

Vplyv psychiky pracovníka priemyslu komerčnej bezpečnosti na úspešné riešenie situácie profesnej obrany

Filip Miljkovič

Bakalárska práca
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Filip Miljkovič**
Osobní číslo: **A11043**
Studijní program: **B3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Vliv psychiky pracovníka průmyslu komerční bezpečnosti na úspěšné řešení situace profesní obrany**

Zásady pro vypracování:

1. Seznamte se z problematikou situací profesní obrany z hlediska faktorů, které ovlivňují její řešení.
2. Pojednejte o psychologických procesech v rámci řešení situací profesní obrany v prostředí průmyslu komerční bezpečnosti (PKB).
3. Specifikujte taktické postupy řešení základních situací profesní obrany v souvislosti s psychickou připraveností pracovníka PKB.
4. Analyzujte vybrané situace profesní obrany s důrazem na hlavní zásady správného i chybného řešení.
5. Zpracujte a zdůvodněte návrh správných taktických postupů řešení specifikované situace profesní obrany s ohledem na psychiku pracovníka PKB.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

1. MALÁNÍK, Zdeněk. Úvodní problematika profesní obrany. LUKÁŠ, Luděk. Bezpečnostní technologie, systémy a management I: Teorie a praxe ochrany majetku a fyzické bezpečnosti. 1. vyd. Zlín: VeRBuM, 2011, s. 13. ISBN 978-80-87500-05-7.
2. MALÁNÍK, Zdeněk. Profesní obrana v průmyslu komerční bezpečnosti. Security Magazin: Časopis pro vaši bezpečnost. Líba Urbanová. Praha: Security Média, spol. s. r.o., 2013, roč. 19, 4/2013 - červenec/srpen, s. 3. ISSN 1210-8723. Dostupné z: www.securitymagazin.cz
3. MALÁNÍK, Zdeněk. Ochrana majetku a osob před kriminalitou v prostředí PKB. In: Bezpečnostní technologie, systémy a management 2013: Mezinárodní bezpečnostní konference. 1. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2013, s. 6. ISBN 978-80-7454-289-3.
4. NÁCHODSKÝ, Zdeněk. Nebojte se bránit. Vyd. 1. Praha: Armex, 2006, 336 s. ISBN 80-867-9543-8.
5. ADAMS, Ronald J. Jak přežít v betonové džungli: (Street Survival). 1. vyd. Praha: Armex, 2001, 357 s. ISBN 80-862-4419-9.
6. GRUBER, David. Zlatá kniha komunikace. Vyd. 1. Ostrava: Repronis, 2005, 249 s. ISBN 80-732-9092-8.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Zdeněk Maláník

Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání bakalářské práce:

7. března 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

10. června 2014

Ve Zlíně dne 7. března 2014

prof. Ing. Vladimír Vašek, CSc.

děkan



doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.

ředitel ústavu

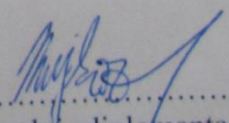
Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty aplikované informatiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 28.5.2014


.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Cieľom bakalárskej práce je oboznámiť čitateľa o taktických postupoch riešenia danej situácie profesnej obrany (ďalej len PrO) s rešpektovaným psychiky pracovníka priemyslu komerčnej bezpečnosti (ďalej len PKB). Poukázať na psychologické procesy a taktické postupy pracovníka PKB v rámci riešenia situácií PrO. Teoretická časť zobrazuje základné pojmy a oboznamuje o psychických faktoroch a aspektoch, ktoré zásadne ovplyvňujú riešenie situácie PrO. Druhá časť práce obsahuje analýzu situácií PrO z hľadiska chybného a správneho riešenia. Hlavným bodom praktickej časti je spracovanie takticko-psychologického návrhu riešenia situácie PrO z pohľadu pracovníka v spoločenských zariadeniach (Bouncera).

Kľúčové slová: profesná obrana, priemysel komerčnej bezpečnosti, faktory ovplyvňujúce riešenie profesnej obrany, psychické aspekty, komunikácia, psychologické procesy, taktika, konflikt, Bouncer.

ABSTRACT

The aim of this thesis is to familiarise the reader with tactical procedures of dealing with certain situation of Professional defence (hereinafter referred to as PrO) with respect to the psyche of commercial security industry worker (hereinafter referred to as PKB) and point out the psychological processes and tactical procedures of PKB worker in resolving PrO situations. The theoretical part deals with the basic concepts and introduces the psychological factors and aspects that fundamentally affect the solution of the situation. The second part of the thesis includes an analysis of PrO situations in terms of incorrect and correct solutions. The major point of the practical part of the thesis is tactical and psychological proposal processing of solution PrO situation in terms of worker's social establishments (bouncer).

Keywords: the professional defence, commercial security industry, factors affecting professional defence, mental aspects, communication, psychological processes, tactics, conflict, bouncer.

Pod'akovanie:

Rád by som poďakoval vedúcemu bakalárskej práce pánovi Ing. Zdeňkovi Malánikovi za cenné rady počas písania práce a profesionálne vedenie plné praktických a dlhoročných skúseností. Ďalej moje poďakovanie patrí rodičom za morálnu a finančnú podporu pri štúdiu. Na záver ďakujem Ondřejovi Kolkovi a Honzovi Valdovi za pomoc pri realizácii cenného fotografického materiálu.

Motto:

Úspech tkvie v správnom duševnom, mentálnom a fyzickom rozvoji.

OBSAH

ÚVOD.....	8
I TEORETICKÁ ČASŤ.....	10
1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY, TERMINOLÓGIA A PRÁVNE PROSTREDIE	11
1.1 ZÁKLADNÁ TERMINOLÓGIA PROFESNEJ OBRANY.....	11
1.1.1 Základná terminológia profesnej obrany	11
1.2 PRÁVNE PROSTREDIE PROFESNEJ OBRANY.....	12
1.2.1 Nutná obrana (§ 29 trestného zákonníku).....	12
1.2.2 Krajná núdza (§ 28 trestného zákonníku).....	13
1.2.3 Zadržanie podozrivej osoby (§ 76 trestného poriadku odstavec 2).....	14
1.2.4 Neposkytnutie pomoci (§ 150 trestného zákonníku odstavec 1, 2).....	15
2 PROBLEMATIKA A FAKTORY OVPLYVŇUJÚCE RIEŠENIE SITUÁCIE PROFESNEJ OBRANY.....	16
2.1 ŠPECIFIKÁCIA SITUÁCIE PROFESNEJ OBRANY.....	16
2.2 ZÁSADNÉ FAKTORY OVPLYVŇUJÚCE RIEŠENIE OBRANNEJ SITUÁCIE.....	16
3 PSYCHOLOGICKÉ FAKTORY A TAKTICKÉ POSTUPY V PROFESNEJ OBRANE.....	19
3.1 PSYCHOLOGICKÉ FAKTORY OVPLYVŇUJÚCE RIEŠENIE SITUÁCIE PROFESNEJ OBRANY.....	19
3.1.1 Fyzický faktor	19
3.1.2 Strach.....	19
3.1.3 Inštinkt.....	20
3.1.4 Intuícia.....	20
3.1.5 Stres.....	20
3.1.6 Emócie.....	22
3.1.7 Atribučná chyba	22
3.2 PSYCHOLÓGIA OSOBNOSTI.....	23
3.2.1 Štruktúra osobnosti.....	24
3.2.2 Osobnosť a jej vzťah k záťažovým situáciám.....	24
3.2.3 Bezpečnosť.....	26
3.3 KOMUNIKÁCIA V PROFESNEJ OBRANE	27
3.3.1 Verbálna komunikácia	27
3.3.2 Neverbálna komunikácia.....	29
3.3.3 Fyziognómia.....	33
3.3.4 Komunikácia fyzická	38
3.4 KONFRONTÁCIA	38
3.5 KONFLIKT	40
4 ANALÝZA SITUÁCIÍ PROFESNEJ OBRANY	43
4.1 PSYCHICKÝ A TAKTICKÝ ASPEKT	43
4.1.1 Psychický aspekt	43
4.1.2 Taktický aspekt	43
4.2 JEDNANIE V STRETNOM BOJI.....	44
4.2.1 Vyhodnotenie situácie.....	44

4.2.2	Riziká a nebezpečie	45
4.2.3	Psychická stabilita	45
4.2.4	Psychologicko-bezpečnostné minimum	46
4.3	ROZBOR SPRÁVNEHO A CHYBNÉHO RIEŠENIA SITUÁCIÍ PROFESNEJ OBRANY	47
II	PRAKTICKÁ ČASŤ	52
5	NÁVRH TAKTICKO PSYCHOLOGICKÉHO RIEŠENIA SITUÁCIE PROFESNEJ OBRANY	53
5.1	PREVENCIA	53
5.2	TRÉNING PRACOVNÍKA PKB	54
5.3	PRACOVNÍK V SPOLOČENSKÝCH ZARIADENIACH (BOUNCER)	54
5.3.1	Riešenie konfliktu	55
5.3.2	Neprimeraná obrana	55
5.3.3	Faktory pôsobiace na psychickú stabilitu Bouncera	55
5.3.4	Taktický postup	57
5.3.5	Rozpoznanie útočníka	67
	ZÁVER	70
	ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	72
	ZOZNAM POUŽITÝCH SYMBOLOV A SKRATIEK	74
	ZOZNAM OBRÁZKOV	75
	ZOZNAM TABULIEK	77
	ZOZNAM PRÍLOH	78

ÚVOD

Cieľom bakalárskej práce je oboznámiť čitateľa o taktických postupoch riešenia danej situácie profesnej obrany (ďalej len PrO) s rešpektovaním psychiky pracovníka priemyslu komerčnej bezpečnosti (ďalej len PKB). Bakalárska práca spadá do oblasti riadenia technologických procesov v PKB.

Túto tému som si zvolil, pretože problematika taktických postupov pri riešení situácií PrO je úzko spojená so psychikou pracovníka PKB, ktorá je často podceňovaná a zanedbávaná. Táto téma je zameraná na poskytnutie informácií k danej problematike a jej využitie v praxi. K tejto téme aktuálne neexistuje dostatok literatúry, ktorá by mohla byť efektívne využitá a celistvá. Samotná práca má prispieť k základným doplneniam znalostí pracovníka PKB v oblasti riešenia situácií PrO.

Podstatou práce nie je len poukázať na riešenia situácií PrO s ohľadom na psychiku pracovníka PKB, ale tiež na možné metodiky a postupy, ktoré napomáhajú k úspešnému riešeniu situácie PrO. Práca poskytuje informácie o správnej komunikácii a jej aplikácie v praxi, o faktoroch ovplyvňujúce riešenie situácie PrO a jej analýze z hľadiska jej správnosti riešenia. Keďže pre túto tému je nedostatok literatúry, ktorá sa konkrétne ňou zaoberá, môže byť práca chápaná ako základný súhrn informácií zaoberajúcou sa touto problematikou. Ďalej je zobrazená problematika a terminológia v právnom prostredí ako je nutná obrana, krajná núdza, zadržanie podozrivej osoby a poskytnutie pomoci.

K analýze prispeli moje vlastné informácie a skúsenosti z oboru pre krízovú intervenciu v praxi, sebareflexiu, psychohygienu, vedením tréningových procesov a vyučovaním sebaobrany. Taktiež z oblasti ochrany spoločenských zariadení a verejných kultúrnych a športových akcií. Pre systematické utriedenie informácií a dát bola využitá metóda kompilácie.

Práca je rozdelená na teoretickú časť a praktickú časť návrhu takticko-psychologického riešenia situácie PrO. Teoretická časť je rozdelená do štyroch okruhov: právneho prostredia a terminológie PrO, ktorá sa venuje definovaním správnych pojmov a zákonov, ako je nutná obrana, krajná núdza a zadržanie podozrivej osoby. Potom faktorom ovplyvňujúcich riešenie situácie PrO, ktorá poukazuje na špecifikáciu situácie PrO a faktory ovplyvňujúce jej riešenie. Ďalším a najväčším okruhom sú psychologické faktory a taktické postupy v PrO, ktoré zahŕňajú hlavné psychologické faktory a ich vplyv na pracovníka PKB, psychológiu osobnosti, komunikáciu a konflikt. Posledným okruhom je

analýza situácií PrO, kde je zobrazených niekoľko situácií PrO z pohľadu správneho a chybného riešenia.

Praktickú časť tvorí návrh takticko-psychologického riešenia situácie PrO a je zameraný na oblasť pracovníka v spoločenských zariadeniach (Bouncera). V tejto časti je na konkrétnych príkladoch vysvetlený správny postup riešenia situácie PrO ako z hľadiska taktického, tak aj psychologického.

I. TEORETICKÁ ČASŤ

1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY, TERMINOLÓGIA A PRÁVNE PROSTREDIE

Profesná obrana (ďalej len PrO) je odvetvie, ktoré je na území Českej republiky vykonávané už viac ako dvadsať rokov. Preto boli vytvorené a špecifikované obecné a individuálne pojmy v tejto oblasti. Aby sme im lepšie rozumeli a mali dostatočnú prehľadnosť, musíme sa zoznámiť so základnou terminológiou a právnym prostredím, v ktorom sa PrO pohybuje. Keďže PrO spadá pod súkromný sektor, sme nútení dodržiavať rovnaké zákony ako všetci občania Českej republiky (Ústava Českej republiky, Listina základných práv a slobôd a platných zákonov).

1.1 Základná terminológia profesnej obrany

Musíme si uvedomiť, že terminológia v PrO nie je jednoznačne uvedená. Aby sme lepšie chápali súvislosti je nutné vymedziť termíny, a tým dosiahnuť potrebnú odbornú aj verejnú informovanosť. [16]

1.1.1 Základná terminológia profesnej obrany

Obrana – je aktívne vystupovanie (kopy, údery, hmaty, chvaty) a jednanie pracovníka PKB proti protiprávnemu útoku iného človeka (ľudí) na záujem chránený zákonom. [1]

Ochrana – je pasívne vystupovanie (chránení pred útočníkom materiálom, prekážkou) a jednanie pracovníka PKB proti protiprávnemu útoku iného človeka (ľudí) na záujem chránený zákonom. [1]

Útočník – človek (osoba), ktorý sa protiprávne domáha ohroziť náš život, majetok, zdravie, slobodu (osobnú, domovú, prejavu) a česť. [2]

Obranca – človek (osoba), ktorý pri napadnutí útočníkom si bráni svoj život, zdravie, majetok, slobodu alebo česť svoju alebo niekoho iného. [2]

Bezpečnosť – je stav, ktorý nastáva pri efektívnom obmedzení hrozby pre objekt a jeho záujmy. Objekt je efektívne vybavený a ochotný spolupracovať. [2]

Zbraň – je prostriedok, ktorý bol skonštruovaný primárne k útoku na ľudský život. [2]

Obranný prostriedok – je prostriedok (predmet) určený k obrane voči útočníkovi (napr. obušok). Nie sú primárne skonštruované pre útok na ľudský život. [2]

Profesná obrana – (ďalej len PrO) je pojem, ktorý sa používa pri ochrane a obrane majetku, života, slobody a cti osôb vyžadujúcich túto ochranu alebo obranu, a to prostredníctvom osôb, ktoré za túto činnosť poberajú mzdu. U PrO je mzda hlavným motivujúcim faktorom. [2]

Obranná situácia – je situácia, pri ktorej obranca čelí útoku človeka, ktorý chce ohroziť jeho život, zdravie, majetok, slobodu alebo česť. Útočník nie je riadený žiadnymi pravidlami. Pri tejto situácii sú ohrozené záujmy obrancu a jeho blízkych. [2]

1.2 Právne prostredie profesnej obrany

Právne prostredie v PrO zahŕňa súbor zákonov, noriem a právnych ustanovení, ktoré majú vymedziť hranicu medzi prijateľným právnym jednaním a protiprávnym jednaním. Pri porušení alebo excesu (vybočení) z týchto zákonov hrozí páchateľovi trest, ktorý je úmerný jeho povahe a závažnosti daného činu. V tejto časti budú definované zákony, ktoré úzko súvisia s PrO a sú nevyhnutné pre bezchybný a právny výkon práce v PKB.

1.2.1 Nutná obrana (§ 29 trestného zákonníku)

Znenie:

- (1) *Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací přímo hrozící nebo trvající útok na zájem chráněný tímto zákonem, není trestným činem.*
 - (2) *Nejde o nutnou obranu, byla-li obrana zcela zjevně nepřiměřená způsobu útoku.*
- [3]

Pojem „**obrana zcela zjevně nepřiměřená**“ znamená, že môžeme „**veľa, ale nie až príliš veľa**“. Pri nutnej obrane útok nemusí nastať, **stačí ak nám priamo hrozí**. Nutnú obranu môžeme použiť:

- výhradne vtedy, ak útočí človek,
- ak dotyčná osoba poštvie proti nám nejaké zviera,
- útok musí priamo hroziť alebo pretrvávať,
- obrana musí byť smerovaná proti útoku alebo útočníkovi,
- obrana musí byť neprimeraná voči útočníkovi,
- následky obrany môžu byť väčšie ako pri útoku,
- nemusíme znášať útok a hľadať iné riešenie,
- neriešime čím (spôsob, prostriedky) a ako sa bránime s výnimkou následkov,

- nemusíme čakať až útok nastane, stačí ak nám hrozí,
- môžeme brániť aj inú osobu v nutnom prípade.

Obranou si bránime **život, zdravie, slobodu** (domovú a pohybu), **majetok** a **česť**.

1.2.2 Krajná núdza (§ 28 trestného zákonníku)

Znenie:

- (1) Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací **nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému tímto trestním zákonem**, není trestným činem.
- (2) Nejde o krajní nouzi, **jestliže bylo možno toto nebezpečí za daných okolností odvrátit jinak** anebo způsobený následek je zřejmě **stejně závažný** nebo **ještě závažnější** než ten, který hrozil, anebo byl ten, komu nebezpečí hrozilo, povinen je snášet. [4]

Podmienky krajnej núdze podľa § 28 trestného zákonníka:

- odvracia sa nebezpečie,
- nebezpečie hrozí priamo (bezprostredne),
- nebezpečie nie je možné za daných podmienok odvrátiť inak,
- spôsobený následok obrany musí byť menší, ako ten čo hrozil,
- ten, komu nebezpečie hrozí, nemá povinnosť ho znášať.

