

Asertivní techniky

Dominik Charbuliak

Bakalářská práce
2020



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta aplikované informatiky

Ústav bezpečnostního inženýrství

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Dominik Charbuliak**
Osobní číslo: **A17546**
Studijní program: **B3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Forma studia: **Prezenční**
Téma práce: **Asertivní techniky**
Téma práce anglicky: **Assertive Techniques**

Zásady pro vypracování

1. Zpracujte rešerši literatury a pramenů, vztahujících se k tématu kvalifikační práce.
2. Vymezte fenomenologické a etiologické aspekty zvolené problematiky.
3. Analyzujte současný stav a možnosti aplikace asertivních technik v bezpečnostní oblasti – privátní, státní.
4. Vytvořte manuál pro využití asertivních technik ve zvoleném prostředí.
5. Výstupy praktické části prezentujte v grafické podobě.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam doporučené literatury:

1. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015, 318 s. ISBN 9788073805814.
2. NOVÁK, Tomáš a Alžběta POKORNÁ. *Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích*. Praha: C.H. Beck, 2003, ix, 118 s. Populárně odborné příručky. ISBN 807179354X.
3. PRAŠKO, Ján a PRAŠKOVÁ, Hana. *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada, 2007, 277 s. Psychologie pro každého. ISBN 9788024716978.
4. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2009, 498 s. ISBN 9788020016799.
5. VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014, 815 s. ISBN 9788026206965.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Mgr. Stanislav Zelinka

Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání bakalářské práce: 17. prosince 2019
Termín odevzdání bakalářské práce: 25. května 2020

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Zásady pro vypracování



doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.
děkan

Ing. Jan Valouch, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 7. prosince 2019

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 diplomové/bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty aplikované informatiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání 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 30.7. 2020

Dominik Charbuliak, v. r.
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalárska práca sa venuje téme asertívne techniky. Cieľom je zoznámiť pracovníkov priemyslu komerčnej bezpečnosti s pojmom asertivita a pomôcť im prostredníctvom manuálu osvojiť si vybrané asertívne techniky. Pre zaradenie pojmu asertivita je v práci vysvetlená terminológia komunikácie. V praktickej časti je asertivita preberaná z pohľadu jej výskytu, využitia, získania a podobne v štátnej a súkromnej sfére. Taktiež súčasťou praktickej časti je testovanie, ktoré je s výsledným návrhom manuálu pre pracovníka priemyslu komerčnej bezpečnosti, prezentované ako metodická pomôcka, ktorá môže poslúžiť súkromným bezpečnostným agentúram, školám zaoberajúcich touto tematikou alebo aj širokej verejnosti.

Kľúčové slova: asertivita, komunikácia, asertívne techniky, agresivita, pracovník priemyslu komerčnej bezpečnosti, súkromné bezpečnostné služby, polícia, test, návrh

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with the topic of assertive techniques. The aim is to acquaint employees of the commercial security industry with the concept of assertiveness and to help them learn selected assertive techniques through a manual. In order to include the concept of assertiveness, the terminology of communication is explained in the thesis. In the practical part, assertiveness is explained in terms of its occurrence, use, acquisition and the like in the public and private spheres. Testing is also included into the practical part and it is presented as a methodological tool along with the final draft of the manual for the worker of the commercial security industry, that can serve private security agencies, schools dealing with this topic or the general public.

Keywords: assertiveness, communication, assertive techniques, aggression, worker of commercial security industry, private security services, police, test, design

Chcel by som sa poďakovať môjmu vedúcemu bakalárskej práce pánovi PhDr.Mgr. Stanislavovi Zelinkovi za jeho ochotu, odbornú spoluprácu a cenné informácie. Taktiež moje poďakovanie patrí mojim rodičom a blízkym, ktorí ma podporovali počas celého štúdia. Ďakujem aj priateľke Daniele, ktorá pri mne stála a bola mojou oporou.

Prehlasujem, že odovzdaná verzia bakalárskej práce a verzia elektronická nahraná do IS/STAG sú totožné.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 KOMUNIKÁCIA	12
1.1 DELENIE KOMUNIKÁCIE	13
1.1.1 Neverbálna komunikácia.....	13
1.1.2 Verbálna komunikácia	13
1.2 KOMUNIKAČNÉ ZLOZVYKY	14
2 ASERTIVITA	15
2.1 ZÁKLADNÉ DRUHY SPRÁVANIA	16
2.1.1 Pasivita	17
2.1.2 Manipulácia.....	18
2.1.3 Agresivita	18
2.1.4 Asertivita	19
2.2 TYPY ASERTIVITY	20
2.3 ASERTÍVNE PRÁVA A POVINNOSTI	21
3 ASERTÍVNE TECHNIKY	23
3.1 TECHNIKA POKAZENEJ GRAMOFÓNOVEJ PLATNE.....	23
3.2 PRIJATELNÝ KOMPROMIS – ASERTÍVNA OBLIGÁCIA	23
3.3 TECHNIKA OTVORENÝCH DVERÍ	23
3.4 SÚHLAS S OPRÁVNENOU KRITIKOU.....	23
3.5 NEGATÍVNA ASERCIA	24
3.6 NEGATÍVNE VYPYTOVANIE SA – PÝTANIE SA NA NEDOSTATKY	24
II PRAKTICKÁ ČÁST	25
4 ANALÝZA ASERTIVITY V PRIVÁTNEJ A ŠTÁTNEJ SFÉRE	26
4.1 SÚČASNÝ STAV A ASERTIVITA V PRIVÁTNEJ SFÉRE.....	26
4.2 SÚČASNÝ STAV A ASERTIVITA V ŠTÁTNEJ SFÉRE	30
4.3 MOŽNOSTI VYUŽITIA ASERTÍVNYCH TECHNÍK	31
4.3.1 Príklady uplatnenia asertivity.....	32
4.3.2 Asertívne techniky ako súčasť profesnej obrany	33
4.4 MOŽNOSTI ZÍSKANIA ASERTÍVNYCH SCHOPNOSTÍ.....	33
5 TESTOVANIE ASERTIVITY	35
5.1 TEST: STE ASERTÍVNY ALEBO JEDNÁTE INAK ?.....	35
5.1.1 Vyhodnotenie testu.....	35
6 MANUÁL PRE PRACOVNÍKOV PKB	37

6.1	ODPORÚČANÉ VLASTNOSTI PRE PRAX	37
6.2	ODPORÚČANIA Z OBLASTI NEVERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE	38
6.3	ODPORÚČANIA Z VERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE	39
6.4	PRÍKLADY VYUŽITIA ASERTÍVNYCH TECHNÍK.....	40
6.5	NEGATÍVNE VPLYVY	44
6.6	NÁVRH POMÔCKY PRE PRACOVNÍKA PKB.....	44
ZÁVER		46
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY		47
ZOZNAM POUŽITÝCH SYMBOLOV A SKRATIEK.....		49
ZOZNAM OBRÁZKOV		50
ZOZNAM TABULIEK		51
ZOZNAM PRÍLOH.....		52

ÚVOD

Komunikácia je súčasťou každého človeka. Pomocou nej sa vyjadrujeme či už písomne alebo ústne, verbálne či neverbálne a môže byť vo forme dialógu, no dokonca aj ako monológ. Dôležitú úlohu má komunikácia v priemysle komerčnej bezpečnosti (ďalej len PKB) alebo v štátnych ozbrojených a bezpečnostných zboroch. Pracovníci v týchto sférach sa každý deň stretávajú s odlišnými typmi ľudí a musia riešiť rôzne situácie. Pri tomto styku s ľuďmi musia mať vyberavý druh správania sa a primeraný výber slov. Tieto aspekty vplývajú na celkový imidž daných pracovníkov či celkovo imidž ich zamestnávateľov, pod ktorými sú zamestnaní, ale dokážu im urýchliť a zefektívniť ich prácu a riešenie problémov, s ktorými sa v praxi stretávajú. Obrazom správnej sociálnej komunikácie môže byť asertívna komunikácia, pri ktorej človek zaujme pevný postoj a dokáže si docieľiť svojich záujmov bez prejavu agresie.

Dôvodom prečo som si zvolil tému asertívne techniky je aby sa zamestnanci PKB zoznámili s touto problematikou a vedeli ich aplikovať do svojej praxe. Z vlastných skúseností viem, že väčšinou pracovníci PKB v často vyhrotených situáciách, volia iný štýl komunikácie a to agresivita, prípadne manipulácia. Asertivita a jej techniky im môžu ukázať inú cestu riešenia situácie, ale taktiež pomôcť v ich osobnom živote.

Cieľom tejto bakalárskej práce je získanie teoretických poznatkov spojených s danou problematikou, na základe, ktorých bude vytvorený manuál ako metodická pomôcka pre PKB. Keďže sám pracujem v priemysle PKB, chcem aby prínosom práce bola informovanosť pracovníkov PKB, zlepšenie ich komunikačných schopností s verejnosťou a menšie pozdvihnutie úrovne PKB.

Práca je rozdelená na teoretickú časť, ktorá je základným pilierom pre výstupy praktickej časti.

Pre zasvätenie do danej problematiky je hneď prvou témou komunikácia, ktorá v podstate zastrešuje asertivitu ako komunikačný štýl. Spomenutá je tu základná štruktúra so základnými pojmami a zložky, z ktorých je tvorená. Taktiež nemôžeme zabudnúť aj na komunikačné zlozvyky, ktoré umocňujú celkovú podobu komunikácie. Po vysvetlení úvodnej témy sa práca konkretizuje na asertivitu samotnú. V tejto kapitole je asertivita definovaná sama o sebe spolu s ďalšími základnými druhmi správania. Asertivita nemusí byť vždy rovnaká je preto dôležité aby sa človek zoznámil s jednotlivými typmi. Zmienené je tu aj, že asertivita ako komunikačný štýl a druh správania má aj práva, ktorými sa asertívny človek riadi, ale aj

povinnosti, ktoré by mal dodržiavať. V rôznych situáciách často komunikujeme odlišne, závisí to na viacerých faktoroch. Na záver teoretickej časti sa preto práca venuje konkrétnym asertívnym technikám. Keďže každá táto technika je špecifická a hodí sa na inú situáciu, nájdeme tu opis týchto techník a je len na samotnom človeku, ktorú asertívnu techniku si zvolí na úspešne presadenie sa a zvládnutie situácie.

Prvá kapitola v praktickej časti sa venuje analýze asertivity v privatej a štátnej sfére. Nájdeme tu stručné zhrnutie analýzy súčasného stavu a jeho vplyvu na úroveň komunikácie a asertivity. Spomínané sú aj možnosti využitia asertívnych techník s príkladmi uplatnenia asertivity. Dôležitá časť je aj pohľad na asertívne techniky ako súčasť profesnej obrany. Kapitola je uzavretá s možnosťami získania asertívnych schopností. Ďalšou kapitolou je testovanie asertivity, ktoré slúži na preverenie kandidátov o prácu v PKB. Posledná kapitola praktickej časti je manuál pre pracovníkov PKB. V tejto časti sa preberá samotný návrh manuálu, jeho vzhľad a hlavne obsah, ktorý musí mať základné poznatky z témy asertívnych techník a samotnej asertívnej komunikácie. Manuál môže slúžiť ako praktická pomôcka pre pracovníkov PKB v praxi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

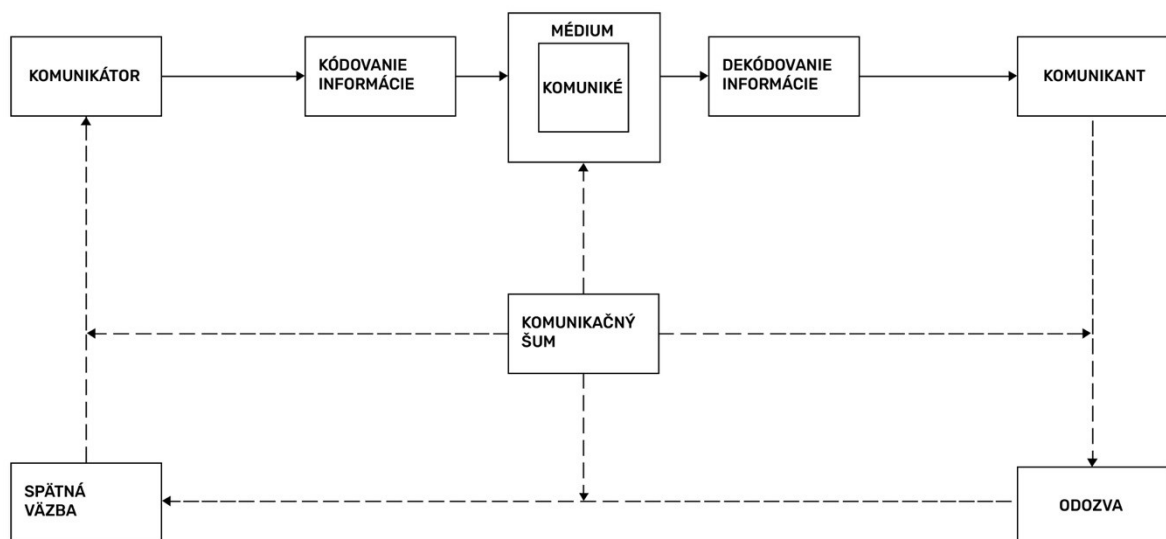
1 KOMUNIKÁCIA

Komunikáciou môžeme označovať v širších súvislostiach každú interakciu, výmenu informácií, kontakt medzi ľuďmi, zvieratami, ale aj neživými systémami. V užšom slova zmysle uvažujeme len o komunikácii medzi ľuďmi. Jej predpoklady sú vrodené. Na základe týchto vrodených predpokladov sa postupne v styku s ostatnými učíme komunikovať. Niektorí to zvládajú lepšie a niektorí zase horšie. Záleží ako na vrodených predpokladoch, tak na okolnostiach učenia sa – na vzoroch, ktoré máme, na odmenách a trestoch za určité spôsoby komunikácie, ale aj na našom osobnom chcení. [1]

Komunikáciu z pohľadu sociálnej komunikácie môžeme označiť konkrétne ako formu sociálnej interakcie, pri ktorej nastáva jednostranné zdieľanie, alebo vzájomná výmena informácií medzi osobami. Je teda jednoznačné, že táto sociálna interakcia je súčasťou každého z nás. Preto správna komunikácia v oblasti bezpečnosti a riešenia situácií spätých s povoláním pracovníka komerčnej bezpečnosti alebo príslušníka policajného zboru je veľmi dôležitá.

