



# OSOBNOSŤ A POSTAVENIE BEZPEČNOSTNÉHO MANAŽÉRA V PROCESE RIADENIA BEZPEČNOSTNÝCH SYSTÉMOV

## 1 Bezpečnostný manažér a požiadavky na jeho osobu

Pri bežných úvahách môžeme konštatovať, že bezpečnosť je predovšetkým o ľuďoch. V tejto súvislosti sa stretávame s objasňovaním pojmu „sociotechnika“. Sociotechnika predstavuje ovplyvňovanie a presviedčanie ľudí s cieľom oklamať ich tak, aby uverili, že sociotechnik je osoba s totožnosťou, ktorú predstiera, a ktorú si vytvoril pre potreby manipulácie. Roman Rak a Viktor Porada uvádzajú, že sociotechnik je schopný využívať ľudí, s ktorými priamo komunikuje, aby získal hľadané informácie. Dá sa tiež tvrdiť, že sociotechniky sú špecifické metódy využívajúce človeka pre prístup k informáciám, ktoré do istej miery každého človeka chránia (ochrana osobných údajov). Sociotechnické metódy nevyužívajú primárne technické prostriedky k získaniu informácií, ale veľmi účinne, na základe poznania prostredia a psychológie, ovplyvňujú iné osoby. Človek, ktorý je predmetom útoku potom podvedome napomôže útočníkovi obísť technické alebo organizačné obranné mechanizmy.

Pokiaľ chceme poznať dôsledky javov musíme pochopiť ich príčiny. Ak sa nám podarí zamedziť vzniku alebo rozvoju príčin negatívnych javov, máme určitú šancu dostať ich pod kontrolu. Osobnosť bezpečnostného manažéra v zornom uhle hore uvedených skutočností je v našej každodennej praxi málo poznaná a charakterizovaná. Avšak v prípade bezpečnostného incidentu (a ten nárast je nepopierateľný) je to práve on ku ktorému smeruje veľmi ostrá kritika verejnosti a médií a častokrát aj trestné oznámenia z dôvodu prípadného zanedbania povinností.

### **Aké sú teda základné povinnosti bezpečnostného manažéra?**

Jedná sa o úlohy metodicky pripravovať a následne realizovať (vytvárať podmienky alebo kontrolovať množinu bezpečnostných opatrení, ktorých cieľom je ochrana informačných alebo iných aktív spoločnosti v plnom súlade s celkovou stratégiou spoločnosti v intenciách reálneho podnik obklopujúceho sveta. Tento svet dnes predstavuje najrôznejšie strety záujmov, konfliktov s vysokou mierou neurčitosti, či nestability. Vôbec nie je podstatné či pôvodne tohto neprehľadného chaosu je človek alebo ním vytvorené technológie. Je nutné vychádzať zo skutočností, že úloha bezpečnostného manažéra je vysoko náročná, zložitá a svojim spôsobom aj nevd'áchná. Pozícia bezpečnostného manažéra okrem organizácie samotných bezpečnostných opatrení vyžaduje profesionálne prístupy k antagonistickým požiadavkám vyplývajúce z podstaty alebo fungovania inštitúcie, kde bezpečnostný manažér vykonáva svoju funkciu. Pre pochopenie činnosti bezpečnostného manažéra musíme rozobrať špecifickosť jeho činnosti, a to podľa jeho úloh a miesta pôsobenia.

Keďže vychádzame z požiadaviek špecifickosti poslania bezpečnostného manažéra musíme si uvedomiť, že jeho vedomosti musia mať punc špecifickosti, zručnosti a osobné



predpoklady, ktoré sú rozhodujúce pre úspešný výkon funkcie. V tejto časti je potrebné uviesť základné oblasti a úskalia, ktoré sa ešte stále stavajú do cesty plnenia úloh úspešného bezpečnostného manažéra:

- **PROFILAKTICKÝ CHARAKTER BEZPEČNOSTI**

Všetky opatrenia sa realizujú preto, aby boli eliminované potenciálne riziká vyplývajúce z bezpečnostných analýz, prognóz alebo auditov. Technologické riešenia profilaktických opatrení sú ekonomicky náročné, a preto aj z pohľadu investorov, nepopulárne. Paradoxom je, že dobre realizovaná bezpečnosť sa v podstate nijako navonok viditeľne neprejavuje.