Faktory krajnej núdze			
Príroda	Zvieratá	Stroje	Energie
Tornáda, víchrice	Zranenie		
Záplavy	Choroba		
Požiare	Nebezpečie		
Meteority	Teritórium		
Vesmírni dej	Hlad		
Mimozemšťania	Mlád'atá		

Tab. 1: Faktory krajnej núdze

Ľudia a krajná núdza		
Do krajnej núdze patrí	Nedbalosť	Úmysel
Deti	Neuvedomenie si svojho činu	Krádeže, násilie, škody
Pod vplyvom návykových látok		Krádeže, brutálne násilie, škody
Hendikep, zmena stavu		Neprimerané jednanie, niekedy násilie
Mentálne narušenie		Zmetené jednanie, neprimerané jednanie, násilie, škody

Tab. 2: Ľudia a krajná núdza

1.2.3 Zadržanie podozrivej osoby (§ 76 trestného poriadku odstavec 2)

Znenie:

- (1) *Osobní svobodu osoby, která byla přistižena při trestném činu nebo bezprostředně poté, smí omezit **kdokoli**, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útěku nebo k zajištění důkazů. Je však povinen tuto osobu **předat ihned policejnímu orgánu**; příslušníka ozbrojených sil může též předat nejblížšímu útvaru ozbrojených sil nebo správci posádky. Nelze-li takovou osobu ihned předat, je třeba některému z uvedených orgánů omezení osobní svobody bez odkladu oznámit.* [5]

Formy zadržania	
Bezkontaktné	Kontaktné
Nariadenia s vysvetleným	Obmedzenie pohybu násilne
Komunikácia	Zadržat' môže ktokoľvek
Slovná hrozba,	
Obmedzenie v pohybe zastúpením	
Znemožniť únik	
Zavrieť v miestnosti	
Hrozba zbrane	
Kombinácie	

Tab. 3: Formy zadržania

1.2.4 Neposkytnutie pomoci (§ 150 trestného zákonníku odstavec 1, 2)

Znenie:

- (1) *Kdo osobě, která je v nebezpečí smrti nebo jeví známky vážné poruchy zdraví nebo jiného vážného onemocnění, neposkytne potřebnou pomoc, ač tak může učinit bez nebezpečí pro sebe nebo jiného, bude potrestán odnětím svobody až na dvě léta.*
- (2) *Kdo osobě, která je v nebezpečí smrti nebo jeví známky vážné poruchy zdraví nebo vážného onemocnění, **neposkytne** potřebnou pomoc, ač je podle povahy svého zaměstnání **povinen** takovou pomoc **poskytnout**, bude potrestán odnětím svobody až na tři léta nebo zákazem činnosti. [6]*

Pri poskytovaní pomoci sa pracovník PrO dostáva do psychologické dilemy, kde dochádza k dvom protichodným dejom. Prvý dej je, kedy musí pracovník využiť napr. nutnú obranu pre svoju obranu alebo obranu niekoho iného. Druhý dej nastáva po dokončení nutnej obrany, kedy pracovník PKB musí riešiť následky situácie PrO a poskytnúť pomoc útočníkovi, ak došlo k závažnému zraneniu. Z pohľadu bežného človeka je to nepochopiteľné, aby sa útočníkovi ešte aj dostalo pomoci. No pracovník PKB je nútený tento múr preskočiť a plniť svoju povinnosť z právneho a morálneho hľadiska.

Definovaním správnej terminológie (pojmov), hlavne v PrO, udávame smer v akej oblasti fyzickej obrany sa budeme pohybovať. Zadefinovanie pojmov umožní odborníkovi ale aj laickej verejnosti pochopiť PrO zo správneho uhľa pohľadu. Pojmy, ako bojové umenie, útočník, ochrana, obrana a pod., nie sú jednoznačné, ale dokážu nám pomôcť k správnejmu pochopeniu a vyjadreniu. Pre pracovníka PKB je dôležité, aby sa k použitiu vyššie spomínaných paragrafov trestného zákonníka dostal v čo najmenšej miere aplikácie. Podstatné je, aby sa zvýšila spolupráca s políciou a aby štátny orgán začal uznávať PKB ako neodlučiteľnú súčasť systému pre ochranu práv osôb a majetku. Tak, ako je dôležité pre pracovníka PKB aplikovať čo najmenej spomínané inštitúty trestného zákonníka, tak je nutné, aby ich aj dokonale ovládal a vedel kedy ich správne použiť. Neznalosť zákona nikoho neospravedlňuje.

2 PROBLEMATIKA A FAKTORY OVPLYVŇUJÚCE RIEŠENIE SITUÁCIE PROFESNEJ OBRANY

Táto kapitola sa venuje problematike a faktorom, ktoré zásadne ovplyvňujú priebeh a riešenie situácie PrO. Pri PrO na nás pôsobí veľa vplyvov, ktoré sú závislé od situácie v ktorej sa nachádzame. Hlavné vplyvy pôsobiace na riešenie situácie sú *metódy, aspekty, formy, faktory a hľadiská*. Aby nebol prekročený obsah tejto bakalárskej práce, budeme sa venovať iba faktorom ovplyvňujúcim riešenie, pretože sú po psychickej stránke najviac zaťažujúce pre pracovníka PKB.

2.1 Špecifikácia situácie profesnej obrany

Všeobecne obranu môžeme deliť na viac druhov. Fyzickú obranu delíme na PrO a sebaobranu. Rozdiel medzi nimi je v motivácii, celi, realizácii a právnych ustanoveniach. Hlavným cieľom PrO (komerčnej obrany) je chrániť záujmy a hodnoty niekoho iného za úplatu. [1]

2.2 Zásadné faktory ovplyvňujúce riešenie obrannej situácie

Faktory, ktoré nám zásadne ovplyvňujú priebeh obrannej situácie, sú štyri: **smer útoku, sila a prostriedky, čas a prostredie**. Zo psychologického pohľadu je každý tento faktor zaťažujúci pre psychiku jedinca, dosahuje sa hraničnej psychickej záťaže. Preto je nutné mať pri výkone takejto profesie zodpovedajúcu psychickú kondíciu.

Smer útoku – je hlavným faktorom pri PrO, bez registrácie smeru útoku nemožno úspešne riešiť priebeh PrO. Smer útoku sa skladá zo sfér a pásiem. Poznáme útoky na prednú, zadnú a bočnú sféru spolu s útokmi na horné, stredné a dolné pásmo. [1] Pri smere útoku a jeho následnej regulácii nám pomáha takzvaná intuícia, inštinkt a reflex. Všetky tieto časti získavame skúsenosťami z praxe a tréningom. Pomocou komunikácie a rečou tela dokážeme vo väčšine prípadov tento smer útoku predvídať skôr ako nastane. Smer útoku je najdôležitejším faktorom PrO. Všetky ostatné faktory spoločne pôsobia a graduujú, pričom ich poradie sa mení v závislosti od situácie. [16]

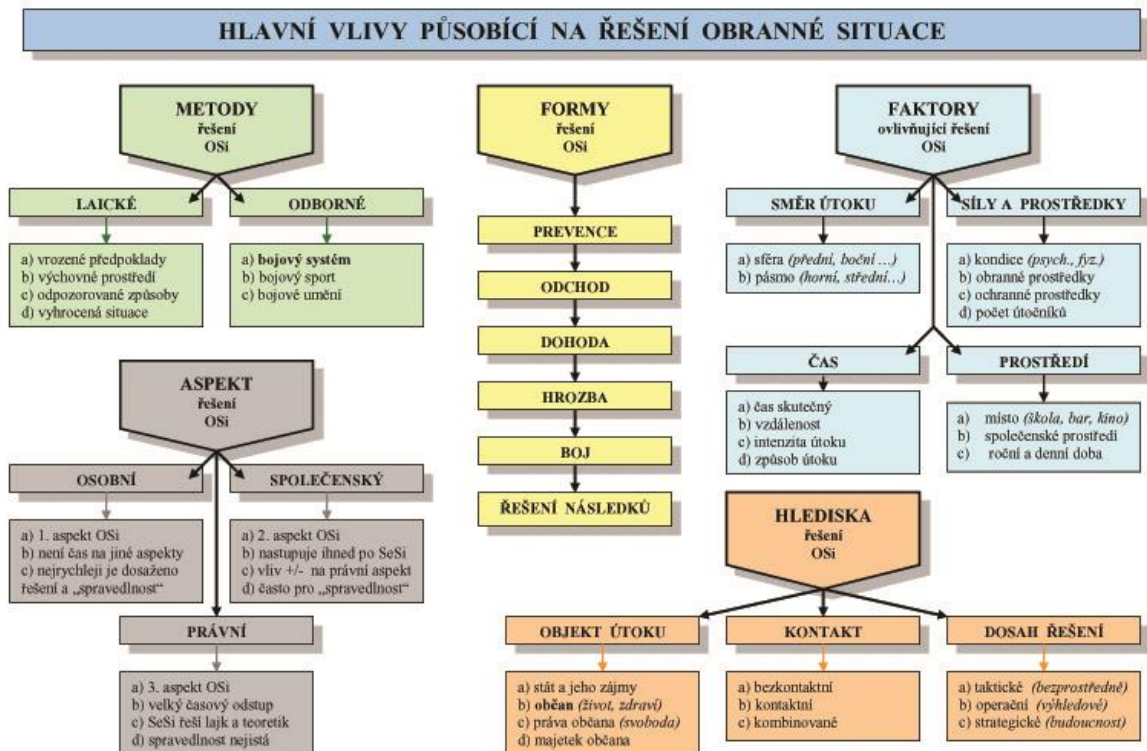
Čas – je najdôležitejším faktorom pri PrO. Čas je hranica medzi víťazstvom a prehrou, hlavne z hľadiska vzdialenosti útočníka, situácie, intenzity útoku a spôsobu útoku. [1] Veľa ľudí si neuvedomuje, že pri obranných situáciách je čas faktorom, ktorý udáva smer diania celej situácie. Ak je vaša reakcia na útok pomalá (čakáte, premýšľate nad tým čo spraviť),

už vopred ste prehrali. Pritom hlava vie čo by mala spraviť, ale vaše telo vás neposlúcha, adrenalín stúpa a jediné čo zvládnete je nehybne stáť, čo má za dôsledok porážku. Pri nedostatku času dochádza k extrémnej psychickej záťaži, pri ktorej vznikajú dva stavy: buď okamžitá reakcia (sekundy) alebo oneskorená reakcia, teda neúspešne ukončenie v prospech útočníka.

Sila a prostriedky – tento faktor ovplyvňuje výsledok PrO a to z hľadiska kondičného (psychický a fyzický stav), použitia zbraní, vybavenia a počtu útočníkov. [1] Pod pojmom sila si môžeme predstaviť veľa, no základom je dobrý fyzický a psychický stav jedinca, ktorý je pri situácii PrO nevyhnutný. Fyzickú silu a flexibilitu získavame tréningom (bojové umenie, bojový systém) a silu psychickú skúsenosťami a neustálym zdokonaľovaním a školením. Prostriedky, ako odev a vybavenie nám uľahčujú prácu a pôsobia ako preventívne opatrenia, čo vzbudzuje u ľudí väčšiu mieru rešpektu.

Prostredie – má veľký vplyv na výsledok PrO z hľadiska miesta (mesto, byt, reštaurácia, park), ročného obdobia (sneh, dážď, noc, vietor, hmla) a dohľadu (svedkovia, kamery). [1] Okolité faktory prostredia netreba podceňovať ani z hľadiska psychiky. Vo väčšine nám prináša hladinu strachu, hnevu a stresu. Stačí, že prší a mokneme a prvý psychický tlak je hnev, začíname nadávať a sme rozčúlení. Všetky tieto negatívne vplyvy prostredia pracovník PrO musí pri výkone služby ignorovať alebo ich správne prijať tak, aby neovplyvňovali priebeh obrannej situácie.

Najdôležitejším faktorom PrO je smer útoku, od neho sa odvíja všetko ostatné. Všetky faktory pôsobia a graduujú v situácií spoločne medzi sebou. Ich pôsobenie závisí hlavne od priebehu situácie. Faktory PrO sa prelínajú z aspektmi, čo má veľký vplyv na prítomnosť a budúcnosť pracovníka PKB. Psychická záťaž pracovníka v tomto ohľade je veľmi vysoká. Pri nezvládnutí vplyvu týchto faktorov môže mať za následok neadekvátne jednanie v priebehu riešenia situácie PrO. Na riešenie situácie PrO sa môžeme pozeráť rôzne, no význam nespočíva len v taktickom a strategickom jednaní, ale hlavne na psychickej vyspelosti pracovníka.



Obr. 1: Hlavné vplyvy pôsobiace na riešenie obrannej situácie [18]

3 PSYCHOLOGICKÉ FAKTORY A TAKTICKÉ POSTUPY V PROFESNEJ OBRANE

Psychologické faktory v PrO sú neoddeliteľnou súčasťou jej vývinu a priebehu. Bez prijatia týchto faktorov nie je možné PrO vykonávať. Medzi základné taktické časti radíme psychologické faktory a procesy, verbálnu a neverbálnu komunikáciu, psychiku jedinca a konflikt. Keďže spadáme do PKB, je nutné klásť veľký dôraz na vhodnú psychickú kondíciu jedinca. V praxi sa neustále stretávame s konfliktom, skoro pri každej vykonávanej činnosti.

3.1 Psychologické faktory ovplyvňujúce riešenie situácie profesnej obrany

V PrO vznikajú pri vyhrotených situáciách určité psychické procesy, vybudené pôsobením psychických faktorov, ktoré našu činnosť vo veľkej miere ovplyvňujú. Niektoré sa dostávajú takmer okamžite a iné zas po určitej dobe trvania obrannej situácie. Tieto faktory majú dvojakú podobu. Psychickú a fyzickú.

3.1.1 Fyzický faktor

Fyzický faktor nám predstavuje fyzickú kondíciu a vyspelosť jedinca. Jedná sa hlavne o situácie, kde je nutné vynaložiť veľkú fyzickú aktivitu (nutná obrana, naháňanie, zadržanie). Preto je potrebné, aby pracovník PrO spĺňal fyzické, kondičné a technické parametre pre správny a efektívny výkon služby.

3.1.2 Strach

Strach je jedným z najpodstatnejších faktorov, ktoré nás ovplyvňujú. Je to veľmi dobrá psychologická zbraň, ktorá sa dá využiť v náš prospech, ale dokáže nám spôsobiť aj veľké nepríjemnosti. Útočník tento faktor strachu využíva proti nám, aby získal kontrolu nad nami a celým okolím. Strach na nás pôsobí dvojakým účinkom. Prvý účinok spôsobí, že naše sebavedomie poklesne na veľmi nízku úroveň, čo spôsobuje neadekvátne jednanie pri obrannej situácii. Druhý účinok dokáže vyvolať nadmerný výkon pri obrannej situácii. Tento nadmerný výkon spôsobuje uvoľnenie adrenalínu do nášho tela. Tento stav dokáže odvrátiť protivníkov útok. Väčšinou sa pri tomto stave dosahujú abnormálne výkony, ktoré by nebol jedinec schopný pri normálnom psychickom stave vykonať. Strach je neodlučiteľnou zložkou každej obrannej situácie. Podstatné je to, ako ho dokážeme

ovládať a využívať. Toto môžeme dosiahnuť iba kvalitným psychickým a duševným tréningom.

3.1.3 Inštinkt

Inštinkt sa u nás začína prejavovať už od narodenia. Niekedy si ho ani neuvedomujeme a pritom ho využívame každý deň. Ako príklad uvediem, keď na nás v tme niekto vyskočí spoza rohu, tak náš podvedomý inštinkt je taký, že uskočíme. Pri obrannej situácii je to podobné. Ak čelíme úderu, tak sa uhneme alebo ho vykryjeme. Aktivuje sa v našom vedomí inštinktívne jednanie.

3.1.4 Intuícia

Intuícia je pocit, ktorý vzniká pri určitej situácii. Je to takzvané „vnútorné ja“, ktoré dokáže dopredu napovedať, čo sa môže udiať. Tento psychologický faktor netreba ignorovať, pretože vo väčšine prípadov je správny. Dobrá intuícia sa získava dobrým tréningom a skúsenosťami z praxe. Treba pamätať, že inštinkt predchádza intuíciou.

3.1.5 Stres

Stres je psychický stav, pri ktorom dochádza ku komplexným zmenám v tele, ktoré reagujú na vonkajšie podnety (udalosti), vytvorené faktormi stresu. Pri strese vzniká veľké duševné a fyzické zaťaženie, ktoré sa prejavuje znížením pozornosti, zmenou vnímania okolia, oko vidí ostrejšie a zorné pole sa vo výške a šírke obmedzí a vzniká takzvané **tunelové videnie**, ucho počuje lepšie, pulz a dýchanie sa zrýchľujú, nadmerne sa potíme, svaly sú napäté a reflexy sa zrýchľujú. [7] V tejto podkapitole budú zobrazené len najpodstatnejšie druhy stresu, ktoré sa bezprostredne viažu na situáciu PrO.

Bojový stres

Bojový stres je vyvolaný špecifickými stresormi v mieste konfliktu. Stres nás môže dostať do stavu, kedy prestaneme správne jednať:

- porušenie nutnej obrany (§ 29 trestného zákonníku),
- porušenie etických pravidiel (správanie),
- syndróm únavy (predčasná úzkostná reakcia, psychosomatická, hysterická a depresívna reakcia),
- fyzická alebo psychická neschopnosť jedinca sa brániť,
- vplyv strachu z protivníka, jeho zbrane alebo prostredia,

- nástup post traumatickej stresovej poruchy. [8]

Pri riešení situácii PrO je nemožná absolútna eliminácia stresu. Stres je možné len ovládať a usmerňovať, ale to si žiada dobrý psychický a duševný tréning.

