Train Brain Soft

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

LÆREPLAN

TRANSVERSALE FERDIGHETER

FOR VEKTERE

This project is funded by the European Union

This project is supported by Erasmus+ Programme of the European Union. The contents of the document-publication the sole responsibility of its authors and can in no way be taken to reflect the views of the National Agency and the European Commission.

INNHOLD

1. BESKRIVELSE AV OPPLÆRINGSLEVERANDØREN..... 3

2. JURIDISK GRUNNLAG FOR OPPLÆRINGEN..... 4

3. BEGRUNNELSE FOR DEN VIDEREGÅENDE OPPLÆRINGEN 5

3.1 Definisjon på problemet
3.2 Implementering av obligatorisk kontinuerlig opplæring i arbeidsmarkedet.
3.3 Koblingen med moderne vitenskapskunnskap

4. DEN UFORMELLE KOMPETANSEN I SIKKERHETSBRANSJEN 10

4.1 Betydningen av uformelle ferdigheter I sikkerhetsbransjen

5. MÅL FOR KURSET FOR VIDEREGÅENDE OPPLÆRING OPPLÆRING..... 12

5.1 Generelle mål
5.2 Konkrete mål

6. FORVENTET RESULTAT(TILEGNET KOMPETANSE) 15

6.1 Kommunikasjon
6.2 Menneskerettigheter og personvern
6.3 I området jobbrelatert stress

7. KARAKTERISTIKKEN OG STRUKTURER I PROGRAMMET FOR VIDEREGÅENDE OPPLÆRING..... 17

7.1 Type program
7.2 Segmenter (områder) / løp
7.3 Fordelaktige emner
7.4 Varighet på opplæringen
7.5 Finansiering
7.6 Betingelser for deltagelse på opplæringen
7.7. Metodikken bak implementeringen av opplæringen
7.8. Bedømmelse og evaluering
7.8.1 Bedømmelse av elever – personer I opplæring
7.8.2 Evaluering av effektiviteten til opplæringen
7.9. Modulstrukturen til opplæringsprogrammet

8. INNHOLD I OPPLLÆRINGEN FOR HVERT KURS 18

8.1 INNHOLD I OPPLÆRING FOR KURSET KOMMUNIKASJON 19

8.1.1 Informasjon om kursholder
8.1.2 Informasjon om instruktører
8.1.3 Basis informasjon om kurset
8.1.4 Kursbeskrivelse og hovedtemaer
8.1.5 Mål og resultater man ønsker oppnådd
8.1.6 Metodikk bak trening og vurdering
8.1.7 Kursets struktur (Grunnleggende retningslinjer)
8.1.8 Aktiviteter med eksterne institutter
8.1.9 Litteratur og kursmateriale

8.2 INNHOLD I OPPLÆRINGEN FOR KURSET MENNESKERETTIGHETER OG PERSONVERN I SIKKERHETSBRANSJEN 26

8.2.1 Informasjon om kursholder
8.2.2 Informasjon om instruktører
8.2.3 Basis informasjon om kurset
8.2.4 Kursbeskrivelse og hovedtemaer
8.2.5 Mål og resultater man ønsker oppnådd
8.2.6 Metodikk bak trening og vurdering
8.2.7 Kursets struktur (Grunnleggende retningslinjer)
8.2.8 Aktiviteter med eksterne institutter
8.2.9 Litteratur og kursmateriale

8.3 INNHOLD I OPPLÆRINGEN FOR KURSET JOBBRELATERT STRESS I SIKKERHETSBRANSJEN: 33

8.3.1 Informasjon om kursholder
8.3.2 Informasjon om instruktører
8.3.3 Basis informasjon om kurset
8.3.4 Kursbeskrivelse og hovedtemaer
8.3.5 Mål og resultater man ønsker oppnådd
8.3.6 Metodikk bak trening og vurdering
8.3.7 Kursets struktur (Grunnleggende retningslinjer)
8.3.8 Aktiviteter med eksterne institutter
8.3.9 Litteratur og kursmateriale

