

# **Úloha psychiky v profesní obraně pracovníka průmyslu komerční bezpečnosti**

The role of psychology in professional defense by worker in the  
commercial security industry

Petra Žalmánková

---

Bakalářská práce  
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta aplikované informatiky

---

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Petra ŽALMÁNKOVÁ**  
Osobní číslo: **A07236**  
Studijní program: **B 3902 Inženýrská informatika**  
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**

Téma práce: **Úloha psychiky v profesní obraně pracovníka průmyslu komerční bezpečnosti**

### Zásady pro vypracování:

1. Seznámit s úlohou psychiky v obranné situaci s důrazem na profesní obranu (důležitost, faktory, projevy, snižování negativních vlivů, atd.).
2. Vybrat standardní i nestandardní psychicky náročné situace v PKB, včetně profesní obrany (co, kde, kdy, jak, atd.).
3. Analyzovat hlavní faktory působící na psychiku pracovníka PKB, jejich možné projevy (stres, strach, úlek, šok, atd.).
4. Specifikovat způsoby snižování účinku faktorů v situaci profesní obrany (PrO) pracovníka PKB na 1 standardní situace profesní obrany pracovníce PKB, demonstруйте úlohu psychiky.
5. Schématicky zpracujte pomůcku pro přípravu pracovníků PKB v psychické části PrO.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

1. GRUBER, D. Zlatá kniha komunikace. 1. vyd. Ostrava: Repronis Ostrava, 2005. 249 s. ISBN 80 7329 092 8
2. SÝKORA, M. Psychologie ve služební činnosti strážníka obecní (městské) policie a strážného civilní bezpečnostní služby. 1. vyd. Praha: Armex Trivis Praha, 1997. 70 s. ISBN 80 902283 3 X
3. ADAMS, J. a kol. Jak přežít v betonové džungli (Street Surfoval). 1. vyd. Praha: Nakladatelství Armex, 2001. 357 s. ISBN 80 86244 19 9
4. NÁCHODSKÝ, Z. Nebojte se bránit. 1. vyd. Praha: Armex Publishing, 2006. 336 s. ISBN 80 86795 43 8.
5. WISEMAN, J. SAS. Příručka jak přežít. 1. vyd. Praha: Svojk & Co., 1999. 566 s. ISBN 80 7237 280 7.

Vedoucí bakalářské práce:

**Ing. Zdeněk Maláník**

Ústav bezpečnostního inženýrství

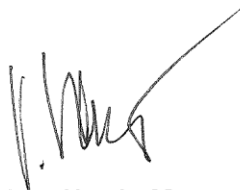
Datum zadání bakalářské práce:

**19. února 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce:

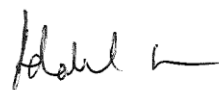
**19. května 2010**

Ve Zlíně dne 19. února 2010



prof. Ing. Vladimír Vašek, CSc.

*děkan*



doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.

*ředitel ústavu*

## **ABSTRAKT**

Tato bakalářská práce se zabývá základními poznatky o významu psychiky v profesní obraně, projevy narušené psychické rovnováhy v obranné situaci a přípravou na obrannou situaci po psychické stránce. Seznamuje se základními faktory působící na pracovníka PKB v profesní obraně a způsoby snižování negativních vlivů důležitých faktorů. Práce se věnuje stručnému vyjádření standardních i nestandardních psychicky náročných situací, se kterými se mohou setkat pracovníci PKB. Základní podstatou bakalářské práce je orientační návod určený pracovnícím PKB pro lepší zvládnutí psychicky náročných situací v profesní obraně.

Klíčová slova: psychika, pracovník PKB, pracovníci PKB, psychicky náročná situace, profesní obrana, obranná situace.

## **ABSTRACT**

This bachelor thesis deals with the basic knowledge of the importance of psychology in professional defense, disturbed mental stability speeches in a defensive situation and preparing for a defensive situation mentally. It introduces the basic factors affecting the CSI worker in professional defense and ways of reducing the negative effects of important factors. The thesis attends to short formulation of standard and nonstandard mental demanding situations CSI female workers can meet. The basic essence of this work is an indicative guide for CSI female workers to improved management of mental demanding situations in professional defense.

Keywords: psyche, CSI worker, CSI female worker, mental demanding situation, professional defense, defensive situation.

Děkuji panu Ing. Zdeňkovi Maláníkovi za odborné vedení práce a za cenné rady, nápady a připomínky, které mi v průběhu vypracování práce poskytoval.

Děkuji paní PhDr. Ivaně Maráškové za odborné rady a připomínky z pohledu psychologa.

**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 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 – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování 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 pracovala samostatně a použitou literaturu jsem citovala. V případě publikace výsledků budu uvedena jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně

.....  
podpis diplomanta

**OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>9</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>11</b>
<b>1. ÚLOHA PSYCHIKY V OBRANNÉ SITUACI S DŮRAZEM NA PROFESNÍ OBRANU .....</b>	<b>12</b>
1.1. ZÁKLADNÍ POJMY .....	12
1.2. PSYCHICKÉ ASPEKTY A JEJICH VÝZNAM V OBRANNÉ SITUACI.....	13
1.3. PROJEVY PSYCHICKÉ ZÁTĚŽE V OBRANNÉ SITUACI.....	15
1.4. PŘÍPRAVA NA OBRANU PO PSYCHICKÉ STRÁNCE ZA ÚČELEM SNIŽOVÁNÍ NEGATIVNÍCH VLVIVŮ .....	16
<b>2. HLAVNÍ FAKTORY PŮSOBÍCÍ NA PSYCHIKU PRACOVNÍKA PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI.....</b>	<b>19</b>
2.1. VNĚJŠÍ FAKTORY .....	19
2.2. VNITŘNÍ FAKTORY.....	20
2.3. PROJEVY ORGANISMU V OBRANNÉ SITUACI.....	21
2.3.1. Stres.....	21
2.3.2. Šok.....	23
2.3.3. Strach.....	24
2.3.4. Úleková reakce [17] .....	25
2.3.5. Úzkost .....	26
2.3.6. Panika.....	26
2.3.7. Naštvaní, hněv, zlost .....	27
<b>3. ZPŮSOBY SNIŽOVÁNÍ ÚČINKU FAKTORŮ V OBRANNÉ SITUACI PRACOVNÍKA PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI .....</b>	<b>31</b>
3.1. SNIŽOVÁNÍ ÚČINKU STRESU .....	31
3.2. SNIŽOVÁNÍ ÚČINKU STRACHU.....	32
3.3. SNIŽOVÁNÍ ÚČINKU NAŠTVÁNÍ, ZLOSTI A HNĚVU .....	33
<b>4. PSYCHICKY NÁROČNÉ SITUACE V PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI SE ZAMĚŘENÍM NA ŽENU .....</b>	<b>35</b>
4.1. RECEPČNÍ.....	35
4.2. ŠATNÁŘKA .....	37
4.3. VRÁTNÁ .....	38
4.4. DETEKTIV V OBCHODĚ .....	39
4.5. BODYGUARD .....	41
4.6. TRANSPORT CENIN .....	43
<b>5. ORIENTAČNÍ NÁVOD PRO PRACOVNÍKA PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI V PSYCHICKY NÁROČNÉ SITUACI.....</b>	<b>45</b>
5.1. ŽENA JAKO PRACOVNICE PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI .....	45
5.2. MUŽ JAKO PRACOVNÍK PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI .....	46
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>48</b>
<b>6. ORIENTAČNÍ NÁVOD PRO PRACOVNICE PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI V PSYCHICKÉ ČÁSTI PROFESNÍ OBRANY .....</b>	<b>49</b>

---

6.1.	DEMONSTRACE ÚLOHY PSYCHIKY NA VYBRANÉ SITUACI .....	49
6.2.	ORIENTAČNÍ METODICKÁ POMŮCKA PRO PŘÍPRAVU PRACOVNIC PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI V PSYCHICKÉ ČÁSTI PROFESNÍ OBRANY.....	50
<b>ZÁVĚR</b> .....		<b>64</b>
<b>ZÁVĚR V ANGLIČTINĚ</b> .....		<b>66</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....		<b>68</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK</b> .....		<b>70</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ</b> .....		<b>71</b>
<b>SEZNAM TABULEK</b> .....		<b>73</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....		<b>74</b>



## ÚVOD

Organismus každého člověka se skládá ze dvou stránek – fyzické a psychické. Každá z nich tvoří pouze polovinu člověka, a proto jen jejich spoluprací může jedinec dosáhnout veškeré využití výkonnosti jeho organismu. Tuto informaci je třeba využít jak při tréninku, tak při obraně.

Vnitřní stavba člověka je uzpůsobená tak, že obě stránky fungují společně a vzájemně se ovlivňují nezávisle na vůli jedince. Ovšem tento proces nemusí být vždy ku prospěchu člověka a jeho momentálním zájmům. Aby obě stránky pracovaly přesně, tak jak člověk chce, musí být s oběma seznámen a umět obě modifikovat a využít pro něj nejpřínosnějším způsobem.

Protože většina lidí, nejen pracovníků PKB, kteří se věnují obraně, nezanedbá fyzickou přípravu, ale zcela netuší nezbytnost potřeby psychické přípravy, je tato práce právě zaměřená na pochopení základní podstaty psychiky při obranné situaci a způsoby snížení psychické nestability vznikající při jakékoliv mimořádné situaci. Všeobecná neznalost významu psychické přípravy byla také důvodem, proč jsem zvolila do své bakalářské práce námět spojení psychiky s obranou. Základní téma psychiky nebo fyzické obrany je pro mě zajímavé samo o sobě, proto mě možnost jejich sloučení do bakalářské práce velmi zaujala.

Právě z důvodu nevědomosti důležitosti psychické stránky při obraně nelze najít v současné literatuře ucelený jednoduchý všeobecné společnosti pochopitelný a v praxi využitelný návod pro přípravu pracovníků PKB v psychické části profesní obrany.

Při ohrožení se u každého člověka projeví strach. Jedinec se lekne a jeho schopnosti jsou oslabeny.

Účelem této bakalářské práce je přimět čtenáře k zamyšlení a motivovat ho k přehodnocení jeho přístupu k pojetí obrany jen jako způsobu, jak se ubránit fyzickému útoku.

Mojí snahou v bakalářské práci je přinést pro pracovníky PKB názorný návod v psychické části profesní obrany. Dané instrukce jsou vhodné ale i pro širokou veřejnost. Bez psychické síly člověk nemůže uplatnit žádnou obrannou techniku. Většina lidí výše zmíněnou informaci nezná, protože se v téměř žádné literatuře k obraně s ní neseťká. Problém úlohy psychiky v profesní obraně se dá zařadit do celkového pojetí obrany.

K vypracování práce jsou použity tři vědecké metody: analýza, syntéza a kompilace. Metoda analýzy je použita nejvíce v kapitole Psychicky náročné situace v průmyslu komerční bezpečnosti se zaměřením na ženu. Pomocí metody syntézy jsou vytvořeny dílčí i celkový závěr. Je také uplatněna zejména v praktické části. Metoda kompilace byla aplikována v přípravné části bakalářské práce.

Nejprve je čtenář uveden do problematiky práce, pochopí, proč je psychika v obraně tak důležitá, a povrchně se seznámí s obecným fungováním organismu člověka při psychickém vypětí. Nakonec se v první kapitole dozví, jak se připravit na obranu po psychické stránce. Jaké faktory na pracovníka PKB mohou působit v profesní obraně a jak jejich negativní vliv snížit, je tématem dalších kapitol. Následuje nastínění, s jakými konkrétními psychicky náročnými situacemi se mohou pracovníci PKB setkat a obecný návod na vybraných situacích. Celou práci završuje orientační schematická pomůcka pro přípravu pracovníků PKB v psychické části profesní obrany.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1. ÚLOHA PSYCHIKY V OBRANNÉ SITUACI S DŮRAZEM NA PROFESNÍ OBRANU

Cílem této kapitoly je vystihnout úlohu psychiky v obranné situaci v obecné rovině. Podstatou je prosté pochopení faktu, že pro dobře provedenou obranu je potřeba nejen trénovat techniku a strategii, ale zejména psychiku. Jedině tak může být jedinec komplexně připraven na obrannou situaci.

### 1.1. Základní pojmy

Následující pojmy jsou důležité k pochopení problematiky bakalářské práce.

**Sebeobrana** je pojem, který vyjadřuje obranu sebe samého nebo někoho sobě blízkého. Patří zde jak sebeobrana jednotlivců, tak i sebeobrana vyučovaná v různých skupinách, kurzech, školách. Základní podstatou sebeobrany je samotná motivace jednotlivce. Ta ho vede jak při učení sebeobrany, tak zejména při jejím použití. Ze samotného názvu sebeobrany vyplývá, že základní motivací je obrana sebe. Zcela to ale neplatí. Mnohem silnější je ochrana zdraví a života rodiny či partnera. Mocným příkladem je instinkt matky bránit své dítě.

**Profesní obrana** je pojem, který vyjadřuje obecně obranu spojenou s ochranou majetku. Profesní obrana spadá do kompetence průmyslu komerční bezpečnosti a základní motivací jsou peníze. Jediným důvodem, proč bránit jiného cizího člověka nebo majetek a ohrozit tak svůj život, jsou právě peníze. Provozování profesní obrany je forma podnikání a základem každého podnikání, tedy i tohoto, je zisk. Pokud při vykonávání profesní obrany je nucen pracovník PKB použít sebeobranu, selhal, neboť brání sám sebe a neprovádí profesní obranu.

**Psychika** je nejzákladnější a nejobecnější psychologický pojem, který je ale velmi obtížné definovat. Někteří psychologové používají termín **mysl**, jako synonymum pro psychiku. Chtějí tak poukázat na blízké propojení nervových a psychických dějů v člověku. Výrazy psychický a duševní se používají při popisu vnitřních subjektivních zkušeností s okolním světem. Pojem **osobnost** znamená individuální utváření lidské psychiky. Psychiku je možné definovat jako souhrn všech duševních dějů, které člověka provází během celého života. Ne všechny psychické události si člověk plně uvědomuje. Spojení uvědomělých procesů se označuje jako **prožívání**. Naopak **chování** označuje jakoukoliv pozorovatelnou tělesnou aktivitu. Prožívání a chování člověka je spojené.

Chování je vnějším projevem vnitřního prožívání psychického dění a zároveň zpětně ovlivňuje jeho průběh. To znamená, že se tělesná aktivita člověka odráží v jeho psychickém stavu [16]. Na tomto poznatku je založena celá podstata této bakalářské práce.

**Psychomotorika** je soubor pohybových vyjádření okamžitého psychického stavu člověka. Do psychomotoriky patří také neverbální projevy člověka jako gestikulace, mimika, grimasy [3].

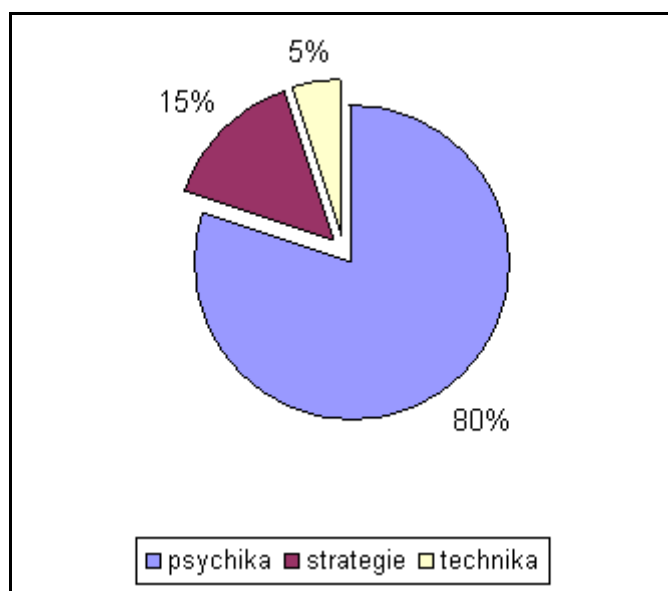
**Mimořádná situace** je z psychologického hlediska náhlá, nepředvídatelná a neovladatelná událost, která přesahuje běžnou zkušenost člověka. V dané situaci není zpočátku jasné, zda je jedinec schopen ji zvládnout [14].

Pojmů vztahujících se k tomuto tématu je mnoho, zde je uváděn pouze výčet těch základních.

## 1.2. Psychické aspekty a jejich význam v obranné situaci

Nejdůležitější zbraní v jakémkoliv střetnutí je lidská mysl [6].

Při názorném zobrazení, kde obranné situaci přisoudíme 100 %, má psychika důležitost až 80 %, strategie 15% a technika pouze 5% [10].



Obr. 1. Význam psychiky v obraně [10].

**Psychika** má v obranné situaci **privátní význam**. Neznamená to, že není technika a strategie důležitá. Naopak jsou velmi důležité. Právě správná technika a strategie přispívají k psychické rovnováze a připravenosti člověka na obranu [10]. Podrobněji bude tato problematika rozebrána v kapitole 1.4..

**Obranná situace** vyvolá v jedinci psychickou zátěž. Jeho reakce na tuto mimořádnou situaci záleží mimo jiné také na jeho aktuálním stavu psychické labilit. Dochází k ústupu racionálního myšlení a projevují se iracionální reakce [15].

Do několika vteřin po nástupu mimořádné situace se spustí tzv. „**akutní reakce na stres**“. V tomto momentu dochází k četným fyziologickým změnám, které doprovází změny v prožívání a chování jedince. Dané změny jsou řízeny vegetativním nervovým systémem a není možné je ovládat lidskou vůlí. Dochází k obranným reakcím, které umožňují člověku maximálně mobilizovat jeho rezervy a síly. Jedná se o odezvu lidského organismu, která se obecně označuje jako reakce typu „**útok nebo útek**“ [14]. Útok je forma aktivní ochrany, vyjadřuje obecné úsilí s ohrožující situací bojovat. Jedinec má tendenci bojovat přímo proti zdroji ohrožení nebo se obrátit na náhradní objekt nebo člověka. Únik je forma pasivní ochrany, označuje snahu ze situace utéct. Útek se projevuje ve dvou podobách, jako faktický útek nebo rezignace [7].

