

Využitie komunikácie v rôznych fázach obrannej situácie

Use of communication in different stages of defensive situations

Lukáš Fehér

Bakalárska práca
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lukáš FEHÉR**
Studijní program: **B 3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Téma práce: **Využití komunikace v různých fázích obranné situace**

Zásady pro vypracování:

1. Seznámit s komunikací jako s nezbytným faktorem řešení obranné situace (OSi)
2. Rozebrat různé způsoby komunikace (verbální i neverbální) vhodné pro OSi včetně jejich možného vlivu na útočníka i obránce
3. Zpracovat obecně uplatnitelné varianty komunikace vhodné pro hlavní fáze OSi
4. Schématicky zpracovat základní formy komunikace v nejčastějších OSi (verbální a neverbální)
5. V práci použít dostatek příkladů, návodů a obrazového materiálu.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

1. GRUBER, D.: Zlatá kniha komunikace. 1. vyd. Ostrava: Repronis 2005. 249 s. ISBN 80-7329-092-8.
2. MARREWA, AI.: Nenechte si ubližovat. Praha: Portál s.r.o., 2002. ISBN 80-7178-510-5.
3. NÁCHODSKÝ, Z.: Učebnice sebeobrany pro každého. 1. vyd. Praha: Futura, a.s., 1992. 358 s. ISBN 80-85523-01-09.
4. FOJTÍK, I.: Sebeobrana ženy. Praha: Olympia, a.s., 1994. 85 s. ISBN 80-7033-300-6.
5. POLÁK, J., SEIDLOVÁ, V.: Sebeobrana pro ...náctileté... úplně jinak. Praha: Agentura Krigl, 2005. 162 s. ISBN 80-86912-01-9.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Zdeněk Maláník

Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání bakalářské práce:

19. února 2010


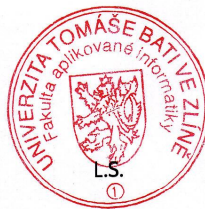
Termín odevzdání bakalářské práce:

19. května 2010

Ve Zlíně dne 19. února 2010



prof. Ing. Vladimír Vašek, CSc.
děkan



doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.
ředitel ústavu

ABSTRAKT

Cieľom mojej bakalárskej práce je podrobne zoznámiť verejnosť s komunikáciou ako dôležitou súčasťou pri riešení obranných situácií. Chcem ju oboznámiť s rôznymi druhmi komunikácie medzi obeťou a útočníkom a ich vplyv na ďalší vývoj celého obranného konfliktu. Budem sa snažiť spracovať a uviesť možné varianty komunikácie v rôznych fázach obranných situáciách. V práci som využil voľne dostupné informácie a zdroje.

Kľúčové slová: obranná situácia, konflikt, verbálna komunikácia, neverbálna komunikácia, útočník.

ABSTRACT

The aim of my bachelor thesis is to introduce communication as an important part of defense situations solving. I want to get you to know the different types of communication between the victim and the attacker, and their impact on the further development of the entire defensive conflict. I will try to process and give possible communication variants in different phases of defensive situations. In my work, I used freely available information and resources.

Keywords: defensive situation, conflict, verbal communication, nonverbal communication, the attacker.

PodĎakovanie:

Chcel by som sa poĎakovať môjmu konzultantovi Ing. Zdenkovi Malánikovi za vynikajúce vedenie, cenné rady, zapožičanie odbornej literatúry a usmerňovanie mojich myšlienok v práci. Ďalej sa chcem poĎakovať mojím blízkym, ktorí ma v štúdiu podporujú a v neposlednej rade aj svojim kamarátom, vĎaka ktorým vznikol veľmi cenný fotografický materiál pre moju prácu.

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 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

.....
podpis diplomanta

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČASŤ	11
1. POJMY V KOMUNIKÁCI	12
1.1. ASERTIVITA	12
1.1.1. Asertívne komunikačné techniky	12
1.2. KOMUNIKÁCIA	13
1.2.1. Verbálna komunikácia.....	13
1.2.2. Neverbálna komunikácia	13
1.3. KONFLIKT	23
2. VZNIK OBRANNEJ SITUÁCIE	25
2.1. MOTÍV ÚTOKU.....	25
2.2. PREVENCIA	27
2.2.1. Spôsoby prevencie	28
2.3. PÔSOBIACE FAKTORY V OSI.....	31
2.3.1. Strach.....	31
2.3.2. Inštinkt	31
2.3.3. Stres	32
2.3.4. Intuícia.....	32
3. CHARAKTERISTIKY ÚTOČNÍKOV	34
3.1. VŠEOBECNE	34
3.2. TYPY ÚTOČNÍKOV	35
3.2.1. Rozzúrený, avšak kontrolujúci sa človek	35
3.2.2. Útočný, nepriateľsky sa správajúci jedinec.....	36
3.2.3. Človek s agresívnym spôsobom konania.....	36
3.2.4. Človek s impulzívnym spôsobom konania.....	36
3.2.5. Manipulatívny jedinec	37
II PRAKTICKÁ ČASŤ	39
4. SPÔSOBY JEDNANIA PRI ZAČIATKU, PRIEBEHU A UKONČENÍ OBRANNEJ SITUÁCIE	40
4.1. ZAČIATOK OBRANNEJ SITUÁCIE	40
4.2. PRIEBEH OBRANNEJ SITUÁCIE	42
4.2.1. Hlas	42
4.2.2. Vyjednávanie	43
4.2.3. Útek	43
4.2.4. Vyhrážky	44
4.3. KONIEC OBRANNEJ SITUÁCIE	44
5. VARIANTY KOMUNIKÁCIE V OSI	46

5.1.	LÚPEŽ V MESTSKEJ HROMADNEJ DOPRAVE (MHD)	46
5.2.	SEXUÁLNE OBŤAŽOVANIE A POKUS O ZNÁSILNENIE	47
5.2.1.	Obet' pozná páchatel'a	48
5.2.2.	Obet' nepozná páchatel'a	49
5.2.3.	Znásilnenie	49
5.3.	BEZPEČNOSTNÝ PRACOVNÍK V OBCHODE	52
5.4.	PREPAD.....	53
ZÁVER	56
ZÁVER V ANGLIČTINE	57
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATURY	58
ZOZNAM POUŽITÝCH SYMBOLOV A ZKRATIEK	59
ZOZNAM OBRÁZKOV	60
ZOZNAM TABULIEK	61
ZOZNAM PRÍLOH	62

ÚVOD

Komunikácia je bezpochyby dôležitá pri riešení sebaobránných situácií (ďalej len OSi). Či už človek chce alebo nechce, s útočníkom komunikuje. Napríklad, ak náš výraz tváre ukazuje strach, ak ustupujeme pred hrozbami, začneme od strachu hovoriť nezrozumiteľne alebo sa zajakávať, tak všetko toto o nás útočníkovi prezrádza, že nie sme schopní sa brániť.

Úlohou tejto práce je preto priblížiť účinnú obranu formou komunikácie, a to buď neverbálnou alebo verbálnou formou. Práca prechádza od obyčajného teoretizovania k praktickému využitiu poznatkov zo života a ukazuje na najčastejších príkladoch obranných situácií, aké je ich najvhodnejšie riešenie, aby sme sa nemuseli útočníka ani dotknúť.

Túto tému som si vybral preto, aby sa aj obyčajní ľudia dozvedeli, ako sa môžu účinne brániť pred krádežou, prepadosť alebo obťažovaním. Polícia nám totiž môže vrátiť ukradnuté auto, mobil a iné veci. Je schopná vo väčšine prípadov vypátrať a zatknúť násilníka. Ale nemá schopnosti a ani potrebnú kapacitu, aby dokázala predchádzať kriminalite. Preto považujem za nutné, aby sa každý človek vedel sám a účinne brániť aspoň tou najjednoduchšou a v určitých prípadoch aj najvhodnejšou formou sebaobrany, a to komunikáciou.

Materiálov k riešení OSi bolo publikovaných už veľa. Najčastejšie sa však stretáme s formou fyzického riešenia konfliktov a to priamym bojom s útočníkom. Avšak každý človek nemá fyzickú dispozíciu, aby si dokázal poradiť s agresorom, ktorý je od neho o dve hlavy vyšší.

Pre lepšie pochopenie danej témy sú do textu vhodne začlenené fotografie a príklady nebezpečných situácií zo života, na ktorých sú priamo vysvetlené účinky na agresora a na obeť.

Chcem, aby prínosom mojej práce bolo informovať a naučiť čitateľov efektívne predchádzať OSi bez toho, aby sa museli pobiť s človekom, ktorý ich chce okradnúť, zbiť alebo zneužiť.

Práca je logicky rozdelená do teoretickej a praktickej časti.

Teoretická časť sa skladá z troch kapitol. Prvá kapitola nám objasňuje základné pojmy, ktoré je nutné poznať pre lepšie pochopenie celej práce. V druhej kapitole sú jednotlivo popísané pôsobiace psychologické faktory, ktoré na nás pôsobia pri vypätých situáciách, motívy útoku a hlavne spôsoby prevencie pred vznikom nebezpečných konfliktov. V tretej, a teda poslednej kapitole teoretickej časti, sú popísané charaktery útočníkov.

V praktickej časti, v kapitole štyri, je rozdelená OSi do troch fáz a následne sú tieto fázy riešené pomocou poznatkov, ktoré sme sa dozvedeli v teoretickej časti. V poslednej kapitole sú znázornené riešenia príkladov konfliktných situácií v ich rôznych fázach a variantoch, s ktorými sa môžeme najčastejšie stretnúť v živote. Ide o akýsi výstup celej mojej práce a pokus o vytvorenie určitých návodov riešení jednotlivých situácií.

I. TEORETICKÁ ČASŤ

1. POJMY V KOMUNIKÁCI

V tejto kapitole sa budem venovať základným pojmom, ktoré je potrebné poznať a vysvetliť si ich pre úplné pochopenie mojej bakalárskej práce. Budem sa ich snažiť rozobrať a zrozumiteľne priblížiť, tak aby ich pochopili nielen ľudia, ktorí sa zaoberajú touto problematikou, ale hlavne širšia verejnosť.

1.1. Asertivita

Slovo asertivita pochádza z latinského slova "asercio" resp. z anglického slova "to assert", čo znamená "tvrdiť, požadovať". Zahrňuje presadenie samého seba a možnosť ovplyvniť druhých pomocou efektívnej komunikácie. Jedná sa o techniku, ktorá nezahŕňa zbytočné ústupnosti v komunikácii, ale tiež nepresadzuje zbytočnú agresivitu.

Je to jasné, priame správanie, ktorým sa snažíme vyjadriť svoje pocity, názory a potreby, ktoré chceme, aby iní pochopili.

1.1.1. Asertívne komunikačné techniky

Sú to formy medziľudskej komunikácie, ktoré nezahrňujú v sebe ani agresívne a ani pasívne správanie.

Asertívnu komunikáciu sprevádza získanie nasledovných komunikačných schopností:

- požiadať o láskavosť,
- uplatniť svoj nárok,
- povedať nie,
- začať, udržiavať a ukončiť konverzáciu,
- vysporiadať sa s kritikou,
- prijať uznanie,
- vyjadriť uznanie,
- vyjadriť vlastný pocit, názor, myšlienku.

Naučiť sa asertívne komunikovať je tá najlepšia cesta k vyriešeniu konfliktov a zvyšuje to naše bezpečie.

1.2. Komunikácia

Tento pojem pochádza s latinského slova „communicare“, ktorého význam je robiť niečo spoločným, deliť sa.