BESKRIVELSE AV OPPLÆRINGSINSTITUSJON

Navn	Bransjeorganisasjon eller annen form for nasjonal autoritet (enhet) med ansvar for problemstillinger i sikkerhetsbransjen.
Type opplæring	Videregående/tilleggs-opplæring, spesialisert opplæring for utvikling av transversale ferdigheter for vektere/sikkerhetsansatte.
Annen opplæring organisert av samme leverandør	Lovpålagt Obligatorisk grunnleggende opplæring for å få tillatelse til å arbeide som vekter; Spesialisert opplæring i forskjellige områder innenfor relevante områder i sikkerhetsbransjen.(Verditransport, ledsagertjeneste, ordensvakt, sikkerhetskontrollør flyplass)
Informasjon om instruktører	Individer utnevnt til instruktører som følge av dokumentert kompetanse iht. krav satt i Lov Om Vaktvirksomhet. Fagpersoner innen spesialfelt som f.eks Menneskerettigheter
Informasjon om opplæringssted, opplæringen og premissene bak opplæringen	Myndighetene og bransjeorganisasjonen legger til rette for gjennomføring, opplæringsmateriell, lokaler etc. i forbindelse med opplæringen.

LOVER, RETNINGSLINJER OG TILLEGGSKRAV SOM LIGGER TIL GRUNN FOR TILLEGGSOPPLÆRING I SIKKERHETSBRANSJEN

2

Grunnlaget for krav til opplæring av ansatte i den private sikkerhetsbransjen finnes i Lov Om Vaktvirksomhet med forskrifter, i tillegg vil ofte andre lover som f.eks Alokohol loven berøre vektere når de jobber som ordensvakter på steder hvor det skjenkes alkohol. Formålet med tjenesten virkeområde vil være retningsgivende for hva slags opplæring som skal ligge til grunn utover den grunnleggende basis opplæringen alle som skal arbeide som vektere må gjennomføre.

Den private sikkerhetsbransjen ble etablert med formål om å skape trygghet og forbygge uønskede hendelser gjennom å yte kvalitetstjenester med personell. Profesjonalitet, kvalitet og kompetanse i tjenesteleveransen er det man blir målt på samt evnen til å være innovativ, forbedre leveransen og kontinuerlig utvikle tjenesten. Rettsaktene som etablerer disse målene finner man igjen i lovene som regulerer denne sektoren. I tillegg vil ofte bransjen selv ha et ønske om å bidra til at useriøse aktører blir borte far markedet, dette kan gjøres gjennom at bransjen enes om standarder som skal følges, disse er ikke lovpålagt, men blir ofte en rettesnor/sannhet som kundene velger å sette som krav når de utlyser konkurranse om denne typen tjenester. Bransjeforeningen er da det organet som fronter dette og jobber mot både myndigheter og det øvrige næringslivet for at disse tilleggskriteriene blir et krav fra kundene.

Forbedringen av kvaliteten i tjenesteleveransene til de private sikkerhetsleverandørene, kan oppnås ved kontinuerlig oppgradering av allerede oppnådd kunnskap, samt ved å skaffe seg ny kunnskap. Følgelig er kontinuerlig opplæring med mål om å forbedre kompetansen til sikkerhetsbransjen ikke bare en rettighet men også en mulighet, og en forpliktelse til sine kunder og samfunnet for øvrig. Sikkerhetsbransjen er forpliktet til å oppfylle de krav og retningslinjer som regulerer bransjen gjennom lovverket.

HVORFOR UTVIKLE ETT VIDEREGÅENDE OPPLÆRINGSPROGRAM

3

3.1 DEFINASJON AV PROBLEMET

Innføringen av et videregående/utvidet opplæringsprogram (Utdanning) for tilbydere i den private sikkerhetsbransjen oppstod resultater av flere studier, utført både av selskapene selv av profesjonelle/institusjoner og allmennheten. Rapporten "en undersøkelse av tverrfaglig kompetanse for vektere utført innenfor prosjektet "Train Brain Soft - development of standardized curriculum and e-tool for private security personnel" støttet av Erasmus + - programmet i EU, og innført av parlamentet i Republikken Makedonia for den private sikkerhetsbransjen sammen med tilsvarende organisasjoner fra Slovenia, Romania, Norge og Kroatia, bekreftet at det var et stort gap mellom behovene som oppstår i utførelsen av de daglige oppgavene en vekter har og kunnskapen som ble oppnådd med den grunnleggende opplæringen for vektere i den private sikkerhetsbransjen. Undersøkelsene viser at det bør legges stor vekt på å skaffe kunnskap og ferdigheter på tre nøkkelområder: Kommunikasjon, menneskerettigheter og stresshåndtering/mestring.