Základná štruktúra komunikácie je tvorená tromi základnými prvkami:

- komunikátor – odosielateľ,
- komuniké – správa,
- komunikant – prijímateľ. [2]



Obr. 1. Schéma štruktúry komunikácie [2], upravil Charbuliak 2020

1.1 Delenie komunikácie

Komunikácia sa delí na dve základné zložky. Prvá zložka sa nazýva verbálna komunikácia a označuje komunikáciu prostredníctvom jazyka či už ústne alebo písomne. Druhá zložka je neverbálna komunikácia, ktorá sa vykonáva pomocou nejazykových prostriedkov, vyjadruje všetko čo slová sprevádza.

Pri komunikácii môže dôjsť k zhode týchto zložiek kde verbálna zložka a neverbálna vyjadrujú to isté. Naopak pri nezhode môže komunikátor verbálne vyjadrovať jeden pocit, ale neverbálnou zložkou úplne odlišný, nezhodný pocit – napr. komunikátor klame. [3]

1.1.1 Neverbálna komunikácia

Neverbálna alebo mimoslovná komunikácia je spôsob komunikácie pomocou iných prostriedkov ako slov. Tieto prostriedky v podstate nahrádzajú slova. Táto forma komunikácie vznikla skôr ako verbálna a funguje automaticky. Pri komunikácii tvorí v podstate väčšiu časť ako verbálna, podľa najnovších zistení je to približne 65%. [4]

Neverbálna komunikácia je tvorená:

- mimika (výrazy tváre, pohyby očí, úst),
- kinetika (celkové pohyby tela, chôdza, spôsob a rýchlosť chôdze, pohybu),
- gestikulácia (gestá, pohyby rukami),
- posturoológia (držanie tela),
- zrakový kontakt (vzájomné pohľady, uhýbanie zraku),
- haptika (dotyky, podávanie ruky, objatie),
- proxemika (vzdialenosť od druhých),
- paralingvistika (rýchlosť reči, zafarbenie hlasu, tón hlasu),
- seba prezentácia – (účes, úprava),
- iné. [4]

1.1.2 Verbálna komunikácia

Verbálna alebo slovná komunikácia je dorozumievanie za pomoci prirodzeného jazyka, ktorý je najdôležitejším prostriedkom odovzdávania informácií v interpersonálnom styku. Môže mať hovorenú alebo písanú (grafickú) podobu. Rozsah slovnej zásoby závisí od veku, vzdelania, temperamentu, pracovného zaradenia a pohlavia. Výber slov a schopnosť komunikovať súvisí s témou rozhovoru, situáciou a tiež s vlastnosťami účastníkov rozhovoru. [5]

1.2 Komunikačné zlozvyky

Komunikácia je dôležitým pilierom v práci a pri jednaní s ľuďmi. Cez tento tok slov a viet vyjadrujeme naše pocity, myšlienky, informácie medzi odosielateľom a prijímateľom. Nie každý, ale dodržiava komunikačné pravidla a preto sa stretávame aj s ľuďmi, ktorí vedome či nevedome používajú komunikačné zlozvyky.

Komunikačné zlozvyky delíme na základe toho či informáciu oznamujeme, alebo prijímame (počúvame) do dvoch skupín:

- 1) Pri oznamovaní:
 - a) nesúlady slovného a mimoslovného oznamovania,
 - b) nepriame vyjadrovanie pocitov okľukou,
 - c) neúprimnosť,
 - d) nekonkrétnosť či nejasnosť oznámenia,
 - e) prehánanie a nadnesené hodnotenia situácie,
 - f) zovšeobecňovanie,
 - g) značkovanie,
 - h) pripisovanie úmyslov,
 - i) odbočenie či únik od témy.
- 2) Pri počúvaní:
 - a) čítanie myšlienok – skreslené vnímanie toho, čo iný hovorí,
 - b) skákanie do reči alebo prerušovanie,
 - c) nereagovanie na oznámenie,
 - d) mimoslovné odmietanie (pozeranie sa na hodinky, atď). [6]

2 ASERTIVITA

Pojem asertivita etymologicky pochádza z latinského *asserere* čo znamená tvrdiť, domáhať sa niečoho, prehlasovať svoje právo, utvrdzovať ohlasovaním svojich práv. [7] Asertivita ako taká bola spopularizovaná v druhej polovici 20. storočia a jej autor je americký behaviorálny terapeut Andrew Salter. [8] Mnoho ľudí si mylí pojem asertivita s agresivitou a myslia si, že byť asertívny znamená byť egoistický, manipulovať s ľuďmi pre svoj prospech a poraziť druhého. Toto tvrdenie nie je správne asertivita je v podstate opak agresivity.

Asertivita dnes predstavuje ucelený komunikačný štýl, súbor verbálnych aj neverbálnych komunikačných schopností, ktorý zohľadňuje nielen komunikačné zručnosti, ale aj stabilitu osobnosti. Vyžaduje, aby sa človek rozhodoval sám za seba a za svoje rozhodnutia niesol zodpovednosť. Umožňuje priame, otvorené rokovania a správania, pomocou ktorého dokáže človek presadiť svoje záujmy, vyjadriť svoje názory, ale berie do úvahy aj potreby a záujmy iných ľudí. Toto správanie dokáže viesť k dosiahnutiu stavu kedy sú spokojné obe strany. Metóda je založená na dostatočnom sebavedomí, flexibilita a o skutočnom načúvaní druhých ľudí. [9]

Môžeme ju považovať teda za nenásilnú, vládnu, pevnú, sebaistú, otvorenú formu vyjadrovania a presadzovania svojho názoru za rešpektovanie slušnosti, taktu a ohľaduplnosti, bez obmedzovania slobôd a práv iných.



Obr. 2. Myšlienková mapa asertivity

Asertivita nie je len o presadzovaní seba samého. Služi aj na zníženie strachu z rôznych spoločenských situácií a sociálnych vzťahov. Práca v bezpečnostnom sektore je často spätá s rastúcim tlakom. Veľa krát ide aj o rizikovú činnosť kde je potreba zachovať „chladnú“ hlavu. S pomocou asertivity človek dokáže tento tlak zvládať, tým pádom ho neovplyvní či už v osobnom ale aj v pracovnom živote. Taktiež pomáha zbaviť sa neistoty, tým pádom zlepšuje komunikáciu, imidž a je teda nápomocná pri presadzovaní práv spojených s prácou zamestnanca priemyslu komerčnej bezpečnosti.

2.1 Základné druhy správania

Existujú dva základné druhy správania sa, ktoré fungujú ku zvládaniu konfliktu či nebezpečia a to je buď útok alebo útek. Útok spadá pod agresívne chovanie a naopak útek patrí do pasívneho správania. Tieto možnosti riešenia používajú zvieratá, človek si však postupne vyvinul ďalšie riešenie a to je komunikácia. Táto schopnosť nám teda dáva príležitosť vyriešiť situáciu kultivovanejšie ako útokom alebo útekom. Môžeme teda problém vydiskutovať, použiť argumenty, zachovať pokoj a vyjednávať. Táto reakcia je reakciou asertívnou.

Samozrejme človek môže k vyriešeniu situácie použiť aj nečestnú formu správania sa a to je manipulácia. [1]

Iným delením na základe motivácie, rozhodovania sa a správania sa, dospejeme k trom základným kategóriám:

1. Chcem – rozhodovanie určené na základe osobnej preferencie.
2. Musím – vyplýva z predchádzajúceho, predstavuje, ale rozhodovanie medzi viacerými alternatívami.
3. Mal by som – základná manipulatívna technika, ktorou sa jedinec zrieka dobrovoľného jednanja, stačí mu teda aby zaňho rozhodovali druhí. [10]

2.1.1 Pasivita

Pasívny človek ustupuje ostatným, je neistý a stále sa ospravedľňuje. Vyhýba sa výmene názorov, súčasne narieka na osud. Taktiež obviňuje okolie z agresivity. Má pocit, že ho druhí využívajú a často tiež využívaný je, niekedy si preto vybije zlosť na niekom ešte slabšom ako je on sám. [1]

Pasívne správanie, sa vyznačuje bezbrannosťou voči požiadavkám druhých. Takýmto ľuďom chýba sebaistota v prejave, nedokážu sa presadiť, stále sa ospravedľujú, vysvetľujú a vcitujú sa do prání druhých. Niekedy sú nadmieru a neprirodzene snaživí, inokedy sa vyhýbajú sociálnym situáciám. Medzi ľuďmi zaujímajú úlohu „obete“ alebo „chudáčika“ zdôrazňujúci svoje handicap, alebo sa prispôsobujú silnejším. Tým sú zo strachu oddaní, často kopírujú a zdieľajú ich názory. Pasívny človek niekedy hrá rolu „obetavého dobráka“, ktorý stále všetkým pomáha s každou vecou. Podobná je úloha fanatickej matky, ktorá dusí svoje deti nadmernou starostlivosťou. Pasívne správanie je príznačné pre osoby s nízkym sebavedomím. [1]

Pasívne správanie znamená nehovoriť o svojich emóciách a praniach, ale v „záujme druhých“ ich potláčať. Veľa pasívnych osôb dospelo až tak ďaleko, že si svoje emócie či prania nevedomuje. Mať osobné potreby by pre nich znamenalo byť sebeckí alebo by sa kvôli týmto potrebám hnevali na nich druhí ľudia. Pasivita je často viditeľná na prvý pohľad. Je spojená s povoleným telom, ohnutým chrbtom, sklopenými očami, odmlkami v reči a váhavým tenkým hlasom. Často sa používajú výrazy ako: „možno“, „neviem, či môžeš“, „len teraz“, „to je v poriadku, to nevádi“. [1]

2.1.2 Manipulácia

Manipulatívny človek sa snaží dosiahnuť to čo chce okľukou, prostredníctvom koncepcie morálky, pocitov viny, na to, čo si povedia druhí ľudia, apod. Snaží sa druhého prinútiť k tomu, aby sa správal tak, ako to chce on. Manipulácia je v zásade nečestná. Napriek tomu ju občas použijeme všetci. Niekedy vedome, častejšie však nevedome. Niektorí z nás ju však používajú nesmierne často, stáva sa pre nich zlovykom. Niekedy tým dosiahnu svoj cieľ, často ich však okolie prehliadne a dostane na nich zlosť. Jedinci, ktorí často manipulujú, nemávajú úprimné a hlboké vzťahy. Nedokážu totiž byť otvorení a ľudia o nich moc nestoja. [1]

Manipulatívne správanie býva veľmi typické pre hysterické osobnosti. K manipulácii sa dá použiť plač, krik, výčitky alebo moralizovanie, lichôtky, sľuby a mnoho iných taktík. Oblíbeným trikom manipulácie je činiť druhého zodpovedným za vývoj a riešenie nejakej situácie. Štýl manipulácie súvisí s typom osobnosti. Nieкто používa manipuláciu, pri ktorej predstiera bezmocnosť, druhý manipuluje agresívnymi postojmi. Navodením pocitov dôležitosti, viny alebo ohrozenia sa snažia donútiť druhého, aby im vyhovel. Ide o víťazstvo, nie o spoluprácu. [1]

2.1.3 Agresivita

Agresívny človek je stále pripravený k útoku. Zraňuje a ponižuje druhých, presadzuje sa bez ohľadu na ostatných. Všetko vie najlepšie, rád druhým káže, vyčíta alebo moralizuje. Nevie si priznať vlastnú chybu. Za všetko môžu druhí. Často zamieňa úprimnosť s útočnosťou. [1]

Agresívne správanie môže byť cieľom aj prostriedkom ako dosiahnuť žiadaného uspokojenia, no môže byť aj reakciou na stresujúcu situáciu. [19] Jedinec nedbá na práva iných ľudí, ponižuje ich a presadzuje seba na úkor iných. Pokiaľ toto správanie nevedie k úspechu, za nezdary obviňuje okolie. Vlastné chyby si nie je schopný priznať a často trápi druhých. Býva neoblíbený a často sa cíti sám. Jeho prehnané sebavedomie môže byť zásterkou komplexov, ktoré si svojou agresivitou kompenzuje, agresívne správanie často krátko uľaví jeho napätie. Postupne sa však odcudzuje od ostatných a tým vytvára ďalšie napätie. Role, ktoré agresívni ľudia zaujímajú, sú role „diktátora“, ktorý presadzuje vždy iba svoju pravdu, rolu „pravého chlapa“, ktorý sa presadzuje silou a hrubosťou, role „kontrolóra“, ktorý všetko kontroluje, počíta a zapisuje a „logicky“ má vo všetkom vždy pravdu. U úzkostných ľudí dochádza ku striedaniu pasívneho a agresívneho správania, pričom agresia sa objavuje najmä voči najbližším partnerom a deťom, pasivita voči cudzím ľuďom a najmä autoritám. K agresívnemu

správaníu patria nielen hrubé slová, hlasitosť či moralizovanie, ale tiež sarkazmus, irónia, znehodnocovanie. [1]