Komunikácia je výmena svojich informácií a názorov. Je to všetko čo vyjadrujeme, a myslí sa naozaj všetko, či už si to uvedomujeme (reč, gestá), alebo je to spontánne, bez nášho vedomia (výraz tváre, rôzne tiky v rukách...). Komunikáciu v základe môžeme rozdeliť na verbálnu a neverbálnu komunikáciu.

1.2.1. Verbálna komunikácia

Verbálnou komunikáciou vyjadrujeme svoje pocity, nálady, a to priamo slovami, vetami, teda rečou.

Hlavnou zložkou verbálnej komunikácie je samozrejme slovná zásoba. Tá sa však môže líšiť a závisí od množstva faktorov ako sú:

- vek človeka,
- vzdelanie,
- pracovné zaradenie,
- temperament,
- oblasť v ktorej človek žije, alebo vyrastal.

1.2.2. Neverbálna komunikácia

Svojím postojom, vzpriamenosťou tela, pohybom rúk, rôznymi gestami tiež komunikujeme s ľuďmi. Pretože aj keď s ľuďmi nehovoríme slovne, stále s nimi komunikujeme. Naše telo vydáva určité signály, ktoré môžu byť premyslené (napr. gesto), ale tiež podvedome. Ide však o neverbálnu komunikáciu – reč tela.

Platia pre ňu určité pravidlá, ktoré nám hovoria, že neverbálnej komunikácii sa nedá vyhnúť. Primárne vyjadruje pocity, ťažšie sa ovláda vôľou a vo veľkej miere závisí na kultúre ľudí.

Túto oblasť komunikácie môžeme členiť na podoblasti a to:

- gestika,
- kinezika,
- mimika,

- vizika,
- posturika,
- proxemika.

V realite sa všetky spôsoby neverbálnej komunikácie prelínajú, navzájom sa dopĺňajú a tvoria neoddeliteľný celok.

Gestika – je to jedna z najstarších foriem komunikácie, ktorá je staršia ako reč samotná. Je súčasťou kinetiky (náuka o pohybovej činnosti človeka). Zaoberá sa pohybmi rúk a paží, teda od ramien až po končeky prstov. Vyjadrujú nám to, čo by sme povedali, ak by sme mohli.

Všimnime si gesto , ktoré na obrázku jasne vyjadruje, aby agresor zastavil („Zadrž!“ , „Nepribližuj sa!!!“ , „Ostaň kde si!“) a nepribližoval sa (Obr. 1.). Vyjadrujeme tým, že toto je náš priestor a on v ňom nie je vítaný. Ak sa ruka pohybuje smerom od nášho tela k druhému človeku, je veľmi pravdepodobné, že osoba zastaví, alebo aspoň spomalí.



Obr. 1. *STOP!*

Zdvihnutý prst namierený na protivníka zase hovorí, že sa rozprávame priamo s ním (Obr. 2.). Vyjadrujeme tak to, čo by sme povedali: „Áno, tebe to hovorím!“.

Obr. 2. *TY!*

Ak si všimneme ďalší obrázok s ukazujúcim prstom (Obr. 3.). Môžeme si myslieť, že vlastne vyjadruje to isté ako obr. 2., ale nie je to úplne presne tak. V tomto prípade ide o vážnejšie gesto – táto komunikácia je vážnejšia, pretože naša ruka ukazuje priamo do tváre.

Obr. 3. *HEJ!!!*

Kinezika – zaoberá sa tým, čo vyjadrujú pohyby celého tela (úklon, posúvanie, premiestňovanie atď.)

Pohyb tela je reč , ktorá nám prezrádza buď sebavedomie, skromnosť alebo komplexy. Celkový prejav nášho tela nám vyjadruje výsledok dvoch faktorov:

- a) celkové zameranie osoby (hlavne temperament)
- b) a momentálny stav (psychický, fyzický, emočný, zdravotný...)

Mimika - zahŕňa pohyby úst, brady a čela, ktoré nám sprevádzajú hovorený prejav. Tieto pohyby sú spontánne. Ich silu, dôraz a výraz si neuvedomujeme.

- dolná čeľusť otvorená dole vyjadruje údiv,
- posunutie brady dopredu a mierne zdvihnutie smerom hore znamená sebavedomie,
- zovreté obočie a zmrštené čelo zase predstavujú nepochopenie, ale aj hnev.



Obr. 4. *Hnev.*



Obr. 5. *Údiv, strach.*

Každý výraz však môže znamenať aj iné pohnútky. Závisí to od povahy a typu človeka. Nedá sa vždy presne povedať čo si daná osoba pri tom svojom výraze myslí.

Vizika – zaoberá sa tým , čo nám hovoria oči a im najbližšie svaly v oblasti očí ako sú viečka a obočie. Oči nám totižto vyjadrujú to, na čo práve človek myslí. Ak má niekto neprítomný, sklenený pohľad, tak nám prezrádza, že práve na niečo úporne myslí. Človek, ktorý sa stretne s ľuďmi alebo vecami, ktoré sa mu páčia, začne žmurkať vyššou rýchlosťou a jeho zreničky sa rozšíria. Podozrivo časté mrkanie, prezrádza, že človek je v duševnom napätí a nie je schopný sa uvoľniť. Ak je človek agresívny, prejavuje sa to zase tuhým prižmúrením viečok (Obr. 6.). A „vypúlené“ oči so zdvihnutým obočím nám vyjadrujú strach (Obr. 7.).



Obr. 6. *Hnev.*



Obr. 7. *Strach.*

Výraz očí nám pomáha aj pri našej obrane. Môžeme tak zmiast' útočníka. Pohyb očí do strany ho môže vyľakat' (Obr. 8.), pretože si začne mysliet', že sa k nemu niekto približuje od chrbta.



Obr. 8. *Pohyb očí do strany (zmätenie útočníka).*

Posturika – naše telo zaujíma v rôznych situáciách rôzne postoje a práve posturika nám vyjadruje ich význam. Nejde však iba o postoj našich nôh, ale o postoj celého nášho tela. Sleduje držanie tela a štruktúru vzájomného rozloženia všetkých jeho častí.

Mierne rozkročené nohy, vzpriamený trup, hlava smerujúca priamo na agresora a ruky vedľa seba, vyjadrujú základný postoj. Môže tiež znamenať našu pripravenosť na konflikt (obr. 9.).



Obr. 9. *Základný postoj.*

Ak nás útočník nenechal na pokoji, je potrebné mu dať jasne najavo, že ste schopní sa brániť. Ruky v päšť, smerujúce proti útočníkovi (gestika). Jedna ruka pri tele pripravená napriahnuť na úder a druhá bližšie k útočníkovi, ktorá nás chráni pred útokom. A postoj vyjadrujúci ochotu sa brániť, dáva jasne najavo vaše úmysly (Obr. 10.).



Obr. 10. *Obrana.*

Taktiež si všimnime polohu chodidiel. Na predošlom obrázku (Obr. 9.) má obranca chodidlá v jednej rovine so špičkami smerujúcimi von (Obr. 11.).



Obr. 11. *Chodidlá sú rovine.*

Ale pri obrannom postoji chodidlo prvej nohy obrancu smeruje k útočníkovi (čo znamená smer nášho záujmu) a druhé chodidlo je vzadu a vytočené smerom von (Obr. 12.). Ako keby sme sa chceli nohou zaprieť, aby sme mali lepšiu stabilitu.



Obr. 12. *Obrana.*

Človek, ktorý chce zakryť svoju nervozitu, si strká ruky do vreciek. Čím vzpriamenejší postoj má, tým je viacej hrdý, a so sebou spokojný. Vzpriameným postojom vyjadrujeme to, že nie sme podriadený, že sa nechceme stať obeťou.

Človek vždy zaujíma nejaký postoj, a o tom aký zaujme, nám potom vypovedá či je k nám priateľský, alebo nepriateľsky, či sa s nami chce ďalej baviť, alebo už chce rozhovor ukončiť.

Proxemika – nám poukazuje na to, čo nám vyjadrujú vzdialenosti medzi ľuďmi. Vo väčšine publikáciách sa stretneme s akýmsi vymedzeniami a presnými vzdialenosťami. V nasledujúcej časti práce si ich uvedieme, ale nesmieme zabúdať na to, že vzdialenosti sú len orientačnými bodmi a nie sú presné.

Vzdialenosti môžeme zaradiť do štyroch zón:

1. Intímna zóna : vzdialenosť človeka k človeku *do 30 cm*. Človek dovolí vstúpiť druhému človeku do takejto zóny len ak je tá daná osoba jemu blízka. Jedná sa tu aj o telesný kontakt, vnímanie telesného pachu a pohľad je intenzívnejší. Dodržiavanie tejto vzdialenosti môže byť však problém v určitých situáciách, ako napr. mestská hromadná doprava, rad ľudí, kde jednoducho nie vždy sa dá udržiavať vhodná vzdialenosť. Rozdiel je aj v tom či tých „30 cm“ je z boku (teda, že sme vedľa seba a 30 cm je vzdialenosť medzi našimi ramenami) alebo stojíme priamo z očí do očí.



Obr. 13. Je pre nás prijateľnejšie, keď osoba za nami stojí blízko k nám, ak stojíme v rade.

2. Osobná zóna : (*30 – 150 cm*) v tomto prípade je intenzita hlasu stredná, pach sa vníma menej. Táto vzdialenosť umožňuje kontakt typu podania rúk, potľapkanie po pleci... Aj tu sú však rozdiely, čo sa týka prostredia. Ak sme na koncerte obľúbenej kapely a skvelo sa

bavíme, sme tak povediac v tranze. Je jasné, že nebudeme riešiť, či je niekto príliš blízko nás.



Obr. 14. Na miestach, ako sú koncerty, je ťažké nepustiť do svojej osobnej zóny cudzieho človeka.

3. Sociálna zóna : Ide o zónu spoločenskú a to vo vzdialenosti *od 150cm do zhruba 4 metrov*. Reč je dostatočne hlasná, aby ju počuli aj iné osoby. Prehlbuje sa tu zrkový vnem, telesné teplo sa nevníma a vníma sa zrkový kontakt celej osoby.
4. Verejná zóna : *Nad 5 metrov*. Jasná a zreteľná reč s dobrou artikuláciou. Ľudia takto vzdialení sa vôbec nemusia poznať a môžu si ostať cudzí.

Pri všetkých týchto zónach je však dobré mať na pamäti spoločnosť, v akej sa nachádzame. Ako už bolo zmienené, je ťažké nepustiť nikoho do svojej intímnej zóny v dopravných prostriedkoch MHD alebo na koncertoch. Takisto je rozdiel, keď napríklad stojíme v rade. Tu je pre nás prijateľnejšie, ak k nám niekto stojí bližšie, pretože je to za naším chrbtom a nevidíme ho. Vzdialenosti jednotlivých zón sa menia vzhľadom k tomu, v akej sa nachádzame situácii a hlavne v akom prostredí sme. Čím je prostredie menej priateľské, tým je väčšia vzdialenosť.

1.3. Konflikt

David Gruber vo svojej knihe Zlatá kniha komunikácie definuje konflikt takto:

„Konflikt nastáva, keď je niečoho dobrého málo, alebo zlého veľa“¹.

Podľa H. Zwiefelhofera nastáva konflikt vtedy, ak si dve snahy odporujú.

Je to teda situácia, v ktorej sa jedna strana snaží prebiť, prehlasovať, alebo proste dosiahnuť svoje ciele a svoje postoje na úkor druhej strany. Ide o presadenie svojej moci nad inou osobou alebo skupinou.

