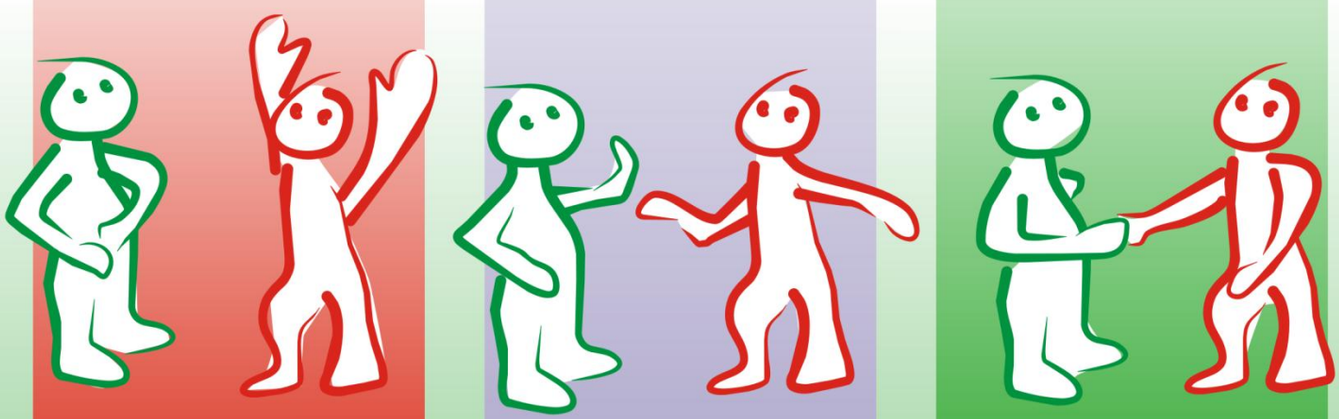
Řešení konfliktů

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/3. 2.11/02.0134

BROŽURA
TYPOVÝCH SITUACÍ



Realizátor projektu:

IVOL, s.r.o.
Křižíkova 53/52
186 00 Praha 8

Zhotovitel:

LAPTUS, s.r.o.
Křenova 438/7
162 00 Praha 6

esf evropský sociální fond v ČR
EVROPSKÁ UNIE
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY
OP Vzdělávání pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Obsah

1 Úvod 6

1.1 Asertivita 7

1.2 Sebeobrana 12

1.3 Hasiči 14

1.4 Zdravotnický záchranář 16

1.5 Pracovník v pohostinství 18

1.6 Pracovník MHD 20

1.7 Úředník 21

2 Praktická část 24

2.1 Hasiči 24

2.2 Zdravotnický záchranář, ošetřovatel 38

2.3 Chování v restauraci 64

2.4 Chování v dopravních prostředcích 86

2.5 Úředník 106

2.6 Použité zdroje 118

Publikace vznikla v rámci projektu Řešení konfliktů, reg. č. CZ.1.07/3.2.11/02.0134, spolufinancovaném Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.

Rok vydání: 2013

Úvod

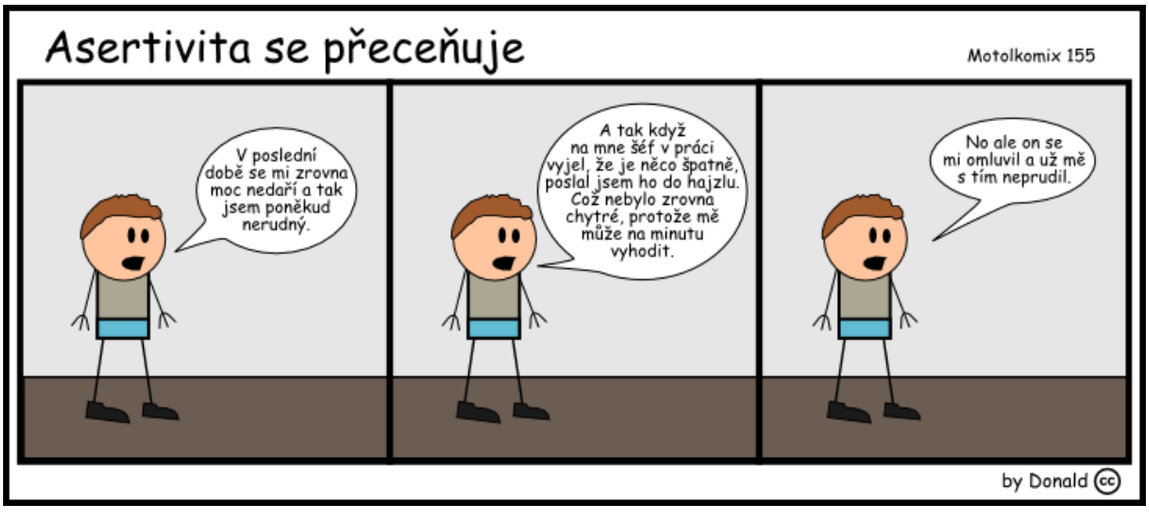
1 Úvod

V současnosti roste agresivita ve společnosti, která může být vyvolána nejrůznějšími podněty či životními situacemi. Tyto skutečnosti mohou v člověku vyvolat agresivní jednání, které začíná slovním napadení m a častokrát se vystupňuje až k fyzickému útoku.

Pro účely této publikace byly zvoleny následující cílové skupiny, jelikož jsou těmto situacím vystaveny téměř každý den. Jedná se o ošetřovatele, hasiče a záchranáře, pracovníky v pohostinství, pracovníky MHD a úředníky.

Brožura typových situací vychází ze dvou publikací. Těmito publikacemi jsou moduly „ASERTIVITA“ a modul „SEBEOBRANA“. V této brožuře se seznámíte s nejtypičtějšími formami konfliktních situací, které vycházejí z praxe účastníků i z teoretické praxe jednotlivých odborníků. Tyto konfliktní situace byly konzultovány se zástupci jednotlivých cílových skupin.

Obr. č. 1



Zdroj: http://www.motolkomix.cz/komix.php?id=155

V této brožuře je kladen důraz na příklady z dobré a špatné praxe řešení konfliktních situací, jak z pohledu asertivního chování, tak i v úrovni možného fyzického napadení ze strany agresora. Součástí brožury je i obrazový a ilustrační materiál, který doplňuje a zefektivňuje text brožury.

Tato brožura je členěna nejprve z pohledu Asertivity a Sebeobrany, dále je pak členěna dle jednotlivých cílových skupin. V každé kapitole jsou uvedeny příklady z dobré a špatné praxe, a každá z cílových skupin je krátce představena.

1.1 Asertivita

„Asertivita dnes představuje ucelený komunikační styl, který zohledňuje nejen komunikační dovednosti, ale i stabilitu osobnosti.“

„Asertivita - soubor verbálních a neverbálních komunikativních dovedností umožňující přímé, otevřené jednání a chování, jimiž člověk dokáže prosadit své zájmy, požadavky, uspokojit své potřeby, vyjádřit názory i city, ale bere v úvahu i potřeby a zájmy druhých. Pomyslný střed mezi chováním pasivním /únikovým/ a agresivním (útočným).“ Asertivita je nemanipulativní. Asertivita představuje terapeutickou techniku pro naši komunikaci, přesněji sadu dílčích technik. Její podstatou je věcný a neústupný komunikační styl, ale také tzv. podpůrný vztah k partnerovi v komunikaci a vědomé vyhýbání se komunikačním „faulům“ – například uraženému odmlčení.

Asertivní jednání se obvykle stává komunikačním manévrováním ve vypjatých sociálních situacích a při sporech. Nemá být ani agresivní, ani pasivní. Asertivně jednající člověk dokáže věcně čelit kritice (zvláště oprávněné), manipulaci, afektovaným a agresivním výpadům, které jsou namířeny vůči němu. Jedná se o trénink, jak se vyjadřovat, nebojácně se prosadit (potvrdit si mimo jiné svou cenu), bránit.

Cílem asertivity je získání pocitu sebeúcty a lepšího sebehodnocení, je potřeba zbavit se strachu a sociální nejistoty v různých situacích. Umět si obhájit osobně důležité cíle a vznést oprávněné požadavky. Zvládnout konflikty bez stresu a pocitu sebeponížení. Získat spontaneitu a otevřenost v mezilidských vztazích. Naučit se přiměřeně vyjadřovat své kladné i záporné emoce. Zbavit se hromadění napětí z nevyjádřených emocí. Naučit se rozhodovat sám za sebe, hodnotit se, být nezávislý na hodnocení ostatních lidí. Naučit se sebe přijetí, sebeúctu, vážit si sám sebe. Zpřesnit komunikaci tak, aby ti druzí mohli lépe rozumět, a také častěji debatovat o konvenčních situacích s autoritami i blízkými. Naučit se lépe vyjadřovat pozitivní pocity, a tím získat více pozitivních reakcí, naučit se pozitivně myslet. Umět přistoupit na kompromisy a umět je ve sporech navrhovat.

Zásady při asertivním chování

Asertivní chování je způsob jednání, které není ani pasivní ani agresivní, je interaktivní, tj. že se vyjadřují vlastní myšlenky a přání, představy a zároveň se přijímá totéž od druhé strany. Důležitá je přímá komunikace, ochota domluvit se, nejednat agresivně tj. pomyslně předkládat svoje názory, ale i přijímat, diskutovat, připustit názor ostatních lidí a netrvat za každou cenu na svém. Zároveň není dobré ustupovat, neargumentovat, nepokusit se přijít s vlastními názory a bezpodmínečně, případně bezmyšlenkovitě, přijímat názor druhých lidí bez ohledu na vlastní názor (představy).

Asertivní práva

Asertivita požaduje, aby člověk nesl zodpovědnost za svoje rozhodnutí. Asertivní práva představují základ pro asertivní chování a jsou důležitá pro orientaci. Neznamená to, že práva se musí v každé situaci aplikovat, slouží jako pomůcka při řešení vzniklých situací. „Jejich základem je zásada, že nikdo s námi nemůže úspěšně manipulovat, pokud mu to sami nedovolíme.“

Asertivní právo č. 1

„Máte právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně i za jejich důsledky sám zodpovědnost.“ Od uvedeného asertivního práva se odvozují i další asertivní práva. Člověk se ve svém životě rozhoduje mnohokrát a vždy zvažuje, co je nejlepší variantou.

Dokonce ani stejnou situaci s odstupem času nemusí vyhodnotit stejně. Záleží na okolnostech, jak se v danou chvíli rozhodne. Vždy by se měl rozhodovat s pocitem zodpovědnosti za důsledky svého jednání, ať už se týkají pouze jeho osoby, nebo jak ovlivní i jeho okolí. Pokud je naše rozhodnutí špatné, není možné se odvolávat na někoho jiného.

Asertivní právo č. 2

„Máte právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující vaše chování.“ Většině lidí připadá přirozené a hlavně správné, že nám druhá osoba v případě nejednotného, nebo opačného názoru svůj postoj zdůvodní, případně se omluví. V USA se zdůrazňuje, že chyby se dají napravit, ale omluva je pouze hra o nápravu. Proto tam trenéři asertivity učí své žáky nikdy se neomlouvat.

Asertivní právo č. 3

Samozřejmě tento postoj neplatí absolutně. Je vhodné vzít v úvahu kulturní rozdíly jednotlivých kontinentů i oblastí. Záleží na osobním postoji každého, jestli využije nebo nevyužije možnost omluvy – například pro svůj lepší pocit. „Máte právo sám posoudit, zda a nakolik jste zodpovědný za problémy druhých lidí."

Člověk je v zásadě tvor společenský a velmi často se cítí být zodpovědný nejen za nejbližší, ale i za širší okolí. Často se stává, že se v okolí vyskytuje osoba, která je přesvědčená, že za spoustu událostí je odpovědný konkrétní člověk. Každý člověk se od určitého věku rozhoduje sám za sebe a může jen v omezené míře ovlivnit jednání druhých. Proto ani nemůže být za jejich rozhodnutí a činy zodpovědný.

Asertivní právo č. 4

„Máte právo změnit svůj názor."

Lidé si velmi často myslí, že pokud se někdo rozhodne pro nějaký názor, neměl by ho později změnit. Pokud to udělá, svědčí to o jeho nezodpovědnosti. „Asertivita připouští, že člověk může změnit názor nejen pod tlakem argumentů, ale protože se mu nějaká věc docela jednoduše přestala líbit." Samozřejmě něco zcela jiného je změnit názor jen proto, že je to pro mě výhodnější. To nemá se změnou názoru z pohledu asertivity žádnou souvislost.

Asertivní právo č. 5

„Máte právo dělat chyby a být za ně zodpovědný." Představa, že člověk nesmí udělat žádnou chybu, protože jinak by byl neschopný, je nesprávná. Neúmyslné chyby se prostě mohou stát a stávají a neznamená to, že by byl člověk nesolidní.

Obrázek č.2

Zdroj: http://www.welko.cz/welko/eshop/16-1-FIREMNI-KURZY/58-3-ASERTIVNI-KOMUNIKACE

Asertivní právo č. 6

Máte právo říct „já nevím“. „Sociální mýtus praví, že dospělý zralý člověk se v sobě musí vyznat, tudíž musí znát všechny své motivy, pohnutky a být schopen zodpovědět jakýkoliv dotaz, týkající se všech souvislostí jeho chování.“

Asertivní právo č. 7

Ani dospělý člověk přes svoji zralost nemůže odhadnout všechny svoje reakce. Proto by neměl být důvod ke snížení jeho autority, když odpoví: „Já nevím.“„Máte právo být nezávislí na dobré vůli ostatních“Prakticky není možné, aby se člověk svým chováním zavděčil všem lidem, se kterými přichází do styku. Pokud jedinec při kontaktu s lidmi dodržuje základní pravidla komunikace a slušnosti, nemusí jeho chování nikdo schvalovat a už vůbec to neznamená, že jeho chování musí být takové, jaké od něj ostatní očekávají.

Asertivní právo č. 8

„Máte právo dělat nelogická rozhodnutí.“ Názor, co je logické a co nelogické, se mění s osobou, která rozhodnut učinila. V životě je mnoho faktorů, které předem naplánovaný postup mohou velmi výrazně změnit. Proto není možné vyžadovat, aby se lidé chovali podle individuálního názoru konkrétního člověka

Asertivní právo č. 9

Máte právo říci „já ti nerozumím.“

Ani schopnost empatie nezaručuje, že je možné porozumět všem přáním a myšlenkám druhé osoby. Předvídat, co si jiná, třeba velmi blízká, osoba myslí a co si přeje, je velmi těžké, téměř nemožné. Proto máme právo zeptat se, čemu nerozumím, případně, v čem mohu pomoci. Stejně tak máme právo na jednoznačnou odpověď.

Asertivní právo č. 10

Máte právo říct „je mi to jedno“.

„Desátá asertivní zásada říká, že máme plné právo nebýt perfektní podle definic někoho jiného.“ Z toho vyplývá, že osobní názor se nemusí shodovat s názorem jiného člověka. Ani potom to neznamená, že tento člověk je nemožný a hodný pohrdání jenom proto, že neuposlechne tzv. „dobře míněné rady“ někoho jiného. Jinak to lze vyjádřit větou: „Je to možné, ale já mám jinou představu. “K výše uvedeným asertivním právům se dá přiřadit ještě

pravidlo: „Právo rozhodnout, zda budeš jednat asertivně nebo ne“ Pokud člověk asertivitu ovládá, neznamená to, že její techniky musí neustále používat. Někdy se může stát, že například z osobních důvodů dospěje k rozhodnutí, že asertivitu nepoužije. Je to jeho právo a nikdo by ho neměl za zvolený způsob jednání kritizovat.

1.2 Sebeobrana

V rámci boje ať se jedná o boj beze zbraní, ale i s nimi jsou známé systémy, které byly vyvinuty již před tisíci lety. Tyto systémy jsou známy pod všeobecným názvem bojová umění. Bojová umění se vyučují v rámci dodržování určitých tradic, společně s filozofickými náhledy na život. Je zde dodržována a ctěna hierarchie mezi žáky, instruktory a mistry.

V dnešní moderní době vznikají nové bojové systémy vycházející ze starých umění. Jejich tvůrci již tolik nelpí na filozofii a tradicích, naopak od nich upouštějí. Vzhledem k tomu, že se jedná o systémy, které vznikly v posledních letech, jsou tyto systémy obohaceny o zručnost zacházení s nejmodernějšími zbraněmi. Součástí tréninku bývá nezřídka kdy ostrá střelba.

