

ПРИРАЧНИК ЗА МЕКИ ВЕШТИНИ
ЗА РАБОТНИЦИ ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

ПРИРАЧНИК ЗА МЕКИ ВЕШТИНИ ЗА РАБОТНИЦИ ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

Издавач:

КОМОРА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ
ул. „50-та дивизија“, бр.34
1000 Скопје, Република Македонија
www.obezbeduvanje.org.mk
info@obezbeduvanje.org.mk

За издавачот:

м-р Верица Милеска Стефановска,
претседател
на Комора на Република Македонија за приватно обезбедување

август 2017

Проектот е поддржан од Еразмус + програмата на Европската Унија.
Содржината на овој документ-публикација е исклучива одговорност на
авторите и во никој случај не смее да се смета дека ги одразува ставовите
на Националната Агенција и на Европската Комисија.



This project is funded
by the European Union



<http://desing.nho.no/>



<http://www.zrsv.si/>



<http://www.obezbeduvanje.org.mk/>



<http://www.arisonline.ro/>



<http://mcsz.hr/>



NATIONAL AGENCY
for European Educational
Programmes and Mobility

<http://www.na.org.mk/>

**ПРИРАЧНИК
ЗА МЕКИ ВЕШТИНИ
ЗА РАБОТНИЦИ ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ**

Скопје, 2017

CIP - Каталогизација во публикација

Национална и универзитетска библиотека „Св. Климент Охридски“, Скопје

СОДРЖИНА

ПРЕДГОВОР	7
ВОВЕД	9
I ДЕЛ КОМУНИКАЦИСКИ ВЕШТИНИ ВО ВРШЕЊЕ ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	13
1. Невербална комуникација.....	14
2. Вовед во комуникација.....	16
3. Говор на тело.....	18
4. Како да се зборува, како да се слуша/разбере.....	20
5. Професионална комуникација.....	22
6. Емоции и чувства.....	24
7. Давање и примање на критика.....	26
8. Конфликти.....	28
9. Стратегии за решавање на конфликти.....	30
10. Комуникација со тешки клиенти/ Комуникација со тешки работници.....	32
11. Стили на комуникација.....	34
12. Личен изглед на работниците за обезбедување.....	36
<i>Реални сценарија, примери од пракса</i>	38
<i>Провери го своето знаење</i>	44
II ДЕЛ ЧОВЕКОВИТЕ ПРАВА И СЛОБОДИ И ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	45
1. Поим и основни карактеристики на правата на човекот.....	46
2. Поделба на правата и слободите на човекот.....	48
3. Право на живот.....	50
4. Слобода од тортура и друг понижувачки и нехуман третман.....	52
5. Право на слобода и сигурност. Слобода на движење.....	54
6. Право на фер судење. Право на ефикасен правен лек. Право на судска заштита.....	55

7. Право на мирно собирање. Слобода на здружување.....	56
8. Право на приватност.....	58
9. Права на детето. Права на мигранти и бегалци.....	60
10. Забрана за дискриминација. Заштита на ранливи групи.....	62
11. Правата и слободите на човекот и потребата од нивно изучување на напредно ниво.....	64
12. Насоки за обучувачи во сферата на правата на човекот и приватното обезбедување.....	66
<i>Реални сценарија, примери од пракса.....</i>	68
<i>Провери го своето знаење.....</i>	74

III ДЕЛ ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС КАЈ ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ.....75

1. Стрес: предрасуди, стереотипи и верувања за и околу стресот.....	76
2. Природата на стресот.....	78
3. Професионален стрес.....	80
4. Препознавање професионален стрес.....	82
5. Стратегии на когнитивна/мисловна промена.....	84
6. Стил на живот, исхрана, физичка активност, релаксација.....	86
7. Стрес кај работници за приватно обезбедување.....	88
8. Лидерство и стрес.....	90
9. Организационски стратегии на стрес-менаџмент.....	92
10. Организација што учи.....	94
11. Како до успешна презентација?.....	96
12. Како до успешен обучувач?.....	98
<i>Реални сценарија, примери од пракса.....</i>	100
<i>Провери го своето знаење.....</i>	106

ПРЕДГОВОР

м-р Верица Милеска Стефановска,
претседател
Комора на Република Македонија
за приватно обезбедување



Генералното препознавање на потребата за поседување соодветен квантум на вештини е клучно за постигнување одржлив и инклузивен раст, како на индивидуално, така и на компаниско ниво. Меѓународната организација за труд уште во 2010 година истакнува дека секоја политика за градење соодветно квалификувана работна сила суштински се базира на четири клучни основи: квалитетно образование и обука, компатибилност на вештините со потребите на пазарот, подготвеност на работниците и на компаниите за приспособување на промени и процена и подготовка за вештини на иднината.

Во текот на актуелните состојби на промени и предизвици, во глобалниот амбиент на економска криза, мигрантска криза, постојана закана од тероризам, континуиран тренд на недостаток на работна сила во индустријата, нелојалната конкуренција и слично, улогата на работникот за приватно обезбедување станува сè поразлична и покомплексна од стереотипната. Истовремено од овој поединец се бара и проактивен пристап во неговото работење. Тој повеќе нема улога на едноставен извршител на должности или атрибути на бестрашно, грубо и насилно некомуникативно лице што само обезбедува лица или имот. Напротив, работникот за приватно обезбедување носи карактеристики на успешно лице што се гордее со себе и со својата организација, лице што во континуитет развива ефективни комуникациски вештини, стекнува нови знаења од областа на примената на законите, активно се надградува во доменот на справување со стресот. Неговата партиципација во обуки од формален и од неформален облик и континуираното инвестирање во себе преку развивање вештини и способности ќе му овозможат основа врз која ќе се изгради нова визија за професијата приватно обезбедување и позитивно ќе ги развие сите други аспекти на работната кариера.

Во тој контекст, во секторот приватно обезбедување евидентна е потребата од широка палета на компетенции од различни области, надвор од основниот обем на приватното обезбедување.

Сепак, и покрај позитивните политики за развој на тренинг-активности, забележителен е недостаток на вештини и компетенции во секторот приватно обезбедување. Воедно, евидентно е и значително неусогласување на реалните тековни побарувања од пазарот на труд со вештините и знаења што се стекнуваат со основната обука за работниците за приватно обезбедување.

Оттука во секторот приватно обезбедување неопходно се наметна потребата од утврдување нов сет вештини и дополнителни компетенции, кои побаруваат нов проактивен пристап, воведувајќи т.н. меки вештини, релевантни за актуелните состојби на функционирање. Токму поради наведеното креиран е проектот „Треин Бреин Софт (Train Brain Soft) – Развој на стандардизиран курикулум и е-алатки за меки вештини за кадарот во приватното обезбедување“ за кој е одобрен грант од програмата Еразмус+, при ЕУ. Проектот го реализираа партнерски организации од пет европски земји: Комората на Република Македонија за приватно обезбедување, Норвешката федерација на услужни индустрии, Романската асоцијација за приватна безбедност, Комората за развој на словенечкото приватно обезбедување и Хрватската организација на приватно обезбедување.

Проектот „Треин Бреин Софт“ утврди евидентно побарување за меки вештини кај работниците за приватно обезбедување во однос на три специфични области: комуникациски вештини; човекови права и слободи и приватното обезбедување и професионален стрес кај приватното обезбедување, за кои креираше курикулум, со посебна специјализирана тренинг-програма, дополнета со практични алатки, во функција на постигнување максимален ефект за стекнување нови знаења и совладување на соодветните вештини и компетенции.

Имено, стресот на работно место во глобални рамки станува значајна тема и суштински фактор. Утврдено е дека стресот на работното место може да биде штетен за луѓето, организациите и општеството. Воедно, високо ниво на стрес предизвикува негативен ефект на физичката и на ментална состојба на работниците и ултимативно резултира со негативни ефекти на перформансот. Работникот за приватно обезбедување со оглед на природата на професијата и како резултат на можноста за секојдневни непредвидени настани и ситуации постојано е изложен на процес на напнатост и стрес. Секојдневната и долготрајна изложеност на стрес може да доведе до негативни ефекти што резултираат како на професионалниот, така и на приватниот живот и на целокупното негово здравје. Во оваа смисла значајни се знаењата и вештините на работникот што се однесуваат на контрола и справување со професионалниот стрес.

Значајна тема што го привлекува интересот на стручната, на експертската и на општата јавност е областа на меѓународни човекови права, тема што е особено значајна во периоди на мигрантски кризи. Со оглед на јавните овластувања на вршителите на приватно обезбедување оправдано е да се очекува дека има можности да биде непосредно вклучен во активности што може да предизвикаат повреда на човековите права и погрешна примена или дури и злоупотреба на овластувањата да се следат процедурите за употреба на сила и/или огнено оружје. Во таа смисла, од суштинско значење за секторот приватно обезбедување е да се има развиено јасно разбирање на меѓународните норми и стандарди за човекови права и слободи. Работникот за обезбедување има интеракциска комуникација со луѓе на дневна основа. Тоа во најмала мера се однесува на давање насоки, инструкции, интервјуирање или едноставно пријавување инцидент на својот претпоставен. Оттука ефикасната комуникација е од суштинско значење за успешно извршување на работните задачи, но и за успехот на бизнисот поврзан со приватното обезбедување. Познавачите на оваа област сметаат дека комуникациската способност е веројатно единствената најважна вештина што треба да ја има секој припадник на безбедносните сили. Земајќи го ова предвид, може само да се претпостават последиците од нерзвиени комуникациски вештини во рамките на професијата поврзана со приватното обезбедување.

Овој прирачник претставува основно помагало за самостојна употреба од страна на заинтересираните за стекнување меки вештини за работниците за приватно обезбедување. Целта е корисниците да ги стекнат основните знаења, базирани на теоретските сознанија, но поткрепени со примери од праксата, генерирани од реномирани експерти од дејноста приватно обезбедување. Прирачникот има мултифункционална природа, односно е наменет како за работници за приватно обезбедување, така и за менаџери за приватно обезбедување, но и за обучувачи, кои знаењата за меки вештини ќе ги пренесуваат на други учесници во процесот на натамошна надградба на знаењето.

Веруваме дека овој пионерски обид за надградување на постојните програми за обуки на кадрите од областа на приватното обезбедување ќе одбележи продуктивен почеток и во иднина ќе има услови ваквите активности да се надградуваат и да се унапредуваат, како во областа на приватното обезбедување, така и во пошироки рамки.

август, 2017

ВОВЕД

Дејноста приватно обезбедување е од јавен интерес за општеството и тоа е главен показател за нејзиното значење и улога. Иако, традиционално, институционалниот систем за безбедност во една држава го претставуваат воените и полициските служби, со делегирање на дел од надлежностите од страна на државата, започна развојот на приватното обезбедување во Република Македонија.

Од вршителите на оваа дејност се очекува што попрофесионално исполнување на задачите на начин што работникот за обезбедување целосно ќе го приближат до клиентот во очекувањата и квалитетот на давањето на соодветните услуги.

Сепак, иако работниците за обезбедување поминуваат соодветно ostrучување преку задолжителна обука, пред сè, директно поврзана со нивните потесни надлежности, во пракса се детектираа недостатоци што се од специфична природа, првенствено поврзани со несоодветна комуникација, бурни реакции, постапување што резултира со повреда на човекови слободи и права итн., а анализите на дејноста во повеќе држави покажаа дека она што е клучно во подигнувањето на стручноста и професионалноста на вршителите на дејноста е развојот на т.н. меки вештини, поконкретно на подобрување на вештините во областа на комуникациите, управувањето со стресот и вештините на соодветно постапување при заштита на човековите права и слободи.

Од горенаведеното, произлегува потребата од континуирана обука за вршителите на дејноста приватно обезбедување и тоа на сите нивоа, со што ќе се обезбеди постојано усовршување на комуникациските вештини, способноста за соодветно однесување во ситуации што се извор на стрес, како и вештини за препознавање и соодветна заштита на правата што ги уживаат граѓаните, особено ранливите групи.

Приватното обезбедување се манифестира преку бројни интеракции, дејства и односи, па особено важно е клиентите и граѓаните да добијат професионален третман, со целосно уважување на нивниот интегритет и почитување на заштитените правни добра и вредности итн.

Зошто се важни токму т.н. меки вештини? Меките вештини претставуваат широк дијапазон на вештини што се од особено значење при извршувањето на работните задачи поради тоа што се во функција на подобрување на меѓусебните односи, ефективност во работењето, остварување на целите итн. Познати се и како меѓусекторски вештини и компетенции, од причина што се среќаваат кај повеќе професии, при што нивната примена може да е повеќенаменска, а нивното користење во различни области нужно бара дополнителни обуки.

Оттука, овој прирачник се состои од три сегменти во кои соодветно се обработени трите области што работниците за приватно обезбедување и раководните кадри треба ги совладаат на повисоко ниво.

Имено, овој прирачник е поделен на делови во чии рамки се обработуваат споменатите области при што секој дел е поделен на 12 лекции. Во секоја лекција основниот текст

е наменет за секој читател, но пред сè за слушателите и читателите на основното ниво на обука, бидејќи со него се определуваат основните поими и елементи на обработуваната проблематика, а во посебни сегменти (квадратчиња) се дадени дополнителни информации што се наменети за слушатели на напредно ниво, менаџери и обучувачи.

На крајот на секој дел се дадени одреден број прашања што служат за самопроверка на секој читател кој преку нив ќе осознае дали и во колкава мера ја совладал материјата од соодветната област. За заокружување на процесот на (само)проверка, на читателите на располагање им се и конкретни случаи (хипотетички ситуации) во кои вршителите на дејноста треба да определат како ќе постапат доколку се најдат во соодветната ситуација.

Комуникациите претставуваат првата област во која е важно работниците за обезбедување да развијат соодветни вештини. Целокупната работа во дејноста приватно обезбедување е поврзана со комуникација, било да се работи за вербална (начин на разговарање, обраќање итн.), невербална (говор на тело, изрази на лице и сл.) или професионална комуникација (соодветно покажување/криење на емоциите со цел да се покаже дека ситуацијата е под контрола, невербално комуницирање со околината во стресни ситуации итн.) Во таа смисла, во поглед на комуникациските вештини, за менаџерите, на пример, е посебно важна лекцијата бр. 11 во делот „Комуникација со проблематични вработени“.

Областа човекови слободи и права претставува научна дисциплина којашто има правен, но и политиколошки и меѓународен карактер. Таа во суштина сама по себе не претставува област на меки вештини, но со оглед на природата на дејноста и овластувањата во приватното обезбедување што во суштина значат заштита на определени права и вредности, но и опасност од повреда на туѓи права и слободи во случај на непрофесионално вршење на дејноста или злоупотреба на овластувањата, постои потреба од соодветно усовршување на знаењата во оваа област со цел да се стекнат вештини за препознавање и соодветно постапување во дадените ситуации кои засегаат важни слободи и права на граѓанинот. Оттука за работниците за обезбедување особено се важни лекциите што се однесуваат на човековите права воопшто и нивната поделба, правото на живот, забраната за тортура и друго нечовечко и понижувачко постапување, правото на слобода и безбедност, правото на приватност, правата на децата и другите ранливи групи и сл. (лекции 1-10), при што делови од лекциите бр. 5 и 7 се посоодветни за слушатели на напредно ниво (како и за менаџери). Последните две лекции од оваа област се однесуваат пред сè на лицата што ќе следат напредно ниво на обука или обука на обучувачи, додека во рамките на самите лекции во одвоените делови (квадратчиња) се дадени одредени подетални поделби, примери или информации што се првенствено наменети за читателите што материјата ја проучуваат на повисоко ниво или сакаат подлабоко да навлезат во проблематиката.

Третата област е типична мека вештина потребна и карактеристична за дејноста приватно обезбедување, а се однесува на управувањето со стресни ситуации, односно на менаџирањето на професионалниот стрес. Приватното обезбедување е по својата природа стресна дејност бидејќи значи спречување, одбивање или соочување со ситуации на опасност, а опасноста секогаш претставува извор на страв и стрес. Оттука, првите десетина лекции од овој дел се особено важни за работниците за обезбедување, иако лекциите што ги обработуваат прашањата за лидерство и стрес, организациски стратегии за стрес-менаџмент, како и организација што учи (лекции 8, 9 и 10) повеќе се однесуваат за менаџерите во агенциите за обезбедување. Последните две лекции се посветени на модулот обука на обучувачи, односно најдиректно се однесуваат на обучувачите.

Како што може да се забележи, овој прирачник е посветен и на работниците за обезбедување и на менаџерите, а содржи лекции и за обучувачите, односно се однесува како на основното, така и на напредното ниво на обука и на обуката на обучувачите. Насоките што се погоре дадени се само инструкциски, што значи дека она што е предвидено како текст и информација за повисоко ниво, не е потребно, но е пожелно да се прочита и од читателите и од слушателите на обука на основно ниво. Всушност, ги поттикнуваме сите читатели на професионална љубопитност и желба за што повеќе знаење, затоа што тоа е важен предуслов за развивање на потребните вештини во дејноста приватно обезбедување и постигнување високо ниво на стручност и професионалност во работењето.



I ДЕЛ

КОМУНИКАЦИСКИ ВЕШТИНИ ВО ВРШЕЊЕ ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

1. Вовед во комуникација
2. Невербална комуникација
3. Говор на тело
4. Како да се зборува, како да се слуша/разбере
5. Професионална комуникација
6. Емоции и чувства
7. Давање и примање на критика
8. Конфликти
9. Стратегии за решавање на конфликти
10. Комуникација со тешки клиенти/ Комуникација со тешки работници
11. Стили на комуникација
12. Личен изглед на работниците за обезбедување

Реални сценарија, примери од пракса

Провери го своето знаење



Комуникациските вештини се особено важни за менаџерите, бидејќи преку нив тие ја добиваат или ја губат социјалната моќ, која е круцијална за нивниот успех во мотивирањето на вработените. Ефективната комуникација е фундамент на доверлива релација со вработените.

Ефективната комуникација е способност што е важна за индивидуален успех. За успешно комуницирање, потребни ни се комуникациски вештини, што ќе ни овозможат разбирливо и убедливо да го презентираме нашето мислење пред другите. За жал, оваа вештина ја немаме сите (не е вродена), но за среќа таа може да се научи. Со силата на волјата и подготвеноста да се вложи труд, секој научен метод може да биде заменет со нов – поефикасен метод на комуницирање.

Секојдневно, во текот на нашата работа, ние сме соочени со различни луѓе: груби, вознемирени, нетрпеливи, понекогаш и со агресивни и насилни. Тоа бара примена на различни комуникациски вештини, особено во кризни и во конфликтни ситуации. На некои луѓе комуникацијата им е сиромашна и тоа им предизвикува стрес, додека други, комуникациски повешти, не им дозволуваат на клиентите или на соработниците да ги следат, така што ги преплавуваат со информации и им предизвикуваат непријатни чувства. Добро е да имаме волја и можност да комуницираме со различни луѓе. Тоа ќе нè направи поефикасни и ќе ја зголеми нашата професионалност. Професионалноста значи дека сме подготвени да го понудиме нашето експертско знаење (за вработените во приватно обезбедување тоа се однесува на мерките: што можеме, а што не можеме да направиме) и да го искористиме на соодветен начин. Кога зборуваме за соодветен начин (како би требало да направиме нешто), вработените во приватно обезбедување мора да бидат дополнително комуникациски подготвени за одредени ситуации, бидејќи легалните мерки што ги имаат на располагање, неретко се во допир со човековите права и слободи.

Ефективна комуникација е онаа комуникација во која примателот ја разбира пораката на начин на кој испраќачот сака тој да ја разбере. Според тоа, таа зависи од пораките на испраќачот (оној што зборува) и на примателот (оној што слуша). Во текот на комуникацијата може да се јават различни пречки. Меѓу кои и психолошки пречки, коштои се однесуваат на индивидуалните верувања и вредности и тоа се едни од најчестите извори на проблеми во интерперсоналната комуникација. Овде е особено важно е да се акцентира и да се разбере влијанието на личните предрасуди и стереотипи. Професионализмот на приватното обезбедување не дозволува нивно влијание

во текот на работата и затоа е важно да се разбере дека е особено тешко да се препознаат и да се контролираат сопствените предрасуди и стереотипи.

Комуникација не е само изустен или напишан збор. Мора да бидеме свесни дека при комуницирањето, зборовите се само една компонента на нашиот израз. Кога комуницираме, зборува нашето тело, облеката, предметите што нè опкружуваат, мирисите, односно пораките што ги примаме со сите наши сетили. Оттука произлегуваат и двата основни начини на комуникација: вербална и невербална. Невербалната комуникација е посебна тема во овој прирачник, каде подетално ќе ја обработиме со цел да ја разбереме нејзината важност.

Комуникацијата не се одвива секогаш онолку ефективно колку што би сакале испраќачот и примателот. Во секоја фаза на комуникацискиот процес може да се јави пречка. За да се елиминираат пречките, важно е да се одреди од каде потекнуваат: од испраќачот, примателот или од комуникацискиот канал. За да се контролираат нарушувањата, од особена важност е квалитетот на релацијата помеѓу комуникаторите или учесниците во комуникацискиот процес, како и условите и околностите од каде доаѓаат. Нарущувањата или пречките се помалку важни доколку учесниците добро се познаваат помеѓу себе, ги знаат своите интереси, вредности, навики и начинот на кој размислува другиот. Ако релацијата меѓу нив е добра и конзистентна, лесно ќе ги надминат потешкотиите – дури и очигледните пречки може да останат незабележани. Во контролата на комуникациските пречки повратните информации се неопходни: примателот може да му потврди на испраќачот дека пораката е правилно разбрана – или да побара дообјаснување, дополнителна информација и сл. Повратните информации го оптоваруваат комуникацискиот ток, но ги елиминираат пречките и овозможуваат меѓусебно разбирање. Со тоа се намалува протокот на информации низ комуникацискиот канал, но се зголемува точноста на пренесените информации.



Долгогодишното искуството во држење на предавања во однос на комуникациските вештини (обука на полициски службеници, цариници, пожарникари, работници во приватно обезбедување) потврдува, дека обуката е успешна само ако успееме да ги убедиме учесниците дека комуникациските вештини се неопходни. Колку сме комуникациски повешти, толку помалку проблеми ќе имаме на работа, а со тоа повеќе време за исполнување на нашите обврски.



Менаџерот може да им помогне на колегите така што со своето однесување ќе даде добар пример. Ќе прифаќа критика и пофалба и соодветно ќе ги дава на другите. Сопственото искуство за важноста на невербалната комуникација ќе им го пренесе на колегите за да им помогне во менаџирање, пред сè, на кризни ситуации, што се јавуваат во текот на секојдневната работа. Важно е да ги прифати и да ги почитува вработените и покрај несовершеностите што секој од нас ги има.

Низ историјата, голем број автори ја студирале комуникацијата и изнеле бројни правила што треба да се имаат во предвид за да се унапреди квалитетот на интерперсоналната комуникација. Во овој дел се наведени некои од нив, за кои веруваме дека имаат најголемо влијание на професионалната, но и на секојдневната комуникација.

Секоја комуникација има содржина и релативска компонента

Во комуникацијата разликуваме зборови што испраќачот му ги кажува на примателот и невербална комуникација, што му ја покажува. Врз основа на зборовите, соговорникот ќе креира 7% од импресијата, додека базирано на невербалната комуникација дури 93%. Притоа зборуваме за импресија што има круцијално значење, во релативската компонента на комуникацијата. Ова не значи дека ние невербално пренесуваме 93% од пораката, таквото разбирање би значело дека ние не би имале потреба да учиме странски јазици, бидејќи би ги пренесувале пораките по невербален пат. Со помош на зборовите, ја пренесуваме содржината на пораката, што е најчесто јасна, односно најголем дел од луѓето би ја разбрале на ист начин. Додека преку невербалната комуникација го изразуваме ставот кон самата порака или кон соговорникот. Притоа, најчесто, различни луѓе, различно ја интерпретираат невербалната порака.

Доколку релацијата помеѓу соговорниците е лоша, содржината на комуникацијата може да биде несоодветно разбрана. Во тој момент неретко се наоѓаме себе си во таканаречена „психолошка магла“. Психолошката магла најчесто се јавува кога комуникацијата е базирана на неконтролирани емоционални доживувања. Притоа, воопшто не ја перцепираме содржината на пораката, бидејќи се фокусираме исклучиво на лошиот став. Комуникацијата е ефективна кога ќе успееме да постигнеме усогласување помеѓу вербалната и невербалната порака.

Невозможно е да не се комуницира – ние постојано комуницираме

Луѓето што се перцепираат помеѓу себе, веќе комуницираат. Погрешно е да се верува дека ние комуницираме само тогаш кога имаме свесна намера да пренесеме одредена порака. Исто така, погрешно е да се верува дека ние целосно ја контролираме сопствената комуникација. Постојат бројни ситуации, каде благодарение на невербалната комуникација, ние сме ја разбрале пораката,

без да се изговори и збор. Но исто така, сведоци сме и на бројни ситуации кога сме дозволиле јасни невербални знаци лесно да ни избегаат без да ги забележиме. Сите се сеќаваме на моментите, кога на основа на однесувањето на наставниците се обидувавме да го „провалиме“ нивното расположение и да заклучиме дали ќе испрашуваат или не. Ова се факти што работниците во приватно обезбедување треба да ги знаат за да ја искористат можноста да добијат бројни информации од другите, дури и кога тие молчат. Исто така, тие мора да бидат свесни дека и другите го гледаат нивниот телесен говор, примаат пораки и носат одредени заклучоци. Тишината може да биде многу богата со информации и да има голема комуникациска вредност. За да го искористиме ова, важно е да знаеме како се однесуваме во текот на процесот.

Начинот на кој се однесуваме може да биде:

- Јавен, слободен, отворен го кажуваме она што го мислиме и го покажуваме она што го чувствуваме. Тоа е дел од нашата личност што ние го знаеме, свесни сме за него и е препознаен од страна на луѓето со кои комуницираме.
- Таинствен, кога криеме нешто од другите, затоа што се плашиме од тоа што ќе помислат луѓето за нас доколку ги знаат нашите карактеристики (непотребно, нездраво прикривање на однесувањето) или затоа што сакаме да ја зачуваме нашата приватност (потребно, здраво прикривање на однесувањето).
- Слеп, кога ние не го знаеме или не го разбираме сопственото однесување, но тоа е препознатливо за нашите соговорници и околината. Слепиот дел на нашата личност не вклучува исклучиво лоши однесувања. Луѓето многу често не ги препознаваат и сопствените квалитети. Оние што имаат голем дел на слепи делови во својата личност, вообичаено се поконфликтни, затоа што имаат тенденција секогаш одговорноста да ја бараат во другите. Слепите делови на нашата личност може да бидат намалени ако научиме да прифатиме критика и пофалба, за да ги редуцираме непосакуваните, а би ги засилиле добрите облици на однесување.
- Несвесен, кога ниту ние, ниту другите, го разбираат нашето однесување, најчесто кога реагираме невнимателно, пребрзо, автоматски, врз база на претходно доживеано искуство (ова е особено важно за работниците во приватно обезбедување во критични ситуации). Реакциите на нашето несвесно однесување во кризни ситуации може да се редуцираат кога сме добро подготвени за различни можни ситуации.



