

Krizová komunikace při stresových situacích

Bc. Tereza Machálková

Diplomová práce
2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Tereza Machálková**
Osobní číslo: **A14563**
Studijní program: **N3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Krizová komunikace při stresových situacích**
Téma anglicky: **Crisis Communications in Stressful Situations**

Zásady pro vypracování:

1. Seznamte se s krizovou komunikací.
2. Uvedte nezbytnou terminologii.
3. Vyspecifikujte některé stresové situace, se kterými se může setkat pracovník průmyslu komerční bezpečnosti.
4. Dokažte na těchto vybraných stresových situacích nezbytnost znalosti krizové komunikace.
5. Vytvořte modelové situace.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

1. **VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika: psychosociální intervenční týmy. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.**
2. **ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Kriminální psychologie. Vyd. 1. Praha: Eurounion, 1998, 255 s. ISBN 80-858-5870-3.**
3. **KOHOUTEK, Tomáš (ed.) a Ivo ČERMÁK (ed.). Psychologie katastrofické události. Vyd. 1. Praha: Academia, 2009, 362 s., [8] s. obr. příl. ISBN 978-80-200-1816-8.**
4. **BAŠTECKÁ, Bohumila a Ivo ČERMÁK (ed.). Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 299 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.**
5. **BAŠTECKÁ, Bohumila. Psychosociální krizová spolupráce: psychosociální intervenční týmy. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013, 317 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6.**
6. **ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krizová intervence pro praxi: psychosociální intervenční týmy. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 197 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0586-9.**
7. **Krizová komunikace a komunikace rizika: psychosociální intervenční týmy. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-7201-827-7.**
8. **HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. Psychologický slovník. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-717-8303-X.**

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Dora Lapková

Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání diplomové práce:

5. února 2016

Termín odevzdání diplomové práce:

16. května 2016

Ve Zlíně dne 5. února 2016



doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.
děkan



doc. RNDr. Vojtěch Křesálek, CSc.
ředitel ústavu

Jméno, příjmení: Bc. Tereza Machálková

Název diplomové práce: Krizová komunikace při stresových situacích

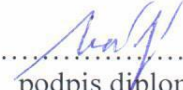
Prohlašuji, že

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

Prohlašuji,

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

Ve Zlíně, dne 10.5.2016


.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Cílem diplomové práce je seznámit s krizovou komunikací se zaměřením na vybrané stresové situace. Teoretická část bude obsahovat základní terminologii, jako je krizová komunikace, stresové situace a rozbor běžných reakcí na ně. V praktické části bude práce zaměřena na vybrané stresové situace, na kterých bude ukázána nezbytnost znalosti krizové komunikace pro jejich nejrychlejší vyřešení s co nejmenšími následky na psychiku zúčastněných osob.

Klíčová slova: Komunikace, Krizová komunikace, Stres, Stresové situace, Průmysl
komerční bezpečnosti

ABSTRACT

The aim of the thesis is to acquaint with crisis communications, focusing on selected stressful situations. The theoretical part will include basic terminology, such as crisis communication, stressful situations and analysis of current responses to them. In the practical part, the work will be focused on selected stressful situations, where the expertise necessity for crisis communication will be shown with the fastest way but the smallest impact on the psyche of the involved people.

Keywords: Communication, Crisis communication, Stress, Stress situation, Industry
commercial security

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych chtěla velmi poděkovat své vedoucí, slečně Ing. Doře Lapkové, za ochotu, trpělivost a především za cenné rady při zpracování diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat kpt. Mgr. Soně Pančochové, kpt. Mgr. Kláře Zbořilové, PhD. a v neposlední řadě i Ing. Jiřímu Svobodovi za ochotu a čas, který se mnou strávili a za poskytnutí veškerých potřebných informací a materiálů. Závěrem chci také poděkovat své rodině a blízkým za veškerou podporu, kterou mi při studiu i při psaní této práce poskytli.

OBSAH

ÚVOD.....	9
I.TEORETICKÁ ČÁST	11
1 TERMINOLOGIE.....	12
2 KOMUNIKACE.....	14
2.1 KOMUNIKAČNÍ PROCES.....	15
2.2 FUNKCE KOMUNIKACE.....	16
2.3 DRUHY KOMUNIKACE	17
3 KRIZOVÁ KOMUNIKACE	20
3.1 VÝVOJ KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	20
3.2 FÁZE KRIZOVÉ KOMUNIKACE	21
3.3 KRIZOVÁ INTERVENCE.....	21
3.4 SPECIFICKÉ ZNAKY KRIZOVÉ INTERVENCE.....	22
4 STRES.....	24
4.1 DEFINICE STRESU.....	24
4.2 DĚLENÍ STRESU.....	25
4.3 STRESORY.....	25
4.4 STRESOVÁ REAKCE	27
4.5 PŘÍZNAKY STRESOVÉHO STAVU	27
4.6 DŮSLEDKY DLOUHODOBÉHO PŮSOBENÍ STRESU	28
4.7 STRES A JEHO ZVLÁDÁNÍ.....	29
5 STRESOVÉ SITUACE	32
5.1 DALŠÍ TYPY STRESOVÝCH SITUACÍ.....	34
5.2 STRESOVÉ SITUACE V PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI	36
5.3 MÝTY SPOJENÉ SE STRESOVÝMI SITUACEMI.....	38
6 KOMUNIKACE PŘI STRESOVÝCH SITUACÍCH	41
6.1 KOMUNIKACE S OSOBOU PŘÍMO ZASAŽENOU NEBOLI OBĚTÍ.....	42
6.2 OBECNÉ ZÁSADY PRO JEDNÁNÍ S OBĚTÍ	42
6.3 FÁZE PROŽÍVÁNÍ ÚČASTNÍKŮ PŘI STRESOVÝCH SITUACÍCH.....	43
6.4 KOMUNIKACE S PACHATELEM.....	44
II.PRAKTICKÁ ČÁST	46
7 KRIZOVÁ KOMUNIKACE PŘI STRESOVÝCH SITUACÍCH Z POHLEDU PSYCHOLOGA A POLICEJNÍHO VYJEDNAVAČE.....	47
7.1 ROZHOVOR S KPT. MGR. SOŇOU PANČOCHOVOU (PSYCHOLOG HZS).....	47
7.2 ROZHOVOR S KPT. MGR. KLÁROU ZBOŘILOVOU, PHD. (PSYCHOLOG A POLICEJNÍ VYJEDNAVAČ).....	50
8 VYBRANÉ STRESOVÉ SITUACE V PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI.....	55
8.1 AGRESIVNÍ ZÁKAZNÍCI.....	56

8.2 OPILÍ LIDÉ.....	58
8.3 NAHLÁŠENÍ ULOŽENÉHO NÁSTRAŽNÉHO VÝBUŠNÉHO SYSTÉMU	60
8.4 ROZHOVOR S DENNÍM MANAŽEREM.....	63
9 MODELOVÁ STRESOVÁ SITUACE	77
9.1 MODELOVÁ SITUACE PRO POZICI STRÁŽNÉHO – PASÁŽISTY	77
10 VÝSLEDEK DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	84
10.1 SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ ŠETŘENÍ.....	92
ZÁVĚR	93
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	95
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	98
SEZNAM OBRÁZKŮ	99
SEZNAM TABULEK.....	100
SEZNAM PŘÍLOH.....	101

ÚVOD

Diplomová práce je zaměřena na problematiku krizové komunikace při stresových situacích z pohledu pracovníka průmyslu komerční bezpečnosti.

Cílem diplomové práce je popsat současný stav a v specifikovat určité stresové situace, se kterými se může pracovník průmyslu komerční bezpečnosti setkat.

Profese pracovníka průmyslu komerční bezpečnosti, od detektiva, bodyguarda, člena zásahové služby, vrátného, strážného, velitele objektu, denního manažera a další, patří mezi ta povolání, při nichž je jedinec vystavován v daleko větší míře stresovým situacím než při výkonu běžného povolání. Jsou to zejména ty situace, které jednak přímo mohou ohrožovat na životě a zdraví zasahujícího pracovníka, ale také situace, kdy je postaven do role zachránce ostatních lidí a majetku, jenž se ocitli v ohrožení.

Tato práce navíc obnáší většinou práci v kolektivu a tudíž je pracovník průmyslu komerční bezpečnosti zodpovědný nejen za sebe, ale také za kolegu, či kolegy případně i za zachraňovaného. Což je do jisté míry velice stresující.

Uvedení pracovníci řeší poměrně často situace, při nichž je profesní obrana nutná. Aby mohlo dojít k úspěšnému vyřešení dané situace, je klíčovým bodem kvalitní výběr lidí. Pracovníci musí mít velmi dobrou přípravu nejen po stránce psychické, fyzické, ale musí znát i právní základ, musí mít skvělé komunikační dovednosti a v neposlední řadě musí znát i zdravotnickou pomoc.

Velmi často jsou tito pracovníci také vybaveni různými zbraněmi, obrannými a ochrannými prostředky, které používají ke své každodenní práci.

Diplomová práce je klasicky členěna na dvě části, první část je teoretická a druhá je praktická. Diplomová práce je dále členěna do tematických částí, první část je věnována terminologii, jako jsou pojmy krize, krizový stav, komunikace, krizová komunikace, krizová intervence, stres, stresová situace. Druhá kapitola je věnována komunikaci, v níž jsou popsány druhy komunikace, které mohou být a funkce komunikace, za jakým účelem je komunikace vedena. Třetí kapitola vymezuje pojem krizová komunikace, se kterou se rovněž setkávají pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti. V této kapitole jsou popsány jednotlivé fáze krizové komunikace a jejich vývoj, dále je zde popsán a vysvětlen pojem krizová intervence a její specifické znaky. Další kapitola je věnována stresu, kde je uvedena definice tohoto pojmu a její dělení. Rovněž nemohu opomenout pojem stresor a následné stresové reakce, které vyvolává. V závěru této kapitoly jsou uvedeny důsledky dlouhodobého působení stresu a pár rad, jak dané stresové situace nejlépe zvládat. Poslední

dvě kapitoly teoretické části se věnují stresové situaci a jak komunikovat při stresových situacích. Jsou zde uvedeny typy stresových situací, se kterými se nejčastěji setkávají pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti. V této části rovněž nebyly opomenuty zásady pro jednání s obětí, které se stala určitá stresová situace a také je zde zmíněna komunikace s pachatelem.

Praktická část analyzuje krizovou komunikaci z pohledu psychologa a policejního vyjednávače, kteří se touto problematikou zabývají. V další části jsou uvedeny stresové situace, které mohou v průmyslu komerční bezpečnosti nastat, a jsou znázorněny pomocí schémat. V praktické části je dále uvedena modelová stresová situace, která je vyobrazena pomocí schématu a znázorňuje rovněž komunikaci, která bývá v těchto stresových situacích vedena. V závěru uvádím výsledek dotazníkového šetření a celkové shrnutí výsledků šetření.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 TERMINOLOGIE

- **Krize**

Jedná se o narušení rovnováhy, čili nerovnováha. Tento pojem bývá rovněž označen i jako těžká přechodná situace, rozhodující chvíle, tíseň či zmatek.

- **Krizová situace / Krizový stav**

Z pohledu pracovníka průmyslu komerční bezpečnosti (dále jen PKB) se jedná o obvyklou a častou situaci, kterou pracovníci PKB musí řešit. Krizová situace je rovněž chápána jako škodlivé působení sil a jevů vyvolaných člověkem za účelem ohrožení života, zdraví či majetku. Sem mohou být zahrnuty například krádeže, ničení majetku aj.

- **Stresová situace**

Stresovými situacemi jsou označovány situace, které jsou neobvyklé a jsou méně časté, například agresivní opilec, nalezení znásilněné ženy aj. Stres je vnitřní stav člověka, který cítí, že je něčím ohrožen, a ví, že jeho obrana proti těmto vlivům není až tak silná.

- **Komunikace**

Jedná se o dorozumívání, o přesun informací mezi komunikátorem a komunikantem, o výměnu informací a další.

- **Krizová komunikace**

Komunikace, která bývá velmi často označována jako komunikace v krizi, komunikace při mimořádné události, komunikace v krizovém řízení. Všechny krizové situace mají jeden společný rys a to ten, že vypadají velmi naléhavě a vypjatě, což v nás probouzí nutkání najít co nejrychleji a nejdříve možné řešení. Cílem krizové komunikace je napětí utlumit, minimalizovat, a tím pomoci k rychlejšímu vyřešení dané situace.

- **Krizová intervence**

Tento pojem bývá obvykle chápán jako specializovaná pomoc osobám, které se ocitly v krizi. Můžeme zde hovořit o různých formách pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci zpět jeho psychickou rovnováhu, která byla narušena nějakou kritickou životní událostí.

Jedná se o úvodní kapitolu, která obsahuje základní terminologii z pohledu průmyslu komerční bezpečnosti. Obsahuje ty nejdůležitější pojmy, jimiž je krize, krizová situace

nebo krizový stav, komunikace, krizová komunikace, stresová situace a krizová intervence. V následujících kapitolách jsou tyto pojmy více rozebrány a popsány. Tato kapitola slouží k tomu, aby vymežila ty nejdůležitější pojmy, které budou doprovázet celou diplomovou práci.

2 KOMUNIKACE

Slovo komunikace vzniklo z latinského *communicare* – dorozumívat se, radit se s někým, tento termín označuje i spojení, styk, souvislost. Obecně platná definice komunikace neexistuje a většina autorů definuje či popisuje komunikaci s přihlédnutím ke svému zaměření. [1]

Pojem komunikace byl použit v řadě rozdílných vědních oborů, které jsou většinou spjaté s používáním nějakého jazyka. K jeho obohacení se zasloužila kybernetika, pro kterou je komunikace přesunem informací mezi komunikátorem a komunikantem. Důležité je v tomto pojetí kódování a dekódování zpráv, komunikační kanály, časové parametry a podobně. [2]

Ve slovnících a odborných publikacích je možné se setkat s definováním, respektive popisem komunikace například jako:

- proces transportu a výměny informací v jakékoliv formě, který se děje mezi lidmi a projevuje se nějakým účinkem,
- proces dorozumívání, společenský styk s cílem výměny myšlenkových obsahů mezi účastníky komunikace skrze slova (mluvením),
- proces přenosu a příjmu sdělení od jedné osoby na osobu druhou, jako oboustranný proces,
- proces přenosu informačních obsahů v rámci různých komunikačních systémů, za použití komunikačních médií, zejména prostřednictvím jazyka,
- sociální interakce, v užším smyslu chápána jako jazykové jednání (převzato z teorie komunikace, etnografie),
- opatření směřující k dosažení požadovaného výsledku (převzato z managementu),
- proces oboustranného porozumění a výměny významů pomocí systému symbolů,
- proces tvorby společného chápání a interpersonálních myšlenek, pocitů a názorů mezi dvěma nebo více jednotlivci,
- nejdůležitější forma sociálního styku, která spočívá ve vysílání a přijímání signálů či poselství a zahrnuje i sebeprezentaci a sebepotvrzování (psychologické hledisko),
- proces sdělování a vyměňování informací ve společnosti, jako typ sociální interakce,

- předávání informací, při němž je sdělení přenášeno k příjemci, a to ve vysokém počtu identických kopií, například jako signály, výtisky, magnetické a filmové kopie, letáky, plakáty,
- přesun informací pomocí přijímaných a vydávaných signálů nebo symbolů optických, hmatových, čichových, zvukových, elektrických apod.,
- výměna informací mezi dynamickými systémy, případně podsystemy takových systémů, které jsou schopny informace přijímat, uchovávat, přetvářet apod.,
- nové odvětví vědy, které může být označeno jako syntéza obecné jazykovědy a teorie informací,
- individualistický názor, blízký existencialismu a personalizmu, který chápe styk mezi lidmi jako vzájemné souvislosti vybudované na odlišnosti a neopakovatelnosti jednotlivé osobnosti, nikoliv na základě společenské smlouvy, která lidi omezuje oboustrannými závazky (filozofický popis, vycházející z Jaspersova existencializmu). [1]

Podle autora Mikuláščíka jsou nejdůležitější následující charakteristiky v těchto základních bodech:

- komunikace je nepostradatelná k efektivnímu sebevyjadřování,
- komunikace je výměnou a přenosem informací, může být v mluvené, psané, obrazové anebo činnostní formě, která se děje mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem,
- komunikace pomocí použití běžných symbolů mezi lidmi. [2]

2.1 Komunikační proces

Níže v několika bodech jsou shrnuty základní prvky, které jsou součástí komunikačního procesu:

- **Komunikátor** – osoba, která vysílá nějakou zprávu; předpokládá, že příjemce má společný nebo podobný repertoár poznatků, který umožňuje porozumět tomu, co mu chce sdělit, a že má podobný kódovací systém.
- **Komunikant** – ten, kdo přijímá vyslanou zprávu, jeho vnímání je také ovlivněno osobnostní rovnicí, vlastními zkušenostmi, prožitky a vlastními záměry a cíly.

- **Komuniké** – vyslaná zpráva jako myšlenka nebo pocit, který jeden člověk sděluje druhému; vyslaná zpráva má podobu verbálních a neverbálních symbolů.
- **Komunikační jazyk** – komunikační zpráva se předává prostřednictvím určitého komunikačního jazyka, i když mluvíme stejným jazykem, neznamená to, že si musíme vždy rozumět.
- dále sem patří komunikační kanál, feed back (zpětná vazba), komunikační prostředí, kontext aj. [2]

2.2 Funkce komunikace

Hranice mezi jednotlivými funkcemi komunikace nejsou jednoznačné a často se překrývají:

- **Informativní** – předávání dat, informací, faktů, znalostí, zkušeností, vědomostí mezi lidmi.
- **Poznávací** – získávání vědomostí o sobě, o druhých a o světě.
- **Instruktivní** – informační funkce s doplněním vysvětlení postupu, návodu, metodického popisu, jak něco dělat, jak něčeho dosáhnout.
- **Vzdělávací a výchovná** – souhrn funkce informativní, instruktivní a poznávací, realizovaných vzdělávacími institucemi nebo samostudiem.
- **Osobní identity** – ujasnění si svého já, vlastních postojů, názorů, sebevědomí a osobních ambicí.
- **Socializační a společensky integrující** – vytváření vztahu s jinými lidmi, vzájemné reakce a interakce v průběhu komunikace, navazování kontaktů, posilování pocitu sounáležitosti a vzájemné závislosti, umění komunikace v závislosti na různém prostředí, na společenské vrstvě, stupni vyspělosti komunikujících, na společenském postavení apod.
- **Přesvědčovací** – jedná se o měnění názorů, hodnocení, postojů, způsobů konání či chování druhých.
- **Posilující a motivující** – v této funkci posilujeme pocity sebevědomí nebo vlastní potřeby, tato funkce se většinou překrývá s funkcí přesvědčovací.
- **Zábavná** – tato funkce vytváří pocit pohody, radosti, spokojenosti či pocit pobavení.

- **Svěřovací** – zde se jedná o proces, kdy dochází k naslouchání druhých a nabízení řešení jejich problémů, kde se zbavujeme vnitřního napětí, překonáváme těžkosti, sdílíme pocity.
- **Úniková** – odreagování se komunikací od starostí, od shonu, eliminace depresí [1,2]

2.3 Druhy komunikace

Komunikace bývá dělena podle různých kritérií:

- **Záměrná komunikace** – komunikátor má pod kontrolou to, co prezentuje. Způsoby komunikace odpovídají jeho záměru.
- **Nezáměrná komunikace** – komunikátor prezentuje svůj projev jiným způsobem, než byl jeho původní úmysl.
- **Vědomá komunikace** – komunikátor si uvědomuje, co říká a jak to říká. Může, ale také nemusí, uspokojovat záměr. Do určité míry se pojmy komunikace vědomá a záměrná překrývají.
- **Nevědomá komunikace** – komunikující nemá pod vědomou kontrolou svůj komunikační projev kompletně, anebo některé jeho složky. Komunikace nevědomá se rovněž do určité míry překrývá s významem komunikace nezáměrné.
- **Kognitivní komunikace** – logická, smysluplná, racionální. Preferovány jsou logické argumenty a racionalita.
- **Afektivní komunikace** – prostřednictvím emočních projevů, tzv. působení na city.
- **Pozitivní komunikace** – každý komunikační projev má v sobě určitý hodnotící projev, který napovídá, zda objekt, komuniké nebo komunikant jsou pojímány pozitivně nebo negativně.
- **Negativní komunikace** – vyjadřuje odmítnutí, útočení, odpor, pokárání, kritiku (devalvace), ale také předstírání, zatajování, skrývání.
- **Verbální komunikace** – klasicky prostřednictvím slov.
- **Neverbální komunikace** – tento druh nám většinou slouží jako doplňující prostředek ke klasické komunikaci verbální, ale občas se samozřejmě stává, že

neverbální komunikace stačí sama o sobě k vyjádření postoje, zejména v situacích, kdy hrají velkou úlohu emoce, a zejména mezi lidmi, kteří se dobře znají.

Dále sem může být zahrnuto: shodná komunikace, asertivní komunikace, agresivní komunikace, manipulativní komunikace, pasivní komunikace, intropersonální komunikace, interpersonální komunikace, skupinová komunikace, masová komunikace, mezikulturní komunikace, dyadická intimní komunikace, dyadická jednostranně řízená komunikace, jednosměrná komunikace a další. [2]

Ať už jsme hovořili s nějakou osobou, nebo sami se sebou, vždy jsou tu dvě strany komunikace, jedna strana působí jako komunikátor a druhá jako komunikant. Pozice komunikátora a komunikanta se střídají. Podstata této vzájemnosti se dá vyjádřit pojmem interakce.

Abychom popsali dvousměrnou přirozenou komunikační výměnu, můžeme použít dva termíny – podle toho, do jaké míry jsou vztahy osobní:

- Vzájemné **souhlasné interaktivní působení** jako spolupráce – komunikátor i komunikant si vzájemně vyměňují zprávy podle očekávání, navzájem se doplňují, role jsou určeny podle určitých scénářů.
- **Transakční a transformační** – míněn je odlišný způsob výměny informací, kdy zpráva od komunikátora ovlivňuje charakter zpětné vazby, způsob komunikování toho druhého; takovýto způsob komunikace umožňuje účastníkům řadu možných způsobů odpovědí. [2]

Pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti využívají nejčastěji z uvedených druhů komunikaci záměrnou, jelikož způsoby a důvod jejich projevu má určitý záměr. Mezi další druhy komunikace, kterou pracovníci hojně využívají je komunikace vědomá a kognitivní, protože přesně ví, co a jak říkají na základě logického a racionálního myšlení. Preferovány jsou logické argumenty a jejich smysluplný základ. V neposlední řadě využívají komunikaci verbální i neverbální. Ať už se jedná o komunikaci pomocí slov, či komunikaci těla – například postojem, gestem, mimikou a dalšími.

Obsahem této kapitoly bylo vymezení pojmu komunikace, její definování a charakteristiky. Byl zde dále uveden komunikační proces a jeho prvky, které jsou součástí komunikačního procesu. Komunikace je velmi důležitá i z pohledu funkce, proto byla v této kapitole

uvedena např.: funkce informativní, výchovná, instruktivní, zábavná, vzdělávací, přesvědčovací apod. Komunikace je dále dělena podle druhu, proto jsou uvedena kritéria, pomocí kterých je komunikace rozčleněna.

3 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Krizová komunikace může být chápána jako výměna informací mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, v jejím průběhu a po jejím skončení. Bývá označována též jako komunikace v krizi, komunikace při mimořádné události, komunikace v krizovém řízení nebo komunikace rizika. [3]

„Všechny krizové situace se vyznačují jedním společným rysem: vypadají a často také jsou velmi naléhavé a vypjaté, což v nás probouzí nutkání najít řešení co nejdříve a nejrychleji. Většinou máme pocit, že čas strašně letí. Zároveň však tyto situace vyžadují klidný a rozvážný přístup. Prvním úkolem krizové komunikace je však situaci uklidnit, a prvním krokem k tomu, abychom mohli situaci zklidnit je, že se zklidníme my sami.“ [4]

Mezi hlavní aspekty krizové komunikace patří:

- obsah a forma,
- možná úskalí,
- problematika budování důvěry,
- otázky percepce rizika.

Klíčové pro praxi je, zda vnímání lidí odpovídá reálnému stavu a jakou mají schopnost asimilovat informace v období ohrožení. [3]

3.1 Vývoj krizové komunikace

Praktické postupy v oblasti komunikace v kontextu mimořádných událostí a krizí se vyvíjely odnepaměti, některé se osvědčily a staly se inspirací k tvorbě praktických vodítek i k rozvoji teorie. Rozvoji postupů krizové komunikace jistě předcházela rozvoj analýzy rizik. Všeobecně přijímaný rámec analýzy rizik zahrnuje následující tři procesy, které působí ve vzájemných vztazích:

- **Hodnocení rizika** – určuje stupeň daného rizika.
- **Řízení rizika** – zjišťuje, zda a která opatření jsou vhodná ke snížení daného rizika.
- **Krizová komunikace/Komunikace rizika** – zajišťuje, že jsou všechny dotčené subjekty zahrnuty do činností snižujících riziko. [3]

3.2 Fáze krizové komunikace

Celý proces krizové komunikace lze rozdělit do čtyř fází. Každá z těchto fází je samostatnou oblastí, ve které musí specializované pracoviště vytvářet informace a zajišťovat informační toky.

- **Fáze prevence** – jedná se zde především o tvorbu informací o různých připravovaných opatřeních, činnostech krizového štábu, o úkolech v nejbližším období nebo způsobu koordinace materiální nebo humanitární pomoci a prověřování jednotlivých komunikačních kanálů. Bude zde také velmi výrazně zastoupen tok informací od obyvatelstva směrem ke krizovému štábu.
- **Fáze záchrany** – jde o fázi využití připraveného systému ke krizové komunikaci, pak bude přenášet hlavně informace směrem od krizového štábu. Bude se jednat převážně o informace charakteru nařízení, doporučení a varování. Je to fáze přípravy a distribuce tísňových informací. Obsahem těchto informací budou rovněž aktuální informace o situaci, postup a metodika dalších aktivit apod. Avšak cílem bude vyvolat předpokládanou reakci obyvatelstva k usměrnění činností.
- **Fáze odstraňování následků** – jedná se především o informace postihující aktuální stav postiženého území, využitelné techniky a lidských a informačních zdrojů.
- **Fáze obnovy do původního stavu** – v poslední fázi pak jde zejména o informativní údaje týkající se možnosti využití zdrojů a techniky. [5,6]

Výsledkem těchto činností by mělo být především dosažení co nejvyšší pravděpodobnosti toho, že se veřejné informace dostanou včas k vybraným a předem přesně definovaným skupinám obyvatelstva a vyvolají u nich očekávanou odezvu. Z toho důvodu má největší význam zejména v začátku krizového řízení rychlé vytvoření a zajištění komunikačního prostředí v obcích s rozšířenou působností, případně v jednotlivých lokalitách či obcích. [5]

3.3 Krizová intervence

Krizovou intervencí můžeme chápat jako specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi. Zde můžeme hovořit o různých formách pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci

zpět jeho psychickou rovnováhu, která byla narušena nějakou kritickou životní událostí. Pojem krizová intervence zahrnuje především pomoc:

- **Psychologickou** – časově omezená forma terapeutického kontaktu zaměřeného na problém, který tuto krizi vyvolal. Při této intervenci dochází k postupnému řešení dané krize, eliminaci příznaků a znovuobnovení psychické rovnováhy a celkovému vyřešení problému.
- **Sociální** – zde je psychologická pomoc chápána jako činnost směřující k okamžitému sociálnímu zásahu, který je zaměřený na osoby, které se ocitly v akutní krizové situaci nebo které alespoň přechodně žijí v mimořádně obtížných poměrech.
- **Lékařskou** – lékařská pomoc zahrnuje nejen intervenci psychiatrickou, ale také v případě potřeby i nezbytné medikace a krátkodobou hospitalizaci.
- **Právní** – pomoc po právní stránce může být v omezeném rozsahu poskytnuta také sociálním pracovníkem, a to především v oblasti sociálně-právní, ale samozřejmě spadá především do kompetence právníků. [7]

3.4 Specifické znaky krizové intervence

Níže je uvedeno několik specifických znaků, které krizovou intervencí vystihují:

- **Okamžitá pomoc** – poskytnutí pomoci by mělo být tak rychlé, jak je to jen možné.
- **Redukce ohrožení** – zajištění pocitu bezpečí, emocionální podpory a pomoci materiální, např.: zajištění jídla, vody, přístřeší,...
- **Koncentrace na problém „tady a teď“** – krizová intervence se zde zaměřuje na aktuální problém v aktuální situaci.
- **Časové ohraničení** – orientačně do šesti až desíti setkání minimálně jednou za týden a v případě krátkodobé hospitalizace do šesti až desíti dní, resp. nocí.
- **Intenzivní kontakt** – jedná se o přímý kontakt krizového intervenanta s klientem, který může být relativně vysoký a v případě potřeby i každodenní.