Jedno mají ale společné, téměř vždy se jedná o obranu proti nějakému útoku, u kterého již začala obrana na fyzické úrovni. Při četbě jakékoliv knihy napsané o bojovém umění vždy dojdeme ke kapitole, která pojednává o tom, že největším uměním pravého bojovníka je tzv. „umění boje bez boje“, neboli jak se boji vyhnout. Takový mistr i přes svůj mnohaletý trénink, schopnosti a dovednosti je na takové mentální úrovni, že nemá potřebu své mistrovství dokazovat v boji se slabším a nepřipraveným protivníkem.

Sebeobraně v našem pojetí předchází konfliktní situace, ne každá konfliktní situace musí být bezpodmínečně řešena fyzicky a za použití násilí. Při použití správného postupu lze vyřešit tuto situaci verbálně (slovně), kdy k fyzickému kontaktu nemusí vůbec dojít. Tento postup se nazývá verbální sebeobrana, která je poměrně mladou složkou sebeobrany a bývá často opomíjena. K velké škodě všech zúčastněných.

Po celém světě se problematikou sebeobrany zabývá velké množství škol, oddílů a komunit. Většina z nich učí své žáky pouze reagovat na napadení, zaměřují se na fyzický trénink, správné zvládnutí a zažití sebeobranných vzorců, otužování úderových ploch a správnému provádění technik.

Dle názoru autorů, a to se snažíme v rámci našeho projektu prosadit, by měla být minimálně stejná část tréninku možná i větší věnována psychice agresora (protivníka) a komunikace s ním.

Rozdělení sebeobrany

Sebeobranu lze rozdělit dle hlavní cílové skupiny do dvou základních druhů. Vzhledem k tomu, že je sebeobrana důležitou součástí některých profesí, dělí se na:

1. Sebeobrana osobní
2. Sebeobrana profesní

Osobní sebeobrana je určena pro širokou veřejnost, není důležitý věk, pohlaví ani fyzická kondice, začít navštěvovat různé kurzy může prakticky každý.

Profesní sebeobrana je naopak určena jen pro ty, kteří se v rámci přípravy na své povolání, musí naučit principy sebeobrany a pravidelně se v nich zdokonalovat. Profesní sebeobranu lze dále rozdělit na sebeobranu pro bezpečnostní složky, ozbrojené složky a ostatní profese.

1.3 Hasiči

Základním posláním Hasičského záchranného sboru ČR je chránit životy, zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech, ať již se jedná o živelní pohromy, průmyslové havárie či teroristické útoky.

Obrázek č. 3

Zdroj: http://www.hzscr.cz/clanek/uvod-hasicsky-zachranny-sbor-cr-zakladni-poslani.aspx

Hasičský záchranný sbor ČR je základní složkou integrovaného záchranného systému (IZS), který zabezpečuje koordinovaný postup při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací. Hasičský záchranný sbor ČR při plnění svých úkolů spolupracuje s ostatními složkami IZS i se správními úřady a jinými státními orgány, orgány samosprávy, právnickými a fyzickými osobami, neziskovými organizacemi a sdruženími občanů.

Hasičský záchranný sbor ČR v současnosti hraje stěžejní roli i v přípravách státu na mimořádné události. Od roku 2001, kdy došlo ke sloučení Hasičského záchranného sboru ČR (HZS ČR) s Hlavním úřadem civilní ochrany, má HZS ČR ve své působnosti i ochrany obyvatelstva - podobně, jako tomu je i v některých dalších evropských státech.

Hasičský záchranný sbor ČR (HZS ČR) tvoří generální ředitelství HZS ČR, které je organizační součástí Ministerstva vnitra, 14 hasičských záchranných sborů krajů, Střední odborná škola požární ochrany a Vyšší odborná škola požární ochrany ve Frýdku-Místku a Záchranný útvar HZS ČR. Součástí Generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR jsou také vzdělávací, technická a účelová zařízení: Školní a výcvikové zařízení HZS ČR, Institut ochrany obyvatelstva Lázně Bohdaneč, Technický ústav požární ochrany Praha a Skladovací a opravárenské zařízení HZS ČR.[1]

[1] http://www.hzscr.cz/clanek/uvod-hasicsky-zachranny-sbor-cr-zakladni-poslani.aspx

1.4 Zdravotnický záchranář

Zdravotnický záchranář je zdravotnický pracovník, který je způsobilý k výkonu zdravotnického povolání, výkonu povolání pracovníka bez přímého vedení nebo bez odborného dohledu tím, že získá odbornou způsobilost.

Odborná způsobilost k výkonu tohoto povolání se získává absolvováním akreditované zdravotnického bakalářského studijního oboru pro přípravu zdravotnických záchranářů, nebo nejméně tříletého studia v oboru diplomovaný zdravotnický záchranář na vyšších zdravotnických školách, nebo studiem na střední zdravotnické škole v oboru zdravotnický záchranář, pokud bylo studium prvního ročníku zahájeno nejpozději ve školním roce 1998/1999.

Obrázek č. 4

Zdroj: http://zpravy.idnes.cz/zachranari-se-zlobi-za-almuznu-stat-nas-asi-nepotrebuje-tvrdi-p6i-/domaci.aspx?c=A110912_175456_domaci_taj

Zdravotnický záchranář, který získal odbornou způsobilost, může vykonávat své povolání bez odborného dohledu až po 3 letech výkonu povolání zdravotnického záchranáře. Do té doby musí vykonávat své povolání pouze pod odborným dohledem.

Za výkon povolání zdravotnického záchranáře se považuje činnost v rámci specifické ošetřovatelské péče na úseku neodkladné, anesteziologicko – resuscitační péče a akutního příjmu. Zdravotnický záchranář se podílí též na neodkladné léčebné a diagnostické péči.

Po získání odborné způsobilosti zdravotnický záchranář poskytuje zdravotní péči v souladu s právními předpisy a standardy. Musí dbát a dodržovat hygienický a epidemiologický režim v souladu s právními předpisy. Vede zdravotnickou dokumentaci a další formální náležitosti vyplývající ze zvláštních předpisů. Pracuje s informačním systémem zdravotnického zařízení.

Zdravotnický záchranář poskytuje pacientovi informace v souladu se svou odbornou způsobilostí, případně pokyny lékaře. Podílí se na praktickém vyučování ve studijních oborech k získání způsobilosti k výkonu zdravotnického povolání uskutečňovaných středními školami a vyššími odbornými školami v akreditovaných zdravotnických studijních programech.

Zdravotnický záchranář dále poskytuje bez odborného dohledu a bez indikace v rámci přednemocniční neodkladné péče, včetně letecké záchranné služby v rámci akutního příjmu, specifickou ošetřovatelskou péči. Přitom zejména monitoruje a hodnotí virální funkce včetně elektrokardiografického záznamu, průběžného sledování a hodnocení poruch rytmu vyšetření a monitorování pulzním oxymetrem. Provádí orientační laboratorní vyšetření určená pro urgentní medicínu a orientačně je posuzuje. Obsluhuje a udržuje vybavení všech kategorií dopravních prostředků, řídí pozemní dopravní prostředky, provádí první ošetření ran, včetně zástavy krvácení, zajišťuje nebo provádí bezpečné vyproštění, polohování, imobilizaci a transport pacientů a zajišťuje bezpečnost pacientů během transportu. Podílí se na řešení následků hromadných neštěstí v rámci integrovaného záchranného systému.

1.5 Pracovník v pohostinství

Zaměstnanec hotelu či restaurace je tak dobrý, jak je dobrý ředitel i ostatní zaměstnanci. Zákazník při návštěvě tohoto druhu zařízení očekává příjemné, schopné a spolehlivé zaměstnance. Kvalita kontaktů mezi zákazníkem a zaměstnancem je určujícím faktorem pro hodnocení celé společnosti, proto je velmi důležitý výběr, vedení a motivace zaměstnanců. Ředitel by se měl starat o zaměstnance stejně jako o zákazníky. Přátelskost, zdvořilost, spolehlivost a ochotu personálu staví většina zákazníků na první místo. Prostřednictvím dobrého a správného vystupování personálu je možno získat jejich velkou důvěru:

Obrázek č.5

Zdroj: www.gastroprofesor.cz/clanek/asertivita-cisnik-zisk-profit

- Každý zaměstnanec musí mít k dispozici informace, které potřebuje k plnění svého úkolu,
- personál ve vedoucích funkcích potřebuje dodatečné informace o podnikatelských a marketingových cílů,
- jasné vymezení úkolů a odpovědností podporuje samostatnost a schopnost rozhodování zaměstnanců,
- probíhající školení personálu zvyšuje úroveň odborných znalostí a pracovní uspokojení zaměstnanců,
- pečlivé uvedení nového pracovníka do jeho funkce zabraňuje snížení úrovně služeb při personální změně.

Obrázek č. 6

Zdroj: http://www.lidovky.cz/foto.aspx?r=dobra-chut&foto1=GLU370e62_servirka.jpg

1.6 Pracovník MHD

Např. profese řidiče tramvaje je velmi náročná a vyžaduje od člověka maximální míru morální a faktické odpovědnosti a to nejen za zdraví a životy přepravovaných cestujících a ostatních účastníků provozu, např. chodců, řidičů, spolujezdců či cestujících v jiných vozidlech. Odpovídá též za hodnoty svěřeného majetku, který není malý, jelikož cena např. tramvajového vozu je kolem 50 mil. Kč. V případě zaviněné dopravní nehody je řidič povinen uhradit část škody vzniklé na tramvaji.

Základními požadavky pro zařazení do základního kurzu je odpovídající věk, výpis z trestního rejstříku, vyhovující zdravotní stav, který posoudí závodní lékař, vyhovující psychický stav, který posuzuje podnikový psycholog, výpis z karty řidiče, doklad o dosaženém vzdělání.

Prvotním předpokladem k zařazení do základního kurzu, ve kterém je možno získat oprávnění k řízení tramvaje je dosažení věku 21 let a morální bezúhonnost, kterou uchazeč dokládá výpisem z trestního rejstříku.

Obrázek č. 7

Zdroj: http://aktualne.centrum.cz/zpravy/nehody/clanek.phtml?id=617290

1.7 Úředník

Jako úředníka definuje § 2 odst. 4 zákona č. 312/2002 Sb. zaměstnance územního samosprávného celku podílejícího se na výkonu správních činností zařazeného do obecního úřadu, do městského úřadu, do magistrátu statutárního města nebo do magistrátu územně členěného statutárního města, do úřadu městského obvodu nebo úřadu městské části územně členěného statutárního města, do krajského úřadu, do Magistrátu hlavního města Prahy nebo do úřadu městské části hlavního města Prahy.

„Zaměstnancem“ je osoba, která je v pracovním poměru k obci. Podle § 1 odst. 1 zákona upravuje tento zákon „pracovní poměr úředníků“. Z toho plyne, že se zákon nevztahuje na osoby, které mají s obcí uzavřenou některou z dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr, tzn. dohodu o provedení práce nebo dohodu o pracovní činnosti (§ 232 a násl. zákoníku práce), byť by tyto osoby vykonávaly nebo se podílely na výkonu správních činností.

Územními samosprávnými celky jsou podle § 2 odst. 1 obec a kraj a pro účely zákon též hlavní město Praha, město, statutární město a městská část hlavního města Prahy. Dalším kritériem pro určení toho, zda je daná osoba úředníkem a zda se tedy na ni tento zákon vztahuje či nikoliv, je právě „podíl na výkonu správních činností“. Pojem „správní činnosti“ definuje zákon v § 2 odst. 3. Správními činnostmi se pro účely zákona rozumí plnění úkolů v samostatné nebo přenesené působnosti územního samosprávného celku podle zvláštních právních předpisů.

Obrázek č. 8

Zdroj: http://zpravy.ihned.cz/c1-57706570-uoou-dostal-anticenu-je-ochrancem-korupcni-sceny-a-odpurcem-transparentnosti

Pro určení okruhu osob, na které se zákon vztahuje (úředníků) je rozhodující především slovní spojení „plnění úkolů v samostatné nebo přenesené působnosti“. Podle § 7 odst. 1 zákona o obcích (ve znění účinném od 1.1.2003) obec spravuje své záležitosti samostatně, podle jeho § 35 odst. 1 do samostatné působnosti obce patří záležitosti, které jsou v zájmu obce a občanů obce, pokud nejsou zákonem svěřeny krajům nebo pokud nejde o přenesenou působnost orgánů obce nebo o působnost, která je zvláštním zákonem svěřena správním úřadům jako výkon státní správy, a dále záležitosti, které do samostatné působnosti obce svěří zákon a podle § 35 odst. 2 patří do samostatné působnosti obce zejména záležitosti uvedené v jeho § 84, 85 a 102, s výjimkou vydávání nařízení obce s tím, že obec dále pečuje v souladu s místními předpoklady a s místními zvyklostmi o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů, kdy jde především o uspokojování potřeby bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, potřeby informací, výchovy a vzdělávání, celkového kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku.

Hasiči

praktická část

2 Praktická část

2.1 Hasiči

Situace č. 1

Majitel bytu v předsíni pálil staré rádio. Soused majitele zavolal hasiče, jelikož viděl, že se ze sousedova bytu line kouř. Hasiči se snažili bouchat na majitele bytu, avšak bez jakékoliv odezvy.

Obrázek č. 9

Zdroj: http://www.zachranar.cz/2012/01/rok-fungovani-komplexniho-vzdelavaciho-projektu-pro-banske-zachranare/

Asertivita

1. Dobrá praxe

Hasiči použijí jednu z asertivních technik a to techniku otevřených dveří. Kouzlo této techniky spočívá v reakci, kterou kritik neočekává, a to nikoli v odvetném kritizování, ale v souhlasu s každou pravděpodobností či pravdou, která je v kritice obsažena. Musíme se mít na pozoru a:

- rozlišovat mezi pravdivým obsahem sdělení a hodnocením, která tam kritik přidá
- nebránit se odvetnou kritikou, ani vysvětlováním, proč jsme co udělali (a že nás k tomu vedly třeba objektivní příčiny),
- zvládat kritiku s klidem a vidět v ní i dobré stránky, např. to, že se o sobě dozvíme,
- jak nás druhý vnímá a co můžeme společně změnit.

Otevřené dveře jsou technikou, která nám ve svém důsledku umožňuje přijímat kritiku klidně, bez úzkosti či obran a neposkytovat zároveň kritikovi žádnou posilu. Dovoluje nám přitom zůstat konečným soudcem sebe a toho, co děláme.

Obrázek č. 10

Zdroj: http://forum.gunshop.cz/majitel-ho-iciho-bytu-napadl-hasi-e-kladivem-t2874.html

2. Špatná praxe

Majitel hořícího bytu je agresivní. Hasiči mají snahu jej zachránit. Agresivita majitele hořícího bytu neustále roste a hrozí napadení hasičů majitelem. Hrozí též možná škoda na zařízení hasičského záchranného sboru.

Obrázek č. 11

Zdroj: http://www.onlineomalovanky.cz/Omalov%C3%A1nky-hasi%C4%8Di.html

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.

