

DUŠKO MODLY\*

# Neki potencijalni sadržaji obveznih instrukcija o ponašanju i međusobnim odnosima djelatnika zaštitarske struke

## 1. UVOD

Svjedoci smo da je u svijetu i u nas prisutan trend ekspanzije privatne zaštite, kako u smislu povećanja broja zaštitarskih djelatnika, tako i "preuzimanja" nekih poslova koji se kod nas tradicionalno nalaze u nadležnosti redarstvenih tijela. Pod privatnom zaštitom treba razumijevati zaštitu osoba i imovine koju ne osigurava država i iznad opsega koji osigurava država. Spoznalo se da danas uz dominaciju privatnog vlasništva i pratećeg prava na samozaštitu pravnih osoba kroz prizmu prenošenja tog prava ugovorom na privatni sustav zaštite, postoje zaštitarski poslovi koji nepotrebno opterećuju redarstvena tijela. "... tržište privatne zaštite je naraslo do takvih razmjera, da se može govoriti o potpuno institucionaliziranoj djelatnosti koja slijedi stajališta, potrebe i interese naručitelja usluga ...". Na području zaštite i sigurnosti u nas postoji dihotomija glede sustava koji skrbe o sigurnosti. Riječ je o državnom i privatnom sustavu. Pri tome se zaštitarstvo pojavljuje kao segment privatne sigurnosti.

U sustavu privatne zaštite, izvorište ovlasti nalazi se u pravu pojedinaca na samozaštitu koje on prenosi ugovorom na privatni sustav zaštite. Za sada je u nas područje samozaštite ograničeno i svedeno na sprječavanje *izravnih* oblika ugrožavanja kad objektivne okolnosti onemogućavaju ili otežavaju intervenciju države putem njenih tijela represije.

Zakonom o privatnoj zaštiti (NN 68/03.) uređeno je obavljanje djelatnosti zaštite osoba i imovine koju ne osigurava država i iznad opsega koji osigurava država. Riječ je o privatnoj zaštiti. Citiranim Zakonom propisani su uvjeti za obavljanje poslova privatne zaštite, uvjeti i način rada osoba koje obavljaju poslove privatne zaštite, te nadzor njihova rada.

Zakon izričito brani pravnim osobama i obrtnicima, koji obavljaju poslove privatne zaštite, primjenjivanje operativne metode i sredstva koje na temelju posebnih propisa primjenjuje Ministarstvo unutarnjih poslova i druga tijela državne uprave. Postupanjem

---

\* prof. dr. sc. Duško Modly, redoviti profesor u miru.

izvan normi citiranog Zakona ulazi se u kažnjivu zonu. Zakon poznaje: 1. tjelesnu zaštitu, 2. tehničku zaštitu i 3. unutarnje čuvarske službe, te propisuje načine obavljanja djelatnosti privatne zaštite. Tjelesna zaštita razumijeva zaštitu osoba i imovine, obavljene osobnom nazočnošću osobe koja obavlja poslove zaštite i njezinom zaštitnom aktivnošću, bez dominantne uporabe tehničkih sredstava i naprava. Tehnička zaštita razumijeva stvaranje tehničkih uvjeta za sprječavanje protupravnih radnji usmjerenih prema šticenoj osobi ili imovini. Šticeeni objekt je ukupni prostor unutar kojeg se vrši zaštitno djelovanje, a šticeena osoba je osoba nad kojom se vrši zaštitno djelovanje. Čuvari su osobe koje su od nadležne policijske uprave dobile dopuštenje za obavljanje poslova čuvara, a zaštitari osobe koje su na isti način dobile dopuštenje za obavljanje poslova zaštitara. Ista procedura vrijedi i za zaštitara-tehničara.

Zaštitarska struka (profesija) zahtijeva od zaštitarskih djelatnika određenu razinu obrazovanja i obuke, o čemu je vodio računa i citirani Zakon. Postoje općeprihvaćeni iskustveni standardi zaštitarske struke koji su usko vezani uza znanja i kompetencije za obavljanje zaštitarskih poslova.

Iz prije navedenog proizlazi da sustav privatne zaštite osim normativnih rješenja te zaštite u smislu određenih propisa, može donositi različite profesionalne standarde za uspješno funkcioniranje privatne zaštite. Trgovačka društva koja pružaju usluge privatne zaštite mogu donijeti (formulirati) svoje poslovne standarde, koji odražavaju njihove interese, uz ostale akte na koje su ovlaštteni i provesti ih u praksi. Kao pravno-tehnički akti kojima se donose navedeni standardi po našem mišljenju najpogodnije su obvezne instrukcije o ponašanju i međusobnim odnosima djelatnika zaštitarske struke. Pravna osnova za donošenje instrukcije mora se nalaziti u Pravilniku o radu trgovačkog društva. Sve navedeno treba promatrati kroz prizmu građanske, radnopravne i ugovorne odgovornosti, kao i odgovornost koju uvjetuje tržište. Sadržaj obvezne instrukcije može se smatrati dijelom strategije zaštitarske struke.

Imajući u vidu dinamiku razvoja zaštitarske djelatnosti i sve veću konkurentnost na tržištu, stručnost i profesionalnost zaštitarskih djelatnika u obavljanju njihove društveno odgovorne i vrijedne djelatnosti bit će odlučne pri odabiru tvrtki, kojima će se povjeravati poslovi zaštite. Prije navedeno nas je ponukalo da se javimo s ovim radom.

## **2. SADRŽAJI OBVEZNE INSTRUKCIJE**

Obveznom instrukcijom treba urediti međusobne odnose i ponašanje djelatnika zaštitarske struke i druga pitanja od značaja za uspješno obavljanje službenih zaštitarskih poslova. Zbog značaja zadataka djelatnika zaštitarske struke nužno je da su ponašanje, međusobni odnosi, rad i disciplina u svim sektorima organizirani i jedinstveni. Na taj način se osigurava savjesno, stručno i profesionalno ispunjavanje dnevnih zadaća.

### **2.1. Komunikacijski procesi u trgovačkom društvu koje se bavi pružanjem usluga privatne zaštite**

U osnovi se radi:

1. o silaznom komunikacijskom procesu, kao procesu u kome više razine (rukovoditelji) upućuju poruke nižim razinama. Taj komunikacijski proces mora imati instruktivan karakter (tumačenje, širenje osnove razumijevanja i sl.);

2. o uzlaznom komunikacijskom procesu, kao procesu koji dolazi od nižih razina, a poruke su informacijske prirode (upoznavanje rukovoditelja s eventualnim problemima u svakodnevnom radu, postignutim rezultatima i sl.);
3. o pobočnom ili lateralnom komunikacijskom procesu koji se odvija između pojedinaca s istim statusom u ustanovi u kojoj rade. On se mora temeljiti na koordinaciji i razumijevanju;
4. o vanjskom komunikacijskom procesu koji se odvija izvan ustanove u kojoj se radi.