- **Strukturovaný, aktivní, někdy i direktivní přístup** – krizový intervent je charakteristický i tím, že je trpělivý, empatický a pečlivý, ale v situaci ohrožení zdraví nebo života provede direktivní zásah.
- **Individuální přístup** – jelikož různí lidé mohou na stejné krizové situace reagovat odlišně, tak je zde velmi důležitý individuální přístup ke každému jedinci. [7]

„Krizová intervence v praxi tvoří většinou tyto aktivity:

- *Podpora ventilace emocí,*
- *Poskytnutí emocionální podpory a pocitu bezpečí,*
- *Uspřádání komunikace,*
- *Konfrontace s realitou a eliminace tendencí k odmítání a zkreslování reality,*
- *Identifikace „nejdůležitějšího“ problému, který je nutno řešit,*
- *Zhodnocení dosavadních adaptačních mechanismů a využití efektivních adaptačních mechanismů,*
- *Mobilizace zdrojů pomoci,*
- *Vytvoření plánu pomoci.“ [7]*

Také by mělo být uvedeno pár rad, kterých je určitě dobré se vyvarovat. Mezi ně patří tlumení emocionálních reakcí, tím je myšleno například místo „Nebreč!“ raději „Můžeš se vyplakat.“

Dále bychom určitě neměli vynucovat rychlá rozhodnutí, bagatelizovat intenzivní projevy krizové reakce a příliš často nepodávat uklidňující léky aj. [7]

Tato kapitola pojednávala o přiblížení pojmu krizová komunikace, jejím vývoji a fází. Krizová komunikace je úzce spjata i s krizovou intervencí, proto nelze tento pojem opomenout, jelikož se jedná o specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi.

4 STRES

Problematikou stresu se již zabývalo mnoho badatelů a autorů, tudíž je definic mnoho a zpravidla se mění s každým autorem. Za stres můžeme označit vnitřní situaci jedince, který se může cítit nějakým způsobem ohrožen, nebo takové ohrožení očekává a přitom má za to, že jeho vlastní obrana proti stresovým faktorům nebude dostatečně účinná. Jak již bylo zmíněno, tak člověk nazývá slovem stres spíše negativní zážitek. Pro definování stresu je důležité vyjádřit rozdíl mezi mírou stresu a možnostmi tento stav korigovat. O stresu můžeme mluvit v tom případě, že míra stresové situace je vyšší než šance nebo schopnosti jedince dané zátěži odolat. Stres do života člověka do určité míry patří a není dobré se každému stresu vyhýbat. Každý stres není nebezpečný, škodlivým se stává, pokud je příliš silný, dlouhodobý a jedinec ho nezvládá.

Běžnou reakcí na vzniklý krizový stav je stres. Jak už bylo zmíněno, stres je stav nepříjemného napětí spojený s pocitem naléhavosti, ohrožení, ztráty kontroly nad situací nebo vše, co nás nějak tlačí, přetěžuje, omezuje, nebo je nám nepříjemné. Stres můžeme dále vymezit jako soubor fyzických a duševních reakcí na nepříjemný poměr mezi skutečnými nebo představovanými osobními zkušenostmi a očekáváními. Jinými slovy je stres stav organismu, který je odezvou na jakoukoliv výrazně působící zátěž – fyzickou nebo psychickou. Při stresu se uplatňují obranné mechanismy umožňující přežití organismu vystaveného nebezpečí. Drtivá většina lidí si slovo stres spojí jen s negativními situacemi, jako je např. ztráta partnera, nemoc, úmrtí, ohrožení atd. Málokdo si ale uvědomí, že vznik stresu s sebou nese i pozitivní situace, kterou je např. svatba nebo narození dítěte. [8]

4.1 Definice stresu

Slovo stres pochází z anglického slova stress (zátěž), jenž vzniklo z latinského slova strigo, stringere, strinx, strictum, což znamená utahovat nebo stahovat. Jak již bylo zmíněno, definic je mnoho, proto jsou níže uvedeny jen některé z nich.

F. Irmíš a jeho definice stresu: „*Slovo stres znamená nadměrnou zátěž. Býti ve stresu můžeme chápat přeneseně jako býti v tísní.*“ [9]

V psychologickém slovníku se zase dočteme, že stres je: „*Funkční stav, ke kterému dochází při vystavení organismu mimořádným podmínkám. Psychosomatická reakce na stresor (stresový podnět).*“ [10]

„*Stresem se rozumí vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožen, nebo takové ohrožení čeká a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.*“ [11]

Autorka Baštecká definuje stres ve své knize následovně: „*Stres je stav organismu, který je celkovou odezvou organismu na subjektivně prožívanou zátěž.*“ [12]

4.2 Dělení stresu

Podle intenzity se dělí stres na *hyperstres* a *hypostres*. Hyperstres překračuje hranici naší adaptability vyrovnání se stresem. Hypostres je nižší než hraniční stres.

Dále rozdělujeme podle kvality stresové reakce na *eustres* a *distres*. Eustres je stres, který na nás působí kladně, který nás motivuje, aktivizuje, stimuluje, posouvá dál a je potřebný pro zdravé fungování organismu. Přesným opakem je Distres, který je negativně působícím stresem a je subjektivně vnímán jako neschopnost vyrovnat se s kladenými požadavky, navozuje pocit úzkosti a deprese.

Podle délky trvání se dále dělí stres na *akutní stres* a *chronický stres*. Akutní stres je velmi náhlý a velký stres, který trvá jen krátkou dobu. Může se jednat například o výzvu k nějaké činnosti. Kdežto chronický stres trvá většinou delší dobu a má podobu spíše mikrostressorů. Dochází k němu tam, kde není východisko z dané situace. Je prokázáno, že zážitek chronického stresu má větší vliv na vznik deprese než akutní stresory.

Bez stresu by bylo málo pozitivních změn a konstruktivních činností, proto každý zdravý organismus stres potřebuje. [13]

4.3 Stresory

Stresorem může být jakýkoliv činitel nebo událost, která ohrožuje normální tělesné funkce. Stresory ovšem nepředstavují jednotné události se stejným účinkem na imunitní funkce. Je těžké přesně odhadnout, jak ovlivní tu či onu tělesnou soustavu. Stresor může například vést k intenzivní aktivaci nervové soustavy, zatímco hormonální reakci může ovlivnit jen

nepatrně, nebo může zapůsobit na obojí – na hormonální aktivitu i na nervový systém. Dopad stresových událostí závisí i na dalších faktorech např. na tělesném, osobnostním či genetickém typu jedince, na intenzitě, závažnosti, načasování a době trvání stresové situace. Všechny faktory, jež lze počítat mezi stresory, silně ovlivňují fyziologické i psychologické funkce. [14]

Stresory můžeme dále dělit podle charakteru podnětů na:

- **Biologické** – jsou důsledkem vystavení bakteriím, virům, únavě, hladu, žízní, nedostatku spánku, plísním či parazitům.
 - **Chemické** – jejich hlavní příčinou je vystavení těla toxinům, pesticidům, herbicidům, těžkým kovům, domácím a průmyslovým chemikáliím, výparům, prachu, kouři, tabáku či syntetickým drogám.
 - **Environmentální** – vznikají v důsledku vystavení těla extrémnímu horku či zimě, hluku, ultrafialovému záření, změnám tlaku či nadmořských výšek, alergenům, elektromagnetickým vlivům (mikrovlnám, radiovým vlnám, vysokonapěťovému elektrickému vedení) či radioaktivnímu záření.
 - **Nutriční** – příčiny jsou alergie na potraviny, rafinované a mnohokrát zpracované, potraviny chudé na minerály (plodiny pěstované v nekvalitní půdě), nedostatečná výživa, alkohol, drogy.
 - **Fyzické** – způsobené vysokým krevním tlakem, namáhavou fyzickou činností či tělocvikem, chirurgickým zákrokem, zraněním, hladem, nedostatkem spánku, vážným onemocněním, infekcí, těhotenstvím.
 - **Psychologické** – způsobené depresí, hněvem, strachem, úzkostí, obavami, touhou, žalem, steskem, duševní nemocí, významnou psychickou změnou, duševním traumatem či zničujícím pocitem zodpovědnosti. Psychický stres je často doprovázen stresem fyzickým.
 - **Duchovní** – vyvolané pocitem ztráty smyslu života či onemocněním duše.
 - **Sociální** – konflikty, napětí v interpersonálních vztazích, velké množství lidí apod.
- [14]

4.4 Stresová reakce

Stresová reakce je celková odpověď organismu a většinou nastupuje automaticky. Adaptivní stresová reakce následuje jako odpověď na zátěž či krátkodobě působící stres, nebo-li akutní stres. Opakem je maladaptivní stresová reakce, jenž je odpovědí na těžký nebo trvalý stres a má vliv na vznik psychosomatických onemocnění. [12]

Různí lidé reagují na stres odlišně. Někteří se dostávají do stresu snadno, jiní jsou odolnější. Tentýž jedinec může být na jeden druh stresoru citlivější, zatímco při působení jiného může být velmi odolný. Působení má však u všech lidí stejný průběh, ačkoli reakce na podněty vyvolávající stres mohou být velmi rozdílné.

„Při neštěstí bývá obvyklé, že člověk ztrácí kontrolu nejen nad situací, ale i nad svou vlastní reakcí na tuto situaci. Jakkoli může být jeho automatická reakce i adaptivní a lze ji vykládat jako evolučně podmíněnou, nemusí být v dané situaci vždy adekvátní, může sama o sobě představovat problém pro toho, kdo ji prožívá, a v neposlední řadě může komplikovat komunikaci a poskytování pomoci obecně. Akutní psychologická intervence při neštěstí bývá proto vedena často právě snahou obnovit kontrolu nad situací nebo nad sebou.“ [15]

4.5 Příznaky stresového stavu

Za regulaci stresových reakcí jsou zodpovědné tři základní tělesné systémy. Jedná se o endokrinní soustavu, centrální nervovou soustavu a imunitní systém. Endokrinní soustava patří k jednomu z hlavních, samo řídicích systému těla. Zdravý stav všech těchto systémů je proto velmi důležitý pro naši vitalitu. Jakékoliv jejich narušení nebo nesoulad může vést ke zdravotním potížím a onemocněním. [14]

Příznaky stresu můžeme dělit na fyziologické, emocionální a behaviorální.

- **Fyziologické** – vyznačují se především bolestí a sevřením na hrudníku, nechutenstvím a plynatostí, bušením srdce, křečovitou a svírající bolestí v dolní části břicha, sexuální impotencí nebo nedostatkem sexuální touhy, úpornou bolestí hlavy, migrénou, různými vyrážkami v obličeji nebo i dvojitý viděním a obtížným soustředěním pohledu očí na jeden bod.
- **Emocionální** – jedná se o příznaky, kdy se u jedince prudce a výrazně mění nálady například od radosti k smutku či naopak, nadměrné trápení s věcmi, které nejsou

příliš důležité, neschopnost projevit emocionální náklonnost, neschopnost sympatizování s druhými lidmi, nadměrné snění a stažení se ze sociálního styku, omezení kontaktu s druhými lidmi, nadměrné pocity únavy, zvýšená podrážděnost, popudivost a úzkost.

- **Behaviorální** – projevují se převážně nerozhodností, nemocností, pomalým uzdravováním po nemoci, nehodách a úrazech, zhoršenou kvalitou práce, snahou vyhnout se úkolům, výmluvami, zvýšenou konzumací alkoholu či cigaret, větší závislostí na drogách či zvýšeném požívání tablet na uklidnění či spaní, ztrátou chutí k jídlu a dalšími. [11, 16]

4.6 Důsledky dlouhodobého působení stresu

Náš organismus je připraven chránit se před stresem, pokud ale napětí neustoupí, původně užitečné obranné mechanismy začnou tělu škodit. Dlouhodobé psychické problémy jsou právě tímto spouštěcím mechanismem.

Je všeobecně známé, že stres má negativní dopad na zdraví člověka. Stres, který je způsoben nepříznivými podmínkami, prostředím nebo naším nesprávným životním stylem, narušuje rovnováhu našeho organismu a posunuje ho tak směrem k možnému onemocnění. V souvislosti s vlivem stresu na organismus můžeme hovořit o psychosomatickém onemocnění. Jedná se o chorobný stav, kde v souboru faktorů stojících u zrodu choroby je možno zjistit nezanedbatelný vliv psychiky (stísněnost, obavy a strach, deprese, úzkost, pocity ohrožení a podobně). [11]

Psychický stres se projevuje také různými somatickými obtížemi, čímž je bolest svalů, zad, hlavy, obtíže s krční páteří a podobně. Dále se projevuje potlačováním činnosti imunitního systému a to tak, že člověk pak pravidelně trpí různými virózami, záněty horních cest dýchacích apod., proto je velmi důležité, aby člověk v boji proti stresu nepřehlížel tyto prvotní varovné signály, ale naopak, věnoval jim velkou pozornost a následně jim předcházel.

Jedna z nemocí, která vzniká ze stresu, se nazývá například hypertenze (chorobě vysoký krevní tlak). Dále může způsobit rakovinou, neboť stres spouští a uvádí do chodu děje, které se pak projeví jako rozvíjející se rakovina. Pro upřesnění není rakovinou ohrožen ten, kdo se dostane do stresu, ale ten, kdo jej nezvládne. Stres ovlivňuje i kardiovaskulární choroby. Nejvíce jsou tímto ohroženi lidé, kteří jsou zavaleni nadměrným množstvím

úkolů a s pocity, že na to nestačí, že nestihnou termíny, že se jim řízení vymyká z rukou, jsou nespokojení s prací nebo mají sníženou míru sebeúcty. [17]

4.7 Stres a jeho zvládání

Základním pojetím pro zvládání stresu je výchozí stav, který lze charakterizovat rovnovážnou situací. Rovnovážný stav je ideální, jelikož stresory na člověka sice působí, ale ten je schopen se s nimi vyrovnat.

Ovšem v okamžiku, kdy je zátěž větší než dokáže jedinec zvládnout, dochází k pomyslnému vychýlení vah. Člověk si to uvědomuje a snaží se pochopit, co se děje. Můžeme zde uvést dva typy zvažování - primární a sekundární. V primární fázi osoba zvažuje význam události, a to, do jaké míry ho ohrožuje. Sekundární zvažování se týká možností, které ohrožený má. Zde hovoříme o zhodnocení obranyschopnosti, o potenciálu se ubránit. Zahrnujeme sem i vztahy k druhým lidem, takzvané sociální zdroje sil, sem patří například odborná pomoc.

I když je stres každému znám, tak ho všichni prožívají jinak. Někteří lidé pocítují strach a obavy z budoucna, neurčitou úzkost, jiní jsou napjatí a mají bolesti svalů, pocit slabých nohou, svírání na hrudníku, potíže při soustředění nebo bušení srdce. Ženy často reagují na stres buď ztrátou chuti k jídlu, nebo naopak přejídáním, muži se snaží řešit problémy zase alkoholem. Někteří lidé žádný stres necítí, pak se u nich ale zjistí zvýšený krevní tlak, žaludeční vředy nebo průduškové astma.

Prvním krokem k překonání stresu je přijetí a uvědomění si skutečnosti, že jsem úzkostný a mám obavy. Na tom není nic neobvyklého, neboť úzkost k životu patří. V obavách je obsaženo něco užitečného, jsou motorem, který nás pohání k činnosti a k řešení našich problémů. Když si vlastní úzkost uvědomujeme či ji podrobujeme analýze, lépe ovládáme situaci a nepropadneme panice. [18]

Dalším důležitým krokem je snaha pochopit, co je hlavní příčinou stresu. Někdy si tuto příčinu ani neuvědomujeme, proto je velmi důležité pečlivě probrat nedávné nebo teprve plánované životní události, zvážit a ohodnotit situaci, ve které se člověk nachází. Někdy skryté příčiny úzkosti pomůže odhalit odborník, s jehož pomocí dokáže jedinec „prolomit“ popírání existence osobního problému, který byl zdrojem potíží. Hodnotnou a důležitou inspirací jsou naše sny.

Klíčovým krokem je pokus o řešení nalezeného problému a vytvoření zralejšího postoje k životu. Zde je pomoc psychologa či psychoterapeuta skoro nepostradatelná. Je důležité nejen pochopit a napravit případné chyby, ale rovněž si uvědomit, že každý má právo dělat chyby a být za jejich důsledky odpovědný.

Níže je uvedeno několik možností pro zvládnání stresu:

- **Ovládnání dýchání** – zavřít oči, narovnat páteř a pomalu a hluboce dýchat – na čtyři doby výdech a po krátké přestávce na čtyři doby hluboký nádech, a to několikrát po sobě.
- **Relaxace a meditace** – uvolnění svalů u relaxace vyvolává v mozku aktivitu, která ruší stávající psychický stav napětí. Relaxace také pomáhá i při problémech s usínáním.
- **Jóga** – je dobrou metodou pro regulaci úrovně aktivace. Když je určitá osoba ve stresu, mohou některé jógové polohy těla spolu se správným dýcháním pomoci uvolnit napětí.
- **Masáže** - citlivá a jemná masáž může navodit pocit bezpečí, pomoci uvolnit napětí svalstva, a tím přispět k odstranění úzkosti. Účinnost masáží dokazují elektroencefalogramy, které zaznamenávají činnost mozku před a po masáži. [19]

Je všeobecně známo, že je nejlepší stresům předcházet a naučit se mu vyhnout. To znamená pokusit se najít způsoby, jak se opakující se denní nepříjemnosti vyhnout. Měli bychom se naučit vypnout, tedy nepřenášet pracovní problémy a povinnosti do domácnosti. Znamená to změnu činností například, pokud je náplní práce převážně psychická činnost, je důležité dát přednost práci fyzické. Níže je zmíněno pár rad, které by nám měly pomoci při předcházení střetů se stresem:

- **Zájmové činnosti (koníčky)**

Je důležité, aby si člověk našel nějakého koníčka, který by mu přinášel uspokojení, např. čtení knih, sportovní aktivity, kulturní či rekreační akce apod. Koníčků je nepřeberné množství, takže záleží jen na daném jedinci, který si zvolí.

- **Podpora společnosti**

V boji se stresem je také velmi důležité navazovat a udržovat sociální vztahy. Lidé, kteří mají dobré sociální zázemí, odolávají lépe účinkům stresu. Člověk potřebuje podporu,

porozumění a pocit solidarity, dále také zpětnou vazbu, která mu může pomoci vyhnout se zbytečným konfliktům.

- **Zásady správné výživy**

Stres se často projevuje i v případě, kdy člověk nedodrží zásady správné výživy. Je proto důležité, aby byla jeho strava vyvážená, pravidelná. Tato opatření příznivě ovlivňují látkovou výměnu, udržují tělo v kondici a má i příznivé dopady na psychický stav. [19]

Tato kapitola pojednává o stresu a o jeho dělení. S tímto pojmem úzce souvisí pojem „stresor“, který svým působením může ohrozit normální tělesné funkce a vznikne tím stresová reakce, která je rovněž v této kapitole popsána. V neposlední řadě jsou zde uvedeny příznaky stresového stavu a návod, jak jim můžeme předcházet. Pokud ovšem daný jedinec stres nezvládne, tak jsou zde uvedeny i možné důsledky dlouhodobého působení stresu, které by mohly vzniknout.

5 STRESOVÉ SITUACE

V dnešním uspěchaném tempu života se již každý člověk setkal s psychickou zátěží nebo stresem. Dnes už zřejmě nenalezneme člověka, kterému by slovo „stres“ nic neříkalo.

Každý z nás denně zažívá stresové situace, z nichž si některé ani plně neuvědomujeme. Příkladem by mohlo být, že nestihneme pravidelný ranní spoj, nebo se nám po cestě porouchá automobil a s tím je spojený pozdní příchod do zaměstnání či do školy. Jelikož si každý jedinec uvědomuje tyto stavy více či méně a také na ně odlišně reagujeme. Každý se s nimi vyrovnává jinak, proto někdo zvládá stresové situace s přehledem a někdo ne. Je to především proto, že je každý člověk jiný a má jinou povahu. Dalším aspektem, který ovlivňuje schopnost zvládat stresové situace je povaha, která je u všech také odlišná, nebo například způsob výchovy či společnost, ve které jedinec vyrůstal.

Hlavním spouštěčem stresových situací jsou různé stavy a životní situace, ve kterých se jedinec nachází. Jelikož je jich spousta, tak by bylo vhodné uvést např. rodinné vztahy, pracovní vztahy, nemoci či životní styl. Nejvíce zátěžovou či stresovou situací je úmrtí blízké osoby, rozvod, sňatek, vážný úraz a podobně. Každá z těchto jmenovaných situací je v různém rozsahu stresující a do značné míry ovlivňuje psychiku a jednání jedince. [20]

Nadměrná stresová zátěž vede často k ohrožení zdravotního stavu. Z toho důvodu je na následující straně znázorněna tabulka, v níž jsou po více než patnácti letech výzkumu, které byly prováděny po celém světě, zaznamenány životní události a k nim jsou rovněž přiřazeny určité bodové hodnoty dle možného výskytu onemocnění. Psycholog Holmes a Rahe také uvádí, že pokud jedinec během posledních dvanácti měsíců nasbírání více než 350 bodů, tak vznikne u něj vysoká pravděpodobnost vzniku psychického nebo psychosomatického onemocnění. [21]

Tab. 1. Inventář životních událostí [21]

Inventář životních událostí	
Úmrtí partnera	100
Rozvod	73
Rozvrat manželství	65
Uvěznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Úraz nebo vážné onemocnění	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Usmíření nebo přebudování manželství	45
Odchod do důchodu	45
Změna zdravotního stavu člena rodiny	44
Těhotenství	40
Sexuální potíže	39
Přírůstek nového člena rodiny	39
Změna zaměstnání	39
Změna finančního stavu	38
Úmrtí blízkého přítele	37
Přeřazení na jinou práci	36
Závažné neshody s partnerem	35
Půjčka vyšší než průměrný roční plat	31
Splatnost půjčky	30
Změna odpovědnosti v zaměstnání	29
Syn nebo dcera opouští domov	29

Konflikty s tchánem/tchýní/snachou/zetěm	29
Mimořádný osobní čin nebo výkon	28
Manžel/ka nastupuje či končí zaměstnání	26
Vstup do školy nebo její ukončení	26
Změna životních podmínek	25
Změna životních zvyklostí	24
Problémy a konflikty se šéfem	23
Změna pracovní doby nebo podmínek	20
Změna bydliště	20
Změna školy	20
Změna církve nebo politické strany	19
Změna sociálních aktivit	18
Půjčka menší než průměrný roční plat	17
Změna spánkových zvyklostí a režimu	16
Změny v širší rodině (úmrtí, sňatky)	15
Změna stravovacích zvyklostí	15
Dovolená	13
Vánoce	12
Přestupek a jeho projednání	11

5.1 Další typy stresových situací

Obecně platí, že je pro každého jedince nejhorší, pokud se cítí v dané stresové situaci nebo v případě nějakého neštěstí osamocen. Tuto situaci si málokdo z nás dokáže představit, jelikož se většinou dotýká řady lidí, například oběti, pachatele, svědků, příbuzných, blízkých a přátel, kolegů, vyšetřovatelů, zdravotníků i neznámých lidí s podobnou zkušeností. [22]

Tyto typy se dále mohou dělit dle počtu zasažených a to na neštěstí individuální, hromadné neštěstí a katastrofy.

Individuální neštěstí se vztahuje k jednotlivci, který se stal přímou obětí. Sem by mohlo být zařazeno například loupežné přepadení, znásilnění, držení jako rukojmí, mučení.

O hromadných neštěstích nebo katastrofách můžeme hovořit, pokud neštěstí nebo traumatizující událost zasáhne větší celek obyvatelstva nebo skupinu. Jednotlivá záchranná třídění se také liší počtem zasažených. K tomuto třídění se samozřejmě vztahuje pojem mimořádná událost, proto níže uvádím klasifikaci mimořádných událostí.

- **Hromadné neštěstí omezené** – jedná se o mimořádnou událost, která postihne nejvíce deset zraněných nebo zasažených osob, z nichž je minimálně jeden v kritickém stavu. Následky této události jsou řešeny místními zdroji a traumatologické plány nejsou aktivovány.
- **Hromadné neštěstí rozsáhlé** – jedná se o mimořádnou událost, která má za následek náhlý vznik většího počtu než deseti zraněných nebo zasažených. Ovšem počet zasažených nebo zraněných nepřekračuje číslo padesát. Zde je již nezbytná aktivace poplachových, havarijních a traumatologických plánů.
- **Katastrofa** – jedná se o náhle vzniklou mimořádnou událost, která je velkého rozsahu a má za následek více než padesát zraněných či zasažených bez rozdílu na počet mrtvých, těžce raněných či lehce raněných. Katastrofa se vyznačuje nečekaným a náhlým vznikem, proto bývá charakteristická nedostatkem času na rozhodování a řízení záchranných prací a samozřejmě i nedostatkem personálu a prostředků, hrozí zde vznik epidemií. [22]

Katastrofy se dále třídí podle vyvolávající příčiny. Tou může být havárie (mimořádná událost, která vznikla v souvislosti s provozem lidmi vyrobených zařízení) a živelná pohroma (mimořádná událost vzniklá v důsledku působení ničivých přírodních sil).

WHO klasifikuje katastrofy následovně:

- **Přírodně klimatické katastrofy** – oheň, voda, země, vzduch:
 - Sopečná činnost a její následky (sopečné povodně a sopečná mračna...).
 - Pohyb vodstva nebo zeminy (povodně, laviny, sesuvy půdy...).
 - Zemětřesení a jeho následky (hladomor, epidemie, sesuvy, požáry...).

- Povětrnostní vlivy (nadměrná horka a sucha, mrazy...).
- **Sociálně ekonomické katastrofy** – způsobené činností člověka:
 - Civilizační katastrofy (průmyslové a dopravní havárie, jedovaté odpady a jaderné havárie, vodní stavby...).
 - Válečné konflikty a mimořádné situace vojensko-politického charakteru (terorismus, migrační vlny...). [22]

5.2 Stresové situace v průmyslu komerční bezpečnosti

Důležité je vymezit prostředí, zastávané pracovní zařazení a časté situace profesní obrany, do kterých se může pracovník průmyslu komerční bezpečnosti (dále jen PKB) dostat. Jedná se o fyzickou ochranu osob nebo majetku. [23, 24]

Pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti se z hlediska profesní obrany řídí především trestním zákoníkem č. 40/2009 § 28 Krajiní nouze a § 29 Nutná obrana, trestním řádem č. 141/1961Sb. § 76 Zadržení osoby podezřelé a občanským zákoníkem č. §14 Svépomoc.

„Prvním a současně hlavním úkolem je „preventivní opatření“, aby situace profesní obrany nevznikla. Druhým úkolem je „zadržení osoby podezřelé“ a její předání policii. V rámci komerční bezpečnosti se v situaci profesní obrany pohybují nejčastěji pracovníci plnící následující povinnosti:

- *zajištění bezpečnosti osob a majetku v restauračních a společenských zařízeních (tzv. „Bouncer“ neboli „vyhazovač“),*
- *zajištění bezpečnosti na sportovních a kulturních akcích (tzv. „Security“ neboli „ochranka“),*
- *osádka zásahového vozidla soukromé bezpečnostní služby (často zadržuje osoby),*
- *osobní strážce (bodyguard, ochránce svého klienta),*
- *přeprava finančních hotovostí a cenností (čelí vysokému stupni agresivity, i se zbraněmi),*
- *soukromý kurýr (přeprava materiálu, osob, zvířat),*
- *soukromý detektiv (např. v obchodě nebo při zjišťování informací o osobách a sledování),*
- *strážný (střežení důležitých objektů, které obsahují materiál k možnému obohacení),*

- *vrátný (při kontrole vstupu do objektu a odchodu z něj, doprava a vývoz zboží aj.).*“
[23, 24]

Pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti řeší situace profesní obrany docela často. Kvalitní výběr lidí na uvedené pracovní pozice patří ke klíčovým úspěchům a k následnému úspěšnému vyřešení situace. Pracovník PKB musí mít velmi dobrou přípravu fyzickou, psychickou, komunikační, právní, profesní obrany a zdravotnické pomoci. Velmi často jsou pracovníci fyzické ochrany vybaveni zbraněmi, obrannými a ochrannými prostředky.

