



Train Brain *Soft*

Development of standardized curriculum and
e-tool for soft skills for private security personnel

МОДУЛАРНА ТРЕНИНГ ПРОГРАМА

ЗА МЕКИ ВЕШТИНИ ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ



Овој проект е
финансиран од
Европската Унија

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.

СОДРЖИНА

I	ОСНОВНО НИВО	4
	ВОВЕДНИ НАСОКИ	5
	1. КОМУНИКАЦИСКИТЕ ВЕШТИНИ ВО ВРШЕЊЕТО ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	8
	▪ Краток опис на програмата	
	▪ Податоци за предавачите на предметната програма-основни носители на обуката	
	▪ За целите на модулот и очекуваните резултати	
	▪ Темии кои ќе се обработат во рамки на програмата	
	▪ Временска рамка на предавањата и структура на програмата по часови	
	▪ Часови за самостојно користење на електронска алатка	
	▪ Самоевалуација	
	▪ Материјали за обука	
	▪ Дополнителни материјали (се однесува на обучувачот)	
	2. ЧОВЕКОВИ ПРАВА И СЛОБОДИ И ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	12
	▪ Краток опис на програмата	
	▪ Податоци за предавачите на предметната програма-основни носители на обуката	
	▪ За целите на модулот и очекуваните резултати	
	▪ Темии кои ќе се обработат во рамки на програмата	
	▪ Временска рамка на предавањата и структура на програмата по часови	
	▪ Часови за самостојно користење на електронска алатка	
	▪ Самоевалуација	
	▪ Материјали за обука	
	▪ Дополнителни материјали (се однесува на обучувачот)	
	3. ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС И ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	16
	▪ Краток опис на програмата	
	▪ Податоци за предавачите на предметната програма-основни носители на обуката	
	▪ За целите на модулот и очекуваните резултати	
	▪ Темии кои ќе се обработат во рамки на програмата	
	▪ Временска рамка на предавањата и структура на програмата по часови	
	▪ Часови за самостојно користење на електронска алатка	
	▪ Самоевалуација	
	▪ Материјали за обука	
	▪ Дополнителни материјали (се однесува на обучувачот)	
II	НАПРЕДНО НИВО	20
	ВОВЕДНИ НАСОКИ	21
	1. КОМУНИКАЦИСКИТЕ ВЕШТИНИ ВО ВРШЕЊЕТО ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	24
	▪ Краток опис на програмата	



▪ Податоци за предавачите на предметната програма-основни носители на обуката ▪ За целите на модулот и очекуваните резултати ▪ Теми кои ќе се обработат во рамки на програмата ▪ Временска рамка на предавањата и структура на програмата по часови ▪ Часови за самостојно користење на електронска алатка ▪ Самоевалуација ▪ Материјали за обука ▪ Дополнителни материјали (се однесува на обучувачот)	29
2. ЧОВЕКОВИ ПРАВА И СЛОБОДИ И ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	29
▪ Краток опис на програмата ▪ Податоци за предавачите на предметната програма-основни носители на обуката ▪ За целите на модулот и очекуваните резултати ▪ Теми кои ќе се обработат во рамки на програмата ▪ Временска рамка на предавањата и структура на програмата по часови ▪ Часови за самостојно користење на електронска алатка ▪ Самоевалуација ▪ Материјали за обука ▪ Дополнителни материјали (се однесува на обучувачот)	33
3. ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС И ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	33
▪ Краток опис на програмата ▪ Податоци за предавачите на предметната програма-основни носители на обуката ▪ За целите на модулот и очекуваните резултати ▪ Теми кои ќе се обработат во рамки на програмата ▪ Временска рамка на предавањата и структура на програмата по часови ▪ Часови за самостојно користење на електронска алатка ▪ Самоевалуација ▪ Материјали за обука ▪ Дополнителни материјали (се однесува на обучувачот)	

III ОБУКА НА ОБУЧУВАЧИ 37

ВОВЕДНИ НАСОКИ 38

1. КОМУНИКАЦИСКИТЕ ВЕШТИНИ ВО ВРШЕЊЕТО ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ 42

- Краток опис на предметот на програмата
- Таргет група
- Податоци за предавачите на предметната програма – основни носители на обуката
- Цел на модулот – очекуван резултат
- Теми, временска рамка на предавањата и структура на програмата по часови
- Часови за самостојно користење на електронска алатка
- Самоевалуација



▪ Материјали за обука	
2. ЧОВЕКОВИ ПРАВА И СЛОБОДИ И ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	46
▪ Краток опис на програмата	
▪ Таргет група	
▪ Податоци за предавачите на предметната програма – основни носители на обуката	
▪ Цел на модулот – очекуван резултат	
▪ Теми, временска рамка на предавањата и структура на програмата по часови	
▪ Структура на програмата по часови (за настава)	
▪ Часови за самостојно користење на електронска алатка	
▪ Самоевалуација	
▪ Материјали за обука	
3. ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС И ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	50
▪ Краток опис на програмата	
▪ Таргет група	
▪ Податоци за предавачите на предметната програма – основни носители на обуката	
▪ Цел на модулот – очекуван резултат	
▪ Теми, временска рамка на предавањата структура на програмата по часови	
▪ Часови за самостојно користење на електронска алатка	
▪ Самоевалуација	
▪ Материјали за обука	



**МОДУЛАРНА
ТРЕНИНГ ПРОГРАМА
ЗА МЕКИ ВЕШТИНИ
ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ**



**О С Н О В Н О
Н И В О**



ВОВЕДНИ НАСОКИ

ВО ВРСКА СО МОДУЛАРНАТА ОБУКА ЗА МЕКИ ВЕШТИНИ НА ОСНОВНО НИВО, ИМАЈТЕ ПРЕДВИД ДЕКА...

Модуларната тренинг програма за меки вештини за приватно обезбедување за основно ниво пред сè е наменета за обучувачите, со оглед на фактот што тие се лицата кои ќе ја реализираат, односно ќе им го олеснат учењето и совладувањето на вештините на сите кои се занимаваат со дејноста приватно обезбедување, а сè со цел подигнување на квалитетот, професионализацијата и стручноста.

Дејноста приватно обезбедување е исклучително комплексна и подразбира совладување на широк дијапазон на знаења и вештини. Работникот за обезбедување има низа улоги, кои најчесто ги осознава дури во моментот кога ќе се најде во специфично опкружување или настан. Така, на пример, може да се јави потреба во даден момент да биде „полицаец“, „правник“, „советник“, „психолог“, „пожарникар“, координатор“ итн.

Се разбира, не може да се очекува од еден работник за обезбедување да оформи формално образование за сите овие дејности и токму заради тоа се јавува потребата за развивање на т.н. трансверзални или меки вештини. Работникот за обезбедување се очекува да знае како да се однесува во одредени ситуации во кои ќе се соочи со повреда на човековите права или со ситуација која е извор на стрес и слично.

Токму програмата за обука за меки вештини има за крајна цел да ги оспособи работниците за обезбедување да ја решат и да бидат на нивото на задачата – во секоја ситуација.

ИНСТРУКЦИИ ЗА ОБУЧУВАЧИТЕ ЗА ОСНОВНО НИВО НА ОБУКА

Со оглед на фактот што слушателите на обуката, односно лицата што се обучуваат се возрастни лица и дотолку повеќе што тие немаат претходни познавања од било која од областите што се опфатени со обуката, важно е да се применат следните начела за обука на возрастни лица:

- **НАЧЕЛО НА АКТИВНО УЧЕЊЕ.** Иако заради фактот што слушателите немаат претходни познавања од областа, потребно е обучувачот да ги воведат во темата, сепак се препорачува избегнување на ех cathedra или т.н. класично предавање. После воведувањето во проблематиката на што е можно поедноставен начин, прибегнете кон дискусии, прашања, одговори. Слушателите нека бидат активно вклучени во обуката.
- **НАЧЕЛО НА ФОКУС НА ПРОБЛЕМОТ.** Во фокусот на обуката треба да бидат проблемите во врска со конкретната тема. Поточно, наместо фокусот да биде ставен примарно на содржината на темата, оставете содржината да ја откријат самите слушатели преку учењето на начини за справување со практичните проблеми.
- **ПРИНЦИП НА ПРЕТХОДНО ИСКУСТВО.** Повикувањето на претходно искуство од работата е најуспешниот начин да се поврзат новите информации и знаења со самите слушатели на обуката. Само на ваков начин, тие ќе бидат соодветно акцептирани.
- **НАЧЕЛО НА РЕЛЕВАНТНОСТ И ПОВРЗАНОСТ.** Темите на обуката е потребно да имаат директен линк со професијата, односно самата обука да е релевантна за работата на лицата кои ја следат. За таа цел, формирајте хомогена група во поглед на работните места на кои се наоѓаат слушателите.
- **НАЧЕЛО НА ЕМОЦИОНАЛНА ПОВРЗАНОСТ.** Настаните поврзани со добри емоции се смета дека подолготрајно се паметат, отколку оние што предизвикале непријатни емоции. Според тоа, еден од методите за учење на возрастни лица е токму во насока на





тоа, дека доколку за време на обуката, слушателот добие информација што го дава одговорот како да се постапи во проблематична ситуација во која лицето претходно се нашло, тоа ќе предизвика чувство на задоволство заради решавањето на проблемот (позитивна емоција), а доколку новата информација предизвика, на пример, страв (негативна емоција), таквото знаење нема да биде прифатено кај слушателот. Затоа, особено кога се работи за слушатели на обука на основно ниво, насочете се кон задолжително прикажување на решенијата на дадени проблематични ситуации.

- **НАЧЕЛО НА САМОСТОЈНО УЧЕЊЕ.** Возрасните лица веќе имаат оформено определено образование и без оглед на нивото кај нив постојат уверувања дека знаат како да учат, па важно е обучувачот да го насочи тој процес преку вклучување на слушателите на обуката во самата настава со цел материјата да биде прифатена на соодветен начин. Самиот начин на презентирање на материјата и воопшто предавањето треба да е интересно со цел да биде задржано вниманието и постигната целта на учењето.

ШТО СЕ ОЧЕКУВА ОД ВАС КАКО ОБУЧУВАЧ, ПРЕДАВАЧ, НО И ОЛЕСНУВАЧ НА УЧЕЊЕТО?

- Создадете „клима“ за учење на самиот почеток. Кога се работи на основно ниво, воведувањето во обуката треба да покаже силна поврзаност и релевантност со професијата на слушателот.
- Посочете ја јасно целта на презентацијата и дозволете им на учесниците да ги искажат своите гледишта за важноста на темата за нивната работа. Секој учесник нека се почувствува како извор на знаење/сознанија преку споделување на сопствените искуства.
- Кога се работи за слушатели на обука на основно ниво, како обучувач треба да очекувате повисока пропорција на рационализација, а помала на интелектуализација од страна на учесниците за време на обуката, односно помалку формално знаење наспроти повисокото учество со реакции, емоции и уверувања во врска со обработуваната тема.
- Поврзете го новото знаење и вештина (што се совладува на часот) со дотогашното искуство на лицата кои ја следат обуката со цел тие истото да го применат во натамошната работа. Исто така, потребно е да се осврнете на сите аспекти на проблематиката имајќи ги предвид сите можни излезни решенија.

ПРЕД ОБУКАТА...

- Запознајте ја целната (таргет) група и имајте предвид дека слушателите на обука на основно ниво немаат претходни знаења, па нивните потреби соодветно да се елаборира содржината на обуката се поголеми.
- Формирајте една или повеќе групи зависно од просторните, техничките и др. услови. Доколку нивото на обуката е основно, препорачливо е групата да е најмногу 30 лица, за да може да се работи подолго со секој учесник одделно, а обучувачот ќе има за задача детално, едноставно и етапно да ги објасни поимите и институтите кои ќе бидат предмет на обуката.
- Јасно дефинирајте ги целите на обуката за секој час и секоја тема одделно и определете дали учењето треба да биде засновано на знаење, на вештина или на однесување. (Types of learning KSAs (Knowledge, Skills, Attitudes)).
 - Кај областа комуникации, со оглед на фактот што учесниците ќе се стекнат со вештини на комуницирање во различни ситуации, се работи за учење засновано на вештина (Skills Based Learning).



- 
- Кај областа човекови права, со оглед на фактот што учесниците ќе се стекнат со нови знаења и интелектуални вештини, се работи за учење засновано на знаење (Knowledge Based Learning).
 - Кај областа управување со професионален стрес, со оглед на фактот дека учесниците ќе се стекнат со нови начини на однесување и справување во стресни ситуации, се работи за учење засновано на однесување (Attitudes Based Learning).

ЗА ВРЕМЕ НА ОБУКАТА...

- Претставете ги меѓусебно учесниците за да се создаде клима за работа и соработка.
- На почетокот на часот, прикажете ги темата, методите и начинот на работа, како и целите кои треба да бидат постигнати – на што поедноставен начин.
- Целите кои треба да се постигнат истакнете ги јасно на самиот почеток на часот (по можност писмено, на табла или сл.) и на нив вратете се на крајот на часот за да утврдите преку конкретна проверка дали се постигнати.
- Користете модерни и прифатливи техники за обука кои ќе обезбедат максимална вклученост и внимание на лицата кои ја следат обуката, како на пример: презентации, анализа на конкретни случаи, симулации, дискусии, метод на играње на улоги.
- Кај обуката за основно ниво, секогаш започнете со усен вовед, па презентација. Потоа, преминете кон активно вклучување на слушателите преку, дискусија, играње улоги и сл.
- За крај, наученото проверете го преку т.н. real case scenario (анализа на конкретен случај од пракса), таму каде што тоа е возможно.

ИНСТИТУЦИЈА КОЈА ЈА СПРОВЕДУВА ОБУКАТА

Комора за приватно обезбедување или друга форма на организација за приватно обезбедување.

УСЛОВИ КОИ ТРЕБА ДА ГИ ИСПОЛУВААТ СЛУШАТЕЛИТЕ НА ОБУКАТА

Потребно е кандидатот да има Лиценца за приватно обезбедување или завршена задолжителна обука за приватно обезбедување, согласно националното законодавство.

БРОЈ НА ЧАСОВИ ЗА НАСТАВА

5 часа за секоја област

БРОЈ НА ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО КОРИСТЕЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

2 часа самостојно учење за секоја област



1

КОМУНИКАЦИСКИТЕ ВЕШТИНИ ВО ВРШЕЊЕ ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

КРАТОК ОПИС НА ПРЕДМЕТОТ НА ПРОГРАМАТА

Добрата комуникација е една од најважните вештини кои ни се потребни со цел да бидеме успешни во животот. Се повеќе станува важно како ќе се претставиме во јавноста, како ги објаснуваме нашите гледишта и како ги убедуваме луѓето да се договорат со нас. Со цел да комуницираме успешно потребни ни се комуникациски вештини кои ни помагаат да го формираме и да го презентираме нашето мислење на начин кој е разбирлив и убедлив.