Pokud člověk konfliktní situaci nezvládne, selže jeho psychika, tzv. APS (aktuální psychický stav). V důsledku selhání nemůže následně uplatnit účinně žádnou techniku [10].

Z psychologického hlediska vykazují ženy a muži v obranné situaci určité rozdíly.

*Tabulka 1. Psychologické hledisko rozdílů mezi muži a ženami [21].*

Popis	<b>Ženy</b>	<b>Muži</b>
intuice	lepší	horší
emotivnost	větší	menší
motivace ke cvičení	menší	větší
sebedůvěra	menší	větší
zjev budící strach, hrůzu	ne	někdy ano

Ženy disponují lepší intuicí, která jim může pomoci lépe předvídat hrozící napadení a odhadnout násilníka. Mužům naopak pomáhá často větší motivace ke cvičení a sebedůvěra.

Na prožívání a chování člověka v obranné situaci mají vliv faktory:

1. **Vnější faktory** – čas, prostředí.
2. **Vnitřní faktory** – výchova, dispozice, odolnost, osobnost.

3. **Projevy organismu v náročné situaci** – stres, šok, strach, úleková reakce, úzkost, panika a emoce jako naštvaní, zlost, hněv.

Psychicky náročná situace vyvolá v organismu člověka procesy, které mají zajistit schopnost jedince mimořádné situaci čelit a postupně vrátit organismus do stabilního stavu [1].

### 1.3. Projevy psychické zátěže v obranné situaci

V obranné situaci dochází k zatížení organismu člověka, který navenek reaguje různými projevy závisujícími na vnějších a vnitřních faktorech.

V obranné situaci se může v rozdílné intenzitě projevit stres, šok, strach, úleková reakce, úzkost, panika, obavy nebo naopak zlost, hněv [15]. V jejich důsledku dochází ke zvyšování svalového napětí, k silnému pocení, zrychlení dechu a srdečního tepu. Může se vyskytnout třes rukou nebo i celého těla, nesoustředěnost, těkání, nápadná mimika. Psychická zátěž může způsobit u jedince narušení psychomotoriky tzv. **psychomotorický neklid**. Oslabení psychické rovnováhy mohou doprovázet také silnější projevy emocí jako pláč, nářek, křik, agresivita nebo naopak zcela nečekané emoce jako například smích. Současně se také zhoršuje schopnost komunikace, která se projevuje rychlejší mluvou, než si jedinec uvědomuje, nebo zhoršenou schopností vnímat verbální řeč [14].

Člověk se může k psychicky náročné situaci postavit i pasivně. V takovém případě dochází v organismu k **pasivní obranné reakci**. Projevuje se zpomalením fyziologických procesů v organismu člověka. Nastává strnulost, omezení pohybu, výrazně se snižuje citlivost celého těla. Mimika je minimální, výraz obličeje strnulý, zornice rozšířené. Jedinec je bledý s promodralými ústy. Objevuje se studený pot a zimnice. Člověk nevnímá reálně čas, krátký okamžik je pro něj nekonečně dlouhý. Jedinec se tímto pasivním způsobem podvědomě chrání před přívalem neúnosných emocí [14].

V obranné či jiné psychicky náročné situaci je člověk schopen v důsledku výše popsaných projevů mimořádných výkonů, kterých by za normálních okolností nebyl zdaleka schopen.

## 1.4. Příprava na obranu po psychické stránce za účelem snižování negativních vlivů

Pro kvalitní psychickou přípravu na obranu je důležité skloubit trénink psychiky, strategie a techniky.

Do **přípravy z hlediska strategie** patří **plánování, promyšlení a příprava** na obrannou situaci. Důležitý a účinný je praktický nácvik modelových situací a jejich řešení. Při strategické přípravě dochází zároveň k nácviku psychiky. Následně při obranné situaci nedochází k psychickému selhání [10].

Do **technické přípravy** je třeba zařadit tyto nejdůležitější obranné technické prvky:

- úder rukou,

- kop,

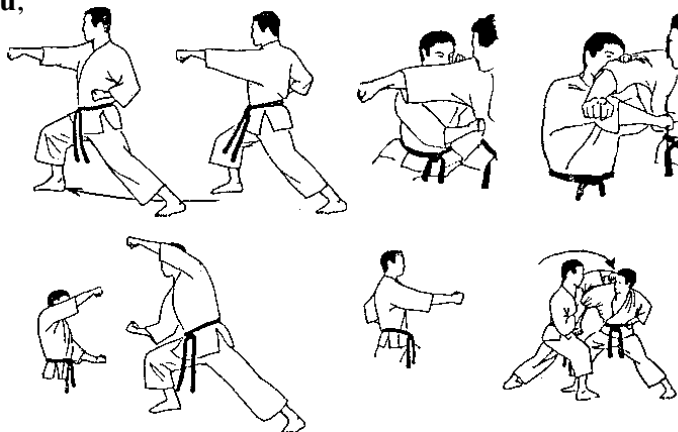
- sražení,

- stržení,

- páky,

- přehozy,

- tlaky.



*Obr. 2. Ilustrační obrázek k technické přípravě.*

Techniku je vhodné cvičit pod dohledem odborníka, aby byla provedena správně a byla při obranné situaci účinná. Následně po správném naučení mnohokrát zopakovat, aby se vžila do paměti a byla automatická.

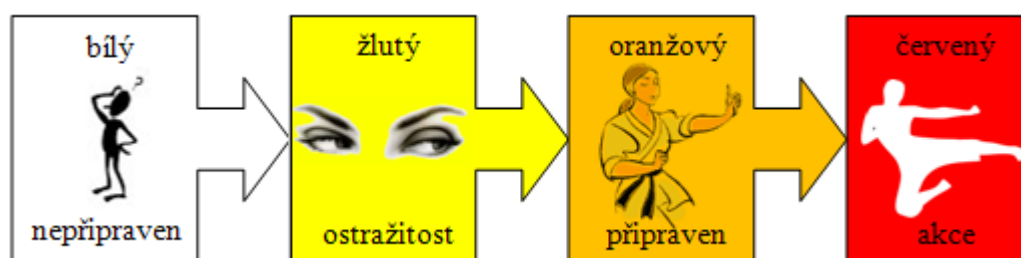
**K přípravě psychické stránky** lze použít trénink pomocí **4 kroků pro správný stav mysli** v obranné situaci. Jsou to zásady jako akceptovat realitu, přizpůsobit se realitě, ovládnout přítomnost strachu, vše skloubit dohromady za pomoci dobrého tréninku [6].

1. **Akceptovat realitu.** Většina lidí si nepřipouští, že právě oni by se mohli stát terčem násilného útoku. Proto je třeba si tuto skutečnost uvědomit a být připravený. Neznamená to vidět nebezpečí na každém kroku, ale nenechat se překvapit. Člověk, který akceptuje realitu, by nikdy neměl být nečekaně zaskočen.



2. **Přizpůsobit se realitě.** Po uvědomění eventuality potenciálního útoku následuje přizpůsobení se možnosti tohoto útoku. K tomu je vhodný symbolický „barevný kód“ Jeffa Coopera, který přibližuje člověku různé stavy lidské mysli:

- a) **Stav bílý** popisuje totální nepřipravenost a nepozornost. Nejvíc obětí umírá právě v bílém stavu.
- b) **Stav žlutý** je stav, kdy může člověk relaxovat, ale je stále přítom na pozoru. Tento stav výrazně vylučuje možnost být zaskočen.
- c) **Stav oranžový** vyjadřuje stav okamžitého a specifického ohrožení od určitého útočníka. V tomto stavu je člověk v postoji vyrazit.
- d) **Stav červený** je stav, kdy probíhají defenzivní akce. V tomto stavu jedinec útočí.



Obr. 3. „Barevný kód“ Jeffa Coopera.

3. **Ovládnut přítomnost strachu.** Většina lidí je v mylném dojmu, že by se měli strachu zbavit. Tato emoce je přirozená a může být při obraně užitečná. Byla by chyba snažit se ji úplně potlačit. Naopak by ji měl člověk ovládnout a využít ve svůj prospěch buď k úniku, nebo obraně. Strach umožňuje postavit se útoku s plným fyzickým nasazením.
4. **Vše skloubit dohromady za pomoci dobrého tréninku.** V obranné situaci pod stresem není schopen člověk dostatečně rychle myslet. V daném případě začnou jednat automatické reflexy. Jedinec se brání tak, jak se to ve výcviku naučil. Proto je důležitý realistický a praktický nácvik, který je možno měnit podle aktuálních okolností boje [6].

Základem obranné situace při dodržení výše uvedených zásad je spoléhat se sám na sebe. Pracovník PKB, který nepodcení kvalitní psychickou přípravu, především procvičí všechny naučené dovednosti, při profesní obraně výrazně sníží působení negativních vlivů.

Uvedené poznatky v první kapitole jsou vstupem do složitého světa psychiky člověka v mimořádné situaci. Nejdůležitější z nich podle mého názoru je poznání, že právě psychika je v obranné situaci hlavním faktorem. Každý člověk je jedinečný, má jinou osobnost, která ovlivňuje jeho prožívání a chování v obranné situaci. Přesto nezávisle na individualitě jedince se téměř u každého objeví stres, strach a další projevy, které mají za úkol pomoci jedinci zvládnout mimořádnou situaci. Například stres způsobí zrychlené dýchání a napětí svalů. Plíce načerpají více kyslíku, který potřebují při obranné situaci a napnuté svaly jsou lépe odolné proti úderu. Pochopení, že každý organismus reaguje v obranné situaci svými vlastními automatickými obrannými mechanismy k mobilizaci síly pro zvládnutí mimořádné situace, vede k lepší znalosti fungování lidského těla. Pracovník PKB, který tyto vědomosti využije ke své přípravě na obrannou situaci, je schopen ji mnohem lépe zvládnout.

## 2. HLAVNÍ FAKTORY PŮSOBÍCÍ NA PSYCHIKU PRACOVNÍKA PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI

Na psychiku pracovníka PKB působí mnoho faktorů. Tato kapitola se zabývá pouze těmi podstatnými. Přičemž jsou dělené na vnější, vnitřní a následné projevy. Všechny faktory spolupůsobí na chování člověka v obranné situaci.

### 2.1. Vnější faktory

Za vnější faktory se považují okolnosti, které působí na člověka z vnějšího prostředí. Patří mezi ně čas a prostředí.

**Čas** je důležitý faktor při jakékoliv psychicky náročné situaci. Doba trvání obranné situace ovlivňuje nástup stresu, strachu a dalších projevů. Některé z nich vznikají téměř okamžitě. Zde se řadí stres, šok, úlek. Jiné projevy potřebují pro vznik delší časový úsek. Nevznikají bezprostředně po vzniku obranné situace. Patří mezi ně strach, úzkost, panika. Dané projevy nejsou způsobeny nastalou nebezpečnou situací jako u předchozích, ale přemýšlením člověka nad touto situací.

Podle mého názoru záleží také na **denní době**. Přes den má tělo mnohem více energie než večer nebo v noci, kdy je člověk už unavený a jeho schopnost ubránit se klesá. Dané pojetí vnímání únavy v závislosti na denní době je ale spíše individuální, protože každý má trochu jinak nastavený biorytmus.

Prostředí lze chápat ve dvou rovinách:

1. **Prostředí, kde člověk vyrůstal** – ovlivňuje chování jedince při obranné situaci. Myslí se tím, jak vypadalo prostředí jeho dětství, v jaké sociální skupině vyrůstal. Jestli žil v místě, kde docházelo k častému násilí. Jak je schopen se bránit a jaký má vztah k násilí. Zda je zvyklý spoléhat se sám na sebe. Výše zmíněné hledisko prostředí ovlivnilo vytváření postojů člověka k násilí a obraně, a proto také úzce souvisí s vnitřními faktory.
2. **Aktuální prostředí**, ve kterém se pohybuje oběť při vzniku obranné situace – vybírá útočník a tím získává výhodu. Samotné prostředí bez vzniku jakékoliv psychicky náročné situace může v jedinci způsobit vznik strachu. Pokud například člověk prochází sám temnou úzkou ulicí, bude se cítit jinak, než když půjde ve dne zalidněnou nákupní čtvrtí.



*Obr. 4. Temná ulice vyvolávající strach.*

Vnější faktory mají výrazný vliv na vnímání situace člověkem.

## **2.2. Vnitřní faktory**

Vnitřní faktory na rozdíl od vnějších působí na člověka zevnitř, z jeho nitra. Vnitřních faktorů je mnoho jako například výchova, dispozice, odolnost, osobnost.

**Výchova** je důležitým aspektem ve vytváření postojů člověka. Zásady chování, které se naučil a byl svědkem v dětství, si člověk přináší do dospělosti. Výchova naučí jedince určitým hodnotám.

**Dispozice** vrozené i získané určují, jaké má člověk předpoklady pro zvládnutí mimořádné situace. Například jestli se umí bránit nebo jak zvládá psychickou zátěž. Dispozice se mění celý život. Fyzické získá člověk tréninkem. Předpoklady na psychické úrovni má jedinec už při narození a v průběhu života se neustále mění. Záleží na výchově, sociálním prostředí, ale také na tom, jestli je člověk často vystaven zátěžovým situacím.

Dispozice úzce souvisí s odolností. Vhodné dispozice zvyšují **odolnost** člověka a jeho schopnost mimořádnou situaci lépe zvládnout.

Výše uvedené atributy dotváří **osobnost** člověka, jeho povahu a postoje. Každý řeší náročnou situaci svým vlastním způsobem. Daný způsob vychází právě z individuální osobnosti jedince.

Vnitřní faktory se navzájem prolínají a pro praktické poznání reakce člověka v obranné situaci je nelze brát jako zcela samostatné jednotky.

### 2.3. Projevy organismu v obranné situaci

Projevy organismu v obranné situaci se myslí reakce lidského těla na mimořádnou situaci. Patří mezi ně stres, šok, strach, úleková reakce, úzkost, panika a emoce, z nichž jsou podstatné naštvání, zlost, hněv. Projevy jsou důsledkem působení vnějších faktorů a závisí na vnitřních faktorech.

#### 2.3.1. Stres

**Stres** je reakce organismu na psychickou i fyzickou zátěž. Vlivy, které vyvolávají stres, se nazývají stresory [1].



*Obr. 5. Stres.*

Stres dělíme na 4 typy:

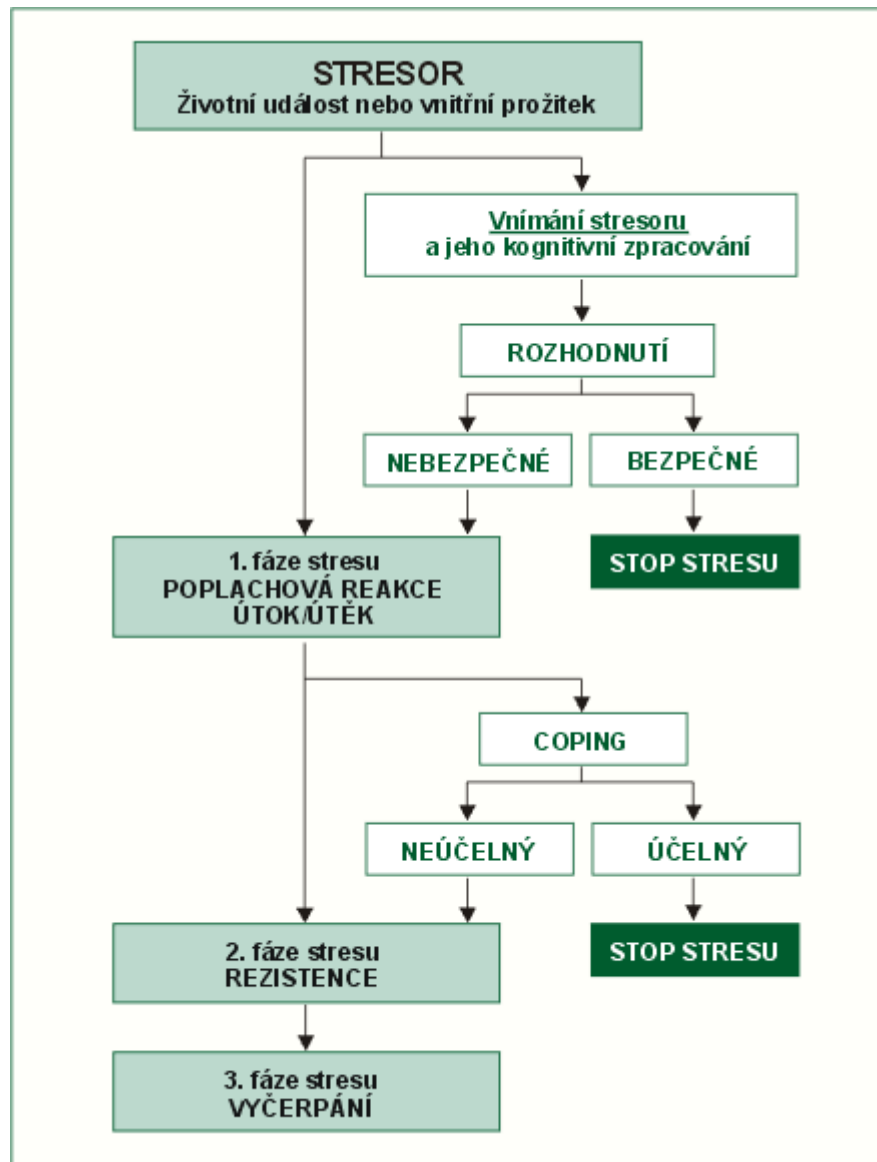
1. **Distres** [5] – nadměrné negativní zatížení [19].
2. **Eustres** [5] – pozitivní zátěž, která může vést k lepším výkonům [19].
3. **Hyperstres** – stres, se kterým se není schopen organismus vyrovnat, dochází ke kolapsu [12].