Pokud se jedná o obrannou situaci, tak mají pracovníci PKB především tyto následující cíle:

- bezkontaktně uklidnit jednání nebo chování, např. gestem, komunikací, hrozbou,
- kontaktně uklidnit jednání nebo chování, např. technikou, komunikací, hrozbou,
- zadržet utíkajícího, např. komunikací, technikou, zadržením nebo vyvedením a následnému předání policii,
- eliminovat fyzický útok, např. komunikací, technikou, uklidněním nebo vyvedením,
- eliminovat fyzický útok, např. komunikací, technikou, zadržení a předání policii,
- eliminovat fyzický útok se zbraní, např. komunikací, technikou, zadržení a předání policii.

Rozhodující vliv na správně provedený zákrok má uvedená úroveň přípravy. Kromě eliminování útoku na majetek a život či zdraví osob je obsahem profesního zákroku zadržení útočnicka, vyvedení ho z prostoru, propuštění nebo jeho předání Policii ČR.

Charakteristikou pro úspěšný zákrok proti člověku, který útočí např. na majetek a zdraví, který střeží pracovník PKB je:

- správně zvolená technika k eliminování útoku, výběr z malé škály techniky,
 - vhodná komunikace s útočnickem, bez provokování a ponižování,
 - správné řešení následků zákroku, zadržení, vyvedení nebo poskytnutí pomoci.
- [23, 24]

Základním kritériem do funkce vedoucího je proto ona příznačná schopnost umět řešit problémy za každých situací. Níže jsou uvedena základní pravidla z pohledu logické návaznosti:

- *„Rozhodovat by neměl jen ředitel (manažer), ale každý pracovník v průmyslu komerční bezpečnosti na každé úrovni až k nejnižší v rozsahu své pravomoci. Jen je potřeba přesně vědět a znát o čem jde (= metody, postupy, cíl, vysvětlení, přesvědčení).*
- *Informace musí být včasné, čímž dosáhneme prevence chybných postupů.*
- *Svou slovní a rovněž tak písemnou formulaci musíme přizpůsobit chápavosti příjemce.*
- *Stručnost zajišťuje přesnost a jasnost. Zbytečné detaily rozmazávají cíl sdělení.*
- *Ověřme si, zda nám podřízení rozuměli. Žádejme opakování pokynu, příkazu. V některých zaměstnáních je to podmínkou (armáda, policie, strojířství, pilot).*
- *Složité příkazy vydejme písemně (lze do nich častěji při plnění nahlédnout).*
- *Nedávejme nikdy mnoho příkazů či instrukcí najednou, byť i krátkých.*
- *Bud'me vždy trpěliví a zejména ve spojení s bodem 3.*
- *Dobře rozvažme, zda naše příkazy nejsou v rozporu s předcházejícími.*
- *Podřízenému by mělo být jasno, že ho necháte samostatně pracovat, ale že ho budete kontrolovat podle stupně jeho úrovně.“ [25]*

5.3 Mýty spojené se stresovými situacemi

Mýty a realitu o chování lidí, kteří byli zasaženi při hromadné mimořádné události, můžeme shrnout do několika bodů:

- **Mýtus o panice** – „všichni lidé jsou v panice“. Skutečnost je většinou taková, že se lidé na místě události chovají poměrně odpovědně a racionálně a vzájemně si snaží pomáhat. Výjimkou mohou být situace, kdy se jedná o mimořádnou situaci v uzavřených prostorech s omezenou možností úniku, kde je velké množství lidí (př. tunely, mosty...) a přibližuje se nebezpečí. Pak zde může dojít k panice a například i k ušlapání. Panika většinou nevzniká tam, kde jsou lidem dostupné potřebné informace a kde je strukturované vedení.

- **Mýtus o bezmoci** – „lidé se o sebe nepostarají“. Lidé se většinou o sebe při mimořádné situaci postarají a navíc se snaží pomáhat tam, kde je třeba.
- **Mýtus o informacích** – „příliš mnoho informací škodí“. Lidé většinou reagují správně na informace, které jsou jim podávány z důvěryhodného zdroje. Samozřejmě pokud se jim na informacích něco nezdá, tak se snaží ověřit správnost údajů. Lidé si většinou informace aktivně vyhledávají, jelikož jsou rovněž protilátkou proti úzkosti.
- **Mýtus o dětech** – „děti nejsou tolik zasaženy, nechápou, o čem se dospělí baví“. Skutečnost je taková, že děti většinou své reakce pouze potlačují, ale ty se poté projeví až po ukončení krize. Děti velmi silně vnímají to, o čem se dospělí baví a reagují zejména na emoce u dospělých.
- **Mýtus o psychických reakcích** – „lidé, kteří se nezhroutí, nejsou událostí zasaženi“. Spousta lidí je sice odolných, ale faktem je, že všichni zúčastnění jsou více či méně událostí zasaženi. Obtíže se mohou vyskytnout až po ukončení krize, a to i přes to, že během krize fungují zcela bez problémů.
- **Mýtus o nezraněných** – „nezranění přeživší nejsou zasaženi“. Mimořádné události mívají psychotraumatizující vliv i na přihlížející a ty, kteří vyvázli bez fyzické újmy.
- **Mýtus o záchranářích** – „záchranáři a další zasahující profesionálové nejsou zasaženi“. Všichni zasahující jsou sice odolnější než většina populace, ale to neznamená, že nemohou být rovněž emočně zasaženi. Vliv události se většinou projeví až později, po skončení úkolu.
- **Mýtus o médiích** – „médiá jenom škodí a situaci zhoršují“. Při závažných a rozsáhlých mimořádných událostech jsou většinou média nezbytná pro přenos krizových informací a pro zvládnutí krizové situace. Nejdůležitější je, aby měli krizoví manažeři dobře připravené plány krizové komunikace se sdělovacími prostředky a aby věděli, do jaké míry mají navázat spolupráci s médii.
- **Mýtus o zničené společnosti** – „společnost se z katastrofy nikdy nevzpamatuje“. Společnost katastrofy překonává a může se díky zkušenostem posílit a do jisté míry mohou být přínosem pro další rozvoj.

- **Mýtus o posttraumatických poruchách** – „většina lidí začne trpět posttraumatickými poruchami“. Opak je pravdou, většina populace je odolná a situaci zvládne. [26]

Tato kapitola pojednává o stresových situacích a o jejich typech. Proto je v této části obsažen i inventář životních událostí, který může vyvolat stresovou reakci, čímž může být vyšší pravděpodobnost vzniku psychického nebo psychosomatického onemocnění. V další části této kapitoly jsou uvedeny stresové situace, se kterými se setkává pracovník průmyslu komerční bezpečnosti. V závěru jsou uvedené mýty spojené se stresovými situacemi, které jsou velmi odlišné od skutečné reality.

6 KOMUNIKACE PŘI STRESOVÝCH SITUACÍCH

V průběhu stresové události a krátce po ní se mohou objevovat některé z reakcí, které souvisí s reakcí psychiky na nadlimitní zátěž. Může se rovněž objevit popření psychiky, určité vytěsnění události, pocit strachu, úzkosti, bezmoci, smutku, narušení pozornosti, tělesné potíže, emoční otupění a podobně. Jde o reakce, které mají ochránit integritu člověka před zhroucením. Je velmi důležité tyto reakce vnímat pouze jako přechodné a normální, které postupně vymizí.

Mezi osoby zasažené stresovou událostí přímo patří takzvané oběti přímé a jejich blízcí, dále osoby přihlížející, příslušníci zasahujících jednotek a dobrovolníci.

Níže na obrázku můžeme vidět „okruh zranitelnosti“, který znázorňuje čtyři skupiny osob, které mohou být touto situací či událostí zasaženy. Model nám ukazuje jednotlivé okruhy osob, které jsou nejvíce neštěstím dotčeny a ukazuje, na koho má být nejvíce zaměřena intervence. [26,27]



Obr. 1. Model okruhů zranitelnosti [26]

6.1 Komunikace s osobou přímo zasaženou neboli obětí

Komunikaci nebo kontakt s člověkem, kterého zastihla tragická událost, vnímáme většinou jako velmi náročnou a stresující záležitost. A to hlavně z toho důvodu, protože víme, že to, co se již stalo, nelze vzít zpět. Většinou ani lidé v neblížším okolí nevědí, jak se správně postavit k bolesti druhého člověka. Často zvažují, či je lepší dělat, jakoby se nic nestalo a nehovořit o hrůzných okamžicích, anebo zda je lepší se ke kritické události navracet. Určitou nejistotu a pochybnost v sobě jistě mají i profesionálové, kteří se s oběťmi setkávají pracovně. Sdělování nepříjemných zpráv a nebo první kontakt s obětí či určitý výslech poškozeného představuje situaci, kdy je nutné citlivě volit správný psychologický přístup. [28]

6.2 Obecné zásady pro jednání s obětí

Níže je uvedeno několik zásad, kterých bychom se měli držet při komunikaci s obětí. Jsou to:

- **Informace** – v první řadě je velmi důležité právo na informace, které jsou obsaženy i v legislativních opatřeních. Jakákoliv oběť by měla být informována o jejich právech, o programech a možnostech pomoci.
- **Bezpečí** – přirozeným důsledkem tragické události nebo například trestného činu je narušení pocitu bezpečí a strachu. Pomoc oběti by měla spočívat v tom, aby došlo k obnově pocitu bezpečí.
- **Důvěra** – důvěra je velmi důležitá, přesto se může stát, že v důsledku nevhodně vedeného dotazování může dojít k její ztrátě.
- **Empatie** – při jednání s obětí je třeba usilovat o dostatečnou empatii. Ačkoliv se může jevit tato zásada jako nadbytečná, tak praxe svědčí o opaku. Vcítit se do role oběti ovšem není vždy úplně jednoduché. Dokládá to řada živých důkazů, například rozsudek ve věci znásilnění uváděl jako polehčující okolnost, že pachatel znásilnil oběť rychle a oběť díky této okolnosti nemohla utrpět žádné psychické trauma. Z tohoto důvodu jsou v některých zemích zaváděny i povinné psychologické výcviky, které usilují o rozvoj empatických studií. [28]

Několik rad, které jsou efektivní při nonverbální komunikaci:

- **Oční kontakt** – díky očnímu kontaktu můžeme signalizovat podporu a povzbuzení. Ačkoliv se můžeme někdy setkat i s opačným názorem, pravdou ovšem je, že přirozeným a přímým způsobem navázání očního kontaktu se zpravidla zlepšuje komunikace a tím i kvalita odpovědí oběti.
- **Držení těla** – při komunikaci s obětí je vhodné, abychom si kontrolovali držení těla. Různé odklánění a nahýbání trupu směrem od oběti naznačuje nechut', odstup nebo dokonce averzi. Všechny tyto prvky oběť citlivě registruje a nepůsobí na ni příznivě.
- **Vzdálenost** – optimální prostorová vzdálenost neexistuje, protože záleží vždy na konkrétní situaci a na osobnosti zúčastněných. Obecně platí, čím je vyšší vzdálenost, tím roste pocit oficiálnosti a neosobnosti jednání. Proto je vhodné, abychom se řídili reakcemi oběti. Měli bychom umožnit, aby si sama oběť zvolila pro ni přijatelnou vzdálenost. Stejná zásada platí i v oblasti haptiky (doteky). Většinou se cítíme lépe, když nám někdo nabídne pomocnou ruku nebo oporu. Ovšem pokud se jedná například o oběť sexuálního násilí nebo fyzického napadnutí, tak se mohou cítit dotykem cizího člověka v ohrožení. [28]

6.3 Fáze prožívání účastníků při stresových situacích

Pro zajímavost jsou níže uvedeny fáze, které jsou typické u přímých netrénovaných účastníků a znázorňují jejich individuální prožívání:

- **Dopad událostí a záchrana života** – druhých i vlastního, popřípadě lidské důstojnosti. Autor Tyhurst píše ve své publikaci o dopadu události od minut až po hodiny a o „zpětném nárazu“, který se většinou dostaví do dvou dnů.
- **Časné zotavení** – člověk pomalu nachází od události odstup, může o ní vyprávět a jeho psychika událost zpracovává prostřednictvím popření, znovuprožívání a hledání smyslu.
- **Návrat do života** – člověk vnitřně přijímá změny, je znovu pomalu schopen plnit pracovní úkoly, radovat se z mezilidských kontaktů a vážit si sám sebe. [27]

6.4 Komunikace s pachatelem

V naší demokratické společnosti je úloha Policie ČR nezastupitelná. Postupně jsou vymýšleny nové prostředky boje se zločinem. Musí se však jednat o prostředky zákonné, které neodporují zásadám demokratické společnosti. Velmi účinným prostředkem takového boje je výslech, ovšem k takovému výslechu je zapotřebí komunikačních dovedností. Bez komunikačních dovedností by tento nejčastější a zároveň nejvýznamnější procesní úkon nebyl tak účinným prostředkem boje se zločinem. Přestože se jedná o jeden z nejstarších komunikačních a vyšetřovacích úkonů, tak i přesto je možné neustále zdokonalovat jeho provedení a efektivitu, které vyslychajícímu umožní lépe působit na vyslychaného. [26]

Typologie z obecného hlediska rozlišuje pět základních typů osobnosti pachatele, jsou to:

- **Socializovaný typ** – myšlenkové pochody a veškerá dynamika prožívání jsou srozumitelné, svědomí je utvořené a reakce na spáchaný trestný čin odpovídají běžným představám, např. lítost, otřesené sebevědomí, smutek, obavy o další životní cestu, obavy o reakce okolí apod. Spáchaný skutek většinou vybočuje z dosavadní životní cesty a motivace jedince je většinou velmi průhledná a lze ji pochopit i z pohledu vnějších posuzovatelů, např. silné situační tlaky, původně nezřetelné zákonné důsledky chování apod. Jednání s tímto pachatelem proto nebývá těžkým oříškem. Většinou je navázání kontaktu s tímto pachatelem snadné.
- **Neurotický typ** – u tohoto typu se vyskytují menší či větší neurotické poruchy, např. zvýšená úzkost, hysterické reakce, depresivní ladění apod. Tyto neurotické prvky osobnosti přirozeným způsobem vcházejí do způsobu jednání a promítají se i do způsobu spáchání. Typický neurotický pachatel je převážně mladistvého nebo mladého věku, jehož kriminální jednání bývá důsledkem nevyřešených emocionálních konfliktů, nejčastěji v rodině. Tento pachatel je navíc charakteristický tím, že pochází ze středních sociálních vrstev, což znamená, že je dobře materiálně zajištěný. Tento pachatel se rovněž vyznačuje amatérským provedením, chaotickým útekem z místa činu, zanechání stop apod.
- **Psychopatický typ** – jde o psychiatrickou diagnózu, která se používá u jedince projevujícím se nápadným, svérázným a zvláštním způsobem chování a prožívání. Psychopaté bývají většinou ve svém okolí považováni za podivíny, jelikož jejich

odlišnosti si povšimne zpravidla i laik. Jednání s psychopatem je obtížné i v běžných životních situacích, natož tak v závažných situacích. Není příliš komplikované při minimální průpravě a informovanosti tento typ v praxi odhadnout. Ovšem nalézt účinný způsob komunikace a interakce je i pro odborníka dosti náročné. Psychopaté jsou dost problematictí i v roli vězňů, jelikož bývají připraveni vydírat personál sebepoškozováním, prosazují se na úkor ostatních vězňů apod. V aktuálních klasifikačních systémech duševních poruch a nemocí je pojem psychopatie vyřazen a je nahrazen výrazem „poruchy osobnosti a chování“.

- **Mentálně nedostačivý typ** – tento typ pachatele se vyznačuje nízkou inteligencí. Jedná se o „primitivní osobnost“ a tomu odpovídá i obraz její činnosti. Rozpoznat tento typ bývá snadné i pomocí vyjadřování, které je díky nízké rozumové vybavenosti dosti omezené. Velmi snadno je ovlivnitelný a nekriticky přejímá názory druhých. Při výslechu hrozí nepravdivé sebedoznání.
- **Psychotický typ** – jedná se o pachatele, který v době spáchání trestného činu trpí některou z konkrétních podob nejtěžšího duševního onemocnění, tzv. psychózou. Pokud se psychotik dopustí trestného činu, tak se jedná převážně o násilné trestné činy. Na první pohled je spáchaný čin nápadný svou bizarností, nesrozumitelností a nikoli výjimečně i svou brutalitou. Pokud se prokáže ve znaleckém zkoumání, že jde o psychotického pachatele, je zbaven viny na základě shledané nepřičetnosti. [28]

Ve stresových situacích je správná komunikace velmi důležitá. Proto je v této kapitole uvedeno hned několik obecných zásad, jak jednat s obětí nebo s pachatelem. U pachatelů je popsáno pět základních typů, se kterými bychom se mohli setkat. Jelikož každý účastník, ať už z pohledu oběti nebo z pohledu pachatele, reaguje na stresovou situaci jinak, tak proto jsou v kapitole uvedeny pouze obecně tři fáze prožívání účastníků při stresových situacích.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 KRIZOVÁ KOMUNIKACE PŘI STRESOVÝCH SITUACÍCH Z POHLEDU PSYCHOLOGA A POLICEJNÍHO VYJEDNAVAČE

Tato kapitola obsahuje dva rozhovory, které byly vedeny s paní kpt. Mgr. Soňou Pančochovou, která slouží u Hasičského záchranného sboru ČR ve Zlíně jako psycholog, a dále s paní kpt. Mgr. Klárou Zbořilovou, PhD., která slouží u Policie ČR v Praze jako psycholog a policejní vyjednavač. Díky rozhovorům si lze udělat lepší představu, jaké stresové situace se nejčastěji řeší a jakým způsobem.

Tato problematika, která se zabývá krizovou komunikací při stresových situacích je velmi dobře zpracována, ať už z pohledu Hasičského záchranného sboru či Policie České republiky, ale bohužel ne z pohledu průmyslu komerční bezpečnosti. Přitom pracovníci PKB bývají rovněž mezi prvními, se kterými se lidé zasažení stresovou situací dostanou do styku. Což může v některých případech způsobit nenávratné následky.

Níže jsou uvedené poznatky, týkající se stresových situací a krizové komunikace z pohledu psychologického pracovníka či policejního vyjednavače.

7.1 Rozhovor s kpt. Mgr. Soňou Pančochovou (psycholog HZS)

- **„S jakými stresovými situacemi se setkáváte?**

Myslíte, co se týká výjezdů k mimořádným událostem? To je různé, nejčastěji to bývají dopravní nehody a to hlavně v takových případech, kdy někdo zemře, nebo jsou tam ranění a je u toho další rodinný příslušník, případně na místo nehody přijede. Ale často potřebuje podporu třeba i „viník“ nebo svědek dopravní nehody.

Ale setkala jsem se mnohými dalšími událostmi, např. utonulý člověk, zřícený z výšky nebo zavalený ve výkopu, hořící domy, uhořelá zvířata... – například tady jsem působila v Hulíně, tam hořela stáj, proto jsme tam s kolegou z posttraumatického týmu poskytovali posttraumatickou péči majitelce uhořelých koní. Dále třeba sebevražda. Prostě všechno možné.

- **Jaké 3 stresové situace nejčastěji řešíte?**

Když bych řekla vyloženě nějakou událost, tak nejčastěji to bývají nějaké nehody, dopravní většinou, požáry a nějaké různé zavalení – například stromem, hlinou a podobně. Nebo povodně, ty jsou taky nejčastější, prostě živelné pohromy.

- ***Všechno to, co jste vyjmenovala řešíte nejspíš asi s obětí, které se to stalo nebo s rodinnými příslušníky?***

Přesně tak. Buď je ta činnost psychologa v tom, že poskytuje přímou pomoc zasaženým osobám, nebo koordinuje psychosociální pomoc v případě nějakých větších událostí (u živelných pohrom, hromadná dopravní nehoda apod.), kde tu pomoc poskytuje víc subjektů, např. policejní intervenci nebo naši vyškolení hasiči, neziskové organizace apod. Psycholog HZS by měl být koordinátor té činnosti. Někdy poskytují hasičům jen takovou podporu po telefonu, třeba zavolá velitel od zásahu například ve dvě hodiny v noci a řekne: „my teď řešíme takovou a takovou situaci, co mám těm lidem říkat, jak s nimi mám zacházet?“ Takže já je tak jakoby metodicky vedu.

Na místě zásahu jedním buď přímo s obětí, která prožila nebo zažívá nějakou traumatizující situaci anebo třeba s příbuznými a dalšími blízkými, se svědky, nebo třeba i s celou komunitou vesnice a to, když se něco stane velkého a je obětí hodně.

Někdy taky poskytují podporu hasičům po náročném zásahu. Zvláště když šlo o zranění, nebo úmrtí dětí.

- ***Jste školená nebo učíte se stále, jak tyto stresové/krizové situace zvládat?***

Hasičský psycholog už při nástupu musí mít vystudovanou jednooborovou psychologii, která už předpokládá základní vzdělání v této oblasti a potom musí absolvovat do dvou až tří let speciální výcviky – V krizové intervenci tváří v tvář, případně i telefonické, První psychickou pomoc a výcvik v Poskytování posttraumatické péče. Tyto jsou nejdůležitější. Dále se doporučuje psychoterapeutický výcvik. Toto všechno za sebou již mám. Samozřejmě se ale stále průběžně vzděláváme, ať již jsou to kurzy organizované Generálním ředitelstvím HZS, nebo si sami platíme nějaké kurzy a školení, které se týkají této činnosti, a stále se dále vzděláváme. Potom následně také vzděláváme hasiče.

- ***Jaký je postup krizové komunikace ve stresových situacích?***

To se dá těžko říct, protože každý případ je jiný a také prožívání u každého člověka je individuální, jak tou intenzitou, tak tím obsahem. Například jinou péči potřebuje člověk, který má reakci na stresovou situaci typu „A“ - to znamená, že je neklidný, křičí, pláče, utíká z místa apod. a jinou kdo typu „B“ - že je schoulený, třese se, nemluví, není schopen si říct o nějaké své potřebě apod. Takže se to nedá říct jednoduše. Ale samozřejmě existují určité dané postupy a různí autoři je mají různě seřazené a pojmenované. Já jsem třeba

pro naše hasiče vytvořila takovou kartičku „6P“ - první psychické pomoci, kde je jednoduše popsáno, co mají při podpoře zasaženého člověka dělat. Například jak mají se zasaženým člověkem navázat kontakt, jak mu pomoci ustát stresující situaci, podpořit ho, předat blízké osobě... apod.

- **Cítíte se na to, že dokážete jakékoliv situace vyřešit s tím výcvikem, jaký máte?**

Když přijedu na místo události, tak často můj první pocit je: „pro Boha, co budu dělat? Nic nevím, nic neumím.“ Protože i když si někdy myslím, že jsem už všechno zažila, že mě nic nepřekvapí, tak vždycky je to jiné a často mě něco překvapí. Co mi v takové situaci pomáhá je uvědomit si, že i kdybych všechno, co jsem se naučila a byla na to vycvičena zapoměla, tak v tu chvíli jsem především člověk a jdu podpořit druhého člověka. Takže jdu projevit lidskost. Ona opravdu ta první psychologická pomoc není o nějaké velké odborné psychologii. My vždycky říkáme, že první psychologickou pomoc může poskytovat kdokoliv, pokud je trochu poučený, taková první občanská pomoc. A tak, jak by každý člověk měl umět první zdravotnickou pomoc, tak by měl umět i první psychologickou pomoc. Pomoci druhému, blízkému nebo třeba i cizímu člověku v psychicky náročné situaci a podpořit ho. Není v tom velká věda, ale samozřejmě jsou některé vyhrocené situace, kdy musíme zapojovat i odborné poznatky.

- **Jak by se mělo nebo jak se má komunikovat s člověkem, který je nebo byl vystaven stresu? Existuje nějaký manuál?**

Je to opravdu hodně individuální. My psychologové přímo nějaké manuály nemáme, spíš je připravujeme v takové jednoduché formě pro hasiče, kteří jsou často první, kteří musí s psychicky zasaženými lidmi komunikovat a někdy i jedini, protože ne ke každé situaci si mohou přivolat odborníka. Samozřejmě jsou některé věci, na které by se při poskytování první psychické pomoci nemělo zapomínat, například poskytovat potřebné informace, zjišťovat aktuální potřeby toho člověka, chránit jeho lidskou důstojnost, podpořit jeho emoce, zajistit kontakt s blízkou osobou atd. a taky, které by se dělat a říkat neměly – takové to „všechno bude v pořádku“ nebo „paní neplačte“ nebo dětem říkat „musíš být statečný a nesmíš křičet“ apod. Je to věcí výcviku a potom i zkušeností lidí poskytujících první psychickou pomoc. Vzpomínám si na takovou jednu typickou větu, která se často říká a kterou řekla jedna psycholožka matce, které zemřelo dítě. Velmi se snažila vcítit do její situace řekla jí: „já vás velice chápu, vím jak se cítíte“ a matka jí řekla: „Fakt? Vám také zemřelo dítě?“. Takže toto jsou takové věci, které člověk už nikdy neřekne.

- **Všeobecně – jsou lidé připraveni na případný stres?**

To je taky individuální. Je to o odolnosti člověka a o jeho zkušenostech, ale i o takovém jakoby nastavení v konkrétní situaci. Je jasné, když člověk prožívá zrovna něco těžkého a je oslabený nemocí nebo dalším stresem, tak třeba tu situaci prožívá hůř. To třeba často vidíme například u nějaké nehody, která může vypadat banálně, ale ten člověk má ty projevy velice vystupňované a hasiči se třeba i diví a říkají, ať na místo přijedu, že jim tam někdo „vyšiluje“ a přitom o nic nejde. Já potom z rozhovoru s ním zjistím, že zrovna prožívá těžké období, po úmrtí ženy.

No, a z toho je třeba nějaká velice těžká a náročná situace a ten člověk v té situaci jedná racionálně a drží se. Takže je to opravdu strašně individuální.

- **Myslíte si, že je důležité učit se krizové komunikaci s člověkem ve stresu?**

To je obsah toho slovního spojení – první psychologická pomoc. Já osobně si myslím, že bychom se jí měli učit všichni. Tak, jak se učíme první zdravotnickou pomoc, tak i tuhle, protože se dějí věci našim blízkým, našim sousedům, spolužákům, kolegům v práci.. A je fakt, že, když se něco těžkého stane, tak lidé kolem často nepomůžou a to ne, protože by nechtěli, ale protože se na to necítí, neví jak. A když dělávám kurzy první psychologické pomoci, ať už pro hasiče nebo pro neziskové organizace nebo pro studenty, tak mi právě toto často říkají. A že po tom kurzu pak, že už se nebudou bát a popisují nějaké situace, jak jim strašně bylo líto sousedky, které umřel manžel, a ona zůstala sama, že strašně jí chtěli něco říct a protože nikdy nevěděli jak, tak radši přešli na druhý chodník. Nebo i hasiči to dřív říkali, že než by řekli nějakou hloupost, tak raději nějakou psychicky zasaženou osobu ani neoslovili. To už se teď naštěstí neděje a hasiči se první psychickou pomoc učí již v nástupním výcviku a v různých dalších kurzech.“

7.2 Rozhovor s kpt. Mgr. Klárou Zbořilovou, PhD. (psycholog a policejní vyjednávač)

- **„S jakými stresovými situacemi se setkáváte?**

Myslíte stresové situace, mimo terapie? V zásadě se setkáváme s krizovou intervencí u případů nadlimitní zátěže, kterou člověk zažije, ať už je to policista v rámci programu na podporu policistů anebo občan v rámci programu na pomoc obětem trestných činů. Další varianta je, že se v krizovém vyjednávání setkáváme s lidmi taky v podstatě ve vyhrocené

situaci, kteří buďto páchají nebo nepáchají, spáchali nebo nespáchali trestnou činnost, což třeba ani v tu chvíli nemusí být zřejmé.