Medzi ľuďmi sa traduje množstvo „pravdivých“ tvrdení o konfliktoch, ktoré v konečnom dôsledku ovplyvňujú ich riešenia. V knihe Psychologie násilí, od JUDr. Mgr. Joža Spurného, sú menované tie najčastejšie tvrdenia a následne ich autor dáva do správnej roviny:

- *konflikt vzniká náhle, okamžite, neočakávane a bez akýchkoľvek predchádzajúcich príznakov* – Takýto názor označuje J. Spurný iba ako výhovorku pre vlastnú nevšímavosť príznakov konfliktu a následnú nepripravenosť riešenia konfliktu.
- *náš podiel na vzniku konfliktu je nulový, pretože ho vyvoláva niekto z okolia, iný jedinec ,a je teda prejavom jeho vlastností* – Tento názor je ukážkou toho , čo označujú psychológovia ako *kauzálnu atribúciu*. Je to tendencia ľudí hľadať vlastné príčiny chovania u druhých, a teda pri takomto výklade máme názor, že za náš neúspech môžu vonkajšie faktory.
- *konflikt nastáva až vtedy, keď už nás niekto napadol* – Predsa okrem fyzického násillia existujú rôzne druhy násillia ako napr. psychický teror, vydieranie, slovná agresia atď.
- *zvítaziť v konflikte nám pomôžu iba zbrane alebo svaly* – Kombinácia a následné využitie rôznych druhov technických, právnych, psychologických

¹ GRUBER, David. Zlatá kniha komunikace. první. Ostrava : Repronis Ostrava, 2005. 249 s. ISBN 80-7329-092-8.

a aj fyzických prostriedkov v počiatočnej fáze hroziaceho konfliktu zvyšuje účinnosť jeho riešenia a posilňuje schopnosť brániť sa sám.

- *k riešeniu konfliktu existujú jednoznačné návody* – Neexistujú!!! Každý konflikt je iný a jeho riešenie je odlišné.
- *odchod z konfliktu znamená prehru* – Reagovať proti agresii agresiou je najnevhodnejším riešením konfliktnej situácie.

Priblížili sme si rôzne formy komunikácie, ktoré používame denno-denne. Niektoré sú ciele, iné si ani sami neuvedomujeme a v určitých prípadoch a situáciách im ani nemôžeme zabrániť. Je predsa úplne normálne a prirodzené, že ak sme v situácii, kedy sme úplne uvoľnení, v tej najlepšej pohode (napr. na prechádzke po meste, kde sme na dovolenke) a z poza múru na nás vyskočí zlodej s nožom v ruke, tak uskočíme, vykrikneme, otvoríme ústa v nemom úžase, podvedome dáme ruky pred seba, ako keby sme sa chceli brániť alebo sa po ňom zaženieme svojim batohom, kabelkou prípadne vychádzkovou palicou. Tu ide presne o komunikáciu, ktorú sme si priblížili v tejto kapitole. Komunikáciu, ktorou dávame najavo náš strach alebo úmysel sa brániť a vzopriet sa útočníkovi. Nenásilnú techniku (komunikáciu) využívajú nielen ľudia „obyčajní“, ale aj priamo na obranné situácie vyškolení, ako napr. SBS v supermarkete, kde je veľmi dôležité riešiť konflikty diskretné a bez zbytočných bitiek.

2. VZNIK OBRANNEJ SITUÁCIE

Ak útočník, agresor, svojim jednaním ohrozuje alebo narušuje náš osobný priestor, práva, záujmy, majetok, zdravie a naše životy, a my sa takémuto správaniu bránime, vzniká pre nás obranná situácia (OSi).

2.1. Motív útoku

Z policajných štatistík, uvedených na stránkach Ministerstva vnútra SR zo začiatku roka 2010 je zrejmé, že medzi najčastejšie trestné činy patria lúpeže. Teda sa jedná o majetkovú ujmu, ako napríklad vreckové krádeže. Potom nasleduje násilná kriminalita, ako ublíženie na zdravý, vyhrážanie apod.



Obr. 15. *Lúpež.*

Najohrozenejšími skupinami obyvateľstva sú dôchodcovia, ženy a deti. Pri každej tejto skupine je motív útoku a spôsob obrany iný.

Pri dôchodcoch to môže byť napr. snaha o obohatenie (podvodom, lúpežou). Táto skupina obyvateľstva sa totiž už nedokáže tak efektívne brániť ako mladší ľudia a ľahšie so sebou nechá manipulovať. Seniori sú viac ochotní veriť inému človeku. Častou situáciou pre túto skupinu obyvateľstva je ich napadnutie priamo v ich vlastnom byte alebo dome. Skoro každý deň sa dozvedáme zo správ, že okradli starého človeka o všetky jeho úspory. Pod

určitou zámienkou sa dostanú do bytu obete (väčšinou sa jedná o podomový predaj výrobkov) a následne po vstupe dôjde k napadnutiu.

Čo sa týka žien, najčastejšia príčina útoku má sexuálny charakter. Jedná sa o znásilnenie alebo o sexuálne obťažovanie.



Obr. 16. *Sexuálne obťažovanie.*

Takisto sa môže jednať často aj o domáce násilie, či už fyzického, alebo psychického charakteru.

K napadnutiu a následne k znásilneniu dochádza hlavne vo večerných, nočných a skorých ranných hodinách.

V minulosti sa v Trenčianskom okrese stal prípad, kedy našli ženu, ktorá išla ráno na bicykli do práce, znásilnenú a mŕtvu v kukuričnom poli medzi Trenčínom a vedľajšou dedinou Kostolná - Záriečie.

Toto je dobrý príklad, bohužiaľ so zlým koncom, keď je evidentné, kedy a kde dochádza k útokom. Žena išla sama v skorých ranných hodinách, po ceste ktorá ani nie je osvetlená. Vedľa sa nachádzalo pole, kde rástla kukurica, v ktorej by sa schoval dospelý človek. Táto situácia je pre útočníka ideálna, pretože mal dobrý úkryt, na ceste a v okolí neboli ďalší ľudia. A teda aj keby žena kričala, tak je nepravdepodobné, že ju niekto započuje a pomôže jej.

Preto je veľmi dôležité vyhýbať sa takýmto miestam a nikdy sami nechodiť v rizikovitom čase neosvetlenými miestami, s množstvami úkrytov.

Deti sú veľmi rizikovou skupinou, pretože sa ešte nevedia brániť. Najčastejšími situáciami, ktoré môžu nastať sú šikana(v škole, na sídlisku...), drobné finančné krádeže či vydieranie („Ak mi nenapíšeš domácu úlohu, tak ťa zbijem!“).



Obr. 17. Šikana.

Toto sú však situácie, keď ide o útoky rovesníkov. Väčšie nebezpečenstvo však deťom hrozí od dospelých ľudí. Preto by sa mali deti vyhýbať tmavým miestam, parkom, starým opusteným budovám apod. Mali by byť vychovávané k tomu, aby si nikdy nebrali nič od cudzích ľudí, aby s nimi nikam nechodili. Ak sú deti samé doma, tak nesmú nikomu cudziemu otvárať a vpúšťať ho do bytu.

Ukázali sme si najčastejšie príčiny vzniku OSi pre rôzne vrstvy obyvateľstva. Nejde sa však iba o uvedené situácie, pred ktorými by sme sa mali brániť a vyvarovať sa im. Nebezpečenstvo nám hrozí či sme muž, žena, dieťa alebo senior, a hrozí od kohokoľvek a kdekoľvek.

2.2. Prevencia

Preventívnym chovaním sme schopní často predchádzať nežiaducim konfliktom a môžeme sa vyhnúť situáciám, v ktorých sme nútení sa brániť. Pritom stačí urobiť tak málo, aby sme aspoň trochu odvrátili nebezpečenstvo, ktoré nám hrozí.

V Bratislave v poslednom období vyčína muž, ktorý napáda mladé ženy. Bulvár ho nazval „ketamínový maniak“. Jedná sa o muža, ktorý okráda ženy takým spôsobom, že im

v pichne injekčnou striekačkou látku zvanú ketamín (používa sa ako celkové anestetikum, najrozšírenejší je vo veterinárnej praxi), tým ich na niekoľko hodín uspí a následne okradne.

Žena vypovedala: „Na Trnavskom mýte som zistila, že si za mňa sadol muž v čiernom kabáte. Vystúpila som z autobusu a čakala, kým odíde. On vystúpil tiež. Bol chudý, mal hnedé vlasy a väčší nos. Na rukách mal čierne rukavice a držal injekciu naplnenú neznámou tekutinou“ Polícia s ňou išla na miesto a skontrolovala niekoľko ľudí. Prehľadali aj zastávku MHD a nákupné centrum. Podozrivého však nenašli.²

Ako môžeme vidieť v tomto prípade ženu zachránilo to, že si všímala svoje okolie a po skutočnostiach, ktoré zistila, zavolala pomoc. Žena povedala, že mu zo začiatku nevenovala pozornosť, a to je veľká chyba! Iná obeť tohto šialenca, na ktorú zaútočil povedala, že mal oblečený elegantný tmavý kabát. Máme vsugerované, že ak vidíme človeka oblečeného v obleku, má krásne naleštené topánky a je kompletne upravený, tak mu nevenujeme takú pozornosť a prestávame byť pozorní, pretože si povieme: „Je to slušný človek,“ „On nie je taký typ,“ alebo „Ten nemá potrebu niekoho okradnúť.“ Mýlime sa však! Je to iba slepá dôvera. Veď je pravda, že nemusí niekoho okradnúť, ale môže ublížiť!

2.2.1. Spôsoby prevencie

Ženy by sa nemali obliekať veľmi výstredne, vyzývavo (sexi). Je samozrejmé, že každá žena chce, aby sa páčila okoliu, ale to vzbudzuje „chúťky“ aj potenciálnym útočníkom. Nemala by chodiť za tmy sama po vonku – to však platí pre všetkých. Je nevyhnutné z hľadiska svojej bezpečnosti vyhýbať sa tmavým miestam a uliciam, ktoré môžu byť skrýšou pre agresora. Ak už potrebujeme nevyhnutne prejsť v noci cez neosvetlenú ulicu, najlepšie je to v sprievode známej (alebo aspoň dôveryhodnej osobe), ktorú poznáme. Je vhodné, ak si posvietime napr. mobilom na cestu. Taktiež je dobré počas celej doby, za ktorú prejdete daný úsek telefonovať so známymi, priateľom alebo priateľkou (a to nahlas,

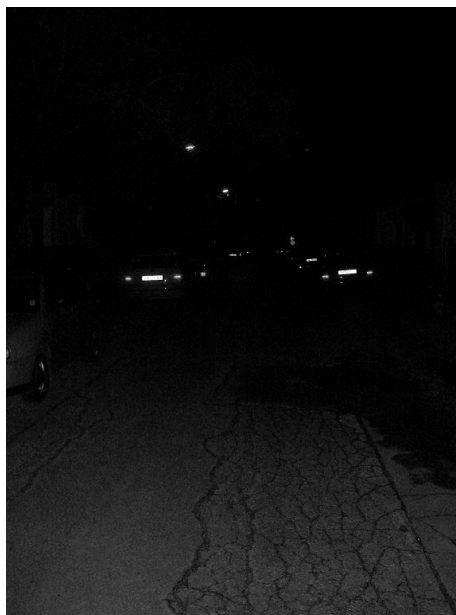
² čas.sk [online]. 03. 02. 2010 [cit. 2010-03-30]. Dostupné z WWW:

<<http://krimi.cas.sk/clanok/149481/pokusil-sa-ketaminovy-fantom-napadnut-dalsiu-zenu.html>>.

nech to každého odradí od pokusu o útok). Je vhodné povedať do telefónu, kde sa presne nachádzame, koho a čo popripade vidíme, opísať ho apod. Takýto spôsob je dobrý najmä v tom, že páchateľ vidí, že niekto o vás vie, že ste na danom mieste, a preto ho to môže odradiť. A keď už predsa len dôjde k útoku, tak váš „priateľ na telefóne“ môže okamžite zavolať políciu a povedať presný popis miesta, kde sa útok odohráva.



