

Musi nastąpić rewolucja

Agata Jankowska
Global Protection Group



Używając szkolnej analogii, ochroniarzy należałoby wręcz cofnąć do podstawówki.

Na polskim rynku działa obecnie od 3,5 do 4 tys. agencji zajmujących się ochroną. Zatrudniają one, według różnych szacunków, ok. 300 tys. pracowników. To obecnie jedna z najszybciej rozwijających się branż w Polsce. Mimo to, poziom wyszkolenia pracowników pozostawia wiele do życzenia. Używając szkolnej analogii, ochroniarzy należałoby wręcz cofnąć do podstawówki. Brakuje im bowiem elementarnej wiedzy, niezbędnej w wykonywanym zawodzie.

Kogo należy za to winić? W pierwszej kolejności firmy zajmujące się szkoleniami, które stawiają na efektowne szkolenia a nie na przydatne w realnym życiu umiejętności. W opinii specjalisty z Global Protection Group, polskiej agencji ochrony osobistej, nacisk należy kłaść przede wszystkim na umiejętności psychologiczne, a nie na nauki sztuk walki. Idealny ochroniarz to taki, który przewiduje i nie dopuszcza do konfrontacji, a mięśni używa w ostateczności.

Instruktor z przypadku?

Zmiany muszą nastąpić u podstaw. W pierwszej kolejności należy przyrzeć się samym instruktorom. Kim są ludzie, którzy szkolą przyszłych ochroniarzy?

- Często są to osoby, które nie miały nic wspólnego z tą branżą. Zdarzają się przypadki, że pierwszej pomocy uczy „szkolna pielęgniarka”, której jedynym zajęciem przez lata było wydawanie kropli na ból brzucha i naklejanie plastrów na rozbite kolana – ironizuje konsultant z firmy Global Protection Group - Lepszy w takim wypadku byłby ratownik medyczny jeżdżący ambulansem. On ma wiedzę praktyczną.

Należy uważać także na ludzi legitymujących

się doświadczeniem w różnych jednostkach specjalnych. Człowiek, który będzie prowadził zajęcia dla pracowników ochrony, będzie od razu uznany za specjalistę, a w rzeczywistości może okazać się, że oceniono książkę jedynie po okładce. -Przydarzyła nam się kiedyś taka sytuacja, że zostaliśmy zaproszeni na szkolenie strzeleckie, które miał prowadzić instruktor z GROMu. Na miejscu okazało się, że poziom jego wiedzy znacznie odbiega od naszego wyobrażenia. Gdy rozmawialiśmy z nim podczas przerwy obiadowej, okazało się, że faktycznie pracował w jednostce... ale na magazynie – śmieje się pracownik GPG.

Uczą strzelać, nie uczą myśleć

Druga sprawa, to program szkoleń. Wiele firm, które wysyłają swoich pracowników na kursy, zwyczajnie wyrzuca pieniądze w błoto. Chcą pokazać, że dbają o swoich pracowników i wysyłają ich np. na szkolenia strzeleckie. Zajęcia są atrakcyjne, pokazowe a co najważniejsze, dają przełożonym zabezpieczenie. Gdyby któryś z pracowników uległ w przyszłości wypadkowi z użyciem broni, szef będzie czysty - osoba poszkodowana odbyła przecież szkolenie. Z punktu widzenia ochroniarza nie jest ono jednak priorytetowe. Bo jak często w swojej pracy będzie musiał używać broni? Bardzo rzadko a najprawdopodobniej nigdy.

- Kiedy spotykam się z ludźmi, którzy kiedyś szkolili się ze mną, mówią, że na bardzo niewielu kursach zdobyli wiedzę, która była im później przydatna w pracy. Szkolenia należy dostosowywać do zadań, które będą wykonywane w przyszłości – mówi specjalista z firmy Global Protection Group. ►