## **2.2. Što treba imati u vidu i izbjegavati u komunikacijskim procesima?**

1. dokazivanje da su naši stavovi ispravni; 2. pretpostavljene istine u smislu da smo uvijek u pravu, a da je mišljenje drugih irelevantno ili pogrešno; 3. u konfliktnim situacijama treba spoznati namjere drugih, jer ako ih se ne spozna postoji sklonost njihovom definiranju kao loših; 4. unošenje osjećaja bijesa, podcjenjivanja, razočaranja, sarkazma i sl. u razgovor; 5. neutemeljeno iznošenje vlastitih stavova iz straha od ugrožavanja vlastitog identiteta; 6. stalno razvijati vještinu suočavanja s drugima i njihovim iskustvima i pri tome imati samopouzdanje; 7. treba stjecati sigurnost, uvjerljivost i jasnoću ideja; 8. treba pokazati poštovanje i uvažavanje prema drugima, a po potrebi i identificirati se s njima (empatički pristup); 9. treba razlikovati govor radi informiranja od govora radi uvjeravanja; 10. ne smije se ponašati tako da provocira sukob (verbalni i fizički), odnosno napad; 11. ne smije se biti tašt i samouvjeren i treba kontrolirati svoje negativne emocije i strasti; 12. na radnom mjestu treba biti uljudan, istinoljubiv, odmjeren, trijezan, diskretan, vjerodostojan, točan, uslužan, stručan, taktičan, strpljiv, pronicav, srčan, vedar, elastičan u postupanju, a ne krut, ozbiljan, razborit, suzdržan, nehvalisav, nepotkupljiv i dr.; 13. treba s razumnim oprezom prihvaćati pomoć nepoznatih osoba i ne prihvaćati hranu i piće od njih; 14. treba biti sveobuhvatan i izbjegavati kontradiktorne situacije, te nikoga ne podcjenjivati; 15. kada je potrebno treba djelovati brzo, ali ne brzopleto i odrediti prioritete; 16. s predstavnicima policije i drugih tijela represije treba uspostaviti i održavati profesionalne kontakte; 17. povjerljive informacije treba čuvati kao službenu tajnu itd.

Iz prije navedenog proizlazi tzv. radni profil zaštitara. Zaštitari svih profila trebaju: 1. biti osjećajno zrele i stabilne te socijalno zrele osobe; 2. raspolagati s tzv. specijalnom orijentacijom u smislu davanja podataka o mjestu gdje se netko ili nešto nalazi, gdje se odigrao neki događaj, pod kojim uvjetima itd.; 3. imati svojstva i tehnike da prepoznaju opasne situacije i osobe sa stajališta zaštitarske struke (zaštitarska percepcija), te osnovne tehnike progona takvih osoba (tzv. subjektivna zaštitarska tehnika) u vidu posebnih vještina; 4. imati temeljna znanja iz područja prirodnih i tehničkih, te društvenih znanosti; 5. biti otporni na frustracije i stres; 6. poznavati psihologiju komunikacijskog procesa, osnove verbalne i neverbalne komunikacije, indikatore konflikta u komunikaciji i načine njegovog rješavanja, pravila poslovne komunikacije itd.

## **2.3. O čemu trebaju voditi brigu rukovoditelji?**

1. o uzrocima ponašanja djelatnika; 2. da su ljudska ponašanja uvjetovana ljudskim željama; 3. o razlikama u percepciji pojedinaca; 4. o motivaciji kao osnovi ponašanja i izrazu potrebe i nagona; 5. o uzrocima i vrstama frustracija kao nepremostivim prepre-

kama i konfliktima; 6. o pravilnom procjenjivanju ljudi; 7. o timskom radu i adekvatnom prikupljanju informacija; 8. pravodobnom donošenju racionalnih odluka i načina djelovanja; 9. o izbjegavanju tzv. javnog razgovora jer tada sugovornici obično nisu iskreni; 10. o poštovanju ljudskih prava i privatnosti djelatnika sukladno pozitivnim propisima; 11. u radu su dužni koristiti terminologiju zaštitarsko-čuvarske službe; 12. podređene osobe ne smiju zlostavljati ni fizički ni psihički; 13. dužni su ophoditi se s podređenim djelatnicima i drugim uposlenicima uljudno i stvarati atmosferu uzajamnog povjerenja i poštovanja; 14. o svojim sposobnostima ulaganja stručnih i drugih sposobnosti u svrhu uspješnog obavljanja službenih poslova; 15. na temelju pozitivnih propisa i internih akata trgovačkog društva poduzimati mjere radi osiguranja izvršenja službenih poslova i zadataka koji su im povjereni, po pravilima struke; 16. stalno unapređivati rad u sektoru koji im je povjeren i usavršavati stručno znanje djelatnika tzv. prijenos stečenog znanja i iskustva; 17. dužni su brinuti se o radnoj disciplini, pravilno usmjeravati rad, kontrolirati zakonitost, pravodobnost i pravilnost obavljenih službenih poslova koji su im povjereni; 18. brinuti se o uvjetima života i rada, zdravstvenom stanju, smještaju i drugim potrebama podređenih djelatnika; 19. poštovati dostojanstvo i ugled djelatnika i osiguravati ostvarivanje njihovih prava i interesa; 20. osobnim radom i ponašanjem primjereno i odgojno djelovati među djelatnicima; 21. o tome kako priroda zaštitarske struke zahtijeva da njeni djelatnici njeguju i razvijaju suradništvo, povjerenje, poštovanje, razumijevanje i pomaganje, te smisao za timski rad uz vođenje brige da drugarstvo u službi i izvan službe ne smije štetiti uspješnom obavljanju službenih poslova; 22. trebaju sprječavati familijarnost, oportunističnost, karijerizam i druge negativne postupke i ponašanja; 23. trebaju davati prioritet izdavanju usmenih naloga (telefonom i preko teklića) uz traženje naknadnoga pismenog potvrđivanja; 24. nalozi moraju biti zakoniti, jasni i pravodobni, te razumljivi; 25. rukovoditelj koji izdaje naloge dužan je osigurati sredstva za uspješno izvršavanje zadataka itd.