Psychická reakcia na stresor

- **Úzkosť** – je spôsobená otupenosťou, nezaujmom, traumatickou situáciou a poruchami spánku. [8] Úzkosť je vzrušenie, ktoré máme v sebe a ktoré začne stagnovať a uzavierať nás bez úniku, ak sme si neistí svojou rolou, ktorú máme hrať. Váhame a do našej činnosti sa vlieva tréma. [9]
- **Zlosť a agresia** – dochádza k agresívnemu chovaniu pri nedosiahnutom ciele, môže byť odreagovaná priamo alebo prenesená na iný objekt. [8]
- **Apatia a depresia** – spôsobuje uzavretie sa do seba, ak sa situácia nerieši môže apatia prerásť v depresiu. Vzniká taktiež oslabenie kognitívnych funkcií, teda narušenie sústredenia a logického uvažovania čo spôsobuje znížený výkon pri plnení úloh. [8]

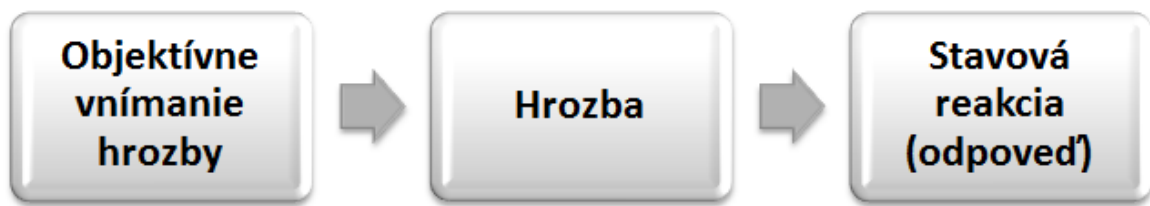
Fyziologická reakcia na stresor

Naše telo sa vždy pripravuje na núdzovú situáciu bez ohľadu na druh stresu (úzkosti). Poznáme dva druhy reakcie, buď **reakcia boj** alebo **reakcia útek**. Pri dlhodobom vystavení stresorom dochádza k veľkým zmenám telesných funkcií ako bolo spomenuté na začiatku kapitoly. [8]

Ovládanie stresu

Dôležitým prvkom ovládania stresu je informovanosť, podpora a rady ľudí, ktorí sa v tejto sfére pohybujú. Medzi prvky ovládania stresu patria:

- **techniky ovládania fyziologických reakcií na stres** (relaxačný tréning, fyzické cvičenia),
- **nácvik biologickej spätnej väzby** (jedinec dostane informáciu o zmene svojho zdravotného stavu, pričom tento stav bude chcieť zmeniť),
- **relaxačný tréning** (uvoľňovacie a meditačné cvičenia),
- **fyzické cvičenie** (pravidelné cvičenie spôsobuje znižovanie srdečnej frekvencie a tlaku pri stresových situáciách, napr. bojové umenia). [8]



Obr. 2: Schéma stresu [vlastný zdroj]

3.1.6 Emócie

V bežnom živote ale aj v konfliktoch je dôležité ovládnuť emócie. V tomto prípade majú veľký vplyv osobnostné charakteristiky a životné skúsenosti jedinca. Taktiež úprimná snaha riešiť problém slušnou komunikáciou, dohodnutím alebo kompromisom. Musíme taktiež zohľadňovať aj ľudí okolo nás, pretože nie všetci ľudia sú rovnakí. [8]

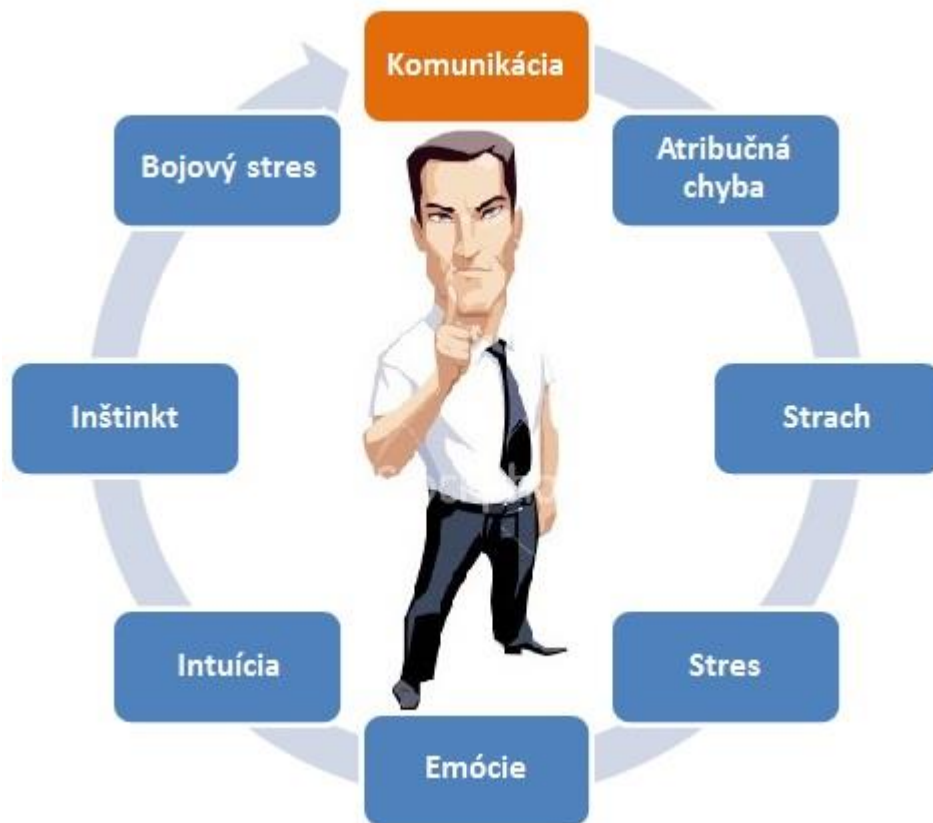
Fyziologické základy

Pri prežití intenzívnych emócií sa objavujú telesné zmeny (vyššia srdcová frekvencia, svalové napätie, dýchanie, potenie, stiahnutie žalúdka). Mnoho týchto vecí je spôsobených aktiváciou sympatického oddielu nervovej sústavy, ktorá nás pripravuje na boj alebo útek. [8]

- **Emócie bez poznania** – sú emócie, bez priameho kognitívneho hodnotenia. Vytvárajú sa u nečakaných situáciách, ak nás niekto udrie, reagujeme emočne skôr, než situáciu kognitívne spracujeme. [8]
- **Reakcia na emočný stav** – emócie môžu aktivovať alebo rušiť našu činnosť pri výkone služby. Záleží na intenzite prežitku a dĺžke jeho trvania. Pri vysokej a nízkej úrovni aktivácie je efektívnosť výkonu malá, najvyššia efektívnosť nastáva pri rovnováhe (optimálnosti – kontrole emócií). [8]

3.1.7 Atribučná chyba

Atribučná chyba je tendencia zanedbávať situačný faktor na úkor precenenia dispozičných vlastností, správania a povahy jedinca. **Inak povedané - nadhodnocujeme charakteristiky druhých ľudí a podceňujeme vplyvy prostredia.** Skreslenie atribučných procesov sa prejavuje dvoma spôsobmi. Ak pri vysvetľovaní druhých ľudí máme sklon nadhodnocovať ich osobné dispoziície a podceňovať situačný faktor. Na druhej strane pri vlastnom správaní podceňujeme situačný a dispozičný faktor situácie. [8]



Obr. 3: Psychologické faktory ovplyvňujúce riešenie situácie PrO [vlastný zdroj]

Medzi základné faktory, ktoré ovplyvňujú bežného človeka, sú radené strach, stres, inštinkt, intuícia a emócie. U pracovníka PrO musíme rátať ešte s ďalšími, ktoré sa prejavujú počas trvania obrannej situácie a to sú emócie v konflikte, bojový stres, atribučná chyba, psychická odolnosť pri konflikte a predovšetkým správna komunikácia.

3.2 Psychológia osobnosti

Pod pojmom psychológia osobnosti sa rozumie súhrn všetkých vlastností určitého jedinca (vrodenných, biologických dispozícií, tendencií a inštinkt).

K základným vlastnostiam, ktoré by mala mať každá osobnosť, patria:

- komunikatívnosť,
- inteligencia (vzdelanie),
- práca na svojom zdraví (zdravie),
- úcta a sebaúcta (spoločenstvo, priateľstvo, citlivosť, cieľavedomosť, húževnatosť, spoľahlivosť, precíznosť, kreativita, estetika a mnoho ďalších).



Obr. 4: Štvorec osobnosti [vlastný zdroj]

3.2.1 Štruktúra osobnosti

Štruktúra osobnosti je usporiadanie vlastností osobnosti do určitého celku, pričom vlastnosti vzájomne spolu súvisia a vytvárajú takzvanú jednotu. [10]

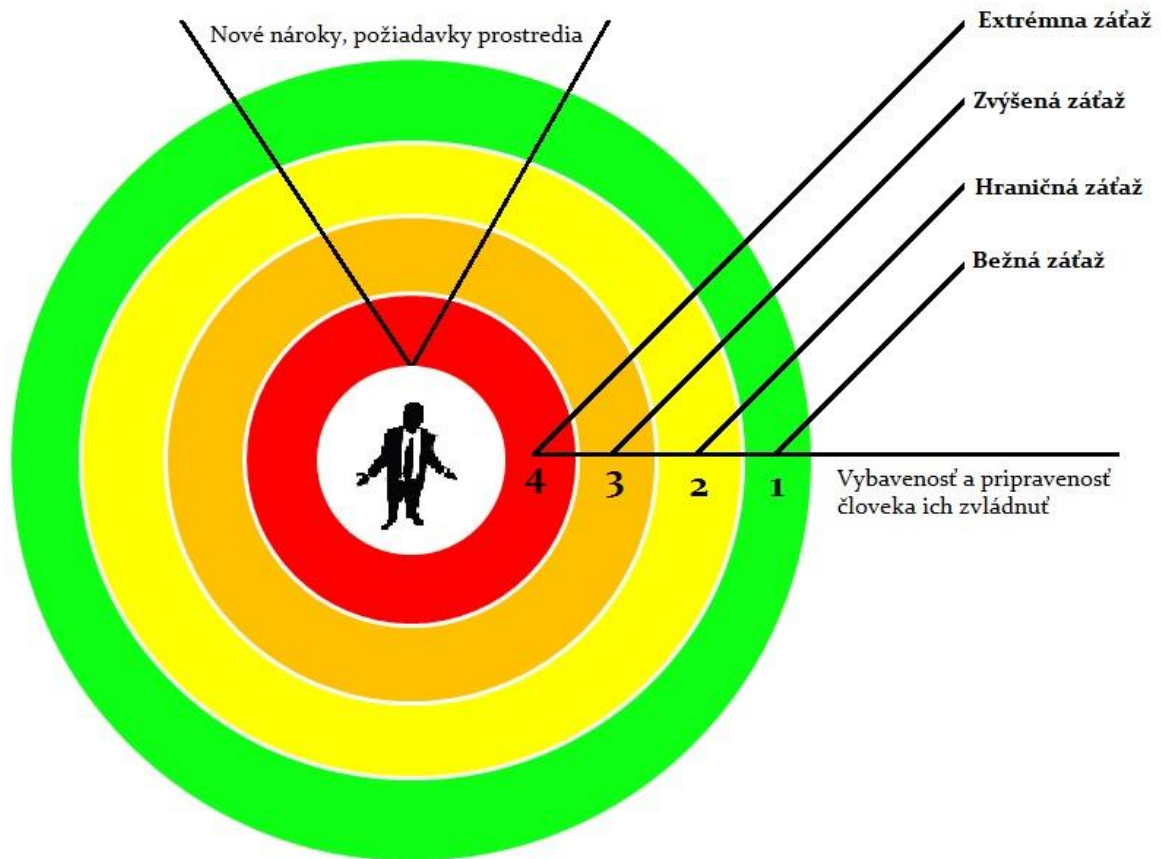
Štruktúru osobnosti pozostáva z vlastností :

- aktivačno – motivačné vlastnosti (potreby, pudy, záujmy, ašpirácie, ciele),
- vzťahovo – postojoyé vlastnosti (charakter, postoje, viera),
- výkonové vlastnosti (vlohy, schopnosť, vedomosti, zručnosť, návyk),
- dynamické vlastnosti (tempo, sila, intenzita prežívania a správanie človeka),
- sebaregulačné vlastnosti (sebauvedomovanie, sebapoznávanie, sebakoncepcia, svedomie),
- vlastnosti psychických procesov a stavov. [10]

3.2.2 Osobnosť a jej vzťah k záťažovým situáciám

Charakter je vlastnosť, ktorá vyjadruje vzťah k sebe samému a k druhým ľuďom, teda v našom prípade aj k útočníkom. Následne sa sociálna rola prenáša do chovania v krízových situáciách. Subjektívne prežívanie situácie medzi požiadavkami pripravenosti a prostredím môžu byť rôzne a preto rozlišujeme stupne psychickej záťaže. [11]

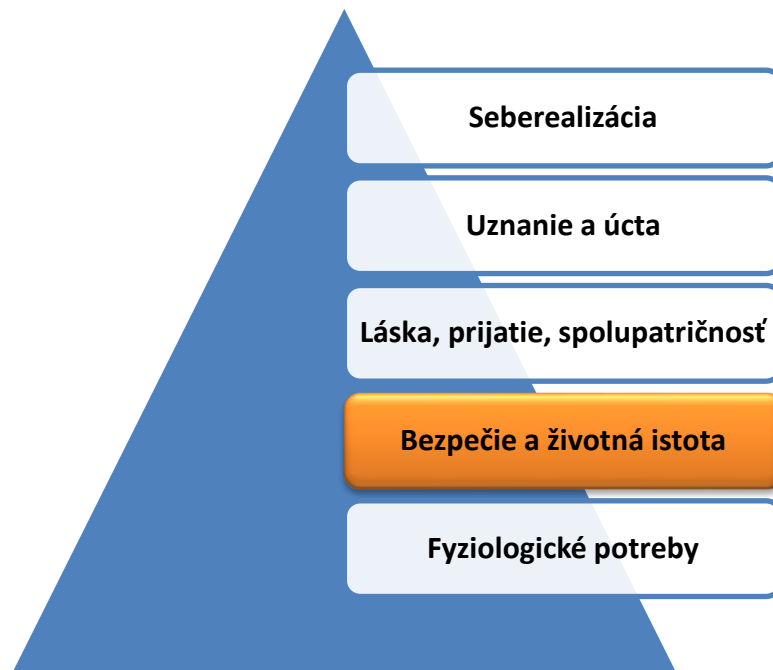
- **Bežné nároky psychickej zát'aže** – rozpor medzi pripravenosťou a prostredím je riešiteľný obvyklými osvedčenými schémami chovania a jednania. Naša psychika nepotrebuje žiadnu aktivizáciu. Situáciu riešime svojimi skúsenosťami a zvykmi. [11] *Príkladom je desať až pätnásť minútové sledovanie okolia.*
- **Zvýšená psychická zát'až** – sú situácie, pri ktorých nestačia obvyklé postupy reagovania. Riešenie takejto situácie nie je možné bez výraznej aktivizácie našich psychických síl. Situácia sa dá zvládať bez negatívnych dôsledkov na našu psychiku. [11] *Príkladom je upokojovanie podnapitého fanúšika hokeja.*
- **Hraničná psychická zát'až** – je rozpor medzi pripravenosťou a prostredím, ktorý je riešiteľný za cenu mimoriadneho vypätia psychických síl jedinca. Dochádza k funkčným poruchám, odhaľuje sa skutočná kvalita osobnosti a znalostí. [11] *Príkladom je riešenie vážneho konfliktu medzi dvoma osobami alebo riešenie obrannej situácie.*
- **Extrémna psychická zát'až** – je kritický bod adaptability. Rozpor medzi pripravenosťou a prostredím je veľmi veľký, nie je možné mu aktívne vzdorovať. Vzniká plné podliehanie tlaku situácie, čo má za dôsledok poruchy chovania a psychické zlyhanie. [11] *Príkladom je riešenie viacerých vážnych problémov v jednom momente (práca s viacerými útočníkmi naraz).*



Obr. 5: Stupne psychickej zátáže [vlastný zdroj]

3.2.3 Bezpečnosť

Maslowova pyramída - je hierarchia ľudských potrieb, podľa ktorej má človek päť základných potrieb. Hneď po uspokojení prvej potreby fyziologickej, prichádzajú potreby bezpečia a istoty. Medzi hlavné prvky tejto potreby patrí **fyzická bezpečnosť (ochrana pred násilím a agresiou) a istota zdravia**. Ľudia potrebujú cítiť bezpečie, hlavne po psychickej stránke, ak ho nemajú dostatok, vplýva to negatívne na ich jednanie.



Obr. 6: Maslowova pyramída potrieb [vlastný zdroj]

Faktory bezpečia súčasnej doby - základným faktorom bezpečnosti pre ľudí je štátny orgán (polícia a armáda). No nárastom kriminality štátny orgán už nie je schopný ustrážiť každého. Preto vznikol priemysel komerčnej bezpečnosti, ktorý vo veľkej miere plní úlohu fyzickej a materiálnej ochrany, čo vplýva na občanov a dodáva im určitý pocit bezpečia a istoty.

3.3 Komunikácia v profesnej obrane

Komunikácia je spôsob prijímania a odovzdávania informácií. Ide o všetko čo vyjadrujeme, čo si myslíme a uvedomujeme si (reč a gestá), alebo je to spontánne bez nášho vedomia. Komunikáciu delíme do dvoch základných skupín, na verbálnu a neverbálnu. [12] Pri PrO je komunikácia neodlučiteľným psychologickým aspektom, bez ktorého nie je možné situáciu úspešne doviest' do konca. Táto podkapitola bude venovaná len základným druhom komunikácie : verbálnej, neverbálnej, fyzickej a fyziognómií.

3.3.1 Verbálna komunikácia

Verbálna komunikácia nám slúži na vyjadrovanie svojich myšlienok, pocitov a nálad pomocou reči, teda slovami a vetami. Ako hlavným prvkom pre dobrú verbálnu komunikáciu je dobrá slovná zásoba, ktorú si sami musíme doplňovať v čo najväčšom možnom rozsahu. To, ako človek komunikuje, aké výrazy a konštrukciu viet používa, nám naznačuje, na akej vyspelostnej úrovni sa dotýčny jedinec pohybuje. Následne sa

dokážeme prispôbiť tak, aby nám človek rozumel. V PrO je to veľmi podstatný aspekt, rozpoznávať ľudí podľa rečovej dispozície. Tá nám vo väčšine prípadov ihneď veľa napovie o dotyčnej osobe. Nesmieme taktiež zabúdať na tón a výšku hlasu pri komunikácií. V tejto časti práce budú zmienené len podstatné aspekty verbálnej komunikácie, ktoré by mal pracovník PKB ovládať.

Aplikácia verbálnej komunikácie v praxi

Najčastejšie používanie slovíčok vo verbálnej konverzácii a ich význam:

- **či** – spochybňujú vlastné rozhodnutia, ovplyvniteľní ľudia,
- **áno** – ľudia používajú keď ich niekto nechápe, alebo vedia viac ako tí druhý,
- **hej** – dlhšie nechápaný človek,
- **čo** – spochybniteľný a ovplyvniteľný človek,
- **akože** – chýba slovná zásoba, zaostáva vo svojom vývoji,
- **a** – ľudia, ktorý sa moc preťažujú,
- **že** – slabá slovná zásoba, potrebuje stále rozprávať, nedoriešené problémy.

Tón hlasu a rozprávanie - treba prispôbovať spoločnosti podľa toho, kde sa nachádzame.

Tón hlasu:

- **potichu hovoriaca osoba** – prejavuje rešpekt, nie je dostatočne sebavedomá,
- **hlasno hovoriaca osoba** – kopíruje osobu, ktorá ho v minulosti hlasitým spôsobom ovplyvňovala.

Rozprávanie:

- **rozpráva málo** - osoba je uvážlivá, má bolesti, nedostatok slovnej zásoby,
- **rozpráva veľa** - osoba nerozpráva k veci, prežíva bolesť z nepochopenia, chýbajú city.

Neprimeraná slovná komunikácia

Pri slovnej komunikácii treba pripúšťať aj iné názory než tie naše. Nesmieme brať veci osobne, ak niekto nezdieľa náš názor. Našou hlavnou úlohou je priateľská dohoda a nie čakať na slovnú výzvu do boja od osoby, s ktorou konverzujeme. Pri prívale slov, či už slušných alebo vulgárnych, treba opatrne použiť takzvaný filter, no občas ani ten nestačí. Oficiálna formálna komunikácia, ktorú využíva pracovník v PKB, by sa mala zásadne vyhýbať silným slovám a vulgarizmom.