Agresívne správanie teda znamená nebrať do úvahy záujmy iných a bojovať stále len za svoje vlastné prania a potreby na úkor druhých. Neadekvátna zlosť alebo nepriateľstvo sa vyjadruje hlasno a explozívne. Často sa používa zastrašovanie a vyhrážanie. „Radím ti, aby si ...“ alebo ponižovanie druhého „Ale no tak ...“ „Určite žartuješ ...“ alebo hodnotiace komentáre „Mal by si ...“ alebo „Čakal som, že to urobíš lepšie.“ [1]

2.1.4 Asertivita

Asertívny človek preberá plnú zodpovednosť za svoje správanie. Vie, čo chce robiť a akým spôsobom to bude robiť. Sú mu jasné aj dôsledky. Je vo všeobecnosti aktívny a vyhýba sa agresii a manipulácii, väčšinou priamo hovorí, čo cíti a o čo mu ide. Nepovyšuje sa a zásadne sa neponižuje, vie počúvať. Keď urobí chybu, prizná ju a vie pristúpiť na kompromisy. Pôsobí vyrovnané, uvoľnene, zrozumiteľne. Častejšie vyjadruje pozitívne veci. Kritizuje vecne, konštruktívne a tak, aby neponížil. Ide mu viac o spoluprácu než o víťazstvo. [1]

Asertívny človek presne hovorí, o čo mu ide, ako situáciu vníma, čo si o nej myslí a ako ju prežíva. Má primerané sebavedomie a rešpektuje ostatných ľudí. Zvažuje to, čo hovoria iní, nejde mu toľko o výhru pre seba, ako o rozšírenie možností všetkých. Nič si nenahovára. Keď sa mu niečo nepodarí, nerobí z toho tragédiu ani neobviňuje druhých ľudí. Dobre rozoznáva manipuláciu a čelí jej. Navonok pôsobí uvoľnene, pokojne, hovorí zreteľne a zrozumiteľne. Dáva sa do očí tomu, s kým hovorí, avšak je nevtieravý. [1]

Tab. 1. Základne druhy komunikačných štýlov [1]

Základné druhy komunikačných štýlov	
Postoj pasívny	„Ty si hodnotný človek a ja nestojím za nič.“
Stanovisko agresívne	„Ja mám svoju hodnotu – to ty si bez ceny.“
Pozícia manipulatívna	„Mohol by si mať hodnotu, keby si ...“
Postoj asertívny	Ja mám svoju hodnotu, aj ty máš svoju hodnotu.“

2.2 Typy asertivity

Asertivita nemusí vždy znamenať to isté a rozdiely medzi jednotlivými typmi môžu byť veľké. Dokážeme si ju prispôsobovať podľa seba, danej situácie a treba aj dbať na to ako sa druhá osoba správa. [11]

Základná asertivita

Základný typ spočíva v jasnom a zreteľnom vyjadrovaní. Ide o jednoduché odsúhlasenie alebo zamietnutie požiadavky. Bez zbytočných emócií, stručne a jasne môžete vyjadrovať svoje priania, požiadavky i odpor. Fakty sú to najdôležitejšie, nie je potrebné zaoberať sa zbytočnými okolnosťami. Zhrnutím by sme mohli označiť tento typ asertivita ako jednoduché vyjadrovanie názorov, myšlienok a citov. [12]

Empatická asertivita

Empatia je vcítenie sa do druhého. Je to pochopenie, akceptovanie druhého človeka, ale dôležitý je aj zmysel pre plnenie povinnosti a naplnenie vlastných záujmov. Je to teda ohľaduplný spôsob odmietnutia voči komunikačnému partnerovi, ktorý nám nesebecký pomáhal, pretože chceme robiť veci po svojom. [13]

Stupňujúca asertivita

Tento typ je vhodný v situáciách kedy nám nie je vyhovené vo veci, na ktorú máme právo. Krok za krokom zvyšujeme tlak aby sme dosiahli svojho, keď to dosiahneme tlak prestaneme vyvíjať. [12]

Konfrontačná asertivita

Konfrontácia znamená stretnutie, zrážka alebo konflikt. V tomto type ide, ale o poukázanie na rozpory medzi slovami a činmi, ide o žiadanie nových doplňujúcich informácií. Ide teda o požiadanie niekoho aby objasnil danú situáciu. [12] [13]

Asertivita s prvkami sebaotvorenia

Tento typ asertivity používa sebaotvorenie k poukázaniu na istú situáciu. Hovoríme o svojich kladoch a záporoch, nehodnotíme, ale hovoríme ako by sme my vyriešili situáciu. Keď niekto teda spraví niečo zle alebo nie podľa našich predstáv, nie je potrebné ho hneď napádať, ale v pokoji mu vysvetliť, že by sme to urobili inak. Sebaotvorenie pomôže povedať svoj názor, ale zároveň zachovať a nespochybňovať názor ostatných. [12]

Negatívna asertivita

Negatívna asertivita uľahčí situáciu, v ktorej sme kritizovaný. Je to hraničná forma asertivity kedy zľahčujeme a ironizujeme útoky človeka, ktorý nás napadá. Všetko spočíva v tom, naučiť sa byť k sebe zdravo kritický. Stručne a jasne je potrebné sa ospravedlniť, neponúknuť kritikovi žiadne výmysly. Je potrebné po konfrontácii chybu napraviť. Keď sa toto človek naučí, nebude mať kritik proti nám takú moc a zníži sa tým jeho agresivita. [12] [13]

Selektívne ignorujúca asertivita

Pri tomto type ide o umenie opomenúť situáciu. V situáciách, v ktorých by ste sa museli zachovať pod vašu úroveň je lepšie ignorovať daného človeka, prípadne odísť a vyhnúť sa konfrontácií. [12]

2.3 Asertívne práva a povinnosti

Tak ako ľudia aj asertivita má základné práva a povinnosti. Tieto práva (Tab. 2). a povinnosti (Tab. 3.) sú akýmsi desatorom asertivity, dokážu nám pomôcť pri komunikácii a lepšie pochopiť princípy fungovania tejto komunikácie. [11]

Tab. 2. Desatoro asertívnych práv [11]

10 základných asertívnych práv	
1.	Človek má právo posudzovať svoje vlastné správanie, myšlienky a emócie a byť za ne zodpovedný.
2.	Máte právo povedať „NIE“.
3.	Človek má právo posúdiť, nakoľko je zodpovedný za riešenie problémov iných ľudí.
4.	Človek má právo zmeniť svoj názor.
5.	Človek má právo povedať „JA NEVIEM“.
6.	Človek má právo byť nezávislý na dobrej vôli ostatných.
7.	Človek má právo robiť chyby a byť za ne zodpovedný.
8.	Človek má právo robiť nelogické rozhodnutia.
9.	Človek má právo povedať „JA TI NEROZUMIEM“.
10.	Človek má právo povedať „JE MI TO JEDNO“.

Tab. 3. Aseratívne povinnosti [11]

Aseratívne povinnosti	
1.	Vedieť čo chcem.
2.	Niešť zodpovednosť za následky svojho konania.
3.	Nenahovárať si.
4.	Načúvať ušami.
5.	Jasne povedať, čo chcete.
6.	Rešpektovať, že na otázku je možná odpoveď kladná aj záporná a vyzvanie je možné splniť.
7.	Byť aseratívny – teda vzdať sa manipulácie s druhými.
8.	Aserivita zohľadňuje kontext. Používame a odporúčame ju výhradne tam, kde je vhodná a má šancu na úspech.

3 ASERTÍVNE TECHNIKY

V rôznych situáciách často komunikujeme odlišnými spôsobmi, závisí to najmä od ľudí, s ktorými komunikujeme, samozrejme aj od obsahu komunikácie, situácie a od ďalších iných faktorov. Asertívny človek má teda právo si zvoliť určitú techniku na nejakú situáciu vďaka, ktorej sa môže úspešne presadiť. Asertívnych techník je mnoho druhov, dôležité je ovládať najprv tie jednoduchšie aby sme neskôr vedeli ovládať aj tie zložitejšie. Samozrejme žiadna technika nezaručuje úspech zvládnutia situácie či presadenia sa, preto ich nemôžeme brať ako návody správania.

3.1 Technika pokazenej gramofónovej platne

Táto technika funguje na princípe poškrabanej gramofónovej dosky, ktorá stále hrá to isté dookola. Opakujeme teda stále našu požiadavku a snažíme sa dosiahnuť svojho nenásilným spôsobom. Ďalej je dôležité nenechať sa zatahnuť do diskusie, ktorá nás odvedie od témy. Pri tejto komunikácii udržujeme očný kontakt, sme kľudný a stručný, nezvyšujeme hlas a nenecháme sa odradiť od toho na čom trváme. Technika pomáha presadiť náš nárok taktiež pomáha čeliť manipuláciám, ale aj odmietnuť neoprávnené nároky na nás. [1]

3.2 Prijateľný kompromis – asertívna obligácia

Prijateľný kompromis ponúka riešenie v bezvýhodnej situácii. Umožňuje najlepšie riešenie a uspokojenie na oboch stranách, čiže sa nedotýka nikoho sebaúcty. Učí nás rešpektovať druhých a, že keď chceme niečo dosiahnuť musíme občas aj ustúpiť. [12]

3.3 Technika otvorených dverí

Technika otvorených dverí sa používa najmä pri kontakte s agresorom alebo pri neoprávnenej kritike. Súhlasíme s každou pravdou, sme povznesení nad klamstvami a reagujeme len na pravdivé informácie. Protivník tým pádom postupne stratí energiu. Je taktiež potrebné vyjadrovať sa stručne a zostať kľudný. [1]

3.4 Súhlas s oprávnenou kritikou

V porovnaní s technikou otvorených dverí kde ide o neoprávnenú kritiku tu je to naopak a ide o vyrovnanie sa či prijatie s oprávnenou kritikou. Pokiaľ budeme súhlasiť s kritikou, prípadne si priznáme chybu bez zničujúceho pocitu, rozpitvávania detailov a sústredíme sa

na nápravu tak dokážeme odzbrojit' nášho kritika. Ak by, ale naďalej kritik pokračoval, je možné použiť techniku pokazenej gramofónovej platne. [13]

3.5 Negatívna asercia

Väčšina ľudí má problém s prijatím kritiky, ktorá sa ich dotkne. Negatívna asercia pomáha týmto ľuďom kludne hovoriť o svojich chybách a prijímať ich. Podstatou tejto techniky je vyjadrenie nášho práva robiť chyby, byť nedokonalý v chovaní a za svoje nedostatky prevziať plnú zodpovednosť. Tak ako aj pri technike negatívneho pýtania sa aj tu sa pýtame útočníka na podrobnosti a tým pádom môžeme kritiku vyčerpať ak je len manipulatívna. [1]

3.6 Negatívne vypytyvanie sa – pýtanie sa na nedostatky

Technika negatívneho pýtania sa napomáha k podpore otvorenosti komunikácie. Je založená na aktívnom vyžadovaní negatívnych informácií. Účelom je získať a využiť vhodné informácie, prípadne ich vyvrátiť. Počas komunikácie udržujeme očný kontakt, formulujeme vety v prvej osobe a zostávame kludný. Pri slovnom útoku sa odporúča pýtať na podrobnosti a následne sami získame iniciatívu v konverzácií. To útočníka ukludní a vyčerpá svoje argumenty. [1]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 ANALÝZA ASERTIVITY V PRIVÁTNEJ A ŠTÁTNEJ SFÉRE

Asertivita ma široké spektrum využitia v rôznych oblastiach. Je vhodná pre každého človeka, no jej využitie spočíva najmä v okruhoch kde sa kladie dôraz na správnu komunikáciu, môžu to byť teda najme politici, manažéri, edukátori, úradníci, ale aj bezpečnostní pracovníci, policajti, vojaci a podobné zložky.

Nie každý človek sa narodí s darom akým je správna komunikácia, v našom prípade asertívna komunikácia. Existuje, ale mnoho spôsobov ako sa môžeme tento druh komunikácie naučiť a nacvičené techniky správne využiť v daných situáciách. Pracovníci PKB alebo policajti sú často pod tlakom a majú tendenciu sa chovať rôznymi spôsobmi, ktoré občas môžeme označiť priam za nevhodné a s asertivitou nemajú nič spoločné. Preto je dôležité aby sa títo ľudia venovali viac nácviku asertívnych techník a jednania, ktoré im poslúžia vo vy-pätých situáciách a sporoch.

V bezpečnostnej oblasti pracujú ľudia s rôznymi typmi správania sa. Ako už bolo spomínané, niektorí ľudia majú problém s komunikáciou a riešením náročných situácií. Tieto osoby vieme rozdeliť do dvoch skupín:

1. Do prvej skupiny môžeme zaradiť ľudí s nižším sebavedomím, ktorí sú menej priebojní, plachší a cítia sa byť pokorení. V prípade konfliktov sú pasívnejší, ustupujú a snažia sa byť nenápadní. V skratke nedokážu kvôli strachu presadiť svoj názor.
2. V druhej skupine zase nájdeme protiklad a to sú ľudia, ktorí skôr trpia egoizmom. Títo jedinci pomocou ich agresívnejšieho prejavu vedia povedať svoj názor, ale nedokážu ho presadiť, čím odrádzajú druhú stranu. V krízových situáciách často vyletia, na kritiku reagujú podráždene, sú pomstychtiví a vyvolávajú slovné konflikty.