***U svezi s općim dužnostima i ovlaštenjima koji su propisani zakonima i podzakonskim aktima zaštitari i čuvari su dužni:***

- a) Pri obavljanju službenih poslova i u kontaktu s osobama kulturno se ponašati i čuvati dostojanstvo osoba, te poštovati ljudska prava i biti objektivni. U ostvarivanju svojih zadataka i prava zaštitari mogu podvrgnuti osobe samo onim ograničenjima koja određuju zakoni i drugi podzakonski akti. Prema osobama ne smije se vršiti diskriminacija na temelju rase, spola, religije, jezika, boje kože, obrazovanja, političkog mišljenja, nacionalnog podrijetla, imovinskog stanja, mjesta rođenja ili bilo kojeg drugog statusa. Nastojati pribaviti što više relevantnih podataka.
- b) Osiguravati primjenu zakona i drugih propisa iz njihove nadležnosti jednako za sve ljude. Zaštita života mora im biti najviši prioritet, te poštovanje ljudskih prava i privatnosti osoba. Pri tome su dužni poštovati pozitivne zakonske i podzakonske propise koje su dužni primjenjivati u svom radu. To ih obvezuje da proučavaju i dobro poznaju sadržaje svih propisa čiji se sadržaji odnose na njihove dužnosti.
- c) Obveze iz točke 2. razumijevaju poznavanje pozitivnih propisa koje zaštitari primjenjuju u svom radu. To ih obvezuje da proučavaju i dobro i na vrijeme

upoznaju sadržaje svih propisa koji se odnose na njihove dužnosti. Ujedno su dužni pratiti sve izmjene i dopune tih propisa i drugih akata kojima je regulirana zaštitarska djelatnost. Nepoznavanje propisa i drugih akata kojima je regulirana zaštitarska djelatnost ne oslobađa ih odgovornosti za povredu radne dužnosti. Uposlenik koji se vraća na dužnost, dužan je upoznati se sa svim izmjenama i dopunama propisa koji se odnose na njegove obveze do kojih je došlo od trenutka izbivanja s posla.

- d) Pravilno izvršiti primopredaju dužnosti. To znači da su dužni detaljno se upoznati s događajima iz prethodne smjene, kako bi se osigurao kontinuitet u izvršavanju zaštitarsko-čuvarskih poslova. Primopredaju naoružanja treba obaviti poštujući osnovna pravila o sigurnosti pri rukovanju vatrenim oružjem, te provjeriti funkcioniranje oružja na propisani način. Prilikom primopredaje tehničkih sredstava i sredstava veze provjeriti njihovu ispravnost, tamo gdje je to moguće. Obvezno treba izvršiti obilazak objekta ili zone koju štite. Primopredaju dužnosti treba izvršiti korektno i odgovorno, a kada je to moguće treba biti nazočna i odgovorna osoba. Izvještaji o primopredaji se ne smiju preinačavati, odgađati ili krivotvoriti. Primopredaju smjene i naoružanja treba uredno evidentirati u za to predviđene službene knjige, koje se nalaze u svakom štićenom objektu. U te knjige treba upisivati stvarno stanje. Po knjizi se ne smije šarati i u nju upisivati netočne podatke, primjerice lažiranje vremena obilaska i sl. U radni nalog treba točno upisati podatke prema predviđenim rubrikama, primjerice: ime i prezime, naziv pravne osobe, lokacija, tekući mjesec i datum, radno vrijeme, predviđene rubrike za upis sati po danima, broj oružja ako se nosi i radno mjesto (čuvar, zaštitar).
- e) Prisila se može uporabiti ako se službeni ciljevi ne mogu ostvariti na drugi način, a i tada treba primijeniti minimum potrebne sile. Sukladno odredbi članka 39. Zakona o privatnoj zaštiti, pod prisilom razumijeva se uporaba tjelesne snage, a prema članku 40. citiranog Zakona i uporaba vatrene oružja. Na uporabu prisile u navedenom smislu ovlašteni su zaštitari, sukladno odredbama citiranog Zakona. Smrtonosna sila u pravilu će se koristiti primarno za očuvanje vlastitog života ili života drugih osoba (nužna obrana). Ona je posljednje sredstvo u provođenju zakona i obično uključuje osim uporabe vatrene oružja i neki drugi predmet namijenjen nanošenju fatalnih obrambenih ozljeda radi odbijanja od sebe ili drugog istodobnog ili izravno predstojećega protupravnog napada. U pravilu je riječ o odbijanju od sebe ili drugog neminovne prijetnje smrću ili ozbiljnih ozljeda. Kada postoji opravdan razlog za uporabu smrtonosne sile, ukoliko postoji mogućnost, treba se prvo predstaviti kao službena osoba zaštitarske struke i dati jasno upozorenje sukladno Zakonu o privatnoj zaštiti da će doći do uporabe prisile, uz navođenje vrste prisile. Ukoliko je to moguće treba dati dovoljno vremena osobi da to poslušati, osim u slučaju kada bi to uzrokovalo prijetnju ozbiljnom povredom ili smrću zaštitarskog djelatnika ili drugih osoba. Upozorenje je neprimjereno ako okolnosti (kao skup uvjeta) diktiraju potrebu za neodložnom primjenom prisile, osobito vatrene oružja.

Tjelesna snaga (sila) i druga sredstva prisile najčešće se koriste: 1. radi zaustavljanja potencijalne opasnosti ili nezakonitog ponašanja (npr. sprječavanja teškoga kaznenog djela, uključujući ozbiljnu prijetnju nečijem životu), 2. radi

