

Komunikačně náročné situace a krizové situace u pracovníků výjezdové skupiny SBA

Communicatively critical situations and crisis situations of the members of a private security agency

Bc. Martin Pilař

Diplomová práce
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta aplikované informatiky

Ústav elektrotechniky a měření

akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Martin PILAŘ**
Studijní program: **N 3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**

Téma práce: **Komunikačně náročné situace a krizové situace u pracovníků výjezdové skupiny SBA**

Zásady pro vypracování:

1. Připravte harmonogram postupu zpracování DP.
2. Vypracujte literárně-přehledovou část DP, která se vztahuje k tématu DP.
3. Vypracujte praktickou část DP:

- vytvořte nástroj průzkumu (dotazník nebo záznamový arch) vztahující se k tématu DP;
- zvolte a charakterizujte zkoumaný vzorek (dotazované respondenty);
- určete způsob kontaktování respondentů;
- proveďte sběr informací v terénu;
- zpracujte zjištěné informace;
- prezentujte a interpretujte získané výsledky;
- na základě zjištěných dat navrhnete praktická doporučení.

1. Precizujte strukturu práce vzhledem na vyváženost; proveďte revizi formy obsahu.
2. Průběžně konzultujte s vedoucím práce.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

1. PELIKÁN, Jiří. Základy empirického výzkumu pedagogických jevů. 1. vyd. [s.l.] : Karolinum, 2006. 270 s. ISBN 80-7184-569-8.
2. ŠTĚPANIK, Jaroslav. Umění jednat s lidmi 3 - Stres, frustrace a konflikty: Grada, 2007, ISBN 978-80-247-1527-8
3. KALLWASS, Angelika. Syndrom vyhoření v práci i osobním životě: Portál. ISBN: 978-80-7367-299-7
4. SPURNÝ, Jožo. Komunikačně náročné situace v policejní praxi, Plzeň, 2005. ISBN 80-86898-37-7
5. STRAUSS, Anselm, CORBINOVÁ, Juliet. Základy kvalitativního výzkumu : Postupy a techniky metody zakotvené teorie. Stanislav Ježek. 1. vyd. Boskovice : Albert, 1999. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.
6. PILAŘOVÁ, Irena. Základy psychologie práce a organizace pro policejní manažery, Praha, 2004. ISBN: 80-7261-102-X
7. CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu : Základy kvantitativního výzkumu. [s.l.] : Grada, 2007. 272 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
8. FERJENČÍK, Jan. Úvod do metodologie psychologického výzkumu: Portál, s.r.o., 2005. ISBN 80-7178-367-6

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Marcela Sadilová, Ph.D.

Ústav elektrotechniky a měření

Datum zadání diplomové práce:

20. února 2009

Termín odevzdání diplomové práce:

22. května 2009

Ve Zlíně dne 20. února 2009



prof. Ing. Vladimír Vašek, CSc.
děkan



doc. RNDr. Vojtěch Křesálek, CSc.
ředitel ústavu

ABSTRAKT

V diplomové práci se zabývám komunikačně náročnými a krizovými situacemi u pracovníků výjezdové skupiny v soukromých bezpečnostních agenturách. Diplomová práce je dělena na teoretickou část a praktickou část. V teoretické části se zabývám posláním, úlohami a povinnostmi pracovníka výjezdové skupiny SBS a komunikací pracovníka výjezdové skupiny SBS, podstatou, významem a faktory, které komunikaci ovlivňují. V praktické části analyzuji současný stav, jak se pracovník výjezdové skupiny SBS vyrovnává s komunikačně náročnými a krizovými situacemi, formou dotazníků a dále jej analyzuji.

Klíčová slova: Komunikace, komunikačně náročné situace, krizové situace, výjezdová skupina, stres, dotazník, empirický výzkum

ABSTRACT

This diploma work is about communicatively critical situations and crisis situations of the members of a private security agency. The theoretical part is about basic labor services, mission of the member of private security agency, next meaning and factors which influence communication. The practical part is about analysing present status by questionnaire method.

Keywords: Communication, communicatively critical situations, crisis situations, stress, questionnaire, empirical research

Poděkování

Velmi rád bych poděkoval vedoucímu práce, kterým byla Mgr. Marcela Sadilová Ph.D. za všestrannou pomoc a za poskytnutý čas při konzultacích. Dále JUDr. Vladimíru Lauckému za konzultace a věcné rady a všem, kteří se podíleli na tvorbě a vyplnění dotazníku.

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 s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování 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 práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval.

V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně

.....
Podpis diplomanta

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 PRACOVNÍK VÝJEZDOVÉ SKUPINY SBS	13
1.1 POŽADAVKY NA PRACOVNÍKA VÝJEZDOVÉ SKUPINY SBS	13
1.2 ZÁKLADNÍ ÚKOLY PRACOVNÍKŮ VÝJEZDOVÉ SKUPINY SBS	14
1.3 VYBAVENÍ A VÝSTROJ PRACOVNÍKŮ VÝJEZDOVÉ SKUPINY SBS	16
1.3.1 Střelné zbraně.....	17
1.3.2 Další věcné prostředky	17
1.3.3 Stejnokroj	18
1.3.4 Dopravní prostředky.....	18
1.3.5 Prostředky spojení.....	19
1.4 ZÁSADY PRACOVNÍKŮ VÝJEZDOVÉ SKUPINY SBS PŘI VÝKONU PRÁCE	20
1.5 CÍLE BEZPEČNOSTNÍCH ZÁKROKŮ A POVINNOSTI K POLICII ČR	24
1.5.1 Cíle bezpečnostních zákroků.....	24
1.5.2 Povinnosti SBA k Policii ČR při zásahu.....	24
1.6 TAKTIKY ZÁSAHU U PRACOVNÍKŮ VÝJEZDOVÉ SKUPINY SBS	25
1.6.1 Kritéria volby taktiky zákroku pracovníků výjezdové skupiny SBS	27
1.6.2 Zákrok na veřejnosti.....	28
1.6.3 Zákrok proti podnapilým osobám	29
1.6.4 Zákrok proti těhotným ženám	30
1.6.5 Zákrok proti osobám duševně nebo fyzicky chorým	31
1.6.6 Zákrok proti cizincům	31
2 KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÉ A KRIZOVÉ SITUACE	33
2.1 VÝZNAM KOMUNIKACE	34
2.2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	35
2.3 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	36
2.4 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ KOMUNIKACI	39
2.5 PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ PŘI KOMUNIKACI PRACOVNÍKA VÝJEZDOVÉ SKUPINY SBS A OBČANA	40
2.6 PŘEDKOMUNIKAČNÍ FÁZE PRACOVNÍKA VÝJEZDOVÉ SKUPINY SBS A OBČANA.....	41
2.7 ZAHÁJENÍ KOMUNIKACE PRACOVNÍKEM VÝJEZDOVÉ SKUPINY SBS	43
2.8 SAMOTNÁ KOMUNIKACE PRACOVNÍKA VÝJEZDOVÉ SKUPINY SBS A OBČANA	44
2.9 ZÁVĚR KOMUNIKACE	46
2.10 PROSTŘEDKY KOMUNIKACE MEZI PRACOVNÍKEM VÝJEZDOVÉ SKUPINY A OBČANEM	47
2.10.1 Metoda ovlivňování a přesvědčování	49
2.10.2 Sociální postoje usnadňující komunikaci pracovníka výjezdové skupiny SBS a občana	51

II	PRAKTICKÁ ČÁST	54
3	OKOLNOSTI SBĚRU DAT	55
3.1	PŘEDPRŮZKUM.....	55
3.2	PRŮZKUM.....	55
3.3	POSTUP PŘI SBĚRU DOTAZNÍKŮ A ETICKÉ ZÁSADY.....	55
4	STRATEGIE VÝZKUMNÉHO PROJEKTU	56
4.1	CHARAKTERISTIKA PRŮZKUMNÉHO PROJEKTU.....	56
4.1.1	Získat relevantní odpovědi na průzkumné otázky, kontrolovat variabilitu.	56
4.1.2	Citlivost a otevřenost	56
4.1.3	Zobecnování zjištěných dat.....	57
4.1.4	Zpracování dat.....	58
4.1.5	Fáze analýzy dat.....	59
5	CÍLE PRŮZKUMNÉHO PROJEKTU	60
5.1	PRŮZKUMNÉ OTÁZKY.....	60
5.2	POUŽITÁ METODA.....	60
5.2.1	Získaná data	61
5.2.1.1	Otázky uzavřené	61
5.2.1.2	Otázky polouzavřené	62
6	ZÁKLADNÍ ÚDAJE O ZKOUMANÉM VZORKU	63
7	POPIS A ANALÝZA DAT A JEJICH INTERPRETACE	65
7.1	SEZNAM KLADENÝCH OTÁZEK	65
8	ROZBOR KLADENÝCH OTÁZEK	71

8.1	OTÁZKA Č.1	71
8.2	OTÁZKA Č.2	72
8.3	OTÁZKA Č.3	72
8.4	OTÁZKA Č.4	74
8.5	OTÁZKA Č.5	76
8.6	OTÁZKA Č.6	78
8.7	OTÁZKA Č.7	79
8.8	OTÁZKA Č.8	81
8.9	OTÁZKA Č.9	83
8.10	OTÁZKA Č.10	84
8.11	OTÁZKA Č.11	86
8.12	OTÁZKA Č.12	89
8.13	OTÁZKA Č.13	91
8.14	OTÁZKA Č.14	93
8.15	OTÁZKA Č.15	94
8.16	OTÁZKA Č.16	96
8.17	OTÁZKA Č.17	98
8.18	OTÁZKA Č.18	99
9	SHRnutí NÁLEZŮ A ZÁVĚRY.....	100
9.1	SHRnutí NÁLEZŮ A ZÁVĚRY OBSAHOVÉ.....	100
9.1.1	Do 8 a do 72 hodin po zásahu je podle vás nejdůležitější?.....	100
9.1.2	Jak poznáte komunikačně náročnou situaci nebo krizovou situaci?.....	101
9.1.3	Jakým způsobem se vyrovnáváte s komunikačně náročnou situací?.....	101
9.2	ZÁVĚRY PRAXEOLOGICKÉ	101
9.3	VÝHLEDY	102
	ZÁVĚR.....	103
	ZÁVĚR V ANGLIČTINĚ	104
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	105
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	107
	SEZNAM TABULEK	108
	SEZNAM PŘÍLOH.....	109

ÚVOD

Problém, kterým se zabývám se vztahuje k problematice komunikačně náročné a krizové situace u pracovníků výjezdových skupin SBS. V teoretické části se zabývám prohlubování teoretických znalostí o poslání, základních úloh a povinností pracovníka výjezdové skupiny soukromých bezpečnostních služeb, zejména základním povinností při výkonu služby. Navazující kapitola přibližuje výstroj a výzbroj pro práci u výjezdových skupin SBS. Dále popisuje základní taktiky při zásahu proti osobám podnapilým, duševně, nebo fyzicky chorým, těhotným ženám a cizincům. V další části se zabývám komunikačně náročnými a krizovými situacemi, se kterými pracovník výjezdové skupiny může dostat do kontaktu, zejména význam komunikace verbální a neverbální a psychickou zátěž při komunikaci.

V praktické části jsem analyzoval současný stav u pracovníků výjezdové skupiny SBS ve vztahu k problematice komunikačně náročných a krizových situací. Význam průzkumu komunikačně náročné a krizové situace u pracovníků výjezdových skupin SBS považuji za důležité z tohoto důvodu, pracovníci výjezdových skupin SBS jsou při samotných výjezdech pod velkým psychickým tlakem, který je podle mých poznatků velmi málo, nebo vůbec zmapován. To mě motivovalo k prozkoumání této problematiky z hlediska preventivní péče o pracovníky výjezdových skupin a jejich následné péče po samotném zásahu, kdy může dojít k nevratným psychickým poruchám u daných pracovníků a jejich následné vyřazení z pracovního procesu a v neposlední řadě z osobního života. Dále by tato problematika mohla být užitečná pro samotné bezpečnostní agentury, které se zabývají fyzickou ostrahou objektu a pro její zkvalitnění služeb. Na samotném začátku průzkumného šetření jsem se zamýšlel nad otázkami: Jaké komunikačně náročné situace a krizové situace mohou ovlivnit pracovníka výjezdové skupiny a jakým způsobem se s těmito situacemi vyrovnávají. Na základě těchto úvah jsem dále formuloval průzkumné otázky a cíl svého projektu. Cílem diplomové práce je analyzovat současný stav a vyhodnotit, jakým způsobem se pracovníci výjezdových skupin SBS vyrovnávají se komunikačně náročnými a krizovými situacemi při výkonu povolání. Své výsledky práce prezentuji v závěru práce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PRACOVNÍK VÝJEZDOVÉ SKUPINY SBS

Výjezdová skupina je součástí rozsáhlého systému poskytování bezpečnostních služeb soukromým subjektem. Jako další služby můžeme jmenovat hlídací služby, detektivní činnost, převoz peněz a cenností, fyzickou ostrahu atd. Ale v této práci se budeme zabývat výhradně pracovníky výjezdových skupin soukromých bezpečnostních služeb, zejména budeme sledovat jejich připravenost a operativnost při komunikačně náročných a krizových situacích. Nejprve si zde rozebereme základní povinnosti, požadavky, které jsou kladeny na pracovníky výjezdových skupin a samotná náplň práce pracovníka výjezdové skupiny soukromých bezpečnostních služeb.

1.1 Požadavky na pracovníka výjezdové skupiny SBS

V této podkapitole diplomové práce se budeme věnovat základním požadavkům na pracovníka výjezdové skupiny SBS, které jsou kladeny ze strany soukromé bezpečnostní agentury. Rozebereme zde, jaké podmínky musí splňovat každý, kdo chce vykonávat tuto funkci, zejména po tělesné a duševní stránce, trestní bezúhonnosti atd.¹.

- a) osoba, která je občanem České republiky trvale žijícím v ČR,
- b) osoba bezúhonná a spolehlivá, výpis z rejstříku trestů,
- c) osoba odborně způsobilá, která má úplné středoškolské vzdělání s maturitou, nebo vysokoškolské vzdělání. Jako odbornou způsobilost se vyžaduje od pracovníka výjezdové skupiny SBS zejména určitý stupeň právního vědomí, ovládnutí pravidel společenského chování, předchozí životní a profesní zkušenosti a odborné vědomosti,
- d) osoba tělesně a duševně způsobilá, při posuzování duševní způsobilosti je třeba brát v ohledu její osobnostní předpoklady pro práci pracovníka výjezdové skupiny a je třeba klást zvýšené požadavky, zejména na dostačující fyzické zdraví, umožňující vykonávat práci ve velké zátěži, jistou psychickou odolnost vůči stresovým situacím spojeným se samotným zásahem a morální bezúhonnost, zejména správná

¹ FRANTIŠEK, Brabec, et al. *Hlídací služby*. DR. J, Krupenauer. 1. vyd. Praha: Eurounion, 1995. 259 s. ISBN 80-85858-12-6.

orientace v morálních zásadách a to hlavně k úctě k lidem, skromnost, neúplatnost, odpovědnost za své jednání.

Zvýšená pozornost by se měla věnovat ze strany vedení soukromé bezpečnostní agentury na odbornou způsobilost, ale také psychickou způsobilost, preventivní péči v této oblasti a také určitému stupni právní vědomosti, protože pracovník výjezdové skupiny má stejná práva jako každý občan ČR, tudíž se na něj nevztahují pravidla pro Policii ČR. Pracovník výjezdové skupiny má ve výbavě obranné prostředky, zejména pokud se jedná o střelnou zbraň, může ji použít pouze jen v souladu se zákonem o krajní nouzi § 14 a nutné obraně § 13. Proto je důležité se této oblasti důkladně věnovat.

Pracovníkem výjezdové skupiny může být jen osoba, která prokáže, že splňuje požadované hlediska.

1.2 Základní úkoly pracovníků výjezdové skupiny SBS

V této části práce se budeme věnovat základním úkolům pracovníků výjezdových skupin, za jakých podmínek jsou vysláni k výjezdu, kolik členů tvoří posádku zásahového vozu a kdo je k výjezdu vysílá.

Do výjezdové skupiny, pro zabezpečení výjezdů k případům narušení objektů zabezpečených elektronickými systémy proti vloupání a pro nahlášení požárů apod., jsou vybírány a nasazováni pokud možno nejzkušenější pracovníci, kteří mají předpoklady:

- komunikační znalosti,
- rychlé rozhodování,
- základní znalosti kriminalistiky,
- vysokou úroveň právního vědomí.

Výjezdová skupina musí být tvořena nejméně dvěma členy a musí být v každém případě určen velitel hlídky (výjezdové skupiny).

Výjezdová skupina vyjíždí na podkladě pokynu dispečera, který je situován přímo na PCO (stálá služba 24 hodin). Po celou dobu musí být v rádiovém kontaktu s dispečerem. Dispečer každý výjezd zapíše do knihy výjezdů zásahové skupiny.

Hlídka je povinna provést po příjezdu na místo objektu odkud je signál o narušení vysílán²:

- a) provést opatření k zadržení pachatele vloupání do objektu nebo jiného narušení objektu v souladu s paragrafem 76 odst. 2 tr. ř.,
- b) provést opatření k zmírnění následků škod,
- c) zajistit objekt proti dalšímu narušení a dalším škodám,
- d) zajistit případné svědky případu a zjistit jejich totožnost,
- e) vše ohlásit dispečerovi o stavu na místě zásahu a jeho prostřednictvím zajistit přítomnost majitele objektu, či jeho odpovědného zástupce,
- f) nadále střežit napadený objekt do příjezdu Policie ČR,
- g) provést zajištění místa činu, hlavně zajištění kriminalistických stop a další činnosti policie k ohledání místa činu,

to hlavně zahrnuje:

- poskytnout první pomoc,
- při případném zadržení osoby podezřelé za spáchání trestného činu – narušení objektu, zpracovat služební záznam z místa zásahu pro další potřebu policie, který má obsahovat:
 - veškeré údaje o bezpečnostní agentuře, pracovníkovi, který zadržení provedl, dále kdo výjezdovou skupinu vyslal, jméno dispečera a za jakým podmětem byla vyslána
 - místo zadržení,
 - přesné časové údaje o průběhu zadržení,
 - přesné údaje o zadržené osobě (příjmení, jméno, datum narození, rodné číslo a bydliště),
 - důvody, pro které bylo zadržení provedeno,
 - ostatní okolnosti zadržení, zejména zajištěné věci, místa, kde byly nalezené věci odhozeny, zanechány, jak se zadržená osoba při zadržení chovala,

² FRANTIŠEK, Brabec, et al. *Hlídací služby*. DR. J. Krupenauer. 1. vyd. Praha: Eurounion, 1995. 259 s. ISBN 80-85858-12-6.

- uzavřít a zajistit místo činu,
- udělat si základní přehled o situaci na místě zásahu,
- organizovat pátrání po čerstvé stopě.

Resumé

Zde jsme si upřesnili základní pravidla, podle kterých se řídí pracovníci výjezdových skupin a jejich základní úkoly pro vykonávání pracovní náplně. V následující části práce se budeme věnovat vybavení a výstroji pracovníků výjezdových skupin SBS.

1.3 Vybavení a výstroj pracovníků výjezdové skupiny SBS

Tato podkapitola nás seznámí se základním vybavením nutným pro výkon práce pracovníka výjezdové skupiny. Zaměříme se zde hlavně na osobní vybavení, jako je výstroj, to je oblečení (stejnokroj) a vybavení pro komunikaci. Dále se seznámíme s výzbrojí, kterou zahrnuje palná zbraň, obušek, nůž atd. Krátce si zde popíšeme vybavení zásahového vozu a jeho vzhled.

Pracovníci výjezdové skupiny pro přímý výkon svého povolání využívají nepřebernou škálu materiálních prostředků, především určených ke zkvalitnění výkonu povolání a poskytované službě. Dalším účelem jejich využití je také posílení osobní bezpečnosti samotných pracovníků výjezdové skupiny.

Materiální prostředky se dají rozdělit:

1. Věcné prostředky, jedná se o prostředky, které napomáhají k ochraně osob a majetku³:
 - a) mechanické zábrany, zámkové systémy, sejfy, bezpečnostní dveře, bezpečnostní fólie atd.,
 - b) elektronické zabezpečovací systémy (EZS) napojené na pult centralizované ochrany (PCO),
 - c) opticko- elektrické systémy (CCTV), které umožňují dohled nad daným objektem.
2. Výzbroj a výstroj, pro přímé využití v soukromých bezpečnostních službách.

³ MACEK, Pavel, NOVÁK, František. *Privátní bezpečnostní služby*. 1. vyd. Praha: Police history, 2005. ISBN 80-86477-23-1. Prostředky soukromé bezpečnostní činnosti, s. 147-150.

Zde řadíme:

1.3.1 Střelné zbraně

Tyto prostředky upravuje zákon o palných zbraních 119/2002 Sb., dále upravuje podmínky nošení a použití. Pracovník výjezdové skupiny SBS používá střelnou zbraň se stejnými právy, jako kterýkoliv občan ČR. Pokud soukromá bezpečnostní agentura používá střelné zbraně a má je ve výbavě, musí být zřízena funkce odpovědného zbrojmistra, který se odborně stará, odpovídá za ně a vede jejich agendu.

1.3.2 Další věcné prostředky

Napomáhají k obraně osob a majetku, stejně jako pro osobní bezpečnost pracovníků výjezdové skupiny SBS. Zde mohou být zařazeny:

- Tomfa a obušek – jsou charakteristickým rysem člena ostrahy. Jejich použití je jednoduché a rychlé s dostatečným účinkem. Zaškolení probíhá pod dozorem odborníka a je velmi důležité pro správné použití. Zde je však nutné seznámit s ohledem na jejich správné a zákonné používání dle zákona č. 553/1991.
- Teleskopický obušek – patří stejně jako tomfa a obušek do stejné kategorie, ale k jeho použití dochází až v poslední době. V pohotovostním režimu vypadá jako válec, ale prudkým máchnutím ruky se teleskopicky zvětší do dané délky. Jen samotné objevení se obušku na scéně, může zabránit dalšímu pokračování nebezpečné situace.
- Pouta – k použití dochází jen zcela ve výjimečném případě, přiložení pout je z pohledu pracovníků výjezdové skupiny do jisté míry problematické, přiložení může dojít jen v případě, kdy bezprostředně hrozí nebezpečí dalšího opakovaného napadení při splnění požadavku nutné obrany (§ 13 tr. Zákona) a při splnění požadavku dle § 76 odst. 2 tr.řádu (předvedení či zadržení). Dále není možné poutat zadrženého k různým předmětům apod.
- Slzotvorné prostředky – řadí se mezi nejrozšířenějších sebeobrané prostředky, ale také se hojně využívají v bezpečnostních agenturách. Respirační doba přístroje je výrobcem omezena, po dvou letech musí být přístroj nahrazen novým. Náplň obvykle tvoří paralyzující látka, která působí ochromujícím účinkem na zrak, sliznice a dýchací aparát. Nejnovějším trendem v současnosti jsou výtažky z

kayenského pepře (druh pálivé papriky) označované OC (oleoresin capsicum), které mají na odolnou osobu velmi silný dopad.

