamestnancov i klientov a bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci. Príspevok rozoberá potrebu riešenia bezpečnostných problémov s dôrazom na prevenciu. Zamýšľa sa nad súčasnou situáciou pri ochrane zamestnancov, vytvorenia lepších pracovných podmienok*

**KLúčové slová:** bezpečnosť, podnik

**ABSTRACT**

*The issue of security at the information and advice centres play an important role within the scope of safety of employees in the organization. It includes here the protection of premises, its employees and clients and the safety and health-protection at work. This contribution discusses the need to address security issues with an emphasis on prevention.*

**Key words:** safety, enterprise

**Úvod**

Zamestnávateľ je povinný sústavne zaisťovať bezpečnosť a ochranu zdravia zamestnancov pri práci a na ten účel vykonávať potrebné opatrenia vrátane zabezpečovania prevencie, potrebných prostriedkov a vhodného systému na riadenie ochrany práce. Zamestnávateľ je povinný zlepšovať úroveň ochrany práce vo všetkých činnostiach a prispôbovať úroveň ochrany práce meniacim sa skutočnostiam. Zavedenie realizácie systémových prvkov bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci predpisuje zamestnávateľom zákon.

Riadiaci systém bezpečnosti práce je rozsiahly systém organizačných štruktúr, postupov, procesov a prostriedkov, ktorý zahŕňa splnenie všetkých legislatívnych predpisov. V rámci riadiacich činností má podnikový manažment priamu zodpovednosť za činnosti v oblasti

- bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci,
- ochrany životného prostredia,
- bezpečnej prevádzky a údržby,
- bezpečnosti svojich produktov (výrobkov a služieb)

v súlade s príslušnými legislatívnymi predpismi. [6]

V informačno-poradenskom centre sa vybavuje podstatná časť problematiky organizácie. Na tomto pracovisku klienti podávajú svoje žiadosti. Poskytovanie informácií a služieb sa odohráva v otvorenom priestore, v čo možno najkratšom čase. Informačno-poradenské centrum je stránkové pracovisko, ktoré poskytuje služby občanom – poistencom. Nachádza sa čo najdostupnejších priestoroch objektov väčšinou na prízemí kde je zabezpečený bezbariérový vstup.

**Prevádzkové problémy**

V súčasnosti je potrebné zaoberať sa otázkami bezpečnosti o to viac, o čo väčšie je riziko občianskej netolerantnosti násilia a terorizmu. Informačno-poradenské centrá patria v inštitúcii k najviac potenciálnym ohrozeným priestorom, pretože sú miestom voľne prístupným širokej verejnosti a prevádzka vo väčšine z nich funguje bez výraznejšej kontroly pohybu klientov. Hoci sú známe niektoré udalosti ohrozujúce zamestnancov, resp. klientov v príslušnej organizácii a návštevníkov informačno-poradenského centra, stále sa podceňujú možné riziká.

Nevyhnutnou súčasťou riadenia informačno-poradenského centra je riešenie prevádzkových problémov, ku ktorým patrí aj realizácia a rozvoj bezpečnostnej politiky.

Hrozby a riziká:

- požiar,
- hrozba bombového útoku,
- únik toxických látok v blízkosti budov
- kompletne prerušenie dodávky elektrického prúdu (svetlá, počítače a telefónne služby),
- lúpež,
- agresívni klienti.

Potenciálnymi hrozbami sa kompetentní zaoberajú len v ojedinelých prípadoch. V informačno-poradenských centrách sa často riešia problémy s klientmi, ktorí narúšajú poriadok alebo poškodzujú jej hmotný i nehmotný majetok. Mnohokrát sú zamestnanci týchto pracovísk vystavení osočovaniu, vyhrážaniu a neraz i fyzickým útokom a sami sa nedokážu účinne brániť.

