

Analýza forem útoku na pracovníka v průmyslu komerční bezpečnosti

Mach Vojtěch

Bakalářská práce
2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
Ústav bezpečnostního inženýrství

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Vojtěch Mach**
Osobní číslo: **A18125**
Studijní program: **B3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Forma studia: **Prezenční**
Téma práce: **Analýza forem útoku na pracovníka v průmyslu komerční bezpečnosti**
Téma práce anglicky: **An Analysis of Forms of Attacks on Commercial Security Industry Workers**

Zásady pro vypracování

1. Shromážděte a vyhodnoťte materiál k tématu základní terminologie a hlavních norem, pojednávajících o možnostech obrany před protiprávním útokem.
2. Vypracujte literární rešerši se zaměřením na násilné útoky na pracovníky v oblasti komerční bezpečnosti.
3. Připravte a zpracujte vlastní šetření k získání potřebných informací či závěrů formám i metodám útoku na pracovníky v oblasti komerční bezpečnosti.
4. Analyzujte rozšířené způsoby útoku na pracovníky v oblasti komerční bezpečnosti z hlediska prostředí, motivu, cíle a provedení.
5. Zpracujte systemizaci analyzovaných útoků a k tomu vytvořte vhodnou názornou formu prezentace.

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

Seznam doporučené literatury:

1. ČESKÁ REPUBLIKA. Předpis č. 89/2012 Sb.: Zákon občanský zákoník. In: 89/2012. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, 2012, 33/2012, s. 484. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>.
2. BLATNÍKOVÁ, Šárka, Petra FARIDOVÁ a Marek VRANKA. Kriminální styly myšlení: Inventář PICTS-cz. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2016, 99 s. ISBN 978-80-7338-156-1. Dostupné také z: www.kriminologie.cz.
3. JELÍNEK, Jiří. Trestní zákoník a trestní řád: s poznámkami a judikaturou. Praha: Leges, [2009]-, 1360 s. Glosátor. ISBN 978-80-7502-395.
4. KAMENÍK, Jiří a František BRABEC. Komerční bezpečnost. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2019, 344 s. ISBN 978-80-7598-303-9.
5. MAREŠOVÁ, Alena, Radovan HAVEL, Milada MARTINKOVÁ a Miroslav TAMCHYNA. Násilná kriminalita v nejisté době. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2015, 144 s. ISBN 978-80-7338-149-3. Dostupné také z: www.kriminologie.cz.
6. MILLER, Rory Kane a Lawrence A. KANE. Přiměřená sebeobrana: efektivní rozhodování v násilné situaci. Praha: Mladá fronta, 2018, 287 s. ISBN 978-80-204-5038-8.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Zdeněk Maláník, Ph.D.**
Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání bakalářské práce: **15. ledna 2021**

Termín odevzdání bakalářské práce: **19. května 2021**

doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D. v.r.
děkan



Ing. Jan Valouch, Ph.D. v.r.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 15. ledna 2021

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním 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 bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty aplikované informatiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji 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 – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnaní případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování 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 bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem 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 bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně, dne

Vojtěch Mach v.r.

podpis studenta

ABSTRAKT

Cílem této bakalářské práce je zanalyzovat formy útoků na pracovníky v průmyslu komerční bezpečnosti. V teoretické části bude uveden právní rámec této problematiky, znázornění základní terminologie a vypracována literární rešerše zaměřená na útoky, které jsou směřované na pracovníky v oblasti komerční bezpečnosti při výkonu služby. V praktické části budou prostřednictvím dotazníkového šetření zanalyzované formy útoků, se kterými se pracovníci v průmyslu komerční bezpečnosti setkali. Výsledná data budou zhodnocena, detailně rozebrána a vhodnou formou názorně prezentována.

Klíčová slova: pracovník v průmyslu komerční bezpečnosti, analýza, útok, literární rešerše

ABSTRACT

The main focus of this bachelor's thesis is to analyse forms of attacks on workers in the field of commercial security. In the theoretical part the legal framework of this issue is adduced, the basic terminology is represented, and a literary research is performed. The research is focused on attacks, which are pointed on the workers in the field of commercial security while on duty. In the practical part, forms of attacks encountered by the workers in the field of commercial security are analysed with the questionnaire survey. Resulting data are evaluated, analysed in detail and graphically presented in a suitable form.

Key words: worker in the field of commercial security, analysis, attack, literary research

Na tomto místě bych chtěl poděkovat panu Ing. Zdeňku Maláníkovi, Ph.D., vedoucímu bakalářské práce, za rady a pomoc při zpracování mé práce. Dále mé rodině a přátelům za podporu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE A PRAVNÍ PROSTŘEDÍ	11
1.1 PRACOVNÍK V PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI	11
1.2 AKCE NEBO PROSTORY VYŽADUJÍCÍ PŘÍTOMNOST PRACOVNÍKŮ PKB	11
1.3 TYPY ZÁKAZNÍKŮ.....	14
1.4 TYPY ÚČASTNÍKŮ	15
1.5 PROBLÉMOVÍ ÚČASTNÍCI A ZÁKAZNÍCI	17
1.5.1 Agresoři.....	17
1.5.2 Pod vlivem návykové látky	17
1.6 ÚTOK	18
1.7 VARIANTY KONFLIKTŮ	19
1.7.1 Komunikační konflikty	20
1.7.2 Fyzické konflikty	20
1.8 ÚMYSLNÝ A NEÚMYSLNÝ KONFLIKT	21
1.9 SVÉPOMOC	22
1.9.1 Příklad svépomoci	22
1.10 ZADRŽENÍ OSOBY PODEZŘELÉ	23
1.10.1 Podmínky pro zadržení osoby podezřelé	23
1.11 NUTNÁ OBRANA	23
1.11.1 Podmínky nutné obrany	24
1.12 KRAJNÍ NOUZE	24
1.12.1 Příklad krajní nouze	24
1.13 ZHODNOCENÍ.....	25
2 LITERÁRNÍ REŠERŠE	26
2.1 MATERIÁLY	26
2.2 VÝSLEDKY Z MATERIÁLŮ	26
2.2.1 Paragrafy, dle kterých pracovníci mohou postupovat.....	26
2.2.2 Rozbor situací.....	27
2.3 KRIMINALITA	28
2.3.1 Neformální analýza rizik.....	29
2.4 ZHODNOCENÍ.....	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	33
3 ANALÝZA FOREM ÚTOKŮ	34

3.1	COVID-19.....	34
3.2	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	34
3.3	OTÁZKA Č.1	35
3.4	OTÁZKA Č.2	35
3.5	OTÁZKA Č. 3.....	36
3.6	OTÁZKA Č. 4.....	37
3.7	OTÁZKA Č. 5.....	37
3.8	OTÁZKA Č. 6.....	38
3.9	OTÁZKA Č. 7.....	39
3.10	OTÁZKA Č. 8.....	40
3.11	OTÁZKA Č. 9.....	41
3.12	OTÁZKA Č. 10.....	41
3.13	OTÁZKA Č. 11.....	42
3.14	OTÁZKA Č. 12.....	43
3.15	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU	44
3.16	ZHODNOCENÍ.....	45
4	PRŮBĚH KONFLIKTNÍ SITUACE.....	46
4.1	KOMUNIKACE.....	46
4.2	PŘIBLIŽOVÁNÍ	47
4.3	PROVOKACE	47
4.4	ÚTOK	48
4.5	ZADRŽENÍ.....	48
4.6	NEJČASTĚJŠÍ ÚTOKY Z DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	49
4.6.1	Boční úder (hák).....	49
4.6.2	Přímý kop	51
4.6.3	Útok se zbraní nebo předmětem – skleněná láhev	54
4.7	ZHODNOCENÍ.....	56
	ZÁVĚR	57
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	59
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	61
	SEZNAM OBRÁZKŮ	62
	SEZNAM TABULEK.....	63
	SEZNAM PŘÍLOH.....	64

ÚVOD

Pracovník v průmyslu komerční bezpečnosti se v dnešní době stal nedílnou součástí mnoha veřejných prostorů a akcí, které každodenně navštěvujeme, ať už za účelem zábavy nebo potřeby. Jeho každodenní přítomnost je za účelem zvýšení bezpečnosti z pohledu fyzické ochrany. V rámci své profese se ovšem dostává do konfliktních situací, které vyžadují správné a rychlé vyhodnocení. Je potřeba, aby pracovník byl znalý způsobů komunikace i technik a věděl, jak reagovat. Ne každá situace vyžaduje fyzický zásah, pokud to lze, je nejlepší cestou vyřešit situaci verbálně. Nicméně verbální domluva nemusí být vždy dostatečně účinná a následuje tedy fyzický konflikt, kde se velmi projeví zkušenosti a znalosti pracovníka. Problémy s konfliktními osobami se vyskytují jak na úrovni jednotlivců, tak i větších skupin a pracovníci jsou v těchto situacích značně omezeni zákonem České republiky (dále jen ČR), tudíž řešení těchto problémů je mnohdy značně náročné. Aktuální situace týkající se pracovníků v průmyslu komerční bezpečnosti je poněkud nevyrovnaného charakteru, neboť se pracovníkům nedostává dostatečného vzdělání v rámci profesní obrany, nicméně poptávka na pracovní pozice je stále vysoká.

Volba tématu bakalářské práce pro mě byla dosti jednoznačná. Osobně se pohybuji v oblasti sebeobranu i v rámci svého volného času, tudíž téma, které je blízké sebeobraně, v tomto případě profesní obrana, byla pro mě jasnou volbou.

Cílem této práce je zanalyzování forem útoků na pracovníka komerční bezpečnosti při výkonu práce. Teoretická část práce je věnována definování konkrétních pojmů, které jsou s touto problematikou spjaté. Dále pak vypracování literární rešerše, která bude sloužit jako základ pro praktickou část. V praktické části je zpracována samotná analýza forem útoků. Na základě výsledků je poté vytvořena přehledná forma prezentace nejčastějších útoků a zpracována metodika, jak se proti takovýmto útokům bránit. Bakalářská práce přinese zásadní přínos v oblasti průmyslu komerční bezpečnosti, hlavně co se týče školení pracovníků v této oblasti.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE A PRAVNÍ PROSTŘEDÍ

Pracovníci komerční bezpečnosti řeší různé typy problémů, některé se dají vyřešit jen na verbální úrovni (domluvou), nicméně ve většině případů jsou nuceni zasáhnout fyzicky. Při zásahu jsou ale dosti omezeni, a to ze strany zákona ČR. Jednotlivé paragrafy zákona znázorňují rozmezí, ve kterém pracovník může provádět beztrestné zasáhnutí.

Mezi základní oblasti zákona ČR, kterými se pracovníci komerční bezpečnosti mohou při své práci řídit, patří krajní nouze, nutná obrana, svépomoc a omezení osobní svobody. Tyto oblasti spolu úzce souvisejí a společně představují celek právního prostředí, kterým se pracovníci v průmyslu komerční bezpečnosti musí řídit.

Terminologie uvedená v této kapitole definuje pojmy, které jsou spojeny s pracovníky v průmyslu komerční bezpečnosti a situacemi, jež musí v rámci své profese řešit při výkonu práce. Je zde tedy rozebrána vybraná legislativa, zaměřující se spolu s terminologií na problematiku v prostředí průmyslu komerční bezpečnosti.

1.1 Pracovník v průmyslu komerční bezpečnosti

Definice pracovníka v průmyslu komerční bezpečnosti může být popsána různými způsoby, ale svou podstatou jsou všechny stejné. Pracovník v průmyslu komerční bezpečnosti je osoba, která pobírá mzdu, ať už pravidelnou nebo jen jednorázovou odměnu, za práci, při které vykonává jednu nebo více níže zmíněných funkcí [1]:

- ochranu zdraví a života osob proti hrozbám,
- zajištění soukromého objektu vůči neoprávněnému vstupu, činnosti nebo vandalismu,
- vyhledání, nahlášení nebo i zadržení pachatele či narušitele objektu,
- ochranu soukromého majetku vůči neoprávněnému zacházení,
- vykonávání náplně práce v rámci právních norem, pravidel, směrnic. [1]

1.2 Akce nebo prostory vyžadující přítomnost pracovníků PKB

Pracovník v oblasti PKB (průmyslu komerční bezpečnosti) je pozice, po které je na trhu práce poměrně velká poptávka. Nicméně jedná se o práci, která nebývá příliš oblíbená. Osoba vykonávající tuto profesi musí být na svém pracovišti vždy obezřetná a schopná velmi rychle reagovat na situace. Často řeší situace, kterým se většina lidí snaží vyhnout.

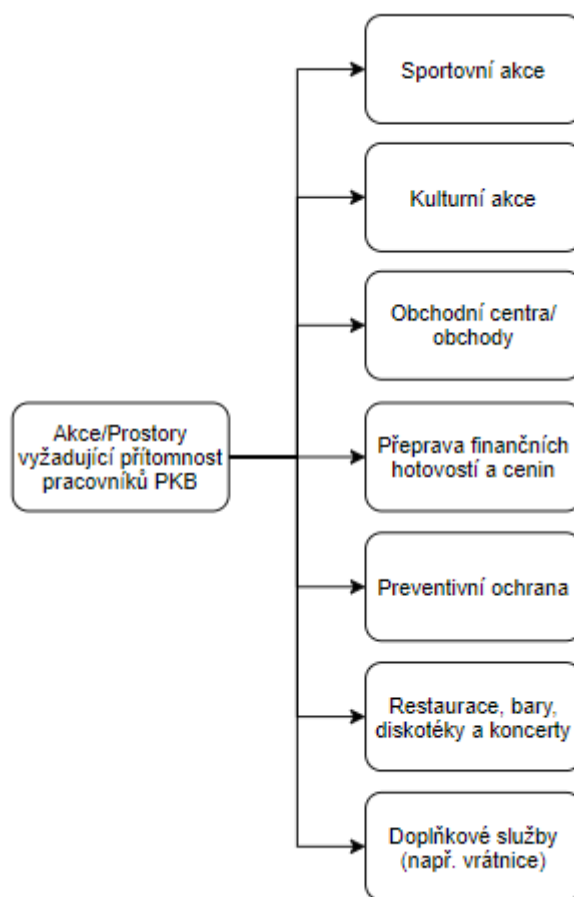
Některé pozice jsou více náročné, jiné méně. Otázkou ale je, proč je jejich přítomnost na většině nám známých a často navštěvovaných akcí tak důležitá. Tato otázka byla zodpovězena v rámci interview s pracovníkem působícím v odvětví průmyslu komerční bezpečnosti (příloha *P II: Interview s pracovníkem působícím v oblasti průmyslu komerční bezpečnosti*). Svou přítomností představují sice doplňkovou, ovšem dosti podstatnou službu na níže vypsanych akcích (Obr. 1). Jejich pravomoci u zasahování ovšem nejsou nijak vyšší než u zbytku obyvatelstva. Při výkonu své práce nemohou zasahovat proti problémovým účastníkům nijak zásadněji, na rozdíl od Policie ČR což může být ve značném množství situací dost nevýhodné.