4. **Hypostres** – stres, který organismus dokáže zvládnout [12].

Stres je fyziologický mechanismus, jehož cílem je vrátit organismus do rovnováhy [1]. Jakmile začnou stresory působit, v mozku se zablokuje myšlení. Činnost mozkové kůry se snižuje, aby mohla proběhnout automatická reakce. Současně se aktivuje nervstvo, které řídí funkci mnoha dalších orgánů, jako například srdce, krevní oběh, nadledvinky [8].

Při nástupu a trvání stresu probíhá v těle proces, který se nazývá **všeobecný adaptační syndrom**. Tato reakce organismu se skládá z fází poplachové, rezistence a vyčerpanosti [1].

1. **Poplachová fáze.** Dochází k upozornění organismu na přítomnost stresoru. Projevuje se nejprve rozbušením srdce, zmenšením svalového napětí a poklesu krevního tlaku. Poté organismus vyvolá své obranné mechanismy. Krevní tlak naopak stoupá, svaly se napínají. Jedinec je lépe schopen ohrožující situaci čelit.
2. **Fáze rezistence.** Při dlouhém působení stresorů přejde organismus do fáze rezistence neboli odolávání. Tělo je ve stavu pohotovosti a napětí.
3. **Fáze vyčerpanosti.** Organismus nemá prostředky, aby se vzniklé náročné situaci přizpůsobil. Dochází k výrazné únavě. Tato etapa nastoupí jen v případě, že organismus vzniklou stresovou situací nezvládne [1].



Obr. 6. Reakce organismu na stresor [5].

Stres se v těle projeví následujícími fyzickými reakcemi:

- zvyšuje se tepová frekvence a krevní tlak,
- svaly tvrdnou a napínají se, aby se připravily k akci,
- dýchání se zrychluje, protože plíce se snaží získat více kyslíku [19].

Stres nezávisí jen na intenzitě stresoru, ale ve větší míře na schopnosti člověka mu čelit [1]. Tyto schopnosti mohou být získané i vrozené.

### 2.3.2. Šok

Šok může mít několik podob, z nichž se budu zabývat psychickým šokem. Ten vzniká, když člověk prožije náhlý duševní otřes.



*Obr. 7. Šok.*

Šok je z psychického hlediska nejvyšší stupeň stresu a vzniká při náhlém vysokém stresu. Každý jedinec se z šoku dostává jinou dobu. Může trvat několik vteřin, pár minut až půl hodiny, někdy neustupuje i několik hodin.

U lidí v šoku převládá obvykle **odevzdanost** a **rezignace**. Člověk se může zdát navenek zcela klidný a v pohodě. Tento psychický blok má jedince chránit před náhlým otřesem. Problém nastává v okamžiku, kdy šok odezní. Jedinec si teprve poté naplno uvědomuje, co se stalo [9]. Dochází k fyzickým projevům jako bušení srdce nebo zrychlený tep.

Šok je pro člověka velmi nebezpečný a může ho dokonce ohrozit na životě.

### 2.3.3. Strach

**Strach** je stav, který je doprovázen tísní a fyziologickými změnami organismu [18].



*Obr. 8. Strach.*

Strach je nepříjemná emoce, vznikající jako normální reakce na skutečné ohrožení nebo nebezpečí. Na rozdíl od úzkosti se strach vyvíjí s věkem, od jednoduchých úlekových reakcí kojence po složité reakce na neznámé prostředí nebo nečekané smyslové podněty. Postupně je vnímání strachu spojené s prožitými zkušenostmi a je více vázané na představivost [4].



Celý proces vyvolání strachu začíná obvykle úlekem. Je to odpověď organismu na podněty, které ohrožují život jedince nebo mu přináší psychické nebo fyzické trauma. Úlek odezní, jakmile je zaznamenán vědomím [18]. Člověk ale stále cítí strach.

Při strachu dochází k fyzickým projevům jako zblednutí, zrychlené dýchání, bušení srdce, zvýšení krevního oběhu [4].

Je rozdíl mezi tím mít strach a být ovládán strachem. Strach může být v obranné situaci přínosem. Strach způsobí:

- schopnost vyvinout velkou sílu svalů;
- značné zvýšení pozornosti;
- snížení citlivosti na bolest;
- celkové zvýšení výkonu [6].

Strach je **výsledkem myšlení**. Když začne člověk přemýšlet nad nebezpečím situace, dochází ke vzniku strachu. Jak jedinec prožívá strach, závisí na samotné osobnosti člověka a dalších faktorech.

Strach patří k životu. Upozorňuje člověka na blížící se nebezpečí a zároveň při vzniku nebezpečí umožňuje načerpat fyzickou sílu pro řešení problému [18].

#### 2.3.4. Úleková reakce [17]

**Úlek** je spontánní vrozená reakce na neočekávaný příjemný či nepříjemný podnět nebo situaci.

Úleková reakce, tedy reakce na úlek, je odpověď organismu na každý podnět, který je neznámý. Na rozdíl od strachu nebo stresu je úlek časově omezený. Když ohrožení zanikne, organismus se vrátí do původního stavu.

Úlek může nabývat rozdílné intenzity, která závisí na síle hrozby:

- a) **ztuhlost** – má krátkodobý charakter a nastává po mírném náhlém nebezpečí;
- b) **znecitlivění organismu** – reakce na nepředvídanou hrůzu, úděs.

Nečekaný podnět vyvolá úlekový reflex. Je to řada úlekových reakcí po sobě, které vytváří spojitost. Pokud po první úlekové reakci nedojde ke zmírnění působení podnětu, nastupují další úlekové reakce. V případě silné hrozby dochází k výraznější reakci organismu. Úlekový reflex může přejít do stresové reakce.

V počáteční fázi úlekové reakce nastává strnulost. Organismus přechází do stavu ostražitosti, aby mohl identifikovat nečekaný podnět a zaměřit se na něj. Páteř ztuhne, dýchací cesty se otevrou a člověk popadá dech. **Smyslové orgány** jako oči, uši, nos jsou ve značné **pohotovosti**. Posledním stádiem úleku je v krajním případě šok. Dochází k zablokování svalů a následně k znecitlivění. Krevní tlak klesá. Může nastat mdloba, pád nebo zhroucení.

Úkolem úleku je pomoci organismu vyrovnat se s nepředvídanými situacemi. Reakce organismu na úlek nemá přesný postup. Záleží na konkrétní situaci a konkrétním člověku.

### 2.3.5. Úzkost

**Úzkost** je nepříjemný pocit související se strachem. Má zpravidla delší trvání a různou intenzitu. Příčina úzkosti je neznámá [4].

Úzkost zahrnuje tři složky, které společně přivádí člověka do úzkostného stavu. Jsou to:

- a) **tělesné pocity** - fyzické příznaky doprovázející úzkost;
- b) **chování** - chování člověka, trpícího úzkostí;
- c) **myšlení** - představy a myšlenky člověka, trpícího úzkostí [22].

Úzkost nastupuje obvykle po prožití fyzicky nebo psychicky nepříjemného stavu, který člověk nečeká. Organismus reaguje:

1. **Fyzickými příznaky** - nejčastějšími jsou bušení srdce, pocení, třes, obtížné dýchání, pocit nevolnosti, bolest na hrudi, pocit znecitlivění nebo mravenčení.
2. **Psychickými příznaky** - patří mezi ně pocit závratě, neklidu, strach z mdloby, ze ztráty kontroly, ze smrti [22].

Úzkost postihuje značnou část lidí. Většina z nich ani netuší, že právě trpí úzkostí. Pociťují příznaky, kterým nerozumí. Snaží se víc hlídat a nepříjemným stavům předcházet. Obvykle tímto způsobem úzkost ještě zhoršují. Pociťování úzkosti se váže na povahu člověka. Někteří lidé jsou odolní proti vzniku úzkosti. Jiní si příliš zaobírají každý nepříjemný prožitek a tím způsobují větší prohloubení úzkosti [22].

### 2.3.6. Panika

**Panika** je reakce organismu na náhlý pocit nebezpečí u jedince, případně skupiny [4].



*Obr. 9. Panika.*

Panika se dá považovat jako šířící se strach. Člověk může propadat panice už jen ze strachu lidí okolo, aniž by věděl, čeho se bojí. Při panice lidé nepřemýšlejí, jejich reakce jsou iracionální.

Protože panika souvisí se strachem, jsou fyzické příznaky paniky v podstatě stejné. Dochází například k bušení srdce, zrychlenému dýchání.

Panika vzniká při pocitu ohrožení, omezené možnosti úniku a nedostatečné informovanosti [4].

### **2.3.7. Naštvaní, hněv, zlost**

Většina lidí si myslí, že tyto emoce jsou naprosto negativní, ale není to pravda, v určité míře mohou pomoci člověku dosáhnout stanoveného cíle.

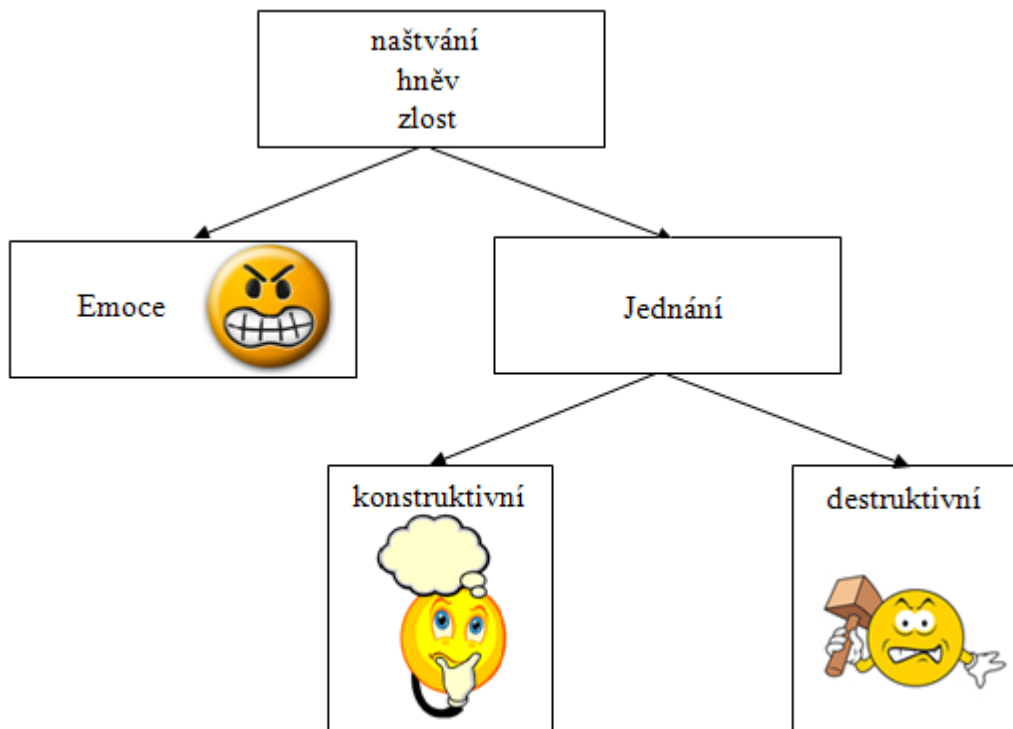


Obr. 10. Naštvaní, hněv, zlost.

Hněv, zlost, popřípadě naštvaní jsou normální lidské emoce. Jsou zcela běžným vyjádřením toho, když nějaký obvykle negativní silný podnět člověka vykolejí z běžného chování.

Chování člověka, u kterého se projeví zlost, vztek a naštvaní, lze snáze pochopit při rozlišení, zda se jedná o emoci nebo jednání:

1. **Emoce** – zde patří prožívané emoce.
2. **Jednání** – vyjadřuje, jak člověk tyto emoce projevuje ve svém chování. Jednání může být dvojího druhu:
  - a) **konstruktivní** – pomáhá k tvořivému řešení situace,
  - b) **destruktivní** – pobízí k silně agresivnímu a ničivému řešení situace [11].



Obr. 11. Diagram dvou rovin naštvaní, zlosti a hněvu.

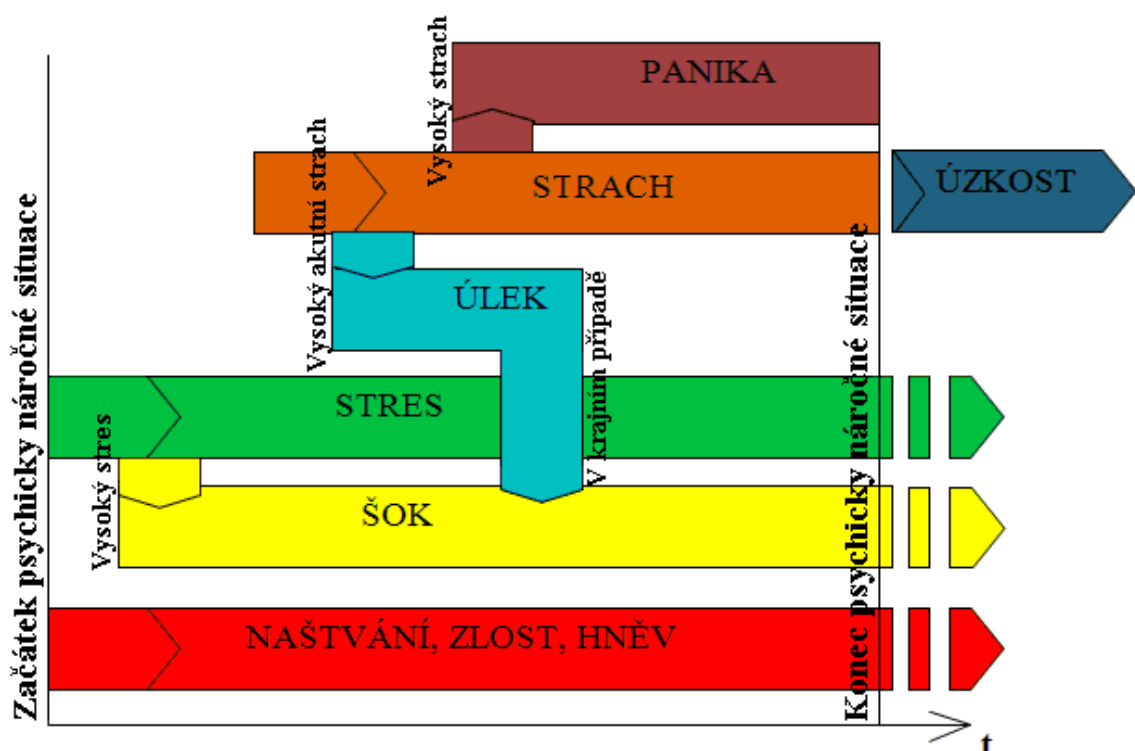
Z obr. 11. je zřetelné, že konstruktivní jednání je přínosem a naopak destruktivní může člověku značně uškodit.

Fyzické projevy při zlosti, hněvu a naštvání jsou obdobné jako u strachu. Zejména se objevuje bušení srdce, napětí svalstva, zrychlené dýchání.

**Při prožívání** zlosti je člověk náchylnější k labilnímu chování. Organismus může odpovédět zcela nečekaným a nevyzpytatelným chováním. Jedinec může nadávat, rozbíjet věci, obrátit svůj vztek na nevinné lidi.

Naštvaní, zlost, hněv boří zábrany člověka. Jedinec není poután konvencemi a dokáže naplno projevit svoje schopnosti. Člověk načerpá všechnu svoji sílu a nebojí se proti útočníkovi rázně vyrazit. Veškerá nabitá energie se převede do jeho fyzické síly a člověk dokáže snáze svého protivníka přemoci.

Projevy organismu v náročné situaci mají za úkol pomoci člověku lépe se bránit, jako například strach, nebo naopak mohou snížit schopnost se s náročnou situací vypořádat, jako třeba panika.



Obr. 12. Působení faktorů v psychicky náročné situaci v závislosti na čase.

Jak podle mého názoru vznikají, přeměňují se a končí účinky faktorů, které se projevují v obranné situaci, v závislosti na čase znázorňuje obrázek obr. 12.. Naštvaní,

zlost, hněv a stres vznikají obvykle souběžně se situací. Stres se může při náhlém a silném působení přeměnit na šok. Strach vzniká až po určité chvíli, po uvědomění si nebezpečí. Silný strach se může přeměnit v paniku, obzvláště ve větší skupině lidí. Při akutním silně pociťovaném strachu vzniká úlek, který se v krajním případě může transformovat do šoku. Úzkost vzniká obvykle až při vzpomínce na situaci a dá se vyjádřit jako strach z toho, že by se nepříjemný prožitek opakoval.

Výše uvedené faktory mají na chování pracovníka PKB v obranné situaci velký vliv, ale jak bude nakonec jednat, záleží na jeho momentálním stavu a konkrétních okolnostech. Strach sice způsobí větší sílu svalů a odolnost proti vnímání zranění, ale jak s ní naloží, je na něm samotném. Působení všech faktorů spolu úzce souvisí. Například u člověka s klidnější povahou se neprojeví zlost a pociťovaný strach využije spíše k útěku než k obraně. Kromě těchto faktorů existuje ještě mnoho dalších, které se mohou v obranné situaci u pracovníka PKB projevit formou nekontrolovaných emocí jako pláč, smích nebo nadávky. U vnějších faktorů to může být počasí, teplo nebo naopak chlad. Všechny faktory jsou popisovány převážně obecně z toho důvodu, že je pociťuje v mimořádné situaci každý člověk, nejen pracovník PKB.

