

# **Krizová komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti**

Crisis Communications in the Commercial  
Security Industry

Bc. Lenka Vydrová

---

Diplomová práce  
2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta aplikované informatiky

---

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

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Lenka Vydrová**  
Osobní číslo: **A15388**  
Studijní program: **N3902 Inženýrská informatika**  
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Krizová komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti**  
Téma anglicky: **Crisis Communications in the Commercial Security Industry**

Zásady pro vypracování:

1. Seznamte se s problematikou krizové komunikace.
2. Zaměřte se na využitelnost krizové komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti.
3. Uvedte nezbytnou terminologii.
4. Rozeberte profese v průmyslu komerční bezpečnosti, které se s krizovou komunikací setkávají.
5. Vytvořte modelové situace, pomocí kterých bude ukázáno, jak krizová komunikace probíhá v praxi.
6. Navrhněte praktický výcvik krizové komunikace.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

1. **ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. Krizový management: krizová komunikace. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005, 91 s. ISBN 80-245-0945-8.**
2. **CHALUPA, Radek. Efektivní krizová komunikace: pro všechny manažery a PR specialisty. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 169 s. Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-4234-2.**
3. **VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.**
4. **LUKÁŠ, Luděk a kol. Bezpečnostní technologie, systémy a management IV. 1. vyd. Zlín: VeRBuM, 2014, 390 s. ISBN 978-80-87500-57-6.**
5. **LUKÁŠ, Luděk a kolektiv. Bezpečnostní technologie, systémy a management V. 1. vydání. Zlín: Radim Bačuvčík VeRBuM, 2015. ISBN 978-80-87500-67-5.**
6. **DLOUHÝ, Martin. Krizová komunikace v zátěžových situacích. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu, 2014, 98 s. ISBN 978-80-87647-12-7.**
7. **EVANGELU, Jaroslava Ester. Krizová komunikace: efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací. Vyd. 1. Ostrava: Key Publishing, 2013, 95 s. ISBN 978-80-7418-175-7.**
8. **MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 325 s. ISBN 978-80-247-2339-6.**

Vedoucí diplomové práce:

**Ing. Dora Lapková**

Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání diplomové práce:

**5. února 2016**

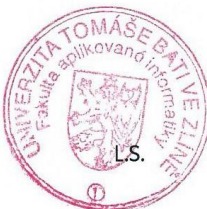
Termín odevzdání diplomové práce:

**16. května 2016**

Ve Zlíně dne 5. února 2016



doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.  
*děkan*



doc. RNDr. Vojtěch Křesálek, CSc.  
*ředitel ústavu*


### **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 přípoštěním-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### **Prohlašuji,**

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

Ve Zlíně

  
.....  
podpis diplomanta

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce se věnuje problematice krizové komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti. Teoretická část se zabývá vysvětlením základních terminologických pojmů, dále přibližuje problematiku krizové komunikace jako takové a poslední část rozebírá jednotlivé profese v průmyslu komerční bezpečnosti. Praktická část se zajímá o konkrétní funkci strážného, jeho práva a povinnosti. Následuje kapitola rozebírající krizovou komunikaci přizpůsobenou pro průmysl komerční bezpečnosti, která je doložena výsledky z dotazníků zaměřeného na krizovou komunikaci v praxi. Poslední část diplomové práce je věnována tzv. výukovým kartám, které jsou vytvořeny ze základních poznatků získaných praxí a mají sloužit ke snazší a rychlejší krizové komunikaci.

Klíčová slova:

Komunikace, krizová komunikace, průmysl komerční bezpečnosti, soukromé bezpečnostní služby, strážný.

## **ABSTRACT**

The thesis deals with the communication crisis in a commercial security industry. The theoretical part is focused on explaining the basic concepts of terminology and brings near issues such as crisis communication. The last part is dedicated to various professions in the commercial security industry.

The practical part focuses on specific powers of a guard, his rights and obligations. The following chapter discusses the crisis communication adapted for the commercial security industry, which is evidenced by the results of a questionnaire focused on crisis communication in practice. The last part of the thesis is devoted to the so-called Tutorial Cards, that are created from the basic knowledge gained from a practical experience. These are intended to make the crisis communication easier and faster.

Keywords:

Communication, crisis management, commercial security industry, private security, guard.

Chtěla bych poděkovat Ing. Doře Lapkové za odborné vedení, konzultace a za poskytnuté cenné rady a připomínky ke zpracování a obsahu práce. Dále bych chtěla poděkovat dennímu manažerovi společnosti Mark2 Corporation Czech a.s. panu Ing. Jiřímu Svobodovi, který byl trpělivý a zdvořilý při odpovídání na mé časté dotazy a byl účasten rozhovoru, který byl klíčový pro praktickou část mé práce.

Velmi ráda bych poděkovala i těm, kteří si dali tu práci a čas a vyplnili dotazník, ze kterého jsem dále vycházela v praktické části diplomové práce.

***Motto: Mnohem větší tragédie než je nedosáhnout cíle, je nemít žádný cíl.***

***Benjamin Mays***

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 TERMINOLOGIE</b> .....	<b>12</b>
1.1 KRIZE .....	12
1.2 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST .....	13
1.3 ZÁTĚŽOVÁ SITUACE .....	14
1.4 KRIZOVÁ SITUACE .....	14
1.5 KOMUNIKACE.....	15
1.5.1 Druhy komunikace .....	16
1.5.1.1 Verbální komunikace .....	17
1.5.1.2 Neverbální komunikace .....	17
1.6 KRIZOVÁ KOMUNIKACE.....	19
1.7 ASERTIVITA.....	19
1.8 MANIPULACE S LIDMI.....	20
1.9 KRIZOVÁ INTERVENCE .....	22
1.10 PRŮMYSL KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI.....	22
1.11 SOUKROMÉ BEZPEČNOSTNÍ SLUŽBY .....	26
1.12 ZADRŽENÍ.....	28
<b>2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE</b> .....	<b>29</b>
2.1 LEGISLATIVNÍ RÁMEC KRIZOVÉ KOMUNIKACE .....	29
2.2 PŘEDMĚT KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	29
2.3 CÍL KRIZOVÉ KOMUNIKACE .....	29
2.4 PRINCIP KRIZOVÉ KOMUNIKACE .....	30
2.5 PRAVIDLA (ZÁSADY) ÚSPĚŠNÉ KRIZOVÉ KOMUNIKACE .....	31
2.6 EMOCE .....	32
<b>3 PROFESE V PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI</b> .....	<b>34</b>
3.1 FUNKCE PRO OBJEKTVOU BEZPEČNOST A REŽIMOVÁ OPATŘENÍ .....	35
3.1.1 Obchod, hotel a zdravotnické zařízení .....	35
3.1.1.1 Recepční.....	35
3.1.1.2 Strážný .....	36
3.1.1.3 Detektiv.....	36
3.1.2 Průmyslový objekt .....	37
3.1.2.1 Recepční.....	37
3.1.2.2 Strážný na vrátnici .....	37
3.1.2.3 Strážný revíru.....	37
3.1.2.4 Detektiv.....	38
3.1.3 Kulturní a sportovní akce .....	38
3.1.3.1 Strážný u vstupu.....	39
3.1.3.2 Strážný revíru.....	39
3.2 FUNKCE ZAJIŠŤUJÍCÍ OSOBNÍ OCHRANU .....	39
3.2.1 Bodyguard .....	39

3.3	FUNKCE ZAJIŠŤUJÍCÍ OCHRANU HOTOVOSTÍ A CENNOSTÍ PŘI JEJICH PŘEPRAVĚ .....	39
3.3.1	Přenos .....	40
3.3.1.1	Kurýr .....	40
3.3.2	Převoz .....	40
3.3.2.1	Velitel převozu .....	41
3.3.2.2	Řidič .....	41
3.3.2.3	Ochránce .....	41
3.3.2.4	Kurýr .....	41
3.4	ZÁSAHOVÁ JEDNOTKA DPPC .....	41
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>45</b>
<b>4</b>	<b>PROFESE STRÁŽNÉHO .....</b>	<b>46</b>
4.1	PROFESNÍ OBRANA A PRÁVO .....	46
4.2	INTERNÍ SMĚRNICE PRO PRACOVNÍKA SOUKROMÉ BEZPEČNOSTNÍ SLUŽBY .....	47
4.2.1	Směrnice výkonu ostrahy .....	47
4.2.2	Etický kodex .....	48
4.2.3	Řešení mimořádných událostí .....	48
4.3	PROFESE - STRÁŽNÝ .....	49
<b>5</b>	<b>KRIZOVÁ KOMUNIKACE PRO PRAXI .....</b>	<b>52</b>
5.1	ZÁKLADNÍ PRAVIDLA .....	52
5.2	OBECNÉ ZÁSADY KRIZOVÉ KOMUNIKACE V PRAXI .....	52
5.3	KOMUNIKAČNĚ NÁROČNÉ SITUACE .....	54
5.3.1	Komunikace s agresivní osobou .....	54
5.3.2	Komunikace s podnapilou osobou a s osobou pod vlivem návykové látky .....	56
<b>6</b>	<b>SOUČASNÝ STAV .....</b>	<b>58</b>
6.1	VÝZKUM POMOCÍ DOTAZNÍKU .....	58
6.1.1	Hlavní myšlenka dotazníku .....	58
6.1.2	Předpoklad .....	58
6.1.3	Účel výzkumu .....	59
6.1.4	Analytická jednotka .....	59
6.1.5	Instrument .....	59
6.1.6	Vyhodnocení dotazníku .....	59
<b>7</b>	<b>VÝUKOVÉ KARTY .....</b>	<b>63</b>
7.1	NEZLETILÝ VÝTRŽNÍCI/ MLÁDEŽ .....	64
7.2	OPILCI A BEZDOMOVCI .....	66
7.3	SITUACE NA PARKOVIŠTI .....	68
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>71</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>73</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>78</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>79</b>
	<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>80</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>81</b>



## ÚVOD

Pojem komunikace, který je pro tuto práci stěžejní definicí, ve smyslu lidské komunikace, označuje proces, který probíhá mezi lidmi. Komunikace je neoddelitelnou součástí našeho života a je považována za základ mezilidského vztahu. Lidé mají potřebu si neustále něco sdělovat, o něčem se informovat, řešit problémy. Komunikací dáváme svému okolí najevo své pocity, nálady, tužby, požadavky a to například slovním prohlášením, jednoduchým gestem nebo „jen“ mlčením.

Pod pojmem krizová komunikace si můžeme představit předávání důležitých, ne-li zásadních, informací ve správný čas, na správné místo a tomu, kdo je opravdu potřebuje. To je také jeden z hlavních cílů krizové komunikace.

Dnešní svět je natolik zrychlený, že už si málo kdo může dovolit se na chvíli zastavit a užívat si života tak, jak by si to zasloužil. Neustálé zdokonalování se, učení se a vyvíjení nejmodernějších postupů, věcí a myšlenek totiž doprovází každého z nás na každém kroku. Ne jinak je tomu s krizovou komunikací, která si také musela projít svým vývojem a neustále se zdokonalovat, tak aby byla v případě použití co nejefektivnější.

Cílem této práce je snaha o pochopení a následné zhodnocení krizové komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti. Krizová komunikace je v této oblasti značně neprobádaná, přestože je pro plnění pracovních povinností pro strážné, pracovníky průmyslu komerční bezpečnosti, nesmírně důležitá.

Práce je rozdělena do dvou částí a těmi jsou část teoretická a část praktická.

První kapitola teoretické části se bude zabývat popsáním a vysvětlením základních pojmů, potřebných pro pochopení a orientaci v praktické části této práce. Druhá kapitola bude rozepisovat krizovou komunikaci důsledněji a umožní nahlédnout tak do její problematiky. V třetí kapitole budou vyjmenovány a specifikovány jednotlivé profese průmyslu komerční bezpečnosti a u těchto profesí bude detailně popsána náplň jejich práce.

V praktické části a tedy čtvrté kapitole se již dostaneme blíže ke konkrétní profesi strážného, budou zde uvedeny vnitřní směrnice, standardy a postupy, kterými se musí strážný řídit. V kapitole číslo pět bude umožněn náhled do problematiky krizové komunikace a toho, jak funguje v praxi. Budou zde nastíněny jednotlivé rady a postupy, jak by měla krizová komunikace probíhat v situacích, ve kterých není komunikace pro strážného úplně nejjednodušší, přestože se s ní dostávají do kontaktu poměrně často. Šestá kapitola bude zaměřena

na na vyhodnocení dotazníkového šetření, které bude doplňovat potřebné informace. Základním kamenem praktické části ovšem bude rozhovor poskytnutý denním manažerem společnosti Mark2 Corporation Czech a.s. Tato společnost zajišťuje kompletní bezpečnost, technickou správu a údržbu v obchodní galerii Šantovka v Olomouci. V kapitole sedm budou uvedeny již vypracované „výukové karty“, které budou stručně a výstižně popisovat tři vybrané situace, při kterých je krizová komunikace zásadní. Cílem výukových karet, je jejich reálné používání v praxi, buďto při zaškolování nových pracovníků, nebo jako rychlá nápověda v těchto vybraných situacích.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

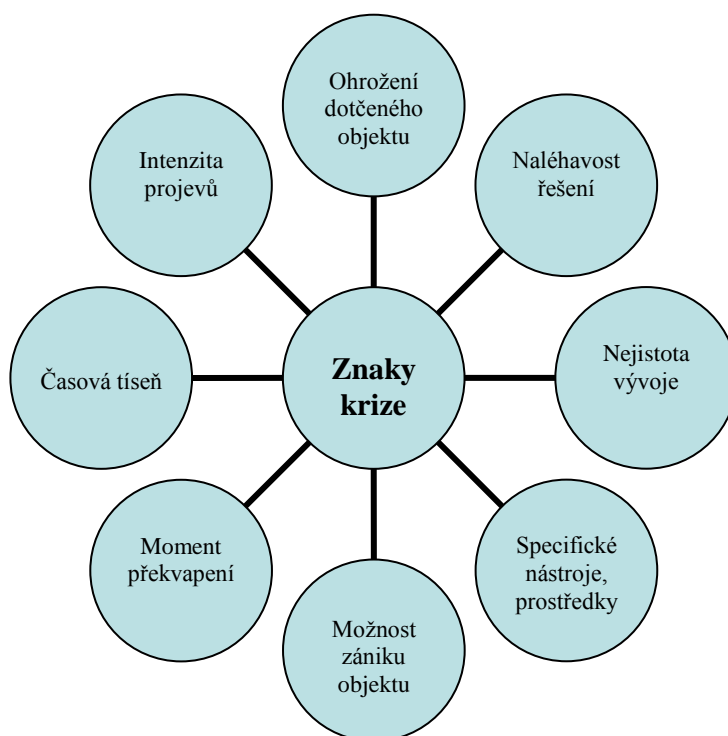
## 1 TERMINOLOGIE

V této části práce budou vymezeny a vysvětleny základní pojmy, které jsou pro problematiku krizové komunikace stěžejní.

### 1.1 Krize

Definicí pojmu krize se zabývá ve svých knihách mnoho autorů. Pro svou práci použiji charakteristiku pana Vymětala. Ten definuje krizi jako důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi zvládnout v přijatelném čase a navyklým způsobem. [1]

Krizi však nelze chápat pouze jako něco negativního. Můžeme ji vymežit v kladném slova smyslu a to tak, že přináší možnost zásadní změny – je tedy nejen nebezpečím, ale zároveň příležitostí.



Obr. 1. Charakteristické znaky krize [2]

## 1.2 Mimořádná událost

Mimořádnou událost můžeme definovat jako nepředvídatelný anebo velmi těžko předvídatelný průběh dějů a činností vyvolaných člověkem, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací. [3]

Jedná se o náročnou životní situaci, která postihuje obvykle větší množství osob, je nebezpečná, obtížně zvladatelná, ohrožuje život a zdraví, často leží za hranicí běžné lidské zkušenosti. Mimořádná událost však může, ale nemusí vést ke vzniku krizové situace. Naopak každou krizovou situaci lze považovat za mimořádnou událost. [2]

Výše zmíněné definice vyhovují pouze potřebám řešení havárií a živelných pohrom, tedy oblasti, které jsou upraveny zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů.

Pro komplexnější pojetí je však nutné vnímat mimořádnou událost jako narušení určitého rovnovážného stavu, při němž dochází k ohrožení chráněných hodnot, kterými jsou život, zdraví, majetek a životní prostředí.

Mimořádnou událost lze tedy implementovat například i na oblasti jako jsou:

- veřejný pořádek a vnitřní bezpečnost například narušování veřejného pořádku ve větším rozsahu, migrace, terorismus;
- ekonomika (surovinové krize – např. nedostatek potravin, pitné vody, ropy a ropných produktů);
- finančnictví (ohrožení rozpočtové a finanční politiky státu);
- zdravotnictví (epidemie, pandemie);
- zemědělství (neúroda, nákazy hospodářských zvířat, velká napadení polních a lesních kultur chorobami nebo škůdci).

Pod pojmem mimořádná událost si můžeme z pohledu průmyslu komerční bezpečnosti představit krádeže, vandalství nebo jakékoliv jiné narušení provozního řádu, jelikož se jedná o situace, které narušují rovnovážný stav, a může dojít k ohrožení chráněných hodnot. Chráněnými hodnotami rozumíme například majetek zákazníka.

### 1.3 Zátěžová situace

Zátěžové situace jsou takové situace, které prožívající osoba hodnotí jako obtížně řešitelné. Prožívá je jako nepříjemné, emočně složité a jsou to situace omezující a vzbuzující nekonformní prožitky.



Obr. 2. Analýza zátěžové situace [4]

Laicky se takové situace nazývají stresové. Podle výše uvedených kritérií můžeme zátěžové situace dělit do dvou skupin:

- krizové situace;
- běžné zátěžové situace.

Pro účely diplomové práce budeme dále rozebírat pouze krizové situace. [4]

### 1.4 Krizová situace

Dle Evangelu [4] lze krizovou situaci definovat jako neočekávanou, náhlou situaci bez možnosti plánovat její začátek, průběh či počet zúčastněných osob. Hlavním poznávacím znakem je skutečnost, že ve většině případů se řešící osoba nebo další lidé dostávají do ohrožení. Může se jednat o situace:

- fyzické napadení agresivním jedincem;
- fyzické napadení skupinou lidí;
- vyjednávání s agresivním člověkem, která má v úmyslu někomu ublížit;
- vyjednávání s člověkem, který si chce z různých důvodů ublížit, např. se sebevrahem a podobně.

Jak z výčtu vyplývá, krizové situace jsou velmi rozsáhlé a jediné, co je spojuje, je jejich náhlost a pocit ohrožení, který vyvolávají. Stanovit jednotná a vždy účinná pravidla pro komunikaci v tomto typu stresové situace je proto velmi obtížné.

## 1.5 Komunikace

Pojem komunikace lze jen těžko přesně definovat. Komunikace znamená hovořit tváří v tvář, stejně jako vysílat televizní pořad nebo šířit informace prostřednictvím tisku, telefonu, internetu. Komunikujeme i tím, jak se oblékáme nebo chováme. Komunikace tak zahrnuje nekonečný seznam lidských činností. [5]

Komunikace je jednou z nejdůležitějších podmínek existence člověka jako společenského tvora. Obecně jde o proces sdělování informací, ovšem rozsah celé problematiky je mnohem širší. Komunikujeme slovy, intonací, rychlostí mluvy, gesty, pohyby těla, očima, podáním ruky, svojí pozicí vůči druhému, tituly na vizitce, svojí postavou, úpravou zevnějšku a dokonce i svojí přítomností. [5]

Základním cílem každé komunikace je někomu sdělit nějakou myšlenku, vyjádřit názor, případně přesvědčit svého komunikačního partnera o správnosti vlastních postojů. Aby byl splněn cíl, je třeba řídit se pravidly, která se vytvářela během tisíciletého vývoje civilizované společnosti, která jsou z valné části známa již od starověku a stále se spolu s lidstvem vyvíjejí.

Aby komunikátor, tj. ten, kdo vyslovuje nějakou myšlenku, měl úspěch, musí volit odpovídající prostředky vůči komunikantovi, tj. cíli sdělení. Vyslovit myšlenku lze přímo nebo zprostředkovaně, třeba pomocí některého média. My se budeme zabývat především přímou komunikací, která má tu výhodu, že můžeme sledovat reakce partnera, míru jeho pochopení, souhlasu či naopak odmítavého postoje. [6]

Pro pojem „komunikace“ neplatí žádná přesná definice. Pro komunikaci je možno uvádět celou řadu definic, z nichž některé zdůrazňují více aspekty obsahové, jiné formální, někte-

ré se zaměřují více na stránku prožitkovou, jiné na stránku logickou. Nejdůležitější charakteristiky je možno shrnout do těchto základních bodů:

- komunikace je nezbytná k efektivnímu sebevyjadřování;
- komunikace slouží pro přenos a výměnu informací v mluvené, psané, obrazové či jiné činnostní formě, která se realizuje mezi dvěma subjekty, jako dvojrozměrný proces;
- komunikace je výměnou významů mezi lidmi použitím běžného systému symbolů;
- komunikace je prostředkem pro vytváření a ovlivňování vztahů. [7]

### 1.5.1 Druhy komunikace

Komunikace má proměnlivou podobu a možnosti, které může v různých kombinacích komunikátor (člověk, jež komunikuje) užívat a měnit. Záleží na dovednosti každého uživatele, jak dovede citlivě užívat optimální způsoby, které respektují situaci, úmysl, individuální odlišnosti partnera, s nímž komunikujeme. Většinou celá řada druhů komunikace bývá spojována v jednom projevu. [8]

V následující tabulce jsou uvedeny vybrané druhy komunikace, se kterými se může pracovník průmyslu komerční bezpečnosti setkat při výkonu pracovních povinností.