Obr. 18. *Park v noci poskytuje množstvo úkrytov pre útočníka.*



Obr. 19. *Neosvetlená ulica*

V situáciách, keď si ideme pre auto na parkovisko, sme vystavený riziku, že nás niekto olúpi, ukradne auto, alebo aj unesie. Malo by byť samozrejmosťou v takýchto prípadoch mať kľúče od auta pripravené v ruke (Obr. 20.) po celú dobu, keď si ideme po auto (už od nášho pracoviska, domu, supermarketu...).



Obr. 20. *Kľúče pripravené v ruke!*

Veď keď sa s plnými taškami začneme prehrabávať v bunde, v batohu alebo v kabelke, a hľadáme kľúče, poskytujeme tým útočníkovi čas na lepšiu prípravu svojho útoku. Takto pripravené kľúče nám dajú možnosť rýchleho nastúpenia a následného ukrytia v aute, a v neposlednom rade slúžia ako účinná zbraň. Hodenie do tváre alebo pichnutie kľúčom do tela poriadne zabolí.

Je potreba si uvedomiť, že prevencia vás nič nestojí. Je to jednoducho zopár úkonov, ktoré môžete urobiť, aby ste sa nielen bezpečne cítili, ale tiež aj reálne odvrátili možné nebezpečenstvo. Preto si ešte raz zhrňme ako predchádzať nebezpečenstvu:

- nechodiť sami vo večerných, nočných a ranných hodinách po vonku,
- vyhýbať sa tmavým a opusteným miestam,
- neobliekať sa príliš vyzývavo,
- všímať si okolie a ľudí okolo seba,

- nejazdit autostopom,
- nikam nechodiť s cudzími ľuďmi,
- nevystavovať drahé hodinky, množstvo peňazí,
- správať sa sebedovome a nie ustráchané,
- byť vždy pripravení sa brániť.

2.3. Pôsobiaci faktory v Osi

V obranných, vypätých a konfliktných situáciách je veľa faktorov, ktoré na nás pôsobia. Niektoré pôsobia priamo, iné nepriamo, niektoré pozitívne alebo negatívne. Môžu byť psychické a fyzické.

Fyzickými myslíme hlavne kondíciu (útek), ovládanie bojového umenia a iné veci, ktoré hlavne ovplyvňujú boj. Z nášho hľadiska práce nás ale viacej zaujímajú tie psychologické faktory, nakoľko my chceme OSi riešiť hlavne bez použitia fyzickej sily.

2.3.1. Strach

Strach je jedným z najvýznamnejších psychologických faktorov, ktoré na nás pôsobia pri OSi. Útočníci náš strach zneužívajú proti nám. Využívajú toho, že človek sa bojí (okradnutia, bolesti, svojho života...) Môže na nás pôsobiť v negatívnom slova zmysle: Čím viac sa budeme báť, tým skôr sa nám môže stať, že nebudeme adekvátne a správne reagovať. V strachu o svoje zdravie sa podvolíme útočníkovi, dáme mu požadované peniaze, prípadne peňaženku. Avšak strach nás môže aj posúvať k lepším výkonom. Je to to isté, ako keď sa bojíme o svoju prácu, a preto pracujeme svedomito a máme lepšie výsledky. Strach totiž spôsobuje nárast adrenalínu v tele a „živý“ hnev, ktorý možno použiť proti útočníkovi. Môže nás vyburcovať k takému protiútok, ktorý by sme inak nespravili. Nie nadarmo sa vraví, že človek pod tlakom, ktorý je úplne vystrašený, dokáže preskočiť aj dvoj metrovú prekážku.

2.3.2. Inštinkt

Inštinkt je v nás od prírody. Je to určitý pud, ktorý je v nás. Niečo vrodené, ktoré nás núti robiť určitú činnosť. Každý živý tvor pri svojej obrane použije svoj inštinkt. Ak je v nebezpečenstve antilopa, tak začne bežať. Keď nás niekto prepadne, vyskočí na nás

z tmavého miesta, tak inštinktívne uskočíme. Ak nás niekto chce udrieť do hlavy, tak automaticky zdvihneme ruku, aby sme sa mohli brániť.

Toto všetko je prirodzene vrodená intuícia, ktorá je ukotvená v našej myslí.

2.3.3. Stres

Stres je určitý psychický stav človeka, ktorý je ohrozovaný, alebo čaká určitú pre neho predstavujúcu hrozbu, pretože si myslí, že nebude schopný adekvátne čeliť danej hrozbe. Mal by zmobilizovať v tele všetky sily na riešenie určitej situácie.

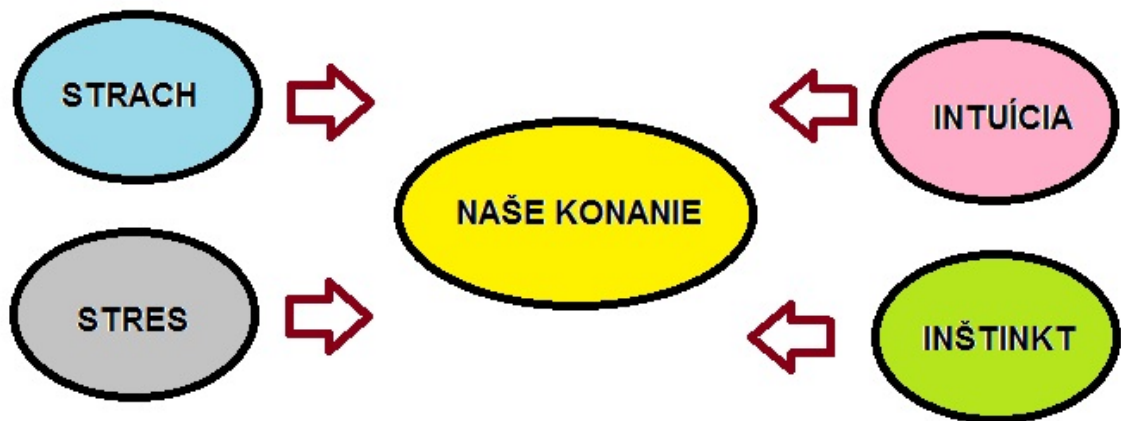
V bežnej komunikácii sa stres používa v tom negatívnom slova zmysle. Avšak stres môže byť aj pozitívny (chvenie v očakávaní dobrého výsledku v emocionálnej situácii), a tiež špecifický, ktorý si sami privodíme napr. pri adrenalínových športoch.

2.3.4. Intuícia

„Intuícia je onen pocit, ktorý ste mali v nejakej situácii, kedy niečo nebolo v poriadku alebo sa niečo malo stať.“³

Intuícia je váš vnútorný hlas, ktorý vám radí pri riešení určitých udalostí. Naslúchajte jej, pretože hovorí vždy pravdu. Nie je vymyslená, proste sa ozve v správnu chvíľu. Keď vám vaša intuícia povie, že človek, ktorý s vami čaká na autobus vám môže nejakým spôsobom ublížiť, tak ju treba počúvať. Ihneď treba zmeniť miesto, o trochu sa vzdialiť, alebo len sledovať možné nebezpečenstvo a venovať mu zvýšenú opatrnosť.

³ MARREWA, Al. Nenechte si ubližovať. Praha : Portál s.r.o., 2002. 264 s.



Obr. 21. Faktory ovplyvňujúce konanie.

Uviedli sme tie najdôležitejšie faktory ohľadom na psychické pôsobenie pre obeť, ktoré na nás pôsobia pri vypätých situáciách. Majme však na pamäti, že vo veľkej miere záleží aj na našom momentálnom psychickom rozpoložení. Ak sme napr. šťastní, pôsobia v nás endorfíny šťastia, ktoré nám určitým spôsobom blokujú ostražitosť pred nebezpečím. Inokedy sme zase ovplyvnení určitým článkom v novinách (ako napr. o spomínanom ketamínovom šialencovi, alebo po prečítaní tejto práce) a všade vidíme len to zlé a negatívne, čo sa nám môže stať. Preto je na mieste, aby sme boli všetci za každých okolností primerane ostražití a vnímali svoje okolie, či už pre svoju bezpečnosť, alebo pre bezpečnosť iných.

3. CHARAKTERISTIKY ÚTOČNÍKOV

Útočníci sú rôzni. O niekom by sme to povedali hneď na prvý pohľad a o inom by sme si mysleli, že nám od neho nič nehrozí. Takéto vnímanie človeka je však vo veľkej miere mylné. V nasledujúcich podkapitolách si vysvetlíme a objasníme určité dôležité faktory o možných útočníkoch, agresoroch a konfliktných situáciách.

3.1. Všeobecne

Ak nemôžeme v istej situácii dosiahnuť svojho cieľa k naplnení našich potrieb, pociťujeme napätie a vnútorný konflikt. Naša následná snaha o vyriešenie takejto situácie môže mať podobu agresívneho chovania (útočíme verbálne alebo fyzicky na objekt našej potreby, alebo si nájdeme iný „náhradný“ objekt.

Medzi osobné dispozície, ktoré sú predurčujúce k prejavom konfliktu JUDr. Mgr. J. Spurný vo svojej knihe Psychologie násilí predovšetkým zaraďuje:

- *obmedzenú úroveň rozumových schopností,*
- *myšlienkovú rigiditu (držanie sa tradičných schém),*
- *citovú nevyrovnanosť,*
- *popudlivosť,*
- *nekriticky prijímať cudzie názory,*
- *nedostatok sebavedomia,*
- *zvýšenú agresivitu,*
- *neschopnosť prispôbiť sa,*
- *snahu obviňovať z viny iného,*
- *impulzivnosť,*
- *atď.*

Existencia týchto príznakov však sama o sebe nespôsobuje konfliktné jednanie. K jeho spusteniu predurčuje kombinácia vyššie uvedených osobných dispozícií, podnetovej situácie a motívu.

Medzi najčastejšími príčinami jednania útočníka sa objavujú:

- *neschopnosť riešiť svoju frustráciu,*

- *prezentovanie svojej sily a moci s cieľom zastrašenia, ublíženia,*
- *snaha akýmikoľvek prostriedkami dosiahnuť vytýčený cieľ za každú cenu,*
- *presvedčenie, viera jedinca,*
- *duševná porucha,*
- *porucha chovania – ak je jedinec pod vplyvom návykovej látky.*

Uvedené príčiny sa väčšinou nevyskytujú samostatne, ale pôsobia súčasne viacerou naraz.

3.2. Typy útočníkov

Taliansky psychiater, antropológ a kriminológ, zakladateľ biologickej školy v kriminológii a propagátor antropometrie, Cesare Lombroso, určil útočníka ako človeka s nízkym čelom, ustupujúcou alebo naopak s vyčnievajúcou bradou, s veľkou a hranatou lebkou a s deformovanými prstami – toto sú podľa neho typické znaky rodeného zločinca. Dnešná veda našťastie považuje za prejav konfliktných jedincov rysy ako *jednanie, chovanie, zasahujúce do práv a záujmov ostatných ľudí.*

Za predstaviteľov konfliktných jedincov považuje J. Spurný ľudí, pre ktorých je príznačný niektorý z nasledujúcich prejavov či spôsobov konania:

- rozzúrený, avšak kontrolujúci sa človek,
- útočný, nepriateľsky sa chovajúci jedinec,
- človek s agresívnym spôsobom jednania,
- impulzívne konajúci jedinec,
- manipulatívny jedinec.