Jejich účinnost by se dala brát z psychologického a fyzického hlediska. Z psychologického hlediska jsou pracovníci vykonávající službu v oblasti průmyslu komerční bezpečnosti často osoby většího vzrůstu. Vzhled osoby, která se chce stát pracovníkem v této oblasti, může být často klíčovým faktorem při výběrovém řízení na tuto pozici, neboť je potřeba, aby pracovníci působili určitým zastrašovacím dojmem na osoby, které by měly snahu narušovat zásady a pravidla na konkrétním místě.

Z fyzického hlediska se jedná o poměrně velkou škálu funkcí, kterou je potřeba zastoupit, a každá funkce vyžaduje i jiný přístup pracovníků. Funkce, které pracovníci v rámci výkonu své práce zajišťují, jsou:

- zajištění bezpečnosti jednotlivých osob,
- zajištění rychlého odbavení osob u vstupu,
- zajištění hladkého průběhu akce,
- dohlížení na bezpečnost,
- dodržování nastavených pravidel,
- v případě výskytu nestandardní situace slouží pro prvotní zásah.

Na základě výše zmíněných faktorů je tedy patrné, že využití pracovníků je opravdu velké, jejich přítomnost na akcích nebo v konkrétních prostorech má své opodstatnění, neboť zastávají funkce, které jsou už nedílnou součástí na většině akcí.



Obrázek 1 – Akce nebo prostory

Objem akcí nebo prostorů, na nichž je potřeba přítomnost pracovníků průmyslu komerční bezpečnosti, je opravdu značný. Na základě interview s pracovníkem (příloha *P II: Interview s pracovníkem působícím v oblasti průmyslu komerční bezpečnosti*), který působí v oblasti průmyslu komerční bezpečnosti, je můžeme rozdělit do kategorií na výše zmíněném obrázku (Obr. 1).

Sportovními akcemi jsou myšleny hlavně fotbalové a hokejové utkání. Zde pracovníci působí ve větším počtu.

Kulturní akce jsou málo specifickou kategorií, spadá sem velké množství akcí, například plesy, hlídání objektů, kde se natáčí film nebo kina.

V obchodních centrech nebo obchodech působí pracovníci většinou sami nebo v menších skupinách a zdržují se hlavně u hlavních vchodů nebo v prostorách hned za pokladnami.

Přeprava finančních hotovostí a cenin je samostatnou kapitolou, kde se primárně řeší přepadení pracovníků v souvislosti s finanční hodnotou zásilky.

Preventivní ochranu tvoří pracovníci v rámci externí ochrany, která je většinou systémově volána na základě vyvolaného poplachu. Dále jsou to pracovníci působící jako bodyguardi.

Restaurace, bary, diskotéky a koncerty – zde pracovníci působí hlavně ve večerních hodinách a požadavek na jejich přítomnost může být nárazový.

Do doplňkových služeb se řadí zbytek pozic, na kterých pracovníci působí. Tuto skupinu představuje převážně pozice na vrátnici.

1.3 Typy zákazníků

Skupinu zákazníků tvoří lidé, kteří navštěvují pravidelně veřejné prostory s určitými službami, tedy hlavně obchodní centra, obchody anebo některé prostory, kde působí pracovníci v rámci kategorie doplňkových služeb, například na vrátnici. Tyto prostory jsou většinou veřejnosti velmi známé, neboť je navštěvují pravidelně ne-li každý den.

Mladí lidé

První kategorií jsou mladiství, kteří sem chodí například nakupovat svačinu do školy nebo zjistit potřebné informace. Většinou se na těchto místech zdržují kratší dobu. Navštěvují tyto prostory buď v menších skupinkách, nebo sami.

Lidé ve středním věku

Další kategorií jsou lidé ve středním věku, kteří se v těchto prostorách zdržují podstatně déle. Většinou se na těchto místech vyskytují za účelem zajištění nezbytných věcí, jako je jídlo nebo oblečení. Případně se zde zdržují v rámci pracovních povinností. Tito lidé se v těchto prostorách zdržují sami nebo s rodinou.

Starší lidé

Starší lidé navštěvují primárně obchodní centra nebo obchody v rámci slev. Většinou se jejich iniciativa a návštěvnost zvětšuje v ranních hodinách.



Obrázek 2 – Zákazníci [2]

Na fotografii výše (Obr. 2) jsou vyobrazeni zákazníci nakupující v jednom ze supermarketů. Jsou zde vyznačeny konkrétní skupiny, které byly popsány výše nad fotografií. První skupinou, která má v tomto případě nejmenší zastoupení, jsou mladí lidé (vyznačení žlutě). Druhá skupina, která je tvořena osobami ve středním věku, není na fotografii vyznačena žádnou barvou, neboť jejich zastoupení v počtu zákazníků bývá největší. Poslední skupinou jsou starší lidé (vyznačení zeleně), v této kategorii nalezneme o něco větší zastoupení než u první skupiny.

1.4 Typy účastníků

Do této kategorie spadají osoby, které se účastní akcí nebo navštěvují prostory, které jsou převážně určeny k zábavě, tedy sportovní akce, kulturní akce, dále pak restaurace, bary, diskotéky a koncerty ať už venkovní nebo vnitřní. Většinou jsou tyto akce a prostory zpoplatněné v rámci vstupu.

Mladí lidé

Převážnou návštěvnost těchto akcí tvoří mladí lidé, kteří se většinou shromažďují ve větších skupinách. Většinou jsou to spolužáci ze škol nebo společných zájmových aktivit, takže se dobře znají. Tyto společenské akce jsou pro ně velmi oblíbeným a vyhledávaným prostředím, jednak kvůli socializaci, a také z důvodu velmi dostupného alkoholu, který se nalévá nevědomě i nezletilým. Postačí, když projdou přes pracovníka komerční bezpečnosti

pouze na základě vizuální kontroly nebo přesvědčí o své plnoletosti obsluhu občerstvení, případně se k němu dostanou přes své starší kamarády.

Lidé ve středním věku

Další skupinou, která se účastní těchto akcí, jsou návštěvníci ve středním věku. Lidé této věkové skupiny chodí v menším počtu a někdy i samostatně. Tato věková kategorie se většinou drží zásad zábavy, nebo přicházejí na akce za účelem seznámení. Neúčastní se ale akcí v tak hojném počtu, nicméně oproti kategoriím níže se jich účastní více.

Do části těchto skupin patří i páry ve středním nebo mladém věku. Ti se však většinou zdržují jen ve dvojicích s občasným kontaktem okolí. Jejich záliba v požívání alkoholu a drog je ale menší, hlavně co se týče starších párů.

Rodiny

Další skupinou jsou rodiny s menšími dětmi. Tato skupina se ale zdržuje většinou pouze na jednom typu těchto akcích, a to stadiónech, kde fandí svým oblíbeným týmům. Zdržují se v klidnějších zónách, jedná se o nejméně konfliktní skupinu, která se účastní akcí v nejmenší míře.



Obrázek 3 – Fanoušci [3]

Na fotografii výše (Obr. 3) je možné vidět fanoušky české reprezentace na fotbalovém zápase. Byly zde barevně zvýrazněny výše popsané skupiny nad fotografií (Obr. 3). Zastoupení první skupiny je největší, mladí lidé tvoří na vyobrazené fotografii většinu zúčastněných, proto na fotografii nebyli zvýrazněni. Další skupinou jsou lidé ve středním věku (vyznačeni zeleně), zde je tedy patrné, že tito účastníci tvoří defacto větší zlomek účastníků. Další skupinu tvoří páry a rodiny s dětmi (vyznačené žlutě), na této fotografii si můžete povšimnout, že v tak velkém počtu lidí se objevují minimálně.

1.5 Problémoví účastníci a zákazníci

Problémoví účastníci a zákazníci se mohou nacházet v každé zmíněné skupině v kapitolách *1.3 Typy zákazníků* a *1.4 Typy účastníků*. Právě s těmito typy řeší pracovníci komerční bezpečnosti konflikty, ať už na komunikační, nebo na fyzické úrovni. Na základě interview s pracovníkem působícím v odvětví průmyslu komerční bezpečnosti, příloha *P II: Interview s pracovníkem působícím v oblasti průmyslu komerční bezpečnosti*, by se dali problémoví účastníci rozdělit do dvou skupin, a to na lidi pod vlivem návykové látky a na lidi konfliktní, tedy agresivní.

1.5.1 Agresoři

První skupinou problémových účastníků a zákazníků jsou lidé, kteří vyhledávají na veřejných akcích nebo ve veřejných prostorech konflikty. Jsou velmi charakterističtí svým vzhledem a chováním. Většinou se jedná o fanatické fanoušky svých oblíbených týmů. Zdržují se ve větších skupinách a na některých stadiónech mají své vyhrazené tribuny ohrazené plotem, takzvané „kotle“. Často při větším náporu nekončící agrese těchto účastníků zasahuje Policie ČR.

1.5.2 Pod vlivem návykové látky

Tato problémová skupina nemusí na první pohled působit agresivně ani se tak chovat v normálním životě. Nicméně pod vlivem různých látek například alkoholu nebo drog mohou změnit své chování nepředvídatelným způsobem.

Alkohol

Lidé pod vlivem alkoholu bývají často emočně staženi ke vzteku. Stejně tak jako se dokážou uvolnit a užívat si, dokážou být velice agresivní. Záleží ale na množství alkoholu, který

v sobě dotyčný má, při velkém množství už je člověk spíš nekoordinovaný, může spadnout a zranit nejen sebe ale i osoby ve svém blízkém okolí.

Drogy

Alkohol ale není jediné, co ovlivňuje zdravý úsudek člověka. Další věcí, která se na těchto akcích ovšem nelegálním způsobem také objevuje, jsou drogy. Lidé, kteří pravidelně užívají drogy ve větším množství, jsou často již od pohledu poznamenáni jejich účinky a působí odpudivě.

Kombinace alkoholu a drog

Kombinace těchto dvou návykových látek má za následek asi nejhorší variantu návštěvníka. Alkoholem smyslově otupěný člověk s extází v krvi, je velice nepředvídatelný. Takovýto účastník může představovat největší riziko.

1.6 Útok

Útok je z právního hlediska poměrně nespécifikovatelný, a hlavně nedefinovatelný pojem. Nicméně se jedná o čin člověka jako ve smyslu protiprávního jednání, které porušuje pojmy trestního zákoníku. Útok obsahuje charakteristické znaky trestného činu, každopádně není třeba čekat na zahájení samotného útoku, aby byla adekvátně použita nutná obrana, je postačující, aby vykazoval znaky, které by v útok mohly vyústit. Jednoduše řečeno není trestné nečekat na první ránu, ale pravidla nutné obrany musí být naplněna. [4]

„Útok musí být čin protiprávní, ale nikoli též čin trestný. Útokem jsou také činy, jejichž trestnost zanikla, nebo činy, které nemohou být stíhány z důvodů procesních, nicméně může se jednat také o činy, jenž vůbec znaky trestných činů nemají, např. slabší útoky proti fyzické integritě člověka, které nemají za následek ublížení na zdraví.“ [4]



Obrázek 4 – Konfliktní situace [5]

Na obrázku výše (Obr. 4) je vyobrazena konfliktní situace. Jedná se o potyčku mezi dvěma herci z televizního pořadu *Válka skladů*. Situace vznikla na základě sporu o správně provedenou aukci jednoho ze skladů. Situace vyústila natolik, že se herci začali verbálně napadat (1. část obrázku). V další části (2. část obrázku) už docházelo k prvopočátku konfliktu, tedy jeden z herců, uváděný jako pořadatel aukce (oblečený v bílé košili), vyšel agresivně do směru proti druhému z herců (oblečený v černé košili) se vztyčenými rukama. Herec tento nátlak nevydržel a odhodil pořadatele rukama (3. část obrázku), tímto aktem započal fyzický konflikt. Na dalších částech obrázku (Obr. 4) je už vyobrazený samotný průběh fyzického konfliktu, do kterého se zapojil i štáb a ostatní účastníci z aukce. Situace se nakonec po chvíli uklidnila a aukce dál pokračovala.

1.7 Varianty konfliktů

Pro pracovníka komerční bezpečnosti je dosti podstatné vyhodnocovat závažnost situace. Musí brát v potaz okolí a teoretické ohrožení ostatních účastníků při konfliktu. Proto by se měl pracovník komerční bezpečnosti soustředit převážně na slovní ukončení sporu. Nicméně fyzické formě se občas nelze vyhnout. Konflikty tedy můžeme rozdělit na:

- komunikační konflikty,
- fyzické konflikty.

1.7.1 Komunikační konflikty

Komunikační konflikty jsou velmi častým začátkem před fyzickým konfliktem. Jedná se o provokování, urážení formou vulgárních slov, (přirovnání k pohlavním orgánům nebo různým zvířatům) a také různé formy rasismu. Tento typ konfliktů začíná slovy, hned za nimi následuje nevhodná gestikulace, která většinou vyústí ve fyzický konflikt.



Obrázek 5 – Komunikační konflikt [6]

1.7.2 Fyzické konflikty

Fyzické konflikty se objevují ve dvou variantách, v obou se útočník snaží použít hrubou sílu a způsobit co největší škodu. První, méně častá varianta, která může nastat je poničení buď osobních věcí ostatních účastníků, nebo majetku daného prostoru. Druhá varianta je velmi problematická, jedná se o napadení člověka. K oběma typům je potřeba přistupovat velice obezřetně z pozice pracovníka komerční bezpečnosti.

Fyzický konflikt má většinou prvopočátek v komunikačním konfliktu, začíná popichováním nebo provokací a útočník zkouší, co si může dovolit. Taková situace poté může dospět pouze do dvou výsledků. Buď útočník zanechá své provokace, ať už z vlastní vůle nebo domluvou od člověka, který byl například provokován, tudíž je situace vyřešena na verbální úrovni, anebo situace vyústí ve fyzický konflikt. Tedy jedna ze dvou stran nevydrží nátlak nebo naopak nutkání zaútočit.



Obrázek 6 – Fyzický konflikt [7]

Průběh fyzického konfliktu

Z pohledu menších akcí, myšleno diskotéky, je průběh fyzického konfliktu poměrně odlišného typu než u větších akcí, jako jsou sportovní akce typu fotbalového nebo hokejového zápasu.