Tab. 1. Druhy komunikace [vlastní zpracování]

Komunikace	
Záměrná	komunikátor má pod kontrolou to, co prezentuje
Nezáměrná	komunikátor prezentuje svůj projev jinak, než chtěl
Kognitivní	logická, racionální, smysluplná
Afektivní	komunikace prostřednictvím emočních projevů
Pozitivní	komunikace signalizující souhlas, přijetí
Negativní	vyjadřuje odmítnutí, odpor, útočení, riziko
Shodná	mezi komunikujícími dochází ke shodě jak obsahově, tak formálně
Neshodná	informace účastníků jsou v rozporu
Asertivní	sebeprosazující, respektující právo i pro jiné dle přijatelných pravidel
Agresivní	útočná, bezohledná, sobecká vůči jiným
Manipulativní	neférové jednání
Pasivní	ústupná, uhýbající, úniková
Jednosměrná	role mluvčího a vnímajícího se nemění



Dvousměrná	mezi účastníky se role komunikátora i komunikanta střídají
Tváří v tvář	obě komunikující strany stojí nebo sedí přímo proti sobě
Verbální	prostřednictvím slov
Neverbální	doplňující prostředek ke komunikaci verbální

### 1.5.1.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace znamená sdělování prostřednictvím mluveného projevu. Pojem mluvení je synonymem pro vyjadřování myšlenek artikulovanou řečí nebo dorozumívání se nějakým jazykem. Je to proces výměny informací mezi lidmi prostřednictvím soustavy zvukových nebo grafických znaků. Mimo jiné se verbální komunikace člení na mluvenou (ústní komunikace) a psanou (písemná komunikace). [9], [10]

Mezi základní verbální komunikační dovednosti, které je nutné neustále cvičit po celý život, patří i pasivní formy slovní komunikace:

- umění klást otázky;
- dovednost objasňovat;
- schopnost výkladu;
- schopnost motivovat a vytvářet vazby;
- schopnost projevit porozumění;
- prezentovat a přesvědčovat;
- asertivní chování. [11]

#### Druhy verbální komunikace:

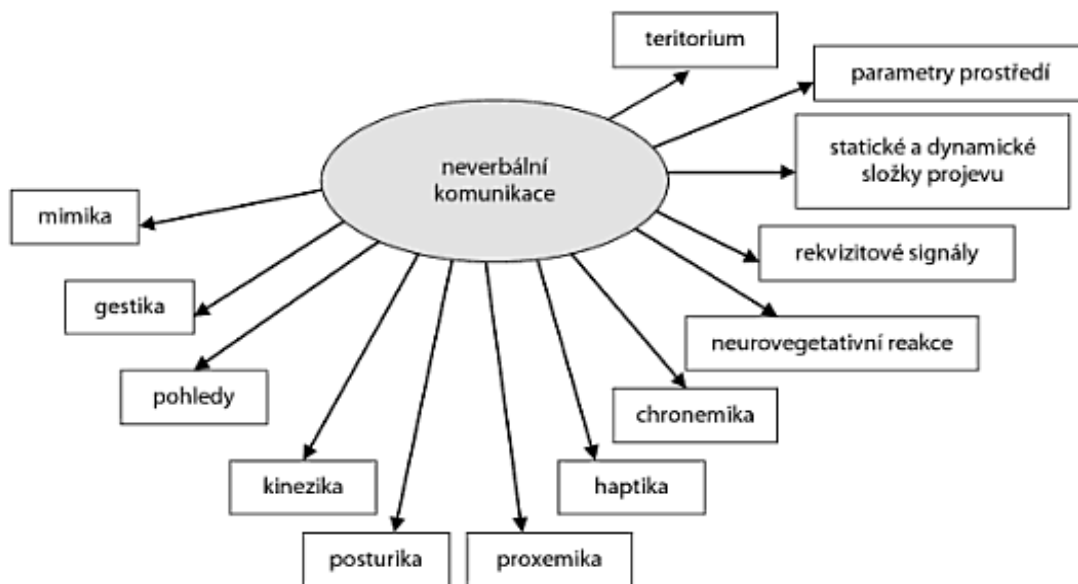
Formální komunikace je často plánovaná, má stanovené specifické cíle a bývá obvykle realizována jako neveřejná záležitost. Příkladem je například přijímací pohovor.

Neformální komunikace se vyskytuje mnohem častěji než formální komunikace, je velmi nenáročná na přípravu. Příkladem je nezávazné povídání. [3]

### 1.5.1.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je nejpůvodnějším způsobem sociálního chování. Neverbální sdělení je názorné, smyslově vnímatelné a vyjadřuje emocionální stav, na rozdíl od verbálního sdělení není pojmové ale abstraktní.

Neverbální komunikace může tu verbální v určitých případech zcela nahradit, může ji zvýraznit, odporovat ji nebo změnit její význam. [10]



Obr. 3. Neverbální komunikace [12]

Dále jsou popsány věci, se kterými se může zaměstnanec průmyslu komerční bezpečnosti setkat při plnění svých pracovních povinností. Jsou jimi například uvedené prvky neverbální komunikace.

Mimika – pohyb obličeje, představuje výraz tváře a pohyby svalů při předávání a přijímání informace během komunikace. [13]

Gestika – spontánní pohyby rukou. Některá gesta nelze ovládat, jdou mimo vědomou kontrolu, neumíme je potlačit. Někdy mají gesta větší výrazovou sílu než slova. [12]

Pohledy – pohledy očí jsou jako vysílač i přijímač, signály očí hodnotí oba komunikační partneři. [8]

Posturika – je zaměřená na pozice, komunikace pomocí tělesných postojů, držení těla – vstaje, vsedě, vleže. [13]

Proxemika – vyjadřuje vzdálenost mezi komunikujícími. Každý člověk má svou osobní zónu, určitý ochranný prostor. [12]

Haptika – řeč dotyků, podání rukou. Představuje sdělení informace bezprostřední kontaktem, dotykem buď přímo na kůži, či nepřímo přes oděv. [14]

Neurovegetativní reakce – jsou fyziologické změny člověka na různé podněty, např. třes rukou, snížení či zvýšení krevního tlaku apod. [12]

U neverbálního chování je třeba vědět:

- že největší význam mají neverbální projevy v oblasti obličeje a hlavy, tato část je nejvíce vnímána a nejvíce také ovlivňuje to, jak posluchač vnímá zprávu (kontakt očima, mimika);
- na druhém místě jsou to pohyby rukou a paží;
- teprve pak pohyby a pozice těla a nohou. [12]

Z psychologických průzkumů vyplývá, že z celkového dojmu našeho projevu nejméně ovlivňuje posluchače podstata sdělení tvořená slovy (necelých 10%), daleko více působí hlas (kolem 35%) a dominují neverbální projevy (asi 55%). [6]

## 1.6 Krizová komunikace

Podle Hála [12] je krizová komunikace chápána jako nástroj krizového řízení a zároveň představuje specifickou formu společenské komunikace. Může mít formu verbální, tak i neverbální komunikace. Svým charakterem jde převážně o interpersonální, mezosobní, skupinovou a masovou komunikaci. [15]

Krizová komunikace se vyznačuje jako komunikace v krizi, komunikace při mimořádné události. Jde o výměnu informací mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, během ní a po jejím uplynutí. [16]

## 1.7 Asertivita

Asertivní jednání je takový způsob komunikace, jímž se snažíme dosáhnout, ve většině případů, dohody. Jde o komunikaci, při které se snažíme zachovat se podle svého uvážení, aniž bychom sebe či druhé poškozovali.

*„Je to schopnost zdravě se prosazovat, umět přijmout, avšak i odmítnout podle svého, není-li to na úkor jiných; je to však jindy také umění, protentokrát se této způsobilosti zdržet, v určité situaci ji vědomě a úmyslně neuplatňovat. Cílem asertivního jednání je zajistit vzájemnou otevřenou komunikaci, která je ku prospěchu obou stran.“ [17]*

Asertivita využívá několik technik. Mezi ty nejdůležitější patří například:

**„Poškrábaná gramodeska“** – člověk jasně a jednoznačně opakuje svůj požadavek stále dokola (jako přeskakující jehla na gramofonové desce). Tato technika vyžaduje klid a vytrvalost.

**„Požádání o laskavost“** – člověk by se neměl bát vyjádřit svá přání. Pokud něco chce, měl by o to umět požádat a ne čekat, zda to ostatním dojde. Je důležité definovat svá přání srozumitelně.

Technika **„Otevřených dveří“** - dokážeme svému protivníkovi dát za pravdu. Soustředíme se na fakta, v rozhovoru najdeme pravdivou nebo jen částečně pravdivou myšlenku, se kterou souhlasíme. Protivník postupem času ztratí energii pro kladení dalších argumentů.

Technika **„Přijatelného kompromisu“** – tato technika spočívá v dosažení oboustranné spokojenosti. Nabídnutí pro obě strany přijatelného kompromisu.

**„Odmítnutí nebo umění říci ne“** – pokud s něčím nesouhlasíme, něco nechceme, máme právo říci „ne“ bez jakéhokoliv pocitu viny. [18], [19]

## 1.8 Manipulace s lidmi

Manipulace je agresivní způsob komunikace, který využívá lidských slabostí. Využívá klamu a ve své podstatě je neférová, přestože nelze tvrdit, že se při ní lže. [17]

Manipulativní člověk se snaží dosáhnout toho, co chce, oklikou. Apelováním na morálku, pocity viny apod. se snaží druhého přimět k tomu, aby se choval tak, jak chce on. K manipulaci se dá použít pláč, křik, výčitky nebo moralizování, lichotky, sliby a mnoho jiných taktik. Styl manipulace souvisí s typem osobnosti. Někdo používá manipulaci, při níž předstírá bezmoc, druhý manipuluje agresivními postoji. Navozením pocitů důležitosti, viny nebo ohrožení se snaží donutit druhého, aby vyhověl. [20]

Manipulace je (vědomé či nevědomé) nekalé, nečestné jednání, které poškozuje druhého a poskytuje určité výhody manipulátorovi. Manipulace má schopnost ovlivňovat myšlenky, emoce, tělesné fungování a hlavně chování manipulovaného tak, aby odpovídalo potřebám manipulátora. Manipulace tedy dává zdání kontroly nad vztahem, nad chováním druhého.

Manipulativní strategie je možné rozdělit do čtyř kategorií, které usnadňují jejich rozlišení. Třídění se řídí podle strategie, případně podle záměru, který manipulátor sleduje.

## **Blokáda**

Pomocí blokády chce manipulátor obvykle zabránit tomu, aby partner dosáhl svého cíle. Chce zpravidla pokračovat v diskusi, nesleduje vedle toho žádný další cíl.

Blokádu lze provádět defenzivně/pasivně či ofenzivně/aktivně.

Defenzivně pasivní postupy jsou například: setrvávání na svém stanovisku; odmítání vysvětlení; blokování informací; neodpovídání na otázky; neochota pochopit druhého.

Ofenzivně aktivní postupy jsou především odvádění pozornosti (zaměřování pozornosti na jiná témata); záměrné nepochopení; mnoho nic neříkajících slov, mlžení; uvádění scestných argumentů; zveličování. [21]

## **Prosazování se**

Pomocí této strategie chce manipulátor udržet diskusi a dosáhnout svého cíle všemi prostředky. Může se zaměřit na přesvědčování. To znamená, že používá zavádějící či nerelevantní argumenty a snaží se druhého přemluvit. Může však také uplatňovat metody, které se na přesvědčování nesoustředí.

Nepřesvědčující postupy mohou být například hrozby, lži, mlžení; osobní útoky; vyvolávání emocí; formulace typu „to je má poslední nabídka, pak...“; odmítání tématu, vyvolávání časové tísně; vyvolávání špatného svědomí.

Za přesvědčující postupy se považuje lichocení; zneužívání autority (zastrašování); znejištění (vlastní řešení se prezentuje jako záchrana); zavádějící argumentace.

## **Sabotáž rozhovoru**

Sabotovat rozhovor znamená, že manipulátor chce, aby rozhovor ztroskotal, aniž by za to on sám nesl odpovědnost.

Typické situace sabotovaného rozhovoru jsou: záměrná nechápavost; provokování urážkami; přerušení rozhovoru; podsouvání výroků; nekooperativní chování (skákání do řeči); lhaní; pláč; příliš rychlé vedení/ukončení rozhovoru; vyvolání špatného svědomí; neopodstatněné setrvávání na původním stanovisku; neodpovídání na otázky.

### **Sabotáž po rozhovoru**

Sabotáž po rozhovoru je velice frustrující, manipulátor se totiž při rozhovoru tváří velice ochotně, po něm ovšem vše sabotuje a maří, nebo domluvené výsledky, dohodnutá řešení či opatření obchází.

Za typické postupy sabotáže po rozhovoru se považují vlastní interpretace dohod; nedodržování dohod; snaha poštvat ostatní a intrikovat; vytváření překážek a blokad. [21]

Manipulace je totiž způsob komunikace, kdy se druhá strana snaží nám vnutit, abychom přijali určitý způsob jednání, chování a postoje, které jsou jí ku prospěchu. [17]

## **1.9 Krizová intervence**

Krizová intervence znamená techniky a strategie při zacházení s člověkem, který zažívá úzkost a jiné přemáhající pocity ze situace, do níž se dostal. Dle autora (Baštecká) jde o tahy, selektivně užívané při práci s lidmi, kteří nejsou nemocni, nýbrž se ocitnou v krizi. [22] Nicméně se mohou stát případy, kdy i nemocný člověk bude potřebovat krizovou intervenci. Cílem je, aby daný člověk získal znovu nad sebou vládu.

Krizová intervence v širším slova smyslu představuje metodu - uspořádání a návaznost postupů, které si kladou za cíl vyřešení současné situace a obnovu lidských sil v rozpětí: od nejmenšího (návrat na předkrizovou úroveň) k největšímu cíli (pokrizový růst). [22]

Krizovou intervenci můžeme vymezit jako „*specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi*“. Tvoří jí různé formy pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci jeho psychickou rovnováhu, narušenou kritickou životní událostí. Krizová intervence zahrnuje především pomoc: psychickou, lékařskou, sociální a právní. [23]

## **1.10 Průmysl komerční bezpečnosti**

Základním kamenem podnikání v průmyslu komerční bezpečnosti je fyzická bezpečnost. S největší pravděpodobností to byla první aktivita v této oblasti a lze předpokládat, že se bez ní nikdy komerční bezpečnost nemůže obejít. Základním požadavkem fyzické bezpečnosti je znalost profesní obrany, kterou využívá většina pracovníků v průmyslu komerční bezpečnosti (dále jen PKB).

Mezi pracovní pozice tohoto zaměření patří bouncer - vyhazovač, osobní strážce, kurýr, strážný, vrátný, recepční, detektiv a další. Uvedené profese jsou od sebe pracovně značně

odlišné a každý z uvedených pracovníků by měl ovládat teorii a praxi profesní obrany směrem ke své profesi.

V současné době lze zaznamenat značný úbytek právní jistoty pracovníka PKB při plnění standardních úkolů. [24]

### Profesní obrana v průmyslu komerční bezpečnosti

Pojem profesní obrana je úzce spjat s pracovníky průmyslu komerční bezpečnosti. S těmi se v dnešní době setkáváme téměř každý den. Ať již v práci, v obchodních centrech, v obchodech, na sportovních utkáních, koncertech či jinde.

Největší problém tkví v tom, že se často zaměňují pojmy „profesní obrana“ a „sebeobrana“. Jejich základní rozdíl je v cíli a motivu.



Obr. 4. Fyzická obrana [25]

Profesní obranu můžeme rozdělit do dvou kategorií: komerční a nekomerční obrana. Do komerční obrany patří průmysl komerční bezpečnosti a do nekomerční obrany můžeme zařadit Armádu ČR, Policii ČR, Policii městskou, obecní, Vězeňskou službu, Celní službu apod.



Obr. 5. Profesní obrana [25]

Při sebeobraně jde o primární snahu bránit sebe nebo své blízké, svoje zájmy a hodnoty. Motivem je naše bezpečí nebo bezpečí někoho blízkého.

Při profesní obraně pracovník PKB brání zájmy a hodnoty někoho jiného, zpravidla cizího. Hlavním motivem je finanční ohodnocení, tedy mzda.

Je nutno si uvědomit, že pravomoci pracovníka PKB jsou prakticky totožné s pravomocemi běžného občana. I on se musí řídit trestním zákoníkem, zejména § 28 o krajní nouzi a § 29 o nutné obraně, a stejně tak jako každý běžný občan má právo zadržet osobu podle trestního řádu, která byla přistižena při trestném činu nebo bezprostředně poté. Přitom platí podmínka, že zadrženou osobu musí neprodleně předat policejnímu orgánu. Nejasnosti někdy vyplývají v případech prohlídky zadržené osoby – zde je potřeba vědět, že zadrženou osobu může prohlédnout, ale jen v případě podezření, že má u sebe zbraň, a pouze osobou stejného pohlaví. [26], [27], [28]

### Krajní nouze

§28 o krajní nouzi říká, že ohrožený zájem je možné chránit jen obětováním jiného zájmu. Odvrací se přímo hrozící nebezpečí, které je chápáno jako stav hrozící poruchou a může být způsobeno přírodními živly, jako jsou oheň, voda, vichřice, zemětřesení, technickými nedostatky, útokem nepřičetné osoby nebo zdivočelého zvířete.

Ke krajní nouzi je oprávněn kdokoli. Podmínkou krajní nouze je, že nebezpečí, které přímo hrozí zájmu chráněného trestním zákoníkem, nešlo za daných okolností odvrátit jinak. Způsobený následek musí být vždy menší, než ten který hrozil. [29]



Nutná obrana

§ 29 o nutné obraně říká, že pracovník je oprávněn odvrátit přímo hrozící nebo trvajícím útok na zájmy chráněné zákonem (život, zdraví, majetek, svoboda, čest). Přímou hrozící nebo trvajícím útok může být od člověka nebo od poštvaného zvířete (posuzuje se to stejně jako útok člověka, jelikož člověk zvíře použil jako „zbraň“).

Útok přímo hrozící je takový, který má bezprostředně nastat a je jisté, že bude následovat. Jedná se o situaci, kdy útok přechází ze stádia přípravy do stádia pokusu. Napadená osoba nemusí čekat, až nastane fyzický kontakt, ale může se začít bránit ještě před ním.

Útok přímo trvajícím je takový, který již začal a stále neskončil. Za neskončený útok je považován takový, při kterém pachatel stále bojuje. Aby byla obrana efektivní, musí být vždy intenzivnější než útok a je také dovoleno použít účinnější obranné prostředky, než jaké používá pachatel. [29]

Tab. 2. Rozdíl mezi nutnou obranou a krajní nouzí

Nutná obrana	Krajní nouze
Útok	Nebezpečí
Způsobená škoda útočnickovi samému	Škoda způsobená komukoliv, i tomu, kdo je bez viny
Přípustnost způsobení i větší škody útočnickovi	Škoda musí být zásadně menší, aby došlo ke splnění krajní nouze
Není nutno hledat jiné způsoby vyhnoutí se útoku	Je potřeba hledat i jiné způsoby, jak se nebezpečí vyhnout

Rozdíl mezi činností pracovníka PKB a sebeobranou běžného občana se zřetelně projeví ve vypjatých konfliktních situacích. Pracovník PKB, např. strážný v obchodním centru, bude ve většině případů řešit činy proti interním normám (krádeže, pití alkoholu v prostorách obchodního centra, špatně parkující vozidla na parkovišti apod.). Zatímco sebeobranu využijí občané při krádežích, loupežích, obtěžování, pokusech o ublížení na zdraví apod., kdy jinou možnost ochrany nemají.

Řešení konfliktní situace z hlediska profesní obrany (např. u bodyguardů, při přepravě cenin, u strážných, u detektivů v obchodě atd.) může mít různé formy, aspekty a způsoby. Pokud se zaměříme jenom na způsoby řešení z hlediska kontaktu, můžeme rozdělit řešení konfliktní situace na bezkontaktní a kontaktní.

**Bezkontaktní způsob** se odvíjí zejména podle gradování vzniklé situace. Pracovník PKB může využít následující varianty řešení:

Vyhnutí se konfliktu – preventivní opatření, odchod (útěk, odjezd autem apod.), využití krytu nebo překážky, využití momentální situace, improvizace.

