

# **Způsoby vyhodnocení hrozeb a útoků v bodyguardingu**

Bc. Khrystyna Lyubymenko

---

Diplomová práce  
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta aplikované informatiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta aplikované informatiky  
akademický rok: 2014/2015

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Khrystyna Lyubymenko**  
Osobní číslo: **A13376**  
Studijní program: **N3902 Inženýrská informatika**  
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Způsoby vyhodnocení hrozeb a útoků  
v bodyguardingu**  
Téma anglicky: **Methods for the Assessment of Threats and Attacks in  
Bodyguarding**

Zásady pro vypracování:

1. Seznamte se s problematikou bodyguardingu se zaměřením na způsoby vyhodnocování hrozeb a útoků na klienta.
2. Popište pracovní náplň a činnost bodyguarda.
3. Uveďte související právní prostředí v rámci České republiky.
4. Na modelové situaci rozeberte různá společenská prostředí, ve kterých se bodyguard se svým klientem může pohybovat.
5. Vyhodnoťte hrozby a útoky na klienta pomocí analýzy neverbální komunikace a profilování.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

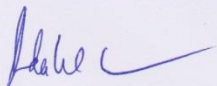
1. MATOUŠKOVÁ, Ingrid. Aplikovaná forenzní psychologie. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4580-0.
2. LUKÁŠ, Luděk et al. Bezpečnostní technologie, systémy a management I. 1. vyd. Zlín: VeRBuM, 2011. ISBN 978-80-87500-05-7.
3. LUKÁŠ, Luděk et al. Bezpečnostní technologie, systémy a management III. 1. vyd. Zlín: VeRBuM, 2013. ISBN 978-80-87500-35-4.
4. EKMAN, Paul. Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life. 1. vyd. New York: Henry Holt and Company, 2003. ISBN 0805072756.
5. EKMAN, Paul. Telling Lies. 4. vyd. New York: London: W.W. Norton, 2009. ISBN 0393337456.
6. BRABEC, JUDr. František. Psychologické aspekty využití fyziodetekce při realizace soukromé detektivní činnosti.
7. ŽALMÁNKOVÁ, Petra. Hodnocení intenzity útoku. Zlín, 2012. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.
8. KOZMÍKOVÁ, Veronika. Příprava a plnění úkolu osobním strážcem. Zlín, 2008. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Dora Lapková**  
Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání diplomové práce: **12. ledna 2015**

Termín odevzdání diplomové práce: **15. května 2015**

Ve Zlíně dne 6. února 2015



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



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

### Prohlašuji, že

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

### Prohlašuji,

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

Ve Zlíně

  
.....  
podpis diplomanta

## **ABSTRAKT**

Cílem diplomové práce je seznámit s problematikou bodyguardingu se zaměřením na způsoby vyhodnocování hrozeb a útoků na klienta. Popíšeme pracovní náplň a činnost bodyguarda a související právní prostředí v rámci České republiky. Na modelové situaci rozebereme různá společenská prostředí, ve kterých se bodyguard se svým klientem může pohybovat. Vyhodnotíme hrozby a útoky na klienta pomocí analýzy neverbální komunikace a profilování.

Klíčová slova: bodyguard, rizika, útok, neverbální komunikace, profilování.

## **ABSTRACT**

The goal of this study is to introduce topic of bodyguarding with focus on threat identification or assault towards client. The master's thesis describes day to day duties of bodyguards in regards to the regulatory environment of Czech Republic. There are several model situation of a bodyguard and client behavior in different social environment analyzed in this thesis. Key part of this thesis is threat and assault assessment through non-verbal communication and profiling analysis.

Keywords: bodyguard, threat, assault, non-verbal communication, profiling.

Poděkování, motto

Tímto děkuji hlavně vedoucí své práce Ing. Doře Lapkové, která mi pomáhala a podporovala k vytvoření této práce, Ing. Lukáši Králíkovi, který se ochotně zapojil k vytvoření praktické části, všem respondentům, kteří se zúčastnili ankety, a samozřejmě děkuji své rodině a přátelům, kteří mě podporovali a pomáhali v průběhu mého studia.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 POPIS ČINNOSTI BODYGUARDA</b> .....	<b>12</b>
1.1 POPIS ČINNOSTI .....	12
1.1.1 Doprovod na společenské akce .....	12
1.1.2 Doprovod z důvodu hrozícího útoku nebo vyhrožování.....	12
1.1.3 Nepřetržitý doprovod .....	12
1.2 LEGISLATIVA.....	13
1.2.1 § 28 Krajní nouze .....	13
1.2.2 § 29 Nutná obrana .....	13
1.2.3 § 30 Svolení poškozeného.....	14
1.2.4 § 31 Přípustné riziko .....	14
1.2.5 § 76 Trestního řádu - zadržení osoby podezřelé .....	14
1.2.6 Zákon o střelných zbraních a střelivu .....	15
<b>2 PROSTŘEDÍ VÝKONU PRÁCE</b> .....	<b>16</b>
2.1 DOMOV .....	16
2.2 KANCELÁŘ .....	17
2.3 VEŘEJNÁ MÍSTA.....	18
2.4 SPOLEČENSKÉ AKCE .....	18
2.5 DOPROVOD PŘI PRACOVNÍCH CESTÁCH .....	18
<b>3 PROFILOVÁNÍ</b> .....	<b>20</b>
3.1 ABNORMALITY .....	20
3.2 PODEZŘELÉ OSOBY .....	20
3.3 DETAILY.....	21
<b>4 OCHRANA KLIENTA</b> .....	<b>22</b>
4.1 ROZPOZNÁNÍ MOŽNÉHO ÚTOČNÍKA .....	22
4.1.1 Vztek .....	22
4.1.2 Strach.....	23
4.2 ROZPOZNÁNÍ PRAVDĚPODOBNÉHO ZPŮSOBU ÚTOKU .....	24
4.3 PROFILOVÁNÍ A ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ.....	26
4.3.1 Kde se to dá využít .....	27
4.3.2 Jak získat odpověď .....	27
4.3.3 Jednotlivé emoce .....	28
4.3.3.1 Radost .....	28
4.3.3.2 Smutek .....	29
4.3.3.3 Překvapení .....	30
4.3.3.4 Znechucení .....	31
4.3.3.5 Pohrdání .....	32
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>33</b>
<b>5 ROZPOZNÁNÍ ÚTOČNÍKA A VYTĚŽOVÁNÍ INFORMACÍ</b> .....	<b>34</b>

5.1	PROBLEMATIKA ROZEZNÁNÍ EMOCÍ.....	34
5.2	ROZPOZNÁNÍ ÚTOČNÍKA.....	38
5.2.1	Personál.....	38
5.2.2	Kancelář.....	40
5.2.3	Otevřený prostor.....	41
<b>6</b>	<b>ZÍSKANÍ INFORMACÍ.....</b>	<b>42</b>
<b>7</b>	<b>DETEKCE ÚTOKU.....</b>	<b>46</b>
7.1	TVÁŘ.....	46
7.2	TĚLO.....	48
7.3	RUCE.....	48
7.3.1	Neutrální.....	49
7.3.2	Ruce v kapsách.....	49
7.3.3	Složené ruce.....	50
7.3.4	Otevřené dlaně.....	50
7.3.5	Pěst.....	51
7.3.6	Hrání s předměty a mnutí rukou.....	53
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>55</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>57</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>60</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ.....</b>	<b>61</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>63</b>



## ÚVOD

Bodyguard, neboli česky osobní strážce, je poměrně rozšířený pojem v dnešní společnosti. Bohužel většina lidí má zkreslenou představu o práci a schopnostech bodyguarda. Pře-  
vážně většina lidí bodyguarda vnímá jako akčního hrdinu z filmu. Ostatní mají jen částeč-  
nou představu o náplni jeho práce.

Když se zamyslíme, zjistíme, že osobní strážci existují již od počátku vytváření společnosti a určité hierarchie. Na vrchol žebříčku se dostávali silní jedinci, kteří byli schopní ochránit sebe a svůj kmen, případně zajistit bezpečí a vše potřebné pro přežití. Vítězil silnější. Po-  
stupně se však společnost rozvíjela dál. Měnily se potřeby, zvyky a návyky. Vůdci již ne-  
byli těmi nejsilnějšími, ale získali moc dědičně, chytrostí nebo vynalézavostí. Takovým  
způsobem vznikala osobní ochrana vládce, který potřeboval ochránit před možným nepří-  
telem (válka kmenů, rodů, států, konkurence apod.). Caesar pro svoji vlastní ochranu vyu-  
žíval nejlepší vojáky ve své armádě. Francouzský král měl své mušketýry a dnešní prezi-  
denti mají svou ochranku.

Všichni víme, že osobní ochrana již není výstředností panovníků, ale můžeme se s ní setkat  
u známých osobností, kteří si chtějí daným způsobem zajistit trochu soukromí, případně  
předejít obtěžování od cizích lidí.

Dnes se s bodyguardem můžeme setkat kdekoliv a kdykoliv. Nejsou to jenom muži, ale i  
ženy, které se snadno „ztratí v davu“. Osobní ochrana je jedním z výrazných směrů prů-  
myslu komerční bezpečnosti. My se však nebudeme zabývat nejen náplní činnosti bodygu-  
arda, ale zaměříme se na podstatnou část jeho práce - vyhodnocení hrozby a možného úto-  
ku. Právě včasná a správná reakce je nutná pro odvrácení nebo zmaření útoku na klienta.  
Tahle schopnost se však získává pouze z praxe a velmi pomalu. Praxe, šestý smysl, nebo  
chcete-li intuice, právě to odlišuje zkušeného ochránce od začátečníka. Toho však docílili  
díky svým pozorovacím schopnostem a jejich následným vyhodnocením, případně díky  
pozorovacím schopnostem kolegů, kteří se o své zkušenosti podělili. Tato práce má po-  
sloužit jako pomocník pro již zkušené bodyguardy, aby si zdokonalili své schopnosti nebo  
naopak pro začínající profesionály, kteří touží získat návyky rychleji.

V teoretické části si nejdříve krátce popíšeme náplň práce osobního strážce, kde uvedeme  
základní typy zakázek, s nimiž se bodyguard může setkat, na což bude následovat i potřeb-  
ná legislativa, která diktuje možnosti osobního strážce z právního hlediska. V druhé kapito-  
le budou popsána prostředí výkonu práce včetně jejich nedostatků a hrozeb. Následně se

zaměříme na profilování, kde popíšeme znaky, které by měly upozornit bodyguarda na jednotlivé zvláštnosti v prostředí výskytu klienta. Po těchto základních informacích se dostaneme k samotnému popisu rozpoznávání možného útočníka, včetně možnosti informačního vytěžování jak v rámci prevence pro detekci možné hrozby, tak i v případě získání informací od samotného útočníka, naskytne-li se možnost vést s útočníkem krátkou konverzaci. V praktické části spojíme jednotlivé části do praktických ukázek včetně popisků a vysvětlivek. Konkrétně se zaměříme na názorné ukázky mimických výrazů a neverbálních projevů lidí, kde popíšeme a vysvětlíme si, na co konkrétně by se měl bodyguard zaměřit, o čem tyto znaky vypovídají a jaké chování můžeme očekávat. Zároveň do práce bude zahrnut dotazník, který měl otestovat schopnost rozeznávat jednotlivé mimické výrazy bez jakýchkoliv předešlých znalostí nebo školení.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 POPIS ČINNOSTI BODYGUARDA

Práce bodyguarda může mít poměrně velký záběr. Zpravidla se však odvíjí od stanovených podmínek klientem. Může se jednat o obyčejný doprovod na společenskou akci nebo zajištění bezpečnosti 24h denně sedm dní v týdnu. Z toho pak vychází i pracovní naplň a prevence před možným nebezpečím.

### 1.1 Popis činnosti

Bodyguard má za úkol zajistit komplexní zabezpečení předem sjednaných zájmů klienta. Jak již bylo řečeno, pracovní škála je velká. V základě je možné rozdělit jeho činnost do tří skupin.