3.3.2 Neverbálna komunikácia

Niektorí ľudia odmietajú uveriť, že najdôležitejším aspektom medziľudskej komunikácie nie je povedané alebo napísané, ale práve dojem, ktorý v nás vyvolal ten, s kým hovoríme. Neverbálna komunikácia vysielá viac hodnotiacich signálov ako hovorené slovo. Čítanie reči tela iných ľudí je užitočné, pričom sa dajú jednoducho zistiť skryté emócie a následne ich využiť v danej situácii. Každá situácia je nabitá informáciami, ktoré môžeme využiť v náš prospech. Napríklad pozorovaním prejavov ľudí alebo v našom prípade potencionálneho útočníka, môžeme prísť na to, kedy nám dotyčný niečo skrýva alebo klame. Treba mať každú situáciu pod kontrolou a pohotovo reagovať na dané okolnosti. [13]

Aplikácia neverbálnej komunikácie v praxi

Medzi základné časti neverbálnej komunikácie patrí:

- gestika (pohyby rúk, nôh, hlavy a chôdza),
- posturika (postoj tela),
- proxemika (vzdialenosť),
- mimika (pohyby tváre).

V tejto časti sa sústredíme len gestiku rúk, pretože kladie veľký dôraz pri riešení situácie PrO.

Gestika (ruky)

Ruky v rámci bezpečnostného hľadiska sú hlavným faktorom pri neverbálnej komunikácii. Ruky sú prepojené v jednej línii z nervovou sústavou a mozgom. Ruky podvedome vyjadrujú svojimi gestami pocity, emócie, stres alebo strach. Hlavne pri PrO si treba ruky útočníka dobre všímať, dokážu veľa napovedať. V tejto časti bude zobrazená gestika rúk, ktorá je z bezpečnostného a psychologického hľadiska významná pre riešenie situácie PrO.



Obr. 7: Gestika rúk 1, 2 [vlastný zdroj]

Psychologické hľadisko – ak je v dominancii pravá ruka (1), osoba je rozumovo naladená (premýšľa), kontroluje svoje prostredie. Ak je v dominancii ľavá ruka (2), osoba je citovo naladená (vizuálne alebo akustické sústredovanie na určitý objekt). Pôsobí veľký vplyv emócií a znižuje sa schopnosť rýchlej reakcie.

Bezpečnostné hľadisko – ľudia používajúci toto gesto väčšinou dokážu rýchlo reagovať na vzniknutú situáciu. Rýchla pohotovosť a reakcia.



Obr. 8: Gestika rúk 3, 4 [vlastný zdroj]

Psychologické hľadisko – ochranná pozícia rúk, ak je v dominancii pravá ruka (3), osoba je rozumovo naladená (premýšľa), kontroluje svoje prostredie, je pohotová. Ak je v dominancii ľavá ruka (4), osoba je citovo naladená (vizuálne alebo akustické sústredovanie na určitý objekt). Pôsobí veľký vplyv emócií a znižuje sa schopnosť rýchlej reakcie.

Bezpečnostné hľadisko – ľudia používajúci toto gesto väčšinou dokážu rýchlo reagovať na vzniknutú situáciu. Rýchla pohotovosť a reakcia.



Obr. 9: Gestika rúk 5, 6 [vlastný zdroj]

Psychologické hľadisko – zatvorená päsť (5), signalizuje hnev alebo agresiu. Treba si všimnúť ďalšie súvislosti s týmto gestom ako napr. mimiku tváre.

Bezpečnostné hľadisko – v zatvorenej pästi sa môže nachádzať skrytý predmet, napr. nôž (6). Z diaľky ťažko odhaliteľné.



Obr. 10: Gestika rúk 7, 8 [vlastný zdroj]

Psychologické hľadisko – osoba, ktorá si chytá ruky za chrbtom je citovo slabý človek (7).

Bezpečnostné hľadisko – skryté ruky za chrbtom, môžu ukrývať útočné predmety ako napr. nôž (8).



Obr. 11: Gestika rúk 9, 10 [vlastný zdroj]

Psychologické hľadisko – osoba, ktorá má ruky zasunuté v predných vreckách (9) alebo má zaháknuté palce na predných vačkoch (10) dáva najavo, aký je frajer (falošné sebavedomie).

Bezpečnostné hľadisko – zasunuté ruky v predných vreckách môžu ukrývať útočné predmety ako napr. boxer, kľúče alebo pero.



Obr. 12: Gestika rúk 11 [vlastný zdroj]

Psychologické hľadisko – osoba, ktorá má ruky zasunuté v zadných vreckách poukazuje na svoje sebavedomie.

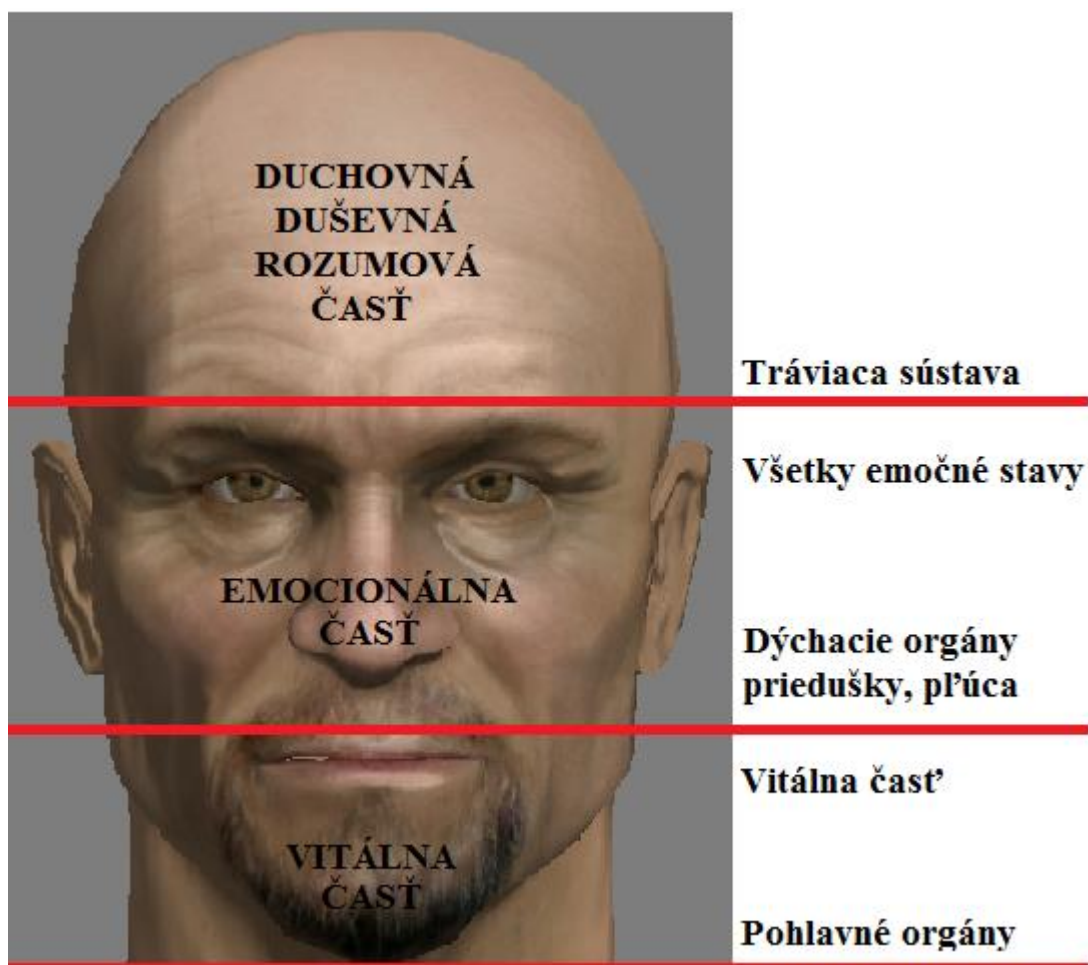
Bezpečnostné hľadisko – zasunuté ruky v zadných vreckách môžu ukrývať útočné predmety ako napr. boxer, kľúče alebo pero.

Časté používanie rúk pri rozhovore, alebo konflikte naznačuje veľkú emocionalitu. S takýmito ľuďmi treba jednať opatrne, ľahko sa môžu vytočiť do veľkej agresivity.

3.3.3 Fyziognómia

Fyziognómia je psychologická veda o vzhľade človeka, konkrétne sa jedná o vzhľad a rysy tváre jedinca. Porovnávajú sa veľkosti, tvary, farba a umiestnenie na tvári. Je to sústava prvkov na seba nadväzujúca, ktorej výsledkom je určenie povahových vlastností a zdravotného stavu jedinca.

Typológia tváre

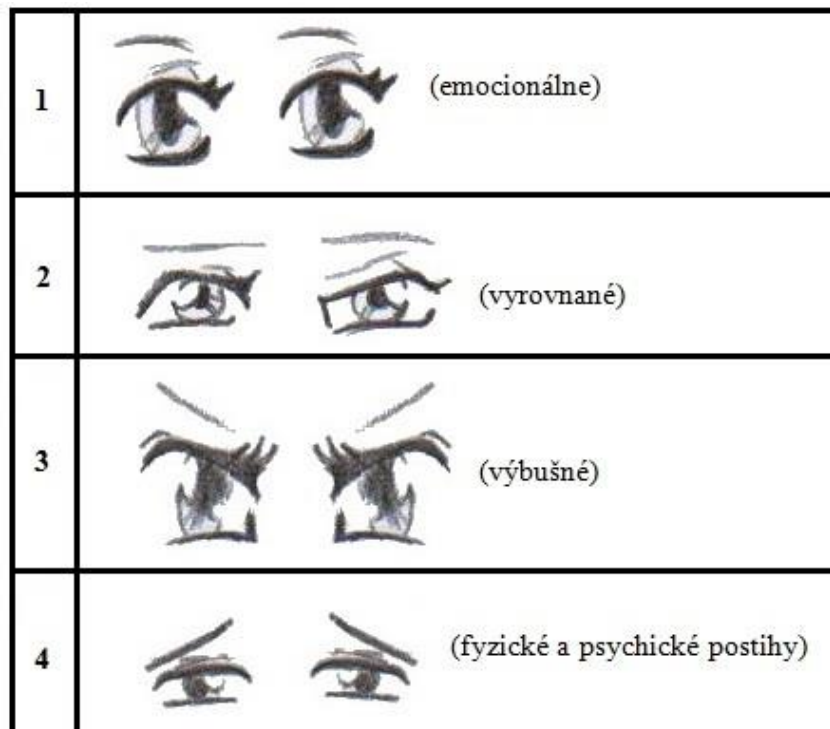


Obr. 13: Typologické členenie tváre [vlastný zdroj]

Čelo

Čelo nám predstavuje intelekt. Jedna veľká vypuklina na čele znamená, že človek je tvrdohlavý. Dve vypukliny na čele (tvrdohlavosť) a normálna brada značí, že človek je pribojný. Vypuklina nad obočím a menšie oči značia dobré pozorovacie schopnosti a zvedavosť. Pri úzkom čele treba hľadať ďalšie znaky inde. Široké čelo značí široký rozhľad. Vysoké čelo značí duševné rozvinutie, dobrú fantáziu a premýšľanie.

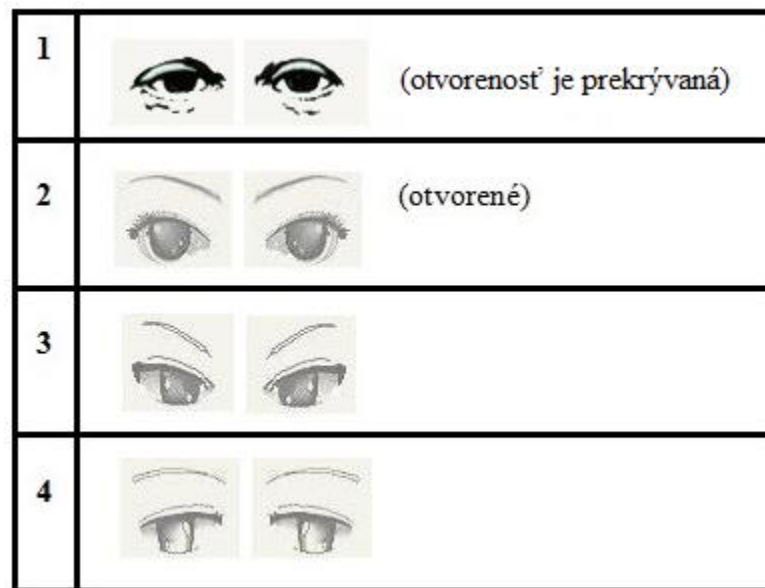
Obočie



Obr. 14: Obočie [vlastný zdroj]

1. **Oblúkové obočie** - emocionálne obočie, čím väčší oblúk, tým väčšia emocionalita, ktorá spôsobuje klesanie vitality. Klesajúce obočie značí prežívanie zlého obdobia (problémy).
2. **Vyrovnané obočie** - vyrovnaný typ človeka. Prechod obočia od koreňa očí môže byť skrytá výbušnosť. U žien si treba všímať kozmetické úpravy.
3. **Obočie smerujúce do tvaru „V“** - sú spravidla výbušné povahy.
4. **Obočie smerujúce do tvaru „A“** - naznačuje fyzické a psychické postihy jedinca.

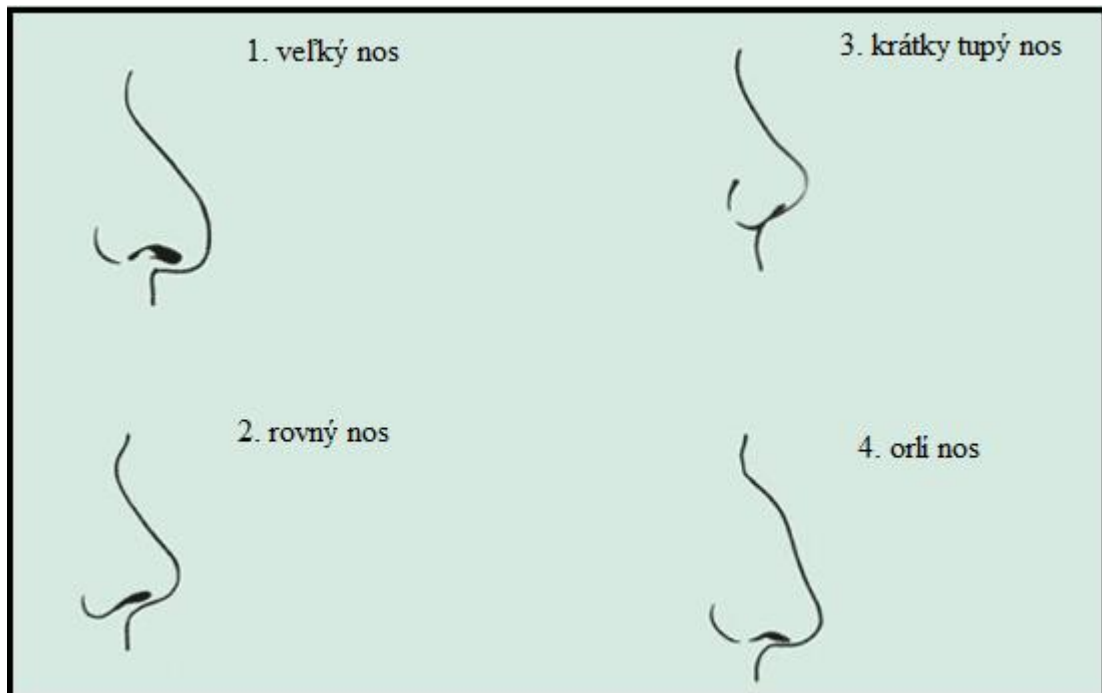
Oči



Obr. 15: Oči [vlastný zdroj]

1. **Otvorenosť očí (prekryvaná)** - poukazuje že osoba je opatrná, menšia otvorenosť, môže byť utiahnutá, má dobré pozorovateľské vlastnosti, zameraný na drobnosti, môže mať silnú introverziu (veľmi utiahnutý).
2. **Otvorené oči** - človek otvorený, citlivý, zraniteľnosť (väčšia), naivita.
3. **Oči smerujúce do tvaru „V“** - človek fyzicky aktívnejší.
4. **Oči smerujúce do tvaru „strechy“** - človek, ktorý má úpadok vitality, psychicky narušená osobnosť.

Nos



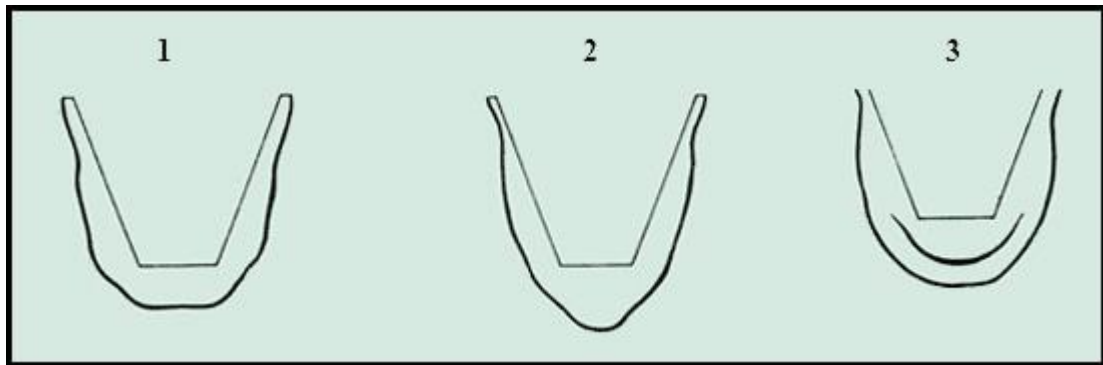
Obr. 16: Nos [vlastný zdroj]

1. **Velký nos** - zvýšená emocionalita, starajú sa do vecí do ktorých nemajú, precitlivení ľudia.
2. **Rovný nos** – ide priamo za svojimi cieľmi, vyrovnaný a priebojný.
3. **Krátky a tupý nos** – osoba citlivá, naivita, dobrý priateľ, vyberavý.
4. **Orlí nos** – výbušný a podráždený človek.

Ústa

Malé ústa prezentujú opatrnosť pri konverzácií. Osoba dostáva veľa podnetov, aby to zo seba dostala von. Veľké ústa zase prezentujú nadmernú komunikačnú aktivitu a zvýšenú emocionálnosť. Zavreté pery značia, že osoba si dáva pozor na reči. Pery pootvorené, osoba neustále musí o niečom hovoriť (časté skákanie do reči).

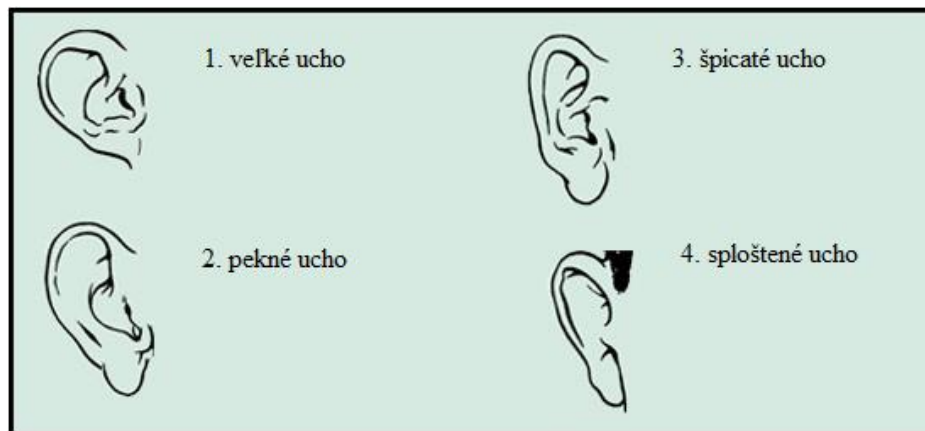
Brada



Obr. 17: Brada [vlastný zdroj]

1. **Klasická brada (čeluste formované)** - pevná, takmer neústupná, chladná na povrchu, ale v skutočnosti temperamentná osoba.
2. **Špicatá brada** – samostatnosť, pribojnosť a dobré vlastnosti osoby.
3. **Predelená brada** – plány osoby sa neuskutočňujú často zo subjektívnych a objektívnych príčin.