Využití komunikace – komunikační lest, odvedení pozornosti útočníka.

Využití hrozby – komunikací, obrannými prostředky, zbraněmi, demonstrací síly.

**Kontaktní způsob** můžeme rozdělit na ochrannou a obrannou variantu.

Ochranná varianta předpokládá využití různých ochranných prvků a prostředků, jako jsou např. rukavice, přilba, vesty apod.

Obranná varianta je opět závislá na gradování vzniklé situace, od čehož se odvíjí použití obranných prostředků a techniky, zejména zbraní, z hlediska vzdálenosti a účinku (palná zbraň, obranný sprej, teleskopický obušek, kopy, údery apod.). [26], [27], [28]

## 1.11 Soukromé bezpečnostní služby

Soukromé bezpečnostní služby lze charakterizovat jako služby specifického charakteru, jež jsou realizované na komerčním podkladě v duchu smlouvy mezi soukromou bezpečnostní agenturou a zákazníkem (klientem). [24]

V České republice dnes působí přibližně 7.500 podnikatelských subjektů, které zaměstnávají na 52.000 zaměstnanců. S činností soukromých bezpečnostních služeb se můžeme (zejména ve větších městech) setkat téměř na každém kroku. Poskytují totiž velmi rozmanité služby, jimiž mohou být třeba ostraha objektů a pozemků, recepční a vrátní v různých prostorech, detektiv v obchodech, ochrana osob, soukromý detektiv, instalace a provoz různých technických prostředků k zabezpečení objektů a pozemků, včetně kamerových systémů, jejich monitoring, vyhodnocování, reakce na případné narušení, převozy peněz a jiných cenností apod. Můžeme se s nimi setkat v objektech soukromých společností, ale rovněž i státních úřadů a měst a obcí, v obchodech, na parkovištích, ve výrobních podni-

cích, provozovnách nejrůznějších služeb, dokonce stále častěji i v bytových komplexech určených k bydlení, nikoli jen podnikání. [30]

Při své činnosti zaměstnanci soukromých bezpečnostních služeb často působí v uniformách, bývají také v některých případech ozbrojeni, doprovázeni velkými psy často bojových plemen, školeni v profesní obraně a cvičeni v bojových sportech, v rámci profese zasahují do soukromí mnoha osob, shromažďují a zpracovávají osobní a často i citlivé údaje. [24]

### **Soukromé bezpečnostní služby a české právo**

Od zrušení vyhlášky č. 135/1983 Sb., o ostraze majetku v socialistickém vlastnictví, však není činnost soukromých bezpečnostních služeb komplexně českým právním řádem upravena. Dílčím způsobem se ale činnosti soukromých bezpečnostních služeb dotýkají některé zákony.

Pokud jsou soukromé bezpečnostní služby provozovány jako předmět podnikání za účelem dosažení zisku, jsou ve smyslu zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů, **koncesovanými živnostmi** „Podniky zajišťující ostrahu majetku a osob“, „Služby soukromých detektivů“ a „Poskytování technických služeb k ochraně majetku a osob“. [24]

V souvislosti s přijetím reformy Policie České republiky byl živnostenský zákon novelizován zákonem č. 274/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o Policii České republiky.

Zákon č. 155/2010 Sb., kterým se mění některé zákony ke zkvalitnění jejich aplikace a ke snížení administrativní zátěže podnikatelů však s účinností od 1. srpna 2010 většinu těchto požadavků (ze zákona č. 274/2010 Sb.) zrušil, jako nedůvodné a podrobil provozování těchto živností opět obecné úpravě živnostenského zákona s některými specifiky. [24]

Zrušena byla i vyhláška Ministerstva vnitra č. 16/2009 Sb., upravující odbornou způsobilost nezbytnou pro výkon soukromé bezpečnostní služby.

Je však chybné posuzovat specifické požadavky kladené na soukromé bezpečnostní služby jako na bezdůvodnou administrativní zátěž podnikatelů. [30]

**Další předpisy**, které se činnosti soukromých bezpečnostních služeb dotýkají, můžeme jmenovat např. zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákon č.

40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 141/1961 Sb., trestní řád, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 199/2002 Sb., zákon o střelných zbraních a střelivu a další. [30]

Situace pracovníků průmyslu komerční bezpečnosti je taková, že mají stejná práva jako každý normální občan. Zákonné pravomoci mají pouze zástupci bezpečnosti státu, jako je Armáda ČR, Policie ČR, Policie městská, obecní apod. Soukromé bezpečnostní služby vznikly z potřeby chránit zájmy občanů a podnikatelů před majetkovou a násilnou trestnou činností, která v posledních letech dosáhla velkého rozmachu, avšak její právní zakotvení není zcela dostačující.

### 1.12 Zadržení

Zadržení je upraveno § 76 odst. 2 zákona č. 141/1961 Sb., trestního řádu. „*Osobní svobodu osoby, která byla přistižena při trestném činu nebo bezprostředně poté, smí omezit kdokoli, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útěku nebo k zajištění důkazů. Je však povinen tuto osobu předat ihned policejnímu orgánu; příslušníka ozbrojených sil může též předat nejbližšímu útvaru ozbrojených sil nebo správci posádky. Nelze-li takovou osobu ihned předat, je třeba některému z uvedených orgánů omezení osobní svobody bez odkladu oznámit.*“ [31]

### Shrnutí

První kapitola obsahuje základní terminologie a definice, se kterými se budeme setkávat v praktické části diplomové práce. Definicemi zcela nejdůležitějšími jsou krizová komunikace a průmysl komerční bezpečnosti, na které bude odkazováno nejčastěji.

## 2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Krizovou komunikace můžeme chápat jako výměnu informací, která nastává mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, během ní a po jejím skončení. Bývá označována též jako komunikace v krizi, komunikace při mimořádné události, komunikace v krizovém řízení nebo komunikace rizika. [1]

V širších souvislostech je krizovou komunikaci nutno chápat jako veřejnou službu v zájmu zachování společnosti a pozitivních sociálních vztahů. [32]

### 2.1 Legislativní rámec krizové komunikace

Podstata legislativního rámce krizové komunikace vychází ze samotné Ústavy České republiky (dále jen „ČR“) a Listiny základních práv a svobod. V naší společnosti jsou považovány za prioritní následující lidské zájmy: právo na život, ochrana zdraví, bezpečnost majetku, zaručení osobní svobody a zachování osobní cti.

Celý proces krizové komunikace je přizpůsoben ochraně těchto zájmů tak, aby byla možnost jejich ohrožení minimalizována. Krizová komunikace hraje přitom důležitou roli. [33]

Označení krizové komunikace je definováno v zákoně č.239/2000 Sb. o IZS: „*Při přípravě na mimořádnou událost a při prováděním záchranných a likvidačních prací se použije krizová komunikace; krizovou komunikací se pro účely tohoto zákona rozumí přenos informací mezi státními orgány, územními samosprávnými orgány a mezi složkami integrovaného záchranného systému za využití prostředků hlasového a datového přenosu informací veřejné telekomunikační sítě i vybraných částí neveřejných telekomunikačních sítí.*“ [34]

### 2.2 Předmět krizové komunikace

Základním předmětem krizové komunikace je sdělování informací mezi jednotlivými orgány a prvky systému krizového řízení i uvnitř něj, mezi vyšetřujícím dané mimořádné události, katastrofy, nehody či hromadného neštěstí, dále veřejnosti, médiím, orgánům činným v trestním řízení a soudním znalcům. Důležité je také informování rodinných příslušníků a jiných zainteresovaných právnických a fyzických osob. [15]

### 2.3 Cíl krizové komunikace

Jeden z hlavních cílů krizové komunikace je předání správné informace ve správný čas a na správném místě. Tímto lze dosáhnout:

- redukování nejistoty, přispění k zajištění efektivního chování (veřejnosti, podřízených, členů rodiny atd.), zabránění vzniku paniky, [35]
- zabránění anebo alespoň zmírnění rozsahu negativní publicity poškozující dotčený orgán či prvek systému krizového řízení, firmy, právnické či fyzické osoby, jež by mohly být označeny jako původci nebo příčina krizové události,
- včasné a odborně plnohodnotné připravenosti orgánů a prvků krizového řízení k následným činnostem. [15]

Z hlediska krizových variant by v krizových případech měly mezi nejobvyklejší úkoly, v průmyslu komerční bezpečnosti, patřit především:

- **odvrácení bezprostředního násilí** - ochrana života všech přítomných osob;
- **příprava k neodkladnému zákroku** - taktické vytvoření nejoptimálnějších podmínek k případné nutné akci;
- **shromažďování informací** potřebných pro možné dlouhodobější vedení akce;
- **zakonzervování dosavadní situace** a "hraní o čas" do příchodu kvalifikovanějších a kompetentnějších sil a příprava na předávání případu týmu vyjednávačů. [36]

## 2.4 Princip krizové komunikace

Principy krizové komunikace vyjadřují profil krizové komunikace.

1. **Princip nezávislosti** – krizová komunikace nesmí být plně závislá jen na jedné osobě. [15]
2. **Princip přesnosti a stručnosti** – krizová komunikace vyžaduje přesné a stručné definování problému, což je hlavní problém. Mluvit stručně a výstižně, dojde tak k omezení možnosti špatné interpretace. [5]
3. **Princip důvěryhodnosti** – znamená držet se faktů, žádné spekulace či dohady, držet se podstaty věci. [15]
4. **Princip znalosti věci** – než začne krizová komunikace, je nutné znát základní komunikační cíl svého úřadu (firmy, společnosti atd.) a mít připravena klíčová sdělení, kterými chce řečník oslovit veřejnost, média, odborníky, soudní znalce a orgány činné v trestním řízení, podřízené, rodinné příslušníky a jiné zainteresované právnické a fyzické osoby. Rovněž je nezbytné znát všechna potřebná fakta o své orga-

nizaci (úřadu, firmě, společnosti atd.), o daném tématu či problému, o možných hospodářských a politických souvislostech. [5]

5. **Princip očekávané reakce** – než je možné vést krizovou komunikaci, je nutné analyzovat možné dopady sdělení (reakcí na sdělení) a mít představu o způsobech zvládnání těchto reakcí. Způsob vedení krizové komunikace nesmí být zdrojem sekundárních a terciálních krizí. [5]
6. **Princip nejhoršího vývoje** – identifikovat a plánovat komunikaci vždy ve vztahu k nejhoršímu možnému scénáři vývoje případu. [15]
7. **Princip hledání podpory** – hledat spojence a spolehlivé zastánce (tzv. nezávislé třetí strany), zvážit, zda by se nenašli lidé, kteří by mohli promluvit v náš prospěch. [15]
8. **Princip pravdivosti** – vždy mluvit pravdu. Nemusí být úplná, ale to, co je řečeno, musí být pravda. Nikdy neříkat „bez komentáře“. Pokud není na otázku odpověď vůbec, je vhodné to vysvětlit. Pokud není možné na otázku odpovědět okamžitě, je vhodné si ji poznamenat a slíbit, že odpověď bude v nejkratší možné době. [5]
9. **Princip otevřenosti** – nelze se před novináři skrývat, je nutné být vždy k dispozici. Přednostně hovořit o pozitivních stránkách věci, vyhnout se negativnímu. Být sebevědomý. Nekritizovat své kolegy, vedení, zaměstnance. [5]

## 2.5 Pravidla (zásady) úspěšné krizové komunikace

Základní pravidla po úspěšnou krizovou komunikaci jsou uvedeny v tabulce níže. V ní jsou shrnuty hlavní zásady pro krizovou komunikaci se sdělovacími prostředky, skupinami i jedinci.

Tab. 3. Desatero krizové komunikace [37]

1)	<b>Poskytujeme malé množství jasně formulovaných informací</b> (maximálně 3 klíčová sdělení, podpořená 2 – 4 fakty).
2)	<b>Sdělení udržujeme krátká</b> (10 sekund nebo 3 – 12 slov), <b>rozvržení informací je od nejjednoduššího ke složitějším.</b>
3)	Sdělení opakujeme.
4)	<b>Sdělení udržujeme na úrovni pochopení do 12 let věku</b> (ne abstrakta, ne cizí slova).

5)	<b>Kontrolujeme svou neverbální komunikaci</b> (ta tvoří 50 – 75 % obsahu sdělení).
6)	<b>Využíváme vizuální podpory</b> (grafika, obrázky).
7)	<b>Vyhýbáme se záporům</b> (ne, nikdy, nic, nikdo) <b>a agresivním konotacím</b> (používáme pozitivní formulace). 3 pozitivní informace použijeme k vyvážení 1 negativní.
8)	<b>Budujeme důvěru</b> (projevujeme empatii, otevřenost, odbornost, angažovanost).
9)	<b>Nasloucháme veřejnosti</b> (potřebám, zájmům), zahrneme jí jako partnera.
10)	Nasloucháme sdělovacím prostředkům, budujeme s nimi partnerství.

Efektivní krizová komunikace vyžaduje osvojené dovednosti, trénink, praxi a simulaci, jelikož špatná komunikace může problém zvětšit. [10]

Jak již bylo zmíněno, krizová komunikace spočívá v přijímání správných rozhodnutí ve správný čas. Okolnosti, za jakých se během krize rozhoduje, se zásadně liší od těch, které se vyskytují v běžném životě. Úspěch znamená vyrovnat se s panující nejistotou a s nepřehledností celé situace.

Hlavní zásada krizové komunikace se dá shrnout do dvou slov. Vedle slovesa „komunikace“ jde o příslovce „rychle“. Když propukne krize, není čas na dlouhé váhání.

Rozdíl mezi krizovou komunikací a komunikací v krizové situaci je velmi malý, avšak pro potřeby této práce velmi důležitý. Krizová komunikace se snaží o celkové uklidnění a situace a následně snaží vyřešení dané situace. Krizová komunikace snižuje gradaci napětí v komunikaci, zatímco komunikace v krizové situaci může vyvolat gradaci komunikace a následné zvýšení napětí mezi komunikanty, které může přerůst ve fyzické napadení.

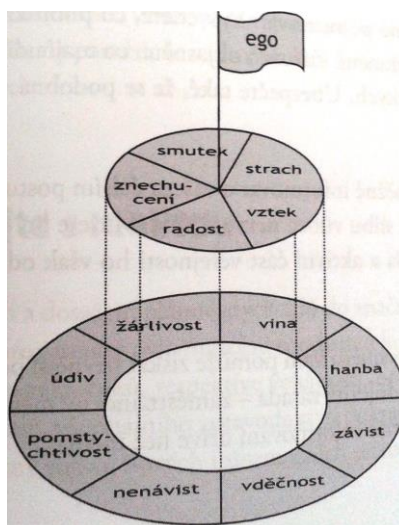
## 2.6 Emoce

Během celé krizové situace, a v mnoha případech i po ní, je nutné se vypořádat se širokou paletou emocí. Zvládnutí emočně silně nabitě situace zároveň představuje důležitý předpoklad pro úspěch krizové komunikace jako takové.

Emoce se vzájemně liší jak svojí podstatou, tak především intenzitou a hloubkou, a řada z nich může vážně zkomplikovat situaci. Proto je nesmírně důležité, aby se s jejich existencí



tenci předem počítalo, je třeba je správně chápat a pracovat s nimi. Dynamičnosti celé záležitosti ilustruje následující obrázek.



Obr. 6. Emoční karusel [38]

Během krize hrají city roli kritického faktoru krizové komunikace. Mnohotvárnost emocí, jejich dynamika a proměnlivost spoluvytváří bariéry oslabující přijetí komunikované informace. Situaci dále komplikuje individuální povaha celého procesu. [38]

### Shrnutí

Krizová komunikace je specifická forma komunikace. Předmětem krizové komunikace je sdělování informací mezi účastníky komunikačního procesu, jejím cílem je uvolnit informace ve správný čas a na správném místě. Pro úspěšnou krizovou komunikaci je důležité sdělovat jen ty nejdůležitější informace, komunikovat v krátkých větách a to nejpodstatnější sdělení i vícekrát zopakovat.

Ve většině dostupné literatuře vztahující se ke krizové komunikaci se pojednává o této problematice zejména z pohledu podniku. Řešení krizové komunikace zevnitř, z vně, komunikace s médii při vypuknutí krizové komunikace, před-krizová příprava komunikace, po-krizové stavy apod. ovšem vše je orientováno na podnik či společnost.

### 3 PROFESE V PRŮMYSLU KOMERČNÍ BEZPEČNOSTI

V úvodní části je vhodné vymezit prostředí, zastávané pracovní zařazení a časté situace profesní obrany, do kterých se může pracovník průmyslu komerční bezpečnosti (dále jen PKB) dostat.

Jde o fyzickou ochranu osob a majetku. Ta je náročnější částí služeb, jež poskytuje PKB. Fyzická ochrana je zjednodušeně zaměřena na dva hlavní úkoly, jimiž jsou „**preventivní opatření**“, aby situace profesní obrany nevznikla, a „**vyřešení konfliktní situace**“ a její předání policii.

V rámci komerční bezpečnosti se v situaci profesní obrany pohybují nejčastěji osoby v pracovním zařazení:

- zajištění bezpečnosti osob a majetku v restauračních a společenských zařízeních (tzv. „Bouncer“ neboli „vyhazovač“);
  - zajištění bezpečnosti na sportovních a kulturních akcích (tzv. „Security“ neboli „ochranka“);
  - osádka zásahového vozidla soukromé bezpečnostní služby (často zadržuje osoby);
  - osobní strážce (bodyguard, ochránce svého klienta);
  - přeprava finančních hotovostí a cenností (čelí vysokému stupni agresivity, i se zbraněmi);
  - soukromý kurýr (přeprava materiálu, osob, zvířat);
  - soukromý detektiv (např. v obchodě nebo při zjišťování informací o osobách a sledování);
  - strážný (střežení důležitých objektů, které obsahují materiál k možnému obohacení);
  - vrátný (při kontrole vstupu do objektu a odchodu z něj, doprava a vývoz zboží aj.).
- [39], [40], [41]

Následující dělení je realizováno podle místa působení pracovníka, protože často mají funkce stejné označení, ale požadavky a výkon funkce jsou diametrálně odlišné.

Základní rozdělení funkcí:

- funkce pro objektovou bezpečnost a režimová opatření;

- funkce zajišťující osobní ochranu;
- funkce zajišťující ochranu hotovostí a cenností (bezpečnostní doprovody vozidel);
- funkce u zásahové jednotky dohledového poplachového a přijímacího centra (dále jen DPPC.).

### **3.1 Funkce pro objektovou bezpečnost a režimová opatření**

Zde se rozumí zejména funkce fyzické ostrahy objektů. Je zřejmé, že jiné úkoly musí plnit strážný v obchodě, hotelu či v průmyslovém objektu. Proto jsou funkce fyzické ostrahy dále děleny podle hlídaného objektu:

- obchod, hotel a zdravotnické zařízení;
- průmyslový objekt;
- kulturní a sportovní akce;
- dopravně komunikační uzly a zařízení.

#### **3.1.1 Obchod, hotel a zdravotnické zařízení**

V obchodě, hotelu a zdravotnických zařízeních klade bezpečnostní pracovník důraz na zabránění krádeži zboží, na vytvoření bezpečného prostředí pro zákazníky (aby nebyli okradeni) a na zachování veřejného pořádku. Aby bylo dosaženo těchto cílů, je vhodné do těchto zařízení nasadit pracovníky na funkcích:

- recepční;
- strážný;
- detektiv.

##### **3.1.1.1 Recepční**

S funkcí recepční se můžeme setkat zejména v hotelech a jejím hlavním úkolem není jen ubytovat hosty, legitimovat je, účtovat peníze za ubytování, ale i zabraňovat vynášení hotelového zařízení, vše podle pokynů klienta.

Při zjištění protiprávní činnosti (výtržnosti, napadání hostů, krádeže, poškozování majetku apod.) činí opatření ke zjištění a zajištění pachatele a jeho předání orgánům policie. Při oznámení trestné činnosti (krádeže, ublížení na zdraví apod.) provede recepční opatření k

zajištění místa činu, zajištění svědků a případná opatření k odvrácení škody do příjezdu orgánů policie.

### **3.1.1.2 Strážný**

S funkcí strážného se lze setkat v mnoha typech zařízení, kde je prováděna ostraha majetku. Tato funkce s sebou nese mnoho povinností:

- kontrolu a dohled nad majetkem střeženého objektu, zabránění pachatelům v rozkrádání majetku zákazníka;
- kontrolu a dohled, aby nedocházelo k okrádání zákazníků v obchodech (typování kapesních zlodějů), hostů v hotelech a restauračních zařízeních či pacientů v nemocnicích;
- strážný dohled nad veřejným pořádkem ve střežených prostorách, strážný činí opatření proti výtržnostem a neslušnému chování;
- při zjištění protiprávního jednání činí strážný opatření ke zjištění a zajištění pachatele a jeho předání orgánům policie.