Не можеме да ги промениме другите, но во интерес на подобра комуникација, можеме да се промениме себеси. Особено е корисно да размислуваме за нашето однесување и да го промениме на подобро, доколку има потреба. Често, ние не се гледаме себеси во реално светло, а тоа може да биде извор на бројни конфликти и проблеми.



Во комуникацијата разликуваме зборови што некој ги кажува и невербална комуникација. Врз основ на зборовите соговорникот креира 7% од импресијата за другиот, додека останатите 93% зависат од невербалната комуникација. Притоа, зборуваме за импресија која е од особена важност за ефективността на комуникацијата, а не за содржината на пораката која се пренесува. Односно ова не значи дека 93% од пораката се пренесува невербално, доколку тоа би било така, тогаш луѓето не би имале потреба да учат странски јазици и би комуницирале невербално.

При секоја средба, пред да кажеме и збор, нашето тело веќе „зборува“ и тоа преку: ставот, гестовите, изразот на лицето, тонот на гласот и растојанието помеѓу соговорниците. Тоа е канал преку кој се пренесуваат неизговорените мисли и чувства. Вообичаена или нормална брзина на говор е 100 до 120 зборови во минута. Во исто време, просечен човек мисловно обработува преку 800 зборови. Богатството на невербалниот говор се гледа и низ фактот што тој содржи преку 700.000 експресији, што е 100 пати повеќе од тоа што човек со богат вокабулар може да искаже. Ова ни овозможува да разбереме зошто понекогаш имаме силно чувство дека некој нè лаже. На одредено ниво на неговата комуникација ние сме добиле повеќе информации од неговиот телесен говор и сме препознале несогласување помеѓу неговата вербална и невербална комуникација. Но овде се можни многу грешки, особено доколку заклучуваме на основа на еден знак на телесен говор, при што го интерпретираме самостојно, независно од другите знаци на телесен говор и целокупната ситуација. Точна интерпретација е можна само тогаш кога го земаме предвид целиот пакет на телесен говор во однос на контекстот или на ситуацијата во која се јавува. Телесниот говор вклучува:

Израз на лице. Лицето е важен канал на невербалната комуникација, особено во изразувањето на чувствата и ставот кон другите луѓе. Гледајќи ги луѓето в лице може да препознаете дали се среќни, тажни, лути, исплашени, задоволни, дали нешто им се допаѓа или не, дури и во ситуации кога се обидуваат да ги сокријат своите доживувања.

Поглед и контакт со очи. Подготвеноста на контакт со очи се поврзува со гордост, наклонетост, ентузијазам, додека избегнувањето со страв, подреденост и депресивност. Во пријателско опкружување, контактот со очи трае нешто подолго и зениците се шират. Продолжен контакт со очи може да се јави и помеѓу луѓе што не си се допаѓаат, но тогаш зениците остануваат мали, не се шират. Интровертни личности, деца со аутизам и лица со ментални потешкотии, поретко воспоставуваат контакт со очи, додека екстровеерните и доминантни луѓе контактот со очи го користат многу почесто, што им помага околината да ги доживее како љубезни, зрели, доверливи, компетентни и пријателски настроени. Оние што избегнуваат контакт со очи најчесто се доживуваат како ладни, песимистички настроени, претпазливи, незаинтересирани, сензитивни и несигурни.

Насмевка. Таа е дел од фацијалната експресија и се интерпретира како знак на топлина, отвореност и достап-

ност. Меѓутоа константна насмевка на лице е маска зад која лесно се гледа. Смеенето без причина е лоша навика на која соговорниците најчесто лошо реагираат. Насмевка во обид да се прикрие засраменост е нож со две острици, како и смеене во професионални релации што може да биде интерпретирано како исмејување.

Став на тело. Со добри пријатели ставот на телото е „отворен“: рацете се испружени, а телото наклонето кон соговорникот. Притоа, најчесто и двајцата соговорници го имаат истото држење на тело и притоа кога еден се поместува и другиот го прави истото. Овој феномен е познат како невербално огледало. Одвојување со телото од соговорникот за агол од околу 45 степени, при што зборуваме преку рамо е став што треба да се избегнува, бидејќи креира впечаток на супериорност и наметнување.

Може ли да сокриеме лага. Одговорот на прашањето дали можеме да го контролираме телесниот говор и да ја сокриеме лагата е најчесто негативен. Тоа е така бидејќи невербалниот говор е несвесна реакција на нашиот мозок што се јавува сосем независно од содржината на нашата лага.

Прв впечаток. Првиот впечаток зависи од повеќе фактори: изглед, однесување, интереси итн. Тој е важен затоа што, иако немаме доволно податоци за соговорникот, ние креираме комплексна слика за него. Понатаму при следни средби, најчесто не се обидуваме да го коригираме нашиот прв впечаток, туку само ја надградуваме првата импресија што сме ја стекнале.

Персонален простор. Тоа е растојанието што сакаме да го одржиме помеѓу нас и другите луѓе.

- ИНТИМЕН ПРОСТОР (од 15 до 45 cm) само на оние што ни се емоционално блиски им е дозволено да влезат во овој простор.

- ПЕРСОНАЛЕН ПРОСТОР (од 46 до 122 cm) е растојание на кое ние разговараме со другите на пријателска средба или на деловен состанок.

- СОЦИЈАЛЕН ПРОСТОР (од 122 до 360 cm) е растојание што го држиме со луѓето што не ги познаваме.

- ЈАВЕН ПРОСТОР (над 360 cm) е растојанието што го држиме кога се обраќаме на поголема група на луѓе.

За другите да се чувствуваат пријатно во твое друштво, придржувај се на овие правила и држи соодветно растојание.



Користејќи ги зборовите ние ја пренесуваме пораката на соговорникот најчесто недвосмислено, односно различни соговорници слично би ја интерпретирале/разбрале. Невербалната комуникација е одредена од ставот што ние го имаме кон пораката или кон соговорникот и луѓето најчесто ја интерпретираат различно. Комуникацијата е најефективна кога ќе се постигне конзистентност на вербалната и невербалната комуникација.

04 **Како да се зборува, како да се слуша/разбере**



Техники на активно слушање се:

- **ПОЈАСНУВАЊЕ** – проверка дали е разбрано она што е кажано.
- **ПАРАФРАЗИРАЊЕ** – преформулирање на дел од она што го кажал соговорникот со свои зборови, без промена на значење.
- **РЕЗИМИРАЊЕ** – едноставно сумирање, на структуриран и кохерентен начин, на она што е изнесено во текот на комуникацијата.

Комуникацијата е процес на пренесување порака помеѓу, најмалку, две лица. Ги содржи следните елементи и/или фази:

- намерата на испраќачот да ја пренесе пораката;
- трансформирање на намерата или на мислата во соодветна вербална и невербална форма;
- комуникациски канал преку кој се праќа пораката;
- примателот ја прифаќа пораката и ја преведува во „свој јазик“; односно го интерпретира значењето на пораката,
- испраќа одговор на пораката;
- во секоја фаза може да дојде до прекин или пречка на комуникацијата што ќе ја намали нејзината ефективност.

Комуникацијата е ефективна кога примателот ја разбира пораката онака како што испраќачот имал намера да ја пренесе. Поради тоа, одговорноста за ефективната комуникација е подеднаква помеѓу примателот и испраќачот.

Испраќачот мора:	Примателот мора:
- да знае што сака да пренесе - да каже што е важно - да прати јасна порака - да преземе одговорност - да побара повратна информација	- да слуша внимателно - да биде свесен за селективноста - да е емпатичен со соговорникот

Техники на внимателно слушање

Ефективната комуникација во голема мера зависи од способноста за внимателно слушање. Слушањето е често голем проблем во комуникацискиот процес. Затоа што, неретко, тоа се разбира како едноставно молчење додека соговорникот зборува, а потоа се кажува сè она на што ние сме размислувале додека тој зборувал. И тука настанува проблем, додека соговорникот зборува ние размислуваме, а не слушаме. Важно е да се нагласи дека внимателното слушање значи дека го почитуваме другиот.

Постојат три техники на ефективно слушање: пасивно, „отворена врата“ и активно слушање. Секоја од овие техники на внимателно слушање бара од примателот:

- да се дистанцира од сопствените чувства и проблеми, емоции и мисли за да може внимателно да го слуша соговорникот,

- да се фокусира на испраќачот, на неговата позиција, релации и доживување (емпатија).

Секоја од овие техники е применлива во одредена фаза од комуникацијата. Во почетниот контакт ние слушаме пасивно, потоа преку техниката на „отворена врата“ преминуваме на активно слушање. Правејќи го ова, ние мора да бидеме флексибилни и да ги менуваме техниките според реакциите на соговорникот.

1. ПАСИВНО СЛУШАЊЕ

Практично ова е тишина. Дозволуваме само соговорникот да зборува. Со став на внимателност, соодветен израз на лицето и воспоставен контакт со очи ние покажуваме дека сме заинтересирани да го слушнеме она што соговорникот има намера да го пренесе. Не го прекинуваме соговорникот и не коментираме ништо, затоа што тоа може да го прекине неговиот мисловен тек и да ја попречи комуникацијата.

2. „ОТВОРЕНА ВРАТА“

Целта на оваа техника е да го охрабриме соговорникот да ни каже нешто повеќе. Тежнееме кон поотворена комуникација. Го поттикнуваме соговорникот да го надополни она што е кажано, со помош на изјавите: Ммм, да, да. Така ли? Вистина се случи тоа? Те слушам. Каж ми нешто повеќе околу тоа. Ме интересира твоето мислење, околу ова...

3. АКТИВНО СЛУШАЊЕ

Во оваа техника двајцата комуникатори се активни, испраќачот и примателот. Иако примарно, ние сме во позиција на примател, постепено со примена на различни техники, стануваме сè поактивни. За да провериме дали добро сме разбрале ја користиме техниката на „огледало“ невербално и вербално, така што ги повторуваме истите зборови и гестови како и соговорникот. Оттука станува јасно дека слушањето не значи само да се остане тивок додека другиот зборува, туку да се следат неговите зборови на начин што ќе ни овозможи да го препознаеме и она што е изнесено „меѓу редови“. Со ваков однос соговорникот стекнува впечаток дека ни е важен и се креира релација заснована на доверба.



За ефективна комуникација особено е важно да се знае и силата на „ЈАС пораките“.

ЈАС пораките водат кон разбирање и меѓусебно почитување. Ни помагаат подобро да се изразиме без критика и обвинување на соговорникот, особено во ситуации кога имаме различни ставови.

Имаат 4 компоненти:

- **ОПСЕРВАЦИЈА** – Јас слушам, гледам, имам впечаток дека...
- **ЧУВСТВА** – Се чувствувам како да ...
- **ПОТРЕБА** – Имам потреба, желба...
- **БАРАЊА** – Сега би сакал да...



Менаџер со ориентација ++ креира ситуација на доверба и почит меѓу него и вработените, што е предуслов за негов менаџерски успех. Истовремено, со ваква фер комуникација, тој дава и добар пример на членовите на неговиот тим.

Ефикасноста на комуникацијата со другите е под влијание на нашиот персонален став (или животна ситуација). Соодветниот став е клуч на нашата коректност и професионализам. Тоа е начин на кој ги перцепираме и доживуваме другите, но и себе си. Постојат четири различни ставови, но само еден овозможува професионалност во пракса. Бидејќи неретко овој став не е оној што ни е лично најблизок, мораме да го научиме. Секој личен став се одликува со одреден модел на верувања, искуства, емоции и однесувања. За подобро разбирање, ќе ги означиме со математички знаци: „+“ и „-“. Секој став има две доминантни димензии што дејствуваат во пар. Првата димензија се однесува на тоа како личноста се доживува себеси, додека втората се однесува на начинот на кој личноста им пристапува на другите. Во продолжение кратка шематска презентација на сите четири ставови, што ни овозможува подобро да ги разбереме.

Слика: Лични ставови

- + Јас не сум ОК, ти си ОК	+ + Јас сум ОК, ти си ОК
-- Јас не сум ОК, ти не си ОК	+ - Јас сум ОК, ти не си ОК

Воспоставување рамноправен однос со околината (++)

Во позитивно ориентирана животна ситуација луѓето се оптимисти, среќни и со добра самодоверба. Со самото тоа, тие се во состојба подобро да ги искористат своите потенцијали и да ги постигнат целите. Ги препознаваат своите силни страни, но и своите слабости. За вака ориентираните луѓе карактеристична е АСЕРТИВНА комуникација. Асертивноста е карактеристичен начин на однесување и стил на ефективна комуникација. Тоа е однесување во кое јасно и самодоверливо се изразуваат личните барања и очекувања од другите, без притоа да се нарушат туѓите права. Тука нема простор за изразување срам, нежност или отстапување од мерките што сме обврзани да ги спроведеме. Во овој начин на функционирање можеме да ги забележиме основните алатки за професионална успешност на работникот во приватно обезбедување, а тоа се ОДЛУЧНОСТ, заедно со ЕМПАТИЈА, како клуч на коректност и професионалност. Асертивната комуникација е двонасочен процес, во кој ние

се почитуваме себеси, но го почитуваме и соговорникот, така што му покажуваме дека го разбираме неговиот став, иако се разликува од нашиот (разбирањето не значи согласување!). Во исто време, имаме право да го изнесеме сопственото мислење, без да чувствуваме страв или вина. Асертивноста на работникот за приватно обезбедување ја препознаваме во неговото одлучно и коректно однесување, така што предизвикувачкото однесување на соговорникот не е доволно за да го испровоцира. Тоа значи дека во текот на процедурата работникот за приватно обезбедување не може да се почувствува навреден и лично вклучен, тој јасно поставува граници дава соодветни повратни информации и знае да каже НЕ кога е потребно. Притоа тој не е насилан, груб или непристоен на кој било начин во односот со соговорникот.

Воспоставување супериорна релација со околината (+ -)

Во оваа позиција размислуваме за околината од супериорна позиција, доживувајќи ги другите како некомпетентни и недоволно добри за да можеме да им веруваме, што ги прави агресивни во комуникацијата со другите. Агресивен работник за приватно обезбедување не може да ги контролира сопствените емоции, лесно се навредува, се чувствува понижено, а со тоа се вовлекува во ризик да ги надмине своите овластувања.

Воспоставување инфериорна релација со околината (- +)

Луѓето во ова позиција сметаат дека другите се подобри и посposобни од нив. Работник во приватно обезбедување со ваков став е неодлучен и несигурен во неговите одлуки и аргументи, поради што често отстапува од исполнување на своите работни обврски

Воспоставување безвредна релација со околината (- -)

Оваа ситуација е типична за луѓе што сметаат дека е безначајно да се живее, често преиспитувајќи ја смислата на живеењето. Ваквиот тип луѓе не се соочуваат со проблемите, практикувајќи пристап „што ќе биде ќе биде“. Ова е позиција на животен губитник, ваквиот тип луѓе често се ДЕПРЕСИВНИ.



Самопочитта и почитта на другите е основа за конструктивна и здрава комуникација. Важно е да се разбере дека можеме да научиме да ја одвоиме личноста од нејзиното однесување. Кога ќе успееме свесно да ја одвоиме личноста од однесувањето, ние можеме да бидеме критични и да не прифаќаме само одредено однесување, без притоа да ја навредиме или да ја отфрлиме целокупната личност на соговорникот.



Работникот за приватно обезбедување мора да развие способност да реагира контролирано, особено во кризни ситуации. Мора да биде свесен дека кога доживува силни емоции, тие може да бидат контролирани. Тоа му овозможува професионално да ги исполни своите обврски, да го менаџира сопствениот стрес и да си ја заштеди енергијата.

Емоциите, пријатни или непријатни, имаат значајна улога во комуникацијата и разрешувањето конфликти. Тоа се доживување што се јавува кога некоја од нашите вредности е потврдена, засилена од страна на околината, или кога соговорникот ги загрозува нашите ставови и верувања. Колку ни е поважна вредноста, ставот, верувањето, толку е посилено емоционалното доживување. Често е уверувањето дека ние постојано доживуваме одредена емоција, но тоа не е точно, затоа што има моменти кога сме индиферентни, односно кога не доживуваме ниту една емоција. Причината за ова недоразбирање е фактот што емоциите се изедначуваат со чувствата. Чувствата се доживувања што настануваат со надразнување на нашите сетили. Тие се присутни постојано и нè одржуваат во состојба на будност. Чувствата ѝ припаѓаат на телесната страна на нашата личност, додека емоциите ѝ припаѓаат на психолошката страна.

Во работата со луѓе, најважно е разбирањето на сопствените емоции, како и почитувањето на доживувањата на другите. Кога ги почитуваме туѓите емоции, луѓето чувствуваат дека ни се важни, а тоа е основа за добри интерперсонални релации.

Во детството никој не нè учи како да ги менаџираме сопствените емоции. Она што ние сме го искусиле и сме го „снимиле“ во нашиот мозок во текот на првите шест години од развојот, станува автоматски модел на однесување во понатамошниот живот. Ваквото однесување со текот на годините се зацврстува и станува силна навика, така што често мислиме дека тоа е во нашата природа. За среќа тоа не е точно, и ако начинот на реагирање или изразување на емоциите не ни одговара, ние можеме да научиме да реагираме поинаку. Индивидуалната емоционална зрелост се оценува преку начинот на кој реагираме на емоциите. Затоа е важно работникот за приватно обезбедување да има силно развиени вештини на емоционална контрола.

Во однос на емоционалната контрола важно е да ги разбереме следните комуникациски позиции.

Позиција на емпатија. Тоа е способност да се доживее ситуацијата од перспектива на соговорникот (да се разбере што другиот доживува и како се чувствува). Емпатијата не е вродена, но може да се научи! Во критични ситуации, емпатијата овозможува да се дефокусираме од нашата ограниченост, лутина, гнев и да почнеме да размислуваме за содржината. Кога ќе успееме, на ваков начин, да го промениме нашиот поглед, ние се стекнуваме со способност да ги контролираме нашите реакции и нашиот одговор. Не

зборуваме за контрола на околностите, туку за контрола на сопствените одговори на тие околности. Работникот за приватно обезбедување мора да биде емпатичен и самодоверлив во исто време. Емпатична самодоверба значи дека личноста ја разбира ситуацијата од перспектива на соговорникот, но истовремено јасно дава на знаење дека нешто мора да се направи според одредени правила и инструкции.

Асоцирана позиција. Да се биде во асоцирана позиција, значи дека ние реагираме (пре)емотивно – „така ми вели срцето“. Во овој начин на реакција ризикуваме да донесеме погрешни заклучоци, поради емотивност и намалена објективност.

Дисоцирана позиција. Ние не сме емоционално вклучени, реагираме целосно рационално и внатрешно сме тотално ладни. Негативна страна на оваа позиција во професионалната комуникација е можноста да бидеме разбрани како незаинтересирани, ладни и конфликтни од страна на соговорникот.

За работникот во приватно обезбедување важно е да знае како брзо да се повлече од асоцирана позиција и да влезе во некоја од другите две (особено во кризни ситуации).

Примери на одговори од различни позиции:

Излегувајќи од продавница купувачот го активира алармот и притоа почнува да вика и да навредува.

Асоциран одговор. Работникот за приватно обезбедување се вознемирува, почнува да мавта со рацете и да му вика на купувачот: „Што се замислуваш ти? Нема да ми се обракаш на тој начин. Ќе ти покажам кој сум јас.“ Ваквото однесување предизвикува конфликт.

Дисоциран одговор. Одговорот на работникот за приватно обезбедување е ладен и тој вели: „Ќе ја помине процедурата според закон. Имам право да го направам тоа!“. Ваквото однесување не помага во разрешување на ситуацијата, бидејќи купувачот се чувствува игнорирано, со самиот факт што работникот не реагира на неговиот бес.

Емпатичен одговор. Работникот за приватно обезбедување останува смирен, невербално покажувајќи дека ситуацијата е под контрола и вели: „Разбирам дека ова е непријатна ситуација за вас, но моја работа е да ...“. Во оваа ситуација купувачот стекнува впечаток дека работникот реагира на неговиот бес, се грижи за него и го почитува и очекувано е да се смири.



Најчести погрешни перцепции за емоциите се:

- непријатните чувства се лоши;
- силните чувства го блокираат разумот;
- одредено чувство предизвикува одредена емоција, така гневот предизвикува агресија;
- туѓото несоодветно однесување предизвикува непријатно чувство во мене.



Личноста што се чувствува виновно е мотивирана да го промени критикуваното однесување, додека личноста која се чувствува навредено е мотивирана да ја прекине комуникацијата или да возврати на критиката со напад. Поради ова важно е да научиме да испраќаме критика како порака, насочена кон конкретно однесување. Уметноста на давање критика е една од важните компоненти на социјална моќ.

Работникот за приватно обезбедување често се наоѓа во ситуација кога треба да постави граници на туѓото изразување и однесување. На луѓето што се однесуваат несоодветно лесно можеме да им поставиме граница, така што ќе го критикуваме нивното однесување. Вообичаено секој од нас може да даде критика на еден или два различни начини, но за ефективна комуникација ова не е доволно, затоа што луѓето се различни. За да бидеме ефективни во давањето критика важно е да знаеме неколку правила и техники на изразување.

Критиката е барање за промена на однесувањето. Целта на изразување критика е личноста на која ѝ е наменета да ја разбере и да прекине со непосакуваното однесување. Особено е важно кога и на кој начин ние упатуваме критика кон друга личност. Најлоша и неконструктивна критика е онаа што се базира на мерење на моќта.

Правила на давање на критика:

- Секогаш се критикува однесувањето, а не личноста на соговорникот.
- Јасно и прецизно се опишува непосакуваното однесување.
- Се презема одговорност за критиката – ние критикуваме во наше име.
- Се изразува непосредно по непосакуваното однесување.
- Се почнува со поблага критика, којашто постепено може да се засили доколку не го дава саканиот ефект.

Нивоа на давање критика се следни (презентирани се од најлесно до најтешко):

• **ПРЕНАСОЧУВАЊЕ** – На личноста со непосакувано однесување ѝ предлагаме алтернативен прифатлив начин на однесување. Пример: не користиме: „Не викај!“ туку: „Зборувај потивко, те молам.“

• **ПРЕИСПИТУВАЊЕ** – Ова е повик за самокритикување. На пример: „Дали сметаш дека е во ред да викаш и да ги вознемируваш другите гости во ресторанот?“

• **ЈАС-ПОРАКИ** – тоа е силна порака бидејќи се базира на сочувство. Ова особено влијае кај социјализирани личности, што водат сметка за другите. На пример: „Со викањето ги вознемируваш другите гости, не можат да разговараат на мир, затоа, те молам, смири се!“

• **ТОПЛО/ЛАДНО ПОРАКИ** – Овие пораки се сочинети од критика и пофалба, чиј редослед е особено важен. За да бидат ефективни прво се изразува критиката, а потоа пофалбата. Дејствуваат добро доколку критикувате однесување, а потоа додавате пофалба што се однесува на личноста. На пример: „Такво однесување е забрането во барот, но бидејќи вие сте одговорен човек, сигурен сум дека ќе престанете.“ Оваа техника се смета за една од најефективните за давање критика.

• **„СЕНДВИЧ“-ПОРАКА** – Сендвич пораката се состои од критика што ја „пакуваме“ помеѓу две пофалби. Прво го фалиме однесувањето на личноста, потоа го критикуваме непосакуваното однесување или грешка и накрај додаваме уште еден комплимент за неговото однесување.

• **ТИ-ПОРАКИ** – Оваа техника е примарно наменета за анти-социјални личности што најчесто не реагираат на поблаги форми на критика. Содржи критика на однесувањето, увид во последиците од тоа однесување и предлог за соодветно решение.

• **ЈАВНА КРИТИКА** – Се користи, откако неуспешно ќе ги искористиме другите форми на критика. Бидејќи е најтешка форма на критика, мора да имаме предвид дека го критикуваме само однесувањето или грешката, секогаш во присуство на личноста и со претходно предупредување. Јавната критика во приватното обезбедување не е најдобар избор и најчесто не е можна.

И кога очекуваме критика важно е да следиме одредени правила. Критиката е форма на „подарок“, бидејќи ни овозможува да го видиме слепиот дел на нашата личност и да го промениме, со што персонално растеме. Кога некој ќе одлучи да критикува одредено наше однесување, важно е да го сослушаме до крај, да провериме дали добро сме разбрале и да одлучиме што ќе направиме со критиката. Може да ја прифатиме и да се извиниме за непосакуваното однесување, може да је отфрлиме или може да ја одложиме за подоцна и на мир да размислиме за истата. Најголема грешка при примање критика е тогаш кога се чувствуваме повредени и започнуваме да се браниме, а притоа ни сме ја слушнале ни сме ја разбрале содржината на критиката.



Кога критикуваме најчесто се чувствуваме непријатно, затоа што не сакаме да предизвикаме непријатни чувства кај другиот. Затоа ни е тешко да кажеме што ни пречи. Сите луѓе имаат тенденција да ги задоволат другите, бидејќи имаат потреба да бидат прифатени и сакани. Како и да е, ако сакаме другите да го променат однесувањето што не ни се допаѓа, фер и чесно е да го кажеме тоа.



Его-состојбите секогаш се пишуваат со голема буква за да се направи разлика од основното значење на термините кои се користат. Нивната суштина се сведува на:

Возрасен – Секој има способност на објективна проценка на ситуацијата. Родител – Секој ги носи своите родители во себе (автоматизиран одговор).

Дете – Секој го носи своето детство во себе (креативност, интуиција, спонтаност). Во професионалните конфликти важно е свесно да се предаде контролата на его состојбата на Возрасен.

Его-состојби

Во разбирањето на конфликтите помага познавањето на его-состојбите – дефинирани во рамки на трансакционата анализа (понатаму ТА). Основач на ТА е американскиот психијатар Ерик Берн (Eric Berne). ТА објаснува дека луѓето се менуваат пред нашите очи додека ги гледаме и ги слушаме. Промените се видливи во нивното однесување, зборови и гестови. Па неретко ни се случува да имаме впечаток дека одеднаш разговараме со друга личност, иако тоа е истиот човек. Објаснувањето се поврзува со различните его состојби на личноста. ТА издвојува три его состојби на секоја личност: родител, возрасен и дете. Нашето однесување во одредена ситуација зависи од его-состојбата во која се наоѓаме во тој момент. Секоја его состојба се карактеризира со свој модел на чувства, однесувања и размислувања. Его-состојбите се препознаваат низ вербалната и невербалната комуникација.