#### 1.1.1 Doprovod na společenské akce

Nejčastěji žádaná služba. Využívají ji většinou různé celebrity a společensky známe osobnosti. Má to spíše reprezentativní důvod než skutečnou potřebu v ochraně. Bodyguard se tak setká spíše s extrémními fanoušky toužícími po fotografii nebo podpisu než s opravdovou hrozbou. Jedná-li se o celebrity pronásledovanou fotografy, honicí se po senzacích a exkluzivních záběrech, zde je zapotřebí nejenom odhánět cizí lidi, ale zabránit pořízení nevhodných záběrů klienta a chránit jeho dobré jméno.

#### 1.1.2 Doprovod z důvodu hrozícího útoku nebo vyhrožování

Do další skupiny spadají nárazové případy, kdy klient vyhledá služby bodyguarda v situacích, kdy je vyhrožováno jemu (rodině) nebo má podstatný důvod obávat se o své zdraví nebo svůj majetek. Doba trvání je proto různá. Může se jednat o 24 hodinový dohled po dobu 3 dnů nebo i několika týdnů. Dle detailů a závažnosti situace bodyguard zajistí opatření pro zabezpečení chráněného zájmu, případně zadržení pachatele pro předání policii.

#### 1.1.3 Nepřetržitý doprovod

Zpravidla se jedná o vysoce postavené lidi, kteří služby bodyguarda využívají nejenom pro předvedení společenského postavení, ale právě kvůli postavení mohou být i neustálým terčem pro útok (vydírání, unos, krádež apod.). Zde již je nutnost součinnosti několika lidí, jelikož je skoro nereálné zajistit nepřetržitou 24h ochranu jednou osobou.

## 1.2 Legislativa

Jelikož bodyguard je člověk pracující v průmyslu komerční bezpečnosti (dále jen PKB) vztahuje se na něj stejná legislativa jako na běžného občana. Jedná se ale o specifické zaměstnání, kde je nutné znát zákon a jeho meze. Velmi často se lze setkat s nutnou obranou (dále jen NO) a zadržením osoby podezřelé. Níže je uvedena veškerá legislativa, která může přímo souviset s výkonem práce bodyguarda. Z trestního zákoníku zmíníme krajní nouzi (§28), nutnou obranu (§29), svolení poškozeného a přípustní riziko (§30, §31). Z trestního řádu pak §76, který upravuje podmínky, kdy můžeme osobu zadržet bez zvláštních pravomocí. Nedílnou součástí výbavy bodyguarda je střelná zbraň. Proto zmíníme i zákon o zbraních a střelivu.

### 1.2.1 § 28 Krajní nouze

*„Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému trestním zákonem, není trestním činem. Nejde o krajní nouzi, jestliže bylo možno toto nebezpečí za daných okolností odvrátit jinak anebo způsobený následek je zřejmě stejně závažný nebo ještě závažnější než ten, který hrozil, anebo byl ten, komu nebezpečí hrozilo, povinen je snášet.“ [1]*

Zjednodušeně lze říct, že pokud rozbijete okno, abyste vytáhli někoho z hořícího bytu, rozbítí okna není bráno jako trestný čin. Znamená to, že způsobíte-li škodu pro zamezení větších následků, není to trestním činem. Záchrana života člověka má přednost před poškozením nebo zničením majetku.

### 1.2.2 § 29 Nutná obrana

*„Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací přímo hrozící nebo trvající útok na zájem chráněný trestním zákonem, není trestním činem. Nejde o nutnou obranu, byla-li obrana zcela zjevně nepřiměřená způsobu útoku.“ [2]*

Jedná se vlastně o sebeobranu, v případě PKB o profesní obranu. Samozřejmě, že pokud do vás někdo strčí a vy ho hned zastřelíte, zcela jistě to nikdo nepojme jako sebeobranu. V zásadě veškeré následky by měl nést útočník, avšak nesmí dojít k hrubému nepoměru mezi útokem a obranou.

### 1.2.3 § 30 Svolení poškozeného

*„Trestný čin nespáchá, kdo jedná na základě svolení osoby, jejíž zájmy, o nichž tato osoba může bez omezení oprávněně rozhodovat, jsou činem dotčeny.*

*Svolení podle odstavce 1 musí být dáno předem nebo současně s jednáním osoby páčající čin jinak trestný, dobrovolně, určitě, vážně a srozumitelně; je-li takové svolení dáno až po spáchání činu, je pachatel beztrestný, mohl-li důvodně předpokládat, že osoba uvedená v odstavci 1 by tento souhlas jinak udělila vzhledem k okolnostem případu a svým poměrům.“*

[3]

Již z názvu paragrafu je jasné, že se jedná o souhlas k spáchání jinak trestného činu. To znamená, že člověk (klient) nám dá svolení, abychom např. rozbili okno, vyrazili dveře apod.

### 1.2.4 § 31 Přípustné riziko

*„Trestný čin nespáchá, kdo v souladu s dosaženým stavem poznání a informacemi, které měl v době svého rozhodování o dalším postupu, vykonává v rámci svého zaměstnání, povolání, postavení nebo funkce společensky prospěšnou činnost, kterou ohrozí nebo poruší zájem chráněný trestním zákonem, nelze-li společensky prospěšného výsledku dosáhnout jinak.“* [4]

Jako příklad můžeme uvést opět vyrazení dveří třeba při zaslechnutí volání o pomoc.

### 1.2.5 § 76 Trestního řádu - zadržení osoby podezřelé

Tento paragraf bývá velmi diskutovaný mezi pracovníky PKB a samotnou policií převážně z důvodu, zda opravdu každý člověk může zadržet podezřelou osobu.

*„Osobní svobodu osoby, která byla přistižena při trestném činu nebo bezprostředně poté, smí omezit kdokoli, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útěku nebo k zajištění důkazů. Je však povinen tuto osobu předat ihned policejnímu orgánu; příslušníka ozbrojených sil může též předat nejbližšímu útvaru ozbrojených sil nebo správci posádky. Nelze-li takovou osobu ihned předat, je třeba některému z uvedených orgánů omezení osobní svobody bez odkladu oznámit.“* [5]

V případě, že se nám podaří chytit pachatele při pokusu o poškození klientova majetku nebo při snaze mu fyzicky ublížit, máme nárok ho zadržet za podmínek uvedených výše. Může se stát, že čekání na příslušný policejní orgán chvíli potrvá, proto tento čas můžeme

využit k vytěžování informací. Primárně bodyguard musí zajistit bezpečí klienta, a tudíž v případě napadení odvést klienta pryč, do bezpečí. Takže bude záležet na detailnějších okolnostech. Bude-li klient chráněn vícero osobami, jeden může zůstat a počkat na příjezd policie.

### 1.2.6 Zákon o střelných zbraních a střelivu

Jak již bylo zmíněno, součástí výbavy bodyguarda je i střelná zbraň. Nošení zbraně upravuje předpis č. 119/2002 Sb., který v sobě zahrnuje veškeré podmínky pro legální nošení zbraní, konkrétně: *„Tento zákon upravuje kategorie střelných zbraní (dále jen "zbraně") a střeliva, podmínky pro nabývání vlastnictví, držení, nošení a používání zbraní nebo střeliva, práva a povinnosti držitelů zbraní nebo střeliva, podmínky pro vývoz, dovoz nebo tranzit zbraní nebo střeliva a pro provozování střelnic, provádění pyrotechnického průzkumu, provozování informačních systémů v oblasti zbraní a střeliva, sankce a výkon státní správy v oblasti zbraní a střeliva, provozování střelnic a provozování a provádění pyrotechnického průzkumu.“* [6]

Nyní jsme obeznámeni s činnostmi bodyguarda, kde jsme se pokusili každou z nich ve zkratce popsat. Jeho práce je poměrně různorodá, ale ve většině případů bodyguard čelí velkému množství neznámých lidí v prostředí pohybu klienta. Je-li klient ochotný upravit svůj režim, práce bodyguarda je pak o něco lehčí. Bohužel tomu zas tak často nebývá a mnohdy ani není možnost nějak silně zasahovat do rozvrhu klienta např. z důvodu jeho povolání. Zmíněná legislativa vytyčuje přesné právní meze bodyguarda. I přes specifickou práci osobního strážce je řízen stejnými zákony jako každý jiný občan.

## 2 PROSTŘEDÍ VÝKONU PRÁCE

Místo výkonu práce bodyguarda je různorodé. Hodně záleží na tom, z jakého důvodu zákazník potřebuje osobní ochranu. Pokud se jedná o neustálý doprovod vysoce postavené osoby, bodyguard se ocitne před problematikou neustále se měnícího prostředí.

Postupně probereme nejčastější prostředí, se kterými se bodyguard může setkat při výkonu práce. V každém se pokusíme uvést základní rizika a hrozby, které se mohou vyskytnout v určitém prostředí.

### 2.1 Domov

V případě, že je služba poskytovaná v domácím prostředí klienta, je nutná hodně velká pozornost k detailům a nepatrným změnám. Stabilní a konstantní prostředí přímo vybízí ke ztrátě pozornosti a tím i k dopouštění se chyb. Jedná-li se o dlouhodobé hlídání v jakémkoliv prostředí se stejným každodenním režimem, vzniká riziko. Jednak zjednodušuje to práci pachateli k „nabourání“ daného režimu pro vlastní prospěch (ať už se jedná o obtěžování, únos, útok) nebo k nastražení sledovacího nebo odposlechového zařízení pro získávání informací. Proto bodyguard má mimo jiné za úkol nabourat jakýsi stereotyp a neustále ho měnit právě proto, aby toho útočník nemohl zneužít. Bohužel ne vždy je klient ochotný toto dopustit nebo to není zcela možné.

V tomto prostředí je tedy důležité prověřit personál, jejich každodenní činnost a zvyky. Neustálá kontrola možného nastražení odposlechu a sledovacího zařízení. Za větší pozornost stojí i různé změny např. jiný zahradník, záskok za nemocnou uklízečku apod. I v případě, že daný personál je zajišťován agenturou a záskok je předem nahlášen, nemění se nic na skutečnosti, že na dané místo se může dostat útočník. Budete třeba podezírat uklízečku, o které víte, že je zajištěna přes agenturu a úklidem se živí skoro celý svůj život? S velkou pravděpodobností ne. Po určité době ji přestanete vnímat jako možnou hrozbu, přitom může být nebezpečná pro klienta ať už z vlastního přesvědčení, nebo je jí vyhrožováno skutečným pachatelem. Jak to poznat? U těchto lidí se to dá zjistit poměrně jednoduše, obzvlášť pokud se naučíte vést jednoduchou konverzaci s klíčovými body, které vám pomohou k vyhodnocení neverbální informace. Danou kontrolu je nejlépe provádět opakovaně, jednak aby nevzniklo podezření a taky kvůli tomu, že možné podnícení ze strany skutečného pachatele nemusí přijít hned na začátku. I následné porovnání reakcí z jednotlivých konverzací nám může něco prozradit.



Problematické body:

- Stejný režim dne
- Personál
- Snížení pozornosti
- Prostředí

## 2.2 Kancelář

Pracovní prostředí klienta přináší podstatně více hrozeb a je mnohem problematictější z hlediska zajištění. Pokud se jedná o kancelářskou budovu s velkou návštěvností a množstvím zaměstnanců, kam neustále přichází a odchází nové tváře, dá se to považovat za noční múru všech bodyguardů. Zde je zapotřebí přesné stanovení jednotlivých kroků při zajištění bezpečné cesty jak do kanceláře, tak i z ní. Nesmí se opominout i ostražitost vůči návštěvám a schůzkám. Zanedbáním kontroly a ostražitosti vůči cizím lidem může mít za následek to, že se útočník dostane do bezprostřední blízkosti klienta. V takovém prostředí je pro bodyguarda vnímání detailů a ostražitost více než jen důležitá.

Jak již bylo zmíněno, největší riziko zde představuje množství vyskytujících se lidí. Zde může hrozit nebezpečí od kohokoliv stejně jako na ulici. I když se bude jednat o zabezpečenou budovu s ochrankou, přístupovým a kamerovým systémem, jediné, co potřebujete udělat, abyste prošel dovnitř, je stát se poslíčkem kurýrské společnosti a vzít si balíček na podpis. Ve většině případů vás ochranka pustí dál. Stejně tak návštěvy a sjednané schůzky. Když vidíte člověka poprvé, můžete si být zcela jistí, že před vámi opravdu stojí Petr Novák? Tímto však nechceme říct, že veškeré firmy zajišťující fyzickou ostrahu jsou nespolehlivé. Přísnost bezpečnostních opatření zpravidla z větší části diktuje samotný zákazník. V kancelářských budovách je primárně řešeno chránění majetku a znemožnění přístupu nepovoleným osobám, dodržování řádu a pořádku. Proto s bodyguardy spolupracují, ale z kapacitních nebo smluvních podmínek již nemají možnost zvýšit úroveň bezpečnosti. Jsou však i objekty, které mají bezpečnostní opatření obdobné letištním.