[14]

Obe tieto skupiny sú teda rizikové a dokážu spôsobiť nemalé problémy im samým alebo druhej strane či dokonca zamestnávateľovi. Taktiež to potom hádže „zlé svetlo“ na imidž bezpečnostnej agentúry, policajného zboru či inej inštitúcie a je narušená dôvera čo celú situáciu bude len zhoršovať. Nie je to, ale nič čo by sa nedalo vyriešiť stačí len dbať na správnu edukáciu asertívnych techník.

4.1 Súčasný stav a asertivita v privátnej sfére

Súčasný stav v PKB je vo veľkej miere ovplyvnený úrovňou vzdelávania v tejto oblasti, finančným ohodnotením a legislatívou. Potešujúce v Českej republike je, že „ľady sa

konečně pohli“ a tento rok bol schválený návrh zákona o súkromných bezpečnostných službách a vyzerá to tak, že štát bude konečne regulovať činnosť súkromných bezpečnostných služieb. [15] Súkromné bezpečnostné služby sú odlišným druhom podnikania a vlastnú legislatívu potrebujú. Zákon by mohol zaistiť aby v tomto sektore pracovali skutoční profesionáli s dostatočným vzdelaním.

Vzdelávanie v tomto sektore sa pomaly zlepšuje a na území ČR a SR existuje niekoľko inštitúcií, ktoré ho zabezpečujú či už v oblasti stredoškolského, ale aj vysokoškolského vzdelania. V tabuľke (Tab. 4.) môžeme vidieť vybrané školy z ČR a SR, ktoré zabezpečujú stredoškolské vzdelanie, v ČR je situácia v kvantite výrazne lepšia, no značná časť z týchto stredných škôl je súkromné školy.

Tab. 4. Prehľad stredných škôl v ČR a SR

Stredoškolské vzdelávanie	
ČR	SR
Střední odborná škola ochrany osob a majetku, Zlín	Súkromná stredná odborná škola ochrany osôb a majetku, Bratislava
Střední odborná škola ochrany osob a majetku, Ostrava	
Střední odborná škola ochrany osob a majetku, Karviná	
Střední průmyslová škola chemická, Pardubice	Spojená škola - Stredná odborná škola agrotechnická J.A. Gagarina, Bernolákovo
Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Kaplice	
Bezpečnostně právní akademie Plzeň, s. r. o., střední škola	
Vyšší odborná škola informačních studií a Střední škola elektrotechniky, multimédií a informatiky, Praha	Stredná odborná škola, Strážske
Střední odborná škola, Hranice	

Bezpečnostně právní akademie, s. r. o., střední škola, Praha	
Společnost TRIVIS, a.s., 8 střední škol veřejnoprávních, Praha, Ústí nad Labem, Karlovy Vary, Vodňany, Prostějov, Tře- bechovice, Jihlava, Brno	

V tabuľke (Tab. 5.) môžeme zase vidieť zoznam vysokých škôl v ČR a SR. Aj tu môžeme vidieť, že počet škôl v ČR je vyšší ako v SR.

Tab. 5. Prehľad vysokých škôl v ČR a SR

Vysokoškolské vzdelávanie	
ČR	SR
Fakulta aplikované informatiky (Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně)	Fakulta bezpečnostného inžinierstva (Žilinská univerzita v Žiline)
Fakulta bezpečnostního inženýrství (Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava)	
Fakulta logistiky a krizového řízení v Uherském Hradišti (Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně)	Vysoká škola bezpečnostného manažérstva v Košiciach
Fakulta bezpečnostního managementu (Policejní akademie České republiky v Praze)	
Fakulta bezpečnostně právní (Policejní akademie České republiky v Praze)	Akadémia Policajného zboru v Bratislave
Fakulta vojenských technologií (Univerzita obrany)	

Fakulta sociálních studií (Masarykova univerzita)	
Vysoká škola finanční a správní, a.s.	Akadémia ozbrojených síl generála Milana Rastislava Štefánika
CEVRO Institut, z.ú.	
Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s.	

Posledným dôležitým faktorom, ktorý má vplyv na situáciu súkromných bezpečnostných služieb sú financie a peňažné ohodnotenie. Zamestnanci majú približne 3€ až 7€ za hodinu práce, no v priemere sa to skôr pohybuje 4€ za hodinu, mesačne sa to môže byť 600€ až 700€ v hrubom, táto situácia je skoro rovnaká v ČR aj v SR. Taktiež sa často stretávame, že v bezpečnostných agentúrach pracujú aj postarší ľudia a ľudia so zdravotným postihnutím. Je to spôsobené, že ak zamestnávateľ zamestnáva týchto ľudí dostáva následne od štátu a Európskej únie dotácie.

Všetky vyššie spomínané faktory majú vplyv na celkovú úroveň súkromných bezpečnostných služieb tým pádom aj na povedomie o asertivite ako forme komunikácie. Z vlastnej skúsenosti viem, že celková úroveň súkromných bezpečnostných služieb je nízka. Pri mojej trojročnej praxi kedy som pracoval v jednej nemenovanej súkromnej bezpečnostnej agentúre v ČR som sa stretol s rôznymi situáciami a s ľuďmi, ktorí v tomto sektore pracujú. O túto prácu má väčšinou málokto záujem vzhľadom na podmienky, ktoré panujú v tomto sektore a nechcú to robiť za peniaze, ktoré dostávajú. Ďalej si musíme aj uvedomiť riziko spojené s touto prácou a hranicu zákona, ktorá pri určitých situáciách je veľmi tenká. Tým pádom bezpečnostné agentúry majú nedostatok ľudí a musia často siahnuť aj po ľuďoch, ktorých by tam nechceli. S týmito ľuďmi som počas mojej praxe pracoval a častokrát im chýbali základy slušného správania a komunikačné schopnosti. Pojem asertivita im žiaľ nič nehovoril a skôr využívali svoje agresívne chovanie na riešenie situácií. Taktiež ich komunikácia obsahovala vulgarizmy, vyhrážanie sa alebo pri ženách sexistické narážky. Manažmentu to nevadilo pretože občas sa aj oni tak chovali a boli spokojní s tým, že nejakých ľudí majú a odrobia to aj za cenu nízkej mzdy. Problémom je aj chýbajúci výcvik v komunikačnej sfére a preto títo ľudia riešia situácie po svojom. Pri mojom hľadaní som nenašiel nič kde by bolo spomenuté, že súkromné bezpečnostné agentúry edukujú alebo posielajú svojich zamestnancov na nejaký kurz asertivity a podobne. Existujú a môžeme aj nájsť rôzne diskusie, články

a videá na internete kde pracovník súkromnej bezpečnostnej služby sa správa arogantne a sú mu cudzie návyky asertívneho správania. Taktiež treba spomenúť, že máloktorá súkromná bezpečnostná agentúra má nariadený etický kódex, ktorým by sa mali jej zamestnanci riadiť. Podľa môjho názoru, ale aj názorov z odbornej skupiny ľudí, je určite potreba prekopat celý systém hlavne v oblasti metodiky, vzdelávania, praktických výcvikov, legislatívy a financií. Je potrebné dbať aj na osvetu asertívnej a správnej komunikácie a vyplniť túto medzeru, ktorú niektorí zamestnanci majú. Verím, že situácia sa bude zlepšovať v Českej aj Slovenskej republike a v oboch týchto štátoch budú prevažovať seriózne súkromné bezpečnostné agentúry, ktoré budú zamestnávať ľudí s profesionálnym prístupom a adekvátnym vzdelaním.

4.2 Súčasný stav a asertivita v štátnej sfére

Pre porovnanie a zhodnotenie súčasného stavu v štátnej sfére si určíme z tejto sféry príslušníkov štátnej a mestskej polície. Je to z toho dôvodu, že činnosti späté s prácou pracovníka PKB ako napríklad ochrana či stráženie osôb a majetku, zabezpečovanie poriadku na mieste zhromažďovania osôb, získavanie informácií, detektívne činnosti a podobne boli predtým prevažne vykonávané štátnymi zložkami.

Tak ako aj pri súkromnej sfére, je aj pri štátnej situácia ovplyvnená hlavne legislatívou, finančným ohodnotením, ale aj vzdelávaním. Legislatíva v štátnej sfére je dostatočná a už dávno uzákonená, keďže ide o štátne inštitúcie s dôležitým významom.

Finančné ohodnotenie je lepšie ako v privátnej sfére, v základe to môže byť približne 900€ v hrubom, v ČR približne o 100€ viac, no napriek tomu polícia hlási podstatu a nedostatok ľudí hlásiacich sa do policajného zboru. Napriek zopár navýšeniam, ktoré sa občas udejú, je finančné ohodnotenie slabé a mladí ľudia nemajú záujem o vstup do štátnej polície, mestskej polície alebo armády či iných štátnych zložiek. Jedinou výhodou služby v štátnej sfére je výsluhový dôchodok, ktorí poberajú štátni policajti, vojaci a po novom dokonca aj mestskí policajti v SR.

Vzdelávanie v tomto smere je na dobrej úrovni, zabezpečujú ho buď policajné akadémie na úrovni vysokoškolského vzdelania určeného pre vyššie hodnosti a pre základne hodnosti a radových policajtov sú tu stredné policajné školy, ktoré zabezpečujú pomaturitné štúdium. V tomto pomaturitnom štúdiu prípadne na policajnej akadémii sa budúci príslušníci venujú rôznym tématickým okruhom, ktoré ich pripravujú do služby. Jedným z týchto okruhov je etika a psychológia policajnej práce, v ktorom spoznávajú a osvojujú si komunikačné

zručnosti, asertívne schopnosti a techniky. V rámci policajnej psychológie, ktorá sa u nich vyučuje majú aj vytvorené návody a zásady pri komunikácii s rôznymi typmi ľudí.

Mestská polícia učí tiež svojich príslušníkov komunikačné schopnosti. Zistil som, že často dbajú na to aby členovia mestskej polície absolvovali školenia asertivity a osvojili si asertívne techniky a schopnosti.

Štátna polícia sa taktiež musí riadiť určitým etickým kódexom a morálnymi zásadami, ktoré majú ustanovené v zákone o policajnom zbore. Pri obecnej polícii platí tiež, že sa riadi etickým kódexom, ale iba ak je ustanovený mestskou samosprávou.

Celková úroveň polície, je na dobrej úrovni a dovoľm si povedať, že z roka na rok ide vyššie. Občas sa nájde nejaký jednotlivец, ktorý sa vymyká normálu, no celkové postoje verejnosti k polícií sú kladné. V súčasnosti sa predpokladá, že prevažuje väčšina pozitívnych názorov k práci polícií. Môžeme to aj vidieť v rôznych internetových diskusiách pri článkoch prípadne videách zo zásahov polície. Dúfajme teda, že celkový imidž a úroveň bude stále narastať a nebudú sa tu diať udalosti ako napríklad v USA.

4.3 Možnosti využitia asertívnych techník

Sociálna komunikácia v práci polície alebo v PKB zohráva podstatnú časť práce zamestnanca. Táto komunikácia v službe je v podstatnej miere individuálna a vďaka svojej špecifickej profesii má široké spektrum situácií od základnej pomoci občanom v prostých záležitostiach cez vyostrené situácie s nadriadeným až po represívne zakročenia voči občanom.

Pracovník PKB či policajt musí byť schopný pohotovej reakcie a vedieť vyhodnotiť jednotlivé prvky už od počiatku rozhovoru. Samozrejme musí aj udávať smer komunikácie a vedieť pohotovo použiť vybranú asertívnu techniku, ktorou môže ovládať ďalší priebeh. Keď už sme spomenuli, že smer komunikácie musí byť udávaný je potrebné zdôrazniť, že komunikácia v službe má výraznú odlišnosť od ostatných zamestnaní. Touto špecifickou odlišnosťou je nadrženosť jedného účastníka komunikácie nad tým druhým, samozrejme v prípade zachovania asertivity, ale rešpektujeme občana, no konečne slovo a riadenie komunikácie by vždy malo byť doménou pracovníka PKB a policajta. Typ komunikácie a prístup k občanovi už sú individuálne prvky a záležitia na zamestnancovi bezpečnostnej sféry.

Pri samotnom výkone môžu nastať dva prípady komunikácie s občanmi. V prvom prípade môže ísť o pomoc občanovi s asertívnym a pozitívnym priebehom komunikácie, pre lepšie pochopenie pomoc stratenému turistovi alebo návštevníkovi areálu. V druhom prípade sa už

jedná o komunikáciu kedy sú emócie vyhrotené a možné sú aj výbuchy agresivity, napríklad pri použití profesnej obrany. V oboch kategóriách sa môžeme riadiť asertivitou, no zvolená asertívna technika a priebeh bude určite odlišný, dôležitú úlohu bude zastávať aj schopnosť asertivity, úroveň tréningu a skúsenosti.

4.3.1 Príklady uplatnenia asertivity

V oblasti bezpečnosti či už v súkromnej, alebo aj v štátnej sfére sa musia zamestnanci (pracovník PKB, policajt,...) potýkať s celou sortou rôznych ľudí a rôznych problémov. Niektoré problémy sa dajú zvládnuť ľahšie, no tie ťažšie môžu byť aj pre tých lepších výzvou. Pri riešení týchto situácií sú zamestnanci nútení až priam povinní komunikovať s občanmi aj v prípade slovných útokov na osobu, nepríjemného rozhovoru alebo aj v prípade nespôlupráce z druhej strany. Pre lepšie pochopenie nám v tabuľke (Tab. 6.) ukazuje príklady kde je možnosť využitia správne riadenej komunikácie s uplatnením asertívnych techník a situácie s akými sa stretáva pracovník PKB na jednej strane a zamestnanec policajného zboru na strane druhej.