- Elektrický paralyzér – jedná se o malý lehký kapesní transformátor, dokáže emitovat výboje o síle i několik set tisíc voltů. Od tohoto typu obranného prostředku se ustupuje z důvodu realizace. Elektrody přístroje se musí dostat do kontaktu s tělem protivníka na vzdálenost 1-1,5 cm. To v praxi znamená přiblížit k protivníkovi a zmáčknout spínač.
- Svítidla - pro užití v tmavých, nebo nedostatečně osvětlených prostorách, nebo při výpadku elektrického proudu. Musí být dostatečně výkonná pro daný účel. Mezi nejlepší svítidla v této době patří takzvané LED svítidla. Význam v poslední době dostává také pro jejich spolehlivost a dlouhou dobu svítivosti oproti klasické žárovce.

Tyto prostředky, stejně jako palné zbraně, může pracovník výjezdové skupiny SBS použít jen v souladu s ustanovením § 13 a 14 tr.z. O vydání palné zbraně a dalších bezpečnostních prostředků je vedena přesná evidence, která v každém okamžiku dokazuje, kdy a kým byly tyto prostředky zapůjčeny a za jakým účelem. Soukromá bezpečnostní agentura musí vést přesnou evidenci a hlášení o použití o svých prostředcích.

1.3.3 Stejnokroj

Jediným omezujícím faktorem podle platné právní úpravy je nezaměnitelnost stejnokrojů pracovníků výjezdové skupiny SBS se složkami Policie ČR. Je toho docíleno zpravidla výšivkami na zadní straně stejnokroje (např. SECURIT apod.), na paži a na prsou. Další významnou součástí výstroje je zbrojní opasek, kde je pevně uchycena palná zbraň, pouta, popřípadě obušek apod. Uspořádání na opasku upřesňují interní směrnice dané bezpečnostní agenturou.

1.3.4 Dopravní prostředky

U výjezdových skupin zde patří zejména osobní automobily. Jde o finančně nejnáročnější prostředek, ale také o nejvíce potřebný. Tato činnost je bez podpory motorizovaných vozidel často neproveditelné z důvodu transportu na delší vzdálenosti v co nejkratším čase.

Vozidla výjezdové skupiny SBA jsou speciálně vybavena pro použití v terénu, kromě povinné výbavy, zde nalezneme prostředky pro spojení jako mobilní telefon a radiostanici, ale o tom si blíže povíme další části. Vozidla SBA jsou také vhodným nástrojem reklamy a vytvářejí image firmy u potenciálních zákazníků, proto je důležité, aby byla v dokonalém technickém stavu a vždy vzhledově upravena. Vozidla je také vhodné označit logem bezpečnostní agentury a základní informace o bezpečnostní agentuře, jako internetové stránky a telefon.

Provoz vozidel výjezdových skupin SBA podléhá stejným pravidlům jako u všech ostatních podnikatelských subjektů. Posádka vozidla nedisponuje žádnými úlevami z pravidel silničního provozu na pozemních komunikacích, to znamená, že nemá žádný donucovací prostředek k například přednosti v jízdě, k vyšší rychlosti v jízdě než je povolená. Subjekt může pouze zažádat u příslušného dopravního inspektorátu a vyjímku o přiznání oranžového přerušovaného světla označující překážku silničního provozu⁴.

Provoz vozidla musí být evidován v knize provozu, tak aby vyplynulo, který pracovník se s vozidlem pohyboval, kdy, kde a za jakým účelem. Osádka vozidla komunikuje obvykle s dispečerem provozu.

1.3.5 Prostředky spojení

Stejně jako v předchozí kapitole se kvalitní služby neobejdou bez vozidla, tak nedílnou součástí vybavení výjezdové skupiny musí být kvalitní spojení. Zde si povíme, jaké druhy spojení se používá u výjezdových skupin SBS. Mezi tyto prostředky můžeme zařadit:

- telefonní spojení,
- radiové spojení:
 - a) v občanském bezpečnostním pásmu,
 - b) v profesionálním bezpečnostním pásmu.

⁴ MACEK, Pavel, NOVÁK, František. *Privátní bezpečnostní služby*. 1. vyd. Praha: Police history, 2005. ISBN 80-86477-23-1. Prostředky soukromé bezpečnostní činnosti, s. 148-149.

V současné době se stále více používá pro komunikací mobilních telefonů, je snadno dostupný a pokrytí po republice je velmi dobré. Díky firemním tarifům mobilních operátorů se stává také velmi levnou alternativou.

Na druhé straně se střežený objekt může vyskytnout v lokalitě, dosud nepokryté žádným mobilním operátorem, proto se stále používá radiová komunikace. Při používání radiostanice je vyžadováno dodržovat ze zákona platné zásady a směrnice. Pracovník na radiostanici musí být řádně proškolen v pravidlech radioprovozu. Použití radiostanic závisí také od velikosti firmy a jejího kapitálu.

Resumé

V podkapitole vybavení a výstroj pracovníků výjezdové skupiny SBS jsme se seznámili s výčtem nejpoužívanějších prostředků pro výkon tohoto povolání, hlavně osobního vybavení jako jsou zbraně a prostředky osobní ochrany, dále dopravními prostředky a prostředky pro komunikaci.

1.4 Zásady pracovníků výjezdové skupiny SBS při výkonu práce

V této podkapitole se věnujeme zásadám činností pracovníku výjezdové skupiny. Tyto zásady jsou především zakotveny v interních předpisech dané bezpečnostní agentury, ale také v obecných právních předpisech. Je to dáno rozmanitou povahou činností pracovníků, my se je nyní pokusíme zobecnit.

Jedná se zejména o zásady:

- a) zákonitosti,
- b) přiměřenosti,
- c) legality,
- d) oportunity,
- e) rozhodnosti a rychlosti,
- f) etiky pracovní a mimopracovní činnosti,
- g) bdělosti a ostražitosti⁵.

⁵ MACEK, Pavel, NOVÁK, František. *Privátní bezpečnostní služby*. 1. vyd. Praha: Police history, 2005. ISBN 80-86477-23-1. Zásady činnosti pracovníků SBS, s. 174-180.

Při provádění zásahů pracovníky výjezdové skupiny SBS, vždy nějaké z těchto jmenovaných zásad vyjde do popředí, v případě zásahu, například rychlost přístupu, rozhodování apod. Avšak pokud se na problém podíváme globálně, všechny tyto zásady se podporují a doplňují. Nyní se jim budeme věnovat podrobněji.

a) Zásada zákonitosti

Veškerá činnost pracovníků výjezdové skupiny je řízeny platnými zákony ČR a interními předpisy dané firmy. Je to dané tím, že pracovníci přímo zasahují do při plnění svých úkolů do práv a zájmů občanů ČR (například pokud zadrží pachatele při nelegálním vstupu do objektu), dochází zde k omezení osobní svobody občanů. Pokud pracovník poruší tuto zásadu, dojde trestně právní odpovědnosti.

b) Zásada přiměřenosti

Znamená to, že pracovník má jednat tak, aby osobám v souvislosti s jeho činností nevznikla bezdůvodná újma a zásah do jejich práv a svobod nepřekročil míru nezbytně nutnou k dosažení účelu, který je sledován zákrokem, či úkolem⁶.

V praxi to znamená, že nesmí použít nepřiměřeného bezpečnostního prostředku, tak kde by stačila případně verbální domluva.

Tato zásady jde do popředí zejména při použití věcných bezpečnostních prostředků. Jsou tři možnosti pohledu⁷:

- Přiměřenosti volby – jde o volbu bezpečnostního prostředku, pracovník se na základě konkrétní situace rozhodne, jaký prostředek použije, aby dosáhl účelu. Kritériem je odvrácení nebo překonání odporu osoby, která se dopouští protiprávního jednání. Z toho vyplývá, že cílem není fyzická újma, ale odvrácení protiprávního jednání a ochrana života.
- Časová přiměřenost – touto dobou se rozumí použití bezpečnostního prostředku po dobu nezbytně nutnou k provedení zákroku. V praxi to znamená, že doba by

⁶ MACEK, Pavel, NOVÁK, František. *Privátní bezpečnostní služby*. 1. vyd. Praha: Police history, 2005. ISBN 80-86477-23-1. Zásady činnosti pracovníků SBS, s. 176-177.

⁷ MACEK, Pavel, NOVÁK, František. *Privátní bezpečnostní služby*. 1. vyd. Praha: Police history, 2005. ISBN 80-86477-23-1. Zásady činnosti pracovníků SBS, s. 176-177.

neměla být delší, než kdy útok bezprostředně trvá a hrozí. Z toho vyplývá, že pokud je zřejmé, že útok již ustal, nebude v odvracení útoku nadále pokračovat, jinak se dopouští protiprávního jednání.

- Přiměřenosti intenzity – použití věcného prostředku přiměřeným způsobem. Znamená to, aby pracovník výjezdové skupiny SBS na straně jedné dosáhl účelu sledovaného zákroku, avšak na druhé straně věcný prostředek tak, aby jeho použitím nezpůsobil osobě újmu zřejmě nepřiměřenou povaze a nebezpečnosti jejího protiprávního jednání.

c) Zásada legality

Tato zásada, aby pracovník výjezdové skupiny provedl zákrok proti právnímu jednání v pracovní době a způsobem jakým byl proškolen a vycvičen. Existují výjimky, kdy pracovník není povinen úkol splnit:

- je pod vlivem léků,
- k jeho provedení nebyl proškolen nebo vycvičen, pokud to takový zákrok vyžaduje,
- pokud by jeho provedení bylo v rozporu s policií nebo jinými ozbrojenými složkami.

Další výjimky jsou dány ze zákoníku práce.

d) Zásada oportunity

Jedná se o to, že pracovník jedná dle svého uvážení, v praxi jde především o zhodnocení okolností situace. Je to spojeno s otázkou a výběrem optimálního postupu, například zvolení postupu, taktiky apod. Pracovník v daný moment musí hodnotit okolnosti, jako jsou intenzita zásahu, stav vlastních sil, čas apod.

e) Zásada rozhodnosti a rychlosti

Určité úkoly vyžadují, aby je pracovníci výjezdové skupiny SBS plnily bezprostředně a v co nejkratším čase. V první řadě jde o dostavení se na místo zásahu v co nejkratším časovém intervalu a okamžité provedení potřebných opatření. Rychlost je mnohdy základním předpokladem úspěšného zásahu, je důležitý zejména pro:

- účinné zajištění klidu a ochrany v daném místě,
- ochrany zdraví a života osob,
- zajištění účinné ochrany majetku,

- zamezení útěku pachatelů trestné činnosti.

Také pro úspěšné dokončení zákroku je důležité rázné a nekompromisní vystupování pracovníků výjezdové skupiny SBS, působí žádoucím způsobem na osoby, na který je zásah veden, ale také na ostatní zúčastněné osoby. Rázným jednáním lze předejít útěku pachatele páchajícího trestný čin, rozšíření výtržností apod. Uplatnění této zásady musí být vždy spojeno se zásadami zákonitosti a přiměřenosti.

f) Zásady etiky pracovní i mimopracovní

Tato profese zavazuje pracovníka výjezdové skupiny dodržovat zákony a jiné právní předpisy, ale také etické vystupování a jednání v porovnání s jinými občany. V první řadě je to dodržování povinnosti dbát cti, vážnosti a důstojnosti osob i své vlastní. To také znamená, že při použití donucovacího opatření, je potřeba dbát na právní stránku věci, ale také na určitou kulturní úroveň. Na tuto vlastnost je potřeba dbát už při výběru, při pracovním pohovoru, pracovníci tak musí splňovat mravní požadavky, mluvíme o profesionální vhodnosti.

Dalším kritériem proč je důležité se této zásadě věnovat je, že pracovník výjezdové skupiny při svém jednání, výkonu reprezentuje agenturu, u které je zaměstnán. Dělá tak reklamu svému zaměstnavateli.

g) Zásada bdělosti a ostražitosti

Znamená to, že pracovník výjezdové skupiny musí mít po celou dobu zákroku aktuální přehled o situaci. Jedná se zejména o situace vysoce náročné, kde je větší riziko. Pracovník výjezdové skupiny by také měl vycházet z předpokladu, že pachatel trestné činnosti má velmi dobrý odhad a dokáže v krátkém čase rozpoznat, zda pracovník výjezdové skupiny je profesionál, či ne.

Resumé

V podkapitole zásady pracovníků výjezdové skupiny SBS při výkonu práce jsme si přiblížily základní zásady pro výkon práce, tento stručný popis vede k nastínění problémů při výkonu povolání, vysvětluje zde, že pracovník se musí chovat naprosto přesně, dle práva, tak i eticky a v neposlední řadě ostražitě. V následující podkapitole si přiblížíme cíle bezpečnostních zákroků na místě zásahu.

1.5 Cíle bezpečnostních zákroků a povinnosti k policii ČR

1.5.1 Cíle bezpečnostních zákroků

Tato podkapitola je věnována samotným cílům bezpečnostních zásahů prováděným pracovníky výjezdové skupiny SBS a součinnost s Policií ČR.

Prioritní postavení pracovníka výjezdové skupiny je předcházení a zabraňování trestné činnosti. To znamená, takových opatření, které vedou osobu od páčání trestné činnosti.

Cílem bezpečnostních zákroků zejména bude⁸:

- a) eliminování narušení klidu a jeho opětovné obnovení v dané lokalitě,
- b) předejití, zabránění nebo překažení v páčání trestné činnosti.
- c) v situacích kde hrozí nebezpečí, zmírnit následky nebezpečí pro životy a zdraví osob a majetku,
- d) po zákroku, zajištění pachatelů protiprávního jednání a následné předání Policii ČR.

Jedná se o určitý způsob pracovního postupu, kdy pracovníci výjezdové skupiny mají za cíl, provedení opatření k odstranění možného, nebo již existujícího nebezpečí pro zdraví osob a majetku. V určitých případech může jít o například prohlídku budovy a opětovné uzamčení (aktivaci bezpečnostního systému EZS a EPS), uzavření uzávěru plynu, elektřiny apod. V neposlední řadě oznámení o páčání trestné činnosti příslušnému útvaru policie.

1.5.2 Povinnosti SBA k Policii ČR při zásahu

Zde se budeme věnovat povinnostem soukromé bezpečnostní agentuře k Policii ČR při zásahu na chráněný objekt.

⁸ MACEK, Pavel, NOVÁK, František. *Privátní bezpečnostní služby*. 1. vyd. Praha: Police history, 2005. ISBN 80-86477-23-1. Metodika a taktika činnosti pracovníků soukromých bezpečnostních služeb, s. 173-174.

Povinnosti SBS ve vztahu k Policii ČR a k obecní policii, které vyplývá z obecné formulace jednotlivých ustanovení zákonů č. 283/1991 Sb. 553/1991 Sb. trestního zákona⁹.

Zásahová skupina SBS musí být při zásahu schopna zejména:

- a) z hlediska kriminalistických stop, provést kriminalistické zajištění místa činu, z hlediska předejití poškození kriminalistických stop a zajištění místa činu k další činnosti ošetření Policií ČR a minimalizaci ztrát stop,
- b) zajistit případné svědky události a zjistit jejich totožnost, to se týká pouze případu, pokud se svědci nacházejí uvnitř hlídaného objektu, jinak je pracovníci výjezdové skupiny SBS mohou pouze požádat o osobní údaje,
- c) v poslední řadě střežit napadený objekt až do příjezdu policie.

Jelikož pracovníci výjezdové skupiny disponují stejnými právy jako běžný občan ČR, jsou jejich pravomoce omezeny, proto je důležité, se možná co nejvíce věnovat výše zmíněným k minimalizaci, jak ztrát kriminalistických stop, tak zabezpečení místa činu.

Resumé

V této podkapitole jsme se věnovali povinnostem soukromé bezpečnostní agentury, zejména pak jejich zaměstnanců při samotném zásahu, vysvětlili jsme si zde jejich hlavní úkoly a povinnosti k policii ČR. V další podkapitole se budeme věnovat taktikám zásahu u pracovníků výjezdové skupiny.

1.6 Taktiky zásahu u pracovníků výjezdové skupiny SBS

Tato kapitola je věnována taktice zásahu u pracovníků výjezdové skupiny SBS. Zde si rozebereme taktiky proti pachatelům trestné činnosti, jako jsou podnapilý, cizinci apod.

Taktikou zákroku pracovníka SBS tedy rozumíme promyšlený a cílevědomý postup, jehož účelem je ochrana zdraví, životů a majetku, jakož i jiných společenských a individuálních hodnot, jako jsou čest, vážnost a důstojnost osob apod.¹⁰.

⁹ MACEK, Pavel, NOVÁK, František. *Privátní bezpečnostní služby*. 1. vyd. Praha: Police history, 2005. ISBN 80-86477-23-1. Vztahy soukromých bezpečnostních služeb k státním a nestátním bezpečnostním systémům ČR, s. 159.

Při plnění zákroků se pracovníci výjezdové skupiny SBS velmi často dostávají do různých situací, jde zejména o kontakt s osobami, které se dopouští protiprávního jednání, jsou to též osoby pro které je charakteristické výtržnické chování, osoby podnapilé a jiné, které svým chováním ohrožují zdraví a život ostatních občanů.

Dalším faktorem je, že zákroky jsou vedeny na různých místech, jako veřejné místa, v odlehlých místech mimo město a často i v nočních hodinách.

Vzhledem k těmto skutečnostem nelze přesně stanovit taktický postup zákroku, protože situace se vždy liší a liší se i místo zásahu. Jiné chování bude mít pachatel, který jedná na veřejném místě obklopen lidmi a jiná situace bude na místě, které se nachází mimo dosah lidí, odlehlé skladiště apod.

Cílem volby správné taktiky je odrazení protiprávního jednání na chráněný subjekt. To znamená, zajištění účinné ochrany zákazníka, jeho zaměstnanců a jeho majetku. Před provedením zákroku musí pracovník výjezdové skupiny přihlížet k celé řadě okolností, které mohou ovlivnit samotný zákrok a podle získaných informací o situaci v co nejrychlejším intervalu vyhodnotit správnou taktiku a zakročit. Volba správného zákroku musí být v mezích zákona. Důležité je, aby zvolený postup v konečném důsledku přinesl úspěch. Zvolený postup na začátku se nemusí dodržet až do konce akce, pracovník výjezdové skupiny SBS, může podle okolností operativně měnit postup, jak to vyžaduje situace. Při zákroku je také možné použít vyčkávací taktiky, to znamená, vyčkat na správný moment provedení zákroku. Zejména, v situaci kdy výjezdové skupině evidentně nestačí vlastní síly a vyčkají na příjezd posil. Zde je postup vyčkat na příjezd posil, sledovat pachatele trestné činnosti a volat nejbližší útvar Policie ČR.

Samotnou volbu taktiky zákroku je nutné volit podle míry a intenzity protiprávního jednání osoby a podle stavu vlastních sil.

¹⁰ MACEK, Pavel, NOVÁK, František. *Privátní bezpečnostní služby*. 1. vyd. Praha: Police history, 2005. ISBN 80-86477-23-1. Taktika zákroků pracovníků SBS, s. 183.

1.6.1 Kritéria volby taktiky zákroku pracovníků výjezdové skupiny SBS

V této části práce se budeme zabývat o kritériích, které ovlivňují výběr taktiky zákroků.

Základními kritérií jsou¹¹:

- význam chráněného zájmu, který je narušen či ohrožen protiprávním jednáním,
- místo a čas a další okolnosti,
- charakter protiprávního jednání,
- osoba, která páchá trestný čin.

Význam chráněného zájmu je posuzován zejména z pohledu nebezpečí, které hrozí od osoby, jež vede útok. Jedná-li se o drobné přestupky jako verbální napadení, porušení veřejného pořádku, jimiž není bezprostředně ohrožen život, zdraví a majetek, pracovník výjezdové skupiny zvolí přiměřený postup s použitím bezpečnostních prostředků, například k zastrašení.

Pokud nastane situace, která přímo ohrozí zdraví a život chráněného zájmu, pracovník zvolí vyčkávací taktiku a použije takových prostředků a opatření, které povedou k dosažení cíle, ale v souladu se zákonem.

Pro volbu taktiky je důležitý faktor místa, je rozdíl provádět zákrok na veřejnosti, tedy v místě, kde se soustřeďuje plno osob, zde je důležité odhadnout pozitivní a negativní dopady zvolené taktiky. Zcela odlišná situace nastane v odlehlých místech (skladiště za městem, parkoviště stavebních strojů apod.), kde pracovník výjezdové skupiny SBS nemůže počítat s podporou jiných osob.

Pro volbu bezpečnostních prostředků a taktiky zákroku, je rozhodující, způsob a charakter protiprávního jednání osoby rozdílly jsou značné, pokud k napadání dochází verbálními projevy, nebo dochází k fyzickému napadání pracovníků výjezdové skupiny SBS.

¹¹ MACEK, Pavel, NOVÁK, František. *Privátní bezpečnostní služby*. 1. vyd. Praha: Police history, 2005. ISBN 80-86477-23-1. Taktika zákroků pracovníků SBS, s. 184.

Volba taktiky také závisí na fyzické dispozici, věku a zdravotním stavu. Samozřejmě, že při volbě taktiky zákroku dochází ke kombinacím těchto variant a není možné je všechny obsáhnout, proto se zde podíváme na nejčastější zásahy, se kterými se pracovník výjezdové skupiny dostává do kontaktu.

1.6.2 Zákrok na veřejnosti

Zde se budeme věnovat zákrokům proti osobám, které narušují veřejný pořádek v chráněném objektu.

Před samotným zákrokem musí pracovník výjezdové skupiny SBS okamžitě vyhodnotit situaci, zde je potřeba zhodnotit, proti kolika osobám budou pracovníci zasahovat a přihlídnout ke svým fyzickým schopnostem. Při zákroku proti většímu počtu osob se doporučuje přivolat další posily pracovníků SBS a popřípadě policie.

Při zákroku je pracovník výjezdové skupiny oprávněn osobu přistiženou při páchání trestného činu omezit na osobní svobodě a předat nejbližšímu útvaru policie. Postup při zákroku musí být energický a rázný, aby zamezil dalšímu protiprávnímu jednání osoby. K úspěšnému provedení akce mohou v případech nutné obrany použít věcných prostředků (viz. Kapitola Vybavení a výstroj pracovníku výjezdové skupiny SBS).

Postup zákroku na veřejnosti lze shrnout do následujících bodů¹²:

- rychle vyhodnotit danou situaci,
- zvolit taktiku, zakročit okamžitě, přivolat policisty, během této doby pouze pozorovat pachatele,
- postupovat důrazně a energicky a ohledem na platné zákony,
- zvolit optimální donucovací bezpečnostní prostředky,
- zadržet pachatele a předat ho policii ČR,
- poskytnout první pomoc, pokud je někdo zraněn,

¹² MACEK, Pavel, NOVÁK, František. *Privátní bezpečnostní služby*. 1. vyd. Praha: Police history, 2005. 316 s. ISBN 80-86477-23-1.