Состојба на родител – во оваа его-состојба се зачувани сите предупредувања, правила и барања што децата ги добиваат од нивните родители. Тие се прифатени како апсолутно правило, без оглед на нивната реална точност, бидејќи се добиени од родителите што се основен извор на сигурност во детска возраст. Ние сме во его состојба на родител кога се однесуваме слично како и нашите родители или други за нас важни авторитети. Родителот дејствува од позиција на моќ и авторитет. Во животот доминираат две основни функции на родителството: грижа и критика. Од тој аспект ние разликуваме и две базични его-состојби на родител – родител што се грижи и родител штој критикува.

Состојба на дете – кога се однесуваме и чувствуваме слично како во детството ние сме во его состојба на дете. Во овој сегмент на личноста се запишани искуствата што се доживевани во детството. Во состојба на дете присутни се креативност, љубопитство, потреба да се откријат непознати нешта, но и чувство дека сме притиснати во коше од каде што нема излез.

Состојба на возрасен – се формира подоцна во развојот на личноста, се заснова на информациите добиени од околината и сопственото искуство. Колку се порелевантни добиените информации, толку личноста подобро ги решава животните предизвици и проблеми. Во его состојба на возрасен ние сме логични, ги користиме достапните информации, собираме факти и ги евалуираме резултатите. Комуницираме со другите на основа на заемна почит, воспоставуваме партнерски релации, способни

сме да се организираме и да се координираме. Оваа его состојба е најважна за постигнување професионализам во дејствувањето на работникот за приватно обезбедување.

Менаџмент на конфликти – Ефективната комуникација бара соодветен избор на его состојбата од којашто се настапува. Кога одбираме его состојба врз основа на реалистична процена на ситуацијата, а не врз база на научени и најчесто недоволни модели на однесување, комуникацијата ќе заврши со конфликт. Затоа ни е потребен силен возрасен што одлучува која его состојба е најсоодветна (родител, дете, возрасен) во конкретната ситуација.

ЗА ПОЛЕСНО РАЗБИРАЊЕ – РЕШАВАЊЕ НА КОНФЛИКТИТЕ НИЗ ПРИМЕРИ

Работник за приватно обезбедување во трговски центар му приоѓа на купувач што ги активира алармите при излез од продавницата. Пред да каже било што, купувачот го повишува својот тон, почнува да вика и да го навредува. Неговиот монолог завршува со реченицата: „Не знам како може да бидете толку патетични, кога знаете дека овие нешта нон-стоп свират?“.

Работникот за приватно обезбедување може да избере да дејствува од позиција на возрасен и да рече: „Извинете, добивте впечаток дека јас имам намера да ја искомпликувам ситуацијата. Напротив, верувам дека сте купиле нешто со дополнителна заштита што не е отстранета, но моја задача е да реагирам секој пат кога алармот ќе се вклучи и се обидувам да ги исполнам моите работни обврски“. Со тоа работникот свесно ја избира его состојбата што овозможува да дејствува рационално, врз основа на информациите што ги има (возрасен), не се поставува заповеднички и авторитативно (родител), но ни се навредува и ни се повлекува (дете).

Друг можен начин на реагирање е избор на его состојба на родител што се грижи во комбинација со возрасен: „Разбирам дека оваа ситуација ве навредува и фрустрира (грижлив родител), но моја работа е да проверам што се случува секој пат кога алармот ќе се активира (возрасен). Купивте ли производ со посебна заштита што треба да биде отстранета?“

Во првиот дел од нашата реакција ние се обидуваме да го смириме соговорникот, а потоа се насочуваме кон решавање на ситуацијата. Овој распоред на реагирање е особено важен. Секој од овие методи овозможува решавање проблем без негативни последици, односно конструктивни се.



Зошто е толку тешко да се остане во состојба на Возрасен? Останатите две состојби се развојно постари, па располагаат со многу повеќе информации, од оние што искусно ги имаме собрано. Во нив емоциите имаат значајно поголема сила. За да се остане во состојба на Возрасен важно е да се работи на неа и да се зацврстува.



Оваа содржина најдобро се апсолвира низ практична работа и вежби, кои ги покажуваат сите пет стратегии на разрешување конфликти. Преку анализа ќе се обидеме да препознаеме за кој стил на разрешување станува збор. Паралелно учесниците ќе добијат прашалник што ќе покаже кои стратегии на разрешување најчесто ги користат, а кои треба да ги фали да учат.

Интерперсоналните конфликти се јавуваат во ситуации во кои дејствувањето (остварувањето на желбите, потребите) на една личност ја спречува или ја отежнува активноста (реализацијата на желбите, потребите) на друга личност. Доминира мислењето дека конфликтите треба да се избегнуваат, поради тоа што веруваме дека отсуство на конфликти е знак на добра интерперсонална релација. Како и тоа дека конфликтите предизвикуваат несогласувања, расправи, кавги, насилство итн. Но факт е дека конфликтите се неизбежни. Секој од нас има различни потреби и неретко се случува, поради некој друг да не можеме да ги оствариме. Затоа е важно да го промениме начинот на кој размислуваме и тоа од „како да ги избегнеме конфликтите“ кон „како конструктивно да ги решаваме конфликтите“.

Постојат ПЕТ СТРАТЕГИИ за решавање конфликти. Секоја од нив се одликува со одредено однесување, верување и емоција. Која стратегија ќе ја избереме зависи од тоа:

- колку ни е важно да ја постигнеме целта;
- колку ни е важно да одржиме добри интерперсонални релации.

Вовед во стратегиите за решавање конфликти

ПОВЛЕКУВАЊЕ – желка		
Да се постигне целта и да се одржи релацијата не е важно		
ОДНЕСУВАЊЕ	ВЕРУВАЊЕ	ЕМОЦИИ
Личноста тежнее да се повлече од конфликтната ситуација, ја избегнува контроверзната тема, како и личноста со која е во конфликт. Вообичаено, оваа стратегија ја користат луѓе што пренесуваат информации до надредените, подредените и до колегите.	Секој обид да се реши конфликтот е осуден на пропаст, бидејќи личноста тежнее да остане неутрална.	Тага, депресија.

ДОМИНАЦИЈА – ајкула		
Да се постигне целта и да се одржи релацијата е важно.		
ОДНЕСУВАЊЕ	ВЕРУВАЊЕ	ЕМОЦИИ
Личноста се труди да ја постигне целта по секоја цена. Не се интересира за потребите на другите. Се бори. Упорен е и агресивен.	Само најсилните преживуваат.	Лутина кон сите што се вклучени во конфликтната ситуација.

ПРИСПОСОБУВАЊЕ – мече		
Да се одржи релацијата е важно, додека целта не е важна.		
ОДНЕСУВАЊЕ	ВЕРУВАЊЕ	ЕМОЦИИ
Личноста се согласува со другите. Одржувањето на релацијата е важно, па се препушта на мислењето на другите. Најважно ѝ е да биде прифатена, дури и по цена на непостигнување на своите цели.	Конфликтите се штетни на добрите релации и хармонијата.	Внимателност грижа за другите.

КОМПРОМИС – лисица		
Средна потреба за постигнување на целта како и за одржување на релацијата.		
ОДНЕСУВАЊЕ	ВЕРУВАЊЕ	ЕМОЦИИ
За личноста е важно да е вклучена за да ја постигне својата основна цел и да одржи добра релација. Подготвена е да соработува и делумно се препушта на другите.	Да добиеш нешто мораш нешто да жртвуваш. Ништо не е совршено, секогаш постојат повеќе решенија на проблемот.	Задоволство/незадоволство

ТРАНСФОРАЦИЈА – був		
Важно е да се постигне целта и да се одржат релациите.		
ОДНЕСУВАЊЕ	ВЕРУВАЊЕ	ЕМОЦИИ
Личноста се обидува да ја открие причината за конфликтот, разменува информации и бара соодветни решенија. Смета дека целите и потребите на сите вклучени се важни и ја почитува земната соработка за постигнување на целите.	Патот до добрата релација и постигнувањето на целите започнува преку премерување на причините и барање решение што е ефективно за сите. Никој нема посебни права.	Задоволство



На менаџерите треба да им е важно постигнувањето на целта, но и релациите со членовите на тимот, затоа е потребно, најчесто, да ја користат стратегијата на БУВ, но мора да внимаваат непотребно да не ги компликуваат работите при малку важни или неважни ситуации.



Клиент што не е тежок, но е пребирлив се движи на линија ++ интерна и екстерна позиција.

Во оваа конверзација работникот за приватно обезбедување потребно е да дејствува од его состојба на возрасен, затоа што овие клиенти одговараат само на трансакција возрасен – возрасен. Овој клиент прибира информации, поставува прашања, не обвинува и не е груб. Неговата цел е јасна и не е манипулативен, клиентот се фокусира и зборува за ситуацијата. Проблем настанува доколку на ваков клиент се пристапи од его состојба на родител со позиција+-, на што клиентот може да реагира различно. Настануваат многу конфликти кога работникот за приватно обезбедување пребирливиот клиент погрешно го проценува како тежок клиент.

Работниците за приватно обезбедување во секојдневната работа се соочуваат со различни типови клиенти и секој од нив бара различен пристап. Вообичаено во постапките се вклучени клиенти што може да бидат помалку, просечно или повеќе пребирливи. Најчесто техниките на разрешување на конфликти се доволно ефективни за работа со овие клиенти.

Но околу 10% од клиентите спаѓаат во група на тешки клиенти и тие бараат повеќе време и повеќе енергија. Рутинската комуникација не се препорачува во односот со нив. Постојат пет најчести типови на тешки клиенти.

Лут клиент – тигар. Константно е лут на некого или на нешто. Поседува несвесна потреба да се конфронтира и бори во секоја прилика. Оваа потреба е присутна во сите области на неговото живеење. Често повишува тон и на најситна провокација вика. Тигарот е свесен за моќта од позиција на клиент, сензитивен е на времето, па меѓу другото се препознава и по изјавите: „Ќе треба да чекам? „Не беше ова доволно?“. Кога се соочуваме со лут клиент важно е да се одржи дисоцирана позиција и да се реагира од его состојба на возрасен. Кратко и реално, делумно љубезно, му ги објаснуваме само фактите што го интересираат.

Груб клиент – свиња. Клиентот е груб и ги бара нашите слаби страни. Комуникацијата најчесто започнува со навреди како, на пример: („Не си способен да ја работиш својата работа“ „Вие сте мафија...“ итн.). Важно е да се разбере дека овие клиенти се груби со најголем дел од луѓето бидејќи функционираат под мотото: „Нападот е најдобра одбрана“. Нивната интерна ориентација најчесто е -+, додека надворешно покажуваат +- однос. Разбирањето на овој механизам ни овозможува да одржиме емоционална дистанца во односот со нив и да останеме професионални. Комуникацијата се води од его состојба на возрасен, инсистираме на содржината на проблемот што го има, но ако клиентот продолжи непристојно да се однесува, поставуваме јасна граница.

Супериорен клиент – камила. Клиентот е убеден дека доминира во комуникацијата, тој знае сè, инсистира на неговите права, чита закони, информиран е во детали, се меша во туѓи работи, морализира и ги учи другите што би требало, а што не би требало да се направи. Овие клиенти имаат силна желба да ја потврдат својата важност. Нивното логично убедување е: “Јас сум ОК, само

ако другите видат колку сум паметен и знам сè.“ Ваквиот клиент континуирано се труди да ја зголеми сопствената вредност, а притоа да го понижи соговорникот. Ќе бидеме во стапица доколку му го дозволиме тоа. Во работата со овие клиенти важно е да се одржи дисоцирана позиција, можеме да кажеме неколку убави зборови и на тој начин да му ја намалиме моќта (на пример: „Ако луѓето ги познаваат причините за болестите толку добро како вас, ќе имаа помалку здравствени проблеми.“). Со други зборови, нема поента да се обидуваме да му докажете дека не ги знае нештата доволно добро, затоа што веднаш ќе ја активирате неговата -+ позиција. Важно е клиентот да не ве препознае како компетентни професионалци. Конфронтацијата со неговото „знам сè“ треба да се направи особено внимателно („Многу луѓе го интерпретираат тоа така, но ова е само еден мал детаљ, кој може лесно да се пропушти“). На овој начин, ние ја потврдуваме сопствената професионалност и ја одржуваме неговата вредност.

Зборлив клиент – зајак. Тој е љубезен, сензитивен, но зборува премногу. Тешкотијата е што неможе да се води и насочува. Континуирано скока од тема на тема и не бара одговори. Истовремено овие клиенти се многу осетливи. Зборливоста може да е резултат на осаменост – „Конечно најдов некој кој ќе ме слуша.“ Со овие клиенти, постапуваме така што им дозволуваме да зборуваат, но влегуваме во нивниот монолог во првиот миг кога ќе се обидат да направат пауза или да преминат на друга тема. Не ги прекинуваме директно бидејќи ќе испровоцираме -+ позиција. Водиме двојна комуникација – клиентот зборува една работа, но ние постојано го враќаме на клучната тема, сè додека не ги добиеме потребните податоци. Притоа, не покажуваме знаци на лутина или здодевност.

Сомничав клиент – стаорец. Клиент што не верува никому. Се сомнева во сè и секого и мора сè да провери. Внатрешната логика е: „Ако ме измамат значи дека не сум вреден“. Затоа постојано е сомничав и прашува: „Вистина ли е тоа? Како знаеш? Каде го пишува тоа?“ Кога се работи со овие клиенти важно е да им се дадат сите потребни информации, како и да се упатат каде можат да проверат, каде е тоа запишано и сл., за што им даваме доволно време. Важно е да покажеме дека сме сигурни во својата експертиза, даваме јасни и конкретни одговори и не оставаме простор за сомневање.



Комуникациските вештини во работата со тешки клиенти/колеги најбрзо се учи низ техника на “role play”. Се работи на принцип на реални сценарија, при што групата што је презема улогата на работник за обезбедување не го знае сценариото и реагира врз основа на својата процена.

Кога комуницираме со клиенти, често ни е тешко да го разграничимо приватниот од професионалниот идентитет и реагираме на за нас типични начини. Врз основа на тоа може да го дефинираме сопствениот комуникациски стил.

Карактеристики на комуникациски стилови:

1. Евалуационен стил (кога нашите изјави вклучуваат моралност или вредносен суд):

- евалуација или носење суд за однесувањето на другите;
- фрази: Ова не е добро ... Ти треба ... Нели мислиш ... Добро е да направиш...;

Оваа супериорна улога на проценувачо, може да предизвика одбранбено однесување кај другата личност и да остави впечаток дека сакаме набрзина да се решиме од него и од неговиот проблем.

2. Интерпретативен стил (кога ние „разбираме“ за што во основа се работи):

- подучуваме и објаснуваме во што е всушност проблемот;
- фрази: Сега разбираам што е твојот проблем... Пребрзо се вознемируваш... Причината за твојот проблем е ... („експерт“ во давање психолошки совети);
- поттикнува одбранбен став кај соговорникот.

Подобро е да ја задржиме интерпретацијата за себе, додека не ја провериме преку прибирање дополнителни информации.

3. Изразување поддршка (фокус на охрабрување и смирување):

- поддршка, охрабрување;
- изразување на симпатии;
- кога се изразени силни чувства, можеме да понудиме верба во способностите што ги има личноста.

4. Истражувачки стил (кога се обидуваме да собереме повеќе информации во однос на проблемот):

- бараме дополнителни информации – за да ја одредиме насоката на разговорот, или ја водиме конверзацијата кон она што веќе го имаме на ум;
- поставуваме отворени – затворени прашања;
- не користиме: Зошто, користиме: Што, Каде, Кога, Кој, Како;
- користиме рефлексивни изјави (Мене ми изгледа дека уживаш во твојата работа...).

5. Предлагаме итно решение (кога веднаш го предлагаме решението што ние сме го одбрале):

- форсираме акција;
- не собираме дополнителни информации;
- ја намалуваме одговорноста на соработниците за решавање на проблемот.

6. Разбирање (активно слушаеме и проверуваме дали добро сме го разбрале соговорникот):

- го извлекуваме значењето на изјавите, а не повторуваме како папагал (ако добро те разбрав, ти мислиш, ти чувствуваш....); притоа обрнуваме внимание на содржината (ја повторуваме со сопствени зборови), на изразот (на сериозни прашања даваме сериозни одговори, на хумор, реагираме со хумор), на важноста (не ја зголемуваме или намалуваме важноста на содржината) и на јазикот (користиме едноставни, разбирливи термини);
- ги разбираме мислите и чувствата на соговорникот и даваме повратна порака, со која проверуваме дали добро сме разбрале;
- се придржуваме на техниката на огледало во однос на изјавите на соговорникот, давајќи му можност да слушне што изјавува (само заклучокот или решението до кое сами доаѓаме прави трајни промени).

Сите стилови на комуникација се корисни во одредени околности. Она што е важно е да разбереме дека ние не можеме да ги решаваме проблемите на соговорникот наместо него. Можеме само да му помогнеме, преку разговор да го открие решението. Нашата ефективност притоа зависи од релацијата што ја имаме со другата личност и од целта што сакаме да ја постигнеме. На пример:

- Разбирање на причините е соодветно на почеток, кога ја градиме релацијата со соговорникот. На тој начин постигнуваме доверба.
- Процена даваме само тогаш кога некој од нас ќе побара евалуација. Процени и судови лесно може да ја блокираат комуникацијата. Во секој случај ние не ги даваме на прв состанок или на личност што не ја познаваме.
- Истражуваме кога немаме доволно информации.
- Даваме поддршка кога сакаме да покажеме прифаќање или кога имаме тенденција соговорникот да го поддржиме да инсистира да одржи одредено однесување што води до конструктивно решение.
- Нудиме можно решение, само ако е тоа побарано од нас.
- Интерпретацијата е прифатлива, само кога сакаме да му покажеме на соговорникот како неговото однесување влијае на нас.

Со помош на прашалник може да ги провериме сопствените доминантни стилови на комуникација, сè со цел да видиме дали често избираме стилови што ја блокираат комуникацијат, или стилови во кои преземаме премногу одговорност.

12

Личен изглед на работниците за обезбедување

Работникот за приватно обезбедување во спроведувањето на својата должност мора да ги почитува основните правила на професионален бон-тон, бидејќи во очите на јавноста тој е униформирано лице. Следејќи ги правилата на добро однесување, тој придонесува за репутацијата на професијата и службите за приватно обезбедување, чиштој претставник е, како и за својата лична репутација. Овде се наведени неколку од најважните правила што работникот за обезбедување треба да ги знае, како и неколку инструкции во однос на соодветен изглед.

Сите ја знаеме важноста на првиот впечаток. Сепак, понекогаш ја занемаруваме важноста на поздравувањето што е основа за формирање добар прв впечаток и ефективна комуникација, но и обратно. Дури и со начинот на кој поздравуваме ние ја покажуваме нашата култура, свесноста за важноста на добрите манири во однесувањето и меѓусебната почит. Кога поздравуваме, тоа треба да биде доволно гласно и јасно. Не го забораваме контактот со очи и пријателскиот израз на лицето.

Во нашата култура, во светот на бизнисот, единствен дозволен допир е поздравувањето со рака. При ракувањето, раката се поставува под агол од 90 степени, ја фаќаме раката на соговорникот со целата дланка и никогаш не се поздравуваме само со прсти. Стегањето на раката треба да биде умерено, не преслабо и не пресилно. Ракувањето трае неколку секунди. При ракување во формален контекст не ја нишаме раката на соговорникот и не го удираме по рамо. Не се поздравуваме со дланката свртена надолу, на овој начин покажуваме авторитет, доминација и супериорност. Од друга страна, кога при ракување ја подаваме нашата дланка свртена нагоре, ние ја покажуваме сопствената несигурност. Ракување преку маса, е спротивно на деловната етика (во случај околностите да не дозволуваат поинаков пристап, тогаш јасно даваме до знаење дека го знаеме правилото, но поради околностите ќе се ракуваме преку маса). Не се ракуваме со другата рака во џеб или со цигара. На овој начин покажуваме непочит кон соговорникот и ги игнорираме добрите манири. Никогаш не занемаруваме и не одбиваме подадена рака. Кога се ракуваме секогаш стануваме, ова правило важи и за двата пола.

Во ракувањето е важно и кој на кого му подава рака:

- надредениот ќе му подаде рака на подредениот;
- оној што е на повисока функција на оној штој е на пониска функција;
- купувачот на продавачот;
- постариот на помладиот;
- жената на мажот;
- пациентот ќе му подаде рака на докторот, но и докторот ќе подаде рака доколку сака;
- работникот за приватно обезбедување на работно место не подава рака никому, но исто така не ја одбива подадената рака од страна на другите.

Многу луѓе веруваат дека со формално обраќање кон соговорникот ние изразуваме почит, но истовремено поставуваме дистанца. Како и да е, формалното обраќање, само по себе, не е знак на почит. Во секој случај мора особено да внимаваме со неформалното обраќање. Доколку некој на прв деловен состанок ви се обрати неформално, со „ти“, тоа е знак на непочит, некултурно однесување и во најмала рака игнорирање на добрите манири. Формално им се обраќаме на сите возрасни личности што не ги познаваме.

Соодветно обраќање не е само знак на нашата култура и познавање на манирите на бонтонот, туку е и неопходно во формални ситуации. По име може да им се обратиме само на

лица што добро ги познаваме. На лицата на кои формално им се обраќаме користиме: Господине или Госпоѓо.

Кога се обраќаме со титула, мора да внимаваме тоа да е точната титула. Употребата на титулата може да се изостави ако личноста го дозволи тоа. Во случај на писмена комуникација, секогаш се користи титулата. Со титулата се обраќаме само на личноста што ја има титулата. Што значи дека ако се обраќаме на сопругата на докторот нема да ѝ се обратиме со титула „Госпоѓо доктор“.

Со софистициран пристап, лична уредност и ефективна комуникација, ние оставаме впечаток на доверливост, убедливост и самодоверба. Ако се земе предвид дека при креирањето на првата импресија, невербалната комуникација учествува со 93%, веднаш ни станува јасно дека личниот изглед има особено значење.

Униформата е препознатлив знак на нашата професија и затоа мораме да ја носиме со почит, самодоверба и се разбира споредо правилата. Работната униформа се носи само кога сме на работа. Пазарење во униформа, или седење во кафуле не е соодветно однесување. Особено треба да внимаваме на уредноста на чевлите и облеката. На работа се носи минимален накит. Бројот на прстени е лимитиран на два. Златни ѓердани, медалјони, орнаменти и слично, се дел од гардеробата за опуштање и не смееме да ги носиме во деловни ситуации. Соодветна грижа и уредност не нè чини многу. Доколку утрински не посветиме време за себе, ќе зажалиме во тек на денот. Потребно е да се тушираме два пати на ден, наутро и навечер. Препорачливо е да се користи дезодоранс. Секој ден се облекува чиста долна облека и кошула. Еден или неколку дена носена кошула, ја апсорбира потта и предизвикува непријатен мирис.

Обезбедете чистота на вашата коса и фризура. Важно е косата да не ни го покрива лицето и да не ни пречи во текот на работата. Долгата коса ја носиме врзана. Доколку ја бојадисуваме косата користиме природни бои. Доколку носите мустаќи или брада водете сметка тие да се чисти и уредни.

Ноктите треба да бидат уредно маникирани. Долгите нокти не се препорачуваат на работно место. Лакот не треба да биде изгребан и треба да е во природни бои. Сите видови дизајни и предолги нокти, не припаѓаат во сериозно опкружување. Не смеете да си дозволите скршени или гризени нокти.



Реално сценарио 1 – “Сечиј пријател”

Кога го доби отказот, Даниел беше потиштен. Очајно му требаше работата и веруваше дека дал се од себе за да ја зачува. Секој ден доаѓаше 15 минути порано на работа, во неговата уредна и затегната униформа за приватно обезбедување, на која беше особено горд. Неговите чизми беа секогаш чисти и насмевката не го напушташе неговото лице.

Никој од неговите колеги, или клиенти со кои било кога соработувал немаа ниту еден лош збор за него. Кон сите се однесуваше љубезно и со почит.

Неодамна, беше назначен на нова локација, двокатна зграда во која беше сместено седиштето на мултинационална компанија. Даниел беше одговорен за спроведување на компаниските правила за влез, ги чуваше клучевите од канцелариите и ги пречекуваше посетителите.

Ја сакаше својата работа и особено внимаваше да остави добар впечаток кај другите, па за кратко време стана “најдобар пријател” со сите, од топ менаџментот па се до возачот.

Никогаш не велеше “не” на никого и секогаш беше подготвен да им излезе во пресрет и да им помогне на сите. Покрај неговите работни задачи, најчесто во периодите на “помирни саати”, тој прифаќаше да направи се што ќе се побараше од него. Па неретко, купуваше цигари, чоколади и сладолед, паркираше коли и сл., со што стана доста “популарен” помеѓу вработените.

На Даниел му беше јасно, дека како обезбедување, никогаш не смееше да го напушти своето работно место, но беше сигурен дека ништо лошо неможе да се случи ако излезе на кратко. Воедно сметаше, дека со своето однесување му помага на својот работодавач да ги задржи клиентите, кои ќе бидат задоволни од неговата љубезност.

Но, набрзо се докажа дека не е така.

Паркирајќи ја колата на личниот асистент на директорот, дозна дека во тек на неговото отсуство од работното место, некој успеал да влезе во зградата и за

помалку од три минути провалил во празна канцеларија на првиот кат и украде мобилен телефон и други лични работи на вработените. За да биде уште полошо, лап топ со важни податоци, исто така, беше украден. Изгубените информации беше невозможно да се надоместат без голема штета, а поради тоа и одредени проекти мораа да бидат откажани.

Поради настанот, неговиот работодавач го изгуби договорот со клиентот и доби штета која треба да ја надомести. Дури сега, Даниел разбра, зошто е важно да каже љубезно “не” на секое барање кое ги загрозува неговите работни задачи. Требаше да запомни дека негова работа е да го заштити имотот. Ниту за миг, не смееше да дозволи љубезноста да го отргне од исполнување на неговите работни обврски.





Реално сценарио 2 – “Никогаш не претпоставувај...”

Животот како диспачер, во компанија за трансфер на кеш, не е лесен, работиш со десетина оклопни камиони полни со пари, кои транзитираат низ градот, а тоа е голем товар што секојдневно се “носи на плеќи”. Кристијан беше свесен за барањата на оваа позиција уште во моментот кога беше унапреден од работник за обезбедување во диспачер. Но, како и да е голем дел од неговата работа се базираше на рутина која мораше да биде прецизно следена секој ден. Истата, повремено беше нарушувана од различни настани и инциденти кои требаше брзо да се разрешат, што даваше одредена динамика, на инаку, прилично, монотоната работа.