Соодветната комуникација е исто така клучна алатка за областа на приватното обезбедување. Работниците за приватно обезбедување треба да бидат особено добро подготвени за специфични комуникациски ситуации затоа што законот им дозволува да интервенираат во основните човекови права. Ова ги прави луѓето дури и повеќе чувствителни на оваа дејност и нејзините извршители. Ситуациите во кои постојат два спротивставени интереси присутни во исто време се нарекуваат конфликти, па затоа е разбирливо работник за приватно обезбедување да се најде себеси брзо и често во ваква ситуација. Дури и повеќе, работникот за приватно обезбедување често може да се најде себе си во ситуација каде што постојат и повеќе спротивставени интереси. Покрај лицето за обезбедување, кое има интерес да ја изврши својата работа согласно правилата, а интересот на другото лице не е по одредени правила, работникот за приватно обезбедување исто така мора да обезбеди гаранција за примена на законските овластувања. Работниците за приватно обезбедување, исто така, мора да се справуваат со лица под дејство на алкохол, дрога и посетители на настани што се во меѓусебен конфликт. Овие ситуации се многу тешки за справување, бидејќи претставуваат интензивни конфликти кои треба да се решат на специфичен начин.

На основното ниво на обука за комуникациски вештини, работниците за обезбедување задолжително треба да ги развијат споменатите способности за комуницирање во ситуации кои вклучуваат конфликтни односи. Ваквите вештини ќе придонесат за избегнување на ситуации на примена на сила, пречекорување на овластувањата, како и подигнување на нивото на позитивна перцепција за дејноста приватно обезбедување.

ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДАВАЧИТЕ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА- ОСНОВНИ НОСИТЕЛИ НА ОБУКАТА

- Предметната програма за обука од областа на комуникации ќе ја спроведуваат експерти од областа на комуникологија, психологија или други сродни области кои се занимаваат со оваа тема генерално или кои се занимаваат со одделни прашања од областа на комуникациите;
- Експерти од пракса со продлабочено знаење и искуство и во областа на приватното обезбедување и во областа на комуникациите, кои доаѓаат од секторот приватно обезбедување или од невладините организации кои се занимаваат со прашања на комуникациите;
- Обучени предавачи или други експерти ангажирани од организацијата која ја спроведува обуката (или слична релевантна институција);
- Други



ЗА ЦЕЛИТЕ НА МОДУЛОТ И ОЧЕКУВАНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

Обуката ќе им обезбеди на лицата да ги развијат следниве способности/вештини:

- Препознавање на поимот интерперсонална комуникација;
- Развивање на способност за соодветна вербална комуникација;
- Развивање на способност за невербално комуницирање;
- Способност за надминување на бариери;
- Препознавање на ситуации кога соговорникот лаже;
- Решавање на конфликт;
- Препознавање и контролирано изразување на емоции.

Се очекува лицата кои ќе ја поминат обуката на основно ниво да постапуваат стручно и професионално со најмал можен ризик за пречекорување на овластувањата преку несоодветно комуницирање.

ТЕМИ КОИ ЌЕ СЕ ОБРАБОТАТ ВО РАМКИ НА ПРОГРАМАТА

Тема	Назив на тематската целина	Опис (содржина на темата)
1	Вовед во комуникација	Што е комуникација ? Видови комуникација; Вербална комуникација; Комуникациски вештини (зборување и активно слушање); Нарушување на процесот на комуникација (бариери); Најважни правила во комуникација.
2	Невербална комуникација	Први впечатоци; Мимики; Гестови; Држење на телот; Тон; Оддалеченост или блискост (личен простор)
3	Говор на тело	Елементи на однесување ; Читање на говор на тело; Знаци дека соговорникот лаже итн. Намалување на елементи кои ја отежнуваат соодветната комуникација.
4	Како да се зборува, како да се слуша /разбере	Еднонасочна и двонасочна комуникацијаи недостатоци на двете; Како да се комуницира успешно; Техники на интензивно слушање (пасивно и активно слушање); Парафразирање; Рефлексија
5	Емоции и чувства	Кога и зошто доживуваме емоции; Комтрола на емоции во професионална комуникација; Комуникациски позиции согласно доживување и изразување на емоции.
6	Давање и примање на критика	Како да се критикува однесување со цел да се постигне тоа да се промени; Техники на критицизам;



		Зошто е корисно критикувањето и како да се прифати.
7	Конфликти	Што е конфликт; Видови, извори, поделба и динамика на развој на конфликти; Зошто избегнување на конфликти не е добро; Управување со конфликти (анализа и трансакција)
8	Стратегии за решавање на конфликти	Зошто ги решаваме конфликтите на одреден начин; Учење за различни начини за решавање на конфликтите.
9	Личен изглед на работници за обезбедување	

ВРЕМЕНСКА РАМКА НА ПРЕДАВАЊАТА И СТРУКТУРА НА ПРОГРАМАТА ПО ЧАСОВИ

	Теми на часот	Основен материјал/ Помошни материјали и средства	Времетраење на часот
1 час	1. Вовед во комуникација 2. Невербална комуникација 3. Говор на тело	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Се препорачува користење на ppt презентација Анализа на хипотетичка ситуација и метода на играње на улоги	45 мин. (10 мин.за првата тема, по околу 17 минути за другите две теми)
2 час	1. Како да се зборува, како да се слуша /разбере	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација+handouts Метода на играње на улоги Изработка на писмен акт (допис, обраќање, извештај)	45 мин.
3 час	1. Емоции и чувства 2. Давање и примање на критика	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Се препорачува користење на ppt презентација + работни листови Метода на играње на улоги	45 мин. (по 20тина минути за секоја тема)
4 час	1. Конфликти 2. Стратегии за решавање на конфликти	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на работни листови Метода на играње на улоги	45 мин. (по 20тина минути за секоја тема)
5 час	3. Личен изглед на работниците за обезбедување	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на работни листови и цртежи, модел фотографии, снимки	45 мин.

*доколку постои личен интерес, кандидатот се поттикнува да го прочита и текстот во квадратчињата, во прирачникот за меки вештини, дотолку повеќе што често тој текст не опфаќа информации наменети за повисоко ниво туку експликации и илустрации за полесно сфаќање и совладување на материјата.

Комуникациски вештини во вршење приватно обезбедување
ОСНОВНО НИВО



ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО КОРИСТЕЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

Користењето на електронската алатка се препорачува да се спроведе како вежба – демонстрација на самиот час, со цел кандидатите да се оспособат самостојно да ја користат, но сепак треба да се има предвид дека смислата на електронската алатка е таа да се користи во ситуации надвор од обуката – кога работникот за обезбедување самоиницијативно сака да најде одговор на определно прашање во врска со неговата работа или кога ќе се соочи со дадена ситуација за која бара решение.

Оттука, на обучувачите им се препорачува на кандидатите да им ги дадат следните насоки – усно или отпечатени на хартија:

- Отворете ја е- книгата, односно поглавјата кои беа тема на обработка на часовите и прочитајте го основниот текст.
- Доколку имате нејаснотии, погледнете ги материјалите кои предавачот Ви ги доставил на часот (работни листови, испечатени презентации и слично).
- Доколку имате интерес да прочитате повеќе за определена тема од обработуваните со цел појаснување или проширување на знаењата, прочитајте го текстот во квадратчињата.
- Проверете го своето знаење! Одберете 5 од прашањата за областа комуникациски вештини во вршење приватно обезбедување и пробајте да ги одговорите. Доколку не можете да одговорите, Ви советуваме да го препрочитате текстот за соодветната тема. Ве поттикнуваме да остварите контакт и да барате дополнителни објаснувања за ситуациите кои не Ви се јасни од Вашите колеги, менаџери или соодветна стручна служба или од предавачот, доколку има податоци за контакт.
- Пожелно е часови на самостојно користење на електронска алатка и самоевалуација да ги реализирате најдоцна 3 дена по завршувањето на наставата на модулот и секогаш кога за тоа ќе имате потреба и интерес!

САМОЕВАЛУАЦИЈА

Согласно курикулумот за меки (трансверзални) вештини за вработените во приватното обезбедување, предвидено е неформално и незадолжително оценување на кандидатите на стекнатите знаења и вештини.

Со оглед на наведеното, се препорачува кандидатите за обука на основно ниво од овој модул да извршат самите проверка на стекнатите знаења во рамките на часовите за самостојно учење.

Друга алтернатива е, предавачите да им овозможат на слушателите на обуката, ваквата самоевалуација да ја спроведат на последниот час од наставата, доколу за тоа има доволно време.

Потребно време за самоевалуација: 10-15 минути за 5 прашања

МАТЕРИЈАЛИ ЗА ОБУКА

- Прирачник за стекнување на меки вештини
- Е- книга (електронска верзија на прирачникот)

ДОПОЛНИТЕЛНИ МАТЕРИЈАЛИ (се однесува на обучувачот)

- Согласно горенаведените насоки, подгответе ppt презентации, работни листови со соодветни описи на хипотетички ситуации заради анализа итн. Искористете ги модел наставните материјали подготвени за овој модул кои може да се најдат во електронската алатка. Дополнете ги и моделирајте ги согласно спецификите во вашата држава, град, профил на кандидати и слично.



КРАТОК ОПИС НА ПРЕДМЕТОТ НА ПРОГРАМАТА

Човековите права и слободи претставуваат екстензивна област која произлегува од меѓународното право, но е дел и од секоја сфера на човековото живеење заштитена во националните законодавства. Оваа дисциплина опфаќа збир од норми, пред сè, содржани во меѓународните конвенции и договори кои најчесто се транспонирани во позитивното право на државите. Овој концепт се заснова на глобално прифатени принципи и индивидуални вредности, какви што се, на пример: правдата, достоинството, еднаквоста, мирот, поредокот итн.

Во рамките на дејноста приватно обезбедување, вршителите често се соочуваат со ситуации кои се директно или индиректно поврзани со прашања за заштита на човековите права и граници преку кои истите не смее да бидат повредени или предизвикани. Во таа смисла, работниците за приватно обезбедување потребно е да имаат познавања за низа релевантни права: правото на живот, слобода и безбедност, приватност, мирно собирање, правата на вулнерабилните групи лица, итн.

Секој работник за обезбедување се очекува да поседува основни познавања и способност за препознавање на правата и слободите на човекот што се засеганти во конкретна ситуација. На основно ниво на обука, знаењата треба да се во обем потребен едноставно да се препознае од страна на работникот за обезбедување, границата меѓу пречекорувањето на овластувањата и дозволеното постапување во конкретната ситуација.

ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДАВАЧИТЕ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА-ОСНОВНИ НОСИТЕЛИ НА ОБУКАТА

- Експерти од областа на правни науки кои се занимаваат со оваа тема генерално или кои се занимаваат со одделни области на заштита на правата и слободите на човекот во конкретни, специфични сфери и области.
- Експерти од пракса со продлабочено знаење и искуство, како во областа на приватното обезбедување, така и во областа на човековите права, кои доаѓаат од секторот приватно обезбедување или од невладините организации кои се занимаваат со прашања на човековите права.
- Обучени предавачи или други експерти ангажирани од организацијата која ја спроведува обуката (или слична релевантна институција);
- Други.

ЗА ЦЕЛИТЕ НА МОДУЛОТ И ОЧЕКУВАНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

Имајќи ја предвид природата на дејноста приватно обезбедување и фактот дека работниците за обезбедување спречуваат штетни дејствија кои по природа ги исполнуваат законските битија на определени кривични дела, несомнено е дека во секоја конкретна ситуација е повредено одделно загарантирано право или слобода на граѓанинот.

На основно ниво на познавање на човековите права, работниците за обезбедување не треба да се обременети со јуридикчко-филозофските постулати околу концептот за човековите права и слободи. Напротив, од нив се очекува во конкретните ситуации во кои се наоѓаат или ќе се најдат во иднина да ги препознаат правата на клиентот, но и туѓите права. Имено,



работникот за обезбедување во вршењето на службените задачи штити (пред сè) права на клиентот (право на сопственост, право на живот, право на приватност и слично), но истовремено во рамките на одбраната на споменатите права, може и самиот да повреди права и слободи на напаѓачот. Се разбира, својството на напаѓач што го има едно лице во конкретен случај не го лишува автоматски и целосно од неговите права (на пример, нападот врз нечие право на сопственост не го лишува напаѓачот од заштитата на неговото право на живот).

Оттука, основниот резултат кој што треба да се постигне со заокружување на обуката во рамките на овој модул на основно ниво е поседувањето вештина (способност) на работникот за обезбедување, во даден - релевантен момент да препознае каде е границата помеѓу дозволеното и забранетото постапување во примената на законските овластувања при заштита или напад на одредено право и да препознае за кое право или слобода се работи во случајот.

ТЕМИ КОИ ЌЕ СЕ ОБРАБОТАТ ВО РАМКИ НА ПРОГРАМАТА

Тема	Назив на тематската целина	Опис/основни потточки
1	Поим и карактеристики на правата на човекот.	Универзалност. Неотуѓивост. Апсолутност. Неделивост.
2	Поделба на правата и слободите на човекот .	Граѓанско – политички права Економско – социјални и културни права, солидарносни права Нови генерации права
3	Право на живот.	Чл. 2 од ЕКЧП Забрана за смртна казна Казнено-правна заштита на животот и телесниот интегритет
4	Слобода од тортура и друг понижувачки и нехуман третман (забрана за тортура)	Чл. 3 од ЕКЧП Казнено-правна заштита од тортура
5	Право на слобода и сигурност.	Чл. 5 од ЕКЧП Забрана за лишување од слобода и исклучоци Противправно лишување од слобода
6	Право на приватност	Чл. 6 од ЕКЧП Чл. 13 од ЕКЧП Концептот на судска заштита на правата на човекот
7	Права на деца, мигранти и бегалци.	Конвенција за правата на детето; Малолетничко национално законодавство. Национално законодавство за азил и привремена заштита.
8	Забрана за Дискриминација. Заштита на ранливи групи	Категории ранливи лица; Ранливите лица во различни ситуации; пошироки права, повисока заштита.