- zjistit totožnost pachatele,
- po zákroku sepsat záznam.

1.6.3 Zákrok proti podnapilým osobám

V této kapitole se budeme věnovat, jakým způsobem pracovník výjezdové skupiny SBS zakročuje proti osobám podnapilým. Pracovníci výjezdové skupiny se dostávají během své praxe do styku s mnoha osobami, jedním z mnoha bývají často podnapilé osoby.

Zákroky proti podnapilým osobám se musí provádět zvláště rázně a energicky, protože existuje reálné riziko napadení, zvláště u osob, které se dopouštějí násilného jednání. Zákrok proti podnapilé osobě musí provádět vždy dva příslušníci SBS, protože podnapilá osoba může být víc agresivní. Prvořadým cílem je zamezení dalšího výtržnictví např. napadání osob, ničení majetku apod.

Velmi důležité je ve vztahu k podnapilým osobám, aby tato osoba nebyla dále provokována což by mohlo vést k dalšímu zbytečnému napadení pracovníků výjezdové skupiny SBS. Mohou nastat případy, kdy výjezdová skupina v průběhu zákroku vyhodnotí situaci tak, že ji sami nedovedou do úspěšného konce. Zde je postup, v první řadě zavolat posily (ať už vlastní tak nejbližší útvar policie) a zvolit vyčkávací taktiku a pachatele pouze pozorovat. Pokud se osoba chová neustále agresivně, postupuje pracovník jako proti výtržníkům a může volit věcné prostředky, zde je důležité si uvědomit použití slzotvorných prostředků v uzavřených místnostech a zvolit jiný. Osoby je potřeba neustále sledovat a vyloučit možnost jejich útěku nebo dalšího napadení, proto je vhodné zjišťování totožnosti provádět na místě bezpečném, kde je zaručena bezpečnost pracovníků výjezdové skupiny SBS.

Tyto poznatky lze shrnout do následujících bodů¹³:

- rychle vyhodnotit situaci,

¹³ MACEK, Pavel, NOVÁK, František. *Privátní bezpečnostní služby*. 1. vyd. Praha: Police history, 2005. 316 s. ISBN 80-86477-23-1.

- zvolit taktiku, zakročit okamžitě, přivolat policisty, během této doby pouze pozorovat pachatele,
- postupovat důrazně a energicky a ohledem na platné zákony,
- zvolit optimální donucovací bezpečnostní prostředky, v uzavřených místnostech omezit slzotvorné prostředky,
- výtržníky přemístit na místo kde pracovníci bezpečně zjistí totožnost a prohledat je zde u sebe nemají zbraň,
- zajistit svědky události,
- podnapilou osobu zbytečně neprovokovat,
- poskytnout první pomoc,
- předat výtržníky policii a zajistit převoz do protialkoholní záchytné stanice,
- po zákroku sepsat záznam.

1.6.4 Zákrok proti těhotným ženám

Zde se budeme věnovat taktice zákroků proti těhotným ženám. V těchto případech, které se v praxi vyskytují jen zřídka, se musí postupovat velmi obezřetně, především s ohledem na zdraví a jejího budoucího dítěte. Zejména zde platí omezení použití věcných prostředků (např. palné zbraně, slzotvorných prostředků apod.), pokud tento útok není vedený přímo proti pracovníkům výjezdové skupiny a neohrožuje přímo jejich zdraví a život.

Je velmi důležité v aktuální situaci rozpoznat těhotnou ženu, lze ji považovat na základě praktických zkušeností, je taková¹⁴:

- na které je stav těhotenství zřejmý,
- která se před použitím věcných prostředků za těhotnou prohlásí,

¹⁴ MACEK, Pavel, NOVÁK, František. *Privátní bezpečnostní služby*. 1. vyd. Praha: Police history, 2005. ISBN 80-86477-23-1. Taktické postupy pracovníků SBS při zákrocích, s. 190

- které je tato skutečnost pracovníkovi SBS známa z jiných pramenů.

Pokud dojde k použití donucovacích technik, je pracovník výjezdové skupiny v první řadě povinen poskytnout první pomoc a zajistit lékařské ošetření.

1.6.5 Zákrok proti osobám duševně nebo fyzicky chorým

Zde se budeme věnovat taktice zákroků proti osobám duševně nebo fyzicky chorým. Pokud pracovník výjezdové skupiny bude zasahovat proti osobám duševně chorým, ověří její totožnost a podle možností vyrozumí jejího zákonného zástupce, nebo opatrovníka, nejčastěji prostřednictvím policie a upozorní na její chování. Pokud ohrožuje tato osoba své okolí, chrání pracovník ostatní osoby a přivolá záchrannou službu.

Při samotném zákroku je třeba postupovat obezřetně, dbát cti, vážnosti a důstojnosti osoby. Při zákroku zde také platí použití věcných prostředků a platí zvýšená pozornost, protože se nedá předem odhadnout, jak se tato osoba bude během zákroku chovat.

Za osobu duševně nebo fyzicky chorou lze považovat¹⁵:

- invaliditu, jíž chybí jedna končetina,
- osobu se ztíženou možností pohybu,
- osoby hluchoněmé,
- osoby, jež mají ruku, nebo nohu nebo jinou část těla v obvazech a v důsledku toho má stížený pohyb,
- osoby vizuálně zřejmé (mongoloidní).

1.6.6 Zákrok proti cizincům

Zde si objasníme taktiku zákroku proti cizincům. Zákrok proti cizím státním příslušníkům se od zákroku na občany ČR příliš neliší. Cizí státní příslušníci mají na území České republiky stejná práva jako její občané, proto zde neplatí žádná omezení při

¹⁵ MACEK, Pavel, NOVÁK, František. *Privátní bezpečnostní služby*. 1. vyd. Praha: Police history, 2005. 316 s. ISBN 80-86477-23-1.

použití věcných prostředků. Ale v těchto případech se doporučuje při porušení méně závažných přestupků domluva, či napomenutí.

Zvláštní pozorností je třeba věnovat jazykové bariéry, to znamená, že cizí státní příslušník nemusí v dostatečné míře porozumět pokynům pracovníků výjezdové skupiny SBS a může to vést k pokračování trestné činnosti, nebo dokonce k napadení pracovníků.

Speciální skupinou cizích státních příslušníků jsou osoby, které používají diplomatických imunit a výsad. Proti těmto osobám lze zakročit jen v omezeném rozsahu. Pokud se taková osoba dopustila protiprávního jednání, vyzve a upozorní ji pracovník výjezdové skupiny SBS, aby od svého jednání upustila a bez dalšího omezování ji propustí. Provedený zákrok ihned hlásí dispečerovi. V případě kdy osoba od svého úmyslu neupustí, může pracovník výjezdové skupiny použít věcných prostředků k zamezení takového jednání.

Resumé

Tato podkapitola nám přiblížila taktiky zásahu u pracovníků výjezdové skupiny SBS, rozebrali jsme si zde kritéria volby dané taktiky, za jakých okolností lze taktiku uplatnit a nastínily postup u následujících situací, zásah na veřejném místě, zásah proti podnapilým, zásah proti těhotným ženám, zásah proti duševně a fyzicky chorým a zásah proti cizincům, z výše zmíněného je patrné, že pro každou situaci se uplatňuje jiný postup, proto je důležité se této problematice věnovat, závisí na tom mimo jiné i úspěšně provedený zásah a dobré jméno bezpečnostní agentury.

2 KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÉ A KRIZOVÉ SITUACE

V této části diplomové práce se budeme zabývat komunikačně náročnými a krizovými situacemi, rozebereme si zde význam komunikace, druhy komunikací (verbální a neverbální), vysvětlíme si zde, jak efektivně zahájit komunikaci co samotné komunikaci předchází a rozebereme si zde metody k přesvědčování a ovlivňování, které by měl pracovník výjezdové skupiny ovládat pro zlepšení komunikace s občanem, ale také pro předcházení komunikačně náročných situací.

Pracovník výjezdové skupiny SBS se během své praxe dostává do různých situací a přímých konfrontací s občany, vzhledem k faktu, že pro jejich řešení nelze použít žádný univerzální návod, celé řešení záleží na schopnostech a dovednostech pracovníka. Nezastupitelnou roli při řešení náročných úkolů v průmyslu komerční bezpečnosti hrají psychologické prostředky.

Komunikačně náročné situace lze poznat podle následujících situací a znaků¹⁶:

- jednání, chování a vystupování jednoho z účastníků komunikace vyvolá u komunikačního partnera negativní pocity a emoce,
- mohou se objevit nečekané situace, které mají za následek vznik stresu, působí zde rolový charakter ve vztahu pracovník výjezdové skupiny SBS a občan,
- svými nároky překračují pracovníci výjezdové skupiny SBS svou zkušenost, což má za následek zvýšení psychického napětí.

Komunikační náročnost je dána subjektivním posouzením situace pracovníkem výjezdové skupiny SBS, jak komunikačně náročnou situaci bude vnímat, záleží na tom, jak si uvědomuje objektivními nároky na situaci a vlastní připraveností.

¹⁶ SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o, 2005. ISBN 80-86898-37-7. Komunikačně náročné policejní situace, s. 103-104.

Komunikačně náročná situace u pracovníků výjezdové skupiny pramení¹⁷:

- z pocitu ohrožení života zdraví a majetku, ohrožení kolegy a ostatních osob,
- z negativního ohodnocení dané situace,
- z pocitu nejistoty a nepřipravenosti,
- z pocitů bezmoci,
- z potřeby splnit úkol,
- z potřeby dosáhnout profesní role.

2.1 Význam komunikace

Tato podkapitola teoretické části nám přiblíží význam komunikace, jaké faktory komunikaci ovlivňují.

V literaturách se setkáváme s různými druhy definic komunikace, pro nás bude stačit, že komunikaci lze definovat, jako tok informace z jedné strany (od zdroje) k druhé straně (příjemci). Na komunikaci je pro nás zajímavé především to, že ji spoluutváříme a ovlivňujeme ji. Komunikace jako sociální interakce znamená jednostranné vyměňování informace, nebo vzájemnou výměnu informací. Prostředkem komunikace nejsou pouze slova, ale gestikulace a chování všeobecně.

Důležitou úlohu hraje reciprocita (možnost obrátit tok informací), cirkularita (koloběh sledování), synchronicita (stejná chvíle dvě a více osob), vždy přítomné emoce, poznávací procesy a předešlé zkušenosti¹⁸.

Obsah komunikace se mění podle modalit, které jsou v danou chvíli aktuální, většinou komunikaci ovlivňují tyto¹⁹:

¹⁷ SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o, 2005. ISBN 80-86898-37-7. Komunikačně náročné policejní situace, s. 107.

¹⁸ SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o, 2005. ISBN 80-86898-37-7. Pojetí úloha a funkce komunikace, s. 9.

- kolik máme času na komunikační výměnu, tedy čas,
- jaký význam přikládá každý z komunikujících účastníků,
- emoce, které jsou aktuálně přítomny,
- vztahové proměnné, submise, rivalita, dominance, rolově podmíněná komunikace, komunikace v dlouhodobém vztahu apod.,
- přítomnost nebo nepřítomnost osoby, o které se v daný moment mluví,
- návaznost.

Obsah komunikace lze pozměnit sebemenší aktivitou jako je vlídnost mluvčího, evidentní netrpělivost jednoho z komunikujících, vhodným místem ke komunikaci a vhodnou nebo nevhodnou dobou. Komunikace má jen v málo případech jednosměrný charakter, mluvčí je zároveň příjemcem a příjemce je mluvčím.

Komunikace zpravidla plní jednu funkci, každý účastník komunikace je ke komunikaci něčím motivován, tím dostává komunikace svůj smysl. Pro naši praxi to mohou být následující²⁰:

- Informovat – dát zprávu, informovat ostatní o něčem důležitém apod.
- Instruovat – navést, naučit apod.
- Přesvědčit – aby byl pozměněn názor, změnit jednání.

2.2 Verbální komunikace

V této podkapitole se budeme věnovat verbální komunikaci pracovníka výjezdové skupiny SBS, jakým způsobem se má vyjadřovat apod. Verbální komunikace je specifický způsob komunikování, který využívá jako prostředek mluvené nebo psané řeči v užším smyslu.

¹⁹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portal, 2000. ISBN 80-7178-291-2. Kontextové modalities, s. 31-32.

²⁰ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portal, 2000. ISBN 80-7178-291-2. Funkce lidského komunikování a motivace k němu, s. 23.

Základní formou komunikace je rozhovor, relativně uzavřený cyklus sdělení, kdy prostřednictvím verbální komunikace získáváme (nebo poskytujeme) informace vztahující se k předmětu našeho zájmu. Obyčejně u rozhovoru dochází k přímému kontaktu, to nám umožňuje pružně reagovat na otázky a informace, ale také umožňuje sledovat neverbální projev, který rozhovor (poskytované informace) někdy doplňuje a dává jím přesný význam. Pro úspěšné zvládnutí rozhovoru, musí řečník dokonale ovládat techniky a taktiku rozhovoru.

Verbální komunikaci lze členit podle různých kritérií²¹:

- podle počtu účastníků,
- podle obsahu komunikace,
- podle účelu,
- podle kritérií, přímá komunikace, nebo s prostředníkem – tlumočník apod.,
- podle cíle rozhovoru – poskytnout informace, získat informace apod.

Lidé většinou vstupují do rozhovoru, pokud chtějí něco sdělit, od někoho získat informace, nebo někoho ovlivnit. Jedním z prostředků, a zároveň základním prostředkem, je verbální komunikace, kdy můžeme v přímém rozhovoru pružně reagovat a získávat nebo předávat různé typy informací ostatním účastníkům rozhovoru.

2.3 Neverbální komunikace

V této podkapitole se budeme věnovat neverbálnímu vyjadřování, které určitým způsobem zasahuje do komunikačního aktu. Neverbální komunikace je jednou z nejstarších druhů sdělování informace. Chování člověka, který předává nějakou informaci, držení těla, pohyby rukou, vzhled jeho tváře, to vše se podílí na rozhovoru a formě sdělení informací. Neverbální komunikace na rozdíl od verbální není většinou

²¹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portal, 2000. 264 s. ISBN 80-7178-291-2.

uvědomována, člověk některé pohyby (rukou) dělá automaticky, člověk ji většinou využívá k²²:

- Určitým způsobem podpořit řeč – regulovat tempo rozhovoru, zdůraznit určité informace apod.
- Nahradit řeč – doplnit určité informace, pro které nemá vhodnou náhradu.
- Vyjádřit (zdůraznil) emoce.
- Vyjádřit interpersonální postoj – pochybování, naléhavost při přesvědčování.
- Uskutečnit sebevyjádření.

Člověk, aniž by si to uvědomoval, tak mluvíme bez slov, tato komunikace záleží na našem psychickém stavu, postoj těla, držení rukou a hlavy apod.

Význam neverbální komunikace je větší než si uvědomujeme, každý člověk se nějakým způsobem projevuje a nechává v ostatních dojem nejen tím, co říká, ale tím jak se projevuje fyzicky, z těchto postojů lze získat spoustu informací.

Je to především²³:

- Držení těla – kdy podle postoje určíme, zda se s dotyčným domluvíme či nikoliv jeho postoj určuje, jakým způsobem bude komunikace probíhat, například půjde o rychlou komunikaci, dotyčný je ve spěchu, nebo naléhá apod.
- Vzdálenost mezi účastníky komunikace, kolem každého z nás existují určité zóny, každý jedinec ji definuje jinak, jsou to osobní, veřejné a společenské zóny, ve své podstatě to znamená, vymezený prostor bezpečí, pokud někdo do prostoru kam nepatří, pronikne, pocítujeme nepříjemný pocit. Tento případ v nás vzbuzuje obranné mechanismy a snažíme se z této situace uniknout, nezdá se, že máme tendence k agresivnímu chování.

²² VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portal, 2000. ISBN 80-7178-291-2. Tendence dělat se lepším, s. 71.

²³ SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o, 2005. 160 s. ISBN 80-86898-37-7.

- Výraz tváře, ve kterých se odráží především emocionální představy dotyčné osoby. Jsou odrazem naší aktuální psychického rozpoložení. Nejinformovanější částí z hlediska pozorovatele je kolem úst a očí, zde se odehrává podstatná část emocí. Jedinec v napětí má tendenci k neměnné mimice, říká se, že má kamenný obličej. Pro potřeby soukromé bezpečnostní praxe je potřeba rozpoznat mimiky spontánní, v níž mají mnoho rysů společných a mimiku hranou, mnohdy úmyslně přehnanou.
- Pohyby rukou, vypovídá o jejich temperamentu a jejich aktuálním psychickém rozpoložení. Pohyby rukou v komunikační interakci hrají dvojí roli:
 - doprovázejí vyjadřování, doplňují informace
 - ukazují aktuální emoční stavy

pokud komunikující člověk produkuje nesynchronně gesta a řeč, na příjemce to působí rušivě.

- Kontakt očima, pohledem získáváme významnou část informací, ale také informace poskytujeme i ostatním o sobě, svých emočních stavech. Funkcí zraku je sledování pozornosti partnera interakce, zejména si všímáme odvracení pohledu, tčkání očima, zaostřování apod. Jako velmi rušivé a nepříjemné se během komunikace jeví, pokud partneru interakce nevidíme do očí, nosí sluneční brýle.
- Tělesné doteky, zde patří zejména podání rukou, při komunikaci osob s odlišným hierarchickým statutem je běžné, že osoby s vyšším statutem iniciují rozhovor.

Neverbální komunikace je poskytuje důležité informace o mluvené osobě, především emocionálních stavech a procesech. Za nejvýraznější zdroj informací se považuje výraz obličeje. Však při jejich interpretaci je potřeba počítat s možností kamufláže, předstírání kamufláže však není nikdy autentické. Pro pracovníka výjezdové skupiny, jsou tyto informace podstatné, k navázání kontaktu s dotyčnou osobou a pro úspěšné vedení komunikace během zásahu a po něm. Pokud pracovník výjezdové skupiny dokáže obstojně zvládnout komunikační akt podle, daných verbálních a neverbálních rysů, pomůže mu výrazným způsobem úspěšně zvládnout komunikaci.

2.4 Faktory ovlivňující komunikaci

Tato podkapitola nám přiblíží faktory, které mohou ovlivnit průběh komunikace mezi pracovníkem výjezdové skupiny SBS a občanem.

Samotnou komunikaci ovlivňuje řada faktorů, jako emocionální, poziční, osobnostní apod. V následujících bodech si je objasníme. Jsou to²⁴:

- osobnostní dispozice a jednání, zejména motivace do komunikace, pokračovat v komunikaci a rozvíjet ji, komunikační dovednosti, znalosti apod.,
- způsob a obsah sdělení, množství informací, které sdělujeme, jejich podání a charakter a jakým způsobem jsou prezentovány,
- osobnost příjemce, zejména jeho dispozice pro příjem informací, jestli je schopen informaci v dostatečné míře pochopit a interpretovat, sociální role v komunikaci, motivace ke komunikaci apod.,
- použité prostředky, zejména psychologické metody, jež jsou v průběhu použity, k vedení rozhovoru, popřípadě ovlivňování komunikačního partnera,
- podmínky, za jakých dochází ke komunikaci, v jakém místě rozhovor probíhá, v jakém čase, účast dalších osob apod.

Resumé

V této části práce jsme si vysvětlili, jakou úlohu hraje komunikace při řešení konfliktů mezi pracovníkem výjezdové skupiny a občanem, vysvětlili pojem verbální komunikace a rozebrali, jaký význam hraje v rozhovoru neverbální komunikace a jakými faktory je komunikace ovlivněna. Z výše zmíněného vyplývá, že verbální i neverbální komunikaci by měl být přikládán velký význam už při zaškolování pracovníků výjezdové skupiny, protože komunikace je významná část přispívající k úspěšnému zvládnutí zásahu.

²⁴ SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o, 2005. 160 s. ISBN 80-86898-37-7.

2.5 Psychická zátěž při komunikaci pracovníka výjezdové skupiny SBS a občana

Tato část diplomové práce je věnována psychické zátěži při komunikaci pracovníka výjezdové skupiny SBS a občana, jaké faktory ovlivňují pracovníka a co přispívá ke stresovým situacím.

Psychickou zátěž člověka lze definovat jako vnitřní stav, který může být něčím (někým) ohrožován anebo se očekává ohrožení a člověk se domnívá, že jeho obranné prostředky nejsou dostatečné²⁵. U pracovníků výjezdové skupiny psychickou zátěž přímo ovlivňují samotné poslání pracovníka výjezdové skupiny SBS, vědomí odpovědnosti, existence rizika, konfliktní jednání a s nimi spojené zvýšené nároky na sebekontrolu a sebejednání. Zdrojem stresu může být cokoliv, nepřípravenost, únava, nekompetentnost, bezmoc, ohrožení na zdraví a životu, ale i špatný osobní život.

Zvýšenou psychickou zátěž může u pracovníků výjezdové skupiny vyvolat²⁶:

- Předmět a obsah sdělení – jedná se zejména o poskytování informací druhé straně, u které to vyvolá negativní emoce spojené například s agresivním jednáním.
- Aktuální podmínky (místo, čas apod.) – zejména komunikace na místě činu, přítomnost ostatních osob, konkrétní bezpečnostní prostředky a výstroj u pracovníků výjezdové skupiny SBS.
- Jednání účastníků zásahu – zejména o charakteristiky osobnosti, aktuální projevy, jejich aktuální nálada. Všechny tyto aspekty vedou k ovlivňování a utváření úsudku pracovníka výjezdové skupiny o osobě, se kterou jedná, případně má za následek zvýšení psychické zátěže.

To jestli se faktory stanou stresujícími není vždy pravidlem, závisí to na subjektivním významu, jež mu pracovník výjezdové skupiny přisoudí v daný moment. Vnitřní prožitky

²⁵ SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o, 2005. ISBN 80-86898-37-7. Psychická zátěž při komunikaci, s. 59.

²⁶ SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o, 2005. 160 s. ISBN 80-86898-37-7.

dotyčného přímo ovlivňují jeho chování, komunikaci, postup při jednání, indukuje vznik dalších stresujících faktorů a může je zintenzivnit.

2.6 Předkomunikační fáze pracovníka výjezdové skupiny SBS a občana

V této podkapitole se budeme věnovat fázi, která předchází vlastní komunikaci, dále na jakých podkladech si pracovník výjezdové skupiny utváří dojem o komunikačním partneru.

Jedná se o fázi, která bezprostředně předchází vlastní komunikaci, má za úkol zformovat, uvědomit a získat určitý náhled do situace, vytvořit si představu o možných reakcích občana. Pracovník na základě toho co vnímá na svém komunikačním partnerovi, si utváří určitý obraz a zároveň i na základě svých zkušeností o situaci.