Podle požadavků klienta může strážný plnit další funkce, jakými jsou například:

- zabránění vstupu neoprávněných osob;
- ochrana parkovišť v bezprostřední blízkosti střeženého objektu;
- plnění úkolů o ochraně a ostraze peněz v hotovosti a jiných hodnot při jejich přepravě.

### **3.1.1.3 Detektiv**

Funkce detektiva je specifická funkce, která se v mnohém shoduje s funkcí strážného (výše uvedenou viz kapitola 3.1.1.2 *Strážný*), ale existuje jedna zásadní odchylka a tou je, že detektiv zůstává skryt.

Povinnosti detektiva jsou následující:

- kontrola a dohled, aby nedocházelo k rozkrádání majetku střeženého objektu;
- kontrola a dohled, aby nedocházelo k okrádání zákazníků v obchodech a jiných zařízeních;

- kontrola a dodržování pracovní doby zaměstnanců, pracovní kázně, dodržování interních zásad a podobně, to vše dle přání klienta.

### **3.1.2 Průmyslový objekt**

Bezpečnostní pracovníci pracující na ochraně a ostraze průmyslového objektu musí v první řadě zabezpečit ochranu majetku firmy, výrobků a to nejen v případě krádeží, ale i v případě havárií.

V případě mimořádné události musí bezpečnostní pracovníci spolupracovat se všemi složkami integrovaného záchranného systému a musí být seznámeni se směrnicemi a vnitřním řádem podniku.

Ochranu a ostrahu průmyslového objektu vykonávají tito pracovníci:

- recepční;
- strážný u vstupu;
- strážný revíru;
- detektiv.

#### **3.1.2.1 Recepční**

Recepční v průmyslovém objektu, tedy ve firmě či podniku, má za úkol zapisovat návštěvníky podniku, kontrolovat, zda nejsou vynášeny či vnášeny nepovolené předměty, popřípadě přebírání poštovních zásilek a podobně.

#### **3.1.2.2 Strážný na vrátnici**

Kontroluje a zamezuje vstupu neoprávněných osob či vjezdu neoprávněných vozidel do objektu. Dle přání klienta může zajišťovat klíčovou službu.

#### **3.1.2.3 Strážný revíru**

Strážný vykonává pohyblivou kontrolu daného objektu a to buď namátkovou pochůzkou, nebo dle časového rozvrhu. Strážný při pochůzce pozoruje strážžený objekt i přilehlé okolí a vykonává prevenci před krádeží, vandalismem a to především tím, že kontroluje zámky, okna, dveře a ostatní prvky perimetrické ochrany.

Strážný může vykonávat funkci psovoda, kdy se jedná o výkon služby společně se cvičným psem, který dokáže okamžitě signalizovat přítomnost osoby a dle pokynů psovoda i zaútočit.

#### **3.1.2.4 Detektiv**

Detektiv v průmyslovém objektu se zabývá především vnitřní a vnější ochranou zájmů.

Pod ochranu vnitřních zájmů lze zařadit například:

- pozorování personálních vztahů a ochrany zaměstnanců (pozoruje zaměstnance firmy, plní-li své povinnosti);
- ochranu vlastních informací (zajišťuje, aby nedocházelo k úniku střežených informací, chrání tím zájmy podniku);
- přehled o firmách (detektiv má neustále přehled o obchodních partnerech a kontaktech, které prověřuje).

Ochrana vnějších zájmů zahrnuje:

- prověrky obchodních partnerů (detektiv prověřuje obchodní partnery, jakou mají strategii v souvislosti s kvalitou smluv ve vztahu k zákazníkovi);
- znalost okolí firmy (tedy podniky v blízkém okolí, jelikož díky nim může dojít k úniku informací);
- spolupráce se státními orgány (detektiv musí umět spolupracovat se státními orgány (policie, finanční úřad apod.), aby zjistil informace, které požaduje.

#### **3.1.3 Kulturní a sportovní akce**

Na zabezpečení kulturních a sportovních akcí se zpravidla podílí větší množství pracovníků a to podle očekávané návštěvnosti. Zde je velmi důležitá koordinace a spolupráce pracovníků soukromých bezpečnostních služeb, jejichž hlavní činností je zde udržení veřejného pořádku, zabránění vstupů neoprávněných osob, zabránění poškozování majetku a osobní ochranu účinkujících na kulturní či sportovní akci, aby nedošlo k ohrožení jejich zdraví či života ze strany diváků.

Soukromé bezpečnostní služby zde vykonávají následující funkce:

- strážný u vstupu;

- strážný revíru.

### **3.1.3.1 Strážný u vstupu**

Kontroluje a zamezuje vstupu osob bez platné vstupenky, vjezdu vozidel bez povolení k vjezdu a kontroluje, zda nejsou vynášeny či vnášeny nepovolané předměty.

### **3.1.3.2 Strážný revíru**

Strážný dohlíží na veřejný pořádek v prostorách akce a činí opatření proti výtržnostem a neslušnému chování. Dohlíží na ochranu majetku objektu i osobního majetku účastníků a návštěvníků akce. Dále zabezpečuje ochranu parkovišť v bezprostřední blízkosti místa, kde se akce koná.

Při protiprávním jednání činí opatření ke zjištění a zajištění pachatele a jeho následné předání orgánům policie.

## **3.2 Funkce zajišťující osobní ochranu**

Osoba zajišťující funkci osobní ochrany se nazývá bodyguard. Na osobní ochraně se ovšem druhotně podílí i například soukromý řidič, asistentky či bezpečnostní technici. Soukromý řidič kontroluje vozidlo, a tím případně zneškodní případná ohrožení chráněného zájmu. Asistentka zabraňuje vstupu nepovolaných osob do klientovy pracovny a bezpečnostní technik kontroluje zámky a může tedy odhalit jejich poškození či neodbornou manipulaci s nimi.

### **3.2.1 Bodyguard**

S funkcí bodyguarda se nejčastěji setkáváme při ochraně společensky významných osob (podnikatelů, státníků, zahraničních celebrit apod.). Funkce bodyguarda je velmi složitá a náročná, jelikož bodyguard musí dokonale znát chráněnou osobu, znát její zvyky, zájmy, styky a činnosti.

## **3.3 Funkce zajišťující ochranu hotovostí a cenností při jejich přepravě**

Přeprava cenností a hotovostí je jedna z nejrizikovějších funkcí v průmyslu komerční bezpečnosti. Proto jsou na tyto funkce vybíráni pracovníci s dlouhodobou praxí a zkušenostmi, jelikož mají výborný přehled v této problematice. Tito pracovníci musí znát zásady ochrany informací, obranný styl řízení vozidla, prorážení zářezů vozidlem, musí mít nácvik cel-

kového chování a jednání při vzniku mimořádné události, včetně základů profesní obrany. Dále musí být proškolen pro odhalování příznaků přípravy k napadení přepravy, vnější pozorování či sledování apod. [42]

Přepřavu hotovostí a cenin je třeba rozdělit na:

- přenos;
- převoz.

Rozdělení je nutné, jelikož na každý druh přepravy jsou potřeba jiní pracovníci s rozdílnými povinnostmi.

### **3.3.1 Přenos**

Přenos je nejrizikovější činnost, proto se jej snaží bezpečnostní služby co nejvíce eliminovat na minimum a řádně technicky zajistit. Pracovníka, který přenos zajišťuje, provází další osoba, zpravidla utajeně, která na vše dohlíží. Při přenosu hotovostí a cenin mluvíme především o funkci kurýra.

#### **3.3.1.1 Kurýr**

Kurýr provádí přenos hotovostí a cenností buď to pěšky, nebo dopravním prostředkem a má následující povinnosti:

- plně odpovídá za řádné převzetí a předání chráněného zájmu včetně dokladů;
- provádí manipulaci s bezpečnostním zavazadlem;
- je vybaven spojovacími prostředky, jejichž funkčnost předem prověří;
- je vybaven tísňovým tlačítkem v bezdrátovém provedení nepojeném na detektor polohy těla.

### **3.3.2 Převoz**

Převoz se zajištěnými dopravními prostředky, kdy je důležité řádně naplánovat trasu převozu a dbát na co největší zabezpečení.

Při převozu je třeba pracovníků na následujících základních funkcích:

- velitel převozu;
- řidič;



- ochránce;
- kurýr.

### **3.3.2.1 Velitel převozu**

Velitel převozu musí zkontrolovat každého člena posádky před zahájením převozu a řídí činnost skupiny podle schváleného plánu. Dále má povinnost řádně velet a rozhodovat při vzniku mimořádné události a podílet se na ochraně přepravy.

### **3.3.2.2 Řidič**

Řidič transportního vozidla musí perfektně ovládat hlavní i záložní trasu přepravy a obě dvě trasy musí mít osobně fyzicky projety. Před výjezdem je povinen zkontrolovat technický stav vozidla a znát taktiku jízdy při přepravě, obzvláště v možných krizových situacích.

### **3.3.2.3 Ochránce**

Ochránce musí znát trasy přepravy a jejich riziková místa, provádět pozorování a profesionální krytí po dobu přepravy a v poslední řadě musí mít připravenou zbraň k okamžitému použití a to i ve vozidle.

### **3.3.2.4 Kurýr**

Viz kapitola 3.3.1.1 Přenos.

## **3.4 Zásahová jednotka DPPC**

Na pozici pracovníka zásahové jednotky dohledového poplachového a přijímacího centra musí být ten nejzkušenější pracovník, jehož předností je rychlost rozhodování, základní znalost kriminalistiky, vysoká úroveň právního vědomí a znalosti právní problematiky.

Výjezdovou zásahovou skupinu tvoří nejméně 2 členové, přičemž je vždy jeden určen jako velitel zásahové skupiny.

Výjezdová skupina vyjíždí na pokyn dispečera a po celou dobu zásahu je s ním v rádiovém spojení. Dispečer každý výjezd zapisuje do knihy výjezdů zásahové skupiny. Po příjezdu zásahové skupiny do místa určení (místo odkud přišel signál o narušení), musí hlídka provést následující:

- opatření k zadržení pachatele;

- provést opatření ke zmírnění následků (škod);
- zajistit objekt proti následnému narušení a dalším škodám;
- provést kriminalistické zajištění místa činu pro potřeby pracovníků Policie ČR;
- zjistit možné svědky případu a jejich totožnost;
- vyrozumět dispečera o stavu na místě zásahu a jeho prostřednictvím zajisti přítomnost majitele objektu;
- střežit narušený objekt do příjezdu orgánů policie. [42]

Pracovníci na všech výše uvedených pozicích musí řešit situace profesní obrany relativně často. Úspěšné vyřešení takové situace vyžaduje kvalitní výběr lidí na uvedené pracovní pozice, jejich velmi dobrou přípravu po stránce psychické, fyzické, právní, komunikační, profesní obrany a zdravotnické pomoci. Navíc jsou pracovníci fyzické ochrany velmi často vybaveni zbraněmi, obrannými a ochrannými prostředky. To je však věc především managementu soukromé bezpečnostní služby z hlediska ekonomických možností a dalších podmínek.

V obranné situaci pracovníci PKB sledují obvykle tyto následující cíle:

- bezkontaktně uklidnit chování nebo jednání - komunikace, gestika, hrozba;
- kontaktně uklidnit chování nebo jednání - komunikace, technika, hrozba;
- zadržet utíkajícího - technika, komunikace, vyvedení nebo zadržení a předání policii;
- eliminovat fyzický útok - technika, komunikace, uklidnění nebo vyvedení;
- eliminovat fyzický útok - technika, komunikace, zadržení a předání policii;
- eliminovat fyzický útok se zbraní - technika, komunikace, zadržení a předání policii.

Úroveň přípravy pracovníků SBS má rozhodující vliv na správně provedený zákrok v rámci situace profesní obrany. Obsahem profesního zákroku je kromě jiného eliminování útoku na majetek a život či zdraví osob. Dále jde o zadržení útočnicka, jeho vyvedení z prostoru, propuštění nebo jeho předání Policii České republiky.

Úspěšný zákrok proti člověku, který útočí např. na majetek střežený pracovníkem soukromé bezpečnostní služby, nebo na jeho zdraví či život, je charakteristický:

- správně zvolenou technikou eliminování útoku - variabilní uplatnění malé škály techniky;
- vhodnou komunikací s útočником - bez ponižování a provokování;
- správným řešením následků zákroku - vyvedení, zadržení nebo poskytnutí pomoci.

Tyto charakteristické znaky úspěšného zákroku jsou ovšem jen jednou věcí. Druhou záležitostí je možnost vycvičení pracovníků SBS a třetí záležitostí je přístup orgánů činných v trestním řízení k následkům zákroku v rámci situace profesní obrany.

Na základě náročných požadavků na výběr lidí a na jejich výcvik v profesní obraně vzniká nezřídka nedůvěra managementu i pracovníků PKB k profesní obraně jako takové. *„Mnohdy se např. management SBS snaží, téměř za každou cenu, situaci profesní obrany vyhnout. Pokud následně k takové situaci dojde, bývá často řešena složitě, s nízkou mírou profesionality a častokrát i nesprávně.“*

*„Plán přípravy na zvládnutí situací profesní obrany by měl, kromě jiného, obsahovat dobře analyzované situace, jejich úspěšná řešení a metodiku, jak v obranných situacích postupovat.“* [40], [41]

Minimálně by měl být brán zřetel na následující:

- účelnost a rozsah zařazené techniky do výcviku;
- variabilnost uplatnění co nejužšího okruhu techniky s důrazem na eliminování útoku a zadržení;
- vhodnost doprovodné komunikace při používání techniky profesní obrany;
- taktické postupy uplatnění techniky profesní obrany, obranných i ochranných prostředků a zbraní;
- varianty ukončení situace profesní obrany (např. jenom vyvedení útočnicka z prostoru nebo jeho zadržení a předání policii);
- řešení případných následků situace profesní obrany (poskytnutí pomoci, porada s managementem SBS, právní porada, spolupráce s orgány činnými v trestním řízení aj.).

Značné zkušenosti odborníků z praxe naštěstí potvrzují pravidlo, že výrazná většina zákroků v situaci profesní obrany se nedostane k orgánům činným v trestním řízení. Nemalý

podíl na tomto výsledku má profesionální přístup, chování a jednání pracovníků PKB. [39], [40], [41]

### **Shrnutí**

Rozdělení na jednotlivé typy činnosti je důležité z hlediska přímého zaměření činnosti pracovníka v průmyslu komerční bezpečnosti. Pomáhá pracovníkům provádějících fyzickou ochranu zajistit správnou organizaci práce tak, aby bylo efektivně dosaženo toho, čeho má být dosaženo.

Komunikace je zcela nezbytná například pro profesi recepční, ale převážně ne v rámci krizové komunikace, na druhé straně pracovníci zásahové jednotky komunikaci nepotřebují v takové míře, pro výkon pracovních povinností, ale pokud už ano, tak se jedná o komunikaci krizovou. Kdyby byly profese seřazeny sestupně, podle té, která komunikaci potřebuje nejvíce, tak by byly seřazeny nejspíš následovně: recepční, strážný u vstupu, strážný, kurýr, detektiv, bodyguard, velitel převozu, ochránce, strážný revíru, řidič.

Komunikace probíhá nejen v rámci řešení konfliktní situace, ale také po ní. Tedy ve chvíli, kdy je konfliktní osoba vyváděna z objektu nebo v době, kdy se čeká na příjezd policie. Krizová komunikace se využívá i v situacích uklidňování osoby poškozené.

Pro účely diplomové práce budeme dále v praktické části rozebírat především funkci pro objektovou bezpečnost a režimová opatření, konkrétněji funkci strážného ve větších obchodních centrech.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 PROFESE STRÁŽNÉHO

Tato kapitola obsahuje základní požadavky pro výkon profese strážného. Dále jsou zde uvedeny vnitřní směrnice, standardy a postupy, kterými se musí strážný řídit. Profese strážného je zde popsána z pohledu pracovních povinností, které musí strážný vykonávat.

### 4.1 Profesionální obrana a právo

Situace profesionální obrany je typická tím, že na ni působí mnoho faktorů, které se dotýkají jak roviny právní, tak i osobní a společenské.



Obr. 7. Zákonitosti obrany (vlastní zpracování podle [24])

Především jde o směr útoku, čas, použitou metodu řešení situace a v hlavní rovině jde o řešení následků situace profesionální obrany. K řádnému vyřešení situace profesionální obrany je potřeba, aby byly dodrženy základní zákonitosti obrany. Jde především o právo na obranu, nutnost silnější obrany než je útok a odpovědnost útočníka za následky situace profesionální obrany.

Situace profesionální obrany je v právním prostředí chápána velmi zjednodušeně, především ze strany státních zástupců. Situace profesionální obrany je orgány chápána takto:

- kdo utrpěl škodu anebo byl zraněn, ten je obránce;
- kdo zraněn nebyl, byť by utrpěl škodu, je útočník.

Takové pojetí svědčí o mizivých znalostech o situaci profesní obrany, které jsou opatřeny jen z teoretické stránky, bez ohledu, jak musí fungovat v praxi. [24]

## 4.2 Interní směrnice pro pracovníka soukromé bezpečnostní služby

Každý člověk je nucen se ve svém životě řídit různými zákony, vyhláškami a nařízeními, které tvoří mantinely ovlivňující jeho život. Pracovník průmyslu komerční bezpečnosti je povinen řídit se nejen platnými zákony ČR, ale i vnitřními (interními) směrnicemi, které uvádí v platnost firma, u které je zaměstnán.

### 4.2.1 Směrnice výkonu ostrahy

Každá firma, která podniká v průmyslu komerční bezpečnosti, má zpracovány směrnice výkonu ostrahy.

Tyto směrnice upravují a definují především obecnou pracovní náplň jednotlivých pracovních pozic všech pracovníků, kteří se nacházejí v daném objektu, včetně jejich nástupu do služby, výstrojové kázně nebo způsobů komunikace mezi pracovníkem průmyslu komerční bezpečnosti a klientem nebo zákazníkem. Taktéž jsou zde zahrnuty činnosti, které nespádají do výkonu ostrahy, a tudíž jsou pracovníkům průmyslu komerční bezpečnosti zapovězeny. Jde především o zdržování se jinde než na předepsané pozici, neplnění svých pracovních povinností a podobně.



*Obr. 8. Nejobvyklejší výstroj pracovníků SBS [43]*

Ve většině bezpečnostních agentur využívají pracovníci uniformy v černém či tmavě modrém provedení s označením SECURITY a logem společnosti, nebo pouze s označením společnosti.

#### 4.2.2 Etický kodex

Pracovníci soukromých bezpečnostních služeb jsou povinni řídit se určitým souborem pravidel a všeobecně uznávaných mravních norem, které se nazývají „etickým kodexem“. V tomto kodexu je uveden způsob chování pracovníka, jak má vystupovat a jednat, jedná se o přání firmy, která kodex vydává. Základní body tohoto kodexu mohou být například:

- profesionalita;
- čestnost;
- korektnost;
- zdvořilost;
- loajálnost;
- mlčenlivost;
- dbaní o dobré jméno firmy (aby nebyla jednáním pracovníka poškozena).

Firmy po svých zaměstnancích vyžadují dodržování tohoto kodexu i mimo pracovní dobu. Zaměstnavatel ani pracovník nemůže tušit, do jaké situace se dostane i mimo pracovní dobu, a proto do něj vyžadují naprosto profesionální jednání vždy.

#### 4.2.3 Řešení mimořádných událostí

Řešení mimořádných událostí je celkem běžnou pracovní povinností v rámci činnosti průmyslu komerční bezpečnosti. I při řešení této události je nutné se držet určitých standardů a postupů, které by měla mít zpracovány každá firma pro své zaměstnance, aby nedocházelo ke zbytečným nedorozuměním. Především musí být stanoveny podmínky, kdy se již nejedná o běžnou událost, ale o událost mimořádnou. Mezi tyto podmínky můžeme zařadit například:

- krádež;
- zadržení pachatele krádeže;
- požár;



- poškození majetku klienta;
- nález nebo oznámení o umístění nástražného výbušného systému;
- napadení ostrahy;
- závažné porušení vnitřních nařízení nastavených klientem;
- úraz – poskytnutí první pomoci.

Mezi nejčastější formy mimořádné události, se kterými se pracovníci soukromé bezpečnostní služby setkávají, můžeme zařadit drobné krádeže a následné zadržení pachatele, poškození majetku klienta a závažné porušení vnitřních nařízení. Při řešení těchto mimořádných události je nutné zachovat klid a zbytečně nepanikařit.

Po vyřešení dané situace je obvykle potřeba sepsat protokol o mimořádné události. Protokol se může u jednotlivých firem lišit, ovšem měl by vždy obsahovat následující:

- název události – co se stalo;
- jaký byl rozsah škod;
- jestli byl někdo zraněn;
- jak se postupovalo;
- kdo byl o mimořádné události informován;
- jaká opatření byla učiněna.

Jelikož je pravděpodobné, že se pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti budou s mimořádnou událostí setkávat častěji, měli by být důkladně proškoleni z hlediska jejího řešení. [24]

### **4.3 Profese - Strážný**

S funkcí strážného je možno se setkat ve všech typech zařízení, kde je prováděna ostraha majetku.

