



# Miasta pod profesjonalnym dozorem

## Pierwsze w Polsce szkolenie operatorów CCTV dot. dozoru wizyjnego i mowy ciała



[www.cctv.org.pl](http://www.cctv.org.pl)

**PAWEŁ WITTICH**

psycholog, trener,  
specjalista ds. rekrutacji Akademii Monitoringu Wizyjnego

*Akademia Monitoringu Wizyjnego zorganizowała w połowie grudnia 2007 r., w Komendzie Straży Miejskiej w Krakowie pierwsze w Polsce dwudniowe szkolenie dla operatorów CCTV, dotyczące prowadzenia nadzoru wizyjnego oraz mowy ciała.*

*W szkoleniu uczestniczyli operatorzy z lotniska Warszawa – Okęcie, z Urzędu Miasta i Gminy Myślenice oraz ze Straży Miejskiej Krakowa i Nowej Huty. Różne miejsca pracy spowodowały, że powstała ciekawa grupa złożona z osób, które mają do czynienia*

*z różnymi zagrożeniami i patrzą na zdarzenia przez pryzmat różnych doświadczeń.*

*Zajęcia poprowadzili psycholodzy, którzy zawodowo zajmują się problematyką czynnika ludzkiego – personelu monitoringu wizyjnego: autor kursu dr Craig Donald z RPA oraz mgr Paweł Wittich z Akademii Monitoringu Wizyjnego.*

*Przez dwa dni panowała dobra atmosfera nauki i wymiany doświadczeń. Program szkolenia, tempo i sposób prowadzenia zostały wysoko ocenione przez uczestników.*

Było to pierwsze w Polsce szkolenie, które koncentrowało się na prowadzeniu dozoru i odbiorze komunikatów pozawerbalnych. Inne najczęściej ograniczają się do podstawowego instruktażu korzystania ze sprzętu. Uczestnicy krakowskiego szkolenia uczyli się, jak wykorzystać sprzęt zależnie od typu i dynamiki zdarzenia, nadzorowanego terenu i pod kątem uzyskania jak najlepszego nagrania, które później będzie dowodem w sądzie.

Uczestnicy analizowali nagrania zdarzeń różnych typów, odpowiadali na pytania trenerów, dyskutowali i wspólnie rozwiązywali zadania.

**Głównym celem trenerów było uświadomienie uczestnikom, że mogą przewidzieć potencjalny incydent, zanim do niego dojdzie.** Wykorzystując kamery, obserwując podejrzane zachowania i nadzorowany obszar, operatorzy zyskują przewagę nad potencjalnymi sprawcami. Mają czas na powiadomienie patroli interwencyjnych, które docierają na miejsce i przeprowadzają akcję. Pozwala to na udaremnienie działań kryminalnych czy schwytanie sprawcy na „gorącym uczynku”. Jest to PROAKTYWNE wykorzystanie systemu monitoringu wizyjnego.

Trenerzy z uwagą analizowali etapy i dynamikę zdarzeń, kontekst, w jakim rozgrywa się sytuacja i działają ludzie, role w zda-

zeniu oraz przyjęte procedury pomocne w dozorcze obszaru. Wiele czasu poświęcili na analizę nagrań prezentujących mowę ciała – wskazówek, sygnałów ostrzegawczych. Właściwie odczytana mowa ciała pozwalała na przejęcie schematu myślenia osoby obserwowanej i przewidzenie jej zamiarów. Uczestnicy mogli się przekonać, że rola operatora w systemie CCTV jest bardzo ważna – od jego predyspozycji i umiejętności zależy skuteczność systemu monitoringu.

### ► Program szkoleniowy z RPA wykorzystywany na całym świecie

Program szkolenia dotyczący prowadzenia dozoru oraz mowy ciała został opracowany w Republice Południowej Afryki przez konsultanta branży security, trenera, psychologa – dr. Craiga Donalda. Dlaczego Akademia korzysta z programu szkoleniowego z RPA?