3.2.1. Rozzúrený, avšak kontrolujúci sa človek

Takýto človek svoje pocity, jednanie a zlosť ukazuje priamo. Jeho prejavy sú ale sociálne a morálne únosné pre spoločnosť. Jeho činnosti majú väčšinou oprávnené a z istého hľadiska aj pochopiteľné dôvody. Takýto ľudia môžu byť iba vystresovaní z práce, napríklad keď miesto nich povýšili iného, nedostal pridané na plate alebo prehral jeho obľúbený futbalový tím.

Podstata je v tom, že dotyčný si je vedomý, že je nazúrený pre nejaký dôvod a neprenáša svoj hnev na ostatných „nevinných ľudí.“

3.2.2. Útočný, nepriateľsky sa správajúci jedinec

Spôsob jeho chovania býva často prehnaný, neprimeraný a neadekvátny podnetu. Väčšinou býva takéto konanie pre sociálnu a morálnu spoločnosť neprijateľné.



Obr. 22. *Fanúšikovia zničili štadión – ich zlosť je neprimeraná danej situácii.*⁴

3.2.3. Človek s agresívnym spôsobom konania

Útočník s takýmto konaním opakovane reaguje na iných ľuďoch nepriateľsky. Má nepriateľské prejavy, útočí, háda sa, fyzicky a inak napáda ostatných. Človek tohto typu sa vždy a všade snaží získať kontrolu nad druhými alebo si udržať svoje postavenie a svoju moc voči ostatným. Takýmto ľuďom by sme nemali dávať najavo svoju neistotu. Je dobré ak proti nim vystupujeme sebedovodne, ale určite nie agresívne.

3.2.4. Človek s impulzívnym spôsobom konania

Hlavným rozdielom medzi impulzívnym človekom a človekom, čo voľne reguluje svoje chovanie je v tom, že medzi prvotným impulzom a následnou akciou si človek nepremyslí následné dopady svojho konania a cieľa. Chovanie takejto osoby je označované za náhle a bezohľadné. Voči takýmto jedincom je vhodné vystupovať skôr rázne, jasne mu

⁴ TVNOVINY.SK [online]. 28.3.2010 [cit. 2010-05-05]. Šport. Dostupné z WWW: <<http://tvnoviny.sk/sport/ostatne/futbalovi-fanusikovia-zdemolovali-stadion-hodinu-pred-zapasom.html?ar=>>>.

povedať svoje stanovisko a to jednoduchým spôsobom. Je potrebné vyhýbať sa slovným súbojom. Takíto ľudia reagujú podvedome. Možno si v tej chvíli ani neuvedomujú, aké môže mať ich konanie následky

3.2.5. Manipulatívny jedinec

Takýto človek sa pre vlastné záujmy opakovane snaží presvedčať a ovplyvňovať ostatných. K jeho cieľu využíva argumenty, ktoré sú citovo a emotívne podfarbené, apeluje na naše city. Môže sa tiež jednať o citové vydieranie, ktoré je veľmi náročné na psychiku.

Pri komunikácii s ľuďmi v obrannej situácii, alebo vo vyhrotených situáciách je však nutné si uvedomiť, že každý človek je iný! Inak bude reagovať na vami zvolené slová „náhodný útočník“ (človek, ktorý ešte nikoho nenapadol, neolúpil, ale situácia ho k tomu dohnala), ako útočník, ktorý okráda ľudí každý deň. Nieкого stačí zastaviť vystretou rukou, ako na obr. 1., iný človek sa zľakne slovnej vyhrážky, no sú aj takí jedinci, ktorí budú reagovať úplne opačne. Vyhrážky môžu útočného človeka len naštartovať, dodať mu sebavedomie. Preto používanie vyhrážok neodporúčame.

Príklad (pokus o znásilnenie):

Násilník: „Bud' to pôjde po dobrom, alebo po zlom!“

Žena: „Daj mi pokoj, budem sa brániť!“

Násilník: „ Výborne, aspoň sa viac pobavím. “

Ak ide naozaj o takto nebezpečného, neodbytného násilníka, tu je potrebné prejsť k radikálnejšiemu riešeniu vo väčšine prípadov za pomoci fyzickej obrany.

Teoreticky sme si popísali hlavné definície výrazov, motívy útokov, faktory pôsobiace na naše konanie, typy útočníkov a hlavne spôsoby prevencie. To je to najdôležitejšie, ktoré by sme si mali z teoretickej časti zobrať. Pre lepšie osvojenie si týchto metód obrany, si prevenciu ešte raz zopakujeme:

- nechodiť sami v kritických nočných hodinách

- vyhýbat' sa tmavým, opusteným a spustnutým miestam, kde sa môže schovávať útočník a čakať na svoju obeť
- neobliekať sa príliš vyzývavo a nedávať na obdiv svoje cennosti (hodinky, peňaženku a iné)
- všímať si okolie a ľudí okolo seba, včas odhaliť potenciálnych deviantov
- nikam nechodiť s cudzími ľuďmi, nevpúšťať ich do svojho príbytku
- a to najdôležitejšie – nikdy nepodliehať strachu a byť vždy pripravení sa brániť.

II. PRAKTICKÁ ČASŤ

4. SPÔSOBY JEDNANIA PRI ZAČIATKU, PRIEBEHU A UKONČENÍ OBRANNEJ SITUÁCIE

Každá obranná situácia je charakteristická niečím iným. V niektorých situáciách chce útočník olúpiť obeť, znásilniť, alebo ju zbitť kvôli inému náboženstvu, rase apod.

V nasledujúcej kapitole si uvedieme možnosti riešenia konfliktu podľa toho, v akej fáze konfliktu sa práve nachádzame. Takže si obrannú situáciu, konflikt, rozdelíme do troch hlavných fázach a to:

- začiatok OSi
- priebeh OSi
- ukončenie OSi

4.1. Začiatok obrannej situácie

Väčšina ľudí si myslí, že začiatok obrannej situácie je vtedy, keď sa začneme priamo brániť, teda fyzicky. To však je mylná predstava. Obranná situácia začína už vtedy, keď vám agresor vstúpi do cesty.

Predstavte si situáciu, keď idete z práce, zo školy, z obchodu a naraz sa pred vás postaví človek vo vzdialenosti cca 2 metre. Z jeho postoja a výrazu je jasné, že sa nemieni uhnúť a chce vám vašu cestu zablokovať, aby vás následne mohol provokovať, okradnúť, udrieť a pod. Začneme rozmýšľať, čo v takej chvíli spravíme. Najlepšie je možný konflikt ukončiť priamo v jeho začiatku. Preto je vhodné prejsť na druhú stranu chodníka alebo ulice. Nepozerať sa mu priamo do očí, pretože by to mohol považovať za výzvu. Najlepším riešením je ho jednoducho ignorovať. Nebrať v úvahu jeho gestá voči vám, prípadne nejaké štuchance od neho. Je treba sa nezastavovať. Ďalším riešením je slovná komunikácia medzi ním a vami. Ak už dôjde k tomu, že od vás niečo útočník chce, je potrebné ho proste odbiť takým spôsobom, že kým sa spamätá budete už od neho dostatočne ďaleko.

Príklad:

Útočník sa postaví priamo pred vás: „Daj mi tvoju peňaženku!“

Vy bez mihnutia oka a rozmýšľania povieť : „Dobre, ale ty mi daj tvoju bundu!“ a pokiaľ to hovoríte, tak ho obchádzate a stále pokračujete v chôdzi, bez toho aby ste čakali nejakú odpoveď.

V takýchto situáciách je nutné využiť pripravenosť útočníka. On je totiž pripravený na konflikt. Ide vás okradnúť a je si vedomý, že sa budete brániť, že budete vyľakaný. Nie je však pripravený na niečo také, ako je uvedené v príklade. Takýmto „odpáľkovaním“ dávate jasne najavo svoju pripravenosť. Útočník zostáva zaskočený, pretože on tu predsa je ten, kto niečo chce, nie vy. A kým sa stačí spamätať z vašej odpovede, vy ste už 5 metrov za ním a konflikt v podstate skončil.

Ďalšou situáciou je sexuálne obťažovanie. Sexuálne obťažovanie nemusí byť iba voči žene. Môže ho zažiť každý či v práci, alebo na ulici, v mestskej hromadnej doprave atď.

Príklad:

Po práci ide žena domov spolu so svojim kolegom, ktorý sa ponúkol, že ju odprevadí. Pred vchodom do bytovky jej kolega skláňa poklony aká je dobrá v práci a objíma ju rukou okolo ramien. Žene síce ocenenie jej práce lichotí, avšak je jej nepríjemné takéto objímanie.

Povieť: „Čo si myslíš, že robíš?“ alebo „Prepáč, ale chcem aby si odišiel, je mi to nepríjemné!“

Takáto reakcia na danú situáciu nie je dobrá. Chyba je v tom, že sa žena s agresorom, alebo s tým čo ju obťažuje, púšťa do rozhovoru („Čo si myslíš, že robíš?“). Mnoho žien sa tiež ospravedlňuje za svoje pocity. („Prepáčte, ale chcem aby ste odišiel, je mi to nepríjemné!“). Musíte sa vyjadrovať asertívne :

- odpoveď musí byť priama a jasná (preto je taká účinná): „*To si si dovolil veľa!*“
- nikdy nezačínať slovami ako: prepáčte, prosím apod. Tieto slová len oslabujú vaše tvrdenie.
- nehovorte svoje tvrdenie formou otázky. Útočníka to nabáda k ďalšiemu rozhovoru.

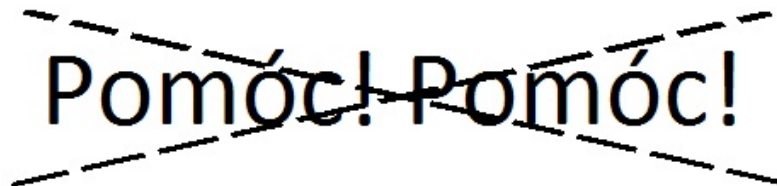
- a nikdy sa neospravedlňujte za svoje pocity. Ukazujete tým svoju podradenosť. Vy ste predsa tá čo bola napadnutá. Ak už sa má niekto ospravedlniť, tak jednoznačne odťažujúci.

4.2. Priebeh obrannej situácie

Ak sa nám nepodarilo vznikajúci konflikt utlmiť alebo skončiť priamo v jeho zárodku, tak nastáva tá najťažšia časť obrannej situácie, a to je samotný jej priebeh. Ukážeme si rôzne spôsoby jednania v situácii.

4.2.1. Hlas

Je množstvo spôsobov, akým sa dá viesť obranná situácia. Jedným z hlavných je využitie vášho hlasu. Nejedná sa tu o krik. Útočník je pripravený, že budete kričať. Váš krik ho iba utvrdí v tom, že máte strach. Krik vám dokonca nepomôže ani ak by sa jednalo o miesto, kde sa zdržujú ľudia. Uvedomme si, že ľudia idúci okolo sa nechcú dostať do problémovej situácie. Vo väčšine prípadov volania o pomoc sa jej preto veru nedočkáme. Preto poznáme nesprávne a správne volanie o pomoc.