Formování dojmů lze rozdělit do třech fází:

- Vnímání fyzických informací – v této fázi se jedná především o vnímání fyzického zjevu, motorických projevů a verbálních projevů. Avšak tyto projevy nám nedávají ještě přesný obraz o reálné situaci o posuzované osobě. Přesný obraz nám nedává ani situační kontext, protože vnímání jedné osoby může být odlišné od vnímání druhé osoby.
- Subjektivní hodnocení – vnímaná osoba zde přináší své vlastní pocity, předešlé zkušenosti, dochází zde ke srovnání osobností apod.
- Výsledný dojem – v této fázi vnímající osoba přisuzuje komunikačnímu partneru různé atributy a dochází zde k formování výsledného dojmu.

Představa, kterou si pracovník výjezdové skupiny SBS vykreslí o osobě může být vytvořena předem, na základě informací poskytnutých od operátora PCO přes komunikační kanál, například je osoba vysoká, podsaditá, chová se agresivně apod., nebo může být dojem utvářen aktuálně dle dané situace.

Zde také záleží, jak reálnou představu si pracovník výjezdové skupiny vytvoří na základě dostupných atribut, je to podmíněno celou řadou faktorů²⁷:

- Osobnostními předpoklady – zejména způsob vnímání nových informací a osob a s tím spojené emoce, které se na základě situace a osoby utváří.
- Zkušenosti pracovníka výjezdové skupiny SBS – zda se s podobnou situací již setkal (pokud byla zkušenost negativní má to za následek zvýšení stresu)
- Aktuálně působící faktory – zejména kontext budoucího rozhovoru, aktuální psychický, fyzický stav pracovníka výjezdové skupiny SBS apod.

Na základě předešlých zkušeností z prvního kontaktu si pracovník výjezdové skupiny utváří celkový dojem o komunikačním partnerovi a situaci. Utváření dojmu pracovníkem výjezdové skupiny SBS o svém komunikačním partnerovi je také ovlivněno²⁸:

- pracovník výjezdové skupiny na základě předchozích zkušeností očekává určitý typ chování, který se projevuje dvojitým způsobem:
 - vnímat globálně
 - zaostřit se na určitý jev,
- emoce, které pracovník výjezdové skupiny SBS vnímá v důsledku citově podbarvenému vztahu,
- tendenci přisuzovat dotyčné osobě určité vlastnosti a charakteristiky na základě svých zkušeností.

Nereálný obraz o komunikačním partnerovi, nebo neochota měnit již vytvořenou představu zvyšují vznik stresu a negativní emoce, to napomáhá k vytvoření komunikačně náročné situaci.

²⁷ SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o, 2005. ISBN 80-86898-37-7. Percepce komunikačního partnera policistou, s. 67-68.

²⁸ ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Brno: Padio, 1998. 277 s. ISBN 80-85931-48-6.

Resumé

Na základě získaných informací si můžeme udělat obraz o fázi, která předchází samotné komunikaci a je velmi důležitá pro utváření dojmu o komunikačním partnerovi. Pokud, vznikne nereálný dojem o situaci má to za následek vzniku komunikačně náročné situace.

2.7 Zahájení komunikace pracovníkem výjezdové skupiny SBS

Tato podkapitola je věnována zahájení komunikačního aktu pracovníkem výjezdové skupiny SBS a rozebereme si zde jaký má význam pro průběh celé komunikace.

Představuje jeden z klíčových momentů kvalitního vedení komunikace. Způsob zahájení komunikace pracovník výjezdové skupiny SBS a občan má svou formu, v první řadě je určena interními předpisy dané bezpečnostní agentury. Význam této fáze spočívá především v tomto²⁹:

- aktivuje pozornost komunikačního partnera,
- poskytuje informace o kontaktu,
- vymezuje role účastníků,
- vytváří se zde první dojem, na obou stranách komunikace,
- nutí komunikačního partnera k další akci.

Podstatné je pro další vývoj situace, jak bude pracovník výjezdové skupiny SBS prezentovat sám sebe, jak se ztotožní s aktuální rolí, jakým způsobem bude vystupovat (sebejistě, rázně apod.). Prezentace pracovníka výjezdové skupiny vyvolává v komunikačním partnerovi různé emoce, může jít o pozitivní, negativní a neutrální. Pokud prezentované informace špatně, nebo neúplně interpretuje, nebo pokud je sdělením sám negativně ovlivněn (kontext v něm vyvolá psychickou zátěž, stres) může to vést ke komunikačně náročným situacím, tyto emoce může zvýraznit i způsob jakým pracovník výjezdové skupiny SBS informace prezentuje.

²⁹ SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o., 2005. ISBN 80-86898-37-7. Zahájení komunikačního aktu, s. 74.

V komunikaci pracovník výjezdové skupiny SBS a občan mohou mít sdělované informace různou podobu, zejména:

- výzvy,
- žádost o podání vysvětlení,
- poučení,
- varování,
- příkazu.

Resumé

Zde jsme se zabývali zahájením komunikačního aktu, jakým způsobem na komunikačního partnera zapůsobí, jakou podobu mohou mít sdělované informace. Způsob jakým pracovník výjezdové skupiny prezentuje informace v něm, odráží jeho vnitřní emoce a další motivaci ke spolupráci.

2.8 Samotná komunikace pracovníka výjezdové skupiny SBS a občana

Jedná se o výměnu sdělení mezi pracovníkem výjezdové skupiny SBS a občan, o určitou společnou činnost při různé intenzitě a aktivitě. Psychologický kontakt představuje aktuální obraz interpersonálních vztahů mezi komunikujícími, je funkčním vyjádřením vztahů mezi pracovníkem výjezdové skupiny a občanem k cíli výsledku komunikace. Zde se projevuje ochota komunikovat, spolupracovat apod. Každá komunikace má dynamický charakter, její intenzita se v průběhu mění.

Rozvíjení komunikace ovlivňují zejména:

- obsah sdělovaného,
- jakým způsobem je informace sdělena,
- schopnost a ochota zúčastněných vnímané informace interpretovat v daném čase.

Přijetí informace lze rozdělit do třech fází:

1. Etapa – v první řadě komunikující partner rozliší zdroj informace a zvažuje věrohodnost samotného sdělení.
2. Etapa – zdroj informace pomalu ustupuje do pozadí a vystupuje obsah a forma do popředí.
3. Etapa – určuje, zda se poskytovaná informace stane předmětem diskuze, na rozdíl od první etapy, kde dominovalo vnímání, v této etapě dominuje smýšlení.

Na základě šetření různých autorů i empirie lze vymezit základní typy neadekvátních způsobů komunikace³⁰.

- Destruktivní komunikace – primárním motivem není konstruktivní přístup, ale destruktivní. Snaha komunikačního partnera rozložit, nejde o snahu získat partnera na svou stranu.
- Autoritářská komunikace – vychází z vnucování vlastních názorů druhému a rozvinout závislost ať už v myšlení či určité činnosti.
- Disjunktivní komunikace – odpoutání od vlastního smyslu komunikace, příznačné je povrchní chování, zlehčování apod. Nejde o skutečnou komunikaci, protože se od tématu odklání.
- Rezistentní komunikace – je obvykle projevem nedůvěry nebo odmítání partnera, informace je vyslechnuta, ale není náležitě zpracována, informace není stimulem ke komunikaci.
- Pseudokomunikace – komunikace pouze poukazuje na to, že komunikující jedinci se nacházejí pouze ve společném prostoru. Je obvykle vyvolána jiným sociálním tlakem než společným předmětem zájmu.

Z výše uvedeného lze vyvodit, že výskyt jakýchkoliv způsobů komunikace vede ke komunikačně náročným situacím.

³⁰ SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o, 2005. ISBN 80-86898-37-7. Komunikačně náročné policejní situace, s. 78.

2.9 Závěr komunikace

Tato podkapitola je věnována závěru komunikace mezi pracovníkem výjezdové skupiny SBS a občanem. Závěr komunikačního aktu závisí přímo na délce předcházející komunikace, a co chce pracovník výjezdové skupiny ještě komunikačnímu partnerovi sdělit.

K ukončení může dojít například³¹:

- bylo dosaženo cíle komunikace,
- nebylo dosaženo cíle komunikace, především ztráta motivace ke komunikaci, nebo není účelné v komunikaci pokračovat,
- vedli k ní jiné důvody, které ukončili komunikaci, především díky změnám v situaci, při zhoršení fyzického a psychického stavu účinkujících.

Závěrečná fáze může také poskytnout prostor pracovníku výjezdové skupiny SBS pro³²:

- shrnutí důležitých informací,
- poskytnou další nezbytné informace o průběhu jednání,
- poskytnou zpětnou vazbu o jejich komunikaci,
- v poslední řadě ukončit akt.

Závěrečná fáze má významnou roli v komunikačním aktu, pro utváření dojmů o pracovníkovi výjezdové skupiny, s nímž byl v kontaktu.

³¹ SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o, 2005. ISBN 80-86898-37-7. Závěr komunikačního atktu, s. 87.

³² SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň : Aleš Čeněk s.r.o, 2005. ISBN 80-86898-37-7. Závěr komunikačního atktu, s. 87.

Resumé

Zde jsme si popsali význam závěrečného aktu v komunikaci. Za jakých podmínek komunikační akt zaniká a jaký význam má jeho rozvoj (např. při školení) pro soukromou bezpečnostní agenturu, z hlediska pohledu občana.

2.10 Prostředky komunikace mezi pracovníkem výjezdové skupiny a občanem

Tato podkapitola nám přiblíží prostředek pro komunikaci mezi pracovníkem výjezdové skupiny SBS a občanem, dále si zde rozebereme faktory, na kterých závisí použití metod a zdroje informací, které slouží pro pozorování komunikačního partnera.

Pro úspěšnou komunikaci používá pracovník výjezdové skupiny SBS specifické metody, postupy pro pochopení, vysvětlení a ovlivnění komunikujícího partnera. My si zde vysvětlíme rozsah metod do použití a faktory ovlivňující použití metod.

Znalost těchto metod výrazným způsobem ovlivní průběh komunikace, pokud je způsob použití správný. Pomocí znalostí těchto metod by pracovník výjezdové skupiny SBS měl:

- porozumět osobnosti komunikačního partnera,
- dovedl získané informace správně interpretovat,
- aby dosáhl žádoucích změn v chování dotčeného.

Způsob a rozsah použití metod pracovníkem výjezdové skupiny SBS k odhadu osobnosti dotčeného, závisí na mnoha faktorech:

1. Aktuální pozici pracovníka výjezdové skupiny SBS v komunikaci.
2. Konkrétní podmínky, ve kterých rozhovor probíhá.
3. Schopnosti (ochota) se kterou pracovník výjezdové skupiny provádí ovlivňování.
4. Úroveň sebepoznání.

Metody pro naši praxi mohou nabývat dvou směrů, v prvním směru jsou metody a postupy směřování na poznávání a identifikování komunikačního partnera, jeho emoce, chování a postoje. Zde se zejména objevuje verbální a neverbální schopnosti

komunikačního partnera. Druhý směr je zaměřen na účinné ovlivňování chování a jednání komunikačního partnera.

Schopnosti pracovníka výjezdové skupiny SBS aplikovat poznatky o psychologických metodách, se projeví v sociálních dovednostech, jako sociální kompetence. Tento termín chápeme, jako schopnost pracovníka výjezdové skupiny SBS, reálně vnímat informace od komunikačního partnera a v dostatečné míře na ně reagovat.

Jako zdroje informací slouží pro pozorování komunikačního partnera jeho verbální a neverbální projevy. Nositeli informací jsou tedy statické a dynamické neverbální klíče.

- Za statické neverbální klíče lze považovat zejména ty, které se během komunikačního aktu nemění, jsou to stavba těla, obličejové rysy, vnější úprava apod.
- Za dynamické neverbální klíče lze považovat projevy, které se během komunikačního aktu mění a jsou pro nás zdrojem aktuálního psychického stavu.

Patří sem:

- oční kontakt
- postoj
- gesta
- mimika
- směr pohledu
- tón hlasu
- plynulost řeči

Proto, aby byla vypovídací hodnota o komunikačním partnerovi co nejvyšší, musí si pracovník výjezdové skupiny SBS osvojit metodiku pozorování, aktuálně reagovat na chování a jednání komunikačního partnera, že mimo výrazných signálů napovídající o stavu komunikačního partnera existují i méně výrazné, které ovšem mohou mít obrovskou vypovídací hodnotu. Při pozorování chování a jednání komunikačního partnera neztrácet přehled o podmínkách, ve kterých se komunikace odehrává, nebát se věřit svým vnitřním pocitům a instinktům.

Pracovník výjezdové skupiny SBS získané informace v časově omezeném prostoru musí interpretovat, analyzovat, vyhodnotit, srovnat a roztřídit. Z takto subjektivně zpracovaných informací si pracovník výjezdové skupiny SBS utváří dojem o komunikačním partnerovi.

Mezi prostředky komunikace mezi pracovníkem výjezdové skupiny a občane lze v první řadě zařadit psychologické prostředky ovlivňování. Ovlivňování lze chápat, jako záměrnou činnost pracovníkem výjezdové skupiny SBS na komunikačního partnera s cílem, vyvolat změny v jeho chování, tak aby dosáhl cíle komunikace.

Ovlivnit chování komunikačního partnera lze přímo (pomocí metod ovlivňování), nebo zprostředkovaně, pomocí postojů. My si zde zmíníme dvě metody ovlivňování, zapadající do našeho modelu pracovník výjezdové skupiny SBS a občan.

2.10.1 Metoda ovlivňování a přesvědčování

V této části diplomové práce si přiblížíme metodu ovlivňování a přesvědčování, kde patří zejména přesvědčování, demonstrování, objasňování a využívání příkladů.

Metodu ovlivňování chápeme jako metodu, při které se přesvědčovaný jedinec pod vlivem verbálního a neverbálního působení se ujišťuje o zdůvodněnosti nějakého stanoviska.

Ovlivňování a přesvědčování se od metody donucení liší především podle předpokládané spoluaktivity. Spočívá to v tom, že partner v interakci:

- má možnost stanovisko přijmout, nebo odmítnout, dále má možnost projevit svoje vlastní stanovisko,
- aby komunikační partner pochopil obsah a stanovisko,
- akceptovat a pochopit stanovisko druhého.

Zde si stručně objasníme hlavní metody přesvědčování a ovlivňování. Jsou to³³:

1. Demonstrování – při této metodě jsou nejdůležitější fakta nikoliv slova a má omezení v tom, že při demonstrování nelze vše ukázat a nastítnit. Ovlivňovaný existenci nějakého jevu ověřuje bezprostředně svými smysly.
2. Ovlivňování příkladem – výsledkem této metody je přebírání myšlenek, postojů a názorů jiných. Ovlivnit druhého lze například jenom konstatováním názoru někoho významného. Je důležité si uvědomit, že naše prezentace postojů, názorů vstupují jako vzor napodobení aniž bychom si toho uvědomily.
3. Objasňování – u této metody vědomosti nejsou vždy postačující složkou k úspěšnému ovlivnění, je to především pochopení vztahů a logické provázanosti. Výsledkem je vznik nové vědomosti, která zakládá nový postoj.
4. Přesvědčování – je taková metoda, jejímž výsledkem je přesvědčení druhého o určitém názoru či postoji k věci. Utváří se dobrovolně a pro úspěšnost záleží na subjektivním podání. Nejde jen o poznání nového jevu ale i o jeho hodnocení. Zmíníme se zde také o způsobech přesvědčování:

- předkládání argumentů,
- používání zkratk,
- nedirektivní působení,
- kladné odpovědi,
- používaných apelů.

Účinnost této metody zásadně závisí především na osobnosti přesvědčovaného, povaze stanoviska, který zaujímá a hlavně na osobnosti přesvědčujícího. Míra ovlivnitelnosti přímo závisí na věku (jinak bude reagovat mladý člověk, který nemá ještě moc zkušeností a jinak bude reagovat člověk ve středním věku), na pohlaví (větší přesvědčivost žen je vysvětlována tím, že lépe podléhají dojmu vyvolaném u osobností),

³³ SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o, 2005. ISBN 80-86898-37-7. Psychologické prostředky ovlivňování, s. 95-97.

vzdělanosti (u jedinců s nižším stupněm vzdělání je větší pravděpodobnost, že ovlivňování bude úspěšné), na úrovni sebehodnocení.

2.10.2 Sociální postoje usnadňující komunikaci pracovníka výjezdové skupiny SBS a občana

Tato podkapitola bude věnována postojům, které by měl pracovník výjezdové skupiny SBS zastávat při komunikačním aktu a zároveň při důsledném plnění může předejít komunikačně náročným a krizovým situacím.

Povaha stanoviska, které přesvědčovaný zaujímá se přímo odráží v jeho postojích. Pro postoje je příznačné, že jsou variabilní, lze tvrdit, že snadněji ovlivnitelní jedinci budou ti jedinci, jejichž postoj je málo uspořádaný a nekomplexní.

Člověk, který chce se druhého ovlivnit, o něčem přesvědčit, může v přesvědčovaném budit například důvěru, strach, nedůvěru a pochybnosti. V jaké míře se podaří jedinci vzbudit důvěru záleží především, jakým způsobem vystupuje během jednání a jak dokáže na druhého zapůsobit a vzbudit u něj důvěru.

Samotnou ochotu ke změně postoje závisí především na důvěryhodnosti zdroje, na atraktivitě zdroje, stylu sdělení, obsahu a struktuře sdělení. Přesvědčivost závisí na takových psychických kvalitách jako jsou:

- upřímnost
- síla a atraktivita zdroje
- věrohodný zdroj informací

Jedním ze základních předpokladů pro úspěšné rozvíjení psychologického kontaktu mezi pracovníkem výjezdové skupiny SBS a občanem je ochota přijímat komunikačního partnera bez předsudků, schopnost vnímat sdělované, rozumět emocím a prožitkům, které jedinec a komunikační akt vyvolává a tyto komunikačnímu partnerovi prezentovat.

Postoje, jejichž přítomnost usnadňuje, či posiluje navázání psychologického kontaktu jsou zejména³⁴:

- Nehodnotící postoj a jeho pozitivní přijetí – znamená to, že pracovník výjezdové skupiny SBS zaujímá k občanovi postoj jako by měl problém a je ochoten ho přijímat bez skrývaného podezření. Představuje to vnitřní vyladění vůči občanovi. To, že pracovník výjezdové skupiny SBS je schopen akceptovat občana posiluje důvěru ve vztah a vytváří pocit bezpečí.
- Empatické porozumění – vůči občanovým pocitům a jeho osobním významům, jde především o snahu, co nejpřesněji zachytit a pochopit aktuální pocity občana. Hlubší pochopení informací umožňují pracovníkovi výjezdové skupiny SBS verbální a neverbální projevy občana. Základním předpokladem zvládnutí empatického porozumění je, aby zvládl základy empatického naslouchání.
- Opravdovost přístupu k partnerovi – základem je vnitřní shoda mezi chováním a prožíváním. Opravdovost projevů pracovníka výjezdové skupiny SBS vychází ze znalosti vlastního prožívání, to znamená dát komunikačnímu partnerovi najevo své pocity a postoje.

Resumé

Jak lze z výše uvedeného vyvodit, klíčový prostředek v komunikaci, pracovník výjezdové skupiny SBS a občan, představuje právě komunikace, zejména dovednosti a znalosti. Ke zvýšení efektivnosti komunikace využívá pracovník výjezdové skupiny SBS metody k odhadu osobnosti komunikačního partnera, k ovlivnění jeho názorů a postojů. Postoje, které pracovník výjezdové skupiny prezentuje přímo odráží profesní vyzrállost a lidskou vyzrállost. Při osvojení těchto metod ovlivňování a ochotu pracovníka výjezdové skupiny SBS vnímat svého komunikačního partnera bez předsudků patří, k úspěšné komunikaci a předcházení komunikačně náročných situací a krizových situací. Pro docílení vysoké výkonnosti pracovníka výjezdové skupiny SBS, je také důležité materiální

³⁴ SPURNÝ , Joža, MATOUŠKOVÁ , Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o, 2005. ISBN 80-86898-37-7. Sociální postoje usnadňující interakci, s. 100-101.

zabezpečení, jako jsou výzbroj a výstroj, v tomto ohledu by se bezpečnostní agentura neměla nechat ovlivnit ekonomickou stránkou a pracovníka řádně vybavit a proškolit.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 OKOLNOSTI SBĚRU DAT

Tato část práce je věnována průzkumnému šetření předkládané diplomové práce.

Průzkum byl realizován ve dvou fázích:

3.1 Předprůzkum

Předprůzkumu předcházela ověřovací fáze. Před samotnou realizaci výzkumu jsme si vytypovali pracovní skupinu, ve které pracovalo několik mých spolužáků a zaměstnanci soukromé bezpečnostní agentury. Dotazník byl sestaven a ověřen na základě účasti této pracovní skupiny během letního semestru. Diskutovalo se nad položenými otázkami například, jakým způsobem mohou pracovníka výjezdové skupiny SBS ovlivnit krizové situace.

3.2 Průzkum

Průzkum byl uskutečněn ve čtvrtém měsíci roku 2009, v soukromých bezpečnostních agenturách po celé české republice. Dotazníky a průvodní dopisy byly zaslány elektronickou poštou autorem diplomové práce. Účast respondentů byla anonymní a dobrovolná na základě zájmu vyplnit dotazník.

3.3 Postup při sběru dotazníků a etické zásady

Při spolupráci s respondenty byly prosazovány tyto etické zásady:

- Právo na informace - účastníci (pracovníci výjezdové skupiny) měli právo vědět, čeho se účastní, jaké jsou cíle a smysl průzkumu.
- Právo odstoupit z průzkumu - průzkum byl založen na dobrovolnosti (pro soukromou bezpečnostní agenturu i jejich zaměstnance). Soukromé bezpečnostní agentury byly na samém začátku kontaktovány e-mailovým dopisem (v dopise bylo uvedeno téma, cíl a smysl průzkumu) vedoucím pracovníkem dané bezpečnostní agentury, ten rozhodl o účasti v průzkumném šetření.
- Právo na soukromí a důvěrnost informací o účastnících - všechny údaje, které by identifikovaly respondenta bádání, zůstali utajené.

4 STRATEGIE VÝZKUMNÉHO PROJEKTU

4.1 Charakteristika průzkumného projektu

Můžeme definovat jako určitý předem promyšlený plán, který má za výsledek získání odpovědi na průzkumnou otázku. Základním principem samotného průzkumu je³⁵:

4.1.1 Získat relevantní odpovědi na průzkumné otázky, kontrolovat variabilitu.

Průzkumné projekty jsou zejména vytvářeny k tomu, aby umožnily badateli zodpovědět průzkumné otázky tak hodnotně, objektivně, přesně jak jen to je možné.

Přesná definice typu a charakteristiky výzkumného projektu je důležitým krokem, který je potřeba udělat ještě před samotným začátkem výzkumu, pak jsou získávané data nejužitečnější a mají velkou vypovídací úroveň. Problémem, kterým se budeme zabývat, je doposud spíše neprobádaným. Hlavní charakteristikou průzkumného projektu je mapování a popis komunikačně náročných a krizových situací u pracovníků výjezdových skupin SBS. Proto se zde jedná hlavně o mapující (explorativní) průzkumný projekt. Zaměření tohoto projektu je cílené zorientování se (zmapování), porozumění danému problému. Cílem explorativního výzkumu je tedy vykonat sondu a analýzu, tzn. získat žádoucí vhled do nějaké skutečnosti, která nás zajímá.