Republika Południowej Afryki jest jednym z najmniejbezpiecznych państw. Poruszanie się po zmroku po centrum Johannesburga lub Pretorii wiąże się wysokim ryzykiem utraty życia. Często dochodzi do strzelanin i napadów z bronią w rękę na sklepy, kierowców i pasażerów samochodów, którzy czekają na skrzyżowaniu na zmianę świateł. Sprawcy są gwałtowni i brutalni. Życie ludzkie nie ma dla nich żadnej wartości.

Groźba zabójstwa i utraty zdrowia spowodowała konieczność opracowania programu szkoleniowego, który umożliwi operatorom wykrycie przestępców i wysłanie patrolu, zanim zostanie użyta broń.

Ogromna liczba przestępstw i wykroczeń (kradzieże kieszonkowe, wandalizm, wymuszenia, handel narkotykami, prostytutką) zmusza policję i sądy, aby jak najmniej spraw zamieniało się w długotrwałe procesy. Przeszkoleni operatorzy zdobywają umiejętności, pozwalające dostarczać niepodważalne dowody sędziom i współdziałać z policjantami, by łapali przestępców na gorącym uczynku.

Grudniowe szkolenie w Krakowie odpowiada na różnorodne zagrożenia występujące w miastach na całym świecie. Każde miasto ma charakterystyczny profil przestępczości, ale wiedza i umiejętności, jakie nabywają uczestnicy kursu, mają charakter uniwersalny.

Wysokie oceny kursu wystawiły wcześniej policje i agencje ochrony z Wielkiej Brytanii, Australii, Kanady, Republiki Południowej Afryki, Botswany, Konga, Tanzanii.

### Profesjonaliści z Krakowa

Straż Miejska Miasta Krakowa konsekwentnie doskonali umiejętności swoich operatorów oraz efektywność systemów podległych strażnikom. Rok wcześniej, we współpracy z Akademią Monitoringu Wizyjnego, przeprowadziła rekrutację operatorów monitoringu wizyjnego w Nowej Hucie. Korzystając z Komputerowego Systemu Oceny Predyspozycji Operatorów SAMAE, specjaliści z Akademii wyselekcjonowali grupę do prowadzenia nadzoru (notabene jeden z uczestników uzyskał najlepszy wynik testu na świecie – patrz „sa” 2/2007).

Teraz wybrani operatorzy ze Straży Miejskiej przez udział w szkoleniu dołączyli do światowej elity. Mieszkańcy i turyści odwiedzający Kraków i Nową Hutę mogą czuć się bezpiecznie. Inwestycja w personel CCTV świadczy, że Kraków tworzy swój wizerunek atrakcyjnego turystycznie miejsca, również przez skuteczne działania w obszarze bezpieczeństwa i porządku. Miasto odważnie sięga po najlepsze narzędzia *human resources* w obszarze CCTV dostępne na światowym rynku.

Władze wielu miast wychodzą z założenia, że wystarczy zainwestować w wysokiej jakości, czyli drogi sprzęt, by system CCTV odstraszał przestępców. Jak mylnie jest to założenie, regularnie pokazują nagłówki gazet i telewizja informujące o kompromitujących incydentach pod okiem kamer. Dlatego warto równolegle inwestować w personel, tworzyć profesjonalne zespoły zaangażowanych i lubiących swoją pracę operatorów.

Udział w szkoleniu operatorów z Myślenic pokazuje, że i mniejsze ośrodki miejskie zaczynają dostrzegać konieczność inwestycji w personel monitoringu wizyjnego. Dotychczas koncentrowały się na sprzęcie, uważając, że dysponują zbyt małymi środkami. Korzyści i warunki, jakie należy spełnić, są takie same dla małego i dużego miasta.