I en annen studie ble følgende funnet: "*The segment of the research that focused on the training of workers for private security in terms of continuous training resulted with clear conclusions. In terms of whether and where the legal entity sends employees on continuous training (basic and specialized training) over 80% of respondents noted that they participate in common, basic training. At the same time, respondents expressed a need for specialized trainings in areas such as security culture, communications, use of means of force, anti-fire protection, use of firearms etc. Additionally, respondents expressed an evident need for special continuous vocational training, which will cover current trends and ensure continuous professionalization in performing their duties, particularly in the area of physical security,*

protection of personal data and technical security, transport of money and other valuable items and providing security on sports competitions and other public events. "

De kontinuerlige/videregående opplæringsprogrammene er obligatoriske i flere land for ansatte i den private sikkerhetsbransjen, men et problematisk aspekt ved slike løsninger i mange land er fraværet av innhold knyttet til utvikling av uformell kompetanse. For å illustrere; i Kroatia ifølge informasjonen som er oppført i COESS Facts and Figures for 2013 , er det ingen obligatorisk kontinuerlig/videregående opplæring på nivået til ledere eller for ledende stillinger i bransjen, men det er muligheter på lavere nivå for å gjennomføre spesialisert opplæring. Ifølge samme kilde, er det nødvendig med spesialopplæring på alle nivåene i områdene som er obligatoriske for grunnopplæringen i Romania. Slovenia og Norge krever også tilleggsopplæring, så vel som mange andre land som dekkes av den nevnte analysen. Likevel oppstår det problemer når dette utføres i praksis. I tillegg til det formelle faktum at selskapene har ansvar for tilleggsopplæringen i de fleste land, samsvarer den vesentlige delen, nemlig innholdet i opplæringen, ikke med markedets behov. Til støtte for uttalelsen over samsvarer også den informasjonen som ble presentert i "the Report on the research on transversal competences of private security staff of 2016", Ifølge denne analysen av programmer for opplæring i uformell kompetanse vises det at de sjelden er tilstede, og at de i de fleste land hovedsakelig dekker feltet kommunikasjon. Kommunikasjonsevnene til arbeidstakere i bransjen er imidlertid ofte utilstrekkelige, så opplæring i dette, så vel som i andre områder med uformell kompetanse, er mer enn nødvendig.

Det er åpenbart at yrkesopplæring i den private sikkerhetsbransjen i form av grunnleggende opplæring før profesjonell eksamen er langt fra å tilfredsstille behovene for kontinuerlig forbedring, økt kunnskap og ferdigheter til arbeidstakerne. I tillegg til oppgraderingen av fagkompetansen er det enda viktigere å utvikle ferdigheter og kompetanser der fokuset ikke ligger på aktiviteten, men allikevel er nært knyttet til det og har stor betydning for riktig og vellykket ytelse av oppgaver i dette omfanget. Samtidig fremhever et betydelig antall eksisterende strategidokumenter for utvikling av den private sikkerhetsbransjen kontinuerlig opplæring som et av de viktigste strategiske målene, som en integrert del av profesjonaliseringen av denne sektoren. For eksempel i strategien for utvikling av den private sikkerhetsbransjen i Republikken Makedonia fremheves det følgende: *"the vocational education is a process of continuing activities to ensure upgrading of the mastered basic*

knowledge and skills and continuously promoting new practices. The continuous training is considered a significant factor for success, especially having into consideration that the conditions for operation change over time, so there is a need for new trainings and skills."

