



Train Brain *Soft*

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

KURIKULUM

TRANSVERZALNIH VJEŠTINA

ZA OSOBE U PRIVATNOJ ZAŠТИ



Ovaj projekt financira
Europska unija

SADRŽAJ

1. TABLICA PRUŽATELJA EDUKACIJE	3
2. PRAVNI OKVIR ZA KONTINUIRANU EDUKACIJU.....	4
3. OBRAZLOŽENJE ZA UVOĐENJE KONTINUIRANOG PROGRAMA EDUKACIJE	5
3.1 Definicija problema	
3.2 Provedbe obavezne kontinuirane edukacije i potrebe tržišta rada	
3.3 Povezanost s modernim znanstvenim spoznajama	
4. MEKE VJEŠTINE U PODRUČJU PRIVATNE ZAŠTITE	9
4.1 Važnost mekih vještina u djelatnosti privatne zaštite	
5. CILJEVI I ZADACI PROGRAMA EDUKACIJE	11
5.1 Opći cilj	
5.2 Specifični ciljevi (zadaci)	
6. OČEKIVANI REZULTATI (STEĆENE KOMPENTENCIJE)	13
6.1 U području komunikacija	
6.2 U području ljudskih prava i sloboda	
6.3 U području profesionalnog stresa	
7. ZNAČAJKE I MODULARNA STRUKTURA PROGRAMA EDUKACIJE	15
7.1 Vrsta programa	
7.2 Dijelovi (područja) / tečaja	
7.3 Polaznici/korisnici	
7.4 Trajanje edukacije	
7.5 Financiranje edukacije	
7.6 Uvjeti za sudjelovanje na edukaciji	
7.7. Metodologija implementacije edukacije	
7.8. Ocjenjivanje i procjenjivanje	
7.8.1 Ocjena polaznika – teme edukacije	
7.8.2 Procjena učinkovitosti kontinuirane edukacije	
7.9. Modularna struktura programa edukacije	

8. OPĆI PROGRAM O PREDMETU EDUKACIJE PO TEČAJU	18
8.1 OPĆI PROGRAM EDUKACIJE PO TEČAJU KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE U DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE	19
8.1.1 Podaci o pružatelju edukacije	
8.1.2 Podaci o predavačima	
8.1.3 Osnovni podaci o tečaju	
8.1.4 Opis tečaja i ključne riječi (izrazi)	
8.1.5 Ciljevi i rezultati koji se žele postići	
8.1.6 Metodologija izvođenja treninga	
8.1.7 Struktura tečaja (osnovne smjernice)	
8.1.8 Aktivnosti sa vanjskim institucijama	
8.1.9 Literatura i radni materijali	
8.2 OPĆI PROGRAM EDUKACIJE PO TEČAJU LJUDSKA PRAVA I SLOBODE U DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE	26
8.2.1 Podaci o pružatelju edukacije	
8.2.2 Podaci o predavačima	
8.2.3 Osnovni podaci o tečaju	
8.2.4 Opis tečaja i ključne riječi (izrazi)	
8.2.5 Ciljevi i rezultati koji se žele postići	
8.2.6 Metodologija izvođenja treninga	
8.2.7 Struktura tečaja (osnovne smjernice)	
8.2.8 Aktivnosti sa vanjskim institucijama	
8.2.9 Literatura i radni materijali	
8.3 OPĆI PROGRAM EDUKACIJE PO TEČAJU PROFESIONALNI STRES U DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE	33
8.3.1 Podaci o pružatelju edukacije	
8.3.2 Podaci o predavačima	
8.3.3 Osnovni podaci o tečaju	
8.3.4 Opis tečaja i ključne riječi (izrazi)	
8.3.5 Ciljevi i rezultati koji se žele postići	
8.3.6 Metodologija izvođenja treninga	
8.3.7 Struktura tečaja (osnovne smjernice)	
8.3.8 Aktivnosti sa vanjskim institucijama	
8.3.9 Literatura i radni materijali	

TABLICA PRUŽATELJA EDUKACIJE

1

Ime	Komora, udruženje ili drugi oblik nacionalnog tijela nadležnog za pitanja privatne sigurnosti.
Vrsta edukacije	Kontinuirana edukacija, specijalizirana edukacija za razvoj mekih vještina za osobe u djelatnosti privatne zaštite.
Ostale edukacije koje organizira isti izvoditelj obuke	Obvezna osnovna edukacija za dobivanje licence za privatnu zaštitu; Specijalizirana edukacija u različitim sferama područja interesa djelatnosti privatne zaštite
Podaci o predavačima	Pojedinci imenovani za obveznu edukaciju; Eksperti sa visokih učilišta, strukovnih institucija i stručnjaci praktičari
Podaci o mjestu i prostoru edukacije	Komore, nacionalno tijelo ili udruženje trebaju osigurati materijalno-tehničke uvjete za edukaciju



PRAVNI OKVIR ZA KONTINUIRANU EDUKACIJU

2

Pravni okvir za kontinuiranu edukaciju zaposlenika u privatnoj zaštiti, u usporednim zakonima obično se nalaze u odredbama koje propisuju svrhu privatne zaštite i njeno osmišljavanje s ciljem pružanja kvalitetnih usluga osoba koje karakterizira profesionalnost i kompetencija koje se stalno nadograđuju i poboljšavaju.

Pravni akti kojima se utvrđuju ti ciljevi često su zakoni koji reguliraju taj sektor, kao i podzakonski akti usmjereni na pravilnu operacionalizaciju odredbi relevantnih zakona, kao i statuti i slični akti kojima se regulira nadležnost komora i drugih oblika udruživanja u ovom području.

Poboljšanje stručnosti pružatelja usluga prihvate zaštite, koji se u početku potvrđuje dobivanjem licence nakon polaganja stručnog ispita, može se postići kontinuiranom nadogradnjom već stečenih znanja i vještina, kao i stjecanjem novih znanja i vještina.

Sukladno tome, kontinuirana edukacija usmjerena na unaprjeđenje stručnosti privatne zaštite nije samo pravo i prilika već i obveza nacionalnog tijela odgovornog za djelatnost privatne zaštite kako bi se ispunili ukupni zakonski i statutarni ciljevi.



OBRAZLOŽENJE ZA UVOĐENJE KONTINUIRANOG PROGRAMA EDUKACIJE

3

3.1 DEFINICIJA PROBLEMA

Uvođenje kontinuiranog programa (obrazovanja) za pružatelje usluga privatne zaštite pojavilo se kao potreba u rezultatima nekoliko studija koje su provodili i sami pružatelji usluga, kao i stručna i šira javnost.

Izvještaj o istraživanju transverzalnih kompetencija kod osoba u privatnoj zaštiti koji je provedeno u sklopu projekta "Train Brain Soft - razvoj standardiziranog modela i elektroničkog alata za obuku zaposlenika u industriji privatne zaštite ", uz potporu Erasmus + programa EU, koje je provodila Komora Republike Makedonije za privatnu zaštitu, zajedno s odgovarajućim tijelima iz Slovenije, Rumunjske, Norveške i Hrvatske, također je potvrdilo postojanje ozbiljnog jaza, praznine između potreba koje nastaju pri obavljanju svakodnevnih poslova i znanja koja je dobiveno obveznom osnovnom edukacijom za zaposlenike u privatnoj zaštiti. Istraživanje je pokazalo da se velika pažnja treba posvetiti stjecanju znanja i vještina u tri ključna područja: komunikacija, ljudska prava i upravljanje stresom.

U zaključcima drugog istraživanja,¹ navedeno je slijedeće: "Dio istraživanja usmjeren je na usavršavanje zaposlenika za privatnu zaštitu u smislu kontinuirane edukacije rezultiralo je jasnim zaključcima. U smislu da li i kuda pravna osoba upućuje zaposlenike na kontinuiranu edukaciju (osnovna i specijalna edukacija) više od 80% ispitanika navodi da sudjeluju u zajedničkoj, osnovnoj edukaciji. Istovremeno, ispitanici su izrazili potrebu za specijaliziranim treninzima u područjima kao što su sigurnosna kultura, komunikacija, upotreba sredstava prisile, protupožarna zaštita, upotreba vatrengog oružja itd.

¹ Istraživanje provela Komora za privatnu zaštitu u svrhu pripreme Strategije razvoja privatne zaštite u Republici Makedoniji, a čiji rezultati su objavljeni u Strategiji koja je usvojena 11.07.2016.