- **KOMPLEXNOSŤ A SYSTEMATIČNOSŤ BEZPEČNOSTI**

Odborná literatúra uvádza, že bezpečnosť je tak zraniteľná, ako je zraniteľný jej najslabší článok. Miera neurčitosti pri možnom útoku je vždy vysoká, pretože cieľ útoku sa dá síce vytypovať, ale nie s určitosťou predpovedať. Bezpečnostný manažér okrem vedomostí, skúseností a analytických schopností musí byť obdarený aj vysokou predvídavosťou, profesionálnou intuíciou a fantáziou, kreativitou so schopnosťou vžiť sa do úlohy potenciálneho útočníka alebo odhaliť skryté hrozby (technického alebo prírodného charakteru), ktoré neboli nikde realizované. Bezpečnostný manažér nesmie v priebehu svojej práce sklznúť k osobnej nevraživosti, k osobným výpadom proti komukoľvek a musí dôsledne rešpektovať prezumpciu nevinu. Hypotézy je potrebné objektívne a skryto preverovať pred tým, než sa vysloví nahlas obvinenie.

- **SUBJEKTÍVNE CHÁPANIE ÚLOHY MANAŽÉRA JEHO OKOLÍM**

Bezpečnosť sa vo svojej podstate neustále vynucuje rôzne nariadenia, smernice, predpisy, zákony, previerky, audity, nácviky atď., a to priamo proti pokojnému a zaužívanému spôsobu života zamestnancov. Narušenie súladu medzi bežným životom a nečakanými obmedzeniami vyvoláva sankcie, ktoré ak nie sú v rovnováhe s úrovňou zavinenia, vytvárajú konfliktné situácie. Medzi veľmi účinné zavádzania aj nepopulárnych bezpečnostných opatrení patrí ľudské chovanie manažéra, inteligentné oslovenie dotknutých strán, kultúrne objasňovanie opodstatnenosti pri rešpektovaní jedinečnosti každého zamestnanca chráneného podniku.

- **VŠESTRANNOSŤ A HLBOKÉ ODBORNÉ VEDOMOSTI**

Bezpečnosť, ako taká, predstavuje technologicky veľmi zložitý proces a komplexnosť vo všetkých vedných disciplínach. Vyžaduje si harmóniu medzi technologickými, administratívnymi, organizačnými a personálnymi spôsobmi bezpečnostných riešení. Bezpečnosť nesmie byť riešená len technologickými prostriedkami, pretože je nestabilná a má tendenciu k zlyhávaniu. Bezpečnostný manažér musí prejavovať viaceré stránky svojich schopností než len úzke zameranie špecializácie.



## - OSAMOTENOSŤ POZÍCIE BEZPEČNOSTNÉHO MANAŽÉRA

Komunikatívnosť bezpečnostného manažéra musí smerovať k úspešnej a efektívnej komunikácii s nadriadenými, ale aj s podriadenými zamestnancami, s dodávateľmi najrôznejších technológií, ako aj neustále riešenie konfliktov a citlivých situácií. Istý stupeň utajenia vytvára odstup bezpečnostného manažéra od radových zamestnancov. Pritom sa dá predpokladať, s ohľadom na vysoké riziká, že nie vždy má bezpečnostný manažér zodpovedajúce právomoci. Môžu nastať situácie, že vrcholový manažment podniku predstavuje častokrát pre inštitúciu vysoké riziko (strata, krádež, únik citlivých informácií atď.) a bezpečnostný manažér musí postupovať podľa štandardov a situáciu citlivo, ale odborne riešiť. Tak isto musí byť bezpečnostný manažér lojálny s vedením a nesmie sa zdôverovať tretej strane. Tieto skutočnosti pôsobia na psychiku bezpečnostného manažéra a jediné riešenie predstavuje vnútorné vyrovnanie sa so skutočnosťami svojej činnosti.