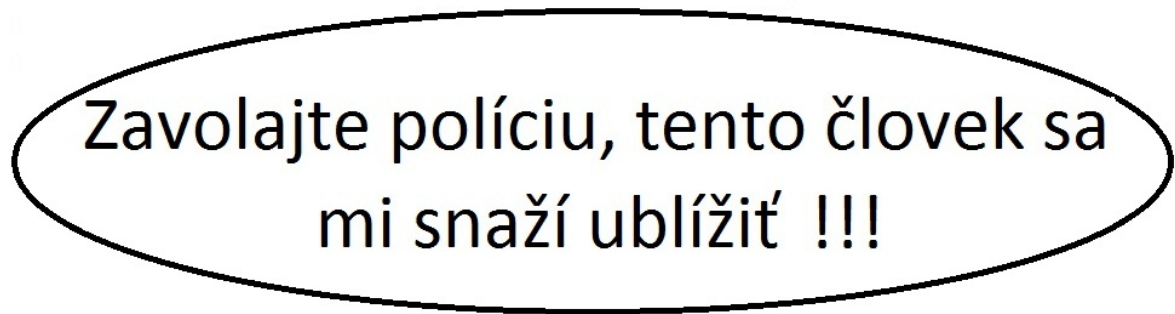


Pomóc! Pomóc!

Obr. 23. Nesprávny spôsob.

Ak použijeme takýto postup, tak ľudia okolo sa nanajvýš tak otočia smerom k vám a to je všetko, pretože nevedia či sa jedná naozaj o vážnu situáciu, alebo iba o „hru“ medzi vami a kamarátom.

Správny spôsob je oveľa účinnejší. Zavolaním, „Zavolajte políciu, tento človek ma chce okradnúť!“ už priamo vyjadríte, že naozaj sa jedná o napadnutie, krádež alebo o obťažovanie. Vaše šance sa zvýšia, ak použijete ten správny spôsob volania o pomoc.



Obr. 24. *Správny spôsob.*

Ideálnym využitím vášho hlasu je priam vrieskať. Vreskot nie je volanie o pomoc! Ide o zviditeľnenie útočníka. Upriamenie pozornosti okoloidúcich na danú situáciu. Vrieskaním môžeme vyviesť agresora z miery, alebo ho priam vyľakať. Vrieskanie nám v neposlednom rade dodáva energiu, potrebnú vo vypätej situácii.

Taktiež hlas používame aj ako „útočnú zbraň“. Ak nás útočník drží v zovretí, tak veľmi účinným spôsobom ako sa dostať z takejto pozície je zajačať útočníkovi priamo do ucha. Bolesť, ktorú spôsobíme, ho donúti nás pustiť, alebo aspoň povoliť jeho zovretie a my máme čas na ďalší náš krok.

4.2.2. Vyjednávanie

Tento spôsob je veľmi jednoduchý. Nie je však zaručené, že váš návrh bude útočník akceptovať. Je to jeden so spôsobov, ktorý vzbudzuje v agresorovi pocit, že má stále navrch nad obeťou. Umožňuje útočníkovi si „zachovať svoju tvár“, a teda uspokojiť svoje mocenské potreby. Stačí ak napríklad povie: „Dám vám svoju peňaženku, ak ma nezbijete.“

4.2.3. Útek

Útek je vhodným spôsobom ako vyriešiť celú situáciu. Nie je však vhodný za každých okolností. Musíme si dobre rozmyslieť, či vôbec má cenu utekať. V prvom rade si treba uvedomiť aké sú vaše sily, v akej ste forme, či máte dobrú kondičku na útek a je treba odhadnúť protivníkovu formu. Ak si totiž zle zmeriame naše a útočnickove sily, môžu nastať tieto prípady:

- *útočník vás dobehne.* Táto možnosť je veľmi nebezpečná, pretože útočník je za vašim chrbtom a dostáva sa mimo vaše zorné pole. Neviete či vás neudrie po hlave tyčou, alebo vám nehodí do hlavy kameň. Môže vás zvaliť na zem apod.
- *Neostanú vám sily pre možný bojový stret,* pretože si všetky miniete na útek, ktorý aj tak nemá zmysel.

Nevýhoda úteku je aj v tom, že dáte agresorovi jasne najavo váš strach. A o ten sa jedná vo väčšine prípadov. Útočníkovi ide o to, aby mal nad vami moc a strach je prostriedok k moci.

4.2.4. Vyhrážky

Vyhrážky sa používať neodporúčajú. Môžu v útočníkovi vyvolať úplne opačnú reakciu akú chceme, nakoľko naším cieľom je útočníka zastrašiť. Avšak pri použití vyhrážky typu „*Chod' preč, lebo ti niečo urobím!*“ si skôr pohoršíme. Agresor to môže pochopiť ako výzvu.

Ďalším dôvodom prečo nepodporovať svoje priame rozkazy vyhrážkami je ten, že chceme útočníka vždy prekvapiť. Prečo mu povedať, že ak nás nenechá na pokoji, tak ho kopneme?

4.3. Koniec obrannej situácie

Najlepším spôsobom ako ukončiť konflikt je, ako sme už zmieňovali, ukončiť ho priamo v zárodku celej situácie a vyhnúť sa tak súboju, či už slovnému, alebo fyzickému.

Ďalším spôsobom je už spomínaný útek. Útek predsa nie je žiadnou hanbou. Takisto sa jedná o ukončenie obrannej situácie po fyzickom strete. Je nutné, aby útočník skončil na zemi a už nebol schopný, alebo nemal chuť pokračovať ďalej v konflikte. Ak sme útočníka premohli, tak nastávajú dve možnosti.

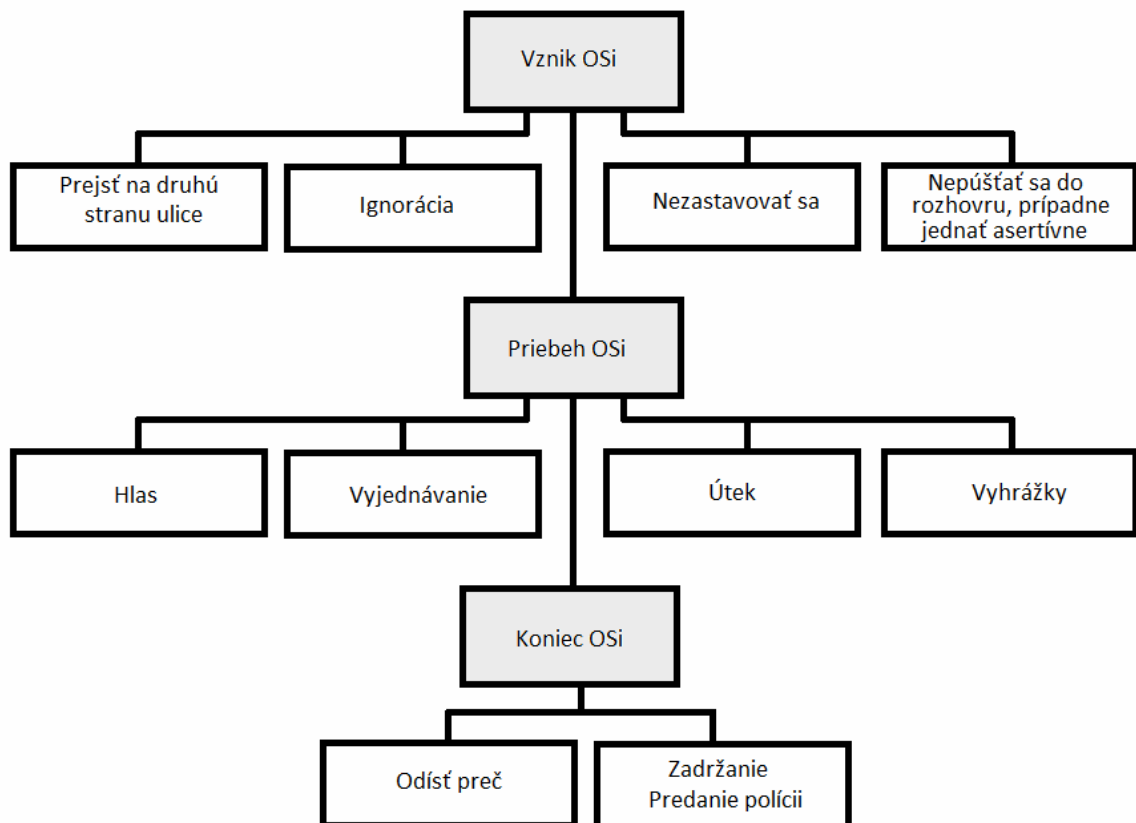
Prvou z nich je, že ho necháme na mieste a odídeme preč. Tento spôsob nám zaručuje, že už nebudeme mať ďalšie komplikácie.

Druhou možnosťou je, že agresora zadržíme a zavoláme políciu. Tento spôsob je však rizikovejší, pretože útočníka musíme držať na mieste, kým polícia príde a to nás bude stáť

ešte veľa síl. Ak vydržíme jeho pokusom vymaniť sa z nášho zovretia, tak nás čaká aj konflikt s políciou. Pretože polícia pri príchode na miesto, vidí dvoch ľudí, ktorý sa bijú a v prvom momente nemusí byť jasné, že vy ste vlastne obeť. Je potrebné pri približovaní sa polícii jasne zdvihnúť ruku smerom k nim a zakričať „Zadržal som útočníka!“, alebo „Napadol ma, zatknite ho!“.

Ďalším negatívom je, že vás čaká vysvetľovanie celej situácie polícii a máte s tým ďalšie nepríjemnosti.

Je ťažké priamo vyčleniť, kedy sa jedná iba o začiatok OSi, alebo či daná situácia je už v priebehu. A ešte ťažšie je určiť, kedy je definitívny koniec celého stretu. Niekomu stačí „dať po nose“ a potom agresor utečie. Iný však môže vnímať takúto porážku ako niečo nepredstaviteľné a so slovami: „Ešte to neskončilo!“, ktoré si zahundre popod nos si môže nechať chvíľku času na nabratie čerstvých síl a bude sa vám snažiť porážku vrátiť o ulicu ďalej. Preto je dôležité ukončiť celý spor tak, že agresor už nebude mať chuť ďalšieho riešenia.



Obr. 25. Schematické riešenie fáz obrannej situácie.

5. VARIANTY KOMUNIKÁCIE V OSI

V nasledujúcej kapitole sa vám pokúsime na príkladoch určitých konfliktných situácií predviesť, aké je najvhodnejšie riešenie formou komunikácie voči agresorovi, násilníkovi alebo lúpežníkovi. Budeme sa snažiť uviesť príklady na tie najčastejšie situácie, ktoré sa vám môžu stať vo vašom živote. Niektoré prípady boli uvedené už v predošlej kapitole, kde sme rozoberali rôzne fázy OSi a ich riešenia. Teraz sa však chceme podrobnejšie venovať jednotlivým situáciám, pretože je viacero možností ako sa bude daná situácia vyvíjať.

5.1. Lúpež v mestskej hromadnej doprave (MHD)

Ako už bolo zmienené v teoretickej časti, tak najviac trestných činov, kde vám hrozí reálne nebezpečenstvo zoči-voči je práve lúpež. Ide o majetkovú trestnú činnosť, ktorej cieľom je obohatenie páchatel'a o cennosti a iné veci, ktoré práve máte pri sebe. Okradnúť vás môžu kdekoľvek a kedykoľvek: na ulici, na parkovisku, v parku, ale aj vo vašom dome, byte či bytovom komplexe. My si priblížime ako čeliť lúpeži v autobuse, trolejbuse, či v inom prostriedku MHD.

Takáto situácia je špecifická v tom, že vo väčšine prípadov nie ste v dopravnom prostriedku sami. Okolo vás je až príliš veľa ľudí a pri podozrení o „nekalej činnosti“ za vašim chrbtom nemáte vždy jasno, ktorý človek to bol.