На пример, денес еден од оклопните камиони договорен за далечен транспорт на пари за банка, се расипа и беше застанат покрај патот во периферијата на градот. Притисокот се зголемуваше со секоја минути, бидејќи Кристијан беше свесен дека расипан камион значи зголемен безбедносен ризик, а од друга страна задоцнет трнсфер на пари значи казнени поени – трошоци, за неговата компанија. Затоа, брзо изреагира. Како резерва, за вакви непредвидливи ситуации, секогаш имаше на располагање уште еден камион и резервен тим. Кристијан веднаш му се јави на возачот за да го извести за ситуацијата: “Треба да преземеш транспортот од расипан камион”. Потоа прецизно му ги даде координатите каде расипаниот камион беше паркиран и му потенцираше на возачот да забрза. Пред да спушти, го праша уште еднаш дали ја разбрал мисијата, а одговорот беше “Да”.

Потоа, се јави во шлеп служба за да го преземат расипаниот камион. Се смири, ги среди мислите и го замоли колегата да го замени, па излезе на пауза за ручек. Само што се врати, Кристијан доби нервозен повик од банката. Резервниот камион сеуште не беше пристигнат. Службеникот од банката се закани дека ќе ја активира клаузулата за плаќање на пенали.



Кристијан се почувствува ужасно. Срцето почна забрзано да му чука. Ги искористи GPS координатите за да ја најде позицијата на резервниот камион. Камионот беше сеуште паркиран во седиштетото на неговата компанија. Како е ова можно??? Тој беше сигурен дека на возачот му даде јасни инструкции. Кристијан брзо се јави и бесно праша, што се случило, зошто не ја исполнил мисијата како што му беше кажано. Возачот смирено одговори дека мисијата беше завршена; тој го презел транспортот согласно инструкциите.

Кристијан експлодираше: “Вие господине сте лажго! Банката само што ми се јави, рекоа дека не сте стигнале. Зошто не возевте до банката?”

“Затоа што не ми кажавте така“, одговорни возачот.

Сега, Кристијан ја призна својата грешка..

Само поради тоа, што инструкциите беа јасни за него, не значи дека беа подеднакво јасни и за личноста која беше инсторирана. Му стана јасно дека требаше да побара повратна информација од возачот, место само да го праша дали е јасно. Ќе беше подобро доколку провереше и потврдеше дека двајцата имаат заедничко разбирање за делегираната задача.



Реално сценарио - 3 “Војна на светови”

Мартин ја правеше завршната обиколка за денешниот работен ден, кога доби повик. Работеше како супервизор на приватно обезбедување во Центар за азиланти и одговараше за безбедноста на барателите на азил, заштитата на имотот и спроведувањето на регулативите за безбедност кои ги имаше Центарот, при што правилата за влез беа особено строги. А повикот, кој го доби вечерва, се однесуваше токму на тоа.

Забрзано одеше кон главната влезна капија. По пат, на воки токи доби кратки информации од еден од неговите колеги, кој веќе стигнал на местото на инцидентот. Двајца од барателите на азил, после слободниот ден во град, се обиделе да прошверцуваат неколку шишиња на алкохол во Центарот. Правилата се јасни и строго е забрането внес или пиење на алкохол внатре во Центарот.

Затоа, колегата од обезбедувањето на капија побарал од азилантите да ги остават шишињата. Тие не се согласиле и започнала расправија. Соочувајќи се со одлучноста на обезбедувањето, азилантите станале агресивни и започнале со викање и навреди: “Ти фашисту, свињо една, нема да ти дозволиме да ги кршиш нашите права! Смрдлив стаорецу, имаш работа само благодареејќи ни нас, треба да ни ги бакнуваш рацете...”. Работникот за обезбедување возвратил и се заканил дека ќе употреби лут спреј.

Во тој момент, ситуацијата станала особено тензична. Некои од работниците за обезбедување дошле да ги поддржат својот колеги, но во исто време повеќе азиланти се приближиле до капијата, а некои од нив се придружиле на навредите кон работниците за обезбедување.

Мартин сфати дека ситуацијата само ќе се влошува и само што стигна веднаш ја презеде одговорноста во свои раце. Започна да ја “спушта топката”, најпрво обраќајќи се кон своите колеги, наредувајќи им да се смират и да прекинат да се закануваат со спрејот за очи.

Како и да е, азилантите не беа импресионирани и започнаа да го навредуваат и него: “не те бидува за ништо, тргни ги овие твои луди кучиња од нашиот грб..”

Но тоа не го испровоцира Мартин, остана смирен во своите гестикулации и говор и се обиде низ емпатија да одговори на бесот на групата азиланти велејќи им: “Разбирам зошто сте лути! Знам за тешките периоди кои сте ги поминале претходно и јасно ми е дека не е лесно да се живее како азилант. Ние даваме се од себе да ви помогнеме, но за жал неможеме да излеземе во пресрет на секое барање. Но, мора да разберете дека почитувањето на правилата ќе го олесни и ќе го направи побезбеден и Вашиот и наш престој овде. Во минатото, алкохолот беше во средиштето на многу инциденти во рамки на Центарот. Во дел од нив, многу луѓе беа повредени. Јас знам дека вие не сте луѓе кои би направиле проблеми, но правилото неможе да се одржи доколку правиме исклучоци. Затоа, ве молам, не инсистирајте повеќе и оставете ги шишињата. Нема да дозволам ова да ескалира, доколку веднаш се согласите да ги почитувате правилата. Имајте во предвид, дека нема да оди во прилог на вашето барање за азил доколку го пријавам инцидентот во полиција.”



Двајцата азиланти се погледнаа еден од друг и речиси истовремено ги оставија шишињата во лимената корпа. Се извинија за навредите и тивко влегоа во Центарот.

Откако азилантите се повлекоа, Мартин ги потсети своите колеги на неколку едноставни правила за надминување на конфликтна ситуација:

- Останете смирени и не реагирајте на навреди, не возвраќајте, бидејќи тоа само ќе ја зголеми тензијата и ќе ги намали шансите за мирно разрешување на конфликтот;
- Изразете емпатија, обидете се да ја видите ситуацијата од позиција на соговорникот, покажете почит и разбирање;
- Појаснете што е очекувано однесување и кои се правилата, појаснете што се последиците од непочитување на правилата и дајте опција.

Провери го своето знаење



1. Објасни како ја разбираш ефективната комуникација!
2. Објасни ја разликата помеѓу вербалната и невербалната комуникација.!
3. Објасни ги карактеристиките на различните начини на однесување!
4. Што е персонален став?
5. Каков став е соодветен за работник за приватно обезбедување?
6. Што е асертивна комуникација и како ја препознаваме асертивноста кај работникот за приватно обезбедување?
7. Зошто воспоставувањето супериорен однос со околината не е прифатлив став за работникот за приватно обезбедување?
8. Зошто воспоставувањето инфериорен однос со околината не е прифатлив став за работникот за приватно обезбедување?
9. На што се базира верувањето дека луѓето постојано доживуваат емоции?
10. Што е внимателно слушање?
11. Кои техники на внимателно слушање ги знаеш?
12. Кои се најважни правила при давање критика?
13. На што треба да внимаваме кога примаме критика?
14. Зошто, понекогаш, е важно да се дејствува од его состојба на возрасен?
15. Презентирај неколку примери на разрешување конфликти од аспект на его состојба на возрасен.!
16. Кои се предности и недостатоци на секоја стратегија за решавање на конфликти?
17. Која стратегија е најдобро да се користи и зошто?
18. Како се работи со тешки клиенти? Покажи низ пример на еден тип на тежок клиент!
19. Кои комуникациски стилови се посоодветни и зошто?
20. На што треба да внимаваме кога разговараме со личност што има проблем и бара наш совет?

II ДЕЛ

ЧОВЕКОВИТЕ ПРАВА И СЛОБОДИ И ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

1. Поим и основни карактеристики на правата на човекот
2. Поделба на правата и слободите на човекот
3. Право на живот
4. Слобода од тортура и друг понижувачки и нехуман третман
5. Право на слобода и сигурност; Слобода на движење
6. Право на фер судење; Право на ефикасен правен лек; Право на судска заштита;
7. Право на мирно собирање; Слобода на здружување
8. Право на приватност
9. Права на детето; Права на мигранти и бегалци
10. Забрана за дискриминација; Заштита на ранливи групи
11. Правата и слободите на човекот и потребата од нивно изучување на напредно ниво
12. Насоки за обучувачи во сферата на правата на човекот и приватното обезбедување

Реални сценарија, примери од пракса

Провери го своето знаење



Покрај поделбата на правата според претходно споменатите критериуми, постои и поделба на дерогабилни и недерогабилни права.

Дерогабилните права може да бидат привремено суспендирани (одземени) од страна на државата заради вонредна, состојба на итност и сл.

Недерогабилните права се такви што не може да бидат суспендирани по ниту една основа. Такво е, на пример, правото на живот.

Сите ги користиме и ги уживаме човековите права, а често не сме свесни за тоа. Сепак секој човек следејќи ги своите инстинкти, се чини дека е подготвен да се бори за нив кога му се загрозени или одземени (кога некој, на пример, ќе ве нападне физички или ќе ве затвори и заклучи спротивно на вашата волја), без да биде свесен дека ги штити всушност своите човекови слободи и права. Правата на човекот се систем на вредности и добра признати на целата планета. Тие претставуваат поим за кој нема единствена дефиниција, но може да се определат како општоприфатен инструмент со кој се штити достоинството на човекот и неговото живеење.

Човековите права се насочени на повеќе страни. Прво, тие се насочени кон другите луѓе. На пример, заштитата на правото на сопственост на лицето А значи дека другите луѓе не смеат тоа право да го повредуваат, односно не смеат да го украдат конкретниот имот или предмет, не смеат да го уништат или оштетат и слично.

Концептот на човекови права е исто така насочен кон државата, односно човековите права се средство за ограничување, но и за регулирање на државната власт. Тоа значи дека и самата држава не смее да навлезе во определени сфери (на пример, ни државата по правило не смее да ја наруши приватноста на своите граѓани преку недозволено снимање, следење итн.).

Од друга страна, државата е должна да создаде механизми со кои правата и слободите на човекот ќе бидат обезбедени и заштитени. Такви механизми се, на пример, различните служби чија задача е во суштина да ги штитат правата на граѓаните. Така, полицијата преку својата работа за спречување и сузбивање криминални дејства, го штити правото на живот и телесниот интегритет на своите граѓани (од убиства и сл.), правото на сопственост (од кражби или оштетувања на имотот, како, на пример, материјалната штета што настанала како резултат на насилиство, кршење или при вршење на кривично дело од областа на сообраќајот и сл.)

Натаму, службите и субјектите што вршат дејност од јавен интерес, исто така, може да се земат како пример во заштитата на човековите права, како што е, на пример, дејноста приватно обезбедување која на своите клиенти им нуди услуги со коишто се штити животот и телото (физичко обезбедување), имотот на клиентот (физичко или техничко обезбедување) итн.

Но истовремено, ваквите служби и вршители на

дејности може да се јават и во улога на субјекти што ги повредуваат овие права доколку надлежностите бидат пречекорени или злоупотребени, па оттука треба да се запомни дека опсегот, содржината и границите на правата треба добро да се познаваат.

Постојат повеќе карактеристики на човековите права. Такви се на пример, универзалноста, неопуѓивоста, (не)апсолутноста, неделивоста и други.

Универзалноста на човековите права, всушност значи дека тие се еднакви за сите, едно лице ги стекнува со самото раѓање и има право на нив без оглед на тоа од кој пол или раса е, каде живее, на која националност или на каква култура ѝ припаѓа итн.

Неопуѓивоста значи дека човековите права ги ужива секој поединец и тие не може да му бидат одземени, но, исто така, значи дека едно лице не може ни самото да се откаже од нив.

Апсолутноста се однесува на тоа дека определени човекови права не може да бидат ограничени. Таква е слободата од ропство или слободата од тортура или нехуман третман. Ваквите права не може да бидат ограничени со закон наспроти релативните права што може да бидат законски ограничени.

Неделивоста на човековите права и слободи значи дека сите права на човекот се единство и го штитат човечкото достоинство, без разлика дали се граѓански, културни, социјални итн. Негирањето или исклучувањето на едно право, ќе има влијание врз ужувањето на другите права и слободи на граѓанинот.

Наведените начела некои автори ги сметаат за карактеристики, а други за принципи на човековите права заедно со еднаквоста, недискриминацијата, почитувањето на човечкото достоинство итн.



Како недерогабилни права може да се јават и одредени апсолутни и релативни права и слободи.

Натаму, дури и кај недерогабилните права може да се јават одредени ограничувања. На пример, правото на живот е недерогабилно, значи државата не може да го ограничи или да го суспендира, но, сепак, во одредени околности може да биде оправдано (не дозволено, туку оправдано!) кога тоа е потребно, разумно и пропорционално (на пример, во случај на нужна одбрана кога лишувате од живот лице што самото се обидува вас или трето лице да лиши од живот).



Поделбата на позитивни и на негативни права е во корелација со поделбата на граѓански и на политички права, од една страна и економски, социјални и културни права, од друга страна. Првите најчесто се сметаат за негативни, односно за права за кои државата треба само да даде „негативни“ гаранции за немешање/ неспречување или обезбедување заштита, додека за вторите треба да обезбеди услови за нивно остварување (здравствен или образовен систем, на пример).

Слободите и правата на човекот може да се поделат на повеќе групи, видови или типови. Поделбите, односно класификациите се вршат според различни критериуми.

Ако се земе предвид критериумот на **потребата за државна акција** или интервенција заради нивно остварување, човековите слободи и права се делат на **позитивни** и **негативни**.

За да може лицето да ги ужива „позитивните“ права, потребна е државна интервенција (се нарекува уште и афирмативна акција), односно државата преку свои институции и механизми истите да ги овозможи. Такви се, на пример, правото на образование, правото на физичко и ментално здравје и други.

„Негативните“ права, пак, не бараат никаква државна активност, туку напротив, државата и нејзините органи треба само да се воздржуваат од преземање определени дејствија. Правото на заштита од тортура или друг нечовечки, нехуман или деградирачки третман значи само потреба надлежните органи да се воздржуваат од вакви дејства.

Некои автори со право укажуваат дека сепак и за негативните права некогаш е потребна државна акција барем во одредени облици, односно дека, на пример, за остварување на заштитата од тортура потребен е соодветен надзор на полициските и на безбедносните служби, соодветни обуки, на пример, за тоа што се смета за дозволено постапување при земање изјави, при задржување лица, а што веќе би претставувало нехуман третман итн.

Според субјектот на правата, односно лицето што ги ужива, тие може да се јават како **индивидуални** или **колективни (групни) права**. Правото на самоопределување на народите е, на пример, колективно право, исто така и определени малцински права, а правото на живот е индивидуално право.

Колективните права, од своја страна, може да се класифицираат како вистински (прави) колективни права (такво е споменатото право на самоопределување на народите), синдикални и трудови права, како и т.н.

„квазиколективни“ права, како што се, на пример, правата на децата, правата на жените, правата на хендикепираните лица и др.

Други критериуми (што денес доминираат во класификацијата на човековите права) се времето на нивното настанување и областа на која се однесуваат.

Според времето кога се појавиле определени права или категории човекови слободи и права, тие се делат на права од прва генерација (тие се најстари и тука спаѓаат т.н. граѓанско-политички права), права од втора генерација (економско-социјални и културни права) и права од трета генерација (права на солидарност или т.н. „солидарносни“ права).

Преку примерите за тоа кои права на која генерација ѝ припаѓаат, всушност се наведени и видовите човекови права според областа на која се однесуваат, а тоа се:

- граѓанско-политичките (лични и политички права);
- економско-социјалните и културни права;
- правата на солидарност.

Граѓанско-политичките (односно лични и политички) права се централен дел на човековите права и се најчесто загарантирани со уставите, најстари се и најосновни и во оваа група спаѓаат голем број права, меѓу кои: правото на живот, правото на заштита (слобода) од тортура и друг понижувачки и нехуман третман, правото на слобода и сигурност, правото на фер судење, правото на судска заштита, правото на приватност, правото на мирно собирање и правото на здружување, политичките или т.н. партиципативни права – право на гласање и право да се биде избран итн.

Економско-социјалните и културни права ѝ припаѓаат на следната (втора) генерација и ги опфаќаат правото на сопственост, правото на работа, правото на штрајк, правото на социјална сигурност, правото на образование, правото на здравствена заштита, правото на учество во културниот живот, правото на користење на научните достигнувања, авторските права, слободата на истражување и творечка дејност и други.

Солидарносни права (или права на солидарност) во суштина ја претставуваат третата генерација на права кои сè уште немаат целосен позитивен правен статус на права. Се работи за права со кои треба да се заштитат определени вредности преку меѓународна солидарност и се резултат на глобализацијата. Такви се, на пример, правото на мир, правото на економски и социјален развој, правото на здрава животна средина, правото на хуманитарна помош и други.



Граѓанско-политичките права се нарекуваат уште и „тврди“ права, додека економско – социјалните и културните – „меки“ права. Освен тоа, последователните генерации права, се смета дека одговараат и се поврзани со трите норми на францу-ската револуција (liberte, egalite et fraternite).



Во почетоците на регулирањето на правото на живот во меѓународните документи, тоа било предвидено како дерога билно, оставајќи им на државите простор за предвидување во законот на смртната казна. Така, во Меѓународниот пакт за граѓански и политички права, тоа не е апсолутно заштитено. Денес смртната казна е забранета.

Кога може да ги уживате своите права? Само за време на својот живот, односно од моментот на раѓањето до моментот на смртта. Животот во физичка, основна смисла на зборот е прво, основно и највисоко право.

Животот на секој човек е негово право. Правото на живот се наоѓа на врвот на пирамидата на заштитени правни добра. Тоа е првото право што е предвидено и заштитено во сите меѓународни документи за заштита на човековите права, бидејќи без него не е возможно да се остварува ниедно друго право или слобода.

Тоа се смета за право што човекот го стекнува со самото раѓање и неговата заштита е предвидена и во законодавствата на државите, и тоа најчесто преку забраната за смртната казна и казнување на лишувањето од живот (одземањето туѓ живот).

Во Европската конвенција за заштита на човековите права и основните слободи на Советот на Европа од 1950 година, правото на живот е опфатено со член 2, според кој „правото на живот на секој човек е заштитено со закон, при што никој не може намерно да биде лишен од живот“.

Став 2 од наведениот член предвидува определени исклучоци од тоа правило, односно дека ова право не е повредено, доколку смртта настапила како резултат на апсолутно потребна употреба на сила: а. во одбрана на секој поединец од незаконско насилство; б. при апсење според закон или спречување на бегство на лице уапсено врз основа на закон; в. при законско спречување на немир или бунт.

Заштитата на правото на живот во националните законодавства се остварува со предвидување на лишувањето од живот како казнено дело (инкрими-нирање). Во таа смисла, во кривичните законици на државите најчесто е предвидено делото убиство, како и специјални облици на убиства, а посебен облик може да биде и вршењето други дела што за резултат имаат смртна последица. Такви се, на пример, сообраќајните кривични дела кога настапила смрт на некое лице, тешката телесна повреда со смртна последица, други кривични дела со елементи на насилство при што настапила смртна последица итн. Обрнете внимание со кои членови во казненото законодавство на вашата држава се забранува лишувањето од живот.

Забраната за смртната казна, исто така, е резултат на заштитата на правото на живот и иако во минатото постоела речиси во сите држави, со Протоколот 13 од 2002 година, смртната казна целосно се укинува и правото на

живот станува недерогабилно, што значи дека државата не може да го суспендира, односно да го одземе ова право по ниту една основа и во ниту една ситуација.

Сепак, како што гледаме во одредени ситуации може да се јават исклучоци, па на пример, првата основа од став 2 на чл. 2 од Конвенцијата ги покрива ситуациите кога доаѓа до лишување од живот при одбрана на животот на едно лице. Тоа е предвидено и во националните законодавства преку нужната одбрана и нужната помош, кога од себе или од друго лице имаме право да одбиеме истовремен напад. Овој институт е значаен за работниците за приватно обезбедување, бидејќи при напад врз животот и телото на лице што се обезбедува, обезбедувачот има право тој напад да го одбие со што може на лицето напаѓач да му биде нанесена телесна повреда или смрт. Сепак, тоа нема да се смета за убиство само доколку опасноста за обезбедуваното лице била од исти размери, а таквата одбрана (што резултирала со смрт) била неопходно потребна.

Судот од Стразбур во својата пракса исклучоците што ги споменавме ги третира со многу резерва, односно налага во секој случај кога е лишено од живот едно лице, дури и под споменатите околности, тоа детаљно да биде испитано во соодветна постапка со цел да се утврди дали било нужно да се примени сила што резултирала со смрт.

За одбрана на правото на сопственост, односно на имот, не е дозволено некое лице да биде лишено од живот, па доколку работник за обезбедување усмрти лице што напаѓа имот (со цел присвојување, оштетување и сл.), тоа ќе претставува кривично дело.

Во такви ситуации, лицето што напаѓа имот може да биде пријавено во полиција, да биде отстрането од имотот со ненасилни средства, дури може и да биде задржано доколку неговото дејство претставува дело што се гони по службена должност, но не и лишено од живот.

Значи државите имаат обврска да преземат мерки за заштита на правото на живот и да ги истражат сите случаи на сомнително настапување смрт.



Во случајот Мекејн и др против Обединетото Кралство (1996), Судот за човекови права ја испитувал нужноста од лишување од живот на тројца терористи од страна на британските служби што верувале дека тие може да детонираат бомба и утврдил дека во конкретниот случај, тоа не било нужно.

Во предметот, пак, Гулек против Турција, Судот определил дека не била потребна употребата на огнено оружје кон демонстранти што оштетиле имот, односно дека не била нужна силата што довела до смрт на едно лице.



Слободата од тортура, нечовечко и деградирачко постапување, денес, во време на сè позачестени терористички напади, е предмет на сериозни дебати во насока на оправданост на примена на вакви техники со цел да се осуетат и спречат планирани идни напади што би резултирале со голем број жртви.

Доколку при вршењето на вашите работни задачи, лице што е неповикано или неовластено влезе на имотот што го обезбедувате, вие имате право да го повикате да се оддалечи, или, во спротивно, ќе го отстраните од имотот. Доколу притоа, при отстранувањето го тегнете за коса, го влечете или му удирате шлаганици, или пак, примените уште погрubi методи, може да се соочите со прекршување на важна човекова слобода, поточно заштита од тортура, нехумано или понижувачко постапување.

Никој не смее да биде подложен на мачење, нечовечко или понижувачко постапување или казнување. Вака гласи членот 3 од Европската конвенција за човековите права и со оваа забрана се штити во суштина физичкиот и психичкиот интегритет (односно телото и психата на човекот) од измачувања што биле често применувани и карактеристични во минатото, пред сè, во постапувањето на полициските и безбедносните служби. Од наведените постапувања, најтежок облик е тортурата.

Тортурата што уште се нарекува и мачење претставува дејство на нанесување големи болки и страдања што може да се јават како во физички, така и во психички облик и таа најчесто се применува за да се принуди или застраши некое лице или од него да се добие некакво признание. Па така, за тортура се сметаат, на пример, сите облици на горење, сечење, бодeње, електрошокови, постојано капење вода врз лицето со врзани очи, „подготвување“ на лице лишено од слобода за лажно лишување од живот или за тешки облици на физичко насилство (психичка тортура), а според судската пракса на Европскиот суд за човекови права за такви дејства се сметаат и заканаите за убивање на членовите на семејството на лицето лишено од слобода, суровото тепање во затвори, полициски станици и слично.

Нечовечко (нехумано) постапување се дејства што не се толку сурови како тортурата, но сепак предизвикуваат физичко и ментално страдање. Такви се заканаите дека ќе се примени тортура, дека ќе биде уништен домот и имотот на едно лице, држењето на притвореници во нехумани услови, употребата на посебни техники на испрашување со психолошки ефект итн.

Понижувачко постапување се дејствата што предизвикуваат чувство на омаловаженост и невредност. Според Судот за човекови права од Стразбур, за вакво постапување се смета ставањето лисици и водењето на едно лице пред очите на јавноста, семејството и колегите доколку лицето не дава отпор или тоа не го бара јавниот

интерес, понижување со шлаганици и сл.

Забраната за тортура и друго нечовечно или понижувачко постапување постои и во законодавствата на државите. Проверете во кои закони во вашата држава е регулирано ова прашање. Дали во кривичниот закон кај вас е предвидено како кривично дело? Кој посебно е издвоен како извршител на делото? Дали се тоа лица што работат во полиција или службите што имаат безбедносни овластувања? Со каква казна би се соочиле вие доколку при вршењето на Вашите работни задачи постапите како во примерот на почетокот на текстот? И што доколку лицето заврши со телесна повреда (исеченица, гребаница, модрици или потешка последица)?

Правните системи најчесто ја забрануваат тортурата, нехуманото и понижувачкото постапување, но и малтретирањето при вршење на службата, како и заплашувањето, упатувањето закани и слично.

Во смисла на заштитата од тортура и друго нечовечно или понижувачко постапување или казнување, работниците за приватно обезбедување треба да посветат посебно внимание на постапувањето со лица кои ги задржале, како и воопшто со лица што ги повредуваат добрата на лицата и имотот што се обезбедува во смисла на тоа да се внимава не само на пропорционалноста и нужноста од одредено (одбранбено) дејство, туку и на природата на дејството.

Како што нагласивме на почетокот, при обид за отстранување од имотот што се обезбедува на лице кое неовластено навлегло, да не се применува физичка сила што ќе значи понижувачко постапување (тегнење, влечење, удрање шлаганици, плукање и сл.) особено ако, на пример, лицето не дава отпор или се согласува да го напушти имотот, но движењето му е побавно. Исто така, доколку работникот за обезбедување задржи лице и ја повика полицијата, не смее до нејзиното доаѓање физички да се изживува врз задржаното лице.



Забраната за тортура и нехумано или понижувачко постапување или казнување спаѓа во категоријата на апсолутни права (слободи) заради тоа што не може да биде ограничена, а ваквите дејства не може да бидат дозволени под никакви услови. Исто така, оваа забрана не може да биде суспендирана ни за време на воена или вонредна состојба.



Направете разлика!
Слободата на движење се разликува од правото на слобода и безбедност и таа содржи 3 сегменти: слобода на движење во државата, слобода на избор на живалиште, право на напуштање на државата. Поврзана е со законското влегување и престој во една држава.



Проверете дали имате право да задржите единствено лице што врши кривично дело за кое се гони по службана должност и кои дела спаѓаат во таа категорија според законот во вашата држава.
Проверете колку време најмногу може да биде задржано лицето во овој случај и внимавајте да не биде надминат тој рок, зошто може да одговарате за кривично дело.

Правото на слобода и сигурност и слободата на движење се различни права. Правото на слобода (и безбедност, сигурност) е загарантирано во многу меѓународни документи, но и во законодавствата на државите.