Pored toga, ispitanici su izrazili očitu potrebu za posebnom kontinuiranom strukovnom edukacijom koja bi obuhvatila nove trendove i osigurala kontinuiranu profesionalizaciju u obavljanju njihovih poslova, posebice u području fizičke sigurnosti, zaštite osobnih podataka i tehničke sigurnosti, prijevoza novca i drugih vrijednosti i zaštita na sportskim natjecanjima i drugim javnim događajima. "

Kontinuirani programi edukacije² obvezni su u nekoliko zemalja u obliku kontinuirane obuke osoblja u industriji privatne zaštite, ali problematičan aspekt tih rješenja u mnogim je zemljama izostanak sadržaja koji se odnosi na razvoj mekih vještina. Na primjer, u Hrvatskoj prema podacima navedenim u COESS činjenicama i brojkama za 2013³, ne postoji obavezna kontinuirana edukacija na razini menadžera i viših pozicija u industriji, ali postoje mogućnosti na nižoj razini za provođenje specijalizirane edukacije. Prema istom izvoru, u Rumunjskoj je potrebna posebna edukacija na svim razinama u područjima koja su obvezna za osnovnu edukaciju. Slovenija također zahtijeva dodatnu edukaciju, kao i mnoge druge zemlje obuhvaćene prethodno navedenom analizom. Ipak, u praksi nastaju problemi, jer kao što je naznačeno, osim formalne činjenice da je odgovornost za dodatnu edukaciju u većini država, bitan dio, sadržaj takvog osposobljavanja ne odgovara potrebama tržista.

U prilog gore spomenutoj izjavi odgovaraju i podaci prezentirani u *Izještaju* o istraživanju transverzalnih kompetencija kod osoba u privatnoj zaštiti iz 2016.⁴ prema kojem analiza programa za edukaciju za meke vještine pokazuje da su rijetko prisutne i da je u većini zemalja u ovom pogledu uglavnom pokriveno područje komunikacija. Međutim, komunikacijske vještine radnika u industriji često su neodgovarajuće i nedovoljne, stoga je stjecanje ovakvog znanja, kao i na drugim područjima mekih vještina, više nego potrebno.

Očito je da strukovna edukacija u obliku obavezne osnovne edukacije prije stručnog ispita daleko od zadovoljavanja potreba kontinuiranog poboljšanja i unapređenja znanja i vještina zaposlenika u području privatne zaštite. Ipak za dodatnu nadogradnju stručnih kompetencija, važniji je razvoj vještina i kompetencija koje nisu u samom fokusu opsega aktivnosti, ali su usko povezane s njom i imaju veliku važnost u pravilnom i uspješnom izvođenju zadataka u svom opsegu.

² Nastavak

³ Konfederacija europskih udruženja privatne zaštite, Usluge privatne zaštite u Evropi, CoESS činjenice i brojke, 2013

⁴ Izještaj istraživanja razvoj transverzalnih kompetencija kod osoba u privatnoj zaštiti -Train Brain Soft Projekt - 2016



Istodobno značajan broj postojećih strateških dokumenata za razvoj sektora privatne zaštite ističe kontinuiranu edukaciju kao jedan od glavnih strateških ciljeva i kao integralni dio profesionalizacije ovog sektora.

U Strategiji razvoja privatne sigurnosti u Republici Makedoniji, navodi se da: "strukovno obrazovanje je proces kontinuiranih aktivnosti kako bi se osiguralo unaprjeđenje stečenih osnovnih znanja i vještina i stalno promicanje novih praksi. Kontinuirana edukacija smatra se značajnim čimbenikom uspjeha, posebno imajući u vidu da se uvjeti za rad mijenjaju vremenom, stoga postoji potreba za novim treninzima i vještinama."

Kao što je prethodno navedeno, istraživanje pokazuje da, iako prema usporednim iskustvima, zaposlenici u privatnoj zaštiti uvijek prolaze kroz proces edukacije, to nije dovoljno jamstvo za visoku kvalitetu djelatnosti privatne zaštite. Štoviše, praksa potvrđuje da je rad u privatnoj zaštiti rad vrlo složen. Očekuje se stoga da zaposlenici u privatnoj zaštiti imaju široko znanje o različitim područjima i da imaju sposobnost djelovanja u specifičnim situacijama ili raspolažu vještinama i kompetencijama koje su po svojoj prirodi povezane, ali ne pripadaju isključivo području privatne zaštite.

Postojeći jaz koji se pojavljuje između stvarnih vještina i praktičnog iskustva posljedica je nedovoljno razvijenih vještina u nekoliko segmenata, pa stoga kontinuirana edukacija dokazuje da su potrebni i neophodni.

3.2 PROVEDBE OBAVEZNE KONTINUIRANE EDUKACIJE I POTREBE TRŽIŠTA RADA

S obzirom na gore navedeno, posebno rezultate istraživanja, postoji vidljiva potreba tržišta rada kvalificiranih i profesionalnih radnika u privatnoj zaštiti. Pokazujući potrebnu stručnost i međuljudske vještine, ti će radnici pridonijeti privatnoj sigurnosnoj službi kako bi prevladali dugotrajnu stigu i dobili potpuno novu prezentaciju i prihvatanje od strane javnosti. Nadalje, poboljšanje kvalitete privatnih sigurnosnih službi pridonijet će postizanju preduvjeta za ostale strateške ciljeve, kao što su profesionalizacija, standardizacija (definicija minimalnih troškova usluga itd.), pa će privatna sigurnosna služba postati privlačnija kao struka.

Model kontinuirane edukacije za privatnu zaštitu dodatno će odrediti pružatelj edukacije u skladu s definiranim strateškim ciljevima.



Također je važno napomenuti da kontinuirano usavršavanje radnika privatne zaštite treba imati obvezatni karakter, što zahtijeva buduće intervencije u zakonodavstvu i njihovu regulaciju pravnim aktom.

3.3 POVEZANOST S MODERNIM ZNANSTVENIM SPOZNAJAMA

Kontinuirano usavršavanje provodi se prema precizno planiranom programu (kurikulumu) iz kojeg će se razviti razrađeni nastavni planovi (predavanja) za sve planirane module. Nastavni sadržaji (predavanja) obuhvaćat će: teme koje treba obrađivati, broj sati potrebnih za postizanje tih vještina, ciljevi i očekivani rezultati, način provedbe obuke, potrebna literatura i ostali materijali i alati koji će se koristiti u provedbi edukacije itd.

Kontinuirana edukacija privatne zaštite usmjerit će se na razvoj vještina i kompetencija, međutim njegova provedba uzima u obzir sva suvremena znanstvena znanja i metode.

Programi predavanja (nastavni planovi) mogu se periodično ažurirati kako bi se teme obuhvaćene edukacijom na određenom području prilagodile potrebama tržišta rada u određenom razdoblju.



MEKE VJEŠTINE U PODRUČJU PRIVATNE ZAŠTITE

4

Transverzalne kompetencije poznate kao meke vještine predstavljaju širok spektar vještina koje su neophodne za obavljanje zadatka jer imaju za cilj poboljšanje međuljudskih odnosa, učinkovitost na poslu, postizanje ciljeva i slično. U Europskoj uniji također su identificirane kao međusektorske vještine i kompetencije zbog toga što spajaju, tj. prenose se u različite profesije. Primjena tih vještina može biti višenamjenska, a njihova upotreba u različitim područjima nužno zahtijeva dodatnu edukaciju.

Gore navedene studije pokazale su da, iako zaštitari prolaze obaveznu osnovnu edukaciju prvenstveno blisko povezanu s neposrednim odgovornostima i kompetencijama, zaposlenici privatne zaštite, čak i klijenti, pa čak i šira javnost, zabilježili su nedostatke specifične prirode (neodgovarajuću i nedovoljno pristojnu komunikaciju; nepristojnu pa čak i neopravdanu nasilnu reakciju u situacijama koje su izvor opasnosti, iako se zaposlenici u privatnoj zaštiti trebaju izlagati opasnostima s obzirom na specifičnosti njihovih zadaća; loše ponašanje u situacijama koje uključuju ranjive kategorije kao što su djeca, starije osobe, izbjeglice itd.).

Upravo ti nalazi upućuju na potrebu obvezne kontinuirane edukacije za zaposlenike privatne zaštite na svim razinama. Pozornost treba posvetiti pitanjima komunikacijskih vještina, sposobnosti prikladnog ponašanja u situacijama koje su izvor profesionalnog stresa, te vještinama priznavanja i primjerene zaštite ljudskih prava građana općenito, ali posebice specifičnih skupina ili kategorija osoba.