Tab. 6. Uplatnenie asertívnych techník

Uplatnenie asertívnych techník v rôznych situáciách	
Pracovník PKB	Príslušník Policajného zboru
Informovanie návštevníka areálu	Pomoc občanovi
Vykázanie osoby z priestoru	Rušenie nočného kl'udu
Pašovanie nepovoleného predmetu do areálu	Udeľovanie pokuty
Vynášanie predmetov z areálu	Rodinné a susedské hádky
Kontrola dodržovania režimových opatrení vstupu a pohybu osôb	Hraničná kontrola
Vandalizmus	Vandalizmus
Krádeže	Krádeže
Pokus o nepovolený vstup na uzavretú spoločenskú akciu	Problémy s bezdomovcami v centre mesta

Problémy s ľuďmi pod vplyvom alkoholu	Problémy s ľuďmi pod vplyvom alkoholu
Bitky občanov v klube	Bitky občanov na verejnosti

4.3.2 Asertívne techniky ako súčasť profesnej obrany

Primárny cieľ profesnej obrany je brániť, alebo chrániť cudzie záujmy, statky alebo hodnoty niekoho iného. Môže sa jednať buď o ochranu štátu a jeho záujmov alebo o ochranu majetku, osôb a podobne v priemysle komerčnej bezpečnosti. [16]

Z hľadiska kontaktu môžeme metódy riešenia situácie profesnej obrany rozdeliť na bezkontaktný spôsob a kontaktný spôsob. [16] Podľa môjho názoru je vždy lepšie vyriešiť situáciu bez použitia donucovacích prostriedkov ako sú hmaty, chvaty, údery a kopy sebaobrany či iné prostriedky, ktoré sú definované v zákone o Policajnom zbore [zákon o policajnom zbore]. Odvrátiť hrozbu teda môžeme bezkontaktným spôsobom a to s využitím prvkov asertivity či ľubovoľnej asertívnej techniky.

Taktiež môžeme asertivitu a jej techniky využiť ako preventívne opatrenia a na to aby sme nevytvárali dôvody k útoku. Prevencia patrí medzi sedem hlavných foriem riešenia situácie profesnej obrany a je najdôležitejšia z týchto foriem. [16]

Pomocou asertívnych techník sa uplatníme aj vo forme dohody s útočníkom. Občas je lepšie mierne ustúpiť a vyriešiť tak celú situáciu. [16] S využitím napr. techniky prijateľného kompromisu dokážeme predísť útoku.

Ďalšou formou riešenia situácie profesnej obrany kde by sme mohli uplatniť prvky asertivity a má zvyčajne podobu komunikácie je hrozba. Tá sa uplatňuje pri zlyhaní, alebo absencií predošlých foriem, no dá sa použiť aj pri boji, alebo zadržaní [16] a tam už je hranica s asertivitou tenká.

Asertívne techniky si nájdu uplatnenie aj pri zadržaní, kedy zadržaná osoba spolupracuje, počúva príkazy a môže mať aj bezkontaktnú formu. [16]

4.4 Možnosti získania asertívnych schopností

Z oblasti asertivity existuje veľa odbornej literatúry, ktorá môže byť vstupná brána do tejto problematiky. Sofistikovanejším spôsobom získania asertívnych schopností môže byť kurz vedený psychológom. O takéto kurzy majú často záujem mestské polície a posielajú na tieto

školenia svojich príslušníkov aby zvýšili kvalifikáciu svojich zamestnancov a rozšírili ich obzory v tomto smere.

5 TESTOVANIE ASERTIVITY

O prácu v súkromných bezpečnostných službách, ozbrojenom zbore, alebo v ozbrojenom bezpečnostnom zbore sa zaujíma mnoho ľudí. Títo ľudia sa líšia nadobudnutou úrovňou, alebo oblasťou vzdelania. Taktiež ako inak sa líšia aj povahou, vlastnosťami či jednotlivými druhmi správania. Každý kandidát vždy musí spĺňať podmienky vstupu, aby mohol prejsť výberovým konaním.

Súkromné bezpečnostné agentúry požadujú od ľudí, ktorí sa k nim hlásia mnoho vecí. Niektoré z nich sú profesionálny prístup, reprezentatívnosť, komunikačné schopnosti a asertivita pri kontakte s ľuďmi. Na to aby si súkromné bezpečnostné agentúry vedeli vybrať správneho kandidáta je potrebné preveriť jeho schopnosti a to napríklad testom. Pre tieto účely som si vybral jeden test z knihy „Sám sobě psychologem 2“, ktorej autor je Tomáš Novák.

5.1 Test: Ste asertívny alebo jednáte inak ?

Test, ktorý nájdeme v prílohe P I, nám vo výsledku ukáže naše jednanie s ľuďmi a akou mierou ich ovplyvňujeme. [17] Daný test je jednoduchý, obsahuje 50 položiek, na ktoré sa odpovedá áno alebo nie.

Toto testovanie nám teda poslúži ako pomôcka pri výbere vhodných kandidátov, približne odhalí o akého človeka ide, ukáže jeho úroveň asertivity. Určite táto pomôcka neslúži ako nejaký komplexný posudok človeka, výsledky nemusia byť vždy objektívne, ale dokáže pomôcť a prípadne zlepšiť výberové konanie do bezpečnostných agentúr. Taktiež táto pomôcka slúži aj jednotlivcom aby sa mohli sami otestovať a zistiť ich prípadne deficity, ktoré môžu zlepšovať a ukáže približne ich súčasnú úroveň asertivity.

5.1.1 Vyhodnotenie testu

Vysvetlenie ako vyhodnotiť test je súčasťou prílohy P I a môžeme si ho urobiť sami. Položky daného testu sa skladajú z pôsobenia na druhých ľuďmi:

- povzbudzovanie,
- trestanie,
- dôvera,
- nedôvera,
- ochota spolupracovať,
- autoritatívnosť,

- asertivita,
- manipulácia,
- agresivita,
- depresia a pasivita.

Každé jedno z vyššie uvedených pôsobení na druhých ľuďí má v teste presne 5 položiek a súhlas na jednu z nich vyjadruje 20% z celkového daného pôsobenia na druhých, napr. súhlas s položkami 1, 11, 21, 31 a 41 vyjadruje mieru povzbudzovania druhých 100%. [17] Pri celkovej charakteristike si teda dokážeme percentuálne vyjadriť každý druh pôsobenia na druhých ľuďí. Tieto pôsobenia ako jednotlivé charakterové rysy dotvárajú celkový obraz vybraného druhu správania sa.

6 MANUÁL PRE PRACOVNÍKOV PKB

Pracovníci PKB sa stretávajú vo svojej práci s rôznymi situáciami, ktorým musia čeliť. Aser-tivita a vybrané asertívne techniky im môžu uľahčiť, zefektívniť a urýchliť ich prácu. Vý-sledný manuál môže slúžiť k viacerým účelom. Ako edukačný materiál pre nových zamest-nancov v súkromnej bezpečnostnej agentúre, prípadne na preverenie či edukáciu už zabe-hnutých zamestnancov. Vhodný je taktiež pre školy, ktorých doména je vzdelávať budúcich zamestnancov v bezpečnostnej oblasti, pre mestskú políciu. Treba spomenúť, že osvojenie asertivity taktiež pomáha aj v osobnom živote, nie len v tom pracovnom preto je tento ma-nuál vhodný aj pre širokú verejnosť.

6.1 Odporúčané vlastnosti pre prax

Každý zamestnanec PKB by mal spĺňať nejaké predpoklady pre túto prácu, prípadne by mal vedieť zapracovať na určitom sebarozvoji v určitých vlastnostiach. Pokiaľ ich nemá vype-sované tak dokáže na nich zapracovať a môže ich nadobudnúť. Tieto vlastnosti sa potom odrážajú v jeho správaní, regulujú jeho činnosť, predstavujú významnú podmienku úspeš-ného zvládania úloh, vyplývajúcich z výkonu služby.

Práca v PKB je väčšinou práca s ľuďmi, preto si vyžaduje vonkajšie ovládanie prejavov správania. Je dokázané, že zachovaním pokoja sa veci často napravia lepšie, ako pri výraz-nom ventilovaní podráždenosti, ktoré by už nebolo asertívnym prejavom. Prospieva presved-čiť sám seba, že daná vec vôbec nestojí za rozčúlenie.

Všetky tieto vlastnosti treba chápať vo vzájomnej spätosti, pričom aktuálne vykonávaná čin-nosť vyžaduje účasť konkrétnej vlastnosti. Vybranými vlastnosťami môžu byť:

- Ciel'avedomosť – Táto vlastnosť sa prejaví v jasne uvedenom ciele, ku ktorému zamestnanec usmerňuje svoju akúkoľvek činnosť. Ciel'avedomý zamestnanec pod-riaďuje dosiahnutiu cieľa celé svoje správanie, nerozptyľuje sa nepodstatnými sku-točnosťami.
- Rozhodnosť – Prejav tejto vlastnosti nájdeme v tom, že zamestnanec je schopný si pohotovo, bez dlhého váhania vytýčiť cieľ a určiť jeho uskutočnenia, v rozhodujú-com momente prijať pokiaľ možno najvhodnejšie riešenie. V situácii s protikladnými motívami neváha, zhodnotí ju a vyrieši spôsobom, ktorý vychádza z jeho vedomosti a skúsenosti. Vo výkone služby sa často vyskytujú situácie, kedy sa zamestnanec musí rozhodnúť sám, bez pomoci nadriadeného, rýchlo a správne.

- Vyrvalosť – Inak nazývaná húževnatosť sa odráža v pevnom úsilí zamestnanca dosiahnuť vytýčený cieľ. Vyrvalý zamestnanec sa nedá odradiť rôznymi prekážkami a komplikáciami, je schopný ich prekonať. Túto vlastnosť si nezamieňajme s tvrdohlavosťou alebo negativizmom.
- Sebaovládanie – Prejavuje sa v úsilí potlačiť tie pohnútky a činy, ktoré sú v protiklade s pôvodne vytýčeným cieľom. Pomáha zdržať sa nesprávneho konania a naopak zabezpečiť rýchlu a účelnú mobilizáciu všetkých fyzických a psychických síl na prekonanie ťažkostí a prekážok, na elimináciu negatívnych vplyvov služby.
- Energickosť – Je to odraz vysokej úrovne vôľovej aktivity zamestnanca. Umožňuje mu sústrediť všetky sily na prekonávanie vonkajších a vnútorných prekážok. Nezamieňať si však s náhlivosťou, nerozvážnosťou či prudkosťou. Pri tejto vlastnosti ide o vnútorne stotožnenie sa s realizovaným cieľom a o pochopenie významu danej úlohy. Prejavuje sa vo včasnom a úplnom splnení rozkazov a nariadení.
- Samostatnosť – Umožňuje bez cudzej pomoci určovať a hodnotiť cieľ a spôsob jeho dosiahnutia. To, ale neznamená, že nevychádza z objektívnych skutočností, rád a odporúčaní iných osôb. Napr. v niektorých situáciách by si mal nadriadený vypočúť názory svojich podriadených. Avšak po ich rekapitulácii a kritickom zhodnotení sa nakoniec rozhodne sám. Samostatnosť je tesne spojená s aktivitou, iniciatívou a tvorivosťou, s hľadaním nových a netradičných spôsobov riešenia problémov.

V každej činnosti pracovníka PKB, ktorá obsahuje prvky záťaž, psychického vypätia, rizika a nebezpečenstva, fyzickej náročnosti a podobne sa tieto vlastnosti formujú, rozvíjajú a upevňujú.

6.2 Odporúčania z oblasti neverbálnej komunikácie

Keďže neverbálna komunikácia tvorí väčšinovú časť komunikácie je potrebné dbať aj na túto zložku. Pri asertívnej komunikácii s ľuďmi sú dôležité tieto veci:

- Zrakový kontakt – Je potrebné sa vyvarovať nadmernému a prehnanému sledovaniu do očí počas komunikácie, ktoré môže pôsobiť agresívne. Optimálnym a vhodným je nenásilný pohľad, ktorý ľudia nevnímajú ako neprijemný. Neodporúča sa ani časté bočenie pohľadom.
- Držanie tela – Odporúčaný je mierny náklon. Ak situácia dovoľuje, osvedčené je aj „zrkadlenie“ držania tela, ktoré napodobuje neverbálny prejav človeka, s ktorým sa

rozprávame. Takéto správanie môže mať za následok vytvorenie lepšej atmosféry a umožní to lepšie otvorenie a uvoľnenie konverzácie.

- Vzďialenosť – Pri komunikácii je dôležité si zvoliť prijateľnú vzďialenosť, ktorá vyhovuje obom zúčastneným. Nie je vhodné narúšať intímnu vzďialenosť, ktorá je približne 50 cm od tela druhej osoby, mohlo by to pôsobiť agresívne a vyvolávať pocity útoku. Vzďialenosť vždy záleží od konkrétnej situácie a osobnosti zúčastnených.
- Paralingvistika – Pri asertívnej komunikácii sa odporúča byť stručný, hovoriť pokojne, pomalým, ale plynulým tempom. Vhodné je aj ponechať dlhšie pauzy medzi prípadnými otázkami. Intenzita, rýchlosť, rytmus či iné zmeny v hlase hovorenej reči majú zásadný vplyv na celú konverzáciu.