U menších akcí je průběh fyzického konfliktu řešen na úrovni jednotlivců, u kterých se primárně řeší v rámci domluvy, pokud je konflikt v prvopočátcích. Nicméně pokud se už jedná o souboj tak se tato situace řeší vyvedením z akce, tento způsob je ovšem v rozporu se dle §76 trestního řádu odst. 2, který jasně říká, že osobu podezřelou můžeme zadržet a následně ji bezodkladně předat policii. Ovšem v reálných situacích je tomu poměrně často jinak. V rámci všeobecného prospěchu je konfliktní člověk vyveden a je mu zamezen přístup zpět na akci, pokud nedošlo k většímu napadení ostatních účastníků nebo nebyl zničen majetek přesahující cenu 10 000 Kč, což by bylo kvalifikováno jako trestný čin. Předání policii se řeší právě až na základě závažnějších činů, tedy těžkého ublížení na zdraví někoho ze zúčastněných nebo zničení majetku podniku přesahující částku 10 000 Kč.

1.8 Úmyslný a neúmyslný konflikt

Každý konflikt má svůj prvopočátek v tom, zda byl úmyslný nebo ne. K neúmyslnému konfliktu mohlo dojít pouhým nedorozuměním. Pro pracovníka je tedy rozhodující zjistit okolnosti daného konfliktu, které jsou nezbytnou součástí rozhodování o postupu při řešení.

Úmyslný konflikt vychází z přímého účelu vytvořit konflikt a nadřadit se nad ostatní. Útočník je charakteristický větší agresivitou.

Neúmyslný konflikt naopak vychází z nepřímého účelu, kde se jedná o omyl. Nicméně následný průběh reakcí na tuto situaci může být stejný jako při úmyslném konfliktu. Do neúmyslného konfliktu se člověk může dostat poměrně snadno, zvláště když je například pod vlivem alkoholu. V tomto stavu nevnímá okolí na dostatečné úrovni a může do někoho omylem vrazit. Dalším případem může být neuvědomění si své síly, příkladem může být, když člověk většího vzrůstu potká svého dlouholetého kamaráda, který je ovšem menšího vzrůstu, a chce ho pozdravit plácnutím přes záda. Bohužel v podnapilém stavu použije neúměrně velkou sílu, netrefí se a plácne svého kamaráda omylem přes hlavu. Dotyčný si jeho pozdrav vyloží ovšem negativně, ne jako přátelský pozdrav, ale jako formu útoku, a taková situace, ač byla míněna s dobrým úmyslem nebo se jednalo o omyl, často přeroste do fyzického konfliktu.

1.9 Svépomoc

Svépomoc §14 občanského zákoníku

„Každý si může přiměřeným způsobem pomoci k svému právu sám, je-li jeho právo ohroženo a je-li zřejmé, že by zásah veřejné moci přišel pozdě. Hrozí-li neoprávněný zásah do práva bezprostředně, může jej každý, kdo je takto ohrožen, odvrátit úsilím a prostředky, které se osobě v jeho postavení musí jevit vzhledem k okolnostem jako přiměřené. Směřuje-li však svépomoc jen k zajištění práva, které by bylo jinak zmařeno, musí se ten, kdo k ní přikročil, obrátit bez zbytečného odkladu na příslušný orgán veřejné moci.“ [8]

1.9.1 Příklad svépomoci

Příkladem svépomoci může být například situace, kdy je pořádaná oslava, například svatba, samozřejmě pouze pro zvané hosty, tedy blízkou rodinu a přátele. Je zde spousta jídla, muziky a veselí. Tato oslava se velice zalíbí i dvěma cizím osobám pochybnějšího charakteru, které využijí situace málo střeženého vchodu. Navzdory tomu, že nejsou pozvány a nemají zde co dělat, se dostanou do prostorů oslavy a chtějí se zadarmo občerstvit a pobavit na účet svatebčanů. Jeden ze svatebčanů si cizích lidí všimne, a jelikož většinu ze svatebčanů zná, a hlavně vidí, že dotyční nejsou ani patričně oblečeni, tak se k nim vydá a požádá je, zda by svatbu mohli opustit. I přes prvotní nesouhlasy a vyloučování, že jsou z rodiny ženicha, jsou po chvíli vyvedeni ven bez větších konfliktů, neboť jsou si dobře vědomi, že při konfliktu, který by mohl nastat, by byli značně v nevýhodě. Svatebčan tedy jednal v rámci svépomoci.

1.10 Zadržení osoby podezřelé

Zadržení osoby podezřelé §76 trestního řádu odst. 2

„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 nejbližšímu útvaru ozbrojených sil nebo správci posádky. Nelze-li takovou osobu ihned předat, je třeba některému z uvedených orgánů omezení osobní svobody bez odkladu oznámit.“ [9]

1.10.1 Podmínky pro zadržení osoby podezřelé

Pro splnění podmínek v rámci zadržení osoby podezřelé je potřeba:

- přistihnout osobu, která páchá trestný čin, nebo přistihnout osobu během krátké chvíle po spáchání trestného činu,
- zadržet osobu jen pro zabránění útěku, zabezpečení důkazů nebo k autorizování totožnosti,
- aby osoba, která zadržela osobu podezřelou, zavolala ihned po zadržení Policii ČR. [10]

1.11 Nutná obrana

Nutná obrana §29 trestního zákoníku

„Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací přímo hrozící nebo trvajících útok na zájem chráněný trestním zákonem, není trestným činem.

Nejde o nutnou obranu, byla-li obrana zcela zjevně nepřiměřená způsobu útoku.“ [9]

Nutná obrana §2905 občanského zákoníku

„Kdo odvrací od sebe nebo od jiného bezprostředně hrozící nebo trvajících protiprávní útok a způsobí přitom útočnickovi újmu, není povinen k její náhradě. To neplatí, je-li zjevné, že napadenému hrozí vzhledem k jeho poměrům újma jen nepatrná nebo obrana je zcela zjevně nepřiměřená, zejména vzhledem k závažnosti újmy útočníka způsobené odvracením útoku.“ [8]

1.11.1 Podmínky nutné obrany

Pro splnění podmínek nutné obrany je potřeba aby:

- byl útok trvalý nebo přímo hrozící (např. útočník se pokusil fyzicky napadnout),
- obranná reakce na útok nebyla zcela zřejmě nepřiměřená,
- člověk byl útočníkem. [10]

1.12 Krajiní nouze

Krajiní nouze §28 trestního zákoníku

„Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému trestním zákonem, není trestným činem.

Nejde o krajiní 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.“ [11]

Krajiní nouze §2906 občanského zákoníku

„Kdo odvrací od sebe nebo od jiného přímo hrozící nebezpečí újmy, není povinen k náhradě újmy tím způsobené, nebylo-li za daných okolností možné odvrátit nebezpečí jinak nebo nezpůsobí-li následek zjevně stejně závažný nebo ještě závažnější než újma, která hrozila, ledaže by majetek i bez jednání v nouzi podlehl zkáze. To neplatí, vyvolal-li nebezpečí vlastní vinou sám jednající.“ [8]

1.12.1 Příklad krajiní nouze

Jako příklad je možné si nastínit situaci, kdy se postarší pán vydá jako každý pátek po práci do místní hospody za kamarády, aby se společensky pobavili nad sklenicí piva. Pán si s sebou vždy brává svého psa. Nicméně tentokrát je v hospodě rušněji než obvykle, na což není pes postaršího pána příliš zvyklý. V hospodě s přibývajícimi hodinami „houstne atmosféra“ a pes se cítí pod větším stresem. Občas někdo z hostů projde kolem a málem psovi šlápne na končetinu. Pes se dostává ze strachu pod čím dál větší tlak, a když si ho jeden z hostů chce pohladit, tak ho kousne do ruky a nechce se jí pustit. Majitel psa se snaží povely na psa situaci ukončit a zabránit dalšímu zranění hosta, nicméně pes nereaguje. Host v bolestech a záchvatu vzteku začne mlátit psa přes hlavu. Po chvíli se pes pustí, nicméně

majitel se oboří na hosta, že psa několikrát udeřil, vzniká verbální konflikt, který musí ukončit jeden ze zaměstnanců podniku vykáváním postaršího pána i se psem pryč.

1.13 Zhodnocení

Tato kapitola byla vytvořena za účelem definování terminologie v průmyslu komerční bezpečnosti, byla cílena na samotné pracovníky a problémy, které jsou spjaté s touto pozicí. Kapitola částečně vychází z interview s pracovníkem působícím v tomto odvětví, příloha *P II: Interview s pracovníkem působícím v oblasti průmyslu komerční bezpečnosti*, který více specifikoval konkrétní části. Náplní interview bylo zjistit pracovní náplně pracovníků, tedy proč je jejich přítomnost na většině známých akcí a veřejných prostorech tak důležitá. Poté bylo třeba specifikovat prostory a akce, kde pracovníci působí v rámci výkonu své práce. Dále, mimo interview, byly blíže specifikovány skupiny účastníků a zákazníků. Poslední částí kapitoly, opět vycházející z interview, bylo definování problémových účastníků a zákazníků, kteří tvoří příčinu konfliktů. Právní rámec této problematiky se ubíral směrem ke svépomoci, zadržení osoby podezřelé, nutné obraně a krajní nouzi. Tato legislativa je úzce spjatá s výkonem pracovníků v průmyslu komerční bezpečnosti.

2 LITERÁRNÍ REŠERŠE

S útoky na pracovníky komerční bezpečnosti se lze setkat v dnešní době velmi často. Nemusí se ovšem jednat pouze o osoby ovlivněné alkoholem, drogami nebo nutkáním po fyzickém konfliktu. Lze se setkat s případy, které jsou naplánované, a právě pracovník komerční bezpečnosti může být jedním z prvků, které je potřeba odstranit nebo zamezit jeho účinnost v bezpečnostním systému, aby bylo možné se k cíli dostat. Tato část bakalářské práce je zaměřená na konflikty, se kterými se pracovníci setkali.

2.1 Materiály

V následujícím přehledu je uveden seznam rozdělení zdrojů zaměřujících se na problematiku útoků na pracovníky komerční bezpečnosti. Zdroje jsou vybrány z veřejně dostupných míst a nachází se v příloze *P I: Seznam literatury literární rešerše*. V příloze jsou zdroje rozděleny do čtyř částí, a to:

- odborné práce,
- média – YouTube,
- média – ostatní,
- judikáty.

2.2 Výsledky z materiálů

Zdroje z výše uvedeného seznamu tvoří v rámci této problematiky pouhý zlomek reálného počtu případů. Mnoho případů se nemusí dostat do médií nebo ani k soudnímu řízení. Jedním z hlavních důvodů je například malé finanční ohodnocení, které dostávají pracovníci komerční bezpečnosti. Z tohoto důvodu jsou nuceni pracovat i 300 hodin měsíčně aby si vydělali dostatečný finanční obnos na pokrytí nutných životních výdajů a potřeb. Na základě tohoto faktoru nechtějí věnovat čas sezením na soudních řízeních ať už jako poškození nebo svědci, jelikož jim tento čas není ve většině případů nikterak proplácen.

2.2.1 Paragrafy, dle kterých pracovníci mohou postupovat

Dle §76 trestního řádu odst. 2 může jakákoliv osoba, ovšem v tomto případě osoba, která pobírá plat za vykonávání práce v oblasti komerční bezpečnosti zadržet potencionálního pachatele v případě, že má podezření na spáchání trestného činu nebo přestupku případně pokud už tento trestný čin nebo přestupek spáchal/a. V rámci tohoto paragrafu musí zadržení

probíhat tak, že po zpacifikování pachatele musí být neprodleně volána Policie ČR, která osobu přebírá. V případě fyzického konfliktu musí pracovník průmyslu komerční bezpečnosti postupovat v rámci nutné obrany dle §29 trestního zákoníku a krajní nouze dle §28 trestního zákoníku.

2.2.2 Rozbor situací

V následující části je rozebrána vybraná literatura, která je vypsána v příloze *P I: Seznam literatury literární rešerše* a zabývá se problematikou útoků na pracovníky komerční bezpečnosti. Literaturu rozebírají čtyři otázky a to:

- jaký případ se řešil,
- jak situace dopadla,
- jak se vyjádřil správní orgán (pokud se k němu případ dostal),
- zhodnocení, tedy co bylo na situaci špatně a co bylo dobře provedeno ze strany pracovníků komerční bezpečnosti.

Jaké případy se řešily

Pracovníci komerční bezpečnosti se při výkonu služby setkávají s velkou škálou problémů. Nejčastější typy problémů jsou na úrovni přestupků, méně se setkáváme s trestnými činy, které se týkají jednotlivců. Nicméně tato úroveň problémů se pohybuje v oblasti krádeží majetku, kterých se pachatelé dopouštějí. Pokud dojde k fyzickému konfliktu, pak se na této úrovni týká většinou osob mužského pohlaví ve středním věku. Mladší osoby a ženy jsou méně konfliktní, většinou spolupracují a vyhýbají se fyzickému násilí. Řeší se zde tedy převážně krádeže různých typů.

Větší fyzické násilí probíhá spíše na úrovni skupin o minimálně dvou osobách. Tuto skupinu ovšem tvoří spíše mladší osoby doplněné osobami ve středním věku. Síla těchto skupin je hlavně v počtu. Řeší se zde výtržnictví a ublížení na zdraví.

Jsou zde ale ovšem výjimky, které se týkají jednotlivců a zcela výjimečně skupin. Tyto osoby jsou velice agresivního typu. Většinou zaútočí bez větší verbální komunikace a nebojí se použít i předměty, které mají u sebe.

Jak situace dopadla

Většina případů z přílohy *P I: Seznam literatury literární rešerše* končí na policejní stanici, případně pachatelé utečou. Pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti se dostávají do

opravdu náročné situace, kdy bez dostatečné podpory mohou být poměrně bezbranní oproti pachateli nebo pachatelům, kteří většinou nemají co ztratit a neváhají použít zbraně nebo předměty, které mají ve své blízkosti.

Vyjádření správních orgánů

Pokud se jedná o situaci, která vyžaduje přítomnost správních orgánů, pak se většinou jedná o několikanásobné případy přestupků, které vyústily v trestný čin, nebo se jednalo o situace, kdy bylo více poškozených. Výjimku zde představovaly naplánované akce, při kterých pracovník komerční bezpečnosti tvořil pouze část, kterou pachatelé potřebovali vyřadit v rámci bezpečnostního systému.

Správní orgán se v těchto situacích většinou přiklání na stranu pracovníků komerční bezpečnosti i přes odvolání pachatelů, kteří se většinou případů odvolávají na nutnou obranu.

Zhodnocení

Z přehledu vybrané literatury nacházející se v příloze *P I: Seznam literatury literární rešerše* je patrné, že pracovníci mnohdy nepřístupují příliš obezřetně k pachatelům na úrovni jednotlivců a následný útok od útočnicka je pro ně nečekaná záležitost, na kterou nestihnou včas zareagovat. Ve větších skupinách už většinou počítají s fyzickou konfrontací, takže se situace vyřeší buď na místě nebo se snaží pracovníci udržet situaci na klidnější úrovni do příjezdu Policie ČR. Zde je ale třeba aby pracovníci byli více organizovaní, což se vždy nepovede.

