

Dwa miliony fanów piłki nożnej uczestniczyło w wydarzeniu pod hasłem “Friends Invite the World”

Przykład: Mistrzostwa Świata w piłce nożnej 2006

## **SECURITAS: wykorzystanie Structogramu w celu zapewnienia bezpieczeństwa podczas rozgrywek**

*Oliver Steeger*

Powiewając flagami, ubrani w kolorowe szaliki i koszulki reprezentacji narodowych, fani gromadzą się tłumnie przed hotelem sportowym. Czekają długie godziny na hiszpańską reprezentację. Kiedy autobus wiozący drużynę futbolową wreszcie przybywa, fani ożywiają się. Jeden z entuzjastów sportu próbuje dostać się bliżej wejścia hotelowego, ale ochrona powstrzymuje go przyjaznym gestem. Nawiązuje się krótka rozmowa, po czym ochroniarz wskazuje kibicowi miejsce, z którego może obserwować hiszpańskich piłkarzy. Zadowolony młody fan zajmuje stanowisko i udaje mu się dostać autograf od jednego z graczy. „Gracias!”, woła do członka ochrony SECURITAS.

Około 2 milionów kibiców z 32 państw zjechało do Niemiec na Mistrzostwa Świata w piłce nożnej. „Friends Invite the World – Przyjaciele zapraszają świat” – było hasłem powtarzanym przez letnie miesiące 2006 roku, „letniej bajki” w świecie futbolu. To zdanie powinno być mottem przewodnim dla wszystkich. Również dla agencji, które ochraniały drużyny i zapewniały bezpieczeństwo fanom. Innymi słowy, ograniczenia powinny być zmniejszone do minimum, a ochronie powinny być przekazane jasne wytyczne. Bo nawet deszczowa pogoda nie zepsuje humoru fanów tak bardzo, jak niegrzeczne słowa pracowników ochrony. Tendencja, aby posługiwać się intuicją w pracy z ludźmi, tak jak jest to wymagane przez Międzynarodową Federację Piłki Nożnej (FIFA) podczas dużych rozgrywek, stosowana jest również w sektorze usług bezpieczeństwa. Zapotrzebowanie na pracowników ochrony, którzy stoją sztywno z założonymi ramionami, spoglądając wrogo na tłum, spadło. SECURITAS, światowy lider świadczący prywatne usługi ochroniarskie, rozumie te zmiany. SECURITAS zatrudnia ludzi, którzy chcą być blisko graczy, kibiców, kolekcjonerów autografów, widzów zza ogrodzenia lub dziennikarzy. W obecnych czasach,

ochrona musi być zapewniona, ale bez pozostawiania gorzkiego posmaku w ustach klientów. Zadania ochrony zmieniły się: obecnie koncentrują się na tym, żeby ich klienci przyjęli określone zachowania – nie naciskając na nich i okazując zrozumienie dla tego, co jest dla nich ważne. To co jest pożądane w obecnych czasach to nie duża masa mięśniowa, ale zrozumienie ludzkiej natury.

## **Trend w sektorze bezpieczeństwa: zrozumienie ludzkiej natury**

Renomowane agencje ochrony wdrażają tę koncepcję już od kilku lat. Jednakże Mistrzostwa Świata w piłce nożnej 2006 były pierwszą okazją dla szerszej publiczności, żeby zapoznać się z nową polityką sektora usług ochroniarskich. Podczas rozgrywek, dla Securitas Event Solutions GmbH & Co. KG w Nadrenii Północnej-Westfalii, pracowało ponad 5 tysięcy strażników. Było to jedno z największych zleceń na usługi kiedykolwiek złożonych w Niemczech. Firma nadzorowała 150 różnych obiektów – hoteli reprezentacji, ośrodków treningowych, miejsc pobytu fanów, itd. Dokonywała również oceny ryzyka, opracowywała rozwiązania dla zapewnienia bezpieczeństwa, ustalała procedury i instrukcje dla pracowników ochrony oraz planowała konieczne rozwiązania logistyczne. Ponadto, firma opracowała program treningowy dla pracowników oraz rekrutacyjny program treningowy. Istotną w nich kwestią była intuicja oraz zrozumienie ludzkiej natury.