Европската конвенција за човековите права го штити правото на слобода како право на слобода и сигурност при што оваа целина ја опфаќа и физичката слобода и чувството на сигурност. Согласно чл. 5 од ЕКЧП, секој човек има право на слобода и на сигурност и никој не смее да биде лишен од слобода, освен врз основа на закон во точно наведени случаи, меѓу кои се наведени: издржувањето казна затвор врз основа на судска пресуда, апсење или притвор заради извршување законска обврска, лишување од слобода кога постои оправдано сомнение дека тоа лице извршило кривично дело или кога постојат оправдани причини тоа лице да се спречи да изврши кривично дело итн. За лицето што е лишено од слобода, предвидени се и определени права, како што се, на пример: право на известување за причините за лишување од слобода, право да биде изведено пред суд, право на судење во разумен рок итн.

Во рамките на дејноста приватно обезбедување, при извршувањето на своите законски надлежности, работниците за обезбедување при евентуално задржување лице што врши противправно дејство спрема лице или имот што го обезбедуваат, треба да внимаваат задржувањето да биде во рамките на условите што се определени согласно со законот во држава.

Лишувањето од слобода без законска основа претставува кривично дело. Проверете за кое дело се работи и како би биле казнети во вашата држава доколку ги прекорите овластувањата при задржувањето на некое лице!



Секој може да се најде пред суд, посебно работниците за приватно обезбедување кои доколку ги прекорат своите овластувања, стануваат извршители на определен прекршок или на кривично дело.

Согласно чл. 6 од ЕКЧП, загарантирани се неколку права на судска заштита: правото на пристап до независен и непристрасен суд, правото на правично судење, правото на јавност, правото на судење во разумен рок, правото на пресумпција на невиност и др. Овој член содржи и одредени права на лицата што се обвинети во кривична постапка: право лицето да биде известно за обвинението против него на јазик што го разбира, правото на одбрана, правото на бранител (и бесплатна правна помош), правото на преведувач итн.

Правото на пристап до независен и непристрасен суд во суштина значи дека согласно закон, но и фактички, вие да можете да дојдете до суд за да ја остварите правдата. Правичното судење значи дека двете страни треба да бидат еднакви во поставувањето прашања, увидот во доказите и слично. Доколку сте обвинето лице, имате право на молчење, особено ако сметате дека со исказ ќе си наштетите себеси уште повеќе. Судењето во разумен рок секогаш зависи од сложеноста на предметот, бројот на субјекти (обвинети) и слично, но во суштина значи дека не треба да има неоправдано одолговлекување.

Правото на пресумпција на невиност значи дека дури и да сте обвинет, сè додека не се докаже вината со правосилна судска пресуда, се смета и треба да бидете третиран како невино лице.

Правото на ефикасен правен лек (ефективна жалба) е гарантирано со ЕКЧП и секој човек има право на жалба пред националните органи (судови, управни органи и слично).

Всушност ова право го востановува правото на судска заштита на човековите слободи и права во случај на нивна повреда.

Начелото non bis in idem значи дека на едно лице не смее два пати да му се суди за едно исто дело или пак два пати да биде казнето за исто дело. Сепак, нема да се смета за повреда на ваквото начело (право) повторувањето на кривичната постапка поради откривање нови факти или околности што може да влијаат врз конечната одлука.



Како и за лицата што ќе бидат неосновано лишени од слобода, така и Вие, ако сте неосновано осудени како резултат на судска грешка, и ако тоа се докаже, имате право на надомест на штета



Во поглед на ограничувањата на слободата на собирање, на пример, прекинувањето на собирот на околу 200 мигранти во верски објект, којшто траел со месеци, при што се појавила опасност за здравјето заради лошите услови се создале, не претставува повреда на чл. 11 (случај Сисе против Франција од 1999 год). Како што може да се забележи, правото на собирање често може да биде и погрешно толкувано.

Дали сте обезбедувале протест или друг собир? Сметате ли да носите оружје во таква ситуација?

Правото на мирно собирање и слободата на здружување претставуваат права (слобода) загарантирани со чл. 11 од ЕКЧП што определува дека секој човек има право на слобода на мирно собирање и здружување со други, вклучувајќи го и правото да основа синдикати и да им се придружува на синдикатите за заштита на своите интереси. Во став 2 од истиот член се наведуваат определени ограничувања, односно остварувањето на овие права може да биде ограничено само со законски мерки што во едно демократско општество се неопходни за да се заштити националната безбедност, јавната безбедност, редот и мирот и да се спречат кривични дела, заради заштитата на здравјето или моралот или заштитата на правата и слободите на други. Со овој член не се забранува наметнување законски ограничувања за припадниците на вооружените сили, полицијата или државната администрација.

Слободата на здружување значи право на колективитет (групност) во кој сака да учествува поединецот. Таа значи и поврзување на граѓанско-политичките права со социјалната и економската сфера, имајќи го предвид правото на синдикално здружување. Оваа слобода се однесува на сите форми на здруженија каде што граѓаните доброволно може да пристапат. Ваквите асоцијации треба да имаат своја организација, а исто така може да ги регулираат условите и барањата за членството. Слободата на здружување може да се најде во уставите на државите, но и во посебни закони како што се тие за здруженија, граѓански организации, политички партии и др.

Професионалните здруженија, како што се коморите за различни дејности што вршат јавни овластувања (дејности од јавен интерес) не спаѓаат под опсегот на оваа слобода. Тоа значи дека коморите за приватно обезбедување заради нивната професионалност се разликуваат од другите облици на здружување.

2. Правото (слобода) на мирно собирање е едно од најотворените изрази на демократијата, каде што граѓаните од едно место може да ги изразат своите ставови и да упатат пораки до соодветните институции. Ова право, односно слобода е предвидено во повеќе меѓународни инструменти за заштита на човековите права и иако никаде не е дефинирано значењето на поимот собирање, тој ги опфаќа демонстрациите, протестите, манифестациите и

друг форми што не треба да бидат проследени со насилство, туку треба да претставуваат мирни собири. Собирите треба да имаат организатори, што е препорачано да обезбедат редари и приватно обезбедување што ќе се грижат за мирниот карактер на собирот.

Во поглед на ова право, државите имаат две обврски: првата (позитивна) се состои во тоа што државата треба да даде соодветна заштита во поглед на мирното и непречено одржување на собирот, а негативната – државата да се воздржи самата од спречување на одржување на собирот.

Во поглед на тоа дали мирното собирање треба задолжително да биде пријавено на надлежен орган на државата, ставот на Европскиот суд е дека државите може да предвидат во националната регулатива пријавување (известување) на собирот, но не смее да ги спречат непријавените спонтани мирни собири.

Сепак, правото на мирно собирање може да биде ограничено, што значи дека ова право претставува релативно (а не апсолутно) право. Ограничувањата на јавното собирање треба да се предвидени во националните законодавства, односно тие треба да се пропишани со закон.

Чл. 11 од ЕКЧП, како што наведовме, како такви (легитимни цели за заштита) ги наведува националната безбедност, јавната безбедност, спречувањето нереди, спречувањето извршување казни дела, јавниот ред и мир, човековите права и слободи на другите, моралот и здравјето.

Мирните собири во државите најчесто се регулираат со посебни закони, а ваквото право често е содржано и во Уставот. Проверете како се регулира оваа материја во вашата држава! Колку граѓани се потребни за да се смета дека има собир? Дали е потребно да се ангажира приватно обезбедување и/или редари за да се обезбеди собирот да биде мирен?



Согласно праксата на Судот во Стразбур, државата не е должна да даде заштита на правото на собирање при насилни собири. Во такви случаи, безбедноста е поважна од правото на собир. Тоа е потврдено и во случајот Руфи Османи против Македонија (пресуда од 2001 година), при што интервенцијата врз околу 200 собрани граѓани што биле насилни и ја нападнале полицијата и го нарушиле јавниот ред и мир, не била оценета од страна на судот како повреда на чл. 11 од Конвенцијата, зошто не се работело за мирен собир.



По животот и здравјето, човекот ја смета приватноста за една од најголемите вредности и едно од најважните човекови права. Приватноста на секој човек станува сè поскапоцена, а од друга страна сè помалку подобна за заштита заради енормниот техничко-технолошки напредок. Приватноста сè потешко се обезбедува и сè поретко се ужива.

Што претставува приватноста? Поимот приватност е тесно поврзан со поимот тајна. Да имате приватност во животот, значи она што се случува во вашиот живот, во што поголем дел да остане тајна за определени луѓе и воопшто за јавноста. Но, правото на приватност не е лесно да се определи или да се објасни. Тоа е едно од најкомплексните и најшироките права. Се смета за едно од најеволутивните, што значи дека со текот на времето неговото значење и опсег се менуваат.

Во поглед на заштитата што е опфатена во меѓународните конвенции, но и во националните законодавства, може да го констатираме следново: Европската конвенција за човековите права го штити правото на приватен (и семеен) живот, и тоа во чл. 8. Во националните законодавства се штити приватноста на домот, на комуникациите, на личните податоци и собирањето податоци воопшто, интимната сфера – сексуалните односи и ориентација, здравствената состојба и карактеристики, верските определби итн.

Во смисла на чл. 8 од Европската конвенција, опсегот на правото на приватност е доста широк. Ги опфаќа следните области: право на идентитет – социјален статус, име и презиме, заштита од публицитет, заштита на честа и угледот, заштита при обработка на лични податоци, заштита во сферата на сексуалноста итн.

Во поглед на заштитата на приватноста, Европскиот суд за човекови права го декларира концептот на **разумно очекување на заштита**, со оглед на тоа што не може да се обезбеди највисоко ниво на заштита кога едно лице настапува во јавност, а особено кога едно лице е јавна личност. Во тие случаи степенот на заштита е помал, но само кога јавна личност настапува во јавност!

Како е заштитена приватноста во Вашата држава? Оваа важна сфера од човековото живеење во правните системи е најчесто опфатена со посебен закон за заштита на лични податоци, а со оглед на сложеноста на оваа проблематика, голем е бројот и на подзаконските акти донесени со цел полесно да се спроведе заштитата предвидена во законот. Дополнително, повредата на приватноста во различни облици е предвидена како кривично дело.

Заштитата на приватноста ќе ја илустрираме низ неколку точки.

Приватноста на домот е заштитена преку неговата т.н. неповредливост. Тоа значи дека домот е заштитен во секоја држава со устав и закон, а тоа има и меѓународна основа. Никој не смее неповикано да влезе во домот на едно лице, па дури ни претставници на државни органи, како што е полицијата, на пример, освен ако се исполнети законските услови: на пример, заради вршење претрес со налог издаден од суд. Ова се однесува најмногу на просторната димензија каде што правото на приватност се остварува во најголем дел. Обезбедувањето на имотот, особено на станбениот простор има за цел дополнително да ја засили таквата заштита. Во казнените закони на државите по правило домот се штити од наведените дејства со што тие се предвидуваат како кривични дела. Работникот за обезбедување нема да дозволи влез на лице за кое клиентот на дал одобрение, напротив, ако лицето доброволно не се оддалечи, тој има право да преземе дејства за да го острани од имотот.

Во вршењето на приватното обезбедување, покрај горенаведеното, особено е важно при техничко обезбедување, видеонадзор, на пример, да не биде извршено неовластено снимање што опфаќа правење на фотографски, филмски или видео снимки на друго лице или неговите лични простории без негова согласност или пак нивно покажување, пренесување итн. на трето лице.

При поставување видеонадзор, треба внимателно да се одреди опсегот и аголот на камерите со цел да не биде опфатен и туѓ имот, влезови во туѓ недвижен имот итн.



Во дејноста приватно обезбедување често се доаѓа до лични податоци или се креираат медиуми што може да се извор на информации со таен карактер (снимки, на пример). Притоа треба да се има предвид дека секаков запис или збирка што содржи лични податоци мора да постои (да се чува) само ограничено време.

Во таа смисла, точно утврдете колку време сменете да ги чувате снимките или листите на легитимирани лица што влегле во објект што го обезбедувате согласно вашето законодавство. Наведеното треба да е присутно во праксата на секоја дејност во чии рамки се врши собирање, забележување или обработка на лични податоци или записи што содржат лични податоци, (па така и во дејноста приватно обезбедување).



Кога децата се извршители на некаков напад во ситуации на обезбедуван имот или лица, по правило, не треба да се преземе дејство на одбрана доколку е можно лицето да се истави (засолни) пред нападот. Доколку е тоа неможно во конкретниот случај, правото на одбрана останува, но нападот треба да се одбие на начин на кој детето би било најмалку повредено. Околу примената на средствата за присилба, внимателно разгледајте ги одредбите од подзаконските акти, каде во поглед на децата се предвидени поразлични решенија отколку за возрасните.

1. Права на детето. Замислете ја ситуацијата спомнатата и во преходните поглавја, на пример, дете влегува на имот што го обезбедувате и откако му нагласувате дека треба да излезе, тоа не постапува според вашите упатства. Дали ќе примените сила за да го отстраните од имотот?

Децата, исто како и возрасните, имаат права што се заштитени на повисоко ниво, затоа што на нивна возраст и со нивниот развој не се во состојба да ги познаваат, да ги сфатат и да ги бранат своите права како полнолетните лица. Затоа децата спаѓаат во т.н. ранливи категории и се посебно заштитени во правото, без разлика дали се сторители или жртви на кривични дела.

На меѓународно ниво најважен документ за заштита на правата на децата е Конвенцијата за правата на детето на ОН со која се гарантираат следните права: право на живот, право на име, државјанство, право да знаат кои им се родители, да живеат со нив, право на движење во различни држави за да остварат контакт со семејството, право на заштита од нелегално изнесување на децата од државата, право на вероисповед, право на пристапување кон групи, право на приватност, заштита од насилство, злоупотреба и запоставување од родителите, право на соодветно згрижување кога не се згрижени од родителите, право на посвојување во најдобар интерес на детето, права на децата бегалци исти како и децата родени во една држава, право на посебна грижа и поддршка на деца со пречки во развојот, право на здравствена заштита, право на образование и др.

Во поглед на казненото право, во Конвенцијата се наведува дека децата што ќе го прекршат законот не треба да бидат сурово казнувани, а доколку се лишат од слобода, тоа треба да е одделно од возрасните и детето да добие правна помош. Оваа Конвенција е прифатена во речиси сите правни системи, па заштитата на децата е задолжителна за сите што постапуваат со нив во различни ситуации.

Во поглед на законодавствата на државите, најчесто прашањата околу постапувањето со деца во криминални ситуации се регулираат со посебен закон за малолетници или пак во законите од кривичната област.

Проверете со кои акти е ова регулирано во вашата држава. Обрнете внимание на прашањата дали смеете да задржите дете зошто тоа најчесто е предвидено во ситуациите во кои е затечено во вршење на кривично дело. Особено ако се работи за дете што не е придружувано од родител, потребно е веднаш да се извести полицијата

којашто побрзо треба да ги извести надлежните социјални служби, родителите, јавниот обвинител и/или судија, зависно од тоа како е ова регулирано во законот на соодветната држава. По правило, секогаш кога во одредена ситуација кога треба да извршите професионална задача е инволвирано дете, за да не ги повредите правата на детето и да се заштитите од одговорност, имајте предвид дека примената на сила е дозволена само по исклучок и дека е најдобро веднаш да ја известите полицијата и да постапите по нејзините инструкции.

2. Права на мигранти и бегалци.

Кога се работи за правата на мигрантите и на бегалците, треба да се има предвид дека правото да се напушти земјата е поврзано и со слободата на движење. Голем број конвенции и други документи, како и правни акти во државите се посветени на регулирање на ваквите права (пред сè закони за азил и повремена заштита).

Доколку работниците за приватно обезбедување се ангажирани во врска со бегалците и мигрантите, задачите во поглед на безбедноста треба да ги извршуваат регуларно, а со оглед на тоа што во време на вакви кризи државите често носат и инстант-измени на законите, за секое барање бегалец или мигрант во врска со давање изјава или барање да му се признае статус на бегалец, азил, како и прашања за нивниот влез или престој надвор од легалните процедури, веднаш поврзете го со полицијата што ќе го насочи кон соодветните служби за овие прашања.



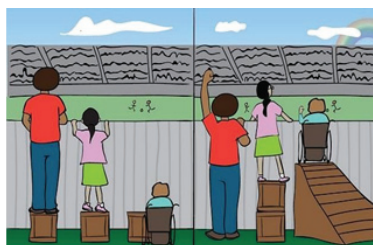
Согласно меѓународните конвенции, потребно е да се спречат тајните движења на мигрантите за вработување и нелегалното вработување на мигранти, како и да се преземат мерки против организаторите на ваквите дејства и против оние што вработуваат работници што имигрирале во незаконски услови. Внимавајте да не вработите лице што тајно влегло во вашата држава со статус/престој што не е регулиран! Имајте предвид и дека како работници за обезбедување не смеете за надомест да поддржувате или да овозможувате нелегален влез без почитување на потребните услови за легален влез, на едно лице во држава каде тоа не е државјанин ниту има постојан престој, со цел посредно или непосредно да се прибави финансиска или друга материјална корист. Ваквите дејства најчесто се предвидени како кривични дела!

10

Забрана за дискриминација. Заштита на ранливи групи

Доколку сте работник за приватно безбедување од машки пол што е вработен во определена агенција, поставете си го прашањето како се чувствувате во врска со тоа да имате претпоставено лице – жена и/или сопственик на агенцијата да е жена. Ако одговорот е дека се чувствувате непријатно во која било насока и сметате дека оваа дејност е во суштина „машка“, вие имате предрасуди и погрешно, неоправдано мислење дека жените се за „пофини“ професии. Во суштина, вие имате дискриминаторски начин на размислување и не ги третирате еднакво лицата од различен пол.

Еднаквоста преку забраната за дискриминација е дефинирана според чл. 14 од ЕКЧП на следниот начин: Уживањето на правата и слободите, признати со оваа Конвенција, треба да се обезбеди без никаква дискриминација заснована врз пол, раса, боја на кожата, јазик, вера, политичко или кое и да е друго мислење, национално или социјално потекло, припадност на национално малцинство, материјална положба, потекло по раѓање или кој и да е друг статус. Исто така, „никој не смее да биде дискриминиран од страна на јавен орган по која било основа“.



Зошто треба да постапувате повнимателно и различно кога се соочувате со лице што спаѓа во т.н. ранлива група? Погледнете ја илустрацијата. Лицето со физичка попреченост треба да ужива повеќе заштита со цел еднакво да ги користи своите правата како другите луѓе. Доколку на обезбедуваниот имот влезе дете или старо и тешко подвижно лице, треба да му дадете повеќе време (заради слабата подвижност) или да употребите понаков пристап (особено кога му објаснувате на дете зошто треба да излезе од имотот) пред да примените средство за присилба.

Според наведеново, јасно е дека дискриминацијата е најизразена кон **ранливите групи** граѓани. Ранливи групи претставуваат оние категории лица чии права посебно се повредуваат или злоупотребуваат, тоа се групи што имаат тешкотии да се бранат себеси и своите права. На ваквите категории им е потребна засилена заштита за да може непречено да ги уживаат сите права и слободи. Детектирани се повеќе од десет категории ранливи групи. Такви се, на пример: децата, жените (девојчињата), старите лица, лица со попреченост (физичка или душевна), бегалци и раселени лица, мигранти, ЛГБТ групи, национални малцинства, Роми, итн.

Нивната заштита се настојува да се постигне со утврдување на специјални механизми и услови. На пример, низа меѓународни акти се донесени со цел да се заштитат жените и девојчињата што емпириски многу почесто се дискриминирани и жртви на насилство за разлика од мажите, надлежните државни органи често несериозно ги третираат нивните поплаки и проблеми, во поглед на сферата на работните односи жените во просек се помалку платени за разлика од мажите на исто работно место и помалку се застапени на повисоките позиции, па се потребни мерки на позитивна дискриминација, односно мерки на привремено давање предност на лица од загрозените, ранливи групи со цел да се постигне чекор напред кон изедначување на застапеноста на жените, на пример, во одредени сфери или дејности.

Кога постапувате како работник за обезбедување, имајте ги предвид законите, а особено подзаконските акти (уредби, правилници и слично), бидејќи посебната заштита на ранливите групи најчесто е предвидена со нив. Во таа смисла, може да најдете одредби со кои се укажува примената на средства за присилба да биде одложена, редуцирана или исклучена доколку на другата страна имате лице од ранлива група (дете, глуво лице, бремена жена, лице со хендикеп итн.).



Во казнените законодавства често е забранета дискриминацијата во работните односи, дискриминацијата меѓу половите итн. Сè уште, дури и во давањето на услугите и вршењето различни дејности, вршителите се поставуваат различно и даваат услуги со различен квалитет зависно од тоа дали примателот на услугата доаѓа од повисок или понизок општествен слој, пол или одредена политичка партија. Дискриминацијата често потекнува и од самите ментални и традиционални матрици и затоа тешко се искоренува.

11 Правата и слободите на човекот и потребата од нивно изучување на напредно ниво

Секоја дејност или служба што е поврзана макар и со најмало средство на принуда, односно присилба навлегува длабоко во сферата на човековите права.

Ваквата констатација има два аспекта.

Поконкретно, приватното обезбедување како дејност од јавен интерес е всушност делегирана сфера на надлежности што оригинално ги имала државата. Суштината на ваквата дејност, и покрај нејзиниот корпоративен карактер има подлабока димензија, имено, заштита на одредени правни добра од противправни дејства.

Со други зборови, се штитат имотот и луѓето, а во есенцијата на овие категории се токму фундаментални човекови права и слободи. На пример, имотот се штити од дејства што во суштина значат повреда на правото на сопственост итн., човекот се штити од повреда на неговиот физички и ментален интегритет преку спречување на повредите на правото на живот, заштитата од тортура итн.

Од друга страна, токму оние што ги штитат ваквите права може да се јават во улога на субјекти што вршат вакви повреди. На пример, работникот за обезбедување покрај заштитник на правото на живот може да се јави како лице што одзема туѓ живот (основано или неосновано), или, пак, од заштитник на приватноста на својот клиент може да се претвори во повредувач на туѓото право на приватност.

Од наведеното може да заклучиме дека **човековите слободи и права** не треба да се набљудуваат како нешто што се изучува одделно или нешто што претставува туѓа, нефатлива материја, туку дека тие **се филозофија на нашето секојдневно живеење и работа.**

Од таа причина, **секое постапување на лицата од дејноста приватно обезбедување треба да се сфати како вештина на апликација на заштитата на човековите слободи и права**, било како активно дејство, било како воздржување од повреда на туѓите права, затоа што во суштина секое дејство на човекот претставува уживање, заштита или повреда на човеково право или слобода.

Споменатата вештина што треба да ја поседуваат и менаџерите и работниците за приватно обезбедување, треба да се стекне првично со надградување на знаењата во областа на релевантните човекови слободи и права и нивно препознавање и примена во вршењето на работните задачи.

Современиот работник за приватно обезбедување треба да биде широк и во карактерот и во знаењата и во вештините, во секоја смисла на зборот, имено, тој треба да претставува широк дијапазон на лица во едно лице: од тип на полицаец или телохранител до советник во определни случаи. На пример, речиси сите сме биле сведоци на ситуации кога лицето што обезбедува еден трговски центар, на пример, дава и одговори на посетителите каде се наоѓа определена продавница, им помага на стари и на пример, потешко подвижни лица да излезат и да се спречи кршење одредени производи и со тоа да се предизвика оштетување на имот итн.

На прв поглед се чини како дел од наведените примери да излегуваат од доменот на самата дејност, но од современиот, професионален и стручен работник за обезбедување се очекува токму тоа – да биде лице со развиени вештини со кои ќе препознае дека, на пример, во дадената ситуација се соочува со опасност по имотот што го обезбедува, од лице што можеби и ненамерно ја предизвикува, штој ќе препознае дека тоа лице ѝ припаѓа на определена ранлива група и ужива поинакви права, па со соодветно реагирање на таквата

(стресна) ситуација и со комуникациските вештини што ги поседува, ќе ја спречи штетата без да повреди некое право на лицето што ѝ припаѓа на ранливата група.

Оттука, несомнено се забележува дека стекнувањето на вештините во споменатите неколку области е нужно да биде кохерентно и во синергија (комункации, стрес-менаџмент, права на човекот...).

Во совладувањето на знаењата во сферата на човековите права на повисоко – напредно ниво, потребно е основното значење или елементите на определено право или слобода да се разгледаат и низ призмата на некои правни начела или низ некој конкретен случај од судската пракса и слично. Тоа не е задача или бенефит кон кој се упатуваат само менаџерите на агенциите за обезбедување, туку и лица на други позиции што хиерархиски се над работниците за обезбедување.

Ваквите напредни знаења може да бидат од голема корист кога на пример, во конкретна специфична ситуација, работникот за обезбедување се консултира со надредено лице како да постапи итн.

Во поглед на изборот на права и слободи што ќе бидат во фокусот на обуката, зависно од тоа дали една агенција има специфични потреби или не, во одредени сегменти може да се оди подлабоко или сите теми подеднакво да се опфатат. Како што е наведено и во делот за обучувачите, определени права треба да бидат добро изучени и проанализирани од работниците на терен (правото на живот, правото на слобода и сигурност, забраната за тортура, нехумано и понижувачко постапување итн.), а други треба да бидат во фокусот на раководните кадри (на пример, слободата за јавно собирање, кога раководните лица на една агенција треба да организираат обезбедување на определен настан, да ја знаат улогата на редарите во практикувањето јавно собирање итн.).

Вештина од областа на човековите права е дури и дејствувањето во насока на еднаква застапеност на половите на различни нивоа во агенцијата, од работник/работничка до менаџер/менаџерка во самата агенција.

12 Насоки за обучувачи во сферата на правата на човекот и приватното обезбедување

Областа на човековите права и слободи е специфична, особено кога станува збор за обука на персоналот и менаџментот во дејноста приватно обезбедување. Материјата во основа има нормативна димензија, што значи дека опфаќа експликации и анализи на стандарди и решенија кои се дел од меѓународни акти (конвенции, декларации и сл.), анализа на уставни одредби, како и анализа на националното законодавство, поточно *lex specialis* закони за определени сфери, како и кривични одредби, било да се однесуваат на општи институти или да се работи за кривични дела.

Целта на елаборацијата на стандардите за определено право или слобода на човекот и граѓанинот е лицето што ја следи обуката на најопшт начин да го сфати опсегот и значењето, како и евентуалните елементи на соодветното право со цел таквите сознанија да ги примени во своето постапување, односно извршување на задачите.

Од тие причини, најпрвин обучувачот треба да има предвид дека учењето во областа човекови права спаѓа во категоријата „учење како знаење, стекнување сознание“ (наспроти другите два типа на учење кај возрасната популација – учење како вештина и учење како однесување). Натаму, неопходно потребно е **обучувачот да утврди на кое ниво ќе се одвива обуката**, па според тоа и да определи на каков начин, со кои техники и во колкав обем ќе навлезе во обработуваната материја. Доколку се работи **за обука на основно ниво**, пожелно е **фокусот да се стави на совладување на основните елементи** на обработуваната тема со директен линк кон **практичните аспекти**. Заради значењето на Европската конвенција за човекови права како една од ретките чија (не)примена има и конкретни консеквенции преку пресудите на Судот од Стразбур, се препорачува **да се нагласи линкот на нејзините одредби со темата**, а задолжително треба да се направи осврт и врз **националната регулатива на државата што во потесна смисла ја зафаќа материјата поврзана со приватното обезбедување, доколку постои таква**.