ВРЕМЕНСКА РАМКА НА ПРЕДАВАЊАТА И СТРУКТУРА НА ПРОГРАМАТА ПО ЧАСОВИ

	Теми на часот	Основен материјал	Времетраење на часот
1 час	1. Поим и карактеристики на правата на човекот 2. Поделба на правата и слободите на човекот	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Се препорачува кратка ppt презентација со handouts заради прикажување на поделбите и групите	45 минути (приближно по половина од времето за двете теми)
2 час	Право на живот	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Се препорачува користење на ppt презентација. Задолжително спроведување на анализа на конкретен случај.	45 минути
3 час	1. Забрана за тортура 2. Право на слобода и сигурност (безбедност)	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Се препорачува користење на ppt презентација + работни листови со релевантни одредби од кривичното законодавство. Задолжително спроведување на анализа на конкретен случај.	45 минути (20+25 минути за двете теми соодветно)
4 час	Право на приватност	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација + handouts законодавство за заштита на лични податоци, кривични дела + подзаконски акти). Се препорачува анализа на повеќе конкретни ситуации.	45 минути
5 час	1. Права на деца, мигранти и бегалци 2. Забрана за дискриминација, заштита на ранливи групи	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Се препорачува дистрибуција на листови на кои ќе бидат наведени конкретните правни акти со кои во државата се регулира оваа материја Се препорачува анализа на случај	45 минути (25-30 минути за тема 1, 15-20 минути за тема 2)

*доколку постои личен интерес, кандидатот се поттикнува да го прочита и текстот во квадратчињата во прирачникот за меки вештини, дотолку повеќе што често тој текст не опфаќа само информации наменети за повисоко ниво туку експликации и илустрации за полесно сфаќање и совладување на материјата.



ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО КОРИСТЕЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

Користењето на електронската алатка се препорачува да се спроведе како вежба – демонстрација на самиот час, со цел кандидатите да се оспособат самостојно да ја користат, но сепак треба да се има предвид дека смислата на електронската алатка е таа да се користи во ситуации надвор од обуката – кога работникот за обезбедување самоиницијативно сака да најде одговор на определно прашање во врска со неговата работа или кога ќе се соочи со дадена ситуација за која бара решение.

Оттука, на обучувачите им се препорачува да им ги дадат на кандидатите следните насоки – усно или испечатени на хартија:

- Отворете ја е- книгата, односно поглавјата кои беа тема на обработка на часовите и прочитајте го основниот текст.
- Доколку имате нејаснотии, погледнете ги материјалите кои предавачот Ви ги доставил на часот (работни листови, испечатени презентации и слично).
- Доколку имате интерес да прочитате повеќе за определена тема од обработуваните со цел појаснување или проширување на знаењата, прочитајте го текстот во квадратчињата.
- Проверете го своето знаење! Одберете 5 од прашањата од областа човековите права и слободи и приватното обезбедување и пробајте да ги одговорите. Доколку не можете да одговорите, Ви советуваме да го препрочитате текстот за соодветната тема. Ве поттикнуваме да остварите контакт и да барате дополнителни објаснувања за ситуациите кои не Ви се јасни од Вашите менаџери или соодветна стручна служба или од предавачот, доколку ви оставил податоци за контакт.
- Пожелно е часови на самостојно користење на електронска алатка и самоевалуација да ги реализирате најдоцна 3 дена по завршувањето на наставата на модулот и секогаш кога за тоа ќе имате потреба и интерес!

САМОЕВАЛУАЦИЈА

Согласно курикулумот за меки (трансверзални) вештини за вработените во приватното обезбедување, предвидено е неформално и незадолжително оценување на кандидатите на стекнатите знаења и вештини.

Со оглед на наведеното, се препорачува кандидатите за обука на основно ниво од овој модул да извршат самите проверка на стекнатите знаења во рамките на часовите за самостојно учење.

Друга алтернатива е, предавачите да им овозможат на слушателите на обуката, ваката самоевалуација да ја спроведат на последниот час од наставата, доколу за тоа има доволно време.

Потребно време за самоевалуација: 10-15 минути за 5 прашања

МАТЕРИЈАЛИ ЗА ОБУКА

- Прирачник за стекнување на меки вештини
- Е- книга (електронска верзија на прирачникот)

ДОПОЛНИТЕЛНИ МАТЕРИЈАЛИ (се однесува на обучувачот)

- Согласно горенаведените насоки, подгответе ppt презентации, работни листови со соодветни одредби од релеванти правни акти, работни листови со описи на хипотетички ситуации заради анализа итн.
- Искористете ги модел наставните материјали подготвени за овој модул модул кои може да се најдат во електронската алатка. Дополнете ги и моделирајте ги согласно спецификите во областа во вашата држава, град, профил на слушатели на обуката и слично.



КРАТОК ОПИС НА ПРЕДМЕТОТ НА ПРОГРАМАТА

Предметна програма посветена на прашањето на професионалниот стрес има за цел да им овозможи на вработените во дејноста приватно обезбедување да го препознаат и ефективно да го менаџираат стресот.

Застапеноста и негативните последици на професионалниот стрес врз вработените во секторот за приватно обезбедување се добро познати и често експлорирани низ литературата, а податоците и статистичките индикатори се загрижувачки. Се смета дека секој 4ти вработен страда од стрес на работното место, а според определени студии 70% до 80% од сите посети на лекар се поврзани или поконкретно се последица на стрес. Професионалниот стрес не загрижува само на индивидуално ниво, туку неговите последици се “фатални” и за организациите од аспект на неефективно потрошени работни часови, боледувања, отсуства од работа и откази.

Најчести фактори кои доведуват до стрес, особено на работно место се: преголемиот обем на работа, безначајните задачи, премногу работни часови и ниска плата, нерегуларни паузи, нерационални барања, нејасни одговорности и очекувања, конфликтно однесување, повеќе супервизори, намалена автономност или учество во донесување одлуки, неефикасни комуникациски вештини итн. Познавајќи ги изворите на професионалниот стрес луѓето се на чекор кон креирање на услови за негово превенирање. Од друга страна, игнорирањето на ризик факторите придонесува кон пораст на бројот на вработени кои се соочуваат со професионален стрес, а последиците и штетите настануваат на индивидуално, семејно, но и на компаниско ниво.

ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДАВАЧИТЕ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА- ОСНОВНИ НОСИТЕЛИ НА ОБУКАТА

- Предметната програма за обука од областа на професионален стрес ќе ја спроведуваат експерти од областа на психологија, клиничка психологија, психотерапија или друга компатибилна научна област, кои се занимаваат со оваа тема генерално или кои се занимаваат со одделни области на заштита на правата и слободите на човекот во конкретни, специфични сфери и области.
- Експерти од пракса со продлабочено знаење и искуство и во областа на приватното обезбедување и во областа на психологија, кои доаѓаат од секторот приватно обезбедување или од невладините организации кои се занимаваат со прашања на професионален стрес.
- Обучени предавачи или други експерти ангажирани од организацијата која ја спроведува.
- Други.

ЗА ЦЕЛИТЕ НА МОДУЛОТ И ОЧЕКУВАНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

Обуката на основно ниво ќе им обезбеди на работниците за обезбедување да ги развијат следниве вештини:

- Да ја разберат природата на стресот;



- Да ги препознаваат фазите на стрес;
- Да препознаат кога се под стрес и кога доживуваат професионален стрес;
- Да го препознаат стресот и последиците од стрес кај своите колеги;
- Да стекнат вештини за справување со професионалниот стрес проактивно;
- Да научат конкретни вежби за релаксација и контрола на однесување и емоционални реакции;
- Да научат да ги контролираат реакциите и да “избираат” како ќе одговорот на одредена стресна ситуација;
- Да живеат поздраво, порелаксирано и поисполнето т.е. да се заштитат од последиците на хроничниот стрес.

ТЕМИ КОИ ЌЕ СЕ ОБРАБОТАТ ВО РАМКИ НА ПРОГРАМАТА

Тема	Назив на тематската целина	Опис/основни потточки
1	Стрес: предрасуди, стереотипи и верувања за и околу стресот.	Зона на комфорт; Верувања/ предрасуди и стереотипи за и околу стресот; Лична промена – увид во стрес и потреба од промена – соочување со отпор кон промени
2	Природата на стресот	Што е стрес? Добар и лош стрес; Стрес и мисловен процес; Стрес и професионална ефикасност; Како до видливи промени во мислењето и делувањето?
3	Професионален стрес.	Извори на професионален стрес; Стимулативен или блокирачки стрес; Последици од стрес – по личност и по организација
4	Препознавање на професионален стрес	Знаци и симптоми на професионален стрес; Напад, бегство или “парализа”? Свесност за професионален стрес; Твојата почетна точка
5	Стратегии на когнитивна/мисловна промена	Менаџирање на сопствената ментална состојба; Тело – мисла поврзаност/ мозочни реакции; Создавање и/или селекција на позитивна мисла; Мисла/ цел/ активност – сложувалка која делува
6	Стил на живот/ исхрана, физичка активност, релаксација	Стил на живот и стрес; Со физичка активност во борба против стресот; Вежби за брза релаксација – дишење; Процес на носење на одлуки и стратегии на проактивно менаџирање на стресот
7	Стрес кај работници за приватно обезбедување	Специфики на професија приватно обезбедување значајни за професионален стрес; Чувство на сигурност v.s. приватно обезбедување; Најчести извори на стрес кај работници за приватно обезбедување



ВРЕМЕНСКА РАМКА НА ПРЕДАВАЊАТА И СТРУКТУРА НА ПРОГРАМАТА ПО ЧАСОВИ

	Теми на часот	Основен материјал. Помошни материјали и средства	Времетраење на часот
1 час	1. Стрес: предрасуди, стереотипи и верувања за и околу стресот.	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Усна елаборација и дискусија .	45 минути
2 час	Природата на стресот	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Се препорачува користење на ppt презентација Дискусија	45 минути
3 час	1. Професионален стрес 2. Препознавање на професионален стрес	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација Анализа на хипотетичка ситуација	45 минути (25 минути за првата и 20 минути за втората тема)
4 час	1. Стратегии на когнитивна/мисловна промена 2. Стил на живот/ исхрана, физичка активност, релаксација	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација Дискусија	45 минути (25 минути за тема 1 и 20 минути за тема 2)
5 час	Стрес кај работници за приватно обезбедување	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација Анализа на конкретни случаи (користете професионални искуства)	45 минути

*доколку постои личен интерес, кандидатот се поттикнува да го прочита и текстот во квадратчињата во прирачникот за меки вештини, дотолку повеќе што често тој текст не опфаќа информации наменети за повисоко ниво туку експликации и илустрации за полесно сфаќање и совладување на материјата

ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО КОРИСТЕЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

Користењето на електронската алатка се препорачува да се спроведе како вежба – демонстрација на самиот час, со цел кандидатите да се оспособат самостојно да ја користат, но сепак треба да се има предвид дека смислата на електронската алатка е таа да се користи во ситуации надвор од обуката – кога работникот за обезбедување самоиницијативно сака да најде одговор на определно прашање во врска со неговата работа или кога ќе се соочи со дадена ситуација за која бара решение.

Оттука, на обучувачите им се препорачува на кандидатите да им ги дадат следните насоки – усно или испечатени на хартија:

- Отворете ја е- книгата, односно поглавјата кои беа тема на обработка на часовите и прочитајте го основниот текст.
- Доколку имате нејаснотии, погледнете ги материјалите кои предавачот Ви ги доставил на часот (работни листови, испечатени презентации и слично).



- Доколку имате интерес да прочитате повеќе за определена тема од обработуваните со цел појаснување или проширување на знаењата, прочитајте го текстот во квадратчињата.
- Проверете го своето знаење! Одберете 5 од прашањата од областа професионален стрес и приватното обезбедување и пробајте да ги одговорите. Доколку не можете да одговорите, Ви советуваме да го препрочитате текстот за соодветната тема. Ве поттикнуваме да остварите контакт и да барате дополнителни објаснувања за ситуациите кои не Ви се јасни од Вашите менаџери или соодветна стручна служба или од предавачот, доколку ви оставил податоци за контакт.
- Пожелно е часови на самостојно користење на електронска алатка и самоевалуација да ги реализирате најдоцна 3 дена по завршувањето на наставата на модулот и секогаш кога за тоа ќе имате потреба и интерес!

САМОЕВАЛУАЦИЈА

Согласно курикулумот за меки (трансверзални) вештини за вработените во приватното обезбедување, предвидено е неформално и незадолжително оценување на кандидатите на стекнатите знаења и вештини.

Со оглед на наведеното, се препорачува кандидатите за обука на основно ниво од овој модул да извршат самите проверка на стекнатите знаења во рамките на часовите за самостојно учење.

Друга алтернатива е, предавачите да им овозможат на слушателите на обуката, ваката самоевалуација да ја спроведат на последниот час од наставата, доколку за тоа има доволно време.

Потребно време за самоевалуација: 10-15 минути за 5 прашања

МАТЕРИЈАЛИ ЗА ОБУКА

- Прирачник за стекнување на меки вештини
- Е- книга (електронска верзија на прирачникот)

ДОПОЛНИТЕЛНИ МАТЕРИЈАЛИ (се однесува на обучувачот)

- Согласно горенаведените насоки, подгответе ppt презентации, работни листови со соодветни со описи на хипотетички ситуации заради анализа итн.
- Искористете ги модел наставните материјали подготвени за овој модул. Дополнете ги и моделирајте ги согласно спецификите во областа во вашата држава, град, профил на слушатели на обуката и слично.



**МОДУЛАРНА
ТРЕНИНГ ПРОГРАМА
ЗА МЕКИ ВЕШТИНИ
ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ**



**НАПРЕДНО
НИВО**



ВОВЕДНИ НАСОКИ

ВО ВРСКА СО МОДУЛАРНАТА ОБУКА ЗА МЕКИ ВЕШТИНИ НА НАПРЕДНО НИВО, ИМАЈТЕ ПРЕДВИД ДЕКА...

Оваа Модуларна тренинг програма за меки вештини за приватно обезбедување пред сè е наменета за обучувачите кои како слушатели ќе имаат лица кои веќе поседуваат основни познавања од областите кои се дел од програмата за меки вештини. Тоа се најчесто менаџерите на агенциите за обезбедување или било кое лице кое хиерархиски е над работникот за обезбедување. Се разбира, подигнувањето на знаењата на напредно ниво како желба, амбиција или потреба не треба да се исклучи и кај самите работници за обезбедување.

Како што многупати е нагласено, дејноста приватно обезбедување како исклучително комплексна, подразбира совладување на широк дијапазон на знаења и вештини. Работникот за обезбедување може да се најде во различни ситуации и да има низа улоги, за кои можеби не е подготвен, па менаџерите имаат клучна задача во упатувањето на овие лица да постапат во насока која ќе значи останување во законски дозволената зона или да ја ре-структурираат агенцијата со цел да се постапи најпрофесионално во стресни и конфликтни ситуации. Оттука, потребата за развивање на трансверзални или меки вештини е присутна на сите нивоа. Работникот за обезбедување, како и неговиот претпоставен се очекува да знаат како да се однесуваат во одредени ситуации во кои ќе се соочат со повреда на човековите права или со ситуација која е за извор на стрес и слично.

Затоа оваа програма има за цел да ги оспособи слушателите не само да ја решат секоја задача и ситуација во областа на приватното обезбедување, туку истовремено тие да упатуваат, советуваат и насочуваат лица кои непосредно работат на терен. Напредното ниво на обука претпоставува познавање на проблематиката во поширок контекст (на пример, во областа човекови права не само да се препознае за кое право или слобода се работи, туку и кои се стандардите за негова заштита во меѓународните документи...или пак, да ги познаваат не само облиците на професионален стрес, туку и неговите извори и начини за иницијација итн.)