Dakle, meke vještine koje je potrebno dalje razvijati za zaposlenike privatne zaštite su nedvojbeno područja komunikacije i profesionalnog upravljanja stresom. Međutim, područje ljudskih prava treba biti obuhvaćeno, ne samo pravnom i političkom perspektivom, već i sa stajališta priznavanja pravilne metodologije djelovanja u situacijama u kojima interveniraju zaposlenici privatne zaštite koji uvijek ometaju određena prava ili slobode građana. To znači da područje ljudskih prava nije meka vještina sama po sebi, već će se tretirati s gledišta priznanja i odgovarajućeg djelovanja u tim osjetljivim situacijama.



4.1 VAŽNOST MEKIH VJEŠTINA ZA DJELATNOST PRIVATNE ZAŠTITE

U području privatne zaštite, ljudi i imovina moraju biti zaštićeni od štetnih nezakonitih radnji, naime od djela koje zadovoljavaju sustav elemenata određenog kaznenog djela. Odbijanje ili uklanjanje takvog napada ili opasnosti često znači ulazak u sferu privatnosti ili osobnih prava druge osobe. Prisilni karakter djelatnosti privatne zaštite daje dodatnu dozu osjetljivosti na sigurnosne aktivnosti, stoga je stjecanje profesionalnih interpersonalnih, komunikacijskih, psiholoških i drugih osobina bitno za zaposlenike privatne zaštite.

Izvedba usluge uključuje međuljudske odnose i brojne interakcije, stoga je vrlo važno da svi dionici dobiju precizno, profesionalno i pravilno postupanje s punim poštovanjem njihovog integriteta i dostojanstva, poštivanja njihovih prava itd.

Drugim riječima, važno je da se krutost i sama priroda usluga privatne zaštite pokriva i smanji posjedovanjem izraženih mekih vještina kod zaposlenika u privatnoj zaštiti, što će dodatno potvrditi profesionalnost, stručnost i snažnu preventivnu socijalnu dimenziju sektora privatne zaštite općenito.

CILJEVI I ZADACI PROGRAMA EDUKACIJE

5

Popis ključnih područja gdje je nužna intervencija u dalnjoj edukaciji zaposlenika u privatnoj zaštiti, kao što je već navedeno, sastoji se od sljedećih područja:

- Međuljudska komunikacija,
- Ljudska prava i slobode,
- Profesionalni stres.

Sukladno tome, ciljevi koji se trebaju postići obukom su sljedeći:

5.1 OPĆI CILJ

Opći cilj kontinuirane edukacije je poboljšanje razine kvalitete opsega rada privatne zaštite, uz unapređenje stručnosti pružatelja privatne zaštite. Stoga će se povećati efikasnost i učinkovitost u radnom odnosu, održavati će se nastavak razvoja novih vještina i znanja, te dobre izvedbe prakse. Realizacija osnovnog cilja - profesionalni i kompetentni sektor privatne zaštite - pridonijeti će povjerenju javnosti u djelatnost privatne zaštite i općenito stvaranju realne percepcije za ovu profesiju.

5.2 SPECIFIČNI CILJEVI (ZADACI)

Razvijanje novih vještina i kompetencija i unaprjeđenje postojećih vještina i kompetencija pružatelja usluga privatne zaštite s ciljem djelovanja u određenim specifičnim situacijama kao što su:

5.2.1 Poboljšanje komunikacijskih vještina u svim formama (pisanoj, verbalnoj, neverbalnoj, itd.) čime će zaposlenici u industriji privatne zaštite biti bolje i prikladnije prihvaćeni od strane svih dionika u svakoj pojedinoj situaciji, kao i od strane šire javnosti. Prema tome će osobe stjecati znanje i razviti vještine osnova međuljudske komunikacije i sredstava i komponenti uspješne komunikacije; Stjecati znanja o tri temeljna stajališta svijesti

i načina komuniciranja u svakoj od njih; Razvijati vještine priznavanja "ego-države" u svakoj osobi i njegovih manifestacija i prikladnih načina rješavanja takvih situacija itd.

5.2.2 Stjecanje teorijskih, ali iznad svega praktičnih znanja o tome kako djelovati u određenim situacijama u kojima su povrijeđena ljudska prava i slobode, posebno kada se radi o ranjivim skupinama i / ili osobama. Štoviše, koje su granice izvan kojih zaposlenik privatne zaštite ne smije primjenjivati radnje u okviru nadležnosti. Osobe koje će biti educirane u ovom području bit će upoznate s osnovnim međunarodnim instrumentima o ljudskim pravima i slobodama, kao i nacionalnom zakonodavstvu u kojem su prethodno spomenuti transponirani i operativni. Nadalje, polaznici će razviti vještine kako postupati u situacijama zaštite života i tjelesnog integriteta osobe koja je pod zaštitom i štićene imovine, ako se ta zaštita može ostvariti samo (legitimnim) kršenjem iste ili slične pravne osobnosti napadača (život, tijelo, imovina, sloboda itd.); oni će moći prepoznati situacije koje bi bile izvor opasnosti u slučaju imigranata i izbjeglica s mješovitom strukturom subjekata i pravovremeno ih spriječiti, također će steći znanja o užim granicama vlastitih moći kada potencijalna opasnost dolazi od osobe koja pripada određenoj ranjivoj skupini (na primjer, dijete, psihički bolesna osoba itd.).

5.2.3 Stjecanje znanja i vještina iz antropološke i psihološke prirode za primjereni racionalno postupanje u situacijama opasnosti koje su izvor stresa i panike, a koje su osobito važne za pružatelje usluga privatne zaštite, jer oni unatoč vlastitom ponašanju, moraju upravljati stresom, kada se na primjer suočava sa skupinom građana u konkretnoj situaciji. U tom smislu polaznik edukacije će biti upoznat sa značenjem pojma stresa i naučiti otkriti izvore stresa, kako postati svjestan i prepoznati osobni stres za razliku od njegovih kolega; On ili ona će moći adekvatno prepoznati osobne reakcije u određenim stresnim situacijama i mehanizme postupanja s njima, kao i rješavanje postojećih stresova itd.

OČEKIVANI REZULTATI (STEĆENE KOMPETENCIJE)

6

Kao rezultat provedene edukacija, od osoba se očekuje da razviju sljedeće vještine i kompetencije:

6.1 U PODRUČJU KOMUNIKACIJA:

- Vještinu kreiranja načina međuljudske komunikacije koja će biti prilagođena odgovarajućoj situaciji,
- Sposobnost korištenja verbalne i neverbalne,
- Poznavanje jezika i gramatike kako bi se postigla pravilna pisana komunikacija i korespondencija,
- Sposobnost adekvatnog, jasnog i točnog prijenosa podataka od strane zaposlenika u privatnoj zaštiti kako bi se osigurala priprema i slanje izvješća,
- Druga znanja i vještine

6.2 U PODRUČJU LJUDSKIH PRAVA I SLOBODA:

- Upoznavanje nacionalnih i međunarodnih standarda ljudskih prava i sloboda propisanih međunarodnim instrumentima za njihovu zaštitu (deklaracije, konvencije i itd).
- Sposobnost prepoznavanja situacije ili entiteta koji uživa posebnu zaštitu ili repertoar posebnih prava
 - Prepoznavanje granica korištenja sile, odbijanje napada i općenito o poduzimanju radnji u okviru djelokruga svoje nadležnosti kroz koje gube legitimnost i postaju nezakonite jer predstavljaju kršenje pojedinačnih ili kolektivnih prava.
 - Prepoznavanje specifičnih situacija koje uključuju ranjive skupine ljudi: djecu, bolesne ljude, migrante, izbjeglice, starije osobe i sl., poznavanje njihovih prava i specifičnih oblika zaštite
 - Poznavanje standarda utvrđenih praksom Europskog suda za ljudska prava za njihov opseg i zaštitu relevantnih prava i sloboda.



6.3 U PODRUČJU PROFESIONALNOG STRESA:

- Sposobnost samokontrole i odgovarajući odgovor na problem sa kojim se zaposlenik suočava u području rada i obavljanje zadatka prema najvišim standardima ponašanja,
- Sposobnost održavanja mira i staloženosti u vrlo stresnim i opasnim uvjetima,
- Sposobnost predviđanja i prepoznavanja utjecaja mentalnih, psiholoških, kulturoloških i drugih razlika među ljudima u različitim akcijama u sličnim situacijama
- Vještina prepoznavanja vlastitih pristranosti i njihov utjecaj u specifičnim situacijama.