„Świadczenie ochrony w dzisiejszych czasach wymaga posiadania dwóch umiejętności”, mówi Christiane Geuting. „Z jednej strony jest to umiejętność obserwowania ludzi, a z drugiej, umiejętność elastycznej komunikacji”. Pani Geuting, która pracuje dla SECURITAS w Düsseldorfie od 2005, szkoli managerów, personel odpowiadający za funkcjonalność oraz pracowników ochrony oddelegowanych do zadań lokalnych. Uczymy naszych pracowników, jak w sposób szybki i niezawodny ocenić zachowanie innych ludzi i zgodnie z tą wiedzą dostosować sposób komunikowania się z nimi. Jest to sytuacja podobna do tej, w której zdolni managerowie lub sprzedawcy kierują ludźmi z łatwością, delikatnie, tak, żeby osiągnąć żądane zachowanie.

## **System Treningowy Structogram używany podczas Mistrzostw Świata 2006**

Structogram może wydawać się skomplikowany, ale taki nie jest. 34-letnia trenerka użyła tego niestandardowego narzędzia treningowego podczas Mistrzostw Świata w 2006 roku. Początkowo wykorzystywała je w Nadrenii Północnej-Westfalii, żeby szkolić personel. System opiera się na Analizie Biostrukturalnej, która do tej pory była wykorzystywana

głównie przez managerów dla celów sprzedażowych lub doradczych i pomaga użytkownikom w szybki sposób poznać indywidualne przyczyny danych zachowań tak, by lepiej je zrozumieć i radzić sobie z nimi. Kluczem jest opanowanie kompetencji społecznych w życiu codziennym. Jak zapewnia Christiane Geuting, prawie każdy może się szkolić w rozwijaniu kompetencji społecznych i Structogram jest tu wygodnym narzędziem. Znanym jest fakt, że ludzie działają, reagują i komunikują się w sposób indywidualny. Niektóre argumenty mogą przekonać lub zadowolić jedną osobę, ale pozostawia drugą nieusatysfakcjonowaną. Mogą również kogoś rozzłościć. W ostatnich latach naukowcy zajmujący się neurologią odkryli, że ma to bezpośredni związek z funkcjonalną strukturą naszego mózgu. Stwierdzili oni, że mózg składa się z trzech części, z których każda działa w odmienny sposób. Na przykład pień mózgu jest odpowiedzialny za instynkty i niezawodne pierwsze wrażenie. System limbiczny kieruje emocjami i asertywnością w walce o byt, a neokorteks odpowiada za logiczne myślenie oraz planuje wszelkie działania.

Te trzy części mózgu współpracują ze sobą w różny sposób ze względu na ich genetyczne predyspozycje. Zgodnie z tymi predyspozycjami, jedna z części mózgu dominuje nad pozostałymi i wpływa na uczucia, myśli oraz działania. To wyjaśnia dlaczego w życiu codziennym niektórzy ludzie chcą być blisko innych i pragną być powszechnie lubiani, podczas gdy inni chcą być lepsi i szukają rywalizacji. Jeszcze inni wolą zachować bezpieczną odległość, są zdystansowani i często chłodni w stosunku do ludzi. Jak twierdzą badacze mózgu, nasze zachowanie odzwierciedla genetycznie uwarunkowaną strukturę naszego mózgu – indywidualną biostrukturę.

## **Działaj zgodnie z własną naturą**

Analiza Biostrukturalna pomaga nam w szybki sposób rozpoznać genetyczną strukturę osoby siedzącej naprzeciwko nas. Gdy raz wykształcimy tę umiejętność, będziemy potrafili oszacować, która część mózgu naszego klienta jest dominująca i kontroluje jego zachowania. „Krótka obserwacja wystarczy, żeby ocenić jak zachowuje się osoba i dostosować do niej nasze podejście”, mówi socjolog. „Wówczas będziemy potrafili rozmawiać z nią w sposób, który jest zgodny z jej i naszą osobowością”.