4.1.2 Citlivost a otevřenost

V explorativním průzkumu upřednostňujeme deskripci před interpretací. Ze všeho nejdříve je potřeba co možná nejpřesněji popisovat a analyzovat a až poté interpretovat zjištěná data. Dobře provedený popis má větší hodnotu než uspěchaná či zkreslená interpretace. Je kladen, při popisu požadavek být otevřený k netradičním a nezvyklým možnostem a situacím, pak to umožní nový pohled na problém. Před výzkumem je nutné uvést určitá teoretická východiska a výzkumné otázky. Každý člověk

³⁵ SADILOVÁ, Marcela. *Tvorba a prosazování pravidel chování jako sociálně psychologická dovednost středoškolského učitele*. [s.l.], 2007. 249 s. Masarykova univerzita. Vedoucí dizertační práce Ivo Plaňava.

má nějakou osobní představu o tom, jak a proč určitý problém probíhá, na tom se podílí hlavně osobní zkušenosti, nabyté vědomosti³⁶.

Každý, kdo se v explorativním průzkumem zabývá se při tvorbě dat nachází na dvou úrovních, v prvním případě s účastníky průzkumu a jednak se sebou samým. V tomto typu průzkumu se doporučuje důsledně uplatňovat pravidlo, podle kterého se průzkumník snaží nepřikládat žádnému z pozorovaných problémů nějaký zvláštní význam. Průzkumník by se měl na problém nahlížet tak, jako by všechny měly stejný význam, pak to umožní nepřehlédnout nějakou důležitou část průzkumu³⁷.

4.1.3 Zobecňování zjištěných dat

Zobecňování nepatří mezi hlavní cíle kvalitativního přístupu přesto se můžeme setkat s tím, že výsledky studií užívajících kvalitativní metody mohou mít určitý stupeň obecnosti. Kromě toho, že samozřejmě mohou být kvalitativní metody kombinovány s metodami kvantitativními a můžeme s nimi na určitém stupni obecnosti pracovat.

Platí přitom pravidla, která jsou odlišná od klasicky pojatého kvantitativního výzkumu, a nelze od těchto postupů očekávat výsledek srovnatelný s výsledky kvantitativních studií. S daty pracujeme na jiné úrovni a nesnažíme se o zobecnění na populaci. Pojem reprezentativnost má jiný význam než v kvantitativním výzkumu a je třeba s ním podle toho zacházet. Nelze zaměňovat a přenášet termíny a jejich definice z jednoho rámce do druhého. Při procesu zobecňování kvalitativních dat je třeba dbát na smysluplnost jednotlivých kroků a vždy brát ohled na cíl, kterého chceme dosáhnout – argumentativní zobecňování. Platnost zjištění vzniklých zobecněním kvalitativních dat má tedy své jasné obsahové omezení³⁸.

³⁶ SADILOVÁ, Marcela. *Tvorba a prosazování pravidel chování jako sociálně psychologická dovednost středoškolského učitele*. [s.l.], 2007. 249 s. Masarykova univerzita. Vedoucí dizertační práce Ivo Plaňava.

³⁷ SADILOVÁ, Marcela. *Tvorba a prosazování pravidel chování jako sociálně psychologická dovednost středoškolského učitele*. [s.l.], 2007. 249 s. Masarykova univerzita. Vedoucí dizertační práce Ivo Plaňava.

³⁸ SADILOVÁ, Marcela. *Tvorba a prosazování pravidel chování jako sociálně psychologická dovednost středoškolského učitele*. [s.l.], 2007. 249 s. Masarykova univerzita. Vedoucí dizertační práce Ivo Plaňava.

4.1.4 Zpracování dat

Kódování je proces, kterým získané data, nesetříděná prvotní, transformujeme do takové podoby se kterými je možno dále pracovat. Tento proces nám umožní taková data identifikovat a pojmenovat, je to náročný proces, protože v daném momentu musíme přesně porozumět různým významům, proto se k tomuto procesu v průběhu zpracování práce i nadále vracím a provádím různé úpravy. Může se stát, že v prvotní identifikaci se některá data zobrazí jako příliš složitá a je potřeba je rozdělit na několik samostatných problémů. Dále se může stát, že některá data nabývají odlišných významů a je potřeba je posléze rozčlenit. Při porovnávání a hledání podobností by se měly používat jednotná kritéria po celou dobu zpracování. Obecně při kódování kvalitativních dat využíváme tři možnosti³⁹:

- a) obsahově specifické schéma je nejdříve vytvořeno z důkladného zkoumání problému nebo tématu. Způsob kódování je pak odvozen přímo výzkumníkem z jazyka dané tematické oblasti. Data jsou tak výzkumníkem zhodnocena a přiřazena do takového schématu.
- b) neobsahově specifické schéma je vytvořeno a data jsou vkládána do tohoto schématu. Neobsahově specifická schémata jsou způsoby popisu dat vhodných pro třídění a vytváření typologie. Typologie může být zakotvena běžnou zdravou úvahou nebo může být odvozena od základního rámce prováděné studie.
- c) zakotvené induktivně kontextově vázané schéma. Z takového schématu může vzniknout typologie, ale výzkumník zde:
 - využívá jazyka účastníků výzkumu, z něhož generuje kódy nebo kategorie,
 - jde následně zpět a porovnává segmenty, kódy a kategorie a pročišťuje významy prostupující z dat.
- Editorování - Můžeme je chápat jako doplňování poznámek např. v záznamovém archu nebo v poznámkách z terénu. Je to proces propojený s procesem kódování dat. V podstatě jde o to, že při procesu seskupování informací si můžeme vzpomenout, nebo nás napadne další myšlenky, které se do textu dají zase doplnit,

³⁹ SADILOVÁ, Marcela. *Tvorba a prosazování pravidel chování jako sociálně psychologická dovednost středoškolského učitele*. [s.l.], 2007. 249 s. Masarykova univerzita. Vedoucí dizertační práce Ivo Plaňava.

nebo je potřeba některé poznámky poopravit, nebo restrukturalizovat. Můžeme to chápat jako proces pro korekci, doplnění, rozšíření, jehož cílem je pokud možno zvýšit srozumitelnost textu.

- Barvení textu - Je další technikou korekce textu. Používá se tak, že se barevně pasáže, které se týkají jiných tematických celků, každému celku přiřadíme barvu a poté označujeme text, který se tématu týká. Takto připravený text usnadňuje orientaci a urychluje analýzu.

4.1.5 Fáze analýzy dat

Pro zpracování průzkumu jsme se rozhodli postupovat komplexněji, tato metoda zahrnuje kvantitativní a kvalitativní analýzu zkoumaného problému (kvantitativní popisuje jevy pomocí proměnných znaků), které jsou sestrojeny tak, aby měřily určité vlastnosti, kvalitativní. Výzkumné šetření se tak pohybuje na rozmezí kvalitativního a kvantitativního přístupu, jejichž kombinací jsem se pokoušel nahlédnout na komunikačně náročné a krizové situace u pracovníků výjezdových skupin SBS.

5 CÍLE PRŮZKUMNÉHO PROJEKTU

Cílem předkládaní diplomové práce je popsat a analyzovat jakým způsobem se pracovník výjezdové skupiny SBS vyrovnává s komunikačně náročnými a krizovými situacemi. Na základě výše uvedeného cíle tak můžu dále specifikovat průzkumné otázky.

5.1 Průzkumné otázky

V této kapitole si popíšeme kladené otázky a použitou metodu, dále si definujeme typ otázek použitých v dotazníku.

Základní průzkumné otázky se dají definovat takto:

- Do 8 a do 72 hodin po zásahu je podle vás nejdůležitější?
- Jak poznáte komunikačně náročnou situaci nebo krizovou situaci?
- Jakým způsobem se vyrovnáváte s komunikačně náročnou situací?

5.2 Použitá metoda

Pro průzkumné šetření jsme použili dotazník speciálně upravený pro tento průzkum. Dotazník je jednou z nejběžnějších metod získávání dat, v mém případě o vědomostech, dovednostech, znalostech a postojích pracovníků výjezdových skupin soukromých bezpečnostních služeb. Důležité je si uvědomit, že věrohodnost získaných informací je do jisté míry ovlivněna momentálním naladěním respondenta a také ochotou se k dotazníku vyjádřit, z toho vyplývá, že dotázaný respondent může odpovědět jinak, proto je třeba na to brát ohled⁴⁰.

Všichni respondenti byli informováni, že dotazník je anonymní a že odpovědi nebudou nijak zneužity, dále byly informovány o způsobu vyplňování u každé otázky v dotazníku, jakým způsobem má konkrétní otázky vyplnit, kolik u jaké otázky vyplnit odpovědí, popřípadě svůj názor.

⁴⁰ SADILOVÁ, Marcela. *Tvorba a prosazování pravidel chování jako sociálně psychologická dovednost středoškolského učitele*. [s.l.], 2007. 249 s. Masarykova univerzita. Vedoucí dizertační práce Ivo Plaňava.

5.2.1 Získaná data

Informace jsem získal celkem z 18 otázek, které byly tvořeny:

- otázkami uzavřenými
- otázkami polouzavřenými

5.2.1.1 Otázky uzavřené

Tento typ otázek nabízí respondentovi několik variant, ze kterých si vybírá jednu, nebo více variant, která se blíží jeho názoru⁴¹.

Jako další typy otázek jsou dichotomická, tato otázka dovoluje respondentovi odpovědět pouze ANO/NE, dále otázky výběrové, kde lze vybrat pouze jednu z variant. Otázky výčtové, kdy respondent může vybrat více s nabízených otázek (např. 2-3) a také byly použity škálové otázky, kde dotazovaný respondent ohodnotí otázky podle předem stanovených pravidel (např. stupnice od 1 do 6, kdy 6 je nejvíce hodnotící a 1 nejméně).

Výhody uzavřených otázek:

- z hlediska respondenta, jednoduchost vyplnění odpovědi,
- nasměrování respondenta na to co nás zajímá,
- relativně snadné zpracování odpovědí, vyplývající z kladených otázek

Nevýhody uzavřených otázek:

- respondentovi umožňují nahodilé vyplnění,
- sugestivní odpovědi,
- ne vždy mohou vystihnout názor respondenta,
- je poněkud složitější na vytváření, protože se musí brát v úvahu všechny možnosti.

⁴¹ *Uzavřené otázky* [online]. 2007 , 2007 [cit. 2009-04-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.dotaznik-online.cz/uzavrene-otazky.htm>>.

5.2.1.2 Otázky polouzavřené

Tento typ otázek umožňuje respondentovi vyjádřit svůj vlastní názor, pokud se mu žádná z odpovědí nehodí⁴².

Výhody polouzavřených otázek:

- umožňují získat odpověď, která tvůrce dotazníku nemusela napadnout,
- donutí respondenta nad danou otázkou přemýšlet,
- věrněji zachycují pohled respondenta na otázku, jelikož může vyjádřit svůj vlastní názor,
- používají se, pokud badatel potřebuje přesněji popsat respondentovu odpověď.

Nevýhody polouzavřených otázek

- volnost odpovědí znesnadňuje následné zpracování,
- tento typ otázek vede k obtížné interpretaci,
- kvalita odpovědi je ovlivněna verbálními schopnostmi respondenta

⁴² *Otevřené otázky* [online]. 2007 , 2007 [cit. 2009-04-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.dotaznik-online.cz/otevrene-otazky.htm>>.

6 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O ZKOUMANÉM VZORKU

Z metodologického hlediska je výchozím bodem deskriptivní analýzy určení objektu zkoumání, záleží na badateli, jak se rozhodne, která část populace ho zajímá. Populace, která je cílem výzkumu, bývá zpravidla příliš početná, a proto se musí badatel zaměřit na zkoumání vzorku této populace. Na základě zkoumání vybraného vzorku potom induktivně zobecňuje své závěry na celou skupinu lidí, z níž vzorek pochází. Kritickým bodem vzorkových přehledů je proto nejčastěji adekvátní výběr vzorku, to znamená takový výběr, který umožní zobecňování na danou skupinu lidí. Výběr adekvátního vzorku je nutnou podmínkou pro to, aby bylo možné usuzovat z lokálního výběrového výzkumu na všeobecně platné skutečnosti, adekvátní výběr znamená reprezentativní výběr.

Reprezentativní vzorek odráží základní charakteristiky dané skupiny lidí, závisí na velikosti, homogenitě, počtu podrobných informací, které o něm máme a které se přibližují základnímu souboru, a samozřejmě na pravděpodobnosti šance kteréhokoliv prvku ze základního souboru, že se dostane právě do sledovaného výběru.

V době průzkumného šetření (mapující výzkum) nebylo možné splnit všechny požadavky kladené na reprezentativnost výzkumného souboru. Výběr výzkumného souboru proběhl za pomoci metody tzv. výběru souboru samovýběrem. Tato metoda je založena na principu dobrovolnosti, respektive aktivního projevení zájmu zapojit se do výzkumné studie. Nejedná se tedy pouze o prostý souhlas s účastí ve výzkumu, který je obecnou etickou podmínkou pro jakýkoli výzkum. Jedná se o situaci, kdy více potencionálním účastníkům výzkumu nabízíme možnost se do výzkumu zapojit a je na volbě oslovených, zda tak učiní, či nikoli. Způsob této nabídky přitom může být velmi různorodý. Oslovili jsme skupinu potencionálních účastníků, a ti museli aktivně projevit svůj zájem zapojit se do výzkumu, nikoli pouze souhlasit s přímou nabídkou k účasti⁴³.

Nevýhody metody:

- motivace k účasti

⁴³ SADILOVÁ, Marcela. *Tvorba a prosazování pravidel chování jako sociálně psychologická dovednost středoškolského učitele*. [s.l.], 2007. 249 s. Masarykova univerzita. Vedoucí dizertační práce Ivo Plaňava.

- osobnostní charakteristika dobrovolníků, zejména osobnostní kvality

Zvolená kritéria pro průzkumný vzorek byla stanovena takto:

- základní zkoumanou skupinou byli pracovníci výjezdové skupiny SBS,
- působnost po celé ČR,
- jakákoliv věková kategorie.

Průzkum má velkou výhodu v tom, že se jedná o prvotní průzkum, zde většinou nejde ani tak o reprezentativnost jako spíše o první studii a analýzu problematiky, kterou potom (v dalších výzkumech), na základě pilotáže získaných informací, přezkoumáme důkladněji a na reprezentativních vzorcích.

7 POPIS A ANALÝZA DAT A JEJICH INTERPRETACE

V následující části diplomové práce budu postupovat jednotným způsobem:

- Otázka pro pracovníka výjezdové skupiny SBS a komentář - v této části bude vždy prezentována otázka v přesném znění z dotazníku, tak jak byla představena pracovníkům výjezdové skupiny SBS.
- Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace - zde budou prezentovány výsledky výzkumného šetření formou deskripce a analýzy zjištěných dat, budou zde také uvedeny tabulky spojené s kladenou otázkou. Interpretace dat je psána kurzivou. Pro explorativní výzkum je důležité oddělit popis dat (a jejich analýzu) a interpretace výzkumného šetření. Interpretace je založena na osobních zkušenostech a získaných vědomostech⁴⁴.

7.1 Seznam kladených otázek

1. Za poslední týden jste zasahoval při výjezdu:

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5
- f) 6
- g) 7
- h) 8
- i) 9
- j) 10
- k) více

2. Absolvoval jste speciální přípravný kurz? (týkající se vašeho povolání)

⁴⁴ SADILOVÁ, Marcela. *Tvorba a prosazování pravidel chování jako sociálně psychologická dovednost středoškolského učitele*. [s.l.], 2007. 249 s. Masarykova univerzita. Vedoucí dizertační práce Ivo Plaňava.

a) ANO

b) NE

3. Jaký přípravný kurz jste absolvoval?

a) kurz sebeobrany

b) kurz krizové komunikace

c) zbrojní průkaz

d) kurz komunikace se sociálně vyloučenými jedinci

e) jiný kurz,

prosím napište jaký

1.

2.

3.

4.

4. Zaškrtněte tu odpověď, která je podle vás nejvíce stresující. (prosím ohodnoťte od 1 do 6, kdy 6 je nejvíce stresující)

a) člověk s nožem v ruce

a) člověk se střelnou zbraní v ruce

b) člověk podnapilý/pod vlivem drog

c) agresivní

d) každý výjezd, na kterém se podílím

e) jiné

5. Domníváte se, že máte dostatek informací, jak zvládnou „Krizovou situaci“ nebo „Komunikačně náročnou situaci“?

a) ano hodně (máme hodně), jsme pravidelně proškolení (informace jsou v dostatečné míře k dispozici, jsou zpracovány algoritmy postupů)

b) ano (máme hodně) ale jsou nedostačující, nesystematické

c) informace jsou kusé, chaotické, nepoužitelné

6. V dovednosti komunikovat v komunikačně náročné situaci:

a) jsme pravidelně se vzdělávání a cvičení (systém vzdělávání)

b) prošel jsem jednorázovým školením (úvodní školení, poučení)

c) jiné

7. Do 8 hodin po zásahu (řešení krizové situace/komunikačně náročné situace) je podle vás nejdůležitější?

- a) aktivní relaxace – sport, kolo, procházka, běh, plavání....
- b) posezení s kamarády
- c) spánek
- d) úklid firemního vozu a vybavení
- e) firemní porada
- f) odborná krizová intervence

8. Do 72 hodin po zásahu (řešení krizové situace/komunikačně náročné situace) je podle vás nejdůležitější?

- a) aktivní relaxace – sport, kolo procházka běh plavání....
- b) posezení s kamarády
- c) spánek
- d) úklid firemního vozu a vybavení
- e) firemní porada
- f) odborná krizová intervence

9. Jakým způsobem se vyrovnáváte s komunikačně náročnou situací?

- a) Svěřím se někomu blízkému – partner
- b) Svěřím se někomu blízkému – kolegovi
- c) Svěřím se někomu blízkému – dobrému příteli
- d) Vyhledám odbornou pomoc (odborník na pracovišti, psycholog)
- e) Vyrovnám se s tím sám

10. S jakými lidmi se během praxe setkáváte? (ohodnoťte prosím od 1 až po 6, kdy 6 je nejčastější a 1 je nejméně častěji a 0 nikdy)

- a) s bezdomovci
- b) s narkomany
- c) s alkoholiky
- d) se sebevrahy
- e) s rasovými menšinami
- f) jinými lidmi (prosím, doplňte): _____

11. Jak poznáte komunikačně náročnou situaci? (označte, prosím, 2-3 pro vás

nejpodstatnější)

- a) třes rukou
- b) vracející se myšlenky
- c) stažené hrdlo
- d) chaotická situace
- e) nedostatek informací
- f) nevhodný výběr slov
- g) špatné počasí
- h) nevhodný terén
- i) diskuze před výjezdem
- j) jiné, prosím, vypište jaké:

1.

2.

3.

12. Jak poznáte krizovou situaci? (vypište, prosím, 2-3 pro vás nejpodstatnější)

- a) třes rukou
- b) vracející se myšlenky
- c) stažené hrdlo
- d) chaotická situace
- e) nedostatek informací
- f) nevhodný výběr slov
- g) špatné počasí
- h) nevhodný terén
- i) diskuze před výjezdem
- j) jiné, prosím, vypište jaké:

1.

2.

3.

13. Co vás stresuje těsně před zásahem? (době, kdy jste obdrželi pokyn k výjezdu, až do doby příjezdu na místo) – vyberte, prosím, podle vás 2-3 nejdůležitější odpovědi:

- a) samotné čekání
- b) nedostatek informací o výtržnicích/výtržníku

- c) chaotická situace
- d) nedostatek spánku
- e) noční hodiny zásahu
- f) nedostatečné vybavení
- g) jiné (prosím, doplňte): _____

14. K povinné výbavě k zásahu ve vaší firmě patří:

- a) pevné protiskluzové boty
- b) oblečení
- c) lékárnička
- d) telefon
- e) vysílačka
- f) střelná zbraň (pistole)
- g) nůž
- h) obušek
- i) automobil
- j) pouta
- k) ruční svítilna
- l) GPS navigace
- m) jiné, prosím, napište jaké
 - 1.
 - 2.....
 - 3.....
 - 4.....

15. Co může snížit riziko chybných rozhodnutí (označte dvě nejdůležitější)?

- a) dostatek informací před zásahem
- b) komunikační znalosti/dovednosti
- c) intuice
- d) všestranná školení a výcvik (komunikace, sebeobrana, atd.)
- e) zkušenosti organizace zásahu
- f) jiné (doplňte prosím): _____

16. Je podle vás důležitá praxe (nabyté zkušenosti) v oboru pro zvládnání komunikačně náročných situací? (vyberte jednu možnost)

- a) ANO, zkušenosti jsou velmi důležité
- b) ANO, ale není to vše
- c) NE, důležitější je být důkladně proškolen/připraven
- d) Jiné (doplňte prosím): _____

17. Jaké je vaše dokončené vzdělání?

- a) SŠ – střední škola s maturitou
- b) DiS – Diplomovaný specialista
- c) tříleté bakalářské
- d) pětileté inženýrské

18. Jaká je vaše délka praxe u bezpečnostní agentury?

- a) 1-3 let
- b) 4-7 let
- c) 8-10 let
- d) více jak 10 let

8 ROZBOR KLADENÝCH OTÁZEK

8.1 Otázka č. 1

Znění průzkumné otázky:

- Za poslední týden jste zasahoval při výjezdu:

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Jednalo se o uzavřenou otázku.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 16 odpovědí. Přehled kategorií četnosti zásahů uvádí tabulka č. 1.

Tab. 1. Přehled kategorií četnosti zásahů

Pořadí	Kategorie - četnost	Σ
a	1	3
b	2	3
c	3	1
d	4	2
e	5	1
f	6	2
g	7	1
h	8	2
i	9	0
j	10	0
k	více	1

Z tabulky vyplývá, že:

Četnost zásahů za jeden týden je pravidelně rozložena do celého spektra od 1 až po 8 zásahů, V této otázce nám šlo o to, jak často se pracovník výjezdové skupiny dostává potencionálně do zátěžové situace před zásahem a během zásahu, největší četnost je při 1 a 2 výjezdům za týden, jeden dotázaný pracovník odpověděl, že za poslední týden zasahoval více než v deseti případech, tato četnost je velmi vysoká (pokud se zakládá na relevantní výpovědi) a riziko, že se dostane do krizové situace, nebo komunikačně náročné situace je podstatně vyšší než u ostatních dotázaných pracovníků výjezdové skupiny.

8.2 Otázka č. 2

Znění průzkumné otázky:

- Absolvoval jste speciální přípravný kurz?

Pracovníkům výjezdové skupiny byly nabídnuty odpovědi ANO/NE, jednalo se o dichotomickou otázku.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 16 odpovědí. Všichni dotázaní shodně odpověděli, že absolvovali speciální přípravný kurz. *Tato otázka je součástí otázky 3, proto dále zjištěné rozebereme až v další otázce.*

8.3 Otázka č. 3

Znění průzkumné otázky:

- Jaký přípravný kurz jste absolvoval?