6.3 Odporúčania z verbálnej komunikácie

Verbálna komunikácia ako forma dorozumievania sa, je spojená s odovzdávaním, prijímaním a výmenou informácií v interpersonálnom styku a je dôležitou súčasťou výkonu služby pracovníka PKB. Pre zachovanie korektnej a asertívnej komunikácie v službe je nutné vykonávať a dodržiavať pár zásad a odporúčaní:

- Aktívne počúvanie – Pri komunikácii je potrebné byť pozorným poslucháčom. Ak zisťujeme informácie alebo objasňujeme je dôležité zopakovať podstatné body výpovede po tom čo osoba dohovori a spýtať sa či správne porozumel. Vhodné je aj empatické mlčanie a poskytovanie času, napomáha to komunikácii. Pre zachovanie objektivity a aby nedošlo k skresleniu dôležitých informácií musíme nezaujato počúvať. Napomáha komunikácii tým, že vzbudzuje sympatie keď protistrana zistí, že skutočne počúvame. Aktívne počúvanie je aj dobrým nástrojom komunikácie a agresívnym jedincom.
- Osobné vyjadrovanie – Pri riešení rôznych problémov či pomoci nejakej osobe je nápomocné prejavenie záujmu v danej veci. Týmto spôsobom môžeme protistranu presvedčiť, že sa o riešenie konkrétneho problému zaujímame a chápeme jeho prípadne pohoršené správanie. Vyjadrujeme sa v prvej osobe a formulujem vety napr.: „Mám pocit“, „Myslím si“ namiesto „Bolo by dobré“, „Je stanovené“.
- Vyjadrovanie samozrejmeho – Ďalším odporúčaním pri styku s ľuďmi je vyjadrovať aj skutočnosti ktoré považujú za samozrejme. Ak sú v pozícii obeť treba ich uistiť, že im nič nehrozí, že vašou úlohou je pomôcť.

- Pokladanie otvorených otázok – Toto odporúčanie je vhodné pri komunikácii s agresorom a slúži na jeho postupne uľudnenie a odbúranie agresívneho tlaku z jeho strany. Vypytovaním danej osoby prejavujeme záujem a ochotu zaujímať sa o jej problém. Dôležité je klásť správne formulované otázky a vhodné sú aj široké otázky kedy protistrana môže uvoľniť svoje emócie.
- Argumentácia a presadzovanie vecného hľadiska – Ak v komunikácii sú utlmené prvky agresívneho správania, nachádzame priestor pre klasickú a nekonfliktnú komunikáciu. Použijeme teda prvky asertívneho správania a nejakú asertívnu techniku. Pri argumentácii vystupujeme pozitívne a prijímame argumenty druhej strany, ktoré sú oprávnené a je možné s nimi súhlasiť.
- Vyjadrovanie pocitov – Pracovník PKB by mal byť neutrálny a nestranným, ale zároveň citlivým človekom. Niektoré situácie si vyžadujú prejavenie empatie a nadviazanie dôvery. Vyjadrenie môže vyzerat' napr.: „Je mi ľúto, čo sa stalo“ „Musím Vám položiť niekoľko otázok. Pravdepodobne Vám to nebude príjemné. Ani mne to nie je príjemné. Budem sa snažiť postupovať šetrne.“
- Zapojiť občana – Ak to situácia umožňuje je možné zapojiť protistranu do priebehu tým, že ho požiadame o spoluprácu. Tento spôsob dokáže urýchliť komunikáciu a riešenie problému. Zapojením druhej osoby, ktorej sa vzniknutý problém či konflikt priamo týka, do riešenia, umožní pocit, že jej názory akceptujeme ako vlastné a bude rada spolupracovať.
- Konať až keď je to nevyhnutné – Ak naše úsilie nepomáha a asertívne techniky pri riešení konkrétnej situácie nebudú fungovať, je možné zakročiť v rámci všetkých zákonov spojených s výkonom.

6.4 Príklady využitia asertívnych techník

V tretej kapitole sme si ukázali a popísali zopár druhov asertívnych techník. Každá táto technika je špecifická a hodí sa na rôzne situácie. Pre lepšie objasnenie sú v tejto kapitole uvedené modelové situácie s použitím spomínaných asertívnych techník v praxi.

Technika pokazenej gramofónovej platne

Prvý príklad sa venuje modelovej situácii kedy pracovník PKB – strážnik, je na vstupe a kontroluje či hostia majú vstupenky na spoločenskú akciu. Jeden hosť, ale nechce predložiť svoj lístok tak strážnik aplikuje asertívnu techniku – technika pokazenej gramofónovej platne.

Strážnik: „Dobrý večer prajem, mohol by som vidieť Vašu vstupenku na ples?“

Host: „Čo si to dovoľuješ ? Nič ti neukážem, láskavo ma pust' ďalej, už ma tam čakajú pri stole.“

Strážnik: „Pane, ospravedlňujem sa, ale ak mi neukážete lístok, nebudem Vás môcť pustiť na akciu.“

Host: „Chod' niekde s týmito hlúposťami, ponáhľam sa. Každý rok sem chodím a nikdy som nič nikomu neukazoval!“

Strážnik: „Také sú pravidlá pre všetkých, nemôžem urobiť výnimku. Čím skôr budem vidieť požadovanú vstupenku tým rýchlejšie Vás pustím na ples. Ak ste stratili vstupenku, pomôžem Vám a zavolám niekoho z organizátorov a problém budeme riešiť.“

Host: „Vstupenku mám, na tu ju máš!“

Strážnik: „Ďakujem, vstupenka je v poriadku, užite si ples.“

Prijateľný kompromis – asertívna obligácia

V tejto modelovej situácii si ukážeme, že občas je potrebné trochu ustúpiť pre zamedzenie konfliktu a spraviť kompromis. Situácia zobrazuje skupinu podgurážených osôb s agresívnym správaním, ktoré chcú prejsť priamo cez priemyselný areál aby si skrátili cestu do podniku. Pomocou techniky asertívnej obligácie čiže prijateľným kompromisom strážnik urobí ústupok a pustí osoby cez areál a predíde prípadnému útoku z ich strany.

Strážnik: „Dobrý večer prajem, kam ste sa vybrali páni?“

Skupina: „Ideme do krčmy! Pust' nás ďalej lebo aj tak prejdeme.“

Strážnik: „Páni, viete o tom, ale, že toto je uzavretý priemyselný areál? Tadeťo by ste nemali chodiť. Povedzte mi aspoň teda, do ktorého podniku máte namierené?“

Skupina: „Vieme, ale nás to nezaujíma. Ideme hneď tuto za areál do podniku X, je to najkratšia cesta a nebudeme to celé obchádzať kvôli tebe“

Strážnik: „Podnik X? To poznám, tam majú skvelé pivo. Chápem, že to je dlhá obchádzka tak pre tento prípad Vás pustím, ale nikde sa nezastavujte.“

Skupina: „Jasné, my ideme len na pivo, máš to u nás.“

Strážnik: „V poriadku, užite si večer.“

Technika otvorených dverí

V tomto príklade si ukážeme ako sa nenechať vyprovokovať od agresora, ktorý sa snaží vyvolať konflikt. Situácia sa odohráva v kasíne kde bezpečnostný pracovník – bouncer (vyhadzovač) čelí neoprávnenej kritike od jedného návštevníka. Technika otvorených dverí pomôže bezpečnostnému pracovníkovi zamedziť konfliktu tým, že protivník postupne stratí energiu a odíde.

Návštevník: „Nazdar šašo, pekná uniforma!“

Bouncer: „Ďakujem, snažím sa o svoju rovnošatu starať.“

Návštevník: „Stojíš tu ako nejaká hnusná gorila.“

Bouncer: „Je to moja práca.“

Návštevník: „Takže sa hráš na veľkého policajta, pritom si len nič“

Bouncer: „Občas spolupracujeme s políciou, ich práca spočíva inde.“

Návštevník: „Haha, si múdry ako rádio! Idem ja odtiaľto radšej preč!“

Súhlas s oprávnenou kritikou

V praxi sa občas stane, že každý urobí chybu. Táto situácia predstavuje recepčného, ktorý je nový v práci a omylom zamení kľúče a vydá nesprávny kľúč ubytovanému hosťovi, ktorý bude reagovať kriticky. Pri asertívnej technike súhlasu s oprávnenou kritikou je dôležité si priznať a uvedomiť chybu bez zničujúceho pocitu. Je potrebné súhlasiť s kritikou a sústrediť sa na nápravu čo dokáže ukládať nášho kritika.

Host': „Hej ty! Dal si mi zlý kľúč.“

Recepčný: „Hneď sa na to pozriem. Máte pravdu, ospravedlňujem sa.“

Host': „Len tu sedíš a pokazíš aj takúto jednoduchú vec!“

Recepčný: „Nech sa páči, tu je váš správny kľúč. Fakt ma to mrzí, som nový v práci“

Host': „Hej, Vás som tu ešte nevidel. Asi som nemal reagovať tak prudko, prepáčte mám zlý deň. Dovoľte.“

Recepčný: „Bola to moja chyba, už sa to nestane. Pekný zbytok dňa Vám prajem.“

Negatívna asercia

Využitie negatívnej asercie môžeme uplatniť napríklad v činnosti práce súkromného detektíva. V názornej ukážke detektív v obchode má podozrenie na krádež. V tomto prípade sa

podozrenie z krádeže nenaplní a zákazník je v tom nevinne. Podstatou je, že môžeme byť nedokonalý v chovaní a za svoje omyly a nedostatky musíme prevziať plnú zodpovednosť.

Detektív: „Dobrý deň, som pracovník bezpečnostnej služby, tu je môj preukaz. Predavačky mi povedali, že majú podozrenie z krádeže. Môžem Vás poprosiť aby ste išli so mnou do kancelárie a pozreli by sme kamerový záznam?“

Zákazník: „Dobrý deň. Nič som neukradol, len sa tu obzerám a asi vyzerám podozrivo tak chápem Vaše obavy. Nie je problém, môžeme sa na to pozrieť.“

Detektív: „Predavačky sa pravdepodobne zmýlili. Na kamerovom zázname nič nevidím, mali ste pravdu, že sa tu len obzeráte. Taktiež sa mi nepáči, že som Vás musel kontrolovať. Mrzí ma, že som Vás zdržal.“

Zákazník: „V poriadku, nič sa nedeje, som rád, že sme vyriešili tento problém.“

Negatívne vypytovanie sa – pýtanie sa na nedostatky

V poslednom príklade si ukážeme spor dvoch strán, pri ktorom musí zasahovať bouncer. Účastníci komunikácie sa medzi sebou hádajú a žiadajú bouncera, aby vyhodil toho druhého a zároveň obviňujú bouncera z nečinnosti. Ten nemôže vyhodiť ani jedného z klubu keďže, žiadne porušenie nenastalo a nemá žiadne dôkazy. Táto situácia sa dá vyriešiť negatívnym vypytovaním sa, pri ktorej sa oplatí pýtať na podrobnosti a získať iniciatívu v konverzácií. Situáciu to postupne ukludní vyčerpaním argumentov protistrany.

Návštevník 1: „Pán vyhadzovač vyhodte tohoto idiota, stále do mňa búcha! Čo ste to za ochranku, ktorá tu nerobí nič?“

Návštevník 2: „Nepočúvajte ho, on si vymýšľa, to práve jeho by ste mali vyhodiť!“

Bouncer: „Je síce pravda, že nerobím momentálne nič. No potrebujem aby ste sa upokojili a podali mi viac informácií o danom probléme. Ako konkrétne by ste vy vyriešili túto situáciu?“

Návštevník 1: „Nemám čas tu niečo vysvetľovať, urobte s ním niečo rýchlo!“

Návštevník 2: „Nikto ma nebude vyhadzovať, to teba je potrebné usmerniť!“

Bouncer: „Buď sa obaja páni upokojíte a vydiskutujete si to v klude tu alebo Vás budem musieť požiadať oboch aby ste opustili priestory klubu. Nepáči sa Vám niečo na tomto riešení?“

6.5 Negatívne vplyvy

Komunikácia je široký komplex zložený z verbálnej aj neverbálnej časti. Občas stačí jedna chyba a komunikácia môže byť neúspešná, sťaží celú situáciu, v horšom prípade skomplikuje riešenie daného problému. Približne jedna tretina ľudí si sťažuje na jednanie a komunikáciu zo strany polície [18] a obdobne to bude asi aj pri PKB. Na to aby sme zachovali asertivitu a boli úspešní vo využití asertívnych techník, musíme sa vyvarovať hlavne týmto negatívnym vplyvom:

- agresivita,
- nevraživosť,
- výsmech,
- manipulácia,
- ľahostajnosť,
- nekultúrnosť,
- neúcta,
- nepríjemný pohľad,
- panovačnosť.

6.6 Návrh pomôcky pre pracovníka PKB

Návrh pomôcky pre pracovníka PKB je výsledok praktickej časti tejto práce. Ide o zhrnutie poznatkov z teoretickej časti, získaných pri spracovaní tejto témy, ale aj z minulých či nadobudnutých vedomostí. Výsledná forma tejto metodické pomôcky, ktorú nájdeme v prílohe P2 je v podstate niekoľko stranová brožúrka s názvom „Manuál pre pracovníka priemyslu komerčnej bezpečnosti“, obsahuje výber asertívnych techník, ich definície a uplatnenie v praxi. Pre ucelenosť tohoto manuálu, ale aj problematiky asertivity a jej techník, je pomôcka doplnená odporúčaniami z verbálnej aj neverbálnej komunikácie, vhodnými vlastnosťami pracovníka pre prax a negatívnymi vplyvmi na komunikáciu. Pracovníkovi PKB to umožňuje lepšie pochopiť danú tému, chápanie súvislostí a celému komplexu asertívnej komunikácie s použitím asertívnych techník. Výsledná brožúrka môže slúžiť nielen pre PKB, ale aj pre školstvo, ktoré sa venuje problematike bezpečnosti, prípadne aj pre štátne bezpečnostné a ozbrojené zbory, no vhodná je aj pre verejnosť.