Při strážní službě pracovník soukromé bezpečnostní služby zpravidla plní úkoly ochrany veřejného pořádku, dále ochranu majetku, zejména proti krádežím vloupáním, dále proti vandalismu, teroristickým akcím, zejména zabraňuje vzniku mimořádných událostí, jako jsou požáry, výbuchy a jiné průmyslové havárie. [44]

Tato funkce s sebou nese mnoho povinností, jakými mohou být například:

- kontrola a dohled, aby nedocházelo k rozkrádání majetku střeženého objektu a zabránění pachatelům v této činnosti;
- kontrola a dohled, aby nedocházelo k okrádání zákazníků v obchodech (typování kapesních zlodějů), hostů v hotelech, restauračních zařízeních a pacientů v nemocnicích;
- strážný dohlíží na veřejný pořádek ve střežených prostorách a činí opatření proti výtržnostem a neslušnému chování;
- při zjištění protiprávního jednání činí strážný opatření ke zjištění a zajištění pachatele a jeho předání orgánům policie, popřípadě městské policii;
- kontroluje dodržování režimových opatření vstupu a pohybu osob, vjezdu a výjezdu vozidel, provádí dopravně regulačních opatření uvnitř objektů;
- provádí pochůzkovou a kontrolní činnost ve střeženém objektu podle instrukcí a pokynů;
- dodržuje režimová opatření vstupu a pohybu osob, vjezdu a výjezdu vozidel, obsluhuje mechanické zábranné systémy a elektronická zabezpečovací zařízení;
- používá věcné bezpečnostní prostředky, např. pracovního psa, zbraně včetně střelných, detektory, atd.;
- vybírá vstupní a vjezdové poplatky, parkovné;
- vede dokumentaci o průběhu služby, pořizuje záznam o provedených úkonech a zjištěních, vede potřebnou evidenci.

Práce je vykonávána zejména pozorováním objektu a přilehlého okolí včetně přilehlých komunikací, parkovišť, dále pozorováním činnosti a chováním osob v blízkosti objektu, zabraňováním v nedovolené činnosti, která má znaky směřující k narušení objektu, plnění dalších specifických úkolů.

Podle toho, o jaké zařízení se jedná a také podle požadavků klienta, může obsahovat funkce strážného další úkoly, jako např.:

- zabránění vstupu neoprávněných osob;
- ochrana parkovišť v bezprostřední blízkosti střeženého objektu;

- plnění úkolů k ochraně a ostraze peněz v hotovosti a jiných hodnot při jejich přepravě.

Profese může být realizována dvěma způsoby, a to výkonem práce na pevných strážných stanovištích nebo na pochůzkových strážných stanovištích.

Pro výkon pozice „strážný“ jsou požadovány teoretické odborné znalosti z oblastí ochrana a ostraha objektů, osob a majetku, technické bezpečnostní systémy, právní základy bezpečnostní činnosti, zásady součinnosti s jednotkami IZS, PČR a vymezenými osobami.

K povolání strážný je potřeba splňovat minimálně 2. kvalifikační úroveň dosaženého vzdělání, tj. střední vzdělání s výučním listem (dvouleté obory). Není zde vyžadována zdravotní způsobilost. Dále je také nutno složit zkoušku, pro výkon profese strážného. Jedná se o profesní kvalifikaci Strážný pod kódem (68-008-E). Jedná se o písemnou formu zkoušky, kdy autorizovaná osoba sestaví test náhodným výběrem ze souboru testových otázek a při přípravě testu zabezpečí vždy různé kombinace pořadí možných odpovědí pod písmeny a), b), c) u jednotlivých otázek.

### **Shrnutí**

V této kapitole je stěžejním bodem vysvětlení a popsání všech práv a povinností, které musí zaměstnanec na pozici „strážný“ plnit. Kapitola obsahuje i popis základních požadavků, které musí uchazeči o tuto práci splňovat. Dále jsou uvedeny další vnitřní směrnice, standardy a postupy, které musí strážný dodržovat vedle nařízení daných zákonem.

## 5 KRIZOVÁ KOMUNIKACE PRO PRAXI

V této kapitole jsou uvedeny jednoduché postupy a rady, jak vést krizovou komunikaci. Jedná se o komunikaci, která každodenně probíhá mezi účastníky krizových situací v průmyslu komerční bezpečnosti. V teoretické části je krizová komunikace popsána spíše obecně, zde se již konkrétně zabýváme krizovou komunikací orientovanou na průmysl komerční bezpečnosti.

### 5.1 Základní pravidla

Při verbální komunikaci se nesmí zapomenout na základní pravidla, kterými je dobré se při krizové komunikaci řídit. Jde o tato pravidla:

- mluvit v krátkých větách a pomalu, sledovat slovní reakci na to, co řekneme;
- zdůrazňovat důležité, případně to opakovat dvakrát po sobě. Nespoléhat na to, že jste to důležité řekli dostatečně srozumitelně. Je dobré to na konci komunikace ještě jednou stručně zopakovat;
- přizpůsobit svoji řeč podle toho, ke komu mluvíte;
- hlídat si mezislovce, jako „ééé“, „tedy“ nebo jiný zlozvyk.

Verbální komunikace, tedy komunikace slovem, je vždy doprovázena komunikací paraverbální, což je tempo řeči, přízvuk, intonace. To nám pomůže mnoho sdělit o stavu druhé strany, jistotě, nejistotě, pocitech, emocích, strachu a podobně. [45]

### 5.2 Obecné zásady krizové komunikace v praxi

Pod pojmem krizová komunikace se skrývá navázání kontaktu s osobou, která svým jednáním ohrožuje sebe nebo ostatní a to v krizových, tedy zvlášť vypjatých situacích.

Cílem krizové komunikace je tedy především navázání slovního kontaktu s osobou, dále zjištění, co se vlastně děje, uklidnění situace, situaci stabilizovat a dostat ji pod kontrolu. Všechny krizové situace je možno specifikovat jedním společným rysem. Tyto situace jsou naléhavé a vypjaté. Probouzejí v člověku nutkání danou situaci řešit co nejrychleji. Hlavním úkolem je situaci zklidnit. Další věcí, kterou je zapotřebí v danou chvíli udělat, je zajištění vlastního bezpečí, proto je nezbytné najít, podle možností daného okamžiku, co nejvíce bezpečné postavení a v žádném případě nepolevovat v ostražitosti.

Přestože strážný s osobou „pouze“ mluví, je vždy připraven zasáhnout, bude-li to nevyhnutelně nutné. Je zapotřebí vždy dávat pozor na zbraně a být vnitřně připraven na alternativu, že bude nezbytně použít fyzickou sílu. Vzhledem k nestabilitě a proměnlivosti krizových situací je lepší počítat s náhlými zvraty a nenechat se ukolébat zdánlivě dobrým průběhem.

Všechny krizové situace mají jednu společnou vlastnost: zdají se a často také jsou velmi vypjaté a naléhavé. Tím strážného nutí najít řešení v co nejkratším časovém úseku. Je však nutné tyto situace řešit s klidným a rozvážným přístupem. V takovém přístupu je nutné dát nejprve prostor osobě, aby se vybouřila, a poté začít pracovat na řešení problému. Opačný postup nemůže a také nikdy nefunguje.

Osobu, se kterou komunikujeme, respektujeme, tzn., že s ní jednáme slušně bez jakýchkoli urážek. V krizové komunikaci je zapotřebí najít řešení situace, které by uspokojilo obě strany. Strážný nechce s nikým soupeřit a nad nikým vyhrát. Z toho vyplývá, že základem krizové komunikace je práce s emocemi. Projevy emocí si strážný nebere osobně, neuráží se, ani se nezlobí. Člověk, který je naštvaný, křičí, většinou své projevy nemíří na strážného. Jedním prostředkem ke zvládnutí situace může být tzv. „zrcadlení“, to znamená, že se nechá osobě prostor projevit negativní emoce a postupně se s ní navazuje již konstruktivní rozhovor.

Dalším prostředkem jak zvládnout krizovou komunikaci je tzv. aktivní naslouchání: Byly nám dány dvě uši a jedna ústa. V tomto poměru bychom je také měli využívat. To by mohlo být krédo krizové komunikace. Důležité je nejen mluvit, ale především umět naslouchat. Naslouchání nám pomáhá ověřit, zda jsme pochopili, co nám náš komunikační partner říká, ale především také to, co tím míní. [16]

Tímto prostředkem komunikace upevňujeme vzájemnou důvěru s osobou, se kterou mluvíme.

#### ***Další zásady využívané v krizové komunikaci:***

- Nepoučovat – poučování lidem připomíná příkazy a zákazy rodičů a velmi lehce je rozzlobí.
- Nerozkazovat – tím člověka ponížíme nebo nastartujeme agresi.
- Nezpochybňovat jeho tvrzení ani jeho osobu – lepší je dát mu najevo, že nás zajímá jak on, tak jeho verze situace (krizová komunikace není výslech).

- Nekritizovat – kritika jen zvyšuje napětí.
- Nejednat povýšenecky a arogantně – to působí spolehlivě jako výzva k boji.
- Neponižovat osobu, se kterou mluvíme – vyhnout se raději větám typu „vy mi budete vykat“, autoritu tím nezískáte, jen zavedeme příčinu k vyhocení již tak dost vypjaté situace.
- Neprokovat a sám nereagovat na výzvy k ústnímu souboji – jen tím zvýšíme napětí.
- Nesoudit jednání toho druhého – účelem je navázat a udržet komunikaci, nikoliv najít viníka. [46]

### 5.3 Komunikačně náročné situace

Jsou situace, kdy je komunikování s osobou obtížnější než obvykle a strážný na takové situace musí být připraven.

#### 5.3.1 Komunikace s agresivní osobou

Agrese je chování, které vědomě a se záměrem ubližuje, násilně omezuje svobodu a poškozují jiné osoby nebo věci.

Agresivita je tendence k útočnému, či nepřátelskému jednání vůči druhé osobě nebo kolektivu. Agresivitu lze v širším slova smyslu chápat jako cílevědomé jednání, jímž chce dotyčná osoba něčeho dosáhnout.

Agresivní člověk si myslí, že pravdu má jenom on. Rád druhým přikazuje, vyčítá a neumí si přiznat vlastní chybu.

Agresivita graduje od slovního napadání až po fyzickou formu agrese. Projevem agrese jsou urážky a nadávky, vulgární gesta, pomluvy, výsměch, vandalismus, fyzické útoky. [47]

Agresivní osoba bojuje o moc, aby se ubránila domnělému ohrožení. Chce se prosadit na úkor druhých. Chce ovládat, má potřebu na sebe poutat pozornost. Má velmi malou motivaci k sebeovládání a k sebekontrolé.

Tyto osoby jsou velmi výbušné a nestabilní v chování. Jednají zkratkovitě. Proto nelze předvídat, jak se v určité chvíli zachovají. Vyjednávání či dodržení určité dohody z jejich strany je velmi obtížné.

Charakteristická u těchto osob je mimika a zejména gesta (zatínání pěstí, šíje, paží, bojovný postoj apod.), ve kterých se zrcadlí velká míra hněvu a také napětí. Zde jsou uvedeny některé nápadné projevy „komunikace“ u agresivní osoby:

- zvýšená pohybová aktivita;
- nápadná gestikulace, výhružná gesta;
- nadměrná mimika – napjatá tvář;
- zřetelný pohyb nohou – přešlapování, podupávání;
- nepřiměřeně blízký kontakt;
- zvláštnosti v očním kontaktu – upřený pohled;
- bouchání do předmětu, kopání;
- výrazná změna chování.

Při komunikaci s agresivní osobou by měl strážný chránit svou bezpečnost. Velmi podstatné je, zda je osoba agresivní „jen“ verbálně, nebo jestli napadá strážného či okolí fyzicky.

Pokud se jedná o fyzické napadání, není o čem více přemýšlet a strážný využije zákonného opatření použít sílu, tzn. obranné techniky. Tyto prostředky využije i v případě, kdy se snažil s agresorem komunikovat, ale krizová komunikace selhala.

Jednání strážného s verbálně agresivní osobou musí být především klidné. Strážný neoplácí urážky a nadávky, je profesionál. Udržuje dostatečnou vzdálenost od agresivní osoby a to nejen vzhledem k jeho vlastnímu bezpečí, ale také proto, že tyto osoby jsou citlivé na vstup do osobní zóny.

Z neverbální komunikace musí být jasné, že je strážný klidný, stojí uvolněně. Gestikuluje pomalu a plynule. Osobu stále sleduje, ale nezírá na ni, mohla by to pochopit jako výzvu k boji.

Verbální komunikace by měla být stručná, jasná, srozumitelná, bez afektu. Agresivní osoba není schopna složitě uvažovat a přemýšlet. Strážný vede dialog pouze o podstatě problému a nenechá se v žádném případě odvést od tématu. Strážný by měl umět přizpůsobit svůj verbální projev gradaci komunikace. Pokud osoba začíná být agresivnější, musí strážný svůj projev zdůraznit.

### 5.3.2 Komunikace s podnapilou osobou a s osobou pod vlivem návykové látky

Rozpoznat osobu pod vlivem alkoholu není až tak složité. Když nic jiného, alkohol je z takové osoby cítit. Dalšími příznaky opilosti je zhoršená koordinace pohybů, zarudlé oči, slovní i fyzická agrese a mnoho dalších. Stav opilosti prochází několika stádii. Jedná se o stádium bujarosti a družnosti, poté agresivity a nakonec sebelítosti a apatie, a končí spánkem.

Co se týče rozpoznání osob pod vlivem jiné návykové látky, není to tak jednoduché, jak by se mohlo na první pohled zdát. Jde především o odhad založený na osobních zkušenostech s těmito osobami.

Celkové chování takové osoby vyplývá především z typu užití látky. To znamená, že jeho celkové chování závisí na tom, zda osoba užíla návykovou látku se stimulačním účinkem či s tlumivým účinkem. Velmi nebezpečné a nevyočitatelné jsou změny chování a reakce takové osoby, které vznikají z útlumu při procitnutí do bdělého stavu a obráceně a to i několikrát za sebou. [48]

Při komunikaci s osobou pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky je na prvním místě opět bezpečnost tedy dodržení bezpečné vzdálenosti od osoby pod vlivem návykové látky.

Jednáme z pozice autority. Strážný v žádném případě nesmí požit submisivní přístup, tedy podřizující se přístup; nesmí být arogantní ani agresivní.

Komunikace by měla být obezřetná a cílevědomá, klidná a neutrální. Strážný musí kontrolovat své neverbální projevy, aby nevyprovokoval agresivní reakci. Gestikulovat se snaží co nejméně. Je třeba si hlídat ruce kvůli prudkým pohybům. Strážný se snaží udržovat oční kontakt, aby mohl sledovat, kam se osoba dívá, co zamýšlí. Oční kontakt také znesnadňuje lhaní. Pokud je intoxikovaná osoba ve skupině osob, rozdělíme je. Je vždy lepší jednat pouze s danou osobou, protože taková osoba není tak „silná“ jako když je skrytá ve skupině.

Dle paní Vodáčkové [46] je vhodné při komunikaci s intoxikovanou osobou zjistit a zajistit přítomnost člověka, které tato osoba věří. To pomůže zmírnit aktuální možnou paniku.

Při verbální komunikaci je zapotřebí formulovat pokyny jasně a zřetelně. Zbytečně intoxikované osobě neoponovat. Využívají se krátké a výstižné věty. Není vhodné osobu poučovat a říkat před ní kategorická „ne“. Je nutné přizpůsobit komunikaci rychlosti a dovednos-



ti osobě, se kterou mluvíme. Řeč by měla být pomalejší s využitím jednodušší češtiny, aby dotyčný podanému sdělení rozuměl.

Jednání strážného by mělo být klidné a racionální. Měl by být vytrvalý a upřesňovat otázky, které osobě klade. Musí být ve střehu, protože se u osoby mohou vyskytnout známky paniky a úzkosti. Taková osoba se může pokusit o útěk či vyskočit z okna nebo poškodit sám sebe.

U osob při intoxikaci látek s tlumivým efektem je nutná trpělivost a klidné jednání. Tato osoba mluví pomalu. Může se stát, že mezi řečí usne či zapomene odpovědět na otázku.

Při komunikaci s podnapilými osobami a s osobami pod vlivem návykové látky, je vždy na místě zjistit, v jakém stavu osoba je. V okamžiku, kdy je osoba předávkovaná, je potřeba zjistit veškeré informace o množství a druhu zkonsumované látky a volat lékaře. Zjištěné informace předáme zasahujícímu lékaři. Také dbáme zvýšené opatrnosti při manipulaci s intoxikovanou osobou, abychom se nezranili například o jehly a podobně.

### **Shrnutí**

Kapitola se zabývá krizovou komunikací v praxi a uvádí pravidla a rady, jak s osobou navázat kontakt. Tyto rady jsou v praxi velmi důležité. Jedná se například o poznatky, jak navázat kontakt s osobou agresivní, s osobou podnapilou či pod vlivem návykových látek a jak se má strážný při komunikaci chovat, aby nemuselo dojít k fyzickému kontaktu.

## 6 SOUČASNÝ STAV

Pomocí dotazníkového šetření se snažíme získat objektivní a reálný náhled na současnou situaci vzdělanosti z pohledu krizové komunikace u pracovníků pracujících v sektoru soukromých bezpečnostních služeb.

Pro kvalitnější a stručnější sběr informací jsme se rozhodli dotazník doplnit i osobním rozhovorem, který byl uskutečněn s denním manažerem bezpečnostní společnosti Mark2 Corporation Czech a.s. Tato společnost zajišťuje kompletní bezpečnost, technickou správu a údržbu v obchodní galerii Šantovka v Olomouci. Rozhovor viz příloha č.: PI.

### 6.1 Výzkum pomocí dotazníku

Dotazník je jedním z nejběžnějších nástrojů pro sběr dat pro různé typy průzkumů. Skládá se ze série otázek, jejichž cílem je získat názory a fakta od respondentů. Oproti jiným typům průzkumů (jako například osobní nebo telefonický rozhovor, pozorování, skupinový rozhovor atd.) je dotazník, podle mého názoru, nejefektivnější, jelikož je to nejrychlejší forma sběru dat od co největšího množství dotazovaných účastníků. Dále se výsledná data dají mnohem jednodušeji zpracovávat. Přes tyto výhody může být sestavení a správné vyhodnocení dotazníku velmi obtížné. Otázky mohou být špatně formulovány, navržené odpovědi nemusí poskytovat potřebný prostor pro validní odpovědi. I přesto všechno věříme, že dotazník splnil očekávané a informace z něj získané jsou v dostačující kvalitě i kvantitě.

#### 6.1.1 Hlavní myšlenka dotazníku

Pomocí dotazníku jsme se snažili zjistit úroveň vzdělávání a míru využitelnosti krizové komunikace zaměstnanců v oblasti soukromých bezpečnostních služeb. Jedná se zhodnocení současného stavu krizové komunikace.

#### 6.1.2 Předpoklad

Z dosavadních poznatků lze předpokládat, že krizová komunikace je pro pracovníky soukromých bezpečnostních služeb důležitým prvkem, avšak nedostává se jim dostatečných informací v tomto směru. Ve většině případů pracovníci krizovou komunikaci využívají, jen bohužel vůbec netuší, že ji používají a tak s ní nemohou efektivně nakládat.

### 6.1.3 Účel výzkumu

Hlavní účel výzkumu je zjištění dosavadní informovanosti pracovníků soukromých bezpečnostních služeb o využitelnosti krizové komunikace pro potřeby výkonu jejich pracovních povinností.

### 6.1.4 Analytická jednotka

Tento dotazník je vypracován pro pracovníky soukromých bezpečnostních služeb, kteří přichází do styku s krizovými situacemi a následně krizovou komunikací při výkonu svých pracovních povinností.

### 6.1.5 Instrument

Pro získání relevantních dat bylo použito dotazníkového šetření, které obsahuje celkem 7 základních otázek, které se vztahují k danému tématu. Otázky jsou voleny jasně, výstižně a krátce za účelem srozumitelnosti každému dotazovanému. Dotazník je strukturován s určitou logickou posloupností tak, aby otázky byly uspořádány návazně na sebe pro lepší přehlednost. Viz příloha č. PII

Dotazníky byly rozdány do 3 agentur provozujících soukromé bezpečnostní služby s tím, že bylo dotázáno více jak 30 pracovníků, od kterých jsme získali 20 odpovědí.

### 6.1.6 Vyhodnocení dotazníku

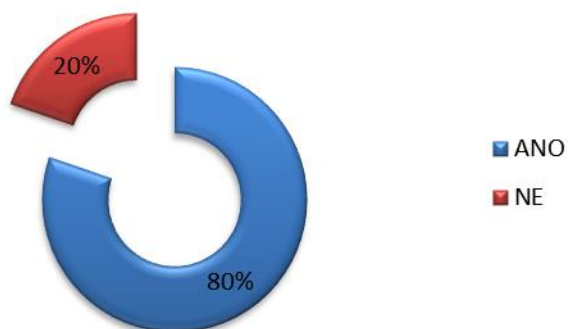
Vyhodnocení dotazníku je zvoleno pomocí grafů, jelikož jsou přehlednější a mají větší vypovídací vlastnost, než rozsáhlý výpis všech odpovědí.