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi a prostor pro vlastní odpověď. Šlo o polouzavřenou otázku.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 23 odpovědí. Přehled kategorií přípravných kurzů uvádí tabulka č. 2.

Tab. 2. Přehled kategorií přípravných kurzů

Pořadí	Kategorie	Σ
a	kurz sebeobrany	6
b	kurz krizové komunikace	0
c	zbrojní průkaz	16
d	kurz komunikace se sociálně vyloučenými jedinci	0
e	jiný kurz	1

Z tabulky vyplývá, že:

Největší četnost se vyskytla u odpovědi „Zbrojní průkaz“, celkem 16 odpovědí. Druhá největší četnost se vyskytla u odpovědi „Kurz sebeobranu“, tedy celkem 6 odpovědí. Jako poslední byla odpověď „Jiný kurz“, kde se nám dostalo jedné odpovědi. V ostatních případech nebyla zaznamenána žádná odpověď.

Podívejme se nyní na jednotlivé kategorie:

Kategorie „Kurz sebeobranu“ je sycena 6 výroky (z celkového počtu 23 odpovědí). V této kategorii odpovědělo 6 respondentů, že absolvovali kurz sebeobranu. V této odpovědi se nám nejednalo o přesné zjištění kurzu, ale pouze o to jestli pracovníci výjezdové skupiny absolvovali nějaký kurz sebeobranu. *Z této odpovědi vyplývá, že pouze 26% dotázaných je po fyzické stránce připraveno na krizovou situaci, kdy může dojít k fyzickému kontaktu s osobou, podle mých zkušeností a nabytých vědomostí na vysoké škole si myslím, že je to velmi malá část a v praxi dochází velmi často k fyzickému zmanipulování dotyčné osoby, která je pod vlivem alkoholu nebo drog, popřípadě kdy je dotyčná osoba agresivní a je potřeba k jejímu zvládnutí použít fyzické síly a dovednosti.*

Kategorie „Kurz krizové komunikace“ je sycena 0 výroky (z celkového počtu 23 odpovědí). *V této kategorii se nám nepodařilo zaznamenat žádnou odpověď. Je velmi překvapivé, že ani jeden z dotázaných neabsolvoval kurz krizové komunikace, přitom v praxi je naprosto běžné, že se pracovník výjezdové skupiny dostává velmi často do krizových situací, z této odpovědi lze vyvodit, že z dotázaných bezpečnostních agentur ani jedna tomuto problému nevěnuje pozornost, jedním z předpokladů úspěšného zvládnutí krizové situace je dostatečné množství dovedností (informací) o možném jednání občana, proti kterému pracovník výjezdové skupiny zasahuje (viz Kapitola v teoretické části Komunikačně náročné a krizové situace).*

Kategorie „Zbrojní průkaz“ je sycena 16 výroky (z celkového počtu 23 odpovědí). *V této kategorii jsme zaznamenali u všech pracovníků výjezdové skupiny odpověď, znamená to, že všichni dotázaní pracovníci výjezdové skupiny jsou odborně vyškoleni s manipulací se zbraní. Což pro jejich praxi je nezbytně nutný předpoklad.*

Kategorie „Kurz komunikace se sociálně vyloučenými jedinci“ je sycena 0 výroky (z celkového počtu 23 odpovědí). *V této kategorii neodpověděl ani jeden z dotázaných, že by absolvoval kurz komunikace se sociálně vyloučenými jedinci. Do této kategorie lze*

zahrnout bezdomovce, alkoholiky popřípadě osoby drogově závislé, jak naznačil náš průzkum i s těmito lidmi se pracovníci výjezdové skupiny v dostatečné míře dostávají do kontaktu (viz Otázka 10), lze si z odpovědí vyvodit, že dotázaní pracovníci výjezdové skupiny buď nemají informace o komunikaci se sociálně vyloučenými a neví jak s těmito lidmi komunikovat, nebo spoléhají na své zkušenosti a řídí se při komunikaci podle nich.

Kategorie „Jiný kurz“ je sycena 1 výrokem (z celkového počtu 23 odpovědí). *Pouze jeden z dotázaných pracovníků výjezdové skupiny SBS absolvoval jiný kurz, než bylo uvedeno v dotazníku, byl to kurz pro komunikaci se zákazníkem, což se pro náš průzkum nehodí.*

Z výše uvedeného vyplývá, že všichni pracovníci výjezdové skupiny SBS, jsou proškoleni v manipulaci s braní, 6 respondentů prošlo kurzem sebeobrany, ale ani jeden z dotázaných pracovníků výjezdové skupiny SBS neabsolvoval kurz krizové komunikace, nebo kurz komunikace se sociálně vyloučenými jedinci, to může mít za následek problémové komunikace s touto skupinou lidí.

8.4 Otázka č. 4

Znění průzkumné otázky:

- Zaškrtněte tu odpověď, která je podle vás nejvíce stresující.

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázky škálové, kdy pracovníci výjezdových skupin měli bodově ohodnotit odpovědi od 1 do 6, kdy 6 je nejvíce stresující a 1 neméně stresující situace.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 85 odpovědí. Tato otázka nám měla odpovědět, která z následujících možností je pro pracovníka výjezdové skupiny nejvíce stresující. Přehled kategorií přípravných kurzů uvádí nejvíce stresujících situací uvádí tabulka č. 3.

Tab. 3. Přehled kategorií nejvíce stresujících situací

Pořadí	Kategorie	Σ
a	člověk s nožem v ruce	85
b	člověk se střelnou zbraní v ruce	93
c	člověk podnapilý/pod vlivem drog	45
d	Agresivní	49
e	každý výjezd, na kterém se podílím	20
f	Jiný	21

Z tabulky vyplývá, že:

Největší bodové ohodnocení získala možnost „Člověk se střelnou zbraní v ruce“ na druhém místě byla možnost „Člověk s nožem v ruce“

Podívejme se nyní na jednotlivé kategorie:

Kategorie „Člověk s nožem v ruce“ je sycena 85 body (z celkového počtu 16 odpovědí). Ze všech dotázaných pracovníků výjezdové skupiny ohodnotilo 68% tuto možnost jako druhou nejvíce stresující a zbylá část dotázaných ji ohodnotila 6, tedy nejvíce stresující.

Kategorie „Člověk se střelnou zbraní v ruce“ je sycena 93 body (z celkového počtu 16 odpovědí). Zde se 88% ze všech dotázaných pracovníků výjezdové skupiny vyjádřilo, že člověk se střelnou zbraní v ruce je nejvíce stresující situace při zásahu.

Kategorie „Člověk podnapilý/pod vlivem drog“ je sycena 45 body (z celkového počtu 15 odpovědí). Zde jeden pracovník výjezdové skupiny uvedl, že je tato možnost druhá nejvíce stresující (u prvních dvou odpovědí uvedl nejvyšší ohodnocení), celých 37% dotázaných pracovníků ji ohodnotilo 4, to znamená jako třetí nejvíce stresující. A zbytek pracovníků ji uvedlo jako čtvrtou a pátou nejvíce stresující.

Kategorie „Agresivní“ je sycena 49 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí). Zde uvedlo 56% dotázaných pracovníků tuto odpověď jak čtvrtou nejvíce stresující (bodové ohodnocení 3), jeden pracovník ji označil jako druhou nejvíce stresující (bodové ohodnocení 5) a dva dotázaní pracovníci ji ohodnotili 4 body.

Kategorie „Každý výjezd, na kterém se podílím“ je sycena 20 body (z celkového počtu 13 odpovědí). Na tuto možnost odpovědělo 69% dotázaných jako nejméně stresující, dva pracovníci ji označili 3 body a tři dotázaní pracovníci ji označili 2 body.

Kategorie „Jiné“ je sycena 21 body (z celkového počtu 8 odpovědí). Na tuto možnost odpovědělo pouze 8 dotázaných pracovníků. Dva ji označili 4 body, dva ji označili 3 body, další dva 1 bodem a jeden 2 body.

Zvýše uvedeného vyplývá, že nejvíce stresující je pro pracovníky výjezdové skupiny „Člověk se střelnou zbraní v ruce“, je zajímavé, že pokud tuto odpověď srovnáme s odpovědí „Člověk s nožem v ruce“, zjistíme, že pracovníka výjezdové skupiny více stresuje člověk se střelnou zbraní v ruce, přitom ze statistik vyplývá, že použití střelné zbraně je oproti noži menší, to znamená, že pokud útočník drží nůž tak ho použije ve většině případů. Jako další nejvíce stresující označili pracovníci výjezdové skupiny „Člověk podnapilý/pod vlivem drog“ a „Agresivní“, tyto odpovědi mohou pramenit z obavy, že dotyčný nemá potřebné znalosti a dovednosti (jak sledujeme u našeho průzkumu) pro zvládnutí komunikace s touto skupinou lidí. Toto zjištění může být motivující pro management bezpečnostní agentury, aby zvýšila kompetenci svých zaměstnanců v této oblasti.

8.5 Otázka č. 5

Znění průzkumné otázky:

- Domníváte se, že máte dostatek informací, jak zvládnou Krizovou situaci nebo Komunikačně náročnou situaci?

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázku uzavřenou.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 16 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit, jestli pracovníci výjezdové skupiny mají v dostatečné míře, přístup k informacím, týkajících se krizových situací a komunikačně náročných situací. Přehled kategorií Krizovou situaci nebo Komunikačně náročnou situaci uvádí tabulka č.4.

Tab. 4. Přehled kategorií Krizovou situaci nebo Komunikačně náročnou situaci

Pořadí	Kategorie	Σ
a	ano hodně (máme hodně), jsme pravidelně proškolení (informace jsou v dostatečné míře k dispozici, jsou zpracovány algoritmy postupů)	2
b	ano (máme hodně) ale jsou nedostačující, nesystematické	6
c	informace jsou kusé, chaotické, nepoužitelné	8

Z tabulky vyplývá, že:

Největší četnost zaznamenala kategorie „Informací máme velmi málo“. A nejméně respondentů označilo odpověď „Ano hodně (máme hodně), jsme pravidelně proškolení (informace jsou v dostatečné míře k dispozici, jsou zpracovány algoritmy postupů)“.

Podívejme se na jednotlivé kategorie:

Kategorie „Ano hodně (máme hodně), jsme pravidelně proškolení (informace jsou v dostatečné míře k dispozici, jsou zpracovány algoritmy postupů)“ je sycena 2 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí). *Zde se nám potvrdila otázka 3, kdy pouze dva pracovníci výjezdové skupiny si myslí (se domnívají), že mají dostatečné množství informací jak zvládnout krizovou situaci, nebo komunikačně náročnou situaci (cílem nebylo zjistit konkrétně jaké informace jsou pracovníkům k dispozici, ale pouze to jestli nějaké informace mají k dispozici, zde bych pro další průzkum doporučil zjistit jaké informace, jakého druhu a jakým způsobem jsou jim poskytnuty a v jaké míře)*

Kategorie „Ano ale jsou nedostačující“ je sycena 6 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí). V této kategorii odpovědělo 37% dotázaných pracovníků, že informace k dispozici mají, ale nejsou v dostačující, *z toho lze vyvodit, že management bezpečnostní agentury tomuto problému nevěnuje velkou pozornost, i když pracovníci výjezdové skupiny jsou s těmito problémy ve velmi častém kontaktu.*

Kategorie „Informací máme velmi málo“ je sycena 8 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí). Největší počet pracovníků (50 %) odpovědělo, že informací mají velmi málo nebo vůbec. *Z toho lze vyvodit, že informace jsou jim předkládány zřídka, nebo např. jen při úvodním školení, což je velmi špatná zpráva a tato neznalost může vést až k selhání při zásahu, nebo dokonce ke zranění.*

Z výše uvedeného vyplývá, že polovina dotázaných pracovníků výjezdové skupiny SBS má přístup k informacím, ale podle jejich odpovědí jsou informace chaotické, kusé a nepoužitelné. Celých 6 dotázaných pracovníků výjezdové skupiny SBS odpovědělo, že informace k dispozici mají ve velké míře, ale jejich použití je obtížné z důvodu jejich nesystematičnosti. Pouze dva respondenti odpověděli, že informace mají v dodatečné míře a bývají pravidelně proškolení.

8.6 Otázka č. 6

Znění průzkumné otázky:

- V dovednosti komunikovat v komunikačně náročné situaci:

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázku uzavřenou.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 16 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit, jakým způsobem se pracovníci výjezdové skupiny SBS proškolují v dovednostech komunikovat v komunikačně náročné situaci. Přehled kategorií dovednosti pro komunikaci v komunikačně náročné situaci uvádí tabulka č. 5.

Tab. 5. Přehled kategorií dovednosti pro komunikaci v komunikačně náročné situaci

Pořadí	Kategorie	Σ
a	pravidelně se vzdělávám (systém vzdělávání)	2
b	prošel jsem školením (úvodní školení, poučení)	7
c	Jiné	7

Z tabulky vyplývá, že:

Největší četnost byla zaznamenána u odpovědí „Pravidelně se vzdělávám (systém vzdělávání)“ a „Jiné“. Nejnižší četnost byla u první odpovědi.

Podívejme se nyní na jednotlivé kategorie:

Kategorie „Pravidelně se vzdělávám (systém vzdělávání)“ je sycena 2 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí). Tato odpověď nám zároveň potvrdila otázku 5, kdy dva

dotázaní pracovníci odpověděli, že mají dostatečné množství informací k dispozici a v hojné míře. Jak lze s údivem pozorovat, tak pouze 12% dotázaných se pravidelně v této problematice vzdělává (nezjišťovali jsme zde jak často a jaké jakým způsobem vzdělání probíhá, jestli mají k dispozici literaturu, nebo psychologa to byly, ohledně této problematiky bych chtěl doporučit další průzkum), ale jak ukázala otázka 3, kurz krizové komunikace a ani kurz pro sociálně vyloučené jedince žádný z dotázaných neabsolvoval.

Kategorie „Prošel jsem školením (úvodní školení, poučení“ je sycena 7 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí). Zde lze vyvodit, že u 37% dotázaných pracovníků proběhlo úvodní školení nebo poučení, což je velmi málo, když si vezmeme průměrnou odslouženou dobu (viz Otázka č.18, 4-10let), po tak dlouhé době si pracovník výjezdové skupiny nemůže pamatovat vše řečené na školení a nehledě na to, že by se měl pravidelně vzdělávat o celou dobu (pro další šetření by bylo zajímavé zjistit, co se na úvodním školení dozvěděli a po jaké době byly tyto nabyté vědomosti schopni uplatnit).

Kategorie „Jiné“ je sycena 7 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí). Zde se mohl respondent vyjádřit pro jinou možnost.

Tato otázka nám nastínila, zda pracovníky výjezdové skupiny SBS procházejí pravidelným školením, kde získávají dovednosti pro zvládnutí komunikačně náročných situací, pouze dva respondenti odpověděli, že bezpečnostní agentura poskytuje vzdělávací program. Což znamená, že zbylých 7 pracovníků výjezdové skupiny SBS prošlo úvodním školením, nebo kurzem (a 7 respondentů odpovědělo, jiné, což může znamenat, že mají jinou formu vzdělání, nebo žádnou), za daných okolností, kdy se pracovník výjezdové skupiny dostává často do kontaktu s občany (viz Otázka č.1) ve stresových situacích. Dle svých zkušeností a získaných vědomostí je toto číslo velmi malé.

8.7 Otázka č. 7

Znění průzkumné otázky:

- Do 8 hodin po zásahu je podle vás nejdůležitější?

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázku uzavřenou.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 16 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit, jakým způsobem se pracovníci výjezdové skupiny SBS zachovají do 8 hodin po zásahu. V této otázce jsme sledovali defuzing. Přehled kategorií do 8 hodin po zásahu uvádí tabulka č. 6.

Tab. 6. Přehled kategorií do 8 hodin po zásahu

Pořadí	Kategorie	Σ
a	aktivní relaxace – sport, kolo, procházka, běh, plavání....	2
b	posezení s kamarády	2
c	spánek	1
d	úklid firemního vozu a vybavení	2
e	firemní porada	7
f	odborná krizová intervence	2

Z tabulky vyplývá, že:

Největší četnost byla zaznamenána u odpovědí „Firemní porada“. Pouze dva respondenti odpověděli „Odborná krizová intervence“.

Podívejme se nyní na jednotlivé kategorie:

Kategorie „Aktivní relaxace – sport, kolo, procházka, běh, plavání....“ je sycena 2 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí).

Kategorie „Posezení s kamarády“ je sycena 1 výrokem (z celkového počtu 16 odpovědí).

Kategorie „Spánek“ je sycena 2 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí).

Kategorie „Úklid firemního vozu a vybavení“ je sycena 2 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí).

Kategorie „Firemní porada“ je sycena 7 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí).

Kategorie „Odborná krizová intervence“ je sycena 2 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí).

Z výše uvedeného lze vyvodit, že 87% pracovníků výjezdové skupiny SBS (dva odpověděli „Odborná krizová intervence“) neodpověděli na možnost „Odborná krizová intervence“, může to být dáno malým, nebo vůbec žádným podvědomým o pojmech

defusing a debriefing , 43% dotázaných zaškrtili možnost „Firemní poradna“, je logické, že tuto možnost zvolil, protože po každém zásahu existuje určitá forma firemní poradny, kdy se nadřízený s pracovníky výjezdové skupiny baví a proběhnuté akci. Zbytek se rovnoměrně rozdělil mezi ostatní kategorie. Dva respondenti uvedli jako odpověď „Úklid firemního vozu a vybavení“, tato odpověď může pramenit z toho, že pracovníci výjezdové skupiny po zásahu ještě v pracovní směně uklidí firemní vůz, a předají ho další směně. Dva respondenti uvedli jako odpověď „Aktivní relaxace – sport, kolo, procházka, běh, plavání...“, v tomto případě dávají pracovníci výjezdové skupiny možnosti relaxace, sportování, „vyčistit si hlavu“. Je zarážející, že pouze dva respondenti věděli, že do 8 hodin po zásahu je důležité psychologická péče, jde vidět, že běžná praxe u policie, armády, záchranných služeb a hasičského záchranného sboru do tohoto oboru ještě nepronikla, důvodem mohou být ekonomické faktory, protože mít zaměstnaného psychologa je samozřejmě finanční zátěž, ale to nebylo předmětem našeho průzkumu, zde bych navrhl další šetření. Jde vidět, že většina bezpečnostních agentur ani neví co to je, to je samozřejmě špatná zpráva. Přitom včasná pomoc pomocí defuzingu může výrazně nebo úplně zastavit vznikající psychické problémy, které se mohou projevit i za několik let.

8.8 Otázka č. 8

Znění průzkumné otázky:

- Do 72 hodin po zásahu je podle vás nejdůležitější?

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázku uzavřenou.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 16 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit, jakým způsobem se pracovníci výjezdové skupiny SBS zachovají do 72 hodin po zásahu. V této otázce jsme sledovali debriefing. Přehled kategorií do 72 hodin po zásahu uvádí tabulka č. 7.

Tab. 7. Přehled kategorií do 72 hodin po zásahu

Pořadí	Kategorie	Σ
a	aktivní relaxace – sport, kolo, procházka, běh, plavání....	9
b	posezení s kamarády	2
c	spánek	2
d	úklid firemního vozu a vybavení	0
e	firemní porada	1
f	odborná krizová intervence	2

Z tabulky vyplývá, že:

Největší četnost byla zaznamenána u odpovědí „Aktivní relaxace – sport, kolo, procházka, běh, plavání....“.

Podívejme se nyní na jednotlivé kategorie:

Kategorie „Aktivní relaxace – sport, kolo, procházka, běh, plavání....“ je sycena 9 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí).

Kategorie „Posezení s kamarády“ je sycena 2 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí).

Kategorie „Spánek“ je sycena 2 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí).

Kategorie „Úklid firemního vozu a vybavení“ je sycena 0 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí).

Kategorie „Firemní porada“ je sycena 1 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí).

Kategorie „Odborná krizová intervence“ je sycena 2 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí).

Jak jsme už zjistili u u předchozí otázky, tak ani zde odpovědi nebyli jiné. Jako nejčetnější možnost se nám ukázala „Aktivní relaxace – sport, kolo, procházka, běh, plavání....“, kdy dotázaní respondenti dali přednost relaxace ve volném čase. Dva dotázaní pracovníci uvedli jako odpověď „Posezení s kamarády“ a stejný počet dotázaných pracovníků odpovědělo „Spánek“ , musíme brát v úvahu, že pokud dotyční pracovníci výjezdové skupiny neví co je to odborná krizová intervence a v jejich bezpečnostní agentuře to tímto způsobem nefunguje, tak se dá předpokládat, že si odpočinou tímto způsobem. Pouze dva dotázaní pracovníci výjezdové skupiny odpověděli „Odborná

krizová intervence“, tato odpověď byla zaznamenaná u stejných pracovníků jako v otázce č. 7, zde věděli, že do 72 hodin po zásahu je důležitá odborná krizová intervence, debriefing. Tato péče, je velmi důležitá, zvláště pokud si uvědomíme jak často (viz. Otázka 1) pracovníci výjezdové skupiny SBS podstupují psychicky zátěžovým situacím.

8.9 Otázka č. 9

Znění průzkumné otázky:

- Jakým způsobem se vyrovnáváte s komunikačně náročnou situací?

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázku uzavřenou.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 16 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit komu se pracovník výjezdové skupiny SBS po zásahu svěří, s kým o nabyté zkušenosti (zážitku) bude hovořit. Přehled kategorií Jakým způsobem se vyrovnáváte s komunikačně náročnou situací uvádí tabulka č. 8.

Tab. 8. Přehled kategorií Jakým způsobem se vyrovnáváte s komunikačně náročnou situací

Pořadí	Kategorie	Σ
a	svěřím se někomu blízkému – partner	1
b	svěřím se někomu blízkému – kolegovi	7
c	svěřím se někomu blízkému – dobrému příteli	2
d	vyhledám odbornou pomoc (odborník na pracovišti, psycholog)	0
e	vyrovnám se s tím sám	6

Z tabulky vyplývá, že:

Nejvyšší procento je zastoupeno u poslední odpovědi „Svěřím se někomu blízkému -kolegovi“ a „Vyrovnám se s tím sám“, u odpovědi „Vyhledám odbornou pomoc“ neodpověděl žádný z dotázaných.

Podívejme se nyní na jednotlivé kategorie:

Kategorie „Svěřím se někomu blízkému - partner“ je sycena 1 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí). Tato odpověď měla zjistit, jestli se dotázaný svěří svému partnerovi (přítečkyně), pouze jeden z dotázaných se svěří této osobě.

Kategorie „Svěřím se někomu blízkému - kolegovi“ je sycena 7 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí). Zde se ukázalo, že největší počet respondentů, se s komunikačně náročnou situací svěří svému kolegovi, nebo nadřízenému.

Kategorie „Svěřím se někomu blízkému – dobrému příteli“ je sycena 2 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí).