Nicméně jsou situace, kdy někteří pracovníci zasahují až daleko za své pravomoci, a to právě tehdy, když překročí podmínky nutné obrany a stanou se sami útočníky (viz. poslední odkaz v sekci seznamu literární rešerše v části „Média – ostatní“). Je proto potřeba aby pracovníci byli uvědoměli v rámci svých pravomocí.

2.3 Kriminalita

Míra kriminality se na různých pracovních pozicích velmi liší. Pracovník se v rámci výkonu své práce může setkat s různými situacemi, které musí řešit sám, nebo je naopak řeší ve skupině. Je proto podstatné, aby se naučil dobře, a hlavně rychle vyhodnocovat situaci a postupoval obezřetně, ať už vypadá situace, jakkoliv rutinně. Nemusí se na první pohled zdát, že jde o agresivního člověka, ale jeho reakce mohou mít fatální následky.

Na základě případů uvedených v příloze *P I: Seznam literatury literární rešerše* můžeme rozdělit ohrožení pracovníků v průmyslu komerční bezpečnosti za pomoci neformální analýzy rizik.

2.3.1 Neformální analýza rizik

Neformální analýza rizik je jistým standardem využívajícím se jako doplňkové znázornění konkrétní problematiky. Její výhodou je, že pro ni nejsou stanovena konkrétní pravidla a postupy, jako tomu je u formálních analýz.

Cílem této analýzy je určit nejrizikovější pozice pracovníků v průmyslu komerční bezpečnosti na základě fyzického útoku ze strany útočníků, vycházející ze zdrojů literární rešerše. Analýza se bude skládat ze dvou pojmů - četnosti případů a úrovní dopadů konkrétních situací.

Tabulka 1 – Četnost případů

Četnost případů	
Slovní označení	Číselné označení
méně časté	1
časté	2
více časté	3

Četnost případů je v tomto případě jedním ze zásadních pojmů, které je potřeba si stanovit ve většině analýz rizik, jen pod jiným názvem. Určujeme si zde, jak často se případy v praxi vyskytují. Pro tento pojem je vytvořeno škálování od 1 do 3 se slovním označením.

V další tabulce byly vybrány tři situace, u nichž se určila úroveň dopadu dle konkrétní situace. Situace vycházejí ze zdrojů literární rešerše v příloze *P I: Seznam literatury literární rešerše*. Jedná se o situace, kdy na pracovníka zaútočil: jednotlivec beze zbraně (označení „nízká“), nebo skupina beze zbraně, případně jednotlivec se zbraní (označení „střední“), anebo byl napaden skupinou se zbraněmi (označení „vysoká“).

Tabulka 2 – Úroveň dopadu dle konkrétní situace

Úroveň dopadu dle konkrétní situace		
Slovní označení	Číselné označení	Situace
nízká	1	útok jednotlivce beze zbraně
střední	2	útok skupinou beze zbraně/ jednotlivec se zbraní
vysoká	3	útok skupinou se zbraněmi

Úroveň dopadu dle konkrétní situace je tedy druhým z pojmů, který zde představuje situace, s jakými se může pracovník průmyslu komerční bezpečnosti setkat při výkonu služby, a k tomu odpovídající stupeň a slovní označení dopadu. Pro tyto situace je využito škálování od 1 do 3, pokud zahrnuje dané odvětví obě situace, je zde použit průměr z číselného označení. Tedy pokud se pracovník setkává primárně s nízkou i střední úrovní dopadu (1 a 2), je použito v analýze číselné označení 1,5. Pokud se setkává pracovník se střední a vysokou úrovní dopadu (2 a 3), je použit opět průměr číselné označení, tedy 2,5.

Následně bylo určeno výsledné riziko, které bylo označeno jako RC (rizikové číslo). Toto číslo vychází z pojmů: úroveň dopadu konkrétních situací a četnost případů. Pro výpočet RC, kterou pracovníci budou muset řešit, slouží jednoduchý, níže napsaný vzorec (1).

$$RC = \text{úroveň dopadu} * \text{četnost případů} \quad (1)$$

Tabulka 3 – Neformální analýza

Typ akce/prostoru	Úroveň dopadu	Četnost případů	RC
Sportovní	2	2	4
Kulturní	1	2	2
Obchodní centra/obchody	1,5	3	4,5
Přeprava finanční hotovostí a cenin	3	1	3
Preventivní ochrana	2	1	2
Doplňkové služby	1	1	1
Restaurace, bary, diskotéky a koncerty	1,5	2	3

Z výsledků neformální analýzy je patrné, že rizika na jednotlivých akcích jsou velmi rozdílná. Nicméně žádnou z těchto pozic se nevyplatí podcenit a je třeba vzít v potaz, že i v doplňkových službách, jako je například vrátnice, kde vyšlo rizikové číslo nejnížší, může nastat závažná situace. Pokud tedy seřadíme jednotlivé pozice, kde pracovníci působí podle rizikového čísla, jejich pořadí bude následovné (seřazeno od nejvyšší po nejnížší riziko):

- obchodní centra/obchody,
- sportovní akce.

- restaurace, bary, diskotéky,
- přeprava finančních hotovostí a cenin,
- preventivní ochrana,
- kulturní akce,
- doplňkové služby.

I když se na první pohled nemusí zdát, že právě pracovníci působící v obchodních centrech nebo obchodech se dostávají pod velké riziko, právě oni řeší nejvíce případů, neboť jsou na svých pozicích v pravidelných směnách a střeží prostory, které jsou veřejné a často navštěvované. Na základě toho, je zde větší pravděpodobnost, že dojde k incidentu. Z tohoto pohledu, se jedná o pozici, která představuje největší riziko.

Dále jsou zde sportovní akce, tedy hlavně fotbalové a hokejové utkání. Zde vyšlo rizikové číslo opodstatněné, jelikož se zde vyskytují větší skupiny agresivních fanoušků, které potom musí řešit i Policie ČR.

Restaurace, bary, diskotéky a koncerty – zde je problémovost účastníků do jisté míry ovlivněna alkoholem, který se konzumuje na těchto akcích ve velké míře.

Přeprava finančních hotovostí a cenin – tato kategorie je oproti ostatním značně odlišná. Jejím hlavním rozdílem je motiv pachatele, který hraje v těchto případech hlavní roli. Jde o finanční hodnotu zásilky, kterou pracovníci chrání. Z tohoto pohledu jsou většinou pracovníci přepadáváni předem připravenou skupinou, které se těžko brání.

Do preventivní ochrany se řadí hlavně pracovníci působící jako osobní ochrana tzv. bodyguardi, nebo výjezdová skupina najímaná, aby vyjížděla do míst, která jsou systémově hlídána a ve kterých bylo vyhlášeno neoprávněné narušení. Většinou se tedy jedná o nárazové akce, na které jsou pracovníci dobře připraveni.

Kulturní akce, jak již bylo výše zmíněno v kapitole *1.2 Akce nebo prostory vyžadující přítomnost pracovníků PKB*, jsou málo specifickou kategorií. Do této kategorie spadá velké množství akcí, jedná se například o plesy, kina a hlídání objektů, kde se natáčejí filmy. Opět se jedná většinou o nárazové akce.

Do doplňkových služeb se řadí zbytek pozic, na kterých pracovníci působí. Tuto skupinu tvoří převážně pozice na vrátnici. Na této pozici je ohrožení většinou minimální a

k vážnějším problémům je volána buď hlídka Policie ČR nebo kolegové z bezpečnostní agentury.

2.4 Zhodnocení

Tato kapitola se zaměřila na literaturu v dané problematice. Bylo vybráno několik zdrojů z různých odvětví, ve kterých se řešil útok na pracovníka v průmyslu komerční bezpečnosti v rámci výkonu jeho práce. Největší zastoupení zde měla média, konkrétně internetové stránky YouTube, kde se nacházela videa o napadení pracovníků v průmyslu komerční bezpečnosti, a stránky policie.cz, kde se nachází veřejně přístupné případy též z této problematiky, u kterých ovšem zasahovala i Policie ČR. Další dvě byly z odbornější oblasti, jednalo se o judikáty, tedy případy, které byly řešeny soudně, a odborné práce zaměřené na danou problematiku. Tato literatura tvořila samotnou literární rešerši, tedy hlavní náplň této kapitoly.

Dané situace byly následně rozebrány pomocí jednotlivých otázek: jaké případy se řešily, jak situace dopadla, jak se vyjádřil správní orgán (pokud se k němu případ dostal) a zhodnocení. Na základě výsledků je patrné, že situace, které pracovníci řeší, vyžadují od pracovníků dobré zhodnocení. K veškerým situacím, ať už vypadají jakkoliv rutinně, je potřeba přistupovat obezřetně a počítat dopředu s konfliktním průběhem.

Samozřejmostí je, že většina případů popsaná nebo ukázaná na videu má do jisté míry zkreslený průběh, neboť se těžko získává jejich kompletní záznam, záminka konfliktu a jiné faktory a pojmy ovlivňující celou situaci.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 ANALÝZA FOREM ÚTOKŮ

Tato část bakalářské práce je zaměřena na analýzu forem útoků na pracovníky komerční bezpečnosti. Analýza byla zpracována pomocí dotazníkového šetření, příloha *P III: Dotazníkové šetření – Útok na pracovníka komerční bezpečnosti (security)*, kterého se účastnilo dohromady 56 pracovníků, kteří se setkali s útokem na svou osobu v rámci výkonu své služby.

Dotazník tvoří 12 otázek sestavených tak, aby na ně bylo možné jasně a přímo odpovědět a přiblížit podstatu dané problematiky. Struktura dotazníku je zaměřena na konkrétní situace, se kterými se pracovníci setkali při výkonu své služby. Situace jsou rozebrány od samotného počátku, tedy místa, kde pracovník vykonával svoji službu a došlo zde k incidentu, až po samotné ukončení situace.

3.1 Covid-19

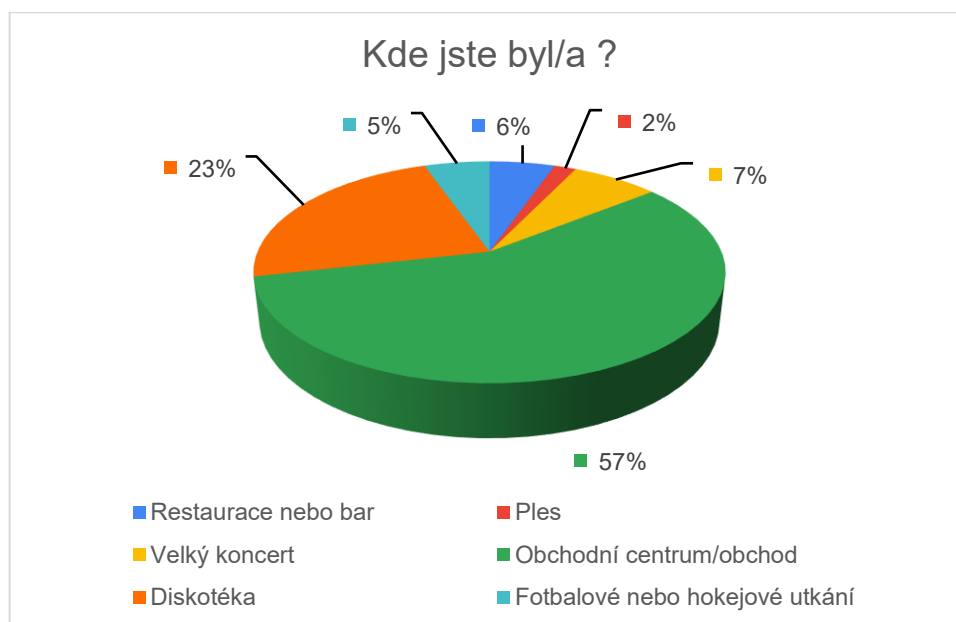
Dotazníkového šetření se zúčastnilo 56 pracovníků, a najdeme mezi nimi případy, které jsou značně překvapující. Dalo by se říci, že odpovědi a jejich celková rozsáhlost mohou mít co do činění s aktuální situací kolem Covidu-19, která měla na hodně podniků v tomto odvětví poměrně zásadní vliv. Akce před dobou Covid-19 byly opravdu rozsáhlé a jejich počet se poměrně zvětšoval. S tímto faktorem šla i přirozeně nahoru pracovní poptávka po zaměstnancích v průmyslu komerční bezpečnosti. Nyní je využití pracovníků v průmyslu komerční bezpečnosti dosti omezeno, momentálně se v rámci výkonu služby mohou pohybovat pouze na místech, která slouží jako nezbytná pro zajištění lidských potřeb, tedy například: obchodní centra, obchody nebo vrátnice.

3.2 Dotazníkové šetření

Z důvodu vládních ustanovení byla veškerá komunikace omezena na distanční formu. Z tohoto pohledu bylo třeba vybrat prostředí, které by bylo dostatečně přehledné a co nejvíce přijatelné pro obě strany. Na základě těchto faktorů bylo vybráno prostředí od firmy Google, a to kvůli designové stránce, která je dostatečně přehledná, a také kvůli kapacitě odpovědí, která nemají kapacitní omezení. Název dotazníku byl zvolen „Útok na pracovníka komerční bezpečnosti (security)“. Slovo „security“ je v názvu přidáno pro lepší zorientování, na co se dotazník zaměřuje, neboť je to jeden z termínů, jak jsou tito pracovníci ve většině případů označováni širokou veřejností.

3.3 Otázka č.1

První, úvodní otázka je směřována na oblast, kde se pracovník nacházel při výkonu služby, když se konfliktní situace stala. Tvoří ji jednoduchá otázka „Kde jste byl/a?“. Tato otázka je velice zásadní, neboť odpovědi na ni zásadním způsobem ovlivňují celý dotazník, příloha *P III: Dotazníkové šetření – Útok na pracovníka komerční bezpečnosti (security)*, a slouží pro konkrétní rozřazení pracovníků v průmyslu komerční bezpečnosti. Z grafu jasně vyplývá, že daný dotazník zodpověděli primárně pracovníci, kteří působí v obchodních centrech nebo obchodech. Druhé největší zastoupení zde měli pracovníci, kteří působí na diskotékách. Lze tedy předpokládat, že konfliktní situace budou řešeny na úrovni jednotlivců nikoliv větších skupin.



Obrázek 7 – Graf první otázky dotazníku

3.4 Otázka č.2

Další otázka v dotazníku je cílena na útočníka, který napadl pracovníka působícího v průmyslu komerční bezpečnosti. Zajímavé je, že konfliktních situací se účastnili jenom muži, jak lze vidět z výsledků dotazníku na otázku „Kdo vás napadl?“. Ženy v tomto případě neměly žádné zastoupení, lze tedy říci, že konfliktní skupinou, která útočí na pracovníky, jsou hlavně muži.