#### 1. Procházíte školením na krizovou komunikaci?



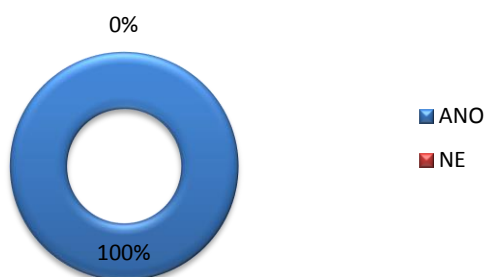
Obr. 9. Otázka číslo 1

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



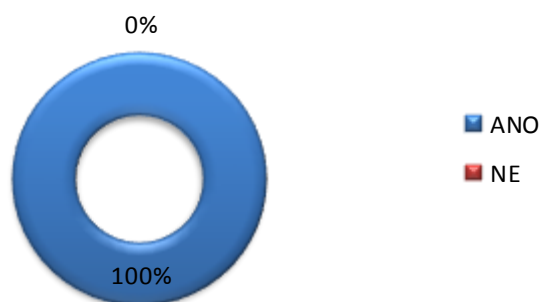
*Obr. 10. Otázka číslo 2*

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



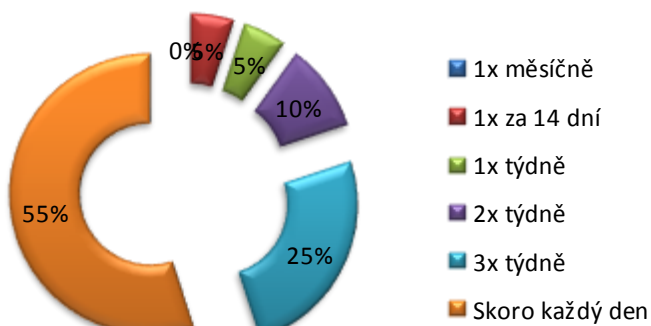
*Obr. 11. Otázka číslo 3*

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



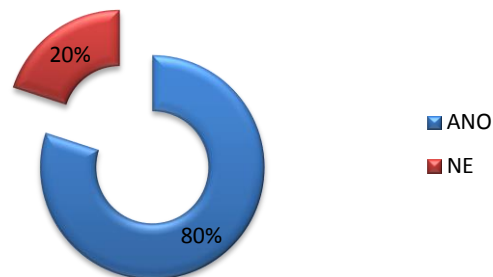
Obr. 12. Otázka číslo 4

#### 5. Jak často se setkáváte s krizovou komunikací?



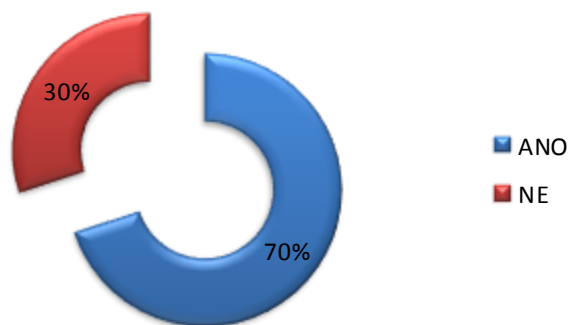
Obr. 13. Otázka číslo 5

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



*Obr. 14. Otázka číslo 6*

**7. Víte jak se chovat - komunikovat ve vypjatých (krizových situacích)?**



*Obr. 15. Otázka číslo 7*

Z dotazníku vyplývá, že strážníci z různých společností, mají různý náhled na věc krizové komunikace. Ovšem je jednoznačné, že pro všechny je krizová komunikace nesmírně důležitá a potřebují ji téměř denně. Někteří projeví nejistotu při řešení svých pracovních povinností a to je způsobeno hlavně nedostatečností z hlediska vzdělání a školení ohledně krizové komunikace, nemluvě o školení profesní obrany a jiných užitečných informací, ze kterých by si odnesli hlavně jistotu a pevný postoj při řešení krizových situací.

## 7 VÝUKOVÉ KARTY

Na základě rozhovoru s denním manažerem a výsledků dotazníkového šetření bylo dosaženo závěru, že pracovníci průmyslu komerční bezpečnosti nejsou efektivně školeni na krizovou komunikaci.

Z rozhovoru vyplynulo základní dělení pracovních pozic, které strážníci zastávají. Toto dělení je zavedeno a dlouhodobě využíváno v obchodní Galerii Šantovka, tedy v již zmiňovaném objektu. Rozdělení pracovních pozic může být od objektu odlišné. Záleží na spoustě aspektů, jako je například, jestli má objekt status parkoviště, nakládací rampy a podobně. Jednotlivé pozice se mohou také lišit v závislosti na úrovni zabezpečení objektu a na úrovni, co se týče strategického místa pro provozuschopnost státu. Tím je myšleno to, že vyšší zabezpečení bude mít jaderná elektrárna a tudíž i jiné pracovní pozice, než veřejně přístupné obchodní centrum.

Když to vezmeme od té nejnižší pozice, tak je první pracovní pozice: „rampa“. Jedná se o člověka, který dohlíží na zásobování celého obchodního na jeho plynulý provoz. Zároveň dohlíží na odpadové hospodářství. Další pozicí je „parking“, který je podřízený „garážmistřovi“. Parking má na starosti všechny parkovací plochy a pomáhá „garážmistřovi“, který ovládá celý parkovací systém. Záleží od objektu od objektu. Ne všechny mají tuto pozici, záleží na daných podmínkách v objektu. Další pozicí jsou strážníci na pasáži tzv. „pasážisté“. Ti dohlíží na společné prostory obchodní galerie a o prostory jednotlivých obchodů se již nestarají. Jedině, kdyby v některém z obchodů vznikla vážná situace, v tom případě, jsou „pasážisté“ ochotni zasáhnout, v rámci dobrých vztahů, i uvnitř v obchodě. Všechny výše uvedené pozice řídí „velín“, tedy řídicí středisko, kde sedí buďto dispečer, nebo operační důstojník. Toto důležité místo se nachází v objektu obchodní galerie, jelikož, citují: „*těžko může někdo někoho řídit, aniž by nebyl na místě*“, jak uvedl v rozhovoru denní manažer. Rozhovor viz příloha č.: PI.

Dalším stěžejním bodem rozhovoru bylo vybrání tří základních modelových situací, se kterými se strážníci, pod vedením denního manažera, setkávají dennodenně při výkonu svých pracovních povinností. První z těchto je uklidňování nezletilých výtržníků, další situací je vyvádění bezdomovců/opilců a poslední vybranou situací je situace na parkovišti.

Pro snazší orientaci a přehlednost jsou ty nejzákladnější a nejčastěji řešené situace, tedy komunikace, uspořádány do schémat, které jsou, pro účely této práce, tvořeny vývojovými diagramy.

Hlavním zjištěným problémem, vyplívajícím z rozhovoru a dotazníků, je nalezení rozdílu mezi krizovou komunikací a komunikací v krizové situaci. Jsou to dvě odlišné věci, ačkoli se to na první pohled nezdá. Pokud strážní nebudou správně proškoleni, tak ani oni ten rozdíl nepoznají.

Krizová komunikace se snaží situaci uklidnit a postupně ji vyřešit. V podstatě snižuje eskalaci napětí mezi komunikanty. (viz.: Obr. 16) „Prosím zanechte svého chování. Rušíte tím ostatní zákazníky.“

Komunikace v krizové situaci může vyvolat opak, čili gradaci napětí (viz.: Obr. 17) „Mám vás vyprovodit?!“; (viz.: Obr. 16) „Všichni ven a okamžitě!“. Komunikaci v krizové situaci lze ovšem využít při asertivním postoji k dané situaci.

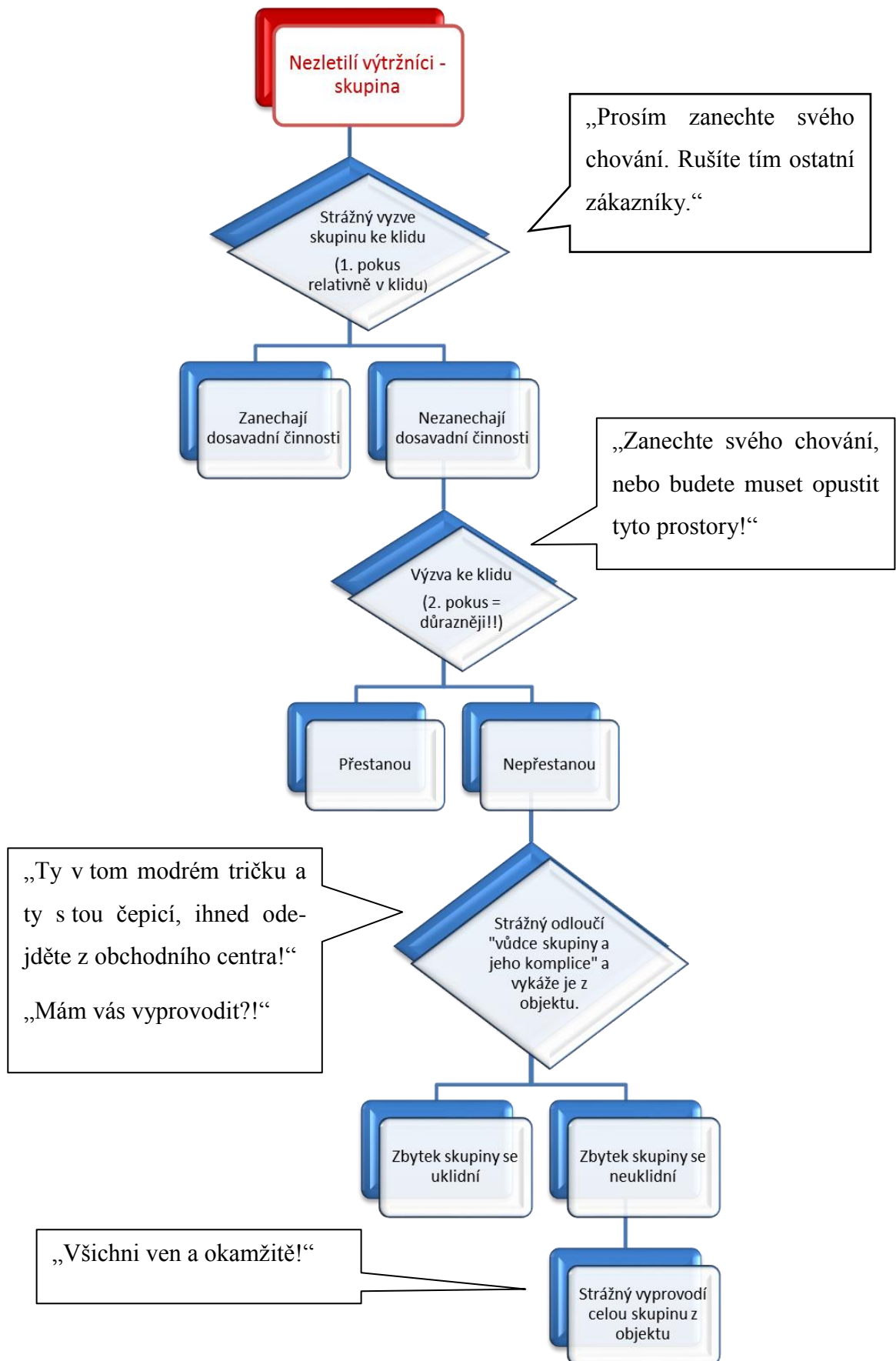
Níže je uveden stručný popis výukových karet, ovšem vše důležité a přehledně upravené je uvedeno v nich.

## 7.1 Nezletilý výtržníci/ mládež

Strážný při výkonu pracovních povinností zahlédne skupinku nezletilých výtržníků, kteří jsou hluční a obtěžují tak ostatní zákazníky například obchodního domu.

Strážný k nim přistoupí a v klidu jim oznámí, aby se ztišili. Pokud uposlechnou, je vše v pořádku. Pokud ne, strážný se k mládeži opět vrátí a opětovně je vyzve ke klidu, nyní již důraznější formulací. Pokud zanechají své činnosti, je vše v pořádku. Jestliže se mládež nezklidní, strážný se vrátí a již jedná. Nejprve odtrhne od skupiny vůdce party (nejčastěji je to mladík/slečna, který/á se strážným komunikuje, je nejodvážnější apod.) a jeho komplice a vyvede je z objektu. Zbytek mládeže může zůstat, pokud se uklidní, je vše v pořádku, pokud ne, dalším krokem strážného je vyvedení zbylých členů skupiny z objektu.





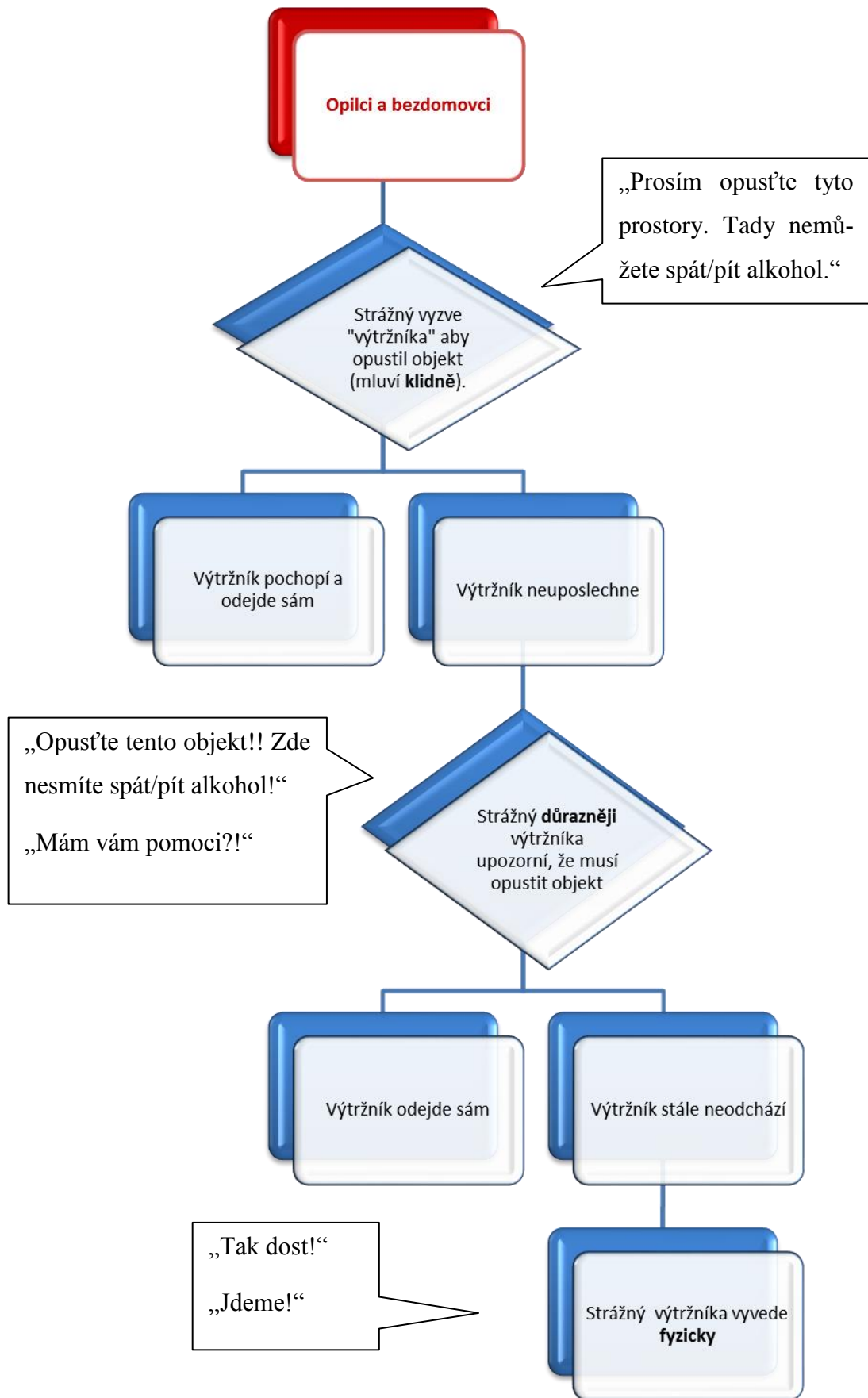
Obr. 16. Schéma – Nezletilí výtržníci - skupina

## 7.2 Opilci a bezdomovci

U těchto osob se žádná šance nedává. Jakmile „výtržník“ poruší pravidla, musí být vyprovozen z objektu.

Důvody k vykázání z objektu jsou: požívání alkoholu mimo vyhrazená místa, být pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek (obtěžování), žebrání, spaní (1x upozorněn, po druhé musí opustit objekt), nevhodné chování a jiné způsoby „obtěžování“ např.: silný zápach apod.

Vždy se strážný nejprve snaží řešit situaci klidně a po dobrém, pokud výtržník spolupracuje, tak je vše v pořádku, pokud ne, je „upozorněn“ důrazněji a pokud si ani v této situaci nedá říci, tak je nevyhnutelné výtržníka vyvést fyzicky. Někdy postačí jen popostrčení, chycení za šaty, někdy je zapotřebí celkové vyvedení například nasazení odváděcí páky apod.



Obrázek 17. Schéma – Opilci/bezdomovci

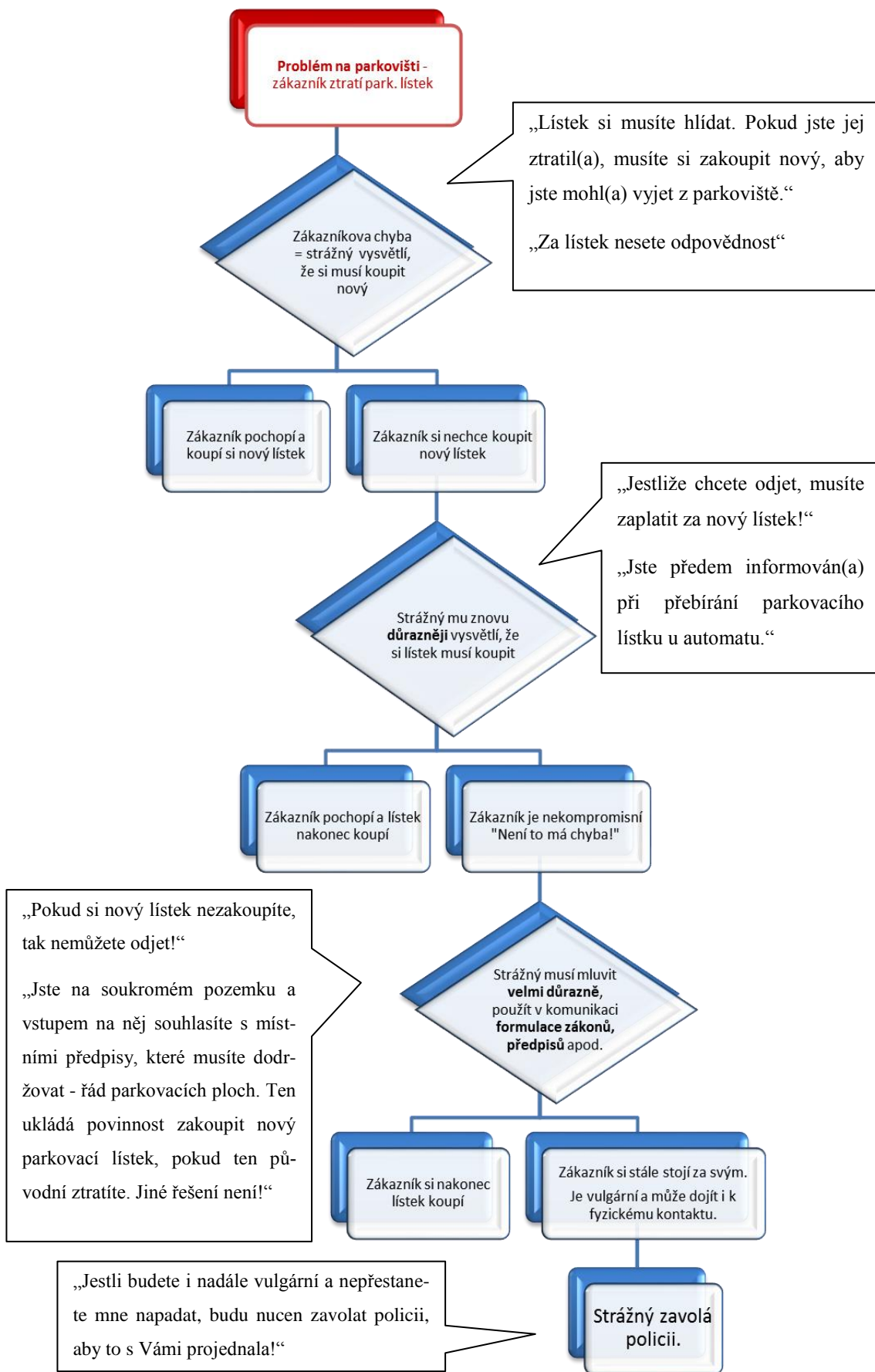
### 7.3 Situace na parkovišti

Nejproblematictější situace vyvstává při ztrátě parkovacího lístku, kdy si musí zákazník koupit lístek nový. Lidé si často nechtějí uvědomit, že jsou odpovědní za své činy a tudíž i za své věci. Po ztrátě parkovacího lístku jsou zákazníci nuceni platit vyšší finanční částku za nový lístek a mohou nastat následující situace.