Kolory użyte w Analizie Biostrukturalnej symbolizują wzajemne oddziaływanie trzech części mózgu: zielony odzwierciedla cechy towarzyskie i wrażliwość, czerwony odpowiada za emocjonalność i agresywność, a niebieski – podejście wyważone i racjonalne. Podczas seminariów treningowych pracownicy ochrony uczą się rozpoznawać, która część jest

dominująca, która ma drugorzędne znaczenie, a która odgrywa najmniejszą rolę. Można mówić o dominacji zielonego, czerwonego lub niebieskiego komponentu, ale to narzędzie nie ma nic wspólnego z ustalaniem schematów klasyfikacji lub typologii. „Istnieje wiele możliwych konfiguracji tych trzech części mózgu”, mówi **Juergen Schoemen**, prezes Structogram Niemcy, który znajduje się w Spirze i Frankfurcie nad Menem. Narzędzia Analizy Biostrukturalnej umożliwiają rozpoznanie struktury własnej osobowości (przy użyciu Structogramu) oraz osobowości innych ludzi (Triogram). „Wiedza, jak użyć tych narzędzi jest starannie przekazywana podczas seminariów treningowych”, potwierdza frankfurcki ekspert.

## **Feedback od SECURITAS**

SECURITAS zaczęła stosować Analizę Biostrukturalną w połowie lat 90. i używa tej metody do dziś. „Odkrywamy dalsze zastosowania”, mówi Christiane Geuting. Oznacza to również, że nie tylko managerowie i sprzedawcy używają tego narzędzia, by zdobyć kompetencje społeczne, ale również pracownicy SECURITAS stosują je jako element szkolenia w ich pracy w ochronie. **Peter Stutz**, prezes International Structogram Center w Lucernie w Szwajcarii, wyjaśnia z dumą: „Tak szeroko rozpowszechnione wykorzystanie tej metody jest nowością w sektorze usług bezpieczeństwa.”

Zachęteni sukcesami podczas Mistrzostw Świata w 2006 roku, SECURITAS postanowiło kontynuować tę strategię. „Nasi ochroniarze, którzy przeszli szkolenie przy użyciu Biostrukturalnej Analizy, dostali bardzo dobry feedback”, donosi Christiane Geuting. Bardzo nieliczne incydenty miały miejsce i nie było żadnych skarg od kibiców. To była świetna gra naszych pracowników. Doświadczony trener Structogram **Michael Hilgert** ma takie samo zdanie jak Geuting.

Co działo się podczas Mistrzostw? Wszystkie drużyny piłkarskie były zakwaterowane w hotelach, które były w sposób szczególnie zabezpieczone, np. Hiszpanie nocowali w 48-pokojowym SportHotel, który jest częścią SportCentrum Kamen-Kaiserau w Westfalii i jest wyposażony w centrum szkoleniowe i konferencyjne. SECURITAS był odpowiedzialny za ochronę drużyny przed kibicami, w szczególności podczas zamkniętych treningów przygotowujących do meczu.

Dwudziestoosobowy personel przydzielony do tego hotelu został specjalnie przeszkolony przez SECURITAS. Ochroniarze wzięli udział w trwającym 6 tygodni

pilotażowym projekcie wspieranym przez Federalną Agencję Zatrudnienia. Michael Hilgert trenował przy użyciu Biostrukturalnej Analizy przez ponad 5 lat. On sam jest entuzjastą sportu i jest znany jako zapalony sportowiec. „Potrzebowaliśmy bezpiecznej i łatwej metody, żeby wyszkolić kompetencje społeczne”, mówi Hilgert. Wraz ze specjalistami z Federalnej Agencji Zatrudnienia wybrał Analizę Biostrukturalną. „Ludzie opanowywali tę metodę w zadziwiająco szybki sposób. Po krótkim czasie, Analiza Biostrukturalna stała się częścią ich natury.”