Kategorie „Vyhledám odbornou pomoc“ je sycena 0 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí). Ani jeden z dotázaných se po zásahu s komunikačně náročnou situací nevyhledal odbornou pomoc.

Kategorie „Vyrovnám se s tím sám“ je sycena 6 výroky (z celkového počtu 16 odpovědí). Jako druhá nejvyšší četnost ukázala, že respondenti se s touto zkušeností vyrovnávají sami, tudíž bez cizí pomoci, nebo rady.

Tato otázka nám nastínila, že ani jeden z dotázaných pracovníků výjezdové skupiny SBS se po komunikačně náročné situaci nepokusil vyhledat odbornou pomoc. Největší procento respondentů má největší důvěru ve své pracovní kolegy a ve své vlastní schopnosti. Je až zarážející, že ani jeden respondent nevyhledal odbornou pomoc (nevíme jestli ji nevyhledal, protože bezpečnostní agentura nezaměstnává psychologa, ale to nebylo cílem průzkumu, a nebo protože nechtěl, nebo neměl důvěru, zde bych navrhol v dalším šetření se zaměřit jestli bezpečnostní agentury zaměstnávají psychologa, pro výjezdové skupiny), to je velmi špatná zpráva, protože včasná odborná pomoc může zabránit vznikající rozvoji psychologických problémů.

8.10 Otázka č. 10

Znění průzkumné otázky:

- S jakými lidmi se během praxe setkáváte?

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázky škálové, kdy pracovníci výjezdových skupin měli bodově ohodnotit odpovědi od 1 do 6,

kdy 6 je nejvíce stresující, 1 nejméně stresující situace a 0 znamená, že se tímto člověkem nikdy neseťkal.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 78 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit s jakými lidmi se pracovníci výjezdové skupiny SBS dostávají během své praxe do kontaktu. Přehled kategorií s jakými lidmi se během praxe setkáváte uvádí tabulka č.9.

Tab. 9. Přehled kategorií s jakými lidmi se během praxe setkáváte?

Pořadí	Kategorie	Σ
a	bezdomovci	55
b	narkomany	11
c	alkoholiky	37
d	sebevrahy	1
e	s rasovými menšinami	48
f	jinými lidmi	25

Z tabulky vyplývá, že:

Nejvíce bodově ohodnocená kategorie byla „Bezdomovci“ a „S rasovými menšinami“, nejméně bodově ohodnocené a s nejmenší četností byla kategorie „Sebevrahy“.

Podívejme se nyní na jednotlivé kategorie:

Kategorie „Bezdomovci“ je sycena 55 body (z celkového počtu 15 odpovědí). Kdy 27% dotázaných pracovníků označilo odpověď jako nečastější, 20% dotázaných pracovníků ji označilo 4 body, 33% dotázaných pracovníků ji označilo 3 body, dva dotázaní pracovníci 2 body, jeden se s nimi neseťkal vůbec a jeden neodpověděl.

Kategorie „Narkomany“ je sycena 11 body (z celkového počtu 13 odpovědí). Jeden pracovník tuto možnost označil 4 body, dva pracovníci 2 body, tři pracovníci ohodnotili 1 bodem a zbytek dotázaných pracovníků se s touto skupinou lidí neseťkali.

Kategorie „Alkoholiky“ je sycena 37 body (z celkového počtu 13 odpovědí). Dva pracovníci tuto možnost ohodnotili 5 body, tedy že se s touto skupinou lidí setkávají velmi často, dva pracovníci ji ohodnotili 4 body, 30% dotázaných pracovníků ji ohodnotili 3

body, tři pracovníci 2 body, jeden pracovník 1 bodem, tedy velmi zřídka a jeden pracovník se s takovými lidmi nesetkal vůbec.

Kategorie „Sebevrahy“ je sycena 1 bodem (z celkového počtu 1 odpovědí). Tuto odpověď označil pouze jeden dotázaný pracovník a označil je 1 bodem, tedy velmi zřídka (je dost možné, že to bylo jenom jednou)

Kategorie „S rasovými menšinami“ je sycena 48 body (z celkového počtu 15 odpovědí). Je to druhá nejpočetnější skupina, se kterými se pracovníci setkávají. Dva dotázaní pracovníci ji označili 6 body, z toho vyplývá, že se s touto skupinou setkávají téměř pokaždé, jeden pracovník ji označil 5 body, 40% dotázaných pracovníků ji označilo 3 body, 30% dotázaných pracovníků ji označilo 2 body, to znamená méně častý výskyt a jeden pracovník ji označil jako 1, tedy velmi zřídka.

Kategorie „Jinými lidmi“ je sycena 25 body (z celkového počtu 8 odpovědí). Zde se pracovníci výjezdové skupiny setkávali, podle vypsání odpovědí, s cizinci, nebo mladistvými. Dva pracovníci u mladistvých a cizinců ohodnotili 6 body, tři pracovníci ohodnotili cizince 1 bodem, tedy velmi zřídka, jeden pracovník ohodnotil cizince 3 body, tedy průměrně a dva pracovníci tuto kategorii ohodnotili 1 a 6 body, ale neuvedli, o jakou osobu se jedná.

Z výše uvedeného vyplývá, že nejčastěji se pracovníci výjezdové skupiny dostávají s bezdomovci a rasovými menšinami, další početná skupina je „Alkoholiky“. Jak je patrné z již zjištěného, pracovníci výjezdové skupiny neabsolvovali žádný kurz nebo seminář, který by se týkal sociálně vyloučených lidí (viz. Otázka 3), z toho lze usuzovat, že pokud se pracovník výjezdové skupiny dostane do kontaktu se sociálně vyloučeným jedincem (bezdomovec) jeho schopnosti jak úspěšně zvládnout komunikačně náročnou situaci jsou velmi malé, jejich dovednosti jsou založené na zkušenostech anebo na úvodním školení. Zajímavé je, že jeden pracovník uvedl, že se dostal do kontaktu se sebevrahem, v tomto případě je další činnost přenechána policii.

8.11 Otázka č. 11

Znění průzkumné otázky:

- Jak poznáte komunikačně náročnou situaci?

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázku výčtovou, kdy respondent mohl zaškrtnout 2-3 odpovědi a dále vyjádřit svůj vlastní názor.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 36 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit v této otázce, jaké indicie vyvolají u pracovníků výjezdové skupiny SBS komunikačně náročnou, respondenti si mohli vybrat z 10 odpovědí a označit 2-3 odpovědi. Přehled kategorií jak poznáte komunikačně náročnou situaci uvádí tabulka č. 10.

Tab. 10. Přehled kategorií jak poznáte komunikačně náročnou situaci

Pořadí	Kategorie	Σ
a	třes rukou	5
b	vracející se myšlenky	4
c	stažené hrdlo	3
d	chaotická situace	5
e	nedostatek informací	6
f	nevhodný výběr slov	10
g	špatné počasí	0
h	nevhodný terén	0
i	diskuze před výjezdem	3
j	jiné	0

Z tabulky vyplývá, že:

Nejvíce odpovědí bylo uvedeno u možnosti „Nevhodný výběr slov“ na druhém místě byla odpověď „Nedostatek informací“ a na třetím se shodným počtem odpovědí byla „Třes v rukou“ a „Chaotická situace“. Žádný z dotázaných pracovníků výjezdové skupiny nevyužil možnost „Jiné“, kde mohl vyjádřit svůj vlastní názor.

Podívejme se nyní na jednotlivé kategorie:

Kategorie „Třes rukou“ je sycena 5 výroky (z celkového počtu 36 odpovědí).

Kategorie „Vracející se myšlenky“ je sycena 4 výroky (z celkového počtu 36 odpovědí).

Kategorie „Stažené hrdlo“ je sycena 3 výroky (z celkového počtu 36 odpovědí).

Kategorie „Chaotická situace“ je sycena 5 výroky (z celkového počtu 36 odpovědí).

Kategorie „Nedostatek informací“ je sycena 6 výroky (z celkového počtu 36 odpovědí).

Kategorie „Nevhodný výběr slov“ je sycena 10 výroky (z celkového počtu 36 odpovědí).

Kategorie „Špatné počasí“ je sycena 0 výroky (z celkového počtu 36 odpovědí).

Kategorie „Nevhodný terén“ je sycena 0 výroky (z celkového počtu 36 odpovědí).

Kategorie „Diskuze před výjezdem“ je sycena 3 výroky (z celkového počtu 36 odpovědí).

Kategorie „Jiné“ je sycena 0 výroky (z celkového počtu 36 odpovědí).

Kategorii „Nevhodný výběr slov“ označilo 63% dotázaných pracovníků, z toho lze vyvodit, že komunikačně náročnou situaci poznají podle nevhodného výběru slov, to znamená, že dotyčný pracovník výjezdové skupiny má velký problém se vyjádřit při komunikačně náročných situacích. Odpověď „Nedostatek informací“ zaškrtnulo 37% procent dotázaných pracovníků, z toho vyplývá, že pro úspěšné zvládnutí komunikačně náročných situací jim chybí dostatek informací, v tomto případě pracovník buď improvizuje, nebo využívá nabytých zkušeností. Odpověď „Třes v rukou“ využilo 32% dotázaných pracovníků, projevují se zde známky nervozity a zvýšené zátěže, odpověď se shodným počtem respondentů byla „Chaotická situace“, to se může projevit zmateností dotyčného pracovníka postaveného před komunikačně náročnou situací, kdy může být zahlcen informacemi přímo ze zásahu. Projeví se zde nedostatek dovedností (informací) a nedostatečný výcvik. Odpověď „Vracející se myšlenky“ označilo 25% dotázaných respondentů, to dokazuje, že dotyčný pracovník výjezdové skupiny se do komunikačně náročných situací aspoň jednou dostal a zanechala v něm vzpomínky a nedořešené problémy, které měl rozebrat s odborníkem. Odpověď „Stažené hrdlo“ označilo 19% dotázaných je to dalším projevem vypjaté situace. Odpověď „Diskuze před výjezdem“ označilo 19% dotázaných pracovníků, v tomto případě může u pracovníků vyvolat komunikačně náročnou situaci, kdy samotná diskuze může u pracovníka vyvolat nepříjemné pocity a nadcházející situace. Z výše uvedeného je patrné, že největší procento dotázaných označilo jako ukazatel komunikačně náročných situací nevhodný výběr slov, kdy lze tuto odpověď označit jako ukazatel nedostatečné připravenosti na tyto situace. Proto je důležité, aby management se věnoval dalšímu rozvoji svých zaměstnanců.

8.12 Otázka č. 12

Znění průzkumné otázky:

- Jak poznáte krizovou situaci?

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázku výčtovou, kdy respondent mohl zaškrtnout 2-3 odpovědi a dále vyjádřit svůj vlastní názor.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 46 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit v této otázce, jaké indicie vyvolají u pracovníků výjezdové skupiny SBS komunikačně náročnou, respondenti si mohli vybrat z 10 odpovědí a označit 2-3 odpovědi. Přehled kategorií jak poznáte komunikačně náročnou situaci uvádí tabulka č. 11.

Tab. 11. Přehled kategorií jak poznáte komunikačně náročnou situaci

Pořadí	Kategorie	Σ
a	třes v rukou	13
b	vracející se myšlenky	10
c	stažené hrdlo	12
d	chaotická situace	8
e	nedostatek informací	2
f	nevhodný výběr slov	1
g	špatné počasí	0
h	nevhodný terén	0
i	diskuze před výjezdem	0
j	jiné	0

Z tabulky vyplývá, že:

Nejvíce odpovědí bylo uvedeno u možnosti „Třes v rukou“ na druhém místě byla odpověď „Stažené hrdlo“ a na třetím místě byla odpověď „Vracející se myšlenky“. Žádný z dotázaných pracovníků výjezdové skupiny nevyužil možnost „Jiné“, kde mohl vyjádřit svůj vlastní názor.

Podívejme se nyní na jednotlivé kategorie:

Kategorie „Třes v rukou“ je sycena 13 výroky (z celkového počtu 46 odpovědí).

Kategorie „Vracející se myšlenky“ je sycena 10 výroky (z celkového počtu 46 odpovědí).

Kategorie „Stažené hrdlo“ je sycena 12 výroky (z celkového počtu 46 odpovědí).

Kategorie „Chaotická situace“ je sycena 8 výroky (z celkového počtu 46 odpovědí).

Kategorie „Nedostatek informací“ je sycena 2 výroky (z celkového počtu 46 odpovědí).

Kategorie „Nevhodný výběr slov“ je sycena 1 výroky (z celkového počtu 46 odpovědí).

Kategorie „Špatné počasí“ je sycena 0 výroky (z celkového počtu 46 odpovědí).

Kategorie „Nevhodný terén“ je sycena 0 výroky (z celkového počtu 46 odpovědí).

Kategorie „Diskuze před výjezdem“ je sycena 0 výroky (z celkového počtu 46 odpovědí).

Kategorie „Jiné“ je sycena 0 výroky (z celkového počtu 46 odpovědí).

Kategorii „Třes rukou“ označilo 82% dotázaných pracovníků, z toho lze vyvodit, že krizovou situaci poznají podle třesu rukou, to znamená, že dotyčný pracovník výjezdové skupiny má velký problém se zvládnutím stresové situace. Odpověď „Vracející se myšlenky“ zaškrtno 62% procent dotázaných pracovníků, z toho vyplývá, že při náznaku krizové situace se dotyčnému vracejím myšlenky z předchozích akcí, pravděpodobně kde došlo k nějakému psychickému vypětí. Odpověď „Stažené hrdo“ využilo 75% dotázaných pracovníků, projevují se zde známky úzkosti a nervozity. Odpověď „Chaotická situace“ označilo 75% dotázaných pracovníků, to se může projevit zmateností dotyčného pracovníka postaveného před krizovou situací, kdy může projevit dezorientace ve velkém množství přicházejících informací ze zásahu. Projeví se zde nedostatek dovedností (informací) a nedostatečný výcvik. Odpověď „Nedostatek informací“ označilo 12% dotázaných respondentů, to dokazuje, že dotyčný pracovník výjezdové skupiny sám neví jakým způsobem tuto vzniklou situaci řešit. Odpověď „Nevhodný výběr slov“ označilo 6% dotázaných, jako u komunikačně náročné situace to označuje nedostatečné schopnosti si takové situaci adekvátně poradit. Ostatní odpovědi nebyly vyplněné. Z výše uvedeného lze rozpoznat, že na krizovou situaci dotyční pracovníci výjezdové skupiny reagují jinak než u komunikačně náročných situací, je to dáno psychickou náročností dané situace, kdy

v krizových situacích se projevuje zvýšený výskyt fyzických příznaků. V takových případech dotyčný pracovník má zvýšené sklony k chybám a projeví se více než jindy nejistota.

8.13 Otázka č. 13

Znění průzkumné otázky:

- Co vás stresuje těsně před zásahem? (v době kdy jste obdrželi pokyn k výjezdu až do doby příjezdu na místo)

Pracovníkům výjezdových skupin SBS byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázku výčtovou, kdy respondent mohl zaškrtnout 2-3 odpovědi.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 39 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit v této otázce, co pracovníky výjezdové skupiny SBS nejvíce stresuje těsně před zásahem, respondenti si mohli vybrat ze 7 odpovědí a označit 2-3 odpovědi. Přehled kategorií co vás stresuje těsně před zásahem uvádí tabulka č. 12.

Tab. 12. Přehled kategorií co vás stresuje těsně před zásahem

Pořadí	Kategorie	Σ
a	samotné čekání	5
b	nedostatek informací o výtržnicích/výtržníku	13
c	chaotická situace	9
d	nedostatek spánku	4
e	noční hodiny zásahu	6
f	nedostatečné vybavení	2
g	jiné	0

Z tabulky vyplývá, že:

Nejvíce odpovědí bylo uvedeno u možnosti „Nedostatek informací o výtržnicích/výtržníku“ na druhém místě byla odpověď „Chaotická situace“ a na třetím místě byla odpověď „Noční hodiny zásahu“. Žádný z dotázaných pracovníků výjezdové skupiny nevyužil možnost „Jiné“, kde mohl vyjádřit svůj vlastní názor.

Podívejme se nyní na jednotlivé kategorie:

Kategorie „Samotné čekání“ je sycena 5 výroky (z celkového počtu 39 odpovědí).

Kategorie „Nedostatek informací o výtržnicích/výtržníku“ je sycena 13 výroky (z celkového počtu 39 odpovědí).

Kategorie „Chaotická situace“ je sycena 9 výroky (z celkového počtu 39 odpovědí).

Kategorie „Nedostatek spánku“ je sycena 4 výroky (z celkového počtu 39 odpovědí).

Kategorie „Noční hodiny zásahu“ je sycena 6 výroky (z celkového počtu 39 odpovědí).

Kategorie „Nedostatečné vybavení“ je sycena 2 výroky (z celkového počtu 39 odpovědí).

Kategorie „Jiné“ je sycena 0 výroky (z celkového počtu 39 odpovědí).

Největší četnost odpovědí byla zaznamenána u možnosti „Nedostatek informací o výtržnicích/výtržníku“, z toho lze vyvodit, že 81% dotázaných pracovníků nejvíce stresuje nedostatek informací s jakým druhem osob a počtem se dostanou do kontaktu během zásahu, může to být způsobeno obavou, že má dotýčný pracovník nedostačující množství informací a dovedností k zvládnutí situace, ale také možným ohrožením na životě a zdraví. Tento aspekt lze velmi těžko odbourat, protože každý zásah do kterého je pracovník poslán je svým způsobem specifický, když jede do už předem známého objektu, který důkladně zná, pokaždé jsou osoby, které do něj vnikly jiné (osobnostní charakteristika apod.). V tomto případě lze obavy zmírnit pouze dokonalou přípravou. Odpověď „Chaotická situace“ označilo 56% dotázaných pracovníků, do této odpovědi lze zařadit komplikace při dojezdu na místo zásahu, dopravní zácpa, komplikace při odjezdu, špatná komunikace s dispečerem během jízdy apod., v tomto případě může být situace gradovat a pracovníka výjezdové skupiny dovézt pod velký tlak. Celých 37% dotázaných pracovníků uvedlo, že stresujícím faktorem jsou noční hodiny zásahu, u pracovníků mohou noční hodiny, tedy tma (snížená viditelnost) vyvolat obavy o nepřehlednosti situace a nedostatečné rekognoscaci terénu. U odpovědi „Samotné čekání“ označilo odpověď 31% dotázaných pracovníků, je to doba, kterou musí pracovník výjezdové skupiny urazit od stanoviště až do místa zásahu, v praxi se jedná řádově o minuty, ale to má velký vliv na psychiku pracovníka, kdy ještě nemá přesné informace o situaci. Odpověď „Nedostatek spánku“ označilo 25% dotázaných pracovníků, u pracovníka výjezdové skupiny může nedostatek

spánku vyvolat únavu a nechť se zásahu účastnit, z toho může vyplynout neochota v dostatečné míře ke komunikaci a řešení problému na místě zásahu. Odpověď „Nedostatečné vybavení“ označili pouze 2 dotázaní pracovníci, z toho vyplývá, že podle jejich názoru je vybavení pro zásah nedostačující, v tomto případě to u pracovníka výjezdové skupiny může vyvolat určitou nejistotu pro úspěšné zvládnutí zásahu.

8.14 Otázka č.14

Znění průzkumné otázky:

- K povinné výbavě k zásahu ve vaší firmě patří:

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázku výčtovou, kdy respondent mohl zaškrtnout 2-3 odpovědi a dále volná odpověď.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 39 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit, jaké povinné vybavení mají pracovníci výjezdové skupiny SBS k dispozici pro výkon povolání, respondenti si mohli vybrat z 12 odpovědí a jedna možnost dovolila doplnit to, co ve výčtu chybělo. Přehled kategorií k povinné výbavě k zásahu ve vaší firmě patří, uvádí tabulka č. 13.

Tab. 13. Přehled kategorií k povinné výbavě k zásahu ve vaší firmě patří

Pořadí	Kategorie	Σ
a	pevné protiskluzové boty	13
b	oblečení	13
c	lékárnička	14
d	telefon	16
e	vysílačka	10
f	střelná zbraň (pistole)	16
g	nůž	6
h	obušek	13
i	automobil	15
j	pouta	4
k	ruční svítilna	12
l	GPS navigace	2
m	jiné	5

Z tabulky vyplývá, že:

Nejvíce odpovědí bylo uvedeno u možnosti „Telefon“, „Střelná zbraň“ a „Automobil“ dále bylo uvedeno jako nejčastější „Lékárnička“, „Ruční svítilna“ a „Obušek“. Pro doplnění někteří dotázaní pracovníci využili možnost „Jiné“.

Po prostudování této otázky je patrné, že většina z dotázaných pracovníků výjezdové skupiny má k dispozici kvalitní vybavení, dostatečném rozsahu. Jako možnost „Jiné“ využilo 31% dotázaných pracovníků a uvedli, že mají k dispozici elektrický paralyzér a slzotvorný prostředek, dva dotázaní pracovníci tyto prostředky uvedli v kombinaci. Dostatečné vybavení je velmi důležité pro osobní bezpečnost pracovníků výjezdové skupiny SBS, ale taky jako psychologická podpora při prováděném zásahu, pracovník výjezdové skupiny má určitou jistotu, protože je kryt materiálním vybavením.

8.15 Otázka č. 15**Znění průzkumné otázky:**

- Co všechno může snížit riziko chybných rozhodnutí?

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázku uzavřenou, kdy respondent mohl zaškrtnout 2 odpovědi a dále volná odpověď.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 32 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit jaké proměnné mohou ovlivnit rozhodování pracovníky výjezdové skupiny SBS při zásahu. Respondenti si mohli vybrat z 6 odpovědí a označit 2 odpovědi. Přehled kategorií co všechno může snížit riziko chybných rozhodnutí uvádí tabulka č. 14.

Tab. 14. Přehled kategorií co všechno může snížit riziko chybných rozhodnutí

Pořadí	Kategorie	Σ
a	dostatek informací před zásahem	13
b	komunikační znalosti/dovednosti	3
c	intuice	2
d	všestranná školení a výcvik (sebeobrana, atd.)	7
e	zkušenosti organizace zásahu	7
f	jiné	0

Z tabulky vyplývá, že:

Nejvíce odpovědí bylo uvedeno u možnosti „Dostatek informací před zásahem“ na druhém místě o shodném počtu odpovědí byla odpověď „Všestranná školení (sebeobrana, atd.)“ a „Zkušenosti organizace zásahu“ na třetím místě byla odpověď „Noční hodiny zásahu“. Žádný z dotázaných pracovníků výjezdové skupiny nevyužil možnost „Jiné“, kde mohl vyjádřit svůj vlastní názor.

Podívejme se nyní na jednotlivé kategorie:

Kategorie „Dostatek informací před zásahem“ je sycena 13 výroky (z celkového počtu 32 odpovědí).

Kategorie „Komunikační znalosti/dovednosti“ je sycena 3 výroky (z celkového počtu 32 odpovědí).

Kategorie „Intuice“ je sycena 2 výroky (z celkového počtu 32 odpovědí).

Kategorie „Všestranná školení a výcvik (komunikace, sebeobrana, atd.)“ je sycena 7 výroky (z celkového počtu 32 odpovědí).