Som nevnt ovenfor viser undersøkelser at selv om det i henhold til sammenlignende erfaringer at alle går gjennom en treningsprosess, ikke er tilstrekkelig garanti for høy kvalitet på vektere i den private sikkerhetsbransjen. Videre bekrefter utøvelsen i praksis at det private sikkerhetsarbeidet og vekteryrket er svært komplekst. Derfor forventes de private sikkerhetsmedarbeiderne/vekterne å ha bred kunnskap om mange forskjellige områder, og det forventes at de har mulighet til å handle i bestemte situasjoner og har åpenbare ferdigheter og kompetanser som er relatert til sitt fagfelt, men som ikke tilhører utelukkende den private sikkerhetsbransjen eller vekterrollen. Det eksisterende gapet mellom de faktiske ferdighetene og de praktiske erfaringen og publikums forventninger skyldes mangelfulle utviklede ferdigheter på flere områder, derfor viser kontinuerlig trening seg å være nødvendig og viktig.

3.2 IMPLEMENTERING AV OBLIGATORISK KONTINUERLIG OPPLÆRING I ARBEIDSMARKEDET

Med tanke på de tidligere nevnte punktene, spesielt resultatet av undersøkelsene, er det tydelig at det er et behov for dyktige og profesjonelle vektere på arbeidsmarkedet. Ved å innføre nødvendig kompetanse og mellommenneskelige ferdigheter, vil arbeidstakere bidra til at den private sikkerhetsbransjen overvinner det nåværende problemet knyttet til omdømme og vil hjelpe til å oppnå en bedre annerkjennelse og aksept av allmennheten. Videre vil forbedringen av kvaliteten på de private sikkerhetstjenestene bidra til å oppnå forutsetningene for andre strategiske mål, som profesjonalisering, standardisering(Definisjon av minimumstjenestekostnader osv.), Dermed vil den private sikkerhetsbransjen og vektere bli mer attraktive som et yrke. Modellen av den private sikkerhetsopplæringen vil i tillegg bli bestemt av opplæringsleverandøren i samsvar med de definerte strategiske målene. Det er også viktig å merke seg at kontinuerlig/videregående opplæring for vektere bør ha obligatorisk karakter, noe som krever fremtidige tiltak og regulering av lovgivningen med forskrifter.

3.3 KOBLINGEN MED DEN MODERNE VITENSKAPEN

Den kontinuerlige opplæringen foregår i henhold til et nøye planlagt læreplan hvor utarbeidede læreplaner (forelesningsprogrammer) kommer for alle planlagte moduler. Læreplanene vil dekke: emner som skal behandles, antall timer som kreves for å oppnå disse ferdighetene, målene og de forventede resultatene, metoden for gjennomføring av opplæringen, litteraturen og andre læringsmaterialer og verktøy som skal brukes i gjennomføring av opplæring osv. Den kontinuerlige/videregående sikkerhetsopplæringen vil fokusere på utvikling av ferdigheter og kompetanser, men gjennomføringen vil ta hensyn til alle dagens moderne vitenskapelig kunnskap og metoder. Pensumet kan periodisk oppdateres for at emnene som dekkes i opplæringen i et bestemt område skal kunne tilpasses og skreddersys til arbeidsmarkedets behov i en gitt periode eller samfunnsutviklingen generelt.

DEN UFORMELLE KOMPETANSEN I DEN PRIVATE SIKKERHETSBRANSJEN

4

Transversale kompetanser kjent som uformell kompetanse representerer et bredt spekter av ferdigheter som er avgjørende for å utføre oppgavene fordi de er rettet mot å forbedre mellommenneskelige relasjoner, effektivitet på jobben, oppnå mål osv. EU har identifisert at tverrfaglig kompetanse er viktig også på tvers av sektorer og profesjoner. Anvendelsen av disse ferdighetene kan være multifunksjonelle, og deres bruk i ulike felt krever nødvendigvis ekstra trening

De ovennevnte undersøkelsene har vist at selv om vektere passerer obligatorisk grunnopplæring primært nært knyttet til deres umiddelbare ansvar og kompetanse, har de de, inkludert klientene, og til og med allmennheten merket mangler på kompetanse (utilstrekkelig og upassende, uhøflig kommunikasjon, og til og med uberettiget voldelig reaksjoner i situasjoner som ikke nødvendigvis kan forsvares, selv om det ofte forventes fra publikum at vektere skal utsette seg for fare som er relatert til deres oppgaver, feil i situasjoner med sårbare kategorier som barn, eldre, flyktninger osv.) Disse funnene peker på behovet for obligatorisk kontinuerlig/videregående opplæring for medarbeidere/vektere på alle nivåer i den private sikkerhetsbransjen.