W Polsce istnieje wiele ośrodków szkoleniowych. Ich poziom jest jednak bardzo zróżnicowany. Podstawowym błędem jest nastawienie na szkolenia, które są efektywne ale nieefektywne. Przyszłych ochroniarzy uczy się walki wręcz, przeprowadzania kontrataku przy użyciu broni palnej czy wyjścia z zasadzki, a powinno się uczyć zupełnie prozaicznych rzeczy. Co zrobić jeśli na chronionym terenie spotkają się z osobą agresywną? Jak z nią rozmawiać? Jak dowiedzieć się kim jest, jak dostała się na zamknięty teren i dlaczego nie ma przepustki? Jak sprawdzić, czy ma złe zamiary, czy zwyczajnie jest zdenerwowana obecnością w danym miejscu? Czy pod ubraniem ukryła broń albo chce wynieść coś z firmy? Pracownik ochrony musi posiadać umiejętność prowadzenia

rozmowy w taki sposób, aby zdobyć jak najwięcej informacji. To pozwoli mu zorientować się w sytuacji. Na szkoleniach powinno się wpajać kursantom, żeby zawsze mieli oczy i uszy dookoła głowy – ich głównym zadaniem będzie bowiem unikanie zagrożenia, a nie bezpośrednia konfrontacja. Ochroniarz musi znać techniki prowadzenia obserwacji i kontr obserwacji, wyłapywać osoby, które mogą inwigilować jego klienta a nawet jego samego.

Rzadko prowadzi się szkolenia z jazdy samochodem. Jeśli już takie kursy się odbywają, to obejmują zazwyczaj jazdę bojową - defensywną lub ofensywną. Często zapomina się o przygotowaniu ochroniarza do przewożenia klienta w sposób bezpieczny czy o wpojeniu mu tak podstawowych nawyków jak codzienne sprawdzenie wyposażenia pojazdu, np. apteczki.

Licencja, to nie gwarancja

Wśród pracowników ochrony występuje spore rozwarstwienie. Olbrzymia część z już wykonujących ten zawód, jest kompletnie nieprzygotowana do pełnienia swoich obowiązków. Często są to osoby, które nie mają wykształcenia kierunkowego i nie mają licencji. Z kolei ci, którzy potwierdzają swoje kompetencje certyfikatami, wcale nie gwarantują profes-

-onalizmu. Wiedza, którą zdobyli podczas kursów okazuje się niepraktyczna, albo w ogóle jest jej niewiele. W Polsce pokutuje przekonanie, że antyterroryści lub wojskowi będą najlepszymi ochroniarzami. To mit, ponieważ ich przeszkolenie nie jest odpowiednie do zadań, które będą wykonywali jako pracownicy cywilni.

- Powstaje pytanie ilu z tych pracowników tak naprawdę posiada wiedzę, która jest im niezbędna? Bardzo niewielu. Co roku w Polsce zgłaszanych jest ok. 3,5 tys. alarmów bombowych. To olbrzymia liczba, a mało który pracownik ochrony po ukoń-

czonym kursie na licencję wiedziałby

co zrobić, gdyby odebrał tele-

fon z informacją o podło-

żeniu ładunku na

posesji czy w biu-

rowcu. W jaki

sposób prze-

prowadzić

rozmowę te-

lefoniczną?

Kogo o tym

poinformo-

wać? Do-

konać

natychmia-

stowej

ewakuacji

obiektu czy

się z tym

wstrzymać? W

teorii wszystko po-

winno być zawarte w

planie ochrony i odpo-

wiednich instrukcjach. W

praktyce często tego nie ma. Pra-

cownicy nie zdają sobie sprawy jak ważne jest właściwe przeprowadzenie ewakuacji. Nie chodzi tu tylko o to, żeby zabezpieczyć mienie przed wtargnięciem niepowołanych osób, czy zabezpieczyć zdrowie ewakuowanych osób. Należy pamiętać także o tym, że może to być prowokacja paparazzi. Awanturująca się gwiazda czy niekompletny ubiór VIPa, to pożywka dla dziennikarzy. Pracownikom ochrony niezbędna jest także znajomość prawa. Muszą znać swoje przywileje i obowiązki. Owszem uczą się tego podczas kursu, ale nie umieją zastosować tej wiedzy w praktyce. „Bo-

dyguard” powinien wiedzieć kiedy fotoreporter może zrobić zdjęcie klientowi i co robić jeśli osoba chroniona stwierdzi, że jednak nie życzy sobie upubliczniania jej wizerunku. Podobnych sytuacji jest bardzo wiele. Ochroniarze poznają podstawy prawa podczas szkoleń na licencję, jednak jest to wiedza książkowa. Na kursie została wkuta, ale w praktyce często bywa naginana. Czasem świadomie, czasem nie.