ИНСТРУКЦИИ ЗА ОБУЧУВАЧИТЕ ЗА НАПРЕДНО НИВО НА ОБУКА

Слушателите на оваа обука се исто така возрасни лица (како и слушателите на основно ниво), па иако веќе поседуваат претходни знаења од областите кои се предмет на обуката за меки вештини и за нив треба да се применат основните начела за учење на возрасни (adult learning principles):

- **НАЧЕЛО НА АКТИВНО УЧЕЊЕ.** Со оглед на фактот што слушателите на обуката за напредно ниво имаат основни познавања од релевантните области, обучувачот наместо класичен вовед може да го отвори часот со интерактивна проверка на ваквите знаења преку разговор. Треба да се избегнува ex cathedra предавањето, а после интерактивниот вовед да прибегне кон претрес на планираната содржина која опфаќа покомплексни аспекти преку дискусии, прашања, одговори.
- **НАЧЕЛО НА ФОКУС НА ПРОБЛЕМОТ.** Иако обуката го опфаќа поширокиот и покомплексен контекст на секоја тема, фокусот на обуката сепак треба да биде ставен на проблемите во врска со таа тема, вклучувајќи ги и проблемите со менаџирање во ситуации на вертикално пренесување на знаења и насоки (од менаџер кон работник за обезбедување). Предавањето треба да опфати и нови информации, но и начини и можни решенија за справување со практичните проблеми.
- **ПРИНЦИП НА ПРЕТХОДНО ИСКУСТВО.** Новите информации и знаења треба да се поврзани со искуствата кои кандидатите претходно ги имале во праксата. Обучувачот е





должен да ја покаже поврзаноста помеѓу материјата што се предава со претходните искуства и знаења во соодветната област. На напредно ниво, споделувањето на искуства е квалитативно различно од она на основно ниво.

- **НАЧЕЛО НА РЕЛЕВАНТНОСТ И ПОВРЗАНОСТ.** Релевантноста на учењето на повисоко ниво со користење на компаративни методи за етиолошко и феноменолошко расветлување на различните аспекти на соодветната тема се огледа во тоа што слушателите на ваквата обука се најчесто хиерархиски надредени над слушателите на основно ниво, па потребно е пошироко да ги разбираат предизвиците на дејноста приватно обезбедување. Материјата која се предава мора има директен линк со професијата, потребна е строга поврзаност на содржината, активностите и резултатите, а широкиот дијапазон на знаења е во функција на правилна антиципација на идните проблеми кои би се појавиле во работата и методите за нивно решавање.
- **НАЧЕЛО НА САМОСТОЈНО УЧЕЊЕ.** Возрасните лица веќе имаат развиено методологија на учење, особено кога таа е релевантна (стекната за време на совладување на претходни знаења од соодветната област). Затоа е важно обучувачот да го насочи тој процес преку вклучување на слушателите на обуката во самата настава со цел материјата да биде прифатена на соодветен начин.
- **НАЧЕЛО НА ЕМОТИВНА ПОВРЗАНОСТ.** Начинот на презентирање на материјата и воопшто предавањето треба да е интересно за возрасниот слушател, а спектарот на различни понудени решенија треба да предизвика чувство на задоволство од наученото, во спротивно нема да биде задржано вниманието и постигната целта на учењето.

ОБУЧУВАЧОТ КАКО ПРЕДАВАЧ, НО И ОЛЕСНУВАЧ НА УЧЕЊЕТО

- Обучувачот секогаш треба да создаде почетна клима за учење, а кај обуката за напредно ниво, најсоодветен начин е преку нагласувањето на фактот дека слушателите веќе имаат познавања од областа. Можноста истите да ги презентираат накратко на самиот почеток наместо класичен вовед, може да влијае крајно стимулативно врз самите слушатели.
- Обучувачот треба да ја нагласи целта на презентацијата и да им дозволи на учесниците да ги продискутираат своите гледишта за важноста на темата за нивната работа, особено што тие веќе имаат знаења и искуства од областа.
- Обучувачот треба да се постави како флексибилен извор: како предавач, како советник и како експерт со искуство во соодветната област, односно да може да се осврне на сите аспекти на проблематиката имајќи ги предвид сите опции и аргументи.
- Обучувачот на секој учесник треба да гледа како на извор на искуство и знаење.
- На напредно ниво, обучувачот може да очекува еднакво ниво на рационализација и интелектуализација, па дури и повисоко ниво на интелектуализација од страна на учесниците за време на обуката, поточно да доминира учество со знаење, а помалку учеството на слушателите со реакции, емоции и уверувања.
- Новите стекнати знаења и вештина мора да се поврзат со дотогашните искуства на лицата кои ја следат обуката, но и со антиципираните идни ситуации.

ПРЕД ОБУКАТА...

- Запознајте ја целната (таргет) група и нивните потреби и имајте предвид дека кога се работи за напредно ниво, се јавува потреба за делумно поакадемски пристап.
- Формирајте една или повеќе групи зависно од просторните, техничките и др. услови, како и зависно од нивото на обуката од соодветниот модул. Имајте предвид дека за обука на секое повисоко ниво, потребно е групата да биде таква што ќе се овозможи да се работи со секој учесник одделно во насока на споделување на





претходнонаученото или претходностекнатото како искуство. Слушателите на обуката за напредно ниво може да се драгоцен извор на сознанија.

- Бидете однапред запознаени што е можно поконкретно со нивото на знаења од областа што го имаат учесниците на обуката.
- Јасно дефинирајте ги целите на обуката за секој час и секоја тема одделно и определете дали учењето треба да биде засновано на знаење, на вештина или на однесување. (Types of learning KSAs (Knowledge, Skills, Attitudes)).
 - Кај областа човекови права, со оглед на фактот што учесниците ќе се стекнат со нови знаења и интелектуални вештини, се работи за учење засновано на знаење (knowledge based learning).
 - Кај областа комуникации, со оглед на фактот што учесниците ќе се стекнат со вештини на комуницирање во различни ситуации, се работи за учење засновано на вештина (skills based learning).
 - Кај областа управување со професионален стрес, со оглед на фактот дека учесниците ќе се стекнат со нови начини на однесување и справување во стресни ситуации, се работи за учење засновано на однесување (attitudes based learning).

ЗА ВРЕМЕ НА ОБУКАТА...

- Обуката започнете ја со кратко претставување на себе си и учесниците.
- На почетокот на часот, јасно претставете ја методологијата, предметот кој ќе биде проучен на часот, како и целите кои треба да бидат постигнати (а на крајот на часот задолжително проверете дали тие се постигнати).
- Потоа креирајте услови за потсетување на основните дефиниции, елементи итн. за проблематиката што се обработува (што се смета за претходно стекнато знаење) Целите, по можност, јасно истакнете ги на табла или сл. и на нив вратете се на крајот на часот за да утврдите преку конкретна проверка дали се постигнати.
- Користете модерни и прифатливи техники за обука кои ќе обезбедат максимално внимание на лицата кои ја следат обуката, како на пример: презентации, анализа на конкретни случаи, симулации, дискусии. Имајте предвид дека дополнителните информации кои се презентираат за напредно ниво се покомплексни, па изборот на најсоодветен метод е од круцијално значење.
- Анализата на т.н. real case scenarios and hypothetic cases (анализа на конкретни случаи од пракса и хипотетички ситуации) е задолжителна.

ИНСТИТУЦИЈА КОЈА ЈА СПРОВЕДУВА ОБУКАТА

Комора за приватно обезбедување или друга форма на организација за приватно обезбедување.

УСЛОВИ КОИ ТРЕБА ДА ГИ ИСПОЛУВААТ СЛУШАТЕЛИТЕ НА ОБУКАТА

Потребно е кандидатот да има Лиценца за приватно обезбедување или завршена задолжителна обука за приватно обезбедување, согласно националното законодавство, како и да има завршено основно ниво на обука за меки вештини за приватно обезбедување.

БРОЈ НА ЧАСОВИ ЗА НАСТАВА

10 часа за секоја област

БРОЈ НА ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО КОРИСТЕЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

До 2 часа самостојно учење за секоја област



КОМУНИКАЦИСКИТЕ ВЕШТИНИ ВО ВРШЕЊЕ ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

КРАТОК ОПИС НА ПРЕДМЕТОТ НА ПРОГРАМАТА

Соодветната комуникација е една од клучните алатки во областа на приватното обезбедување. Работниците за приватно обезбедување треба да бидат особено добро подготвени за специфични комуникациски ситуации затоа што законот им дозволува да интервенираат во основните човекови права, што го крева степенот на чувствителност на повисоко ниво. Работниците за приватно обезбедување често може да се најдат себе си во ситуација каде што има, не само два, туку и повеќе спротивставени интереси. Но, со најголем предизвик се соочуваат раководителите и менаџерите кои освен комуникациите со клиентите, имаат за задача соодветно да ги менаџираат и комуникациите во агенцијата, меѓу вработените и колегите на хоризонтално и на вертикално ниво. Покрај лицето за обезбедување, кое има интерес да ја изврши својата работа согласно правилата, а интересот на другото лице не е по одредени правила, работникот за приватно обезбедување исто така мора да обезбеди гаранција за примена на законските овластувања. Работниците за приватно обезбедување, исто така, мора да се справуваат со лица под дејство на алкохол, дрога и посетители на настани што се во меѓусебен конфликт. Овие ситуации се многу тешки за справување, бидејќи претставуваат интензивни конфликти кои треба да се решат на специфичен начин, а во развојот на ваквите вештини кај вршителите на дејноста, токму лицата на раководни позиции со своите познавања (информации и вештини) на напредно (повисоко) ниво имаат клучна улога со.

ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДАВАЧИТЕ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА- ОСНОВНИ НОСИТЕЛИ НА ОБУКАТА

- Предметната програма за обука од областа на комуникации ќе ја спроведуваат експерти од областа на комуникологија, психологија или други сродни области кои се занимаваат со оваа тема генерално или кои се занимаваат со одделни прашања од областа на комуникациите;
- Експерти од пракса со продлабочено знаење и искуство и во областа на приватното обезбедување и во областа на комуникациите, кои доаѓаат од секторот приватно обезбедување или од невладините организации кои се занимаваат со прашања на комуникациите;
- Обучени предавачи или други експерти ангажирани од организацијата која ја спроведува обуката (или слична релевантна институција);
- Други.

ЗА ЦЕЛИТЕ НА МОДУЛОТ И ОЧЕКУВАНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

Обуката има за цел да им обезбеди на лицата да ги развијат следниве способности/вештини на повисоко ниво со што ќе можат (како профил на менаџери) да им укажат како да ги употребуваат наведените вештини и на лица со пониско (основно) познавање:

- Развој на интерперсонална комуникација,
- Вербална и невербална комуникација;
- Причини за бариери во комуникацијата и нивно надминување;



- Препознавање на ситуации на неискрена комуникација;
- Препознавање и практикување на различни комуникациски стилови;
- Работа со проблематични работници и проблематични клиенти;
- Решавање на конфликти, итн.

Профилот на менаџер или друго лице со повисока хиерархиска поставеност кое ќе заврши обука на напредно ниво се очекува да стекне вештина за соодветно управување со ситуации во кои ќе им биде потребна помош и насоки на работниците за обезбедување за најсоодветен начин на комуникација со лица кои ја нарушуваат безбедноста, но и способност за создавање клима на оптимална хармонија во комуникациите во самата агенција за обезбедување или друго правно лице, оддел итн.

ТЕМИ, ВРЕМЕНСКА РАМКА НА ПРЕДАВАЊАТА И СТРУКТУРА НА ПРОГРАМАТА ПО ЧАСОВИ

Напомена: Секој наставен час трае 45 минути

Тема	Назив на тематската целина	Опис/основни потточки	Основен материјал/дополнителни материјали
1 час	Вовед во комуникација	Што е комуникација ? Видови комуникација; Вербална комуникација; Комуникациски вештини (зборување и активно слушање); Нарушување на процесот на комуникација (барииери); Најважни правила во комуникација.	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Се препорачува користење на ppt презентација Анализа на хипотетичка ситуација и метода на играње на улоги
2 Час	Невербална комуникација	Први впечатоци; Мимики; Гестови; Држење на телото; Тон; Оддалеченост или блискост (личен простор)	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Се препорачува користење на ppt презентација Анализа на хипотетичка ситуација и метода на играње на улоги
3 Час	Говор на тело	Елементи на однесување ; Читање на говор на тело; Знаци дека соговорникот лаже , не ја кажува вистината и нема намера да ја изврши задачата или да	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Се препорачува користење на ppt презентација Анализа на хипотетичка ситуација и метода на играње на улоги



		постапи по наредбата; Намалување на елементи кои ја отежнуваат соодветната комуникација	
4 час	Како да се зборува, како да се слуша /разбере)	Еднонасочна и двонасочна комуникацијаи недостатоци на двете; Како да се комуницира успешно; Техники на интензивно слушање (пасивно и активно слушање); Парафразирање; Рефлексија	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација+handouts Метода на играње на улоги
5 час	Професионална комуникација	Видови на комуникациски ставови; Соодветни и несоодветни комуникациски ставови; Воспоставување на наметлив (самоуверен) начин на комуникација	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација+handouts Метода на играње на улоги Изработка на писмен акт (допис, обраќање)
6 час	Емоции и чувства	Кога и зошто доживуваме емоции; Контрола на емоции во професионална комуникација; Комуникациски позиции согласно доживување и изразување на емоции	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација+handouts Метода на играње на улоги
7 час	Давање и примање на критика	Како да се критикува однесување со цел да се постигне тоа да се промени; Техники на критицизам; Зошто е корисно критикувањето и како да се прифати .	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Се препорачува користење на ppt презентација + работни листови Метода на играње на улоги



8 час	Конфликти	Што е конфликт; Видови, извори, поделба и динамика на развој на конфликти; Зошто избегнување на конфликти не е добро; Управување со конфликти (анализа и трансакција)	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на работни листови (и евентуално ppt) Метода на играње на улоги
9 час	Стратегии за решавање на конфликти	Зошто ги решаваме конфликтите на одреден начин; Учење за различни начини за решавање на конфликтите	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на работни листови (и евентуално ppt) Метода на играње на улоги
10 час	1. Комуникација со тешки клиенти. Комуникација со тешки работници 2. Стили на комуникација 3. Личен изглед на работници за обезбедување	Кој е тежок клиент/работник; Видови на тешки клиенти/работници; Постапување со тешки клиенти/работници; Проценка на околностите во кои стилот на комуникација е/ не е соодветен; Идентификување на сопствени стил на комуникација	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на работни листови Метода на изграње на улоги За третата тема – модел фотографии *со оглед на фактот што се работи за 3 теми, на последната е доволно да посветите 10 мин.)

ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО КОРИСТЕЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

Се претпоставува дека кандидатите кои имаат завршено основно ниво на обука се запознаени со начинот на користење на електронската алатка.