Problematické body:

- Množství lidí
- Problematické zajištění
- Ověření osob

### 2.3 Veřejná místa

Mezi veřejná místa můžeme zařadit například kavárny a restaurace, ve kterých si klient například dojednal schůzku. Zde již musíme položit otázku, zda se jedná o nepředvídanou zastávku nebo plánovanou. Pokaždé musíme počítat s lidmi, o kterých nemáme žádné předběžné informace. Proto zde bude nutné opět naplno využít pozorovacích schopností a zkušeností.

Problematické body:

- Obsluha
- Prostředí
- Neustálý pohyb cizích lidí

### 2.4 Společenské akce

Společenské akce jsou další problematické prostředí pro bodyguarda. Ve většině případů se jedná o akci pouze pro pozvané, což na první pohled může budít dojem, že je to bezpečnější. Avšak v těchto případech se opět vyskytuje velké množství lidí, obsluhující personál, neznámé prostory, alkohol a hlavně mnohdy klient si nepřeje být „pronásledován“, chce se volně pohybovat po budově s falešným pocitem bezpečí. Proto se bodyguard musí zpravidla držet o několik kroků zpátky, což značně stěžuje jeho práci. V případě, že se jedná o charitativní akci nebo akci přístupnou široké veřejnosti, platí zde stejná pravidla jako na ulici – útok může přijít odkudkoliv.

Problematické body:

- Velké množství lidí
- Udržování přípustné vzdálenosti od klienta
- Neznalost objektu (v případě, že není možnost předchozí obhlídky)

### 2.5 Doprovod při pracovních cestách

Množství hrozeb záleží i na využitém dopravním prostředku. Pokud se jedná o veřejnou hromadnou dopravu, množství spolucestujících je nepředvídatelné a každý cestující může být hrozbou sám o sobě. Další nevýhodou je, že po příjezdu se bodyguard ocitne v jen zběžně známém prostředí a tudíž je to značně slabé místo. V obou dvou případech je nutné dobře znát prostředí a hlavně správně přecítit chování lidí okolo. Problematika s množstvím

lidí okolo klienta odpadá, pokud je využito auto bodyguarda nebo dopravní prostředek klienta (auto, soukromé letadlo atd.). Zde je ještě prostor pro skrytého bodyguarda např. v podobě asistenta nebo letušky. Mnohdy se můžete setkat s vysoce postavenými lidmi, které doprovází neznámé ženy. Většinou to svádí k jiným spekulacím než k tomu, že se jedná o osobní ochranku. Zpravidla nikdo nečeká, že žena bude vykonávat práci bodyguarda, proto to má jistou taktickou výhodu.

Problematické body:

- Množství lidí
- Malá znalost terénu

V kapitole jsme se pokusili shrnout veškeré prostory a případy, kde se může pohybovat klient. Každá z podkapitol obsahovala i výčet problematických bodů, kterým bodyguard v určitém prostředí musí čelit. Tyto body nám pak poslouží k vytyčení relevantních hrozeb a jejich následnému popisu v praktické části.

### 3 PROFILOVÁNÍ

Profilování, neboli taky profilig, má posloužit k vyhodnocení a vytipování hrozeb. Jedná se o posouzení prostoru zpravidla na základně zkušeností nebo vyzorováním abnormalit v daném prostředí nebo lokalitě. Bodyguard musí vyhodnotit, co se vymyká nebo nezapadá do určitého prostředí, a zjistit, zda to představuje reálnou hrozbu. Může se jednat o čtenáře v kavárně, který za posledních 10 min nepřetržitého čtení neotočil ani jednu stránku, nebo o číšníka, který neumí obsloužit. Může to být i bezdomovec venku na lavičce, který týdný vysedává na stejném místě. Poslední zmiňovaný příklad se odehrál v Kyjevě, kdy bezdomovec několik týdnů pravidelně seděl na stejném místě, v parku na lavičce hned naproti ministerstvu obrany. Následně se zjistilo, že se jednalo o špeha. Všech těchto detailů by si měl bodyguard všímat. Pozorování můžeme rozdělit na tři části:

- Abnormality v rámci prostředí
- Podezřelé osoby nezapadající do daného prostředí
- Detaily

#### 3.1 Abnormality

Zde můžeme mluvit o širším okruhu v určitém prostředí např. ulice, veřejné prostory apod. Bodyguard se musí soustředit na celkový obraz a vyhodnotit, co do celého toho prostoru tematicky nezapadá, a ověřit si, zda to může skutečně představovat hrozbu. Jako příklad můžeme uvést satelitní městečko a v blízkosti od nás zaparkovaná dodávka na rozvoz mléka. Je málo pravděpodobné, že nákladní auto pro rozvoz mléka a mléčných výrobku parkuje ve vilové čtvrti uprostřed dne a s řidičem za volantem. Ano, může se jednat o auto souseda, ale proč by seděl v autě a hlavně uprostřed dne, kdy tato auta bývají ještě na cestě. Takto si asi na dům v dané čtvrti nevydělal. Je tedy nutné k prostředí přistupovat jako k obrázku, na kterém hledáme chyby.

#### 3.2 Podezřelé osoby

Podezřelou osobu můžeme vytipovat jednak podle vzhledu a chování a jednak podle mimiky a neverbálního projevu. První případ, vzhled a chování, byl již popsán na začátku, příklad s bezdomovcem. Je dobré vědět o daném prostředí, znát ho, jako kdybyste byl jeho součástí. V každém městě jsou specifika, o kterých vědí pouze místní, např. kde jsou nebezpečné čtvrti, kde se scházejí bezdomovci, kde převládají romští obyvatelé. Člověk, kte-

rý do města dojede, tyto znalosti zpravidla nemá, bodyguard by však měl toto vše vědět v rámci výkonu své práce. Proto, budeme-li vědět, že bezdomovci se pohybují v úplně jiné části města, ale jednoho vypořádáme v blízkosti domu klienta, měli bychom na to zaměřit svou pozornost a ověřit si to.

Mimické výrazy a neverbální projev nám mají pomoci k dalšímu vytipování hrozeb, ale již od konkrétních osob. V první řadě se zaměříme na vyhodnocení neverbální komunikace, kterou můžeme vypořádovat na vzdálenost. Zde je důležitý postoj, pohyby rukama. Při bližším kontaktu pak pozorujeme mimické projevy, které nám dokážou prozradit, zda nám dotyčný člověk lže při rozhovoru nebo dokonce zda může představovat hrozbu pro klienta. To vše bude popsáno v dalších kapitolách.

### 3.3 Detaily

Zde je podstatné, aby bodyguard měl smysl pro detaily. Na základě nich může rozeznat a odvrátit hrozbu již v samém začátku, kdy nemáme možnost nebo šanci to rozeznat jinak. Zde může opět posloužit příklad uvedený na začátku. Nacházíte se s klientem v kavárně a o kousek dál sedí muž s kávou a čte si knihu. Budeme-li se řídit prvním bodem - abnormality, tento člověk nijak nevyčnívá z daného prostředí. Mimiku ani neverbální projev nemůžeme vyhodnotit kvůli vzdálenosti a faktu, že sedí. Zbývá tedy poslední možnost, detaily. Může se jednat o jakoukoliv drobnost, v našem příběhu tedy o neotáčení stránek knihy.

Výše uvedené body by měly při práci bodyguarda být z velké části samozřejmostí. Detaily a vyhodnocení hrozeb na základě obhlídky terénu nebo určitých prostor je běžnou součástí jejich práce. Zmíněný neverbální projev a mimické výrazy jsou spíše otázkou zkušeností a schopnosti přečíst lidi. Tyto schopnosti nejsou vrozené, ale získané zkušenostmi. Další částí práce se proto budou týkat rozeznání jednotlivých emocí, jejich významu v práci bodyguarda.

## 4 OCHRANA KLIENTA

V předchozích kapitolách je popsáno, co bodyguard dělá, jaká je náplň jeho práce, ve kterém prostředí pracuje a v čem spočívají největší rizika při výkonu práce. V této kapitole rozebereme cílové body diplomové práce, tedy základní rysy pro rozpoznání útočnicka, předvídání způsobu útoku a na závěr informační vytěžování a profilování útočnicka.

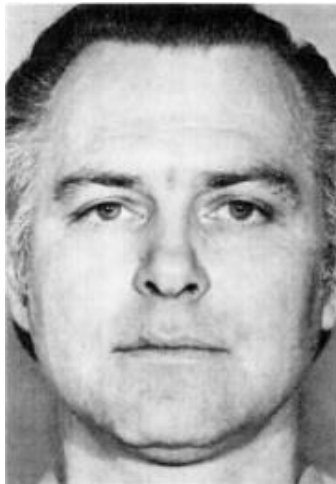
### 4.1 Rozpoznání možného útočnicka

Rozpoznání útočnicka není jednoduchou záležitostí, obzvlášť pokud se nacházíte mezi velkým množstvím lidí. V tomto nám může pomoci právě mimický projev.

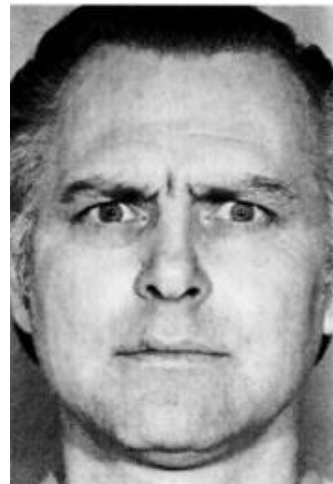
Člověk je primárně poháněn emocemi a vnitřním psychickým rozpoložením. Pokud budeme vycházet z toho, že útočník má na klienta zlost, musí tato emoce být dosti silná, aby se odhodlal ke spáchání trestného činu. Někteří skeptici budou tvrdit, že to tak být nemusí. Mají částečně pravdu. Pokud má člověk psychickou poruchu, útok pro něj může znamenat vzrušení nebo i radost. Stejně tak, pokud bude člověk donucen k útoku, bude projevovat spíše obrovský strach. Každá z těchto emocí musí být silná, aby člověka donutila k razantnímu kroku. Kdokoliv z nás už někdy pocítil velkou zlost, vzpomeňte si, zda jste se zcela ovládli nebo jste se třeba zakousli do rtu? Emoce nelze zcela ovládnout a schovat, musejí ven. Čím více jich schováváme, tím více se jich hromadí a hledají cestu z těla ven.

#### 4.1.1 Vztek

Jak již bylo zmíněno, nejběžnější emocí je zlost. Zlost neboli vztek se na tváři člověka velmi výrazně projevuje v oblasti obočí a úst.



Obr. 1. Základní výraz [7]

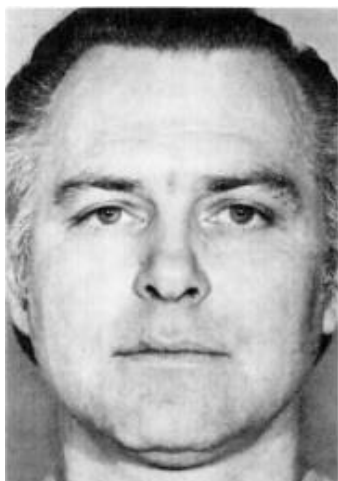


Obr. 2. Vztek [7]

*„Mezi charakteristické rysy hněvu patří snížené obočí stažené k sobě. Mezi obočím tím vzniká svíslá vráska. Horní víčka mohou být působením pohybu obočí snížena, dolní se naopak mohou zvýšit. Rty jsou pevně stisknuté a jejich koutky mohou směřovat dolů, mohou také být otevřeny nebo široce otevřeny vytvářející tím pomyslný čtverec.“ [8]*

#### **4.1.2 Strach**

V praxi se může stát, že útok přijde od osoby, od které jste to nečekali a která ani nevykazovala známky vzteku. Tato situace může nastat, pokud skutečný útočník využije osobu v bezprostřední blízkosti klienta, aby spáchala útok místo něj. Vydírání nebo vyhrožování blízkým může být dostatečným podmětem. Nicméně i takový člověk se může snadno prozradit. Nebude však vykazovat známky zlosti, ale nadměrného strachu a nervozity.