## - CHOS, VYSOKÁ NEUSPORIADANOSŤ A NÁROKY GLOBALIZOVANÉHO SVETA

Dynamika výrobného procesu prináša pre zamestnancov inštitúcie veľké množstvo zmien (konkurenčné stratégie, organizačné, personálne atď.), ktoré sú sprevádzané aj s negatívnymi emóciami zamestnancov. Akákoľvek nestabilita sa do bezpečnostných opatrení premieta negatívne a je potrebné, aby bezpečnostný manažér bol schopný adekvátne a včas reagovať, optimálne sa prispôbovať momentálnej situácii a trendom, ktoré dané prostredie sprevádzajú.

Základné požiadavky na bezpečnostného manažéra môžeme názorne zhrnúť do troch častí, ktoré ho charakterizujú:

### *Požiadavky na osobu bezpečnostného manažéra:*

#### A. CHARAKTEROVÉ A VÔLOVÉ POŽIADAVKY NA OSOBNOSŤ BEZPEČNOSTNÉHO MANAŽÉRA.

##### **Riešenie problému:**

Bezpečnostný manažér prejavuje dobré analytické zručnosti, zdravý úsudok a patrične zvažuje všetky podstatné okolnosti.

- jasne identifikuje úlohu,
- prejavuje jasné chápanie problému a s ním súvisiace otázky,
- analyzuje problém presne a s patričným zdôvodnením,
- vie stanoviť jadro problému a kľúčové body,
- dokáže vziať do úvahy všetky podstatné informácie, dokáže samostatne získavať informácie z rôznych informačných zdrojov a nezávisle, nezaujato ich vie overovať, analyzovať,
- je schopný samostatne získavať informácie z rôznych informačných zdrojov a nezávisle, nezaujato ich dokáže overovať, analyzovať,
- má zdravý úsudok,
- prejavuje dobre organizovaný, naplánovaný a logický prístup,



- je samostatný pri riešení úloh alebo problému.

**Rozhodovanie:**

Prejavuje predvídavosť, koná realistické rozhodnutia vychádzajúce z dostupných zdrojov a je ochotný prevziať zodpovednosť za svoje rozhodnutia.

- koná rozhodnutia bez meškania a sú jasne formulované,
- opiera svoje rozhodnutia o poskytnuté informácie a fakty,
- preukazuje predvídavosť a zvažuje krátko i dlhodobé dôsledky svojich rozhodnutí,
- stanovuje priority.

**Tvorivosť:**

Prejavuje inovačný prístup a originalitu pri reagovaní na problémy a pružne posudzuje priebeh akcie.

- zachováva si flexibilný prístup,
- iniciuje používanie alternatívnych postupov,
- prejavuje ochotu prijímať nové myšlienky, plány, činnosti a rozhodnutia,
- prejavuje inovačné, originálne či laterálne myslenie (využívajúcich neobvyklé súvislosti),
- vidí otázky a problémy zo širšej perspektívy, má cit pre detaily ale neutápa sa v nich,
- je vizionárom, dokáže formulovať strategické vízie a ciele v zverenej oblasti.

**Nasadenie a vytrvalosť, motivácia seba i ostatných:**

Predkladá riešenia takým spôsobom, ktorý presvedčí ostatných o jeho prijateľnosti.

- vytrvá a nepovolí v snahe, ak sa stretne s odporom,
- prejavuje vysokú úroveň motivácie, zaujatia a angažovanosti pri riešení úloh, či problémov,
- prejavuje schopnosť motivovať iných a budí dôveru.

**Zvládnutie zát'aže:**

Konštruktívne reaguje na frustráciu, je schopný prijať kritiku, zachová kľud a vie riešiť niekoľko problémov naraz.

- konštruktívne reaguje na neúspech alebo frustráciu,
- je schopný zvládnuť niekoľko problémov naraz,
- zostáva kľudný, ovláda sa a dokáže chladne uvažovať,
- dokáže sa vyhnúť prehnaným reakciám,
- zostáva tolerantný v konfliktných situáciách, ak sa stretne s odporom je asertívny,
- dokáže prijať konštruktívnu kritiku,
- efektívne využíva čas.