ZNAČAJKE I MODULARNA STRUKTURA PROGRAMA EDUKACIJE

7

7.1 VRSTA PROGRAMA

Preporučuje se da kontinuirana edukacija ili dodatno specijalizirano usavršavanje bude obavezne prirode, koje će se odvijati nakon početnog ispita i da se povremeno provodi u cilju unapređenja / poboljšanja znanja i vještina zaposlenika u privatnoj zaštiti.

7.2 DIJELOVI (PODRUČJA) / TEČAJA

- Međuljudska komunikacija;
- Ljudska prava i slobode;
- Profesionalni stres.

7.3 POLAZNICI/KORISNICI

- Zaposlenici u privatnoj zaštiti;
- Menadžeri u privatnoj zaštiti i druge osobe u tvrtkama za privatnu zaštitu
- Ostali.

7.4 TRAJANJE EDUKACIJE

Edukacija u svakom modulu trajati će od 5 do 15 sati po području (tečaj), uključujući praktični dio, gdje je to prikladno za područje i najmanje 1 sat po području (tečaj) samostalne edukacije o korištenju elektroničkih alata.

7.5 FINANCIRANJE EDUKACIJE

Kontinuirana edukacija financirati će se participacijom podnositelja zahtjeva, a organizatori će pridonijeti njezinoj realizaciji organizacijom, pružanjem sadržaja, tehničkim resursima, osobljem itd.



7.6 UVJETI ZA SUDJELOVANJE NA EDUKACIJI

Nema formalnih uvjeta koje osoba mora zadovoljiti za sudjelovanje na kontinuiranoj edukacijskoj treningu. Međutim, za sudjelovanje u višoj - naprednoj razini edukacije, smatra se da polaznik ima znanje o opsegu i kvaliteti niže razine obuke u relevantnom polju / području (tečaju).

7.7 METODOLOGIJA IMPLEMENTACIJE EDUKACIJE

Edukacija će se provoditi kroz predavanje i samostalno korištenje elektroničkog alata. Elektronički alat će se koristiti i tijekom implementacije klasične nastave kako bi se polaznici ospozobili za samostalan rad. Ovisno o modulu, razini i području treninga, metodologija će se razviti s određenim specifičnostima koje će biti navedene u nastavnim programima (Syllabus) za svako područje u svakom modulu zasebno.

Cjelovito, edukacija će se provoditi korištenjem:

- Klasična predavanja (objašnjavanja)
- Prezentacije
- Studije slučaja,
- Simulacije,
- Upotreba priručnika za meke vještine (priručnika), uputa, radnih listova,
- Rasprave, diskusije i druge interaktivne forme
- Korištenje elektroničkog alata (Otvoreni on-line multimedijijski alat za obuku za meke vještine) itd.

7.8 OCJENJVANJE I PROCJENJVANJE

7.8.1 OCJENA POLAZNIKA – TEME EDUKACIJE

Polaznik koji završava određeni modul obuke iz jednog od tri područja (tečajeva) proći će proces provjere stečenih znanja i vještina. Provjera se provodi u pisnom obliku ili elektronskom obliku, a ovisno o području može se detaljno razraditi u posebnom programu i drugim sredstvima ocjenjivanja (usmeni, kombinacija i sl.). Svrha je ove evaluacije ospozljavanje za procjenu vlastitog napretka u sviadavanju specifičnih znanja i vještina i ne bi formalno utjecalo na činjenicu da je osoba završila program edukacije.

7.8.2 PROCJENA UČINKOVITOSTI KONTINUIRANE EDUKACIJE

Organizator edukacije provoditi će periodičnu analizu prosječnog uspjeha prema pojedinačnim rezultatima za svaki modul i polje odvojeno. U svrhu postizanja uspješne procjene, moguće je provesti Ad hoc ankete, anketne upitnike i intervjuje kako bi se dobila slika percepcije ciljnih skupina za stupanj znanja i vještina u ovom trenutku, u odnosu na otkrivene percepcije u prethodnim studijama.

7.9 MODULARNA STRUKTURA PROGRAMA EDUKACIJE

	Tečaj	Program	Preduvjeti
Modul 1 OSNOVNI STUPANJ	Komunikacijske vještine u djelatnosti privatne zaštite – osnovni stupanj	Syllabus za tečaj „ Komunikacijske vještine u djelatnosti privatne zaštite – osnovni stupanj “	Nije potrebno prethodno specifično znanje za tečaj
	Ljudska prava i slobode u djelatnosti privatne zaštite – osnovni stupanj	Syllabus za tečaj „ Ljudska prava i slobode u djelatnosti privatne zaštite – osnovni stupanj“	Nije potrebno prethodno specifično znanje za tečaj
	Profesionalni stres u djelatnosti privatne zaštite – osnovni stupanj	Syllabus za tečaj „ Profesionalni stres u djelatnosti privatne zaštite–osnovni stupanj“	Nije potrebno prethodno specifično znanje za tečaj
Modul 2 NAPREDNI STUPANJ	Tečaj	Program	Preduvjeti
	Komunikacijske vještine u djelatnosti privatne zaštite – napredni stupanj	Syllabus za tečaj „ Komunikacijske vještine u djelatnosti privatne zaštite – napredni stupanj “	Potrebno je prethodno osnovno znanje za tečaj
	Ljudska prava i slobode u djelatnosti privatne zaštite – napredni stupanj	Syllabus za tečaj „Ljudska prava i slobode u djelatnosti privatne zaštite – napredni stupanj “	Potrebno je prethodno osnovno znanje za tečaj
Modul 3 EDUKACIJA TRENERA	Profesionalni stres u djelatnosti privatne zaštite – napredni stupanj	Syllabus za tečaj „ Profesionalni stres u djelatnosti privatne zaštite – napredni stupanj“	Potrebno je prethodno osnovno znanje za tečaj
	Tečaj	Program	Preduvjeti
	Edukacija trenera za komunikacijske vještine u djelatnosti privatne zaštite (svi stupnjevi)	Syllabus za tečaj za trenere „Komunikacijske vještine u djelatnosti privatne zaštite “	Potrebno je prethodno napredno znanje za tečaj
Modul 3 EDUKACIJA TRENERA	Edukacija trenera za Ljudska prava i slobode u djelatnosti privatne zaštite (svi stupnjevi)	Syllabus za tečaj za trenere „ Ljudska prava i slobode u djelatnosti privatne zaštite “	Potrebno je prethodno napredno znanje za tečaj
	Edukacija trenera za Profesionalni stres u djelatnosti privatne zaštite (svi stupnjevi)	Syllabus za tečaj za trenere „Profesionalni stres u djelatnosti privatne zaštite“	Potrebno je prethodno napredno znanje za tečaj



OPĆI PROGRAM O PREDMETU EDUKACIJE PO TEČAJU

8

- 8.1 OPĆI PROGRAM EDUKACIJE PO TEČAJU
KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE U DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE
- 8.2 OPĆI PROGRAM EDUKACIJE PO TEČAJU
LJUDSKA PRAVA I SLOBODE U DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE
- 8.3 OPĆI PROGRAM EDUKACIJE PO TEČAJU
PROFESIONALNI STRES U DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE



OPĆI PROGRAM EDUKACIJE PO TEČAJU:

8.1

KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE U DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE

8.1.1 PODACI O PRUŽATELJU EDUKACIJE

Program je implementiran od strane nacionalnog tijela / institucije (komora, udruženje ili slična organizacija) u djelatnosti privatne zaštite.

8.1.2. PODACI O PREDAVAČIMA

- Program edukacije za tečaj Komunikacijske vještine u djelatnosti privatne zaštite izvodiće se od strane stručnjaka u području komunikologije, psihologije i drugih sličnih područja koja se bave istraživanjem ove teme općenito ili nekim specifičnim područjem u polju komunikacija;
- Stručnjaci sa znanjima i iskustvom kako u privatnoj zaštiti tako i u komunikacijama, koji dolaze iz sektora privatne zaštite ili se bave komunikacijama u nevladinim organizacijama;
- Educirani predavači ili drugi stručnjaci koji dolaze iz organizacija koje provode trening (ili slične relevantne institucije);
- Ostali.

8.1.3 OSNOVNI PODACI O TEČAJU:

NAZIV TEČAJA:

KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE U DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE



UKUPNI SATI PREDAVANJA:

- Osnovni trening – broj sati predavanja bit će određen detaljnim nastavnim planom;
- Napredni trening - broj sati predavanja bit će određen detaljnim nastavnim planom;
- Edukacija trenera - broj sati predavanja bit će određen detaljnim nastavnim planom.