Fokuset må settes på problemet med kommunikasjonsferdigheter, evnen til å oppføre seg i situasjoner som er en kilde til faglig stress, og ferdigheter for anerkjennelse og tilstrekkelig beskyttelse av menneskerettighetene som borgere generelt har, men særlig bestemte grupper eller kategorier av mennesker har enda sterkere. Derfor må den uformelle kompetansen videreutvikles for vektere innenfor feltene kommunikasjon og faglig stresshåndtering. Menneskerettighetene må derimot behandles ikke bare fra et juridisk og et politisk synspunkt, men også fra synspunktet om anerkjennelse av riktig metode for i situasjoner der vektere griper inn og som påvirker en del av en borgers frihet eller rettighet. Dette betyr at menneskerettighetsområdet som ikke er en uformell kompetanse i seg selv, må bli behandlet med utgangspunkt i anerkjennelse og hensiktsmessig handling i slike følsomme situasjoner.

4.1 BETYDNINGEN AV UFORMELLE FERDIGHETER I DEN PRIVATE SIKKERHETSBRANSJEN.

Innenfor den private sikkerhetsbransjen skal folk og eiendom beskyttes mot skadelige ulovlige handlinger og uønskede hendelser, men hovedsakelig fra handlinger som går innenfor bestemte lovbrudd. Avvisning eller fjerning av et slikt objekt eller en slik fare betyr ofte at man gjør inntreden på en annen persons privatliv eller personens personlige rettigheter. Tvangskarakteren gir en ekstra dose av følsomhet overfor disse tjenesteutførelsene, og det er derfor viktig at høyt profesjonelle mellommenneskelige, kommunikative, psykologiske og ellers kvalitative egenskaper blir praktisert av ansatte i den private sikkerhetsbransjen. Utførelsen av tjenesten innebærer mellommenneskelige forhold og mange samspill, så det er svært viktig at alle involverte får nøyaktig, profesjonell og forsvarlig behandling med full respekt for deres integritet og verdighet, det må vises respekt for deres rettigheter osv. Det er med andre ord viktig at opptreden og oppførselen til vekteren gjennom uformell kompetanse skal tilpasses den gitte situasjonen, ta hensyn til de rettigheter personen man skal håndtere har, dette vil bidra til å bekrefte en profesjonalitet og kompetanse som igjen vil heve annerkjennelse og aksept for den private sikkerhetsbransjen ved besittelse av uttrykkede uformelle kompetanser, som i tillegg vil bekrefte profesjonaliteten.

MÅL OG OPPGAVER I OPPLÆRINGSPROGRAMMET 5

Listen over de viktigste områdene hvor intervensjon er nødvendig for videreutdanning av arbeidstakere i den privat sikkerhetsbransjen, består av følgende områder:

- Mellommenneskelig kommunikasjon ,
- Menneskerettigheter
- Jobbrelatert stress.

Følgelig er målene som skal oppnås ved opplæring følgende:

5.1 OVERORDNET MÅLSETNING

Det overordnede målet med den løpende opplæringen er forbedring av kvalitetsnivået for den private sikkerhetsbransjen i arbeidet med forbedring av kompetansen til de private sikkerhetsleverandørene. Dermed vil effektiviteten og kvaliteten i jobbprestasjonen øke, og videreføring av utviklingen av nye ferdigheter og kunnskaper og god praksis for ytelse vil opprettholdes. Realiseringen av det grunnleggende målet - faglig og kompetent privat sikkerhetssektor - vil bidra til tillit til allmennheten innen privat sikkerhet og etablering av en realistisk oppfatning for dette yrket generelt.