### 3. ZPŮSOBY SNIŽOVÁNÍ ÚČINKU FAKTORŮ V OBRANNÉ SITUACI PRACOVNÍKA PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI

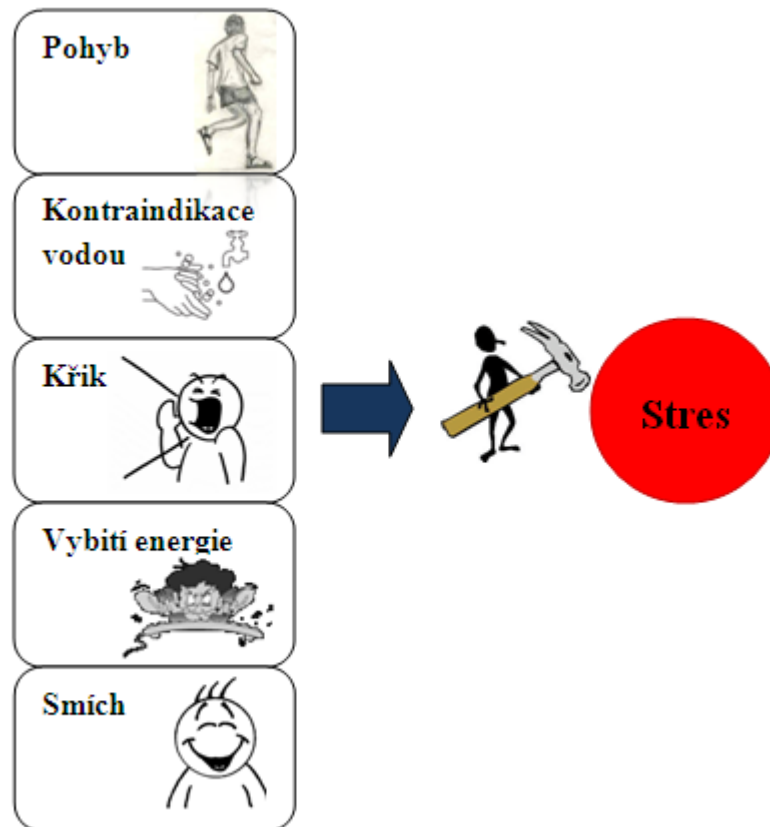
V situaci profesní obrany se nejčastěji projevují základní faktory jako stres a strach. Další jsou jejich důsledkem nebo součástí, třeba šok nebo úlek. Proto se tato kapitola zabývá převážně snižováním stresu a strachu.

#### 3.1. Snižování účinku stresu

Stres je normální projev v obranné situaci. Přestože může být užitečný, jako například tím, že zostřuje smysly a snižuje práh bolesti, je někdy nutné jeho účinky snížit.

Působení stresu lze snížit těmito úkony:

1. **Pohyb** – protože v situaci profesní obrany dochází k velkému nárůstu psychického napětí, je možné stres snížit právě fyzickou aktivitou.
2. **Kontraindikace studenou vodou** – opláchnutí vodou, zvláště pokud je studená, pomáhá k povzbuzení aktivity mozku, protože stresem může být zablokované rozumové myšlení.
3. **Křik** – u žen obzvláště ječení může pomoci jak k útěku agresora, tak k přivolání pomoci. Navíc při křiku dochází k uvolnění stresem napnutých a ztuhlých svalů [2].
4. **Vybití energie** – automaticky nabitou energii je třeba uvolnit například formou ničení věcí. Ženě pomáhá, když pevně stiskne okraj pultu nebo stolu.
5. **Smích** – dokáže zlehčit situaci a navíc může tato nečekaná emoce úplně vykolejit agresora a tím získat čas k dalšímu řešení situace.



Obr. 13. Způsoby snižování účinku stresu.

Úkolem těchto činností je zmírnit účinek stresu za účelem lepšího a konstruktivnějšího zvládnutí situace profesní obrany tak, aby k obraně vůbec nemuselo dojít, popřípadě úplně odradit agresora od jeho útoku, ještě než k němu dojde. Například ženské ječení je pro muže velmi nepříjemné.

### 3.2. Snižování účinku strachu

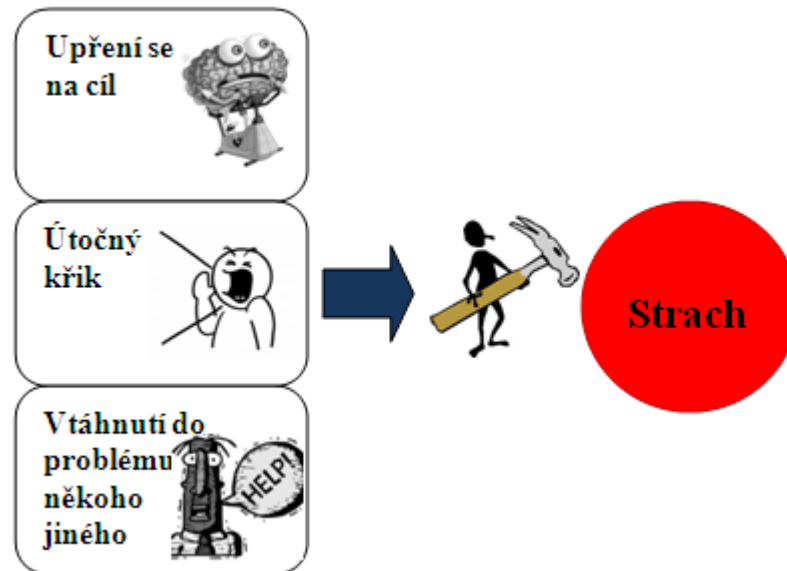
Strach je po fyzické stránce přínosná emoce, neboť značně zvyšuje tělesnou sílu člověka, ale psychicky může člověku vzít odhodlání a odvahu situaci čelit.

Zásady pro snížení účinku strachu:

1. **Upření se na určitý cíl** – slouží k zamětnání mozku na jednu důležitou činnost, třeba pohyb. Pokud se pracovník PKB soustředí na to, co má dělat, nemá jeho mozek čas, aby projevil strach.
2. **Útočný křik** – tzv. bojový výkřik slouží pro dodání odvahy a zároveň může snížit odhodlání amatérského agresora, když pochopí, že je pracovník PKB odhodlán se bránit.



3. **Vtáhnutí do problému někoho jiného** – převážně pracovníci PKB může tento úkon pomoci. Na jedné straně slouží k přivolání pomoci a na straně druhé snižuje působení strachu tím, že se pokusí problém hodit na někoho jiného. Protože ví, že není v nebezpečné situaci sama, získá více odvahy se bránit.



Obr. 14. Způsoby snižování účinku strachu.

Strach motivuje člověka k tomu, aby se nebezpečí vyhnul. Pokud se rozhodne bojovat, může mu strach také pomoci, neboť se někdy změní v agresi. Ta pomáhá člověku získat větší sílu a odhodlání proti nepříteli zvítězit.

Strach, má ale naopak schopnost zablokovat veškeré schopnosti člověka. Ten ztuhne a není schopen se nijak bránit. Proto je potřeba strach přemoci. Neznamená to úplně se ho zbavit, ale umět ho ovládat, řídit a potlačit, přeměnit ho na něco jiného.

### 3.3. Snižování účinku naštvaní, zlosti a hněvu

Stejně jako každá emoce i naštvaní, zlost a hněv jsou pro člověka nebezpečné, pokud překročí únosnou míru.

V případě, že se tyto emoce vymknou kontrole a člověk se nedokáže vůbec ovládat, jsou pro něho destruktivní. Jedinec si není vědom, co dělá a může si hodně uškodit. Při obranné situaci může hněv přerůst v silnou agresi a emoce zastřou jeho smysly a vnímání situace. Člověk je pak úplně ovládán svými emocemi a nedokáže situaci řešit racionálně.

Mezi **pozitivním** a **negativním přínosem** těchto emocí je tenká hranice. Nelze přesně vyjádřit, kdy vztek přechází do destruktivního jednání. Organismus je psychicky oslaben a

naopak fyzicky vybuzen. energii je potřeba převést do obrany před nebezpečím nebo uvolnit třeba pohybem. Některým lidem pomáhá ničení věcí.

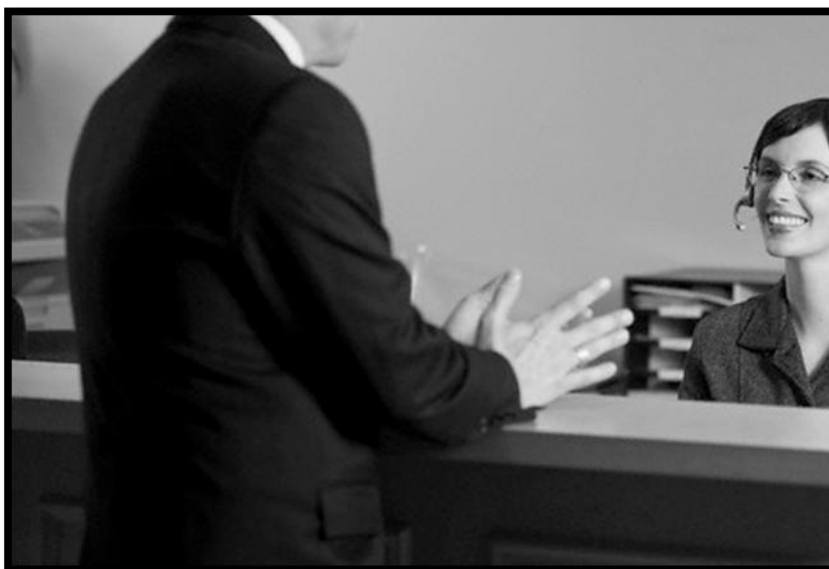
Záleží na každé pracovníci PKB jaký způsob snižování negativního účinku působení popsaných faktorů ji nejlépe vyhovuje. U žen je nejpravděpodobnější, že v situaci profesní obrany použijí křik a přivolají pomoc. Je to pro ně nejjednodušší, nejúčinnější a navíc automatické. Jednotlivé úkony se dají kombinovat. Je důležité správně vyhodnotit situaci a rozhodnout, který způsob, popřípadě způsoby, jsou za daných okolností vhodné. Například recepční, která musí zvládnout nespokojeného zákazníka, nemůže snižovat stres křikem nebo smíchem. V tomto případě je vhodné vybití energie nebo pohyb.

## 4. PSYCHICKY NÁROČNÉ SITUACE V PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI SE ZAMĚŘENÍM NA ŽENU

V každé funkci, kterou ženy v PKB vykonávají, může nastat psychicky náročná situace. Je to situace, kdy jsou na ženu jako pracovníci PKB kladeny vyšší psychické nároky, než za běžných podmínek. Jednotlivé situace jsem rozčlenila podle toho, jakou funkci žena v PKB zastává.

### 4.1. Recepční

Recepční je nejčastější pozice ženy v PKB. Daná funkce je pro ženu velmi vhodná. Je fyzicky nenáročná a není nutný výcvik.



*Obr. 15. Recepční.*

**Nejčastější** psychicky náročnou situací recepční je setkání s rozladěným zákazníkem. Pro snadnější znázornění jsem rozlišila tři stupně rozladěného zákazníka:

- a) nespokojený,
- b) naštvaný,
- c) agresivní.

Pokud je zákazník pouze **nespokojený**, nehrozí recepční obvykle žádné nebezpečí. Je důležité umět s nespokojeným zákazníkem správně komunikovat, aby nedošlo ke zhoršení situace. Uklidnit nespokojeného zákazníka není pro recepční většinou velký nápor na psychiku.

**Naštvaný** klient představuje pro recepční určité riziko. Může dojít k slovnímu útoku a nadávkám. Zvládnout naštvaného zákazníka představuje už pro recepční psychický tlak.

Nejnebezpečnější a zároveň psychicky nejnáročnější pro recepční je **agresivní** zákazník. Může se jednat o podnapilého člověka. Takový jedinec je těžko zvladatelný. Může recepční nejen slovně napadat, ale ohrožovat ji i zbraní. Nejčastěji to bude improvizovaná zbraň, kterou bude mít klient zrovna po ruce.

Rozladěný zákazník může přecházet mezi jednotlivými stupni v závislosti na řešení situace. Ve všech případech střetnutí s rozladěným zákazníkem musí recepční uklidnit klienta a zároveň sama zůstat klidná a v psychické stabilitě. Jedině tak je schopná konstruktivně vyřešit situaci.

**Nestandardně** se recepční může setkat také:

- s bezdomovcem,
- s podnapilým člověkem,
- s člověkem se sexuálním motivem,
- se zlodějem.

Bezdomovec může mít tyto motivy:

- žebrať,
- ohřát se nebo skrýt před deštěm,
- použít zařízení.

Pokud bude chtít **bezdomovec** použít toaletu nebo se ohřát, bude jeho snahou se recepční vyhnout. Naopak žebrající bezdomovec může znamenat pro recepční náročnou situaci, kdy musí zvládnout v klidu vykázat tohoto nevídaného návštěvníka. Recepční sice nehrozí obvykle nebezpečí, ale přesto je tato situace nátlak na psychiku.

**Podnapilý člověk** představuje vysoké riziko. V tomto stavu je každý člověk potenciálně nebezpečný a není možné předvídat, co udělá. Recepční hrozí obtěžování slovní i fyzické a v krajním případě fyzické napadení. V tomto případě je vhodné zavolat si někoho na pomoc a jednat s podnapilou osobou v klidu, ale důrazně. Obdobná situace je u člověka se sexuálním motivem.

Ohrožení pro recepční, zejména pokud manipuluje s peněžní hotovostí, představuje také **zloděj**. Navenek to může být nenápadný a slušný člověk. Jeho nečekaný útok může vyvolat u recepční psychický šok. Takové okolnosti způsobí narušení psychické rovnováhy pracovnice PKB. I s touto možností musí recepční počítat, aby nepříznivé důsledky na její psychiku byly minimální.

Všechny uvedené osoby mohou působit také v kombinaci.

Přestože recepční se obvykle do situace, kdy musí použít obranu, nedostane, měla by znát aspoň základy sebeobrany.

## 4.2. Šatnářka

Funkci šatnářky zastávají obvykle ženy, protože je zpravidla fyzicky i psychicky nenáročná a pracovnice nepotřebují vysokou kvalifikaci ani výcvik. Musí ale být spolehlivé, neboť mají odpovědnost za svěřený majetek. Může se zdát, že je to ideální místo pro ženu, kde nedochází k žádným konfliktům. Není tomu tak, šatnářku mohou potkat obdobné psychicky náročné situace jako recepční.



*Obr. 16. Šatnářka.*

**Standardně** se šatnářka může setkat s rozladěným zákazníkem. Nebezpečí představuje pro pracovnici PKB agresivní zákazník, zejména pokud je opilý. Tato situace může být pro pracovnici PKB značně psychicky náročná, neboť na rozdíl od recepční není zvyklá na jednání se zákazníky a nemá zkušenosti takové situaci čelit.

**Nestandardně** se šatna může stát cílem drobného zloděje, přestože neskrývá žádné velké cennosti. Šatnářce zpravidla nehrozí fyzické napadení, ale šok způsobený touto

situací způsobí psychickou újmu. Protože jsou šatny většinou na viditelných místech a nějakým způsobem ohraničeny, je tato situace nepravděpodobná.

Psychicky náročné situace, kdy by se šatnářka setkala s bezdomovcem nebo s člověkem se sexuálním motivem, jsou výjimečné.

Šatnářka není obvyklým cílem pachatelů, proto tato pozice nese s sebou nízké ohrožení.

### 4.3. Vrátná

Vrátná není obvyklá pozice ženy v PKB, přesto je pro ni vhodná. Vrátná musí splňovat určité požadavky jako odpovědnost, spolehlivost, zvládání více úkonů najednou a také profesní obranu.



*Obr. 17. Vrátná.*

**Standardně** se vrátná může setkat:

- agresivním zaměstnancem;
- podnapilým zaměstnancem;

- zaměstnancem, který bude chtít nenápadně zcizit majetek firmy přes vrátnici.

Agresivní zaměstnanec je často řidič v autě, jehož nervozita při dlouhém čekání na povolení projet vrátnicí může přerůst v agresi. Zvláště, pokud je to vysoce postavená osoba, může si myslet, že má mít privilegia a jeho agrese se tím zvyšuje.

U všech těchto osob hrozí obvykle vrátne jen slovní útok. Spíše výjimečně, pokud nezvládne pracovnice PKB komunikaci s těmito zaměstnanci, může hrozit i fyzický útok. Náročnost na psychiku za daných okolností záleží na konkrétní situaci a konkrétním chování zaměstnance. Vrátná musí zvládnout situaci s rozvahou, nenechat se vyprovokovat k nepřiměřenému jednání, a pokud je to nutné, zaměstnance zadržet.

**Nestandardní** psychicky náročná situace je pro vrátnou setkání s:

- podnapilou osobou, která se dožaduje vstupu do objektu;
- člověkem, který chce zcizit majetek z objektu.

Náročnost na psychiku je u těchto situací větší, než u setkání s nevhodně se chovajícím zaměstnancem. Protože vrátná potenciálně nebezpečnou osobu nezná, neví, co od ní může čekat. Ženě hrozí jak slovní útok tak fyzický.

Protože vrátná musí vykonávat více funkcí, může se ocitnout v situacích, na které je třeba reagovat rozdílně. Tato pozice je proto psychicky náročnější než pozice šatnářky.

#### **4.4. Detektiv v obchodě**

Funkce detektiva v obchodě není pro ženu v PKB příliš častá. Přesto je žena pro tuto funkci vhodná, neboť je méně nápadná než muž. Pracovnice PKB musí pro funkci detektiva v obchodě splňovat určité požadavky. Tím hlavním je nejen schopnost zadržet pachatele, ale také znalost zákona.



*Obr. 18. Detektiv v obchodě.*

**Standardní** psychicky náročnou situací pro ženu ve funkci detektiv v obchodě je setkání s:

- osobou, která se pokouší zcizit majetek a projevuje známky agrese nebo odporu při zadržení;
- osobou, která se pokouší zcizený majetek (převážně potraviny) rovnou spotřebovat.

Stupeň psychické náročnosti se odvíjí od konkrétní situace. Nebezpečí představuje agresivní zloděj. Ten může pracovníci PKB i fyzicky napadnout nebo se snažit utéct. V této situaci se vyžaduje po ženě psychická odolnost, neboť musí umět správně a rychle reagovat, ale i fyzická zdatnost.