Obr. 3. Základní výraz [7]



Obr. 4. Strach [7]

*„Při projevu strachu jsou výrazné všechny tři části obličeje. Obočí jsou zvednutá a stažená k sobě, avšak nemusí vytvářet vrásky na čele. Na rozdíl od překvapení se zde projevuje napnutí spodních víček nebo dokonce jejich zvednutí, což může zapříčinit částečné přikrytí duhovky. Rty mohou vypadat obdobně jako u překvapení, avšak v případě strachu lze zaznamenat napnutí rtu a jejich koutky jsou stažené dozadu.*

*Strach se může projevit i samostatně a je popisován jako opravdový, surový strach, avšak spíše se setkáme s jeho mírnější nebo kontrolovanou formou, kdy se projevuje minimálně ve dvou obličejových částech.“ [8]*

Na první pohled se to může jevit jako jednoduché. Při opravdu chystaném útoku na klienta, kdy emoce narůstají, jsou méně hlídané a více výrazné. V začátcích však může být problém rozeznat narůstající vztek od ostatních emocí. V takovém případě by bylo vhodné cvičit rozeznání jednotlivých emocí. Pomoci k tomu může buď přímo výukový program od Paule Ekmana, nebo ukázky a videa na internetu. V České republice bohužel takový program není dostupný. Při troše snahy lze najít odborné kurzy od lidí, kteří tyto znalosti získali praxí, jsou však bohužel poměrně drahé a zaměřené spíše na rozeznání, zda člověk lže nebo ne. Nezabývají se již dalšími podněty určité emoce, které by nás mohli zavést dál.

## **4.2 Rozpoznání pravděpodobného způsobu útoku**

Jste-li člověkem, který cvičí nebo cvičil sebeobranu, profesní obranu, bojové umění atd., zcela jistě jste se s postupem času naučili rychleji reagovat na útok (úder pěstí, kopnutí apod.) Pokud jste cvičili pořád se stejným člověkem, ve většině případů jste věděli, jak na vás zaútočí. Nejde o to, že by na vás pokaždé útočil úplně stejně, ale důležitý je okamžik,



kdy útočník nabírá odhodlání a zahajuje útok. Na většině lidí se tento okamžik dá poznat stejně jako jejich emoce na tváři. Hrozící fyzický útok se dá rozpoznat podle:

- Postoje
- Naklonění hlavy dolů
- Zvednutí dolních víček
- Zatnutí úst
- Pohyb ramene
- Pootočením části těla dozadu/dopředu
- Pohybů rukama

Každé z těchto neverbálních projevů těla by nás mělo upozornit na blížící se útok. Již samotný postoj nám může pomoci určit, zda se dotyčná osoba chystá nás fyzicky napadnout. Zcela jistě by nás nenapadl muž zobrazen na fotce s rukama v kapsách.



*Obr. 5. Falešný vztek [9]*

Obrázek č. 5 pochází z reklamy, kde jakoby dochází ke konfliktu mezi dvěma aktéry kvůli pivu a je doprovázeno větou: „Nesahej na to, nebo tě rozpráším jako sněhuláka.“ [9]. Jeho postoj ale vyvrací jeho slova. Hlava se možná zdá být nakloněná mírně dolů, avšak je spíše povytažena trochu dopředu a působí dojmem znučenosti. Celý postoj je uvolněný, je viditelné nahrbení, které není útočné, ale vypovídá spíše o tom, že se osoba nudí.

Zatnutí úst a pohyb ramene se zpravidla objevuje u facek nebo u úderu pěstí. Před tím, než se člověk napřáhne, ve většině případů pohne bradou a zatne ústa, případně zvedne dolní víčka, což připomíná projev emoce pro vztek. Hned na to bezprostředně následuje samotný

útok. S tím může být spojeno i mírné pootočení tělem u úderů i kopů, protože většina lidí se napřahuje před útokem pro získání větší rychlosti ruky nebo nohy.



*Obr. 6. Začínající útok [10]*



*Obr. 7. Zakončení úderu [10]*

### **4.3 Profilování a získávání informací**

Profilování a vytěžování informací nejspíš nebude příliš často spojováno s prací bodyguarda. Nicméně v praxi může nastat situace, kdy budete potřebovat zjistit určité skutečnosti, abyste zajistili bezpečí klienta nebo i kolegů, kteří s vámi pracují. Jelikož bodyguard je člověk bez zvláštních zákonných pravomocí, nemá právo kohokoliv vyslýchat nebo nutit k zodpovězení námi pokládaných otázek. Avšak právě čtení mimických výrazů a neverbální komunikace člověka reagujícího na námi pokládané otázky může být více vypovídající než slovní odpovědi. Někteří si mohou myslet, že je to nadbytečné a málo využitelné při práci bodyguarda, avšak popíšu několik příkladů, k čemu tato schopnost může v praxi pomoci.

### 4.3.1 Kde se to dá využít

Prvním bodem, kde by se dalo použít vytěžování informací za pomoci neverbálního projevu, je při jednání se samotným klientem. Mnohdy si člověk myslí, že stačí sdělit jen část informací, které on sám považuje za nezbytně nutné, proto velmi často přehlíží fakt, že bodyguard pro svou práci těch informací může potřebovat podstatně více, než mu klient chce sdělit. Také bývá problém s tím, že klient nesdělí pravdivé informace. Na bodyguardovi potom je, aby si informace ověřil.

Jako další a zároveň primární využití je při samotném výkonu práce. V předchozí kapitole o možných hrozbách v různých prostředích jsme zmiňovali řízenou konverzaci s personálem klienta v jeho domě. Bylo by dobré si pro sebe sestavit jednoduchou na míru řízenou konverzaci, díky které byste mohli zjistit postoj zaměstnanců ke klientovi a hlavně určit, jak každý z nich reaguje na určité podněty. Poslouží to nejenom k získání informací, ale pokud rozhovor povedete správným způsobem, vytvoříte prostor k opakování rozhovoru a tudíž i možnost porovnání jednotlivých reakcí na vámi kladené otázky a případně včasného odhalení nesrovnalostí v chování.

Poslední možností je vytěžení informací od samotného útočnicka. Nastane-li skutečnost, že zadržíme útočnicka a čekáme na příjezd policie, abychom ho mohli předat, můžeme tento čas využít k získání pro nás důležitých informací. Primárně se nejspíš bude jednat o to, zda je útočnick sám, proč tak jedná, případně i další otázky dle okolností.

### 4.3.2 Jak získat odpověď

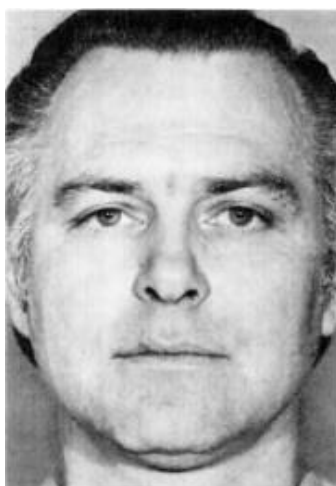
K tomu, abychom získali odpovědi na námi kladené otázky, je nutné rozlišit jednotlivé emoce a hlavně pokládat otázky tak, aby u útočnicka byly tyto emoce vyvolány. Odpověď tím pádem získáme pokaždé, když se zeptáme na konkrétní věc a budeme pozorovat reakci útočnicka. Musíme umět rozeznat jednotlivé emoce, a zda máme naše otázky pokládat stejným směrem či nikoliv. Bude-li s námi útočnick komunikovat, pak můžeme pozorovat, zda jeho slova odpovídají jeho emocím. Je to však velmi málo pravděpodobné a spíše bude vše zapírat nebo zcela mlčet, proto musíme pokládat postupně otázky, které by vyvolaly jednotlivé emoce. Emoce nás navedou na správný směr dalších otázek a pomůžou nám vydedukovat odpovědi.

### 4.3.3 Jednotlivé emoce

V kapitole, kde je popsána detekce útočnicka, jsou rozebrány emoce vztek a strach. Nicméně pro vytěžování informací potřebujeme znát všechny emoce, které se mohou u útočnicka objevit. Nesprávné rozeznání nebo neznalost některých emocí by nás mohlo uvést v omyl.

Níže uvedeme zbývající základní emoce s krátkým popisem. Více příkladů a popisů k jednotlivým emocím lze přečíst v bakalářské práci „Analýza neverbální komunikace jako zdroj informace“, na kterou tato diplomová práce navazuje, nebo v angličtině ve studiích Paule Ekmana.

#### 4.3.3.1 Radost



Obr. 8. Základní výraz [7]

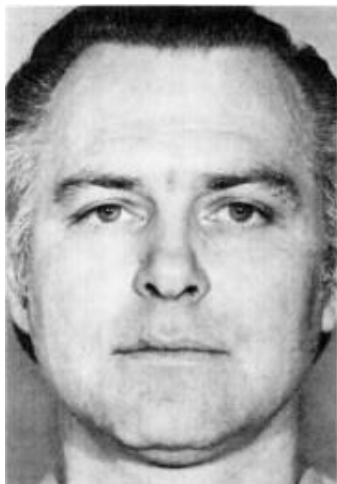


Obr. 9. Radost [7]

*„Radost je příjemnou emoci, která může mít různý původ. Projevuje se převážně v dolní části obličeje a spodních víčkách. Při radosti vzniká pohyb úst směrem dozadu a jejich koutky směřují nahoru, rty jsou přitom napnuté a můžou, ale nemusí být sevřeny. Tváře jsou zvednuté a spodní víčka vrásčitá a uvolněná. Intenzitu určuje poloha rtu, která je obvykle doprovázena vráskami pod dolními víčky a prohloubením nosolabiální vrásky. Mezi radost patří taky vzrušení, úleva a hrdost. Každý z těchto emocionálních prožitků nás v určitém směru uspokojuje a způsobuje radost. Vzrušení může být doprovázeno např. rozšířením sítnice, úleva může být charakteristická výdechem a hrdost se projeví ve změně postojů a mírným zvednutím hlavy. Nicméně radost může být taky předstíraná ve snaze skrýt své skutečné emoce. V takovém případě můžeme vyzorovat pouze úškleb - natažené rty s mírným záhybem koutku směrem nahoru. Radost se může projevovat v kombinaci*

s jinými emocemi. Proto je nutné sledovat všechny základní obličejové části, na kterých se mohou projevit emoce.“ [8]

#### 4.3.3.2 Smutek



Obr. 10. Základní výraz [7]



Obr. 11. Smutek [7]

„Smutek je jedním z nejméně výrazných projevů. Způsobuje uvolnění a jakousi ochablost svalových projevů. Velmi často může působit pouze jako smutek očí a může být doprovázen pohledem dolů, obzvláště pokud má člověk pocit viny. Charakteristickým rysem pro smutek jsou zvednuté vnitřní rohy obočí, které jsou staženy k sobě. Vnitřní roh horního víčka je zvednutý, dolní víčko rovněž může být zvednuté. Při spojitosti smutku a strachu můžeme strach opět detekovat v oblasti obočí a víček, strach se objevuje na ústech. Při kombinaci smutku a hněvu jsou pro smutek charakteristická ústa a pro hněv obočí a oční vrásky“ [8]

### 4.3.3.3 Překvapení



Obr. 12. Základní výraz [7]



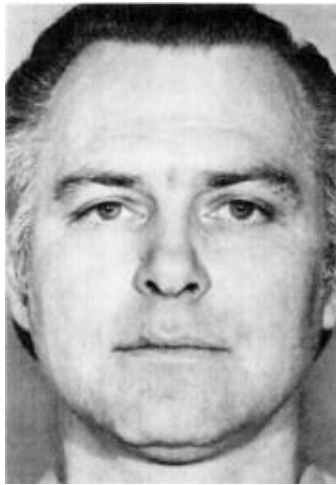
Obr. 13. Překvapení [7]

„Překvapení patří mezi nejstručnější emoce. Opravdové překvapení trvá ani ne vteřinu, tedy do doby než je vyhodnocena situace. Jakmile mozek zpracuje informaci, již se nejedná o přirozené překvapení. Pokud překvapení závisí na výkladu, může přetrvávat v závislosti na informacích (strach, dezorientace). Právě strach je nejčastějším pokračovatelem překvapení, ale mohou se vyskytnout i kombinace například překvapení a strachu, překvapení a znechucení, překvapení a hněv nebo překvapení a radost. Každý tento projev rovněž může být vyjádřen o různé intenzitě.