UKUPNI SATI POTREBNI ZA NEZAVISNO UČENJE POMOĆU E- ALATA:

Bit će određen detaljnim nastavnim planom nakon izrade elektroničkog alata za E - učenje.

PREPORUČENI BROJ SATI EDUKACIJE:

- Osnovni trening – 5 sati (školskih sati) po tečaju;
- Napredni trening - 10 sati (školskih sati) po tečaju;
- Edukacija trenera - 10 sati (školskih sati) po tečaju.

PREPORUČENI BROJ SATI POTREBAN ZA NEZAVISNO UČENJE POMOĆU ELEKTRONIČKOG ALATA:

Do 2 sata po tečaju.

8.1.4 OPIS TEČAJA I KLUČNE RIJEČI (IZRAZI)

OPIS TEČAJA

Dobra komunikacija je jedna od najvažnijih vještina da bi osoba bila uspješna u životu. Postaje sve važnije kako se prezentiramo u javnosti, kako uspijevamo objasniti svoja stajališta i uvjeriti druge ljudi da prihvate naše mišljenje. U cilju da komuniciramo što uspješnije moramo imati dobre komunikacijske vještine koje nam pomažu da formiramo

svoje mišljenje te ga uspješno prezentiramo drugima, na način koji je uvjerljiv i njima prihvatljiv. Nažalost, nemaju svi ljudi prirodno razvijene ove vještine, no one se mogu naučiti ili barem nadograditi razinu kojom raspolažemo.

Na radnom mjestu upoznajemo mnogo različitih tipova ljudi: bezobraznih, uzrujanih, nestrpljivih, agresivnih, a izbjegavanje i rješavanje konfliktnih situacija sa takvim osobama zahtjeva različite komunikacijske vještine. Neke ljudi komuniciranje umara, izaziva im stres, dok drugi ne dopuštaju suradnicima i klijentima da ih izbace iz takta i da im uzrokuju nelagodne osjećaje. Danas je nužno da čovjek mora moći komunicirati sa različitim ljudima. To će nas učiniti uspješnijim na poslu i svakako ćemo biti profesionalniji. Profesionalnost znači da možemo svoju stručnost koristiti na ispravan način – u slučaju zaštitara to znači da znaju što smiju a što ne smiju činiti. Ispravan pristup ovdje znači kako ćemo što učiniti.

Odgovarajuća komunikacija je osnovni alat u djelatnosti privatne zaštite. Zaštitari moraju biti dobro obučeni kako da komuniciraju u kojem trenutku, da smire konfliktnu situaciju, ali i obzirom na činjenicu da imaju ovlast izdavanja službene zapovijedi. U tom segmentu mogu narušiti neka osnovna ljudska prava osoba nad kojima postupaju, što daje dodatnu dozu osjetljivosti ove problematike.

Konflikt je situacija u kojoj imamo dva suprotstavljeni interesa u isto vrijeme, stoga je očekivano da će se zaštitar naći u istom relativno često. Štoviše, zaštitar će se vrlo lako naći u situaciji gdje postoji i više suprotstavljenih interesa. On u svakom slučaju mora postupati sukladno zakonskim propisima i pravilima službe, u isto vrijeme zadovoljiti i stranku koja ga je angažirala, a sve skupa u cilju da sprječi interes treće osobe čiji je interes suprotan oboma. Često će se naći u situaciji da je suprotstavljen pojedincima koji su pod utjecajem alkohola, droga itd. Sve ove situacije su vrlo zahtjevne, intenzivno konfliktne i moraju se razriješiti na specifičan način.

KLJUČNE RIJEČI (IZRAZI) U OVOME TEČAJU:

Komunikacija, konflikt, profesionalizam, emocije, empatija, kritika, slušanje, govor, slušanje, ponašanje, stav.



8.1.5 CILJEVI I REZULTATI KOJI SE ŽELE POSTIĆI

Kroz ovaj tečaj će polaznici usvojiti iduća znanja:

- Upoznavanje sa terminom međusobne komunikacije;
- Verbalnu komunikaciju;
- Neverbalnu komunikaciju;
- Barijere;
- Prepoznavanje situacije kada sugovornik laže;
- Vježbanje različitih stilova komunikacije;
- Rad sa problematičnim zaposlenicima i kupcima;
- Razrješavanje konflikata;
- Identifikacija osjećaja i kontrola nad iskazivanjem osjećaja.

8.1.6 METODOLOGIJA IZVOĐENJA TRENINGA

- Trening će se izvoditi kroz predavanja, seminare, radionice kao i individualan rad koristeći prethodno pripremljene materijale ili elektronske alate;
- Trening na ovu temu potiče interaktivni pristup kroz diskusije i razmjenu mišljenja između polaznika i predavača, posebno predavača koji će na praktičnom primjeru demonstrirati polaznicima kako reagirati u određenim situacijama;
- Evaluacija programa će se provoditi periodički u cilju da se testiraju rezultati treninga (sama metodologija će se podrobnije obraditi u nastavnom planu, ovisno o modulu treninga).



8.1.7 STRUKTURA TEČAJA (OSNOVNE SMJERNICE)

Tema	Naslov tematske jedinice	Opis
1	Uvod u komunikaciju	Što je komunikacija? Tipovi komunikacije; Verbalna komunikacija; Komunikacijske vještine (govor i aktivno slušanje); Smetnje u komunikacijskim procesima (barijere); Najvažnija pravila komunikacije.
2	Neverbalna komunikacija	Prvi utisci; Mimika; Geste; Držanje tijela; Ton; Distanca (osobni prostor)
3	Govor tijela	Ponašanje; Čitanje govora tijela; Znakovi da sugovornik laže, ne govori istinu ili nema namjeru postupiti po zapovijedi; Reduciranje elemenata koji koče kvalitetnu komunikaciju.
4	Kako hodati, kako slušati / razumijevati	Jednosmjerna i dvosmjerna komunikacija i njihove razlike; Kako uspješno komunicirati; Tehnike intenzivnog slušanja (pasivno i aktivno slušanje); Parafraziranje; Odratz;
5	Profesionalna komunikacija	Tipovi komunikacijskog ponašanja; Prikladan i neprikladan stav u komunikaciji; Uspostavljanje pouzdanog načina komunikacije.

6	Emocije i osjećaji	Kada i zašto doživljavamo emocije; Kontrola emocija u profesionalnoj komunikaciji; Razine komunikacije ovisno o iskustvu i iskazanim emocijama.
7	Davanje i primanje kritika	Kako kritizirati ponašanje sa ciljem da se ono korigira; Tehnike kritiziranja; Zašto je kritika korisna i kako je prihvatići.
8	Konflikti	Što je konflikt; Tipovi, izvori i podjela konflikata; Zašto nije dobro izbjegavati konflikt; Upravljanje konfliktima
9	Strategije za rješavanje konflikata	Zašto rješavamo konflikt na određeni način; Različiti načini za rješavanje konflikata.
10	Komunikacija sa problematičnim zaposlenikom; Komunikacija sa problematičnim klijentom;	Koji zaposlenik ili klijent je problematičan; Tipovi problematičnih zaposlenika i klijenata; Kako se nositi sa problematičnim zaposlenikom i klijentom;
11	Stilovi komunikacije	Procjena okolnosti u kojima je / nije određeni stil komunikacije prikidan; Identifikacija vlastitog stila komunikacije.
12	Nastup i pojava zaštitara	

8.1.8 AKTIVNOSTI SA VANJSKIM INSTITUCIJAMA

U samom procesu edukacije možda će biti angažirani i neki eksterni dionici, kako iz područja privatne zaštite tako i iz područja komunikacija. Ovisno o predmetu, moguće je organizirati posjet određenim eksternim institucijama ili će predavači sa tih institucija gostovati prilikom izvođenja tečaja.



Popis relevantnih dionika koji bi mogli biti uključeni u izvođenje tečaja:

- Državna tijela: Ministarstvo obrazovanja ili neka državna agencija u području obrazovanja,
- Akademske institucije: fakulteti, instituti, škole i sl.
- Nevladine organizacije.

8.1.9 LITERATURA I RADNI MATERIJALI

POTREBNO PROČITATI

- Udžbenik iz „mekih“ vještina – materijali za učenje ovih vještina korisnih za djelatnost privatne zaštite;
- Knjige i članci na temu komunikacije;
- Ostali radni materijali koji će biti korišteni tijekom procesa edukacije: elektronska knjiga, audio knjiga, prezentacije u kombinaciji sa primjerima iz prakse, radne bilježnice, priručnici, itd.
- Program edukacije će možda sadržavati i posebno napravljen elektronički on-line alat u vidu aplikacije za vježbanje „mekih“ vještina.