**Bezúhonnosť:**

Bezpečnostný manažér má takú doterajšiu prax, ktorá je príkladná a je nenapadnutelná, nespochybniteľná z pohľadu jeho dôveryhodnosti, spoľahlivosti. Neexistujú žiadne predpoklady pre závislosť, ovplyvňovanie, vydieranie.



- je beztrestný,
- nepoužíva návykové látky (drogy, alkohol a pod.),
- nie je rizikovo závislý na peniazoch (zadlženosť, hazardné hry a pod.),

**Osobná charizma:**

- je spoločenský i odborne uznávaný alebo akceptovaný pre vrcholový, aj stredný manažment, pre svojich bezprostredných spolupracovníkov.

**B. PREDPOKLADY VO VZŤAHU KU SPOLUPRACOVNÍKOM:****Komunikačné zručnosti:**

Bezpečnostný manažér je schopný komunikovať jasne a stručne, ako ústne tak aj písomne, berie ohľad na potreby príjemcu. Pri výbere musí vedieť preukázať:

- jasné a výstižné vyjadrovanie,
- vhodné používanie slovnej zásoby, štylistiku a gramatiku,
- než začne hovoriť alebo písať, premýšľa,
- vyjadrovanie je také, že jeho prejav je plne zrozumiteľný,
- je schopný voliť takú komunikáciu, ktorá odpovedá typu príjemcu,
- dokáže sa vyhnúť žargónu a slangu,
- dokáže komunikovať v zložitých krízových situáciách.

**Medzil'udské vzťahy:**

Je vnímavý k prániam a názorom iných ľudí a je schopný s nimi spolupracovať. Je taktný a diplomatický.

- je schopný prejavovať takt a diplomáciu pri jednaní s inými ľuďmi a pri riešení situácií,
- dokáže prejavovať vnímavosť, citlivosť a ústretovosť k názorom a pocitom iných ľudí,
- zaujíma sa o účinok svojich slov na iné osoby,
- rozvíja pracovnú spoluprácu s inými ľuďmi,
- vie byť členom tímu a viesť tím. Je schopný tímovej spolupráce,
- vyhýba sa predsudkom a dogmatickým názorom.

**Prezentačné a pedagogické schopnosti:**

- presvedčivo prezentuje myšlienky, plány, činnosti a rozhodnutia,
- dokáže predať seba a svoj tím, organizačný celok, riešený problém,
- dokáže využívať najrôznejšie technológie pre svoju prezentáciu,
- dokáže zložité a odborné veci vysvetľovať jasne, zrozumiteľne aj laikom,
- je trpezlivý,
- má dobrý písomný prejav, dokáže tvoriť jasné, zrozumiteľné a záväzné dokumenty.



### C. PREDPOKLADY VO VZŤAHU K INŠTITÚCII:

Reprezentácia zamestnávajúcej inštitúcie a identifikovanie sa s ňou:

Bezpečnostný manažér vytvára celkový kladný dojem a priaznivý obraz inštitúcie, stotožňuje sa s jej poslaním a spôsobmi jeho prezentácie

- pôsobí pozitívnym a prijateľným dojmom, a to neustále,
- je k inštitúcii lojálny,
- zostáva verný ideám, zásadám, kultúre a inštitucionálnej etike.

## 2 Kvalifikačný potenciál bezpečnostného manažéra

Požiadavky, ktoré sú kladené na každého vedúceho pracovníka sú dané jeho poslaním a špecifičnosťou v oblasti, ktorou sa zaoberá. Mnoho autorov, ktorí sa zaoberajú činnosťou bezpečnostného manažéra, ako napríklad profesor Viktor Porada alebo docent Roman Rak, vychádzajú z teoretického, základného kvalifikačného potenciálu bezpečnostného pracovníka-manažéra. Niektorí odborníci na manažérsku činnosť úzko charakterizujú činnosť manažéra a nie sú ochotní uznať, že manažérska práca je podstatná tým, že manažér riadi skupinu ľudí s nasmerovaním do špecifickej oblasti, ktorá je ich doménou. Pri diskusii o práci bezpečnostného manažéra sa často stretávame s otázkou: Koľko percent činností predstavuje práca manažérsku činnosť a koľko odbornú prácu špecialistu?