Uši



Obr. 18: Uši [vlastný zdroj]

1. **Veľké ucho** – väčšia emocionalita, citlivý na hudbu, citlivý na zmenu počasia.
Malé ucho – zvýšená citlivosť (precitlivenosť).
2. **Pekne ucho** – pekne tvarované uši (klasické).
3. **Špicaté ucho** – výbušnosť, ostrosť.
4. **Sploštené ucho** – citlivosť je deformovaná (utiahnutý).

3.3.4 Komunikácia fyzická

Fyzická obrana je súbor úkonov, ktoré použijeme v krajnej komunikačnej núdzi, keď všetky ostatné psychologické a komunikačné nástroje nezabrali a hrozí nám priame nebezpečenstvo. Aj pri tejto komunikácii je na prvom mieste psychika, koncentrácia a návyky. [14] V tejto podkapitole si zobrazíme len určitý teoretický úvod fyzickej obrany, ako sa treba riadiť pri fyzickom strete.

Zásady fyzickej obrany

Nie vždy sa dá všetko vyriešiť slovne a na slušnej úrovni. Sú chvíle, keď je nutnosť vyvinúť vlastnú agresivitu, aby sme sa ochránili alebo chránili svojich blízkych. V našom prípade nás vo veľkej miere chráni § 29 (nutná obrana), ktorý bol zmieneny na začiatku práce. Útočníci bývajú často ustrašení zbabelci, ktorí majú veľké komplexy, ktoré si kompenzujú tým, že ubližujú iným ľuďom. Väčšinou takíto ľudia pracujú v skupinách a bývajú duševne zaostali. [14] Preto je potrebné okrem psychickej komunikácie dobre ovládať komunikáciu fyzickú. Medzi základné fyzicko-komunikačné prvky patria údery, kopy, páky, hmaty, chvaty, podmety a pôsobenie tlaku na citlivé miesta na tele. Použitie týchto techník musí zodpovedať miere hrozacej situácie. Preto je vhodné sústrediť sa na odborné metódy, teda základné prvky sebaobrany, poprípade sa venovať bojovému systému alebo bojovému umeniu. Bojové športy v tejto oblasti veľmi neexcelujú, pretože ulica je bez zákonov a pri nej musíme byť pripravení na všetko od početnej presily až po rôzne zbrane a hlavne nie fér boja. Pri takomto fyzickom strete sa môžete spoliehať len sám na seba a na to čo ste sa dokázali naučiť a dokážete využiť vo svoj prospech. Hlavnou podmienkou fyzického stretu je prispôsobenie sa situácii a nie podľahnúť strachu a stresu. Malé zaváhanie pri fyzickej komunikácii môže znamenať vážnu ujmu na vašom zdraví a niekedy aj smrť. Vždy treba byť pripravený a pozorný. Všetky tieto prednosti sa získavajú tvrdým a intenzívnym tréningom.

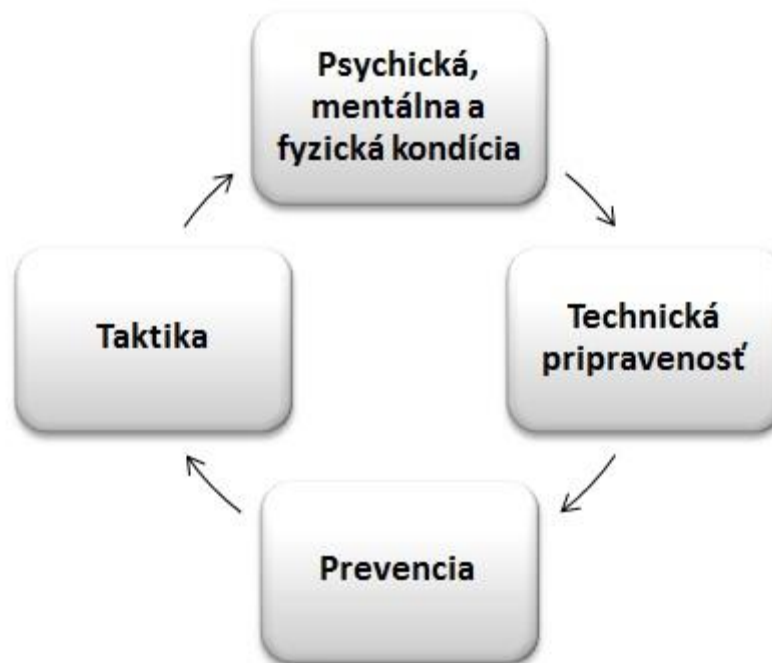
3.4 Konfrontácia

Ak sa náhle ocitnete v stresovej situácii, sadne na vás strach, rozšíria sa vám zreničky, začne búšiť srdce, pľúca sa vám nafúknu, hladina adrenalínu stúpa, váš žalúdok a črevá burácajú, vaša schopnosť rozlišovať čas, farby a vzdialenosť sa zníži, pritom sa bezmyšlienkovite vrátite k tomu, čo sa precvičovaním stalo vašim návykom. Ak ste necvičili v reálnych podmienkach, môže vás len táto skutočnosť stáť život. [15]

Konfrontácia nastáva náhle a neočakávane, vo väčšine prípadov 2 až 3 sekundy. Takmer vždy sa nedostáva času k príprave na obrannú situáciu, k zaujatiu dobrého stanoviska a celkovej príprave na situáciu. Rýchlosť, akou ste schopní reagovať na hroziace nebezpečenstvo, je ďaleko významnejšie, ako všetko ostatné v danej chvíli. Čas je to, čoho je veľký nedostatok. Pri konfrontácii väčšina útočníkov počíta s tým, že okrem výnimočných prípadov vy nebude útočiť ako prví. [15] To útočníkom dodáva odvahu k tomu, aby sa do vás pustili ešte viac.

Spôsob myslenia - prvým krokom prežitia v službe pracovníka komerčnej bezpečnosti je prispôsobenie sa vašej mentalite obecné platným modelom stretu a tomu, čo pravdepodobne vy a útočník do konfrontácie prinesiete. Pritom si treba neustále pripomínať:

1. presadzovanie zákonov, ktoré vyžaduje sústavnú bdelosť,
2. prostredie, v ktorom vyrastal a žije útočník, jeho postoj, motivácia, ochota rozumného jednania, poprípade náklonnosť k útokom, môžu byť celkom odlišné od vašich,
3. **zákonné, morálne a psychické dôsledky PrO**, ktoré je nutné predvídať a osobne u seba riešiť skôr, než ku konfrontácii príde,
4. môže nastať situácia, že niekoho zraníte alebo pripravíte o život, aby ste zachránili život svoj alebo život niekoho iného,
5. dosiahnutím **praktickej profesionality po technickej a psychickej stránke** zahŕňa tiež vzdelávanie a nacvičovanie nových techník v čo možno najrealistickejšej simulovanej podobe možných stretnutí (konfrontácií) a stresu,
6. psychickou prípravou, plánovaním a patričnou telesnou kondíciou sa môžete vyhnúť chybám a doviest' úspešne dokonca väčšinu stretov s útočníkmi pri riešení situácie PrO. [15]

Piliere pripravenosti:

Obr. 19: Základné piliere pripravenosti [vlastný zdroj]

3.5 Konflikt

Konflikt je vzťahná záležitosť komunikačného aspektu a je súčasťou verbálnej komunikácie. Z pohľadu našej témy, teda psychického pohľadu sa pracovník pri PrO dostáva do konfliktu takmer každodenne. Iba psychická pripravenosť pracovníka rozhoduje o priebehu konfliktu, či bude hladký a vyrieši sa ako nedorozumenie, alebo prejde do fázy hrozby a boja. [14]

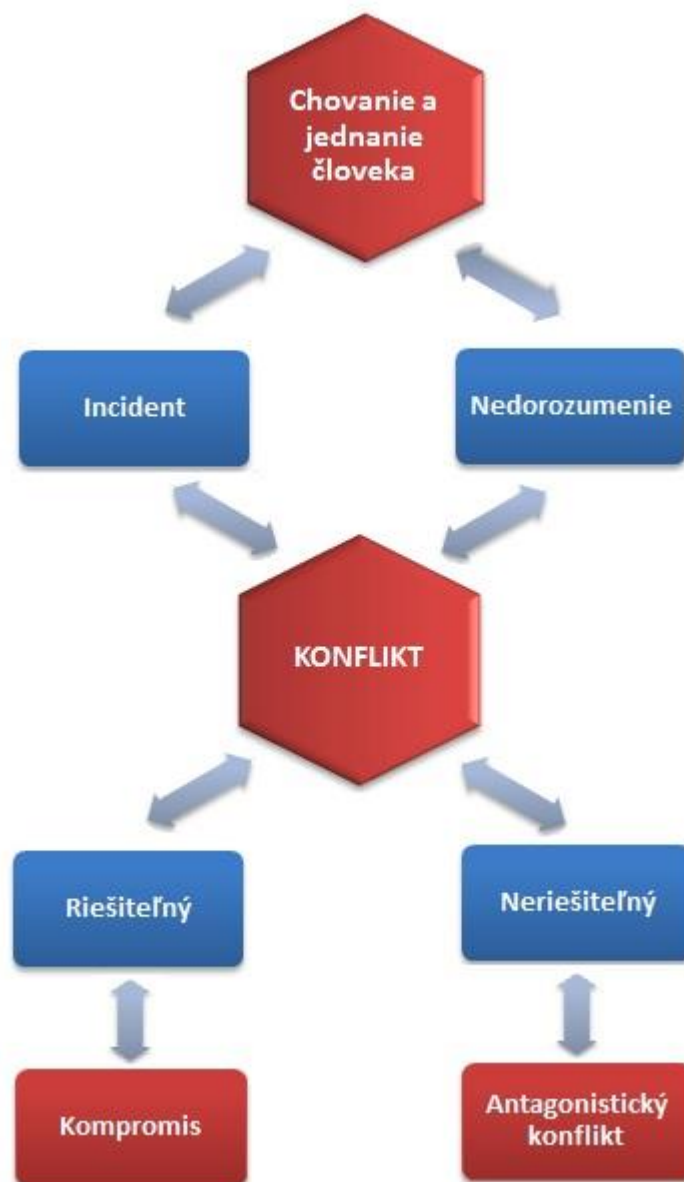
Jednotlivé fázy konfliktu

Incident – je situácia, ku ktorej došlo neúmyselnou nepríjemnou udalosťou (nehodou) bez významných následkov. Takáto situácia je komunikačne riešiteľná. Incident pri nedostatočnej komunikácii môže prerásť do konfliktu.

Nedorozumenie – je ľahšie riešenie situácie, pričom je konflikt len zdanlivý (spor nie je). Takýto konflikt sa nazýva nedorozumením a dá sa vyriešiť úplne so spokojnosťou na oboch stranách. Je nutný len dostatočný prísun informácií a vysvetlení, kľudne aj z tretej strany. [14]

Kompromis – vzniká vtedy, keď maximálna informovanosť nestačí. Potom ideálne riešenie neexistuje a nastáva kompromis. Najstabilnejší kompromis je medzi skutočnými a vnútornými stanoviskami súperov, takzvaná dohoda. [14]

Antagonistický konflikt – je konflikt, ktorý nie je riešiteľný informovanosťou ani kompromisom. Úspech jedného znamená potopu druhého. Pri takomto konflikte neexistuje teoretické riešenie, ale len vnútorné psychické. Tento typ konfliktu je pri PrO najčastejší. [14]



Obr. 20: Priebeh konfliktnej situácie [vlastný zdroj]

Psychologické riešenie konfliktu – pri riešení konfliktu nás ovplyvňujú emócie a rozum. To znamená, že najprv musíme prekonať emocionálnu fázu konfliktu a dostať sa do druhej fázy racionálnej (rozumovej). [14] Pracovník PKB by nemal vnášať do konfliktu svoje vnútorné emocionálne prvky, ako napr. nesympatiu. Je nevyhnutné problém riešiť slušným spôsobom, jasným a stručným informovaním o situácii. Ak došlo iba k nedorozumeniu treba udržiavať stálu výšku hlasu, aby informácie boli stále jasne a zreteľne počuť. Ak situácia konfliktu dosiahne antagonistického vedenia je nutné zvýšenie hlasu, pridanie určitej riadenej agresivity s priamymi príkazmi. Agresor túži po vyslovení opaku vašich príkazov a argumentov, preto netreba vnášať do konfliktu hnev, ale udržiavať pokoj. Nesnažte sa výlev agresora utlmiť alebo úplne zastaviť, spôsobuje to ešte väčší zrýchľujúci sa vývoj. V prvom kroku jednoducho treba mlčať, nechať agresora vyfúknuť ako balónik. Postavením múru by spôsobilo, že agresor by vybuchol ako sopka a škody by boli horšie. Po určitom trvaní uznajte agresorovi právo na jeho názor. V názorovej rovine mu ustúpte, jasne a rýchle, vďaka tomu nepostrehne, že vo vecnej rovine ste neustúpili. [14]

Psychologické faktory v PrO je nemožné zanedbávať. V každej situácii na nás pôsobia vo forme strachu, stresu, emócie, alebo ako inštinkt alebo intuícia. Zvládanie všetkých týchto psychologických faktorov označuje stupeň psychickej kondície pracovníka PrO. V PrO vznikajú pri vyhrotených situáciách určité psychické procesy, vybudené pôsobením psychických faktorov, ktoré našu činnosť vo veľkej miere ovplyvňujú. Ako hlavný taktický prvok je komunikácia, bez nej nie je možné nič iné riešiť. Aplikáciou verbálnych a neverbálnych prvkov dokážeme priebeh situácie predvídať a ovládať bez fyzického zásahu. Verbálna a neverbálna komunikácia spojená s fyziognómiou tváre je kľúčovým psychologickým prvkom riešenia každej situácie PrO. Jej zvládnutie by malo byť povinné pre pracovníka PKB v oblasti PrO. Od komunikácie sa odvíja celkový priebeh vzniknutého konfliktu. Iba psychická pripravenosť pracovníka rozhoduje o priebehu konfliktu či bude hladký a vyrieši sa ako nedorozumenie, alebo prejde do fázy hrozby a boja.

4 ANALÝZA SITUÁCIÍ PROFESNEJ OBRANY

Analýza situácie PrO nám slúži hlavne ako model, ktorý zobrazuje danú situáciu od psychickej stránky až po jej úspešné alebo neúspešné taktické zakončenie. Umožňuje nám pozorovať situáciu z rôznych pohľadov a vyviesť z nej fakty a postupy, ktoré sú nutné pre jej úspešný priebeh. Tieto fakty sa oklamať nedajú, **pretože v strese a v kríze sa budeme vracat' k chovaniu, ktoré sme precvičovali a ktoré sme si osvojili.** [15] V tejto kapitole si ukážeme postupy a fázy PrO ich správne a chybné riešenie, ktoré budú doplnené názorným príkladom z praxe.

4.1 Psychický a taktický aspekt

Psychický a taktický aspekt je alfa a omega pri obrannej situácii. Obidva aspekty nemôžu existovať bez seba. To, ako sa budú vyvíjať, závisí len od nášho rozhodovania a konania.

4.1.1 Psychický aspekt

Psychologický faktor - udáva schopnosť udržať psychickú stabilitu v psychicky záťažovej situácii, ktorá je dôležitá pre správne rozhodovanie v krízových situáciách. V reálnej situácii je to schopnosť prekonania bezprostredného ohrozenia chránenej hodnoty, alebo v momente napadnutia prejavy strachu, úzkosti, paniky, hrôzy, trémy, hnevu a pod. [11]

Psychická stabilita - pôsobí na kvalitu a úroveň myslenia pri situácii profesnej obrany. Ak pracovník nedokáže udržať psychickú stabilitu, dáva tým šancu útočníkovi prevziať kontrolu nad situáciou (nesústredenosť). V opačnom prípade je možné ľahko vyviesť útočníka z miery (útočník je donútený k chybe, zlému pohybu, a pod.). Narušenie psychickej stability môžu spôsobiť aj faktory okolitého prostredia, v ktorom sa konfliktná situácia odohráva (prihliadajúce osoby, počasie, dopravná situácia, pohyb zvierat a pod.). [11]

4.1.2 Taktický aspekt

Taktika je pôvodne vojenská veda, premyslený a zámerný spôsob vedenia boja z pohľadu techniky, účelného a účelového správania, teda z praxe, efektívnych techník sebaobrany, psychológie a mnoho ďalších vedných disciplín. [2]

Taktický aspekt môžeme charakterizovať tromi pojmi:

- a) **Taktika** - určuje riešenie obrannej situácie z hľadiska okamžitého rozhodnutia (napr. rozhodnutie "zvít'azit").
- b) **Operácia** - určuje riešenie obrannej situácie z hľadiska blízkej budúcnosti (napr. "zvít'azit' spoločensky", čiže bez negatívneho vplyvu na okolie - pri dohľade kamier alebo ľudí).
- c) **Stratégia** - určuje riešenie obrannej situácie z hľadiska vzdialenej budúcnosti (prevencia). [2]

Tieto tri body nemôžu existovať samostatne, vždy sa musia navzájom prelínať, aby výsledná efektivita bola čo najväčšia.