- vlastite zaštite ili zaštite drugih osoba od ozljeđivanja ili smrtne posljedice, 3. radi zaštite osoba od samoranjavanja ili samoubojstva, 4. prema osobi koja pruža otpor za vrijeme zakonitog oduzimanja slobode (zadržavanja), 5. radi fizičke zaštite osoba i objekata od posebne važnosti, 6. radi sprječavanja bijega osobe zatečene na počinjenju kaznenog djela koje se progoni po službenoj dužnosti (zatjecanje *in flagranti*) i dr. Tjelesna snaga i druga sredstva prinude moraju se primjenjivati od lakših prema težima, tj. ako se manje ekstremnim metodama nije uspio ostvariti zaštitarsko-čuvarski zakonski cilj.
- f) Prilikom uporabe tjelesne snage i drugih sredstava prisile treba voditi brigu o ispunjavanju sljedećih uvjeta: 1. da uporabljena sila bude proporcionalna ozbiljnosti prijetnje i opravda ciljeve koji se žele postići, 2. da uporabljena sila bude minimalizirana, kako bi se sačuvao osobni integritet i život osoba, 3. da se svim eventualno povrijeđenim osobama pruži medicinska pomoć što je prije moguće, 4. da se preko policije poduzmu mjere da članovi obitelji ozlijeđene osobe budu obaviješteni, 5. da eskalacija sile bude proporcionalna eskalaciji otpora ili nasilnih radnji prema zaštitaru i trećim osobama itd.
- g) Uposlenici su, ovisno o svom radnom statusu, dužni: 1. postupati po svim zakonitim nalogima nadležnog rukovoditelja. Nepostupanje se smatra povredom službene dužnosti; 2. svoje dužnosti trebaju obavljati na učinkovit način i odazvati se pozivu na službu sukladno uputama i nalogima koje su izdali nadležni rukovoditelji; 3. dolaziti na dužnost na određeno radno mjesto i u određeno vrijeme sukladno planiranim poslovima, te se upoznati s događajima iz prethodne smjene, kako bi se osigurao kontinuitet u obavljanju zaštitarsko-čuvarskih poslova; 4. ne smiju biti odsutni s dužnosti, osim ako za to imaju odobrenje nadležnog rukovoditelja ili se radi o višoj sili, a svakodnevne zadatke dužni su provoditi sukladno planu obavljanja poslova vezanim uz sigurnosne poslove; 5. upoznati se s režimom rada u objektu/ustanovi koju štite i uposlenicima vezanim uz sigurnosne poslove. Trebaju dobro poznavati organizaciju i nadležnosti pojedinih službi u šticienom objektu, kao ukupnom prostoru unutar kojeg se zaštitno djeluje, te rasporedom službi i poznavati sve vitalne dijelove objekta zaštite. Trebaju posjedovati popis odgovornih osoba u šticienom objektu i upoznati se s načinima ostvarivanja radnog kontakta s njima. Trebali bi imati elaborat i plan osiguranja šticienog objekta i ostalu relevantnu dokumentaciju za obavljanje zaštitarske službe, te poznavati normativne akte u šticienom objektu; 6. trebaju poznavati osnovne uzroke požara i tehnike podmetanja požara, a u šticienom objektu poznavati raspored sredstava protupožarne, protuprovalne, protuprepadne, protudiverzijske i druga sredstva tehničke zaštite i njihovo funkcioniranje. Nadalje trebaju poznavati načine uključivanja i isključivanja različitih izvora energije (električna energija, plinovi, grijanje, voda i sl.); 7. trebaju ovladati osnovnim tehnikama progona osoba; 8. moraju vladati terminologijom zaštitarske struke; 9. događaji od zaštitarskog interesa ih ne smiju zateći nespremljene; 10. dužni su pravodobno zatražiti potrebnu pomoć i čekati i stalno voditi brigu o ispravnosti službene opreme i vozila; 11. ne smiju se nepotrebno izlagati opasnostima i "slijepo" ulijetati u opasne situacije i gubiti nadzor nad situacijom, nego nastojati vladati njom; 12. stalno trebaju imati

u vidu da profesionalni kriminalci prate rad pojedinih zaštitara i čuvara tražeći "najslabiju točku"; 13. u radu trebaju pravilno koristiti sve izvore informacija, materijalne i personalne; 14. ne smiju smatrati da sami mogu riješiti sve probleme; 15. moraju stalno biti budni i spremni. Na radnom mjestu nema mjesta drijemanju, spavanju, opijanju, rastresenosti, rješavanju problema, vlastitih ili tuđih itd.; 16. trebaju stalno biti pribrani i svoja osjetila usmjeriti na moguću opasnost ili prijetnju. Nerazumno samozadovoljstvu nema mjesta u radu; 17. ne smiju se "igrati" vatrenim oružjem i moraju paziti kako ga nose (izvan dohvata tuđe ruke) i dužni su ga održavati; 18. trebaju izbjeći i spriječiti sve što je protivno zaštitarsko-čuvarskoj struci, etici i moralu uopće; 19. trebaju paziti da ne postanu taoci i izbjegavati moguće nastanke talačkih situacija; 20. trebaju ovladati postupcima kod elementarnih nepogoda i katastrofa (krizne situacije), talačkih situacija, terorističkih čina, pojave zaraznih oboljenja i sl.; 21. uposlenici koji su u nedoumici glede prirode ili nekog detalja u obavljanju svoje službene dužnosti trebaju odmah tražiti objašnjenje od nadležnog rukovoditelja; 22. ne smiju koristiti svoja privatna vozila u obavljanju službene dužnosti, osim ako za to imaju dozvolu nadležnog rukovoditelja ili u slučajevima predviđenim pravnim propisima i internim aktima; 23. stalno trebaju imati u vidu kako međunarodni standardi priznaju da zaštitari i čuvari imaju vitalnu ulogu u zaštiti prava na život, slobode i sigurnosti ljudi i imovine. Na prijetnju zaštitarima i čuvarima treba gledati kao na prijetnju stabilnosti društva u cjelini; 24. djelovati bez straha i nepristrano; 25. ne smiju činiti kaznena djela i prekršaje, niti biti umiješani u bilo kakve druge protuzakonite djelatnosti. Dužni su pridržavati se društvenih pravila i vladajućeg društvenog morala; 26. poštovati privatnost osoba kojima služe i ne smiju objelodanjivati svoja opažanja, osim ako zakon i druge obveze koje proizlaze iz njihovog poziva ne zahtijevaju drugačije; 27. dužni su razvijati svoje profesionalne sposobnosti stalnim učenjem, obrazovanjem i fizičkom pripremom i trebaju raspolagati tzv. subjektivnom zaštitarskom tehnikom, tj. znanjem i vještinama koji se traže u obavljanju zaštitarsko-čuvarske službe; 28. ne smiju se koristiti svojim pozivom ili službenom odorom za promoviranje tuđih interesa ili svoj vlastiti interes; 29. postupati nepristrano i korektno prema svima, koristeći zakonska ovlaštenja i kodeks profesionalne etike kao odrednice u svom radu; 30. biti odlučni i neumoljivi u provođenju zaštitarsko-čuvarskih poslova. Moraju održavati striktan i nepristran stav prema onima koji se žale, prekršiteljima, svjedocima i osumnjičenicima. Dužnosti trebaju obavljati na učinkovit, uljudan i uredan način, koristeći strpljenje i dobre prosudbe u svakom trenutku. Pri obavljanju dužnosti ne smije se koristiti grub, vulgaran i uvredljiv jezik; 31. dužni su čuvati ugled zaštitarske struke pri obavljanju službenih poslova i zadataka, kao i svoj osobni ugled. To pretpostavlja poznavanje i poštovanje zakona i podzakonskih akata, napatuka i slično, čije sadržaje primjenjuju u svom radu i dužni su pokoravati se službenim nalogima nadležnog rukovoditelja, osim kada je u pitanju ulazak u kazneno-pravnu ili prekršajnu zonu; 32. dužni su njegovati i učvršćivati visok stupanj međusobne suradnje i odnosa, i nastojati zadobiti povjerenje i poštovanje osoba kojima služe, te razvijati kooperativne odnose. Dužni su pružati jedni drugima