DODATNA LITERATURA



OPĆI PROGRAM EDUKACIJE PO TEČAJU: LJUDSKA PRAVA I SLOBODE U DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE:

8.2

8.2.1 PODACI O PRUŽATELJU EDUKACIJE

Program je implementiran od strane nacionalnog tijela / institucije (komora, udruženje ili slična organizacija) u djelatnosti privatne zaštite.

8.2.2. PODACI O PREDAVAČIMA

- Program edukacije za tečaj Ljudska prava i slobode u djelatnosti privatne zaštite izvodiće se od strane stručnjaka u području pravnih koji se bave istraživanjem ove teme općenito ili nekim specifičnim područjem u polju ljudskih prava i sloboda;
- Stručnjaci sa znanjima i iskustvom kako u privatnoj zaštiti tako i u ljudskim pravima, koji dolaze iz sektora privatne zaštite ili se bave ljudskim pravima u nevladinih organizacijama;
- Educirani predavači ili drugi stručnjaci koji dolaze iz organizacija koje provode trening (ili slične relevantne institucije);
- Ostali.

8.2.3 OSNOVNI PODACI O TEČAJU:

NAZIV TEČAJA:

LJUDSKA PRAVA I SLOBODE I DJELATNOST PRIVATNE ZAŠTITE



UKUPNI SATI PREDAVANJA:

- Osnovni trening – broj sati predavanja bit će određen detaljnim nastavnim planom;
- Napredni trening - broj sati predavanja bit će određen detaljnim nastavnim planom;
- Edukacija trenera - broj sati predavanja bit će određen detaljnim nastavnim planom.

UKUPNI SATI POTREBNI ZA NEZAVISNO UČENJE POMOĆU E- ALATA:

Bit će određen detaljnim nastavnim planom nakon izrade elektroničkog alata za E - učenje.

PREPORUČENI BROJ SATI EDUKACIJE:

- Osnovni trening – 5 sati (školskih sati) po tečaju;
- Napredni trening - 10 sati (školskih sati) po tečaju;
- Edukacija trenera - 10 sati (školskih sati) po tečaju.

PREPORUČENI BROJ SATI POTREBAN ZA NEZAVISNO UČENJE POMOĆU ELEKTRONIČKOG ALATA:

Do 2 sata po tečaju.

8.2.4 OPIS TEČAJA I KLJUČNE RIJEČI (IZRAZI)

OPIS TEČAJA

Područje ljudskih prava i sloboda je nezavisna znanstvena disciplina koja je nastala iz međunarodnog prava. Ova disciplina pokriva većinu normi koje su primarno definirane u međunarodnim normama i sporazumima, a koji su onda u pravilu preuzeti u nacionalne legislative mnogih država. Moderni koncept ljudskih prava je baziran na globalno prihvaćenim principima, društvenim i individualnim vrijednostima, kao što su: pravda, mir, dostojanstvo, jednakost, sloboda, itd.



Unutar industrije privatne zaštite pružatelji ovih usluga često dolaze u situacije da se direktno ili indirektno diraju u nečija osnovna ljudska prava, odnosno da moraju biti oprezni da ista ne narušavaju. U tome smislu zaštitari moraju poznavati koja su to osnovna ljudska prava, primjerice pravo na život, koje se može oduzeti radeću njihov posao. Također moraju biti upoznati sa standardima koji su uspostavljeni u Europskoj uniji temeljem sudske prakse Europskog suda za ljudska prava: pravo na privatnost, koje se u industriji privatne zaštite može lako prekršiti, niz prava vezano uz zaštitu djece i maloljetnika, prava vezana uz izbjeglice i migrante, što je vrlo aktualno u današnje vrijeme, itd.

KLJUČNE RIJEČI (IZRAZI) U OVOME TEČAJU:

Pravo, sloboda, život, kretanje, privatnost, imovina, zaštita, dostojanstvo, itd.

8.2.5 CILJEVI I REZULTATI KOJI SE ŽELE POSTIĆI

sa obavljanjem djelatnosti privatne zaštite.

- U sklopu ovog treninga glavni cilj je da se polaznici upoznaju sa pojmom ljudskih prava i njegovim osnovnim značajkama, klasifikacijom tih prava (prva i druga generacija istih) te njihovom podjelom, sa posebnim fokusom na ona prava koja koreliraju sa obavljanjem djelatnosti privatne zaštite
- Ovisno o razini treninga koji polaznici pohađaju, oni će se upoznati sa osnovnim značajkama zaštite ljudskih prava i sloboda, kao i mogućim izuzecima od istih, što će biti obrađeno kroz zaseban vodič, a sve da bi proširili svoja znanja o predmetnoj materiji u sklopu konvencionalne nacionalnog zakonodavstva.
- Završavanjem ovoga tečaja, ovisno o razini istoga, polaznici će se educirati da znaju u praktičnoj primjeni prepoznati, i na ispravan način djelovati u tom slučaju, situaciju u kojoj su ljudska prava i slobode ugroženi (to se posebno odnosi na ugrožene skupine građana).

Stjecanjem ovih znanja i vještina očekuje se da će povećati kvaliteta rada i profesionalnost u pružanju usluga privatne zaštite te da će se smanjiti broj slučajeva u kojima će zaštitari kojima je posao da štite ljudska prava i imovinu određene skupine ljudi u isto vrijeme narušavati ta ista ljudska prava nekoj drugoj skupini ljudi. Sve ovo rezultirat će ne samo povećanjem profesionalizma u pružanju usluga privatne zaštite već i boljoj percepciji javnosti prema zaštitarima općenito.



U naprednoj razini ove edukacije polaznici će razviti vještine da prepoznaju limite do kojih mogu djelovati po tzv. konvencionalnim zakonima, koji su aktualni u državama, a da bi postigli maksimalan učinak u svojem poslu, sa maksimalnom razinom profesionalnosti.

Budući treneri / edukatori unutar tvrtki će steći najvišu razinu znanja o ovome području ali će biti obučeni i da mogu educirati druge, primarno svoje kolege, i pojasniti im okvire oko zaštite ljudskih prava i sloboda.

8.2.6 METODOLOGIJA IZVOĐENJA TRENINGA

- Trening će se izvoditi kroz predavanja, seminare, radionice kao i individualan rad koristeći prethodno pripremljene materijale ili elektronske alate;
- Trening na ovu temu potiče interaktivni pristup kroz diskusije i razmjenu mišljenja između polaznika i predavača, posebno predavača koji će na praktičnom primjeru demonstrirati polaznicima znanja vezana uz zaštitu ljudskih prava i sloboda (npr. suci, javni tužitelji, predstavnici Ministarstva unutarnjih poslova i sličnih institucija). Također će biti korisne diskusije oko standarda zaštite ljudskih prava koje je postavio Europski sud za ljudska prava (o ovome primjeru mogu govoriti sveučilišni profesori, predstavnici tijela koja predstavljaju državu pred tim Sudom itd.);
- Evaluacija programa će se provoditi periodički u cilju da se testiraju rezultati treninga (sama metodologija će se podrobnije obraditi u nastavnom planu, ovisno o modulu treninga).

8.2.7 STRUKTURA TEČAJA (OSNOVNE SMJERNICE)

Tema	Naslov tematske jedinice	Opis
1	Definicija i osnovne karakteristike ljudskih prava	Univerzalnost, Neotuđivost, Bezuvjetnost, Nedjeljivost.
2	Klasifikacija ljudskih prava i sloboda	Civilna prava, Ekonomsko – socijalna i kulturna prava, Prava solidarnosti Nova generacija prava.
3	Pravo na život	Čl. 2 ECHR-a Zabrana smrtne kazne. Zaštita života i fizičkog integriteta od kriminala.
4	Zabrana torture i ostalih vrsta neljudskih postupanja	Čl. 3 ECHR-a. Zabrana torture.
5	Pravo na slobodu i sigurnost; Pravo na slobodno kretanje; Prava imigranata i izbjeglica;	Čl. 5 ECHR-a. Zabrana gubitka slobode. Migracije i tipovi imigranata. Definicija azila i privremene zaštite. Status izbjeglica. Globalne politike tretmana imigranata i izbjeglica.
6	Pravo na fer suđenje. Pravo na liječenje. Pravo na sudsku zaštitu.	Kada i zašto proživljavamo emocije; Čl. 6 ECHR-a Čl. 13 ECHR-a Koncept sudske zaštite ljudskih prava.
7	Pravo na mirno okupljanje Pravo na udruživanje	Čl.11 ECHR-a Iznimke u slobodama udruživanja i mirnog okupljanja.
8	Pravo na privatnost Zabrana diskriminacije	Čl.8 ECHR-a Pravo na poštovanje privatnosti i obiteljskog života Čl.14 ECHR-a Jednakost u uživanju ljudskih prava i sloboda.