Zákazník si uvědomí chybu a přijme důsledky, tudíž bez problému zaplatí za nový lístek, protože to bere jako svou chybu.

Zákazník se nemůže smířit s platbou za novou kartu, chvíli se se strážným dohaduje, ovšem po chvílce dohadů za novou kartu zaplatí.

Zákazník se za žádných okolností nehodlá smířit s tím, co se stalo. Nehodlá si přiznat chybu a chce si stěžovat na celý systém vedení a obsluhy. Vyhrožuje policií, právníky a soudy apod. Většinou se jedná o člověka z tzv. vyšší společnosti, který se domnívá, že všichni ostatní jsou zde pro něho a musí vyplnit všechna jeho přání. Nebojí se přejít od urážek k výhrůžkám a posléze i k fyzickému kontaktu (strkanice, napadení). Strážný se i přesto snaží se zákazníkem komunikovat slušně a nepoužívat hrubé a vulgární slova, snaží se několikrát vysvětlit, jak se věc má a že si musí koupit nový parkovací lístek. Pokud se strážnému nepodaří zákazníka uklidnit, zavolá policii.



Obr. 18. Schéma – Situace na parkovišti

Výukové karty jsou tvořeny na konkrétní situace, které po rozhovoru s denním manažerem vyplynuly jako nejčastěji řešené situace v praxi. Schémata jsou tvořena vývojovými diagramy pro jejich snazší pochopení a rychlou orientaci.

Výše uvedená schémata lze využít v praxi pro rychlejší orientaci a efektivnější komunikaci strážného s dotyčným výtržníkem. Schémata mohou strážní nosit stále při sobě a být tak v danou situaci připraven rychle a pohotově reagovat. Navíc se mohou uvedené situace stále procházet a lépe se je tak naučit.

Pro potřeby práce jsou uvedeny a rozebrány tři nejčastěji řešené situace, to ovšem neznamená, že neexistují jiné případy krizové komunikace. Krizovou komunikaci strážný využívá i v případech, kdy zákazník ztratí například peněženku, nebo v případě, kdy byl okraden. Může se stát, že se v objektu ztratí malé dítě a nemůže najít rodiče, i v takovém případě využije strážný krizovou komunikaci.

## ZÁVĚR

Předkládaná diplomová práce se zabývá problematikou krizové komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti. Na základě vyhodnocení dotazníkového šetření a rozhovoru, který byl poskytnut denním manažerem společnosti Mark2 Corporation Czech a.s., jsou vybrány tři základní situace, se kterými se strážní, výše zmiňované společnosti, setkávají nejčastěji. Na tyto situace jsou vytvořeny jakési návody tzv. “výukové karty“, které by mohly usnadnit práci strážným v situacích, kdy je potřeba komunikovat rychle a uvážlivě.

Diplomová práce je rozdělena na dvě části, jak je již uvedeno v úvodu této práce, a tedy na část teoretickou a část praktickou. Každá z těchto částí je dále rozdělena na další tři kapitoly.

První kapitola teoretické části vysvětluje základní pojmy, na které se posléze obracíme v praktické části této práce. Kapitola číslo dvě se zabývá problematikou krizové komunikace a jejím legislativním rámcem, dále předmětem a cílem krizové komunikace. V této kapitole jsou uvedeny i principy a pravidla, či zásady, úspěšné krizové komunikace. Ve třetí kapitole jsou vyjmenovány a popsány jednotlivé profese – funkce v průmyslu komerční bezpečnosti. Jednotlivé funkce jsou rozděleny z hlediska jejich využití v různých odvětvích. Nejprve jsou vyjmenovány funkce pro objektovou bezpečnost a režimová opatření, sem spadají například průmyslové objekty, kulturní a společenské akce, dále obchod, hotel a zdravotnické zařízení. Následují profese pro funkce osobní ochrany a v poslední řadě jsou profese vyjmenovány pro funkci zajištění a přepravu hotovostí a cenin. Jednotlivé funkce mohou nést stejné označení, ale požadavky a výkon funkce jsou diametrálně odlišné.

Praktická část, a tedy čtvrtá kapitola, se zabývá podrobnějším rozebráním profese strážného jako takové. Jsou zde uvedeny vnitřní směrnice, standardy a postupy, kterými se musí strážný řídit. Profese strážného je zde popsána z pohledu pracovních povinností, které musí strážný vykonávat. Kapitola číslo pět rozebírá krizovou komunikaci a její fungování v praxi. Uvedeny jsou zde základní pravidla a obecné zásady krizové komunikace v praxi, dále jsou zde uvedeny komunikačně náročné situace, jimiž mohou být komunikace s agresivní osobou nebo komunikace s podnapilou osobou či osobou pod vlivem návykových látek. Jednotlivé komunikace jsou vysvětleny a výstižně popsány. Šestá kapitola je postavena na vyhodnocení dotazníkového šetření, které je využito pro doplnění rozhovoru poskytnutého denním manažerem. Toto dotazníkové šetření dopadlo bohužel podle očekávání, a to ne

příliš pozitivně. Dotazovaní strážní z více společností se ovšem shodli na tvrzení, že je pro ně krizová komunikace nesmírně důležitá při plnění jejich pracovních povinností. Ne každý si je ovšem jistý ve svém postoji při řešení krizových situací, a proto jsou v kapitole číslo sedm vytvořeny výukové karty, které by mohly sloužit jako výcvikový materiál a strážní by je mohli mít neustále při sobě i v těchto krizových situacích, v podstatě jako „tahák“ na řešení situace.



**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [4] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.
- [2] VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.
- [3] *Hasičský záchranný sbor: Mimořádná událost, krizová situace* [online]. Moravskoslezský kraj: WPublisher, 2011 [cit. 2016-03-03]. Dostupné z: <http://www.hzsmsk.cz/index.php?a=cat.70>
- [4] EVANGELU, Jaroslava Ester. *Krizová komunikace: efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací*. Vyd. 1. Ostrava: Key Publishing, 2013. Monografie. ISBN 978-80-7418-175-7.
- [5] ANTUŠÁK, Emil. *Krizový management: hrozby - krize - příležitosti*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009, 395 s. ISBN 978-807-3574-888.
- [6] PECH, Jaroslav. *Řeč těla & umění komunikace: [příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací]*. Vyd. 1. Praha: NS Svoboda, 2009. ISBN 978-80-205-0606-1.
- [7] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4.
- [8] LEŠKO, Ladislav. *Náhled do sociální komunikace*. Brno: Tribun EU, 2008. 98 s. ISBN 978-80-7399-466-2.
- [9] FILIPEC, Josef. *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost: s Dodatkem Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky*. Vyd. 4. Praha: Academia, 2005, 647 s. ISBN 8020013474.
- [10] ZAPLETALOVÁ, Šárka. *Krizový management podniku pro 21. století*. 1. vyd. Praha: Ekopress, 2012. ISBN 978-80-86929-85-9.
- [11] BĚLOHLÁVEK, František. *Jak vést rozhovory s podřízenými pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 133 s. ISBN 978-80-247-2313-6.
- [12] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010, 325 s. ISBN 978-80-247-2339-6.

- [13] KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ. *Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty: 4. ročník*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 135 s., [4] s. barev. obr. příl. ISBN 978-80-247-2831-5.
- [14] BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 3., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2007, 798 s. ISBN 978-80-7261-169-0.
- [15] HÁLEK, Vítězslav. *Krizový management: teorie a praxe*. 1. vyd. Bratislava: DonauMedia, 2008. ISBN 978-80-89364-00-8.
- [16] DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8.
- [17] SÝKORA, Jaroslav, Josef DVORÁK a Vladimír ŠEFČÍK. *Ovlivňování chování člověka v krizových situacích: modelování vyjednávacího procesu*. Vyd. 1. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2009. ISBN 978-80-7318-825-2.
- [18] NOVÁK, Tomáš a Yveta KUDLÁČKOVÁ. *Asertivní žena*. 3., dopl. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2426-3.
- [19] POTTS, Conrad a Suzanne POTTS. *Asertivita: umění být silný v každé situaci*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5197-9.
- [20] PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 1. vyd. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-7169-334-0.
- [21] EDMÜLLER, Andreas a Thomas WILHELM. *27 manipulativních technik: jak účinně manipulovat a ještě účinněji se bránit*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3300-5.
- [22] BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2005, 299 s. ISBN 80-247-0708-x.
- [23] ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 195 s. ISBN 978-80-247-2624-3.
- [24] LUKÁŠ, Luděk. *Bezpečnostní technologie, systémy a management IV.: teorie a praxe ochrany majetku a fyzické bezpečnosti*. 1. vyd. Zlín: VeRBuM, 2014. ISBN 978-80-87500-57-6.
- [25] TREYBALOVÁ, Lenka. *Trendy fyzické obrany v průmyslu komerční bezpečnosti*. Zlín, 2010. Diplomová práce.
- [26] LUKÁŠ, Luděk a kolektiv. *Bezpečnostní technologie, systémy a management I*. Zlín: VeRBuM, 2011, 316 s. ISBN 978-80-87500-05-7.

- [27] MALÁNÍK, Zdeněk. Hlavní vlivy působící na řešení a výsledek situace profesní obrany. In: *Sborník 3. mezinárodní konference Bezpečnostní technologie, systémy a management*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně Fakulta aplikované informatiky, 2011. ISBN 978-80-7454-111-7.
- [28] SVOBODA, Jiří. *Problematika prohlídky zadržené osoby v podmínkách PKB*. Zlín, 2011. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Vedoucí práce Ing. Zdeněk Maláník, DCv.
- [29] LAPKOVÁ, Dora. *Specifikace napadení ženy a způsoby jeho řešení*. Zlín, 2009. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Vedoucí práce Ing. Zdeněk Maláník, DCv.
- [30] *Cevro: Soukromé bezpečnostní služby a české právo* [online]. Praha 1: El Toro, 2012 [cit. 2016-03-03]. Dostupné z: [www.cevroinstitut.cz](http://www.cevroinstitut.cz)
- [31] *Zakony-online: Trestní řád*. [Http://zakony-online.cz/](http://zakony-online.cz/) [online]. Praha: Ley.cz, 2005 [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: <http://zakony-online.cz/?s16&q16=76>
- [32] REKTOŘÍK, Jaroslav. *Krizový management ve veřejné správě: teorie a praxe*. Vyd. 1. Praha: Ekopress, 2004. ISBN 80-86119-83-1.
- [33] RYSNER, Jan. *Zabezpečení krizové komunikace orgánů Zlínského kraje a obcí při řešení krizových situací*. Zlín, 2011. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati.
- [34] ČESKO. Zákon č. 239 ze dne 28. června 2000 o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České Republiky*. 2000.
- [35] ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0945-8.
- [36] *Tacticaltraining: Krizová komunikace* [online]. BarabasCo, 2011 [cit. 2016-03-03]. Dostupné z: [http://www.tacticaltraining.cz/cz/?p=kurzy\\_vycviky/krizova\\_komunikace.html](http://www.tacticaltraining.cz/cz/?p=kurzy_vycviky/krizova_komunikace.html)
- [37] DLOUHÝ, Martin. *Krizová komunikace v zátěžových situacích*. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu, 2014. Učební texty. ISBN 978-80-87647-12-7.
- [38] CHALUPA, Radek. *Efektivní krizová komunikace: pro všechny manažery a PR specialisty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 169 s. Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-4234-2.

- [39] MALÁNÍK, Zdeněk. *Úvodní problematika profesní obrany*. LUKÁŠ, Luděk. *Bezpečnostní technologie, systémy a management I: Teorie a praxe ochrany majetku a fyzické bezpečnosti*. 1. vyd. VeRBuM. Str. 13. ISBN 978-80-87500-05-7. Zlín 2011.
- [40] MALÁNÍK, Zdeněk, TESAŘ, Ivo. *Zbraně v profesní obraně*. In: LUKÁŠ, Luděk a kol. *Bezpečnostní technologie, systémy a management II.: Teorie a praxe ochrany majetku a fyzické bezpečnosti*. 1. vyd. Doc. Ing. Luděk Lukáš, CSc., Radim Bačuvčík – VeRBuM. Str. 166–179. ISBN 978-80-87500-19-4. Zlín 2012.
- [41] LAPKOVÁ, Dora, MALÁNÍK, Zdeněk. *Profesní obrana v průmyslu komerční bezpečnosti*. Bezpečnost s profesionály. 1/2012. Praha 2012.
- [42] LAUCKÝ, Vladimír. *Řízení technologických procesů v průmyslu komerční bezpečnosti*. Vyd. 2. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2006. ISBN 80-7318-432-X.
- [43] SBS pracovné oblečenie. *Ekotrencin.sk* [online]. Trenčín: P.T.web, 2010 [cit. 2016-03-22]. Dostupné z: [http://www.ekotrencin.sk/s\\_o\\_s/sbs/sbs\\_3.htm](http://www.ekotrencin.sk/s_o_s/sbs/sbs_3.htm)
- [44] LAUCKÝ, Vladimír. *Technologie komerční bezpečnosti II*. Vyd. 2. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. ISBN 978-80-7318-631-9.
- [45] SÝKORA, Jaroslav, Josef DVOŘÁK a Vladimír ŠEFČÍK. *Ovlivňování chování člověka v krizových situacích: modelování vyjednávacího procesu*. Vyd. 1. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2009. ISBN 978-80-7318-825-2.
- [46] VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-342-0.
- [47] Chování.eu. *Agrese* [online]. Třebíč: Copyright © FormSoft s.r.o., 2012 [cit. 2016-04-06]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/agrese/c270>
- [48] ZBOŘILOVÁ, K.: *Krizová komunikace*, Policista, Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006, roč. 12, č. 6, str. 50, ISSN 1211-7943.
- [49] ZAREMBA, Alan Jay. *Crisis communication: theory and practice*. Armonk, N.Y.: M.E. Sharpe, c2010. ISBN 978-0-7656-2052-1.
- [50] LUNDGREN, Regina E. a Andrea H. MCMAKIN. *Risk communication: a handbook for communicating environmental, safety, and health risks*. 4th ed. Hoboken,

N.J.: John Wiley & Sons, c2009. ISBN 978-0-470-41689-1. Dostupné také z:  
<http://www.loc.gov/catdir/enhancements/fy1009/2010287505-d.html>

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

Tj. To jest.

Apod. A podobně.

PKB Průmysl komerční bezpečnosti.

SBS Soukromá bezpečnostní služba.

ČR Česká republika.

DPPC Dohledové a poplachové přijímací centrum.

Odst. Odstavec.

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

<i>Obr. 1. Charakteristické znaky krize [2]</i> .....	12
<i>Obr. 2. Analýza zátěžové situace [4]</i> .....	14
<i>Obr. 3. Neverbální komunikace [12]</i> .....	18
<i>Obr. 4. Fyzická obrana [25]</i> .....	23
<i>Obr. 5. Profesní obrana [25]</i> .....	24
<i>Obr. 6. Emoční karusel [38]</i> .....	33
<i>Obr. 7. Zákonitosti obrany (vlastní zpracování podle [24])</i> .....	46
<i>Obr. 8. Nejobvyklejší výstroj pracovníků SBS [43]</i> .....	47
<i>Obr. 9. Otázka číslo 1</i> .....	59
<i>Obr. 10. Otázka číslo 2</i> .....	60
<i>Obr. 11. Otázka číslo 3</i> .....	60
<i>Obr. 12. Otázka číslo 4</i> .....	61
<i>Obr. 13. Otázka číslo 5</i> .....	61
<i>Obr. 14. Otázka číslo 6</i> .....	62
<i>Obr. 15. Otázka číslo 7</i> .....	62
<i>Obr. 16. Schéma – Nezletilí výtržníci - skupina</i> .....	65
<i>Obr. 17. Schéma – Opilci/bezdomovci</i> .....	67
<i>Obr. 18. Schéma – Situace na parkovišti</i> .....	69

**SEZNAM TABULEK**

<i>Tab. 1. Druhy komunikace [vlastní zpracování] .....</i>	16
<i>Tab. 2. Rozdíl mezi nutnou obranou a krajní nouzí .....</i>	25
<i>Tab. 3. Desatero krizové komunikace [37] .....</i>	31



## SEZNAM PŘÍLOH

P I ROZHOVOR

P II DOTAZNÍK

## **PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR**

- **Pro jakou společnost a na jaké pozici pracujete?**

Pracuji pro společnost Mark2 Corporation Czech a.s., kde pracuji jako denní manažer. Tato společnost zajišťuje kompletní bezpečnost, technickou správu a údržbu v Galerii Šantovka v Olomouci.

- **Máte pod sebou jenom strážné, nebo i zaměstnance na jiných pozicích. Například bodyguardy, fotbalové těžkooděnce?**

Ne, v tomto případě se jedná pouze o ostrahu obchodního centra. To znamená je tam několik pozic, na kterých tito strážní působí. Každá ta pozice má svou specifikaci. Každá řeší něco trochu jiného a mnohdy i diametrálně odlišného.

- **Jaké jsou ty pozice?**

Když to vezmeme od té nejnižší pozice, tak je to: „Rampa“. Jedná se o člověka, který dohlíží na zásobování celého obchodního na jeho plynulý provoz. Zároveň dohlíží na odpadové hospodářství. Další pozicí je „parking“, který je podřízený „garážmistřovi“. Parking má na starosti všechny parkovací plochy a pomáhá garážmistřovi, který ovládá veškerý parkovací systém. Záleží objekt od objektu. Ne všechny mají tuto pozici, záleží na podmínkách v objektu.

- **Kdo tedy řeší krizové situace na parkovištích?**

Takové situace si primárně řeší parking spolu s garážmistřem a případně jim dopomáhají strážní z pasáže tzv. „pasážista“, popřípadě i strážní z ramp. Záleží na situaci. Strážní na pasáži, kteří mají na starosti jenom společné prostory. O situace v jednotlivých obchodech se nezajímají. Ovšem, kdyby byla situace v obchodě vážná, v rámci dobrých vztahů, jsou ochotni jim vypomoci. Prostě jako výpomoc. Všechny tyto pozice řídí „velín“, sedí tam buď dispečer, nebo operační důstojník.

- **A velín je v jiném objektu?**

Ne to je pořád v tom samém objektu. Protože nemůže někdo někoho řídit, aniž by byl na místě.

- **Pokud se stane něco vážnějšího, tak to „dispečer“ oznámí ostatním?**

V podstatě všichni jsou podřízeni buďto dennímu manažerovi nebo mému kolegovi a současně jsou podřízeni i velínu. To znamená, že všechny informace, které mají, dávají na velín a velín je třídí a určuje, kdo kam půjde. Protože kdyby se začali strážní domlouvat pouze mezi sebou, kdo kam půjde, tak se nikdy nedomluví a všichni se seběhnou na jedno místo (když malé děti hrají fotbal). V takových situacích je potřeba přemýšlet trochu dopředu. Pokud Vám pachatel zmizí, v tu chvíli musíte mít zajištěno více míst, kudy by mohl uprchnout a na těch místech mít rozmístěny své lidi.

- **Pojem strážný?**

Strážný není rozhodně jenom strážný. Musí mít danou kvalifikaci, vysokoškolské vzdělání anebo praxi v oboru. U těchto zaměstnanců se předpokládá, že mají určitý inteligenční koeficient. Ve skutečnosti to ale probíhá tak, že zkoušky, které je nutno složit, jsou konstruovány takovým způsobem, aby to defakto udělal každý. Bohužel je to smutné, ale je to tak.

- **Takže v podstatě jsou 4. základní pozice? Rampa, parking, garážmistr, pasážista? Pak ještě velín.**

Tohle jsou 4 specifické pozice na konkrétní objekt. Každý objekt, má svá specifika. Což znamená, že například v Centru Zlín v Malenovicích najedete jenom 3 pozice, z toho 2. jsou prakticky stejné. Těmi jsou strážní na pasáži a velín. Jelikož tam není žádný status parkoviště ani žádný parkovací systém, tak je zbytečné, aby tam byl „parking“. Zásobovací rampy tam nejsou, jsou tam zásobovací dvory a tam není potřeba, strážného. Na Jablku tady v centru Zlína, není zase žádná rampa, nicméně jsou tam pasážisti. Parking jako takový tam není, ale je tam garážmistr. Takže zase menší objekt. Záleží opravdu objekt od objektu.