Taktika pri PrO má niekoľko zásad, ktoré je dobré dodržať pre úspešné dosiahnutie vytýčeného cieľa:

- rozpoznať hroziace nebezpečenstvo,
- dobre odhadnúť situáciu,
- rozpoznať slabé stránky útočníka,
- zvoliť správnu vzdialenosť, techniku, prostriedky a zbrane,
- premyslieť postup po ukončení PrO. [2]

Pri každom riešení situácie PrO je taktika vždy individuálna. [2]

4.2 Jednanie v stretnom boji

Taktickým cieľom pracovníka PKB pri riešení situácie PrO, by malo byť ovplyvnenie psychického stavu a orientáciu útočníka tak, že pracovník vyvolá u seba vhodnú psychickú činnosť (podnety) pre úspešné splnenie obranného zásahu. Preto existujú rôzne druhy taktických cieľov, bez ktorých nie je možné realizovať PrO. [11]

4.2.1 Vyhodnotenie situácie

Pri vyhodnotení situácie si musí pracovník PKB uvedomiť v akej situácii sa nachádza, čo môže očakávať od protivníka a aké sú slabé a silné miesta v útočnickej technike. Tieto všetky špecifické údaje sa dajú zistiť pomocou verbálnej a neverbálnej komunikácie. Dôležité je rozpoznanie temperamentu útočníka a jeho taktické plány. Každý z útočníkov reaguje inak, jeden rýchlo a zbrklo, iný zasa pomaly a uvážene. Pri strete sa zahrňujú psychické prejavy funkcií, programovanie, jednanie a kontrola jedného človeka voči

druhému. Najdôležitejším komponentom je výraz a jednanie, ktorý je významný pre dosiahnutie cieľa obranného zákroku. Výraz jednania stretného boja vyjadruje vzájomné rozlíšenie od iných obrazov, celkového obrazu jednania a interpretácia psychologického obsahu konfliktu. Predbežné plánovanie taktiky záleží od výšky a stavby tela, formy svalov na tele, výrazu tváre protivníka a jeho pohybov. Ďalšími predpokladmi sú nervozita, vyrovnanosť, korektnosť a hrubosť. Pri obrannej situácii sa netreba sústreďovať na jednu časť útočníka, ale sledovať ho komplexne. Následne sa vyhodnocuje psychický a taktický prvok a útočnickov stav. [11]

4.2.2 Riziká a nebezpečie

Riziko nám predstavuje nebezpečie s určitou mierou neúspechu alebo nezdaru. Riešenie situácie PrO si vyžaduje rýchlu orientáciu v danej situácii a vyhodnotenie rizík. V prvom kroku k situácii ani nemusí prísť, túto možnosť nám rieši prevencia. Prevencia spôsobí, že útočníka odradíme od činu, ktorý chce spáchať, prinútime ho k úteku alebo odstrašíme. Ak je útočník pod vplyvom negatívnych emócií, musíme dodržiavať taktické pravidlá stretu a tým znižovať riziko porušenia etických a právnych zásad. Zvažovanie rizika je taktické myslenie pri PrO, slúži ako predzvesť a je nutné ju zaradiť do vlastného taktického plánu pri riešení situácie PrO. Nesmieme zabúdať, že riskovať sa nemá ani pri úspešnom dokončení špecifikovanej situácie PrO. [11]

Nebezpečie pre nás predstavujú negatívne vplyvy prostredia, alebo ľudskej činnosti na našu osobu, alebo pôsobiace na iných ľuďoch. Nebezpečie sa vyskytuje takmer pri každej činnosti prevádzanej ľudskou bytosťou alebo strojom.

4.2.3 Psychická stabilita

Psychická stabilita u pracovníka PKB výrazne ovplyvňuje kvalitu uvažovania pri riešení situácie PrO. V našom prípade je psychická nestabilita pracovníka totálne nežiaducim faktorom. Príčinou je často nepozornosť, alebo rýchle zmeny chovania útočníka. Psychickú stabilitu pracovníka PKB narušujú:

- **vlastné chyby,**
- priestorové podmienky,
- náhodní diváci a ich reakcie na danú situáciu,
- klimatické podmienky. [11]

Zachovanie psychickej stability je obtiažne hlavne pri pôsobení psychických faktorov ako sú strach, stres a emócie. Je potrebné, aby táto psychologická bariéra bola cieľavedome prekonaná, aby pracovník pri PrO negatívne emócie prekonal čo najrýchlejšie. Obranou voči pocitu strachu a nezvládnutiu situácie je vyššia úroveň motivácie, vlastná psychická stabilita, taktické a technické vyspelosti oproti útočníkovi. Stabilita je úzko spätá so sebvýchovou k morálnym a voľným vlastnostiam. [11]

Koncentrácia je uvedomenie si svojej kľudovej polohy a myšlienky, že sme pokojní. Je nutné sa tomuto kľudu poddať a nechať ho pôsobiť. Odpútať všetky myšlienky na minulosť, budúcnosť a sústrediť sa na to, čo je teraz. Pocit koncentrácie je spojený s pocitom tepla, kľudné dýchanie a tep srdca, chlad na čele. Pre udržanie psychickej stability je podstatné správne dýchanie, niekoľko pomalých nádychov a hlbokých výdychov. [11]

4.2.4 Psychologicko-bezpečnostné minimum

Kritická situácia nastáva vtedy, keď hrozí nebezpečie ohrozenia ľudského života, zdravia, majetku, slobody (osobnej a domovej), ktorá vyžaduje rýchlu reakciu na jej odvrátenie alebo zmiernenie následkov. [11]

Zásady spolupráce z útočníkom:

- **napätie** – prekonanie strachu a momentu prekvapenia - chovať sa kľudne (neprovokovať), jednať podľa svojho uváženia a chovať sa profesionálne,
- **slovná komunikácia** – vhodná slovná komunikácia - znižovať stres a napätie, zabrániť bezprostredne fyzickej agresii, udržiavanie stáleho vizuálneho kontaktu, hovoriť pomaly, jasne a zrozumiteľne, klásť a odpovedať na otázky a rozvíjať obojstrannú komunikáciu,
- **pozorovanie** – pozorovanie vonkajších statických (postava, tvar, oblečenie) a dynamických (pohyby, chôdza, hlas) znakov útočníka,
- **taktika** – získanie času na privolanie pomoci, pričom hlavným prvkom je slovná komunikácia spojená z predstieraním a nepochopením požiadaviek útočníka,
- **minimalizácia škody** – snažiť sa preventívne neohrozovať životy, zdravie a majetok iných ľudí. [11]

4.3 Rozbor správného a chybného riešenia situácií profesnej obrany

Správných riešení situácie PrO je veľmi veľa. Každá literatúra, ktorá sa zaoberá touto témou, má svoje špecifické taktické riešenia. No dosiahnutie správneho, alebo optimálneho riešenia je záležitosť hlavne individuálna, a závisí od dotyčného pracovníka. Každý pracovník PrO má svoju taktiku riešenia, ktorá mu vyhovuje a ovláda ju. Niektorí sa bezhlavo vrhajú do každého problému bez hocijakej komunikácie okrem fyzickej a naopak, druhí sú uvážliví a nekonajú zbrklo. Správne, alebo chybné riešenie taktiež závisí od prostredia, v ktorom sa nachádzame, počtu útočníkov a sile agresivity na nás pôsobiacej. Dosiahnutie úplnej správnosti riešenia situácie PrO nie je možné. Vždy na nás budú pôsobiť vonkajšie, alebo vnútorné faktory, ktoré spôsobia odchýlku od správnosti. Veľkosť tejto odchýlky závisí od psychickej, fyzickej a mentálnej zdatnosti konkrétneho pracovníka. Vo väčšej miere sa súkromné bezpečnostné služby v Českej republike dopúšťajú viac chybných riešení ako tých správnych. Zo skúseností bezpečnostné agentúry zanedbávajú prevenciu a odborné školenia svojich zamestnancov, čo má za následok opakujúce sa chyby pri riešení situácií PrO.

Úspešné riešenie závisí od mnohých podmienok. Medzi základné patria **metódy, formy, faktory, aspekty a hľadiská** situácie PrO. Metódy majú hlavný a rozhodujúci vplyv na úspešné, alebo chybné vyriešenie situácie. Práve úroveň vzdelanosti a praxe kladie veľký dôraz na riešenie situácie PrO. Poznáme dve metódy riešenia situácií PrO, a to laické metódy a metódy odborné (profesionálne). Laické zahrňujú vrodené predpoklady a odpozorované spôsoby. Odborné uplatňujú špeciálne schopnosti a vedomosti, ako sú napríklad bojové systémy a umenia. To, čo je pre nás podstatné, sú formy riešenia situácie PrO. Medzi ne patrí **prevencia, odchod, dohoda, hrozba, boj a riešenie následkov** situácie PrO. Toto sú základné formy, od ktorých sa odvíjajú ďalšie kombinácie. [16] Pre pracovníka PKB pri riešení situácie nutnej obrany stačí útočníka zastrašiť a prinútiť ho k úteku, čo je z taktického a bezpečnostného hľadiska omnoho jednoduchšie, ako by sa s ním mal naťahovať vo fyzickom strete. [17]

Najčastejšie chyby pri riešení situácie PrO:

- **nepozornosť,**
- nedostatočná kontrola okolia,
- **podceňovanie útočníka,**
- otáčanie sa útočníkovi chrbtom,

- nedostatočné upokojenie a kontrola situácie,
- **nízka úroveň komunikácie,**
- nedbalosť,
- profesná, právna, etická neznalosť,
- **vnášanie veľkej emocionality do konfliktu,**
- **útok vôbec nehrozil,**
- ignorácia prostredia a situácie,
- zbrklosť (haló efekt),
- zanedbanie taktiky, operácie stratégie.

Odstránenie týchto chýb je problematické, pretože sú neuvedomé, no ich výskyt naznačuje nezvládnutie svojich znalostí. Pre lepšie znázornenie rozoberieme niekoľko druhov fyzickej ochrany z hľadiska chybného riešenia situácie PrO.

Bouncer (vyhadzovač) – vyhadzovači musia v prvom rade strážiť záujmy zamestnávateľa, ďalej bezpečnosť osôb v priestore, svoju bezpečnosť, bezpečnosť kolegov a všetko robiť len v rámci zákonných možností a prostriedkov. Nikdy by nemali prekročiť svoje kompetencie. Najčastejšia chyba týchto osôb je, že preberajú zákon do vlastných rúk. Druhá chyba je nepozornosť, čo znamená, že by nemali obdivovať telá pekných žien, ale sledovať nepretržite situáciu a prostredie. To, či vyhadzovač sleduje situáciu alebo nie, sa dá jednoducho odhaliť neverbálnou komunikáciou, presnejšie gestom jeho rúk (kapitola 3). Treťou chybou je nedostatočné upokojenie a kontrola nad situáciou. Nedostatočné upokojenie je výsledkom zlej komunikácie s útočníkom. Zanedbanie kontroly prostredia je spôsobené zameraním sa len na konfliktnú časť s útočníkom. Pri riešení situácie PrO sa vyhadzovači v rôznych kluboch alebo diskotékach stretávajú z negatívnymi prvkami prostredia, čo znamená že sú nútení riešiť problémy za nízkej viditeľnosti (tma, dym, stroboskopy), zvýšenej hlučnosti a zhustenému (preľudnenému) priestoru. Toto všetko má veľký vplyv na psychickú záťaž pracovníka a úspešné alebo neúspešné riešenie situácie PrO.



Obr. 21: Bouncer (vyhadzovač) [vlastný zdroj]

Strážnik – strážnici, strážiaci priestor alebo objekt najčastejšie v obchodných domoch, sú najviac zastúpení v porušovaní svojich právomocí a presahujú všetko, čo len ide v legislatíve. Často aj pracovníkov operatívny. Pôsobením v obchodných domoch vôbec nedodržiavajú ani len interné predpisy o výkone služby, napr.:

1. nezapisovanie zákrokov počas služby do osobitnej knihy záznamov,
2. kontroly vykonávané bez spätnej väzby od zákazníka,
3. nepoučia zákazníka, neospravedlnia sa, nevyžadujú žiaden podpis,
4. obmedzujú osobnú slobodu nad rámec svojich kompetencií, často najmä na maloletých a mladistvých robia osobné kontroly,
5. ústne, ani písomne sa vo väčšine prípadov skontrolovanému zákazníkovi neospravedlnia.

Taktiku zákrokov takmer neovládajú, podceňujú rizikové skupiny ako napr. dílerov pri bezpečnostnej prehliadke. Psychická kondícia strážnikov je v mnohých prípadoch nevyhovujúca, v 80 % ide najmä o osoby, ktoré si kompenzujú komplex menejcennosti alebo obdobné komplexy z detstva. Sú často v praxi nepoužiteľní. Pri kontrole by väčšina súkromných bezpečnostných služieb zlyhala z dôvodu porušovania legislatívnych predpisov.

Security (ochranka) – bezpečnostný pracovník je napádaný takmer pri každej akcii a bez zvládnutia PrO skôr škodí ako pomáha. Náplňou práce ochrankára je odvracať útoky agresívnych útočníkov na iných ľuďoch, brániť poškodzovaniu majetku a zadržanie podozrivej osoby a následne predanie polícii. [16] No v praxi to nie je také jednoduché. V tejto činnosti PKB sa vyskytuje mnoho chýb. Bezpečnostné agentúry najímajú pre ochranu rôznych akcií a športových zápasov lacnú pracovnú silu (brigádnikov). Vo väčšine sú to mladí muži, ktorí možno vyzerajú v dobrej fyzickej forme ale nespĺňajú parametre pre výkon služby v PKB. Prijímacím kritériom bezpečnostných agentúr je „**vieš sa biť?**“, čo je v PKB neprijateľná podmienka. Pri nedodržaní stanovených taktických postupov sú najčastejšími chybami:

1. **nedostatočná organizácia,**
2. **slabá psychická kondícia** (výbuchy správania, agresivita),
3. **nepreškolenie pracovníkov a právna nevedomosť,**
4. nedostatočná prevencia,
5. zanedbávanie vstupných kontrol,
6. fajčenie na pracovisku, konzumácia alkoholických nápojov,
7. nedostatočná technická výbava,
8. neznalosť interných predpisov,
9. **nulová odbornosť.**

Výsledkom toho bývajú vážne ujmy na zdraví a súkromnom majetku. Bezpečnostné agentúry, bohužiaľ, hľadajú iba na stránku zisku a malých nákladov. Ďalší vážny problém, ktorý zamestnávateľia často robia je, že pracovníci PKB pracujú v neprimeraných nadčasoch a po psychickej stránke už nie sú spôsobilí po 24 hodinách práce vykonať adekvátny zákrok.



Obr. 22: Ochranka v obchode [vlastný zdroj]

Absurditou našich krajín Českej republiky alebo Slovenska je, že v PKB vykonávajú ochranu fyzicky nepripravené osoby - seniori alebo fyzicky slabé osoby, prípadne osoby s fyzickým obmedzením, alebo v PrO neskúsené osoby. Ich teoretická príprava najmä počas výkonu povolania, je zamestnávateľom výrazne zanedbávaná.

II. PRAKTICKÁ ČASŤ

5 NÁVRH TAKTICKO PSYCHOLOGICKÉHO RIEŠENIA SITUÁCIE PROFESNEJ OBRANY

Pri taktike v PKB musíme brať ohľad na činnosť, ktorú v súkromnom sektore vykonávame. Osobný ochranca bude používať úplne inú taktiku ako napr. strážnik alebo vyhadzovač (Bouncer). Tieto súvislosti treba zásadne rozlišovať. Na každú činnosť vykonávanú v PKB vplýva odlišná psychická záťaž. Psychická stránka vždy súvisí len s dvoma oblasťami:

- **precenenie situácie a útočníka,**
- **podcenenie situácie a útočníka.**

S tým samozrejme súvisí aj taktika, ktorá sa aplikuje pri riešení kritických situácií PrO. Takže v oblasti bezpečnosti treba dbať v prvom rade na správne **opoznanie** (policajný termín) **situácie a osôb**. Pri taktike treba brať ohľad na správny odhad svojich síl a možností. Ak by malo pri zákroku dôjsť k riziku nezvládnutia situácie, je prioritné volať pomoc štátnej služby a nezachádzať do rizika. Pri riziku vždy ohrozujeme nielen seba, ale aj kolegov, či iné zainteresované osoby a záujmy zamestnávateľa. Súčasne treba dbať na primeranosť reakcie, aby nedošlo k väčšej škode, než tej, ktorú by prípadne spôsobila iná osoba, voči ktorej sa má zakročiť. Zásady nutnej obrany a krajnej núdze treba mať stále na zreteli.

5.1 Prevencia

Pri PrO je predovšetkým na prvom mieste prevencia, silná obrana voči všetkým nežiaducim vplyvom, ktoré by mohli nastať a ohroziť telesné alebo duševné zdravie pracovníka. V skutočnosti nie je možné všetky tieto vplyvy odstrániť na 100 %, jediná možnosť je budovanie silnej obrany voči nim. Pre udržanie svojho tela a psychiky v zdraví a pripravenosti je nutné vykonávať činnosti, ktoré tento cieľ dosiahnu. V našom prípade psychika zohráva veľkú úlohu v PKB. Treba pamätať, že duševné zdravie predchádza telesnému zdraviu. Aby sa pracovník udržoval v dobrej psychickej kondícii, musí vykonávať činnosti, ktoré zlepšujú a udržiavajú jeho telo a psychiku v požadovanej úrovni. Tieto činnosti treba vykonávať systematicky a cieľavedome. Hlavnou podmienkou je, že sám pracovník PKB sa musí chcieť zdokonaľovať vo svojej činnosti. Jediná vec, ktorá môže pomôcť, alebo vám v tom zabrániť, je vaša vlastná psychika. Pre správne riešenie situácií PrO má vplyv filozofia jednotlivca, jeho osobný postoj, názory, ciele

a presvedčenie. Je to otázka vlastného sebauvedomovania. Dobrá prevencia spočíva v hodnotnom odbornom školení pracovníkov, ktoré by mali zabezpečovať bezpečnostné agentúry. V školeniach by mala byť zahrnutá psychická, fyzická, taktická a operačná činnosť. Bez prelínania týchto činností nie je možné dosiahnuť úspech. Prevencia predchádza nežiaducim konfliktom a situáciám, ktoré by mohli prerásť do fyzického stretu. Niekedy stačí tak málo, aby sme získali tak veľa, ako je svoje bezpečie a bezpečie ostatných.

5.2 Tréning pracovníka PKB

Tréning (výcvik) pracovníka PrO vyplýva z potrieb, hrozieb a rizík, ktoré sa môžu objaviť pri výkone služby. Výcvik sa odlišuje podľa vykonávanej činnosti v PKB. Iné nároky sú kladené na ostrahu objektu a iné na osobného strážcu alebo Bouncera. Všeobecne prvá časť tréningu by mala byť zameraná na psychiku jedinca, od nej sa potom odvíjajú ďalšie časti ako komunikácia, fyzická kondícia, schopnosť riešenia konfliktov, schopnosť riešenia fyzického stretu, zadržanie a odvádzanie zadržaného. Taktiež treba vziať na vedomie schopnosť práce z obrannými prostriedkami, schopnosť spolupráce v teame (autoritatívne správanie a podriaďovanie), schopnosť práce vo veľkom strese, nácvik modelových situácií, rýchle vyhodnotenie situácie, taktika a na záver poskytnutie prvej pomoci. Pri výkone služby pracovníka PrO sú vplyvy prostredia neúprosne. Je nutné bojovať s únavou, počasím, nedostatkom času, fyzickým stretom s útočníkom a podobne. Na toto všetko nám slúži tréning, ktorým dosiahneme flexibilitu, orientáciu, správny úsudok a rozhodnosť.

5.3 Pracovník v spoločenských zariadeniach (Bouncer)

Problematika Bouncera (vyhadzovača) je veľmi rozsiahla. V Českej republike tvoria jedno z najväčších zastúpení v PKB. Bouncer je bezpečnostný pracovník, ktorého úlohou je chrániť záujmy zamestnávateľa, bezpečnosť osôb v priestore, svoju bezpečnosť, bezpečnosť kolegov, udržiavať poriadok a pravidlá v podniku. Všetko vykonávať len v rámci zákonných možností a prostriedkov. Riešenie konfliktov s ľuďmi majú Bounceri na dennom poriadku. V takýchto situáciách hrá veľkú úlohu hlavne psychická spôsobilosť, čas, fyzická zdatnosť a dobrý úsudok. Hlavnou prioritou je vyviesť agresívneho návštevníka z podniku, tým práca Bouncera končí.