potrebitu pomoć, kao i informacije i traženu pomoć građanima, ako to ne ide na štetu službe; 33. pri obavljanju službenih poslova moraju postupati savjesno, nepristrano, susretljivo, ustrajno, nepokolebljivo i odvažno uz poštovanje zakona i drugih propisa i ljudskih prava (tzv. pokornost propisima), te savjesno štiti objekte, osobe i imovinu koji su im povjereni, na zakonit i profesionalan način, s visokim stupnjem odgovornosti koju zahtijeva njihov poziv. Prisila se smije koristiti samo kada je to neophodno, pri čemu ne treba koristiti više prisile nego je potrebno kako bi se ostvarili zakonski ciljevi zaštitarsko-čuvarske službe; 34. ne smiju poticati ili primati darove i posudbe, ako postoji bilo kakva veza između navedenog poticanja ili primanja darova i njihove službe ili ako se takva veza razumijeva. Osobito ne smiju primati poklone i usluge u zamjenu za obavljanje svoje službe ili u zamjenu za neobavljanje službenog posla (korupcija); 35. radi što uspješnijeg obavljanja službenih poslova koji su im povjereni dužni su pratiti tehnička i druga znanstvena dostignuća u zaštitarsko-čuvarskom području, te proširivati i usavršavati stečena znanja, konzultirati stručnu literaturu iz djelokruga svog rada. Iskusniji djelatnici trebaju stečena znanja i iskustva prenositi na mlađe djelatnike; 36. dužni su razvijati međusobno povjerenje, poštovanje, razumijevanje i pomaganje. Prijateljstvo u službi i izvan službe ne smije štetiti uspješnom obavljanju službenih poslova. Preporučljivo je da se zaštitari i čuvari u privatnom životu ne poistovjećuju s odnosima u službi. Od njih se traži da budu iskreni. Ne smiju inicirati ili prenašati (širiti) zlonamjerne glasine; 37. u komunikaciji s osobama dužni su ih oslovljavati s "gospodine", "gospodo", "gospođice" uz navođenje titule, ako se za nju zna i obraćati im se s "vi". Dužni su za vrijeme radnog vremena oslovljavati nadređene po položaju, odnosno nazivu radnog mjesta; 38. dužni su predstavljati se stojeći, a ako sjede dužni su ustati, osim kada to nije moguće. Predstavljanje razumijeva navođenje imena i prezimena, zvanja i pripadnosti ustanovi u kojoj radi. Kada je riječ o međusobnom predstavljanju zaštitara i čuvara, u slučajevima kada se ne poznaju, predstavljanje se vrši tako da mlađi djelatnik priopći starijem svoje ime i prezime, zvanje i položaj, te ustanovu u kojoj radi. Isto tako predstavlja se stariji djelatnik mlađemu. Ako se djelatnik pridružuje drugim djelatnicima, dužan je predstaviti se ako se ne poznaju rukovoditelju, a ako ne zna tko je rukovoditelj najstarijem od njih; 39. na radnom mjestu biti propisno odjeveni i pridržavati se važećih društvenih pravila u ophođenju. Odoru treba nositi sukladno propisima koji reguliraju to područje, a to znači samo onu opremu koja je predviđena i potrebna za određenu službu. Zaštitari i čuvari muškog spola moraju u svakoj prilici biti obrijani i podšišani. Kada su u službi i nose odoru, ne bi trebali pušiti na javnom mjestu prilikom kretanja, a u nazočnosti rukovoditelja samo po njegovom odobrenju. Za vrijeme radnog vremena ne smiju obavljati privatne poslove; 40. službene razgovore treba obavljati normalnim tonom. U nazočnosti nepozvanih osoba ne smije se razgovarati o zaštitarskim poslovima, šticeenom objektu, povjerenim osobama i imovini i drugim podacima koji su propisani kao poslovna tajna. U nazočnosti nepoznatih osoba zabranjeno je službeno razgovarati o zaštitarsko-čuvarskim poslovima; 41. dok su u službi, a preporučuje se i izvan službe, ne smiju kartati i igrati druge igre



za novac ili materijalnu korist, kladiti se i slično, kupovati ili konzumirati alkoholna pića ili druga omamljujuća sredstva ili se nedolično ponašati, neodgovorno i prekomjerno se zaduživati ukoliko ne mogu ispunjavati preuzete obveze, ogovarati, vrijeđati, pogrdno se izražavati i sl. o drugima. Ne smiju zlonamjerno pisati anonimna ili pseudonimna pisma i poruke ili poticati druge takvom postupanju. Generalno ne smiju se ponašati na način koji šteti ugledu službe i njihovom osobnom ugledu. Kada nisu na dužnosti, a nose službenu odoru ili druge prepoznatljive dijelove svoje odore, ne smiju konzumirati alkoholna pića. Generalno ne smiju piti alkoholna pića zbog nesposobnosti obavljanja dodijeljenih im poslova ili dužnosti. Konzumiranje droga i alkohola je apsolutno zabranjeno prilikom upravljanja vozilima; 42. dužni su opomenuti drugog zaštitara ili čuvara koji se ponaša protivno pravilima ove instrukcije ili pozitivnim propisima. Ako opomenuti ne prihvati savjet ili ne promijeni ponašanje treba odmah obavijestiti neposrednog rukovoditelja, ako je riječ o razlozima hitnosti; 43. trebaju biti iskreni, kako u usmenom, tako i pismenom priopćavanju glede svih pitanja koja su vezana uz službeni posao koji obavljaju; 44. prilikom ulaska u službene prostorije trebaju pokucati ili pozvoniti i nakon dopuštenog ulaska ući. Navedeno se ne odnosi na slučajeve kada je riječ o nužnoj obrani ili nekoj drugoj ugrozi kada su dužni postupati bez najave; 45. u privatnom i profesionalnom životu ponašati se tako da ne škode ugledu službe i osobnom ugledu. Uz ostalo to znači da se ne smiju družiti s osobama za koje je poznato da imaju reputaciju kriminalnog ponašanja. Ne smiju posjećivati mjesta za koja se zna da su mjesta okupljanja takvih osoba, osim ako to zahtijeva izvršavanje službenih zadataka. Ne smiju se pridruživati ili učlanjivati u organizacije ili društva koja se smatraju nelegalnim ili čiji bi ciljevi i svrhe, izravno ili neizravno nepovoljno utjecali na disciplinu, profesionalno obnašanje službe ili ponašanje. U vrijeme vršenja službe ne smiju posjedovati niti koristiti neku zabranjenu ili kontroliranu tvar ili stvar, osim ako medicinski razlozi to nalažu; 46. kontrolirati primjenu tehničkih, fizičkih, protupožarnih, protuprovalnih, higijenskih, zdravstvenih i drugih mjera kojima se štite zaposlenici i druge osobe, oprema i objekti koji su im povjereni u radu i pojavi alarma postupiti sukladno posebnim uputama; 47. čuvati opremu, tehnička i druga sredstva kojima se koriste u službi, brinuti se da su u ispravnom stanju i da se mogu u svakom trenutku upotrijebiti. O svakom kvaru, uništenju, oštećenju ili nastanku tehničkih sredstava ili druge opreme treba odmah obavijestiti neposrednog rukovoditelja; 48. voditi brigu o tome da osim što su ovlaštteni rješavati tzv. napete situacije, istodobno su dužni na odgovarajući način ublažiti te situacije. Pri tome treba postupati po načelu razmjernosti; 49. kada se radi o sukobu naloga treba posljednjeg nalogodavca upoznati s ranije dobivenim nalogom; 50. kada su u nedoumici glede svrhe ili detalja posla koji trebaju obaviti, dužni su zatražiti informacije od nadležnog rukovoditelja; 51. napuštanje zone službene dužnosti iznimno se može izvršiti na poziv nadležnog rukovoditelja, ako incident koji je u njihovom djelokrugu iziskuje njihovu pozornost kada neposredno progone prekršitelje Kaznenog zakona ili Prekršajnog zakona; 52. pružiti pomoć i štititi kolege na poslu, koliko je to u njihovoj moći i u vrijeme kada je ta pomoć potrebna. Dužni su