Obr. 3. Návrh manuálu pre pracovníka PKB

ZÁVER

Komunikácia v praxi pracovníka PKB hrá významnú rolu. Každý pracovník môže mať iný štýl komunikácie, no nie vždy musí byť ten vhodný. Tým správnym komunikačným štýlom a druhom správania sa môže byť asertivita. Vďaka asertívnym technikám sa môžu pracovníci PKB ľahšie presadiť, zefektívniť svoju komunikáciu a a zjednodušiť si riešenia krízových situácií spojených s ich prácou.

Pre úplné objasnenie témy asertívnych techník bolo dôležité v teoretickej časti zastrešiť tento pojem do nejakého celku. Vyším celkom je teda asertivita sama o sebe a pre lepšie objasnenie tohoto termínu a viditeľnosť rozdielov komunikácie, boli spomenuté aj ostatné druhy správania sa, ktoré existujú. Významné bolo aj zdefinovanie komunikácie samotnej, ktorá je najvyšší komplex danej problematiky asertívnych techník.

Spomenutie a stručne zhrnutie analýzy asertivity v privátnej a štátnej sfére bolo významnou časťou tejto práce. Dozvedeli sme sa tam súčasný stav, faktory vplyvajúce na tento stav a v konečnom dôsledku, že táto celková úroveň má vplyv aj na úroveň a poznatky v téme asertivity a jej techník. Spomenuté boli aj rozdiely v privátnej a štátnej sfére bezpečnosti. Táto kapitola len poukázala na existujúci problém, s ktorým sa aj ja ako pracovník PKB stretávam a to je nedostatočná úroveň niektorých zamestnancov.

Na základe získaných vedomostí a poznatkov získaných pri vypracovávaní teoretickej časti práce, spoločne s mojimi skúsenosťami z PKB bol vytvorený manuál pre pracovníka PKB. Manuál obsahuje tieto spomínané poznatky a slúži pracovníkovi PKB na uľahčenie jeho práce, ale aj na získanie vedomostí z tejto témy pokiaľ sa ešte s pojmom asertívne techniky nestretol. Manuál ako niekoľko stranová brožúra môže slúžiť aj ako výučná pomôcka na školách, no uplatnenie si nájde aj v bezpečnostných zložkách štátu či pri verejnosti. Praktická časť bola doplnená aj o test, ktorý slúži na preverenie uchádzačov o prácu v PKB, ale aj na preverenie súčasných zamestnancov či verejnosť.

Táto bakalárska práca by mala byť osvetou v problematike komunikácie v PKB. Problematike by sa malo už viac venovať na školách, ale aj v samotných bezpečnostných agentúrach. Prospelo by to celkovej úrovni a imidžu PKB. Asertivita môže byť tým správnym prístupom v živote a môže ukázať, že to ide aj bez prejavov agresivity a manipulácie. Využitie asertívnych techník nemusí pomáhať len v práci, ale dokáže pomôcť aj v súkromnom živote.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATURY

- [1] PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2007, 277 s. Psychologie pro každého. ISBN 9788024716978.
- [2] NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009, 498 s. ISBN 9788020016799.
- [3] Reč tela. In: *Ťaháky-Referáty* [online]. [cit. 2020-08-05]. Dostupné z: <https://referaty.aktuality.sk/rec-tela/referat-10618>
- [4] *A Primer on Communication Studies* [online]. Creative Commons, 2012 [cit. 2020-08-05]. Dostupné z: <https://2012books.lardbucket.org/books/a-primer-on-communication-studies/>
- [5] Komunikácia – druhy, funkcie a význam komunikácie. *EuroEkonom.sk* [online]. 2004 [cit. 2020-08-05]. Dostupné z: <https://www.euroekonom.sk/marketing/komunikacia/>
- [6] HAŠKA, Milan, Karel MEIXNER, Alena BENDOVÁ a Dita FRYAUFOVÁ. *VZDĚLÁVACÍ KURZ SEBEOPRANY* [online]. 2012 [cit. 2020-08-05]. Skripta. Střední odborná škola ochrany osob a majetku Brno s.r.o.
- [7] LAŤÁK, Peter. Asertivita ? Poviete mi čo to je? *SME* [online]. 27. 10. 2010 [cit. 2020-08-05]. ISSN 1335-4418. Dostupné z: <https://latak.blog.sme.sk/c/245534/Asertivita-Poviete-mi-co-to-je.html>
- [8] Andrew Salter. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2020-08-05]. Dostupné z: https://en.wikipedia.org/wiki/Andrew_Salter
- [9] HORÁKOVÁ, L. Asertivita. *Revision* [online]. 2017, 20(2), 35-44 [cit. 2020-08-05]. ISSN 12143170. Dostupné z: <https://vufind.katalog.k.utb.cz/>
- [10] BELEŠ, Ludovít. *Trénink asertivity*. Praha: Institut výchovy a vzdělávání MZVŽ ČR, 1990. ISBN 9788071050087.
- [11] NOVÁK, Tomáš a Alžběta POKORNÁ. *Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích*. Praha: C.H. Beck, 2003, ix, 118 s. Populárně odborné příručky. ISBN 807179354X.

- [12] LAHNEROVÁ, Dagmar. *Asertivita pro manažery: jak využít pozitiva asertivní komunikace k dosažení svých cílů*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2012, 186 s. Komunikace. ISBN 9788024744063.
- [13] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. ISBN 978-80--247-2339-6.
- [14] LELKOVÁ, Anna. *Prejavy asertivity manažera v manažérskej práci* [online]. Bookman, 2014 [cit. 2020-08-06]. ISBN 978-80-8165-084-0. Dostupné z: <https://www.unipo.sk/public/media/34291/Prejavy%20komplet.pdf>
- [15] Vláda schválila návrh zákona o soukromých bezpečnostních službách. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. [cit. 2020-08-06]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/vlada-schvalila-navrh-zakona-o-soukromych-bezpecnostnich-sluzbach.aspx>
- [16] LUKÁŠ, Luděk. *Bezpečnostní technologie, systémy a management*. Zlín: Radim Bačuvčík - VeRBuM, 2015. ISBN 978-80-87500-05-7.
- [17] NOVÁK, Tomáš. *Sám sobě psychologem 2*. Praha: Grada, 2010, 187 s. Psychologie pro každého. ISBN 9788024729565.
- [18] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2. rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015, 318 s. ISBN 9788073805814.
- [19] VÁGNEROVÁ, Marie a Marie VÁGNEROVÁ. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014, 815 s. ISBN 9788026206965.

ZOZNAM POUŽITÝCH SYMBOLOV A SKRATIEK

PKB Priemysel komerčnej bezpečnosti

ČR Česká republika

SR Slovenská republika

USA Spojené štáty americké

ZOZNAM OBRÁZKOV

<i>Obr. 1. Schéma štruktúry komunikácie [2], upravil Charbuliak 2020</i>	<i>12</i>
<i>Obr. 2. Myšlienková mapa asertivity</i>	<i>16</i>
<i>Obr. 3. Návrh manuálu pre pracovníka PKB</i>	<i>45</i>

ZOZNAM TABULIEK

<i>Tab. 1. Základne druhy komunikačných štýlov [1]</i>	<i>19</i>
<i>Tab. 2. Desatoro asertívnych práv [11]</i>	<i>21</i>
<i>Tab. 3. Asertívne povinnosti [11]</i>	<i>22</i>
<i>Tab. 4. Prehľad stredných škôl v ČR a SR</i>	<i>27</i>
<i>Tab. 5. Prehľad vysokých škôl v ČR a SR</i>	<i>28</i>
<i>Tab. 6. Uplatnenie asertívnych techník</i>	<i>32</i>

ZOZNAM PRÍLOH

P I: Test: Ste asertívny alebo jednáte inak ?

P II: Manuál pre pracovníkov priemyslu komerčnej bezpečnosti

PRÍLOHA P I: TEST: STE ASERTÍVNY ALEBO JEDNÁTE INAK ?

STE ASERTÍVNY ALEBO JEDNÁTE INAK ?

Meno: _____

Priezvisko: _____

Dátum: _____

Zakrúžkujte odpoveď ÁNO/NIE

? 01	Keď som spokojný, dávam to jasne najavo.	ÁNO NIE
? 02	Keď sa mi niečo nepáči, každému to poviem aby mu to bolo jasné.	ÁNO NIE
? 03	Keď zadávam nejakú úlohu, je predom jasné, že bude splnená.	ÁNO NIE
? 04	Dôverovať je pekné ale dôležitejšie je preverovať.	ÁNO NIE
? 05	Spolupracujúce dvojice dokážu viac ako dvaja sólisti.	ÁNO NIE
? 06	Spolieham výhradne na seba a svoj úsudok.	ÁNO NIE
? 07	Mám jasne premyslené plány a ciele a presadím si ich.	ÁNO NIE
? 08	Umenie riadiť znamená presvedčiť podriadených, že si prajú to isté čo ich šéf.	ÁNO NIE
? 09	Najradšej by som občas niekoho roztrhal.	ÁNO NIE
? 10	Nemá cenu sa moc snažiť, svet si aj tak pôjde ďalej podľa svojho.	ÁNO NIE

?	11	Keď sa niekomu nedarí tak ho povzbudím.	ÁNO NIE
?	12	Keď je výkon mizerný, je treba predovšetkým nájsť chybu alebo vinníka.	ÁNO NIE
?	13	Verím ľuďom okolo seba.	ÁNO NIE
?	14	Baviť sa so spolupracovníkmi je na nič. Je to len samá fráza a výhovorka.	ÁNO NIE
?	15	V tíme je sila.	ÁNO NIE
?	16	Radšej urobiť všetko sám ako dlho niekomu vysvetľovať.	ÁNO NIE
?	17	Myslím ako sa hovorí „za roh“ a viem čo chcem.	ÁNO NIE
?	18	Ľuďí stačí „postrčiť“ a oni potom dokážu zázraky. Tak to robím.	ÁNO NIE
?	19	Občas zvýším hlas aj buchnem po stole.	ÁNO NIE
?	20	Veci vždycky nejako dopadnú. Prehnané zasahovanie do behu sveta nemá príliš cenu.	ÁNO NIE
?	21	Šéf ma vytvoriť podmienky aby ľudia robili veci správne a potom ich za to pochváliť.	ÁNO NIE
?	22	Stres pri práci zvyšuje výkon..	ÁNO NIE

?	23	Nápady mojich spolupracovníkov majú pre náš tím cenu zlata.	ÁNO NIE
?	24	Keď mám priznať chybu myslím hlavne na dôsledky.	ÁNO NIE
?	25	Viac hláv viac vie. Nemyslím, že by som mal patent na rozum.	ÁNO NIE
?	26	Len jeden môže byť kapitánom lode v búrke.	ÁNO NIE
?	27	Stojím si za svojím ale kompromis je v prípade potreby nevyhnutný.	ÁNO NIE
?	28	Súhlasím s kompromisom iba ak mi bude vyhovovať.	ÁNO NIE
?	29	Nech som bitý ak sa bijem za správnu vec..	ÁNO NIE
?	30	Všetko to ľudské pachtenie je vlastne k ničomu..	ÁNO NIE
?	31	Radšej všetko riešim po dobrom ako po zlom.	ÁNO NIE
?	32	Ľudia sú dobrí a oplatí sa im to hovoriť a veriť im.	ÁNO NIE
?	33	Keď sa nahnevám, viem byť zlý.	ÁNO NIE
?	34	Radšej si nikoho nepripúšťam k telu.	ÁNO NIE

?	35	Záôeži mi na vzťahoch s ľuďmi, s ktorými žijem.	ÁNO NIE
?	36	Dlhé reči a diskusie sú začiatkom konca dobrých vecí.	ÁNO NIE
?	37	Čo si myslím jasne poviem. Nejaké naznačovanie to nie môj štýl.	ÁNO NIE
?	38	Keď mi skutočne o niečo ide, vždycky sa to dá nejako zariadiť.	ÁNO NIE
?	39	Nie je pre mňa problém ľuďom hovoriť veci, ktoré sú im nepríjemne.	ÁNO NIE
?	40	Snaživcov už bolo veľa, no žiadny z nich nič nedokázal.	ÁNO NIE
?	41	Obvykle sa oplatí ľuďí trochu idealizovať. Pripadajú si lepší než skutočne sú a podľa toho sa chovajú.	ÁNO NIE
?	42	Ak po ľuďoch niečo chceme, je treba tvrdo trestať ich nedostatky.	ÁNO NIE
?	43	Vzájomná dôvera je nad zlato.	ÁNO NIE
?	44	Skutočne veriť sa dá len tomu, že druhí vám nechcú nič dobré.	ÁNO NIE
?	45	V dvoch sa to tiahne lepšie.	ÁNO NIE
?	46	Dejinami a nielen nimi dokážu pohnúť len silní jedinci.	ÁNO NIE

?	47	Kto nič neurobí, tak nič nepokazí, chyba je len chyba – žiadna tragédia.	ÁNO NIE
?	48	Každý sa dá podplatiť len každý má inú cenu.	ÁNO NIE
?	49	V zásade pre výchovu alebo riadenie platí „škoda každej rany, ktorá padne vedľa.“	ÁNO NIE
?	50	Často sa cítim proste mizerné a nemôžem sa prinútiť nič kľudného urobiť.	ÁNO NIE

VYHODNOTENIE TESTU

Súhlas s jednou položkou vyjadruje 20% podielu určitého skóre, napríklad súhlas s položkami 1, 11, 21, 31, 41 tvorí 100% povzbudzovania druhých ľudí. Obdobne sa test vyhodnocuje aj pri ostatných skóre. Ak chceme urobiť celkovú prezentáciu Vašej osobnosti je potrebné výsledok každého skóre vydeliť desiatimi.

Položky 1, 11, 21, 31, 41 tvoria skóre povzbudení.

Položky 2, 12, 22, 32, 42 tvoria skóre trestania.