- **Jaké 3 stresové situace nejčastěji řešíte?**

Konkrétně v rámci krizového vyjednávání se nejčastěji řeší demonstrování úmyslu sebevraždy. V rámci pomoci obětem trestných činů se velice často setkáváme s pozůstalými po obětech trestných činů nebo po lidech, co spáchali sebevraždu nebo se to aspoň jeví, že spáchali sebevraždu, což na začátku nemusí být zřejmé, anebo s oběťmi trestného činu znásilnění. A v rámci pomoci policistů je to v podstatě hodně pestré, ale bývají tam především extrémně těžké zákroky.

- **Jste školená nebo učíte se stále, jak tyto stresové/krizové situace zvládat?**

Kromě toho, že každý má vlastní vzdělání, které v některém případě nese i např. psychosociální obor vystudovaný nebo něco v tomto směru, tak už samozřejmě něco vědí ze školy, ale to zdaleka nestačí a nespolehnáme se na to. Takže na všechno a na všechny tyto problematiky existuje školení. Několika týdenní školení na krizové vyjednávání, týdenní základní školení na pomoc policistům zasažených nějakou extrémní situací a také na pomoc obětem trestných činů je kurz psychologické první pomoci a krizové intervence. Toto je ten základ a ve všech těch problematikách se vzděláváme dál na seminářích, které se pravidelně konají většinou několikrát do roka, kde jednak sdílíme zkušenosti, kde máme jasné metody z praxe a říkáme si, které postupy fungovaly a které nefungovaly a samozřejmě jak v kterých případech, protože je velká míra individuality a máme také možnost učit se nové věci. Například ze zahraničí nové postupy, jak se pracuje s lidmi a v které fázi prožívání stresu a v které fázi prožívání případné krize.

- **Máte nějaké výukové materiály?**

Výukové materiály máme, každý obor má svoje vlastní výukové materiály vytvořené speciálně pro nás, které se z velké části skládají ze zkušeností zkušenějších kolegů, anebo z toho, co jsme převzali třeba ze zkušeností ze zahraničí, a potom používáme v rámci samostudia běžně knížky, co se píšou např. o krizové intervenci, o zacházení se stresem. To co je běžně na trhu.

- **Jaký je postup krizové komunikace ve stresových situacích?**

V reálu to zase až tak velká věda není, že by na to byly napsané obrovské stohy teorií. V první řadě, co musí člověk udělat je, že musí uklidnit sám sebe, protože jinak nikdy

nikoho neuklidníte. Což je v podstatě daleko těžší, než se zdá takhle od stolu. Když přijedete na místo a je tam spousta zúčastněných osob a někdo třeba hrozí tím, že spáchá sebevraždu a jsou na vás do určité míry upřené pohledy okolí, něco už se dělo a vy musíte rychle zpracovat ohromnou spoustu informací a zpracovat je správně. Dále si vybudovat alespoň malinkatý tým na tom místě, nesmí do toho člověk jít nikdy sám, což je jedna z velkých chyb amatérů, když se do toho vrhnou a jdou sami. Takže vytvořit si takové jakoby drobné jistoty a zázemí na tom místě, než se do té komunikace pustíte, tak musíte vědět, čeho vlastně chcete dosáhnout. Když přijdete, tak obyčejně se vždycky představíte a řeknete, kdo jste a co tam děláte. Vysvětlíte tomu člověku, že vy jste na jeho straně a aby se situace nějak zvládla a vyřešila, pokud možno v jeho prospěch. A pak je důležité člověka vnímat, co se týče verbality, tak hlavně naslouchat. To si také noví lidé, co jdou do kurzu myslí, že jim řekneme nějaké nové a zázračné věty, co fungují, ale takové zázračné věty prostě neexistují. Zázračné je naslouchat, co ten člověk říká, vnímat jeho emoce, vnímat jeho potřeby, ptát se a soustředit se na to, co v tu chvíli by pro něj bylo asi nejvíce důležité a vydržet celou tu dobu zůstat klidný a mít tu komunikaci pod kontrolou, což znamená, že vím, kam vede, a vím, co se děje, ne, že toho člověka úkoluju, co má udělat, ale že se v tom orientuju a nenechám se dotlačit třeba do nějakých slibů, které bych nemohla splnit nebo do nějakých věcí, které by nebyly pravda. Což někdy cítíte, že kdybyste mu řekli „ano, bude to dobré“, tak víte, že se mu uleví, ale uleví se mu jen na chvíli a slíbíte mu něco, co mu nemůžete zaručit, takže v následujícím okamžiku vám přestane věřit a ta situace se rapidně zhorší. Takže se nesmíte nechat do tohoto jakýmkoli způsobem zatlačit. Nesmíte se zhroutit s ním, i když někdy je to těžké a lidsky nás to může zasáhnout, ale k tomu tam nejsme, od toho on už má třeba nějakého blízkého člověka nebo někoho, koho se to také dotkne.

- **Cítíte se na to, že dokážete jakékoliv situace vyřešit s tím výcvikem, jaký máte?**

No určitě, bez těch výcviků by to nešlo, tam se jednak dozvíte ty základní postupy, které jsou podstatně širší než ta vlastní komunikace, ať už se jedná o výcvik jednání s oběťmi násilných trestných činů nebo o krizové vyjednávání s ozbrojeným pachatelem, tak za společným rysem té přípravy je, že vy se neučíte jenom tu část, kdy s člověkem mluvíte, vy se učíte všechno okolo, všechno to zázemí, všechnu tu přípravu, všechno to zabezpečení, bez čehož se to nedá bezpečně a kvalitně dělat. Získáváte tím důvěru, což je takový hůř zachytitelný prvek, protože s vědomím, že máte nějaké znalosti a jste si jistější v té situaci, než když je nemáte. Naučíte se nějaké postupy, co fungují, a naučíte se, čeho se vyvarovat a co určitě nedělat a všechny ty výcviky probíhají v rámci praktického tréninku, proto jsou

také kolikrát tak rozsáhlé a náročné, protože v modelových situacích a různých jiných praktických cvičeních se ty konkrétní věci učíte dělat. Protože je nebetyčný rozdíl mezi tím sedět v lavici, psát si poznámky a říct si, že já bych tam šel a tohle bych mu řekl, a mezi tím, že tam opravdu stojíte a to něco máte říct v okamžiku, kdy na vás tlačí z jedné strany ta situace sama svojí naléhavostí a z druhé strany na vás třeba i tlačí kolegové z jiných složek, že už by se to mělo vyřešit, že už je to dlouho, že je to nebezpečné atd.

- **Všeobecně – jsou lidé připraveni na případný stres?**

Řekla bych, že toto je dost rozsáhlá otázka. Teď úplně tak rychle nevím, jak na ni odpovědět. Je pravda, že jsem se setkala opakovaně s tím, že lidé dokážou nést mnohem těžší osud nebo neštěstí, jak bych si bývala byla myslela, kdybych tu zkušenost neměla. My jsme samozřejmě cvičeni v tom, že máme všechny ty jejich problémy a situace brát vážně a nezlehčovat je, což to by bylo úplně to nejhorší, co můžete udělat, když je někomu zle, říct mu, že je to bagatelní záležitost, co se mu děje a navíc pak s ním dál nemůžete ani mluvit, když si to už jednou označujete sám pro sebe ve svém postoji k tomu člověku, že se zabývá hloupostmi, tak nebudete nikdy autentický a opravdový v tom kontaktu, takže my takto neuvažujeme. Ale i tu daň si vybírá to, že je hodně lidí docela osamělých. Setkala jsem se s dost lidmi, kteří neměli žádné blízké přátele, byť by to měla být jedna nebo dvě osoby. Další věc je, že přece jenom žijeme v takové aspoň z části svobodné době, tak to s sebou nese velkou tíži a zodpovědnost a ne každý to ustojí. Do jisté míry asi jsme i nějakým způsobem možná zkrěhlí jako lidstvo, ale to už jsou takové filozofické otázky.

A nemám to s čím srovnat, já dělám tuto práci zhruba deset až patnáct let, což je strašně málo na to, aby člověk mohl říct, je to lepší nebo je to horší. Nebo zda se vyskytuje víc určitých případů. Ono to jsou pak srovnání, která se dělají v horizontech desítek let.

V posledních asi dvou letech mě pozitivně překvapily děti, jak už malé děti jsou schopné řešit a konstruktivně vyřešit velice zátěžové situace a v dobrém slova smyslu je adaptabilně zvládnout.

- **Myslíte si, že je důležité učit se krizové komunikaci s člověkem ve stresu?**

Tak určitě je to důležité pro ty profese, které k nim přichází do styku. Dokonce si myslím, že by bylo dobré, aby nějaké základní dovednosti, ne tak rozsáhlé, ale aspoň nějaké základní vodítka měli všichni policisté na ulici, což my do jisté míry šíříme vzdělání tímto směrem, takže určitá část policistů toto umí, učí se to i ve školách a něco se učí potom. Ale

já si zase myslím, že něco by měli určitě vědět i zdravotníci, že by něco měli vědět i učitelé, možná by něco mohli vědět i úředníci, že by jim to ušetřilo práci. Dovedu si představit, že záchranáři, zdravotníci, úředníci a učitelé se aspoň často v takových situacích nachází a kdyby znali aspoň pár takových postupů, tak by se jim mohlo pomoci třeba tu situaci rychleji zklidnit nebo alespoň oni sami by neprocházeli tou situací a komunikací tak těžko. Taky druhá věc, když se to trošku naučíte zvládat, tak potom pro vás samotné vlastní situace není tak zátěžová, takže by se třeba tolik neopotřebovávali v té profesi. Kdyby se naučili určité postupy. Určitě by se našli i další, kteří by mohli toto umět. A nebylo by to nic těžkého, kdyby se takhle někdo našel a možná by to byl i zajímavý obchodní počin, kdyby se někdo rozhodl, že bude takhle školit určité složky a možná se i něco takového děje, ale určitě ne plošně.“

Z těchto rozhovorů jasně vyplývá, že je krizová komunikace při stresových situacích klíčová a velmi důležitá. A to nejen z důvodu poskytnutí první psychologické pomoci, ale i z důvodu pozdějších následků, které se mohou projevit až časem a zanechat tak na jedinci vážné následky. Obě psycholožky rovněž uvedly důležitost vzdělání v této oblasti, absolvování výcviků, kurzů a neustálé proškolení. Díky těmto schopnostem a znalostem, které obě psycholožky mají, vyplývá, že pomocí krizové komunikace nezachraňují pouze zdraví, ale i životy.

Ať už z pohledu psychologa, nebo policejního vyjednavče jasně vyplývá důležitost učit se krizové komunikaci se člověkem ve stresu. A to nejen kvůli druhým, ale i kvůli sobě samým, abychom věděli, jak stresové situace lépe zvládat.

Z toho lze vyvodit, že i pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti by měli mít alespoň základní znalosti krizové komunikace, jelikož jsou stresovým situacím vystaveni také poměrně často. Pomohlo by jim to se vyrovnat s vlastními následky stresu a vyvarovat se jeho negativním následkům, ale také mohou pomoci druhým osobám, které se vyskytly v těžké situaci.

8 VYBRANÉ STRESOVÉ SITUACE V PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI

Na základě rozhovoru s Denním manažerem i na základě modelových situací se prokázala nezbytná znalost krizové komunikace, a to nejen z důvodu poskytnutí první psychologické pomoci, ale i z důvodu pozdějších následků, které mohou být v některých případech opravdu fatální. Při rozhovoru rovněž vyplynulo, že i pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti by měli mít alespoň základní znalosti krizové komunikace a jejího výcviku, jelikož jsou stresovým situacím vystaveni poměrně často. Pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti potřebují s pachatelem či s obětí komunikovat do doby, než si je převezme Policie ČR nebo Zdravotnická záchranná služba. Tato doba je právě nejvíce kritická. Pracovník PKB by proto měl vědět, jak komunikovat s pachatelem nebo s obětí, aby ji uklidnil, aby oběť neovlivnil a následně tím i její výpověď PČR, aby se neprojevila posttraumatická stresová porucha, aby se nespustila ještě horší reakce a další.

Tento okamžik je proto klíčový a může ovlivnit celý průběh dané situace, proto by měl pracovník průmyslu komerční bezpečnosti vědět, jak komunikovat s obětí i s pachatelem, jaká slova používat a jakých se vyloženě vyvarovat.

Při rozhovoru s panem Ing. Jiřím Svobodou, který působí na pozici Denního manažera v obchodním centru v Galerii Šantovka v Olomouci jasně vyplynulo, že mezi nejčastější stresové situace, které se v areálu mohou vyskytnout, jsou agresivní zákazníci, agresivní opilí lidé, ale mezi nejvážnější situace, které by mohly nastat, patří rovněž i nahlášení uloženého nástražného výbušného systému nebo nutná evakuace. Z tohoto důvodu budou v této kapitole nejvíce popsány. Jelikož má pod sebou Denní manažer dvacet až pětadvacet podřízených, tak budou popsány pouze vybrané specifické stresové situace.

Od té nejnižší struktury se jedná o pozici „rampa“, což je člověk, který dohlíží nad zásobováním celého obchodního centra a dohlíží na to, aby byl v daném sektoru plynulý provoz atd. Další pozicí je „parking“, který je podřízen „garážmistřovi“, což znamená, že má na starosti všechny parkovací plochy a je „garážmistřovi“ k ruce, který pak ovládá celý parkovací systém. Dané pozice jsou samozřejmě odlišné objekt od objektu. Dalšími pracovníky jsou lidé na pasáži – „pasážisté“, kteří mají na starosti jenom společné prostory, což znamená, že nemají na starost to, co se děje v obchodech. Ale samozřejmě v rámci dobrých vztahů jsou ochotni pracovníkům v obchodech vypomoci. Všichni tito pracovníci jsou podřízeni dennímu manažerovi a současně jsou podřízeni „velínu“, což

znamená, že všechny informace, co mají, dávají na velín a velín je třídí a určuje, kdo a kam půjde a kdo co bude dělat.



Obr. 2. Galerie Šantovka v Olomouci [29]

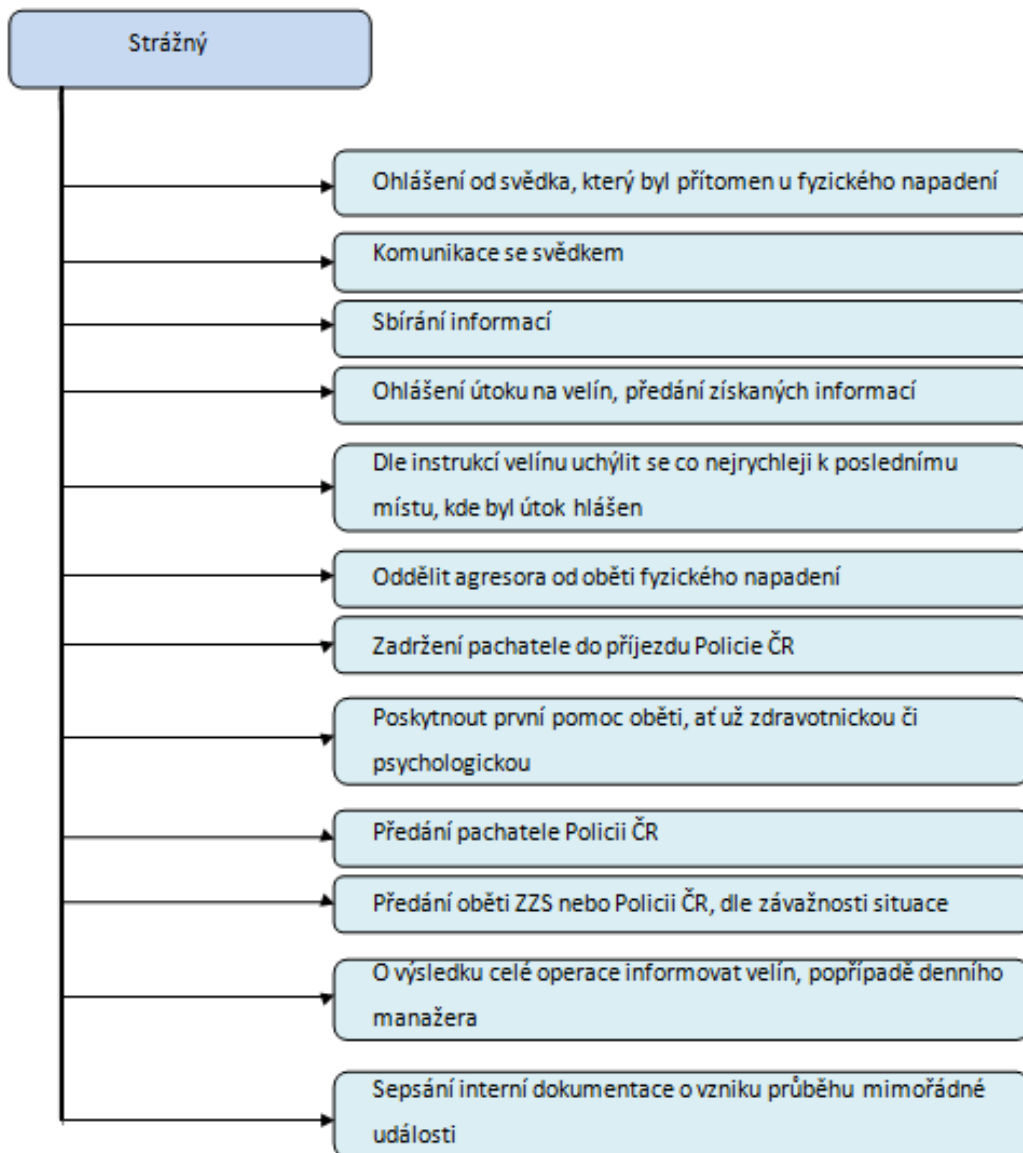
8.1 Agresivní zákazníci

Při setkání s agresivními lidmi většinou ani my sami nevíme, jak se v dané situaci zachovat. Co se ovšem týče přímo pracovníků průmyslu komerční bezpečnosti, tak jsou této situaci vystaveni poměrně často. Jestliže přijde pracovník PKB do kontaktu s takovým jedincem, či skupinou osob, tak by měl přesně vědět, jaké techniky na jejich agresivní chování zabírají. Agrese samozřejmě může být slovní či fyzická.

Jako příklad můžeme uvést ženu, která byla napadena nejspíš svým partnerem. Dotyčný agresor musel být zpacifikován a od oběti oddělen na bezpečnou vzdálenost. Poškozená musela být uklidněna minimálně do chvíle, než přijela Policie ČR a Rychlá záchranná služba. Tento případ se stal konkrétně ve Zlíně v obchodním centru Centro Zlín. Poškozená byla fyzicky napadena, a proto mohlo být podezření na otřes mozku nebo na nějaké jiné zranění. Pro jistotu bylo nutné, aby ji prohlédl lékař. Strážníci se proto museli věnovat nejen oběti napadení, ale i agresorovi a museli mu naznačit, pokud se pokusí znovu o útok nebo o útěk, tak bude chycen a dopaden. Strážníci, kteří mezitím jednali s napadenou, s ní museli jednat v klidu, uklidnit ji, promluvit si s ní, jelikož byla z incidentu v šoku a nebyla schopná pořádně přemýšlet. Proto se pořád k něčemu vracela, vyprávěla zmateně a pořádně nevěděla, co se stalo a co se děje. Tato situace si žádala takového pracovníka, který s ní bude jednat v klidu, bude s ní mít trpělivost a dokáže si s ní

popovídat, popřípadě poskytnout první zdravotnickou pomoc. Pokud jsou v týmu takoví pracovníci, tak je to velmi užitečné. Podle názoru Denního manažera musíme k poškozeným přistupovat v klidu a se selským rozumem. Oběť fyzického napadení většinou vnímá nejen verbální, ale především i neverbální komunikaci. Pracovníci PKB by měli v klidu oběti vysvětlit, co se stalo, říct co bude následovat a zeptat se: „Je vám něco? Co vám udělal? Proč to celé vzniklo?“ Nejlepší je trochu je rozmluvit a trochu uklidnit, pak už si je převezme Policie ČR, popřípadě Rychlá záchranná služba. Poté už to jde mimo pracovníky PKB. Úkolem pracovníků je jen poskytnout základní informace o tom, co se stalo a co bude následovat, např. „na cestě je policie, všechno vyřešíme, je vám špatně? Záchraná služba je na cestě, prohlédnou vás, zda jste v pořádku“ aj.

Na následující straně je uveden graf, který znázorňuje celý popis události, kdy je jednou ze stran napadená osoba a druhou agresor.



Obr. 3. Schéma – agresor

Toto schéma popisuje celou událost, od ohlášení či zjištění události přes sběr informací, komunikaci, instrukce, poskytnutí první pomoci, zadržení pachatele, předání Policii ČR nebo Zdravotnické záchranné službě, až po sepsání interní dokumentace.

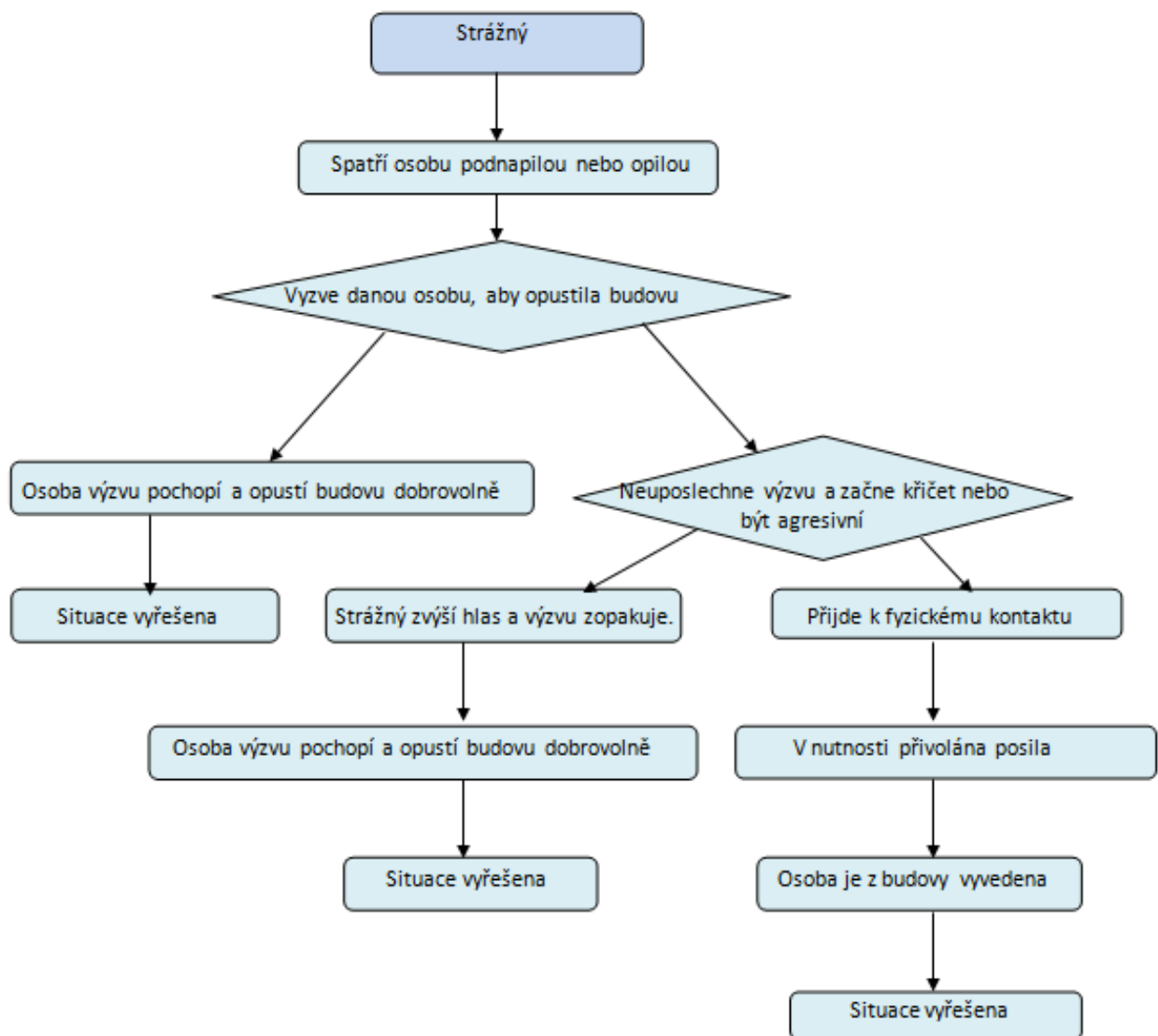
8.2 Opilí lidé

Lidé opilí nebo alespoň podnapilí nejsou v obchodních centrech ničím neobvyklým. Ovšem my, z pohledu zákazníka s těmito lidmi většinou vůbec do styku ani nepřijdeme.

Jelikož mají téměř do všech center přísný zákaz vstupu, tak jsou ihned po spatření vyvedeni ven z budovy. Samozřejmě každá opilá nebo podnapilá osoba se chová jinak, proto po upozornění, aby opustili budovu, mají různé reakce. Většinou to probíhá tak, že budovu opustí dobrovolně bez větších problémů. Ovšem ne vždy to probíhá bez problémů. Jelikož mají tito lidé posunutý práh vnímání, myšlení, ale i práh bolesti. Někdy je k vyvedení těchto osob nutný i fyzický kontakt.

Většinou tato situace probíhá tak, že jim strážný řekne, aby opustili budovu. Na to většinou opilý začnou na strážného křičet a vyhrožovat mu. Strážný má určité povinnosti a je tam od toho, aby tato situace nevznikla. Situace se řeší buď v klidu, nebo za využití důraznějšího tónu hlasu. V případě, že dojde i k fyzickému kontaktu, tak je osoba pod vlivem alkoholu vyvedena z objektu pomocí vyváděcích technik obrany. U těchto typů se prostě nedává druhá šance a musí se to řešit okamžitě. Pokud je na místě lidí pod vlivem alkoholu víc, například tři, tak to nemůže nikdy řešit jeden pracovník PKB. Buď musí být na místě takový počet, aby se síly vyrovnaly nebo byly i vyšší, aby jim strážní ukázali převahu a dali jasně najevo, že pokud něco zkusí, tak budou v nevýhodě.

Na další straně je uvedeno schéma, které znázorňuje celou situaci s jedincem či skupinkou osob, které jsou opilé či podnapilé.



Obr. 4. Schéma – opilí lidé

Ve schématu můžeme vidět postup, který vzniká, pokud přijde strážný do styku s opilými lidmi. Je zde znázorněn postup od spatření takové osoby až po zdárné vyřešení celé situace. Jak již bylo uvedeno, tak je hned několik možností reakcí, kterými se opilí lidé projevují. Je to především křik a agrese. V grafu můžete vidět, jak se daná situace řeší.