Při překvapení se obočí zvednou a mohou vytvořit podélné vrásky na čele. V případě, že člověk má tyto vrásky trvale, jsou výraznější a hlubší. Oči jsou široce otevřené, dolní víčka jsou uvolněná, horní nadzvednutá. Rty nebo spodní čelist během překvapení klesne a způsobí přitěvření rtu, přitom jak čelist, tak i rty jsou uvolněné. Intenzita může být různá od velmi zjevného až po mírné a nepatrné. Avšak při překvapení nemusí být vykonán pohyb ve všech třech částech (obočí, oči, rty), může být projeven pouze pootevřením úst. Význam takového projevu nám vypovídá o tom, že dotyčná osoba je přímo ohromena. Běžně se však setkáme se čtyřmi druhy překvapení:

- Tázavé – oči a obočí
- Údiv – oči a ústa
- Nezájem – obočí a ústa
- Plnohodnotné – obočí, oči, ústa“ [8]

#### 4.3.3.4 Znechucení



Obr. 14. Základní výraz [7]



Obr. 15. Znechucení [7]

*„Znechucení je náš subjektivní postoj k určitým skutečnostem. Týká se to našich smyslových vjemů. Je to reakce nejenom na chutě, ale taky na doteky nebo myšlení. Při pociťování těchto emocí se jich chceme co nejrychleji zbavit, a tudíž se vzdálit jejich ohnisku. Mírné znechucení nebo odpor můžeme pociťovat, pokud nesouhlasíme s postojem nebo názorem jiné osoby.*

*Hlavní znaky znechucení se projevují na ústech, nosu, dolních víčkách a obočí, převážně však v dolní části obličeje a dolních víčkách. Horní ret je zvednutý, stejně tak může být zvednut i dolní ret nebo jen mírně povystrčen. Tváře jsou zvýšené a díky tomu jsou dolní víčka zvednutá a pod nimi se vytváří vrásky. Na nose se rovněž vytvoří vrásky. Obočí při znechucení je snižené, avšak v tomto případě to není tolik podstatné.*

*Na obličeji se může objevit jenom znak znechucení, který je znázorněn pouze částečným mimickým projevem. Různá intenzita projevu přispívá k méně výraznému vráscení a zvýšení rtu.“ [8]*

#### 4.3.3.5 Pohrdání



Obr. 16. Základní výraz [7]



Obr. 17. Pohrdání [7]

*„Pohrdání je podobné jako znechucení. Rozdíl spočívá v tom, že se emoce týkají lidí. Základním rozdílem v projevu oproti znechucení jsou sevřená ústa a zvýšení koutku. I tento projev může mít různou intenzitu. Od velkého a názorného pohybu až po nepatrný mikro výraz. Velmi často se pohrdání objevuje společně s projevem vzteku.“ [8]*

Tato kapitola měla pomoci k rozeznání jednotlivých emocí a specifikovat znaky, díky kterým je můžeme navzájem odlišit, i když na první pohled se mohou zdát podobné. Každá emoce vyjadřuje vnitřní psychické rozpoložení člověka. Budeme-li používat čtení emocí při práci, je důležité naučit se pokládat si správné otázky, konkrétně proč určitá osoba může pociťovat a tedy projevovat jednu nebo druhou emoci v souvislosti s nějakou otázkou. Ne vždy to může být zcela zjevné. Budeme-li moct si správně odpovědět na danou otázku, pak máme možnost získat více informací, než je nám ochotný kdokoliv sdělit sám.



## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**


## **5 ROZPOZNÁNÍ ÚTOČNÍKA A VYTĚŽOVÁNÍ INFORMACÍ**

V praktické části se nejdříve podíváme na problematiku rozeznání jednotlivých emocí, kdy dobrovolníci vyplnili jednoduchou anketu, kde měli dle vlastního úsudku označit jednotlivé emoce. Následně se budeme zabývat rozpoznáním možného útočníka pomocí mimických výrazů a v poslední části kapitoly si popíšeme, jak získat informace s pomocí čtení emocí včetně jednoduchého příkladu.

### **5.1 Problematika rozeznání emocí**

V rámci práce byl rozeslán dotazník mezi dobrovolníky s 20 fotografiemi různých lidí s různými emocemi. Dobrovolníci měli ke každé fotce přiřadit emoci, která se dle jejich názoru k fotografii nejvíc hodila. Níže je uvedena rozesílaná tabulka s již přiřazenými emocemi.

Tab. 1. Anketa

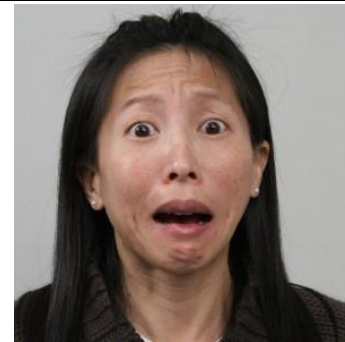
		
<i>Obr. 18. Zlost [11]</i>	<i>Obr. 19. Falešný strach [12]</i>	<i>Obr. 20. Pohrdání [13]</i>
		
<i>Obr. 21. Pohrdání [14]</i>	<i>Obr. 22. Překvapení [13]</i>	<i>Obr. 23. Vztek [15]</i>
		
<i>Obr. 24. Vztek [16]</i>	<i>Obr. 25. Falešná [17]</i>	<i>Obr. 26. Překvapení [11]</i>
		
<i>Obr. 27. Pohrdání [18]</i>	<i>Obr. 28. Vztek [19]</i>	<i>Obr. 29. Znechucení [20]</i>



Obr. 30. Pohrdání [21]



Obr. 31. Radost [22]



Obr. 32. Strach [23]



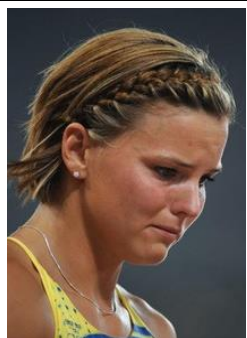
Obr. 33. Falešná [24]



Obr. 34. Zlost [20]



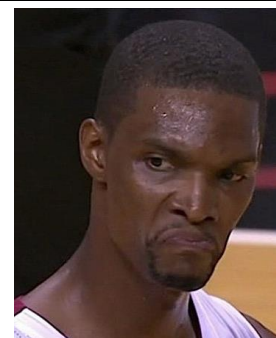
Obr. 35. Smutek [15]



Obr. 36. Smutek [11]



Obr. 37. Zlost [11]



Obr. 38. Pohrdání [25]



Obr. 39. Překvapení [26]



Obr. 40. Smutek [7]



Obr. 41. Strach [23]

Uvedenou anketu vyplňovali lidé pracující v komerční bezpečnosti a lidé, kteří s tímto oborem nemají nic společného. Pro další popis bylo využito odpovědí od 20i lidí - 15 z oboru (dále jen OD), 5 mimo obor (dále jen MO). Pokusíme se tedy rozebrat několik jednotlivých obrázků a uvedeme i výsledky z ankety.

První obrázek znázorňuje vztek. Pro tuto emoci je typické stažení obočí směrem k sobě a dolů a mezi nimi se vytvoří svislá vráska. Dolní víčka jsou zvednutá a napnutá. Tuto emoci správně určili tři lidé z OD a tři z MO. Ostatní tuto emoci mnohdy pletli s překvapením. Druhý obrázek si mnozí možná vybaví z filmu Hitchcocka. Obrázek č. 19 skutečně pochází z jeho filmu. Proto mnozí odpověděli, že se jedná o strach, někteří dokonce o vztek. Podíváme-li se na mimiku herečky, zjistíme, že hrůzu dokázala přivodit opravdu jen svým křikem, jelikož na její tváři není žádná známka emoce pro strach. Tomu odpovídá i výsledek ankety, nikdo neodpověděl správně. Obrázek č. 20 znázorňuje typické výrazné pohrdání se zvednutým koutkem úst. Správně odpovědělo 16 lidí, z MO špatně odpověděl pouze jeden. Obdobně dopadl obrázek 21, s tím rozdílem, že skupina MO neudělala žádnou chybu. Obrázek znázorňující překvapení (č. 22) je na druhé přičce správně rozpoznáné emoce. Správně odpovědělo 18 lidí, dvě chyby byly na straně OD.

Nejlépe dopadl obr. 31, kde je znázorněná vévodkyně Kate. Devatenáct lidí odpovědělo, že se jedná o radost. Mnozí se ptali, v čem je rozdíl oproti obr. 25, kde je znázorněna ve svatebních šatech. Upřímnou radost poznáme nejenom z úsměvu, ale i z vrásek, které se při úsměvu tvoří kolem očí, to je hlavním indikátorem, zda se člověk směje upřímně nebo zda se jedná o zdvořilost. Skeptici ještě mohou podotknout, že se ten den vdávala a tudíž musela být šťastná, nicméně jelikož se jednalo o jednu z nejvýznamnějších událostí a na její úsměv bylo soustředěno množství fotoaparátů, nemohla si dovolit přestat se usmívat.

Pokud opomineme chyták v podobě obrázku z filmu Hitchcocka, nejhoršího výsledku dosáhl obrázek domorodce s výrazem pro zlost. Žádný z dotazovaných neodpověděl správně. Tuto emoci pletli se smutkem, neutrálním výrazem nebo znechucením, přitom zde je vidět ukázkový výraz pro vztek – stažené obočí k sobě a dolů, zvednutí dolních víček, sepnutí úst. Na druhém místě nejhůře vyhodnocených obrázků byly: č. 27, 28, 39, 40 (pohrdání, vztek, překvapení, smutek). První dvě, pohrdání a vztek, jsou vizuálně velmi výrazné, ale navzájem často zaměňované. Překvapení stejně tak i smutek na uvedených fotografiích nejsou tolik výrazné, proto je nutné vyzorovat detaily. V případě překvapení je to mírně zvednuté obočí a více zvýrazněné vrásky na čele. U smutku je ten výraz ještě méně čitelný,

je vidět jen nepatrné zvednutí vnitřních koutků obočí nahoru a malinkaté stažení obočí k sobě. Oba dva méně čitelné obrázky byly nejčastěji klasifikovány jako neutrální.

Na třetím místě s nejmenším počtem správných odpovědí jsou obrázky 29, 38, 41 (znechucení, pohrdání, strach). Na obrázku 29 je opět znázorněn domorodec, jeho emoce jsou poměrně výrazné, takže pokud bychom následovali popis pro emoci znechucení, zjistili bychom, že popis zcela odpovídá obrázku. Obrázek č. 38 je velmi podobný již řešenému obrázku č. 27. Obrázek č. 41, který znázorňuje strach, se setkal s malou úspěšností odhadu, stejně jako obrázek č. 40 s vyobrazením smutku. Emoce je málo výrazná a bez znalosti specifických znaků je těžké ji rozeznat. Proto jejich úspěšnost se pohybovala v rozmezí 3-6 správných odpovědí.

Zbývající obrázky si vedly průměrně bez výrazných odchylek. Na základě vyhodnocení dotazníku jsme zjistili, že více výrazné emoce, které nelze již zaměnit, většina lidí pozná spolehlivě. Problém nastával, kdy emoce sice výrazné byly, ale zásadní rys byl přehlížen, převážně kvůli neznalosti specifik. Neúspěchem skončily emoce, které byly potlačené nebo nevýrazné. Zde bohužel většina lidí nedokázala správně odpovědět bez znalosti jednotlivých znaků pro různé emoce.