pružiti pomoć i informacije građanima sukladno svojim ovlastima i procedurama; 53. zabranjeno je spavati u službi ili zastajkivati s radom. Ne smiju se okupljati ni zadržavati se na javnim mjestima kada su u službenoj odori. U vrijeme službe ne smiju čitati novine, časopise ili knjige. Časopisi i materijali koji se odnose na zaštitarsko-čuvarsku službu smiju se čitati i proučavati samo ako to ne šteti adekvatnom i učinkovitim izvršavanju radnih zadataka; 54. sukladno zakonskim odredbama i tekućim direktivama imaju pravo na vrijeme za objedovanje i osobne potrebe; 55. ne smiju se sakrivati dok su na dužnosti, osim ako se skrivanje izvršava u službene svrhe; 56. povjerljive informacije trebaju čuvati kao poslovnu tajnu; 57. s predstavnicima policije i drugih tijela represije treba uspostaviti i održavati profesionalne kontakte; 58. ne smiju biti tašti i samouvjereni; 59. pravilno iskoristiti sve izvore informacija bilo personalne ili materijalne; 60. dužni su odmah pribilježiti, pismeno ili tehnički što su zapazili i poduzeli u svezi sa službom, te osigurati mjesto događaja od bilo kakvih promjena; 61. čuvati se raznih oblika hazarda, bioloških i tehnoloških kao što su infekcije, zračenja, trovanja i druga štetna djelovanja raznih tvari i dužni su koristiti zaštitnu opremu kojom raspolažu kada okolnosti slučaja to zahtijevaju; 62. biti sveobuhvatni i izbjegavati kontradiktorne situacije, te nikoga ne podcjenjivati i dr.

Za povredu odredaba instrukcije ovlaštteni djelatnici mogu odgovarati stegovno, materijalno i kazneno.

#### **2.4. Pisanje pismena i drugih izvješća**

U slučajevima uporabe prisile treba odmah napisati službeno izvješće u kojemu valja detaljno kronološki opisati kritični događaj ili situaciju svojim riječima kroz prizmu subjektivno doživljenog i poslati ga neposrednom rukovoditelju. Izvješće bi u osnovi trebalo sadržavati: 1. datum, vrijeme i mjesto događaja; 2. identifikacijske podatke zaštitara - čuvara koji podnosi izvješće; 3. identifikacijske podatke osobe ili osoba protiv kojih je prisila primijenjena; 4. prirodu sile koja je primijenjena, te vrstu i redosljed primijenjene sile; 5. razloge primjene prisile, npr. priroda pruženog otpora; 6. ukoliko je došlo do vidljivih tjelesnih ozljeda kod osobe prema kojoj je prisila primijenjena, treba navesti lokaciju, prirodu i razmjer svake ozljede ili ozljeda ako ih je više, bez obzira o kojoj osobi umiješanoj u slučaj se radi. Kada je to relevantno treba podrobno opisati ambijentalne uvjete. Treba navesti i datum, vrijeme i mjesto pružene medicinske pomoći, kao i imena medicinskog osoblja koje je pružilo tretman, ako se s tim podacima raspolaže; 7. puna imena i prezimena i broj osobne karte ili druge identifikacijske isprave svjedoka incidenta, ako se s njima raspolaže; 8. detaljni narativni opis incidenta (vlastitim riječima); 9. potpis zaštitara ili čuvara i rukovoditelja koji je pregledao izvješće. Ako je zaštitar umiješan u uporabu prisile onespособljen ili onemogućen da kompletira izvješće, to treba učiniti neposredni rukovoditelj na temelju izjave zaštitara. Ukoliko situacija i stanje zaštitara zahtijevaju, uputit će ih se u zdravstvenu ustanovu ili psihologu, što je prije moguće. Izvješća se ne smiju preinačavati, odgađati, krivotvoriti, povlačiti ili tražiti od bilo koje osobe da preinačava, odgađa, krivotvori ili povlači izvješća, službena i druga pismena, zahtjeve ili druge vrste komunikacije koje se šalju kroz službeni komunikacijski lanac. Navedeno

se odnosi i na ispravljanje pogrešaka. Ne smije se izrađivati ili podnositi bilo koju vrstu službenih pismena i u njih unositi netočne, lažne ili nepravilne informacije ili podatke.

U slučaju uporabe vatrenog oružja treba u službenom izvješću uz ostalo navesti: 1. je li riječ o službenom (ovlaštenom) oružju za uporabu, 2. vrstu i marku (tip) i kalibar oružja, 3. serijski broj oružja, 4. broj metaka u oružju, 5. broj ispaljenih metaka, 6. vrstu i marku streljiva, 7. je li nošena pancirna košulja ili neko drugo sredstvo zaštite, 8. opis slučaja i incidenta u kojem je došlo do primjene vatrenog oružja, 9. je li dano usmeno upozorenje prije pucanja, kada i kako, kako je osumnjičenik odgovorio na upozorenje, a ako upozorenje nije dano, zašto nije dano itd.