8.3 Nahlášení uloženého nástražného výbušného systému

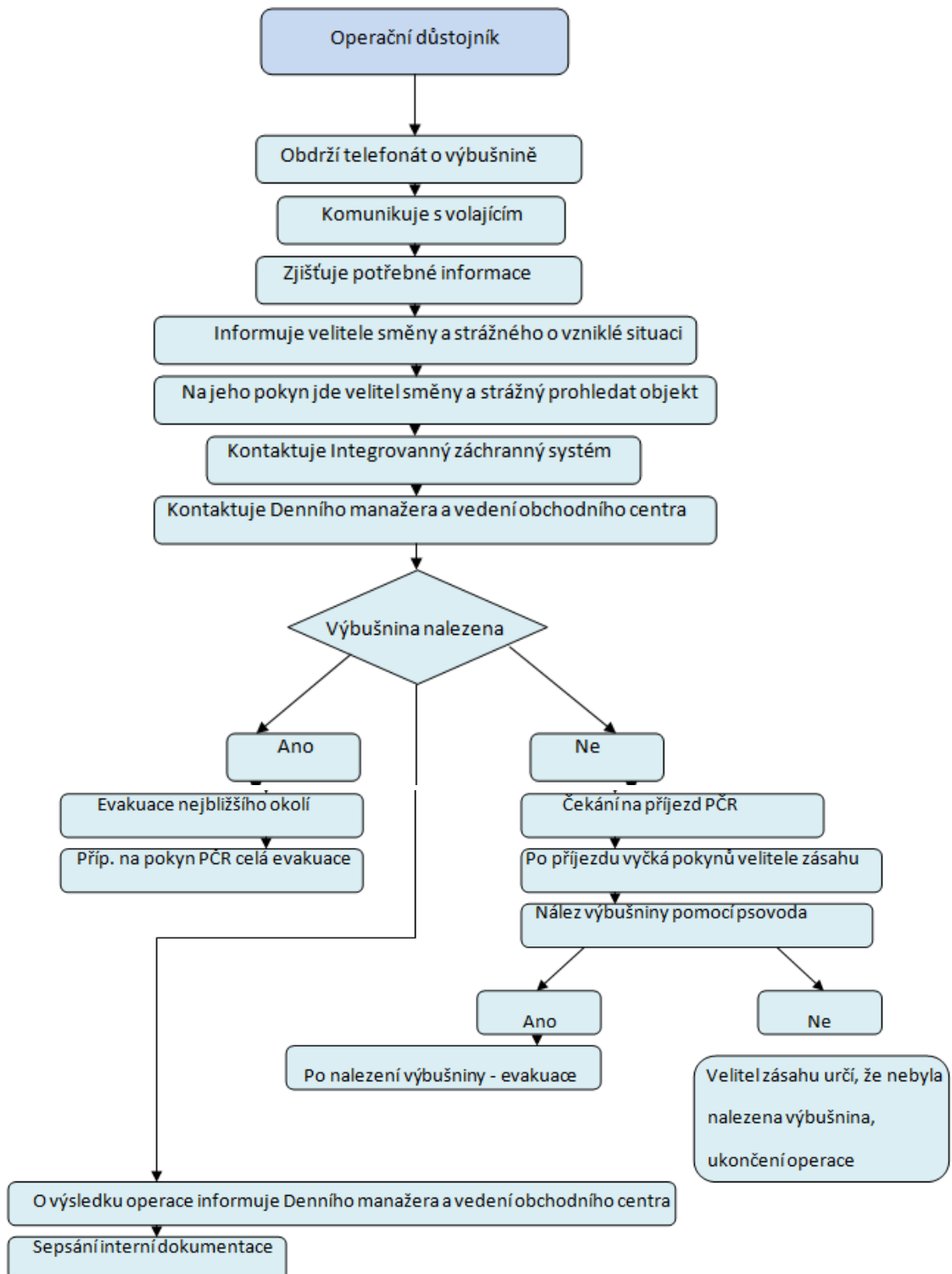
Téměř každý z nás se jistě už setkal s evakuací, ovšem většinou tato evakuace probíhá pouze formou cvičení. Ne vždy tomu tak samozřejmě je. Něco obdobného se stalo i

Dennímu manažerovi, panu Ing. Jiřímu Svobodovi, který byl taktéž vystaven této hrozbě, ještě když působil jako velitel objektu v obchodním centru Centro Zlín. Celá situace měla stejný průběh, pachatel zavolal do obchodního centra a oznámil uložení nástražného výbušného systému. Tato informace se samozřejmě ihned dostane na velín a dennímu manažerovi daného obchodního centra. Již při komunikaci s pachatelem je velmi důležité získat co nejvíce informací, a to zejména zda je pachatelem muž nebo žena, přibližně určit věk volajícího, zda se jedná o občana České republiky či o nějakého cizince, jaký má dotyčný hlas (v depresích, veselý, klidný aj.), zvuky v pozadí aj. Všechny tyto informace se snaží operační důstojník vytěžit, co nejvíce může, jelikož jsou klíčové pro včasné dopadení pachatele.

Většinou se operační důstojník snaží pachateli klást i otázky typu „Jak se jmenuje? Kde byla bomba umístěna? Proč ji umístil? Kdy ji chce odpálit? Jak ji chce odpálit?...“

Ihned po ohlášení nástražného výbušného systému se tato informace ohlásí na velín, Dennímu manažerovi a samozřejmě i na Integrovaný záchranný systém, do kterého patří Policie ČR, Hasičský záchranný sbor a v neposlední řadě i Zdravotnická záchranná služba. Zde je potom také velmi důležité, zda volající sdělí přesnou polohu nástražného výbušného systému či nikoliv. Pokud tuto informaci nesdělí, tak strážní musí prohledávat celou budovu do příjezdu Policie ČR, ta budovu prohledá pomocí policejního psůvoda a vyhodnotí, zda je hrozba útoku reálná či nikoliv. Pokud volající sdělí místo úkrytu bomby, tak je na místo vyslán velitel směny a strážný. Pokud nástražný výbušný systém naleznou, tak se snaží určit, zda se jedná o ostrou bombu nebo jen o pouhou maketu. Ihned po příjezdu Policie ČR, převezmou celé velení operace a pyrotechnik se pokusí případnou bombu zneškodnit. Pokud se ovšem usoudí, že je daná situace natolik vážná, že vyžaduje evakuaci, kterou provádí strážný a velitel směny, kteří znají postupy a všechny únikové cesty. Většinou se evakuace provádí v obchodních centrech pomocí akustického hlášení, např. „Žádáme všechny občany, aby ihned opustily prostory obchodního centra“. Většinou se u těchto typů neuvádí důvod, aby nevznikla panika. Tímto způsobem se začne evakuovat celý objekt po přesně daných evakuačních trasách. Musí se postupovat od nejvyššího patra směrem do přízemí a to tak, že z každé strany musí jít velitel směny a strážný, aby nedošlo k tomu, že v objektu nějaký zákazník zůstane. Velitel směny a strážný se musí setkat v jednom bodě, jedině tak mají totiž jistotu, že nikdo v objektu nezůstal. Celou situaci sleduje a řídí operační důstojník, který má rozhled o tom, které místa a části budov jsou již evakuovány. Celou tuto evakuaci řídí až do příjezdu Policie ČR, ta na místě

přebírá kontrolu nad celou situací. Při evakuaci pomáhají všichni strážníci na všech pozicích a samozřejmě i úklidová služba, která většinou zabraňuje vstupu zákazníkům do objektu. Po ukončení evakuace čekají pracovníci na vyhodnocení celé situace Policií ČR.



Obr. 5. Schéma – nahlášení výbuštiny

8.4 Rozhovor s Denním manažerem

V této kapitole jsou informace především od Denního manažera, který zodpověděl několik otázek ohledně krizové komunikace a stresových situací, se kterými se již setkal nebo setkává. Pro lepší představu je níže uveden celý rozhovor.

- **„Jaké zaměstnance máte pod sebou?”**

Jelikož se zde jedná o ostrahu obchodního centra, tak to znamená, že mám pod sebou několik pozic, na kterých strážníci působí. Každá pozice má svá specifika a každá řeší trochu něco jiného a mnohdy i diametrálně odlišného.

- **O jaké pozice se konkrétně jedná?**

Když to vezmu od té nejnižší struktury, tak se jedná o pozici „rampa“, což je člověk, který dohlíží nad zásobováním celého kolosu a dohlíží na to, aby tam byl plynulý provoz atd. Další pozicí je „parking“, který je podřízen garážmistřovi, což znamená, že má na starosti všechny parkovací plochy a je k ruce garážmistřovi, který ovládá celý parkovací systém. Ale je to samozřejmě odlišné od objektu. Dalšími pracovníky jsou lidé na pasáži - „pasážisté“, kteří mají na starosti jenom společné prostory, což znamená, že nemají na starost to, co se děje v obchodech. Ale samozřejmě v rámci dobrých vztahů jsme ochotni vypomoci. Pak je zde velín, který tyto pracovníky řídí. Všichni tito pracovníci jsou podřízeni dennímu manažerovi a současně jsou podřízeni „velínu“, což znamená, že všechny informace co mají, dávají na velín a velín je třídí a určuje, kdo a kam půjde a kdo co bude dělat. Protože pokud by se měli mezi sebou pracovníci sami domlouvat, tak by se občas ani nedomluvili a všichni by se seběhli na jedno místo. Musíte přemýšlet dopředu. Pozice, které jsem vyjmenoval, jsou pouze pro daný objekt a každý objekt má samozřejmě svá specifika a případně další pozice.

Strážný není jako strážný. Každý musí mít danou kvalifikaci, pokud ji nemá, tak musí být vysokoškolsky vzdělaný, pokud v daném oboru, tak je to výhoda. Protože u těchto lidí se přece jen předpokládá, že mají určitý inteligenční kvocient. Ve skutečnosti jsou zkoušky pro strážné nastaveny takovým způsobem, aby je udělal defakto každý. Bohužel je to smutné, ale je to tak.

- ***Kteří pracovníci na těchto pozicích přichází nejčastěji do styku se stresovými situacemi?***

Na rampě je to minimální. Co se týče pasáže, garážmistra a parkingu, tak to vychází dost shodně. Dá se říci, že procentuálně to vychází stejně. Je to z toho důvodu, že jakmile se něco stane na parkovacích plochách, tak si to řeší primárně garážmistr a parking. Co se nejčastěji v této oblasti děje, tak je to, že člověk ztratí parkovací lístek. Jsou zde kvůli tomu daná jasná pravidla a zákazník si proto musí zakoupit lístek nový, aby mohl vyjet. Všichni jsou na to upozorňováni a poděkují za informaci, ale jen do té doby, než se vydají k platebnímu automatu a zjistí, kolik mají zaplatit. A přitom my, jako Galerie Šantovka jsme na tom docela levně než jiné obchodní centra případně jiná soukromá placená parkoviště, např. Čepkov nebo Baťova nemocnice jsou dražší než my. Cena lístků se pohybuje dle daného objektu. Na Zlatém Jablku a na Čepkově je to za 500 Kč, v Baťově nemocnici je to také za 500 Kč, ve Fakultní nemocnici v Olomouci je to rovněž za 500 Kč stejně jako na výstavišti Flóra. U nás v Šantovce je to 400 Kč. Samozřejmě je to docela hodně, ale jsou tam určitá pravidla. Setkal jsem se s pánem, který se strašně vztekal a chtěl pouze dostat lístek nový, že všude jinde ho okamžitě zdarma dostane a může odjet, ale v tom případě nechápu, proč by tam měl být ten parkovací systém, protože by byl zcela zbytečný. V tomto ohledu by každý, kdo by ztratil lístek, dostal nový a nemusel by nic platit. Na parkovištích vznikají tedy tyto konflikty. Kdy v dnešní době platí pravidlo: „Kdo víc křičí, ten má pravdu“. Takže garážmistr s parkingem jsou právě pod tlakem od tady těchto lidí a řeší se tyto události denně, a to minimálně jednou nebo dvakrát. Samozřejmě jsou i rozumní lidé, kteří to pochopí a vyřeší se to v klidu, ale dále jsou zase jiní, kteří se domáhají toho, že oni jsou někdo a nebudou prostě platit a tím pádem vzniká konflikt.

Pasáž, ti se dostávají do konfliktu primárně s mládeží (věk 12-17let). Minimálně tři party po dvanácti až patnácti lidem tam řešíme denně. Jsou to školáci, kteří nechodí do školy a jsou tam od rána od 8 hodin do večera do 18 hodin. Jenom se flákají, dělají nepořádek, ničí vybavení, obtěžují zákazníky a nadávají všem, koho potkají. Podnapilí nejsou, ale začínají být agresivní, protože si zvykli na to, že se jim ustupuje a nikdo moc s nimi nic neudělá. Policie již byla několikrát volána, ale Policii voláme pouze v případech, kdy už k něčemu dojde, k něčemu vážnějšímu, což znamená, že dojde k poškození majetku Šantovky a my máme toho pachatele anebo popřípadě víme, kdo to udělal. Nebo pokud Policii zavolá třetí osoba, což už se nám také stalo, než jsme stihli rozehnat dvacetičlenný dav, který nám blokoval vstupy, tak nějaký zákazník, který se nemohl dostat do budovy,

zavolal Městskou policii. Až jsme samozřejmě dav rozehnali, tak se v tom okamžiku objevila Policie a začalo se pátrat a řešit, kdo je vlastně volal a proč. Většinou si musíme poradit holt sami a těch způsobů, jak to udělat je několik. Klíč je buď v pracovním řádu, nebo ve směrnících firmy, kde vždycky máte nějaký kodex a „návod“, že máte vždy jednat asertivně, v klidu atd. Jenomže tyto směrnice píše vždycky člověk, který sedí jen u stolu a nikdy to na vlastní kůži nezažil a to znamená, že pokud chce někdo přesně dodržovat tyto body, přesně jak jsou napsané, tak prostě dřív nebo později se dostane do konfliktu.

Základní pravidla: jednat asertivně, vždycky jednat slušně, defakto být v defenzivě, nenechat se vyprovokovat apod.

Toto je takový základ, který najdete v každém manuálu. Samozřejmě realita je úplně jiná. Jsou situace, kdy přijdete k mládeži nebo k jinému problémovému zákazníkovi a jednáte úplně v klidu, upozorníte je, aby změnilí své chování, jelikož jsou pod kamerami atd. Někteří to pochopí a někteří ne. Potom se vrátíte za dvacet minut, protože dotyční opět dělají nepořádek, tak už na ně musíte zase trochu jinak. Tam už na ně musíme zvýšit hlas, zařvat a to dost důrazně. Jelikož tito hlavně mladí jsou zvyklí, že jim každý jen ustupuje a nikdo s nimi nic nedělá, tak jsou dost překvapeni, jakmile na ně někdo zakřičí, nebo když dojde k fyzickému kontaktu. Nemusí dojít na hrubé násilí, to ne, ale ono stačí říct: „Mazejte odsud“ a pokud dotyčný zůstane sedět, tak: „Mám ti pomoci?“

Většinou se řeší konflikty s opilci, feťáky, bezdomovci a mladistvými a můžete ty spory vyřešit tímto způsobem, že je nejdříve upozorníte, dáte jim šanci – většinou platí pravidlo dvakrát a dost. To znamená, poprvé je to upozornění, po druhé musí opustit budovu. I pro konzumaci alkoholu jsou vymezena některé místa, například restaurace. Ale není možné, aby si někdo sedl před pasáž nebo před obchod a začal konzumovat alkohol, tak to v žádném případě. Takže zde je zase několik možností, jak to řešit. V klidu říct, aby alkohol vylil nebo rychle vypil ale běda jak otevře další nebo ho chytit za límec a nasměrovat směrem ke dveřím. Samozřejmě záleží to i na lidech, kteří danou situaci řeší. Já osobně řeším tyto konflikty tak, že graduju, nejdřív je v klidu upozorním, poté zvýším hlas a pak dojde k fyzickému kontaktu, pokud je to nezbytně nutné.

- **Profesionalita a neprofesionalita?**

Jakmile dojde k fyzickému kontaktu, tak vždycky jednáte neprofesionálně z pohledu třetí osoby. Ale samozřejmě záleží i na situaci. Vždycky řešíte tři úhly pohledu, řešíte svůj, řešíte okolí a řešíte zákon. Pokud tam máte nějakého vandala, který už čtrnáct dní, den za dnem

ničí majetek – buď tam něco pokreslí, rozkope, nebo teď nám tam rozpárali sedačku asi dvanáctiletí až čtrnáctiletí vandalové, tak vám jednoduše dojde trpělivost. Pokud tohoto vandala chytíte za flígr a zatřepete s ním, tak se v tom okamžiku objeví řada lidumilů, kteří vás začnou častovat, jako co si to dovolujete? Typický příklad u rychlého občerstvení, kde si nakoupíte jídlo, sednete si ke stolu a začnete jíst. U jednoho takového stolku seděla bezdomovkyně, feťačka, mladá holka. Šířila dost silný zápach a už na patnáct metrů šla cítit, fakt to byla hrůza. Všichni u občerstvení se pozastavovali nad tím, proč s tím nic neděláme, že je to obtěžuje, že se nemohou najíst atd. Tak jsme tam šli, slečna byla upozorněná, ať se sbalí a odejde, ale jelikož nás ignorovala, tak jsme ji museli z objektu pomoci. Jakmile byla mimo budovu, tak 90 % těch, kterým vadila, se změnilo v lidumily a začali nám nadávat, proč jsme ji vyhodili, protože to bylo v zimě. Lidé zapomínají na to, že obtěžovala je, nás ne. Pokud s tím nic neuděláme, tak si lidé budou stěžovat, pokud s tím něco uděláme, tak si budou stěžovat také. Ať už člověk udělá prakticky cokoli, tak to bude vždycky špatně. A každý nový pracovník je na to od nás upozorňován.

- **Uved'te prosím 3 nejčastější stresové situace, které řešíte?**

Skupinky mladistvých, bezdomovci a opilci, konflikty na parkovacích plochách. Většinou tito lidé způsobí konflikt svou hloupostí, viz paní, která zavolala, že zaplatila platebnímu automatu na parkovišti a nevrátilo jí to peníze, což je samozřejmě problém. Přišel jsem tam, paní jsem vyzpovídal a vytěžil. Měla platit 60 Kč a dala do automatu 100 Kč bankovku, nic jí to nevrátilo a suma nebyla uhrazena. Po otevření jsme přišli na to, že paní do otvoru na mince zmuchlala a narvala 100 Kč bankovku, přitom bylo hned vedle místo na bankovky, ale paní si myslela, že je to na platební kartu. Ale v podstatě já jsem dostal nadáno za to, že to nemáme dostatečně označené.

U mladistvých je to tak, že mají svého šéfa skupiny, který většinou dělá největší nepořádek, takže se určí vůdce „smečky“ a ten se musí odříznout. Pokud ani potom nepřestanou, tak se většinou najdou viníci, kteří dělají největší nepořádek a ti jsou vyvedeni z objektu okamžitě. S tím, že ta zbylá skupina se tam nechá a dá se jim ještě jedna šance.

Skupiny jsou většinou smíšené a skládají se jak z chlapců, tak i z dívek. Jelikož se chlapci chtějí před děvčaty vytáhnout, tak nebývá vůbec ojedinělé, že začnou guarda vulgárně urážet a vyhrožovat mu. A je to jenom proto, že si vůdce skupiny vydobyl nějaké místo ve skupině a navíc jsou tam i děvčata, on tímto jednáním získává jejich pozornost. Pokud zbylá skupina bez svého vůdce dělá opět nepořádek, tak se jim pohrozí důrazněji a buď si

dají říct, nebo budou vykázáni. Pokud si dají říct, tak je to v pořádku a pokud ne, tak už musí jít mimo budovu všichni a tam už se neřeší, kdo je kdo. Takže se musí všichni sbalit a jít ven. Samozřejmě se najdou i jedinci, kteří nám vyhrožují, že si na nás počkají, až vyjdeme ven atd., ale to je celkem běžné. Z 95% není nutný fyzický kontakt. Nicméně jsou i situace, kdy i s těmito mladistvými fyzický kontakt být musí. Je to většinou ve chvílích, kdy už byli po druhé upozorněni a varováni, nicméně nepořádek dělají pořád a dělají ho takovým způsobem, že tím obtěžují nejenom nás, ale už si stěžují obchody a další návštěvníci. Nikdy to není tak, že bychom si chtěli hned při prvním kontaktu přeměřovat svaly, to opravdu ne. Každá situace vždycky graduje (jinak řečeno se vyvíjí z relativního klidu do konfliktu) a zde už může dojít k fyzickému kontaktu. Pokud dojde k fyzickému kontaktu a není tam gradace, tj. není tam přechod z klidového stádia do konfliktu, tak je to přepad a to už je zase úplně něco jiného.

Shrnutí: dělají nepořádek a uklidní se, tak je to v pořádku. Pokud pokračují, tak se odstrihne šéf, případně hlavní viníci, kteří dělají nepořádek. Pokud se uklidní, je to v pořádku. Pokud se neuklidní, tak jde ven celá skupina a potom záleží i po kolikáté za ten den tuto skupinu řešíte, pokud ji řešíte už po sedmé za týden, tak už vás to po čase opravdu přestane bavit. Pokud už se to táhne někdy i několik měsíců, tak se nemůžeme někdy těm strážným divit, že někoho chytanou pod flígr a zatřepou s ním a to jenom proto, aby si dotyčný uvědomil, že se takto chovat nemůže.

- **Jaký je postup u opilců?**

S opilci je to trochu jinak. Pokud je opilý, tak jde z budovy okamžitě, tam se jim nedává jiná možnost. Pokud je někdo opilý, tak to z něho cítíte. Taky se nám stalo, že jsme někoho vyhodili a on na nás zavolal Policii. Policie přijela, tak jsme se ptali proč, když je dotyčný opilý a řekli nám, že opilec podal hlášení takovým stylem, jako kdybychom ho zmlátili. Přitom mu bylo jenom řečeno, aby odešel. Policie na hlášení samozřejmě přijet musela, protože kdyby nepřijeli, tak by si na ně mohl dotyčný stěžovat a policisté by měli problém a museli by vysvětlovat, proč na ohlášení nepřijeli. Takže těmto lidem se nedává vůbec žádná šance. Jakmile jsou opilí, tak musí okamžitě opustit budovu. I pokud je to bezdomovec, tak musí okamžitě opustit budovu. U těchto typů je to trochu složitější, hlavně co se týče opilců, protože se většinou zdráhají a mají posunutou prahy. A to nejenom bolesti, ale i práh myšlení. A to znamená, že vy jim řeknete, ať opustí budovu a on hned na vás začne křičet a vyhrožovat vám. Vy máte určité povinnosti a jste tam od toho, aby tam toto divadlo nebylo.

Situaci řešíte buď v klidu, anebo na něj začnete křičet taky nebo už potom dojde k fyzickému kontaktu. Ten samozřejmě nemusí být nijak brutální, stačí opilce pouze zvednout a otočit ho ke dveřím a říct mu, ať jde. U těchto typů se prostě nedává druhá šance a musí se to řešit okamžitě. Pokud je na místě opinců víc, například tři, tak to nemůže řešit jeden člověk. Bud' musí být na místě takový počet, aby se síly vyrovnaly nebo aby na naší straně byly síly i vyšší, abychom jim ukázali převahu a dali jasně najevo, že pokud něco zkusí, tak to bude zlé. A pokud je jasné, že oni mají tvrdou převahu, což už jsem zažil taky, kdy na kolegu přijela dvěma auty jedna rodina, tak jsme museli zase nastoupit v takovém počtu, aby se síly co nejvíce srovnaly nebo aby bylo jasné, že je nás sice míň, ale zadarmo to nebude. Je to opravdu situace od situace. Musíte přemýšlet nad tím, koho tam pošlete, jestli tam pošlete např. člověka, který je výbušný nebo jestli tam pošlete někoho, kdo to na ně zkusí v klidu a psychologicky. Mám tam třeba kolegu, který dokázal odvrátit bezdomovce od toho, aby se pořád vracel. Kolega si s ním šel popovídat, sedl si k němu, mluvil s ním asi 10-15 minut a najednou se ten člověk sám beze slova zvedl a sám odešel. Mluvil s ním naprosto v klidu. Ale je to člověk od člověka.

- **Řešíte i krádeže?**

Pouze jako výpomoc strážnému nebo personálu, který má určitý obchod na starosti. Poslední koho jsme chytli, je to asi měsíc zpátky. Pachatel, který kradl v jednom z obchodů, prodavačka za dotyčným vyběhla a přes telefon dávala operačnímu informace, kde se dotyčný nachází a guardi, kteří byli na různých místech po celém objektu, se začali přesouvat k místu pohybu dotyčného, dokud nebyl dopaden. Dotyčného zadržíte podle §76 odst. 2 trestního řádu a kontaktujeme PČR nebo MP. To, že máme obleky, různé taktiky a vesty, to vůbec nic neznamená, protože jsme pořád jen obyčejní lidé a nejsme upraveni žádným zvláštním zákonem.

- **Jakými obrannými prostředky jste vybaveni?**

Obranný sprej, úderné obranné prostředky (teleskopy, kubotany) a poutací prostředky. Toto je ten základ. Střelné zbraně se používají objekt od objektu. Na obchodním centru by to zákazníci asi strašně neradi viděli, protože zbraň také nemůžete svěřit do ruky úplně každému a pokud už pracovníkovi tu zbraň dáte, tak musíte vědět, že ji nezneužije a že si ji nenechá vzít. To znamená, že ozbrojenou ostrahu můžete mít například v jaderných elektrárnách, kterou sice hlídá soukromá bezpečnostní služba, ale tam už jsou podmínky takové, že pracovník zbraň opravdu potřebuje, protože je to součást kritické infrastruktury

státu. Kdežto, co se Vám oproti tomu může stát v obchodním centru? Akorát to, že tam přijde osamělý vlk. Ale i tak, kdyby se tam někdo takový objevil, tak nevím, jak by která ostraha reagovala, protože na spoustě obchodních center slouží postarší pánové případně dámy. Pokud už je pracovník vybavený střelnou zbraní, tak by tomu měla odpovídat i kvalita výcviku. Naši pracovníci mají pouze ten výcvik, který jim sami zařídíme, určitě to není tak, že by museli chodit na kurz profesní obrany dvakrát ročně. Jakékoliv školení je pouze dobrovolné. Školení na krizovou komunikaci nemají. Jsou vhozeni do vody a my jim vždy říkáme, ať používají selský rozum. Pokud se dostane strážný do úzkých, tak zavolají nadřízeného a ten to pak s dotyčným vyřeší, pokud to tedy lze.

- **Voláte často Policii k nějakým případům?**

Teď jsme tam řešili jednoho bezdomovce dvakrát v jednom týdnu. Vždycky přišel opilý, ustlal si někde na veřejných záchodech v kabince pro zákazníky. Nebyl schopný pomalu ani chodit. Policii jsme zavolali dvakrát, aby mu zařídili záchytku a ani v jednom případě se to nestalo. Jen ho trochu rozchodili, pohrozili mu a tím to pro ně skončilo. Takže víme, že příště už nemá smysl jim volat, protože toto dokážeme udělat i my.

- **Setkáváte se často se stresovými situacemi?**

Pokud mluvíte vyloženě o stresu, tak ono stačí už jenom to, když vám někdo ohlásí nějaký problém a nemusí k tomu problému ani pomalu dojít, stačí jen, že je tam ta možnost. Celá tato práce jsou vlastně takové šachy a vy musíte být aspoň dva tahy před ostatními, to znamená, že vám dá někdo nějakou informaci a vy už z toho vidíte problémy, které vzniknou, pokud daným způsobem nezareagujete. To znamená, je to stresová situace jenom pro vás, nikdo jiný to neví, nevidí, ale vy se tím zabývat musíte, zvláště pokud jste na vyšším postu. Protože pokud si někdo s něčím neví rady, tak není nic jednoduššího, než to na stůl položit vám a vy už to nemáte v podstatě komu položit na stůl, takže se tím musíte zabývat. Takže toto je taková skrytá stresová situace, která je jen pro vás. Pro všechny ostatní může těch stresových situací vzniknout hned několik, např. konflikty s mládeží, opilci, s nespokojenými lidmi - těch je povícero. Plus se samozřejmě můžete setkat s úrazy a zcela výjimečně i se smrtelnými úrazy, což je samo o sobě stresující pro každého, kdo u toho je a na tyto situace vás nikdo nepřipraví. Můžete číst knížky, můžete chodit na školení, ale v té dané situaci je celkem jedno, co jste četli.

Další stresové situace jsou ještě dost podstatné v okamžiku, kdy je nečekáte a stejně tak, když o nich víte dopředu. Například, když jdete po pasáži a uvidí vás jedinec, kterého jste třikrát za sebou vyhodili z obchodního domu, protože byl opilý. Nyní je opilý také, ale trochu míň, takže vás pozná a vy o něm nevíte (blíží se zezadu). Přejde za vámi, neřekne ani půl slova, dá vám pěstí a okamžitě jste ve stresu. Druhá situace je, že o daném jedinci víte a víte, že už jste s ním tuto situaci řešili třikrát a vždycky to byl problém. Nicméně máte aspoň malou představu, co se bude možná dít, což ale nezaručuje, že míra stresu bude menší. Takže okamžitě na vás začne pracovat zase stres a strach. Tomu se nikdo neubrání, nikdo. Každý se bojí, každý. A ten, kdo říká, že ne, tak buď lže, nebo by si měl promluvit s psychiatrem. Každá situace pro vás znamená úroveň stresu, záleží jen jak moc velkou. Každý to má jinak. Některé situace byste vy řešili v klidu a já bych se sesypal nebo obráceně. Co se týče opravdu těch stresových, tak nejmarkantnější jsou mladiství, opilci, bezdomovci a agresivní nespokojení zákazníci.