Možnosti taktického jednání:

1. Odvedení pozornosti útočníka,
2. Vyprovokování útočníka k akci,
3. Vnucení vlastního způsobu boje,
4. Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

1. **Vnímání**

   - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná

2. **Rozeznávání**

   - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace

3. **Rozhodnutí**

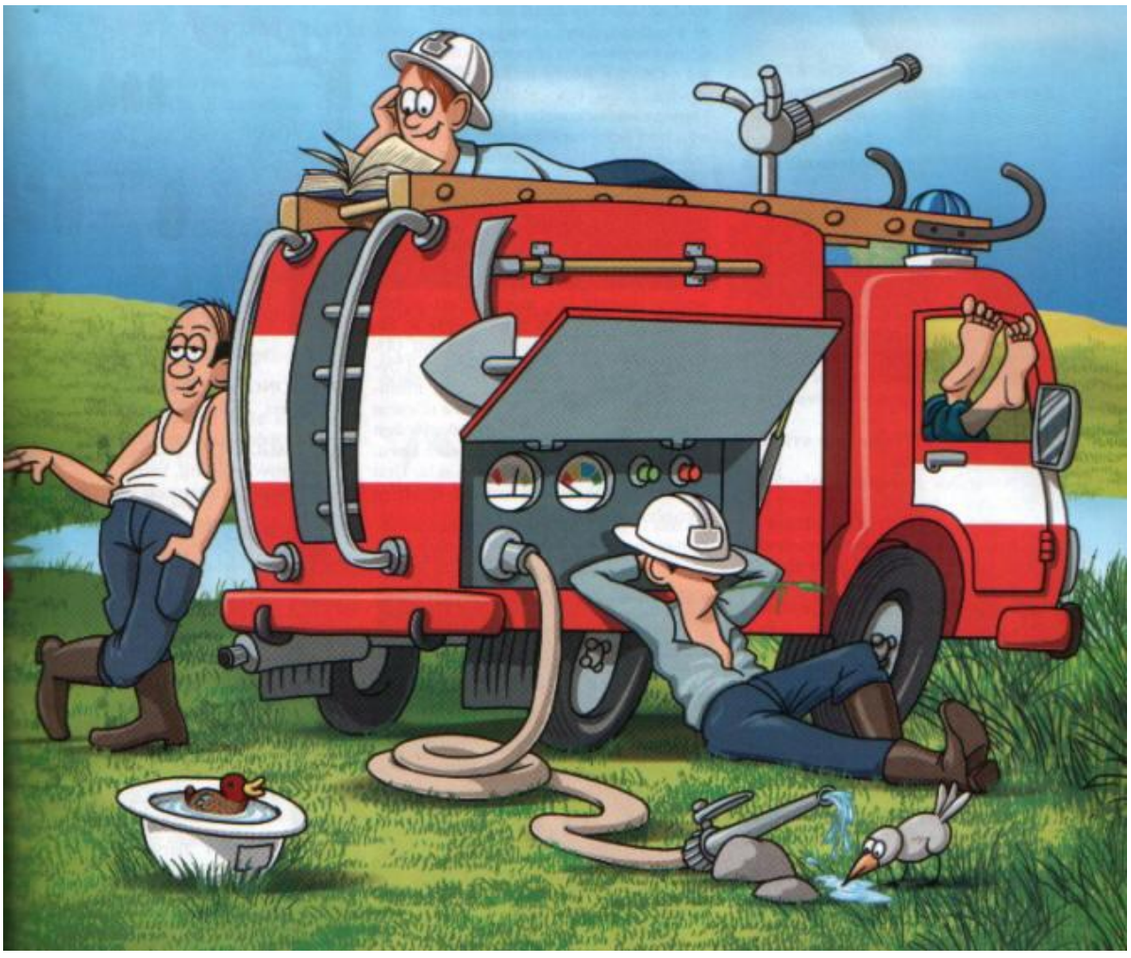
   - na základě zkušeností a poznatků

4. **Realizace rozhodnutí**

   - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce

5. **Úspěch**

Obrázek č. 12



http://www.trebetice.estranky.cz/clanky/hasici.html

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Hasiči jsou proškoleni v základním kurzu sebeobrany. Použijí techniku, kdy je soupeř je na tzv. výpadovou vzdálenost. Výpadová vzdálenost je taková, kdy útočník dosáhne na obránce po přemístění (jeden krok, výpad).

Jakmile se útočník přibližuje, obránce reaguje mírným ústupem a stažením paží blíže k tělu. Konečný postoj je vlastně bojový střeh s jednou nohou mírně v před a s těžištěm pod středem těla. Dlaně však na rozdíl od bojového střehu nejsou sevřené v pěst, ale směřují kupředu. Obránce se snaží pozicí dlaní útočníka utlumit. Pokud přesto útok nastane, tato pozice rukou skýtá stejné možnosti jako klasický boxerský střeh.

2. Špatná praxe

Poté co zasahující hasiči bouchali na dveře a nikdo se uvnitř neozýval, otevřeli dveře násilím. Obyvatel tohoto bytu bez jakéhokoliv varování napadá kladivem zasahujícího hasiče. Mladému hasiči zasadil několik ran do levé ruky. Útočník se poté v bytě zase ukryl. Hasiči znovu otevírají dveře, zaútočil muž kladivem znovu. Tentokrát zasáhl statnějšího velitele hasičského zásahu. Tento zkušený hasič však muže po krátké potyčce zpacifikoval a jeho kolegové uhasili oheň a předali útočníka policii.

Obrázek č. 13

Zdroj: http://www.lidovky.cz/hasici-uz-nemusi-tajit-melouchy-policiste-maji-smulu-p0b-/zpravy-domov.aspx?c=A110727_221159_ln_domov_kim

Situace č. 2

Mladý muž havaroval se svým vozem. V dechu mu bylo naměřeno 2,7 promile. Na hasiče, kteří ho doprovázeli do nemocnice, byl velmi agresivní. Nakonec museli hasiči zavolat na pomoc kolegy policisty.

Asertivita

1. Dobrá praxe

V tomto případě personál použije asertivní techniku směřování ke kompromisu. Asertivní přístup, který bere ohled na pohodu partnera, nazýváme asertivní obligace (obligace = závazek). Svoje požadavky pak častěji směřujeme k oboustranné dohodě nebo kompromisu. Při asertivních obligacích minimalizujeme negativní důsledky naší asertivity na partnera.

Typické asertivní obligace:

Samostatné asertivní reakci předchází kognitivní rekonstrukce – tj. konstruktivní promyšlení si, jak budeme reagovat, včetně úvahy o reakci pacienta a jeho právech:

- Uvědomění si práv pacienta.
- Úvaha o tom, co kdo z nás chce a jaké řešení či kompromis se nabízí.
- Úvaha o možných důsledcích různých řešení.
- Uvědomění si potřeb pacienta, vyhnutí se útočnosti a slabým stránkám.
- Zvážení možných negativních účinků našeho chování na pacienta.
- Přesně si formulujeme sdělení.

2. Špatná praxe

Hasiči nezvládají verbálně uklidnit agresivního a velmi opilého řidiče. Všechny dostupné asertivní techniky selhaly. Agresivita mladíka se neustále zvyšuje. Hrozí napadení příslušníků hasičského záchranného sboru a tím i možné poškození jejich zdraví. Hrozí též majetková újma.

Obrázek č. 14

http://www.novinky.cz/krimi/172301-na-silnici-smrti-na-novojicinsku-zemreli-ctyri-lide.html

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka, dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.
Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**
  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná
- **Rozeznávání**
  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace
- **Rozhodnutí**
  - na základě zkušeností a poznatků
- **Realizace rozhodnutí**
  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce
- **Úspěch**

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Hasiči jsou proškoleni kurzem sebeobrany. V případě že se situace vyhrotí až na fyzický kontakt v těsné vzdálenosti, nebo v případě že je útočníků víc, je důležité zakrýt nejvíce ohrožené části hlavy a trupu a získat prostor pro únik nebo protiútok.

Paže stáhneme co nejblíže k tělu, lokty se přitiskneme k trupu tak, aby se dlaně opíraly o čelo a tvář. Prostorem mezi dlaněmi obránce sleduje činnost útočníka. Snaží se aktivně blokovat údery pohybem paží a loktů, nestojí na místě. Využívá změnu postavení pro možnost úniku nebo pro protiútok.

2. Špatná praxe

Agresivita zraněného neustále roste. Snaha hasičů jej uklidnit. Hasič, který neprošel kurzem sebeobrany zaujímá špatnou výchozí pozici. Hrozí napadení hasiče agresorem, buď zbraní nebo do hlavy. Ublížení na zdraví či majetku hasičů a hrozí také útěk zraněného.

Obrázek č. 15

Zdroj: http://www.denik.cz/z_domova/vlada-zrejme-odmitne-navrh-dotovat-hasice-z-povinneho-ruceni-20120705.html

Situace č. 3

Hasiči jsou přivoláni k zajištění úniku nezjištěné látky na chodbě bytového domu. Hasiči po příjezdu na místo provádějí průzkum a měření ovzduší speciálním přístrojem. Tento přístroj však nenaměřil žádné hodnoty úniku nebezpečné látky. S největší pravděpodobností se jedná zamoření prostoru schodiště pepřovým sprejem. Hasiči odvětrali celý prostor. Jeden z nájemníků domu se choval velmi agresivně, vůči přivolaným záchranným složkám.

Asertivita

1. Dobrá praxe

Hasič zná techniky asertivního chování a využije techniky Přijatelného kompromisu. Dosažení konsensu v tom, že obě strany získají „své“ hodnoty, je jedním z hlavních cílů asertivity. Zvláště v kontaktu s lidmi, kteří nám nejsou lhostejní je lépe se domluvit k oboustranné spokojenosti, než prosadit svou. Ve většině situací mají svou pravdu obě strany.

Člověk by měl umět druhému také naslouchat, respektovat jeho oprávněné požadavky. Někdy náš protějšek vymyslí třetí a pro obě strany výhodnější verzi řešení problému. Pokud nejde o zásadní věc, nebo pokud v průběhu rozhovoru akceptujeme část pravdy našeho protějšku, můžeme přistoupit na nabídku (nebo sami nabídnout) kompromisu. Snažíme se vyřešit problém, ne druhého porazit, prosadit svou za každou cenu. Člověk však ani při nejlepší vůli nemůže dobře vycházet se všemi. Vždy je však vhodné zkusit to po dobrém. Mnozí lidé rozehrávají komunikaci agresivně. Často to jsou úzkostní jedinci, bojící se sociálního kontaktu, někdy s malou sebedůvěrou. Když se k nim chováme přátelsky, dáme najevo svůj klid a jistotu, většinou se rychle zklidní a dobře spolupracují.

Obrázek č. 16

Zdroj: http://www.suler.cz/nabizime/nabizime-clanek/image-manazera-31/

2. Špatná praxe

Hasič má neustálou snahu uklidnit nájemníka bytového domu. Hasič je s nájemníkem ve velmi blízkém kontaktu. Hasič zaujímá špatné výchozí postavení. Hasiči hrozí útok zbraní či by mohl být uhozen do oblasti hlavy. Hrozí ublížení na zdraví záchranáře. Po selhání všech technik asertivního chování, přichází na řadu sebeobrana.

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.

Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**
  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná
- **Rozeznávání**
  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace
- **Rozhodnutí**
  - na základě zkušeností a poznatků
- **Realizace rozhodnutí**
  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce
- **Úspěch**

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Jedním ze základních obranných postojů v sebeobraně je přímý úder. Rozevřeme dlaň a postupně ohýbáme prsty směrem od malíku po ukazovák. Prsty utahujeme silou tak, aby se co možná nejvíce opíraly o horní třetinu dlaně. Palec ruky poté skrčíme a opřeme o ukazovák tak, aby působil zvenčí jako zámek. Tím zpevníme sevřenou pěst do finální podoby. Hlavní úderová plocha sevřené pěsti je čelní strana kloubů prvního a druhého prstu. Tato plocha se používá při všech úderech, kdy dopadá na cíl čelní strana pěsti. Důvodem je to, že klouby prvních dvou prstů jsou pokračováním dlouhých kostí předloktí, mají tím oporu a větší odolnost před zraněním.

Obrázek č. 17

Zdroj: http://strazprirody.cz/support/window.php?idgal=999999&idimg=110

Klouby prsteníku a malíku jsou v pozici úderu bez opory. Při úderu malíkovým a prsteníkovým kloubem na pevnější cíl, dochází téměř vždy ke zranění.

Technické provedení úderu: je následující: Při nárazu na cíl musí být pěst co nejvíce sevřená. Zápěstí je všech osách v rovině. Loket ruky je mírně pokrčen. Pokud je úder veden tímto způsobem, dopadá na cíl plocha zhruba 4cm čtvereční a energie nárazu deformuje cíl do hloubky. Úder je veden po přímce co nejkratší drahou k cíli.

2. Špatná praxe

Agresivita nájemníka neustále roste. Snaha hasičů jej uklidnit. Hasič, který neprošel kurzem sebeobrany, zaujímá špatnou výchozí pozici. Hrozí napadení hasiče agresorem, buď zbraní, nebo do hlavy. Ublížení na zdraví či majetku hasičů.

Zdravotnický záchranář, ošetřovatel

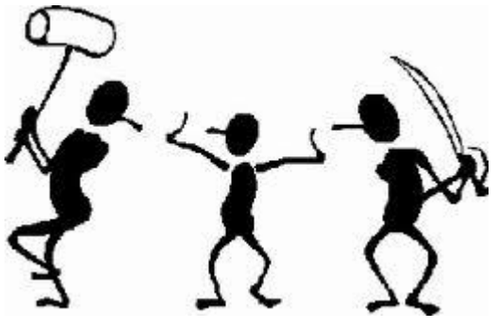
praktická část

2.2 Zdravotnický záchranář, ošetřovatel

Hlavním posláním záchranné zdravotnické služby je poskytování odborné pomoci od okamžiku vyrozumění až po předání postiženého do nemocniční péče. Základní princip spočívá v provedení maxima možných dostupných lékařských výkonů na místě události a před hospitalizací postiženého.

Poměrnou část úkolů, které svým charakterem spadají do činností záchranné služby, řeší zdravotnická operační střediska, ostatní činnosti pak jednotlivé výjezdové skupiny. Síly a prostředky jsou rozmístěny plošně po celém území státu. Dostupnost je v ČR zajištěna v nepřetržitém provozu 24 hodin denně tak, aby kterýkoli jeho prvek mohl poskytnout pomoc přímo na místě do 15 minut od přijetí oznámení s výjimkou případů hodných zvláštního zřetele.

Obrázek č. 18



Zdroj: http://www.zapnimozek.cz/asertivita-predstavuje-zpusob-bezbolestne-komunikace/

Hlavní příčiny agresivního jednání pacienta

I. Primárně nepsychiatrické – mezi ně řadí například hypoglykémii, infekce centrální nervové soustavy a další.
II. Návykové látky – v akutní intoxikace a syndrom z odnětí návykové látky.
III. Primárně psychiatrické – akutní reakce na stres, poruchy přizpůsobení a jiné.

Duševní porucha nebo syndrom provázený neklidem jsou důsledkem spouštěcího faktoru. Spouštěcím faktorem může být somatické onemocnění, hospitalizace a s ní související okolnosti u premorbidní rizikového pacienta.

Neklid u pacienta se dělí podle příčiny:

I. Premorbidní psychiatrické riziko – sem zahrnujeme strukturu osobnosti, její poruchy; zvýšenou hladinu úzkosti a úzkostné poruchy; kognitivní deficit, demence, organické psychózy; závislost na alkoholu, benzodiazepinech a jiných návykových látkách; psychotická onemocnění (například schizofrenie).

II. Spouštěcí faktor, somatická onemocnění – záleží na intenzitě subjektivních potíží, jako je bolest, nevolnost, dušnost; sdělení závažné nemoci či prognózy; somatická onemocnění v akutní fázi, operace, orgánové selhání, úrazy; akutní otrava; lidé trpící větším množství závažných chorob.

III. Výsledná duševní porucha, syndrom:
- prostý neklid
- neklid s poruchou orientace
- psychotické onemocnění, organické psychózy
- delirium somatické etiologie
- odvykací stavy s deliriem

Obrázek č. 19

Zdroj: http://www.zapnimozek.cz/asertivita-predstavuje-zpusob-bezbolestne-komunikace/

U pacientů trpících demencí vyvolá akutní somatické onemocnění a nutnost hospitalizace dezorientaci, intenzivní úzkosti a neklid. Mezi negativní vlivy podílející se na hospitalizaci patří neznámé prostředí, velké množství nových a neznámých podnětů, omezení v pohybu, léčba, která může být nepříjemná a doplněná náročnými vyšetřeními a subjektivní potíže, které pacient neumí popsat.

Jsou zde také uvedeny faktory, které předurčují k útoku. K nim patří zejména rodinné zázemí útočníka, momentální psychický stav jedince, situace a prostředí, ale i chyby zdravotnického pracovníka, dřívější interakce mezi útočníkem a zdravotníkem a charakteristiky pracovníka (například arogantní vystupování).

Zdroje násilného chování u pacientů vychází z osobnosti pacienta, ve spojení s užíváním návykových látek, příčina může být i stres a frustrace, dlouhodobý pocit nespokojenosti, pocit ohrožení a onemocnění. Mezi osobnosti, které jsou zdrojem násilného chování patří především emočně nestabilní, impulzivní, manipulující osobnosti a násilnické typy. Je třeba také poukázat na vztahy mezi zdravotníky, které se mohou stát důvodem vzniku agrese u pacienta. Také vztahy mezi nemocnými navzájem, kde má určující roli vytržení z dosavadního prostředí, na které byl pacient navyklý, a následná nutnost přizpůsobení se ostatním nemocným. Roli tedy sehrává ztráta soukromí a intimity. Dále může být agrese přenesena z příbuzných na pacienta. Pacientům se obecně nelíbí špatné chování lékařů, liknavý přístup, nepodávání informací v dostatečné kvalitě, nenabízení více alternativ léčby, zanedbání zdravotní pomoci, pochybení při operacích.