Obrázek 8 – Graf druhé otázky dotazníku

3.5 Otázka č. 3

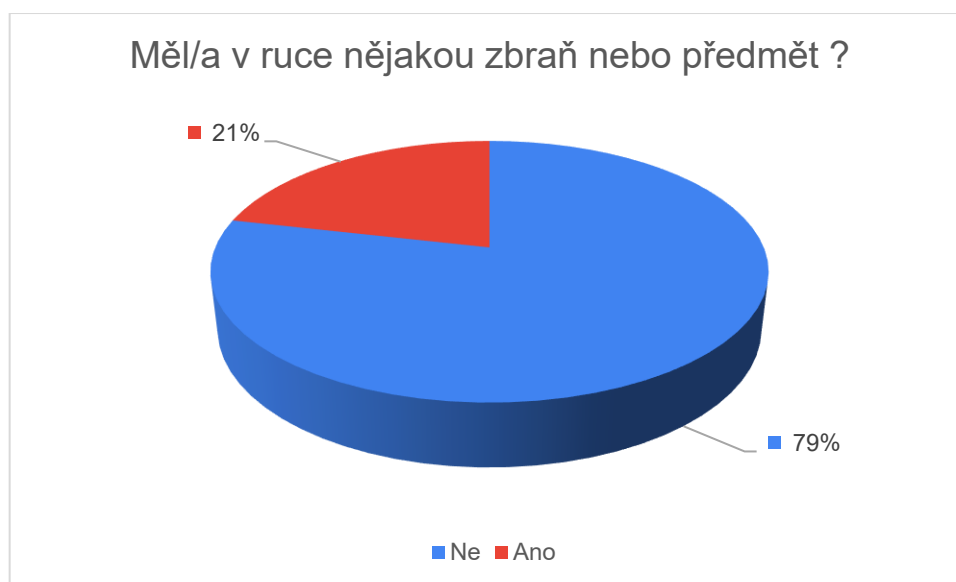
Třetí otázka byla opět směřována na útočníka. Otázka byla formulována do tvaru „Bylo útočníků více?“. Z výsledků je patrné, že pracovník řešil situaci ve většině případů pouze s jednou osobou. Zastoupení více útočníků tvořilo v odpovědích dohromady pouze 4 %, tedy 2 odpovědi, z toho jedna odpověď je zkresleného charakteru, neboť není znám konkrétní počet útočníků, kteří na pracovníka útočili. Nicméně konečné číslo útočníků není ještě zcela finální, neboť se v průběhu konfliktu mohl někdo z okolí přidat na stranu útočníka. Tato otázka je zodpovězena v poslední otázce dotazníku.



Obrázek 9 – Graf třetí otázky dotazníku

3.6 Otázka č. 4

Čtvrtá otázka je zaměřena na vyzbrojení samotného útočníka, tedy zda „Měl/a v ruce nějakou zbraň nebo předmět?“. Co si představit pod zbraní a předmětem? Tato otázka je poměrně zavádějící, neboť hodně předmětů se dá použít jako zbraň, i když jako zbraň nejsou definované. Nicméně podstatou za zbraně v tomto dotazníku jsou považovány například nůž nebo teleskopický obušek. Do předmětu jako takového se řadí už téměř cokoliv, může to být například propiska nebo skleněný pohár na pivo, lidově řečený „půl-litr“. Větší procentuální zastoupení tu tvoří hlavně útočníci, kteří nepoužili žádnou zbraň nebo předmět. Konkrétní odpovědi na to, jaké zbraně či předměty útočníci použili, rozebírá další otázka.

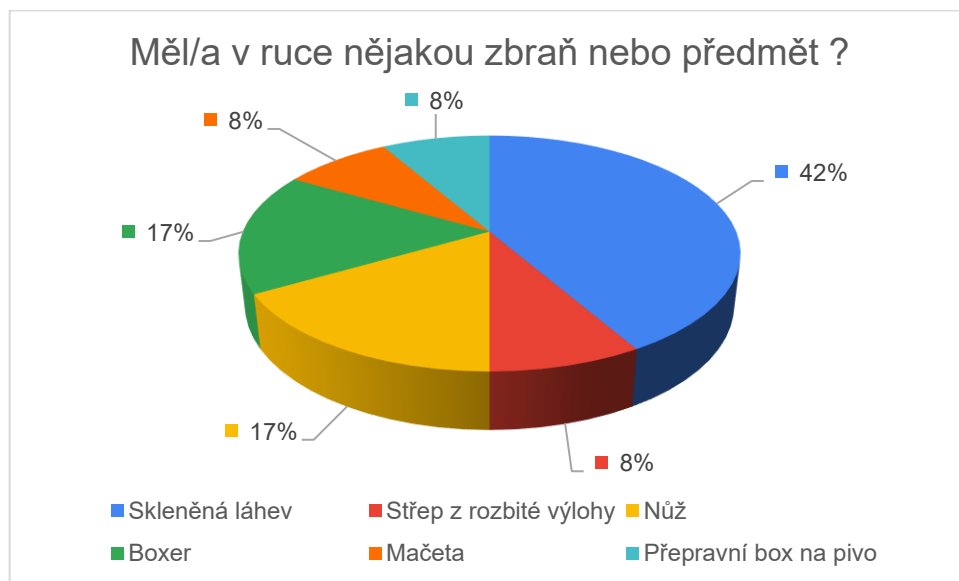


Obrázek 10 – Graf čtvrté otázky dotazníku

3.7 Otázka č. 5

Otázka č. 5 se odvíjí od předchozí otázky, tedy jak už bylo výše zmíněno v 3.6 *Otázka č. 4*, rozebírá zbraně a předměty, které útočníci použili. Jedná se o poměrně velkou škálu věcí. Lze vidět, že pracovníci se místy setkávají s opravdu náročnými situacemi, ve kterých se těžko postupuje. Například skleněná láhev v tomto případě může tvořit opravdu velké riziko, neboť se jedná o poměrně dobře uchopitelný předmět, se kterým lze hodit, udeřit, případně bodnout či říznout. Jako celek představuje předmět spíše údernou zbraň, nicméně pokud se rozbije, dají se části použít jako bodná či řezná zbraň. Z tohoto pohledu je patrné, že pracovníci musí situaci řešit s opravdu velkou rozvahou. Osoby, které použijí tento předmět k útoku, většinou nemají co ztratit a vězení pro ně může znamenat lepší zázemí, než ve kterém momentálně žijí.

Mezi další zbraně nebo předměty, které se v odpovědích na tuto otázku více vyskytovaly už náleží zástupci zbraní. Jedná se o nůž a boxer. Nůž v tomto případě představuje opět velké riziko, má velice silný psychický účinek a jeho použití může být i smrtelné. Boxer se řadí do úderných zbraní, kterých si ovšem nemusí pracovník ihned všimnout. Jejich provedení je v dnešní době poměrně rozsáhlé, nicméně princip je stejný a použití snadné, zbraň si nasadíme na prsty a je připravena. Aplikace je stejná jako při úderu nicméně účinnost je vyšší.



Obrázek 11 – Graf páté otázky dotazníku

3.8 Otázka č. 6

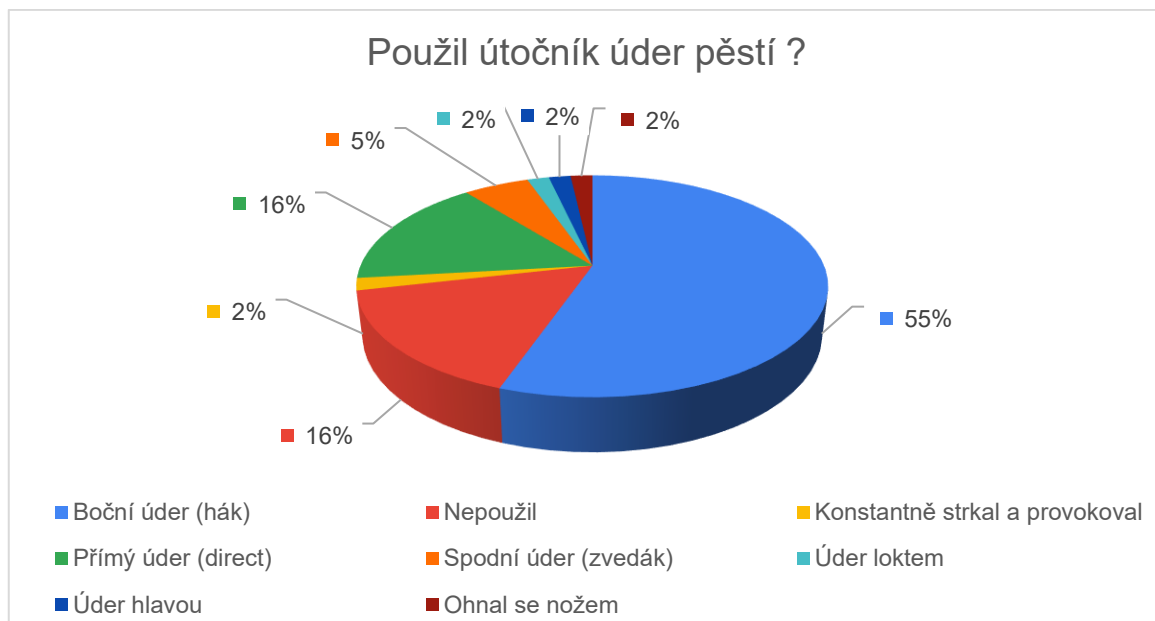
Šestou otázkou tvoří prvopočátek samotné konfliktní situace, a to „Očekával/a jste útok?“. Na základě této otázky je možné zjistit, jestli byli pracovníci útočníkem přepadeni či nikoliv. Větší část odpovědí tvoří ano, tudíž je patrné že pracovníci ve většině případů útok předpokládali. Nicméně 30% zastoupení neočekávaného útoku je poměrně vysoké. Přípravenost hraje ve většině případů klíčovou roli, neboť může rozhodnout o vítězi konfliktu. Útok by měl být předpokládán vždy, i když situace nevypadá nijak vážně.



Obrázek 12 – Graf šesté otázky dotazníku

3.9 Otázka č. 7

Sedmá otázka se zaměřuje opět na útočníka, konkrétně jakou formou zaútočil. Jedná se o první formu konkrétního útoku rozebíranou v dotazníku, tedy úder pěstí. Otázka je zformulována takto „Použil útočník úder pěstí? “. Největší zastoupení zde má boční úder (hák). Tento úder není nijak komplikovaný, jedná se o jeden z klasických úderů, kdy útočník zaútočí pěstí s boční trajektorií a využívá sílu celého těla. Samotná účinnost při správném provedení a dobré trefě na dané místo je opravdu veliká. Cílem tohoto úderu bývá často obličej, nicméně dá se velice dobře použít i směrem do boční části hrudníku, tedy na žebra. Druhým nejvíce zastoupeným úderem v dotazníku je přímý úder. Jedná se oproti háku o rychlejší úder, nicméně není u něj využito takové síly těla jako u bočního úderu (háku). Jelikož se jedná o poměrně rychlý úder, tak se často používá i vyšší četnost úderů při útoku. Mezi nejméně používané údery se řadí spodní úder (zvedák) a úder loktem. Spodní úder už většinou vyžaduje větší zkušenosti. Nicméně jedná se o velmi účinný úder, pokud je proveden se správnou technikou. Cílem tohoto úderu většinou bývá hlava, konkrétně čelist. Při správném provedení je použito síly celého těla, následky v tomto případě mohou být velmi značné. Úder loktem je při těchto případech velmi ojedinělý, nicméně může být útočníkem použit například při vyvádění pracovníkem z daných prostor, kdy je při odchodu zády postavený k pracovníkovi a rozhodne se nečekaně zaútočit.



Obrázek 13 – Graf sedmé otázky dotazníku

3.10 Otázka č. 8

Pokud nepoužil útočník zbraň, předmět a ani úder pěstí tak dalším nejpravděpodobnějším způsobem útoku je kop. V praxi se většinou řeší dva typy kopů, jedná se o přímý a obloukový kop. Přímý kop je v tomto případě opět rychlejší variantou útoku. Obloukový vyžaduje větší náprah. Účinnost těchto útoků se odvíjí od zkušeností, tedy síly a rychlosti, jaké dotyčný jedinec dokáže vyvinout. Otázka byla zformulována jako „Použil útočník kopy? “.

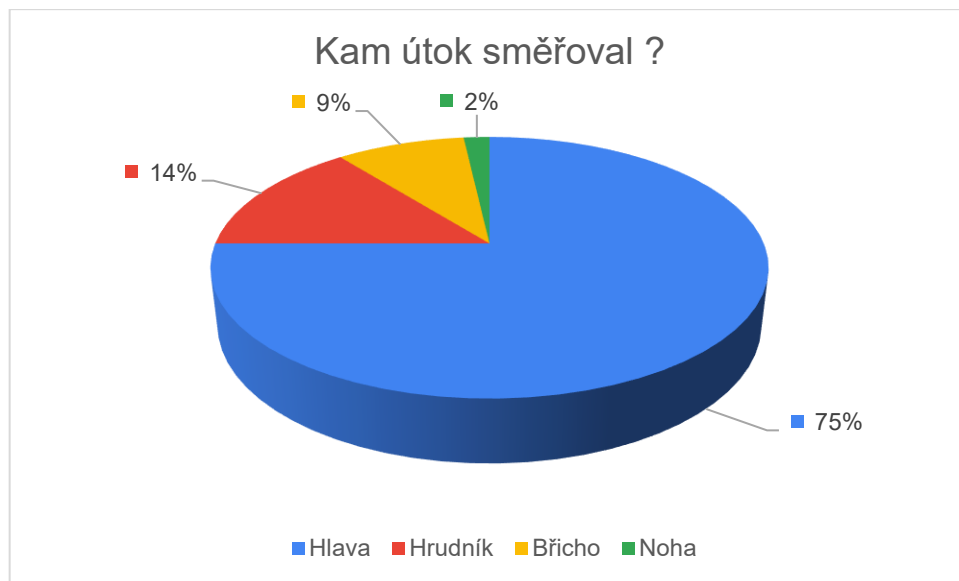


Obrázek 14 – Graf osmé otázky dotazníku

3.11 Otázka č. 9

Tato otázka cílí na místo, kam útočník svůj útok proti pracovníkovi směřoval, tedy otázka je zformulovaná „Kam útok směřoval?“. Místo kam útočníci směřují svůj útok, je třeba brát z širšího hlediska. Nelze zde definovat, jestli útočník směřoval svůj útok konkrétně například na nos. Souboj je soustavný pohyb, který se pořád mění, tedy i provedený úder, směřovaný na konkrétní místo může nakonec narazit na úplně jiné místo. Z tohoto pohledu byly navrhované odpovědi v otázce rozděleny na části těla: hlava, hrudník, břicho a rozkrok. Odpověď „rozkrok“ nebyla vůbec vybrána.