## **5.2 Rozpoznání útočníka**

Uzavřené prostředí pro bodyguarda má značnou taktickou výhodu, ovšem za předpokladu, že ho zná. Je-li tento prostor dobře zajištěn, pak útok může přijít z velké pravděpodobnosti od lidí v bezprostřední blízkosti klienta. Jak již bylo zmíněno, může se jednat o zaměstnance jak doma, tak i v klientově kanceláři. Podstatné je pozorovat reakci těchto lidí při zmínce o zaměstnavateli (klientovi) nebo při jejich komunikaci s ním. Níže tedy uvedeme několik příkladů

### **5.2.1 Personál**

Zde můžeme uvést jako příklad hospodyni. Jsou to zpravidla ženy, které si tímto přivydělávají nebo se tím po většinu svého života žijí. S danou osobou je dobré průběžně provádět krátkou nezávaznou konverzaci, kde by se jednou nebo dvakrát v nějaké souvislosti objevila zmínka o klientovi. Při takové konverzaci je nutné vidět do tváře. Pro nás pak budou klíčové okamžiky, když zmiňujeme klienta sami a když o něm mluví samotná hospodyně. Pokud se hospodyně nejenom stará o dům, ale i obsluhuje, např. donese kafe, pak je to opět skvělá příležitost k detekci emocí.



*Obr. 42. Servírování [27]*



*Obr. 43. Pohrdání [28]*



*Obr. 44. Vztek [13]*

První obrázek znázorňuje ideální výraz při obsluhování. Úsměv je poněkud umělý, ale v praxi se s ním setkáme nejčastěji. Je-li úsměv falešný, nemusí to nutně znamenat problém. Je však důležité sledovat, která emoce tento úsměv vystřídá. Bude-li na tváři hospodyně mírný výraz pro pohrdání, jako je na obr. 43, můžeme očekávat, že nepracuje pro klienta ráda a ani si ho neváží. Zde je vhodné ověřit, z jakého důvodu se tato emoce projevuje, zda se jedná o momentální neshodu nebo dlouhodobé rozpoložení např. z důvodu typu podnikání klienta nebo osobních neshod. Obdobné je tomu i u vzteku. Projevuje-li se na tváři hospodyně při servírování nebo konverzaci s klientem vztek obdobně jako na obr. č. 44, není to v pořádku a je zapotřebí zjistit důvod. Výraz pohrdání a méně výrazný projev vzteku neznamena, že dojde k útoku, ale stačí k tomu, aby případnému pachateli pomohla nebo už pomáhala.

### 5.2.2 Kancelář

V zaměstnání klienta budeme z velké pravděpodobnosti potkávat výrazy pro pohrdání a strach. Není to nic neobvyklého, pokud se jedná o úspěšného člověka, kterému většina lidí buď závidí, nebo mají strach, aby nepřišli o místo. Můžeme se taky setkat s projevem vzteku. Bodyguard by měl zamezit jakýmkoliv konfliktům, které by mohly při vyhocení situace ublížit klientovi. Proto, bude-li se při jednání na tváři obchodního klienta postupně zvyšovat vztek, je pravděpodobné, že povyskočí na místě, ale nejspíš mu nepostačí toto odhodlání pro útok. Jiný případ by byl, kdyby na jednání přišel už se vztekem na tváři, pak následné vyhocení situace a stupňování intenzity emoce může znamenat blížící se útok na klienta. Níže je uveden příklad pro mírný vztek a vztek o velké intenzitě.



Obr. 45. Mírný vztek [29]





*Obr. 46. Intenzivnější vztek [6]*

### 5.2.3 Otevřený prostor

Zajištění bezpečnosti klienta ve venkovním prostoru je obtížné samo o sobě. Jsou-li na ulicích přítomni lidé nebo i davy lidí, nelze předpovědět, odkud může útok přijít. Stejně je tomu i v případě společenských akcí. Zde nás především bude zajímat výrazný vztek, který případný pachatel v sobě přenechává, dokud se nepřiblíží ke klientovi.



*Obr. 47. Výrazný vztek [30]*

Objevíte-li člověka s obdobným výrazem, je velká pravděpodobnost, že na klienta při nevhodnější chvíli zaútočí.

Popsané a uvedené příklady nám mají pomoci se zaměřit na konkrétní detaily v jakémkoliv prostředí, kde se bodyguard pohybuje. Důležité je správné profilování a všímání si drobností. Uvedená anketa přitom dokázala, že neznalý a necvičený člověk nedokáže poznat stejnou emoci, pokud jedna z nich je méně výrazná a tím vzniká dojem, že se jedná o emoci jinou.

## 6 ZÍSKANÍ INFORMACÍ

Popsali jsme případy, kdy může a nemůže dojít k útoku. Dojde-li k útoku na klienta, bodyguard je povinen zajistit jeho bezpečí a urychleně ho odvést pryč, do bezpečí. Scénář takového napadení může být různý, my se však budeme zabývat další možnou situací a to tou, kdy zadržíme útočnicka a čekáme s ním, než dojedou policie. Nevíme důvod útoku na klienta, nevíme, zda jedná sám nebo má komplice, od kterého může stále hrozit nebezpečí, nevíme, jak získal informace, kde a kdy se bude pohybovat klient. Odpověď na jakoukoliv z uvedených otázek by pro nás bylo výhodou. Legislativa bodyguardům nedává žádnou zvláštní pravomoc, nicméně užití metody čtení emocí při pokládání otázek nám může poskytnout cennou informaci pro další postup zajištění bezpečnosti klienta. Níže se pokusíme uvést možné reakce na naše otázky a v závislosti na nich uvést jak pokračovat dál. V podstatě není důležité, jak otázky seřadíte, musíte jen správně přečíst reakci a pokládat otázky dál.

Jako první otázku můžete položit, proč útočil. Neznáme-li jeho totožnost, musíme tedy postupovat po krocích:

- Pracoval jste pro pana X?
- Je to kvůli práci?
- Je to osobní?
- Máte komplice?
- Naplánoval jste to sám?
- Někdo vás najal?

Je důležité dávat pauzy mezi jednotlivými otázkami, aby nedošlo k nesprávnému přiřazení emoce. Nereaguje-li na otázku, pak musíte pokračovat, případně otázku rozvést. Pokud na první otázku nebude reagovat, nejspíš klienta nezná jako svého zaměstnavatele nebo obchodního partnera. Pak to tedy musí být soukromé nebo týkat se někoho jiného.

Při pokládání dalších otázek by vám možná prospěly tyto poznatky:

- Je dobré útočnicka znervóznit. Lze to provést jednoduše poukázáním na to, že víte odpověď na svou otázku a říct mu ji. Samozřejmě musíte si být jisti. Nebude to čekat, rozhodí ho to a bude méně ovládat neverbální projev. Čím více se soustředí na to, aby nic neřekl, tím více bude nervózní a neudrží emoce.

- Útočník je vaším protihráčem. Bude-li se váš protihráč usmívat, nejspíš ho raduje váš špatný směr uvažování. Otočte to. Bude-li jeho radost až příliš veliká, ověřte si, zda se nejedná o falešnou radost.
- Projeví-li se smutek, vztek nebo strach, znamená to, že jste na správné cestě.
- Svoje zjištění můžete průběžně sdělovat. Pachatel znervózní, když zjistí, že máte pravdu, což může způsobit i hněv, který ho donutí vše prozradit.

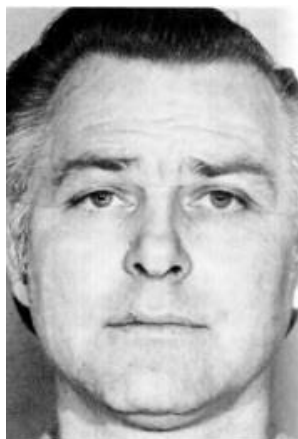
Zkusme tedy cvičně projít seznam otázek, které by nám pomohly vytvořit příběh nebo alespoň pomoci získat představu o důvodu útoku. Předpokládejme, že nás klient, pan X je úspěšný podnikatel středních let. Napadne ho pachatel pan Y, který je výrazně mladší a dle nepromyšlenosti útoku dost zbrklý, avšak povídat si nechce. Na otázku, proč útočil, odpoví urážkami vůči klientovi. Budeme tedy postupně pokládat otázky. Jako první tedy musíme zjistit, zda se jedná o soukromou záležitost nebo o pracovní. Předpokládejme, že na tváři pana Y se objevil výraz pro pohrdání, znechucení a následně mikro výraz pro smutek jako na obrázcích níže:



*Obr. 48. Pohrdání [18]*



*Obr. 49. Znechucení [31]*



*Obr. 50. Smutek [7]*

Na jednu odpověď je to poměrně dost emocí. Proto se zkusíme zeptat, zda se jedná o soukromou záležitost, o někoho blízkého. Na tváři pana Y se opět objeví výraz pro smutek, avšak hned potom se objeví výrazný vztek obdobně jako na obr. 49.

Z toho tedy můžeme odvodit, že se jedná o osobní záležitost. Avšak stále nevíme, čeho nebo koho se to týká. Pak se tedy budeme ptát, zda je to někdo z rodiny, matka, otec, sourozenci, přítelkyně. Při zmínění přítelkyně se na obličejí pana Y opět objevil nepatrný smutek. Za daných okolností můžeme vytvořit domněnku, že nejspíš přítelkyně pana Y opustila kvůli panu X. Náš závěr je logický, proto nejlepší způsob, jak si ověřit, zda je správný, je sdělit ho panu Y a sledovat jeho reakci. Pokud na jeho tváři uvidíme překvapení, vztek, pohrdání, tak byl náš závěr správný. Nicméně pokud útočnickovi sdělíte skutečnost, o které si myslel, že nic nevíte, tak po jejím odhalení se k tomu z velké pravděpodobnosti vyjádří. S velkou pravděpodobností s vámi začne komunikovat. První varianta je, že vám bude tvrdit, že o tom nic nevíte, pak je vhodné, abyste tvrdili, že víte, a k tomu popište, jak jste poznali jeho vztek. Rozved'te svůj postřeh a pozorujte jeho reakci dál. Předpokládejme však, že vaše teorie sdělená panu Y ho spíš přesvědčí, že již nemá cenu cokoliv popírat a řekne vám své důvody.

Popisované postřehy nás pouze navedly, proč pan Y útočil a jaký byl jeho důvod. V daném případě důvod byl soukromého rázu, kdy mladá přítelkyně opustila partnera kvůli staršímu a movitějšímu muži. Nemůžeme zcela jistě říct, zda se o útok pokusí znovu nebo ne. Záleží na psychologickém profilu a odhadu v reálné situaci. Jelikož útok nebyl promyšlený, proveden byl spíš v záplavě emocí a jelikož to bude zároveň řešeno policií, s velkou pravděpodobností k opakovanému útoku již nedojde. Bohužel mnohdy je ztracena objektivita v řešení milostných trojúhelníků. Zlost pana Y na pana X kvůli přebrání ženy, nemusí být

opodstatněný. Žena mohla přítele opustit ze zjištěných důvodů, které nepřizná ani jednomu z nich. To už však nezjistíme ani od pana Y ani od pana X, jelikož oni sami touto informací nedisponují. Jediný, kdo nám to může prozradit, je samotná žena. Pro naše potřeby jsme však potřebovali zjistit důvod útoku a ten jsme zjistili správně.

Z výše uvedeného příkladu a popisu vyplývá, že bychom měli v případě vytěžování informací správně pokládat otázky a hlavně správně přečíst projevující se emoce. Právě to nám má pomoci ke správnému směru dalších otázek a vytvoření řetězu faktů, které by nám měly pomoci vytvořit si celkový obrázek. Nelze vytvořit zcela universální systém otázek, vždy záleží na situaci a specifikách zakázky. Stejně tak ne vždy dokážeme hned rozpoznat konkrétní emoci, obzvláště pokud je nevýrazná a velmi rychlá. K tomu by měl posloužit pravidelný trénink a správné vyhodnocení situace.

## 7 DETEKCE ÚTOKU

Bodyguard je povinen bránit klienta, proto pokud se potkáme s odhodlaným útočníkem, musíme útok převést na sebe. V této kapitole popíšeme situaci, kdy útočník stojí naproti nám a chystá se na nás zaútočit. Dokážeme-li určit, že např. během vteřiny nás bude chtít udeřit pravou pěstí, získáme tím výhodu. V zásadě lze rozdělit detekci čtením z tváře a čtením z těla.