- **Ale tento objekt už není pod vaší pravomocí?**

Pod mojí ne, je to jiný objekt, jenom dávám do konkrétnosti tyhle objekty v porovnání na jiné pozice. Záleží na tom, kde se nacházíte.

- **Který z výše uvedených přichází nejvíce do krizových situací?**

Co se týče těchto situací, vychází to téměř shodně pro pasážistu, garážmistra i parking. Vychází to procentuálně téměř stejně. Je to z toho důvodu, že jakmile se v prostoru něco stane, třeba v parkovacích plochách, tak si to řeší primárně garážmistr a parking. U těchto je nejčastější případ, když člověk ztratí parkovací lístek. Jsou nastavena taková pravidla, že si zákazník musí zakoupit nový parkovací lístek, aby mohl vyjet. Všichni jsou za to upozorňováni a všichni souhlasí až do chvíle, než přijdou k automatu a zjistí, kolik mají zaplatit za nový. Přitom my jakožto galerie Šantovka jsme levnější, než jiné obchodní domy. Například OD Čepkov, nebo Bařova nemocnice, jsou dražší než my.

- **Jen tak ze zvědavosti, kolik stojí nový parkovací lístek?**

V obchodním centru Zlaté Jablko stojí nový lístek 1000 Kč, na Čepkově 500 Kč, Bařova nemocnice si účtuje za nový parkovací lístek 500 Kč. Ve Fakultní nemocnici v Olomouci je to za 1500 Kč, stejně tak i na výstavišti Flora. U nás v galerii Šantovka, stojí 400 Kč. Taková jsou pravidla. Setkal jsem se osobně, s pánem, který byl strašně rozčilený, že všude jinde to funguje, tak, že dostanou nový bezplatně, aby mohli vyjet. Zatím co tady, ztratí parkovací lístek a musí zaplatit! Zeptal jsem se ho, proč by tam ten parkovací systém tedy byl? Na co, kdyby každý v případě ztráty mohl vyjet zadarmo. To by bylo kontraproduktivní, nemyslíte? Takže v každém obchodním centru vznikají kvůli podobným problémům konflikty. Ovšem v dnešní době platí pravidlo: „Kdo víc křičí, ten má pravdu!“. Garážmistr s parkingem jsou stále pod tlakem z podobných lidí a řeší se tyto události denně. Minimálně 1-2 denně. Někteří lidé jsou rozumní a pochopí, vysvětlíte jim, o co jde a všechno je v pořádku, lístek si koupí. Pak přijdou zase jiní, kteří se domáhají lepšího zacházení, kvůli jejich společenskému postavení a nechtějí zaplatit. Myslí si, že oni přece nemusí. A tím vzniká konflikt. Kupříkladu třeba pasážisté se dostávají do konfliktu primárně s mládeží věk 12 – 17 let. Jsou to skupiny mladistvých po 15-ti zúčastněných. Takové případy řešíme denně.

- **Takže školáci?**

Ano školáci, kteří nechodí do školy a jsou tam od rána od 8 do večera do 18 hodin a jenom se flákají a dělají nepořádek. Ničí vybavení, obtěžují zákazníky, sprostě nadávají, všem koho potkají.

- **Bývají podnapilý?**

Podnapilý nejsou, ale začínají být agresivní, protože jsou zvyklí, že se jim ustupuje a nikdo s tím nic neudělá.

- **Policii nevoláte?**

Policie byla volána několikrát, ale policie je volána pouze v případech kdy už dojde k něčemu vážnějšímu. To znamená poškození majetku zákazníka (obchodního domu Šantovka) a podobně, kdy my máme toho výtržníka, popřípadě víme, kdo to udělal. Policie bývá volána i v případech, kdy ji zavolá 3. osoba. Což už se nám taky stalo. Je to případ, kdy jsme běželi k davu 20-ti lidí, kteří blokovali vchod a než jsme je stihli rozehnat, tak nějaký zákazník, který se nemohl dostat dovnitř, zavolal městskou policii. V okamžiku, kdy jsme je rozehnali, se objevila městská policie. A začalo se zase pátrat, kdo je vlastně volal. Takže v těchto případech se volá policie, jinak si s nimi musíme poradit samy. A ty způsoby jak to udělat, těch je mnoho.

- **Máte k dispozici nějaký návod?**

Co se týče návodu, nebo školení, tak o něm máte nějaké podvědomí. Něco takového je vepsáno v pracovním řádu, nebo ve směrnících firmy. Je tam také vždycky kodex, dále nějaké asertivní jednání, a pak pár modelových situací. Jenomže ty napíše člověk, který sedí u stolu a který to nikdy nezažil. Což znamená, kdyby je chtěl v realitě někdo dodržovat, všechny ty body co jsou tam napsány, tak dobře nepochodí. Je tam například uvedeno: „důrazným hlasem mu vysvětlíte, ať nechá svého protiprávního jednání“. Směrnice je schválně konstruována tak, aby ji pochopil i obyčejný člověk. Ve směrnících není ani nesmí být nic, co by Vás nenapadlo. Musíte to brát tak, že to platí pro lidi, kteří nemají bezpečnostní zaměření, kteří toho moc nenamyslí a dělají to, co se jim řekne. Směrnice musí pochopit každý člověk. Jsou tam uvedena základní pravidla, jako například: jednat asertivně, jednat slušně, vždy být v defenzivě, nenechat se vyprovokovat, apod.

Toto je takový základ. Samozřejmě realita je úplně jiná. Jsou situace, kdy přijdete a jednáte úplně v klidu. Upozorníte výtržníka, aby změnil své chování, jelikož je sledováni kamerami. Potom se vrátíte za dvacet minut, protože je tam zase nepořádek, a už na ně musíte chovat trochu jinak. Musíme značně zvýšit hlas, někdy i zařvat a to dost důrazně. Jelikož tito mladí jsou zvyklí, že jim každý jen ustupuje. Pak jsou velmi překvapeni, jakmile dojde

k fyzickému kontaktu. Nemusí dojít na hrubé násilí, to ne, ono stačí říct: „Mazejte odsud!“ a pokud dotyčný zůstane sedět, tak řici: „Mám ti pomoci?“. On je zvyklí, že si na něj nikdo nedovolí šáhnout a v tom okamžiku ho někdo chytne za paži a vede k východu. To je právě ten okamžik, kdy je dotyčný překvapený a v tom okamžiku vy začnete udávat tempo. Najednou on je v defenzívě a vy musíte začít jednat, chytne ho za límec a odsunete směrem ke dveřím a řeknete mu: „Koukej mazat nebo to bude horší, přestaň mě štvát!“

- **Takto to platí u všech?**

V podstatě to takto platí prakticky na všechny. Záleží od situace. Pokud tam dělá někdo jenom nepořádek, ať už jsou to opilci nebo bezdomovci, feťáci nebo mladí, tak to můžete vyřešit tímto způsobem. Vlastně je upozorníte a dáte jim šanci. Většinou platí pravidlo 2x a dost. To znamená první upozornění, druhé a letíš. Pokud někdo pije alkohol, může tak činit, pouze v k tomu určených prostorech. To znamená v restauraci a jejím blízkém okolí. Tam je to v pořádku. Ale jakmile si nějaký ochmelka sedne před pasáž, otevře lahvové pivo, začne nasávat, tak to v žádném případě. Tady máme zase několik možností, jak to řešit. V klidu – buď to vylej, nebo to rychle vypij, a opovaž se otevřít si další. Nebo ho rovnou vyprovodit. Záleží samozřejmě na lidech, kteří to řeší. Například já, většinou takové případy řeším ze začátku v klidu, pak se zvýší hlas a následuje vyvedení, někdy i s fyzickým kontaktem. Pokud je to nezbytně nutné.

- **Je fyzický kontakt profesionální nebo ne?**

Jakmile po někom sáhnete, okamžitě jednáte neprofesionálně. Vždycky.

Já to beru, ze tří úhlů pohledu na danou situaci. Svůj, okolí a zákon. Pokud tam máte nějakého vandala, který už čtrnáct dní, den za dnem ničí majetek – buď tam něco pokreslí, rozkope nebo teď nám tam rozpárali sedačku asi dvanáctiletí až čtrnáctiletí vandalové. Pokud na tohoto vztáhnete ruku, tak se v tom okamžiku objeví řada lidumilů, kteří vás začnou častovat, jako co si to dovolujete? Pro toto typický příklad jsem zažil u rychlého občerstvení, kde si nakoupíte jídlo, sednete si ke stolu a začnete jíst. U jednoho takového stolku seděla bezdomovkyně, mladá holka a evidentně, feťáčka, to bylo jasné, protože pervitinem šla cítit již z dálky. Na patnáct metrů šla cítit, fakt to byla hrůza. Všichni u občerstvení se pozastavovali nad tím, proč s tím nic neděláme, že je to obtěžuje, že se nemohou najíst apod. Tak jsme tedy šli, slečna byla upozorněná, ať se sbalí a odejde, ale jelikož nás igno-

rovala, tak jsme ji museli chytit za límec a vyprovodit z budovy. Jakmile byla mimo budovu, tak 90% lidí, kterým vadila, tak se změnilo v lidumily a začali nám nadávat, proč jsme ji vyhodili, jelikož to bylo v zimě. Lidé zapomínají na to, že obtěžovala je, nás ne. Pokud s tím nic neuděláme, tak si lidé budou stěžovat, pokud s tím něco uděláme, tak si budou stěžovat také. Ať už člověk udělá prakticky cokoliv, tak to bude vždycky špatně.

- **Nemohla by se bránit, že je to veřejné místo? Že tam může sedět?**

Pozor, to není veřejná budova. To si všichni pletou. Každý se tím bude ohánět. My nejsme veřejná budova, my jsme soukromý objekt. Takže, když si usmyslíme, že dámy tam budou chodit ve večerních šatech, tak pokud nebudete v šatech, tak vás prostě vyhodíme. My nejsme veřejná budova. Na to bacha.

- **Nějaké 3. základní situace, které musíte řešit nejčastěji, dennodenně?**

Každopádně jsou to skupinky mladistvých, další asi bezdomovci a opilci, což se většinou slučuje, jedná se o opilé bezdomovce. A jako třetí pokud to teda stáhnu na náš objekt, tak jsou to konflikty na parkovacích místech. Tam se zejména objeví nějaký problém, za který si lidé můžou většinou sami. Sami svou hloupostí. Nikdo se nepřizná a neustále se Vámi budou dohadovat. Konkrétní případ je paní, která tvrdila, že zaplatila v platebním (parkovacím) automatu a nevrátilo ji to peníze, což samozřejmě je problém vždycky. Přišel jsem k místu, paní jsem vyzpovídal a ta mi řekla, měla platit 60 Kč a vhodila 100 Kč, ale automat ji nevrátil zbylé peníze a úhrada nebyla uhrazena. Říkám: „To je divné, něco není v pořádku, kam jste je vhodila?“ Ona říká: „dala jsem to sem“, a ukázala na místo...Odpověděl jsem: „Tak to otevřeme, a uvidíme, třeba jsou to seklé mince.“ Ona říká: „ale já jsem tam nedávala mince“. ~5ekl jsem: „Tak moment, vy mi chcete říct, že jste tu papírovou bankovku složila a zatlačila dovnitř?“. „Ano“, odpověděla. Zeptal jsem se, proč to udělala? Žena odpověděla, že proto, že tu nemáme místo na bankovky. Tak jsem jí ukázal místo, kde jsou piktogramem znázorněny bankovky a ať je příště dává tam, kam má. Ona mi tvrdila, že si myslela, že je to na platební kartu a proto ji vložila, tam kam ji vložila. Ve své podstatě to byla jen její chyba, ovšem dostal jsem vynadáno, že to nemám dostatečně označeno.

- **Problém – Nezletilci. Začnou dělat problémy, přijde za nimi strážný? A co jim řekne?**

Řekne jim, aby se zklidnili. Aby přestali dělat nepořádek, a my je pak necháme na pokoji. A jsou dvě možnosti. Buď přestanou, nebo nepřestanou. Pokud nepřestanou tak to řeším tak, že od skupiny odtrhnu hlavního vůdce, většinou to bývá ten, který dělá největší nepořádek a vyvedu ho z objektu ven. Zbytek skupiny může zůstat, s tím, že je jim pohroženo, že příště půjdou ven všichni. Pokud je klid, více si jich nevšímáme. Pokud se nepoučí, tak opustí objekt celá skupina. Časté odpovědi jsou například „ale já jsem přišel před 5-ti minutami, já jsem tady nic nedělal! Nebo: já jsem teď přišel za bratrancem.“ Takové výmluvy nás ovšem nezajímají. Prostě zavelím „odejděte, jste tady jedna skupina, tak půjdete ven všichni!“. Někdy se ozve: „A proč? Protože jsem černej?“. Na takové otázky většinou odpovídám: „Mě je jedno, jak vypadáš! Prost půjdete ven všichni a konec!“ Takže tam musíme řešit i takové problémy. Protože jakýkoliv zákrok, nebo zásah proti nim, je okamžitě brán, jako urážka jejich etniky.

- **Jsou vztahovační?**

Ano jsou vztahovační, jakmile se jim pohrozí nebo se na ně sáhne, jsou schopni začít i vyhrožovat. Například: „my si na Vás počkáme, nebo počkejte, až vyjdete ven, řeknu známým a ti Vás zmalují“ a podobně.

- **Jak tedy probíhá vyhození takové skupiny? Jedná se při tom o fyzický kontakt? Nebo je pouze doprovodíte?**

V podstatě v 95% opravdu je to jenom doprovod. Necháte je zvednout, posbírat si věci a jdeme s nimi buď jenom ke dveřím, nebo až na hranici pozemku. Tam jim řekneme, ať už se nevrací a jdeme zase zpátky. To znamená, že není pokaždé nutný fyzický kontakt. Nicméně jsou zase situace, kdy i ten fyzický kontakt, musí proběhnout. To je většinou ve chvílích, kdy už byli podruhé upozorněni a varováni, ale přesto si nedali říct a nepořádek dělají nadále. A to už takovým způsobem, že tím obtěžují nejenom nás, ale už si ztěžují i obchody a obtěžují další a další zákazníci. Příklad: Začíná se stávat velmi často, že si tito mladí stoupnou, nejspíš schválně, na místo, kde je na ně dobře vidět, a kde kolem nich prochází spousta lidí a začnou se tam pošťuchovat. Jakoby si tam cvičili nějaké údery. A jakmile začnou s tímhle, tak okamžitě letí ze dveří. A jsou mezi nimi i takový, kteří se do



vás buď snaží kopnout, nebo vás začnou urážet. Tady to záleží na člověku. Někdo to neustojí, začne mu nadávat taky a někdo to zvládá profesionálně a je na místě říci třeba: „Přemýšlej nad sebou, nad tím, jak se chováš“. Ale nikdy to není tak, že by hned při prvním náznaku vzdoru, okamžitě došlo k fyzickému kontaktu. To ne.

- **Jak se zachází s lidmi, kteří jsou ve stavu úplné opilosti?**

U opilců je to trochu jinak. Pokud je opilý, musí objekt opustit okamžitě. Tam se žádná šance nedává.

- **Máte u sebe i alkohol tester?**

Nemáme. Pokud je někdo opilý a vy to z něj zrovna cítíte, je to jasné. Už se nám tu i stalo, že jsme tu měli muže, který byl opilý, my jsme jej vyhodili, a přesto na nás zavolal policii. Policie dojela, my jsme jim vysvětlili, že muž je opilý. Oni však odvětili, že to ví, ale že museli přijet, jelikož to dotyčný vyličil tak, jakoby jste ho tady zbyli, téměř do bezvědomí. A přitom mu bylo pouze řečeno, aby odešel. Na to ihned policisté odpověděli, že kdyby nepřijeli, tak on by si mohl stěžovat, a my dostaneme okamžitě pokutu. Takže v tomto případě se takovým lidem nedává druhá šance. Jakmile jsou opilí, bez debat jdou ven. To samé platí i u bezdomovců. U tohoto typu lidí, je to trochu složitější. A to z toho důvodu, jelikož mají posunutý prah nejenom bolesti, ale i práh myšlení. Což znamená, že vy jim se vši slušností řeknete, ať odejdou, a on Vám hned začne vyhrožovat a nadávat. Jenomže vy máte určité povinnosti a nemůžete tam trpět takové divadlo. Protože vy jste tam od toho, aby se tam takové divadlo neodehrávalo. A řešení? Buď jej v klidu „ukecáte“, začnete na něj křičet taky a nebo zrovna přijde k tomu fyzickému kontaktu. A ten nemusí být nijak brutální, zkrátka pomoci mu zvednout, postrčit ke dveřím a říct „Běž a už se nevracej!“. Většinou to ovšem nepomůže.

Další příklad: Měli jsme v obchodním domě 3 bezdomovce, dva z nich byli opilí. Ten jediný, který byl střízlivý, se opilce snažil krotit, nicméně ani on sám s nimi nic neudělal. Toto je nová situace, větší počet lidí, což znamená, že nemůžete poslat jednoho člověka – strážného. Situaci musí přijít řešit tolik lidí, abychom se jim počtově buďto vyrovnali nebo dali jasně najevo, že jsem v převaze.

- **Řešíte i krádeže? Pouze asi jako výpomoc, že?**

Přesně tak. Jen když se stane něco v obchodě, a je potřeba větší počet lidí. Jdeme jen výpomoci. Například: Měsíc nazpět, kradl výtržník v obchodě se sportovním oblečením. Obsluha za ním vyběhla, a přes telefon dávala operačnímu veliteli informace, kde se dotyčný nachází. Velitel – operační důstojník na velině, dával informace strážníkům, kde se dotyčný nachází a ti se postupně přemísťovali na místo posledního hlášení a nakonec byl dopaden našimi strážníky.

- **Můžete mu kontrolovat občanský průkaz nebo jeho osobní věci?**

Ne. Pouze v případě, že nám jej dobrovolně ukáže. Pokud nespolupracuje, zůstane v tomto případě s námi, do přivolání policie, která si mladíka převezme a věc vyřeší.

- **Zadržet ho můžete, když se začne bránit?**

Samozřejmě, dle Trestního řádu, který hovoří jasně. Pokud jej zadržíme při spáchání trestného činu nebo bezprostředně po něm, můžeme omezit jeho osobní svobodu do příjezdu policie. Ostatně to můžeme všichni, v tomto ohledu jsme stále bráni jako obyčejní občané.

- **Máte u sebe nějaké obranné prostředky?**

Samozřejmě. Obranný sprej, úderné obranné prostředky, tzn. (teleskop, tonf, kubotan a podobné), a poutací prostředky. To je základní vybavení.

- **A střelné zbraně u sebe můžete mít?**

My ne. Ale záleží na objektu a vykonávané pozici. Kupříkladu v OC Zlín, by zbraň u strážného lidi asi opravdu neradi viděli. Zbraň také nemůžete dát do rukou každému. Pokud mu zbraň již dáte, tak musíte být jisti, že ji nezneužije a nenechá si ji vzít. To znamená, že ozbrojeného strážného můžete mít třeba v jaderných elektrárnách, kde je zabezpečení vyšší. Tam už jsou podmínky pro přijetí tvrdší, jelikož tam zbraň již opravdu potřebuje. Jaderné elektrárny jsou strategická místa k provozuschopnosti státu. I když to vyzní špatně, co se vám může stát v obchodním centru? Často tam slouží takový lidé, na které není zbraň ani potřeba. A od toho se odvíjí i výcvik. Výcvik jako takový neexistuje.

- **Pokud přijímáte někoho nového do pracovního poměru, neprochází žádným výcvikem?**

V podstatě jediný výcvik, který absolvují, je ten, který my jim zařídíme. Zákonem není stanoven žádný. Není to ale tak, že by každý ze strážných musel 2x ročně školení absolvovat. Pokud jim zařídíme školení sebeobranu, tak to bude pouze jednou a i to je dobrovolné. Hlásí se jen lidé, kteří o to mají zájem.

- **Takže nemají ani žádné školení ohledně krizové komunikace?**

Ne. Jsou vhozeni do vody a odkázáni na to, aby co nejvíce využívali selský rozum. To znamená, že pokud máme člověka klidného, se kterým se můžete normálně a v klidu domluvit, probíhá vše většinou v pořádku a dá se na něj spolehnout. Je to jen o praxi a o zkušenostech. Pokud ovšem máme ale člověka agresivního, tak by nepomohlo ani jednorázové školení. Všechno chce cvik. Konkrétní ukázky komunikace k daným situacím, ale není možné ukázat. Nic takového zkrátka není.

## PŘÍLOHA P 2: DOTAZNÍK

### Dotazník

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

Předem Vám děkujeme za ochotu a Váš čas.

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

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

1. Procházíte školením na krizovou komunikaci?

Ano - Ne

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

Ano - Ne

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

Ano - Ne

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

Ano - Ne

5. Jak často se setkáváte s krizovou komunikací?

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

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

Ano - Ne

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

Ano - Ne