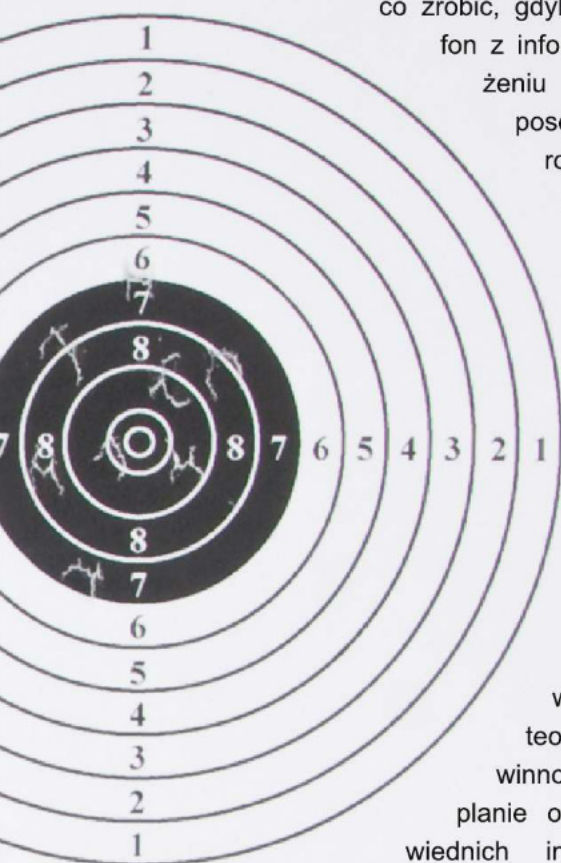
Najpierw głowa, później mięśnie

Pracownik ochrony tak naprawdę nie jest wojownikiem. Jego zadaniem nie jest wdawanie się w walkę jak w przypadku żołnierza. To jest człowiek, który ma uratować życie poprzez bezpieczną ewakuację klienta. Najlepszym typem pracownika ochrony jest „obserwator-psycholog”. To osoba, która ma zareagować zanim dojdzie do ataku, która potrafi rozpoznać zbliżające się zagrożenie.

- Ochrona, to praca z człowiekiem, dlatego szkoleń psychologicznych powinno być dość dużo – przekonuje konsultant z Global Protection Group – Podczas takich zajęć pracownicy powinni poznać techniki rozładowywania stresu, negocjacji, rozmów z osobą zatrzymaną czy agresywną a także wyłapywania kłamstwa. To umiejętności szczególnie przydatne tzw. wartownikom. Pracownicy powinni umieć ocenić, czy kierowca wyjeżdżający z zakładu denerwuje się czy kłamie. Skupiają się na tym, aby sprawdzić czy dany człowiek ma dokumenty uprawniające do wejścia na teren zamknięty, a powinni sprawdzić czy ta przepustka jest autentyczna. Jednocześnie powinni ocenić czy osoba z którą rozmawiają zachowuje się nerwowo. Tu przyda się znajomość mowy ciała.

Bardzo rzadko spotykane, z reguły przeprowadzane w elitarnych zespołach, są szkolenia z rozładowywania stresu. Nie jest to żadna fanaeria. Trzeba pamiętać, że pracownicy z branży bezpieczeństwa, pracujący po kilkanaście godzin dziennie w dużym napięciu, muszą w jakiś sposób radzić sobie ze stresem. Człowiek, któremu płaci się, żeby strzegł czyjegoś życia i zdrowia, mający problemy z własnym życiem osobistym, zmęczony, znerwicowany, nie nadaje się do pracy.

- Dawniej mówiło się, że na rozładowanie napięcia facetowi wystarczy wyciśnięcie z siebie siódmych ►



potów na sali sportowej lub strzelnicy, albo co gorsza ucieczka w alkohol. W pewnym procencie przypadków ćwiczenia fizyczne mogą pomagać, ale w ilu nie wystarczą do zniwelowania narastającego stresu? Ci, którzy sobie nie radzą, mogą nawet stanowić zagrożenie dla klienta. Wystarczy sobie wyobrazić znerwicowanego lub zwyczajnie zmęczonego kierowcę. To tykająca bomba zegarowa. Zmęczony pracownik, jeździ też w grupach interwencyjnych. Tworzy zagrożenie dla ruchu drogowego i dla pieszych.