Dále jsou to různá zranění, kdy nás zavolají například, že se kuchař těžce pořezal nebo byl polit hořícím olejem, což už se taky něco podobného stalo. Těchto případů je velmi málo, ale jsou o to intenzivnější. To by si člověk řekl, že jde o obchodní centrum a nic takového se tam stát nemůže, ale může. Bývalému kolegovi se před několika lety stalo, že když měl prvního operačního a měl tedy celou budovu sám na starosti, tak se mu stalo, že dostal jeden ze zákazníků na toaletách infarkt a ačkoliv se ho snažili oživit, tak zemřel. To si dovedete představit, jaký to musel být stres a šok.

- ***Máte nějaké vzdělání nebo školení, abyste mohl tuto práci vykonávat?***

Vystudoval jsem bezpečnostní obor a státnicoval jsem v roce 2011. Konkrétně se jednalo o Bezpečnostní technologie, systémy a management na Fakultě aplikované informatiky na UTB ve Zlíně. V podstatě od prvního ročníku na vysoké škole jsem začal pracovat v průmyslu komerční bezpečnosti, protože jsem chtěl zjistit, co to vlastně je a jestli to, co mě učí, k něčemu je. Chtěl jsem zjistit, co všechno obsahuje obor, který studuji a tak jsem u toho zůstal. Já jsem začínal úplně jako ten nejposlednější strážný, který běhal po pasáži, hádal se s kde kým a nechal si nadávat atd. Vyloženě když si vzpomenu na můj první záchyt tedy na první zadržení, tak si asi víc stresovější situaci nedovedu představit. Klepaly se mi kolena, mluvit jsem pořádně nemohl, a ačkoli bylo docela chladno, tak já jsem se potil jako blázen, takže právě ten, kdo tuto situaci nezažije, tak to nemůže moc pochopit, co se v tom člověku děje. Postupem času jsem se stal velitelem objektu Centro Zlín v Malenovicích, kde

jsem od loňského roku skončil a přestoupil jsem na Šantovku, kde jsem začínal zase jako strážný. Po nějakém čase tam skončil denní manažer, bylo vypsáno výběrové řízení, já se přihlásil a vyhrál.

Školením nebo kurzy, kterými jsem prošel, byly pouze moje iniciativa a v podstatě co se týče práce, tak jsou s ní spjaté pouze okrajově. Přiznám se, že nemám za sebou žádný kurz nebo školení, jak s někým jednat, to jsou potom až zkušenosti. Vím, že s nějakým typem lidí nemůžu jednat v rukavičkách, a vím, že co se týče morálních standardů a etiky, tak si zase ke slušným lidem nemůžu dovolit to, co si dovolím k opilcům, bezdomovcům nebo k drzé a agresivní mládeži.

Mám za sebou kurzy sebeobrany a profesní obrany, obranné střelby, sebeobrany se zbraní, proti zbraní atd., což vás svým způsobem trochu připraví a člověk je potom trochu jistější, protože si začíná věřit, ví, co dokáže, a ví, co umí. Nicméně to neznamená, že to pro vás dopadne vždy dobře. Ale nikdy jsem neprošel ničím, kdy by mě někdo učil, jak mám v různých situacích mluvit, nebo jak reagovat. Tímto jsem nikdy neprošel. To, co vím, nebo to, co jsem v různých situacích řekl nebo udělal, tak to mám za ty roky vypořádkováno a vím, že to tak nějak funguje.

- **Kolik strážných máte na starosti?**

Celkově je těch lidí, které zaměstnáváme dvacet až pětadvacet. S tím, že na směně je celkem 10 – 11 lidí. Samozřejmě, někdy jsou akce, kdy je potřeba udělat navýšení. Dost často to navýšení nedokážete pokrýt ani ze svých vlastních lidí. Takže to, že zaměstnanců je sice pětadvacet, je jedna věc. Druhá věc je, že mezi tyto zaměstnance musíte počítat i infostánkařky a šatnářky, což jsou děvčata, které nemůžete poslat do hordy lidí, protože by je tam udupali. Všechny tyto lidi ukočírovat je někdy trochu problém.

- **Mají zaměstnanci nějaké školení?**

Musí mít minimálně profesní zkoušku strážného, tedy rekvalifikační zkoušku. Bez toho nemohou být přijati. Vím, že existuje spousta firem, kde se to moc neřeší. Setkal jsem se s tím, že mi uchazeč řekl, že dělá již tři roky strážného, ale bez zkoušky.

- ***Jak probíhá z Vaší strany krizová komunikace s obětí, která byla okradena nebo napadena?***

Ono je to trošku problematictější, protože ne vždycky se to dozvíme, a když už se to dozvíme, že se něco takového stalo, tak je nám dost často řečeno, že dotyčná poškozená osoba to nechce řešit. Posledně jsme řešili mladistvé a došlo k tomu, že se k nám dostala informace, že jednu z dívek, co tam byla s nimi (věk kolem 13let) měl šéf skupiny na záchodech osahávat a praštit s ní o zed'. A když jsme za nimi přišli, že uděláme pořádek a té dívky jsme se začali ptát, co se tam vlastně stalo, ať nám to řekne a my si s tím dotyčným promluvíme, aby se to už neopakovalo, tak nám bylo řečeno, že to nechce řešit.

Stejně tak se na mě kdysi obrátila jedna paní s dcerou, že mají podezření, že je někdo sleduje. Asi hodinu až hodinu a půl se procházely po galerii a pořád viděly toho stejného muže, který jim dělal stín. Zeptal jsem se paní, co po nás chtějí, protože jsme svobodná země a to, že za nimi dotyčný chodí, tak to neovlivním, ale pokud tam jsou autem a mají strach, tak my je k tomu autu samozřejmě doprovodíme a budeme jim dělat osobní garde. Případně s nimi půjdeme na zastávku a vyčkáme s vámi do příjezdu MHD a naši další lidi, pokud by se tam dotyčný objevil, tak ho zdrží pod nějakou falešnou záminkou. Dokážou ho zdržet na takovou dlouhou dobu, aby vy jste odjely a on s vámi nejel. Paní mi na to odpověděla, že to takhle řešit nechce. Tak jsem se jí zeptal, co teda po nás chce, nebo proč mi to říká. Prý jenom abychom to věděli.

Takže buď se to nemusíme dozvědět, nebo když už se to dozvíme, tak dost často se stává, že to s námi řešit nechtějí, ale to je samozřejmě situace od situace. Došlo k napadení ženy jejím partnerem. Dotyčný musel být „umraven“, poškozená uklidněna minimálně do chvíle, než přijela policie a sanitka. Poškozená dostala pár facek, nicméně byla proti útočníkovi drobná, tak mohlo být podezření na nějaké zranění, takže byla přes PČR volána i RZS. Oraženější a tvrdší lidi si povykládají s partnerem a naznačí mu, že pokud se pokusí znova o útok nebo o útěk, tak bude chycen a dopadne to s ním bledě. A zase ti, kteří naopak dokážou naopak jednat v klidu s poškozenou, uklidní ji, promluví si s ní. V tomto případě byla poškozená v šoku a nebyla schopná pořádně přemýšlet, pořád se k něčemu vracela, vypovídala zmateně a pořádně nevěděla co se děje. Chtělo to někoho, kdo s ní bude jednat v klidu, má s ní trpělivost a dokáže si s ní popovídat. Pokud máte v týmu takovéto lidi, tak je to v pořádku. Pokud máte někoho, kdo dokáže obojí, tak je to super. Podle mého názoru musíte k těm poškozeným přistupovat v klidu a se selským rozumem. V klidu jim vysvětlíte,

co se stalo, a zeptáte se: „Co se stalo? Je vám něco? Co vám udělal? Proč to celé vzniklo?“ Chce je to jenom rozmluvit a trochu je uklidnit, pak už si je převezme policie, popřípadě rychlá záchranná služba. Poté už to jde mimo vás. Vaším úkolem je jen poskytnout základní informace o tom, co se stalo a co bude následovat, např. na cestě je policie, všechno vyřešíme, je vám špatně?, sanitka je na cestě, prohlídnou vás, zda jste v pořádku aj.

- **Poskytujete krizovou intervenci?**

Pokud dojde například ke krádeži, tak my můžeme poškozeným poradit s tím, co dělat dál. Poradit jim, aby se obrátili na policii, zablokovali veškeré platební karty, pokud měli v peněžence nějaké informace o svém bydlišti, nebo jsem také zažil, že si paní nechala v peněžence klíč od domu, kde samozřejmě měla občanský průkaz s adresou, tak jsme jí poradili okamžitě vyměnit zámky aj. Toto jsou takové základní informace, které jim můžeme dát, protože nic víc pro ně v tu chvíli udělat nemůžeme. Pokud dojde k napadení, tak jediné, co my můžeme udělat, pokud se to samozřejmě dozvíme včas, tak zadržet útočníka a uklidnit oběť, dát jí najevo, že je v bezpečí a že se jí už dál nic dít nebude. Řekneme jí, že přijedou ti, kteří to s ní vyřeší a že my jsme tam pouze dočasně, ale teď v tuto chvíli dokud jsme tu s ní, tak jí nic nehrozí. Tady už záleží na tom, jak to podáte. Někdo to řekne jen tak mezi řečí, někdo to řekne procitěně. Záleží to opravdu na lidech, které tam máte. Pokud máte na místě někoho, kdo dokáže poškozenou/poškozeného uklidnit, tak je to pro vás výhra. Ale jak už jsem zmínil, tak nikdo z nás žádné školení na komunikaci nemá.

- **Jak probíhá z Vaší strany komunikace a jednání s pachatelem nebo útočníkem?**

Postup jako takový neexistuje. Jste mu povinni sdělit, co se s ním děje. Nemůžete k někomu přijít, chytit ho za límec a někam ho začít táhnout, to nejde. Je prostě potřeba s ním komunikovat, to znamená, sdělíte mu, z jakého důvodu byl omezen na osobní svobodě a dle jakého paragrafu, že policie je na cestě a dořeší si to s ním. Tady defakto vaše komunikace může skončit, pokud je v klidu a policie přijede rychle. Jenomže většinou je tam velká časová prodleva, zhruba 15-30 minut. To je strašná spousta času a málokdo dokáže v tomto čase být zticha. Ať už jste to vy, v pozici garda, nebo sám pachatel. Většinou jako první začne mluvit pachatel. Protože dokud nepřijede policie, tak si dotyčný myslí, že má stále ještě šanci, že ho pustíte, on se z toho vyvlékne a vy zavoláte na policii, že už to s nimi nechcete řešit a všechno bude v pohodě. Nejprve vás začne ukecávat, pokud je to například

zloděj, tak jeho klasická první věta je „však už jsem to vrátil, tak mě můžete pustit“. Na to mu samozřejmě sdělíte, že neměl krást a že tady zůstane, protože je policie na cestě a my ho nepustíme. Pokud nemáte zadržovací místnost, kde se s ním zavřete, abyste byli mimo pohled široké veřejnosti, tak je to trochu problém, protože může začít nechtěné divadlo. Druhá věc je ta, že vám začne nadávat, urážet vás a vyhrožovat vám. No a tady začíná to nechtěné divadlo. Nejdříve začne prosit, pak něco požadovat a pak vám začne nadávat a vyhrožovat, protože nechce být řešen na očích úplně všech lidí, kteří jdou kolem něj. Teď zase záleží na vás, jakou zvolíte taktiku. To znamená, buď mu to vysvětlíte, že žádná taková místnost tady není, proto zůstaneme tady, protože policie ví, kde vás najde a není zde žádná taková místnost, kam byste šli atd. Anebo půjdete plynule tj. z klidného vysvětlování a uklidňování situace, do slovního konfliktu, protože jakmile se pachatel dostane až k nadávkám, tak se v podstatě v této linii drží celý dialog. Málokdy se pachatel zase uklidní a začne s vámi jednat zase slušně. Jakmile se dostane do fáze nadávek, tak v těch nadávkách a urážkách už zůstane. Potom zase záleží na vás, jestli mu odpovíte stejnou mincí nebo mu řeknete, ať si klidně nadává, že vy se s ním bavít nebudete nebo se mu pokusíte situaci klidně vysvětlit. Někdy je hlasitá zpětná vazba také potřeba, protože znám několik lidí, kteří si vždycky všechno vykřičeli, a okolí si zvyklo, že když už zvedli hlas, tak se jim neodmlouvalo a neodporovalo. Jakmile je dotyčný na to navyklý, tak na vás zvedne hlas a očekává, že okamžitě ustoupíte. Ale jakmile začnete křičet vy po něm, tak najednou je to situace, kterou v životě už dlouho nezažil a neví, jak má reagovat, protože si zvykl na to, že mu vždy všechno prošlo.

Pokud se potřebujete s pachatelem dostat někam do ústraní, tak jdete například k únikovému východu, ale musí být na to podmínky, pokud podmínky nejsou, tak zůstanete na tom daném místě, kde jste. Dále také u pachatelů záleží na „velikosti“, pokud je to nějaký hromotluk, který, pokud by dostal možnost, tak by vás přemohl, tak s takovým pachatelem je dobré vést nějaký rozhovor, protože pokud se zabere do hovoru, tak pomalu zapomene, proč je držen a pro vás je důležitý čas, než přijedou policisté a převezmou si ho. Nesmíte si ale také nechat všechno libit.

- ***Když zadržíte pachatele, jaký je poté postup?***

Stojíte samozřejmě vedle pachatele a máte tam určitý počet lidí, záleží na tom, co to je zač. Pokud je to nějaký hromotluk, tak nikdy nejste sami. Vždycky jste ve dvou až ve třech. Už se nám i stalo, že nás muselo stát u jednoho pachatele pět, pro jistotu. Nakonec jsem si

s dotyčným docela povykládal, a pokud by to nebyl pachatel krádeže, tak by to byl docela příjemný člověk. Stojíte u něj vždycky takovým způsobem, aby nemohl utéct. To znamená, že nebudete mít pachatele blízko únikové cesty, aby se nemohl otočit a začít utíkat. Nejlepší je, pokud dotyčného zatlačíte do rohu a stoupnete si dva na metr a půl nebo dva metry od něj. Pokud by se rozhodl utéct jakýmkoliv směrem, tak ho vždycky máte. V nejhorším případě můžete udělat i to, že vás bude z dálky jistit někdo třetí. To znamená, že když ho vedete, tak nesmíte dopustit to, aby on šel za vámi nebo abyste šli dva a zloděj pouze na jedné straně. Pořád ho musíte mít pod kontrolou. Musíte mu prostě zamezit útěku, vy jste dva, on je jen jeden. Pokud není někde poblíž roh, tak ho obklíčíte např. u zábradlí nebo u stěny, každý zase z jedné strany, poté nemá zase kudy utéct. Kontaktujete policii, vyčkáte do jejich příjezdu a pak jim dotyčného předáte.

Kolega dělal svého času to, že se oblékl do civilu, vzal si batoh a domluvil se s velínem, který ohlásil, že zdrhá zloděj, okamžitě ho chyťte, poslední známá pozice je ta a ta, na sobě má tohle oblečení. Samozřejmě začala honička. Kolega znal celou budovu, takže se jim ztrácel v únikových východech a objevoval se pořád někde jinde. Takto ho chytali asi deset minut v běžném provozu. Teprve až ho pracovníci chytili, tak zjistili, že naháněli svého šéfa a že se jednalo pouze o cvičení. Ten jim vynadal a zeptal se, jak je možné, že jim to trvalo tak dlouho a kdyby chtěl, tak už jim dávno zmizel z budovy.

Občas se jim dělají takové různé stresové situace zase trochu jiného rázu. Příklad výpadek ve spojení, všechno funguje, ale my se chováme tak, že neslyšíme. Teď je otázka, jak strážný zareaguje a co podnikne pro to, aby se podmínky změnily, což znamená, že něco ohlásí a nikdo se neozve. Ohlásí se po druhé a nikdo se neozve. Ohlásí se po třetí a zjistí, že je něco špatně, buď nefunguje vysílačka, náhlavka nebo se nahoře něco stalo nebo jim nefunguje vysílačka. Musíme se spojit, ale jsem na konci druhé budovy, tak co udělám? Nejjednodušší samozřejmě je, zvednout telefon a zavolat. Pokud se nedovolám na vedení, protože to nebude nikdo brát, tak volám dennímu manažerovi. Strážný musí defakto přemýšlet nad tím, co udělá, protože nemůže opustit své místo, ale nemůže se spojit se svými nadřízenými, tak co teď? Takže se jim dělávají občas takovéto různé cvičení a to jenom proto, abychom si ověřili, zda dokážou používat selský rozum. To stejné platí u zadržení pachatele i u komunikace s obětí...používat mozek.“

Při rozhovoru s Denním manažerem obchodního centra vyšlo najevo, že nejsou většinou vůbec školeni na krizovou komunikaci, ani na to, jak zvládat stresové situace. Pro výkon pracovníka průmyslu komerční bezpečnosti stačí, aby měl profesní zkoušku strážného,

tedy rekvalifikační zkoušku. Bez toho nemohou být na danou pozici přijati. V případě stresové situace se strážníci spoléhají jen na své předchozí zkušenosti, znalosti a používají logické uvažování, aby tyto stresové situace lépe zvládali. Jak již bylo zmíněno, tak Policie ČR i Hasičský záchranný sbor má tuto problematiku výborně propracovanou a používají i různá ukázková videa, letáky, brožury aj., aby mohly tyto informace ohledně krizové komunikace dál šířit mezi sebou. Průmysl komerční bezpečnosti tuto problematiku zpracovanou nemá, což považuji za velkou mezeru. Pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti by měli mít alespoň základní znalosti krizové komunikace, protože jednají s pachateli či s oběťmi a to v té nejkritičtější době. Pracovník PKB by měl vědět, jak komunikovat s osobou, aby ji uklidnil, aby jí oznámil, co se stalo, co se bude dít, aby se neprojevila posttraumatická stresová porucha a další.

9 MODELOVÁ STRESOVÁ SITUACE

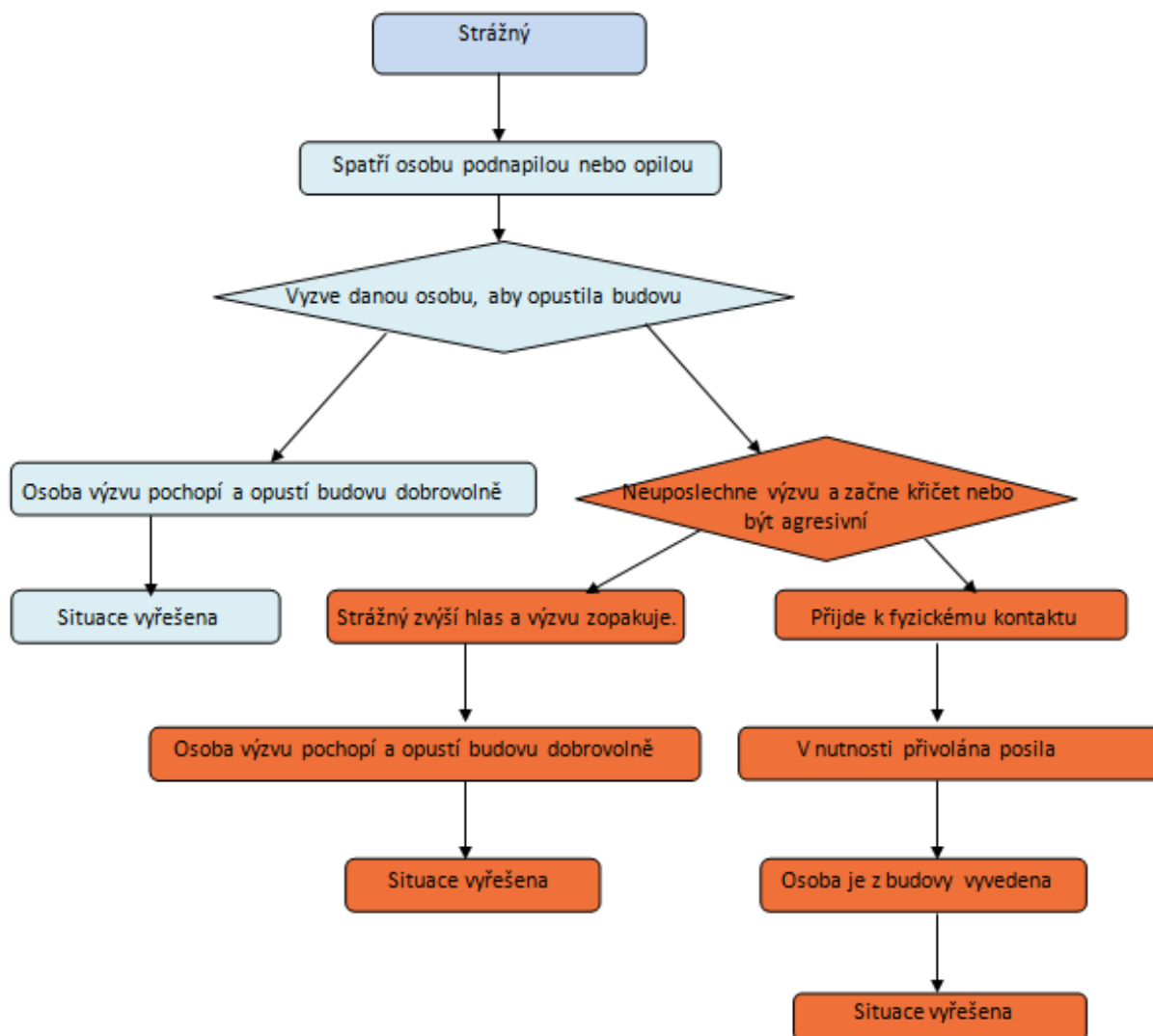
Hasičský záchranný sbor má kvalitně zpracovaná videa modelových stresových situací, pomocí nichž radí a vyučuje krizovou komunikaci v praxi. Ve videích jsou různé modelové klipy, které jsou jednak komentované a jednak názorně předvedené. Příslušníci HZS mají pomocí videí znázorněnou například první psychologickou pomoc nebo komunikaci s osobami se zdravotním postižením při mimořádné události. Bohužel průmysl komerční bezpečnosti žádným výukovým materiálem pro krizovou komunikaci nedisponuje, což je velká škoda.

Jakákoliv stresová situace z pohledu pracovníka PKB má z časového hlediska tři stádia. První stádium nastává ještě před samotnou situací. Toto stádium je vyobrazené pomocí schémat, na následujících stranách. Tyto schémata budou rovněž sloužit Dennímu manažerovi k lepšímu výcviku pracovníků. Druhým stádiem je samotný průběh události, při němž se pracovníci snaží co nejlépe danou situaci zvládnout a vyřešit. Třetím stádiem je doba, která nastává až po skončení stresové situace, v níž by měl pracovník odbourat následný stres, který u něj vznikem události nastal. Proto jsou v teoretické části stresu věnovány hned dvě kapitoly, aby byly jasné důsledky dlouhodobého stresu a jak mu co nejlépe předcházet a zvládat jej.

Mezi nejčastější stresové situace, se kterými se setkávají pracovníci průmyslu bezpečnosti, patří především agresivní občané, osoby pod vlivem alkoholu či lidé bez domova. Z tohoto důvodu bude popsán pouze jeden z nich, jelikož patří do jedné skupiny. Bude uveden konkrétní příklad, se kterým se pracovníci PKB setkávají poměrně často. Na příkladu bude objasněna důležitost krizové komunikace v praxi.

9.1 Modelová situace pro pozici strážného – „pasážisty“

„Pasážista“ provádí pravidelnou rutinní obchůzku, při které zahlédne opilého bezdomovce, který se pohybuje po pasáži. V ten okamžik se k němu přiblíží pracovník PKB a řekne mu, aby opustil budovu.



Obr. 6. Schéma – modelová situace

Ovšem jaká reakce může následovat?

Jsou čtyři typy reakcí, které mohou v daný okamžik nastat. Jedna z nich je, že se po výzvě daný jedinec zvedne, výzvu pochopí a opustí budovu, druhou možností je, že bezdomovec sice nespolupracuje, ale neútočí, další možností je, že bezdomovec nespolupracuje a útočí beze zbraně a v neposlední řadě bezdomovec nejen nespolupracuje, ale útočí se zbraní.

Níže jsou jednotlivé varianty trochu rozebrány.

- **Dotyčný spolupracuje**

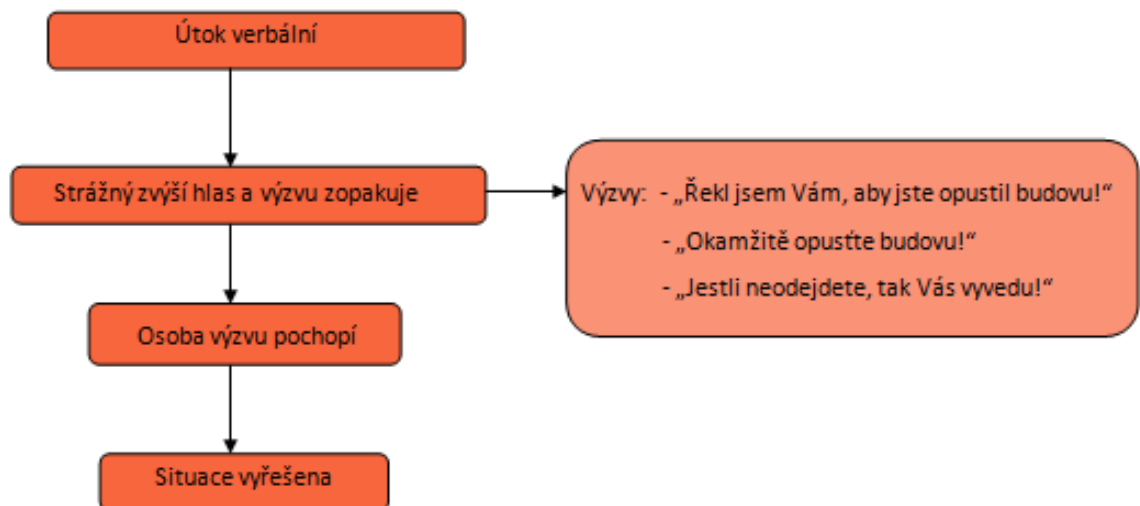
Tato situace je velmi specifická, většinou se s ní setkáme, pokud dotyčný ví, že na místě nemá co dělat a ví, že budovu musí opustit, protože mu nic jiného nezbyvá. Jelikož ví, že

je objekt střežen a je do něj zakázán vstup. Proto také dotyčný spolupracuje, neklade žádný odpor, komunikuje s námi, poslouchá naše příkazy, povely a jednoduše řečeno spolupracuje. V této situaci nemusíme volit žádné techniky, nedochází k fyzickému kontaktu a vše je řešeno pouze slovní komunikací. V těchto situacích stačí pouze slovní pobídka, aby osoba opustila budovu, pro kontrolu ji může strážný doprovodit až k východu budovy.

- **Dotyčný nespolupracuje, ale neútočí**

V tomto případě dotyčný o zákazu do budovy věděl, ale do objektu i přesto vstoupil za nějakým účelem nebo za svým vlastním cílem. K útoku zde nedochází většinou proto, protože dotyčný má strach na strážného zaútočit, nechce danou situaci řešit fyzicky nebo je opilý a proto nespolupracuje.

V tomto případě strážný volí slovní hrozbu. Slovní hrozba má dotyčného přesvědčit, aby se strážným spolupracoval a aby opustil budovu. Pokud ovšem ani tato metoda nepomůže, tak strážný zvýší tón hlasu a výzvu zopakuje důrazněji. Po neuposlechnutí je strážný nucen danou osobu vyvést pomocí vyváděcích technik obrany. Většinou v této situaci strážný doprovodí dotyčného až k východu, aby si byl jist tím, že osoba objekt zcela opustila.