Сепак, поради можност основните знаења од областа дел од кандидатите да ги стекнале на друг начин, се препорачува користењето на електронската алатка да се спроведе како вежба – демонстрација на дел од некој од часовите, со цел кандидатите да се оспособат самостојно да ја користат.

Со оглед на тоа што смислата на електронската алатка е таа да се користи во ситуации надвор од обуката – кога работникот за обезбедување самоиницијативно сака да најде одговор на определно прашање во врска со неговата работа или кога ќе се соочи со дадена ситуација за која бара решение, на обучувачите им се препорачува на кандидатите да им ги дадат насоките упатства (испечатени на хартија) кои се наведени како текст во програмата за основно ниво (види: програма за основно ниво, иста потточка - наслов).

САМОЕВАЛУАЦИЈА

Согласно курикулумот за меки (трансверзални) вештини за вработените во приватното обезбедување, предвидено е неформално и незадолжително оценување на кандидатите на стекнатите знаења и вештини.

Со оглед на наведеното, се препорачува кандидатите за обука на напредно ниво од овој модул да извршат самите проверка на стекнатите знаења во рамките на часовите за самостојно учење.



Друга алтернатива е, предавачите да им овозможат на слушателите на обуката, ваквата самоевалуација да ја спроведат на последниот час од наставата, доколу за тоа има доволно време.

Потребно време за самоевалуација: 10тина минути за најмалку 5 прашања.

МАТЕРИЈАЛИ ЗА ОБУКА

- Прирачник за стекнување на меки вештини
- Е- книга (електронска верзија на прирачникот)

ДОПОЛНИТЕЛНИ МАТЕРИЈАЛИ (се однесува на обучувачот)

- Согласно горенаведените насоки, подгответе ppt презентации, работни листови со соодветни описи на хипотетички ситуации заради анализа итн.
- Искористете ги модел наставните материјали подготвени за овој модул. Дополнете ги и моделирајте ги согласно спецификите во областа во вашата држава, град, профил на кандидати и слично.



КРАТОК ОПИС НА ПРЕДМЕТОТ НА ПРОГРАМАТА

Човековите права и слободи претставуваат широка област која произлегува од меѓународното право, но е дел и од секоја сфера на човековото живеење заштитена и во националните законодавства. Оваа дисциплина опфаќа збир од норми, пред сè, содржани во меѓународните конвенции и договори кои најчесто се транспонирани во позитивната легислатива на државите. Овој концепт се заснова на глобално прифатени принципи и индивидуални вредности, какви што се, на пример: правдата, достоинството, еднаквоста, мирот, поредокот итн.

Во рамките на дејноста приватно обезбедување, вршителите често се соочуваат со ситуации кои се директно или индиректно поврзани со прашања за заштита на човековите права и граници преку кои истите не смее да бидат повредени или предизвикани. Во таа смисла, работниците за приватно обезбедување потребно е да имаат познавања за низа релевантни права: правото на живот, слобода и безбедност, приватност, мирно собирање, правата на вулнерабилните групи лица, итн.

На напредно ниво, се очекува кандидатите да имаат знаења дури и за стандардите кои преку својата пракса ги востановува Европскиот суд за човекови права, како и меѓународните правни основи за заштита на релевантните права и слободи.

ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДАВАЧИТЕ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА- ОСНОВНИ НОСИТЕЛИ НА ОБУКАТА

- Експерти од областа на правни науки кои се занимаваат со оваа тема генерално или кои се занимаваат со одделни области на заштита на правата и слободите на човекот во конкретни, специфични сфери и области.
- Експерти од пракса со продлабочено знаење и искуство, како во областа на приватното обезбедување, така и во областа на човековите права, кои доаѓаат од секторот приватно обезбедување или од невладините организации кои се занимаваат со прашања на човековите права.
- Обучени предавачи или други експерти ангажирани од организацијата која ја спроведува обуката (или слична релевантна институција);
- Други.

ЗА ЦЕЛИТЕ НА МОДУЛОТ И ОЧЕКУВАНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

Имајќи ја предвид природата на дејноста приватно обезбедување и фактот дека работниците за обезбедување спречуваат штетни дејствија кои по природа ги исполнуваат законските битија на определени кривични дела, несомнено е дека во секоја конкретна ситуација е повредено одделно загарантирано право или слобода на граѓанинот.

На напредно ниво на познавање на човековите права, се очекува, кандидатите покрај основните вештини за препознавање на засегнатите права и слободи на субјектите од двете страни, да имаат повисок степен на знаења околу значењето и карактеристиките на определено право и слобода, како и на импликациите кои произлегуваат од нивните повреди.

Лице со напредно ниво на познавање на областа човекови права ги познава границите на законско постапување, правните акти со кои се регулираат конкретните ситуации и права во



законодавството на сопствената држава, а има и познавања за основните меѓународни стандарди и извори на слободите и правата.

Ваквото лице, е по правило лице кое е хиерархиски повисоко во агенцијата за обезбедување, односно таков е профилот на менаџер или раководител, на пример. Од него се очекува (со својот поширок обем на знаења) да им помогне на работниците за обезбедување полесно да се справат со случаи кои би предизвикале дубиози кај самите вршители на терен.

Оттука, основниот резултат којшто треба да се постигне со заокружување на обуката во рамките на овој модул на напредно ниво е поседувањето вештина да се препознаат дури и суптилните разлики во можните опции за постапување во дадена ситуација, при што едната би значела дозволено постапување, а другата, на пример, забрането - нелегално и би довела до кривична одговорност на самиот работник за оберзбедување, па и на агенцијата, доколку е предвидена одговорност и за правното лице во конкретниот случај.

Оттука, меѓу целите за ова ниво на обука, се определни и:

- Запознавањето со националните и меѓународните стандарди за човековите слободи и права стипулирани во меѓународните инструменти за нивна заштита (декларации, конвенции и сл.);
- Способност да се препознае ситуација или субјект кој ужива посебна заштита или репертоар на специјализирани права, особено за ранливи групи;
- Познавање на границите за употреба на сила, одбивање напад и воопшто на преземање на дејствија од делокругот на надлежностите, преку кои постапувањето го губи легитимитетот и станува противправно затоа што претставува повреда на индивидуални или колективни права
- Познавање на основните стандарди востановени во праксата на Европскиот суд за човекови права за нивниот опсег и заштита на релевантните права и слободи.

ТЕМИ, ВРЕМЕНСКА РАМКА НА ПРЕДАВАЊАТА И СТРУКТУРА НА ПРОГРАМАТА ПО ЧАСОВИ

Напомена: Секој наставен час трае 45 минути

	Темите на часот	Опис/основни потточки	Основен материјал. Помошни материјали и средства
1 час	Поим и карактеристики на правата на човекот <i>Се препорачува првите 10-15 минути да бидат посветени како вовед на материјалата опфатена со лекција 11).</i>	Универзалност, Неотуѓивост, Апсолутност, Неделивост.	Прирачник (види го соодветното поглавје) Се препорачува кратка ppt презентација со handouts заради прикажување на дефинициите и карактеристиките
2 час	Поделба на правата и слободите на човекот	Граѓанско – политички права Економско – социјални и културни права, солидарносни права Нови генерации права	Прирачник (види го соодветното поглавје) Се препорачува кратка ppt презентација со handouts заради прикажување на поделбите и групите
3 час	Право на живот	Чл. 2 од ЕКЧП Забрана за смртна казна Казнено-правна заштита на животот и телесниот интегритет	Прирачник (види го соодветното поглавје) Се препорачува користење на ppt презентација + работни листови со одредби од кривичното законодавство Задолжително спроведување на анализа



			на конкретен случај
4 час	Забрана за тортура	Чл. 3 од ЕКЧП Казнено-правна заштита од тортура	Прирачник (види го соодветното поглавје) Се препорачува користење на ppt презентација +handouts Задолжително спроведување на анализа на конкретен случај
5 час	Право на слобода и сигурност (безбедност)	Чл. 5 од ЕКЧП Забрана за лишување од слобода и исклучоци Противправно лишување од слобода	Прирачник (види го соодветното поглавје) Се препорачува користење на ppt презентација + работни листови со одредби од кривичното законодавство (материјално и процесно) Се препорачува анализа на конкретен случај
6 час	Право на приватност	Чл. 6 од ЕКЧП Чл. 13 од ЕКЧП Концептот на судска заштита на правата на човекот	Прирачник (види го соодветното поглавје) Се препорачува користење на ppt презентација + работни листови со одредби од кривичното законодавство (материјално и процесно), законодавството за заштита на личните податоци и подзаконски акти Задолжително спроведување на анализа на конкретни случаи
7 час	Права на деца, мигранти и бегалци	Конвенција за правата на детето; Малолетничко национално законодавство.	Прирачник (види го соодветното поглавје) Се препорачува дистрибуција на листови на кои ќе бидат наведени конкретните правни акти со кои во државата се регулира оваа материја. Во поглед на правата на детето, да се прикажат релевантните одредби од законодавството за малолетничка правда Се препорачува анализа на конкретен случај
8 час	Забрана за дискриминација, заштита на ранливи групи	Категории ранливи лица; Ранливите лица во различни ситуации; пошироки права, повисока заштита.	Прирачник (види го соодветното поглавје) Се препорачува дистрибуција на листови на кои ќе бидат наведени конкретните правни акти со кои во државата се регулира оваа материја Се препорачува на анализа на конкретен случај
9 час	Право на мирно собирање, слобода на здружување	Чл. 11 од ЕКЧП Исклучоци од слободата на здружување и мирно собирање	Прирачник (види го соодветното поглавје) Се препорачува дистрибуција материјали со точки во врска со решенијата во врска со законодавството за јавни собири
10 час	Право на судска заштита (фер судење, судење во разумен рок)	Чл. 6 од ЕКЧП Чл. 13 од ЕКЧП Концептот на судска заштита на правата на човекот	Прирачник (види го соодветното поглавје) Кратка - прегледна ppt презентација заради наведување на комплексот права опфатено со оваа област (особено за чл. 6 ЕКЧП) Се препорачува анализа на конкретен случај



ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО КОРИСТЕЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

Се претпоставува дека кандидатите кои имаат завршено основно ниво на обука се запознаени со начинот на користење на електронската алатка.

Сепак, поради можност основните знаења од областа дел од кандидатите да ги стекнале на друг начин, се препорачува користењето на електронската алатка да се спроведе како вежба – демонстрација на дел од некој од часовите, со цел кандидатите да се оспособат самостојно да ја користат.

Со оглед на тоа што смислата на електронската алатка е таа да се користи во ситуации надвор од обуката – кога работникот за обезбедување самоиницијативно сака да најде одговор на определно прашање во врска со неговата работа или кога ќе се соочи со дадена ситуација за која бара решение, на обучувачите им се препорачува на кандидатите да им ги дадат насоките упатства (испечатени на хартија) кои се наведени како текст во програмата за основно ниво (**види: програма за основно ниво, иста потточка - наслов**).

САМОЕВАЛУАЦИЈА

Согласно курикулумот за меки (трансверзални) вештини за вработените во приватното обезбедување, предвидено е неформално и незадолжително оценување на кандидатите на стекнатите знаења и вештини.

Со оглед на наведеното, се препорачува кандидатите за обука на напредно ниво од овој модул да извршат самите проверка на стекнатите знаења во рамките на часовите за самостојно учење.

Друга алтернатива е, предавачите да им овозможат на слушателите на обуката, ваквата самоевалуација да ја спроведат на последниот час од наставата, доколу за тоа има доволно време.

Потребно време за самоевалуација: 10тина минути за најмалку 5 прашања.

МАТЕРИЈАЛИ ЗА ОБУКА:

- Прирачник за стекнување на меки вештини
- Е- книга (електронска верзија на прирачникот)

ДОПОЛНИТЕЛНИ МАТЕРИЈАЛИ (се однесува на обучувачот)

- Согласно горенаведените насоки, подгответе ppt презентации, работни листови со соодветни одредби од релеванти правни акти, работни листови со описи на хипотетички ситуации заради анализа итн.
- Искористете ги модел наставните материјали подготвени за овој модул кои може да ги најдете во електронската алатка. Дополнете ги и моделирајте ги согласно спецификите во областа во вашата држава, град, профил на кандидати и слично.
- Со оглед на фактот што се работи за слушатели на напредно ниво, на работните материјали задолжително наведете ги изворите на соодветните права и слободи, релевантното законодавство од Вашата држава, како и стандардите востановени со праксата на Европскиот суд за човековите права.



КРАТОК ОПИС НА ПРЕДМЕТОТ НА ПРОГРАМАТА

Оваа предметна програма има за цел да им овозможи на раководителите и менаџерите, како и на самите вработени да го препознаат и ефективно да го менаџираат стресот, а организациите да обучат интерни обучувачи кои ќе ги одржуваат и пренесуваат стекнатите знаења.

Застапеноста и негативните последици на професионалниот стрес врз вработените во секторот за приватно обезбедување се добро познати и често експлорирани низ литературата, податоците и статистичките индикатори се загрижувачки. Се смета дека секој 4ти вработен страда од стрес на работно место, а голем број лекарски интервенции и болести се директна последица на стресот. Професионалниот стрес не загрижува само на индивидуално ниво, туку неговите последици се “фатални” и за организациите од аспект на неефективно потрошени работни часови, боледувања, отсуства од работа и откази. Најчести фактори кои доведуваат до стрес, особено на работно место се: преголем обем на работа, безначајни задачи, премногу работни часови и ниска плата, нерегуларни паузи, нерационални барања, нејасни одговорности и очекувања, конфликтно однесување, повеќе супервизори, намалена автономност или учество во донесување одлуки, неефикасни комуникациски вештини итн. Познавајќи ги изворите на професионалниот стрес луѓето се на чекор кон креирање на услови за негово превенирање. Од друга страна, игнорирањето на ризик факторите придонесува кон пораст на бројот на вработени кои се соочуваат со професионален стрес, а последиците и штетите кои настануваат на компаниско ниво се неизмерливи.

ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДАВАЧИТЕ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА- ОСНОВНИ НОСИТЕЛИ НА ОБУКАТА

- Предметната програма за обука од областа на професионален стрес ќе ја спроведуваат експерти од областа на психологија, клиничка психологија, психотерапија или друга компатибилна научна област, кои се занимаваат со оваа тема генерално или кои се занимаваат со одделни области на заштита на правата и слободите на човекот во конкретни, специфични сфери и области.
- Експерти од пракса со продлабочено знаење и искуство и во областа на приватното обезбедување и во областа на психологија, кои доаѓаат од секторот приватно обезбедување или од невладините организации кои се занимаваат со прашања на професионален стрес.
- Обучени предавачи или други експерти ангажирани од организацијата која ја спроведува.
- Други.