**Nestandardní** psychicky náročnou situací pro ženu ve funkci detektiv v obchodě je setkání s:

- podnapilou osobou, která obtěžuje zákazníky, popřípadě nespolupracuje při zadržení;
- bezohledný zákazník, který ničí prodávané zboží.

Zvládnutí těchto nestandardních situací vyžaduje převážně komunikační dovednosti a schopnost správně a v klidu řešit situaci. Psychická náročnost a nebezpečí situace je obvykle nízké.



Ve **výjimečných případech** je psychicky náročnou situací pro pracovníci PKB mimořádná událost jako:

- požár,
- únik plynu nebo jiných nebezpečných látek.

Tyto mimořádné události představují pro ženu výrazný nápor na psychiku. Může dojít k masové panice. V takové situaci se předpokládá, že detektiv v obchodě se bude podílet na rychlé a efektivní evakuaci a přitom nesmí zapomínat na jeho úkol chránit majetek. Tato značně psychicky náročná situace může způsobit u pracovníků PKB i narušení psychické rovnováhy a neschopnost řídit se rozumem.

Detektiv v obchodě je funkce s vysokým tlakem na psychiku, protože musí být schopen zvládnout situaci i v případě, kdy je ohrožován více osobami najednou.

#### 4.5. Bodyguard

Bodyguard je vhodná funkce pro ženu, pokud je si vědoma nebezpečí spojené s tímto zaměstnáním. Žena musí perfektně zvládat profesní obranu a být ochotná a schopná nasadit svůj život při ohrožení klienta. Taková situace vyžaduje velkou psychickou odolnost.



*Obr. 19. Bodyguard.*

**Standardní** psychicky náročnou situací pro bodyguarda je střetnutí s:

- podnapilou osobou nebo otravným fanouškem, jejichž cílem je obtěžovat klienta;
- agresivní osobou, jejímž cílem může být ohrozit život nebo zdraví klienta;
- vysoce nebezpečnou osobou, jejímž jediným a cíleným záměrem je ohrozit zdraví nebo život klienta.

Ve všech těchto případech, zejména v druhém a třetím, může být žena bodyguard donucena použít k ochraně klienta profesní obranu.

Použití **profesní obrany** je psychicky nejnáročnější situací pro pracovníci PKB především ve funkci bodyguarda, ale také detektiva v obchodě nebo vrátné. Za takových okolností musí být schopna pracovnice PKB zachovat klid a nenechat se ovlivnit negativními emocemi jako je šok. Protože je bodyguard stále ve střehu, může dojít k vyčerpání organismu ještě před obrannou situací. Proto je nutné umět strach a další emoce převést do fyzické síly a použít je ke zvládnutí útočníka. Žena nesmí dlouho rozmýšlet a musí nechat jednat automatické reakce za předpokladu, že má perfektně zvládnutou psychickou přípravu. Pokud protivníka zneškodní okamžitě a efektivně, nestačí ji negativní emoce ovlivnit v jejím rozhodování.

Bodyguardovi hrozí boj s útočníkem ve dvou podobách:

- fyzický útok;
- ohrožování zbraní.

Jelikož je náplní práce bodyguarda chránit klienta, každá psychicky náročná situace je spojena s tímto úkolem. To je pro ženu psychicky mnohem náročnější, než kdyby chránila sebe.

Bodyguard musí být připraven kdykoliv a čekat cokoliv. Pro něho nesmí být **žádná situace nestandardní**.

Práce bodyguarda vyžaduje nejen fyzickou, ale především duševní sílu. A to nejen v případě ohrožení klienta, ale také když je slovně napadán přáteli klienta, musí v klidu ustát situaci. Tato profese vyžaduje po ženě ovládat nejen techniku profesní obrany, ale zároveň umět správně vyhodnotit situaci a předvídat útok na klienta před jeho vznikem.

## 4.6. Transport cenin

Ne příliš obvykle se objevuje žena v PKB také při transportu cenin v případě, že tvoří posádku vozidla více než jedna osoba. Pracovnice PKB zaujímá pozici strážné nebo řidičky.



*Obr. 20. Transport cenin.*

**Standardní** psychicky náročnou situací pro transport cenin je překážka na silnici, která může být:

- náhodná,
- nastražená.

**U náhodné překážky** nehrozí žádné nebezpečí. Jediné narušení běžného provozu představuje, pokud je to nutné, změna trasy.

**Nastražená překážka** představuje značné nebezpečí, protože je připravená útočníky za účelem přerušení nebo změny dráhy převozu. Tímto způsobem se snaží pachatelé o přinucení posádky vozidla přistoupit na jejich připravený plán k přepadení vozidla. Protože při transportu cenin nesmí vozidlo zastavit, dochází k přepadení zřídka. Přestože při správném řešení situaci nemusí k ničemu dojít, sama hrozba nebezpečí působí negativně na psychiku pracovnice PKB.

**Nestandardně** dochází k přepadení transportu převážejícího ceniny. Tyto okolnosti mohou způsobit u pracovnici PKB narušení psychiky a nástupu mnoha dalších, většinou

nežádoucích projevů, jako zvýšení krevního tlaku, zrychlené dýchání, mdloby. Pracovníci PKB hrozí:

- fyzický útok;
- ohrožování zbraní.

Transport cenin je psychicky náročná pozice v PKB, protože musí být pracovníci PKB stále ve střehu a připravena na různé situace.

Uvedená zaměstnání v PKB jsou pouze ta hlavní. Pracovníci PKB mohou pracovat na dalších pozicích vytvořených kombinací základních nebo v profesích, které mají podobné zaměření. Na různých pozicích pracovníci PKB se lze setkat s psychicky náročnými situacemi s rozdílnou intenzitou nebezpečí. Většina z nich se dá řešit správnou komunikací, klidným jednáním, nezpanikařením.

## 5. ORIENTAČNÍ NÁVOD PRO PRACOVNÍKA PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI V PSYCHICKY NÁROČNÉ SITUACI

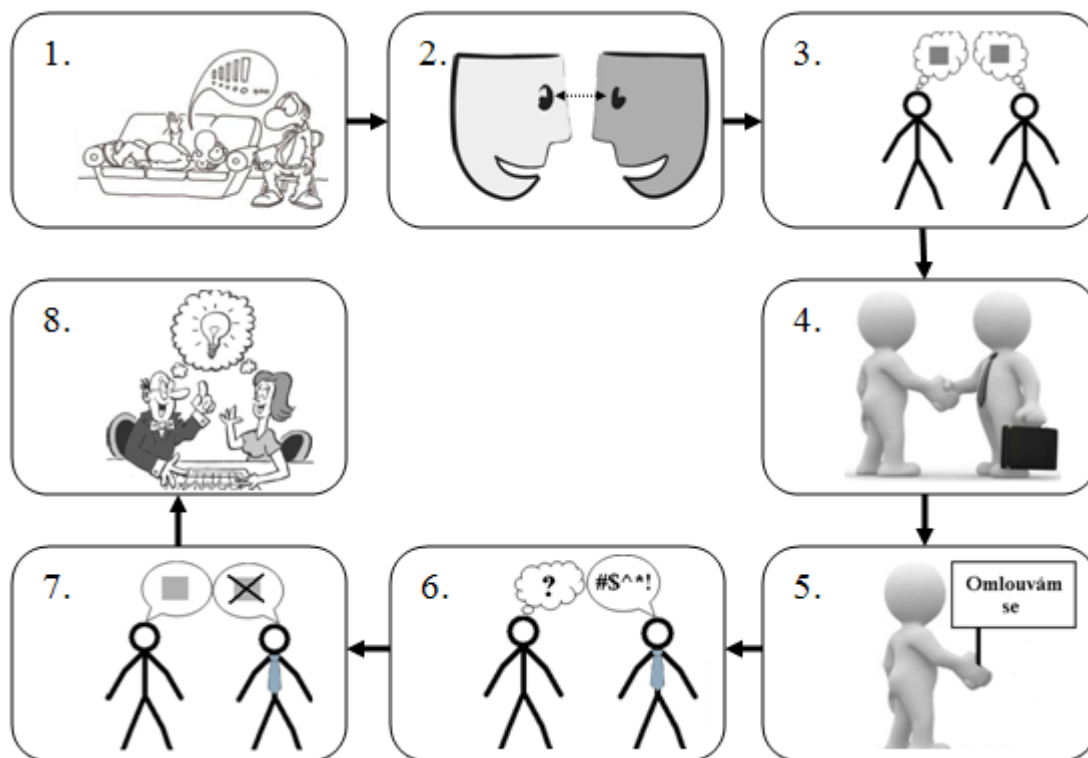
Tato kapitola se zabývá stručnými radami, jak správně řešit vybranou běžnou psychicky náročnou situaci v PKB jak pro ženu, tak muže ve funkci pracovníka PKB. Následující pokyny jsou uváděny pro případ, že nedochází k fyzickému napadení pracovníka PKB.

### 5.1. Žena jako pracovnice průmyslu komerční bezpečnosti

Častou psychicky náročnou situací v PKB je pro ženu na pozici recepční střetnutí s nespokojeným zákazníkem.

Pracovnice PKB by měla postupovat v takové situaci podle těchto bodů:

1. V klidu nechat zákazníka vyslovit svou stížnost a pozorně poslouchat.
2. Udržovat oční kontakt.
3. Snažit se vcítit do zákazníka a pochopit, proč tak jedná.
4. **Jednat zdvořile, ale nesnižovat svou autoritu.**
5. Omluvit se za nastalou nepříjemnou situaci.
6. Mluvit jasně, srozumitelně, stručně, hlasitě, ale zároveň nezvyšovat hlas.
7. Nikdy neříkat zákazníkovi, že nemá pravdu.
8. Mluvit o podstatě problému, snažit se najít řešení.



Obr. 21. Orientační návod pro recepční při jednání s nespokojeným zákazníkem.

Obvykle je zákazník při profesionálním jednání pracovnice PKB uklidněn a konflikt je vyřešen.

Nejdůležitější zásadou pro pracovnice PKB je v této situaci nikdy se nechovat jako zákazník a nenechat se psychickým tlakem donutit k nepatřičnému jednání, třeba křiku, pokud samozřejmě není zákazníkem ohrožována.

## 5.2. Muž jako pracovník průmyslu komerční bezpečnosti

Častou psychicky náročnou situací pro muže v PKB je při setkání s nespokojeným zákazníkem ustát provokativní jednání od jedince nebo skupiny.

Výše popsané zásady jednání recepční s nespokojeným zákazníkem jsou u muže v obdobné situaci stejné. Muž je v zásadě ješitnější než žena a při styku s nespokojeným zákazníkem je častěji **vyprovokován k nepřiměřené reakci**. Pracovník PKB může snadno podlehnout vzteku a slovně napadat zákazníka.

Pro muže je důležité, na rozdíl od ženy, uvolnit nabitou energii vhodným způsobem, třeba pohybem nebo nenápadným zatnutím pěsti, ne agresí.

Konflikt s nespokojeným zákazníkem působí na muže a ženu rozdílně, a proto se liší i jejich reakce. Žena se při agresivním jednání zákazníka spíše lekne a může strnout. Muž se

naopak může v obdobné situaci pouhou slovní provokací nechat podnítit ke vzteku. Přesto by měl pracovník PKB obecně řešit popisovanou situaci stejným způsobem, nezávisle na tom, zda je muž nebo žena. Uklidnit se a vzápětí uklidnit zákazníka a najít řešení konfliktu.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**



## 6. ORIENTAČNÍ NÁVOD PRO PRACOVNICE PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI V PSYCHICKÉ ČÁSTI PROFESNÍ OBRANY

Tato kapitola se zabývá konkrétními projevy psychického tlaku při mimořádné situaci a způsoby jejich potlačení. Teoretické poznatky předchozích kapitol jsou zaneseny do orientačního návodu jak zvládnout určité situace a snížit negativní působení určitých faktorů, které jsou v pozadí každé situace, která vybočuje z běžných okolností.

### 6.1. Demonstrace úlohy psychiky na vybrané situaci

Pracovnice PKB právě proto, že ji útočník vidí jako slabou ženu, se může stát cílem **obtěžování**. I když to není zcela standardní situace, případy, kdy je žena obtěžována zejména slovně, jsou poměrně časté. Ani pracovníci PKB se takové situace nevyhýbají.

**Slovní obtěžování** nemusí mít sexuální motiv a ani si nemusí útočník uvědomit, že je jeho chování nepřijatelné. Útočníkem může být bezdomovec, člověk pod vlivem alkoholu nebo i sebevědomý muž, který si myslí, že každá žena musí propadnout jeho kouzlu.

Pokud je pro ženu obtěžování nepříjemné, nastoupí v první chvíli **stres**. Je to otázka sekundy, kdy začne organismus reagovat na nepříjemný podnět. Žena se začíná víc potit, ale zároveň může pociťovat chlad. Třesou se jí ruce nebo i nohy. Stres se může projevit i v obličeji častým mrkáním nebo olizováním rtů. Za pár vteřin nebo desítek vteřin začne pracovnice přemýšlet nad situací. V hlavě se jí honí nejrůznější myšlenky. Je soustředěná na různorodé, někdy i katastrofické, scénáře vzniklé situace a nemusí naplno vnímat, co jí muž říká. Pracovnice začíná pociťovat **strach**. Může zblednout, rozbušit se jí srdce a zrychleně dýchat. A i přes to, že ji může být horko, naskočí jí husí kůže. Pokud byla pracovnice už obtěžována s následným psychickým traumatem, může navenek se jevících pár nevinných slov vyvolat v pracovnici PKB **úzkost**. Žena si vzpomene na traumatickou událost a nevidí skutečnost jasně. Rozbuší se jí srdce, začíná pociťovat nevolnost až mdloby.



*Obr. 22. Obtěžování.*

V případě obtěžování musí pracovnice zaznamenat příznaky hned v počátku. Nepřemýšlet nad okolnostmi situace. Ihned jasně říci, že chování útočníka je nevhodné a musí toho zanechat. Někdy stačí **rázné** a hlasité **ne** popřípadě doplněné **výkřikem** nebo **fackou**. Pokud toto žena udělá hned z počátku, je situace obvykle vyřešená a vybuzená psychická i fyzická stránka organismu připraveného na mimořádnou situaci se vrací do rovnováhy.

Útočníkovi obvykle nezáleží na tom, jestli je žena zrovna sama. Pro ni je ale účast jakékoliv další osoby na její straně výhodou. Problém je v tom, že pomoci se v dnešním světě bez vyzvání obvykle nikdo nedočká. Pokud jsou v blízkosti další osoby, může si pracovnice pomoci, nejen snížit strach, pokud přímo **požádá určitého člověka o pomoc**.

Slovní obtěžování nemusí být pro pracovnici psychicky náročná situace, pokud dokáže hned na začátku vyjádřit své důrazné ne.

## **6.2. Orientační metodická pomůcka pro přípravu pracovníků průmyslu komerční bezpečnosti v psychické části profesní obrany**

Tato metodická pomůcka je orientačním návodem pro pracovnice PKB, které se ocitly v nějaké psychicky náročné situaci, tedy za takových okolností, kdy je na jejich psychiku kladena zátěž. Protože, jak jsem zmínila v předchozích kapitolách, psychická stránka souvisí s tělesnou, jsou následující schémata návodem jak pomocí fyzických úkonů a vhodné komunikace dospět k psychické rovnováze a následně efektivnějším zvládnutí

mimořádné situace. Protože může dojít ke zranění, jsou do schématu zahrnuty i orientační rady, jak zvládnout první pomoc při určitých zraněních.

Nejprve jsou rozčleněny psychicky náročné situace, do kterých se mohou pracovnice PKB dostat, do 4 základních kategorií jako slovní nátlak, fyzický kontakt, ohrožování zbraní, útok zbraní a následně dalších 2 podkategorií:

1. **Slovní nátlak** – napadání formou slovního útoku, tedy bezkontaktní. Slovní nátlak nemusí být nutně verbální projev. Ale také například formou gest, mimiky nebo pohledů. Slovní nátlak sám o sobě má jakoukoliv formu, kdy není přítomna zbraň a ani nedochází k fyzickému kontaktu, který je jakýmkoliv způsobem pracovníci nelibý. Do této kategorie jsem také zařadila nátlak formou textu psaného na papír. Nejčastěji ho využívají pachatelé jako výhrůžku při loupeži. Pouze ukážou papír, kde jsou napsané jejich požadavky. Jedna z možných podob psané výhrůžky je v příloze P I. Zmíněná varianta nátlaku je účinná pouze za předpokladu, že je v kombinaci s ohrožováním zbraní. Do slovního nátlaku lze zařadit:
  - a) **nevhodné návrhy** – slovní obtěžování;
  - b) **slovní napadení** – například křik, urážky, nadávky, výhrůžky.
2. **Fyzický kontakt** – napadání kontaktní formou beze zbraně:
  - a) **obtěžování doteky** – obtěžování pro pracovníci nevhodným a nechtěným fyzickým kontaktem;
  - b) **fyzický útok** – fyzické napadení. Fyzický útok jsem ještě rozlišila na jednorázový fyzický útok například úder pěstí nebo facka a trvajícím fyzickým útokem, myšleno jako více než jeden útok za velmi krátkou dobu.
3. **Ohrožování zbraní** – ohrožování zbraní většinou za účelem donucení pracovníce k určitému jednání. Zbraň může být plně funkční, ale zejména u střelné zbraně je pravděpodobnější, že pachatel používá atrapu. Jelikož jsou některé atrapy zdařilé nebo v případě ohrožování ne úplně zblízka, je nepravděpodobné, že pracovníce PKB pozná rozdíl. Atrapa má ve zmíněném případě při ohrožování stejný účinek jako skutečná plně funkční zbraň. Podle použité zbraně je situace ohrožování zbraní dále rozdělena jako ohrožování zbraněmi:
  - a) **ostatními** – ohrožování jinou zbraní než střelnou. Pachatel může použít zbraň improvizovanou, chladnou, obranné prostředky, jako například paralyzér, ale také výbušninu nebo chemickou zbraň;
  - b) **střelnou** – ohrožování střelnou zbraní.