### 7.1 Tvář

Odhalit člověka, od kterého můžeme čekat útok, jsme již popsali v předchozí kapitole. Můžeme však pro nás odhalit i okamžik těsně před samotným útokem. Z tváře (hlavy) můžeme poznat, že během zlomku vteřiny dojde k útoku. Pomocť nám mohou tyto charakteristické znaky:

- Sklonění hlavy dolů
- Sepnutí úst
- Zvednutí dolních víček
- Zvednutí hlavy
- Rozšíření/zúžení zorniček

To vše může předcházet fyzickému napadení. Pořadí výskytu je velmi individuální a nemusí obsahovat všechny výše zmíněné body, pro příklad to však můžeme seřadit takto: jako první přijde sklonění hlavy (obr. 51). Představuje to jakési zaměření se na cíl. S pohybem hlavy může přijít i zvednutí dolních víček, která potvrzují celkové odhodlání. Za tím následuje zatnutí úst, což, jak už jsme zjistili, je výraz pro zlost viz obrázek 52.



*Obr. 51. Skloněná hlava*



*Obr. 52. Zvednutí dolních víček*

V běžném životě se však můžeme také potkat se zvednutou hlavou. V zásadě se jedná o kombinaci řeči těla, kdy obvykle jeden muž vybízí druhého k útoku. Je to doprovázeno vypnutím hrudníku a vzájemného narušování osobního prostoru. Takový člověk však čeká na záminku, která by popohnala jeho emoce, aby útok zahájil.

## 7.2 Tělo

Budete-li chtít zaútočit, pak s velkou pravděpodobností použijete úder rukou nebo kopnete nohou. V obou dvou případech by se jednalo o zjevný pohyb vpřed prozrazující celý děj. Níže se pokusíme zachytit pomocí fotografií pohyb při úderu. Jedná se vlastně o nepatrný pohyb (zdvížení) začínající v rameni, pokračující mírným pohybem dozadu, po kterém následuje pohyb samotnou paží směrem dopředu obdobně jako na obrázcích 6 a 7, kde byl zobrazen boxerský zápas.

Obdobné je tomu u kopu. Zde však neotáčíme ramenem, ale bokem nebo i půl-tělem na straně nohy, kterou chcete kopnout. To znamená, že budete-li chtít kopnout přímým kopem levou nohou, uděláte krok pravou, mírně pootočíme bokem na straně levé nohy a provedeme kop. Zde je pootočení malé a méně výrazné než u kopu po oblouku, kde pohyb boku je podstatně výraznější.

Potkáme-li útočníka, který nás chce udeřit pravou pěstí, pak by došlo k zvednutí dolních víček, zatnutí úst a výše popisovaným pohybem ramene a ruky.

Výše popisovaná detekce je vhodná pro aplikaci na méně cvičené nebo necvičené lidi. Profesionál v profesní obraně nebo bojovém umění, veškeré kroky provádí velmi rychle, proto je skoro nemožné tyto prvotní kroky zachytit. Jediný zdlouhavý okamžik je dráha pohybu ruky, nohy.

## 7.3 Ruce

Při konfrontaci emocí a touhou po jejich utajení vstupují do hry ruce. Jsou jakýmsi výstupním ukazatelem, co si člověk myslí nebo cítí, ale nechce to prozradit veřejnosti. Většina lidí ví, že neverbální projev mnohdy prozradí věci, které nechceme, aby prozrazené byly, proto se je často pokouší ovládat, někdy hned od začátku rozhovoru s osobou, které nechceme emoce prozradit, ale postupně na to zapomínáme nebo naopak si to vybavíme, když si všimneme, jak se nás protějšek pokouší přechít. Ať už ruce začneme hlídat kdykoliv, to co vyjadřují, se nemění. Níže proto uvedeme pár gestikulací, se kterými se můžeme potkat. Je množství způsobů, jak si člověk s rukama „hraje“ a může se to zdát komplikované, avšak mají jen pár významů, které si lze snadno zapamatovat.



### 7.3.1 Neutrální

Jako první uvedeme neutrální držení rukou. Ruce jsou uvolněné, bez napětí ve svislé poloze podél těla. Takovéto ruce ukazují, že člověk je klidný a nemá v sobě žádné negativní emoce.



*Obr. 53. Neutrální*

### 7.3.2 Ruce v kapsách

Na obrázku níže ruce symbolizují uzavřenost a nejistotu. Člověk se snaží schovat, uzavřít se do sebe. Takovýto člověk pro nás nepředstavuje hrozbu, ale má naznačovat strach a úzkost.



*Obr. 54. Ruce v kapsách*

### 7.3.3 Složené ruce

Zde ruce představují jakousi překážku, odtažitost. Pokus se oddělit od ostatních nebo od člověka, se kterým mluví. Tímto člověk znázorňuje, že nemá např. zájem pokračovat v debatě. Důležitý je u toho také postoj a naklonění hlavy. Bude-li dotyčná osoba skroucená do sebe, pozvedne ramena a třeba i trochu skloní hlavu, může to znamenat, že je jí zima kvůli prostředí, ve kterém se nachází nebo má strach (při strachu dochází k odkrvení končetin a jejich ochlazení).

Složené ruce může doprovázet i opační postoj, tedy vypnutí hrudníku a zvednutí hlavy. Zde je osoba sebejistá nebo se alespoň pokouší vytvořit takový dojem. Tímto se snaží zastrašit, ruce opět slouží jako zeď, ale v tomhle podání má působit jako dost „vysoká zeď“, aby odradila ostatní od pokusu ji zdolat.

V obou dvou případech se jedná o projev strachu, odtažitost, nepředstavuje to pro nás hrozbu.



*Obr. 55. Složené ruce*

### 7.3.4 Otevřené dlaně

Otevřená dlaň a odkrytí těla představuje otevřenost vůči protějšší osobě. To znamená, že nemá strach a nebojí se. Při kombinaci s různým postojem, jak tomu bylo i v případě složených rukou, může vykazovat trochu odlišnou informaci.

V prvním případě, pokud je postoj obdobný jako na obrázku č. 56, otevřené dlaně směřující od těla, případně mírné pozvednutí ramen, ukazuje na zmíněnou otevřenost.



*Obr. 56. Otevřené dlaně 1*

Můžeme se však setkat s postojem obdobným na obrázku č. 57, kdy ruce jsou opět otevřené a o něco výš než v přechozím případě, ale hlavně je zde jiné držení těla, kdy opět dochází k vypnutí hrudníku a tím pádem ruce zůstávají trochu pozadu. S takovýmto postojem se často setkáme např. při sledování fotbalových zápasů, kdy hráči na sebe takto „pochodují“. Znamená to, že se svého protějšku nebojí a nebere ho jako hrozbu, svým postojem a držením těla to ještě víc stvrzuje a tak trochu zastrašuje.



*Obr. 57. Otevřené dlaně 2*

### **7.3.5 Pěst**

Ruce stočené do pěsti jsou výrazné gesto. Čím pevnější je pěst, tím silnější a výraznější je vztek. Je zcela zřejmé, že vztek v našem případě nevěští nic dobrého a tudíž pro nás před-

stavuje hrozbu. Pěst je tedy jakýmsi indikátorem této emoce. Ochablá pěst může znamenat vynucení dané emoce. Lze říci, že člověk svůj vztek předstírá a zapomíná pěst pořádně sepnout, což znamená, že to není přirozený děj. S velkou pravděpodobností svůj vztek s mnohdy doprovázenými vyhrůzkami nemyslí vážně, ale pokouší se nás o tom přesvědčit.



Obr. 58. Pěst [32]

Níže je uveden obrázek z fotbalového prostředí, kde je znázorněna ochablá pěst a otevřené dlaně. Fotbalista v bílém dresu se pokouší svým postojem vystrašit protivníka, pokud se však zaměříme na jeho ruce, jsou jen lehce stočené do pěsti. Je vidět, že protivník v červeném dresu výhrůžky nebere příliš vážně. Dlaně má otevřené, nicméně ruce jsou spíše vytažené dopředu a tudíž představují nárazník v případě, že by se přeci jenom ve výhrůžkách protivníka v bílém dresu spletl. Tento střet lze najít v podobě videa, kdy hráč v červeném dresu úmyslně narazil do hráče v bílém. Agresorem tedy byl hráč v červeném, to může vysvětlovat, proč pěsti nejsou úplně sepnuté.



Obr. 59. Pěst a dlaně [33]

### 7.3.6 Hraní si s předměty a mnutí rukou

Dost často můžeme u lidí pozorovat, jak si „hrají“ s nějakým předmětem, jako je tužka nebo řetízek na krku. Všeobecně lze říct, že takovýto projev znamená nervozitu. Samozřejmě musíme vycházet z toho, že osoba pohrávající s řetízem na krku je konfrontovaná s určitou situací, proto výsledná emoce může být jiná např. flirt).



*Obr. 60. Řetízek [34]*

Z těchto důvodů hodně lidí kupuje tzv. antistresový míček, který má zaměstnat ruce a odbourat nervozitu a stres v práci. Čím rychlejší a intenzivnější manipulace, tím větší stres člověk prožívá. Říká nám to, že se dotyčná osoba něčeho bojí nebo má vztek. Pokud osoba nemá po ruce žádný předmět, můžeme pozorovat, jak si ruce mne.

Můžeme se setkat i se sepnutím rukou jako na obrázku 61. Znamená to jakési ovládnutí a částečné odtažení. Člověk se snaží doslova držet sám sebe v rukou a ovládat se.



*Obr. 61. Sevření [35]*

Výše popsané pohyby rukou by měly být dostačující pro práci bodyguarda. Ve většině případů se totiž setkáme s projevem strachu, nejistoty a vzteku. Některé emoce se mohou jevit poněkud nejednoznačné a v některých případech tomu tak opravdu je. Proto jsme zde popsali také další pomůcky, další neverbální projevy a mimické výrazy. Kombinace všech

těchto jednotlivých částí nám pomůže vytříbit správný závěr, přechíst člověka a jeho chování.

Samozřejmě gestikulací rukama je více jako např. podepírání hlavy, sahání na nos apod. Všeobecně, podpírání hlavy, kdy ruka drží její váhu, znamená nezáměr nebo nudu a únavu. Pokud máte naproti sobě člověka, který podepírá hlavu, s největší pravděpodobností to znamená, že váš projev pro něj není nikterak zajímavý. Je samozřejmě možnost, že v noci nespál, ale to by doprovázely další znaky (kruhy pod očima, zarudlé oči apod.). Co se týče sahání na obličej, zde je pak možnost nervozity, a v případě, že nám člověk u toho něco sděluje, tak si ověřte, zda vám opravdu nelže. Svědění a nutkání sáhnout si na obličej znamená, že člověk lže. Je to jakýmsi projevem strachu z prozrazení, který se dostává na povrch, v daném případě na povrch obličeje. Opět samozřejmě s tím nemůžeme zcela počítat, pokud dotyčná osoba má rýmu nebo alergii.

Je hodně různých faktorů, které je poměrně těžké si naráz zapamatovat. Jako jednoduchá pomůcka může posloužit napodobení chování, výrazu nebo pohybu. Vpozorujete-li u nějaké osoby chování, které je pro vás těžko zařaditelné, zkuste toto chování napodobit do detailu. Vyvolá to ve vás určitý pocit jako sevřenost nebo vyčerpání z vynakládání většího úsilí, než je vám momentálně příjemné (konkrétně napodobení silného vzteku). Tento pocit pak zkuste v duchu rozebrat a tím si pomůžete ke zjištění emoce.

## ZÁVĚR

Diplomová práce posloužila jako souhrn užitečných informací a postřehů pro práci bodyguarda s využitím čtení neverbálních projevů u jedinců. Důležitá je také jejich následná analýza a vyhodnocení pro zlepšení návyků osobního strážce. Základem bylo vytyčit hrozby při různorodé činnosti bodyguarda v odlišných prostředích a aplikovat na to čtení neverbálních projevů a mimických výrazů pachatele. Jako první jsme ve zkratce popsali typy možných zakázek, se kterými se bodyguard setkává, k čemuž pak byla přidána i veškerá legislativa vztahující se na tyto pracovníky PKB. V další části byly popsány jednotlivé prostory, se kterými se bodyguard může setkat, a v každých z nich byly vytyčeny možné hrozby. Na tyto základy jsme navázali, jak s pomocí mimického projevu rozpoznat člověka, od kterého může skutečně každou chvíli přijít útok. Stejně tak tomu bylo i u neverbálního projevu pachatele pro detekci možného způsobu útoku. Zde se však daná metoda aplikuje hůř, pokud je pachatel cvičený a zaútočí bez varování nebo zaváhání. U profesionálů nebo cvičených lidí je rychlost jednotlivých úderů podstatně vyšší a méně předvídatelná. Budeme-li však jednat s amatérem, dané poznatky by pro práci bodyguarda mohly být prospěšné.