Bol som svedkom, keď jedna slečna v preplnenej električke postrehla pokus krádeže peňaženky z kabelky, ktorý by sa uskutočnil, ak by nezasiahla. Aj keď bol okolo nej veľký dav ľudí a jej oslovenie daného zlodēja by bolo za normálnych okolností neprijateľné, neváhala ani chvíľu a zasiahla.

Slečna: „ Hej, ty pako! To čo robíš ?!“ . Samozrejme, že daná osoba sa začala vykrúcať a dokonca slovné napádať: „Kto, ja? Ja nič nerobím! Staraj sa o seba!“ , to už ale všetky pohľady smerovali k nim a sledovali čo sa deje. Slečna sa však nezľakla novej konfrontácie a aby spolucestujúci mali jasno kto je v práve a čo sa deje, tak zo zvýšeným hlasom dodala smerom k obeti: „Pani, zapnite si tašku, nech vám z nej niečo neukradne!“ . Zloděj už nepovedal ani slovo. Možno aj preto, lebo bol

prekvapený, že sa ho mladé dievča nebálo. Hneď na ďalšej zastávke opustil električku.

Spôsob, akým slečna zasiahla, bol správny. Vyvolala fakticky veľkú scénu, ktorá bola pre vreckového zločinca neúnosná. Veľmi vhodné bolo oslovenie obete, aby si zapla kabelku. Objasnila tým, že útok bol smerovaný priamo na ňu a zlodej nemohol pokračovať v činnosti.

Ak preto vidíte nejaký pokus o lúpež, alebo ste sám obeťou, je vhodné vyvolať scénu aj za použitia vulgarizmov. Prečo by ste sa vy mali kontrolovať, keď vám niekto chce ukradnúť veci?

Tabuľka č. 1. Varianty lúpeže v MHD.

Varianty	Reakcia	
	Verbálna	Neverbálna
1. Vidíme pokus o lúpež	Hej ty!! Prestaň!	Základný postoj (rozkročené nohy), ukázať prstom na danú osobu.
2. Kradne ďalej.	Silnejšie asertívne jednanie.	<u>Vykročenie smerom k agresorovi.</u>
3. Zlodej sa bráni (Ja nič nerobím. Staraj sa o seba!).	Videl som ťa! Volám políciu!	Útočný postoj, <i>prst smeruje priamo na tvár lupiča.</i>

Vždy platí: NEBÁŤ SA! (V MHD NIE STE SAMI A PRETO SI K VÁM NIČ NEDOVOLÍ)

5.2. Sexuálne obťažovanie a pokus o znásilnenie

Sexuálne obťažovanie a znásilnenie, ako bolo spomenuté sa nemusí týkať len žien. My si teraz uvedieme však ten častejší príklad a teda obťažovanie ženy mužom. Jedná sa

o rôzne slovné narážky sexuálneho charakteru, alebo aj fyzické obťažovanie, alebo priame sexuálne napadnutie s cieľom znásilnenia.

Tento čin môže nastať v dvoch rozdielnych prípadoch. Prvým prípadom a podľa štatistik častejším je, že žena páchatel'a pozná zo svojho okolia. Druhý prípad sú obťažovanie na ulici úplne neznámymi mužmi.

5.2.1. Obet' pozná páchatel'a

Útočníkom v takomto prípade môže byť kolega z práce, spolužiak zo školy, kamarát ale aj priateľ či manžel.

V tých lepších prípadoch sa ani nejedná o sexuálne obťažovanie – v tom zmysle, že si to útočník ani uvedomuje a ani to tak nemyslí. Môže sa jednať iba o nevhodné humorné narážky na sexuálny život obete, alebo nevhodné vtipy so sexuálnym podtónom. Takisto niektorí ľudia majú jednoducho vo zvyku prejavovať svoje emócie napríklad objatím. Tu je jednoznačné riešenie OSi a to vhodným a jasným spôsobom vysvetliť dotyčnému, že sa jedná z jeho strany o neprípustné chovanie, ktoré nebudete akceptovať. Je potrebné zvoliť reč podľa pravidiel uvedených v kapitole 4.1.

Príklady riešenia:

- „Daj tú ruku z mojich ramien preč!“
- „To si si dovolil veľa!“
- „Nebudem tolerovať takéto chovanie!“
- „Vaše vtipy ma urážajú!“

Je treba však počítať s reakciou:

- „Ste nejaká precitlivená.“
- „Zle ste ma pochopili.“
- „To bol len vtip.“

Na ďalšie reči už nereagujte, prípadne iba stroho odseknite vetu typu: „To ma nezaujíma,“ alebo „koniec diskusie!“. Najvhodnejším riešením je proste odchod.

5.2.2. Obet' nepozná páchatel'a

Pri pokrikoch na ulici typu „ *hej ty si ale kost'* „ alebo „ *neskočíme ku mne* „ sa opäť držíme zásad z kapitoly 4.1.:

- odpoveď musí byť jasná a priama,
- nikdy neodpovedať slovami prepáčte, prosím a pod.,
- neštylizujte svoje tvrdenie do formy otázky,
- nikdy sa neospravedlňovať za svoje pocity.

Je treba sa však mať na pozore, pretože človeka na ulici nepoznáme a teda nevieme do akej miery je schopný zájsť. Preto nie je vždy ideálne mu odpovedať stroho, odmerane alebo posmešne. Pretože to môže zle dopadať na jeho ego. V prípade, že sa chce iba ukázať pred kamarátmi, aký je frajer, to je priam zlé riešenie. Môže ho to rozzúriť a môže dôjsť k ďalším nepríjemnostiam. Preto je najlepším riešením nereagovanie, ignorácia a jednoduché odídenie preč.

V situácii, že násilník svoju vyhladnutú obeť sleduje, sa musíme uistiť či sa jedná naozaj o ohrozenie alebo má len cestu ako vy. Preto je nutné zrýchliť chôdzu a sledovať čo spraví osoba, ktorá ide za nami. Ak aj ona zrýchlila krok, tak nesmieme podliehať stresu a strachu. Zatiaľ je v bezpečnej vzdialenosti. Zahňeme do inej ulice a trochu pobehneme. Ak však je osoba stále za nami, tak je pravdepodobné, že sa jedná o nebezpečne sa vyvíjajúcu situáciu. Najvhodnejšou obranou je pridať sa ku skupine ľudí, ktorí sú nablízku. Násilník si netrúfne na väčší počet ľudí. Už nie ste pre neho ľahkou obeťou a vo väčšine prípadov zanechá svojich plánov. Účinné je skrytie sa v obchode, vo vchode do paneláku a následne privolať policajnú hliadku s tým, že sa cítite byť ohrozená.

5.2.3. Znásilnenie

Znásilnenie je asi tá najhoršia situácia, ktorá sa vám môže stať. Nejde tu o materiálne veci, ale utrpíte veľmi vážnu psychickú ujmu a časté je aj ublíženie fyzické.



Obr. 26. Pokus o znásilnenie.

Vhodnou formou obrany je, že budete s násilníkom „spolupracovať“. Napríklad pri pokusu znásilnenia v aute, byte, alebo na večierkoch, keď dôjde už k tomu, že vás násilník bude chcieť vyzliecť, tak povedzte niečo v zmysle „Počkaj, pomôžem ti,“. Deviant sa začne cítiť v pozícii, že sa mu dostane to čo chce. A práve to je ten pravý čas na váš útok. Je treba využiť toho, že násilník stratí koncentráciu a napadnúť ho kopom do rozkroku apod.

Takýto spôsob odporúčame len v tom prípade, ak máte silnú osobnosť a ste si vedomá toho, že si dokážete s danou osobou poradiť.

V kapitole 4.2.1. sme uvádzali aké je vhodné vrieskanie. Keď bude už agresor vo vašej tesnej blízkosti, tak mu naozaj spôsobíte bolesť zvriesknutím priamo do ucha.

Ďalším spôsobom je pokúsiť sa o útek, alebo sa ukryť. Je samozrejmé, že hneď ako budete v relatívnom bezpečí, musíte zavolať políciu a objasniť im čo sa stalo.

V nasledujúcich dvoch tabuľkách si zhrnieme poznatky, ktorými je dobré sa riadiť pri problémových situáciách riešených v tejto podkapitole. Konflikty sú tu riešené aj s následnými reakciami a pokračovaním v rozdielnych variantoch vývinu situácie.

Tabuľka č. 2. Varianty sexuálneho obťažovania v práci.

Varianty	Reakcia	
	Verbálna	Neverbálna
1. Začiatok	Nechaj ma! Daj tú ruku preč!	Mimické vyjadrenie hnevu (zmraštené obočie, zovreté pery...), postoj je vzpriamený a hrdý.
2. Obťažovanie pokračuje (Ale no..., Ruka na rameno).	Silenejšie asertívne jednanie: Prestaň!!! To si nedovoľuj!	Facka.
3. Ospravedlňuje sa: Prepáč, tak som to nemyslel.	Stačí, to ma nezaujímá!	Myknutie rukou.
4. Obťažovanie trvá.	Riešenie podľa 2. bodu + riešenie s nadriadeným.	

Tabuľka č. 3. Varianty sexuálneho obťažovania na ulici.

Varianty	Reakcia	
	Verbálna	Neverbálna
1. Slovné urážanie	Ignorácia	Mimické vyjadrenie hnevu (zmraštené obočie, zovreté pery...), postoj je vzpriamený a hrdý.
2. Obťažuje ďalej. Hej, cica!	<u>Silnejšie asertívne jednanie:</u> <i>Tak sa rozprávaj so svojou starou!</i>	Facka.
3. Urážky pokračujú: To je zadok...	<i>Drsnejšie vyjadrenia, pridať slovné nadávky.</i>	Myknutie rukou.
Vždy platí = NEZASTAVOVAŤ, NEDAŤ PRIESTOR NA DISKUSIU!		

5.3. Bezpečnostný pracovník v obchode

V priemysle komerčnej bezpečnosti (PKB) je komunikácia nutnou súčasťou každodennej práce.

V lete roku 2009 som mal možnosť pracovať ako detektív v civile v jednom pražskom supermarkete. Riešenie konfliktov formou komunikácie tu bolo na dennom poriadku. Hneď v úvode celej situácie bolo veľmi dôležité prvé oslovenie človeka, ktorý ukradol tovar. Celý konflikt sa totiž musí podľa možností riešiť diskrétno. Zastavenie a následné zablokovanie cesty páchatelovi z predajne musí byť jasné a rozhodné.

Vhodnou formou je:

- naširoko rozkročené nohy
- priamo ukazovať rukou alebo prstom na osobu
- byť vyrovnaný
- pôsobiť odhodlane a bez strachu
- slušne ho požiadať, aby s vami išiel do kancelárie a tam následne riešiť celú situáciu.

Vo väčšine prípadov človek reaguje tak, ako sa k nemu iný človek správa. Preto nie je dobré jednať agresívne a podráždene, ale pokojne a s rozvahou. Takéto riešenie sa potom prejaví v ochote nerobiť žiadne problémy a ukradnutý tovar vrátiť alebo zaplatiť.

Tabuľka č. 4. Pracovník SBS.

Reakcia		
Varianty	Verbálna	Neverbálna
1. Vidí krádež.	Podďte prosím so mnou! Ukážte mi, čo máte v taške!	Ruka na rameno, základný rozkročený postoj.
2. Delikvent sa vzpiera, chce odísť.	Ráznejšie zopakovanie požiadavky.	Vziať do rúk obušok, zablokovať cestu vlastným telom.