Situace č. 1

Šestadvacetiletý muž je přivezen na radiologické oddělení v nemocnici. Muže, který byl zraněný a také byl ve velmi podnapilém stavu. Během výkonu muž začíná být agresivní a začne vyhrožovat personálu.

Obrázek č. 20

Zdroj: http://magazin.ceskenoviny.cz/zpravy/vysetreni-dexa-odhali-ridnuti-kosti/683731

Asertivní chování

1. Dobrá praxe

Personál zvolí techniku pokažené gramofonové desky je určena k prosazování oprávněných požadavků. Spočívá v klidném, vytrvalém, přátelském, tj. neagresivním opakování požadavku. Aby technika fungovala, vyžaduje nevysvětlovat, neargumentovat, neomlouvat se, nereagovat na manipulativní otázky, nenechat se „zatáhnout“ do argumentace, která nesouvisí s prosazovaným požadavkem.

Obrázek č.21

Zdroj: http://www.sszdra-karvina.cz/komunikace/aserti/as6.htm

Pokažená gramofonová deska je technikou sebeprosazovací, určenou výhradně pro situace, kdy se můžeme opřít o zákonnou normu i předpis (tj. když jsme jednoznačně v právu, a když nejsme na partnerovi v komunikaci nijak závislí). Touto technikou totiž, umíme-li ji používat, vysoce pravděpodobně dosáhneme svého, ovšem často za nepříznivých pocitů druhé strany. Technika pokažené gramofonové desky je sice především technikou sebeprosazovací, ale dá se použít i jako technika obranná.

2. Špatná praxe

Zraněný je agresivní, personál oddělení má snahu jej okamžitě ošetřit. Agresivita zraněného neustále roste. Zraněný se v okamžiku stává útočníkem a ubližuje personálu.

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.
Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**
  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná
- **Rozeznávání**
  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace
- **Rozhodnutí**
  - na základě zkušeností a poznatků
- **Realizace rozhodnutí**
  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce
- **Úspěch**

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Personál nemocnice je proškolen v základním kurzu sebeobrany a dokáže agresora zneškodnit. Agresor pracovníka rentgenu chytá za rukávy, ten jej zneškodňuje úchopem za rukávy. Problém může nastat v tom, že vytržení lze provést mnohem obtížněji a možnosti tohoto druhu útoku jsou velmi pestré. Je tedy vhodné, aby zdravotník úchop přímo využil k protiútoku a eliminaci útočníka.

Obrázek č. 22

Zdroj: http://www.ceskatelevize.cz/zpravodajstvi-brno/zpravy/172372-policie-hleda-muze-kteri-v-breclavi-zbili-patnactileteho-chlapce/

Při úchopu za rukávy lze držící ruku útočníka tzv. namotat do oděvu, tím mu znemožnit únik a druhou paží provést útok na snadno zranitelná místa. Stejně účinně lze použít protiútoky nohama. Jako základ lze použít techniky pro vyproštění z úchopů za zápěstí, klopy a ramena jednou rukou.

Obrázek č. 23

Zdroj: http://www.mzliberec.cz/nemocnice-tabor

2. Špatná praxe

Nemocniční personál nebyl vyškolen žádným kurzem sebeobrany. Agresivní pacient nejprve hrubě a vulgárně vyhrožuje a poté se uchyluje k fyzickému napadení. Ošetřovatel nezná základní prvky sebeobrany, tudíž nezvolí správný postoj a agresivní pacient během výkonu rentgenového vyšetření, udeří hlavou ošetřovatele, kterému tím způsobí vážná zranění. Na muže je přivolána hlídka policie ČR a je mu sděleno obvinění z ublížení na zdraví a nebezpečného vyhrožování.

Obrázek č. 24

http://www.novinky.cz/krimi/241691-rodicku-zachranari-prinutili-jet-do-nemocnice-pri-resi-soud.html

Situace č. 2

Pacient přichází na chirurgickou ambulanci. Muž prošel základním lékařským vyšetřením a byla mu stanovena diagnóza. Po základním vyšetření začal být muž agresivní a útočil na ošetřující personál. Po verbálních útocích následovaly útoky fyzické a muž začal být nezvladatelný.

Asertivní chování

1. Dobrá praxe

V tomto případě personál použije asertivní techniku směřování ke kompromisu. Asertivní přístup, který bere ohled na pohodu partnera, nazýváme asertivní obligace (obligace = závazek). Svoje požadavky pak častěji směřujeme k oboustranné dohodě nebo kompromisu. Při asertivních obligacích minimalizujeme negativní důsledky naší asertivity na partnera.

Typické asertivní obligace:

Samostatné asertivní reakci předchází kognitivní rekonstrukce – tj. konstruktivní promyšlení si, jak budeme reagovat, včetně úvahy o reakci pacienta a jeho právech:

- Uvědomění si práv pacienta.
- Úvaha o tom, co kdo z nás chce a jaké řešení či kompromis se nabízí.
- Úvaha o možných důsledcích různých řešení.
- Uvědomění si potřeb pacienta, vyhnutí se útočnosti a slabým stránkám.
- Zvážení možných negativních účinků našeho chování na pacienta.
- Přesně si formulujeme sdělení.

Obrázek č. 25

Zdroj: http://www.thevision.sk/clanok-0-185/Komunikacna-zrucnost-%E2%80%93-asertivita.html

2. Špatná praxe

Zraněný je agresivní, personál chirurgického oddělení má snahu jej okamžitě ošetřit. Agresivita zraněného neustále roste. Zraněný se v okamžiku stává útočníkem a ubližuje personálu .

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.

Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**
  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná
- **Rozeznávání**
  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace
- **Rozhodnutí**
  - na základě zkušeností a poznatků
- **Realizace rozhodnutí**
  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce
- **Úspěch**

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Personál nemocnice je proškolen a konkrétní pracovnice ví, jak se účinně bránit a že má použít následující techniku: obránce uchopen za zápěstí stejnostranně, nebo křížem, provádí únik ze sevření vytržením ve směru proti palci paže útočníka.

Zápěstí vyprošťované paže je nutné zpevnit. Provede to zatnutím pěsti, nebo naopak prudkým roztažením dlaně. Současně provedeme vytržení prudkým pohybem ruky a částečnou rotací zápěstí proti palci svírající dlaně. Při úniku ze sevření používáme rotaci trupu. Je-li sevření příliš silné, je vhodné použít úder hranou pěsti do hřbetu útočníkovi dlaně spolu s výše popsaným únikem.

Další možností je doplňkové použití chodidla nohy bližší k útočníkovi. (Tzv. šlapák do stehna útočníkovi nohy spolu s výše popsaným únikem.)

Obrázek č. 26

Zdroj: vlastní zdroj autorů

2. Špatná praxe

Pacient po slovní agresivitě přešel k agresivitě fyzické, pro pracovnici rentgenu, která přivolala na pomoc sanitáře a městskou policii, tak ošetřovatelku napadl pěstí do obličeje pod levé oko. Jelikož pracovnice nosila brýle, rána ji způsobila pohmožděninu levé tváře v oblasti brýlových obroučků. Opilec byl v takovém stavu, že nebyl při plném vědomí a neuvědomoval si závažnost svých činů.

Obrázek č. 27

Zdroj: http://zpravy.idnes.cz/lekar-ze-zachranky-dal-pacientovi-ranu-pesti-f3k-/krimi.aspx?c=A100407_190354_krimi_cen

Situace č. 3

Ošetřovatelka v psychiatrické léčebně se setkává s napadením ze strany pacientů poměrně často. Agresivní pacient odmítá odejít na terapii. Jeho agresivita neustále stoupá, tím, že je psychicky narušený, jeho chování je nevyzpytatelné a nepředvídatelné.

Asertivní chování

1. Dobrá praxe

Zraněný je agresivní, ošetřovatelka zvyšuje hlas, pokouší se pacienta dále uklidňovat. Ošetřovatelka využije metody opakující se desky a hrozí zraněnému přivoláním Policie ČR. Principem této asertivní techniky je, že opakujete vytrvale, znovu a znovu to, čeho chci dosáhnout, aniž by se projevovala naštvanost či křik. Dáváme tím najevo, že jsme schopní trvat na svém a jsme schopní odolat všem manipulacím.

Zásady metody opakující se desky:

- ujasnit si svůj nárok
- udržovat oční kontakt
- klidně opakovat svůj názor nebo rozhodnutí, znovu a znovu
- partner má v zásobě jen několik odmítnutí - potřebujeme mít výdrž jen o jedno opakování navíc
- ignorovat pokusy o zlákání na postranní témata
- nenechat se zatlačit pocitem viny
- nebrat ohled na manipulativní otázky typu *Proč?*
- nejsou nutné žádné argumenty, vysvětlení ani omluvy
- dávat najevo, že jsme schopní opakovat donekonečna jako deska
- ignorovat manipulativní triky

Obrázek č. 28

http://mladazena.maminka.cz/scripts/detail.php%3Fid=343277

2. Špatná praxe

Pacient je agresivní, Ošetřovatelka má snahu jej okamžitě uklidnit. Agresivita zraněného neustále roste. Zraněný se v okamžiku stává útočníkem a ubližuje zdravotníkovi.

Obrázek č. 29

Zdroj: http://www.tyden.cz/rubriky/zdravi/vztahy/vedci-varuji-cim-vetsi-horko-tim-vic-nasili_278258.html

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.
Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**
  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná
- **Rozeznávání**
  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace
- **Rozhodnutí**
  - na základě zkušeností a poznatků
- **Realizace rozhodnutí**
  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce
- **Úspěch**

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Personál tohoto oddělení je díky často opakujícím se útokům profesionálně proškolen. Tak tedy ošetřovatelka využije následujících sebeobranné pozice – obejmutí odzadu pod rukama. Tento útok patří do oblasti útoků ze zálohy a vykazuje vysoké riziko pro napadeného. Reakce na ohrožení tímto způsobem musí být okamžitá.

Útočník se snaží napadeného zatlačit (narazit) na překážku, zvednout, omezit ho na pohybu, znemožnit mu obranu před dalším útočníkem.

Nenechá se předklonit, sníží těžiště a tím znesnadní pokus o zvednutí. V případě, že útočník tlačí, je vhodné nepředklánět trup a pokrčením nohou snížit těžiště. Tím útočníka přibrzdit. Není dobré se s ním přetlačovat. Pouze kontrolovat pohyb.

Co nejdříve po předchozí činnosti dupne útočníkovi patou zadní nohy na nárt. Loktem zadní ruky provede úder do oblasti útočníkovy hlavy. Následně se prudce přetočí na druhou stranu a provede totéž druhým loktem. V případě nutnosti provede ještě další údery loktem.

V případě nutnosti je možné otevřít sevření tzv. doplňkovou technikou – úderem do hřbetu ruky, vypáčením prstů, pákou na zápěstí. Tyto techniky nastupují až po předchozím navolnění útočníka údery a dupnutím.

Uvolnění ze sevření využije obránce k útěku, nebo k další obranné činnosti.

Obrázek č. 30

Zdroj: vlastní zdroj autorů

Obrázek č.31

Zdroj: vlastní zdroj autorů

Obrázek č. 32

Zdroj: vlastní zdroj autorů

Obrázek č. 33

Zdroj: vlastní zdroj autorů

2. Špatná praxe

Ošetřovatelka agresivitu pacienta nezvládá, pacient ošetřující personál fyzicky napadá, a sestra, která je mnohem slabší než agresor, zůstává bezvládně ležet na podlaze pokoje. Přichází sanitář, který volá sestře pomoc a následně i policii, která obviňuje agresora z ublížení na zdraví.

Obrázek č. 34

Zdroj: http://regiony.impuls.cz/hlavni-zpravy/agresivita-deti-roste-vyjimkou-nejsou-znasilneni-a-vrazdy-20130416.html

Situace č. 4

Záchranáři jsou přivoláni k ošetření osoby, po příjezdu na místo určení se viditelně zraněný člověk nachází v podnapilém stavu. Při snaze o poskytnutí první pomoci reaguje agresivně.

Asertivita

1. Dobrá praxe:

Zraněný je agresivní, záchranář zvyšuje hlas, záchranář se pokouší zraněného dále uklidňovat – záchranář využije metody opakující se desky a hrozí zraněnému přivoláním Policie ČR. Principem této asertivní techniky je, že opakujete vytrvale, znovu a znovu to, čeho chci dosáhnout, aniž by se projevovala naštvanost či křik. Dáváme tím najevo, že jsme schopní trvat na svém a jsme schopní odolat všem manipulacím.

Obrázek č. 35

Zdroj: http://www.suler.cz/nabizime/nabizime-clanek/asertivita-a-konflikty-17/

Zásady metody opakující se desky:

- ujasnit si svůj nárok
- udržovat oční kontakt
- klidně opakovat svůj názor nebo rozhodnutí, znovu a znovu
- partner má v zásobě jen několik odmítnutí - potřebujeme mít výdrž jen o jedno opakování navíc
- ignorovat pokusy o zlákání na postranní témata
- nenechat se zatlačit pocitem viny
- nebrat ohled na manipulativní otázky typu *Proč?*
- nejsou nutné žádné argumenty, vysvětlení ani omluvy
- dávat najevo, že jsme schopní opakovat donekonečna jako deska
- ignorovat manipulativní triky

2. Špatná praxe

Zraněný je agresivní, záchranář má snahu jej okamžitě ošetřit. Agresivita zraněného neustále roste. Zraněný se v okamžiku stává útočníkem a ubližuje zdravotníkovi.

Obrázek č. 36

Zdroj: http://zpravy.idnes.cz/napadeni-lekare-zachranne-sluzby-most-dx7-/krimi.aspx?c=A130801_163216_usti-zpravy_mav

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.
Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**
  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná
- **Rozeznávání**
  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace
- **Rozhodnutí**
  - na základě zkušeností a poznatků
- **Realizace rozhodnutí**
  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce
- **Úspěch**

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Agrese stoupá v reakci útočníka formou útoku, záchranář reaguje vhodnou formou sebeobrany a zpacifikuje útočníka a zavolá policii ČR.

2. Špatná praxe

Zraněný je agresivní a jeho agresivita neustále stoupá, záchranář se snaží pacienta ošetřit. Je v příliš blízkém kontaktu a ve špatném výchozím postavení. Hrozí mu útok zbraní útočníka do oblasti hlavy. Záchranář se dostává do situace, kdy je možné ublížení záchranáře na zdraví i na majetku záchranářů.

Situace č. 5

Velmi rychle přijela záchranka k hlášení na vlakové nádraží. Když přijeli na vlakové nádraží, čekala tam na ně skupinka opilců, kteří napadli posádku sanitky.

Asertivní chování

1. Dobrá praxe

Zraněný je agresivní, zvyšuje hlas, pokouší se pacienta dále uklidňovat. Ošetřovatelka využije metody opakující se desky a hrozí zraněnému přivoláním Policie ČR. Principem této asertivní techniky je, že opakujete vytrvale, znovu a znovu to, čeho chci dosáhnout, aniž by se projevovala naštvanost či křik. Dáváme tím najevo, že jsme schopní trvat na svém a jsme schopní odolat všem manipulacím.

Zásady metody opakující se desky:

- ujasnit si svůj nárok
- udržovat oční kontakt
- klidně opakovat svůj názor nebo rozhodnutí, znovu a znovu
- partner má v zásobě jen několik odmítnutí - potřebujeme mít výdrž jen o jedno opakování navíc
- ignorovat pokusy o zlákání na postranní témata
- nenechat se zatlačit pocitem viny
- nebrat ohled na manipulativní otázky typu *Proč?*
- nejsou nutné žádné argumenty, vysvětlení ani omluvy
- dávat najevo, že jsme schopní opakovat donekonečna jako deska
- ignorovat manipulativní triky

2. Špatná praxe

Zraněný je agresivní, záchranář má snahu jej okamžitě ošetřit. Agresivita zraněného neustále roste. Zraněný se v okamžiku stává útočníkem a ubližuje záchranářům.