Položky 3, 13, 23, 33, 43 tvoria skóre dôvery.

Položky 4, 14, 24, 34, 44 tvoria skóre nedôvery.

Položky 5, 15, 25, 35, 45 tvoria skóre ochoty spolupracovať s druhými.

Položky 6, 16, 26, 36, 46 tvoria skóre asertivity.

Položky 7, 17, 27, 37, 47 tvoria skóre asertivity.

Položky 8, 18, 28, 38, 48 tvoria skóre manipulácie.

Položky 9, 19, 29, 39, 49 tvoria skóre agresie.

Položky 10, 20, 30, 40, 50 tvoria skóre depresie a pasivity.

Manuál

pre pracovníkov
priemyslu
komerčnej
bezpečnosti

Obsah

Asertívne techniky.....	01
Odporúčané vlastnosti pre prax.....	04
Odporúčania z oblasti neverbálnej komunikácie.....	06
Odporúčania z oblasti verbálnej komunikácie.....	07
Negatívne vplyvy.....	09
Asertívne techniky ako súčasť profesnej obrany.....	10

V rôznych situáciách často komunikujeme odlišnými spôsobmi, od ľudí, s ktorými komunikujeme, obsahu komunikácie, situácie a od ďalších iných faktorov. Asertívne techniky nám dokážu v tomto pomôcť a ulhačiť naše presadenie sa. Techník je mnoho druhov, dôležité je ovládať najprv tie jednoduchšie aby sme neskôr vedeli ovládať aj tie zložitejšie.

Technika pokazenej gramofónovej platne

Pri tejto technike opakujeme stále našu požiadavku a snažíme sa dosiahnuť svojho nenásilným spôsobom. Ďalej je dôležité nenechať sa zatiahnuť do diskusie, ktorá nás odvedie od témy. Pri tejto komunikácii udržujeme očný kontakt, sme kľudný a stručný, nezvyšujeme hlas a nenecháme sa odradiť od toho na čom trváme. Technika pomáha presadiť náš nárok taktiež pomáha čeliť manipulácii ale aj odmietnuť neoprávnené nároky na nás.

Prijateľný kompromis – asertívna obligácia

Technika ponúka riešenie v bezvýchoďnej situácii. Umožňuje najlepšie riešenie a uspokojenie na oboch stranách, čiže sa nedotýka nikoho sebaúcty. Učí nás rešpektovať druhých a, že keď chceme niečoho dosiahnuť musíme občas aj ustúpiť.

Technika otvorených dverí

Technika otvorených dverí sa používa najmä pri kontakte s agresorom alebo pri neoprávnenej kritike. Súhlasíme s každou pravdou, sme povznesení nad klamstvami a reagujeme len na pravdivé informácie. Protivník tým pádom postupne stratí energiu. Je taktiež potreba vyjadrovať sa stručne a zostať kľudný.

Súhlas s oprávnenou kritikou

V porovnaní s technikou otvorených dverí kde sa jedná o neoprávnenú kritiku tu je to naopak a ide o vyrovnanie sa či prijatie s oprávnenou kritikou. Pokiaľ budeme súhlasiť s kritikou, prípadne si priznáme chybu bez zničujúceho pocitu, rozpitvávania detailov a sústredíme sa na nápravu tak dokážeme odzbrojiť nášho kritika. Ak by ale naďalej kritik pokračoval, je možné použiť techniku pokazenej gramofónovej platne.

Negatívna asercia

Väčšina ľudí má problém s prijatím kritiky, ktorá sa ich dotkne. Negatívna asercia pomáha týmto ľuďom kľudne hovoriť o svojich chybách a prijímať ich. Podstatou tejto techniky je vyjadrenie nášho práva robiť chyby, byť nedokonalý v chovaní a za svoje nedostatky prevziať plnú zodpovednosť. Tak ako aj pri technike negatívneho pýtania sa aj tu sa pýtame útočníka na podrobnosti a tým pádom môžeme kritiku vyčerpať ak je len manipulatívna.

Negatívne vypytovanie sa – pýtanie sa na nedostatky

Technika napomáha k podpore otvorenosti komunikácie. Je založená na aktívnom vyžadovaní negatívnych informácií. Účelom je získať a využiť vhodné informácie, prípadne ich vyvrátiť. Počas komunikácie udržujeme očný kontakt, formulujeme vety v prvej osobe a zostávame kľudný. Pri slovnom útoku sa odporúča pýtať na podrobnosti a následne sami získame iniciatívu v konverzácii. To útočníka ukludní a vyčerpá svoje argumenty.

Každý zamestnanec PKB by mal spĺňať nejaké predpoklady pre túto prácu, prípadne by mal vedieť zapracovať na určitom sebarozvoji v určitých vlastnostiach. Tieto vlastnosti sa potom odrážajú v jeho správaní, regulujú jeho činnosť, predstavujú významnú podmienku úspešného zvládania úloh, vyplývajúcich z výkonu služby.

Všetky tieto vlastnosti treba chápať vo vzájomnej spätosti, pričom aktuálne vykonávaná činnosť vyžaduje účasť konkrétnej vlastnosti. Vybranými vlastnosťami môžu byť

Cieľavedomosť

Táto vlastnosť sa prejaví v jasne uvedenom ciele, ku ktorému zamestnanec usmerňuje svoju akúkoľvek činnosť.

Rozhodnosť

Prejav tejto vlastnosti nájdeme v tom, že zamestnanec je schopný si pohotovo, bez dlhého váhania vytýčiť cieľ a určiť jeho uskutočnenia, v rozhodujúcom momente prijať pokiaľ možno najvhodnejšie riešenie.



Vytrvalosť

Inak nazývaná húževnatosť sa odráža v pevnom úsilí zamestnanca dosiahnuť vytýčený cieľ.

Sebaovládanie

Prejavuje sa v úsilí potlačiť tie pohnútky a činy, ktoré sú v protiklade s pôvodne vytýčeným cieľom.

Energickosť

Je to odraz vysokej úrovne vôľovej aktivity zamestnanca. Umožňuje mu sústrediť všetky sily na prekonávanie vonkajších a vnútorných prekážok. Nezamieňať si však s náhlivosťou, nerozvážnosťou či prudkosťou.



Samostatnosť

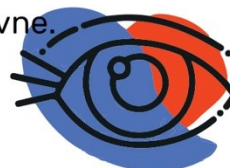
Umožňuje bez cudzej pomoci určovať a hodnotiť cieľ a spôsob jeho dosiahnutia. To ale neznamená, že nevychádza z objektívnych skutočností, rád a odporúčaní iných osôb.

V každej činnosti pracovníka PKB, ktorá obsahuje prvky záťaže, psychického vypätia, rizika a nebezpečenstva, fyzickej náročnosti a podobne sa tieto vlastnosti formujú, rozvíjajú a upevňujú.

Keďže neverbálna komunikácia tvorí väčšinovú časť komunikácie je potrebné dbať aj na túto zložku. Pri asertívnej komunikácii s ľuďmi sú dôležité tieto veci:

Zrakový kontakt

Je potrebné sa vyvarovať nadmernému a prehnanému sledovaniu do očí počas komunikácie, ktoré môže pôsobiť agresívne.



Držanie tela

Odporúčaný je mierny náklon. Ak situácia dovoľuje, osvedčené je aj „zrkadlenie“ držania tela, ktoré napodobuje neverbálny prejav človeka, s ktorým sa rozprávame.

Vzdialenosť

Pri komunikácii je dôležité si zvoliť prijateľnú vzdialenosť, ktorá vyhovuje obom zúčastneným. Nie je vhodné narúšať intímnu vzdialenosť, ktorá je približne 50 cm od tela druhej osoby, mohlo by to pôsobiť agresívne a vyvolávať pocity útoku.



Paralingvistika

Pri asertívnej komunikácii sa odporúča byť stručný, hovoriť pokojne, pomalým ale plynulým tempom. Vhodné je aj ponechať dlhšie pauzy medzi prípadnými otázkami

Verbálna komunikácia ako forma dorozumievania sa, je spojená s odovzdávaním, prijímaním a výmenou informácií v interpersonálnom styku a je dôležitou súčasťou výkonu služby pracovníka PKB. Pre zachovanie korektnej a asertívnej komunikácie v službe je nutné vykonávať a dodržiavať pár zásad a odporúčaní.

Aktívne počúvanie

Pri komunikácii je potrebné byť pozorným poslucháčom. Ak zisťujeme informácie alebo objasňujeme je dôležité zopakovať podstatné body výpovede po tom čo osoba dohovori a spýtať sa či správne porozumel. Vhodné je aj empatické mlčanie a poskytovanie času, napomáha to komunikácii.



Osobné vyjadrovanie

Pri riešení rôznych problémov či pomoci nejakej osobe je nápomocné prejavenie záujmu v danej veci. Vyjadrujeme sa v prvej osobe a formulujeme vety napr.: „Mám pocit“, „Myslím si“ namiesto „Bolo by dobré“, „Je stanovené“.

Vyjadrovanie samozrejmeho

Ďalším odporúčaním pri styku s ľuďmi je vyjadrovať aj skutočnosti, ktoré považujú za samozrejme. Ak sú v pozícii obete treba ich uistiť, že im nič nehrozí, že vašou úlohou je pomôcť.



Pokladanie otvorených otázok

Toto odporúčanie je vhodné pri komunikácii

s agresorom a slúži na jeho postupne ukludnenie a odbúranie agresívneho tlaku z jeho strany. Vypytovaním danej osoby prejavujeme záujem a ochotu zaujímať sa o jej problém.

Argumentácia a presadzovanie vecného hľadiska

Ak v komunikácií sú utlmené prvky agresívneho chovania, nachádzame priestor pre klasickú a nekonfliktnú ko-munikáciu. Použijeme teda prvky asertívneho chovania a nejakú asertívnu techniku. Pri argumentácii vystupujeme pozitívne a prijímame argumenty druhej strany, ktoré sú oprávnené a je možné s nimi súhlasiť.

Vyjadrovanie pocitov

Pracovník PKB by mal byť neutrálny a nestranným, ale zároveň citlivým človekom. Niektoré situácie si vyžadujú prejavenie empatie a nadviazanie dôvery.



Zapojiť občana

Ak to situácia umožňuje je možné zapojiť protistranu do priebehu tým, že ho požiadame o spoluprácu. Tento spôsob dokáže urýchliť komunikáciu a riešenie problému.

Konať až keď je to nevyhnutné

Ak naše úsilie nepomáha a asertívne techniky pri riešení konkrétnej situácie nebudú fungovať, je možné zakročiť v rámci všetkých zákonov spojených s výkonom.

Negatívne vplyvy

Komunikácia je široký komplex zložený z verbálnej aj neverbálnej časti. Občas stačí jediná chyba a komunikácia môže byť neúspešná, sťaží celú situáciu, v horšom prípade skomplikuje riešenie daného problému. Približne jedna tretina ľudí si sťažuje na jednanie a komunikáciu zo strany polície a obdobne to bude asi aj pri PKB. Na to aby sme zachovali asertivitu a boli úspešní vo využití asertívnych techník, musíme sa vyvarovať hlavne týmto negatívnym vplyvom:

- agresivita,
- nevraživosť,
- výsmech,
- manipulácia,
- ľahostajnosť,
- nekultúrnosť,
- neúcta,
- nepríjemný pohľad,
- panovačnosť.



Primárny cieľ profesnej obrany je brániť, alebo chrániť cudzie záujmy, statky alebo hodnoty niekoho iného, môže sa jednať buď o ochranu štátu a jeho záujmov ale aj o ochranu majetku, osôb a podobne v priemysle komerčnej bezpečnosti.

Z hľadiska kontaktu môžeme metódy riešenia situácie profesnej obrany rozdeliť na bezkontaktný spôsob a kontaktný spôsob. Asertívne techniky teda môžeme využiť pri odvratení hrozby bezkontaktným spôsobom.

Asertívne techniky vo formách riešenia situácie profesnej obrany:

Prevenia

Uplatnenie asertívne techniky môžeme ako preventívne opatrenia a na to aby sme nevytvárali dôvody k útoku. Prevenia patrí medzi sedem hlavných foriem riešenia situácie profesnej obrany a je najdôležitejšia z týchto foriem.

Dohoda

Využitie nájdeme vo forme dohody s útočníkom. Občas je lepšie mierne ustúpiť a vyriešiť tak celú situáciu. S využitím napr. techniky prijateľného kompromisu dokážeme predísť útoku.

Hrozba

Aplikovať asertívne techniky môžeme aj v hrozbe, ktorá ma zvyčajne podobu komunikácie. Tá sa uplatňuje pri zlyhaní alebo absencií predošlých foriem. je ale už hranica s asertivitou tenká.

Zadržanie

Zúžitkovať asertivitu sme aj pri zadržaní, kedy zadržaná osoba spolupracuje, počúva príkazy. Môže mať aj bezkontaktnú formu.

Pracovníci PKB sa stretávajú vo svojej práci s rôznymi situáciami, ktorým musia čeliť. Asertivita a vybrané asertívne techniky im môžu uľahčiť, zefektívniť a urýchliť ich prácu.

Tento manuál môže slúžiť k viacerým účelom:

- Ako edukačný materiál pre nových zamestnancov súkromnej bezpečnostnej agentúre, prípadne na preverenie či edukáciu už zabehnutých zamestnancov.
- Vhodný je taktiež pre školy, ktorých doména je vzdelávať budúcich zamestnancov v bezpečnostnej oblasti, pre mestskú políciu.
- Treba spomenúť, že osvojenie asertivity taktiež pomáha aj v osobnom živote, nie len v tom pracovnom preto je tento manuál vhodný aj pre širokú verejnosť.