ЗА ЦЕЛИТЕ НА МОДУЛОТ И ОЧЕКУВАНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

Учесниците во напредната обука ќе развијат вештини да:

- Да ја препознаат присутноста на професионалниот стрес во компанијата каде работат;
- Да ги предвидат потенцијалните извори на професионален стрес на компаниско ниво;



- Да ги менаџираат промените и стресовите согласно капацитети и потребите на вработените;
- Да креираат стимулативна, а не стресна работна атмосфера;
- Да научат организациски стратегии за менаџирање на професионален стрес кај вработени;
- Да влијаат на намалување на последиците на професионалниот стрес врз компанијата.

ТЕМИ, ВРЕМЕНСКА РАМКА НА ПРЕДАВАЊАТА, СТРУКТУРА НА ПРОГРАМАТА ПО ЧАСОВИ

Напомена: Секој наставен час трае 45 минути

	Темите на часот	Опис/основни потточки	Основен материјал
1 час	Стрес: предрасуди, стереотипи и верувања за и околу стресот.	Зона на комфорт; Верувања/ предрасуди и стереотипи за и околу стресот; Лична промена – увид во стрес и потреба од промена – соочување со отпор кон промени	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Усна елаборација и дискусија
2 час	Природата на стресот	Што е стрес? Добар и лош стрес; Стрес и мисловен процес; Стрес и професионална ефикасност; Како до видливи промени во мислењето и делувањето?	Прирачник (види ги соодветните поглавја). Се препорачува користење на ppt презентација Дискусија
3 час	Професионален стрес.	Извори на професионален стрес; Стимулативен или блокирачки стрес; Последици од стрес – по личност и по организација	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација Анализа на хипотетичка ситуација
4 час	Препознавање на професионален стрес	Знаци и симптоми на професионален стрес; Напад, бегство или “парализа”? Свесност за професионален стрес; Твојата почетна точка	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација Дискусија
5 час	Стратегии на когнитивна/мисловна промена	Менаџирање на сопствената ментална состојба; Тело – мисла поврзаност/ мозочни реакции; Создавање и/или селекција на позитивна мисла; Мисла/ цел/ активност –	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација Играње улоги, дискусија



		сложувалка која делува	
6 час	Стил на живот/ исхрана, физичка активност, релаксација	Стил на живот и стрес; Со физичка активност во борба против стресот; Вежби за брза релаксација – дишење; Процес на носење на одлуки и стратегии на проактивно менаџирање на стресот	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација Дискусија
7 час	Стрес кај работници за приватно обезбедување	Специфики на професија приватно обезбедување значајни за професионален стрес; Чувство на сигурност v.s. приватно обезбедување; Најчести извори на стрес кај работници за приватно обезбедување	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација Анализа на конкретни случаи (користете професионални искуства)
8 час	Лидерство и стрес	Менаџерски стрес – превенција, препознавање и менаџирање; Индивидуални стратегии за стрес менаџмент; Прелевање на стрес во приватен и професионален живот; Знаци и симптоми на професионален стрес кај вработени во приватно обезбедување	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација Анализа на конкретни случаи (користете професионални искуства за ситуации во кои се нашле вашите вработени – доколку сте менаџер, или хипотетички ситуации)
9 час	Организациски стратегии на стрес менаџмент	Менаџмент на човечки ресурси; Контрола на организациски извори на стрес; Комуникација/ мотивација/ задоволство од работа во функција на превенција на професионален стрес	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација Анализа на конкретни случаи (користете професионални искуства за ситуации во кои се нашле вашите вработени – доколку сте менаџер, или хипотетички ситуации)
10 час	“Организација која учи“	Компаниска култура – принципи; имплементација и менаџирање; Процес на носење на одлуки и избори; Подготвеност на компанијата да се менува – очекувани отпори и стратегии на разрешување	Прирачник (види ги соодветните поглавја) Се препорачува користење на ppt презентација Дискусија



ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО КОРИСТЕЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

Се претпоставува дека кандидатите кои веќе имаат завршено основно ниво на обука се запознаени со начинот на користење на електронската алатка.

Сепак, поради можноста основните знаења од областа дел од кандидатите да ги стекнале на друг начин, се препорачува користењето на електронската алатка да се спроведе како вежба – демонстрација на дел од некој од часовите, со цел кандидатите да се оспособат самостојно да ја користат.

Со оглед на тоа што смислата на електронската алатка е таа да се користи во ситуации надвор од обуката – кога работникот за обезбедување самоиницијативно сака да најде одговор на определно прашање во врска со неговата работа или кога ќе се соочи со дадена ситуација за која бара решение, на обучувачите им се препорачува на кандидатите да им ги дадат насоките упатства (испечатени на хартија) кои се наведени како текст во програмата за основно ниво (види: програма за основно ниво, иста потточка - наслов).

САМОЕВАЛУАЦИЈА

Согласно курикулумот за меки (трансверзални) вештини за вработените во приватното обезбедување, предвидено е неформално и незадолжително оценување на кандидатите на стекнатите знаења и вештини.

Со оглед на наведеното, се препорачува кандидатите за обука на напредно ниво од овој модул да извршат самите проверка на стекнатите знаења во рамките на часовите за самостојно учење.

Друга алтернатива е, предавачите да им овозможат на слушателите на обуката, ваквата самоевалуација да ја спроведат на последниот час од наставата, доколу за тоа има доволно време.

Потребно време за самоевалуација: 10тина минути за најмалку 5 прашања.

МАТЕРИЈАЛИ ЗА ОБУКА

- Прирачник за стекнување на меки вештини
- Е- книга (електронска верзија на прирачникот)

ДОПОЛНИТЕЛНИ МАТЕРИЈАЛИ (се однесува на обучувачот)

- Согласно горенаведените насоки, подгответе ppt презентации, работни листови со соодветни одредби од релеванти правни акти, работни листови со описи на хипотетички ситуации заради анализа итн.
- Искористете ги модел наставните материјали подготвени за овој модул кои може да ги најдете во електронската алатка. Дополнете ги и моделирајте ги согласно спецификите во областа во вашата држава, град, профил на кандидати и слично.



**МОДУЛАРНА
ТРЕНИНГ ПРОГРАМА
ЗА МЕКИ ВЕШТИНИ
ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ**



**О Б У К А Н А
О Б У Ч У В А Ч И**



ВОВЕДНИ НАСОКИ

ВО ВРСКА СО ОБУКАТА ЗА МЕКИ ВЕШТИНИ, ИМАЈТЕ ПРЕДВИД ДЕКА...

Програмата за обука на обучувачи за меки вештини во дејноста приватно обезбедување има за цел методолошко и педагошко оспособување на лица кои ќе ја предаваат материјата и ќе ги елаборираат начините за стекнување на вештини во три клучни области (комуникации, човекови права и стрес) на слушатели на обука на две нивоа – основно и напредно.

Како што во повеќе наврати е нагласено во многуте истражувања, курикулуми и стратешки документи, дејноста приватно обезбедување е исклучително комплексна област и затоа е потребно совладување на широк дијапазон на знаења и вештини од страна на вршителите. Работникот за обезбедување во пракса ќе се најде во безброј улоги: „полицаец“, „правник“, „советник“, „психолог“, „пожарникар“, координатор“ итн. Се разбира, не може да се очекува од еден работник за обезбедување да заврши формално образование за сите овие дејности и токму заради тоа се јавува потребата на т.н. трансверзални или меки вештини. Работникот за обезбедување, како и неговиот претпоставен се очекува да знаат како да се однесуваат во одредени ситуации во кои ќе се соочат со повреда на човековите права или со ситуација која е извор на стрес и слично.

Токму програмата за обука на обучувачи на идните изведувачи на обуките ќе им овозможи преку квалитетна настава, дискусии и анализи да ги обучат соодветно работниците за обезбедување и менаџерите во агенциите да бидат секогаш на нивото на своите задачи. Поточно, ваквите знаења и способности, како на работниците за обезбедување, така и на нивните надредени, треба да им ги пренесат и соодветно елаборираат, токму - обучувачите.

Затоа, оваа програма ќе биде фокусирана пред се на техниките, методите и начелата кои се најсоодветни за обука на возрасни лица, имајќи го предвид критериумот - возраст на идните слушатели.

Слушателите на оваа *sui generis* обука треба да бидат лица кои веќе ги имаат совладано вештините, односно знаењата од соодветната област и тоа на високо ниво, како и да поседуваат определено искуство со пренесување на знаења. Поседувањето на вештини во поглед на држење настава и обуки, во рамките на оваа програма, ќе биде соодветно надградено и моделирано – адаптирано за потребите на вршење обука во дејноста приватно обезбедување.

ИНСТРУКЦИИ ЗА ОБУЧУВАЧИТЕ НА ИДНИ ОБУЧУВАЧИ

Со оглед на фактот дека слушателите на обуката (на сите нивоа, па и кај обуката на обучувачи), односно лицата што се обучуваат се возрасни лица, важно е да се земат предвид т.н. методи за обука, односно за учење на возрасни лица (*adult learning methods*) преку примена на соодветни начела. Наведените начела применете ги соодветно и кај обуката за обучувачи, особено заради тоа што во рамките на оваа обука исто така се работи за развивање на специфична вештина – способност да се биде наставник, инструктор, обучувач.

- **НАЧЕЛО НА АКТИВНО УЧЕЊЕ.** Ваквото начело значи дека треба да се избегнува *ex cathedra* предавањето, односно класично предавање и слушање и да се прибегне кон дискусии, прашања, одговори и претрес на планираната содржина.
- **НАЧЕЛО НА ФОКУС НА ПРОБЛЕМОТ.** Со оглед на тоа што се работи за програма за развој на меки вештини, фокусот не треба да биде ставен примарно и единствено на





содржината на темата, туку на проблемите во врска со таа тема. Предавањето не треба да претставува само „хранење“ на слушателите со нови информации, туку време за учење на начини и можни решенија за справување со практичните проблеми.

- **ПРИНЦИП НА ПРЕТХОДНО ИСКУСТВО.** Новите информации и знаења треба да се поврзани со искуствата кои кандидатите претходно ги имале во праксата. Обучувачот е должен да ја покаже поврзаноста помеѓу материјата што се предава со претходните искуства и знаења во соодветната област.
- **НАЧЕЛО НА РЕЛЕВАНТНОСТ.** Материјата која се предава мора да има допирни точки со професијата, односно да е релевантна за работата на лицата кои ја следат обуката.
- **НАЧЕЛО НА ЕМОТИВНА ПОВРЗАНОСТ.** Според многу експерти, за да се прифати одредена информација и да се запамти на долг рок, потребно е нејзиното учење да е поврзано со определена емоција, која по правило треба да е позитивна. На пример, доколку информацијата го дава одговорот како да се постапи во проблематична ситуација во која лицето претходно се нашло, тоа ќе предизвика чувство на радост и задоволство од решавањето на проблемот, а доколку новата информација предизвика страв, на пример, таквото знаење нема да биде прифатено кај слушателот. Начинот на презентирање на материјата и воопшто предавањето треба да е интересно за возрасниот слушател, во спротивно нема да биде задржано вниманието и постигната целта на учењето.
- **НАЧЕЛО НА САМОСТОЈНО УЧЕЊЕ.** Возрасните лица се уверени дека знаат како да учат, па важно е обучувачот да го насочи тој процес преку вклучување на слушателите на обуката во самата настава со цел материјата да биде прифатена на соодветен начин.
- **НАЧЕЛО НА ПОВРЗАНОСТ.** Кај едукацијата на возрасни лица, во наставата е потребна строга поврзаност на содржината, активностите и резултатите со цел да се прифати

ОБУЧУВАЧОТ КАКО ПРЕДАВАЧ, НО И ОЛЕСНУВАЧ НА УЧЕЊЕТО

Идните обучувачи за меки вештини е клучно да развијат добра методологија за спроведување настава со возрасни слушатели согласно принципите елаборирани во претходната точка. Во текот на целата обука на обучувачите, без оглед на областа и темата за која со нив ќе развивате методологија, нагласувајте им ја потребата постојано да ги имаат предвид долунаведените потреби. Исто така, имајте предвид дека и Вие како обучувач на обучувачи, треба да ги следите истите насоки за своите слушатели!

- Обучувачот треба да создаде почетна клима за учење.
- Тој треба да ја посочи јасно целта на презентацијата и да им дозволи на учесниците да ги искажат своите гледишта за важноста на темата за нивната работа - секој одделно.
- Обучувачот треба да се постави како флексибилен извор: како предавач, како советник и како експерт со искуство во соодветната област, односно да може да се осврне на сите аспекти на проблематиката имајќи ги предвид сите опции и аргументи.
- Обучувачот на секој учесник треба да гледа како на извор на искуство и знаење.
- Обучувачот треба да прифати соодветна пропорција на рационализација и интелектуализација од страна на учесниците за време на обуката, односно соодветно да се осврне како на нивното учество со знаење, така и на нивното учество со реакции, емоции и уверувања во врска со обработуваната тема.
- Обучувачот треба да го поврзе новото знаење и вештина што се совладува на часот со дотогашното искуство на лицата кои ја следат обуката со цел тие истото да го применат во натамошната работа.



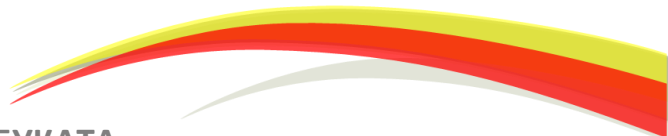
ПРЕД ОБУКАТА...

- Запознајте ја групата слушатели. Имајќи предвид дека се работи за слушатели кои материјата од соодветната област ја имаат совладано на напредно ниво, препорачливо е да се запознаете со нивните искуства во држење настава и/или обуки.
- Формирајте една или повеќе групи зависно од просторните, техничките и др. услови, како и зависно од нивните дотогашни искуства. Слушателите кои веќе имаат богато искуство во држење обуки може да бидат посебна група, наспроти групата на лица со послабо искуство во пренесувањето знаења и/или вештини. Имајте предвид дека е потребно групата на лица кои немаат доволно искуство со предавања да биде што е можно помала за да може да се работи подолго со секој учесник одделно. Имено, лица кои веќе се предавачи во својот професионален живот, немаат потреба од учење на општите техники и методи за обука и предавање, туку повеќе треба да се насочат во правец на специфичностите врзани со областа и приватното обезбедување воопшто. Наспроти тоа, лицата кои немаат вакво искуство треба да бидат запознаени со начините на подготовка на презентации и работни материјали, избор на најсоодветен метод, начин на презентирање на материјата итн.
- Бидете однапред запознаени со деталите околу нивото на знаења од областа што го имаат учесниците на обуката (иако се претпоставува дека се работи за познавања на напредно ниво).
- Јасно дефинирајте ги целите на обуката за секој час и секоја тема одделно и определете дали учењето треба да биде засновано на знаење, на вештина или на однесување. (Types of learning KSAs (Knowledge, Skills, Attitudes)).
 - Кај областа човекови права, со оглед на фактот што учесниците ќе се стекнат со нови знаења и интелектуални вештини, се работи за учење засновано на знаење (knowledge based learning).
 - Кај областа комуникации, со оглед на фактот што учесниците ќе се стекнат со вештини на комуницирање во различни ситуации, се работи за учење засновано на вештина (skills based learning).
 - Кај областа управување со професионален стрес, со оглед на фактот дека учесниците ќе се стекнат со нови начини на однесување и справување во стресни ситуации, се работи за учење засновано на однесување (attitudes based learning).