5.3.1 Riešenie konfliktu

Pri práci Bouncera je **konflikt** častá situácia, ktorá vzniká medzi návštevníkom a Bouncerom. V tomto prípade je profesionalita na prvom mieste, ktorá zahŕňa jasnú komunikáciu, pozornosť a trpezlivosť. Neprimeraným prístupom zvyšujeme riziko ďalšieho vývinu konfliktu. Komunikácia musí byť na zdvorilej úrovni. Do rozhovoru by sa nemali vnášať vulgarizmy a neslušné gestá, ale len jasné stručné príkazy.

Najčastejšie príčiny vzniku konfliktu:

- nadmerná konzumácia alkoholu (zvyšujúca sa agresivita),
- vynášanie skla (poháre, fľašky) z chráneného objektu (podniku),
- fyzický stret dvoch a viacerých návštevníkov,
- vnášanie nepovolených predmetov a vecí do podniku,
- obťažovanie barmaniek a barmanov,
- obťažovanie druhých návštevníkov podniku.

5.3.2 Neprimeraná obrana

Neprimeraná obrana u Bouncera vzniká psychickým nezvládnutím situácie. Pod pojmom psychické nezvládnutie sa myslia vonkajšie faktory vplývajúce na Bouncera, ktoré nie je schopný rozumne spracovať a kontrolovať. To následne vyústi v neprimeranú obranu, ktorá môže mať vážne dôsledky. Vznik neprimeranej obrany je vyvolaný nadmernou agresivitou, nezvládnutím komunikácie, únavou, konzumáciou alkoholických nápojov v pracovnej dobe a vnášaním osobných problémov (emócie, stres) do výkonu služby. Všetkým týmto vplyvom by sa mal Bouncer vyhýbať, aby dosiahol čo najväčšiu efektivitu práce.

5.3.3 Faktory pôsobiace na psychickú stabilitu Bouncera

Faktorov, pôsobiacich sa psychickú stabilitu Bouncera, ktoré negatívne ovplyvňujú hlavne jeho prehľad a koncentráciu, je viacero. Nutnosť stálej bdelosti a koncentrácie je prvoradá. Udržovanie prehľadu v podniku a neustále sledovanie návštevníkov je po psychickej stránke veľmi náročné. Tieto vplyvy neustále aktívne útočia na psychickú stabilitu Bouncera.

Pôsobiace faktory:

- **dym (cigarety)** – už po niekoľkých hodinách práce v zadymenom priestore od cigariet sa zhoršuje viditeľnosť. Hlavným príznakom je štipanie očí a následne slzenie. Po dlhšom pôsobení v takomto priestore sa dostávajú bolesti hlavy. Dym od cigariet, ak my sami nie sme fajčiari, pôsobí negatívne na náš organizmus a stávame sa takzvanými pasívnymi fajčiarmi,
- **umelo vytvorená hmla** – zhoršuje celkovú viditeľnosť a prehľad v priestore. Bouncer v takýchto prípadoch musí dbať na zvýšenie koncentrácie a sledovania okolia. Pri neustálom sledovaní návštevníkov a priestoru vzniká hraničná psychická záťaž medzi Bouncerom a prostredím,
- **stroboskopy** – jasné premenlivé žiarenie a blikanie, ktoré zhoršuje viditeľnosť Bouncera. Môže spôsobovať bolesti hlavy a veľkú záťaž na oči (bolesti, slzenie) a aj dočasnú slepotu. V niektorých prípadoch dokáže vyvolať epileptický záchvat. Stroboskopy komplikujú výkon PrO, rýchle frekventované blikanie sťažuje podmienky prevedenia správnej techniky a odhadnutia smeru a vzdialenosti útoku,
- **hlasná hudba** – negatívne pôsobiaci faktor hlavne na komunikáciu. V priestore so zvýšeným hlukom je nutné využívať komunikáciu tak verbálnu, ako aj neverbálnu. Ak nás nie je dosť počuť, musíme gestami vysvetliť, o aký problém sa jedná,
- **alkohol** – Bouncer by v pracovnej službe nemal konzumovať alkoholické nápoje. Alkohol zhoršuje sústredenie a zvyšuje riziko vzniku bezpečnostnej chyby. Na druhej strane zákazníci pod vplyvom alkoholu majú zvýšenú mieru agresivity a oneskorený prah bolesti (3 až 7 sekúnd). Takže pri nasadení páky musíme vynaložiť väčší tlak, aby páka bola účinná,



Obr. 23: Vplyv konzumácie alkoholu na prácu Bouncera [8]

- **drogy** – Bouncer by sa mal konzumovaním omamných a iných psychotropných látok vyhýbať. Taktiež by sa mal zamerať na odhaľovanie potencionálnych konzumentov, alebo dílerov týchto látok v podniku. Je nutné sledovanie podozrivého správania zákazníkov podniku a rýchle vyhodnotenie situácie,
- **urážky** – urážky, nadávky a provokácie na Bouncera môžu pôsobiť negatívne. Preto si treba stavať určitú bariéru, ktorá bude tieto negatívne slová zachytávať. Ak to nedokážeme filtrovať, môže nás to ľahko vyprovokovať a tým vytvoriť konflikt.

Všetky tieto faktory jednoznačne a zásadne negatívne vplyvajú na psychiku Bouncera, ktorá môže ovplyvniť jeho jednanie a prácu.

5.3.4 Taktický postup

Taktický postup vyplýva zo základných pilierov pripravenosti (kapitola 3). Tento postup zahŕňa všetko od prevencie až po fyzický stret. Zopár taktických postupov riešenia situácie PrO môžeme vidieť na nasledujúcich obrázkoch.



Obr. 24: Vyhadzovači (Bouncers) [vlastný zdroj]

Psychologické hľadisko - Bouncer musí mať neustálu kontrolu nad sebou a prostredím. Intuitívne predvídať čo sa môže stať, nepodliehať stresu a strachu. Práca Bouncera je vo veľkej miere o rešpekte. Čím je väčší, svalnatejší a holohlavý, tým viac pôsobí na návštevníka alebo potencionálneho útočníka odstrašujúco. Ľudia rozmýšľajú podľa prvého dojmu, ktorý im potom hovorí, ako sa správať.

Taktické hľadisko - Bouncer, ktorý je pri vstupných dverách do podniku, sa prezýva strážny dverí (ďalej len Doorman) a dohliada na vstup a výstup z podniku a kontrolu návštevníkov. Z taktického hľadiska sú pri vstupe minimálne dvaja Doormani. Pri konflikte si kryjú navzájom chrbát. Majú na starosť dianie pred podnikom a v prípade nejakého konfliktu vo vnútri podniku ide jeden na pomoc kolegom, ak je to potrebné.



Obr. 25: Postoj Bouncera [vlastný zdroj]

Psychologické hľadisko - z postoja Bouncera sa dá ľahko vyčítať ako je naladený, či je sústredený na svoju prácu, či rozmýšľa nad inými vecami, alebo pozerá po pekných ženách (kapitola 3). Správnosť postoja je dôležitá, chránime sa a sme pripravení na rýchlu reakciu. Všetky naše postoje a gestá vyplývajú z podvedomia, preto je ich obtiažne kontrolovať. Z čoho vyplýva, že náš psychický stav sa odráža v našich gestách, postojoch a komunikácii.

Taktické hľadisko - zaujatie správneho postoja a prístupu zo 70 % vplýva na úspešné riešenie PrO. Sme schopní rýchlo a pohotovo reagovať a pracovať s útočníkom.



Obr. 26: Kontrola vstupu [vlastný zdroj]

Kontrola vstupu je nevyhnutná súčasť práce Bouncera. Hlavne u žien je nutné kontrolovať väčšie kabelky, často v nich prenášajú nepovolené veci do podniku (fľaše z alkoholom a jedlo). Bouncer by nemal podliehať ženskej kráse, robiť výnimky a prijímať úplatky. Sú to veľmi časté chyby pri výkone služby. Tu sa ukazuje výška psychickej odolnosti a práca pri nátlaku. Taktiež kontrolu identity netreba zanedbávať. Pri výzve od Bouncera je návštevník povinný ukázať kartu totožnosti, ak tak dotyčná osoba neučiní, nemôže byť vpustená do podniku.



Obr. 27: Kontrola vnútorného prostredia [vlastný zdroj]

Kontrola vnútorného prostredia má zaistiť bezpečnosť a plynulý chod podniku. Bouncer má vytýčené stanoviská, odkiaľ má prehľad na celý strážený priestor. Je nevyhnutné stále sledovanie návštevníkov a všímanie si aj tých najmenších detailov. Pre psychiku je to veľká záťaž, pretože už len 10 až 15 minútové sledovanie všetkého, čo sa hýbe, očami je dosť náročné. Preto je po určitom časovom úseku nutná výmena na stanovištiach.



Obr. 28: Bezpečný komunikačný postoj [vlastný zdroj]

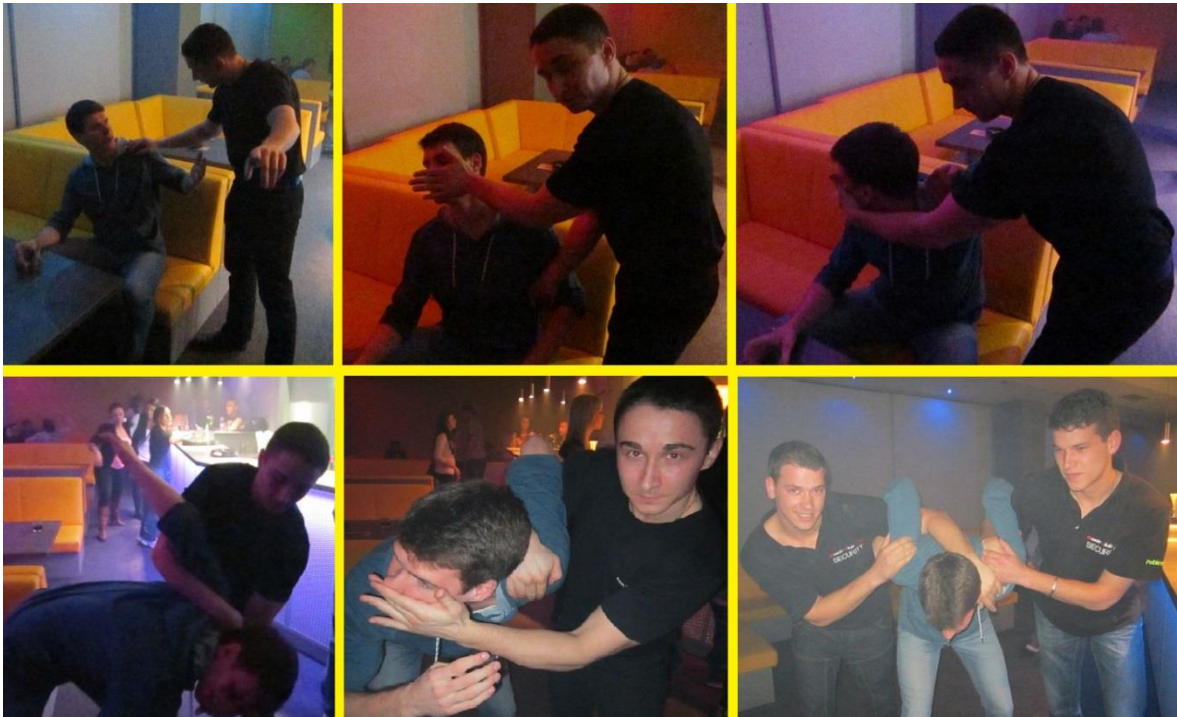
Psychologické hľadisko - pri riešení konfliktu, je zásadne mať chladnú hlavu. Prvým a základným krokom je komunikácia. Treba si všímať neverbálnych znakov na postave útočníka (kapitola 3). Podľa chovania útočníka môžeme intuitívne predvídať jeho správanie. Komunikujeme pokojne, nezvyšujeme hlas, správame sa slušne a jasne, používame oznamovacie a príkazovacie vety. Strach a stres sa snažíme eliminovať v čo najväčšej miere. Slovné provokácie zo strany útočníka ignorujeme.

Taktické hľadisko - zaujatie vhodného postoja a udržiavanie správnej vzdialenosti (vzdialenosť úderu) (Obr. 28). Jedna ruka natiahnutá k útočníkovi a druhá stiahnutá k hrudníku. Je to ideálny komunikačný obranný aj útočný postoj. Natiahnutou rukou jasne naznačujeme a dávame pokyny. Druhá ruka slúži ako obrana, ak by útok nastal.



Obr. 29: Komunikácia s jasnými príkazmi [vlastný zdroj]

Vhodný postoj nám zaručuje našu bezpečnosť a rýchlu reakciu na útok. Ak je nutné návštevníka vyviesť, ktorý nekladie odpor, tak kráčame vedľa neho, alebo za ním pod neustálou kontrolou a udržujeme bezpečnú vzdialenosť a postoj (Obr. 29). Počas vyvádzania sme s návštevníkom v neustálej verbálnej aj neverbálnej komunikácii.



Obr. 30: Vyvedenie agresívneho zákazníka z podniku [vlastný zdroj]

Ak agresívny návštevník podniku aj po výzvach, aby sa upokojil tak neurobil, je nutné ho vyviesť z podniku. Toto vyvedenie by malo byť technicky čo najefektívnejšie a rýchle. Odvážzaciú techniku volíme podľa miery agresivity návštevníka. Najvhodnejšie je použitie pák na ruky a pôsobenie na akupunktúrne body. Vyvádzanie prebieha jedným Bouncerom alebo dvoma, záleží od miery agresivity návštevníka a technickej vyspelosti Bouncera.



Obr. 31: Pokojná reakcia [vlastný zdroj]

Psychologické hľadisko - nie vždy treba reagovať prehnane na neverbálny podnet. Ľudia pod vplyvom alkoholu majú často potrebu sa dotýkať druhých ľudí. Ak by neverbálny kontakt pretrvával, treba ho ukončiť. Musí byť jednoznačne zachovanie rešpektu voči Bouncerovi.



Obr. 32: Navolnenie a následné fixovanie útočníka [vlastný zdroj]

Psychologické hľadisko - Bouncer by mal dobre zhodnotiť situáciu a útočníka. Podľa tohto sa volí vhodný taktický postup pri riešení PrO. Bouncer musí oceniť svoje schopnosti a silu, ktorú pri PrO využije. Neprimeraná sila môže pôsobiť negatívne na riešenie situácie PrO. Treba si uvedomiť, že naše vedomosti v oblasti bojových umení, športov a bojových systémov pôsobia ako zbraň. Preto ju musíme použiť uvedomelo a s primeranou silou, inak to môže skončiť fatálnou chybou.



Obr. 33: Blokovanie útoku z vyvedením [vlastný zdroj]

Dobrá technika spočíva v jej jednoduchosti a efektívnosti. Preto sa netreba s útočníkom hrať a naťahovať. Čas a smer útoku sú našou hranicou medzi úspešným a neúspešným riešením situácie PrO.



Obr. 34: Páka na ruku a fixácia útočníka [vlastný zdroj]

Podľa smeru útoku intuitívne vopred predvídame priebeh. Následne už inštinktívne dokážeme reagovať na útok. Všetko závisí od tréningu a neustáleho zdokonaľovania sa v oblasti práce s ľuďmi.



Obr. 35: Navolenie cez hlavu a fixácia útočníka [vlastný zdroj]



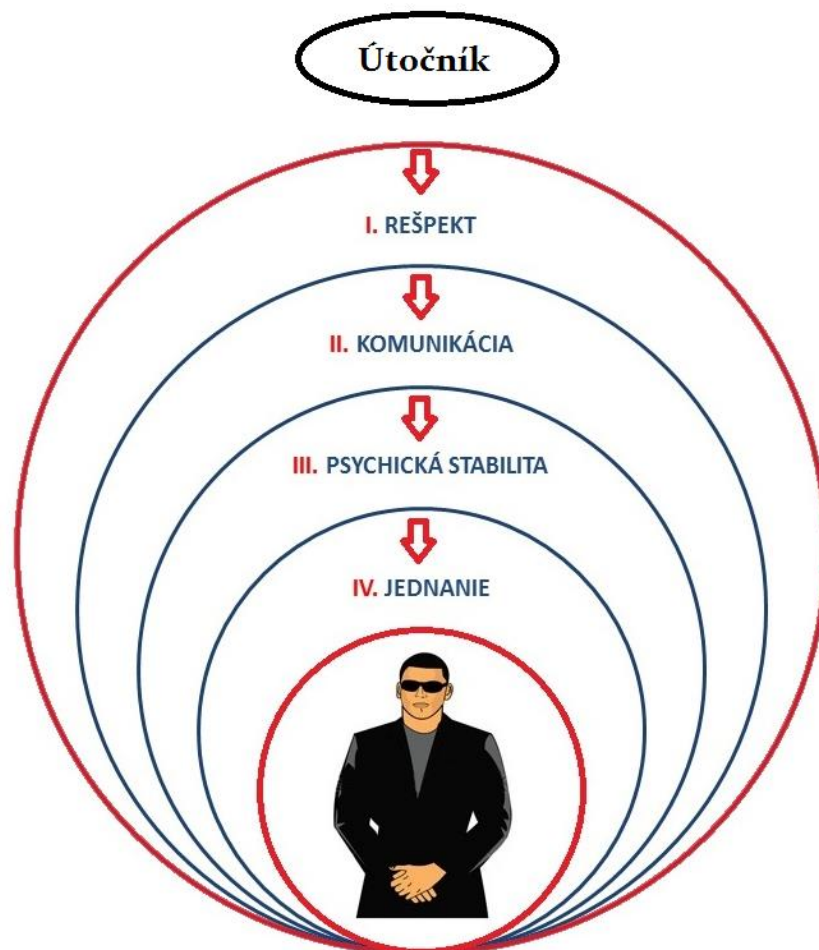
Obr. 36: Vyvedenia agresívneho návštevníka z podniku [vlastný zdroj]

Vyvedením agresívneho návštevníka z podniku práca Bouncera končí. V prípade opätovnej snahy vyvedeného návštevníka sa dostať do podniku, Bouncer zakročí s väčším dôrazom. Ak ani to nepomôže, je privolaná štátna polícia. Vo väčšine prípadov je spolupráca Bouncerov a polície na dobrej úrovni.

Práca Bouncera je po celom svete rovnaká. Všetko je o **rešpekte**, ktorý si vytvoríte k okoliu. Rešpekt je mocná psychologická zbraň. S touto zbraňou sa problémy riešia oveľa jednoduchšie, ako bez nej. No rešpekt si treba získať a to tým, že skúsenosti, tréning a múdrosť využijete v najväčšom možnom rozsahu.

Štyri vrstvy pôsobenia Bouncera na okolie:

1. **rešpekt** – vizuálne fyzické pôsobenie na ľudí, prvý dojem,
2. **komunikácia** – správnou komunikáciou a dodržovaním etických zásad predchádzame zbytočným neprijemnostiam, nutnosť perfektne ovládať,
3. **psychická stabilita** – najdôležitejší krok, subjektívny vzťah k sebe, harmónia ducha aj tela,
4. **jednanie** – v závislosti od situácie, objektívna vrstva, premenlivá vrstva.