Obr. 23. Zbraně: A – improvizované, B – výbušnina, C – chladná, D – střelná, E – paralyzér.

4. **Útok zbraní** – použití zbraně proti pracovníci PKB. Útočník může použít zbraň nejdříve ukázkově, ne proti člověku. Zmíněná varianta je na rozhraní mezi ohrožování zbraní a útokem zbraní. Nikdo není zraněn, ale přesto pachatel zbraň použil.

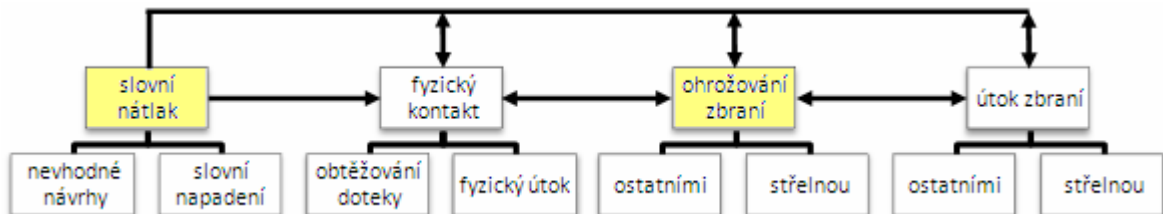
- a) **ostatními** – útok jinou zbraní než střelnou, nejčastěji chladnou;
- b) **střelnou** – útok střelnou zbraní.

Zkušenější pachatel, který používá střelnou zbraň, v krajním případě výbušninu, postupuje obvykle při loupeži takto:

1. Nenápadným odhrnutím svrchního oděvu ukáže přítomnost zbraně. Zatím s ní nijak nemanipuluje.
2. Zbraň vytáhne a jen ji drží vedle sebe.
3. Zbraní ohrožuje pracovníci PKB nebo přihlížející osoby. Míří na cíl.
4. V případě střelné zbraně demonstruje její funkčnost a jeho odhodlanost. Vystřelí na neživý cíl nebo do vzduchu. Výbušninu uvede do pohotovostního režimu.

5. Zbraň použije s účelem způsobit ublížení na zdraví nebo smrt. Vystřelí na člověka nebo nechá vybuchnout část výbušniny.

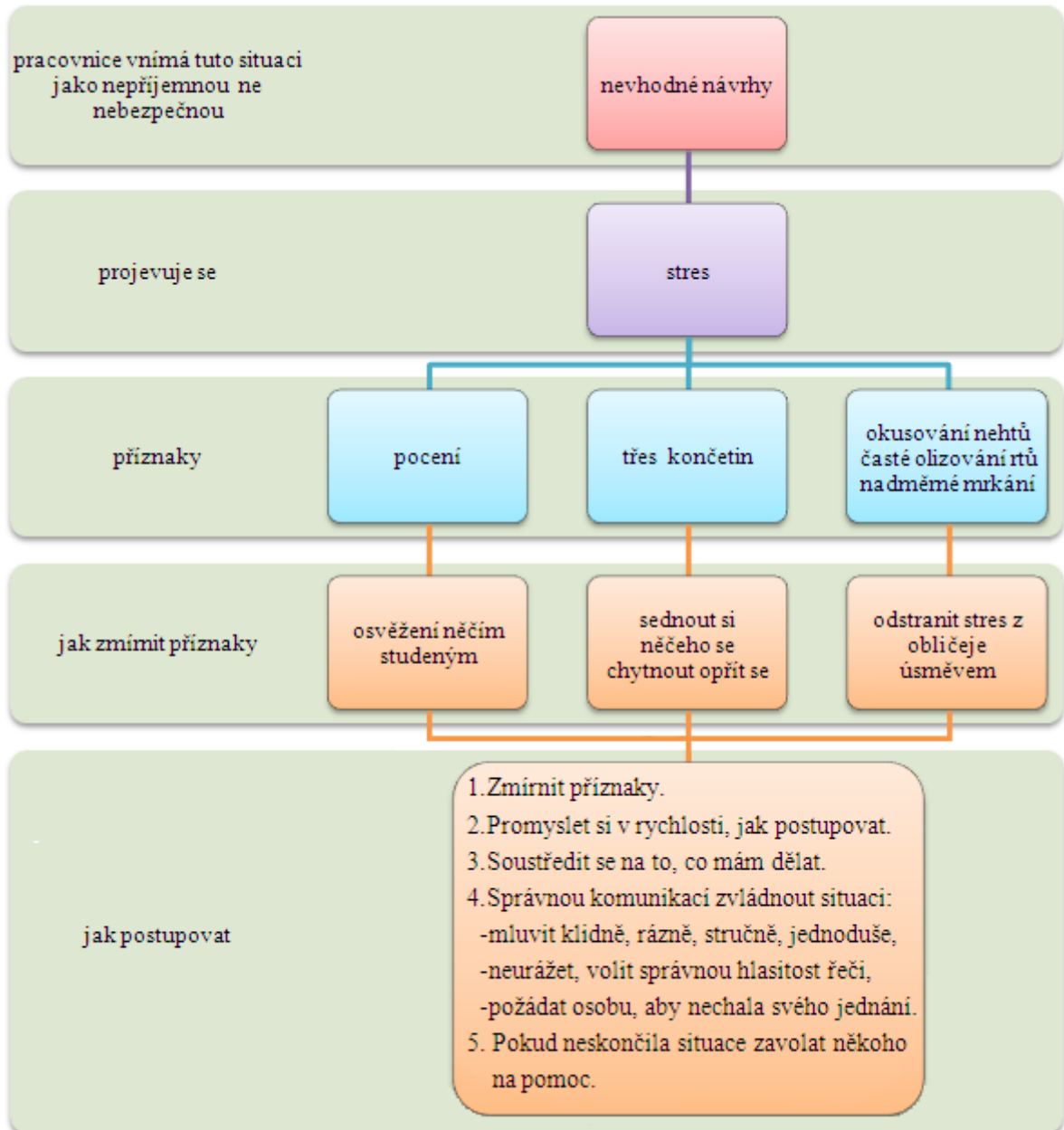
Jednotlivé situace mohou přejít v závislosti na okolnostech v jiné podle schématu v obr. 24.. Nejčastější kombinací, kterou útočník využívá, je slovní nátlak a ohrožování zbraní.



Obr. 24. Rozčlenění psychicky náročných situací při výkonu služby pracovníce PKB.

Jednotlivé podkategorie nebo jejich ještě rozčleněné části jsou rozdělené do samostatných schémat zobrazujících orientační rozbor situace z 5 hledisek:

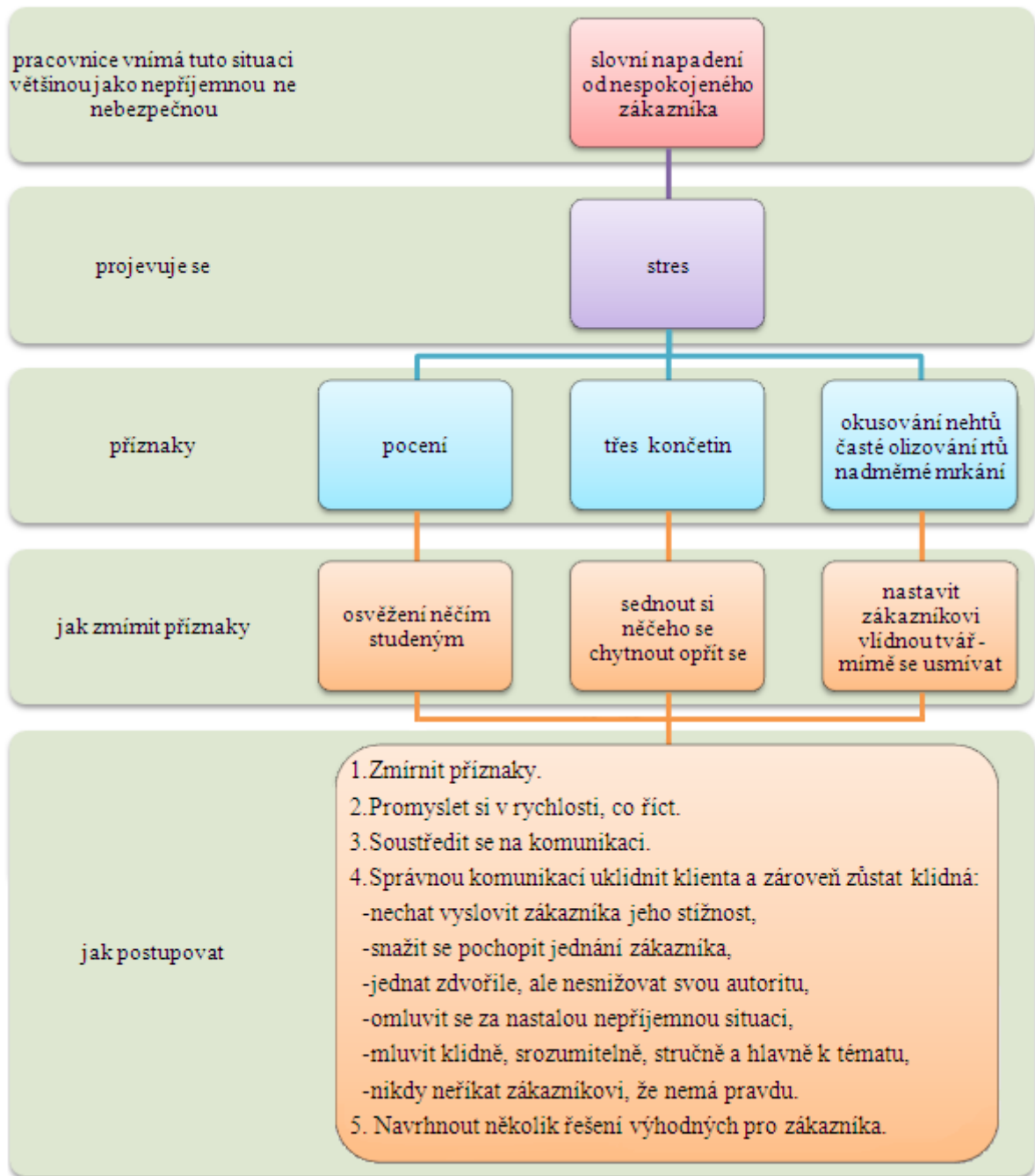
1. **Jak pracovníce tuto situaci vnímá** – nezáleží na tom, jak se situace navenek může jevit ostatním, ale zásadní je, jak ji osobně vnímá právě daná pracovníce PKB.
2. **Projevuje se** – jaké konkrétní faktory se mohou u pracovníce PKB projevit.
3. **Příznaky** – fyzické symptomy daného faktoru.
4. **Jak zmírnit příznaky** – jak zmírnit pomocí jednoduchých úkonů fyzické symptomy faktorů.
5. **Jak postupovat v dané situaci** – orientační postup od započetí situace, tedy počátečního projevu příznaků, pro pracovníci PKB v dané situaci.



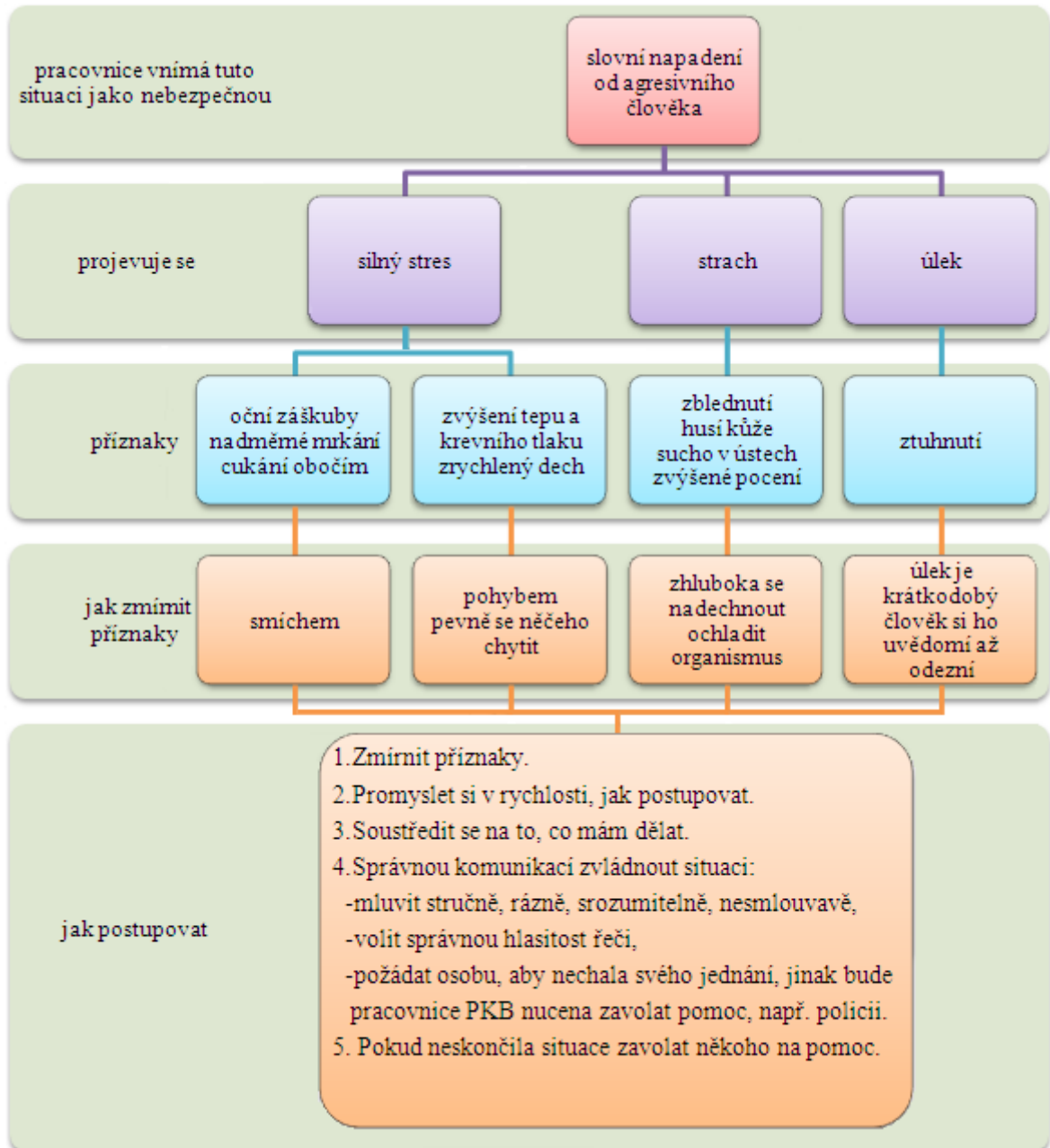
Obr. 25. Orientační návod pro situaci - nevhodné návrhy.



Obr. 26. Nevhodné návrhy.



Obr. 27. Orientační návod pro situaci – slovní napadení od nespokojeného klienta.

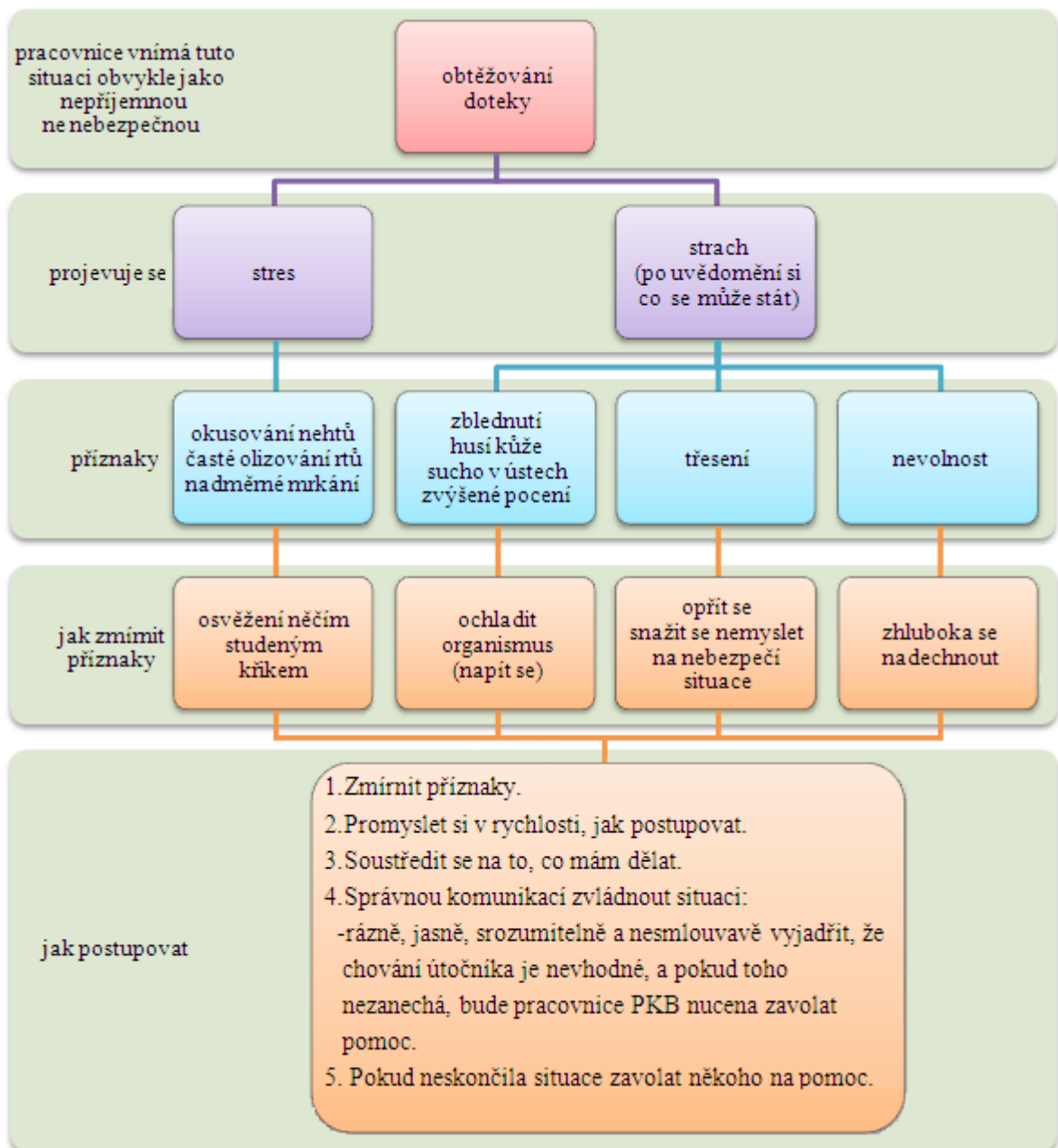


Obr. 28. Orientační návod pro situaci – slovní napadení od agresivního člověka.