ЗА ВРЕМЕ НА ОБУКАТА...

- Претставете ги меѓусебно учесниците за да се создаде клима за работа и соработка.
- На почетокот на часот, јасно претставете ја целта на оваа програма и фактот дека акцент ќе биде ставен на методологијата на пренесување знаења и вештини.
- Специфичните цели, по можност, јасно истакнете ги и на нив вратете се на крајот на часот за да утврдите преку конкретна проверка дали се постигнати.
- Користете модерни и прифатливи техники за обука кои ќе обезбедат максимална вклученост и внимание на лицата кои ја следат обуката, како на пример: презентации, анализа на конкретни случаи, симулации, дискусии. Преку тоа, ќе им дадете пример на идните обучувачи како самите да спроведуваат настава и обуки.
- Опфатете ги сите техники, од презентација (за теоретски елаборации) до дискусии и играње на улоги (за активно учество).





ИНСТИТУЦИЈА КОЈА ЈА СПРОВЕДУВА ОБУКАТА

Комора за приватно обезбедување или друга форма на организација за приватно обезбедување.

УСЛОВИ КОИ ТРЕБА ДА ГИ ИСПОЛУВААТ СЛУШАТЕЛИТЕ НА ОБУКАТА

Потребно е кандидатот да има Лиценца за приватно обезбедување или завршена задолжителна обука за приватно обезбедување, согласно националното законодавство.

Кандидатите за обуката за обучувачи потребно е да имаат завршено основно ниво и напредно ниво на обука за меки вештини за приватно обезбедување.

Се препорачува кандидатот за обука на обучувачи да има и искуство во пренесување знаења и вештини. Обуката е главно насочена кон методолошките насоки на предавање и учење на темите од секоја од областите и модулите.

БРОЈ НА ЧАСОВИ ЗА НАСТАВА

10 часа за секоја област

БРОЈ НА ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО КОРИСТЕЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

2 часа самостојно учење за секоја област



1

КОМУНИКАЦИСКИТЕ ВЕШТИНИ ВО ВРШЕЊЕ ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

КРАТОК ОПИС НА ПРЕДМЕТОТ НА ПРОГРАМАТА

Програмата за обука на обучувачи од областа на комуникациите претставува специјализирана обука на лица кои во иднина самите ќе држат обуки од наведената област.

Идните обучувачи треба да бидат обучени да креираат методологија и да развијат вештини на пренесување на знаењата на слушатели со различни нивоа на познавање на материјата.

Добрата комуникација е една од најважните вештини кои ни се потребни со цел да бидеме успешни во животот. Се повеќе станува важно како ќе се претставиме во јавноста, како ги објаснуваме нашите гледишта и како ги убедуваме луѓето да се договорат со нас. Со цел да комуницираме успешно потребни ни се комуникациски вештини кои ни помагаат да го формираме и да го презентираме нашето мислење на начин кој е разбирлив и убедлив.

Соодветната комуникација е исто така клучна алатка за областа на приватното обезбедување. Работниците за приватно обезбедување треба да бидат особено добро подготвени за специфични комуникациски ситуации затоа што законот им дозволува да интервенираат во основните човекови права. Ова ги прави луѓето дури и повеќе чувствителни. Конфликт е ситуација во која постојат два спротивставени интереси присутни во исто време, па затоа е разбирливо работник за приватно обезбедување да се најде себеси брзо и често во ваква ситуација. Дури и повеќе, работник за приватно обезбедување често може да се најде себе си во ситуација каде што има и повеќе спротивставени интереси. Покрај лицето за обезбедување, кое има интерес да ја изврши својата работа согласно правилата, а интересот на другото лице не е по одредени правила, работникот за приватно обезбедување исто така мора да обезбеди гаранција за примена на законските овластувања. Работниците за приватно обезбедување, исто така, мора да се справуваат со лица под дејство на алкохол, дрога и посетители на настани што се во меѓусебен конфликт. Овие ситуации се многу тешки за справување, бидејќи претставуваат интензивни конфликти кои треба да се решат на специфичен начин.

ТАРГЕТ ГРУПА

Лица кандидати за оваа обука се лица вработени во агенциите за обезбедување на раководна позиција, кои веќе имаат завршено основно и напредно ниво на обука за меки вештини за приватно обезбедување, со посебни познавања во областа на комуникациите, како и лица кои ваквите знаења ги имаат стекнато на друг начин (завршено соодветно високо образование итн.), а кои во иднина самите ќе бидат обучувачи на определен модул.

ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДАВАЧИТЕ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА-ОСНОВНИ НОСИТЕЛИ НА ОБУКАТА

- Предметната програма за обука на обучувачи од областа на комуникациите ќе ја спроведуваат експерти од областа на комуникологија, психологија или други сродни области кои се занимаваат со оваа тема генерално или кои се занимаваат со одделни прашања од областа на комуникациите;
- Експерти од пракса со продлабочено знаење и искуство и во областа на приватното обезбедување и во областа на комуникациите, кои доаѓаат од



секторот приватно обезбедување или од невладините организации кои се занимаваат со прашања на комуникациите;

- Обучени предавачи или други експерти ангажирани од организацијата која ја спроведува обуката (или слична релевантна институција);
- Друго.

ЦЕЛ НА МОДУЛОТ – ОЧЕКУВАН РЕЗУЛТАТ

Обуката ќе им обезбеди на лицата да развијат вештини за обучување на работниците за обезбедување за следните теми и способности преку соодветна методологија:

- Препознавање на поимот интерперсонална комуникација,
- Вербална комуникација;
- Невербална комуникација;
- Барии;
- Препознавање на ситуации кога соговорникот лаже;
- Препознавање и практикување на различни комуникациски стилови;
- Работа со проблематични работници и проблематични клиенти;
- Решавање на конфликт;
- Препознавање и контролирано изразување на емоции .

Овој модул и ниво на обука има специфична цел – обучување на лица со високо ниво на знаења во областа да бидат предавачи и олеснувачи во процесот на развивање на вештини кај вршителите на дејноста приватно обезбедување, односно обучување на идни обучувачи кои ќе ги пренесуваат своите знаења и ќе успеат да развијат вештини кај слушатели на различни нивоа на обука и знаење.

ТЕМИ, ВРЕМЕНСКА РАМКА НА ПРЕДАВАЊАТА И СТРУКТУРА НА ПРОГРАМАТА ПО ЧАСОВИ

Почетни напомени

Обучувачот треба да поседува знаења на највисоко ниво за темата која е предмет на настава.

Обуката има доминантно методолошко-педагошка димензија.

Проверете ги најновите трендови/податоци/решенија во врска со секоја од темите во деновите непосредно пред наставата!

Задолжително прочитајте ги упатствата за обучувачи дадени во воведниот дел на тренинг програмата.

Секој наставен час трае 45 минути.

	Теми на часот	Опис/ основни потточки	Основен материјал/ Методологија
1 час	Вовед во комуникација	Потточки: Што е комуникација ? Видови комуникација; Вербална комуникација; Комуникациски вештини (зборување и активно слушање); Нарушување на процесот на комуникација (барии); Најважни правила во комуникација	Прирачник. Подгответе ppt презентација Подгответе хипотетичка ситуација и игра на улоги Специфики на презентацијата за основно versus напредно ниво



2 час	Невербална комуникација	Потточки: Први впечатоци; Мимики; Гестови; Држење на телото; Тон; Оддалеченост или блискост (личен простор)	Прирачник. Подгответе ppt презентација Подгответе хипотетичка ситуација и игра на улоги Специфики на презентацијата за основно versus напредно ниво Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
3 час	Говор на тело	Елементи на однесување ; Читање на говор на тело; Знаци дека соговорникот лаже , не ја кажува вистината и нема намера да ја изврши задачата или да постапи по наредбата; Намалување на елементи кои ја отежнуваат соодветната комуникација	Прирачник. Подгответе ppt презентација Подгответе хипотетичка ситуација и игра на улоги Специфики на презентацијата за основно versus напредно ниво Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
4 час	Како да се зборува, како да се слуша /разбере)	Еднонасочна и двонасочна комуникацијаи недостатоци на двете; Како да се комуницира успешно; Техники на интензивно слушање (пасивно и активно слушање); Парафразирање; Рефлексија	Прирачник. Подгответе ppt презентација Подгответе хипотетичка ситуација и игра на улоги Специфики на презентацијата за основно versus напредно ниво Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
5 час	Професионална комуникација	Видови на комуникациски ставови; Соодветни и несоодветни комуникациски ставови; Воспоставување на наметлив (самоуверен) начин на комуникација	Прирачник. Подгответе ppt презентација Подгответе игра на улоги Изработка на писмен акт Специфики на презентацијата за основно versus напредно ниво Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
6 час	Емоции и чувства	Кога и зошто доживуваме емоции; Контрола на емоции во професионална комуникација; Комуникациски позиции согласно доживување и изразување на емоции	Прирачник. Подгответе ppt презентација Подгответе игра на улоги и дискусија Специфики на презентацијата за основно versus напредно ниво Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
7 час	Давање и примање на критика	Како да се критикува однесување со цел да се постигне тоа да се промени; Техники на критицизам; Зошто е корисно критикувањето и како да се прифати .	Прирачник. Подгответе ppt презентација Подгответе хипотетичка ситуација и игра на улоги Специфики на презентацијата за основно versus напредно ниво Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
8 час	Конфликти	Потточки: Што е конфликт; Видови, извори, поделба и динамика на развој на конфликти; Зошто избегнување на конфликти не е добро;	Прирачник. Подгответе ppt презентација и работни листови Подгответе игра на улоги Специфики на презентацијата за



		Управување со конфликти (анализа и трансакција)	основно versus напредно ниво Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
9 час	Стратегии за решавање конфликти	Потточки: Зошто ги решаваме конфликтите на одреден начин; Учење за различни начини за решавање на конфликтите	Прирачник. Подгответе ppt презентација Подгответе хипотетичка ситуација и игра на улоги Отворена дискусија и споделување искуства Специфики на презентацијата за основно versus напредно ниво Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
10 час	1. Комуникација со тешки клиенти Комуникација со тешки работници 2. Личен изглед на работници за обезбедување	Кој е тежок клиент/работник; Видови на тешки клиенти/работници; Постапување со тешки клиенти/работници; Подготовка на соодветно средство за прикажување на фокалните точки на темата Специфики на презентацијата за основно versus напредно ниво	Прирачник. Подгответе ppt презентација Подгответе хипотетичка ситуација и игра на улоги Дискусија и споделување професионални искуства За третата тема – модел фотографии Специфики на презентацијата за основно versus напредно ниво Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво

ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО КОРИСТЕЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

Идните обучувачи ќе ја користат електронската алатка единствено како појдовен извор на информации и ќе бидат обучени да ја користат со цел да им укажат на слушателите на обуката која тие ќе ја спроведуваат во иднина за начините на нејзино самостојно користење.

САМОЕВАЛУАЦИЈА

Самоевалуацијата за ова ниво на модулот е специфична и може да се изведе на дел од час (колку што обемот на материјата и времето тоа го дозволуваат) на начин што секој слушател на обуката ќе подготви кратки работни материјали за една од дадените теми и ќе спроведе симулација на час - настава (во траење од десетина минути). Ваквите симулации може да се спроведат на крајот на повеќето наставни часови.

МАТЕРИЈАЛИ ЗА ОБУКА

- Прирачник за стекнување на меки вештини
- Е- книга (електронска верзија на прирачникот)
- Литература и други материјали со педагошко – методолошка содржина итн.



КРАТОК ОПИС НА ПРЕДМЕТОТ НА ПРОГРАМАТА

Програмата за обука на обучувачи од областа на човековите права претставува специјализирана обука на лица кои во иднина самите ќе држат обуки од наведената област.

Човековите права и слободи претставуваат област која денес се изучува како самостојна научна дисциплина која произлегува од меѓународното право за правата на човекот. Модерниот концепт на човековите слободи и права се заснова на глобално прифатени принципи, општествени цели и индивидуални вредности. Такви се, на пример: правдата, мирот, достоинството, еднаквоста, слободата итн.

Таа опфаќа збир од норми, пред се, содржани во меѓународните конвенции и договори кои најчесто се транспонирани и во националните законодавства на државите.

Во рамките на дејноста приватно обезбедување, вршителите често се соочуваат со ситуации кои се директно или индиректно поврзани со прашања за заштита на човековите права и граници преку кои истите не смее да бидат повредени или предизвикани, со што би претставувале облици на злоупотреба и кривични дела.

Идните обучувачи треба да бидат едуцирани и оспособени за креирање методологија и да развијат вештини на пренесување на знаењата на слушатели со различни нивоа на познавање на материјата.

ТАРГЕТ ГРУПА

Лица кандидати за оваа обука се лица вработени во агенциите за обезбедување на раководна позиција, кои веќе имаат завршено основно и напредно ниво на обука за меки вештини за приватно обезбедување, со посебни познавања во областа на човековите права и слободи, како и лица кои ваквите знаења ги имаат стекнато на друг начин (завршено соодветно високо образование итн.), а кои во иднина самите ќе бидат обучувачи на определен модул.

ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДАВАЧИТЕ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА-ОСНОВНИ НОСИТЕЛИ НА ОБУКАТА

Обуката на обучувачи за областа човекови права ќе ја спроведуваат:

- Експерти од областа на правни науки кои се занимаваат со оваа тема генерално или кои се занимаваат со одделни области на заштита на правата и слободите на човекот во конкретни, специфични сфери и области.
- Експерти од пракса со продлабочено знаење и искуство, како во областа на приватното обезбедување, така и во областа на човековите права, кои доаѓаат од секторот приватно обезбедување или од невладините организации кои се занимаваат со прашања на човековите права.
- Обучени предавачи или други експерти ангажирани од организацијата која ја спроведува обуката (или слична релевантна институција);

ВАЖНО! Предавачите на обуката за обучувачи задолжително треба да имаат преходно искуство во спроведувањето обуки и предавања!



ЦЕЛ НА МОДУЛОТ – ОЧЕКУВАН РЕЗУЛТАТ

Овој модул и ниво на обука има специфична цел – обучување на лица со високо ниво на знаења во областа да бидат предавачи и олеснувачи во процесот на развивање на вештини кај вршителите на дејноста приватно обезбедување, односно обучување на идни обучувачи кои ќе ги дисеминираат своите знаења и ќе успеат да развијат вештини кај слушатели на различни нивоа на обука и знаење.