## **Przeważający komponent niebieski oznacza zrozumienie dla zasad**

Pracownicy SECURITAS nie mogli zawsze pozwalać kibicom na zbliżenie się do graczy. Ochroniarze przekazywali więc komunikat: „wstęp wzbroniony” zgodnie z biostrukturą poszczególnych fanów. Kibice, u których przeważa kolor zielony, reagują dobrze na mniej oficjalne, bardziej ludzkie przekazy, takie jak: „Pewnie, że byłoby miło zobaczyć drużynę, ale niestety nie mogę pozwolić ci przejść, bo będę mieć kłopoty z powodu naruszenia przepisów.” Przeważający komponent niebieski, ukierunkowany na fakty i logiczne zasady, rozumie reguły bezpieczeństwa i jasne przepisy. „Organizator stworzył te zasady i muszę ich przestrzegać.” A co z agresywnym, impulsywnym komponentem czerwonym? „Nasi pracownicy starają się użyć go dla swoich korzyści”, wyjaśnia Michael Hilgert, ponieważ tacy ludzie okazują zrozumienie dla ochroniarza i odpowiadają mu tak, jakby oni byli na jego miejscu. Jednakże o pozwoleniu kibicom na wejście nie ma mowy, więc czy ochroniarz powinien unikać ludzi o przeważającym komponencie czerwonym? „Tacy ludzie lubią mieć pierwszeństwo”, odpowiada trener z Blieskastel, miasta położonego w Saarland. Dodaje: „Zapewnij poczucie pierwszeństwa takiej osobie, a on zaakceptuje wszystkie polecenia bez wdawania się w rozmowy.” Jednakże, jedynie ktoś, kto zna swoją własną biostrukturę, będzie potrafił działać w zgodzie z innymi, „jeśli będzie tego chciał”, mówi Juergen Schoemen. Tylko wtedy będzie wiarygodny, jeśli będzie działał w sposób autentyczny. „Ta autentyczność ma kluczową wagę w Analizie Biostrukturalnej”, podkreśla Schoemen. Dlatego też, wszyscy pracownicy SECURITAS muszą poznać swoją własną biostrukturę za pomocą Structogramu. „Musisz być świadomy, z którego okna spoglądasz na świat”, mówi Christiane Geuting. „Tylko wtedy będziesz mógł poznać osobowość osoby, która stoi naprzeciwko ciebie.” I co najważniejsze, będziesz mógł wtedy działać w sposób profesjonalny, nie potykając się o swoją własną osobowość. Prawdopodobieństwo kłopotów wzrośnie, gdy na przykład ochroniarz o przewadze komponentu czerwonego zostanie wyprowadzony z równowagi przez zachowanie impulsywnego kibica.

## **Uprzejmy, ale stanowczy**

Zachowanie ochroniarzy przeszkolonych w ten sposób zostało bardzo dobrze odebrane – nie tylko przez kibiców, ale również przez zleceniodawców. Personel był stanowczy, ale zawsze grzeczny i przyjazny. Otrzymali oni wiele pochwał również od wysoko postawionych członków FIFA. „Wkład pracowników SECURITAS umożliwił realizację ambitnego hasła „Friends Invite the World - Przyjaciele zapraszają świat”, pisze **Helmut Spahn**, dyrektor ds. bezpieczeństwa z komitetu organizacyjnego, w liście z podziękowaniami dla firmy.

Pochwała zachęca SECURITAS do dalszego korzystania z Analizy Biostrukturalnej w kolejnych zleceniach, np. zabezpieczania imprez, podczas których personel ochrania piętra budynku firmy i równocześnie zajmuje się bezpieczeństwem gości – trudne zadanie. Tak jak podczas Mistrzostw, intuicja jest bardzo ważna, gdy trzeba poinformować ważnych gości o zmianach w grafiku lub gdy trzeba ich poprosić o identyfikację. „Nasi pracownicy są wizytówką naszych zleceniodawców”, mówi Christiane Geuting. „Zarówno oni, jak i goście, wcale nie muszą być zaznajomieni z zasadami bezpieczeństwa.” Czasy, kiedy ochroniarz zwracał się ostrym głosem: „Okazać dokumenty!” wreszcie się skończyły. „Niewielu pracowników posiada wrodzony dar rozumienia ludzkiej natury”, mówi socjolog. „W obecnych czasach mamy szansę wyszkolić nasz personel za pomocą Analizy Biostrukturalnej.”

## **Wszechstronne narzędzie treningowe**

Christiane Geuting przez długi czas szukała tak wszechstronnego instrumentu, jakim jest System Treningowy Structogram opierający się na Analizie Biostrukturalnej. „Dzięki niemu odnaleźliśmy jednolity, prosty i jasny język, za pomocą którego możemy porozumiewać się w kwestiach spornych”, mówi. Przede wszystkim, osoba, która rozumie genetycznie uwarunkowaną strukturę osobowości, nie ocenia ludzi. Analiza Biostrukturalna musi być rozumiana jako opis niewartościujący i neutralny, co jest dużą zaletą w sektorze bezpieczeństwa. „Nasi pracownicy potrafią zrozumieć zachowania ludzi i odpowiednio na nie reagować bez odbierania ich w sposób osobisty. Jest to profesjonalne podejście tak bardzo potrzebne w naszym zawodzie”, mówi pani Geuting.

**Oliver Steeger jest dziennikarzem, który specjalizuje się w zarządzaniu i edukacji.**