5.4. Prepad

V obrannej situácii typu prepad (tabuľka č. 3.), si musíme uvedomiť základné pravidlá slovnej sebaobrany⁵.

- urobte krok vpred,
- používajte krátke a vecné príkazy,
- nedajte žiadny priestor na diskusiu,
- podporte svoje tvrdenia rečou teľa,
- buďte pripravení na ďalší krok,
- správajte sa rozhodne,
- nedávajte najavo strach.

Predstavme si situáciu, keď ideme domov večer cez tmavý park. V parku je množstvo kríkov a stromov, za ktoré sa môžu agresori ukryť. Takéto nebezpečenstvo nám hrozí aj na sídliskách napr. pri garážach, kde sa nezdržuje veľa ľudí a je medzi garážami môže opäť čakať útočník na svoju obeť.

⁵ MARREWA, Al. Nenechte si ubližovať.



Obr. 27. *Prepad.*

V prípade, že spozorujeme človeka, ktorý sa skrýva a čaká kým prídeme bližšie, je potrebné hneď zastaviť a zvážiť svoje možnosti. Ak si spomenieme na vyššie uvedené pravidlá slovnej sebaobrany, tak zaujmeme postoj, ktorý je priamy a zaručuje nám stabilitu. S priamym hlasom vyzveme osobu aby vystúpila z úkrytu:

„Vidím ťa, vystúp z úkrytu!“

Ak náš príkaz neúčinkuje, zvýšime hlas a zopakujeme ho, alebo ho doplníme, či nahradíme vhodnejším príkazom.

„Nepočul si?! Viem že si tam!“

Druhý pokus však podporíme tým, že urobíme gesto rukou smerom agresorovi. Dáme tým najavo, že ho naozaj vidíme.

Často páchatel' odíde opačným smerom a obeť nechá na pokoji.

V žiadnom prípade sa však nespoliehajte na to, že je celá vec vyriešená. Treba zrýchliť krok, aby ste sa dostali na miesto, ktoré je prehľadnejšie, lepšie osvetlené a kde sú ľudia, ktorí by vám mohli pomôcť už len tým, že sú prítomní vo vašej blízkosti.

Tabuľka č. 5. Varianty lúpežného prepadu.

Varianty	Reakcia	
	Verbálna	Neverbálna
1. Davaj peňaženku!	Neotravuj! <u>Pokračovanie v smere chôdze.</u>	Vzpriamený postoj, <i>dlaň smeruje k útočníkovi</i> (STOP). Stabilný, rozkročený postoj.
2. Útok trvá (zablokovanie našej cesty).	a) ignorácia - obídienie útočníka b) Choď do riti!	Sebavedomý vzpriamený postoj, nepozerať sa do očí (zbytočné provokovanie).
3. Útok nepokračuje.	_____	Zrýchliť krok, Sledovať situáciu, dostať sa do bezpečia (k ľuďom).

Tabuľka č. 6. Varianty napadnutia.

Varianty	Reakcia	
	Verbálna	Neverbálna
1. Útočník čaká na obeť.	Hej, vidím ťa!	Základný postoj (stabilita).
2. Útočník nereaguje. (Hrá, že tam nie je)	<i>Tebe, za tým stromom, to hovorím! Vylez!</i>	Krok vpred, rozhodný postoj, <i>ukázanie prstom na útočníka</i>
3. Útočník väčšinou zanechá svojho úmyslu. (je prezradený, nemá výhodu prekvapenia)	volať políciu	<i>Zrýchliť krok, vyhľadať pomoc.</i>

ZÁVER

V práci som sa snažil ukázať na množstve príkladov zo života, aká je komunikácia potrebná pri riešení obranných situácií. Vo väčšine prípadoch, je možné predísť fyzickej alebo materiálnej ujme, vďaka vhodne zvolenej komunikácii.

V reálnom živote sa prelína verbálna a neverbálna komunikácia stále. Svojimi gestami môžeme potvrdzovať svoje slová a pridávať im na váhe. Výrazom tváre dávame najavo svoje pocity, ako strach, bezmocnosť, ale aj svoju pripravenosť. Svojím postojom ukazujeme svoje vnútorné rozpoloženie, či sme priateľský, nepriateľský alebo sebavedomý.

Najdôležitejšou súčasťou predchádzania konfliktov je prevencia. Ak sami chodíme v noci po opustených miestach, ženy sa obliekajú príliš vyzývavo, vystavujeme svoje bohatstvo na obdiv a nesledujeme pozorne svoje okolie, tak sa sami vystavujeme prípadnému nebezpečenstvu.

V práci sú uvedené hlavné faktory, ktoré pôsobia na chovanie obetí vo vypätých situáciách, ako strach, stres, inštinkt a intuícia. Tieto faktory sú však ovplyvnené našou náladou, v akej sme v danej chvíli. Je si však treba uvedomiť, že na nás môžu pôsobiť v tom dobrom slova zmysle – vyburcujú v nás silu brániť sa. Boli uvedené rôzne typy útočníkov. Majme sa však na pozore, pretože ľudia sú rôzni, každý reagujeme na určité situácie inak. Nie je úplne možné označiť na základe chovania, že ten človek je zlý, že ho treba zavrieť.

Tou najdôležitejšou časťou celej práce je praktická časť. V nej sú do detailu rozobrané riešenia fáz obranných situácií s dôrazom na rôzne varianty ich vývinu. Sú tu rozobraté tie najdôležitejšie taktiky komunikácie pri obrane, a to taktika používania svojho hlasu, vyjednávanie, vyhrážky a útek. Formou tabuliek sú uvedené príklady verbálnej a neverbálnej komunikácie pri rôznych variantoch OSi.

Celá práca je prínosom hlavne v prevencii, a pripravenosti čeliť nebezpečenstvám v živote. Táto problematika by sa mala vyučovať už na základných školách a nie len vzdelávať osoby, ktoré majú riešenie konfliktov v náplni práce (SBS, policajti...). Takisto je dôležité dodatočné vzdelávanie obyvateľov (hlavne seniorov) formou odborných seminárov.

Nikto iný nás v danej chvíli ohrozenia neochráni rýchlejšie ako my sami!

ZÁVER V ANGLIČTINE

In this work, I have tried to show the importance of communication within the defence situations solving on the number of examples from life. In most cases, it is possible to avoid physical or material injury due to chosen communication properly.

In our real life, there is a combination of verbal and nonverbal communication. Through our gestures, we can confirm our words and make them weighty. We can express our feelings, fear, helplessness, and readiness through our facial expressions. Our attitude can show our inner spirits, whether we are friendly, hostile or self-confident.

The most important part of avoiding conflicts is prevention. We walk alone at night through abandoned places, women dress too provocatively, we display our wealth, and we are not watching our surroundings carefully, we expose ourselves to possible danger.

The paper presents the main factors that affect the behavior of victims in tense situations, such as fear, stress, instinct and intuition. These factors are influenced by our momental mood. However, it should be noted, that we may be influenced positively, so we can defend ourselves. Different types of attackers were mentioned. Let us beware, because people are different, everyone responds differently to certain situations. It is not possible to identify somebody according to his behavior, whether he is bad one or not, and so should be arrested.

The most important part of whole work is practical part. There are solutions of defence situations discussed in detail with an emphasis on different variants of their development. There are the most important tactics of defence communications discussed. Those are tactics of voice usage, mediating, threats and getaway. In the form of tables, there are examples of verbal and non-verbal communication given in different variants of OSi.

All work is beneficial especially in the prevention and preparedness to face the dangers in life. This issue should be taught in primary schools and not only be the part of education for people whose occupation includes problems solving (SBS, police ...). An additional training for citizens is also very important (especially seniors) in the form of seminars.

In a particular situation, no one else can protect us faster than we ourselves.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATURY

- [1] MARREWA, Al. Nenechte si ubližovat. Praha : Portál s.r.o., 2002. 264 s. ISBN 80-7178-510-5.
- [2] GRUBER, David. Zlatá kniha komunikace. Ostrava : Repronis, 2005. 249 s. ISBN 80-7329-092-8.
- [3] NÁCHODSKÝ, Zdeněk. Učebnice sebeobrany pro každého. Praha : Futura a.s., 1992. 358 s. ISBN 80-85523-01-09.
- [4] FOJTÍK, Ivan. Sebeobrana ženy. Praha : Olympia a.s., 1994. 85 s. ISBN 90-7033-300-6.
- [5] TEGZE, Oldřich. Neverbální komunikace. Brno : Computer press, 2003. 482 s. ISBN 80-722-6429-X.
- [6] SPURNÝ, Joža. Psychologie násilí. Praha : Eurounion, 1996. 134 s. ISBN 8085858304.
- [7] čas.sk [online]. 03. 02. 2010 [cit. 2010-03-30]. Dostupné z WWW: <<http://krimi.cas.sk/clanok/149481/pokusil-sa-ketaminovy-fantom-napadnut-dalsiu-zenu.html>>.

ZOZNAM POUŽITÝCH SYMBOLOV A ZKRATIEK

OSi Obranná situácia

SBS Súkromná bezpečnostná služba

PKB Priemysel komerčnej bezpečnosti

ZOZNAM OBRÁZKOV

Obr. 1. <i>STOP!</i>	14
Obr. 2. <i>TY!</i>	15
Obr. 3. <i>HEJ!!!</i>	15
Obr. 4. <i>Hnev.</i>	16
Obr. 5. <i>Údiv, strach.</i>	17
Obr. 6. <i>Hnev.</i>	17
Obr. 7. <i>Strach.</i>	18
Obr. 8. <i>Pohyb očí do strany (zmätenie útočníka).</i>	18
Obr. 9. <i>Základný postoj.</i>	19
Obr. 10. <i>Obrana.</i>	19
Obr. 11. <i>Chodidlá sú rovine.</i>	20
Obr. 12. <i>Obrana.</i>	20
Obr. 13. <i>Je pre nás prijateľnejšie, keď osoba za nami stojí blízko k nám, ak stojíme v rade.</i>	21
Obr. 14. <i>Na miestach, ako sú koncerty, je ťažké nepustiť do svojej osobnej zóny cudzieho človeka.</i>	22
Obr. 15. <i>Lúpež.</i>	25
Obr. 16. <i>Sexuálne obťažovanie.</i>	26
Obr. 17. <i>Šikana.</i>	27
Obr. 18. <i>Park v noci poskytuje množstvo úkrytov pre útočníka.</i>	29
Obr. 19. <i>Neosvetlená ulica.</i>	29
Obr. 20. <i>Kľúče pripravené v ruke!</i>	30
Obr. 21. <i>Faktory ovplyvňujúce konanie.</i>	33
Obr. 22. <i>Fanúšikovia zničili štadión – ich zlosť je neprimeraná danej situácii.</i>	36
Obr. 23. <i>Nesprávny spôsob.</i>	42
Obr. 24. <i>Správny spôsob.</i>	43
Obr. 25. <i>Schematické riešenie fáz obrannej situácie.</i>	45
Obr. 26. <i>Pokus o znásilnenie.</i>	50
Obr. 27. <i>Prepad.</i>	54

ZOZNAM TABULIEK

Tabuľka č. 1. Varianty lúpeže v MHD.	47
Tabuľka č. 2. Varianty sexuálneho obťažovania v práci.....	51
Tabuľka č. 3. Varianty sexuálneho obťažovania na ulici.	51
Tabuľka č. 4. Pracovník SBS.....	52
Tabuľka č. 5. Varianty lúpežného prepadu.....	55
Tabuľka č. 6. Varianty napadnutia.	55

ZOZNAM PRÍLOH

CD