Vedúci zamestnanci sa pre ochranu zamestnancov, ktorí sú v styku s klientmi, snažia nájsť spôsob, ako zaistiť aspoň ich minimálnu bezpečnosť. V niektorých informačno-poradenských centrách to manažment rieši rôznymi oddeľujúcimi prvkami

zo skla, medzi zamestnancom a klientom, zvyšuje sa odstupová vzdialenosť od vybavovacieho pracoviska, využívajú sa súkromné bezpečnostné služby alebo sa vytvárajú služby z vlastných zamestnancov. Klienti už pred vstupom do informačno-poradenských centier dostávajú základné informácie o tom na ktorom pracovnom mieste si môžu vyriešiť svoje problémy. Touto jednoduchou prvotnou informáciou sa predchádza vzniku začiatočného napätia, ktoré sa môže preniesť aj do rokovania s príslušným zamestnancom. Je tu však doteraz nedoriešená otázka: Patria takíto "bodygardi" do expozítúr? Domnievam sa, že áno, pretože sa zvyšuje osobná bezpečnosť zamestnancov a ochranu majetku. Je len samozrejme, že len dostatočne kvalifikovaní zamestnanci súkromnej bezpečnostnej služby (ďalej len SBS) sú zárukou dobrej ochrany zamestnancov pred agresívnymi klientmi a samozrejme i spolupráce medzi zamestnancami poradenského centra a zamestnancami SBS.

V každom informačno-poradenskom centre musí byť vypracovaný strategický bezpečnostný plán zameraný na zabezpečenie okolia a vnútorných priestorov budov, predchádzanie trestnému a protispoločenskému správaniu, na zvýšenie bezpečnosti v priestoroch pre verejnosť a ochrany fondov. Pracovisko je povinné vytvoriť podmienky na účinnú ochranu života a zdravia zamestnancov, občanov ako klientov v príslušnej organizácii a majetku. Musí prijať opatrenia, ako predchádzať úrazom, nehodám, požiarom, živelným prírodným pohromám, mimoriadnym udalostiam.

Plán pre prípad pohromy musí obsahovať:

- určenie nebezpečenstva,
- preventívne opatrenia (poplašné systémy, hasiace systémy, bežná údržba),
- reakcia v prípade vzniku úrazu, havárie a obnovu, resp. uvedenie do pôvodného stavu.

Súčasťou plánu musí byť aj školenie zamestnancov na ich pripravenosť riešiť nepredvídané situácie. Prepracovaná bezpečnostná stratégia patrí k firemnej politike informačno-poradenského centra.

V objekte informačno-poradenského centra sa musí zabezpečiť ochrana zamestnancov, klientov, priestorov a majetku, ochranu fondov, ochranu dát v informačných systémoch, zabezpečenie ochrany osobných údajov, aplikovať požiadavky bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (ďalej len BOZP), požiarnej a civilnej ochrany. [3]

### Psychologické aspekty

Zamestnanci informačno-poradenského centra sú pri výkone povolania vystavení rôznym činiteľom, ktoré vyplývajú na ich BOZP a samozrejme i pracovný výkon. Dennodenne sa dostávajú do situácií, ktoré v nich zanechávajú stopy nepríjemného napätia, únavy, podráždenosti, rozladenosti a to samozrejme vedie k zníženiu duševnej a telesnej výkonnosti.

Okrem typických situácií pri riešení najrôznejších úloh existujú aj typické situácie v medziľudských vzťahoch, ktoré musí bezpečnostný manažér pomerne často riešiť a kladú veľmi náročné požiadavky na jeho osobnosť. [7]

Neznalosť legislatívy a povinností zo strany klientov, tlak času, prepracovanosť, zhan, strach z možnosti ohrozenia vlastnej osoby – všetky tieto faktory sa premietajú do ich psychiky. Reakcia na uvedené faktory je spätá so subjektívnymi predpokladmi, ktoré vyplývajú z individuálnych sociálno-psychologických daností zamestnanca. Pri svojej pracovnej činnosti sú pod tlakom času, ale aj zodpovednosťou voči klientovi, voči svojim kolegom, voči organizácii a neposlednom rade voči sebe. Pociť nevládnuteľnosti situácie, agresívny klient, vyhrážajúci sa klient, krádež a mnohé iné faktory pôsobia na zamestnancov ako stresory. Ďalším fenoménom, s ktorým sa musia vyrovnávať a ktorý ovplyvňuje ich psychickú vyrovnanosť je strach. Strach je jednou z najprírodných vlastností človeka. V zamestnancoch vyvolávajú strach rozličné a samozrejme aj rozdielne podnety. V súvislosti s priamou prácou s klientom existuje veľa faktorov, ktoré môžu vyvolať strach. Strachu sa neubránime. Je však dôležité, aby sme si udržali schopnosť racionálneho konania. Strach nesmie človeka ovládnuť, preto je dôležité vedieť strach objektívne, rozpoznať a pripustiť si jeho prítomnosť.