Pytania prosimy kierować na adres e-mail Akademii Monitoringu Wizyjnego: [personel@cctv.org.pl](mailto:personel@cctv.org.pl)

## Dlaczego warto

Operatorzy po szkoleniu:

- wykrywają większą liczbę incydentów, ponieważ wiedzą czego szukać i jak prowadzić nadzór,
- szybciej wykrywają zdarzenia, co zwiększa skuteczność interwencji,
- uzyskują wysokiej jakości materiały dowodowe, co skraca postępowanie sądowe,



**Korzystając z pobytu w Polsce dr Craiga Donalda, autora kursu, zadaliśmy mu kilka pytań.**

**Systemy Alarmowe: Dlaczego czynnik ludzki – personel – jest tak ważny w systemach monitoringu wizyjnego?**

**Craig Donald:** To ludzie powodują, że systemy CCTV są skuteczne. Chodzi o to, żeby operatorzy wiedzieli, czego szukać i co wykrywać, a także jak obsługiwać sprzęt, by uzyskać dobre nagranie i wiarygodny materiał dowodowy.

Nawet najlepszy sprzęt będzie działał tylko tak dobrze, jak dobrze potrafi wykorzystać go operator. Musimy mieć pewność, że personel potrafi skutecznie wykorzystać możliwości sprzętu. To zapewni wysoki wskaźnik wykrytych incydentów i dobrą jakość materiału dowodowego.

**SA: Większość ludzi potrafi zauważyć zdarzenie, a zwłaszcza operatorzy pracujący w stacjach monitoringu. Czy rzeczywiście potrzebują treningu dotyczącego prowadzenia dozoru i odczytywania mowy ciała?**

**Craig Donald:** Policjanci, strażnicy czy pracownicy ochrony obserwują w pracy różne sytuacje, uczą się i po pewnym czasie potrafią wykryć wiele zdarzeń. Ale potrzebują wielu lat doświadczenia, by być w pełni skuteczni. Co ważne, mogą umieć wykrywać tylko niektóre, najlepiej im znane zdarzenia. Najczęściej wyłapują łatwe do zauważenia incydenty, np. bójki.

Brak szkoleń powoduje, że wielu zdarzeń trudniejszych do zauważenia lub lepiej zamaskowanych nie wykrywają. Po treningach, które prowadziłem dla policjantów w Wielkiej Brytanii, RPA i Australii, uczestnicy zgodnie twierdzili, że udział w szkoleniu dał im wiele, bo zwiększył ich zdolności obserwacji, oceny i wykrywania zdarzeń, których wcześniej nie byli świadomi.

Szkolenie dotyczy zagadnień, które ludzie poznają po wielu latach pracy lub z którymi nigdy się nie spotkali w czasie służby. Mowa ciała daje nam wskazówki i sygnały, że coś się dzieje – często konkretne typy przestępstw i wykroczeń przebiegają wg charakterystycznych schematów. Nawet gdy trudno nam zobaczyć, czy zdarzenie ma miejsce (może być ukryte lub dziać się za przeszkodą ograniczającą widoczność), świadomi, że coś się dzieje – aranżujemy interwencję.

## szkolić operatorów?

- lepiej współpracują z patrolami,
- lepiej wykorzystują możliwości systemu CCTV,
- udział w szkoleniu jest formą wyróżnienia i nagrody, nowe umiejętności i wiedza motywują do lepszej pracy,
- regularne szkolenia pozwalają stworzyć stabilny zespół, co ogranicza wydatki na ponowną rekrutację i wdrożenie, jeżeli jest duża rotacja pracowników.

### SA: Czego uczestnicy uczyli się w czasie kursu? Jak wiedza ze szkolenia zmieni ich pracę?

**Craig Donald:** Uczyli się oceniać ryzyko wystąpienia zdarzenia, jak wyszukiwać wskazówki jego wystąpienia, a to pozwoli im wykrywać potencjalne przestępstwo, zanim do niego dojdzie. Da im czas, by zorganizować interwencję lub możliwie najszybciej ostrzec policjantów, że dzieje się coś podejznanego.