Obr. 29. Slovní napadení od agresivního člověka.

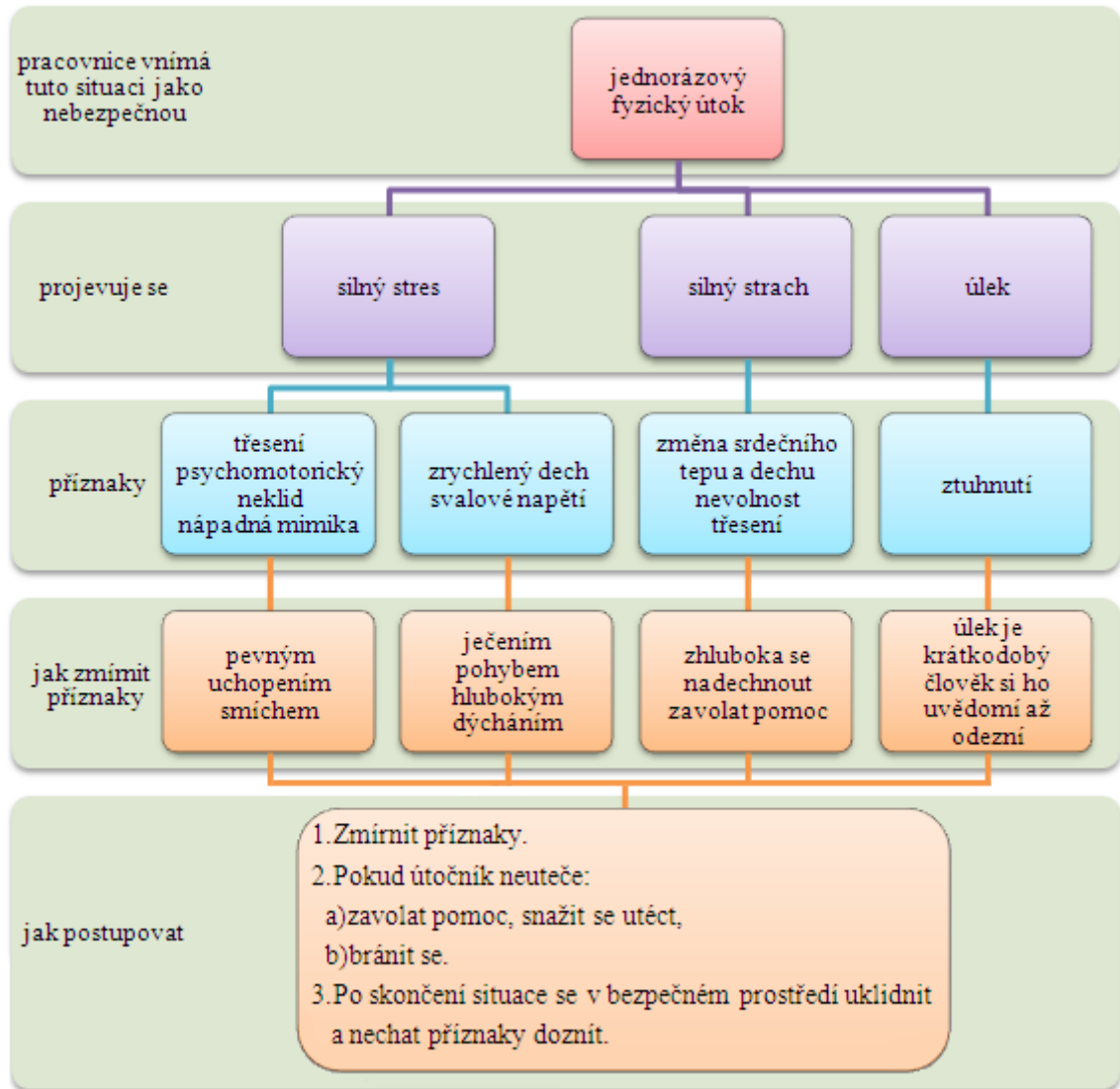




Obr. 30. Orientační návod pro situaci – obtěžování doteky.



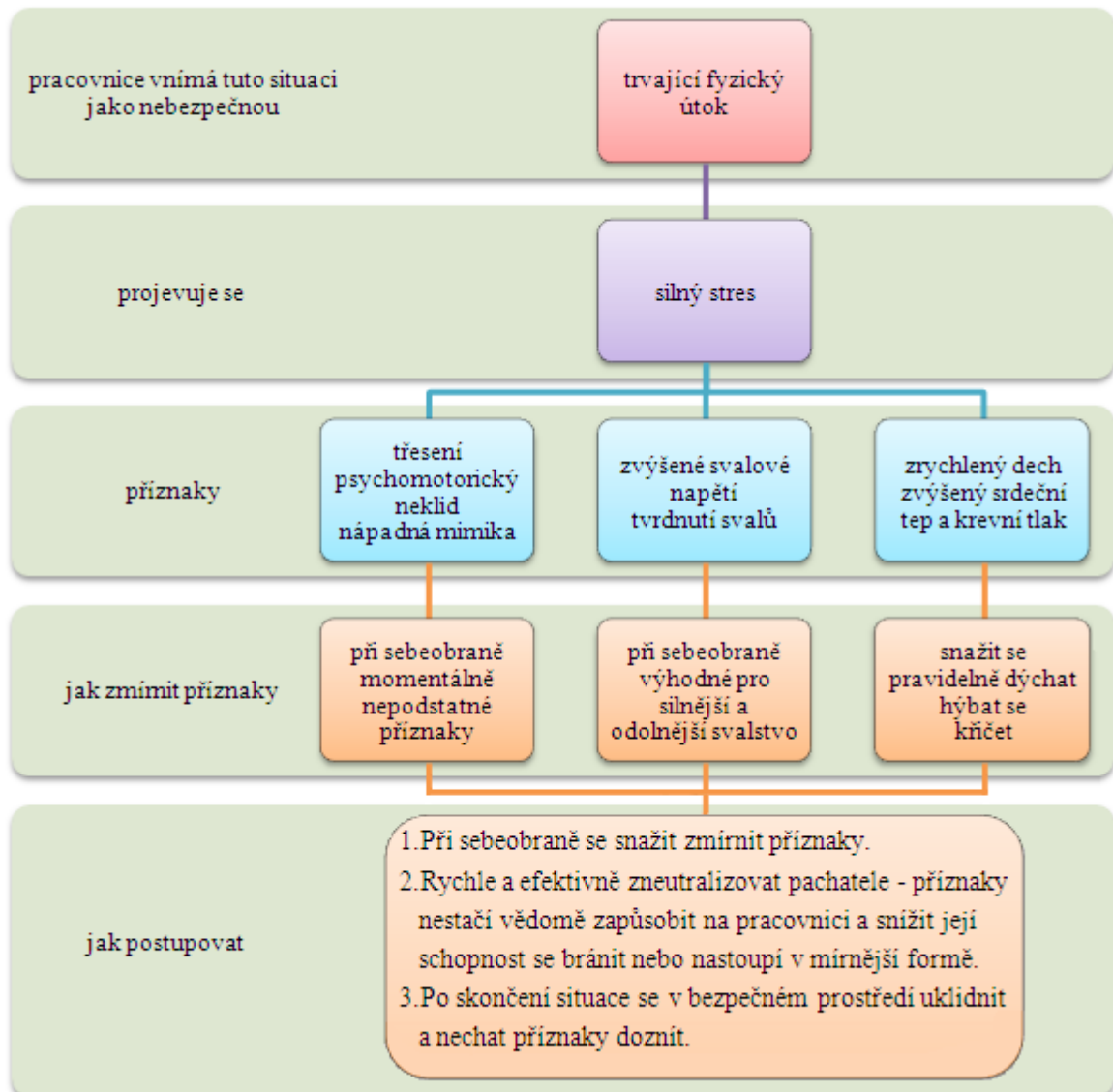
Obr. 31. Obtěžování doteky.



Obr. 32. Orientační návod pro situaci – jednorázový fyzický útok.



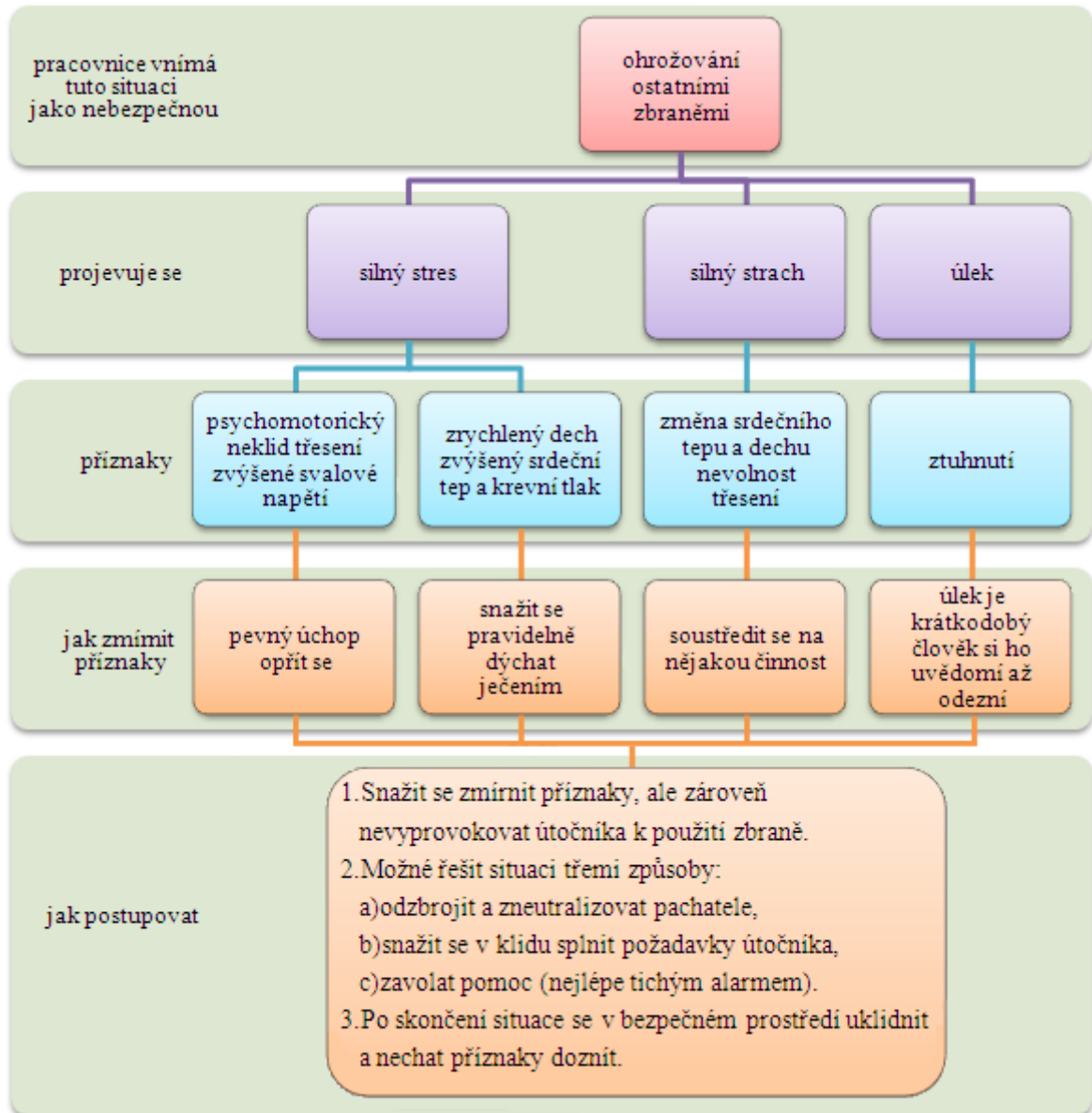
Obr. 33. Jednorázový fyzický útok.



Obr. 34. Orientační návod pro situaci – trvajícím fyzickým útokem.



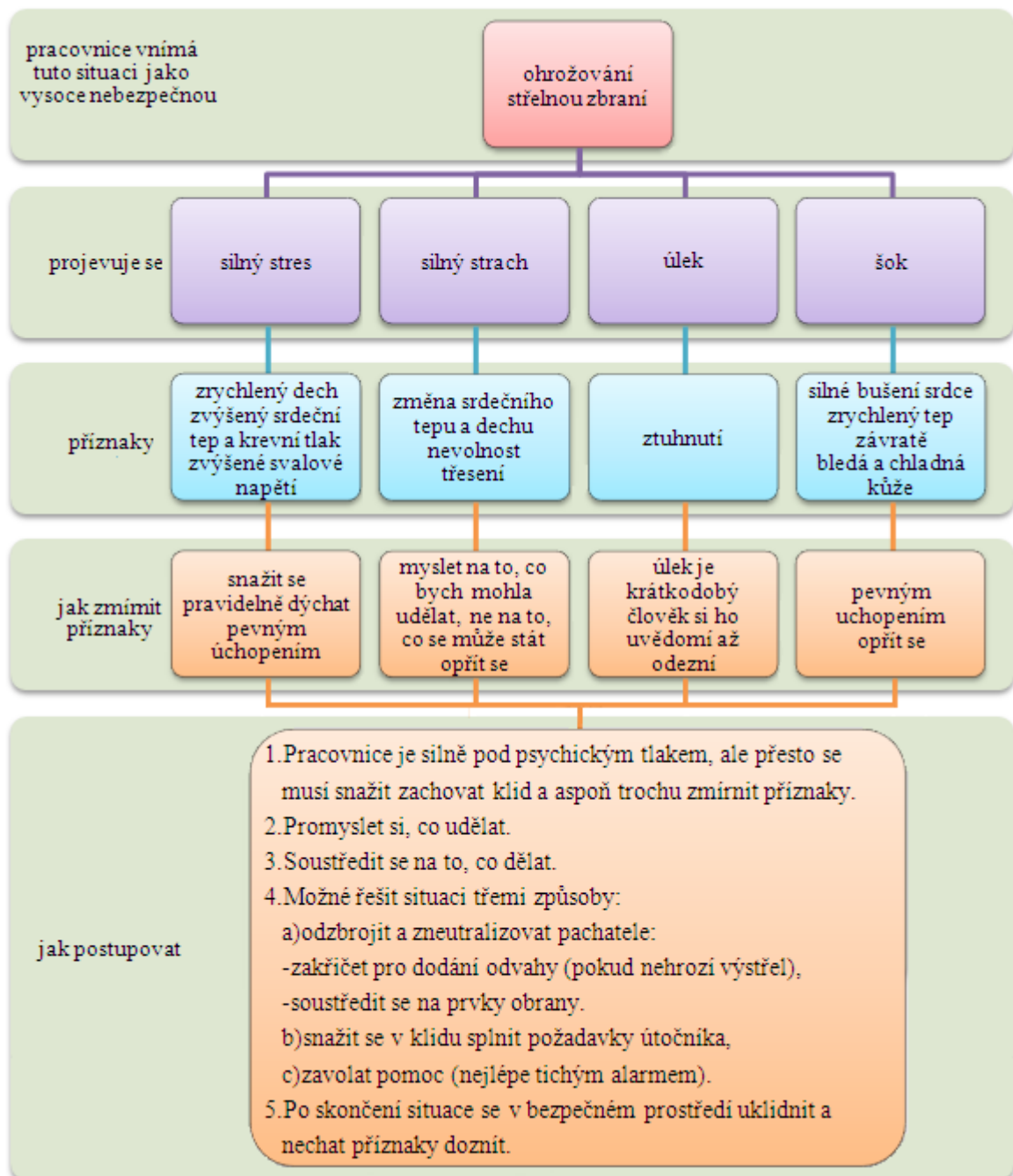
Obr. 35. Trvajícím fyzickým útokem.



Obr. 36. Orientační návod pro situaci – ohrožování ostatními zbraněmi.