9	Prava djeteta	Konvencija o pravima djeteta; Nacionalna legislativa u svezi maloljetnika.
10	Zaštita ugroženih skupina (starije osobe, trudnice, zatvorenici, djeca, itd.)	Kategorije ugroženih osoba; Ugrožene osobe u različitim situacijama: više prava, viša zaštita.
11	Konvencija o ljudskim pravima	Standardi za zaštitu ljudskih prava prema Europskom sudu za ljudska prava
12	Edukacije i ljudska prava	Metodologija prepoznavanja, prezentacije i učenja ljudskih prava

8.2.8 AKTIVNOSTI SA VANJSKIM INSTITUCIJAMA

I drugi dionici u području privatne zaštite i ljudskih prava mogu biti pozvani da sudjeluju u procesu edukacije. Ovisno o temi, moguće je da se organizira posjet određenoj instituciji ili da predstavnici te institucije budu gostujući predavači.

U nastavku su navedeni mogući sudionici u procesu edukacije:

- Državna tijela: Ministarstvo unutarnjih poslova ili druge odgovarajuće državne agencije i sl,
- Pravna tijela: Državno odvjetništvo, Sudovi, Odvjetnici, itd.
- Pučki pravobranitelj,
- Nevladine organizacije: Helsinški odbor ili druga organizacija za zaštitu ljudskih prava.

8.2.9 LITERATURA I RADNI MATERIJALI

POTREBNO PROČITATI

- Udžbenik o mekim vještinama – Materijali pogodni za svladavanje vještina potrebnih u grani privatne zaštite.
- Knjige i članci na temu ljudskih prava.
- Nacionalni zakoni i pravilnici te druga regulativa (relevantni za područje predmetnih prava i sloboda).



- Ostali radni materijali koji će biti korišteni tijekom procesa edukacije uključivat će: e-udžbenike, audio udžbenike, slide show-ove u kombinaciji sa snimkom razgovora i pričama iz prakse (realni događaji), radne listove, priručnike itd.
- U programu edukacije će se također koristiti posebni e-alati: On-line multimedijalni alat za vježbanje tzv. mekih vještina.

DODATNA LITERATURA

- Povelja Ujedinjenih naroda;
- Deklaracija o ljudskim pravima;
- Međunarodna konvencija o civilnim i političkim pravima;
- Međunarodna konvencija o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima;
- Konvencija o ukidanju svih vrsta diskriminacije prema ženama;
- Konvencija o pravima djeteta;
- Europska konvencija o ljudskim pravima i osnovnim slobodama;
- Povelja o osnovnim slobodama Europske unije;
- Ostali akti.



OPĆI PROGRAM TEČAJA NA TEMU: PROFESIONALNI STRES U DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE

8.3

8.3.1 PODACI O VRŠITELJU EDUKACIJE

Program će se provoditi od strane nacionalnog tijela / institucije (komore, udruženja ili slične organizacije) u polju privatne zaštite.

8.3.2 PODACI O PREDAVAČIMA

- Program edukacije na temu stresa u djelatnosti privatne zaštite će provoditi stručnjaci iz područja psihologije, psihoterapije ili srodnih znanstvenih područja, koji istražuju ovu tematiku;
- Stručnjaci sa iskustvom u industriji privatne zaštite, ali i u području psihologije, koji dolaze iz same industrije privatne zaštite ili iz nevladinih organizacija u području zaštite ljudskih prava;
- Educirani predavači ili drugi stručnjaci iz same organizacije koja provodi edukaciju (ili slične relevantne institucije);
- Drugi.

8.3.3 OSNOVNI PODACI O TEČAJU

NAZIV TEČAJA:

PROFESIONALNI STRES U DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE



UKUPNI SATI PREDAVANJA:

- Osnovni trening – broj sati predavanja će biti određen u detaljnem nastavnom planu;
- Napredni trening - broj sati predavanja će biti određen u detaljnem nastavnom planu;
- Edukacija predavača - broj sati predavanja će biti određen u detaljnem nastavnom planu;

UKUPNI POTREBNI SATI ZA SAMOSTALNO UČENJE KORISTEĆI E-TOOL:

Bit će određen u detaljnem nastavnom planu nakon izrade samog e-tool-a.

PREPORUČENI BROJ NASTAVNIH SATI:

- Osnovni trening – 5 sati (predavanja) po tečaju;
- Napredni trening - 10 sati (predavanja) po tečaju;
- Edukacija predavača - 10 sati (predavanja) po tečaju.

PREPORUČENI BROJ NASTAVNIH SATI POTREBNIH ZA SAMOSTALNO UČENJE

PUTEM E-TOOL-a:

Do 2 sata po tečaju.

8.3.4 OPIS TEČAJA I OSNOVNI TERMINI

Najznačajniji kapital svake organizacije, u bilo kojem području, su ljudski resursi kao glavni čimbenik konkurentnosti. Njihova efikasnost, općenito govoreći, je direktno povezana sa produktivnošću, što se lako vidi kroz lakoću i sigurnost izvršavanja radnih zadataka. U isto vrijeme shvaćamo da dinamičnost promjena u svijetu u kojem živimo često uzrokuje stres, koji je sastavni dio naše svakodnevnice. Njegov utjecaj na sve segmente ljudskog djelovanja je ogroman, a poglavito je ključan čimbenik na efikasnost izvršavanja radnih zadataka. Znanja vezana uz utjecaj stresa, primarno profesionalnog stresa na zaposlenike u zaštitarskoj djelatnosti u Republici Hrvatskoj, su vrlo važna za efikasno reduciranje utjecaja istoga na individualnoj i razini poduzeća.



U cilju što kvalitetnijeg suzbijanja utjecaja profesionalnog stresa, važno je da zaposlenici tvrtki koje se bave privatnom zaštitom dobiju potrebna znanja i informacije kako se nositi sa stresom. Također je vrlo važno da se zaštitarske tvrtke transformiraju u „učeće organizacije“ koje će imati model kako obraditi i proslijediti takve informacije unutar organizacije. Osnovni su ciljevi ove edukacije osposobljavanje zaposlenika da prepozna i učinkovito se nose sa stresom te da sama tvrtka osposobi određene ljude koji će potom biti interni treneri za njihove zaposlenike i prenosi prikupljena znanja unutar organizacije.

Sama pojavnost i negativne posljedice profesionalnog stresa na zaposlenike u djelatnosti privatne zaštite je dobro poznata i često istraživana pojava u literaturi. Statistički pokazatelji o ovome fenomenu su zabrinjavajući, primjerice Europska agencija za zdravlje i sigurnost na radu potvrđuje da svaki četvrti zaposlenik pati od stresa na radnom mjestu. Svjesni smo da su, na individualnoj razini, najočitije posljedice stresa psihosomatske bolesti, po nekim istraživanjima 70 - 80% svih posjeta liječniku mogu se povezati sa utjecajima stresa. No, profesionalni stres se ne manifestira samo na individualnoj razini, on se također vrlo negativno reflektira na poduzeća u smislu neučinkovito utrošenih radnih sati, bolovanja, izostanaka ili odlazaka sa posla, sve kao posljedice istoga. Istraživanja pokazuju da je 50 - 60% svih izostanaka sa posla posljedica problema povezanih sa stresom.

Najčešći čimbenici koji dovode do stresa, pogotovo na radnom mjestu, su: prevelika količina posla, besmisleni radni zadaci, previše radnih sati i mala plaća, neredovite stanke, neracionalni zahtjevi, nejasne odgovornosti i očekivanja, konfliktno ponašanje, previše šefova, smanjena autonomija ili participacija u odlučivanju, neučinkovita komunikacija, itd. Poznavanje uzročnika stresa pomaže nam da stvorimo uvjete za njegovu prevenciju. S druge strane, ignoriranje rizika dovodi do povećanja broja zaposlenika koji pate od stresa, s vremenom, te se suočavamo sa štetnim posljedicama, na individualnoj i razini poduzeća.