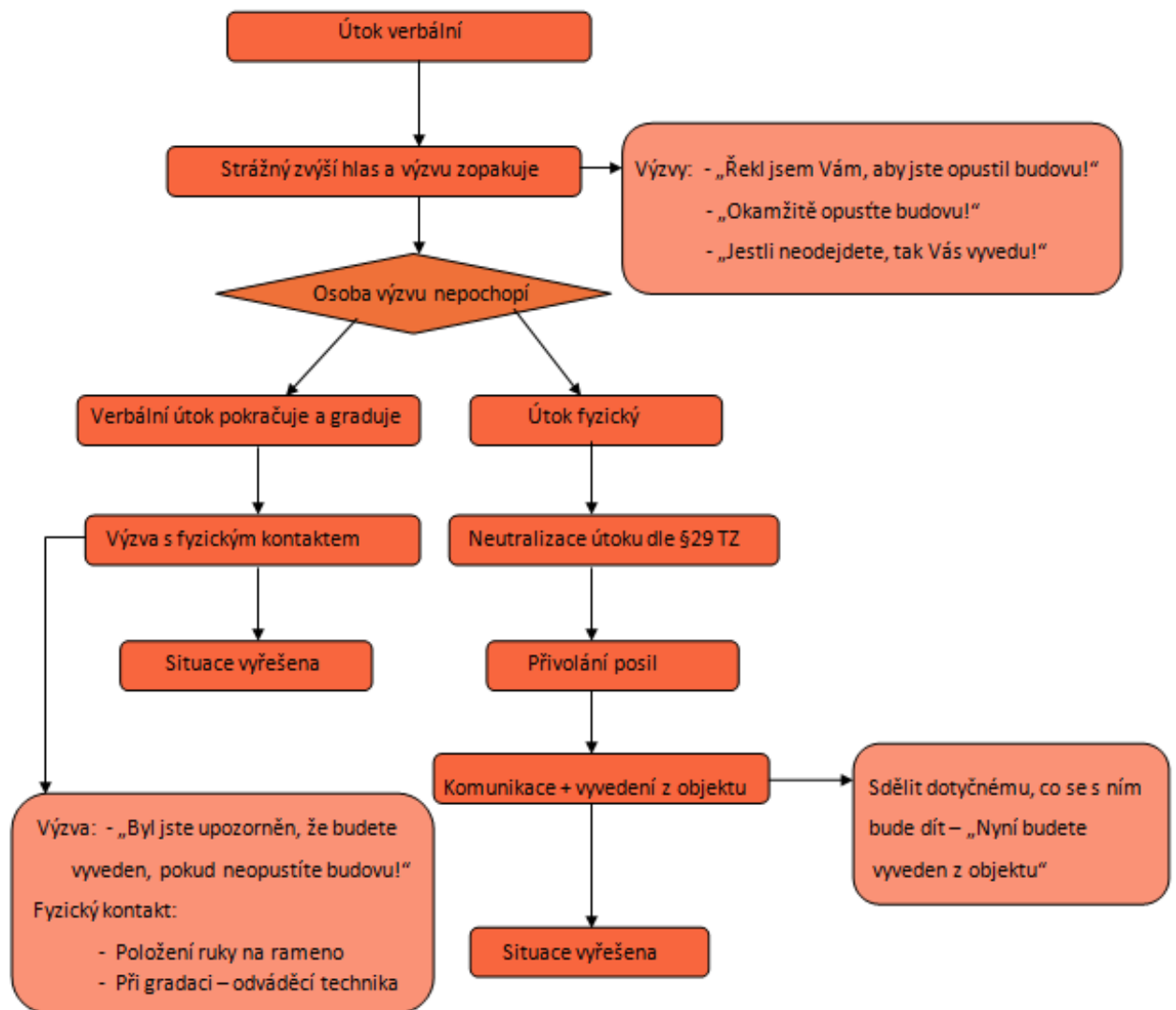
Obr. 7. Schéma – Dotyčný nespolupracuje, ale neútočí

- **Dotyčný nespolupracuje a útočí beze zbraně**

Jedná se o intenzivní přístup útočníka, kdy už dochází k fyzickému napadení. S touto situací se strážní setkávají také relativně často a jedná se o stresovou situaci. Z tohoto faktu vycházejí i zvolené metody a odvedení dotyčného z objektu, které jsou také velice intenzivní.

Z pohledu legislativy se zde jedná o střídání nutné obrany a zadržení, když dotyčný útočí. Pracovník PKB se chová dle trestního zákoníku č. 40/2009 § 29 Nutná obrana, pokud je útok zneutralizován, jde o paragraf § 76 Zadržení osoby podezřelé.

Pokud je na strážného veden útok, tak nemá smysl, aby se pokoušel o metody, které jsou méně efektivní. V tomto případě nemá strážný na vybranou a musí zvolit fyzickou techniku, při níž dotyčnému nasadí pouta a dle závažnosti útoku pachatele buďto pouze vyvede z objektu, nebo zavolá na místo Policii ČR. I při vyvádění osoby z objektu nemůžeme vyloučit, že nebude mít sklony k napadání pracovníka PKB nebo je možné, že se bude pokoušet utéct.

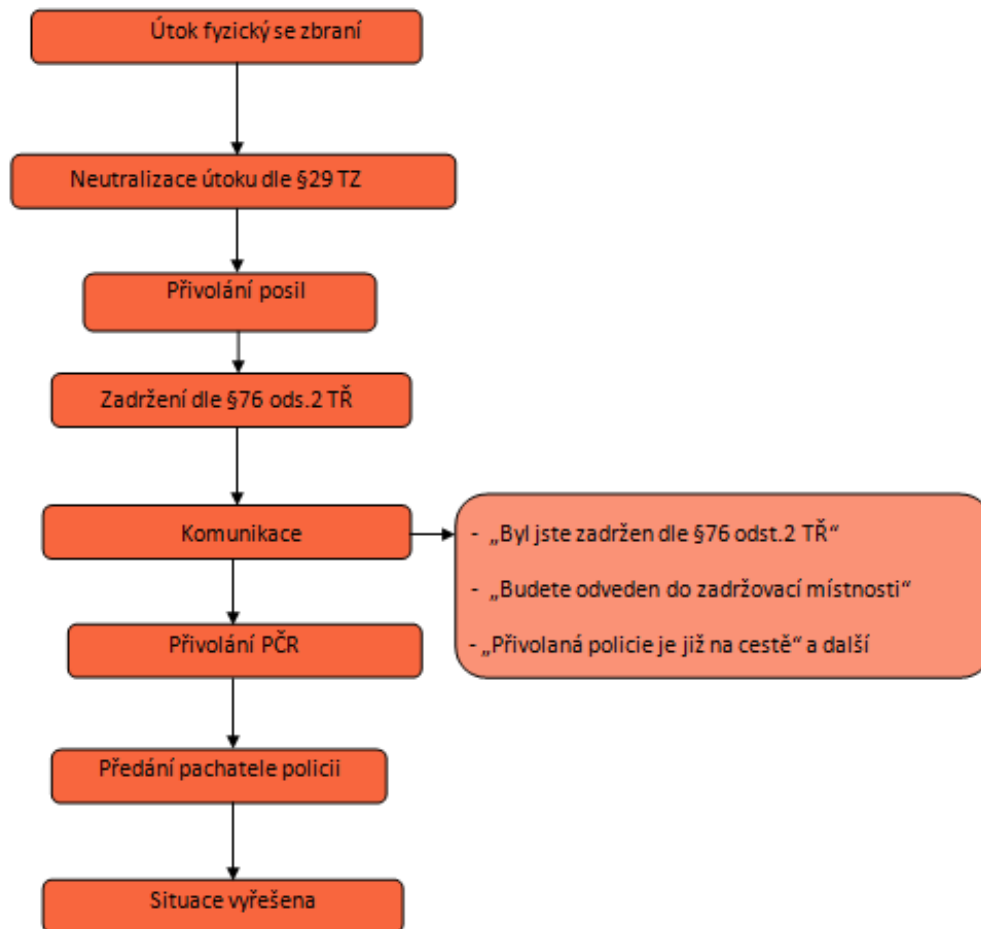


Obr. 8. Schéma – Dotyčný nespolupracuje a útočí beze zbraně

• **Dotyčný nespolupracuje a útočí se zbraní**

Vzhledem k tomu, že v těchto případech hrozí vážné zranění popřípadě úmrtí obránce, tak je nutné zvolit nejtvrděší metody na odvrácení útoku a neustále při jejich eliminaci udržovat kontrolu nad útočníkem a jeho zbraní. Pokud na strážného dotyčný útočí se zbraní, tak se jedná o velmi stresující situaci.

Z pohledu legislativy se zde jedná o střídání nutné obrany a zadržení, když dotyčný útočí. Pracovník PKB se chová dle trestního zákoníku č. 40/2009 § 29 Nutná obrana, pokud je útok zneutralizován, jde o paragraf § 76 Zadržení osoby podezřelé.



Obr. 9. Schéma – Dotyčný nespolupracuje a útočí se zbraní

Nůž – považuje se za jednu z nejnebezpečnějších chladných zbraní, jelikož se velmi snadno skryje a účinek zranění bývá velký. Jedná se o řeznou zbraň. Pokud má u sebe útočník nůž, který se rozhodne proti nám použít, tak musíme hlavně zachovat klid, jelikož se nám může stát každá i sebemenší chyba osudnou. Ať už se útočník snaží útočit buďto sekem, nebo bodnutím, tak musíme blokovat útočnickovu ruku pokud možno co nejdříve k zápěstí, abychom mohli ruku, ve které je zbraň co nejlépe ovládat. V této fázi je důležité dostat útočníka k zemi a odzbrojit ho. Poté se mu nasadí pouta.

Obušek – obuškem se rozumí zbraň, která má různé formy provedení, přes teleskopické, pevné až po improvizované – tyč nebo trubka. V tomto případě hodně záleží na úchopu obušku, a zda nám chce útočník pouze nahnat strach nebo zda jej hodlá opravdu použít. V případě ohrožení volí strážník především kop nebo opět chytí útočníka co nejdříve

k zápěstí, aby obušek blokovali, a následně jej strážný odvede na zem, kde mu poté nasadí pouta. Již hned při fázi napadení musí strážný co nejvíce zkrátit vzdálenost mezi ním a útočníkem, aby v této fázi náprahu neměl útočník šanci efektivně zaútočit.

Boxer – jedná se o zbraň, která je tvořena prsteny s oporou do dlaně. Jsou zde různá provedení, od klasických až po boxery s hranoly či ostny na úderové straně, jedná se o malou úderovou zbraň. Boxer jako takový nemá cenu odzbrojovat vzhledem k jeho konstrukci.

Ostatní zbraně – většinou se jedná o zbraně improvizované, například nějaká trubka, tyč, láhev, řetěz apod.

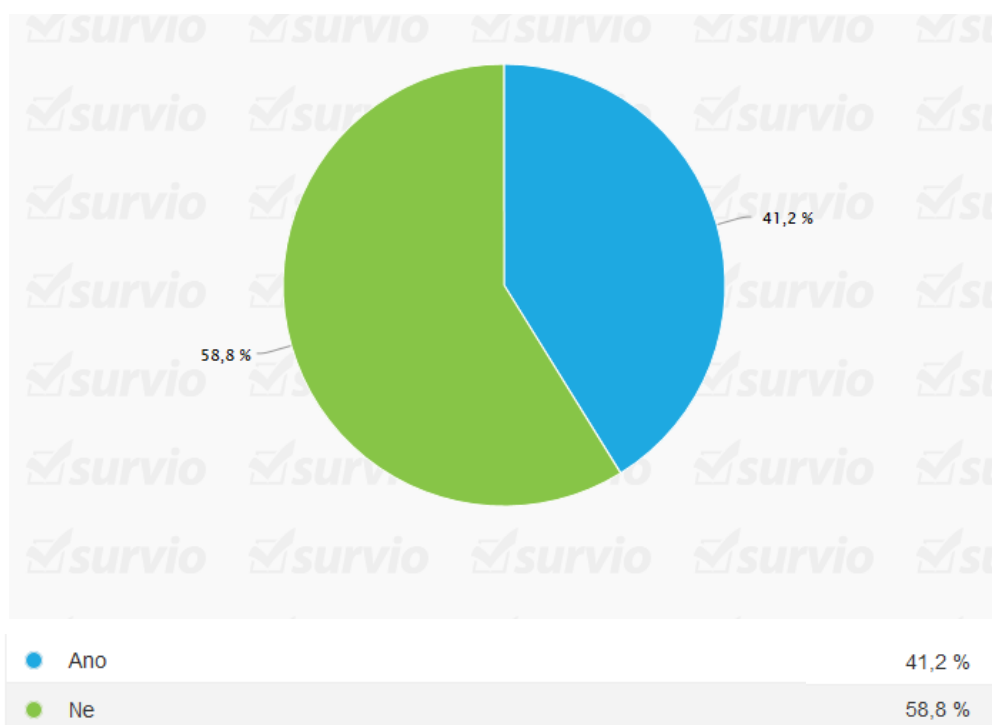
Po celou dobu obranné situace a také procesu zadržení nesmí strážný zapomínat na komunikaci a samotné reakce na chování podezřelého. V průběhu celé situace může totiž dojít k množství zvrátů, které úzce souvisí s fakty, že nutná obrana a zadržení mohou volně přecházet mezi sebou a je tedy možné, že budeme muset vícekrát zneškodňovat útok a nasazovat zadržovací techniky v rámci jedné osoby. To ale není všechno, také při samotném zadržení může podezřelý přecházet mezi čtyřmi výše zmíněnými stavy spolupráce, nebo nespolupráce. Na tyto situace je tedy nutné zavčas reagovat a přizpůsobit se jim. Pokud to jen situace umožňuje, tak se strážný snaží řešit situace v klidu a pomocí komunikace. Samozřejmě ne vždy je to možné.

Krizová komunikace je nutná nejen s pachatelem, ale samozřejmě i s obětí nebo možným svědkem stresové události. Jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole, kdy došlo např. k napadení ženy svým přítelem, tak v této situaci byla první psychologická pomoc velmi důležitá, aby si poškozená vůbec uvědomila, co se stalo, a věděla, co bude následovat. Ve velmi závažných případech, kdy dojde k úmrtí – například sebevražedný čin nebo demonstrování úmyslu sebevraždy, tak i zde je velmi nutná komunikace, jelikož pokud přijede na místo policejní vyjednávač, tak je zde velká pravděpodobnost, že dotyčný od svého činu upustí. Ovšem ne vždy dokážeme smrtelným nehodám, úrazům, trestným činům zabránit, proto je zde velmi důležitá krizová komunikace s obětí zasaženou stresovou událostí, aby se u ní neprojevila jakákoliv posttraumatická stresová porucha.

10 VÝSLEDEK DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Úkolem dotazníkového šetření bylo zjistit jaká je současná situace na poli PKB v souvztažnosti s krizovou komunikací ve stresových situacích, proto pracovníci soukromých bezpečnostních služeb odpovídali na dotazník, jehož cílem bylo zjistit, zda jsou systematicky školeni, jak zvládat stresové situace, zda se do stresových situací dostávají a zda je pro ně krizová komunikace důležitá. Celkem odpovídalo 17 respondentů z různých bezpečnostních firem, z obchodního centra Galerie Šantovka, z obchodního centra Centro Zlín a ze soukromé bezpečnostní služby. Na dotazník odpovídali pouze muži, kteří pracují především na pozici pasážista nebo strážný.

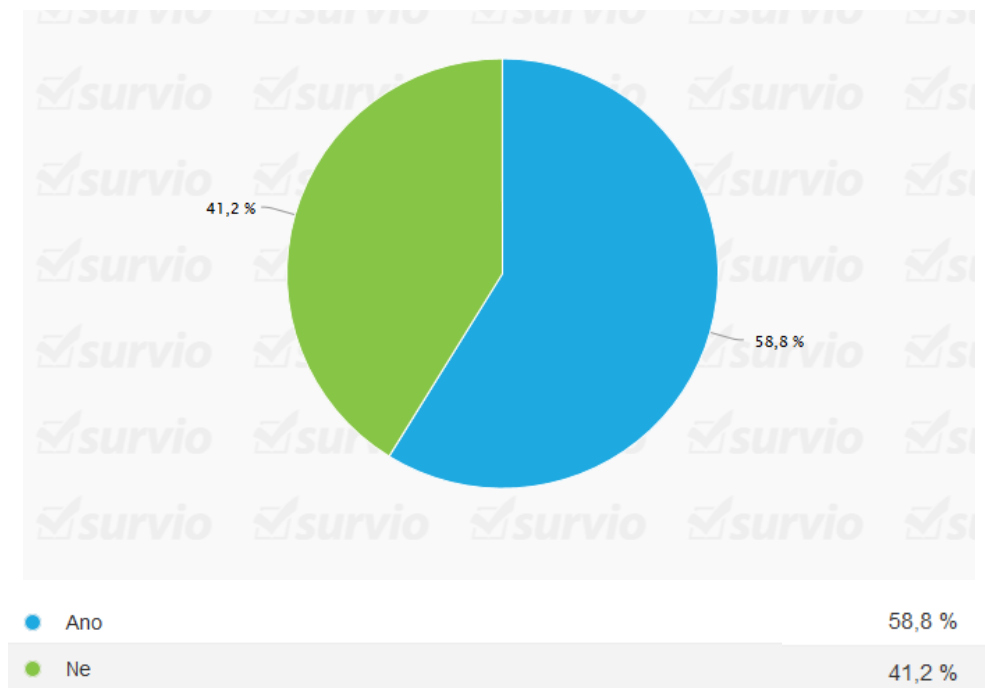
Procházíte školením na krizovou komunikaci?



Obr. 10. Graf – Otázka č. 1 [30]

Z výše uvedeného grafu můžeme jasně vidět, že až 58,8% dotazovaných pracovníků nejsou vůbec školeni na krizovou komunikaci. Zbýlých 41,2% prošli školením především v rámci vlastní iniciativy.

Cítíte se na to, že dokážete jakékoliv situace vyřešit s tím výcvikem, jaký máte?



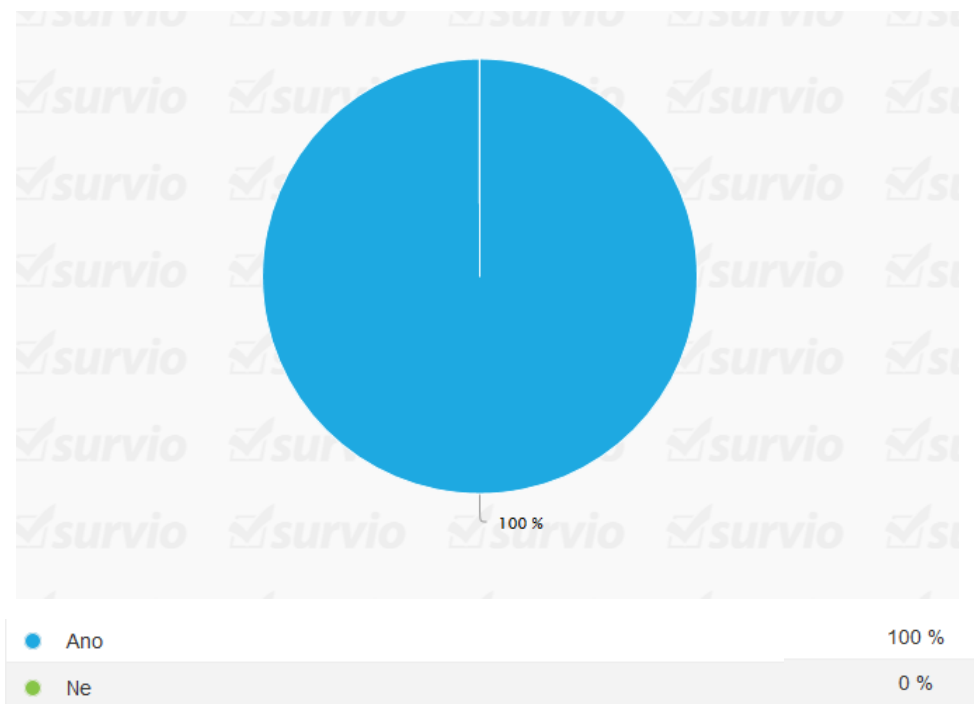
Obr. 11. Graf – Otázka č. 2 [30]

Zde se jedná především o znalosti a dovednosti, které získávají pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti praxí, několikaletými zkušenostmi, různými kurzy sebeobrany nebo profesní obrany a popřípadě i školením.

Je podle Vás krizová komunikace důležitá při řešení pracovních povinností?

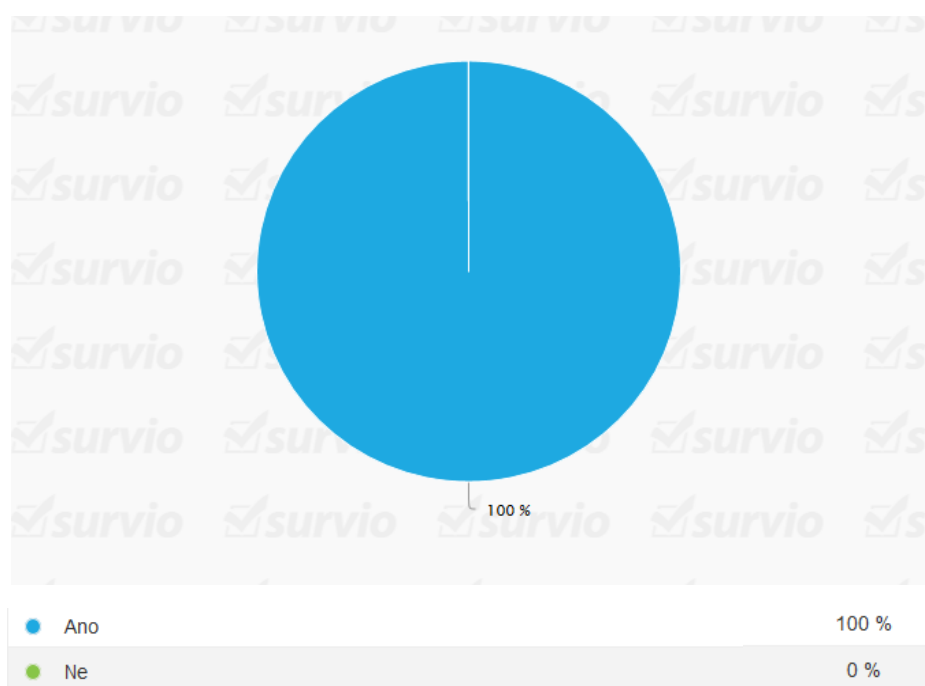
Na následující straně můžete jasně vidět, že se na této otázce shodli všichni dotazovaní.

Všichni, tedy 100% respondentů zvolilo, že je pro ně krizová komunikace velmi důležitá při řešení pracovních povinností, což jasně vyplývá z následujícího grafu.



Obr. 12. Graf – Otázka č. 3 [30]

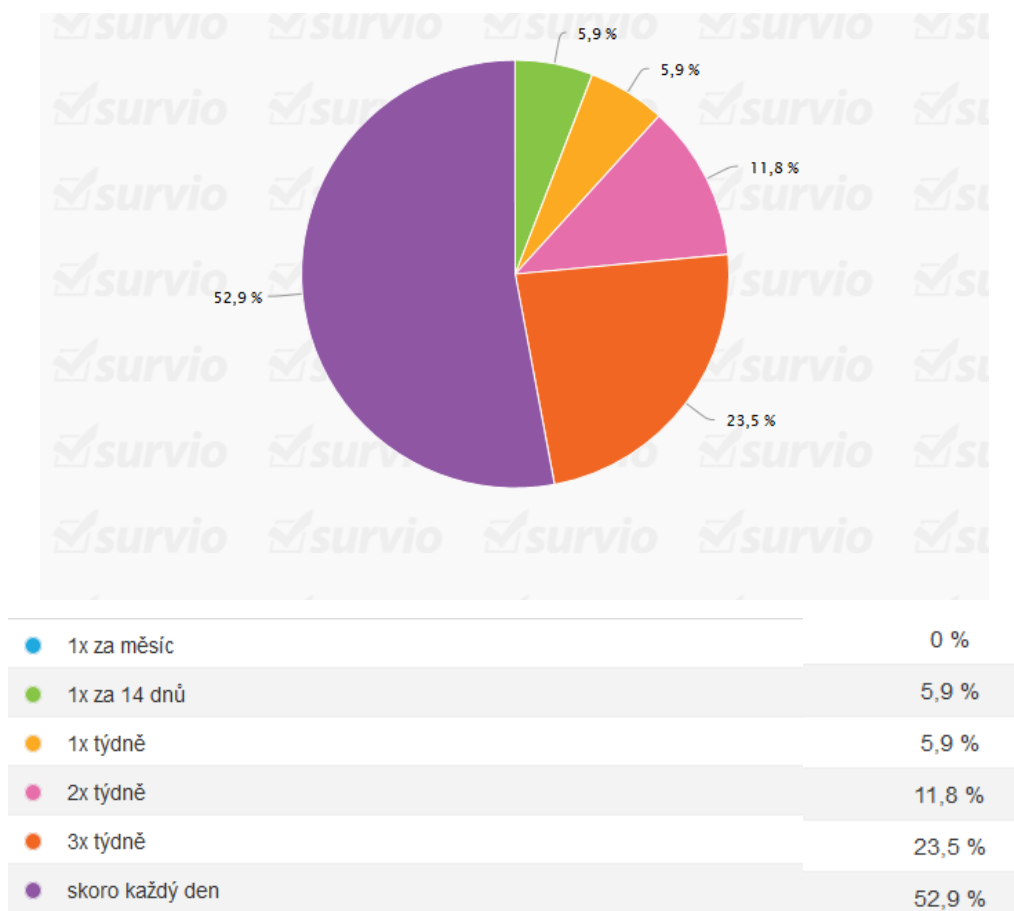
Setkáváte se při výkonu pracovních povinností s krizovou komunikací?



Obr. 13. Graf – Otázka č. 4 [30]

Zde se také všichni dotazovaní shodli, jelikož se setkávají poměrně často s krizovou komunikací v rámci výkonu svých pracovních činností.

Jak často se setkáváte s krizovou komunikací?

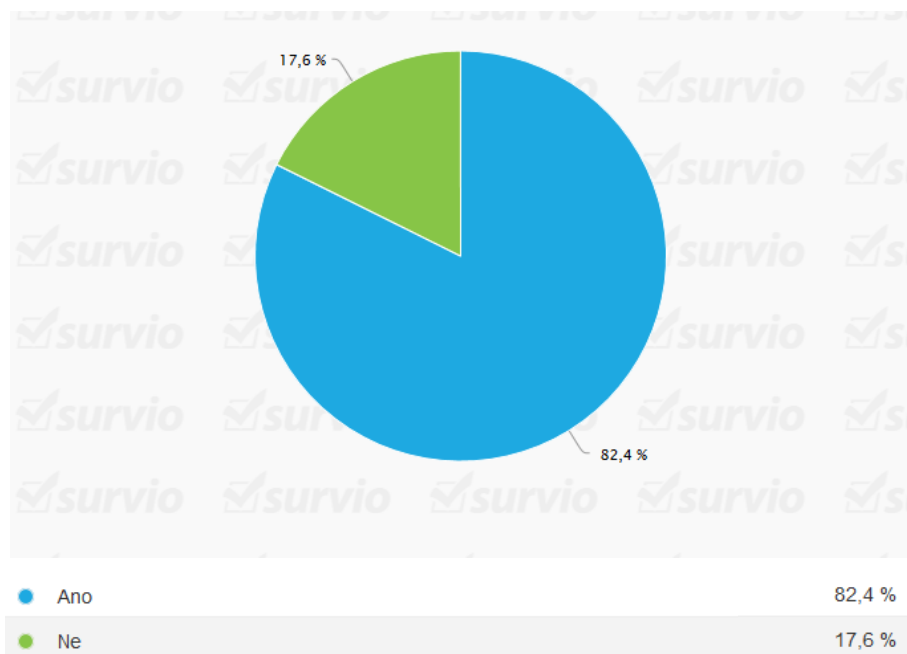


Obr. 14. Graf – Otázka č. 5 [30]

Na otázku – jak často se setkávají pracovníci PKB s krizovou komunikací, nejvíce dotazovaných odpovědělo skoro každý den, což je 52,9%. Mezi další nejčastější odpovědi bylo třikrát do týdne, což je také velký počet. Tuto odpověď zvolilo celkem 23,5% všech dotazovaných. Růžová barva v grafu znázorňuje počet 11,8%, což znamená, že se setkávají s krizovou komunikací pouze dvakrát do týdne. Stejný počet respondentů volilo, že se setkávají s krizovou komunikací jednou týdně nebo jednou za dva týdny. Ani jeden z respondentů nezvolil variantu, že by se setkával s krizovou komunikací pouze jednou za týden.