Na základě odpovědí je patrné, že útočníci si vybírají nejčastěji jako cíl obličej. Důvod je jednoduchý, vidí zde největší účinnost. Osoba zasažená do obličeje je mnohdy malátná a těžko se brání, natož aby byla schopná provádět silné protiúder. Právě na základě tohoto faktoru je většina úderů směřována do této části. Nicméně je nutné poznamenat, že mnoho úderů do hlavy nebo i jeden přesně trefený úder může představovat velké riziko. Následky mohou být i doživotní.



Obrázek 15 - Graf deváté otázky dotazníku

3.12 Otázka č. 10

Desátá otázka dotazníku je zaměřena na to, jaký měla situace konec, tedy otázka je zformulována „Jak byla situace ukončena?“. Zde je často rozhodujícím faktorem, zda pracovníci znají a ovládají potřebnou techniku sebeobrany a zadržení.

V této otázce bylo na výběr z odpovědí, zda se útočníka podařilo zadržet a poté podle závažnosti předat policii nebo propustit, nebo zda se podařilo vyřešit situaci nenásilnou

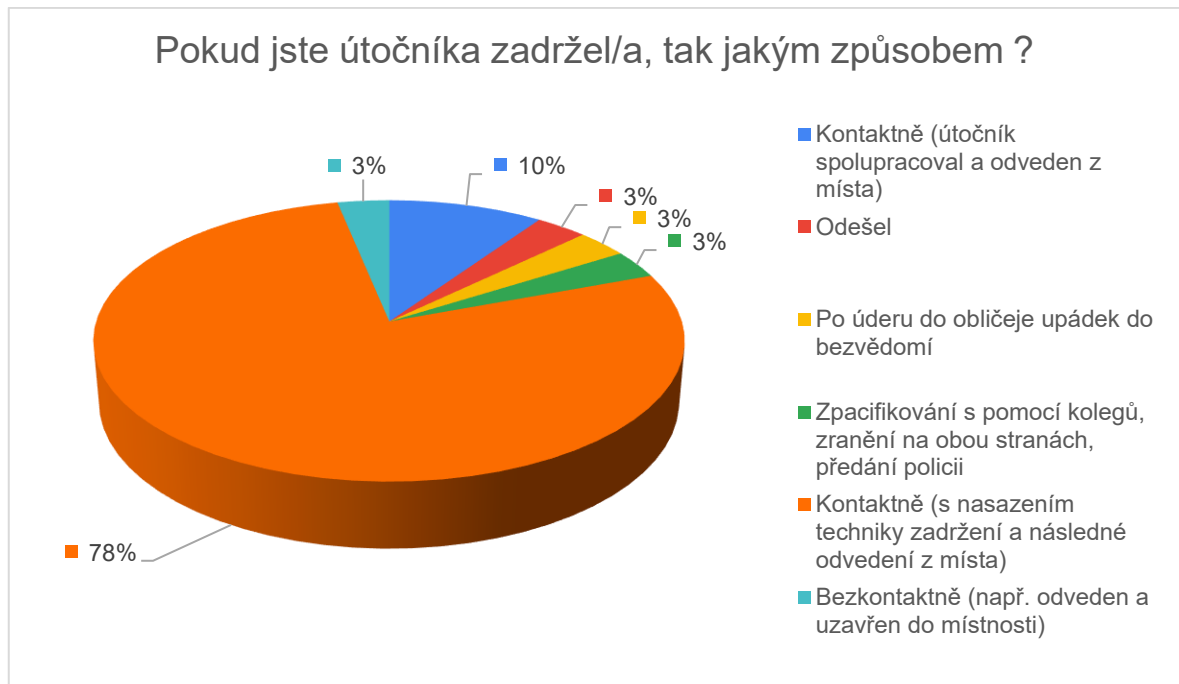
formou, tedy domluvou, nebo případně situace skončila tak, že se podařilo útočnickovi utéct. Největší zastoupení u těchto odpovědí měly dvě varianty. První kdy se útočnicka podařilo zadržet a bylo nutné ho předat policii, a druhá, kdy se útočnickovi podařilo utéct. Jakým způsobem se útočnicka podařilo zadržet, řeší předposlední otázka dotazníku.



Obrázek 16 – Graf desáté otázky dotazníku

3.13 Otázka č. 11

Předposlední otázka dotazníku blíže rozebírá předchozí otázku, tedy „Pokud jste útočnicka zadržel/a, tak jakým způsobem? “. Z odpovědí je patrné, že pracovníci, kterým se podařilo útočnicka zadržet, byli nuceni postupovat primárně se zadržovací technikou. Technika, při které se podaří útočnicka dobře zadržet a případně odzbrojit vyžaduje určité zkušenosti, znalosti a kuráž. Znalosti lze získat na různých kurzech ale největší procento úspěšnosti tvoří hlavně zkušenosti, neboť v praxi se jedná o nestandardní situace, které nejsou předem dány, a je potřeba je rychle vyhodnocovat.



Obrázek 17 – Graf jedenácté otázky dotazníku

3.14 Otázka č. 12

Poslední otázka v dotazníku je zaměřena na okolí, které bylo svědkem situace, otázka je tedy zformulována do tvaru „Jak reagovalo okolí? “. Většina odpovědí byla neutrálního charakteru, tedy kdy okolí nereagovalo. Jak již bylo výše zmíněno v *3.14 Otázka č.3*, více útočníků se mohlo projevit i později, jak lze vidět v odpovědích výše (Obr. 17), tak okolí, které se přidalo na stranu útočníka má druhé nejvyšší zastoupení. Z tohoto důvodu je potřeba, aby pracovníci při zadržování pachatele dobře zkoumali i okolí, neboť veškerá snaha dopadnout konkrétního pachatele by mohla být i zbytečná, neboť převaze o větším počtu se obtížněji brání, a také může okolí danému útočníkovi pomoci k útěku.

Nicméně v konečném součtu, stejný poměr odpovědí zastupuje i okolí, které se přidalo na stranu pracovníka v průmyslu komerční bezpečnosti proti útočníkovi, a to buď fyzicky, nebo verbálně.



3.15 Vyhodnocení dotazníku

Ač bylo dotazníkové šetření zaměřeno na všechny pracovníky v průmyslu komerční bezpečnosti, jsou výsledky specifické spíše pro pracovníky působící v obchodních domech nebo obchodech. Ne každá firma je ochotná předávat interní informace o svých zaměstnancích. Nicméně z výsledků je patrné, že do konfliktních situací s pracovníky v průmyslu komerční bezpečnosti se dostávají hlavně muži jako jednotlivci. Ve většině případů nebývají ozbrojeni nicméně pokud ano, využívají nejčastěji věci, které mají ve svém dosahu, nejčastěji se jednalo o skleněnou láhev.

Co se týká samotných situací, většina pracovníků útok očekávala, tudíž je útok nezaskočil a dokázali na něj určitým způsobem reagovat. Nejčastějším typem úderného útoku byl boční úder (hák). Z oblasti kopů se jednalo o přímý kop. Největší četnost předmětu nebo zbraně, kterou útočník použil, měla skleněná láhev. Zakončení situací dopadlo ve většině případů zadržením a následným předáním Policii ČR anebo se podařilo útočnickovi utéct. Zde se velmi projevilo, zda jsou pracovníci dostatečně proškoleni a dokážou konfliktní situace zvládat. Zadržení útočníka probíhalo nejčastěji kontaktním způsobem, tedy s nasazením zadržovací techniky. Okolí, které bylo svědkem situace, hrálo převážně nestrannou roli, pokud se rozhodlo reagovat, tak způsobem, že se přidalo buď na stranu útočníka nebo pracovníka.

3.16 Zhodnocení

První polovinu praktické části tvořila analýza forem útoků na pracovníka v průmyslu komerční bezpečnosti. Analýza vznikla pomocí dotazníkového šetření. Dotazník se skládal z 12 otázek, které blíže specifikovaly samotný útok na pracovníka, od prostředí, kde se pracovník nacházel, až po reakci okolí. Na tento online dotazník odpovědělo celkově 56 pracovníků. Jejich odpovědi byly zaznamenány primárně v oblasti obchodního centra nebo obchodu. Tyto odpovědi slouží jako základ pro vypracování druhé poloviny praktické části, která se bude zabývat nejčastějšími formami útoků.

4 PRŮBĚH KONFLIKTNÍ SITUACE

Průběh většiny konfliktních situací se dá rozdělit do určitých fází, které mají svůj postup. Každá má svůj vlastní průběh a konkrétní vlastnosti. Fáze a jejich postupný průběh přecházejí většinou z jedné do druhé. V prvních čtyřech fázích se většinou zvyšuje agresivita mezi dvěma a více účastníky konfliktu. [12] Tyto fáze jsou postupně seřazeny jako:

- komunikace,
- přibližování,
- provokace,
- útok. [12]

Z pohledu pracovníka v průmyslu komerční bezpečnosti je přidána navíc jedna fáze, která představuje zadržení osoby, se kterou se konflikt řešil. Tato fáze je samozřejmě naplnitelná za předpokladu, že pracovník nad osobou či osobami zvítězí. Zde se velmi dobře pozná, zda je pracovník dostatečně zběhlý v technice a má i nějaké zkušenosti z přechozích konfliktů. Pouhá teorie je v tomto ohledu spíše ukázková, je potřeba situace vyzkoušet a natrénovat hlavně v praxi. [12]

4.1 Komunikace

Komunikace je prvotní částí konfliktní situace. Jedná se o část, kdy probíhá mezi útočníky takzvaný verbální konflikt. Struktura komunikačního konfliktu je více popsána výše v části *1.7.2 komunikační konflikty*.

Z pohledu pracovníka v průmyslu komerční bezpečnosti je komunikace velice účinným nástrojem, jak předejít fyzickému konfliktu. Komunikace se vede většinou na vzdálenost jednoho až dvou metrů. Snahou je domluvit se a vyřešit situaci podle scénáře, kdy osoba nebude útočit a spolupracovat. Nicméně situace se může vyvíjet i opačným směrem (negativním), tedy posunout do další fáze. Osoba své nadávky většinou i stupňuje. Nedílnou součástí této fáze je i pozorování okolí, tedy kde by se konflikt teoreticky mohl odehrávat, počet útočníků a jejich případné ozbrojení předměty či zbraní, nejenom těch, které mají v ruce ale i těch, které by mohli mít v kapsách nebo připnuté někde na těle. [13]

4.2 Přibližování

Další fází je přibližování, tato fáze je dalším krokem po komunikaci. Jedná se o část, kdy dotyčná osoba překročí hranice jednoho nebo dvou metrů s agresivním podtextem. Dalším aspektem značícím vyšší agresivitu může být i rychlost jakou se útočník pohybuje. [12]

V této fázi by měl být pracovník průmyslu komerční bezpečnosti velmi obezřetný, nicméně neměl by na sobě dávat znát strach a opět by se měl snažit situaci řešit verbálně. Osoba v této fázi zkouší pracovníka vyvézt z míry a pokud u něj uvidí strach, například krok zpět, nabude v ní pocit převahy a neváhá zaútočit. Je proto potřeba, aby kromě obezřetnosti zůstal pracovník klidný, a naopak na osobu působil pocitově tak, že útok, který zamýšlí, nedopadne podle jeho představ.

4.3 Provokace

Provokování neboli také vyrypování je další testovací fází útočníka, který se snaží situaci dostat do fáze souboje. Opět je zde na místě, aby pracovník zůstal klidný, nenechal se vyprovokovat ale ani neustupoval a nedával najevo strach.

Provokace se projevuje různými způsoby, nicméně útočník zde nepoužívá sílu, naopak jedná se o naznačování úderů a zkoušení trpělivosti dotyčného pracovníka. Mezi další příklady vyrypování můžeme zařadit vedle náznaků úderů, například i lehké facky. Obecně by se dala tato fáze popsat jako použití velmi lehkých úderů nebo naznačování ze strany útočníka. Nicméně pracovník by měl pořád postupovat v rámci první fáze, tedy komunikace a v útočnickovi udržovat pocit že konflikt tu nebude vyvolán, dokud on sám nezaútočí. Tento postoj pracovníka musí působit co nejméně ačkoli ve skutečnosti už musí počítat s konfliktem a být na něj bezprostředně připraven. Obrana v této fázi je v rámci bojového střehu. [12]

Pokud se situace uklidní pak následují dva způsoby jejího vyřešení, tedy že útočník spolupracuje a neútočí, anebo obtížnější varianta, že útočník nespupracuje a neútočí. V žádném z těchto způsobů není potřeba většího fyzického zásahu. Nicméně je třeba, aby pracovník zůstal stále ve střehu, neboť dotyčná osoba se rázem může bez varování změnit v útočníka a fyzicky jej napadnout. [13]

4.4 Útok

Pokud na útočníka nezabrala domluva a jeho agresivita se stále zvyšuje, tak nastává fáze útoku. Zde je podstatné, aby pracovník věděl o všech okolnostech výše popsaných v první fázi *4.1 Komunikace*, tedy kde se bude odehrávat souboj, jaký je počet potencionálních útočníků a jejich vyzbrojení.

V této fázi, kdy je pracovník už nachystaný v bojovém střehu a útočník hodlá provést útok, je potřeba co nejrychlejší odezvy, a to například zrušení útoku blokem a navolnění útočníka úderem do oblasti břicha nebo dlaní do obličeje. Zde se projeví zkušenosti a znalosti pracovníka. Tato fáze se může opakovat i několikrát, jedná se o fyzický způsob přesvědčení útočníka, že by měl své činnosti zanechat, jinak pracovník přejde do poslední fáze.

Navolnění

Termín navolnění je s touto fází poměrně dost spjatý. Jedná se o jistý protiútok vůči útočící osobě s cílem odpoutat pozornost od útoku. Protiútok může být jak na verbální, tak na fyzické úrovni. V rámci verbálního protiútoku se jedná například o prudké zvýšení hlasu se slovy „Nech toho!“ nebo „Dost!“. Na fyzické úrovni se jedná o protiúder směřovaný nejlépe do slabin.

4.5 Zadržení

Fáze ukončení, v tomto případě zadržení je poměrně náročný proces. Jedná se o proces, kdy útočník nespolupracuje a útočí. Vyžaduje se zde vyšší znalost techniky. Zkušenosti zde hrají taktéž podstatnou roli. Po zrušení útoku od útočníka přichází navolnění úderem do slabin a následuje krok, kdy je útočník sražen na zem. Tyto kroky se musí provádět co nejrychleji a s dostatečnou dávkou síly. [13]

Následně přichází forma zadržení, v tomto případě je asi neúčinnější technikou nasazení páky. Může to být například páka na zápěstí, která je poměrně rychlá a velmi účinná, nebo použití zadržovacího prostředku želízka. Abychom mohli páku nebo želízka správně aplikovat, je potřeba útočníka co nejvíce znehybnit tedy nejlépe zakleknout na něj. Následně má pracovník příležitost zavolat Policii ČR, která si útočníka převezme.