ТЕМИ, ВРЕМЕНСКА РАМКА НА ПРЕДАВАЊАТА И СТРУКТУРА НА ПРОГРАМАТА ПО ЧАСОВИ

Почетни напомени

Обучувачот треба да поседува знаења на највисоко ниво за темата која е предмет на настава.

Обуката има доминантно методолошко-педагошка димензија.

Проверете ги најновите трендови/податоци/решенија во врска со секоја од темите во деновите непосредно пред наставата!

Задолжително прочитајте ги упатствата за обучувачи дадени во воведниот дел на тренинг програмата.

Секој наставен час трае 45 минути.

	Теми на часот	Опис/основни потточки	Основен материјал/ Методологија
1 час	Поим и карактеристики на правата на човекот	Универзалност, Неотуѓивост, Апсолутност, Неделивост.	Прирачник. Приказ на научни дефиниции и објаснување на карактеристиките. Компаративен метод. Подготовка на соодветно средство за прикажување на фокалните точки на темата (презентација). Специфики на презентацијата за основно versus напредно ниво
2 час	Поделба на правата и слободите на човекот	Граѓанско – политички права Економско – социјални и културни права, солидарносни права Нови генерации права	Прирачник. Приказ на дефиниции и поделбите според различни критериуми. Подготовка на соодветно средство за прикажување на фокалните точки на темата (презентација). Заради големиот број категории и класификации, соодветен дополнителен материјал се т.н. handouts Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
3 час	Право на живот	Чл. 2 од ЕКЧП Забрана за смртна казна Казнено-правна заштита на животот и телесниот интегритет	Прирачник. Приказ на поимот на заштита на правото на живот според ЕКЧП, националното законодавство и ситуациите во кои тоа може да не се смета за кривично дело. Подготовка на соодветно средство за прикажување на фокалните точки на темата (презентација). Подготовка на работни листови на кои ќе биде прикажана одредбата од чл.6 од ЕКЧП и релевантните одредби од кривичното законодавство на државата



			Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
4 час	Забрана за тортура	Чл. 3 од ЕКЧП Казнено-правна заштита од тортура	Прирачник. Јасно детерминирање на поимите тортура, нехуман третман/казна, понижувачки третман Подготовка на писмени материјали за анализа на три различни случаи заради утврдување на границите меѓу наведените третмани/однесувања (презентација, handouts) Одредби од националното (казнено) законодавство Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
5 час	Право на слобода и сигурност (безбедност). Слобода на движење	Чл. 5 од ЕКЧП Забрана за лишување од слобода и исклучоци Противправно лишување од слобода	Прирачник. Определување на концептот слобода и сигурност (физичка слобода + чувство на сигурност), поимот лишување од слобода и исклучоците од правото. Дефинирање на слободата на движење (опсег, живеалиште...) Подготовка на презентација, handouts, работни листови со членовите од ЕКЧП и одредбите од националното казнено законодавство Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
6 час	Право на приватност	Чл. 6 од ЕКЧП Чл. 13 од ЕКЧП Концептот на судска заштита на правата на човекот	Прирачник. Дескрипција на комплексниот поим на приватност (чл.8 од ЕКЧП, национално законодавство за лични податоци, обврска за чување на тајна, заштита на лични податоци, инкриминации за заштита на домот, комуникациите). Детерминирање на границите за заштита на безбедноста и приватноста. Одговорност за повреда на правата од областа на приватноста. Се препорачува користење на ppt презентација + работни листови со селектирани одредби од гореспомнатите правни акти и подзаконските акти
7 час	Права на деца, мигранти и бегалци	Конвенција за правата на детето; Малолетничко национално законодавство.	Прирачник. Приказ на повисокото ниво на заштита на децата и посебните гаранции за заштита од незаконито лишување од слобода и од примена на сила. Укажување на стандардите за правата на бегалците и мигрантите и поимите азил и привремена заштита. Дистрибуција на писмени материјали со одредбите од меѓународни документи и од националното законодавство. Одредби од подзаконски акти. Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
8 час	Забрана за дискриминација. Заштита на ранливи групи	Категории ранливи лица; Ранливите лица во различни ситуации; пошироки права, повисока заштита.	Прирачник. Дефинирање на поимот дискриминација. Определување на поимот и категориите ранливи групи. Подготовка на ppt и приказ на законските одредби и подзаконските акти за посебниот ретман на ранливи групи при постапување во вршење приватно обезбедување Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
9 час	Право на мирно	Чл. 11 од ЕКЧП	Прирачник.



	собирање. Слобода на здружување	Исклучоци од слободата на здружување и мирно собирање	Детерминирање на правото на мирни и јавни собири vis a vis слободата за здружување (колективитет, асоцијации и сл.) Дистрибуција на материјали во врска со законодавството за јавни собири Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
10 час	Право на судска заштита (фер судење, судење во разумен рок)	Чл. 6 од ЕКЧП Чл. 13 од ЕКЧП Концептот на судска заштита на правата на човекот	Прирачник. Приказ на комплексот судски права (пристап до суд, судење во разумен рок, правично судење итн.) Определување на релевантноста во поглед на дејноста приватно обезбедување (права во случај на добивање својство на обвинет итн.) Подготовка на ппт презентација (особено за чл. 6 ЕКЧП и одредби од национално законодавство)

ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО КОРИСТЕЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

Идните обучувачи ќе ја користат електронската алатка единствено како појдовен извор на информации и ќе бидат обучени да ја користат со цел да им укажат на слушателите на обуката која тие ќе ја спроведуваат во иднина за начините на нејзино самостојно користење.

САМОЕВАЛУАЦИЈА

Самоевалуацијата за ова ниво на модулот е специфична и може да се изведе на дел од час (колку што обемот на материјата и времето тоа го дозволуваат) на начин што секој слушател на обуката ќе учествува во подготовка на кратки работни материјали за една од дадените теми и во симулација на час - настава (во траење од десетина минути). Ваквите симулации може да се спроведат на крајот на повеќето наставни часови.

МАТЕРИЈАЛИ ЗА ОБУКА

- Прирачник за стекнување на меки вештини
- Е- книга (електронска верзија на прирачникот)
- Литература и други материјали со педагошко – методолошка содржина итн.
- Дополнителни информации за секоја одделна област



КРАТОК ОПИС НА ПРЕДМЕТОТ НА ПРОГРАМАТА

Програмата за обука на обучувачи од областа на управувањето со професионален стрес претставува специјализирана обука на лица кои во иднина самите ќе држат обуки од наведената област.

Идните обучувачи треба да бидат обучени да креираат методологија и да развијат вештини на пренесување на знаењата на слушатели со различни нивоа на познавање на материјата.

Предметна програма посветена на прашањето на професионалниот стрес има за цел да им овозможи на вработените во дејноста приватно обезбедување да го препознаат и ефективно да го менаџираат стресот, а на организациите да обучат интерни обучувачи кои ќе ги одржуваат и пренесуваат стекнатите знаења.

Застапеноста и негативните последици на професионалниот стрес врз вработените во секторот за приватно обезбедување се добро познати и често експлорирани низ литературата, а податоците и статистичките индикатори се загрижувачки. Се смета дека секој 4ти вработен страда од стрес на работното место, а според определени студии 70% до 80% од сите посети на лекар се поврзани или поконкретно се последица на стрес. Професионалниот стрес не загрижува само на индивидуално ниво, туку неговите последици се “фатални” и за организациите од аспект на неефективно потрошени работни часови, боледувања, отсуства од работа и откази.

Најчести фактори кои доведуват до стрес, особено на работно место се: преголемиот обем на работа, безначајните задачи, премногу работни часови и ниска плата, нерегуларни паузи, нерационални барања, нејасни одговорности и очекувања, конфликтно однесување, повеќе супервизори, намалена автономност или учество во донесување одлуки, неефикасни комуникациски вештини итн. Познавајќи ги изворите на професионалниот стрес луѓето се на чекор кон креирање на услови за негово превенирање. Од друга страна, игнорирањето на ризик факторите придонесува кон пораст на бројот на вработени кои се соочуваат со професионален стрес, а последиците и штетите настануваат на индивидуално, семејно, но и на компаниско ниво.

ТАРГЕТ ГРУПА

Лица кандидати за оваа обука се лица вработени во агенциите за обезбедување на раководна позиција, кои веќе имаат завршено основно и напредно ниво на обука за меки вештини за приватно обезбедување, со посебни познавања во областа на психологијата, стрес менаџментот и сл, како и лица кои ваквите знаења ги имаат стекнато на друг начин (завршено соодветно високо образование итн.), а кои во иднина самите ќе бидат обучувачи на определен модул.

ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДАВАЧИТЕ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА- ОСНОВНИ НОСИТЕЛИ НА ОБУКАТА

Предметната програма за обука на обучувачи од областа на професионален стрес ќе ја спроведуваат експерти од областа на психологија, клиничка психологија, психотерапија, или друга компатибилна научна област, кои се занимаваат со оваа тема генерално или кои се занимаваат со одделни области на оваа проблематика во конкретни, специфични сфери и области.



- Експерти од пракса со продлабочено знаење и искуство и во областа на приватното обезбедување и во областа на психологија, кои доаѓаат од секторот приватно обезбедување или од невладините организации кои се занимаваат со прашања на професионален стрес.
- Обучени предавачи или други експерти ангажирани од организацијата која ја спроведува обуката (или слична релевантна институција);
- Други.

ЦЕЛ НА МОДУЛОТ – ОЧЕКУВАН РЕЗУЛТАТ

Учесниците во обуката за обучувачи ќе ги развијат следните вештини:

- Вештини за начини и правила на водење на обука за возрасни;
- Вештини на презентирање и организирање на групна работа во едукативни цели;
- Сензибилитет да го прилагодуваат и менаџираат својот пристап како едукатор на барањата на групата со која работат;
- Ќе бидат оспособени за проактивно делување и интервенции на стрес менаџмент при групна работа;

ТЕМИ, ВРЕМЕНСКА РАМКА НА ПРЕДАВАЊАТА СТРУКТУРА НА ПРОГРАМАТА ПО ЧАСОВИ

Почетни напомени

Обучувачот треба да поседува знаења на највисоко ниво за темата која е предмет на настава.

Обуката има доминантно методолошко-педагошка димензија.

Проверете ги најновите трендови/податоци/решенија во врска со секоја од темите во деновите непосредно пред наставата!

Задолжително прочитајте ги упатствата за обучувачи дадени во воведниот дел на тренинг програмата.

Секој наставен час трае 45 минути.

	Темѝ на часот	Опис/основни потточѝ	Основен материјал/ Методологија
1 час	Стрес: предрасуди, стереотипи и верувања за и околу стресот.	Зона на комфор; Верувања/ предрасуди и стереотипи за и околу стресот; Лична промена – увид во стрес и потреба од промена – соочување со отпор кон промени	Прирачник. Подгответе ppt Усна елаборација и дискусија Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво



2 час	Природата на стресот	Што е стрес? Добар и лош стрес; Стрес и мисловен процес; Стрес и професионална ефикасност; Како до видливи промени во мислењето и делувањето?	Прирачник. Подгответе ppt Усна елаборација и дискусија Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
3 час	Професионален стрес.	Извори на професионален стрес; Стимулативен или блокирачки стрес; Последици од стрес – по личност и по организација	Прирачник. Подгответе ppt Анализа на хипотетичка ситуација Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
4 час	Препознавање на професионален стрес	Знаци и симптоми на професионален стрес; Напад, бегство или “парализа”? Свесност за професионален стрес; Твојата почетна точка	Прирачник. Подгответе ppt Дискусија и споредување искуства Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
5 час	Стратегии на когнитивна/мисловна промена	Менаџирање на сопствената ментална состојба; Тело – мисла поврзаност/ мозочни реакции; Создавање и/или селекција на позитивна мисла; Мисла/ цел/ активност – сложувалка која делува	Прирачник. Подгответе ppt Дискусија и споредување искуства, играње улоги Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
6 час	Стил на живот/ исхрана, физичка активност, релаксација	Стил на живот и стрес; Со физичка активност во борба против стресот; Вежби за брза релаксација – дишење; Процес на носење на одлуки и стратегии на проактивно менаџирање на стресот	Прирачник. Подгответе ppt Дискусија Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
7 час	Стрес кај работници за приватно обезбедување	Специфики на професија приватно обезбедување значајни за професионален стрес; Чувство на сигурност v.s. приватно обезбедување; Најчести извори на стрес кај работници за приватно обезбедување	Прирачник. Подгответе ppt Анализа на ситуации и професионални искуства Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
8 час	Лидерство и стрес	Менаџерски стрес – превенција, препознавање и менаџирање; Индивидуални стратегии за стрес менаџмент; Прелевање на стрес во приватен и професионален живот;	Прирачник. Подгответе ppt Професионални искуства во организацијата и давање насоки за постапување на работниците за обезбедување во стресни



		Знаци и симптоми на професионален стрес кај вработени во приватно обезбедување	ситуации Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
9 час	Организациски стратегии на стрес менаџмент	Менаџмент на човечки ресурси; Контрола на организациски извори на стрес; Комуникација/ мотивација/ задоволство од работа во функција на превенција на професионален стрес	Прирачник. Подгответе ppt Професионални искуства во менаџерско работење Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво
10 час	“Организација која учи” Како до успешна презентација? Како до успешен обучувач?	Иницијален вовед; “Приказна” и зошто е важна; Како се “контролира” групата во насока на постигнување на целите; Циклус на внимание кај учесници Евалуација на успешност Самодоверба и проактивно однесување; Прво модел, а потоа обучувач; Приоритет на алтернативи и прифаќање на различности; Активности кои помагаат за личен одмор и релаксација.	Прирачник. Подгответе ppt Дискусија за методолошко – педагошки прашања Специфики на работните материјали за основно versus напредно ниво

ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО КОРИСТЕЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

Идните обучувачи ќе ја користат електронската алатка единствено како појдовен извор на информации и ќе бидат обучени да ја користат со цел да им укажат на слушателите на обуката која тие ќе ја спроведуваат во иднина за начините на нејзино самостојно користење.

САМОЕВАЛУАЦИЈА

Самоевалуацијата за ова ниво на модулот е специфична и може да се изведе на дел од час (колку што обемот на материјата и времето тоа го дозволуваат) на начин што секој слушател на обуката ќе подготви кратки работни материјали за една од дадените теми и ќе спроведе симулација на час - настава (во траење од десетина минути). Ваквите симулации може да се спроведат на крајот на повеќето наставни часови.

МАТЕРИЈАЛИ ЗА ОБУКА

- Прирачник за стекнување на меки вештини
- Е- книга (електронска верзија на прирачникот)
- Литература и други материјали со педагошко – методолошка содржина итн.





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



**CHAMBER FOR
DEVELOPMENT
OF SLOVENIAN
PRIVATE
SECURITY**

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



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



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



<http://hcz.hr/>



**NATIONAL AGENCY
for European Educational
Programmes and Mobility**

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