Obrázek č. 37

Zdroj: http://www.ar-zzs.cz/aktuality/napadeny-lekar-a-jeko-kolegove-neuspeli-na-policii-s-podanim-trestniho-oznameni/

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Záchranář prošel kurzem sebeobrany. Ví, že má použít obranu proti škrcení. Tento útok patří do oblasti útoků ze zálohy a vykazuje vysoké riziko pro napadeného. Reakce na napadení tímto způsobem musí být okamžitá.

V první řadě musí obránce chránit krk. Zatne zuby, skloní hlavu a zvedne ramena. Tím se zmenší plocha, na kterou může útočník působit a znesnadní přístup ke snadno zranitelným částem.

Současně zachytí škrtící paži v oblasti předloktí, sníží těžiště a otočí hlavu na stranu tak, aby viděl soupeře. Tím oddálí hrtan od škrtící plochy a získá čas. Dále vnitřní rukou udeří dlaní do oblasti genitálu soupeře. Jakmile útočník zareaguje únikem vzad a předkloněním uchopí jeho předloktí, přimáčkne ho k sobě a provede únik za záda útočníka. Tím se dostává ze sevření, nasazuje páku na loket a rameno útočníka.

Úniku ze sevření obránce využije k útěku, k manipulaci se soupeřem nebo protiútoku.

Obr. č. 38

Obr. č. 39

Obr. č. 40

Obr. č. 41

Zdroj: Vlastní zdroj autorů

Obr. č. 42

Obr. č. 43

Obr. č. 44

Obr. č. 45

Zdroj: vlastní zdroj autorů

2. Špatná praxe

Záchranáře, který se skláněl k pacientovi v bezvědomí, napadl jednatřicetiletý muž ze skupinky opilců, kteří když přijeli záchranáři na místo, byli nejdříve napadeni slovně z důvodu pozdního příjezdu. Celý incident ukončily až hlídky přivolaných policistů a strážníků. Agresivita opilce směřovala i na hlídky policie. Napadený lékař skončil v pracovní neschopnosti.

Obrázek č. 46

Zdroj: www.novinky.cz/krimi/54947-policista-smrtelne-zranil-zatceneho-lekari-mu-pry-nepomohli.html

Chování v restauraci

praktická část

2.3 Chování v restauraci

Rozhodneme-li se, že vstoupíme do kavárny, restaurace, pohostinství, či nějakého obdobného podniku, kde se nabízejí služby veřejnosti, musíme počítat s tím, že zároveň vstupujeme do širších a složitějších společenských vztahů a kontaktů.

Člověk navštěvující tato zařízení by měl znát minimálně nejdůležitější normy tohoto druhu mezilidské komunikace. Můžeme říci, že se v tomto prostředí jedná o tři typy vztahů. Jedná se o vztah mezi hostem a obsluhujícím, poté mezi hosty, kteří se vzájemně znají a v neposlední řadě mezi hosty sobě neznámými. Mohli bychom říci, že se tu jedná o specifickou podobu situace host – hostitel. Hostitele v tomto případě zastupuje personál restaurace.

Náročnost zvládnutí pravidel narůstá s náročností typu podniku. S vyšší cenou stoupá též očekávání hosta a nároky, které tento host může klást na obsluhu. V nejdražších restauracích je hostu tolerováno mnohem více než v restauracích střední kategorie. Jsou respektovány rozmary hosta, výstřednosti či dokonce porušení pravidel slušného chování. Host je tu opravdu pánem, jelikož si za to platí, a je pouze na něm, jaký obraz sebe samého poskytne okolí.

Obrázek č. 47

Zdroj: http://noblelife.cz/zasady-spolecenskeho-chovani-chovani-v-restauraci/

V různých typech rychlých občerstvení, jako je například jídelna, bufet, či síť fast foodových řetězců, si vystačíme s prostou zdvořilostí vůči personálu a ostatním hostům. Slušný člověk se nedá jen tak zlákat prostředím k nekalostem, ačkoliv se s nimi může setkat, jak z řad zaměstnanců podniku, tak z řad jejích návštěvníků.

Obrázek č. 48

Zdroj: www.odditycentral.com

V tomto případě není taktní se vyvyšovat nad ostatní a chtít vychovávat i ostatní hosty. Konfliktním situacím je lepší se vyhnout, než chtít v případné náhodně neshodě s někým dokazovat svou pravdu. Podobně vnitřně připraveni vstupujeme do pivnic, výčepů, či restaurací nižší cenové kategorie. V „lepších“ restauracích, kavárnách, cukrárnách, vinárnách či nočních barech se od nás očekává obeznámenost s příslušnými vzorci chování.

V tomto případě též platí poučka: „Co se v mládí naučíš, ve stáří jako když najdeš.“ Proto by si měli rodiče udělat čas, na své dorůstající potomky, vzít je do restaurace a seznámit je, jak s jednotlivými typy restaurací, tak s jednotlivými druhy situací, které v těchto podnicích mohou nastat.

Situace č. 1

Mladík potřebuje peníze na drogu pervitin. Když při cestě nočním městem zjistil, že je otevřená herna, kde kromě číšníka v tuto dobu nikdo není. Drogově závislého člověka napadlo, že najde nějakou tyč, omráčí ho a vezme peníze, jelikož už na svém těle začal pociťovat abstinenční příznaky.

Obrázek č. 49

Zdroj: http://brno.idnes.cz/za-vrazdu-barmanky-stravi-muz-17-5-roku-ve-vezeni-f51-/brno-zpravy.aspx?c=A130724_152859_brno-zpravy_eko

U vchodu do sousedního domu mladík našel zvedák na auto, vzal si ho a šel s ním do herny. Když vešel dovnitř, barman se vracel od výherních automatů. Mladík barmanovi řekl, že nedaleko píchl kolo u auta a pro zvedák si do herny přijde jeho strýc, který shodou okolností bydlí v sousedství. Barman postaví zvedák k lednici a natočí mladíkovi pivo. Mladík po chvíli odchází na toaletu. Když se mladík vrátil zpět z toalety, barman byl vzadu u hracích automatů.

Asertivní chování

1. Dobrá praxe

Barman zná techniky asertivního chování a využije techniky Přijatelného kompromisu. Dosažení konsensu v tom, že obě strany získají „své“ hodnoty, je jedním z hlavních cílů asertivity. Zvláště v kontaktu s lidmi, kteří nám nejsou lhostejní je lépe se domluvit k oboustranné spokojenosti, než prosadit svou. Ve většině situací mají svou pravdu obě strany. Člověk by měl umět druhému také naslouchat, respektovat jeho oprávněné požadavky. Někdy náš protějšek vymyslí třetí a pro obě strany výhodnější verzi řešení problému. Pokud nejde o zásadní věc, nebo pokud v průběhu rozhovoru akceptujeme část pravdy našeho protějšku, můžeme přistoupit na nabídku (nebo sami nabídnout) kompromisu. Snažíme se vyřešit problém, ne druhého porazit, prosadit svou za každou cenu. Člověk však ani při nejlepší vůli nemůže dobře vycházet se všemi. Vždy je však vhodné zkusit to po dobrém. Mnozí lidé rozehrávají komunikaci agresivně. Často to jsou úzkostní jedinci, bojící se sociálního kontaktu, někdy s malou sebedůvěrou. Když se k nim chováme přátelsky, dáme najevo svůj klid a jistotu, většinou se rychle zklidní a dobře spolupracují.

2. Špatná praxe

Zraněný je agresivní, barman se snaží jej okamžitě uklidnit. Agresivita zraněného neustále roste. Zraněný se v okamžiku stává útočníkem a ubližuje personálu restaurace.

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.
Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**

  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná

- **Rozeznávání**

  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace

- **Rozhodnutí**

  - na základě zkušeností a poznatků

- **Realizace rozhodnutí**

  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce

- **Úspěch**

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Agresivita drogově závislého a po droze toužícího mladíka stoupá. Mladík se dostává do pozice útočníka. Mladík drží v ruce zvedák . Barman se dostává do vysoce rizikové situace. Situace, kdy je přímo ohrožen jeho život. Výchozí pozicí je komunikační postoj. Jakmile obránce zaregistruje začínající útok, provádí protipohyb tělem a zablokuje krytem útočící paži. Nekryje zbraň, ale končetinu co nejblíže k zápěstí. Druhá ruka současně napadá předloktím zranitelná místa na straně krku. Následuje zachycení ruky se zbraní a krk nebo límec. Opakovaný kop kolenem a finální kop nártem, nebo holení do oblasti genitálií. Vyřazení ruky se zbraní a ústup do bezpečné vzdálenosti od útočníka.

Obrázek č. 50

Obrázek č. 51

Obrázek č. 52

Obrázek č. 53

Zdroj: Vlastní zdroj autorů

2. Špatná praxe

Mladík vezme zvedák, a když přichází k barmanovi, který má špatné výchozí postavení. Udeří ho zvedákem několikrát do hlavy. Mladík vezme barmanovu peněženku, kterou měl v zadní kapse a svazek klíčů. Barman se snaží mladíkovi něco sdělit, ten ho však udeří znovu do hlavy a odchází pryč. Krátce po útoku vstupuje do baru náhodný spoluobčan, který si tam jde koupit cigarety a přivolá záchrannou službu a policii. V tomto případě bylo barmanovi ublíženo na zdraví, byly viditelné i škody na majetku.

Obrázek č. 54

Zdroj: http://ceskolipsky.denik.cz/zlociny-a-soudy/brutalita-za-bileho-dne-muzi-macetami-20110807.html

Situace č. 2

Je sobota ráno, a v baru sedí podnapilý zákazník. Během pátečního večera a sobotního rána oslavoval kamarádovo narozeniny. Zábava se stupňovala a množství alkoholu v krvi bylo taktéž vysoké. Unavený a alkoholem zmožený kamarád z baru během noci odešel. Podnapilý zákazník se chystá odejít z baru bez zaplacení. Když to obsluhující servírka spatřila a zjistila, že zákazník chce odejít bez zaplacení, zastavila ho a upozornila, aby útratu zaplatil.

Asertivní chování

1. Dobrá praxe

Servírka použije asertivní techniku pokažené gramofonové desky. Tato technika se dá použít všude tam, kde chceme prosadit svůj oprávněný požadavek. Musí však jít o něco, na co máme nezadatelné právo, nejlépe pokud jsou naše práva definována formálně zákonem či jiným předpisem. Principem techniky poškrábané gramodesky je to, že jasně a jednoznačně definujeme a sdělujeme svůj požadavek. Ať protistrana říká, co chce, my opakujeme stále svůj požadavek - tak jako jehla, přeskakující na poškozené gramodesce. Nedáme se odvést od „našeho problému“, nebráníme se, nezdůvodňujeme, že nejsme tak nemožní a špatní a problém jsme nezavinili. Souhlasíme však se vším, co je buď obecnou pravdou, nebo je alespoň pravděpodobné. Ať protistrana tvrdí jakékoliv faktické nehoráznosti, říkáme „máte pravdu, mohlo by to tak být“. Jediné na čem trváme je náš požadavek. Souhlasíme se vším, co je v dané chvíli podružné a jen v takové „maličkosti“ jakou je náš požadavek vedeme stále svou. Při prosazování svého požadavku se však chováme důsledně asertivně. To znamená, že jednáme jako někdo, kdo ví, že právo je na jeho straně, považuje protistranu za slušného a znalého člověka. Taková osoba nemá jinou motivaci, než co nejrychleji uvést věci do pořádku. Dáváme jasně najevo, že jsme přišli domluvit jen takovou samozřejmou maličkost. Jsme klidní, uvolnění, protože proč se bát či bubnovat do boje, když o nic vlastně nejde. Výsledek je předem daný faktickým stavem věci. Po celou „hru“ nesmíme mít strach. Pak totiž v mimoslovním doprovodu sklouzneme k pasivitě, nebo agresivitě. Pokud je náš partner sociálně zdatný, začne reagovat na to, co sdělujeme tělem a ne slovy. Zde je začátek konce našich nadějí. Když dosáhneme svého, tak dotyčnému neřekneme „ale trvalo vám to...“, nýbrž slušně poděkujeme.

Obrázek č. 55

Zdroj: http://www.braintools.cz/clanky/novinky/pravidla-chovani-v-restauraci.htm#.Uh8JedJ7KSo

2. Špatná praxe

Zraněný je agresivní, barman se snaží jej okamžitě uklidnit. Agresivita zraněného neustále roste. Zraněný se v okamžiku stává útočníkem a ubližuje personálu restaurace.

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.

Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**

  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná

- **Rozeznávání**

  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace

- **Rozhodnutí**

  - na základě zkušeností a poznatků

- **Realizace rozhodnutí**

  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce

- **Úspěch**

Obrázek č. 56

Zdroj: http://www.lidovky.cz/inspekce-v-prazskych-restauracich-podivejte-se-ktere-mely-problemy-11l-/dobra-chut.aspx?c=A130812_144055_dobra-chut_mc

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Útočník servírku škrtí pod krkem. Tento útok patří do oblasti útoků ze zálohy a vykazuje vysoké riziko pro napadeného.

Obrázek č. 57

Obrázek č. 58

Obrázek č. 59

Obrázek č. 60

Obrázek č. 61

Obrázek č. 61

Zdroj: vlastní zdroj autorů

Reakce na napadení tímto způsobem musí být okamžitá. V první řadě si musí servírka chránit krk. Zatne zuby, skloní hlavu a zvedne ramena. Tím se zmenší plocha, na kterou může útočník působit a znesnadní přístup ke snadno zranitelným částem. Současně zachytí škrtící paži v oblasti předloktí, sníží těžiště a otočí hlavu na stranu tak, aby viděl soupeře. Tím oddálí hrtan od škrtící plochy a získá čas. Dále vnitřní rukou udeří dlaní do oblasti genitálu soupeře. Jakmile útočník zareaguje únikem vzad a předkloněním uchopí jeho předloktí, přimáčkne ho k sobě a provede únik za záda útočníka. Tím se dostává ze sevření, nasazuje páku na loket a rameno útočníka. Úniku ze sevření obránce využije k útěku, k manipulaci se soupeřem nebo k protiútoku.

2. Špatná praxe

Opilý návštěvník škrtí servírku. Servírka je v ohrožení života. Hrozí útok zbraní a možné poškození majetku. Jeden z návštěvníků baru zavolá Policii a jde servírce na pomoc a útočníkovi dá dvě facky. Přijíždí policejní hlídka, která vyzývá oba muže, aby doložili svou totožnost. Zjišťují, že zákazník, který chtěl utéct bez placení měl v dechu 1,33 promile. Tento zákazník je podezřelý z přestupku proti občanskému soužití a majetku za který mu hrozí několika desetitisícová pokuta.

Situace č. 3

Dvaatřicetiletý muž a šestadvacetiletá žena, se před třiadvacátou hodinou společně domáhali vstupu. Personál podniku jim ale skrze uzavřenou mříž hlavního vchodu sdělil, že restaurace je plně obsazena. Dvojice se s tím ale odmítla smířit a rozhodla se vstup si vynutit. Začali proto kopat do mříží a lidem uvnitř vyhrožovat. Muži se v rukou objevil nůž a hrozil všem podřezáním. Žena zase vytáhla pistoli - až po konfliktu se ukázalo, že plynovou - a vyhrožovala postřílením všech přítomných.

Obrázek č. 63

Zdroj: www.vasevec.cz/blogy/kazdy-kdo-vyhrozuje-strelnou-zbrani-vystavuje-se-riziku-zastreleni

Asertivní chování

1. Dobrá praxe

Personál použije metodu Stupňující se asertivity Krok za krokem**.** Pokud nám není vyhověno, zvyšujeme kalibr asertivity. I zde je možno zvolit příměr z katovského řemesla. Prvním, povinným stupněm středověkého mučení bylo pouhé předvedení mučicích nástrojů katem. Ve srovnání s dalšími i pro kata fyzicky náročnými postupy byl první krok poměrně dobře finančně hodnocen. Zřejmě proto, aby si mistr dal záležet. Teprve když se adept mučení nepřiznal, bylo pokračováno dále... My nemučíme, ale asertivitu stupňujeme. Postup máme pod kontrolou. Je-li nám vyhověno, okamžitě přestáváme vyvíjet nátlak. Jde nám o věc, ne o to protějšek zničit.

2. Špatná praxe

Všechny dostupné metody asertivního chování sehlávají. Agresivita páru se stupňuje. Personál se snaží je okamžitě uklidnit. Agresivita zraněného neustále roste. Z páru se v okamžiku stávájí útočníci a agresoři a ubližují personálu restaurace.