Pokud zavolá pracovník na linku Policie ČR, bude třeba jim sdělit konkrétní informace o zadržení, tedy: co se stalo, kde, kdy, o koho se jedná a případné zranění. Těchto pět informací je pro Policii ČR naprosto dostačující. Během předávání informací může klást útočník

zvýšený odpor a předstírat, že je obětí. Je třeba tento faktor vzít v potaz a uzpůsobit k tomu situaci, například přidat na intenzitě páky.[13]

Pro předání útočníka Policii ČR je potřeba vzít vědomí fakt, že jej bude nutné v některých případech transportovat na jiné místo. Pokud máme zavedenou páku je dobré ji využít při transportu a opětovném zadržení na místě. S želízky je to poněkud jednodušší proces. [13]

Po příjezdu policie je nutné, aby pracovník neustále sledoval útočníka, kdyby se rozhodl utéct nebo případně znovu zaútočit. Další podstatnou věcí je signalizování strážníků Policie ČR, které by mohlo vypadat následovně: „Zdravím, já jsem vás volal, to je ten zloděj, který mě napadl.“. Následné předání by mělo probíhat pomalejším tempem, aby byla možnost ještě zareagovat na případný útok.

4.6 Nejčastější útoky z dotazníkového šetření

Cílem dotazníkového šetření bylo také zjistit, jaké jsou nejčastější formy útoků na pracovníka v oblasti komerční bezpečnosti, útoky poté vhodnou formou prezentovat a vyobrazit, jak by měla vypadat reakce pracovníka průmyslu komerční bezpečnosti na konkrétní situaci.

V rámci dotazníkového šetření bylo zjištěno že nejčastější formou útoku je úder pěstí, konkrétně boční úder (hák). V oblasti kopů byl nejčastěji zastoupen přímý kop. Do útoku se zbraní nebo předmětem bylo zahrnuto poměrně mnoho variant, které útočníci použili, nicméně nejvyšší četnost mělo použití skleněné láhve. Tyto útoky budou následně zpracovány v následující části kapitoly, kde budou vyobrazeny i s postupem, jak útočníka zadržet v rámci profesní obrany. Situace budou simulovat dva studenti, kdy jeden bude představovat útočníka a druhý pracovníka v průmyslu komerční bezpečnosti. Tyto role budou stálé po dobu veškerých vyobrazených situací.

4.6.1 Boční úder (hák)

První situací, která bude rozebrána je z kategorie úderů pěstí, konkrétně boční úder (hák). Na první dvojici fotografií (Obr. 18) je vyobrazen útočník (vlevo bez čepice) a pracovník v průmyslu komerční bezpečnosti (vpravo s čepicí a taktickou vestou). Na první fotografii stojí osoby naproti sobě v bojových stěžích připraveni ke konfliktní situaci. Na druhé fotografii byl zahájen boční úder pravou rukou ze strany útočníka. Pracovník úder zrušil blokem levou rukou a pravou rukou se chystá navolnit útočníka.



Obrázek 18 - Boční úder, první část

Na další dvojici fotografií (Obr. 19) je vlevo znázorněno navolnění ze strany pracovníka, a to protiúderem dlaní do čelisti. Toto navolnění je velice účinné, neboť zakloníme útočnickovi hlavu dozadu, tudíž nelze vidět k čemu se pracovník v následujícím kroku chystá. Na pravé fotografii (Obr. 19) využil pracovník situace a chystá se srazit útočníka na zem podmetem, při kterém si zafixuje ruku, kterou útočník použil k úderu, a jednou nohou podmetává útočnickovu nohu. Je potřeba aby v tomto kroku využil pracovník své tělesné váhy.



Obrázek 19 – Boční úder, druhá část

Poslední částí je už samotné zadržení útočníka (Obr. 20). Pracovník srazil útočníka na zem podmetem, ruka stále zůstává zafixovaná. Pracovník nasazuje páku zápěstím na ruku, kterou si zafixoval a útočníka zároveň zaklekává kolenem v oblasti žeber a obličeje (Obr. 20 - pravá fotografie). Umístění hlavy útočníka je třeba upravit blíže pod koleno. K tomuto kroku můžeme použít nasazenou páku, pokud se útočník brání, tak stačí trochu přidat na intenzitě

jejího držení. V této fázi je útočník zadržen a pracovník má možnost přivolat příslušné státní orgány pomocí mobilního telefonu.



Obrázek 20 – Boční úder, třetí část

4.6.2 Přímý kop

Varianta přímého kopu opět začíná v podobné pozici jako v předchozí situaci. Útočník (vlevo) a pracovník průmyslu komerční bezpečnosti stojí proti sobě v bojových střežích. Na pravé fotografii (Obr. 21) je znázorněn kop od útočníka pravou nohou. Tento útok pracovník zruší blokem pravé ruky a přesunem do strany směrem od útočníka. Daný způsob bloku znemožňuje útočnickovi použít v této chvíli další úder plnou silou.



Obrázek 21 – Přímý kop, první část

Na dalších fotografiích (Obr. 22) pracovník zasahuje útočníka protiúderem, tedy navolněním do oblasti žebér, které měl v této pozici dobře přístupné. Druhá ruka opouští blok přímého kopu a je nachystaná pro dokončení navolnění úderem do krku. Tímto aktem při dostatečném

použití síly celé váhy pracovníka dojde k vyvedení útočníka z rovnováhy ve směru pracovníka. Pokud je navolnění provedeno správně v tomto sledu, je útočník na krátkou dobu poměrně snadno ovladatelný.



Obrázek 22 – Přímý kop, druhá část

Jak již bylo řečeno, po tomto způsobu navolnění zůstává útočník vyvedený z rovnováhy. Tuto situaci by měl pracovník využít k zafixování a stržení útočníka na zem. V ukázce pracovník použil techniku škrcení (Obr. 23 - levá fotografie), kdy si zafixoval krk útočníka. V této fázi postačí, aby pracovník udělal menší krok zpět a použil váhu svého těla ke stržení útočníka na zem. Po celou dobu drží pracovník zafixovaný krk útočníka, aby mu nebyla dána možnost úniku. V rámci škrcení je potřeba, aby pracovník reguloval svou sílu a útočník měl prostor k dýchání, nicméně ne tak veliký, aby se dokázal soustředit na útěk, prioritou je vyvolat v útočnickovi částečné lapání po dechu, na které zaměří veškerou svou pozornost.



Obrázek 23 – Přímý kop, třetí část

Po stržení útočníka na zem je třeba jej dostat do zadržovací polohy. V této fázi využije pracovník aktuální situaci, kdy má zafixovaný krk útočníka, a na krátkou dobu zesílí intenzitu škrcení. Tento krok je pro pracovníka velmi podstatný, neboť útočníka přivede do stavu, kdy se rozdýchává a není schopný příliš odporovat nebo se bránit. Po zvýšení intenzity škrcení se naskytne pracovníkovi možnost k přesunu útočníka do zadržovací polohy. Nejdříve levou rukou zachytí pravou stranu útočnickova obličeje a pravou rukou zafixuje útočnickovu pravou ruku. V této fázi přesune obličej útočníka k zemi a zafixovanou ruku tlačí směrem od něj, aby ji útočník nemohl použít k útoku (Obr. 24 - levá fotografie). Zároveň použije váhu svého těla k zakleknutí. Tedy podobně jako v předchozí ukázce útoku bočního úderu, pracovník zaklekává jednou nohou v oblasti konce žeber a druhou nohou zaklekává obličej. Následně na zafixovanou ruku použije páku na zápěstí, útočník se tedy momentálně nachází v poloze, kdy je zadržený, a pracovník má v této chvíli možnost přivolat příslušné státní orgány pomocí mobilního telefonu.



Obrázek 24 – Přímý kop, čtvrtá část

Na následující fotografii (Obr. 25) se nachází další poloha zadržení útočníka. Do této pozice dostává pracovník útočníka z předešlé zadržovací polohy. Jedná se o polohu, která je pro pracovníky více pohodlná z pohledu delší doby zadržení, dá se tedy nazvat dlouhodobější zadržovací polohou. Tato pozice má svá jistá specifika, je potřeba, aby pracovník byl otočený k nohám útočníka při jeho následném propouštění, pro celkovou kontrolu nebo případné prohledání. Samozřejmostí je stále držení páky. Nicméně toto držení si může pracovník zjednodušit, a to pomocí svých nohou, kdy přirazí chodidla k pažím útočníka a následně může uvolnit jednu ruku, v tomto případě levou, kterou použije například na přivolání příslušných státních orgánů.



Obrázek 25 – Přímý kop, pátá část

4.6.3 Útok se zbraní nebo předmětem – skleněná láhev

Poslední ukázkovou situací je útok s předmětem, konkrétně se skleněnou láhví. Tento útok může na většinu pracovníků působit více nebezpečněji než útok beze zbraně. Nicméně ze strany útočníka se jedná pouze o psychický nátlak za pomoci předmětu nebo zbraně, které chce použít k útoku. Na první fotografii (Obr. 26) lze vidět opět situaci bojových střehů útočníka a pracovníka průmyslu komerční bezpečnosti. Na druhé fotografii (Obr. 26) je vyobrazeno zrušení útoku pomocí tvrdého bloku, ten se liší od klasického bloku tím, že se při něm používají dvě ruce (na rozdíl od předchozích dvou situací, kde je blok prováděn jednou rukou).



Obrázek 26 – Útok předmětem nebo zbraní, první část

Na další fotografii (Obr. 27) přichází část s navolněním. V rámci tvrdého bloku se pracovníkovi nabízí použít boční úder pěstí formou takzvaného „kladiva“, kdy se pracovník napřáhne pravou rukou a zasáhne útočnicka do obličeje. Tento úder je v dané situaci poměrně snadno vykonatelný, rychlý a velmi efektivní. Po navolnění úderem může pracovník využít zpětnou trajektorii pohybu, který tentokrát bude směřovat do krku. Tímto aktem rozhodí útočnickovi stabilitu. Zároveň si pracovník zafixuje údernou ruku útočnicka, čímž si zaručí, že nebude moci dále použít předmět či zbraň.



Obrázek 27 - Útok předmětem nebo zbraní, druhá část

Poslední fází je samotné sražení na zem (Obr. 28), kde si pracovník stále fixuje ruku s předmětem. Dále útočnicka zaklekává opět ve stejné formě jako v předchozích případech, tedy jedno koleno do oblasti žeber a druhé do oblasti hlavy. Zároveň se zakleknutím využije pracovník zafixovanou ruku k přechodu do páky na zápěstí, v této fázi stále nejeví zájem o odzbrojení daného předmětu či zbraně, kterou útočnick stále má. Teprve až útočnicka dostane do zadržovací polohy, tak přichází možnost, nařídit mu, aby předmět odhodil. V případě neuposlechnutí, může pracovník přidat na intenzitě držení páky. Po odzbrojení útočnicka má pracovník opět možnost zavolat příslušné správní orgány.



Obrázek 28 - Útok předmětem nebo zbraní, třetí část

4.7 Zhodnocení

Druhá polovina praktické části vycházela z výsledků dotazníkového šetření, tedy právě z nejčastějších forem útoků. Nejdříve byl definován průběh samotného fyzického konfliktu, kde byly postupně rozebrány následující fáze: komunikace, přiblížování, provokace, útok a následné zadržení. Následně, na základě výsledků z dotazníkového šetření, byly vyobrazeny tři nejčastější útoky za pomoci fotografií. Tyto situace byly detailně rozebrány a byla k nim vypracována metodika, jak postupovat v rámci profesní obrany, od samotného bojového střehu až po zadržení útočníka a přivolání správních orgánů.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce byla zaměřena na pracovníky působící v průmyslu komerční bezpečnosti. Konkrétně na úskalí, které jejich profesi provází, a to konfliktní situace, tedy formy útoků cílené na jejich osobu. V rámci teoretické části byly rozebrány terminologie a právní rámec, které se této problematice týkají. Tato kapitola vycházela z určité části z interview s pracovníkem působícím v tomto odvětví, příloha *P II: Interview s pracovníkem působícím v oblasti průmyslu komerční bezpečnosti*, který blíže specifikoval konkrétní pojmy ohledně míst, kde pracovníci působí, a ohledně náplně jejich práce. Dále mimo interview byly blíže specifikovány skupiny účastníků a zákazníků navštěvující tyto prostory a akce. Poslední částí vycházející z interview bylo definování problémových účastníků, kteří tvoří příčinu konfliktů. Následně byl znázorněn právní rámec týkající se profese pracovníka v průmyslu komerční bezpečnosti.

Druhá polovina teoretické části byla zaměřena na literární rešerši, která sloužila jako základ pro vypracování praktické části. Rozebírala danou problematiku z praktického hlediska na základě reálných situací z veřejně dostupných zdrojů. Největší zastoupení zde měla média, konkrétně internetové stránky YouTube, kde se nacházela videa s napadením pracovníků v průmyslu komerční bezpečnosti, a policie.cz, kde se v rámci této problematiky nachází též veřejně přístupné případy, u kterých ovšem zasahovala i Policie ČR. Další dva zdroje byly z odbornější oblasti, jednalo se o judikáty, tedy případy, které byly řešeny soudně, a odborné práce zaměřené na danou problematiku.

Situace ze zdrojů literární rešerše byly následně rozebrány pomocí konkrétních otázek a poté následovalo zhodnocení skrze neformální analýzu. Z vybraných zdrojů bylo blíže specifikováno ohrožení na určitých pracovních pozicích, kde pracovníci působí při výkonu služby. Z výsledků analýzy byl poté sestaven žebříček vypovídající o nejvíce ohrožených pozicích, na kterých pracovníci působí. Pozicemi představujícími největší riziko jsou dle analýzy ostraha na sportovních utkáních a pracovníci v obchodních centrech nebo obchodech.

První polovinu praktické části tvořilo dotazníkové šetření za účelem zanalyzování forem útoků na pracovníka v průmyslu komerční bezpečnosti. Dotazník tvořilo 12 otázek a odpovědělo na něj 56 pracovníků. Z výsledků byly poté odvozeny nejčastější formy útoků, které pracovníci řešili. Jednalo se o boční úder pěstí, dále pak přímý kop, v rámci úderu zbraní nebo předmětu měl největší zastoupení útok se skleněnou lahví.

Druhá polovina praktické části vycházela z výsledků dotazníkového šetření, tedy právě z nejčastějších forem útoků. Nejdříve byly definované fáze samotného konfliktu od komunikace až po samotné zadržení útočnicka. Následně byly pomocí fotografií vyobrazeny tři nejčastější útoky. Tyto situace byly detailně rozebrány a byla k nim vypracována metodika, jak postupovat v rámci profesní obrany, od samotného bojového střehu až po zadržení útočnicka a přivolání správních orgánů.