На пример, ако предмет на обука е правото на живот, се препорачува да се истакне неговата заштита во чл. 2 од ЕКЧП и ставовите на Судот, да се наведат исклучоците и директно да се направи линк помеѓу релевантните исклучоци (на пример, лишување од живот при одбрана на лице од напад што го загрозува неговиот живот) и одредбите за нужна одбрана од кривичното законодавство како граници за соодветното овластување на обезбедувачот.

Доколку обуката е **за напредно ниво**, се препорачува **поширок пристап**, при што ќе бидат опфатени повеќе извори на тоа право (покрај ЕКЧП и други конвенции, резолуции и слично), ќе биде направен осврт врз севкупниот опсег на правото или слободата што е предмет на елаборација, а не само на оние точки на потесно врзување исклучиво со дејноста приватно обезбедување, а се препорачува и поширок осврт врз ставовите на Европскиот суд за човекови права низ изразени низ одлучувањето по конкретни предмети.

За обука на основно ниво се препорачува **усна елаборација** со приказ на основните насоки или елементи на **испечатени листови** или прикажани на **power point** презентација. По излагањето на претходно споменатото, се препорачува **дискусија за темата vis a vis основни конкретни ситуации** од праксата на работниците за приватно обезбедување.

За обука на напредно ниво, покрај наведените методи (усно излагање и печатени материјали или power point презентација), потребно е тие да содржат **подетални објаснувања**, а дискусиите да опфатат и **покомплексни ситуации** при што врз основа на

анализа на пресуди на Европскиот суд за човекови права, ќе биде разграничена сферата на дозволено постапување од забранетата зона.

Друга важна насока при спроведувањето на обуката е **обучувачот да ги детерминира точките што ќе бидат во фокусот на обуката**, а во зависност од нивото. На пример, се претпоставува дека обуката на основно ниво во најголема мера ќе ја следат работниците за обезбедување. Иако во нејзини рамки треба да се елаборираат сите права и слободи опфатени со материјалот, обучувачот треба посебно внимание да посвети на тие што се поврзани со нивното практично постапување. Во таа смисла, за работниците за обезбедување во практичната работа се многу порелевантни стандардите за заштита на правото на живот, забраната за тортура и друго нехумано или понижувачко постапување, правото на приватност, слободата на јавни собири и сл., додека на пример, забраната за дискриминација на жените на работното место повеќе треба да е во фокусот во обуката за менаџерите, бидејќи тие се најповикани да ја спречат ваквата дискриминација. Во иста насока е и потребата од обуки на безбедносните служби во најширока смисла, за воздржувањето од дејства што би се сметале за тортура, нехумано или понижувачко однесување, а таквите обуки е потребно менаџерите да им ги обезбедат на своите вработени.

Реално Сценарио 1 - “Супермаркет претворен во Затвор”



Џорџ Х. Работеше како обезбедување во супермаркет. Главна задача му беше да ги превенира кражбите во продавницата. За таа цел шеташе низ супермаркетот, ги следеше мониторите од видео-надзорот и реагираше при активирање на алармот.

Еден ден, Џорџ го слушна звукот на алармниот систем, што значеше дека некој се обидува да излезе од маркетот со нешто што не е платено или е украдено. Согласно со процедурите во такви ситуации, мораше да земе во предвид и потенцијална неправилност во функционирањето на системот.

Погледна во мониторот од камерите и забележа двајца кои штотуку поминаа покрај сензорите на алармот и веќе излегуваат од маркетот. Се стрча према излезот и успеа да го запре само едниот од нив. Го замоли да му овозможи увид во кесите кои ги носеше, на што купувачот немаше приговор, но Џорџ не најде ништо украдено или неплатено. Потоа го замоли да му дозволи да го претресе, но купувачот не се согласи. Тоа му делуваше сомнително на Џорџ и повика засилување. Па, заедно со двајца од своите колеги го внесоа купувачот во посебна просторија во задниот дел на маркетот. Присилно го соблекоа и буквално го претресоа секој дел од неговата облека, но не најдоа ништо, по што купувачот ги замоли да го пуштат. Но тие одбија и почнаа да инсистираат дека бил соучесник на крадецот и вршеа притисок да го повика својот другар и да му каже да врати во продавницата се што е украдено. За да бидат уште поуверливи, работниците од обезбедувањето станаа и агресивни удирајќи му неколку шлаканици на купувачот.

Еден од вработените во супермаркетот ја забележа ситуацијата и повика полиција. Полицијата го ослободи “притворениот”.

Покасно, низ анализата на снимките од видео надзорот се потврди дека осомничениот купувач бил заедно со крадецот кој изнесе три шишиња со алкохол.

Но истовремено, тројцата работници за приватно обезбедување беа обвинети за незаконско “притворање”, како и за деградирачки и понижувачки третман.

Со други зборови, Џорџ и неговите колеги во нивниот обид да ја исполнат својата задача целосно ги занемарија законските одредби со кои се штитат основните човекови права и слободи како правото на слобода и достоинство. Универзалната Декларација за Човекови Права и Европската Конвенција за Човекови Права експлицитно ги дефи-

нираат овие права и слободи и најголем дел од земјите ги прифаќаат и ги штитат истите преку нивните закони и извршна власт.

Слободата и забраната за тортура и понижување се дел од фундаменталните човекови права, што значи дека тие важат за секој, вклучувајќи и осомничени за кражба или за друго кривично дело. Одбивајќи да го пуштат купувачот да го напушти маркетот, кога истиот го побара тоа, Џорџ и неговите колеги, незаконски го нарушија неговото право на слобода. Исто така, телесниот претрес без согласност, присилното соблекување и шамарање на суд беа третирани како понижувачки третман. Фактот дека купувачот беше соучесник во кражба, не е релевантен во овој случај, бидејќи забраната за тортура, деградирачки и понижувачки третман е применлива подеднакво и во случај на осомничени и на осудени лица.

Џорџ и неговите колеги се соочија со судење со можна тешка казна затвор. Денот кога се случи настанот, ќе беше само обичен работен ден за нив доколку беа свесни за неколку основни принципи и правила кои се однесуваат на човековите права:

- Работник за приватно обезбедување нема законски овластувања слични на полицијата и не може да биде извршител на законот, освен во неколку специфични ситуации јасно дефинирани во постојаната легислатива (пр. воздухопловна безбедност);
- Работник за обезбедување во рамки на своите задолженија може да побара да направи претрес на кеси/ торби или да направи телесен претрес, но останува правото личноста да го одбие таквиот претрес;
- Работник за приватно обезбедување има право да запре човек за кој постои основано сомневање дека сторил одредено флагрантно кривично дело, но само со цел за негово предавање на овластените органи за спроведување на законот.



Реално сценарио 2 - "Грабеж на возови"



Петар М. е лидер на тим на работници за приватно обезбедување задолжени за заштита на железнички транспорт на бела техника (апарати за домаќинство како: фрижидери, машини за перење, микробранови печки и сл.). Белата техника е привлечна роба за добро организирани криминални групи специјализирани за ограбување на железнички карго транспорт.

Иако, полицијата е доста активна со апсење и разбивање на овие криминални банди, проблемот сепак опстојува, преку ноќ се формираат нови банди и секој месец се напаѓаат се повеќе возови. Под овие околности, железницата одлучи да ангажира компанија а за приватно обезбедување, со цел да се намалат загубите и оперативните ризици.

Петар, беше искусен лидер на тимови за приватно обезбедување. Брзо ги одреди точките кои се најмногу на удар на криминалците, а тоа најчесто беа местата каде возовите ја намалуваат брзината. Го знаеше нивниот „modus operandi“ и беше доста вешт во маневрирањето на автомобилите за придружба на возовите, особено на местата кои беа подложни на напаѓање. На почетокот, се соочи и со одредено насилство од страна на незадоволните криминалци чиј „бизнис“ беше загрозен, но Петар не се плашеше. Тој и неговите колеги беа добро обучени и посветени работници за приватно обезбедување, некои од нив и со солидно војничко искуство. Така, после неколку „средби“ со криминалните банди, малку по малку интензитетот и бројот на нападите се намалија, а задачите на Петар и на неговиот тим полесно преминуваа во рутина.

Околу тоа размислуваше и Петар во едно облачно петочно утро, додека ја припремаше следната мисија. Согласно со процедурите, тој започна со проверка на неговиот тим и патролните возила. Кратко ги брифираше колегите за мисијата и за точките на пресек со возовите. Патролите тргнаа, а Петар ги следеше со својот автомобил.

Тој ден, имаше шест точки на пресек со возот, и се течеше согласно планот до последната пресретна точка. Тогаш, речиси во исто време, двете патролни коли кои одеа пред возот, пријавија дека се напаѓаат со камења. Шофершајбните на двете возила беа оштетени, а членовите на тимот повредени.

Петар веднаш повика засилување, амбуланта и полиција и иташе кон местото на настанот. Но, криминалците веќе бегаа со две комбиња, полни со украдена бела техника. Петар беше бесен. Мисијата беше неуспешна, неговите луѓе повредени, а автомобилите сериозно оштетени. Се обвинуваше себе си што беше преопуштен и што не ја предвиде потенцијалната опасност за неговиот тим.

Но Петар е горд човек, кој не прифаќа лесно неуспех, па така се однесуваше и во овој момент кога одеднаш одлучи дека мисијата сеуште не е завршена. Повика засилување и заедно започнаа потера по комбињата со украдената роба. Знаеше каде може да ги најде, се упати кон селото кое беше познато како дувло на многу познати криминални банди кои напаѓаа и ограбуваа возови. Селото беше оддалечено околу 10тина километри. За неколку минути стигна, но низ кривулештиот селски пат, Петар веќе ја изгуби трагата од комбињата. Во еден момент, помисли дека виде едно комбе како влегува во дворот на една мала куќа. Застана и почна бесно да тропачи на надворешната порта. За кратко време, дојде една жена. Петар ја праша за комбето и украдената бела техника и бараше од неа да му дозволи да ја пребара куќата и дворот. Таа одби и ја заклучи портата пред лицето на Петар. Неговиот гнев ескалираше. Беше сигурен дека жената лаже и заедно со неговите колеги ја скршија портата и влегоа во дворот, каде вистина имаше паркирано комбе, но истото беше празно. Петар помисли дека украдената роба е веќе преместена и скриена внатре во куќата, па без никакво предупредување тие ја скршија и влезната врата во куќата и започнаа да пребаруваат соба по соба и покрај отпорот на сопствениците. Тогаш, во бањата најдоа кутија со машина за перење. Петар повика полиција на местото на настанот, сметајќи дека ова е доказ кој потврдува дека сопствениците на куќата се вмешани во грабежот на возот.



Релативно брзо, за помалку од две недели полицијата успеа да ги пронајде и идентификува сторителите на кривичното дело и ги изведе пред очите на правдата.

Но, сосема неочекувано за Петар и тој беше повика од страна на јавен обвинител. Таму беше обвинет за кршење на правото на сопственост и неовластен влез на приватен имот. Со други зборови, Петар во обид да ги фати крадците на возот влезе во приватен имот без согласност на сопствениците, против кои полицијата не најде никакви докази. Покрај обвиненијата, Петар и неговите колеги беа задолжени и да ја надоместат штетата направена во тек на насилниот влез во куќата.

Правото за почитување на приватноста и семејниот живот е јасно изнесено во членот 8 на Европската Конвенција за Човекови права и задолжително е имплементирано во националните легислативи во најголем дел од земјите. Факт е дека во одредени случаи правото на приватност може да биде изземено, но тоа е само во јасно дефинирани ситуации од јавен интерес. Како и да е, дури во таков случај, само претставници на државната власт имаат овластување да влезат во приватна куќа и само со судски налог можат да направат претрес. Претставници на државната власт, пр. полиција може да влезе во приватен имот и без налог, но само ако постои основано сомневање дека сериозно кривично дело се одигрува на тој имот.

Работниците за приватно обезбедување немаат ваков тип на овластувања и под никакви околности немаат право да влезат во приватен имот без јасна согласност од сопствениците на имотот.

Петар жалеше за моментот на бес кој го натера да ги игнорира правилата и процедурите и го одведе на погрешната страна на законот. Се извини на газдите на куќата, кажувајќи им колку му е криво и самоиницијативно плати за штетата. Сега, Петар се надева дека ќе успее да ги убеди во своите добри намери и дека ќе ја повлечат тужбата пред судењето.



Реално сценарио 3 – Дискриминација

Марија е 19 годишна млада дама. Само што заврши средно образование, но нејзините родители немаа можност да и го платат понатамошното образование, па Марија одлучи да ја напушти семејната кука и започна да бара работа во блискиот поголем град. Планираше да се запише на факултет следната година, надевајќи се дека ќе успее да заработува доволно пари за да се грижи за себе и за своето образование. Сакаше да стане адвокат.

Наскоро, се вработи како работник за приватно обезбедување во луксузниот оддел на еден маркет. Уживаше во својата работа. Секојдневно беше опкружена со исклучителни производи за убавина, а присуството на елегантни луѓе беше посебно искуство за неа. Независно од нејзината младост, беше многу вредна и секогаш спремна да помогне. Со тоа за кратко време успеа да ја придобие довербата на персоналот и на некои од редовните купувачи.

Покрај активно следење на скапите производи, нејзина одговорност беше и да ги спроведува дел од безбедносните регулативи во продавницата.

Беше убаво понеделничко утро кога заменик менаџерот влегуваше во продавницата држејќи две шолји со топло кафе. Внесување или консумирање на било какви намирници во продавницата беше строго забрането со безбедносните регулативи. Марија, го сопре и го информираше заменикот во однос на безбедносните регулативи и љубезно го замоли или да го испие кафето надвор или да го остави па да влезе. “Како, откачи ми се циганке! Која мислиш дека си ти за да ми кажуваш мене што да правам?” – агресивно и се обрати заменикот. Марија се скамени. Вистина, таа беше Ромка по националност, знаеше за навредите и дискриминацијата која нејзините луѓе сеуште повремено ја трпат, но никогаш претходно се немаше лично соочено со вака отворен напад на дискриминација. Како и да е, брзо се созеде, и му го повтори барањето да ги почитува регулативите. Тој започна да приговара, но потоа отворено и се закани на Марија велејќи дека тој лично ќе се погрижи “ниеден циган никогаш повеќе да не биде вработен во продавницата, особено не како обезбедување!”

Марија се чувствуваше ужасно после инцидентот. Имаше чувство дека целиот нејзин свет и сите надежи и се срушија врз глава. Сепак, беше силна по природа па одлучи да го надмине тоа и да се фокусира на нејзината работа и плановите да се запише на правен факултет.

Но, следниот ден беше повикана во Одделот за човечки ресурси (HR). Марија беше информирана дека е дел од дисциплинска постапка и дека постои можност да биде отпуштена. Имаше поплака на нејзиното однесување. Беше обвинета за несоодветно и агресивно однесување кон од еден од членовите на тимот. Марија му објасни на HR менаџерот дека таа не направи ништо погрешно, туку само се трудеше да ја изврши својата должност и да осигура почитување на безбедносните регулативи. И притоа, остана целосно смирена и љубезна во тек на целиот настан. Па, затоа нема никаква основана причина да биде отпуштена. Исто така, посочи друг член на тимот кој беше сведок на настанот и кој може да ја потврди нејзината невиност. И покрај сите докази дека не направила ништо погрешно, следниот ден Марија доби отказ. Неправдата, повторно ја шокираше. Си замина дома во солзи, не само поради тоа што ја изгуби работата, туку пред се заради начинот на кој работодавачот ја третираше. Знаеше дека сето ова беше поради нејзината етничка припадност, а не поради нејзиното однесување.

Знаеше дека етничката дискриминација е погрешна и забранета со закон, па побара информации на интернет што може да направи за да се бори против нанесената неправда. Брзо најде контакт од Народниот Правобранител за Рамноправност и Недискриминација, па побара насоки за решавање на нејзиниот случај. Правобранителот ја охрабри да достави писмен поплака базирана на член 14 од Европската Конвенција за Човекови Права и одредена национална легислативна во однос на Човековите Права и Борбата против Дискриминацијата.

За кратко време, ја доби судската одлука. Работодавачот беше обврзан да ја врати на работа и да и плати соодветна компензација за загубениот приход и емоционалниот стрес предизвикан од дискриминирачкиот третман.



Провери го своето знаење



1. Што претставува универзалноста како карактеристика на човековите права?
2. Зошто човековите права се неотуѓиви?
3. Дали е потребна државна интервенција кај негативните права?
4. Набројте три граѓанско-политички права!
5. Набројте три економско-социјални и културни права!
6. Дали правото на хуманитарна помош е економско или солидарно право?
7. Дали ќе постои повреда на правото на живот доколку биде лишено од живот лице што извршило напад врз обезбедуван имот?
8. Дали правото на живот е дерогабилно?
9. Дали во вршењето на дејноста работникот за обезбедување смее да тегне, да влече и да удира лице што не дава отпор при напуштање на имот и кое право може да е повредено во овој случај?
10. Што е тортура? Наведете пример!
11. Во кои случаи може да биде оправдано лишувањето од слобода?
12. Во кои случаи (при која надлежност) работник за обезбедување може да изврши противправно лишување од слобода?
13. Кои се трите аспекти на слободата на движење?
14. Што значи пресумпцијата на невиност?
15. Објаснете го правото на судење во разумен рок.
16. Дали професионалните здруженија (на пример, Комората за приватно обезбедување) спаѓаат под опсегот на слободата на здружување?
17. Дали правото на мирно собирање ги опфаќа и насилните собири?
18. Какво кривично дело може да биде извршено при техничко обезбедување и во кој случај? Кое право е повредено во вакви ситуации?
19. Дали барател на правото на азил може на сила да биде вратен во државата каде што му е загрозувано правото на живот?
20. Што е дискриминација? Набројте неколку ранливи групи.

III ДЕЛ

ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС КАЈ ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

1. Стрес: предрасуди, стереотипи и верувања за и околу стресот
2. Природата на стресот
3. Професионален стрес
4. Препознавање професионален стрес
5. Стратегии на когнитивна/мисловна промена
6. Стил на живот, исхрана, физичка активност, релаксација
7. Стрес кај работници за приватно обезбедување
8. Лидерство и стрес
9. Организационски стратегии на стрес-менаџмент
10. Организација што учи
11. Како до успешна презентација?
12. Како до успешен обучувач?

Реални сценарија, примери од пракса

Провери го своето знаење



Во рамките на зоната на комфорт нема или има сосема мала доза на стрес, значи нема ни здрав стрес што ќе нè мотивира да напредуваме. Односно ние сме на status quo состојба, што е најголем непријател на личниот развој. Нема анксиозност, вршме иста работа на ист начин секој ден, односно влегуваме во монотонија на перформанса, што по извесен период претставува ризик за намалена работна успешност.

Стресот е насекаде околу нас и влијае на сите нас, но секој од нас има свои начини на соочување со него. Понекогаш стресот е предизвик, нè поттикнува и стимулира, а во други ситуации, нè блокира и нè враќа неколку чекори назад во однос на нашите планови и очекувања. Со други зборови, нема универзални правила за тоа како дејствува стресот кога е позитивен и поттикнува, а кога има негативни последици. Нема и единствен „точен одговор“ или „најдобар рецепт“ за соочување со стресот. Онаа техника што е многу ефикасна за мене, не нуди гаранција дека ќе ви помогне и вам. Единствено правило што помага е фактот дека колку подобро го разбираме стресот, толку сме повешти во соочувањето со него, односно популарно кажано, во „менаџирањето на стресот“. За почеток најважно е да се запомни дека СТРЕСОТ Е ПРОМЕНА. Притоа, нашите реакции на стрес во основа се многу блиски на реакциите на промена. Како ќе реагираме на промената, во нашиот случај на стресот, зависи од:

1. личната зона на комфорт;
2. отпорот кон промена;
3. верувањата, предрасудите и стереотипите што ги имаме за и околу стресот.

Сите наши верувања, ставови и однесувања се научени. Притоа сè што е научено, може да биде променето и надополнето со нешто што е покорисно и поефикасно. Децата се најдобар пример за тоа, тие можат да се движат и лазејќи, но тежнеат да се исправат на две нозе и да одат. Притоа тешкотијата да го направат тоа за нив е предизвик, а не пречка. Кога би ја имале несигурноста и стравот од промена, што ние како возрасни го доживуваме, многу потешко би прооделе. Би останале во својата зона на комфорт каде што лазат и се сигурни, но сепак решаваат да ја прифатат промената и да одат. Оваа промена не е лесна, но е значајна.

Веројатно веќе сте чуле за зона на комфорт, тоа е оној простор во кој се чувствуваме целосно способни, компетентни и комфортни. Тоа е работа што може да ја завршите со врзани очи или животна рутина при што потполно ви е јасно што правите и како тоа го правите. Но она што е значајно е дали сте размислиле за тоа каде се границите на вашата зона на комфорт и дали сте склони да останете во нив. Повремено се можни мали предизвици во таа зона, но тоа е толку мало што ви е јасно дека ќе успеете да справите. Кога сме повикани да

излеземе од зоната на комфор – или со сплет на околности сме турнати надвор – многу од нас реагираме со отпор. Ова е поради човечкиот страв од неуспех, што кога ќе погледнеме подлабоко потекнува од желбата да бидеме прифатени и сакани. Кога ќе доживееме неуспех, најчесто се чувствуваме засрамено, глупаво и/или неспособно да го завршиме она што од нас се бара и очекува. Станува разбирливо, зошто често не сме подготвени да го прифатиме предизвикот и се трудиме да останеме онаму каде сме сигурни и каде што нема „опасност“ од неуспех. Тоа е основата на нашиот страв од промена. И тогаш веруваме дека секоја промена, која излегува од нашата зона на комфор е неприфатливо стресна. Ваквото верување неретко е основа на предрасудите и стереотипите што ги градиме за стресот. А, од друга страна нашето однесување е дефинирано од она што го знаеме и во што веруваме. Нашите одлуки зависат од нашите верувања. Доколку нашето верување е непроверена предрасуда или стереотип, тогаш нашите одлуки се базираат на стереотипи. Па сè делува црно-бело. Неретко, монотono. Е, тоа е веќе негативна последица на стрес.

Како се однесуваме и колку сме подготвени да дејствуваме надвор од нашата зона на комфор и да ја прошириме зависи од она што го знаеме и од начинот на кој сме го стекнале она што сега го знаеме. Уште од детството добиваме безброј информации од родителите, роднините, училиштето, пријателите, интернетот... итн. Сите овие информации помагаат да се изгради нашата лична филозофија, односно нашиот вредносен и морален систем, а притоа и предрасудите и стереотипите што ги имаме во себе.

Личниот развој, а и динамичното општество во кое живееме, бараат да излеземе од зоната на комфор, да преземеме ризик и да си дозволиме здрава доза на стрес. Затоа е важно да го познаваме стресот и да научиме да го менаџираме.



Луѓето најбрзо учат низ лични примери. Што е зона на комфор објаснете преку пример: Оператор на фабричка лента секој ден врши иста работа на ист начин, не презема чекор за промена, нема анксиозност, сигурен е и ја знае својата работа. Го дефинирал својот круг на сигурност, но по 5 години е уште на иста позиција, по 10 повторно таму, иста лента исти делови. Работи подеднакво ефективно како пред 5 години? Имал ли можност да се гордее од своите постигнувања?



Стресорите во основа само носат потенцијал да бидат позитивни или негативни, каков ќе биде нивниот исход зависи од нашите способности да го менаџираме стресот. Кој животен настан ќе предизвика стрес зависи пред сè од нашата перцепција на стресот. Притоа важна е когнитивната процена, доколку процениме дека нема излез, односно немаме доволно “coping стратегии” да се носиме со стресот, задолжително трпиме негативни последици.

Што е стрес? – Стресот е нормална телесна реакција на настани и ситуации што кај нас предизвикуваат чувство на загрозеност во која било смисла. Стресот е начин на кој нашето тело реагира на надворешните барања и притисоци. Може да биде предизвикан од позитивни и од негативни искуства. Кога сме под стрес, од која било причина, нашето тело започнува да создава и/или да ослободува одредени хемикалии во крвотокот. Нивната цел е да ни овозможат повеќе енергија и сила, што е добра ситуација кога стресот е предизвикан од физичка опасност. Пример, здогледуваме куче што е подготвено да нè нападне, одеднаш срцето забрзано чука, дишењето се забрзува и ние сме екстра спремни да бегаме или да се браниме. Но, вистинскиот предизвик се јавува кога стресот е предизвикан од нешто што е емоционално и нема вентил за трошење на оваа екстра енергија и сила што се создава во нашето тело, и тоа веќе може да ни биде проблем. Притоа, стресот може да биде краткотраен (акутен) или долготраен, продолжен (хроничен) стрес. Краткотрајниот стрес се однесува на повремени ситуации што се јавуваат одвреме-навреме, додека хроничниот стрес трае и ние сме константно под стрес.

Извори на стрес-ситуациите, односно животните настани што предизвикуваат стрес се познати како стресори. Најчесто мислиме дека стресорите се негативни како преоптовареност на работа или болест. Но вистината е дека сè што на кој било начин нè притиска или бара од нас да се приспособиме и/или да промениме дел од навиките е стресор. Тука се вбројуваат и позитивните настани: стапување во брак, добивање дете, купување стан, добивање работа, унапредување на работа итн. Стресорите или изворите на стрес може да бидат внатрешни и надворешни.

Примери на надворешни стресори се:

- големи животни промени
- работа
- семејство и деца
- финансиски проблеми
- преоптовареност со обврски
- проблеми во врската

Примери на внатрешни стресори се:

- неподготвеност да се прифати несигурност
- песимизам

- негативен став кон промените
- нереални очекувања
- недостаток на самодоверба

Други чести стресори се:

- возење во гужва
- загуба на работно место
- болест
- страв од криминал

Менаџирање стрес – Постојат многу стратегии за менаџирање на стрес. Една од најчесто користените е контрола на стрес преку вежби за дишење. Со забавување и фокус на дишењето, може да влеземе во фаза на релаксација, важно е да се концентрираме на вдишувањето, задржувањето на воздухот во белите дробови и издишувањето. Вежбањето и физичката активност е друга важна стратегија за менаџирање на стрес.

Во менаџирањето на стресот може да помогнат и сетилата: вид, мирис, звук, вкус и допир. Користејќи ги своите сетила може да се опуштите и релаксираме. Во прилог даваме неколку практични примери што може да ни помогнат кога се соочуваме со стрес.

Вид: фокусирајте се на природата, прошетајте така што ќе се препуштите на бојата на цвеќињата и на дрвјата во околина. Гледајте ги птиците во лет. Запалете свеќа, гледајте го пламенот.

Мирис: прснете со омилениот парфем и фокусирајте се на мирисот, помирирајте стапче од цимет или босилек.