## 2.5. Ostale obveze

1. Uposlenici ne smiju bez odobrenja raspravljati s djelatnicima javnih medija, niti s bilo kojim drugim osobama o sadržaju poslova koje obavljaju, dokazima kojima raspolažu, imenima osoba umiješanih u neki slučaj i sl.
2. Ne smiju otkrivati sadržaje informacija kojima imaju pristup, niti smiju bilo kome dati bilo kakve informacije koje proizlaze iz službenih dosjea (poslovna tajna), osim ako to nije predviđeno zakonom ili je odobrio nadležni rukovoditelj.
3. Neće reagirati ni na kakav utjecaj ili intervenciju u svezi s obavljanjem službenih poslova koji su suprotni obvezama koje proizlaze iz zakona i načelima profesionalnog morala.
4. Ukoliko su zaštitarski djelatnici pozvani na sud ili neko drugo tijelo radi svjedočenja u svezi sa svojim profesionalnim zaštitarskim poslovima ili bilo kojem kaznenom ili građanskom slučaju moraju odmah o tome obavijestiti svoj nadređene.
5. Ne smiju nezakonito posjedovati i rabiti omamljujuća sredstva (opojne droge) i alkoholna pića. Ovom zabranom čuva se integritet ustanove u kojoj rade i osigurava vlastita sigurnost, kao i osoba i imovine koje štite. Uposlenici, suglasno pozitivnim propisima, dužni su podvrgnuti se nasumičnom testiranju dok su u službi na prisutnost alkohola ili opojnih droga (sredstva ovisnosti) u njihovom organizmu.
6. Neposredni rukovoditelji trebaju poznavati ponašanja koja navode na zaključak o prisutnosti toksičnih tvari u organizmu zaštitara ili čuvara, primarno alkohola i droga. Treba imati u vidu da se može raditi o intoksikaciji otrovima, primarno nenamjernoj. Navedena ponašanja mogu se manifestirati kao: 1. nejasan govor, nejasno izgovaranje riječi, 2. miris alkohola u dahu, 3. neravno hodanje i primjetno krivudanje u hodu, 4. neuobičajeno ponašanje, 5. neobičan verbalni ili fizički kontakt s osobama. Jak indikator je neovlašteno posjedovanje toksičnih tvari u vrijeme službe. Ulogu mogu imati i informacije dobivene iz vjerodostojnih izvora, kao i svako drugo ponašanje koje stvara sumnju da je zaštitar ili čuvar osoba opasna po samog sebe ili druge osobe.
7. Kada se zaštitari nađu u situaciji da moraju obaviti službeni razgovor s osobama koje mogu imati status počinitelja, žrtve ili svjedoka u budućem postupku, trebaju se prije razgovora adekvatno predstaviti, biti uljudni i ljubazni, ali ne do granica servilnosti, objasniti svrhu razgovora, biti otvoreni i izravni. Nakon

spontanog iskaza osoba, treba započeti s postavljanjem pitanja na koja se osoba neće bojati odgovoriti (irelevantna pitanja), ostati neutralni, razgovarati mirnim, staloženim glasom, ne davati ocjene, ne postavljati sugestivna (navodeća) pitanja, ne pokazivati vlastite emocije, imati u vidu da se načelno pretpostavlja da sve osobe govore istinu, što ne mora biti slučaj, biti svjestan da se osumnjičenik smatra nevinim dok mu se u postupku ne dokaže da je kriv, treba biti jasan i koncizan, ne koristiti službeni rječnik ili riječi koje osoba koja daje obavijesti neće moći razumjeti itd. O sadržaju iskaza treba voditi pribilješke, a nakon razgovora treba odmah napisati izvješće.

8. Prilikom prikupljanja obavijesti od osoba trebaju voditi brigu o sljedećem: 1. važan je način pristupa i predstavljanja; 2. osobu treba zamoliti da kaže sve što zna o slučaju koji je neposredno opažala (svim osjetilima) ili za koji je čula, a koji je od interesa za zaštitarsko-čuvarsku službu ili šire; 3. osobu se ne smije prekidati prilikom davanja spontanog iskaza, osim iznimno, ako govori o irelevantnim činjenicama; 4. ukoliko je moguće treba utvrditi gdje se osoba nalazila u vrijeme opažanja i to mjesto na odgovarajući način obilježiti i pribilježiti, jer se na taj način može dobiti predodžba o uvjetima i mogućnostima promatranja i s kojim oblikom pozornosti je opažala; 5. koji put je potrebno osobu stimulirati da iskazuje i osvježiti joj prisjećanje primjerice rekonstruktivno-asocijativnim metodama, npr. stavljanjem na mjesto s kojeg je opažala; 6. ispitivanje (razgovor) treba prilagoditi predodžbi osobe koja iskazuje o događaju od interesa; 7. ispitivač ne smije preuzimati dominantnu ulogu i gubiti kontrolu nad tijekom razgovora; 8. osobi treba ostaviti dovoljno vremenskog razmaka između postavljenih pitanja i vremena ostavljenog za odgovor; 9. treba pokušati naći odnos između svjedoka i događaja u svezi s kojim iskazuje; 10. stalno treba imati u vidu da svjedok može biti žrtva, slučajni prolaznik koji ništa od interesa nije zapazio ili je zapazio sve. To može biti i potencijalni osumnjičenik. Treba izbjegavati davanje podataka od interesa svjedoku, jer to može predstavljati odavanje poslovne tajne ili može imati sugestibilni utjecaj na svjedoka; 11. uvijek treba paziti na bilo kakav znak prijevara itd.
9. Trebaju imati u vidu da je razgovor s prijaviteljem nekog slučaja prvi korak za dobivanje informacija o nekom događaju (protupravnom, opasnom, štetnom). Od prijavitelja treba pribaviti što više podataka o slučaju koji prijavljuje, ako je to moguće. Ako je riječ o kaznenom djelu koje se progoni po službenoj dužnosti treba prijavitelja uputiti u najbližu policijsku postaju, a o sadržaju iskaza prijavitelja sastaviti službeno izvješće čiji primjerak treba uputiti nadležnoj policijskoj postaji. Pri tome treba imati u vidu da prijavitelj može biti žrtva, ali i ne mora. Žrtve kao prijavitelji su sklone pretjerivanju u opisu događaja zbog šoka, straha, ali i da ostvare neku materijalnu ili nematerijalnu korist u kasnijem postupku. Suosjećanje i razumijevanje moraju biti uključeni u način pristupa razgovoru. Razgovor se ne smije požurivati.
10. U razgovoru sa svjedocima, bilo očevicima bilo po čuvenju, uvijek treba nastojati utvrditi odnos svjedoka prema događaju, tj. je li zainteresiran ili nezainteresiran. Treba imati u vidu da razgovor ima posebne karakteristike kada je riječ o svjedoku-žrtvi. Svjedoci zbog niza objektivno-subjektivnih razloga nisu morali

dobro opažati i memorirati, mogu pretjerivati glede opasnosti u kojoj su bili ili nastaloj šteti i sl. Uvijek treba obratiti pozornost na znakove obmane. Razgovor treba prilagoditi spolu i starosti svjedoka, a koji put i zanimanju, stupnju obrazovanja, nacionalnoj i religijskoj pripadnosti i sl.