Ten pomer sa líši a najčastejšie sa uvádza, že z pomeru 60:40% prevláda práca manažérska. Nie je tomu tak však stále a môžeme uviesť, že takýto pomer nie je možné jednoznačne stanoviť. Podstatné je však, v prvom rade, určiť aké je postavenie manažéra vo firme, kam je organizačne začlenený, aká je jeho miera zodpovedností a právomocí, koľko má priamo podriadených spolupracovníkov, ako spolupracuje s manažmentom spoločnosti v ktorej pracuje. Je veľmi dôležité rozlišovať, či bezpečnostný manažér pracuje vo firme:

- s minimálnou technologickou bezpečnosťou,
- s rozsiahlou inštitucionálnou bezpečnosťou.

V týchto dvoch oblastiach vystupuje do popredia skutočnosť, že v prvom prípade sa o bezpečnostnej manažérskej činnosti takmer nedá hovoriť, ale v druhom prípade ide takmer o 100% činnosť bezpečnostného manažéra, pretože jeho práca je nasmerovaná na spoluprácu a koordináciu medzi najrôznejších odborníkov, zamestnancov, manažment a akcionárov inštitúcie.

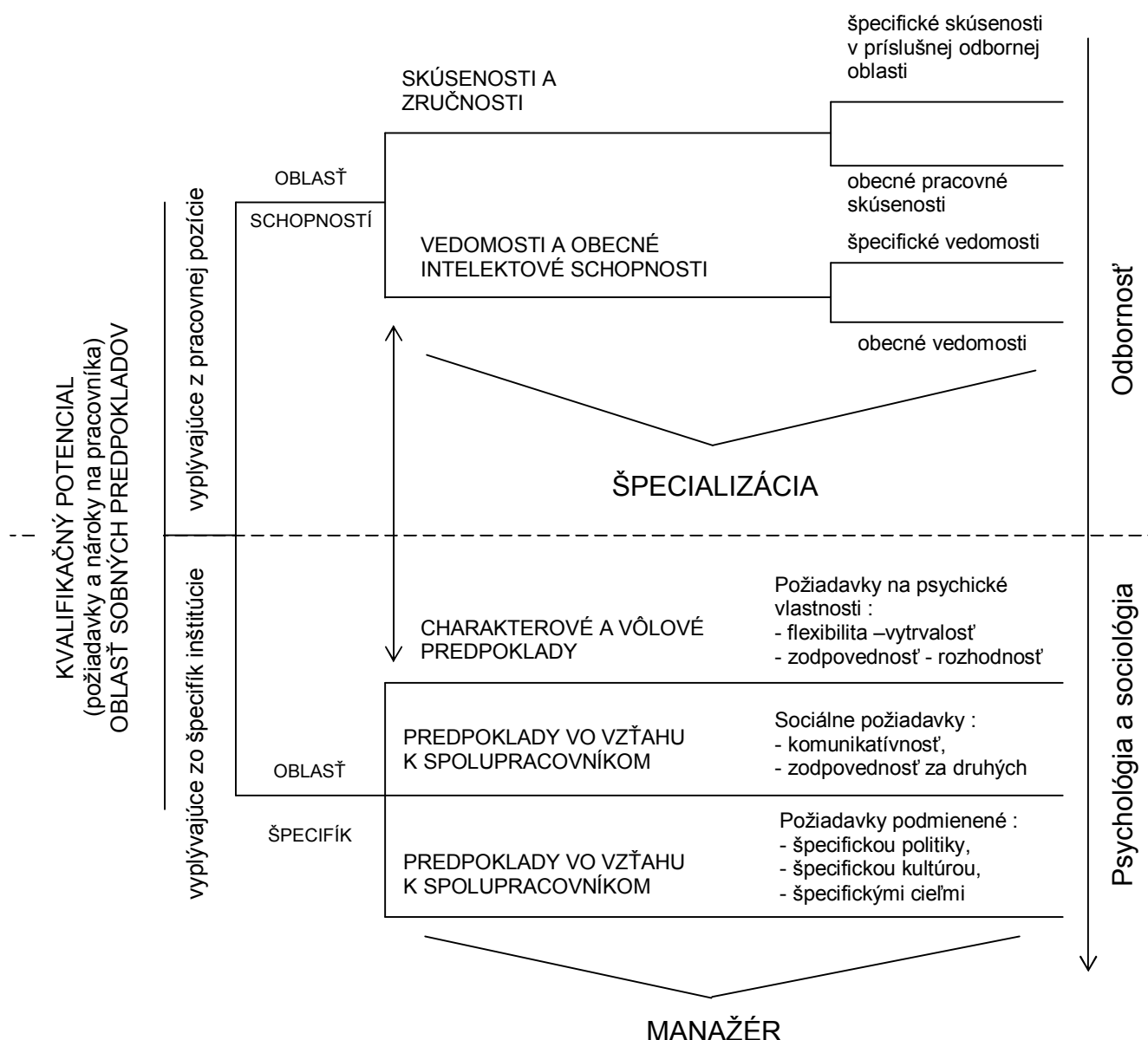


Schéma č. 1. - Požiadavky a nároky na bezpečnostného manažéra

## OBLASŤ OSOBNÝCH PREDPOKLADOV BEZPEČNOSTNÉHO MANAŽÉRA

Osobnosť je človek ako celok, po stránke duševnej. Osobnosť ako taká má väčšiu alebo menšiu svojráznosť. Psychológia osobnosti sa preto zameriava jednak na rozbor celku osobnosti, jednak na stanovenie svojráznosti – osobnosti.

Keď sa zameriame na skúmanie osobnosti človeka – kladieme si otázku „ Aký je?“. Zisťujeme, čo je na ňom po stránke duševnej svojrázne, typické, čím sa podobá ostatným alebo čím je odlišný. Snažíme sa zistiť čo vie a o čo sa, a akým spôsobom, usiluje. Pojem osobnosť predstavuje skutočnosť, že naše chovanie a prežívanie má vo svojej premenlivosti a mnohotvárnosti celostnú povahu – jednotný ráz. V každom okamihu ľudského bytia v nás pracuje „JA“ do ktorého sa začleňujú ( integrujú) výsledky nášho konania. Osobnosť tak