Звук: пуштете си музика што ве опушта, запејте, концентрирајте се на звуците на природата: шум на вода, езерски бран, звукот на газење по исушени лисја...

Вкус: внимателно, особено ако сте склони на прекумерно јадење кога сте под стрес. Земете пеперминт бонбона, свежо цеден сок, овошје што го сакате – важно е да направите ритуал од вашиот оброк, што ќе ве опушти.

Допир: направете си убава топла бања, облечете топол џемпер или омилената блуза, прегрнете некого.



Научете ги колегите дека пред да пристапат кон решавање на стресот, важно е да ги смират телесните реакции. Бидејќи неретко, реакциите што се детерминирани од нашите емоции и тело полно со хормони предизвикани од стрес само ќе ги акцентираат негативните аспекти и ќе нè доведат во ризик одговорот на стресот да биде поголем проблем од самиот стрес. Стресните настани нè учат да бидеме приспособливи, трпеливи и мудри.



Стресот е предизвикан и од контекстот на самата работа. Колегите се изложени на стрес секогаш кога ќе се појават:

1. Проблеми во достапноста и одржувањето на опремата за работа.
2. Стереотипна работа, работа на повторувачки активности без новини.
3. Преоптовареност со работа, недостаток на контрола, континуиран притисок на време.
4. Лошо организирани смени, нефлексибилен распоред, непредвидливи промени на распоредот.

Професионален стрес е стрес предизвикан или засилен на работа. Едноставно се однесува на оние ситуации кога работата предизвикува чувство на недоволна подготвеност да се носиме со барањата што ни се наметнати. Може да е предизвикан од преоптовареност со работа, притисок, рокови, анксиозност во рамките на работното опкружување итн.

Стресот се јавува кога ситуациите што треба да ги решиме, ги надминуваат нашите способности да се соочиме со нив. Најчесто, тоа се ситуации врз кои немаме доволно контрола или немаме поддршка.

Притоа, ние реагираме различно кога сме соочени со професионален стрес:

- некои од нас се чувствуваат загрозувани, но го чуваат тоа во себе;
- други се однесуваат агресивно, без да увидат и да си признаат себеси дека нивното однесување е последица на стрес;
- трети на истите ситуации реагираат смилено, не чувствуваат загрозуваност или брзо се релаксираат;
- четврти коишто се свесни за своите доживувања, успеваат стресот да го претворат во предизвик;

Не е лесно да се најде границата до која работно опкружување предизвикува стрес, или до каде тој е резултат на други животни ситуации надвор од работно место. Често, стресот во приватниот живот, значајно ја намалува нашата способност да ги исполниме барањата на работното место, па секоја задача, секој рок ни предизвикува дополнителен стрес.

Работни опкружувања во коишто доминира добра комуникација, меѓусебно почитување и стабилен систем на одговорности и поддршка, помагаат да го препознаеме стресот што може да потекнува и од повеќе извори истовремено. Интересно е што во ваков тип на опкружувања, каде што стресот се прифаќа и се дава поддршка во неговото менаџирање доминира висока работна ефикасност.

Извори на професионален стрес: тешко се идентификуваат причините на професионален стрес, бидејќи има различни фактори што различно влијаат на секој од нас како вработен. Како и да е, најчесто споменувани фактори за стрес на работно место се: лоша организација на работата во смени, слаба комуникација, лош менаџмент, нејасни правила, недефинирани одговорности, непрепознавање на вознемирување на работно место од кој било вид итн.

Секој од нас може да доживее стрес поради различни фактори, понекогаш и поради комбинација на повеќе во исто време. Дел од нив се последица на менталната перцепција и доживувањата на личноста, па не е лесно веднаш да се пресуди дека „проблемот“ е само во компанијата.

Изворите на стрес на вашето работно место, најчесто се поврзани со некои од следните ситуации:

- Улогата на работа: јасна и дефинирана/ не ми е јасно кои се мои одговорности?

- Релации на работа: постои дисхармонија, па дури и отворено агресивно однесување помеѓу колегите на работа?

- Хиерархијата и менаџментот: се ефективни и лидерски ориентирани, или не ни наликуваат на тоа?

- Контрола: Имате ли одреден степен на контрола врз она што секојдневно го работите или сте целосно контролирани, налик на машина?

- Тренинг: Дали сте соодветно и применливо обучени за работата што ја вршите?

- Барања: Имате ли повеќе работа да завршите од она што е реално очекувано за времето што го имате на располагање, останувате ли прекувремено на работа?

Некои од овие фактори може да се појават на секое работно место без да доведат до професионален стрес, но кога нивната присутност е константна тогаш е сè поголема веројатноста дека вработените доживуваат стрес на работно место.

Доколку успешно ги препознавате изворите на стрес веќе сте на вистинскиот пат кон нивно надминување, особено во ситуација кога организацијата овозможува обуки за стрес со што покажува грижа за својот највреден капитал и подготвеност да се унапредува.



Како обучувачи важно е да знаете дека Организацијата иницира стрес секогаш кога ќе се појави:

1. Слаба комуникација, ниско ниво на поддршка, нејасни организациски цели.
2. Нејасни одговорности.
3. Нејасни правила за кариерен развој, ниска плата, несигурност на работното место.
4. Социјална изолација, лоши релации со претпоставени, конфликти.



Еден начин да се разберат комплексните ефекти што стресот може и ги има врз работата на луѓето е да се објасни врската меѓу стресот и работата. Стресот до одредена степен е позитивен бидејќи ги тера луѓето да дадат сè од себе. Меѓутоа, откако ќе се достигне таа точка, стресот станува негативен; зголемениот стрес го одвлекува вниманието од работата и е дисфункционален, предизвикувајќи физиолошки и психолошки последици кај личноста.

Професионалниот стрес најлесно го препознаваме тогаш кога ќе се појават првите последици од него. Познавајќи ги изворите на стресот, стануваме повешти во негово превенирање. Но вистински го запознаваме кога ќе почнеме да ги доживуваме последиците.

Иако реакциите на стрес се разликуваат меѓу поединците, еден начин да го препознаеме стресот е да ги следиме следните знаци.

Телесни (физиолошки) последици или знаци на стрес се: нарушено спиење, испотени дланки, чувство на возбуденост, главоболки, болки во stomакот и во грбот, како и гадење, се некои од реакциите по кои можеме да го признаеме професионалниот стрес. Кај дел од нас може да се јави: висок крвен притисок, брзо чукање на срцето и слаба функција на имунолошкиот систем, односно чести настинки.

На психолошки план се јавуваат: лошо расположение, нервоза, лутина, вознемиреност, презир, непријателска настроеност, намалено ниво на самопочитување. Овие негативни чувства се пренесуваат во работни ставови како ниско ниво на задоволство од работата и слаба организациска приврзаност. Во одредено време сите работници ги доживуваат овие психолошки последици. Кога нивото на стрес е превисоко или трае предолго, овие негативни чувства може да доминираат.

Најлесно видливи знаци на професионален стрес се оние што се манифестираат низ нашето работно однесување. Но мора да знаеме дека стресот не секогаш го ослабува извршувањето на работата, во некои случаи тој може и да ја подобри работната ефикасност. Пример, стресот што постои пред испит може да ја зголеми ефикасноста на учењето, или стресот што работникот го доживува обидувајќи се да го исполни крајниот рок и го тера ефикасно да го искористи времето. Во овие случаи стресот има позитивни ефекти врз работата.

Сепак, стресот понекогаш ѝ штети на работата. Студент што има страв од тест го заборава материјалот што претходниот ден одлично го знаел, не функционира како и обично поради преголем стрес. Последици од стресот на организациско ниво се: отсутствување од работа, намалена перформанса, саботажа, зголемена можност за несрекен случај на работа.

Важно влијание имаат и:

- бројот на стресорите—колку што има повеќе стресори, толку е поголема веројатноста за континуиран стрес;

- фреквенцијата и траењето на изложеноста на стресорот;
- интензитетот на физичките и емоционалните реакции предизвикани од стресорите.

Сепак мора де се напомене дека реакциите на стресот зависат и од нашите лични особини и перцепцијата на стресорите.

Резимирано, професионалниот стрес може да го препознаеме според следната шема на реакции и однесувања кај нас лично или кај некој од нашите колеги:

Физиолошки реакции:

- тахикардија
- покачен крвен притисок
- мускулна тензија
- потење
- зголемена адреналинска продукција и секреција
- површно забрзано дишење

Емоционални реакции се:

- страв
- иритабилност
- лутина
- пад на мотивација
- депресивно расположение
- анксиозност

Когнитивните реакции се однесуваат на:

- намалено внимание
- перцептивни нарушувања
- заборавеност
- пониска мисловна ефикасност
- пад на способноста за решавање проблеми
- намалена способност за учење

Бихејвиоралните реакции вклучуваат:

- пад на продуктивност
- пушење
- консумирање алкохол и/или психоактивни супстанции
- чести грешки
- чести боледувања



За да се објасни врската помеѓу стресот и неговото влијание на личноста користете графички прикази. Со график во форма на превртен “U” јасно се гледа точката (сина ознака на примерот) до којашто стресот е стимулативен, а кога станува дисфункционален. Пр. на графички приказ:





Стратегиите на мисловна промена потекнуваат од теоријата на Лазару. Според него: „Стресната реакција на организмот е одредена од субјективната процена на индивидуалните можности и способности за нејзино надминување. Постојат два вида на процена, и тоа: **ПРИМАРНА** – се одредува значењето на самиот стресор како позитивн или негативен и **СЕКУНДАРНА** – личноста ги проценува своите способности за надминување на стресот.

Што се случува во нашата глава кога сме под стрес? Стресот ли предизвикува негативни мисли или негативните мисли предизвикуваат стрес? Можеме ли да ги искористиме нашите мисли како алатка во борбата против негативните ефекти на стресот?

Една од дефинициите на стресот вели дека „стрес се јавува кога поединецот мисли дека барањата на околината ги надминуваат неговите лични и социјални ресурси за соочување со настанатите промени“.

Тоа значи дека за да доживееме негативен стрес мора да се присутни следните две процени:

1. ситуацијата нè загрозува;
2. немаме доволно способности и ресурси да се соочиме со заканата.

Притоа интензитетот, односно јачината на стресот, ќе зависи од нашата процена на големината на штетата што заканата може да ни ја нанесе.

Во ваквиот начин на определување на стресот клучна улога игра нашата перцепција и текот на мисловниот процес. Разбирливо е дека понекогаш сме целосно во право кога ја проценуваме заканата и сме свесни дека може да нè повреди телесно, психолошки, во однос на нашата кариера или на кое било друго ниво. Во овој случај, стресот како наша реакција нè предупредува за опасноста на ситуацијата во која се наоѓаме.

Меѓутоа мора да признаеме дека некогаш сме престоги и неправедни кон себе, на пример, кога вториот ден на работа сме под стрес затоа што сме заклучиле дека никогаш нема да станеме дел од тимот. Ова, заедно со други негативни мисли, предизвикува интензивен стрес, незадоволство и меѓу другото, ја поткопува нашата самоверба.

Дел од алатките што помагаат да го контролираме мисловниот процес во насока на објективна процена и позитивен пристап се:

1. Свесност за нашите мисли – ова е прв чекор во контролата на мисловниот тек, затоа што да ги контролираме мислите мора да сме свесни за нив. Најлесен начин да го постигнеме тоа е во следната ситуација на стрес да си дозволиме „реката од мисли слободно да тече“ без да се преиспитуваме, туку само да ги запишуваме. Така запишани стануваат видлив објект на нашата рационална процена.

2. Рационална проценка – фокусирајте се на она што е запишано и предизвикајте ги тие мисли, колку се рационални и како може да ги надминете. Меѓу тие мисли често се среќава, на пример, чувство на недоволна компетентност/способност: Доволно ли сте едуцирани за да се носите со вашите задолженија? Ви треба ли да знаете нешто плус? Каде може да дојдете до тоа знаење? Кој може да ви помогне? Ако со одговорите на овие прашања го намалите чувството на некомпетентност, на вистинскиот пат сте, ако не се намалува преиспитајте ги вашите стандарди, може и да се превисоки, од оние за коишто сте подготвени во овој период.

На сличен начин, со рационален пристап ги преиспитуваме сите мисли што сме ги запишале.

3. Позитивни мисли и афирмации – откако рационално ќе ги преиспитате сите мисли, важно е да ги примените донесените решенија. Во смисла на претходниот пример, тоа би значело: „Треба да знам нешто повеќе за тој сегмент на работата. Колегата го работи тоа долго, ќе побарам негова помош.“ Откако ќе го направите тоа, важно е да се пофалите, пред самите себе.



Стресот е високо-персонализиран процес, па реакциите и отпорноста на стрес не зависат само од стресорот, туку и од актуелната психолошка состојба во која се наоѓа личноста, нејзините особини, претходни искуства, верувања, ставови, предрасуди итн. Ваквите сознанија ги оправдуваат тенденциите да континуирана работа на персонален развој и подобрен квалитет на живот во борбата против негативните последици од стресот.



Постои тенденција организациите да се ангажираат околу модифицирање на когнитивните процени од страна на работниците на стресорите и нивните последици, отколку да се елиминираат или да се редуцираат самите стресори. На тоа се базираат програмите коишто нудат советување за работниците што покажуваат знаци на психолошки притисок.

Еден од елементите во борбата против стресот е отстранување на некои работи или појави што ви пречат, а друг елемент е да ги зголемите оние што ви одговараат. Секој треба да открие што е тоа што најмногу го опушта, го релаксира, притоа редовно треба да се вклучи и физичка активност што е многу важна за добрата состојба на духот и способноста на организмот да се избори со стресот, како и добар вентил за акумулираниот стрес.

Ако постои универзално решение, односно универзален начин за отстранување на стресот тоа е смеата. Ендорфинот, или хормонот за среќа, што се лачи додека се смееме, претставува природен лек против стрес и создава чувство на благосостојба и радост. Смеата помага во зачувување на позитивниот, оптимистички поглед на светот, дури и кога сè изгледа црно, влева нова доза на надеж и дава сила за следните предизвици. Најдобро од сè е што смеата е заразна и прилично е тешко да се гледа друга личност што се смее, а на тоа да не се возврати. За жал, во денешно време тешко е да се најде време за забава, разонода и смеа. Сепак смеењето со сите свои предности треба да биде наш приоритет. Потребно е да се ужива во добро друштво, комични содржини, но она што е најважно е способноста да се насмееме самите себеси.

Кога едноставните методи не помагаат?

За жал, кога ќе дојде до кулминација на преголема количина на стрес, се случува решението да се бара на сосема погрешно место како насоченост кон алкохол, лекови за смирување, анксиозност, депресија, опојни средства. Во моментот ситуацијата изгледа подобро, но тоа е само привид. Треба да се сфати дека на овој начин ниеден проблем нема да биде решен или отстранет. Доколку некој почувствува дека има проблем со стресот и дека тоа не може да го реши самостојно, неопходно е некому да се обрати за помош. Ако стресот создава сериозни, како физички, така и психички проблеми, не треба да се очекува дека проблемот ќе се реши сам по себе. Голем број луѓе сметаат дека е срамота да се посетува психолог или психијатар, меѓутоа треба да се разбере дека барањето помош е знак за јака волја, а не за слабост.

Кога проблемот е поврзан со работата, потребно е да се побара помош од менаџментот за човекови ресурси или директно кај работодавецот. Помош може да се добие и од некое од постојните советувајќишта за помош.

Најважно е да се разбере дека кога е потребна помош, таа треба и да се побара.

Кои едноставни методи помагаат?

Кога последен пат сте возеле велосипед? Кога сте поминале добар дел од денот со вашите најблиски? Сте биле ли во скоро време на брзо пешачење?

А зајдисонцето? Сте го навиле ли будилникот само за да го видите изгрејсонцето? Кога последен пат сте биле на најблиската планина, рид, висорамнина...?

Иницијатива на организациско ниво

За совладување на стресот на организациско ниво може да се преземе една или повеќе од следниве иницијативи: да се создадат услови за вежба, промена на физичката околина, менаџмент со целите, промена на организациската клима, селекција и разместување, промена на организациската структура, зголемување на партиципацијата при донесувањето одлуки, анализа на работата, зголемување на фидбекот од перформансата, креативно решавање проблеми, делегирање, реструктурирање на работните места, менаџмент на конфликтите на работа.

Напорите да се надмине психолошкиот притисок на работа може да се насочат кон три различни компоненти на стресниот циклус: 1. да се намали бројот или интензитетот на стресорите; 2. да им се помогне на работниците да ја променат нивната оцена за стресноста на ситуацијата; 3. да им помогне на работниците успешно да го совладаат стресорот и неговите последици. Објаснети се и три нивоа на интервенција: примарно ниво (редукција на стресорите), секундарно ниво (обука за совладување на стресор), терцијарно ниво (програми за помош на работниците).



Постојат стратегии коишто претпоставуваат промени на пошироко организациско ниво. Тие стратегии се: **редизајнирање на работните задачи, редизајнирање на работната околина, дефиниција на улогата, востановување флексибилни работни смени, партиципативно раководење, обезбедување фидбек и социјална поддршка на вработените, праведен систем на наградување.**



Како менаџери важно е да знаете дека психолошкиот притисок што може да се препише на организациски фактори, често пати е последица на стиловите на раководење. Хиерархиските и бирократските организациски структури, кои не дозволуваат учество при донесувањето одлуки, го зголемуваат психолошкиот притисок кај работниците.

Да се биде приватно обезбедување, значи да се прифати предизвикот на една од професиите што е дефинирана како потенцијално „стресна“ професија. Постојат многу студии што на различен начин го рангираат приватното обезбедување на скалата на потенцијален стрес, но сепак мора да се има предвид дека станува збор за професија што бара посветеност, изобилува со различни услови на работа, потенцијални конфликтни, односно не секогаш јасни улоги и барања, ротирачки смени итн; односно има доста извори на стрес. По сè она што досега го наведовме, јасно е дека колку подобро ги препознаваме изворите на стрес, полесно ќе ги менаџираме и ќе ги надминеме.

Работниците за приватно обезбедување многу често се соочуваат со:

Нејасност на улогата – На работниците за приватно обезбедување често им се наметнуваат различни очекувања за нивното однесување. Овие очекувања потекнуваат од различни извори. Условите на работа често се променливи и нееднакви. Така, на пример, не се исти барањата на работата кога се работи патролно обезбедување, обезбедување на физичко лице или обезбедување во школо. Сите позиции имаат свои барања и очекувања од вработениот кој неретко може и да е ротирен/преместуван од една позиција на друга. Важно е работникот секогаш јасно да ги познава барањата и очекувањата што професијата му ги наметнува, да е сигурен во своите овластувања и задолжувања. Нејасност на улогата постои кога нема прецизни барања за улогата и лицето не е сигурно што треба да направи. Перцепцијата на лицето за неговата улога може да биде различна од перцепцијата на другите. Тоа значи дека лицето нема на располагање доволно информации за адекватно вршење на улогата или можеби информацијата не е соодветно комуницирана. Нејасноста на улогата е посебно нагласена на работи за кои нема јасни описи, во големи, различни групи и во време на константни промени. Неизвесноста најчесто се однесува на методот на вршење на работата, степенот на самостојност и одговорност во вршењето на работата, стандардите на работата и оцената на перформансата. Затоа е важно работникот секогаш да има јасен опис на работно место, јасни очекувања и барања од него.

Ротирачки смени – Работниците за приватно обезбедување често работат во смени. Смените можат

да бидат перманентни, така што исти лица остануваат да работат во дневна смена, вечерна смена или ноќна смена долг период. Смените можат да ротираат, при што работниците еднаш работат во една, а друг пат во друга смена. Смените што ротираат се повеќе стресни. Кај работници што работат во ротирачки смени преовладуваат емоционални проблеми, отсуствување и доцнење на работа. Самата адаптација на работа во смени за многу лица е стресна. Ова треба да се има во предвид секогаш кога се прават распоредите за работа, како и кога се впуштаме во сменска работа.

Карактеристики на работно место – Овие стресори се поврзани со вршењето специфични задачи и понекогаш се викаат „содржина на задачата“. Тие вклучуваат варијабли, како, на пример, ниво на сложеност на работата, разновидност на задачите што се вршат, степен на дискреција во вршењето на задачите, па и физичката околина во којашто задачите се вршат. Многу студии покажале дека отсуството на разновидност, монотоната работа и отсуството на дискреција, ја зголемуваат напнатоста. Исто така, лоши услови за работа (на пример, претерана топлина, врева) имаат штетни ефекти врз психолошката благосостојба на работниците и нивното физичко здравје

Односи на работа – Како можеен извор на психолошки притисок се истражувани квалитетот на интерперсоналните односи и недостатокот на поддршка од другите на работа. Лошите интерперсонални односи и отсуство на поддршка, како од другите работници така и од надредените, за многу работници може да биде значаен стресор. Обратно, чинот дека се има социјална поддршка од другите луѓе во организацијата, го отстранува психолошкиот притисок.



Кога ќе ги сумираме неколкуте од најчестите извори на стрес кај работниците за приватно обезбедување, станува јасна потребата од навремени интервенции на индивидуално, но и на компаниско ниво, во насока на превенција на професионален стрес. Како обучувачи за превенција на професионален стрес вие сте клучна алка во овие процеси.



Од вкупниот број заболувања во Македонија, 40% припаѓаат на кардиоваскуларните, што се должи на стилот и на начинот на живеење, нередовна и лоша исхрана, нередовна физичка активност, секојдневно изложување на стрес, цигари, алкохол и друго. Физичките активности се најдобар избор за превенција од кардиоваскуларните заболувања, но и лек за стрес.

Разгледувајќи ги изворите на професионален стрес, станува јасна улогата на менаџментот во неутрализирањето или (не) иницирањето на стрес кај своите соработници. Низ литературата често се зборува и се истакнуваат серија на особини на успешни лидери, но она што нас конкретно нè интересира е врзано со разбирањето на барањата на работната позиција лидер и стресот што таа го носи со себе. За да може успешно да го менаџира стресот во својата организација, неопходно е лидерот да е подготвен да се носи со предизвиците на сопствената работна позиција, односно да го менаџира стресот на индивидуално ниво и да воведува стратегии на организациски стрес-менаџмент.

Лидерството претставува една од најтешките задачи во денешни услови на работење. Лидерството претставува процес што се остварува преку поттикнување ентузијазам кај луѓето во насока на поддршка на организациските цели и извршување на плановите. Оттука лидерството се сфаќа како процес на насочување на групните деловни активности со користење влијание без принуда врз другите, заради остварување на целите на организацијата.

Практично „лидерот е архитект што создава култура на организацијата“.

Лидерството претставува таква способност на менаџментот да креира опкружување што ќе создаде обврска дел од вработените да учествуваат во извршувањето на стратегијата, а сите заеднички да придонесат за нејзина поголема ефективност и ефикасност.

Покрај другите фактори, и стресот се вбројува како мошне значајна детерминанта на успешниот лидер. Сите успешни лидери во светот, дури и оние несекојдневните, што често се споменуваат во нашата историја, знаеле да бидат емотивни личности, што својата емотивна природа, успеваале да ја искористат и да бидат уште поуспешни. Како и да е, емотивноста може да донесе поголем успех, но може да донесе и поголеми проблеми, па затоа денес сè повеќе се зборува за емоционално стабилно лидерство.

Кога зборуваме за успешно лидерство, за успешен лидер, значи станува збор за стабилна личност, што знае како да се избори со своите проблеми, емоции, ситуации на стрес, да не ги пренесе на работното место во текот на работното време, да не дозволи тие да извршат влијание врз односите со другите вработените и други луѓе од околината, потрошувачи, партнери. Освен тоа лидерот треба

да има големи познавања од доменот на психологијата, што ќе му овозможат да ја процени природата на секоја индивидуа, со што ќе го извлече максимумот од неа во работата, ќе влијае врз нејзината емотивна стабилност и ќе оневозможи влијание на стрес-ситуациите во работата општо земено на целото претпријатие, институција, организација.

И сопствената кожа е претесна кога не успеваме да се избориме со бројните секојдневни обврски. Тогаш многу брзо потпаѓаме под стрес, со којшто тешко се справуваме. Бизнисмените и деловните луѓе се едни од целните групи на стресот, па како што менаџираат во бизнисот, исто така треба да бидат вешти и со менаџирање на стресот. Како одговор на прашањето КАКО да се справат со стресот, се напишани безброј научни трудови, спроведени се анкети, анализи, експерименти... за на крај да се дојде до најчестите препораки: спортувајте, слушајте музика, шетајте во природа, дишете длабоко...

На психички план, стресот може да предизвика или да активира панични напади, зголемена анксиозност, депресија. На прашањето како да ја избегнеме оваа состојба, според некои психијатари, потребно е да ги идентификуваме и да ги избегнуваме стресните состојби секогаш кога е можно. Не треба да ги потиснуваме емоциите, ако ви се плаче, исплачете се или разговарајте за тоа што се случило. Негативната енергија и потиснатата агресија најдобро е да се празнат низ физичка активност и прошетка во природа. Мора да се најде соодветно време за одмор. Потребен е добар сон, а добро и корисно е да имате хоби. Ако последиците од стресот се премногу силни и долготрајни, потребно е да се побара стручна помош кај психијатар или кај психолог. Лекувањето може да биде медикаментозно и психотерапевтско. Кардиоваскуларните заболувања се на водечко место како кај нас, но и во светот. Тие се најголем убиец на денешницата. Потребно е пешачење во природа по 4-5 километри на ден, аеробик-вежби, возење велосипед. Потребно е да внесуваме здрава храна, да ги намалиме или да ги избегнеме ситуациите што не прават несреќни, нервозни или анксиозни. Треба да го контролираме организмот како да се справува со стресот.



Како што менаџерот е архитект на организацијата, така обучувачот е „сидар на културата на однесување“. Секогаш имајте предвид дека може многу да кажете, а ништо да не постигнете. Но истовремено ви е отворена опцијата малку да направите, а многу да постигнете. Луѓето најлесно учат од модели, бидете пример за колегите.



Кога се воведуваат промени на организациско ниво, отпорот е очекувана реакција. Тој е неизбежна последица на секој обид за промена. Нека не Ве обесхрабрува. Успешно ќе го менаџирате низ принцип на партиципативно внесување на промени, консултирајте ги колегите, предлагајте, слушајте дискутирајте. Така промените стануваат заеднички, а не наметнати.

Менаџирањето на стресот е од важност како за вработениот, така и за организацијата што го вработува. За поединецот е важно затоа што стресот вилјае врз животот, здравјето, продуктивноста и приходот. За организацијата тој е важен не само заради хуманиситчки причини, туку исто така затоа што стресот влијае и врз работната ефикасност и ефективност.

За намалување на професионалниот стрес може да се преземат две иницијативи.