Wiedza zdobyta na szkoleniach pozwoli operatorom zauważyć nawet zdarzenia niewidoczne, bo przestępcy próbują ukryć swoje działania. Dzięki treningowi zdobędą też lepszy materiał dowodowy dla prokuratury.

Mam nadzieję, że systemy monitoringu wizyjnego staną się bardziej PROAKTYWNE, a mieszkańcy miast poczują się bezpieczniej.

**SA: Miał Pan okazję rozmawiać z uczestnikami szkolenia o przestępczości w Polsce – czy incydenty są inne niż w Wielkiej Brytanii, Kanadzie, Australii, RPA i innych krajach?**

**Craig Donald:** Przestępstw dokonuje się na całym świecie, ale ich profil może być inny w różnych krajach, a nawet w regionach tego samego kraju. Przestępstwa popełniane w Polsce są również popełniane w innych krajach. Ale też poziom agresji i brutalności w Polsce jest znacznie niższy niż np. w RPA. Mam również wrażenie, że jest mniej zakłóceń porządku publicznego niż w niektórych miejscach w Wielkiej Brytanii. W Australii z kolei dużymi problemami są przemyt i nielegalna imigracja.

Jednak wejście Polski do strefy Schengen będzie wiązać się ze zwiększeniem liczby prób przemytu na obszar UE, celnicy będą musieli więc być bardziej czujni – trening, jaki prowadziłem dla celników w Australii, może okazać się odpowiedni również dla polskich służb granicznych.

**SA: Spędził Pan dwa dni z operatorami z Polski – jakie ma Pan spostrzeżenia?**

**Craig Donald:** Polscy operatorzy świetnie znają specyfikę nadzorowanych obszarów i zaprezentowali dużą znajomość zagrożeń, z którymi się stykają. Wykazali się wysoką zdolnością analizy zagadnień poruszanych w czasie kursu i prezentowanych zdarzeń. Motywacja uczestników była bardzo wysoka. Zdają się lubić swoją pracę.

W mojej opinii polscy operatorzy są tak dobrzy, jak ich koledzy na całym świecie, a wysiłki krakowskiej straży miejskiej, żeby wyselekcjonować najlepszych, dają bardzo dobre efekty.

Po dwóch dniach szkolenia z pełną odpowiedzialnością mogę powiedzieć, że operatorzy, z którymi pracowałem, mogliby obsługiwać każdy system na świecie.

*Dziękujemy za rozmowę*



Miło nam poinformować,  
że firma ACSS ID SYSTEMS Sp. z o.o.  
uzyskała status MAGICARD Master Dealer  
i od 1 stycznia jest wyłącznym dystrybutorem  
i autoryzowany punktem serwisowym drukarek  
MAGICARD na terytorium Polski.  
[www.magicard.com.pl](http://www.magicard.com.pl)

ul. Wysoka 24B  
05-090 RASZYN  
tel.: (022) 715-64-92  
tel/fax.: (0-22) 720-38-09  
e-mail: anteny@buro.pl  
<http://www.buro.pl>



Producent

## ANTEN

Oficyna szeroka gamę anten kierunkowych i dokólnych  
do monitoringu obiektów strzeżonych i różnego rodzaju  
powiadomień alarmowych

anteny komunikacyjne  
w zakresie częstotliwości  
40 Mhz - 2500 Mhz

Kontrolowane anteny dla  
telefonów komórkowych

- GSM 900 Mhz
- DCS 1800 Mhz
- NMT 450 Mhz

URZĄD PATENTOWY RP P 320183

**PRONAL**  
PRODUKCI ELEKTRONIKI SPECJALNEJ

**PROMOCJA !!!**

**KUP NADAJNIKI**

**STACJE MONITORUJĄCA**

**OTRZYMASZ ZA 1.00 PLN\***

**PROXY-600**

Wszelkie informacje tel. 091 810 92 22  
oraz na naszej witrynie internetowej [www.pronal.com.pl](http://www.pronal.com.pl)

\*promocja ważna do wyczerpania zapasów