Výsledky této práce neslouží jako celkové technické znalosti, které by měl pracovník ve své profesi znát. Znázorňují nejčastější situace, se kterými se pracovníci mohou setkat při výkonu služby obecně na všech pozicích. V rámci zlepšení poznatků o formách útoků na pracovníky by mohly proběhnout další analýzy, ovšem více specifikované na konkrétní pozice, neboť každá pozice může představovat jiné riziko a potýká se s jinými útoky. Samozřejmostí je, že pracovníci samotní by se měli školit ve svých profesích, ať už sami nebo v rámci kurzů, které jejich firma nabízí.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] LUŇÁČEK, Oldřich. Systematizace bezpečnostního průmyslu [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: https://moodle.unob.cz/pluginfile.php/71782/mod_resource/content/1/06_Systematizace%20bezpe%C4%8Dnostn%C3%ADho%20pr%C5%AFmyslu.pdf. Skripta. Univerzita obrany, Fakulta vojenských technologií.
- [2] Jak vypadá den před zavřením: Dlouhé fronty před hobbymarkety a kadeřnictví s noční směnou. Kupa.cz [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.kupa.cz/magazin/clanek/10352-jak-vypada-den-pred-zavrenim-dlouhe-fronty-pred-hobbymarkety-a-kadernictvi-s-nocni-smenou>
- [3] Čeští fanoušci vyprodali vstupenky do Wembley! | Reprezentace | FOTBAL.CZ. Fotbal.cz [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://repre.fotbal.cz/cesti-fanousci-vyprodali-vstupenky-do-wembley/a9438>
- [4] HENDRYCH, Lukáš. Trestněprávní institut nutné obrany [online]. Ústí nad Labem, 2012 [cit. 2021-04-20]. Dostupné také z: https://dspace5.zcu.cz/bitstream/11025/4173/1/lhendrych_diplprace_12.pdf. Diplomová práce. Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta právnická. Vedoucí práce František Novotný.
- [5] Storage Wars: Biggest Fights of ALL TIME | A&E - YouTube. YouTube [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=jnzMmlqde04>
- [6] Man And Woman Fighting Silhouette, HD Png Download - 900x900 PNG - DLF.PT. DLF.PT [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: https://www.dlf.pt/ddetail/hiwTwx_man-and-woman-fighting-silhouette-hd-png-download/
- [7] Punch Silhouette, Fight, people, monochrome png | PNGEgg. PNGEGG [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.pngegg.com/en/png-exwes>
- [8] Zákon č. 89/2012 Sb.: Občanský zákoník (nový) [online]. 2012 [cit. 2021-04-20]. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>
- [9] Zákon č. 141/1961 Sb.: Trestní řád [online]. 1961 [cit. 2021-04-20]. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1961-141>
- [10] MALÁNÍK, Zdeněk, Přednášky z předmětu Speciální tělesná příprava [Elektronický článek]. Zlín, 2000-2014 [cit. 2021-04-20]. Pro studenty oboru Bezpečnostní technologie, systémy a management.

[11] Zákon č. 40/2009 Sb.: Trestní zákoník [online]. 2009 [cit. 2021-04-20]. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40>

[12] MALÁNÍK, Zdeněk. *Komunikace při zadržení: 9. přednáška z předmětu Profesní obrana 2*. Zlín, 2021, 21 s. [cit. 2021-04-20]. Pro studenty oboru Bezpečnostní technologie, systémy a management.

[13] MALÁNÍK, Zdeněk. *Organizace zadržení: 3. přednáška z předmětu Profesní obrana 2* [Elektronický článek]. Zlín, 2021, 20 s. [cit. 2021-04-20]. Pro studenty oboru Bezpečnostní technologie, systémy a management.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

PKB Průmysl komerční bezpečnosti

RC Rizikové číslo

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Akce nebo prostory	13
Obrázek 2 – Zákazníci [2]	15
Obrázek 3 – Fanoušci [3].....	16
Obrázek 4 – Konfliktní situace [5]	19
Obrázek 5 – Komunikační konflikt [6].....	20
Obrázek 6 – Fyzický konflikt [7].....	21
Obrázek 7 – Graf první otázky dotazníku.....	35
Obrázek 8 – Graf druhé otázky dotazníku	36
Obrázek 9 – Graf třetí otázky dotazníku.....	36
Obrázek 10 – Graf čtvrté otázky dotazníku	37
Obrázek 11 – Graf páté otázky dotazníku	38
Obrázek 12 – Graf šesté otázky dotazníku	39
Obrázek 13 – Graf sedmé otázky dotazníku.....	40
Obrázek 14 – Graf osmé otázky dotazníku.....	40
Obrázek 15 - Graf deváté otázky dotazníku	41
Obrázek 16 – Graf desáté otázky dotazníku	42
Obrázek 17 – Graf jedenácté otázky dotazníku	43
Obrázek 18 - Boční úder, první část	50
Obrázek 19 – Boční úder, druhá část.....	50
Obrázek 20 – Boční úder, třetí část.....	51
Obrázek 21 – Přímý kop, první část	51
Obrázek 22 – Přímý kop, druhá část.....	52
Obrázek 23 – Přímý kop, třetí část	52
Obrázek 24 – Přímý kop, čtvrtá část.....	53
Obrázek 25 – Přímý kop, pátá část	54
Obrázek 26 – Útok předmětem nebo zbraní, první část	54
Obrázek 27 - Útok předmětem nebo zbraní, druhá část	55
Obrázek 28 - Útok předmětem nebo zbraní, třetí část	56

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Četnost případů	29
Tabulka 2 – Úroveň dopadu dle konkrétní situace	29
Tabulka 3 – Neformální analýza.....	30

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Seznam literatury literární rešerše

Příloha P II: Interview s pracovníkem působícím v oblasti průmyslu komerční bezpečnosti

Příloha P III: Dotazníkové šetření – Útok na pracovníka komerční bezpečnosti (security)

PŘÍLOHA P I: SEZNAM LITERATURY LITERÁRNÍ REŠERŠE

1) Odborné práce

- IVIČIČOVÁ, Aneta. Osobní bezpečnost pracovníků průmyslu komerční bezpečnosti [online]. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2017 [cit. 2021-04-20]. Dostupné také z: http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/40893/ivi%20i%20ov%C3%A1_2017_dp.pdf?sequence=1. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta aplikované informatiky. Vedoucí práce Zdeněk Maláník.
- HOLIŠ, Josef. Příprava pracovníka PKB na situace profesní obrany [online]. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2012 [cit. 2021-04-20]. Dostupné také z: https://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/22111/holi%20a1_2012_b_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta aplikované informatiky. Vedoucí práce Zdeněk Maláník.
- MILJKOVIČ, Filip. Vplyv psychiky pracovníka priemyslu komerčnej bezpečnosti na úspešné riešenie situácie profesnej obrany [online]. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2014 [cit. 2021-04-20]. Dostupné také z: https://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/30151/miljkovi%204_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta aplikované informatiky. Vedoucí práce Zdeněk Maláník.
- ONDRŮŠEK, Martin. Výcvik právního minima pro pracovníky průmyslu komerční bezpečnosti [online]. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2016 [cit. 2021-04-20]. Dostupné také z: https://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/38907/ondr%20af%20ek_2016_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta aplikované informatiky. Vedoucí práce Dora Lapková.
- ŠUSTEK, Michal. Intenzita zadržení podezřelého pracovníkem PKB [online]. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2012 [cit. 2021-04-20]. Dostupné také z: <https://digilib.k.utb.cz/handle/10563/23207>. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta aplikované informatiky. Vedoucí práce Zdeněk Maláník.

- VIDECKÝ, Martin. Obrana pracovníka průmyslu komerční bezpečnosti proti útoku zbraní [online]. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2016 [cit. 2021-04-20]. Dostupné také z: https://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/38932/videck%c3%bd_2016_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta aplikované informatiky. Vedoucí práce Dora Lapková.

2) Média – YouTube

- CAUGHT ON CAMERA: Brutal attack on a security guard in Downtown Los Angeles | ABC7 – YouTube. YouTube [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://youtu.be/IdXDfm3fbTc>
- Brutal assault of King Soopers security guard caught on camera – YouTube. YouTube [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=Qu9MCUVCCOOQ>
- WARNING: Graphic conten – Milwaukee DMV security officer attacked – YouTube. YouTube [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=vTgYa4zQXuQ>
- "Profesionální" zákrok security v Hradci Králové (Hradec – Plzeň - 3:0) - YouTube. YouTube [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=6FPquvfsTOc>
- "Pořadatelská služba" Zbrojovka Brno! - YouTube. YouTube [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=7c_NuA6WslA
- Reportáž Tv Nova o Rvačce na Lapači 8.9. 2010 (HC Vsetín vs. AZ Havířov) - YouTube. YouTube [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=oHCi8Vsbxls>
- TOP 10 Security Team in Action part 2 - YouTube. YouTube [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=pI6cQURnFmI>

3) Média – ostatní

- Potyčka v baru – Policie České republiky. Policie.cz [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/potycka-v-baru-393399.aspx>

- Zloději napadli pracovníka bezpečnostní agentury – Policie České republiky. Policie.cz [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/zloději-napadli-pracovnika-bezpecnostni-agentury.aspx>
- Napadl pracovníka bezpečnostní agentury – Policie České republiky. Policie.cz [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/napadl-pracovnika-bezpecnostni-agentury.aspx>
- Po více než dvou letech objasněna série loupeží – Policie České republiky. Policie.cz [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/zpravodajstvi-2015-serie-loupezi-objasnena.aspx>
- V obchodě napadl bezpečnostního pracovníka – Policie České republiky. Policie.cz [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/v-obchode-napadl-bezpecnostniho-pracovnika.aspx>
- Policisté řeší incident bezprostředně po hokejovém utkání – Policie České republiky. Policie.cz [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/policiste-resi-incident-z-hokejoveho-utkani.aspx>
- Nepoctivý zákazník ohrožoval ochranku nožem – Policie České republiky. Policie.cz [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/nepoctivy-zakaznik-ohrozoval-ochranku-nozem.aspx>
- Agresivita v prodejně – Policie České republiky. Policie.cz [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/agresivita-v-prodejne.aspx>
- Mladík napadl a těžce zranil strážného v nemocnici | Krimi Plzeň. Krimi-Plzeň [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.krimi-plzen.cz/a/mladik-napadl-a-tezce-zranil-strazneho-v-nemocnici/>

- Bezpečnostní expert: Počinání pracovníků ochranky v pražské Bille se jeví za hranou zákona, posouzení činu bych však přenechal orgánům činným v trestním řízení | SECURITY MAGAZÍN. Security Magazin [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.securitymagazin.cz/security/bezpecnostni-expert-pocinani-pracovniku-ochranky-v-prazske-bille-se-jevi-za-hranou-zakona-posouzeni-cinu-bych-vsak-prenechal-organum-cinnym-v-trestnim-rizeni-1404064104.html>

4) Judikáty

- Rozsudek 8 Tdo 74/2017 Soud: Nejvyšší soud České republiky. Judikáty [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.judikaty.info/document/nscr/130993/>
- Rozsudek 7 Tdo 410/2009- I. Soud: Nejvyšší soud České republiky. Judikáty [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.judikaty.info/document/nscr/74287/>
- Rozsudek 11 Tdo 1506/2010 Soud: Nejvyšší soud České republiky. Judikáty [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.judikaty.info/document/nscr/93841/>
- Rozsudek 8 Tdo 532/2004 Soud: Nejvyšší soud České republiky. Judikáty [online]. [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.judikaty.info/document/nscr/28727/>

PŘÍLOHA P II: INTERVIEW S PRACOVNÍKEM PŮSOBÍCÍM V OBLASTI PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI

Na jakých místech účinkují pracovníci komerční bezpečnosti?

Vesměs se jedná o kulturní akce (sportovní utkání, koncerty, kina klasická i letní, různé slavnosti a jarmarky větších obcí a měst) a dále obchody, obchodní centra, velké kongresy, sešlosti významných osobností.

Z jakého důvodu si myslíte, že jsou potřeba pracovníci komerční bezpečnosti na těchto akcích?

Zajištění bezpečnosti jednotlivých osob, zajištění rychlého odbavení osob u vstupu, zajištění hladkého průběhu akce, dohlížení na bezpečnost a dodržování nastavených pravidel, k prvotnímu zásahu při výskytu nestandardní situace.

Ohledně problémových účastníků, s jakými typy se většinou řeší konflikty?

Většinou se jedná o podnapilé osoby nebo osoby, které užily jinou návykovou látku, dále agresivní osoby, kterým se nelíbí nastavená pravidla na akcích nebo nejsou spokojené s organizací.

Dalo by se říct, že pracovníci slouží jako mezičlánek mezi Policií ČR a účastníky na akcích?

Neřekl bych, že slouží jako mezičlánek, pokud akce probíhá v pořádku a ostraha (security) nepotřebuje výpomoc, není přítomnost „uvnitř akce“ nutností – pokud dochází k nestandardní situaci, kde ostraha nestačí nebo potřebuje výpomoc policie, tak policii povolává, nastalou situaci řeší policie s nápomocí ostrahy (pokud o to policie požádá), po uklidnění situace opět ostraha přebírá dohled nad akcí.

PŘÍLOHA P III: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ – ÚTOK NA PRACOVNÍKA KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI (SECURITY)

1) Kde jste byl/a?

- Fotbalové nebo hokejové utkání
- Restaurace nebo bar
- Diskotéka
- Velký koncert
- Obchodní centrum/obchod
- Jiná ...

2) Kdo vás napadl?

- Muž
- Žena

3) Bylo útočníků více než jeden?

- Ne
- Jiná ...

4) Měl/a v ruce nějakou zbraň nebo předmět?

- Ne
- Ano

5) Jakou zbraň nebo předmět měl/a?

- Nůž
- Teleskopický obušek
- Skleněná láhev
- Propiska
- Boxer
- Jiná ...

6) Očekával jste útok?

- Ano
- Ne

7) Použil útočník úder pěstí?

- Boční úder (hák)
- Spodní úder (zvedák)
- Přímý úder (direct)
- Nepoužil
- Jiná ...

8) Použil útočník kopy?

- Přímý kop
- Obloukový kop
- Nepoužil
- Jiná ...

9) Kam útok směřoval?

- Hlava
- Hrudník
- Břicho
- Rozkrok
- Jiná ...

10) Jak byla situace ukončena?

- Útočník zadržen a propuštěn
- Útočník zadržen a předán policii
- Útočník utekl
- Situace vyřešena domluvou (uklidnění)
- Jiná ...

11) Pokud jste útočníka zadržel/a, tak jakým způsobem?

- Bezkontaktně (např. odveden a uzavřen do místnosti)
- Kontaktně (útočník spolupracoval a odveden z místa)
- Kontaktně (s nasazením techniky zadržení a následné odvedení z místa)
- Jiná ...

12) Jak reagovalo okolí?

- Nereagovalo
- Přidali se na stranu útočníka
- Přidali se na vaši stranu a fyzicky pomohli proti útočnickovi
- Přidali se na vaši stranu a komunikačně pomohli proti útočnickovi
- Natáčeli na mobilní telefon
- Jiná ...