

4 Setkání s agresivním klientem – jak postupovat?

Po nastudování této kapitoly bude studující schopen *vysvětlit*, jak agresivního klienta vykázat z místa a jak reagovat na jeho agresi, dále bude schopen *jednat* tak, aby se dokázal bránit a neporušil přitom právní řád.

4.1 Přestupek či trestný čin?

Každý pracovník v cestovním ruchu (ať již zaměstnanec infocentra nebo např. cestovní kanceláře či hotelu) se může při své práci dostat do situace, kdy se setká s agresivním klientem. Ponecháme na výklad odborníků z jiných oblastí (zejména psychologů), jak s takovým klientem jednat, uklidnit ho a usměrnit a v této kapitole se zaměříme na právní aspekty tohoto problému.

„Snadnější“ situace je, pokud agrese klienta spočívá pouze ve slovním napadání. Je nutné si však uvědomit, že i tato zdánlivě „lehčí“ forma agrese - urážky, nadávky, vulgarita – může zakládat skutkovou podstatu přestupku podle přestupkového zákona (jedná se o zákon č. 200/1990 Sb., ve znění pozdějších předpisů).

Podle § 1 přestupkového zákona je *přestupek* zaviněné jednání, které porušuje nebo ohrožuje zájem společnosti a je za přestupek výslovně označeno v tomto nebo jiném zákoně, nejde-li o jiný správní delikt nebo trestný čin. Jinými slovy řečeno, přestupek je protiprávní jednání, které však nedosahuje intenzity trestného činu. Tomu odpovídají i sankce za něj hrozící (nejčastěji pokuta, ale může být i napomenutí, zákaz činnosti nebo propadnutí věci) a také fakt, že k projednání přestupků nejsou příslušné soudy, ale zpravidla obecní úřady nebo zvláštní orgány obcí (tzv. přestupkové komise) nebo jiné správní orgány.

Ve výše zmiňovaném případě by se mohlo jednat zejména o přestupek proti občanskému soužití podle § 49 odst. 1 písm. c) přestupkového zákona. Podle něj se přestupku dopustí ten, kdo úmyslně naruší občanské soužití vyhrožováním újmou na zdraví, drobným ublížením na zdraví, nepravdivým obviněním z přestupku, schválnostmi nebo jiným hrubým jednáním.

Pokud tedy dojde ze strany klienta k urážkám, nadávkám apod., je vhodné jej nejdříve klidně, ale důrazně vyzvat, aby od takového jednání upustil a vykázat ho z prostoru infocentra, event. cestovní kanceláře. Na to má v tomto případě samozřejmě zaměstnanec právo (k opuštění prostoru však můžete vyzvat i osobu, která sice není agresivní, ale obtěžuje např. zápachem apod., toto právo vyplývá již z Listiny základních práv a svobod, která zaručuje ochranu vlastnictví). Pokud klient na tyto výzvy nereaguje, je potřeba mu sdělit, že bude přivolána Policie ČR, aby proti agresorovi zasáhla a že se vystavuje nebezpečí, že bude jeho jednání řešeno jako výše uvedený přestupek, popř. trestný čin.

Jestliže je klientova agrese již fyzického charakteru, může být případná právní kvalifikace takového činu již podstatně jiná. Agresor se totiž svým jednáním může dopouštět některého z *trestných činů*, uvedených v trestním zákoníku (jedná se o zákon č. 40/2009 Sb., ve znění pozdějších předpisů), zejména ublížení na zdraví, popř. těžkého ublížení na zdraví (trestní

zákon zde navíc rozlišuje případy, kdy k ublížení došlo úmyslně a kdy z nedbalosti, v případě nedbalostního ublížení na zdraví se může jednat i o přešupek podle § 49 odst. 1 písm. b) přešupkového zákona). Nutno dodat, že v případě trestných činů již jsou sankce oproti přešupkům samozřejmě citelnější, např. u úmyslného ublížení na zdraví podle § 146 odst. 1) trestního zákona hrozí pachateli trest odnětí svobody na šest měsíců až tři léta.

U fyzické agrese ze strany klienta je opět vhodné nenechat se vyprovokovat k vzájemnému napadání a opláčení podle hesla „*na hrubý pytel hrubá záplata*“ a pokusit se raději přivolat městskou či státní policii.

Někdy však není úplná nečinnost a pasivní rezistence možná a pracovník se musí bránit přímému útoku klienta. Jak je tato situace řešena z hlediska práva?