Další podstatnou kapitolou práce bylo využití mimických projevů pro získání informací. Sice při práci bodyguarda vytěžování informací není primárním úkolem, avšak zařazení těchto schopností by mohlo výrazně přispět a zlepšit jeho práci. Použité příklady, jak fotografie, tak i postup pro vytěžování informací byl podán v zjednodušené formě, která by měla pomoci k snadnému pochopení principu využití těchto znalostí. Vytvoření vlastní řízené konverzace, která byla v práci doporučena, by mohlo mít větší potenciál využití než by se to mohlo na první pohled zdát. Rozhodně by to prospělo v prostředí, kde se ví, že útočník se pohybuje v blízkosti klienta, avšak neznáme jeho totožnost.

Při tvoření této práce byl rozeslán dotazník s 24 fotografiemi různých výrazů. Od respondentů se požadovalo, aby z vyjmenovaných emocí vždy jednu z nich přiřadili jednotlivému obrázku. Výsledek ankety ukázal, že lidé dokážou rozeznat silně výrazné emoce, ty méně zjevné si pak pletli. Překvapivé však bylo, že poměrně velké množství respondentů některé výrazy pro vztek vůbec nepoznali. Což poukazuje na to, že vyskytne-li se člověk se silným projevem vzteku, nemusí to jeho okolí vůbec poznat. Přitom vztek je jednou z nejvýraznějších emocí a není příliš těžké se naučit tuto emoci rozeznat.

Cela práce měla upozornit a pomoci nejenom bodyguardům, ale i ostatním lidem, které v rámci výkonu svého povolání musí předejít vyhrocení situací a ohrožení ostatních lidí. Uvedené základy by měly napovědět odborníkům, jak využít mimický a neverbální projev ve svůj prospěch. Práce však nezahrnuje případy, kdy by pachatelem byl psychicky narušený člověk. Pravděpodobně by záleželo na přesné diagnóze poruchy.

Tento materiál je základem pro obeznámení využitelnosti emocí a neverbálních projevů, pro získání těchto dovedností je nutné nejenom znát základní teorii a popis jednotlivých emocí, ale také cvičit nebo absolvovat školení, které pomůže tyto znalosti zafixovat v paměti a bezproblémově je využívat v praxi.



**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] Trestní zákoník - §28 krajní nouze [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://zakony.centrum.cz/trestni-zakonik/cast-1-hlava-3-paragraf-28>
- [2] Trestní zákoník - §29 nutná obrana [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://zakony.centrum.cz/trestni-zakonik/cast-1-hlava-3-paragraf-29>
- [3] Trestní zákoník - §30 svolení poškozeného [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://zakony.centrum.cz/trestni-zakonik/cast-1-hlava-3-paragraf-30>
- [4] Trestní zákoník - §31 přípustné riziko [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://zakony.centrum.cz/trestni-zakonik/cast-1-hlava-3-paragraf-31>
- [5] Trestní řád - §76 zadržení osoby podezřelé [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://zakony.centrum.cz/trestni-rad/cast-1-hlava-4-paragraf-76>
- [6] Zákon č. 119/2002 Sb. o střelných zbraních a střelivu [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-119>
- [7] EKMAN, Paul. *Unmasking The Face: A Guide to Recognizing Emotions From Facial Expressions*. Cambridge: Malor Books, 2003, s. 212. ISBN 1-883536-36-7.
- [8] LYUBYMENKO, Khrystyna. *Analýza neverbální komunikace jako zdroj informací*. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. 2013
- [9] Krušovice – Král vs. Tomáš Řepka - YouTube. [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=Auw2Ayg-dHw>.
- [10] Best Boxing moment of 2012 (Slow Motion) [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?v=\\_ce4MWG4VQY](https://www.youtube.com/watch?v=_ce4MWG4VQY)
- [11] Facial expressions [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.jannilla.se/tag/facial-expressions/>
- [12] Fear: a cultural history [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.theage.com.au/news/Reviews/Fear-a-cultural-history/2005/05/06/1115092634475.html?oneclick>
- [13] 7. Universally Recognized Facial Expressions of Emotion [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.facscodinggroup.com/universal-expressions>
- [14] Rhetrickery vocabulary and Allusions [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://apwikiwarriors.wikispaces.com/Rhetrickery+Vocabulary+and+Allusions>

- [15] Body language Quiz: Test Your Emotional Intelligence [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: [http://greatergood.berkeley.edu/ei\\_quiz/](http://greatergood.berkeley.edu/ei_quiz/)
- [16] Posts Tagged „gestures“ [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://drilliangulass.com/blog/tag/gestures/>
- [17] Classic Royal - favorites [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <https://www.pinterest.com/classicroyal/favorites/>
- [18] Wrestling forum [online]. [cit. 2015-05-18]. <http://www.wrestlingforum.com/wwe-raw-smackdown/668889-how-come-randy-orton-over-crowd-3.html>
- [19] Messy Queen All Up In Wales Mentions [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.lipstickalley.com/showthread.php/834372-Messy-Queen-ALL-Up-In-Wale-s-Mentions-%28Has-Receipts%29>
- [20] Universal facial expressions [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.paulekman.com/universal-facial-expressions/>
- [21] Nonverbal communication analysis no 29 [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: [http://www.bodylanguagesuccess.com/2013/08/nonverbal-communication-analysis-no\\_29.html](http://www.bodylanguagesuccess.com/2013/08/nonverbal-communication-analysis-no_29.html)
- [22] Prince William and Kate Middleton reveal daughter name [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: [http://www.etonline.com/news/163836\\_prince\\_william\\_kate\\_middleton\\_reveal\\_daughter\\_name/](http://www.etonline.com/news/163836_prince_william_kate_middleton_reveal_daughter_name/)
- [23] Fear facial expression. [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://pixshark.com/fear-facial-expression.htm>
- [24] Bio brigitte ligas [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: [http://www.webdentalchicago.com/bio\\_brigitte\\_ligas.html](http://www.webdentalchicago.com/bio_brigitte_ligas.html)
- [25] Disgusted Face Tumblr [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://pixshark.com/disgusted-face-tumblr.htm>
- [26] Obama suprised [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://pixgood.com/obama-surprised.html>

- [27] Improving member service: The Power of Saying „You’re Welcome“. [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.creditunionstrategy.com/improving-member-service-the-power-of-saying-youre-welcome/>.
- [28] Body language and facial expression [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <https://blfe.psych.iastate.edu/node/8>
- [29] Angry Facial Expressions in Negotiation [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.humintell.com/2014/09/angry-facial-expressions-in-negotiation/>
- [30] Angry facial expression [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://pixshark.com/angry-face-expressions.htm>
- [31] The 7 Universal face expressions [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.study-body-language.com/Face-expression-2.html>
- [32] Body language [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.presentation-process.com/body-language.html#axzz3b0p8nhDd>
- [33] Competicion sanciona Cristiano Ronaldo tres partidos [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://ultimahora.es/deportes/noticias/2014/02/05/117522/competicion-sanciona-cristiano-ronaldo-tres-partidos.html>
- [34] Have we lost the meaning behind the cross [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.corynikkel.com/2013/10/15/have-we-lost-the-meaning-behind-the-cross/>
- [35] What should I do with my hands [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.mrmediatraining.com/2011/02/09/what-should-i-do-with-my-hands/>
- [36] Ekman P. *Telling Lies. 4rd printing*. New York, London: W.W. Norton, 2009. 402 s. ISBN 0393337456.
- [37] Ekman P. *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*. 1st printing. New York: Henry Holt and Company, 2003. 288 s. ISBN 0805072756.

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

OD Lidí z oboru

MO Lidí mimo obor.

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

<i>Obr. 1. Základní výraz [7]</i> .....	23
<i>Obr. 2. Vztek [7]</i> .....	23
<i>Obr. 3. Základní výraz [7]</i> .....	24
<i>Obr. 4. Strach [7]</i> .....	24
<i>Obr. 5. Falešný vztek [9]</i> .....	25
<i>Obr. 6. Začínající útok [10]</i> .....	26
<i>Obr. 7. Zakončení úderu [10]</i> .....	26
<i>Obr. 8. Základní výraz [7]</i> .....	28
<i>Obr. 9. Radost [7]</i> .....	28
<i>Obr. 10. Základní výraz [7]</i> .....	29
<i>Obr. 11. Smutek [7]</i> .....	29
<i>Obr. 12. Základní výraz [7]</i> .....	30
<i>Obr. 13. Překvapení [7]</i> .....	30
<i>Obr. 14. Základní výraz [7]</i> .....	31
<i>Obr. 15. Znechucení [7]</i> .....	31
<i>Obr. 16. Základní výraz [7]</i> .....	32
<i>Obr. 17. Pohrdání [7]</i> .....	32
<i>Obr. 18. Zlost [11]</i> .....	35
<i>Obr. 19. Falešný strach [12]</i> .....	35
<i>Obr. 20. Pohrdání [13]</i> .....	35
<i>Obr. 21. Pohrdání [14]</i> .....	35
<i>Obr. 22. Překvapení [13]</i> .....	35
<i>Obr. 23. Vztek [15]</i> .....	35
<i>Obr. 24. Vztek [16]</i> .....	35
<i>Obr. 25. Falešná [17]</i> .....	35
<i>Obr. 26. Překvapení [11]</i> .....	35
<i>Obr. 27. Pohrdání [18]</i> .....	35
<i>Obr. 28. Vztek [19]</i> .....	35
<i>Obr. 29. Znechucení [20]</i> .....	35
<i>Obr. 30. Pohrdání [21]</i> .....	36
<i>Obr. 31. Radost [22]</i> .....	36
<i>Obr. 32. Strach [23]</i> .....	36

<i>Obr. 33. Falešná [24]</i> .....	36
<i>Obr. 34. Zlost [20]</i> .....	36
<i>Obr. 35. Smutek [15]</i> .....	36
<i>Obr. 36. Smutek [11]</i> .....	36
<i>Obr. 37. Zlost [11]</i> .....	36
<i>Obr. 38. Pohrdání [25]</i> .....	36
<i>Obr. 39. Překvapení [26]</i> .....	36
<i>Obr. 40. Smutek [7]</i> .....	36
<i>Obr. 41. Strach [23]</i> .....	36
<i>Obr. 42. Servírování [27]</i> .....	39
<i>Obr. 43. Pohrdání [28]</i> .....	39
<i>Obr. 44. Vztek [13]</i> .....	39
<i>Obr. 45. Mírný vztek [29]</i> .....	40
<i>Obr. 46. Intenzivnější vztek [6]</i> .....	41
<i>Obr. 47. Výrazný vztek [30]</i> .....	41
<i>Obr. 48. Pohrdání [18]</i> .....	43
<i>Obr. 49. Znechucení [31]</i> .....	43
<i>Obr. 50. Smutek [7]</i> .....	44
<i>Obr. 51. Skloněná hlava</i> .....	47
<i>Obr. 52. Zvednutí dolních víček</i> .....	47
<i>Obr. 53. Neutrální</i> .....	49
<i>Obr. 54. Ruce v kapsách</i> .....	49
<i>Obr. 55. Složené ruce</i> .....	50
<i>Obr. 56. Otevřené dlaně 1</i> .....	51
<i>Obr. 57. Otevřené dlaně 2</i> .....	51
<i>Obr. 58. Pěst [32]</i> .....	52
<i>Obr. 59. Pěst a dlaně [33]</i> .....	52
<i>Obr. 60. Řetízek [34]</i> .....	53
<i>Obr. 61. Sevření [35]</i> .....	53

## SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1. Anketa</i> .....	35
-----------------------------	----