Иницијатива на индивидуално ниво

Како што веќе опишавме, секој од нас може да реагира на различни начини, користејќи различни механизми за надминување на барањата и притисоците на стресната ситуација меѓу кои се: психолошко повлекување, планирање однапред, прифаќање соодветна филозофија на живот, менаџирање на односите, барање социјална поддршка, диети, вежби и физичка активност, актуелно повелкување од работа, биофидбек, прогресивна релаксација, менаџмент на време, психотерапија, советување итн.

Постојат неколку механизми што секој од нас може да ги користи за надминување на стресните ситуации што се поврзани или што произлегуваат од нашата работа, и тоа преку:

1. Обиди да се промени објективната ситуација, така што ќе се минимизира негативната информација или така што рационално ќе се анализира ситуацијата и можностите за излез од неа (на пример, со намалување на непосакуваните аспекти на ситуацијата).
2. Приспособување на желбите со перцепциите (со намалување на разликата помеѓу тоа што личноста го има со тоа што го сака).
3. Со намалување на важноста на разликата помеѓу желбите и перцепцијата (преку рационално преоценување на важноста на настанот).
4. Индивидуално ангажирање во вежби или техники на релаксација, со цел да се избегнат негативните ефекти на стресната работна ситуација.

Треба да се спомене дека има многу ситуации врз кои немаме контрола или влијание врз настаните во околината. Притисоците и барањата што произлегуваат од ваква околина не можат да се променат само со акции на лицето.

Иницијативи на организациско ниво

За совладување на стресот на организациско ниво може да се преземе една или повеќе од следните иницијативи:

1. редизајнирање на работните задачи;
2. редизајнирање на работната околина;
3. дефиниција на улогите;
4. воспоставување флексибилни работни смени;
5. партиципативно раководење;
6. обезбедување фидбек и социјална поддршка на вработените;
7. правилен систем на наградување;
8. креирање услови за вежба;
9. промена на физичката околина;
10. промена на организациската клима;
11. промена на организациската структура;
12. селекција и разместување;
13. менаџмент на конфликти на работа итн.

Повеќето од програмите за надминување на стресот најчесто се насочени кон поединецот, помагајќи им на вработените или да ја преоценат стресноста на нивните работни услови или да ги совладаат стресорите на работа. Постои тенденција организациите да се ангажираат околу модифицирање на когнитивните процени од страна на работниците на стресорите и нивните последици, отколку да се елиминираат или да се редуцираат самите стресори. Токму поради тоа, денес сè уште доминираат програми што нудат советување за работници коишто доживуваат психолошки притисок, отколку програми со кои се променува природата на работата или стилот на раководење, како превентива од појава на стрес на работа. Но, сепак радува моментот што организациите стануваат сè поподготвени да учат и да се менуваат, преземајќи сè покорисни стратегии за намалување на стресот на работно место.



Кога ќе зборувате за организациски промени, постои опасност колегите да се дистанцираат од сопствена одговорност и да поминат во надворешен „локус на контрола“ – т.е. организацијата е виновна. Вратете ги да размислуваат низ призма на алтернативи, можности и предлози, а не низ призма на изговори.



Визијата и значењето што ѝ се дава на работата што ја вршиме има голема улога во работната перформанса. Трудете се вашите колеги секогаш да ја знаат суштината на својата работа. Тоа го осмислува трудот, ги прави важни членовите на тимот и поттикнува чувство на лојалност и припадност.

Организациите што остваруваат врвни резултати во својата дејност, речиси без исклучок се организации што откриле дека водечка организациска сила се луѓето. На ова сознание се базира тезата „организација што учи“. Јасно е дека оние што се подготвени да учат се пред сè организациските лидери, а потоа сите ние што сме дел од одредена компанија.

Со други зборови, организација што учи е термин што се однесува на организациската култура, којшто едноставно е „карактер на организацијата“, што не може да се одвои од карактерот на луѓето што ја сочинуваат. За да создадеме „организација што учи“ важно е секој од нас да работи на својот индивидуален развој, а организацијата да го поддржува и да го вреднува. Само во вака поставена организација може да се зборува и да се размислува за стимулативен, односно за позитивен стрес што води до развој, а да се заборави на негативниот стрес што има штетни последици и за вработените и за самата организација.

Поставувањето визија (она што се сака) и јасна слика на реалноста (она што се има), раѓа нешто што се означува како „креативен напор“, сила што ги спојува визијата и реалноста, предизвикана од природната тенденција за промени. Луѓето што поседуваат висок степен на знаење се водени од сопственото тежнеење за континуирано учење и постигнуваат резултати што навистина ги посакуваат. Оттука произлегува и духот на организацијата што учи и се менува. Индивидуалното учење не значи организациско учење, но без него организациското учење не постои. Учењето е многу покомплексен процес од едноставно прибирање нови информации, тој процес вклучува целосен личен развој и способност за постигнување високо поставени посакувани резултати, процес што долго трае и е базиран на лична подготвеност за промени и подготвеност да се „посака“ и да се постигне успех. Поединците што вложуваат во сопствениот личен развој, што живеат и што функционираат според принципите на некој вид ученички код. Тие никогаш „не стигнуваат до целта“. Затоа што успеале да го достигнат сознанието дека знаењето не е нешто што се има, што се поседува, туку тоа е процес што трае сиот живот. Тоа се луѓе што се предадени на работата и што преземаат иницијатива. Имаат многу пошироко и поинтензивно чувство на одговорност кон работните задачи. Тие учат брзо. Тие постигнуваат успеси.

Затоа една современа организација, организација што учи и што се менува, без исклучок се залага и вложува во личниот развој на своите вработени, затоа што

тоа е единствениот гарант за успешна и конкурентна организација на глобалниот пазар.

1.3. Ментални модели

Личниот развој не може да се одвои и да постои независно од менталниот модел на индивидуата. Менталниот модел го сочинуваат длабоко вкоренети ставови, генерализации или дури и замисли и претпоставки, што влијаат на личното разбирање на светот и во согласност со тоа на активностите што се преземаат. Неретко луѓето не се свесни за сопствените ментални модели и влијанието што тие го имаат на нивното однесување. Две личности со различни ментални модели различно перцепираат и опишуваат ист настан, затоа што се фокусираат на различни детали. Тоа го прави начинот на кој менталниот модел ја обликува индивидуалната перцепција, важен и за менаџментот. Менталните модели го одредуваат не само начинот на разбирање на светот, туку и начинот на преземање активности.



1.4. Заедничка визија

Заедничката визија е визија на која ѝ се предадени вработените од сите нивоа на организацијата, но таа е и видлив израз на индивидуалната визија. Заедничката визија создава чувство на поврзаност и заедништво и го менува односот на поединецот кон организацијата на која ѝ припаѓа, тоа е не е веќе „нивна фирма“, тоа е „наша фирма“. Заедничката визија е прв чекор кон создавање заеднички идентитет на луѓе што различно размислуваат што им овозможува да работат заедно на нејзината реализација.

1.5. Тимско учење

Тимот е основна единица на учење во современата организација. Па слободно може да се рече дека ако не учи тимот не се развива и не се унапредува, не учи, не се развива и не се унапредува ни организацијата. Што повеќе се учи, сè повеќе се станува свесен за сопственото незнаење. Една организација не може да биде „исклучителна“ во смисла на постигнување трајно совршенство. Организацијата е континуирано во процес на евалуација и проверка на дисциплината за учење, што ја прави подобра или полоша. Тимското учење се заснова на заедничката визија и индивидуалниот развој, затоа што успешните тимови по правило ги сочинуваат успешни поединци.

Како да ја објасните важноста на визијата? Двајца сидари вршат иста работа. Кога го прашале првиот што прави одговорил: „редам камења“, додека вториот рекол: „градам црква“. Што мислите чија работна перформанса е повисока и кој е позадоволен од она што го работи?

Комуникацијата е основа на добрата презентација. Комуникациските вештини се учат и се развиваат и се дел од процесот на индивидуалниот развој.

Во литературата, како правила за ефективна комуникација се потенцираат комуникациските вештини со кои треба да се одликува секој одличен комуникатор што учествува во формалната и во неформалната комуникација. Како најважни комуникациски вештини на секој човек па и на презентерот се вештините поврзани со пишувањето, говорот и слушањето.

Способноста за пишување е особено важна комуникациска вештина, особено во оваа глобална, електронска доба каде пишувањето на е-маил претставува неминовна активност во текот на денот. Во интерес на успешна презентација, неопходно е презентерот да биде вешт во пишување резиме на материјалот што ќе го презентира. Познавањето на содржината е прв чекор, за да може да креира текст што ќе го привлече и ќе го одржи вниманието на учесниците. Во комуникацискиот процес оваа комуникациска вештина значи дека се има способност да се презентира некое прашање или тема на начин што е разбирлив за широка група луѓе со различни нивоа на образование или работно искуство. Исто така, поседувајќи ја оваа вештина, презентерот е способен да го добие вниманието на публиката, да ја убеди и да ги активира нејзините емоции во корист на пораката што ја пренесува. Покрај писмената комуникација презентерот треба да има добри орални комуникациски вештини. Кога станува збор за орална комуникација, презентерот ја поседува вештината на одлично говорење доколку знае како да ги состави зборовите, да ги поврзе еден со друг и притоа да добие максимално разбирање и сила на говорот. Тој мора да биде способен да зборува ефективно, без разлика дали станува збор за тренинг за менаџмент на професионален стрес, некој состанок меѓу вработените од најнизок ранг или за конференција од огромна важност за организацијата.

Како трета најактивна комуникациска вештина се појавува слушањето, прво од страната на оној што ја прима пораката. Способноста да се слуша активно, да се апсорбираат не само површинските факти, туку да се испита и посуптилната содржина, е суштинска вештина за комуникаторите. Овде се изразува потребата комуникацијата да не се претставува само како еднонасосчен процес. Активното слушање опфаќа суштински дел од процесот, преку доставување повратна информација до оној што првично ја пренесува пораката.

Покрај овие три комуникациски вештини на презентерот, тој треба да поседува и многу други комуникациски вештини, а во тој контекст може да се набројат и следните:

- да може да издвојува важни од неважните информации;
- пораката да биде едноставна и концизна, јасна и целосна;
- вклучување учесниците во дијалог;
- учесниците во комуникацијата да поставуваат прашања за да се разјаснат недоразбирањата;
- фокусирање единствено на себеси мора да се избегнува;
- неопходно е да избегнува претпоставки.

Првата комуникациска вештина на презентерот се состои од знаењето да ги избира само клучните пораки и да ги пренесува на едноставен и јасен начин, одбегнувајќи непотребни и збунувачки детали и дигресији. Исто так, треба да знае пораката да ја пренесува

на едноставен и концизен начин. Како вештина е и можноста сите учесници да ги вклучи еднакво во комуникацискиот процес, при што ќе се одбегне филтрирање и искривување на информацијата. Исто така, презентерот треба да им помогне на своите соговорници поставувајќи им специфични прашања за тоа што разбрале од пораките, со што ќе се мотивира и тие да поставуваат прашања сè додека целосно не ја сфатат пораката. Презентерот, исто така треба повеќе да размислува за оние за кои е наменета пораката, отколку концентрацијата единствено да се насочи кон самата порака што се пренесува. Како презентерска вештина треба да се вброи и избегнувањето претпоставки, и тоа да биде заменето со сигурност дека пораката е разбрана, при што ќе се обезбеди точна информација и ќе се оневозможи ширење гласини што доведуваат до заблуда.

За поексплицитно објаснување на овие презентерски вештини направен е следниот графикон:



12

Како до успешен обучувач?

Најдобра обука е практичното искуство. Пораките издвоени од искуството најсилно допираат до учесниците на обуката. Оттука, во овој дел ќе презентираме конкретни чекори што произлегуваат од праксата и што овозможуваат ефективност на обуките.

Прв чекор е сознанието дека секоја обука е промена. Затоа е важно да се разберат принципите на прифаќање на промените. Имајте го предвид следното правило, што важи за учесниците коишто се соочуваат со потреба од промена, односно со обука:

„Јас слушам и јас заборавам, јас гледам и јас се сеќавам, јас правам и јас разбираам“

Размислувајќи од овој аспект најважно е во тек на тренингот, на учесниците да им се обезбеди:

Поврзување со пракса:

Дали ви се случило ова?

Сте се сретнале ли некогаш со ваква ситуација? Како постапивте? Каков исход имаше Вашата постапка?

Поврзување со животно искуство:

Како вообичаено реагирате на стрес и притисок?

Во кои ситуации би сакале де реагирате поинаку од вообичаено?

Поврзување со групата:

На кој начин колегите би можеле да ви помогнат да бидете подобри во својата работа?

Што е она што ние денес би можеле да направиме за да бидете посигурни во себе?

Во текот на обуката неопходно е да се има предвид и циклусот на внимание на учесниците како и објективните индикатори на очекувани постигнувања од самата обука. Во блок-предавања што траат 90 минути учесниците 80% од времето слушаат, 20% активно елаборираат, а очекувано е да запомнат 8% од презентирааниот материјал. Затоа е особено важно да знаете да изберете што сакате вашите учесници да запомнат и како да ги натерате токму тоа биде во тој дел од 8%.

За ефективна обука важно е да имаме добар презентер што се носи со својата социјална трема, што има своја агенда и добра претходна подготовка на обуката. Кога планирате обука имајте предвид дека за активно слушање еден блок не смее да биде подолг од 90 минути. Ако вклучите работилница и активна работа на учесниците блоковите може да траат и до 150 мин. Задолжително подгответе агенда за текот на обуката.

Имајте предвид дека тремата од социјален настап е очекувана и веројатно ќе се јави и кај вас. Во основата на стравот од јавен настап е идејата дека ако ги покажеме сопствените недостатоци, ќе се намали нашата вредност во очите на другите. Затоа е добро да имате предвид дека стравот од јавен настап претставува нормална реакција непосредно пред држење тренинг или предавање (позитивна трема). Тоа не ви се случува само вам, туку и на секој друг презентер и обучувач. Притоа, избегнувајте ирационални ставови што дополнително ќе ве уплашат. Типичен ирационален став е „морам да бидам совршен и да ја фасцинирам публиката“. Мисли со кои сами себе се воведувате во трема се: „На другите ќе им биде смешно она што го зборувам“; „Знаат сè што ќе кажам, не им кажувам ништо ново“; „Ќе ми трепери гласот“ ...

За да се носите со социјалната трема добро е да знаете дека:

- Стравот од јавен настап е најистржувачки страв веднаш по стравот од смртта.
- Соодветна подготовка е најсилна во борбата против стравот, таа е неизоставен сегмент на добриот говор, а повторување на презентацијата е најдобро оружје во борбата против тремата.
- Публиката многу помалку ја гледа тремата од она што вие го чувствувате.
- Не размислувајте за луѓето, фокусирајте се на темата.
- Пред почеток истегнете го лицето и вратот и неколку пати длабоко вдишете и издишете. Пред настап можете да брборите.
- Ако заглавите и ви избега мислата, повторете го она што претходно сте го кажала, кажете нешто општо во врска со темата, поставете прашање и мислата ќе се врати.
- Ако ве преплави трема, за почеток гледајте во еден учесник за кој сте виделе дека е заинтересиран за она што го зборувате. Потоа, кога ќе се опуштите одберете три точки на фокус на погледот.

Водејќи се од овие знаења можете да започнете и да ја отворите вашата обука,

Претставете се...

... Кажете сè во врска со вас што сметате дека е важно да се знае

Претставете ја својата обука:

Наведете ги целите на обуката

Замолете ги учесниците заедно да ја погледнете агендата и продискутирајте за темите што се наведени

Кажете им кои техники на работа може да ги очекуваат

Замолете ги учесниците да се претстават и да кажат по нешто за себе, притоа по секоја активност им давате повратна информација на учесниците.

Задолжителна е дискусија и на крај на обука, како затворање на процесот во кој од секој учесник се бара да сподели какво му било искуството, што смета дека може да примени на работа веќе од следен ден, на што во иднина ќе обрнува повеќе внимание, што му било тешко да препознае...

Со сите овие сознанија и вашето искуство, веќе сте подготвени за обука.



Реално сценарио 1 – “Не е се во парите”

Изминатиов период, животот беше суров кон Ден. Ја загуби работата како возач, бидејќи во момент на невнимание предизвика сообраќајна несреќа, поради што доби и забрана на возачката дозвола. Да биде уште полошо, го тужеа и за надомест на штета. Како глава на семејството, без работа и со доста долгови, иднината му делуваше сиво.

Беше очаен, мораше веднаш да најде нова работа. Истовремено, беше свесен дека тоа нема да биде лесно со оглед на фактот дека е веќе во раните 50-ти години.

За среќа, по неколку недели му успеа да добие понуда како работник за приватно обезбедување. Работата не беше лесна, а и платата не беше доволна, но, немаше други опции и прифати. Беше назначен на влезна капија на голема рафинерија и негова должност беше да ги проверува танкерите на влез и на излез, согласно правилата за безбедност. Дополнително, имаше обврска да ја провери документацијата и за секој возач да подготви и да му издаде посебна дозвола. Иако доби обука и една недела вовед во работата, сепак беше под притисок во секој момент кога ќе се создадеше редица на камиони кои чекаа на него. Неретко, возачите повишуваа тон, го навредуваа и хистерично притиска на свирките.

Затоа Ден, повеќе сакаше да работи ноќни смени кога сообраќајот е порастеретен, а плус, и платата беше подобра. Со додатокот, од ноќна работа претходниот месец зеде повисока плата и од онаа што ја добиваше како возач.

Бараше повеќе ноќни смени, а често ги менуваше и колегите кои од различни причини неможеа да дојдат на работа. Благодарение на ноќните смени и прекувремената работа, почна да заработува многу подобро од регуларната плата. Од друга страна, имаше се помалку време за одмор и спиење. Моментите поминати со семејството стануваа се поретки и пократки. Затоа што, работата за викенд е подобро платена Ден се откажа и од својот традиционален саботен фудбал со пријателите и одеше на работа.

Како и да е, за нешто повеќе од година дена успеа да ги врати долговите и почна да се чувствува финансиски постабилно, но исто така започна да чувствува и многу други промени. Се здебели, се потешко заспиваше, а неретко се будеше уште поуморен, од пред да легне. Беше се понервозен, се почесто се фаќаше во ситуации во кои аргументира или им возвраќа на возачите или се кара со своите колеги. И домашните расправи станаа многу почести. На децата, а особено на сопругата им беше се потешко да излезе на крај со него.

Ден, не обраќаше внимание на овие промени. Парите му беа важни. Сега штедеше за да купи понова кола. Размислуваше во слободно време да работи и како таксист.

Меѓутоа, редовниот систематски преглед, не беше најдобар. Докторот не беше задоволен: висок крвен притисок и покачен шеќер во крв, па веднаш го прати на понатамошни испитувања.

За среќа, предупредувачките знаци беа откриени на време, па докторот му нагласи дека е неопходно да се одмора и да започне соодветен медицински третман, пред сериозно да го загрози своето срце. Докторот му нагласи и дека е неопходна промена на животниот стил, без прекувремена работа, редовен одмор и помалку ноќни смени. Мора да внимава на телесната тежина, да држи диета да вклучи одредена физичка активност, односно, во најмала рака да ги врати саботните фудбалски натпревари со пријателите.





Реално сценарио 2 - “Безбедноста пред се“

Ана е самохрана мајка во нејзините средни четириесетти години. Пред десетина години одлучи да го напушти нејзиниот насилен сопруг и да ја преземе судбината во свои раце. Беше силна и вредна жена, секогаш во потрага по подобро платена работа за да може да ги покрие трошоците кои континуирано се зголемуваа и да обезбеди храна за своите деца. За среќа, ја имаше мајка и која многу и помогна околу грижата за децата и куќата, а тоа особено и значеше.

Во последно време, Ана работеше во текстилна компанија. Беше задоволна од својата работа, но за жал поради економска криза фабриката беше преместена во друга земја и Ана мораше да најде друга работа. Се вработи како приватно обезбедување во логистички центар.

Имаше одредени потешкотии во прилагодувањето на новата работа. Доста се разликуваше од нејзиното претходно вработување. Беше повлечена по природа и комуницирањето со многу луѓе во тек на ден и создаваше непријатност. Дополнително, големиот број на правила на кои требаше да внимава ја правеа анксиозна. Особено тешки и беа регулативите за безбедност во однос на ризикот од сообраќајни незгоди, поради константниот сообраќај на возови, камиони, како и бројните вилушкарни кои циркулираа низ Логистичкиот Центар. Во минатото се случиле неколку незгоди, па менаџментот особено внимаваше на почитувањето на овие регулативи.

Иако доби сеопфатен и долг тренинг, Ана сеуште се бореше во снаоѓањето со бројните нови информации и знаењето кое мораше да го усвои за да ги исполнува дневните работни обврски.

Ноќните смени и беа најтешки. Мораше да следи различни процедури за секое поединечно стовариште зависно од типот на материјалите кои се складираа. А, и самото пешачење од една област до друга беше напорно и бараше концентрација. Беше тоа долг пат за пешачење, а мораше да внимава да се движи само

по одредени безбедни патеки кои одеа покрај патот и пругата и да внимава на сообраќајот.

Ваквите обиколки беа особено тешки за Ана и целосно ја исцрпуваа.

На овие тешкотии на работа се надоврзаа и семејни проблеми, мајка и имаше мозочен удар. Преживеа, но имаше потреба од константна грижа. Бившиот маж, кој имаше проблеми со алкохол, започна да ја вознемирува и да и се заканува, барајќи и пари. Па, животот стануваше се потешок и потешок за Ана.

Иако, децата, веќе тинејџери, и помагаа во грижата за баба им, додека таа беше на работа, Ана имаше проблем да собере пари за да ги покрие медицинските трошоци.

Се чувствуваа исцрпено од дневните грижи за мајка и, вознемирувањето од страна на агресивниот бивш маж и константниот притисок да заработи пари за да ги врати се поголемите долгови.

Во една од нокните тури, сето ова и ги окупираше мислите. Во тој момент, веќе се чувствуваа посигурно во однос на работните задачи и и беше полесно да направи обиколка на складиштата. Дури и се обидуваа да ги запре негативните мисли кои и се вртеа по глава. Веќе имаше поминато скоро недела дена откако аплицираше за втора работа, па беше среќна затоа што ја викнаа на интервју. Очајно и требаше нов извор на приходи. Размислуваа, што да облече и што да каже за да ги импресионира потенцијалните работодавачи. Дури во тој момент го забележа камионот кој идеше накај неа. Некако, не размислувајќи и без внимание Ана ја напуштила безбедната патека и се најде на средината на патот за возила.

Интензивните светла на камионот, беа последното нешто што го виде.

Насобраниот стрес ја направи невнимателна, а цената беше превисока...





Реално сценарио 3 - “Монотона работа”

Од неодамна, Викторија беше унапредена во шеф на обезбедувањето на конвенцискиот центар и изложбената арена.

Објектот организираше над 60 настан годишно, главно во пролет и есен. Таа водеше тим од 42 работници за приватно обезбедување, кои работеа во 12 часовни смени.

Во најголем дел од годината обврските им се сведува на повторувачки рутини, но обезбедувањето на настаните беше посебен предизвик. Контрола на безбедноста во место со стотици изведувачи и илјадници посетители, не е лесна задача, но Викторија беше искусна во својата работа. Независно од комплексноста на настанот, таа успеаше да се носи со предизвикот.

Таа напредуваше низ неколку скалила, почнувајќи од самиот почеток, како работник за приватно обезбедување. Но, беше доста амбициозна, студираше и учеше доста. Сакаше да докаже дека обезбедувањето не е само машки свет, што особено ја мотивираше да успее. Нејзиниот сон беше да стане корпоративен менаџер за обезбедување.

Иако беше строга, Викторија ја имаше почитта од целокупниот персонал. Инсистираше нејзиниот персонал секогаш да биде подготвен за секоја задача и константно форсираше тренинзи, зголемувајќи ги саатите за обука. Голем проблем и беше константната флукуација на персоналот. Особен во лето, голем дел од нејзините обучени работници одлучува да ја напуштат работата оставајќи ја во проблеми да најде соодветна замена. Тоа ја фрустрираше и постојано бараше решение и начин како да го задржи искусниот персонал. Искусен специјалист за човечки ресурси и кажа дека во однос на приватното обезбедување стресот е најчеста причина за напуштање на работата. “Како е можно” се запраша Викторија. Таа од секогаш мислеше дека пролетта и есента се најстресни периоди, поради сите изложби и конвенции кои се организираат,

и барањата кои се поставуваат пред работниците за приватно обезбедување. А отказите беа најчесто ви лето. Но, на нејзино изненадување, откри дека досадата и рутината може да бидат подеднакво стресни, како и преплашеноста со обврски.

Одлучи да спроведе сопствено истражување, разговараше со поранешни и актуелни вработени и досадата беше често спомнувана како причина за отказ од работа.

Викторија, започна да размислува како да ја намали загубата на квалитетниот кадар и откако прочита неколку книги за стрес и негово менаџирање дојде до добар план.

Прво, ја редизајнираше работата. На своите вработени им делегираше повеќе патролни задолженија, намалувајќи им го времето на пасивно седење. Движењето ја подобрува циркулацијата, а помага и во одржување на концентрацијата и вниманието. Од друга страна, долгите прошетки помагаат во редуцирањето на стресот. Притоа, за да се одржат мотивирани и активни, вработените добија задача да напишат и извештај после секоја патрола. Ова го зголеми нивното чувство на ефективност, а со тоа и самодовербата им беше на повисоко нив.

Исто така, им ги зголеми паузите во тек на ден и дозволи да се игра фудбал на крај на смена. Овие мерки беа најпопуларни.

Како и да е, на крај на летото, Викторија успеа да ја сопре флукуацијата и работеше со мотивиран тим на работници за обезбедување.



Провери го своето знаење



1. Што е стрес?
2. Набројте неколку извори на стрес!
3. Опишете пример на позитивен стрес!
4. Објаснете како ја разбирате поврзаноста на мислите и на стресот!
5. Како вие се справувате со стресот?
6. Важен ли е стилот на живот во процесот на соочување со стресот?
7. Каква е поврзаноста на стресот и професионалната успешност?
8. По кои знаци можеме да го препознаеме професионалниот стрес?
9. Набројте неколку примери во кои ги користиме сетилата за редукција на стрес?
10. Кои се најчести извори на стрес кај работници во приватно обезбедување?
11. Набројте неколку извори на стрес што се поврзани со условите на работа?
12. Што е за Вас успешен лидер?
13. Каква е поврзаноста на кардиоваскуларните заболувања и стресот?
14. Кои се најважни последици за организацијата од професионалниот стрес?
15. Набројте неколку организациски стратегии за редукција на стрес!
16. Како го разбирате терминот „организација што учи“?
17. Каква е поврзаноста на заедничката визија и професионалниот стрес?
18. Имаат ли важност колегијалните односи во менаџирањето на професионалниот стрес?
19. Кои комуникациски вештини се важни во процесот на обука?
20. Како ќе ја започнете вашата обука за професионален стрес?