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.
Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**
  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná
- **Rozeznávání**
  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace
- **Rozhodnutí**
  - na základě zkušeností a poznatků
- **Realizace rozhodnutí**
  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce
- **Úspěch**

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Zaměstnanec podniku zná základy sebeobrany. Proto zaujme pozici komunikačního postoje. Jakmile obránce zaregistruje začínající útok, provádí protipohyb tělem a zablokuje krytem útočící paži. Nekryje zbraň, ale končetinu co nejblíže k zápěstí. Druhá ruka současně napadá předloktím zranitelná místa na straně krku. Následuje zachycení ruky se zbraní a krk nebo límec. Opakovaný kop kolenem a finální kop nártem, nebo holení do oblasti genitálií. Vyřazení ruky se zbraní a ústup do bezpečné vzdálenosti od útočníka.

Obrázek č. 64

www.vasevec.cz/blogy/kazdy-kdo-vyhrozuje-strelnou-zbrani-vystavuje-se-riziku-zastreleni

2. Špatná praxe

Jeden z hostů volá z důvodu obavy o život policii. Než hlídka stačí na místo dorazit, dochází ke konfliktu s vážnými následky. Oba výtržníci pokračují ve výhrůžkách v prostoru mezi vchodem do restaurace a vedlejším oknem, ze kterého vyskakuje host. Ten byl okamžitě napaden mužem, který ho opakovaně bodl a způsobil mu život ohrožující zranění. Agresor v útoku pokračuje i poté, co oběť zůstala ležet na zemi. K útoku se též přidala žena, která do napadeného muže kopala. Po příjezdu policie byla útočící dvojce zadržena. Při vyšetřování bylo zjištěno, že dvojice byla pod vlivem amfetaminu.

Obrázek č. 65

Zdroj: http://www.udalosti112.cz/udalosti-dne/fyzicke-napadeni-v-plzni.html

Situace č. 4

Otec se synem sedí ve večerních hodinách v restauraci. Otec se v restauraci chová velmi nevhodně, srká polévku, říhá, pokřikuje na obsluhující personál a obtěžuje kolem sedící hosty. Dospělý syn upozorní svého otce na nevhodné chování. Otec zareaguje neadekvátně.

Asertivní chování

1. Dobrá praxe

Obsluhující personál použije metodu nazývanou selektivně ignorující asertivita - tato varianta bývá uváděna i pod stručnějším názvem "selektivní ignorování". Jde o asertivní schopnost pominout situace, kdy náš protějšek jednoznačně "vypadne z role", chová se zcela nemožně a nejrozumnější je to, co se stalo, "nevidět, neslyšet", neboť bychom se obrazně řečeno museli brodit v blátě, přičemž není možno zůstat čistí.

Obrázek č. 66

Zdroj: http://prozeny.blesk.cz/clanek/pro-zeny/169063/maly-kurz-asertivity-prosadte-si-svou-s-klidem-a-nadhledem.html

2. Špatná praxe

Všechny dostupné metody asertivního chování selhávají. Agresivita otce se stupňuje. Personál se jej snaží okamžitě uklidnit. Agresivita otce neustále roste. Z otce se v okamžiku stává útočník a agresor a ubližuje personálu restaurace.

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.
Možnosti taktického jednání:

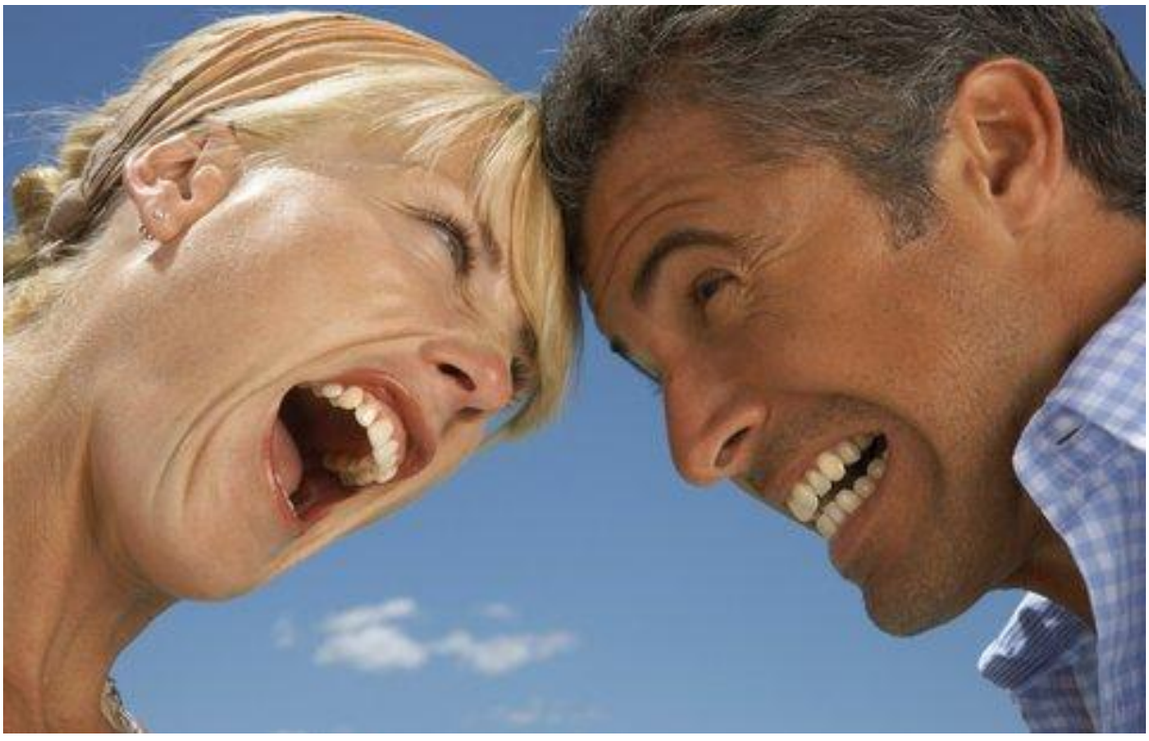
- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**
  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná
- **Rozeznávání**
  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace
- **Rozhodnutí**
  - na základě zkušeností a poznatků
- **Realizace rozhodnutí**
  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce
- **Úspěch**

Obrázek č. 67



Zdroj: http://prozeny.blesk.cz/clanek/pro-zeny-rodina-manzelstvi/154598/hadejte-se-je-to-zdrave.html

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Otec je v roli agresora, syn v roli obránce. Syn zneškodní otce chvatem zvaným „kravata“.

Útočník se snaží zmáčknout stranu krku obránce, stočit ho pod sebe, strhnout na zem nebo přehodit. Obránce si musí v první řadě chránit krk. Zatne zuby, skloní hlavu a zvedne ramena. Tím zmenší plochu, na kterou může útočník působit a znesnadní přístup ke snadno zranitelným částem. V okamžiku útoku obránce zatne zuby, skloní hlavu a zvedne ramena. Současně se mírně předkloní a rozpaží. Předloktím vnitřní paže se opře o žebra útočníka a vytvoří si tak prostor pro únik za záda soupeře.

Pokud zareaguje rychle, útočník ho nestačí plně sevřít. Nedokáže ani zabránit obránci v úniku za svoje záda. Tato pozice umožňuje obránci únik, nebo vytváří prostor pro protiútok.

Obrázek č. 68

Obrázek č. 69

Obrázek č. 70

Obrázek č. 71

Obrázek č. 72

Zdroj: vlastní zdroj autorů

2. Špatná praxe

Otec napadne syna. Syna chytí oběma rukama, udeří mu hlavou o stěnu restaurace a palcem levé ruky silně zatlačí na oko poškozeného, čímž poškozenému způsobí zhmoždění oční bulvy. Personál restaurace zavolal Policii ČR, která agresivního otce uklidnila a odvezla na stanici.

Obrázek č. 73

Zdroj: http://www.novinky.cz/domaci/304150-po-pokusu-o-rabovani-mela-policie-nocni-manevry-v-melniku-nasadili-i-termovize.html

Situace č. 5

Bez dostatku peněz do hospody nelez! Známé heslo si pravděpodobně nevzal k srdci mladistvý host restaurace, který zde hojně jedl a pil, aniž by měl na zaplacení. Mladík přišel do lokálu s osmdesáti korunami, propil a projedl však útratu ve výši 410,- korun, což odmítl uhradit.

Obrázek č. 74

Zdroj: http://www.ceskenoviny.cz/zpravy/index_img.php?id=199851

Asertivní chování

1. Dobrá praxe

Obsluhující personál použije metodu nazývanou selektivně ignorující asertivita - tato varianta bývá uváděna i pod stručnějším názvem "selektivní ignorování". Jde o asertivní schopnost pominout situace, kdy náš protějšek jednoznačně "vypadne z role", chová se zcela nemožně a nejrozumnější je to, co se stalo, "nevidět, neslyšet", neboť bychom se obrazně řečeno museli brodit v blátě, přičemž není možno zůstat čistí.

2. Špatná praxe

Selžou všechny techniky asertivního chování. Mladík nechce zaplatit svou útratu. Jeho agresivita stoupá. Hrozí újma na zdraví i majetku restaurace.

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Mladík se chová agresivně vůči personálu restaurace. Servírka volá na pomoc kolegu, který si dokáže s pubescentem poradit. V případě, že se situace vyhrotí až na fyzický kontakt v těsné vzdálenosti, je důležité zakrýt nejvíce ohrožené části hlavy a trupu a získat prostor pro únik nebo protiútok. Paže stáhneme co nejblíže k tělu, lokty se přitiskneme k trupu tak, aby se dlaně opíraly o čelo a tvář. Prostorem mezi dlaněmi obránce sleduje činnost útočníka. Snaží se aktivně blokovat údery pohybem paží a loktů, nestojí na místě. Využívá změnu postavení pro možnost úniku nebo pro protiútok.

Obrázek č. 75

Zdroj: http://skupol.sweb.cz/oddil/sebeobrana.html

2. Špatná praxe:

Agrese mladíka neustále stoupá, personál není proškolen v oblasti sebeobrany, tudíž zaujímá špatné výchozí postavení. Útočník nezvládá kontrolu nad svou agresivitou a útočí na číšníka. Hrozí zde ublížení na zdraví i poškození majetku. Je zde i riziko útěku útočníka. Celá situace se vyřeší zavolání Policie ČR, která použije donucovací prostředky.

Obrázek č. 76

Zdroj: http://www.novinky.cz/krimi/309757-zlodeje-ukryte-pod-plachtou-vycenichal-fleck.html

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.

Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Chování v dopravních prostředcích

praktická část

2.4 Chování v dopravních prostředcích

Ve městech jsme zvyklí na prostředky veřejné hromadné dopravy, kde z názvu vyplývá, že necestujeme sami. Buďme proto ohleduplní k ostatním cestujícím a snažme se dodržovat základní pravidla:

- vstup do dveří - nikdy se netlačíme, nepředbíháme, přednost mají ti, co vystupují před nastupujícími
- v případě zavazadel manipulujeme opatrně, batoh si sundáme ještě před nástupem do autobusu a neseme si ho před sebou; nepokládejte žádná zavazadla na sedadla; v případě nástupu s kočárkem pomáháme maminkám při nastupování; u dálkových autobusů se takhle velká zavazadla ukládají do zavazadlového prostoru, starší osobě uvolníme svoje místo.
- při cestování s dětmi klademe důraz na to, aby neobtěžovaly ostatní cestující; snažíme se je zabavit
- cestování se zvířaty se raději vyhněme, platí zde mnoho přísných předpisů
- pokud se chystáme svačit, tak velmi decentně; nevyhazujeme odpadky z okna
- neobtěžujeme ostatní cestující svým chrápáním
- nečteme nikomu nic přes rameno
- neobtěžujeme ostatní cestující hrou na hudební nástroje a hlasitou hudbou
- v žádném případě není dopravní prostředek vhodný pro intimní chvilky

Obrázek č. 77

Zdroj: http://www.chovani.eu/v-autobuse-a-v-letadle/c920

Nesprávné chování a jednání cestujících v MHD představuje vždy porušení vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., *o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu* a na ni navazujících *Smluvních přepravních podmínek v provozu metra, tramvají, lanové dráhy a autobusů Pražské integrované dopravy* a to jak z hlediska porušení bezpečnosti a ochrany zdraví cestujících i jiných osob (zaměstnanců DP), bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní dopravy, tak i z hlediska porušování řádné, klidné a pohodlné přepravy.

Situace č. 1

Tarifní nekázeň

Již při nástupu do vozidla, nebo při vstupu do označeného přepravního prostoru, porušují cestovní přepravní řád tím, že si nezakoupí platný jízdní doklad dle konkrétního tarifu. Dopravce cestujícímu umožňuje koupi jízdenky před vstupem do přepravního prostoru, nebo před nástupem do vozidla. V autobusech příměstských linek lze jízdenku pro jednotlivou jízdu zakoupit u řidiče bez přirážky, v ostatních autobusech MHD s přirážkou. Pokud cestující neprodleně neoznačí jízdenku v odbavovacím zařízení či jízdenku označí jiným způsobem, než je předepsaný, nebo na jiném místě než by mělo být, nebo pokud jízdenka vykazuje známky opakovaného použití, nebo pokud jízdenku neoznačí vůbec. Při přepravní kontrole hrozí zaplacení jízdného a přirážky. Neplatiči svým jednáním poškozují jak dopravce, tak i ostatní platící cestující.

Obrázek č. 78

Zdroj: http://www.mhdcr.biz/clanky/nccvm.htm

Do autobusu vstupuje revizor a provádí běžnou kontrolu jízdních dokladů. Zpočátku vše vypadá klidně, než dojde na osmnáctiletou dívku jedoucí na černo. Revizor slušně pořází dívku platnou jízdenku, žena mu však začala nadávat.

Asertivní chování

1. Dobrá praxe

Revizor využije asertivní metodu negativní aserce- Technika jak souhlasit s negativní kritikou druhého, uznám chybu, vždy si zachovám svou úctu a důstojnost, neponižovat se a navrhnu možné řešení či kompromis. Vysvětlení pomůže řešení (nevysvětlovat s ponižováním). Cíl: smířit se s slabými stránkami bez ponížení a pocitu viny.

Obrázek č. 79

Zdroj: http://tn.nova.cz/zpravy/

2. Špatná praxe

Agresivita cestujícího stále stoupá – snaha revizora jej uklidnit, cestující se stává útočníkem. Hrozí napadení a ohrožení zdraví revizora a majetku dopravního podniku. Pokud jsou všechny asertivní možnosti vyčerpány, následuje fáze sebeobranná.

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.

Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**
  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná
- **Rozeznávání**
  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace
- **Rozhodnutí**
  - na základě zkušeností a poznatků
- **Realizace rozhodnutí**
  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce
- **Úspěch**

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Revizor prošel základním kurzem sebeobrany, zanalyzuje situaci a zjistí, že je soupeř je na tzv. výpadovou vzdálenost. Výpadová vzdálenost je taková, kdy útočník dosáhne na obránce po přemístění (jeden krok, výpad). Jakmile se útočník přibližuje, obránce reaguje mírným ústupem a stažením paží blíže k tělu. Konečný postoj je vlastně bojový střeh s jednou nohou mírně v před a s těžištěm pod středem těla. Dlaně však na rozdíl od bojového střehu nejsou sevřené v pěst, ale směřují kupředu. Obránce se snaží pozicí dlaní útočníka utlumit. Pokud přesto útok nastane, tato pozice rukou skýtá stejné možnosti jako klasický boxerský střeh.

Obrázek č. 80

Zdroj: http://www.texaskaratedo.com/ladies_self_defense.htm

2. Špatná praxe:

Agresivita mladé ženy přerostla v útok na revizora. Žena vytáhla z batohu nůž a zaútočila na něj. Dívku zneškodnil její přítel, který s ní v autobuse cestoval. Policisty po incidentu zavolal řidič autobusu a mladá dívka skončila v policejní cele.

Obrázek č. 81

Zdroj: http://www.echovalasska.cz/echo-zive/zhrzeny-milenec-se-svou-vyvolenou-pokusil-zabit-nozem/

Obrázek č. 82

Zdroj: http://ustecky.denik.cz/zpravy_region/20110911-lu-straznici-hlidaji-nocni-spoje.html

Situace č. 2

Řidič stojí v zastávce. Přijde k němu do autobusu muž, který mu nechce zaplatit jízdné a vymlouvá se na to, že je v hmotné krizi, následně agresivní muž rozbíjí okénko u autobusu.