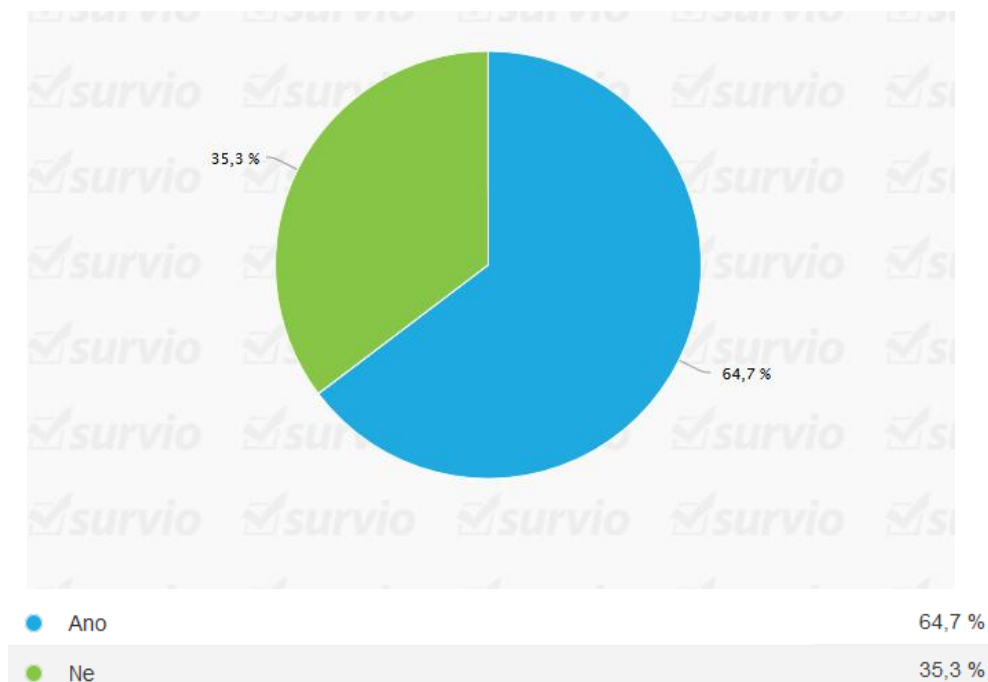
Máte v interních předpisech stanoven „pracovní postup“ výkonu své práce?

U této otázky převažovala odpověď „Ano“ a to v zastoupení celých 82,4%. Zbylých 17,6% dotazovaných volilo odpověď „Ne“.



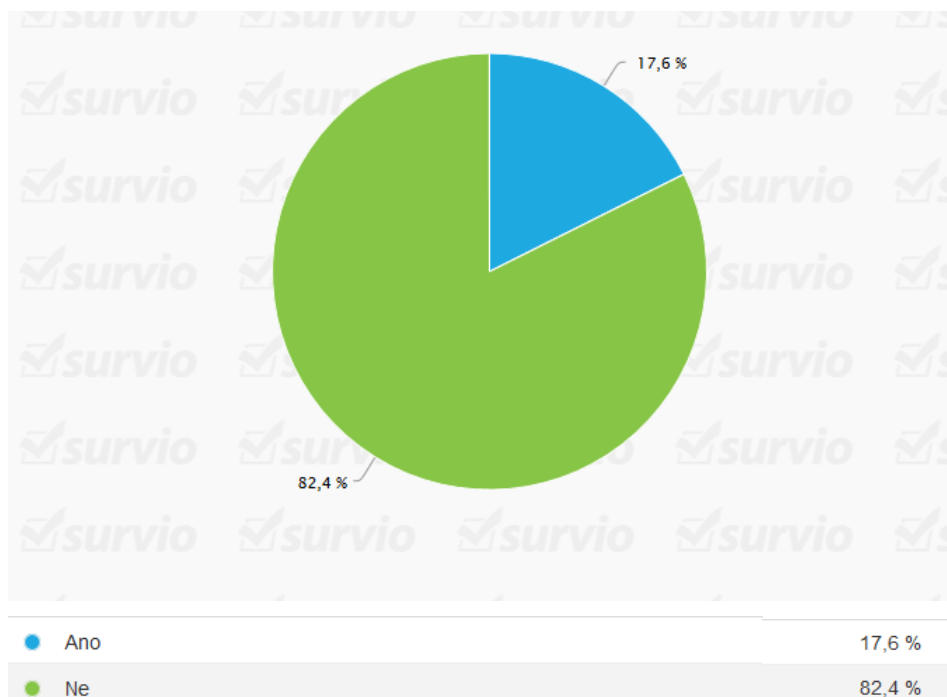
Obr. 15. Graf – Otázka č. 6 [30]

Víte, jak se chovat - komunikovat ve vypjatých (stresových situacích)?



Obr. 16. Graf – Otázka č. 7 [30]

Až 64,7% dotazovaných ví, jak se má chovat a jak má komunikovat ve vypjatých situacích, pouhých 35,3% dotazovaných neví, jak by se měli v těchto krizových situacích zachovat a jak správně komunikovat, aby se daná situace ještě nezhoršila.

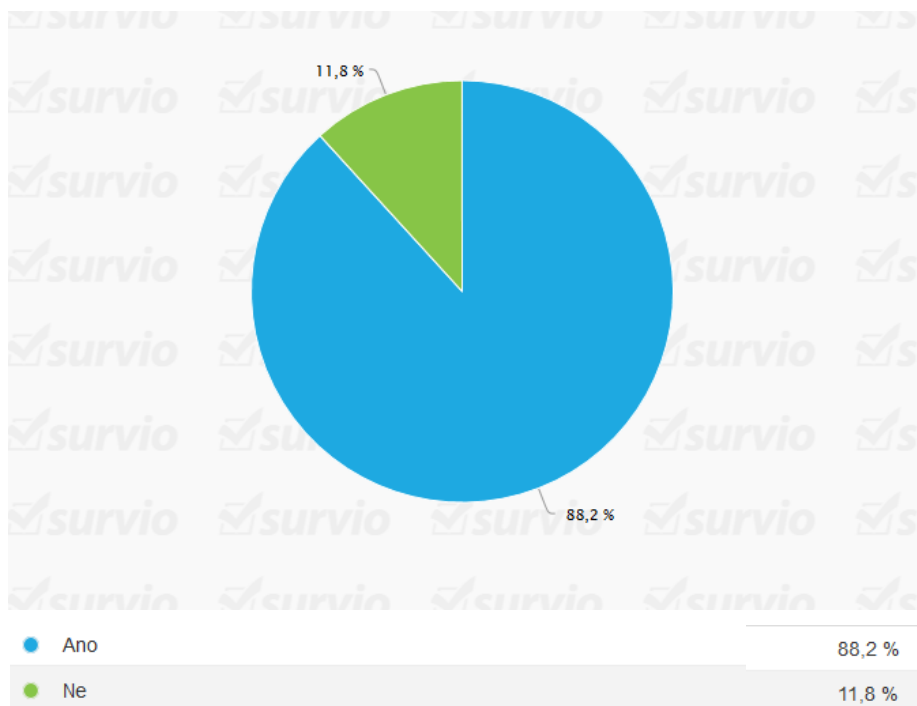
Jste pravidelně školeni, jak zvládat stresové situace?

Obr. 17. Graf – Otázka č. 8 [30]

Drtivá většina všech respondentů odpověděla, že nejsou pravidelně školeni na to, jak zvládat stresové situace. Tuto odpověď volilo 82,4%, což je alarmující číslo, jelikož jsou vystaveni stresovým situacím při výkonu své práce poměrně často. Pouhých 17,6% zaznačilo odpověď, že jsou pravidelně školeni jak zvládat stresové situace.

Myslíte si, že je důležité učit se krizové komunikaci s člověkem ve stresu? (Stresová situace přichází ve chvíli, kdy řešíte nebo jste součástí nějaké neobvyklé situace, komplikované situace. Nastává při situacích, které řešíte jen výjimečně (vyhlášení evakuace; nalezení znásilněné ženy na WC; vyvádění bezdomovce, který zahajuje proti Vám útok a podobně)).

U této otázky odpovídali dotazovaní, že je důležité se krizové komunikaci s člověkem ve stresu učit, ale jak již bylo zmíněno v předchozí otázce, tak pouhých 17,6% jsou školeni, jak takovéto situace zvládat. Až 88,2% dotazovaných si myslí, že je znalost krizové komunikace s člověkem ve stresu velmi důležitá, jelikož by jim pomohla správně volit v této situaci slova a lépe danou komunikaci zvládat. Pouze 11,8% uvedlo, že krizová komunikace není pro ně až tak důležitá, což se samozřejmě může odvíjet i od pracovní pozice, kterou zastávají.



Obr. 18. Graf – Otázka č. 9 [30]

Jaké nejčastější stresové situace na pracovišti řešíte? Uved'te prosím 3 typy.

Jelikož u této otázky bylo odlišných odpovědí hned několik a to především kvůli odlišné funkci, kterou dotazovaní zastávají (od garážmistrů, security, pasážistů až po denního manažera), tak budou uvedeny především ty, které se v drtivé většině shodují. Nejčastější odpovědi byly:

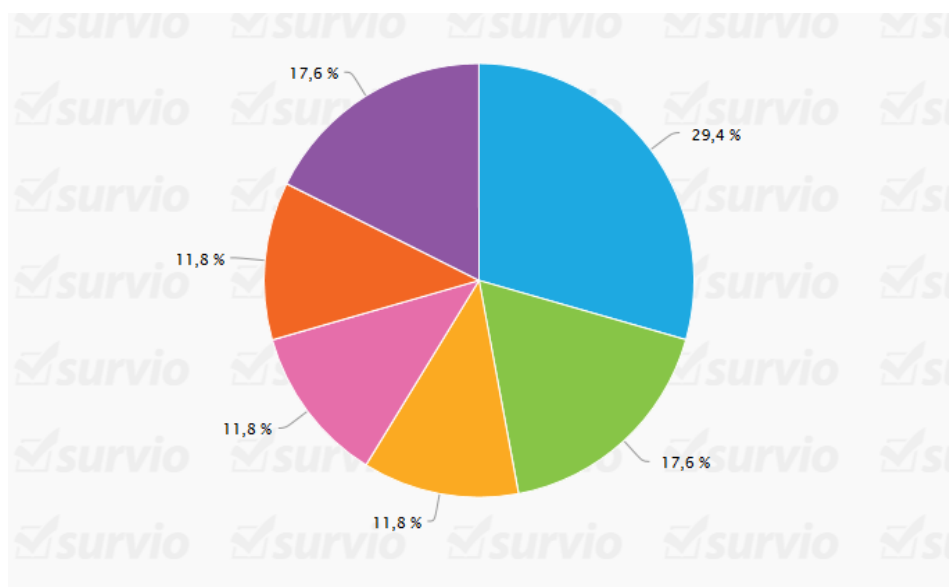
- Agresivní zákazníci,
- Opilý návštěvníci, návštěvník pod vlivem návykových látek,
- Vyvádění bezdomovců z objektu,
- Osoby porušující právní normy – zde lze zahrnout různé druhy protiprávního jednání osobami proti majetku a osobám zákaznické společnosti (poškození majetku, ohrožování osob nevhodným chováním, atd.),
- Fyzické napadání ostrahy,
- Situace, které vygradují natolik, že je potřeba zavolat policii,
- Zadržení podezřelých osob,
- Vyhlášení evakuace objektu.

Mezi další, méně časté odpovědi patřilo:

- Výjezd na tísň (bary, herny, úřady, rodinné domy), nevím, co mne v cíli čeká,
- Nalezení podezřelého zavazadla,
- Výpadek elektrické energie,
- Napadení zákazníka druhým zákazníkem,
- Ozbrojení výtržníci,
- Zapomenutý potomek v obchodním centru,
- Nalezení zakrvavené bodné zbraně,
- Nalezení novorozeněte na toaletách.

Jak často řešíte stresové situace?

Nejvíce dotazovaných zvolilo odpověď, že řeší stresové situace pouze jednou za měsíc. Další nejčastější odpovědí bylo, že je řeší jednou za dva týdny. Ostatní dotazovaní se téměř shodovali v počtech odpovědi, že řeší stresové situace jedenkrát za týden, dvakrát za týden, třikrát za týden anebo skoro každý den.





Obr. 19. Graf – Otázka č. 11 [30]

10.1 Shrnutí výsledků šetření

Již v rozhovorech s psychology, policejním vyjednavatelem a Denním manažerem jasně vyplynulo, že je školení týkající se krizové komunikace ve stresových situacích u pracovníků PKB nedostatečné. Bohužel tuto informaci potvrzuje i dotazníkové šetření, kterého se přímo účastnili pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti na různých pracovních pozicích. Z dotazníků dále vyplynulo, že pracovníci PKB využívají krizovou komunikaci, ovšem z rozhovoru s Denním manažerem vyplynulo, že používají komunikaci v krizové situaci, což může vést až k eskalaci. Tím pádem, pokud se v komunikaci zvyšuje napětí, tak se nejedná o krizovou komunikaci, ale o komunikaci v krizové situaci, jelikož situace spíše graduje.

Pracovníci PKB se proto spoléhají jen na své vzdělání, kurzy, osvědčení, praxi a zkušenosti, které za dobu svého působení na daných pozicích nasbírali. Dále z dotazníkového šetření vyplynulo, že se potýkají poměrně často jak s krizovou komunikací, tak se stresovými situacemi, ale nejsou školeni na to, jak tyto situace zvládat. Což je velká mezera v této problematice, jelikož by jim to velmi usnadnilo jejich práci. Věděli by lépe, jak dané situace zvládat, jak komunikovat a jak situace řešit, aby nebyli v takové míře vystaveni stresu. Tento problém se ale rozhodně netýká jen oblasti průmyslu komerční bezpečnosti. Na krizovou komunikaci při stresových situacích jsou školeni především jen složky Integrovaného záchranného systému, což je opravdu velká škoda, jelikož by to i samotným občanům velmi usnadnilo zvládat stres a lépe by věděli, jak se v daných situacích chovat, komunikovat, pomáhat aj.

Alespoň z pohledu tréninků a nácviků fyzických technik a přípravy jsou zaměstnanci průmyslu komerční bezpečnosti většinou spokojeni a považují je za dostatečné, což ovšem neznamená, že není co zlepšovat. V některých případech pracovníci trénují i ve svém osobním volnu.

ZÁVĚR

Z hlediska teorie byly vymezeny pojmy komunikace, její definování a charakteristiky. Byl zde dále uveden komunikační proces a jeho prvky, které jsou součástí komunikačního procesu. Komunikace je velmi důležitá i z pohledu funkce, proto byla v úvodní kapitole uvedena např. funkce informativní, výchovná, instruktivní, zábavná, vzdělávací, přesvědčovací apod. Komunikace je dále dělena podle druhu, proto jsou uvedena kritéria, pomocí kterých je komunikace rozčleněna.

Dalším pojmem, který byl zmíněn, byla krizová komunikace, její vývoj a fáze. Krizová komunikace je úzce spjata i s krizovou intervencí, proto nemohl být tento pojem opomenut, jelikož se jedná o specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi.

Jelikož se tato diplomová práce zabývá stresovými situacemi, tak bylo tomuto tématu věnováno hned několik kapitol, které pojednávají o stresu a o jeho dělení. S tímto pojetím úzce souvisí pojem „stresor“, který svým působením může ohrozit normální tělesné funkce a může tím vzniknout stresová reakce, která je rovněž v kapitole popsána. V neposlední řadě jsou uvedeny příznaky stresového stavu, a jak jim můžeme předcházet. Pokud ovšem daný jedinec stres nezvládne, tak jsou uvedeny i možné důsledky dlouhodobého působení stresu, které by mohly vzniknout. Stresové situace jsou velmi specifické, proto je v teoretické části obsažen i inventář životních událostí, který může vyvolat stresovou reakci, čímž může být pravděpodobnost vzniku psychického nebo psychosomatického onemocnění. V další části této kapitoly jsou uvedeny stresové situace, se kterými se setkává pracovník průmyslu komerční bezpečnosti. V neposlední řadě jsou v práci uvedeny mýty spojené se stresovými situacemi, které jsou velmi odlišné od skutečné reality.

Ve stresových situacích je správná komunikace velmi důležitá. Proto je v této diplomové práci zahrnuto hned několik obecných zásad, jak jednat s obětí nebo s pachatelem. U pachatelů bylo uvedeno pět základních typů, se kterými bychom se mohli setkat. Jelikož každý účastník ať už z pohledu oběti, nebo z pohledu pachatele, reaguje na stresovou situaci jinak, tak z tohoto důvodu jsou v kapitole popsány zásady pouze obecné.

V praktické části je uvedena kapitola, která obsahuje dva rozhovory, které byly vedeny s paní kpt. Mgr. Soňou Pančochovou, která slouží u Hasičského záchranného sboru ČR ve Zlíně, jako psycholog a dále s paní kpt. Mgr. Klárou Zbořilovou, PhD., která slouží u Policie ČR v Praze, jako psycholog a policejní vyjednávač. Díky rozhovorům si můžeme udělat lepší představu, jaké stresové situace se nejčastěji řeší a jakým způsobem.

Další rozhovor byl s panem Ing. Jiřím Svobodou, který působí na pozici Denního manažera v obchodním centru v Galerii Šantovka v Olomouci. Z rozhovoru jasně vyplynulo, že mezi nejčastější stresové situace, které řeší pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti, jsou především agresivní zákazníci a agresivní opilí lidé, ale mezi nejvážnější situace, které by mohly nastat, patří rovněž i nahlášení uloženého nástražného výbušného systému nebo nutná evakuace.

Jak již bylo zmíněno, mezi nejčastější stresové situace, se kterými se setkávají pracovníci průmyslu bezpečnosti, patří především agresivní občané, opilci či bezdomovci. Z toho důvodu byla této problematice věnována celá kapitola. Byl uveden konkrétní modelový příklad, se kterým se pracovníci PKB setkávají a na příkladu byla znázorněna důležitost krizové komunikace v praxi. Na této modelové situaci byl ukázán vývoj z konfliktní situace, která je pro pracovníky PKB velmi častá – bezdomovci, opilí lidé, do situace stresové – agresivní opilá osoba, agresivní bezdomovec.

V závěru praktické části se nachází dotazníkové šetření, jehož cílem bylo zjistit, jaká je současná situace na poli PKB v souvztáznosti s krizovou komunikací ve stresových situacích, proto byl pro pracovníky soukromých bezpečnostních služeb připraven dotazník, jehož cílem bylo zjistit, zda jsou systematicky školeni, jak zvládat stresové situace, zda se do stresových situací dostávají a zda je pro ně krizová komunikace důležitá.

V samotném závěru této práce jsou shrnuty veškeré poznatky, které se této problematiky týkají.

Přínosem diplomové práce je ukázat nezbytnost znalosti krizové komunikace ve stresových situacích z pohledu průmyslu komerční bezpečnosti a umožnit tak rychlé vyřešení stresových situací s co nejmenšími následky na psychiku zúčastněných osob.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.
- [2] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003. Manažer. ISBN 80-247-0650-4.
- [3] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.
- [4] ZBOŘILOVÁ, Klára. *Krizová komunikace*. Praha.
- [5] KRATOCHVÍLOVÁ, Danuše a Marek SMETANA. *Krizová komunikace: Požární ochrana 2005* [online]. Ostrava, 2005 [cit. 2016-03-01]. ISBN 80 - 86634 - 66 - 3. Dostupné z: http://www.hzsmsk.cz/sklad/kraoo/publikace/019krizova_komunikace.pdf
- [6] FEARN-BANKS, Kathleen. *Crisis communications: a casebook approach*. 3rd ed. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. ISBN 08-058-5773-7.
- [7] ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 197 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0586-9
- [8] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-717-8303-X.
- [9] IRMIŠ, Felix. *Nauč se zvládat stres*. Vyd. 1. Praha: Alternativa, 1996, 190 s. ISBN 80-859-9302-3.
- [10] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, 774 s. ISBN 978-80-7367-569-1.
- [11] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Vyd. 2. Praha: Grada, 1994, 190 s. Pro vaše zdraví. ISBN 80-716-9121-6.
- [12] BAŠTECKÁ, Bohumila (ed.). *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009, 515 s. ISBN 978-80-7367-470-0.
- [13] KMOCHOVÁ, Hana. *Zvládání stresu v produktivním věku*. Univerzita Pardubice, 2011. Bakalářská práce. Filozofická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Jana Křišťálová.
- [14] Příroda léčí: Stresory a reakce těla na stres. *Příroda léčí* [online]. Copyright, 2016 [cit. 2016-02-14]. Dostupné z: <http://www.prirodaleci.cz/clanek-toxiny-v-nas/clanek-stresory-a-reakce-tela-na-stres/>

- [15] KOHOUTEK, Tomáš (ed.) a Ivo ČERMÁK (ed.). *Psychologie katastrofické události*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2009, 362 s., [8] s. obr. příl. ISBN 978-80-200-1816-8.
- [16] HORÁK, Rudolf. *Průvodce krizovým plánováním pro veřejnou správu: [prevence řešení mimořádných krizových situací]*. Praha: Linde, 2011. ISBN 978-80-7201-827-7.
- [17] BURGETOVÁ, Martina. *Zdroje stresu a způsoby jeho zvládnání u pracovníků po máhajících profesí*. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, 2007. Bakalářská práce. Vedoucí práce Mgr. Barbara Benická.
- [18] SEAWARD, Brian Luke. *Essentials of managing stress*. 2nd ed. Sudbury, Mass.: Jones and Bartlett Publishers, c2011. ISBN 07-637-7505-3.
- [19] MUDr. Džamila Stehlíková: *Jak zvládat stres* [online]. Copyright, 2010 [cit. 2016-02-14]. Dostupné z: <http://www.ordinacestehlikova.cz/jak-zvladat-stres/>
- [20] BITTNER, Bc. Roman. *Příprava příslušníka Hasičského záchranného sboru ke zvládnání krizových situací*. Brno, 2011. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, Institut mezioborových studií Brno. Vedoucí práce PaedDr. Libuše Mazánková, Dr.
- [21] *Psychosom: Honzák R., Chvála V.: Psychosomatická medicína* [online]. Časopis pro psychosomatickou a psychoterapeutickou medicínu., 2014 [cit. 2016-02-14]. Dostupné z: http://www.psychosom.cz/?page_id=3263
- [22] BAŠTECKÁ, Bohumila a Ivo ČERMÁK (ed.). *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 299 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.
- [23] MALÁNÍK, Zdeněk. *Bezpečnostní zpravodaj: Obranná situace a pracovník průmyslu komerční bezpečnosti (I)*. *Bezpečnostní zpravodaj: Odborné informace, rady, akce, reportáže a další zajímavosti z prostředí komerční bezpečnosti* [online]. Ing. Zdeněk Maláník, DCv., 2013 [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: <http://www.bezpecnostni-zpravodaj.cz/obranna-situace-a-pracovnik-prumyslu-komercni-bezpecnosti-i/>
- [24] LAPKOVÁ, Dora a Zdeněk MALÁNÍK. *Profesní obrana v průmyslu komerční bezpečnosti*. *Bezpečnostní zpravodaj* [online]. 2012 [cit. 2016-05-06]. Dostupné z: <http://www.bezpecnostni-zpravodaj.cz/profesni-obrana-v-prumyslu-komercni-bezpecnosti/>

- [25] LAUCKÝ, Vladimír a Rudolf DRGA. *Speciální technologie komerční bezpečnosti* [online]. První. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2012 [cit. 2016-04-16]. ISBN 978-80-7454-146-9. Dostupné z: http://www.utb.cz/file/15617_1_1/download/
- [26] DLOUHÝ, Martin. *Krizová komunikace v zátěžových situacích*. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu, 2014. ISBN 978-80-87647-12-7.
- [27] BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013, 317 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6.
- [28] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Kriminální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Eurounion, 1998, 255 s. ISBN 80-858-5870-3.
- [29] *Novinky a články: Galerie Šantovka v Olomouci* [online]. Vespera, 2013 [cit. 2016-03-27]. Dostupné z: <http://www.vespera.cz/novinky-a-clanky/galerie-santovka-olomouc/>
- [30] *Survio: Dotazník k diplomové práci* [online]. Survio, 2016 [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: <http://www.survio.com/survey/d/D4H2V3R4J6E5X0I3W>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

PKB Průmysl komerční bezpečnosti

PČR Policie České republiky

HZS Hasičský záchranný sbor

Kpt. Kapitán

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obr. 1. Model okruhů zranitelnosti [26]</i>	41
<i>Obr. 2. Galerie Šantovka v Olomouci [29]</i>	56
<i>Obr. 3. Schéma – agresor</i>	58
<i>Obr. 4. Schéma – opilí lidé</i>	60
<i>Obr. 5. Schéma – nahlášení výbušniny</i>	62
<i>Obr. 6. Schéma – modelová situace</i>	78
<i>Obr. 7. Schéma – Dotyčný nespolupracuje, ale neútočí</i>	79
<i>Obr. 8. Schéma – Dotyčný nespolupracuje a útočí beze zbraně</i>	81
<i>Obr. 9. Schéma – Dotyčný nespolupracuje a útočí se zbraní</i>	82
<i>Obr. 13. Graf – Otázka č. 1 [30]</i>	84
<i>Obr. 14. Graf – Otázka č. 2 [30]</i>	85
<i>Obr. 15. Graf – Otázka č. 3 [30]</i>	86
<i>Obr. 16. Graf – Otázka č. 4 [30]</i>	86
<i>Obr. 17. Graf – Otázka č. 5 [30]</i>	87
<i>Obr. 18. Graf – Otázka č. 6 [30]</i>	88
<i>Obr. 19. Graf – Otázka č. 7 [30]</i>	88
<i>Obr. 20. Graf – Otázka č. 8 [30]</i>	89
<i>Obr. 21. Graf – Otázka č. 9 [30]</i>	90
<i>Obr. 22. Graf – Otázka č. 11 [30]</i>	92

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1. Inventář životních událostí [21]</i>	<i>33</i>
---	-----------

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dotazník

Dobrý den, rády bychom Vás požádali o zodpovězení několika otázek, které nám velmi pomohou při psaní diplomových prací na téma krizová komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti.

Předem Vám děkujeme za ochotu a Váš čas.

Ještě než se do toho pustíte, tak pro jistotu, aby byly otázky dobře zodpovězeny, tak uvádíme rozdíl mezi krizovou a stresovou situací.

Krizová situace/komunikace = řešení v rámci Vaší běžné pracovní činnosti. Situace, které řešíte i několikrát denně/týdně (vyvážení bezdomovců; usměrňování nezletilých výtržníků; rozpor o parkovací lístek a podobně).

Stresová situace = přichází ve chvíli, kdy řešíte nebo jste součástí nějaké neobvyklé situace, komplikované situace. Nastává při situacích, které řešíte jen výjimečně (vyhlášení evakuace; nalezení znásilněné ženy na WC; vyvážení bezdomovce, který zahajuje proti Vám útok a podobně).

1. Procházíte školením na krizovou komunikaci?

Ano - Ne

2. Cítíte se na to, že dokážete jakékoliv situace vyřešit s tím výcvikem, jaký máte?

Ano - Ne

3. Je podle Vás krizová komunikace důležitá při řešení pracovních povinností?

Ano - Ne

4. Setkáváte se při výkonu pracovních povinností s krizovou komunikací?

Ano - Ne

5. Jak často se setkáváte s krizovou komunikací?

1x za měsíc 1x za 14 dnů 1x týdně 2x týdně 3x týdně skoro každý den

6. Máte v interních předpisech stanoven „pracovní postup“ výkonu své práce?

Ano - Ne

7. Víte, jak se chovat - komunikovat ve vypjatých (stresových situacích)?

Ano - Ne

8. Jste pravidelně školeni, jak zvládat stresové situace?

Ano – Ne

9. Myslíte si, že je důležité učit se krizové komunikaci s člověkem ve stresu?

(Stresová situace přichází ve chvíli, kdy řešíte nebo jste součástí nějaké neobvyklé situace, komplikované situace. Nastává při situacích, které řešíte jen výjimečně (vyhlášení evakuace; nalezení znásilněné ženy na WC; vyvádění bezdomovce, který zahajuje proti Vám útok a podobně)).

Ano - Ne

10. Jaké nejčastější stresové situace na pracovišti řešíte? Uved'te prosím 3 typy.

11. Jak často řešíte stresové situace?

1x za měsíc 1x za 14 dnů 1x týdně 2x týdně 3x týdně skoro každý den