Kategorie „Zkušenosti organizace zásahu“ je sycena 7 výroky (z celkového počtu 32 odpovědí).

Kategorie „Jiné“ je sycena 0 výroky (z celkového počtu 39 odpovědí).

Nejvíce odpovědí dosáhla možnost „Dostatek informací před zásahem“ celkem ji uvedlo 40% dotázaných pracovníků, ti se domnívají, že riziko chybných rozhodnutí může snížit dostatek informací poskytnutých před zásahem, ale 56% dotázaných tuto odpověď spojila s odpovědí „Všestranná školení a výcvik (komunikace, sebeobrana, atd.)“ a „Zkušenosti organizace zásahu“, z čehož vyplývá, že tato část pracovníků si myslí, že je důležité být proškolen a vycvičen, stejně jako mít zkušenosti s organizací zásahu. Necelých 19% dotázaných si myslí, že lze riziko chybných rozhodnutí eliminovat komunikačními znalostmi a dovednostmi, dva tuto odpověď spojili s odpovědí „Dostatek informací před zásahem“ a jeden s odpovědí „Intuice“.

8.16 Otázka č. 16

Znění průzkumné otázky:

- Je podle vás důležitá praxe (zkušenosti nabyté) v oboru pro zvládnání komunikačně náročných situací?

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázku polouzavřenou, kdy pracovník výjezdové skupiny SBS mohl vyjádřit svůj názor.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 19 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit, jestli je důležitá praxe v oboru bezpečnostních služeb, nebo být důsledně proškolen, popřípadě jinou odpověď na základě svých domněnek. Respondenti si mohli vybrat ze 4 možností a označit 1 odpověď. Přehled kategorií praxe (zkušenosti nabyté) v oboru pro zvládnání komunikačně náročných situací uvádí tabulka č. 15.

Tab. 15. Přehled kategorií praxe (zkušenosti nabyté) v oboru pro zvládání komunikačně náročných situací

Pořadí	Kategorie	Σ
a	ANO zkušenosti jsou velmi důležité	9
b	ANO ale není to vše	6
c	NE důležitější je být důkladně proškolen/připraven	3
d	jiné	1

Z tabulky vyplývá, že:

Nejvíce odpovědí bylo uvedeno u možnosti „ANO zkušenosti jsou velmi důležité“ na druhém místě byla odpověď „ANO ale není to vše“. Jeden z dotázaných pracovníků výjezdové skupiny SBS využil možnost „Jiné“ a vyjádřil svůj vlastní názor.

Podívejme se nyní na jednotlivé kategorie:

Kategorie „ANO zkušenosti jsou velmi důležité“ je sycena 9 výroky (z celkového počtu 19 odpovědí). Z tabulky vyplývá, že celých 47% z dotázaných respondentů dává přednost zkušenostem při řešení komunikačně náročných situací. Pokud tuto odpověď vezmeme v úvahu, tak je to špatná situace, protože zkušenosti pracovníků výjezdové skupiny SBS se mohou lišit a nejsou nabyté na odborném základě (pro další výzkum bych doporučoval zjistit jaké zkušenosti a na základě čeho je pracovníci výjezdové skupiny SBS nabyli)

Kategorie „ANO ale není to vše“ je sycena 6 výroky (z celkového počtu 19 odpovědí). Lepšího výsledku se nám dostavilo zde, kdy skoro 32% dotázaných odpovědělo, že zkušenosti nejsou vším pro řešení komunikačně náročných situací, zde se také ukazuje jistý náznak, že respondent odpověď tíhne k názoru, že určité proškolení nebo výcvik je důležitý.

Kategorie „NE důležitější je být důkladně proškolen/připraven“ je sycena 3 výroky (z celkového počtu 19 odpovědí). Pouze tři pracovníci výjezdové skupiny SBS odpověděli, že zkušenosti pro ně nejsou prioritou a dávají přednost důkladnému proškolení a výcviku v dovednostech jak zvládat komunikačně náročnou situaci, pro nás je to špatná zpráva, protože pouze 15% dotázaných si myslí, že je školení (pro zvládání komunikačně náročných situací) důležité.

Kategorie „Jiné“ je sycena 1 výroky (z celkového počtu 19 odpovědí). *Jeden z dotázaných pracovníků výjezdové skupiny SBS zvolili tuto odpověď a byla označena kombinace odpovědí „NE důležitější je být důkladně proškolen/připraven“ a „ANO zkušenosti jsou velmi důležité“ z čehož vyplývá, že dotázaný konfrontuje nabyté zkušenosti a absolvované kurzy.*

8.17 Otázka č. 17

Znění průzkumné otázky:

- Jaké je vaše dokončené vzdělání?

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázku uzavřenou.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 16 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit, nejvyšší dosažené vzdělání. Přehled kategorií dokončené vzdělání uvádí tabulka č. 16.

Tab. 16. Přehled kategorií dokončené vzdělání

Pořadí	Kategorie	Σ
a	SŠ – střední škola s maturitou	14
b	DiS – Diplomovaný specialista	2
c	tříleté bakalářské	0
d	pětileté inženýrské	0

Z tabulky vyplývá, že:

Největší počet dotázaných pracovníků výjezdové skupiny 14 označilo, že jejich dosažené vzdělání je středoškolské, pouze dva dotázaní označili maximální dosažené vzdělání jako diplomovaný specialista. *Touto otázkou jsme sledovali jakého nejvyššího vzdělání dosáhli pracovníci výjezdové skupiny SBS, dále jsme chtěli zjistit, jestli lépe vzdělání pracovníci se zvládnou rychleji vyrovnat s komunikačně náročnou, nebo krizovou situací. To se potvrdilo pouze u jednoho z respondentů, který dosáhl vyššího vzdělání, který u otázky „Do 8 hodin po zásahu je podle vás nejdůležitější?“ a u otázky „Do 72 hodin po zásahu je podle vás nejdůležitější?“ označil odpověď „Odborná krizová intervence“ a*

pouze jeden z dotázaných pracovníků, který dosáhl středoškolského vzdělání označil tutéž odpověď.

8.18 Otázka č. 18

Znění průzkumné otázky:

- Jaká je vaše délka praxe u bezpečnostní agentury?

Pracovníkům výjezdových skupin byly nabídnuty možnosti odpovědi. Šlo o otázku uzavřenou.

Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Všech 16 pracovníků výjezdové skupiny SBS na danou otázku odpovědělo. Celkem uvedli 16 odpovědí. Naším cílem bylo zjistit, jaké je délka praxe u bezpečnostní agentury. Přehled kategorií dokončené vzdělání uvádí tabulka č. 17.

Tab. 17. Přehled kategorií délka praxe

Pořadí	Kategorie	Σ
a	1-3 roky	4
b	4-7 let	5
c	8-10 let	5
d	více jak 10 let	2

Z tabulky vyplývá, že:

Největší četnost odpovědí byla mezi 4-7 lety a 8-10 lety praxe u bezpečnostní agentury shodně po 5 odpovědích. Nejkratší délku praxe označili 4 respondenti a nejdelší délku praxe označili 2 dotázaní respondenti. *Z výše uvedeného je patrné, že největší počet dotázaných pracovníků výjezdové skupiny SBS má délku praxe mezi 4 až 10 roky, z toho vyplývá, že tito pracovníci výjezdové skupiny mají velkou praxi a velký počet zásahů.*

9 SHRUTÍ NÁLEZŮ A ZÁVĚRY

9.1 Shrnutí nálezů a závěry obsahové

Cílem průzkumu bylo popsat a analyzovat, jak často a jakým způsobem se pracovník výjezdové skupiny dostává do kontaktu s komunikačně náročnými a krizovými situacemi.

Základní průzkumné otázky se dají definovat takto:

- Do 8 a do 72 hodin po zásahu je podle vás nejdůležitější?
- Jak poznáte komunikačně náročnou situaci nebo krizovou situaci?
- Jakým způsobem se vyrovnáváte s komunikačně náročnou situací?

9.1.1 Do 8 a do 72 hodin po zásahu je podle vás nejdůležitější?

Nejprve jsem se zabýval jestli respondent má k dispozici dostatek informací jak zvládnout komunikačně náročnou situaci a krizovou situaci. Podle průzkumu vyplývá, že pouze dva respondenti odpověděli, že mají dostatek informací a jsou pravidelně proškolení což byla velmi překvapující odpověď, bohužel ve špatném smyslu. Když vezmu v úvahu, že průměrný pracovník výjezdové skupiny SBS zasahuje od 1 zásahu do 6 zásahů za týden, je zde velmi velká pravděpodobnost, že se dotčený pracovník dostane do komunikačně náročné situace, nebo krizové situace. Dále jsem zjišťoval, jak se v tomto problému (komunikačně náročné situaci) vzdělávají, nebo prochází školením. Dva respondenti odpověděli, že vzdělávací program absolvují (byli to stejní respondenti jako v předešlé otázce viz. Otázka č.5). Což je velmi málo na to, aby se dotčený pracovník výjezdové skupiny mohl s takovou situací relevantně vypořádat, je zřejmé, že navíc při těchto situacích spoléhají na vlastní zkušenosti a improvizaci.

V této otázce jsem se zabýval, jestli respondenti vědí co je to defuzing a debriefing, kde jsem chtěl zjistit co je podle jejich mínění důležité udělat do 8 hodin a 72 hodin. Podle zjištěných a zpracovaných dat na základní otázku „Do 8 hodin po zásahu je podle vás nejdůležitější?“, jak naznačovali předešlé otázky, odpověděli pouze dva respondenti odborná krizová intervence. U otázky „Do 72 hodin po zásahu je podle vás nejdůležitější?“, odpověděli stejní respondenti odborná krizová intervence. Je to zcela jistě šokující zjištění, protože včasný zásah odborníka může předejít velkým psychickým problémům, které se mohou objevit až s delším časovým odstupem.

9.1.2 Jak poznáte komunikačně náročnou situaci nebo krizovou situaci?

V této otázce jsem se zabýval podle jakých příznaků, indicií pracovník bezpečnostní agentury SBS pozná na svém chování komunikačně náročnou situaci. Podle zjištěných dat nejvíce respondentů odpovědělo, že komunikačně náročnou situaci poznají podle nevhodného výběru slov (viz. Otázka 10). Chápu to jako situaci, kdy dotyčný respondent neví jak v takové situaci postupovat, jakým způsobem volit slova adekvátně k dané situaci. V otázce „, Jak poznáte krizovou situaci?“ (viz. Otázka 11) odpovědělo nejvíce respondentů na možnosti „třes rukou“, vracející se myšlenky“ a „stažené hrdlo“, z toho jsem si vyvodil, že tyto odpovědi v respondentech vyvolali strach, ten může být způsoben, mimo jiné nebezpečnou situací, ale také něčím novým, s čím se dotyčný ještě nesešel. Proto je důležité tyto situace (komunikačně náročné a krizové situace) nacvičovat a studovat, například pomocí modelování apod. Podle již zjištěných informací to vyplývá z toho, že většina z dotázaných bezpečnostních agentur tomuto problému nevěnuje dostatečnou pozornost, přestože kvalitní příprava a průběžné vzdělávání v dovednostech v komunikačně náročných situacích snižuje riziko selhání. Pokud pracovník výjezdové skupiny SBS je dostatečně připraven, má to za následek vyšší efektivitu práce.

9.1.3 Jakým způsobem se vyrovnáváte s komunikačně náročnou situací?

Tato otázka měla zjistit jakým způsobem se daný respondent vyrovnává s komunikačně náročnou situací. Respondenti měli na výběr z několika různých variant, nejčastěji ovšem vybírali možnost „Svěřím se někomu blízkému -kolegovi“ a „Vyrovnám se s tím sám“, ani jeden respondent se nevyrovnal s komunikačně náročnou situací pomocí odborníka, z toho jsem vyvodil, že v dotázaných bezpečnostních agenturách neexistuje následná péče o pracovníky po zásahu. Přitom včasným zásahem defusingu a debriefing se může předejít vznikajícím psychickým problémům.

9.2 Závěry praxeologické

Mnou zjištěné praxeologické závěry mohou sloužit jako jeden z možných pilotních podkladů pro management bezpečnostních agentur a jako podklad pro další výzkum.

- je důležité zavést systém preventivních opatření, jako zajistit dovednost v komunikaci v komunikačně náročných situacích,

- pravidelné vzdělávání pracovníků výjezdové skupiny ve vztahu k zvládnutí komunikačně náročných situací a krizových situací.
- je nutné zavést systém péče po komunikačně náročné a krizové situaci, debriefing a defuzing,
- pro všechny případy komunikačně náročných a krizových situací tyto aspekty analyzovat, vyhodnotit a zjistit proč k nim došlo
- prohloubit znalosti v komunikaci s rasovými menšinami, alkoholiky a bezdomovci.

9.3 Výhledy

Pro další výzkumnou činnost jsem z výše uvedených výsledků vyvodil, zejména se jedná o další průzkum v oblasti zvládnutí krizových a komunikačně náročných situací, zejména za jakých okolností se dotyční tíhnou k daným možnostem. Jakým způsobem probíhá vzdělávání v bezpečnostních agenturách, zejména důkladně prozkoumat úvodní školení a co vše obsahuje (dle zjištěných dat, viz otázka č. 6). Jako další možnost je prohloubit otázku „Jakým způsobem se vyrovnáváte s komunikačně náročnou situací?“ a to zejména možnost „vyrovnám se s tím sám“, zde je prostor pro další výzkum, jakým způsobem se s tím dotyčný vyrovná.

ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo průzkumné šetření na téma komunikačně náročné situace a krizové situace u pracovníků výjezdové skupiny SBA. Šetření jsem prováděl formou dotazníků, které byly předkládány pracovníkům výjezdové skupiny soukromých bezpečnostních služeb, rozsah dotazníků byl po celé ČR.

Profese pracovníka výjezdové skupiny SBS je psychicky a fyzicky náročné zaměstnání, v této diplomové práci jsem se zaměřil na psychickou stránku, kde jsem se snažil zjistit připravenost pracovníků výjezdové skupiny SBS na komunikačně náročné a krizové situace. Podle mnou zjištěných informací je v bezpečnostních agenturách malé, nebo velmi malé podvědomí o tom co je to odborná krizová intervence, defuzing nebo debriefing. Jak vyplývá z průzkumu většina dotázaných respondentů neabsolvuje, nebo ani neabsolvovala přípravný komunikační kurz nebo školení. V této profesi je velmi důležitá znalost komunikace v komunikačně náročných a krizových situacích, protože mohou při správném použití zabezpečit úspěšný zásah, jde i o jednu ze základních věcí jako ochrana zdraví a života pracovníků výjezdové skupiny SBS.

Je zajímavé, že náplň a poslání pracovníka výjezdové skupiny SBS je velmi podobná náplni a poslání příslušník Policie ČR, stejně jako příslušníci policie se dostávají do složitých psychicky náročných situací, kdy dotyčnému hrozí ublížení na zdraví, se taková pozornost jako příslušníkům policie nevěnuje pracovníkům výjezdové skupiny SBS. Policie má ucelený systém psychologické péče po zásahu o své zaměstnance, do sektoru soukromých bezpečnostních agentur se tento systém podle mnou zjištěných informací ještě nedostal. To může být způsobeno i ekonomickou stránkou věci, kdy díky velkému konkurenčnímu boji na trhu bezpečnostní agentury snižují náklady a tím pádem si nemohou dovolit přípravné školicí kurzy nebo firemního psychologa.

ZÁVĚR V ANGLIČTINĚ

The aim of my diploma work was research of the communicatively critical situations and crisis situations of the members of a private security agency. The form of research was questionnaire which I sent to private security agency.

The profession of the members of a private security agency is very physical and psychical exacting occupation. I focused on psychical in this diploma work where I researched preparedness of members of a private security agency to communicatively critical situations and crisis situations. The knowledge about notions of debriefing and defusing very a little according to my research in the private security agencies. For the profession of the members of a private security agency is very important communication knowledge of communicatively critical situations and crisis situations. These knowledges are important for safety of members of a private security agency.

Is interesting that The contain of job of members of a private security agency is very similar with contain of members of police.

Police has complete method of knowledge of psychical care about their employee. These methods are not in the private security agencies according to my research. It could be caused by economical aspect of private companies where is very cut-throat competition.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] FRANTIŠEK, Brabec, et al. *Hlídací služby*. DR. J, Krupenauer. 1. vyd. Praha : Eurounion, 1995. 259 s. ISBN 80-85858-12-6.
- [2] ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Brno : Padio, 1998. 277 s. ISBN 80-85931-48-6.
- [3] SPURNÝ, Joža, MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň : Aleš Čeněk s.r.o, 2005. 160 s. ISBN 80-86898-37-7.
- [4] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha : Portal, 2000. 264 s. ISBN 80-7178-291-2.
- [5] *Uzavřené otázky* [online]. 2007 , 2007 [cit. 2009-04-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.dotaznik-online.cz/uzavrene-otazky.htm>>.
- [6] *Otevřené otázky* [online]. 2007 , 2007 [cit. 2009-04-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.dotaznik-online.cz/otevrene-otazky.htm>>.
- [7] DYGRÝN, Ondřej. *Možnosti soukromé bezpečnostní služby v ochraně veřejného pořádku při sportovních, kulturních a jiných společenských akcích*. [s.l.], 2008. 64 s. , 14. Univerzita Tomáše Bati. Vedoucí bakalářské práce Vladimír Laucký.
- [8] ČÍRTKOVÁ, L., SPURNÝ, Jožo. PÉČE O POLICISTY po extrémních stresových situacích. *Policista* [online]. 2008 [cit. 2009-04-20]. Dostupný z WWW:
<<http://web.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2001/0012/pecopol.html>>.
- [9] VYMĚTAL, Štěpán. Postraumatická intervenční péče jako prevence rozvoje posttraumatické stresové poruch u policistů. *Policista* [online]. 2003 [cit. 2009-04-25]. Dostupný z WWW:
<<http://web.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2003/12/vymetal.html>>.
- [10] SADILOVÁ, Marcela. *Tvorba a prosazování pravidel chování jako sociálně psychologická dovednost středoškolského učitele*. [s.l.], 2007. 249 s. Masarykova univerzita. Vedoucí dizertační práce Ivo Plaňava.

- [11] ULRICH, Petr. *Problematika soukromých bezpečnostních služeb*. [s.l.], 2007. 38 s. Bakalářská práce.
- [12] ČERNÝ, Pavel. Komunikace v krizových situacích. *Policista*. 2008, č. 2, s. 1-16.
- [13] ZÝKA, Miroslav. *Použití palné zbraně v profesní obraně*. [s.l.], 2007. 138 s. Vedoucí diplomové práce Zdeněk Maláník.
- [14] BRABEC, František. *Ochrana bezpečnosti podniku*. 1. vyd. Praha : Eurounion, 1996. 203 s. ISBN 80-85858-29-0.
- [15] MAJEROVÁ, Věra, MAJER, Emrich. Empirický výzkum v sociologii venkova a zemědělství. *Studijní text*. 2007, č. 1, s. 1-14.
- [16] FERJINČÍK, Jan. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu : Jak zkoumat lidskou duši*. 1. vyd. Praha : Portal, 2005. 249 s. ISBN 80-7178-367-6.
- [17] PELIKÁN, Jiří. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2006. 260 s. ISBN 80-7184-569-8.
- [18] MICHOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. . Praha : Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

SBS	Soukromé bezpečnostní služby
SBA	Soukromá bezpečnostní agentura
SŠ	Střední škola
ČR	Česká republika
LED	Light emitted diode
OC	Oleoresin capsicum
CCTV	Closed-circuit television (uzavřený televizní okruh)
EPS	Elektronický požární systém
EZS	Elektronický zabezpečovací systém
DiS	Diplomovaný specialista
PCO	Pult centralizované ochrany

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1. Přehled kategorií četnosti zásahů</i>	71
<i>Tab. 2. Přehled kategorií přípravných kurzů.....</i>	72
<i>Tab. 3. Přehled kategorií nejvíce stresujících situací</i>	75
<i>Tab. 4. Přehled kategorií Krizovou situaci nebo Komunikačně náročnou situaci.....</i>	77
<i>Tab. 5. Přehled kategorií dovednosti pro komunikaci v komunikačně náročné situaci</i>	78
<i>Tab. 6. Přehled kategorií do 8 hodin po zásahu.....</i>	80
<i>Tab. 7. Přehled kategorií do 72 hodin po zásahu.....</i>	82
<i>Tab. 8. Přehled kategorií Jakým způsobem se vyrovnáváte s komunikačně náročnou situací</i>	83
<i>Tab. 9. Přehled kategorií s jakými lidmi se během praxe setkáváte?.....</i>	85
<i>Tab. 10. Přehled kategorií jak poznáte komunikačně náročnou situaci.....</i>	87
<i>Tab. 11. Přehled kategorií jak poznáte komunikačně náročnou situaci.....</i>	89
<i>Tab. 12. Přehled kategorií co vás stresuje těsně před zásahem</i>	91
<i>Tab. 13. Přehled kategorií k povinné výbavě k zásahu ve vaší firmě patří</i>	94
<i>Tab. 14. Přehled kategorií co všechno může snížit riziko chybných rozhodnutí</i>	95
<i>Tab. 15. Přehled kategorií praxe (zkušenosti nabyté) v oboru pro zvládnutí komunikačně náročných situací</i>	97
<i>Tab. 16. Přehled kategorií dokončené vzdělání.....</i>	98
<i>Tab. 17. Přehled kategorií délka praxe</i>	99

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha PI: Motivační dopis

PŘÍLOHA P I: MOTIVAČNÍ DOPIS

Motivační dopis

Vážený pane,

V současné době je velmi diskutovaným tématem problematika komunikačně náročných a krizových situací u policistů ČR. Z tohoto důvodu jsem se rozhodl zaměřit se ve své diplomové práci na tuto problematiku z pohledu soukromé bezpečnostní agentury, konkrétně u pracovníků výjezdové skupiny. Vzniklo již velké množství studií a literatury zaměřené na oblast péče o policisty, ale v oblasti průmyslu komerční bezpečnosti tomu tak není. Níže přiložený dotazník má za úkol provést prvotní průzkum v této oblasti a připravit půdu pro další výzkum.

S výsledky průzkumu se budete mít možnost seznámit již v červnu 2009. Výsledky vám budou zaslány elektronickou formou po skončení Státních závěrečných zkoušek na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Doufám, že Vás toto téma zaujme a proto se na mě můžete obrátit s jakýmkoliv dotazy nebo připomínkami prostřednictvím kontaktů uvedených níže. Těším se na případnou budoucí spolupráci.

Dotazník je anonymní (nesleduje konkrétní firmu), pouze v závěru zjišťuji informace o osobě, která dotazník vyplňovala – věk, délku profese, znalosti a dovednosti pro statistické účely. Průzkum probíhá na základě Zadání diplomové práce (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu) Fakulty aplikované informatiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

Děkuji za ochotu a snahu podílet se na tomto výzkumném záměru.

Kontakt:

Martin pilař

Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Email: **xpilarm@hotmail.com**