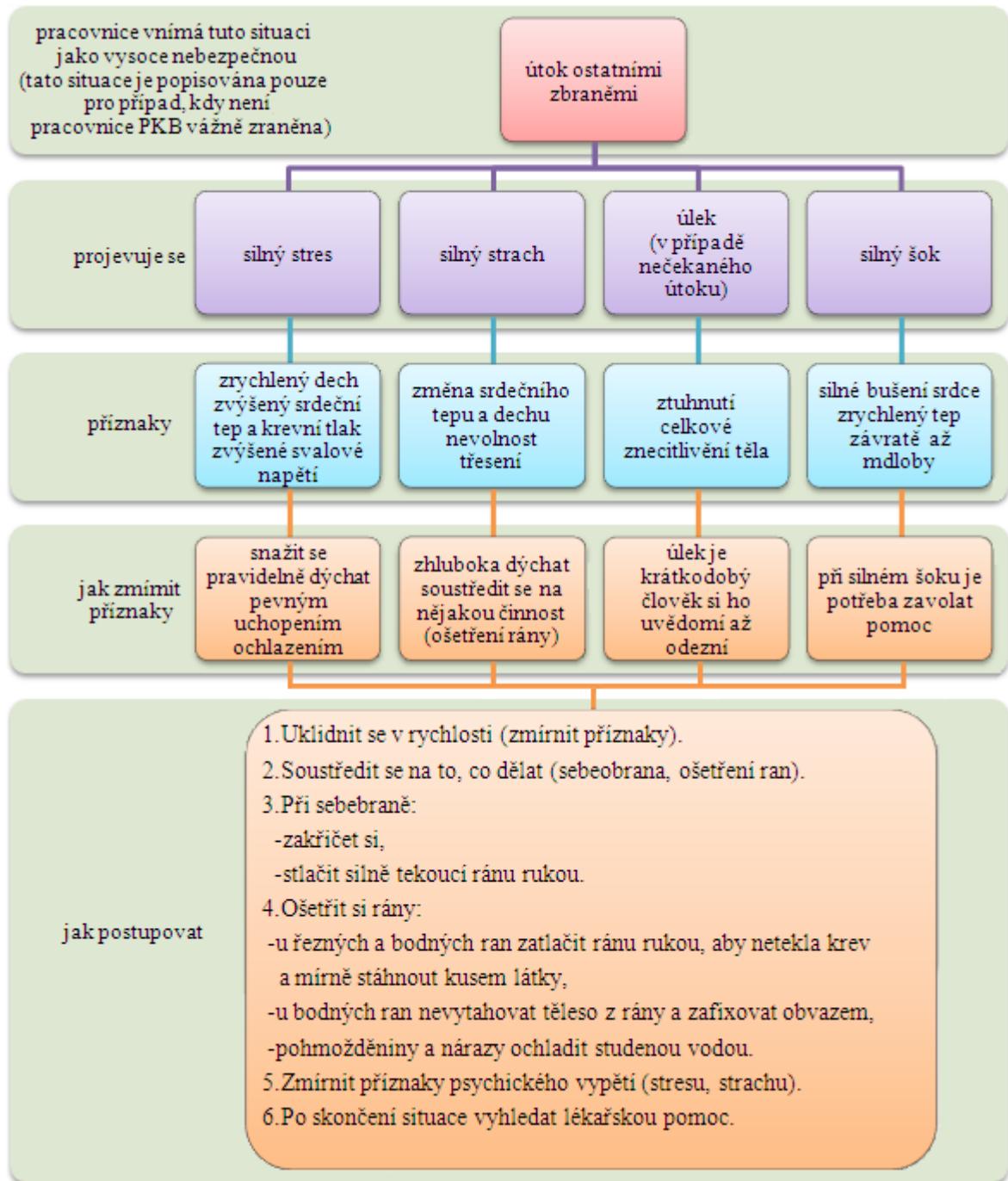
Obr. 37. Ohrožování ostatními zbraněmi.



Obr. 38. Orientační návod pro situaci – ohrožování střelnou zbraní.



Obr. 39. Ohrožování střelnou zbraní.



Obr. 40. Orientační návod pro situaci – útok ostatními zbraněmi [13].

V případě, že je pracovnice při útoku ostatními zbraněmi zraněna vážně nebo pro situaci útok střelnou zbraní, není podstatné snížit působení vnitřních faktorů. Důležitá je včasná lékařská pomoc.

Zásadou každé psychicky náročné situace je nezpanikařit, objektivně zhodnotit situaci a soustředit se na jednotlivé úkony k bezpečnému zvládnutí situace.

Každá psychicky náročná situace začíná slovním nátlakem. Úkolem pracovnice je nejen snížit působení vnitřních faktorů, zejména stresu, který je důsledkem jakékoliv zátěže, například ochlazením organismu, pohybem. Ale zejména postupovat tak, aby se situace nevyhrotila do nebezpečnější podoby jako je fyzický útok nebo použití zbraní. Jasným, zřetelným a rozhodným vyjádřením možností dané situace útočnickovi, například zavolání policie v případě nutnosti, se dá předejít přechodu slovního nátlaku do dalších situací, které už ohrožují život pracovnice PKB [2].

## ZÁVĚR

Každý člověk než začne pracovat v PKB by si měl uvědomit, ne jestli je ochoten, ale schopen zvládnout psychickou zátěž, kterou tato práce přináší. Každý z nás je jiný a ne všichni mají vrozené i v průběhu života získané předpoklady takové zatížení zvládnout. Psychika je v obranné situaci hlavním faktorem, a pokud není člověk připraven, může být působením stresu, strachu, úleku a dalších faktorů zcela oslaben. Takový člověk nedokáže ochránit ani sám sebe, natož hodnoty jemu svěřené vyplývající z jeho pozice v PKB. Připravit se znamená vědět a umět. Znat jak snížit působení daného faktoru nebo využít jeho účinky k větší fyzické síle v profesní obraně a perfektně ovládat technickou stránku obrany až na úroveň automatických reakcí.

Kterákoli pozice v PKB, a to třeba i šatnářka, s sebou přináší v určité krizové chvíli psychický tlak. Jestli je pracovnice PKB donucena k sebeobraně nebo ne, není hlavní. Protože v každé psychicky náročné situaci dochází v těle člověka k automatickým reakcím. Člověk nemůže zamezit jejich vzniku, ale může snížit jejich negativní vliv na schopnost člověka zvládnout situaci pouze v slovní rovině. Každá psychicky náročná situace v PKB začíná slovním nátlakem, tedy křikem, nadávkami, výhrůzkami. Pracovnice, která sníží působení stresu a strachu, má mnohem větší předpoklady správnou komunikací vyřešit konfliktní situaci než pracovnice strnulá při každém zvýšení hlasu zákazníka.

Studiem jednotlivých projevů jsem dospěla k závěru, že je nelze v psychicky náročné situaci od sebe oddělovat, neboť se navzájem prolínají, ovlivňují a přetvářejí. Ovšem pro názornost a přehlednost jsou v bakalářské práci popsány samostatně.

V úvodu jsem vyjádřila hypotézu, že se u každého člověka projeví při ohrožení strach a v důsledku toho je oslaben. Tato informace podle mého názoru platí jen zčásti. Strach vzniká pomalu, a pokud je ohrožení náhlé a zcela nepředvídané, strach se nestihne projevit. Strach je důsledek myšlení, ne bezprostřední odpověď na hrozbu jako stres. Je pravda, že strach je součástí života a pociťovat ho je zcela normální jev, ale existují jedinci, kteří jsou vytrénovaní, aby nepocítili žádný strach. Možná si strach nepřipouští, ale jejich organismus pracuje automaticky a strach je na rozhraní vědomého prožívání.

Psychika je pro obranu velmi důležitá složka, a proto by se měly výcviky na pozice pracovnic PKB zaměřit nejen na techniku obrany, ale také psychickou přípravu. Uvedená příprava je důležitá pro všechny pracovnice PKB. Pokud pracovnice PKB zná rizika, která s sebou nese její pozice, a je na ně připravená po stránce fyzické, psychické i strategie, je



dle mého mínění schopná zvládnout téměř každou psychicky náročnou situaci a je tedy pro PKB značným přínosem.

Psychika člověka je podle mého názoru stále zcela neprobádaná oblast. Nikdo nedokáže předem přesně stanovit reakce člověka v mimořádné situaci a z toho důvodu zatím nelze vytvořit v každé situaci použitelnou pomůcku v psychické části profesní obrany. Je otázkou, jestli toho budeme někdy schopni.

## ZÁVĚR V ANGLIČTINĚ

Before beginning working in CSI everybody should awake not if is willing, but if is able to manage mental load this job brings. Each of us is different and not all have inborn and also throughout the life retrieved qualifications to manage that stress. The psyche is in a defensive situation the main factor and if one is not ready, can be attenuated by stress, fear, fright and others factors. Such man cannot protect himself more to the values entrusted to him resulting from his position in CSI. Prepare means to know and manage. To know how to reduce the effect of the factor or use its effects to have a greater physical power in professional defense and perfect take control of the technical aspect of defense to the level of automatic reactions.

Every position in CSI, though a cloakroom attendant, brings a mental stress in a critical moment. If the CSI female worker is made defend against or is not, it is not the main aspect. Because in every mental demanding situation it happens to automatic reactions in the human body. One cannot stop their originating, but is able to reduce their negative effect on one's ability to manage the situation only in verbal level. Each of mental demanding situations in CSI begins with a verbal attack, so with shouting, swear-words, verbal assaults. If the female worker reduces stress and fear attack, she has much greater qualification to solve a conflict situation with good communication than a female worker which is creepy with every customer higher voice.

Studying single reactions I have come to the conclusion the reactions cannot be separated in mental demanding situation, because they blend together, it happen an interaction and reorganization. But for clearness and lucidity of the thesis the reactions are described separately.

In the introduction I expressed the hypothesis that fear is showed by everyone in danger and by reason of that one is attenuated. This information, in my opinion, is true only partially. Fear originates slowly and if the jeopardy is sudden and totally unexpected, fear does not manage to show. Fear is the consequence of thinking, not immediate answer to the threat like a stress. It is true fear is a part of life and feeling it is absolutely normal effect, but there are individuals who are trained to feel any fear. Maybe they do not admit fear, but their organism works automatically and fear is at the interface of conscious experience.

Psyche is very important part of defense and therefore trainings for CSI female worker position should be targeted not only defense technology but also mental preparing. Introduced training is important for all CSI female workers. If the CSI female worker knows the risks her position and if she is ready for them in the physical and mental aspect and in the aspect of strategy, I think she is able to manage almost every mental difficult situation therefore is a considerable benefit for CSI.

Human mind is in my opinion still absolutely unexplored sphere. No one can determine human reactions in an emergency situation exactly therefore in every situation a usable aid cannot be created in the mental part of the professional defense. Question arises whether we will be able for it someday.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] CUNGI, Charly. *Jak zvládat stres*. Praha: Portál, s. r. o., 2001. 205 s. ISBN 80-7178-465-6.
- [2] GRUBER, D. *Zlatá kniha komunikace*. 1. vyd. Ostrava: Repronis Ostrava, 2005. 249 s. ISBN 80-7329-092-8.
- [3] HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, s. r. o., 2009. 774 s. ISBN 978-80-7367-569-1.
- [4] HARTL, Pavel. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Budka., 1993. 297 s. ISBN 80-90 15 49-0-5.
- [5] HONZÁK, Radkin. *Škola zdraví* [online]. 2004 [cit. 2010-03-06]. Stres. Dostupné z WWW: <[http://sz.ordinace.cz/lekce\\_uvod.php?lekce=18](http://sz.ordinace.cz/lekce_uvod.php?lekce=18)>
- [6] CHLÍBEK, Marek. Specnaz: Nejdůležitější zbraní v kterémkoliv střetnutí je naše mysl [online]. 2001-2010, Zařazeno: 28.10.2003 [cit. 2010-02-07]. Dostupný z WWW: <<http://www.specnaz.cz/index.php?id=40&art=605&cat=13&l=0>>.
- [7] JEKLOVÁ, Marta; REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření* [online]. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006 [cit. 2010-04-13]. Dostupné z WWW: <<http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/vyhoreni.pdf>>. ISBN 80-86991-74-1.
- [8] KERN, Hans, et al. *Přehled psychologie*. Praha: Portál, s. r. o., 2006. 287 s. ISBN 80-7367-121-2.
- [9] KLIMEŠ, Jeroným. *Tady je Jeronýmovo* [online]. 2002 [cit. 2010-05-01]. Rezervy a meze lidské psychiky. Dostupné z WWW: <<http://klimes.mysteria.cz/clanky/psychologie/povodne2.htm>>.
- [10] KONEČNÝ, Alois. *Jijitsu: role psychiky v sebeobraně* [online]. LEDEN 2010 [cit. 2010-01-29]. Dostupný z WWW: <<http://jijitsu.707.cz/Text/psykonf.pdf>>.
- [11] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak přežít vztek, zlost a agresi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2004. 160 s. ISBN 80-247-0818-3.
- [12] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994. 190 s. ISBN 80-7169-121-6.

- [13] MADIAN, Asisa; MATTHIESSEN, Kai. *První pomoc na cestách*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. 96 s. ISBN 978-80-247-1878
- [14] MEZNÍKOVÁ, Marie. *Psychologie chování člověka za mimořádných událostí*. České Budějovice, 2005. 4 s. Referát. HZS JčK České Budějovice. Dostupné z WWW: <[http://www.hzscb.cz/download/upload/psycho/Referat\\_05.doc](http://www.hzscb.cz/download/upload/psycho/Referat_05.doc)>
- [15] NÁCHODSKÝ, Zdeněk. *Bílý kruh bezpečí* [online]. 2007 [cit. 2010-04-30]. Zásady pro inteligentní sebeobranu. Dostupné z WWW: <[http://www.bkb.cz/redaction.php?action=showRedaction&id\\_categoryNode=412](http://www.bkb.cz/redaction.php?action=showRedaction&id_categoryNode=412)>.
- [16] PLHÁKOVÁ, Alena. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Akademie věd České republiky, 2004. 472 s. ISBN 80-200-1086-6.
- [17] *Portál* [online]. 2005 [cit. 2010-03-07]. Úlek. Dostupné z WWW: <<http://www.portal.cz/scripts/detail.php?id=4936>>.
- [18] PROKOPIUS, Václav; ŠULISTA, Petr. *Tvořivá síla strachu*. Praha: Triton, 2007. 119 s. ISBN 978-80-7254-982-5.
- [19] RICHARDS, Mary. *Stres*. Praha: Portál, s. r. o., 2006. 110 s. ISBN 80-7367-082-8.
- [20] SAMCOR s.r.o. *Samcor: Bezpečnostní služba* [online]. © 2009 [cit. 2010-04-07]. Kariéra. Dostupné z WWW: <<http://www.samcor.cz/kariera>>.
- [21] ŠŤASTNÝ, Michal, PEWNER, Jan. *Hakkoshikai: klub sebeobrany Olomouc* [online]. [2001] [cit. 2010-01-29]. Dostupný z WWW: <<http://hakkoshikai.rezna.info/muzixzeny.htm>>.
- [22] *ViaFit* [online]. © 2010 [cit. 2010-03-09]. Úzkost. Dostupné z WWW: <<http://www.viafit.cz/sluzby/uzkost/>>.

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CSI Commercial Security Industry (PKB).

PKB Průmysl komerční bezpečnosti.

## SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obr. 1. Význam psychiky v obraně [10].</i>	13
<i>Obr. 2. Ilustrační obrázek k technické přípravě.</i>	16
<i>Obr. 3. „Barevný kód“ Jeffa Coopera.</i>	17
<i>Obr. 4. Temná ulice vyvolávající strach.</i>	20
<i>Obr. 5. Stres.</i>	21
<i>Obr. 6. Reakce organismu na stresor [5].</i>	23
<i>Obr. 7. Šok.</i>	24
<i>Obr. 8. Strach.</i>	24
<i>Obr. 9. Panika.</i>	27
<i>Obr. 10. Naštvaní, hněv, zlost.</i>	28
<i>Obr. 11. Diagram dvou rovin naštvaní, zlosti a hněvu.</i>	28
<i>Obr. 12. Působení faktorů v psychicky náročné situaci v závislosti na čase.</i>	29
<i>Obr. 13. Způsoby snižování účinku stresu.</i>	32
<i>Obr. 14. Způsoby snižování účinku strachu.</i>	33
<i>Obr. 15. Recepční.</i>	35
<i>Obr. 16. Šatnářka.</i>	37
<i>Obr. 17. Vrátná.</i>	38
<i>Obr. 18. Detektiv v obchodě.</i>	40
<i>Obr. 19. Bodyguard.</i>	41
<i>Obr. 20. Transport cenin.</i>	43
<i>Obr. 21. Orientační návod pro recepční při jednání s nespokojeným zákazníkem.</i>	46
<i>Obr. 22. Obtěžování.</i>	50
<i>Obr. 23. Zbraně: A – improvizované, B – výbušnina, C – chladná, D – střelná, E – paralyzér.</i>	52
<i>Obr. 24. Rozčlenění psychicky náročných situací při výkonu služby pracovnice PKB.</i>	53
<i>Obr. 25. Orientační návod pro situaci - nevhodné návrhy.</i>	54
<i>Obr. 26. Nevhodné návrhy.</i>	54
<i>Obr. 27. Orientační návod pro situaci – slovní napadení od nespokojeného klienta.</i>	55
<i>Obr. 28. Orientační návod pro situaci – slovní napadení od agresivního člověka.</i>	56
<i>Obr. 29. Slovní napadení od agresivního člověka.</i>	56
<i>Obr. 30. Orientační návod pro situaci – obtěžování doteky.</i>	57
<i>Obr. 31. Obtěžování doteky.</i>	57

---

<i>Obr. 32. Orientační návod pro situaci – jednorázový fyzický útok. ....</i>	<i>58</i>
<i>Obr. 33. Jednorázový fyzický útok. ....</i>	<i>58</i>
<i>Obr. 34. Orientační návod pro situaci – trvající fyzický útok. ....</i>	<i>59</i>
<i>Obr. 35. Trvající fyzický útok. ....</i>	<i>59</i>
<i>Obr. 36. Orientační návod pro situaci – ohrožování ostatními zbraněmi. ....</i>	<i>60</i>
<i>Obr. 37. Ohrožování ostatními zbraněmi. ....</i>	<i>60</i>
<i>Obr. 38. Orientační návod pro situaci – ohrožování střelnou zbraní. ....</i>	<i>61</i>
<i>Obr. 39. Ohrožování střelnou zbraní. ....</i>	<i>61</i>
<i>Obr. 40. Orientační návod pro situaci – útok ostatními zbraněmi [13]. ....</i>	<i>62</i>



## SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1. Psychologické hledisko rozdílů mezi muži a ženami [21]. .....</i>	14
---	----

## SEZNAM PŘÍLOH

P I Psaná výhružka

P II CD

## PŘÍLOHA P I: PSANÁ VÝHRUŽKA

Přepadení!!!

Nedělejte žádné prudké pohyby!!!

Chovejte se normálně a nepokoušejte se  
volat pomoc!!!

Uložte všechny neoznačené peníze do  
sáčku a podejte mi je. V případě, že  
nedodržíte některé z mých pokynů,  
budu nucen použít zbraň.