Obrázek č. 83

Zdroj: http://www.denik.cz/galerie/foto.html?mm=mhd-webtp-3503059-teplice-mhd-veolia-transport-nove-trolejbusy&s=15

Asertivní chování

1. Dobrá praxe

Řidič se snaží využít asertivní techniku aktivního naslouchání – hovořící osobu vnímáme a věnujeme jí pozornost. Dáváme to najevo, jako projev úcty k hovořícímu, přerušovaným, klidným vizuálním kontaktem, přikyvováním, uvolněným držením těla; zapisujeme si hlavní body.

Vlastní myšlenky interpretuje, až druhá strana dohovoří. Přerušovat tok myšlenek hovořícího smíme jen v případě, že je to konstruktivní a nezbytné. Na závěr řeči můžeme hovořícího vybídnout ke shrnutí, aby vyjádřil jádro problému. Člověka lze přerušit pouze ve třech případech: Když je jeho projev urážlivý, nepřijatelný, když se začíná opakovat a pokud nám právě on „skočil do řeči“.

Obrázek č. 84

Zdroj: http://www.vbcczech.cz/produkty/management/asertivita-a-reseni-konfliktu.htm

2. Špatná praxe

Agresivita cestujícího stále stoupá – snaha řidiče jej uklidnit, cestující se stává útočníkem. Hrozí napadení a ohrožení zdraví řidiče a majetku dopravního podniku. Pokud jsou všechny asertivní možnosti vyčerpány, následuje fáze sebeobranná.

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka, dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.

Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**
  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná
- **Rozeznávání**
  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace
- **Rozhodnutí**
  - na základě zkušeností a poznatků
- **Realizace rozhodnutí**
  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce
- **Úspěch**

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Pracovníci MHD jsou pravidelně proškolování k zvládání takovýchto krizových situací. Proto použil praktiky sebeobrany, kdy se situace vyhrotí až na fyzický kontakt v těsné vzdálenosti, je důležité zakrýt nejvíce ohrožené části hlavy a trupu a získat prostor pro únik nebo protiútok. Paže stáhneme co nejblíže k tělu, lokty se přitiskneme k trupu tak, aby se dlaně opíraly o čelo a tvář. Prostorem mezi dlaněmi obránce sleduje činnost útočníka. Snaží se aktivně blokovat údery pohybem paží a loktů, nestojí na místě. Využívá změnu postavení pro možnost úniku nebo pro protiútok.

Obrázek č. 85

Zdroj: http://www.chovani.eu/agrese/m183

2. Špatná praxe

Při útoku rozbil násilník okno u autobusu. Řidič zavolal strážníky Městské policie. Když strážníci dorazili na místo, řidič autobusu jim předal muže, který rozbil okno. Strážníci ho vyzvali, aby prokázal svojí totožnost. Muž začne být agresivní i na strážníky a ti pak použili donucovací prostředky.

Obrázek č. 86

Zdroj: http://www.mpul.cz/porusovani-prepravniho-radu-mhd.html

Situace č. 3

Nedovolené jednání vůči řidiči

O porušení přepravního řádu se jedná i v případě, že cestující mluví za jízdy na řidiče, bezdůvodně se zdržuje v prostoru vyhrazeném pro řidiče, zdržuje se v prostoru, kde znemožňuje řidiči bezpečný výhled z vozidla. Povinností řidiče MHD je během jízdy se především věnovat plně řízení vozidla, bezpečně řídit vozidlo a sledovat situaci v provozu na pozemních komunikacích, proto musí mít dobrý výhled z vozidla a na případné dotazy cestujících může odpovídat až v zastávce.

Obrázek č. 87

Zdroj: http://praha.idnes.cz/autobusy-mhd-pojedou-blankou-dje-/praha-zpravy.aspx?c=A120914_1828962_praha-zpravy_ab

Situace č. 4

Cestující si vezme s sebou do vozidla jízdní kolo. Dle ustanovení většiny dopravních podniků může být přepravován pouze určitý počet věcí, které nejsou přepravovány jako zavazadlo. Touto věcí může být například jízdní kolo či kočárek. Při přepravě těchto věcí je cestující zodpovědný za to, že např. jízdní kolo bude před vstupem do dopravního prostředku očištěno a neohrozí bezpečnost v přepravním prostoru, nezpůsobí znečištění vozidla či škodu ostatním osobám nebo na zařízení dopravce.

Cestující si chce v dopravním prostředku převést jízdní kolo. V tomto dopravním prostředku však už jeden cyklista s kolem je. Dle přepravních podmínek v tomto dopravním prostředku nesmějí být dvě jízdní kola. Cestujícího to pobouří.

Obrázek č. 88

Zdroj : http://mhdcr.biz/clanky/nccvm.htm

Asertivní chování

1. Dobrá praxe

Uklidnění cestujícího. Dle zásad asertivního chování využijeme metodu tzv. volné informace. Je to technika, která učí rozpoznávat v konverzaci prvky, které ukazují, co je pro druhou stranu zajímavé a důležité, a současně nabízí volné, nevyžádané informace sobě, snižuje plachost při zahajování rozhovoru a rozhovor oběma stranám usnadňuje, učí nás naslouchat druhému, vhodně využívat získaných informací.

Obrázek č. 89

http://www.welko.cz/welko/eshop/16-1-FIREMNI-KURZY/58-3-ASERTIVNI-KOMUNIKACE

2. Špatná praxe

Agresivita cestujícího stále stoupá – snaha řidiče jej uklidnit, cestující se stává útočníkem. Hrozí napadení a ohrožení zdraví řidiče a majetku dopravního podniku. Pokud jsou všechny asertivní možnosti vyčerpány, následuje fáze sebeobranná.

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne, pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.

Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**

  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná

- **Rozeznávání**

  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace

- **Rozhodnutí**

  - na základě zkušeností a poznatků

- **Realizace rozhodnutí**

  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce

- **Úspěch**

Obrázek č. 90

Zdroj: http://www.denik.cz/ze_sveta/muz-v-seattlu-postrelil-ridice-autobusu-policie-jej-zneskodnila-20130813.html

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Řidič MHD je proškolen ze základů sebeobrany. Agresivita cestujícího stoupá, chystá se řidičovi dát facku. Výchozí pozice obránce je komunikační postoj. Pozice paží v tomto postoji umožňuje účinné zablokování bočního úderu. Obránce zablokuje úder malíkovou stranou předloktí stejnostranné paže v dostatečné vzdálenosti před zasažením cílové oblasti.

Ruka provádějící kryt je mírně pokrčená a dostatečně zpevněná. Ve většině případů je cílem útoku boční strana hlavy obránce.

Kryt se provádí stejnostranně, zpevněnou paží, malíkovou hranou předloktí. Rameno krycí paže je zvednuté a z vnější strany kryje hlavu. Hlava je skloněná vpřed a brada přitisknutá na prsa. Druhá ruka se stahuje zpět a provádí krytí hlavy na těsnou vzdálenost, nebo provádí protiútok.

Obrázek č. 91

Zdroj: http://zena-in.cz/clanek/facka-ve-vztahu-ano-ci-ne/kategorie/laska-a-vztahy

2. Špatná praxe:

Neustálá snaha cestujícího uklidnit, řidič a cestující se dostávají do blízkého kontaktu. Řidič, neznalý základů sebeobrany je ve špatném výchozím postavení. Hrozí útok útočníka a ublížení řidičovi a tím hrozí i škoda na a majetku dopravního podniku.

Obrázek č. 92

Zdroj:zpravy.idnes.cz/ridic-autobusu-zemrel-po-rvacce-napadl-ho-opily-cestujici-pms-/krimi.aspx?c=A090921_213554_praha_jba

Situace č. 5

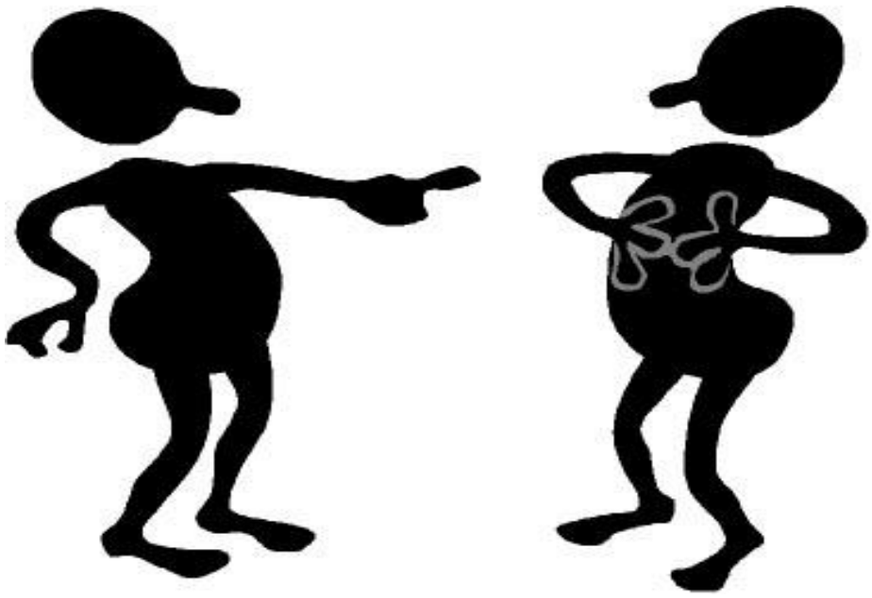
Do autobusu nastupuje opilý cestující, který kouří cigaretu. Jelikož v přepravním řádu dopravních podniků je přísný zákaz kouření v prostředcích městské hromadné dopravy, tak se řidič autobusu zvedá a chystá se tuto situaci vyřešit.

Asertivní chování

1. Dobrá praxe

Řidič využije asertivní metodu negativního dotazování. Negativní dotazování slouží k podpoře otevřenosti v komunikaci s naším okolím je vhodné negativní dotazování. Na kritiku nereagujeme obranou nebo popíráním, místo toho žádáme konkrétnější detaily, abychom si co nejlépe objasnili, co nám partner řekl. Použitím negativního dotazování dáváme partnerovi najevo, že jeho kritiku nepovažujeme za důvod k hádání. Můžeme odhalit manipulativní kritiku nebo podpořit konstruktivní kritiku.

Obrázek č. 93



Zdroj: http://darkdiary.blog.cz/0711/asertivita

2. Špatná praxe

Útočník je agresivní, řidič se jej snaží všemi dostupnými komunikačními prostředky uklidnit, agresivita útočníka roste a stává se nezvladatelným – hrozí napadení řidiče a poškození majetku dopravního prostředku.

Obrázek č. 94

http://braintools.cz/clanky/novinky/asertivni-povinnosti.htm#.UiEYXNJ7KSo

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka, dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.

Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Obrázek č. 95

Zdroj: http://www.istan.cz/cz/firmy-kolektivy/5-asertivita.html

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Řidič konkrétního dopravního podniku je proškolen v základech sebeobrany. Proto tedy zvolí následující postup. Obránce je uchopen za zápěstí stejnostranně, nebo křížem, provádí únik ze sevření vytržením ve směru proti palci paže útočníka.

Zápěstí vyprošťované paže je nutné zpevnit. Provede to zatnutím pěsti, nebo naopak prudkým roztažením dlaně. Současně provedeme vytržení prudkým pohybem ruky a částečnou rotací zápěstí proti palci svírající dlaně. Při úniku ze sevření používáme rotaci trupu. Sevření je příliš silné, použije úder hranou pěsti do hřbetu útočníkovi dlaně spolu s výše popsaným únikem.

Obrázek č. 96

Zdroj: http://www.rsakti.com/sebeobrana

2. Špatná praxe

Řidič po nedokonalém zvládnutí sebeobrany a rvačce s opilým pasažérem, který ho napadl. Při potyčce, kdy se snažil řidič autobusu pasažéra vystrčit ven ze dveří mu opilý muž silnější postavy dal ránu a řidič upadl. Byla zavolána záchranka a policie, kteří agresivního pasažéra odvezli na záchytku.

Obrázek č. 97

Zdroj: http://zpravy.idnes.cz/ridic-autobusu-zemrel-po-rvacce-napadl-ho-opily-cestujici-pms-/krimi.aspx?c=A090921_213554_praha_jba

Úředník

praktická část

2.5 Úředník

Situace č. 1

Tento incident se odehrál za bílého dne na magistrátu. Návštěvník tohoto magistrátu neudržel nervy na uzdě, jelikož obdržel od magistrátu pokutu za špatné nakládání s odpady a tak si hodlal s vedoucím odboru vyřídit účty.

Obrázek č. 98

Zdroj: alik.idnes.cz/herna.asp?idr=poznani-slabikar&p=%DA

Asertivita

1. Dobrá praxe

Úředník se snaží využít asertivní techniku aktivního naslouchání – hovořící osobu vnímáme a věnujeme jí pozornost. Dáváme to najevo, jako projev úcty k hovořícímu, přerušovaným, klidným vizuálním kontaktem, přikyvováním, uvolněným držením těla; zapisujeme si hlavní body.

Vlastní myšlenky interpretuje, až druhá strana dohovoří. Přerušovat tok myšlenek hovořícího smíme jen v případě, že je to konstruktivní a nezbytné. Na závěr řeči můžeme hovořícího vybídnout ke shrnutí, aby vyjádřil jádro problému. Člověka lze přerušit pouze ve třech případech: Když je jeho projev urážlivý, nepřijatelný, když se začíná opakovat a pokud nám právě on „skočil do řeči“.

2. Špatná praxe

Útočník je agresivní, úředník se jej snaží všemi dostupnými komunikačními prostředky uklidnit, agresivita útočníka roste a stává se nezvladatelným – hrozí napadení úředníka a poškození majetku magistrátu.

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka, dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.

Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**
  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná
- **Rozeznávání**
  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace
- **Rozhodnutí**
  - na základě zkušeností a poznatků
- **Realizace rozhodnutí**
  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce
- **Úspěch**

Obrázek č. 99

Zdroj: http://vary.idnes.cz/karlovarsky-urednik-pracuje-i-pro-advokaty-je-to-stret-zajmu-ptf-/vary-zpravy.aspx?c=A111210_111027_vary-zpravy_pp

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Úředník prošel kurzem sebeobrany a ví, jak se má bránit proti útoku. Základním předpokladem proti napadení tímto způsobem, je dostatečná vzdálenost od soupeře. Optimální pozice rukou a nohou v tzv. komunikačním postoji.

Obránce stojí čelem k soupeři, v komunikačním postoji, s rukama ve výši ramen a dlaněmi obrácenými směrem k agresorovi. Hlava je mírně skloněná. Je nutné pozorně sledovat možného protivníka.

V případě napadení úderem, strčením nebo pokusem o úchop, obránce provádí sražení útočící paže dlaní tzv. stejnostranné ruky směrem před útočníkovo tělo. Současně provádí únik rotací trupu a zmenšením čelního průmětu, ve směru prováděného krytu. Pokud rozpozná obránce začínající útok s předstihem, je možné provést popsaný kryt současně s úkrokem šikmo vpřed.

Účelem tohoto jednání je únik do zóny tzv. ztíženého zásahu. Obránce se dostává za loket útočící paže a zároveň se přirozeně dostává z dosahu paže druhé. Pokud by chtěl útočník pokračovat v agresi, musí nutně změnit směr a otočit se za obráncem. Tohoto vývoje situace může obránce využít k úniku, nebo k protiútoku.

Obrázek č. 100

Zdroj: http://www.studentpoint.cz/8-sport/3598-krav-maga-efektivni-sebeobrana-se-probouzi-i-v-cechach/

2. Špatná praxe

Krev na zemi, na stole, převrácené židle, rozházené papíry a zdemolovaný nábytek. Útočník napadá vedoucího odboru. Útočník je ozbrojen a nebojí se zbraň proti úředníkovi použít. Úředník byl zraněn a musel vyhledat lékařské ošetření. Útočník byl kvůli incidentu zadržen policií České republiky a bude probíhat vyšetřování.

Situace č. 2

Provoz registru vozidel narušil incident, kdy jeden z klientů napadl pracovnici za přepážkou. Důvodem útoku bylo, že registr funguje pomalu a mezi cestujícími panuje nervozita. Registr ovšem od začátku provozu provází nepříjemné čekání.