Pierwsza pomoc ważniejsza od czerwonej taktyki

Przyszłych ochroniarzy szkoli się w nowej ostatnio czerwonej taktyce. To działania przygotowane dla jednostek specjalnych wojska i policji. Techniki te będą przydatne w wypadku gdy zespół znajdzie się pod ostrzałem, czy w strefie wysokiego ryzyka. Ta wiedza ma umożliwić ewakuację ze strefy zagrożenia, wyciągnięcie rannych i udzielanie im pomocy. Jakże to ma przełożenie na codzienną pracę ochroniarzy w Polsce? Żadne. W opinii specjalisty z firmy Global Protection Group większy nacisk należy kłaść na szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy. Gdyby porównać bowiem statystyki dotyczące ilości strzelanin w Polsce a liczby wypadków samochodowych, to oczywiście o wiele bardziej prawdopodobne, że zdarzy się to drugie. O ile tak przeszkoleni ochroniarze nie będą mieli kłopotu z zatamowaniem krwotoku po postrzale, to problemem może okazać się wyciągnięcie z pojazdu osoby poszkodowanej w skutek wypadku.

-Co jakiś czas w mediach ukazują się takie „perelki”, że pracownik ochrony supermarketu uratował komuś życie np. używając defibrylatora. Za granicą takich przypadków się nie nagłaśnia, bo to jest standard. Pracownicy mają w obowiązku udzielanie pierwszej pomocy. Specjalnie nie chwali się za to ludzi, że wykonali swoje podstawowe obowiązki. Owszem, chwała takiemu pracownikowi, że uratował czyjeś życie, ale należałoby to uznać za standard a nie za coś nadzwyczajnego – stwierdza instruktor z GPG.

Ochroniarze powinni wiedzieć jak użyć defibrylatora, jak odróżnić osobę która ma cukrzycę od osoby pod wpływem alkoholu, jak zareagować w przypadku udaru, zawału, wylewu a także

co zrobić gdy klient po prostu zasłabnie - są to przypadki, z którymi może się spotkać na co dzień.

Obycia z wiedzą medyczną nie może zabraknąć profesjonalnym agentom ochrony osobistej. Może się bowiem przydarzyć sytuacja, że przyjdzie im zabezpieczać klienta, który jest niepełnosprawny lub przewlekle chory. Ochroniarze powinni jak najlepiej poznać wszystkie zadania i obowiązki, które będą musieli wykonywać zajmując się tą osobą. Będą musieli także zaopatrzyć się w odpowiedni sprzęt. Dla osoby niepełnosprawnej należy dobrać odpowiednio przystosowany pojazd, który będzie umożliwiał wygodny transport czy ewakuację. Jeśli klient jest przewlekle chory, ochroniarz powinien poznać jak najlepiej tę przypadłość, wiedzieć czym się charakteryzuje, jakie są objawy, przyczyny, co może wpłynąć na pogorszenie się stanu zdrowia jak zareagować zanim przybędzie pomoc lekarska.

Dla osób, które będą pracować z dziećmi powinny być przygotowane kursy pedagogiczne. Ochroniarze muszą także zostać odpowiednio dobrani do pełnienia tej roli pod kątem psychologicznym.

Dress code, ale nie dres

Niezwykłą rzadkością są szkolenia z etykiety. Często wiedzę z tego zakresu przynoszą byli pracownicy Biura Ochrony Rządu jeśli pracowali przy VIP –ach. Ci najbardziej doświadczeni posiadają wiedzę o zasadach zachowania się podczas biznesowych spotkań, dobrych manierach i odpowiednim ubiorze. Niestety rzadko szkoli się z tego zakresu w zespołach prywatnych. W profesjonalnych zespołach szef ochrony ustala dress code, który jest dopasowywany do sytuacji i do klienta. Odpowiedni ubiór powinna zapewnić pracownikom firma.

Firmy z branży bezpieczeństwa powinny uświadomić sobie, że muszą inwestować w edukację swoich pracowników. Wiele już idzie w tym kierunku. Klienci doceniają bowiem doświadczenie pracowników ochrony. Jest to pozytywny trend i można mieć nadzieję, że pozwoli utrzymać odpowiedni standard edukacji. ■