Predmet ove edukacije je naučiti kako prepoznati stres i kako se nositi sa njime u cilju preveniranja negativnih učinaka. Naučit će kako ojačati svoj psihološki imunitet, kao i osobne stupnjeve konfrontacije sa stresom. Paralelno, dio treninga će se fokusirati na izgradnju vještina zaposlenika u cilju otpornosti na razne informacije koje do njih dolaze prilikom suočavanja sa stresom na radnom mjestu. Koristi ovoga programa su vidljive kako zaposlenicima tako i poslodavcima u djelatnosti privatne zaštite.

KLJUČNE RIJEČI U OVOME TEČAJU:

Stres, izvori profesionalnog stresa, faze stresa, načini svladavanja stresa, profesionalna učinkovitost, posljedice stresa, jačanje osobe, "učeća organizacija", interni treneri.

8.3.5 CILJEVI I REZULTATI KOJI SE ŽELE POSTIĆI

Ovaj trening će omogućiti polaznicima da razviju iduće sposobnosti / vještine:

- Razumijevanje prirode stresa;
- Prepoznavanje faza stresa;
- Prepoznavanje kada su pod stresom, a kada proživljavaju profesionalni stres;
- Prepoznavanje stresa i posljedica stresa kod svojih kolega;
- Proaktivnost u nošenju sa profesionalnim stresom;
- Stjecanje vještina koje će im pomoći da se nose sa profesionalnim stresom;
- Učenje posebnih vježbi relaksacije te kontrole ponašanja i emocionalnih reakcija;
- Učenje kontrole reakcija te „odabir“ reakcije na određenu stresnu situaciju;
- Živjeti zdravije, opuštenije i ispunjenje, npr. da se zaštite od efekata kroničnog stresa;

Polaznici naprednog treninga će razviti slijedeće vještine:

- Prepoznavanje prisutnost profesionalnog stresa u tvrtki u kojoj rade;
- Predviđanje potencijalnih izvora profesionalnog stresa na razini tvrtke;
- Balansiranje sa uzročnicima stresa ovisno o mogućnostima i potrebama zaposlenika;
- Kreiranje stimulativnog, ne-stresnog, radnog okruženja;
- Učenje organizacijske strategije za nošenje sa stresom profesionalnog osoblja;
- Smanjenje efekata profesionalnog stresa na poduzeće.

Polaznici edukacije za trenere, koji će prenositi znanja drugima unutar poduzeće, će razviti slijedeće vještine :

- Vještine o metodama i pravilima održavanja edukacije za odrasle;
- Prezentacijske vještine i organizaciju grupnog rada u svrhu edukacije;
- Senzibilnost da prilagodi svoj pristup ovisno o grupi kojoj znanje prenosi;
- Moći će djelovati proaktivno i kroz rad u grupi raditi na suzbijanju stresa.



8.3.6 METODOLOGIJA IZVOĐENJA TRENINGA I PROCJENA

- Trening će se izvoditi u obliku predavanja, seminara, radionica te kroz individualni rad koristeći prethodno pripremljene materijale ili elektroničke alate.
- Edukacija na ovu temu je poželjno da bude interaktivna sa diskusijama i razmjenom mišljenja između polaznika i trenera, posebno sa predavačima/trenerima koji će polaznicima praktično demonstrirati kako se ponašati u različitim situacijama.
- Evaluacija programa će se vršiti periodički u cilju da se provjere rezultati edukacije (ova metodologija će biti detaljnije obrađena u pripadajućem nastavnom planu, ovisno o vrsti tečaja koji se provodi).

8.3.7 STRUKTURA TEČAJA (OSNOVNE SMJERNICE)

Tema	Naslov tematske jedinice	Opis
1	Stres: predrasude, stereotipi i uvjerenja glede stresa	Uvjerenja u zoni komfora / predrasude i stereotipi oko promjena osobnosti uzrokovanih stresom – pogled u stresno djelovanje i suočavanje sa promjenom
2	Priroda stresa	Što je stres? Dobar i loš stres Stres i proces razmišljanja Stres i efikasnost rada Kako postići promjene u razmišljanju i poduzeti aktivnosti?
3	Profesionalni stres	Izvori profesionalnog stresa Stimuliranje ili blokiranje stresa Efekti stresa – za osobu i poduzeće
4	Prepoznavanje profesionalnog stresa	Znakovi i simptomi profesionalnog stresa Napad, bijeg ili paraliza? Svijest o profesionalnom stresu Polazna točka oko slušanje (pasivno i aktivno slušanje); Parafraziranje; Odraz.
5	Strategije kognitivnih / mentalnih promjena	Ovladavanje vlastitog mentalnog stanja Tijelo – veze sa mozgom Kreacija i selekcija pozitivnih misli Misli / svrha / aktivnosti – klaster koji djeluje
6	Životni stil / prehrana, tjelovježba, opuštanje	Životni stil i stres Tjelovježba u borbi sa stresom Vježbe za brzo opuštanje – disanje Proces donošenja odluka i strategija za proaktivni pristup ovladavanju stresa
7	Stres kod zaposlenika privatne zaštite	Specifični stres u djelatnosti privatne zaštite Osjećaj sigurnosti v.s. privatna zaštita Najčešći izvori stresa kod zaposlenika u djelatnosti



		privatne zaštite
8	Vodstvo i stres	<p>Menadžerski stres - prevencija, prepoznavanje i ovladavanje Individualne strategije za ovladavanje stresom Bujanje stresa u privatnom i profesionalnom životu Znakovi i simptomi profesionalnog stresa među zaposlenicima u djelatnosti privatne zaštite</p>
9	Strategije ovladavanja stresom u poduzeću	<p>Upravljanje ljudskim potencijalima Nadzor nad izvorima stresa u organizaciji Komunikacija / motivacija / satisfakcija na radu sa ciljem prevencije profesionalnog stresa</p>
10	"Učeća organizacija"	<p>Organizacijska kultura - principi, implementacija i upravljanje Proces donošenja odluka i izbora Spremnost poduzeća na promjene – očekivani otpori i strategije za rješavanje</p>
11	Kako napraviti uspješnu prezentaciju?	<p>Uvodna „priča“ i zašto je važna Kako kontrolirati grupu ljudi u pravcu da se postigne cilj Ciklus održavanja pažnje sudionika Evaluacija rezultata</p>
12	Kako postati uspješan ekspert?	<p>Samouverenost i proaktivni pristup Prije svega uzor pa tek onda ekspert Prioritetne alternative i prihvatanje različitosti Aktivnosti koje pomažu u odmoru i relaksaciji</p>



8.3.8 AKTIVNOSTI SA VANJSKIM INSTITUCIJAMA

Ostali dionici u industriji privatne zaštite, kao i na polju komunikacijskih vještina, također mogu biti dio ovog trenažnog procesa i dobiti svoju ulogu u istome.

Ovisno o temi moguće je organizirati posjet određenoj instituciji ili će predstavnici te institucije biti gosti predavači na treningu.

Relevantne institucije, koje su relevantni dionici koji mogu biti angažirani u trenažnom procesu, su iduće:

- Državna tijela: Ministarstvo rada, Ministarstvo socijalne politike, Ministarstvo zdravstva, Ministarstvo unutarnjih poslova ili druge državne agencije i slična tijela
- Zdravstvene institucije: klinike, bolnice, domovi zdravlja i sl.
- Nevladine organizacije, udruženja i druga tijela aktivna u području profesionalnog stresa: Svjetska zdravstvena organizacija i sl.

8.3.9 LITERATURA I RADNI MATERIJALI

POTREBNO PROČITATI

- Udžbenik o „mekim“ vještinama – Radni materijali o transverzalnim vještinama relevantnim za djelatnost privatne zaštite.
- Knjige i članci na temu ovladavanja stresom.
- Ostali radni materijali korišteni tijekom trenažnog procesa će uključivati prilagođene alate za učenje: elektroničke udžbenike, audio knjige, prezentacije u kombinaciji sa snimljenim materijalima i slučajevima iz prakse, radne bilježnice, priručnike, itd.
- Trenažni program će također uključivati i specifične elektronske alate: On-line multimedijski trening alat za razvoj „mekih“ vještina.

DODATNA LITERATURA

- Lazarus, R, S and Folkman, S, 1984, Psychological Stress and the Coping Process
- Goleman, D and Cherniss, C, 2003, The Emotionally Intelligent Workplace
- Rohn, J, 1991, Five Major Pieces to the Life Puzzle





Train Brain *Soft*



CHAMBER FOR
DEVELOPMENT
OF SLOVENIAN
PRIVATE
SECURITY



<http://desing.nho.no/> <http://www.zrsv.si/> <http://www.obezbeduvanje.org.mk/> <http://www.arisonline.ro/> <http://hcz.hr/>



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