Takouto krátkou analýzou psychického zaťaženia zamestnancov informačno-poradenského centra som chcel poukázať aká je po psychickej stránke náročná ich práca nehovoriac o zvládaní krízových situácií, kde musia byť samotní zamestnanci psychológmi. [1]

### Práva a povinnosti zamestnancov

Práva a povinnosti zamestnancov ku klientom a ostatnej verejnosti

- upevňuje dôveru verejnosti k organizácii svojou profesionalitou, nadstraníckosťou a nestranným konaním,
- nepoužíva vo svojej činnosti prostriedky, ktoré odporujú platným právnym predpisom alebo ich obchádzajú,
- vo vzťahu k verejnosti obhajuje záujmy organizácie a klientov,
- rešpektuje ľudskú dôstojnosť a zachováva mlčanlivosť vo veciach týkajúcich sa osobných údajov klientov a ostatných občanov.

Zamestnanec vo vzťahu ku klientom a ostatnej verejnosti je povinný:

- vystupovať korektne a úctivo bez ohľadu na ich pohlavie, manželský stav, rodinný stav, rasu, farbu pleti, jazyk, vek, vieru a náboženstvo, zdravotný stav, politické alebo iné zmýšľanie, odborovú činnosť, národný alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod, alebo iné postavenie,
- voliť formálny, ale citlivý individuálny prístup s ohľadom na ich problémy a aktuálny psychický a fyzický stav,
- rešpektovať právo na slobodu informácií v súlade s platnými právnymi predpismi,
- aktívne pristupovať k riešeniu problémov v súlade s platnými právnymi predpismi, konať ústretovo s cieľom uspokojiť právne nároky klienta,
- poskytovať kvalifikované odborné informácie, nezneužívať neznalosť platných právných predpisov.

Vzťahy medzi zamestnancami

- dodržiavať zásady spoločenskej etiky bez prejavu nadradenosti,

- zachovávať dôvernosť údajov o výške vlastných príjmov a príjmov ostatných zamestnancov,
- udržiavať a posilňovať na pracovisku zdvorilú a korektnú vzťahy, ochotne spolupracovať v záujme dosiahnutia pracovných cieľov,
- rešpektovať súkromie ostatných zamestnancov na pracovisku, aj v osobnom živote,
- zaujímať korektný, ale nekompromisný postoj voči nedostatkom v práci ostatných zamestnancov,
- poskytovať pomoc služobne mladším zamestnancom, predchádzať konfliktom.

Vedúci zamestnanec vo vzťahu k podriadeným zamestnancom je povinný:

- bezodkladne a konštruktívne riešiť vzniknuté konflikty,
- byť vzorom pre ostatných zamestnancov v správani, konaní a prístupoch k pracovným povinnostiam,
- upevňovať dobré vzťahy medzi zamestnancami, spravodlivo hodnotiť zamestnancov pri odmeňovaní,
- poskytovať podriadeným zamestnancom včas všetky informácie a podklady potrebné na výkon ich činnosti,
- motivovať výkon zamestnancov, byť otvorený voči pripomienkam zamestnancov. [5]

### Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci

Systém bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (BOZP) v organizácii slúži na dodržiavanie zásad ochrany zamestnancov pri práci, stále zlepšovanie pracovných podmienok, pracovnej disciplíny a celkovej výkonnosti pracovníkov. BOZP nepredstavuje len tradičnú prevenciu proti úrazom a haváriám, ale patrí sem aj psychická a fyzická pohoda, sociálna ochrana, pracovné podmienky, pracovné vzťahy, hygienické podmienky, sociálne vybavenie pracovísk. Zákonné úpravy ochrany zamestnancov pri práci vyžadujú rešpektovanie nielen fyzikálnych, mechanických, chemických a biologických nebezpečenstiev, ale aj zohľadnenie pracovnej záťaže. Možnosti maximálneho využívania potenciálu človeka vedú cez vytváranie optimálnych pracovných podmienok a pracovnej klímy. Podmienky a klíma v práci sú odrazom slabých a silných stránok organizácie, jej celkovej kultúry. [8] Bezpečnostné opatrenia sa dajú najlepšie dodržiavať ak inštitúcie pracujú vo vlastných budovách alebo účelových budovách vhodných na činnosť, prispôbených na vysokú návštevnosť, využívanie techniky a uskladnenie dokumentov. Dobre dimenzovaná elektroinštalácia, protipožiarne opatrenia, správna cirkulácia vzduchu by mali byť zaistené na každom pracovisku. Klimatizácia, prípadne inak riešené vetranie môže znížiť vyčerpanosť zamestnancov aj používateľov (ktorí trávajú v informačno-poradenskom centre denne aj niekoľko hodín).