garantuje kontinuitu prežívania v čase. Pojem osobnosť zdôrazňujeme teda ako celostnú, integrovanú povahu duševného diania. Veľmi podstatným znakom je jedinečnosť. Môžeme tvrdiť, že osobnosť človeka je vždy jedinečná. Z pohľadu psychológie nemôžu existovať dvaja ľudia s identickou osobnosťou. Je známe, že existujú dvojice s fyzickou podobnosťou, no po psychickej stránke zhoda duševných parametrov je vylúčená. Prakticky to znamená, že nikto neuvažuje do detailov zhodne, a v tom je osobnosť človeka jedinečná.

Psychologické chápanie jedinečnosti najlepšie približuje známe tvrdenie, že každý človek je v niektorých ohľadoch:

- rovnaký ako všetci ostatní,
- rovnaký ako niektorí ostatní súčasne v niektorých ohľadoch,
- ako každý iný človek.

Z hore uvedených skutočností vyvodzujeme záver, že celkové usporiadanie duševného diania každého človeka je jedinečné a neopakovateľné. Ak sa vžijeme do pozície hodnotiteľa osobností človeka, môžeme konštatovať, že z vonkajšieho hľadiska predstavuje osobnosť, ktorú hodnotíme ako individuálny jedinečný „mix“ obvyklých a častokrát neobvyklých vzácných schopností a vlastností. Môžeme si teda položiť otázku: Čo tvorí osobnosť a z čoho sa osobnosť každého človeka skladá?“. Odborne povedané, že ide o problém štruktúry alebo skladby osobností. Problém štruktúry osobností je možné názorne priblížiť na jednoduchom príklade. Môžeme dokázať, že v rovnakej situácii sa rôzni ľudia zachovávajú rôznym spôsobom. Napríklad na kritiku nadriadeného reagujú niektorí podráždeným odmietaním výčitiek, iní obviňujú z chýb druhých pracovníkov a ďalší sa vyvrší na svojich podriadených alebo doma na rodinných príslušníkoch. Tieto rozdiely v pozorovaní chovania môžeme vysvetliť rozdielnosťou osobností, t.j. rozdielnosťou v štruktúre a dynamike osobností.