11. Razgovor s osumnjičenikom je specifičan postupak. Treba postupati staloženo (mirno) i objektivno. Ne smije se koristiti obmana ili davati lažna obećanja, niti primijeniti neki oblik iznuđivanja, prijetiti ili primjenjivati nedopuštene metode i pristupe kojima se utječe na slobodu iskaza. Nikada se ne smije utjecati na volju osobe koju se ispituje radi pribavljanja izjave ili priznanja. Treba imati u vidu da po pozitivnim propisima osumnjičenik ima pravo da ne tereti samog sebe, tzv. pravo na šutnju.
12. Kada se razgovara s djecom treba imati u vidu da djeca ne razmišljaju, ne ponašaju se i ne reaguju kao odrasle osobe. Djeca će vjerojatno biti iskrena, ako nisu pod nekim oblikom utjecaja ili prisile, i otvorena za razgovor. Treba imati u vidu da je privatnost važna za dijete, koliko i odraslu osobu. Načelno treba izbjegavati razgovor s djecom uz nazočnost javnosti, tj. trećih osoba. S djetetom ne bi trebalo obavljati razgovor "u četiri oka" kada prijeti opasnost od lažnih optužbi za neki oblik tjelesnog ili psihičkog zlostavljanja i sl. Kada je riječ o maloj djeci razgovor treba obaviti u nazočnosti roditelja jer se djeca osjećaju sigurnije i nisu sklona laži. Treba imati u vidu da ima djece koja su sklona laganju i izmišljanju da se naprave važna, ako su nagovorna i sl.
13. Uvijek treba imati u vidu da sadržaji izvješća i drugih pismena zaštitara i čuvara mogu poslužiti policiji ili drugim tijelima represije kao izvor za njihovu otkrivačko-dokaznu djelatnost i da oni mogu biti pozvani kao svjedoci pred nadležna tijela postupka. Prije odlaska na ispitivanje treba osvježiti pamćenje konzultiranjem sadržaja pismena. Pod uvjetima koje pozitivni propisi propisuju službena izvješća i druga pismena zaštitara i čuvara mogu se na razne načine koristiti u određenim postupcima, stoga sadržaji pismena moraju biti profesionalni, korektni i istiniti.
14. Trebaju se čuvati od raznih potencijalnih oblika bioloških i tehnoloških hazarda (infekcije, zaraze, eksplozije, trovanja i sl.) i dužni su koristiti zaštitnu opremu kada to situacija zahtijeva, ako se s njom raspolaže.
15. Dužni su odmah pribilježiti što su zapazili i poduzeli u svezi sa službom, te po potrebi osigurati mjesto događaja od bilo kakvih promjena, zabraniti pristup nepozvanim osobama i sl. Treba pravilno provizorno osigurati tragove i predmete i mjesta pretpostavljenih kontakata, tzv. kontaktne zone itd.

### 3. NADZOR

Stalno treba voditi brigu o tome da osim internog nadzora postoji i tzv. vanjski nadzor (upravni i inspeksijski). Sukladno odredbi članka 56. Zakona o privatnoj zaštiti, inspeksijski nadzor provode službenici za nadzor zaštitarskih djelatnosti (inspektori) MUP-a. Nadzor se provodi nad pravnim i fizičkim osobama. Ovlaštenja inspektora propisana su u članku 57. citiranog Zakona. Nadzirane osobe dužne su inspektorima omogućiti obavljanje inspeksijskog nadzora, te im dati na uvid traženu dokumentaciju i pružiti potrebne

podatke i obavijesti pod uvjetima koje citirani Zakon predviđa. Kada je riječ o fizičkim osobama, nadzor se provodi nad zaštitarima i čuvarima.

#### **4. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA**

1. Zaštitari i čuvari moraju biti uljudni i pažljivi prema građanima koji traže pomoć, savjet ili obavijest, ali i prema onima koje se traži za pomoć, obavijest i sl. (reciprocitet). 2. Moraju biti točni u obavljanju svojih obveza i ekspeditivni u obavljanju svojih dužnosti. 3. Moraju dobro poznavati granice svojih ovlasti i ne smiju zlorabiti autoritet koji im daje njihov položaj u osobnu korist. 4. Ne smiju dozvoliti da osobni razlozi negativno utječu na suradnju s drugim zaštitarima i čuvarima i trećim osobama. 5. Moraju biti lojalni svojoj profesiji, te prihvatiti sve zadatke i obveze, ali ne nekritički. 6. Trebaju imati u vidu da susreti s asocijalnim i antisocijalnim osobama predstavljaju svojevrsni rizik i mogu koji put rezultirati grubošću. Ljubazno ponašanje s osobama koje su ušle u neku od zabranjenih zona ponašanja nije dokaz slabosti ili servilnosti, nego upravo suprotno. 7. Moraju biti potpuno pouzdani, a to znači točni, poslušni i nesebični, biti u pravo vrijeme na pravom mjestu treba im postati navika. 8. Trebaju biti pažljivi, jer je to preduvjet za pravilno obavljanje službe. Nikada ne smiju previdjeti svoju funkciju zaštitara-čuvara. 9. Pri obavljanju službenih poslova i u kontaktu s osobama treba se kulturno ponašati i čuvati dostojanstvo čovjeka. 11. Treba čuvati ugled ustanove u kojoj rade i svoj osobni ugled. 12. Treba njegovati i učvršćivati prijateljske odnose sa suradnicima. 13. Zaštitari i čuvari moraju obvezno i savjesno čuvati osobe i imovinu koji su im povjereni u radu itd.

#### **LITERATURA**

1. Bosiočić, G., Veić, P. (1997). *Zakon o zaštiti osoba i imovine*. Zagreb: MUP RH.
2. Čas, T. (1995). *Zasebno varovanje i pooblastila varnostnikom*. Radilje ob Dravi: Zbornica Republike Slovenije za zasebno varovanje.
3. Damjanović, F. i dr. (2005). *Priručnik za izobrazbu i stručni ispit zaštitara i zaštitara-tehničara*. Zagreb: AKD.
4. Veić, P., Nađ, I. (2005). *Zakon o privatnoj zaštiti s komentarom*. Rijeka: Žagar.
5. Vrbanc, D. (2002). *Osobna zaštita*. Zagreb: Zagreb-Štit.
6. Pravilnici u svezi s privatnom zaštitom.
7. *Zakon o privatnoj zaštiti*.