Asertivita

1. Dobrá praxe

Úředník se snaží využít asertivní techniku aktivního naslouchání – hovořící osobu vnímáme a věnujeme jí pozornost. Dáváme to najevo, jako projev úcty k hovořícímu, přerušovaným, klidným vizuálním kontaktem, přikyvováním, uvolněným držením těla; zapisujeme si hlavní body.

Vlastní myšlenky interpretuje, až druhá strana dohovoří. Přerušovat tok myšlenek hovořícího smíme jen v případě, že je to konstruktivní a nezbytné. Na závěr řeči můžeme hovořícího vybídnout ke shrnutí, aby vyjádřil jádro problému. Člověka lze přerušit pouze ve třech případech: Když je jeho projev urážlivý, nepřijatelný, když se začíná opakovat a pokud nám právě on „skočil do řeči".

Obrázek č. 101

Zdroj: http://hospudka.net/7912/trable-s-novym-registrem-vozidel/

2. Špatná praxe

Útočník je agresivní, úředník se jej snaží všemi dostupnými komunikačními prostředky uklidnit, agresivita útočníka roste a stává se nezvladatelným – hrozí napadení úředníka a poškození majetku magistrátu.

Obrázek č. 102

Zdroj: http://www.ceskapozice.cz/byznys/podnikani-trhy/registr-vozidel-rychle-zkolaboval-prozivame-deja-vu-inspiroval-se-ministr-dobe

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.

Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**
  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná
- **Rozeznávání**
  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace
- **Rozhodnutí**
  - na základě zkušeností a poznatků
- **Realizace rozhodnutí**
  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce
- **Úspěch**

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Úředník je proškolen kurzem sebeobrany a ví jak se bránit například proti napadení fackou. Výchozí pozice obránce je komunikační postoj. Pozice paží v tomto postoji umožňuje účinné zablokování bočního úderu.

Obránce zablokuje úder malíkovou stranou předloktí stejnostranné paže v dostatečné vzdálenosti před zasažením cílové oblasti. Ruka provádějící kryt je mírně pokrčená a dostatečně zpevněná. Ve většině případů je cílem útoku boční strana hlavy obránce.

Kryt se provádí stejnostranně, zpevněnou paží, malíkovou hranou předloktí. Rameno krycí paže je zvednuté a z vnější strany kryje hlavu. Hlava je skloněná vpřed a brada přitisknutá na prsa. Druhá ruka se stahuje zpět a provádí krytí hlavy na těsnou vzdálenost, nebo provádí protiútok.

Obrázek č. 103

Zdroj: zpravy.idnes.cz/problemy-s-registrem-aut-stale-trvaji-dxa-/domaci.aspx?c=A121001_113056_domaci_maq

2. Špatná praxe

Útočník napadá pracovnici za přepážkou a poté i přivolaného strážníka. Žena utrpěla lehké zranění. Důvod útoku nebyl potvrzen. Útočníka zpacifikovali přivolaní strážníci, ačkoliv i na strážníky byl útočník agresivní.

Situace č. 3

Po pracovnici finančního úřadu hodila rozhořčená žena bonbony, které vzala z dózy, která tam byla připravena pro občerstvení návštěvníků. Žena nakonec hodila dózu do koše a rozbila ji. Důvodem byly zřejmě dluhy, které klientka měla vůči finančnímu úřadu. Na ženu bylo podáno trestní oznámení a obvinění z trestného činu výtržnictví.

Obrázek č. 104

Zdroj: http://www.novinky.cz/krimi/276634-urednice-kasirovala-poplatky-za-odpad-a-psy-penize-si-nechavala-pro-sebe.html

Asertivita

1. Dobrá praxe

Úřednice se snaží využít asertivní techniku aktivního naslouchání – hovořící osobu vnímáme a věnujeme jí pozornost. Dáváme to najevo, jako projev úcty k hovořícímu, přerušovaným, klidným vizuálním kontaktem, přikyvováním, uvolněným držením těla; zapisujeme si hlavní body.

Vlastní myšlenky interpretuje, až druhá strana dohovoří. Přerušovat tok myšlenek hovořícího smíme jen v případě, že je to konstruktivní a nezbytné. Na závěr řeči můžeme hovořícího vybídnout ke shrnutí, aby vyjádřil jádro problému. Člověka lze přerušit pouze ve třech případech: Když je jeho projev urážlivý, nepřijatelný, když se začíná opakovat a pokud nám právě on „skočil do řeči“.

2. Špatná praxe

Útočnice je agresivní, úřednice se ji snaží všemi dostupnými komunikačními prostředky uklidnit, agresivita útočnice roste a stává se nezvladatelnou – hrozí napadení úřednice a poškození majetku magistrátu.

Když selže nonverbální a verbální přístup

Když dojde k tomu, že si agresor opravdu nedá říct a fyzicky napadne pracovníka, dochází k řešení konfliktní situace bojem – sebeobrana.

Taktické jednání v této situaci by mělo vést k ovlivnění agresora, psychicky ho rozhodit a přimět jej k činnosti vhodné pro vlastní obranu. Vnutit mu svůj způsob boje.

Možnosti taktického jednání:

- Odvedení pozornosti útočníka,
- Vyprovokování útočníka k akci,
- Vnucení vlastního způsobu boje,
- Mentální tlak.

Minimalizace konfliktu

Průběh reakce obránce při zjištění aktuálního nebezpečí:

- **Vnímání**
  - vidím, slyším, cítím = celková situace je prozatím nejasná
- **Rozeznávání**
  - rozeznání konkrétního nebezpečí = asociace konkretizace
- **Rozhodnutí**
  - na základě zkušeností a poznatků
- **Realizace rozhodnutí**
  - motorická a technicko-taktická reakce odpovídající fyzické a psychické kondici obránce
- **Úspěch**

Sebeobrana

1. Dobrá praxe

Úřednice je proškolena kurzem sebeobrany a ví, jak se proti případnému útoku bránit. Například obranou proti přímým kopům na trup. Výchozí postavení obránce je komunikační postoj. Obránce pozorně sleduje útočníka. Jakmile rozezná začátek útoku, snaží se v první řadě o ústup, nebo úhyb ze zóny zásahu. Pokud to vzhledem k situaci a místu nelze, provádí odražení nebo odklonění útočící končetiny krytem.

Pro odražení přímého kopu rukama, lze použít kryt stejnostranně nebo křížem. Kryt provádíme mírně pokrčenou, dostatečně zpevněnou rukou. Kontaktní plocha je dlaňová strana předloktí. V případě tzv. křížového krytu pravou rukou, je veden pohyb od levého ramene nad stehno pravé nohy. Současně obránce provádí úkrok do leva mírně vpřed. Důvodem je snaha o atakování útočící končetiny ze strany, čímž dojde k jejímu vychýlení.

V ideálním případě se obránce snaží provést techniku krytí tak, aby se po odklonění nohy útočník otočil k obránci zády. Této situace lze využít k protiútoku a k vyřazení agresora.

Obrázek č. 105

Zdroj: http://www.mojepoplatky.cz/chyba-urednice-me-vystavila-kolecku-absurdnich-a-nelogickych-situaci-232.html

2. Špatná praxe

Útočnice uštědří pracovnici několik facek a strká ji na zem. Hází dózu do koše, kde se roztříští. Rozlícená klientka při odchodu narazila do další pracovnice finančního úřadu a na konci chodby ještě převrátila popelnici. Úřednice byly ošetřeny v nemocnici.

2.6 Použité zdroje

- http://noblelife.cz/zasady-spolecenskeho-chovani-chovani-v-restauraci/
- www.odditycentral.com
- http://www.hzscr.cz/clanek/uvod-hasicsky-zachranny-sbor-cr-zakladni-poslani.aspx
- http://zpravy.idnes.cz/zachranari-se-zlobi-za-almuznu-stat-nas-asi-nepotrebuje-tvrdi-p6i-/domaci.aspx?c=A110912_175456_domaci_taj
- http://www.lidovky.cz/foto.aspx?r=dobra-chut&foto1=GLU370e62_servirka.jpg
- http://aktualne.centrum.cz/zpravy/nehody/clanek.phtml?id=617290
- http://brno.idnes.cz/za-vrazdu-barmanky-stravi-muz-17-5-roku-ve-vezeni-f51-/brno-zpravy.aspx?c=A130724_152859_brno-zpravy_eko
- http://ceskolipsky.denik.cz/zlociny-a-soudy/brutalita-za-bileho-dne-muzi-macetami-20110807.html
- www.vasevec.cz/blogy/kazdy-kdo-vyhrozuje-strelnou-zbrani-vystavuje-se-riziku-zastreleni
- http://www.novinky.cz/domaci/304150-po-pokusu-o-rabovani-mela-policie-nocni-manevry-v-melniku-nasadili-i-termovize.html
- http://skupol.sweb.cz/oddil/sebeobrana.html
- http://www.novinky.cz/krimi/309757-zlodeje-ukryte-pod-plachtou-vycenichal-fleck.html
- http://www.chovani.eu/v-autobuse-a-v-letadle/c920
  http://www.mhdcr.biz/clanky/nccvm.htm
- http://www.texaskaratedo.com/ladies_self_defense.htm
- http://www.echovalasska.cz/echo-zive/zhrzeny-milenec-se-svou-vyvolenou-pokusil-zabit-nozem/

- http://www.denik.cz/galerie/foto.html?mm=mhd-webtp-3503059-teplice-mhd-veolia-transport-nove-trolejbusy&s=15
- http://www.chovani.eu/agrese/m183
- http://www.mpul.cz/porusovani-prepravniho-radu-mhd.html
- http://ustecky.denik.cz/zpravy_region/20110911-lu-straznici-hlidaji-nocni-spoje.html
- http://praha.idnes.cz/autobusy-mhd-pojedou-blankou-dje-/praha-zpravy.aspx?c=A120914_1828962_praha-zpravy_ab
- http://mhdcr.biz/clanky/nccvm.htm
- http://zena-in.cz/clanek/facka-ve-vztahu-ano-ci-ne/kategorie/laska-a-vztahy
- http://www.rsakti.com/sebeobrana
- http://zpravy.idnes.cz/ridic-autobusu-zemrel-po-rvacce-napadl-ho-opily-cestujici-pms-/krimi.aspx?c=A090921_213554_praha_jba
- http://magazin.ceskenoviny.cz/zpravy/vysetreni-dexa-odhali-ridnuti-kosti/683731
- http://www.mzliberec.cz/nemocnice-tabor
- http://www.novinky.cz/krimi/241691-rodicku-zachranari-prinutili-jet-do-nemocnice-pri-resi-soud.html
- http://www.ceskatelevize.cz/zpravodajstvi-brno/zpravy/172372-policie-hleda-muze-kteri-v-breclavi-zbili-patnactileteho-chlapce/
- http://regiony.impuls.cz/hlavni-zpravy/agresivita-deti-roste-vyjimkou-nejsou-znasilneni-a-vrazdy-20130416.html
- Zdroj:http://zpravy.idnes.cz/napadeni-lekare-zachranne-sluzby-most-dx7-/krimi.aspx?c=A130801_163216_usti-zpravy_mav
- www.novinky.cz/krimi/54947-policista-smrtelne-zranil-zatceneho-lekari-mu-pry-nepomohli.html

- http://www.suler.cz/nabizime/nabizime-clanek/asertivita-a-konflikty-17
- http://www.motolkomix.cz/komix.php?id=155
- www.gastroprofesor.cz/clanek/asertivita-cisnik-zisk-profit
- http://www.welko.cz/welko/eshop/16-1-FIREMNI-KURZY/58-3-ASERTIVNI-KOMUNIKACE
- http://www.braintools.cz/clanky/novinky/pravidla-chovani-v-restauraci.htm#.Uh8JedJ7KSo
- http://tn.nova.cz/zpravy/
- http://www.sszdra-karvina.cz/komunikace/aserti/as6.htm
- http://www.tyden.cz/rubriky/zdravi/vztahy/vedci-varuji-cim-vetsi-horko-tim-vic-nasili_278258.html
- http://mladazena.maminka.cz/scripts/detail.php%3Fid=343277
- http://www.istan.cz/cz/firmy-kolektivy/5-asertivita.html
- http://zpravy.ihned.cz/c1-57706570-uoou-dostal-anticenu-je-ochrancem-korupcni-sceny-a-odpurcem-transparentnosti
- http://www.thevision.sk/clanok-0-185/Komunikacna-zrucnost-%E2%80%93-asertivita.html
- http://www.zapnimozek.cz/asertivita-predstavuje-zpusob-bezbolestne-komunikace/
- http://darkdiary.blog.cz/0711/asertivita
- http://braintools.cz/clanky/novinky/asertivni-povinnosti.htm#.UiEYXNJ7KSo
- http://www.ceskenoviny.cz/zpravy/index_img.php?id=199851
- http://www.udalosti112.cz/udalosti-dne/fyzicke-napadeni-v-plzni.html

- http://www.lidovky.cz/inspekce-v-prazskych-restauracich-podivejte-se-ktere-mely-problemy-11l-/dobra-chut.aspx?c=A130812_144055_dobra-chut_mc
- http://www.ar-zzs.cz/aktuality/napadeny-lekar-a-jeko-kolegove-neuspeli-na-policii-s-podanim-trestniho-oznameni/
- http://www.denik.cz/ze_sveta/muz-v-seattlu-postrelil-ridice-autobusu-policie-jej-zneskodnila-20130813.html
- http://www.welko.cz/welko/eshop/16-1-FIREMNI-KURZY/58-3-ASERTIVNI-KOMUNIKACE
- http://prozeny.blesk.cz/clanek/pro-zeny/169063/maly-kurz-asertivity-prosadte-si-svou-s-klidem-a-nadhledem.html
- http://prozeny.blesk.cz/clanek/pro-zeny-rodina-manzelstvi/154598/hadejte-se-je-to-zdrave.html
- http://www.zachranar.cz/2012/01/rok-fungovani-komplexniho-vzdelavaciho-projektu-pro-banske-zachranare/
- http://www.trebetice.estranky.cz/clanky/hasici.html
- http://www.lidovky.cz/hasici-uz-nemusi-tajit-melouchy-policiste-maji-smulu-p0b-/zpravy-domov.aspx?c=A110727_221159_ln_domov_kim
- http://www.novinky.cz/krimi/172301-na-silnici-smrti-na-novojicinsku-zemreli-ctyri-lide.html
- http://www.denik.cz/z_domova/vlada-zrejme-odmitne-navrh-dotovat-hasice-z-povinneho-ruceni-20120705.html
- http://www.suler.cz/nabizime/nabizime-clanek/image-manazera-31/
- http://strazprirody.cz/support/window.php?idgal=999999&idimg=110
- http://www.onlineomalovanky.cz/Omalov%C3%A1nky-hasi%C4%8Di.html
- http://www.vbcczech.cz/produkty/management/asertivita-a-reseni-konfliktu.htm

- http://forum.gunshop.cz/majitel-ho-iciho-bytu-napadl-hasi-e-kladivem-t2874.html
- alik.idnes.cz/herna.asp?idr=poznani-slabikar&p=%DA
- http://vary.idnes.cz/karlovarsky-urednik-pracuje-i-pro-advokaty-je-to-stret-zajmu-ptf-/vary-zpravy.aspx?c=A111210_111027_vary-zpravy_pp
- http://www.studentpoint.cz/8-sport/3598-krav-maga-efektivni-sebeobrana-se-probouzi-i-v-cechach/
- http://hospudka.net/7912/trable-s-novym-registrem-vozidel/
- http://www.ceskapozice.cz/byznys/podnikani-trhy/registr-vozidel-rychle-zkolaboval-prozivame-deja-vu-inspiroval-se-ministr-dobe
- zpravy.idnes.cz/problemy-s-registrem-aut-stale-trvaji-dxa-/domaci.aspx?c=A121001_113056_domaci_maq
- http://www.novinky.cz/krimi/276634-urednice-kasirovala-poplatky-za-odpad-a-psy-penize-si-nechavala-pro-sebe.html
- http://www.mojepoplatky.cz/chyba-urednice-me-vystavila-kolecku-absurdnich-a-elogickych-situaci-232.html

Řešení konfliktů

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/3. 2.11/02.0134

Realizátor projektu: IVOL, s.r.o., Křižíkova 53/52 , 186 00 Praha 8

Zhotovitel: LAPTUS, s.r.o., Křenova 438/7 , 162 00 Praha 6

esf evropský sociální fond v ČR

EVROPSKÁ UNIE

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

OP Vzdělávání pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