Ak máme záujem zistiť v čom sa jednotlivci odlišujú, je potrebné rozčleniť osobnosť na dielčie zložky. Rozdiely medzi ľuďmi potom spočívajú v tom, aké zložky sú v ich osobnostiach zastúpené a súčasne akou silou pôsobia, t.j. ako intenzívne sa prejavujú. Členenie osobností na čiastkové zložky, a ich vzájomné väzby, tvoria základnú problematiku osobností. Dá sa teda tvrdiť, že štruktúra osobností odráža to, čo je na danom človeku po psychickej stránke stále, čo ho charakterizuje, a to čím sa pri meniacich sa okolnostiach vždy v nejakej miere prejavuje.

Ak máme za úlohu posudzovať osobnosť človeka, musíme si priznať, že z vlastnej skúsenosti vieme, a to je príznačné, na rovnaké vonkajšie podnety sme v minulosti reagovali rozdielne. Každý z nás dokáže byť priateľsky, ale i odmeraný a nepriateľsky. Ktorý vzorec chovania sa aktuálne prejavuje záleží na aktuálnej situácii i dispozícii osobností. Táto situačná premenlivosť v našom chovaní je prirodzená. Súčasne však každý z nás má tendenciu, či sklon, vystupovať v citovo neutrálnych interakciách s druhým pre neho príznačným, typickým spôsobom napr. priateľsky a otvorene, zdržanlivo atď. V takomto prípade hovoríme o dispozícii alebo o vlastnosti, ktorá jedinec charakterizuje. Pod štruktúrou osobnosti rozumieme relatívne stále charakteristiky osobnosti, ktoré sú dispozičnej povahy. Štruktúra osobnosti tvorí individuálny základ pre chovanie sa a prežívanie, ktoré sa v závislosti na danej situácii aktualizuje. Pojem štruktúra osobnosti prirodzene predpokladá štruktúru duševného celku, čo znamená členenie jednotnej osobnosti na ohraničiteľné relatívne samostatné celky –



zložky. Na základe uvedených skutočností môžeme uviesť interakčný model osobnosti manažéra vo všeobecnosti:

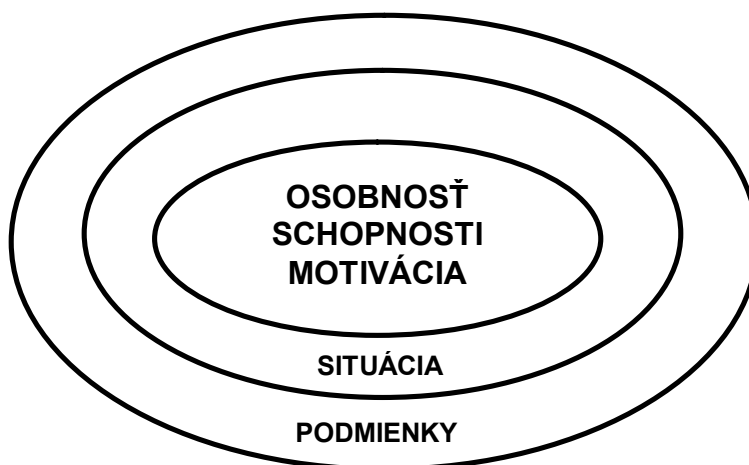


Schéma č. 2. - Interakčný model osobnosti manažéra

Výkonnosť manažéra a jeho efektívna práca a dlhodobé dosahovanie výborných výsledkov záleží predovšetkým na týchto 3 faktoroch:

- schopnosť a motivácia manažéra,
- modelových i reálnych situáciách, v ktorých pracuje,
- podmienky pre výkon práce.