Obr. 37: Pôsobenie Bouncera na okolie [vlastný zdroj]

Všetky štyri vrstvy sa navzájom prelínajú a utvárajú cyklus, čo znamená, že jednanie závisí od rešpektu.

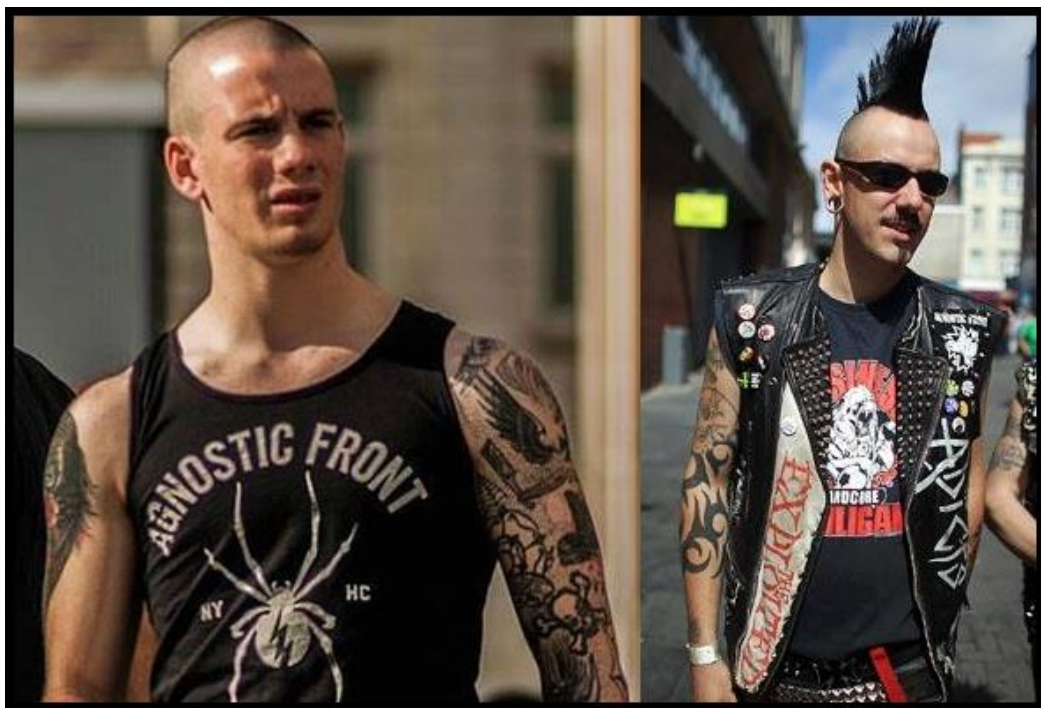
5.3.5 Rozpoznanie útočníka

Preventívne rozpoznanie útočníka a agresívneho správania je u Bouncera podstatná časť jeho práce. Aplikovaním fyziognómie a neverbálnej komunikácie je možné na 80 až 90 % odhadnúť povahu a správanie dotyčnej osoby (kapitola 3). Tento preventívny krok by mal ovládať každý profesionálny Bouncer. Agresívne správanie ľudí v krízových situáciách je založené na návykoch. Ľudia majú tendenciu správať sa a konať tak, ako sú zvyknutí a naučení. Rôzne typy a formy agresívnych útokov sa dajú rozpoznať a predvídať. [19] Na nasledujúcich obrázkoch si ukážeme čoho si treba všímať pri prvom vizuálnom kontakte.

Vizuálne rozpoznanie útočníka:

1. treba si všímať hlavne ako je dotyčná osoba oblečená,
2. výrazne tetovania na tele,
3. umiestnenie rúk a ich poloha (gestika),
4. postoj, ktorý zaujal útočník (posturika),
5. vzdialenosť, ktorú zaujal útočník (proxemika),
6. pohyb tváre (mimika).

Týchto šesť základných vizuálnych bodov jednoznačne pomáha k rozpoznaní útočníka a agresívneho správania.



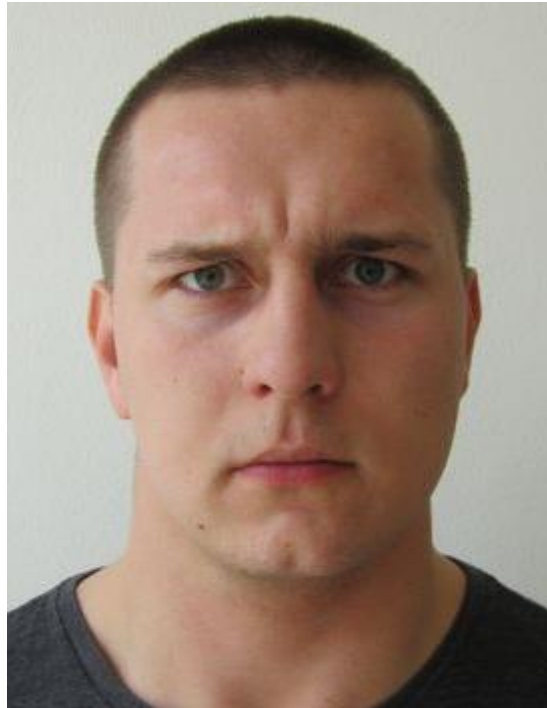
Obr. 38: Výrazné tetovania a oblečenie [vlastný zdroj]

Prvým vizuálnym bodom je oblečenie, ktoré nám jednoznačne môže napovedať, do akej spoločenskej vrstvy dotyčnú osobu zaradiť. Od toho sa nasledovne odvíjajú ďalšie vizuálne prvky, ako sú tetovania, doplnky oblečenia (reťaze), piercing a pod..



Obr. 39: Potencionálny útočník [vlastný zdroj]

Na obrázku (Obr. 39) môžeme vidieť útočníka, ktorý má zaujatý bojový postoj. Ruky má v pästi, čo je jasným znakom, že je pripravený na fyzický stret. Vždy treba brať do úvahy vzdialenosť útočníka a intuitívne predpokladať smer útoku.



Obr. 40: Typologické črty tváre útočníka [vlastný zdroj]

Mimika tváre a jej typologické črty (kapitola 3) nám napomáhajú predvídať správanie útočníka. Zazeranie, mračenje sa alebo priame pozeranie do očí, pôsobí provokatívne. Pre odhalenie povahy a správania útočníka je nutné porovnať dve a viac typologických črt tváre. Nikdy sa netreba sústreďovať len na jeden prvok ako napr. len na pohľad. Z obrázku (Obr. 40) by sme porovnávali tri základné črty a to čelo, oči a obočie. Z týchto črt je možné vyčítať povahu útočníka, od čoho sa následne odvíja naše jednanie.

Na každú činnosť vykonávanú v PKB vplýva odlišná psychická záťaž. Psychická stránka vždy súvisí len s dvoma oblasťami a to precenenie a podcenenie situácie a útočníka. Na prvom mieste je prevencia, silná obrana voči všetkým nežiaducim vplyvom, ktoré by mohli nastať a ohroziť telesné, alebo duševné zdravie pracovníka. Druhým krokom je dobrý tréning, zahrňujúci komunikáciu, fyzickú kondíciu, schopnosť riešenia konfliktov, schopnosť riešenia fyzického stretu a zadržanie. Pracovníci v spoločenských zariadeniach (Bouncers) tvoria jedno z najväčších zastúpení v PKB. Úlohou Bouncera je chrániť záujmy zamestnávateľa, bezpečnosť osôb v priestore, svoju bezpečnosť, bezpečnosť kolegov, udržiavať poriadok a pravidlá v podniku. Bouncer je neustále pod vplyvom negatívnych faktorov, ktoré pôsobia a ovplyvňujú jeho psychickú stabilitu, od ktorej sa odvíja taktika postupu pri riešení situácie PrO. Práca Bouncera je po celom svete rovnaká. Všetko je o rešpekte, ktorý si Bouncer vytvoríte k okoliu. Taktika Bouncera by mala byť zameraná hlavne na dobré komunikatívne schopnosti, psychickú stabilitu a dostatok skúseností.

ZÁVER

V bakalárskej práci som sa zamerlal na problematiku vplyvu psychiky pracovníka PKB na úspešne riešenie situácie PrO. Musíme si uvedomiť, že PrO je 70 až 80 % psychológia a ostatok taktika, operácia a prevencia. Riešenie PrO kladie požiadavky nielen na fyzickú, ale hlavne na psychickú úroveň jedinca. Pri riešení situácií PrO máme k dispozícii psychické, taktické, technické a prevenčné prostriedky.

Primárnym cieľom práce bolo vytvoriť súhrnnú štruktúru psychických faktorov a procesov, ktoré vplyvajú na pracovníka a zásadne môžu ovplyvňovať riešenie situácie PrO. Poukázať na nedostatky a priblížiť taktické a prevenčné postupy založené na psychickej kondícii jedinca. Sekundárnym cieľom bolo vytvoriť návrh správnych taktických a psychologických postupov pracovníka v spoločenských zariadeniach (Bouncera). Pre znázornenie spôsobu postupu riešenia PrO zo strany Bouncera bol vytvorený obrazový materiál z reálneho prostredia Music Club SUD Slušovice.

Cieľom uvedeného takticko-psychologického návrhu je odporučiť správny postup a taktiku pracovníka pri riešení situácií PrO s dôrazom na pôsobiace psychické faktory a vplyvy prostredia. Pod pojmom taktika rozumieme postup smerujúci k úspešnému prevedeniu a zvládnutiu situácie PrO. Správny postup pracovníka PKB, ktorý rieši situáciu PrO, musí prebiehať v súlade s etickými a právnymi normami.

Základná znalosť taktických a psychických postupov pre obranu chráneného záujmu, alebo vlastnú ochranu je dôležitá súčasť nielen pre pracovníka PKB, ale aj pre bežného občana spoločnosti. U pracovníka PKB sa očakáva presná znalosť právnej problematiky od nutnej obrany až po zadržanie podozrivej osoby. Pre správne a efektívne riešenie situácie PrO máme prostriedky a metódy, ktoré sa jej bezprostredne týkajú, bez ktorých sa nedá PrO zvládnuť. Medzi ne radíme komunikačné schopnosti, taktickú a strategickú vyspelosť, psychologickú prípravu a znalosť právneho prostredia.

Z vlastných skúseností je bezpodmienečné brať ohľad na psychickú kondíciu jedinca a neustále zdokonaľovať vzdelávanie pracovníkov PKB v oblastiach ochrany osôb a majetku. Tento faktor nie je dostatočne zohľadňovaný v PKB a je často podceňovaný, hlavne zo strany bezpečnostných agentúr.

Súhrnom všetkých oblastí, ktoré boli v práci uvedené, bude jednanie pracovníka PKB posunuté na vyššiu (profesionálnu) úroveň, ktorej výsledkom bude bezchybné jednanie pri

riešení situácií PrO, spolupráce s verejnosťou a štátnym orgánom. Celkovo sa zvýši efektívnosť ochrany verejných, spoločenských a komerčných záujmov.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATURY

- [1] MALÁNÍK, Zdeněk. Úvodní problematika profesní obrany. LUKÁŠ, Luděk. *Bezpečnostní technologie, systémy a management I: Teorie a praxe ochrany majetku a fyzické bezpečnosti*. 1. vyd. Zlín: VeRBuM, 2011, s. 13. ISBN 978-80-87500-05-7.
- [2] ŠTRUNC, Filip. *Metodika řešení základních situací profesní obrany v průmyslu komerční bezpečnosti*. Zlín, 2011, 110 s. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Vedoucí práce Ing. Zdeněk Malánik.
- [3] Česko. § 29: *Nutná obrana*. [online]. s. 1 [cit. 2014-01-24]. Dostupné z: <http://zakony.centrum.cz/trestni-zakonik/cast-1-hlava-3-paragraf-29>
- [4] Česko. § 28: *Krajní nouze*. [online]. s. 1 [cit. 2014-01-24]. Dostupné z: <http://zakony.centrum.cz/trestni-zakonik/cast-1-hlava-3-paragraf-29>
- [5] Česko. § 76: *Zadržení osoby podezřelé*. [online]. s. 1 [cit. 2014-01-24]. Dostupné z: <http://zakony.centrum.cz/trestni-rad/cast-1-hlava-4-paragraf-76>
- [6] Česko. § 150: *Neposkytnutí pomoci*. [online]. s. 1 [cit. 2014-01-24]. Dostupné z: <http://zakony.centrum.cz/trestni-zakonik/cast-2-hlava-1-dil-3-paragraf-150>
- [7] Stres a přesná střelba. *Stres a přesná střelba* [online]. 2010, s. 1 [cit. 2014-01-24]. Dostupné z: <http://www.horar.sk/index.php/clanky/lov-a-selekcia/172-stres-a-presa-strelba>
- [8] KONEČNÝ, Alois. Cvičitel sebeobrany II. třídy: Ji Jitsu. Systém univerzální sebeobrany. Vlastní. Olomouc, 2000, 250 s. DVD.
- [9] LEE, Bruce. *Bruce Lee Umělec života*. Vyd. 1. Praha: Pragma, 2002, 279 s. ISBN 80-7205-868-1
- [10] Osobnost'. *Osobnost': štruktúra osobnosti* [online]. 2008, s. 1 [cit. 2014-01-24]. Dostupné z: <http://www.zones.sk/studentske-prace/psychologia/855-osobnost-struktura-osobnosti/>
- [11] NÁCHODSKÝ, Zdeněk. *Nebojte se bránit*. Vyd. 1. Praha: Armex, 2006, 336 s. ISBN 80-867-9543-8.

- [12] FEHÉR, Lukáš. *Využitie komunikácie v rôznych fázach obrannej situácie*. Zlín, 2010, 62 s. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Vedoucí práce Ing. Zdeněk Malánik.
- [13] Neverbální komunikácia. *Reč tela a mikro výrazy* [online]. s. 1 [cit. 2014-01-24]. Dostupné z: <http://neverbalna-komunikacia.eu/>
- [14] GRUBER, David. *Zlatá kniha komunikace*. 1. vyd. Ostrava: Repronis, 2005, 249 s. ISBN 80-732-9092-8.
- [15] ADAMS, Ronald J. *Jak přežít v betonové džungli: (Street Survival)*. 1. vyd. Praha: Armex, 2001, 357 s. ISBN 80-862-4419-9.
- [16] MALÁNÍK, Zdeněk. Profesní obrana v průmyslu komerční bezpečnosti. *Security Magazin: Časopis pro vaši bezpečnost*. Líba Urbanová. Praha: Security Média, spol. s. r.o., 2013, roč. 19, 4/2013 - červenec/srpen, s. 3. ISSN 1210-8723. Dostupné z: www.securitymagazin.cz
- [17] MALÁNÍK, Zdeněk. Ochrana majetku a osob před kriminalitou v prostředí PKB. In: *Bezpečnostní technologie, systémy a management 2013: Mezinárodní bezpečnostní konference*. 1. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2013, s. 6. ISBN 978-80-7454-289-3.
- [18] MALÁNÍK, Zdeněk. Hlavní vlivy působící na řešení a výsledek situace profesní obrany. In: *Bezpečnostní technologie, systémy a management 2011: Mezinárodní bezpečnostní konference*. 1. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2011, s. 6. ISBN 978-80-7454-111-7.
- [19] AKKERMANS, Anthonio. *Prežití!*. 1. vyd. Bratislava: Svojtka & Co., 2010, 256 s. ISBN 978-80-8107-243-7.

ZOZNAM POUŽITÝCH SYMBOLOV A SKRATIEK

PKB Priemysel komerčnej bezpečnosti.

PrO Profesná obrana.

Napr. Napríklad.

Pod. Podobne.

ZOZNAM OBRÁZKOV

Obr. 1: Hlavné vplyvy pôsobiace na riešenie obrannej situácie [18]	18
Obr. 2: Schéma stresu [vlastný zdroj].....	22
Obr. 3: Psychologické faktory ovplyvňujúce riešenie situácie PrO [vlastný zdroj].....	23
Obr. 4: Štvorec osobnosti [vlastný zdroj]	24
Obr. 5: Stupne psychickej záťaže [vlastný zdroj].....	26
Obr. 6: Maslowova pyramída potrieb [vlastný zdroj].....	27
Obr. 7: Gestika rúk 1, 2 [vlastný zdroj]	30
Obr. 8: Gestika rúk 3, 4 [vlastný zdroj]	30
Obr. 9: Gestika rúk 5, 6 [vlastný zdroj]	31
Obr. 10: Gestika rúk 7, 8 [vlastný zdroj]	31
Obr. 11: Gestika rúk 9, 10 [vlastný zdroj]	32
Obr. 12: Gestika rúk 11 [vlastný zdroj]	32
Obr. 13: Typologické členenie tváre [vlastný zdroj]	33
Obr. 14: Obočie [vlastný zdroj]	34
Obr. 15: Oči [vlastný zdroj].....	35
Obr. 16: Nos [vlastný zdroj]	36
Obr. 17: Brada [vlastný zdroj]	37
Obr. 18: Uši [vlastný zdroj]	37
Obr. 19: Základné piliere pripravenosti [vlastný zdroj]	40
Obr. 20: Priebeh konfliktnej situácie [vlastný zdroj].....	41
Obr. 21: Bouncer (vyhadzovač) [vlastný zdroj]	49
Obr. 22: Ochranka v obchode [vlastný zdroj].....	51
Obr. 23: Vplyv konzumácie alkoholu na prácu Bouncera [8]	57
Obr. 24: Vyhadzovači (Bouncers) [vlastný zdroj].....	58
Obr. 25: Postoj Bouncera [vlastný zdroj]	59
Obr. 26: Kontrola vstupu [vlastný zdroj].....	59
Obr. 27: Kontrola vnútorného prostredia [vlastný zdroj]	60
Obr. 28: Bezpečný komunikačný postoj [vlastný zdroj]	61
Obr. 29: Komunikácia s jasnými príkazmi [vlastný zdroj].....	61
Obr. 30: Vyvedenie agresívneho zákazníka z podniku [vlastný zdroj]	62
Obr. 31: Pokojná reakcia [vlastný zdroj]	63
Obr. 32: Navolnenie a následné fixovanie útočníka [vlastný zdroj].....	63

Obr. 33: Blokovanie útoku z vyvedením [vlastný zdroj].....	64
Obr. 34: Páka na ruku a fixácia útočníka [vlastný zdroj]	64
Obr. 35: Navolnenie cez hlavu a fixácia útočníka [vlastný zdroj].....	65
Obr. 36: Vyvedenia agresívneho návštevníka z podniku [vlastný zdroj].....	65
Obr. 37: Pôsobenie Bouncera na okolie [vlastný zdroj]	66
Obr. 38: Výrazné tetovania a oblečenie [vlastný zdroj]	67
Obr. 39: Potencionálny útočník [vlastný zdroj].....	68
Obr. 40: Typologické črty tváre útočníka [vlastný zdroj]	69

ZOZNAM TABULIEK

Tab. 1: Faktory krajnej núdze	13
Tab. 2: Ľudia a krajná núdza	14
Tab. 3: Formy zadržania	14

ZOZNAM PRÍLOH

CD