Budovy treba vybaviť vhodným osvetlením, ktoré nezaťažuje zrak a zvyšuje produktivitu práce. [4] S bezpečnostnými predpismi je nový zamestnanec povinný sa oboznámiť ešte pred nástupom do práce. Všetci zamestnanci manipulujúci s dokumentmi musia byť poučení o správnom spôsobe zdvíhania a nakladania s bremenami.

V súčasnosti sa neodmysliteľnou súčasťou pracovného procesu na pracoviskách stalo používanie počítačov. Dlhé hodiny práce s PC majú vplyv na zdravotnú kondíciu zamestnancov a vzniká jednostranné dlhodobé zaťaženie. [2]

### Záver

Informačno-poradenské centrá sa musia i naďalej zameriavať na bezpečnostnú prevenciu a zdokonaľovať ochranu pracovísk koncepcne, s dostatočným predstihom. Vzhľadom na obmedzené množstvo finančných zdrojov a zložitú problematiku bezpečnosti je potrebné zamerať sa najmä na ochranu osôb, budov, zlepšenie pracovných podmienok zamestnancov, vytvoriť priestor pre klientov, kontroly a regulácie mikroklimy prostredia, uskladnenia a zaobchádzania s dokumentmi. Manažment organizácie musí riešiť, ako sa v praxi dodržiavajú všetky nariadenia, ako sa uplatňujú potrebné zásady BOZP, či sa vytvárajú pre zamestnancov vhodné ergonomické podmienky. Musí sa tiež zaoberať konkrétnymi požiadavkami na elimináciu zdravotných rizík pri práci s verejnosťou, s fondmi, pri práci s bremenami a s počítačmi.

### ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

- [1] ČAHOJOVÁ, E. : Psychologické aspekty práce In. 9 medzinárodná vedecká konferencia : Riešenie krízových situácií v špecifickom prostredí. Žilina 2004 ISBN 80-8070-272-1
- [2] GAŽIOVÁ, M.: Minimálne bezpečnostné a zdravotné požiadavky pri práci so zobrazovacími jednotkami. In: Bezpečná práca, roč. 34, 2003, č. 2, s. 19-30.
- [3] PETERCOVÁ, Š.: Bezpečnosť v knižniciach. Dostupné na internete [www.cvtisr.sk/itlib/itlib051/petercova.html](http://www.cvtisr.sk/itlib/itlib051/petercova.html).
- [4] POLÁK, P.: Organizácia veľkých stavieb: Formy a metódy zdokonalenia organizácie stavebného dodávateľa. Bratislava: Alfa, 1989 182 s. MDT: 69:007 -- 65.01
- [5] REMIŠOVÁ, A.: Etika a ekonomika. Bratislava: Ekonóm, 2004 s 238. ISBN: 80-225-1820-4
- [6] RUSKO, M.: Bezpečnostné a environmentálne manažérstvo. - 1.vyd. - Žilina : STRIX, 2006. - 389 s.
- [7] RUSKO, M. - BALOG, K. - TUREKOVÁ, I.: Vybrané kapitoly z environmentálneho a bezpečnostného manažérstva. 1.vyd., Bratislava : VeV, 2006. 160 s., ISBN 80-969257-5-X.
- [8] SABO, M.: Základy bezpečnostného inžinierstva. Bratislava: Slovenská technická univerzita, 2004 s.177. ISBN: 80-227-2054-2

**ADRESA AUTORA**

**Ing. Alojz BARTEK, PhD.**, Wüstenrot stavebná sporiteľňa, a. s., Grösslingova 77, 824 68 Bratislava, e-mail:  
<alozj.bartek@gmail.com>

***RECENZIA TEXTOV V ZBORNÍKU***

*Recenzované dvomi recenzentmi, členmi vedeckej rady konferencie. Za textovú a jazykovú úpravu príspevku zodpovedajú autori.*

***REVIEW TEXT IN THE CONFERENCE PROCEEDINGS***

*Contributions published in proceedings were reviewed by two members of scientific committee of the conference. For text editing and linguistic contribution corresponding authors.*