### **Schopnosť a motivácia:**

Schopnosti si manažér prináša na nové pracovisko, a je to dané jeho duševnými schopnosťami a dosiahnutým vzdelaním podľa možnosti z odboru, ktorému sa mieni venovať a je po ňom vyžadované. Je potrebné túto schopnosť v priebehu praxe neustále rozvíjať.

**Situácia** ( modelovaná a reálna).

Je potrebné vytvoriť model profesie, ktoré obsahujú typické pracovné situácie v ktorých sa pracovník najčastejšie nachádza a ktoré predstavujú psychickú záťaž. Patria sem aj tie nepredvídané situácie v ktorých sa ocitne občas, ktoré sú neznáme, a pri riešení ktorých je potrebná vysoká kreativita.

### **Podmienky:**

Podmienky predstavujú firemnú kultúru, právne, personálne, bezpečnostné a iné opatrenia, ďalej predstavujú materiálne a finančné podmienky v konkrétnej firme. Ich ovplyvňovaním je možné nepriamo pôsobiť na motivačnú sféru všetkých pracovníkov, a tým aj na manažérov – samozrejme aj na bezpečnostných manažérov.



## IMAGE A JEHO POSTAVENIE V ÚLOHE BEZPEČNOSTNÉHO MANAŽÉRA

Slovo image sa v poslednom čase opakuje pri rôznych situáciách a počúvame ho neustále. Slovenský ekvivalent tohto slova asi ani nemáme a možno ani nie je potrebný. Definujme si teda, čo to je image. Jedná sa o kombináciu vnútorných a vonkajších ukazovateľov, ktorými môžeme pôsobiť na pozorovateľa a zásadne tak ovplyvňovať jeho postoj k nám – nositeľovi image.

Image v našich podmienkach môže byť:

- osobný – individuálny,
- firemný – kolektívny.

Aká je teda úloha image? Pomocou image sa jednotlivec, ako aj firma, odlišuje od iných, od konkurencie, pričom nám umožňuje stať sa jedinečnými.

Človek od počiatku svojho života sa snaží o svoju výnimočnosť, odlišnosť od druhých, čo sa prejavuje v osobnom výraze. Len slabá osobnosť napodobňuje a vytvára si svoj vzor. Správne by sa malo image charakterizovať ako prezentácia našich vnútorných hodnôt vo vzťahu k vonkajšiemu svetu. Ak sa jedná o firmu, potom vonkajším svetom je trh, klient, občan. Je potrebné si uvedomiť, že vo vzťahu jednotlivca a firmy je osobné image základom úspešnosti firmy. Nie vždy predstavy firmy sú totožné s predstavami o fungovaní sveta jednotlivca - zamestnanca. Potom platí princíp profesionality a jednotlivec v záujme osobného prospechu sa firme prispôsobuje. V opačnom prípade z firmy odchádza.

Osobným image sa zaoberal americký manažér a sociálny psychológ Carnegie. Stanovil 6 spôsobov vlastného image, teda návodu ako pozitívne pôsobiť na ľudí:

- zaujímajte sa úprimne o ľudí,
- usmievajte sa,
- pamätajte si mená a oslovujte nimi,
- buďte pozornými poslucháčmi, veďte druhých, aby hovorili o sebe,
- hovorte o všetkom, čo zaujíma druhých,
- pokúste sa vzbudiť v druhom pocit, že je dôležitou osobou.

Je ešte možné doložiť jedno kritérium, ktoré autor neuvádza, a to:

**BUĎTE VŽDY A ZA KAŽDÝCH OKOLNOSTÍ SERIÓZNY A DÔVERYHODNÝ.**

Úryvok z publikácie : Mesároš, M. : *Bezpečnosť, bezpečnostná veda a vzdelávanie v procese globalizácie*, VŠBM v Košiciach, 2010, ISBN : 978-80-89282-45-6, 165 s.