5.2 KONKRETE MÅL (OPPGAVER)

Utvikling av nye ferdigheter og kompetanser og forbedring av eksisterende kompetanse og kompetanse hos private sikkerhetsleverandører med sikte på å handle i visse spesifikke situasjoner, for eksempel:

5.2.1 Forbedre kommunikasjonsferdigheter i alle former (skriftlig, verbal, ikke-verbal, etc.) der de ansatte i den private sikkerhetsbransjen vil bli bedre og mer riktig akseptert av alle interessenter i hver enkelt situasjon, herunder også allmennheten. Dermed vil vekteren tilegne seg kunnskap og utvikle ferdigheter om det grunnleggende og den mellommenneskelig kommunikasjon samt midler og verktøy til å føre vellykket

kommunikasjon; Få kunnskap om de tre grunnleggende områdene med bevissthet av egen opptreden og kommunikasjonsmåter i hver av dem;

5.2.2 Skaffe seg teoretisk, men fremfor alt praktisk kunnskap om hvordan man skal handle i visse situasjoner der bestemte menneskerettigheter og friheter kan påvirkes, særlig når man for eksempel handler med sårbare grupper og / eller personer. Videre, hvilke begrensninger som den private sikkerhetsansatte har og anvende tiltak innenfor kompetanseområdet. Personer som er underlagt opplæring på dette feltet vil bli introdusert til de grunnleggende internasjonale instrumentene for menneskerettigheter og friheter, samt nasjonal lovgivning der ovennevnte blir belyst og operasjonalisert.
Videre vil eleven utvikle ferdigheter om hvordan man skal handle i situasjoner med behov for å beskytte liv og fysisk integritet til personen som er under beskyttelse og den beskyttede eiendommen der denne beskyttelsen kun kan oppnås ved (legitim) brudd på samme eller lignende lover. De vil gjenkjenne situasjoner som vil være en farekilde i tilfelle innvandrer- og flyktningbevegelser med en blandet struktur av fag og for å forhindre dem i tide, de vil også få kunnskap om det begrensede handlingsrommet på egne lovlige muligheter når den potensiell trusselen kommer fra en person som tilhører en bestemt sårbar kategori (for eksempel barn, psykisk syk person, etc.).

5.2.3 Tilegne seg kunnskap og ferdigheter av fysisk og psykologisk slik at man svarer med en passende rasjonell handling når hendelser som kan være kilder til stress eller panikk oppstår under utførelse av tjenesten. Som for eksempel står over for en gruppe medborgere i en spesifikk situasjon. I denne forstand vil emnet for opplæringen bli introdusert i betydningen av begrepet stress og å vite hvordan man oppdager kildene til stress, hvordan man blir oppmerksom på og anerkjenner det personlige stresset, i motsetning til det som er av sine kolleger; Han / hun vil kunne tilstrekkelig erkjenne de personlige reaksjonene av visse stressende situasjoner og ha mekanismer for å håndtere dem, samt å håndtere det daglige stresset etc.

FORVENTEDE RESULTATER (TILEGNET KOMPETANSE) 6

Som følge av den gjennomførte opplæringen forventes elevene å tilegne seg kunnskaper innen følgende ferdigheter og kompetanser:

6.1 KOMMUNIKASJON

• Ferdigheter til å benytte en type mellommenneskelig kommunikasjon som vil bli tilpasset den respektive situasjonen.

• Evne til å benytte og lese kroppsspråk.

• Kunnskap om språk- og grammatikkregler for å oppnå riktig og god skriftlig kommunikasjon og korrespondanse.

• Evne til tilstrekkelig, klar og nøyaktig overføring av informasjon av vektere for å sikre utarbeidelse og overføring av rapporter.

• Andre kunnskaper og ferdigheter.

6.2 MENNESKERETTIGHETER:

• Innføring i nasjonale og internasjonale standarder for menneskerettigheter og friheter fastsatt i internasjonale avtaler for beskyttelse (erklæringer, konvensjoner, etc.).

• Evne til å gjenkjenne situasjonen eller personen som har spesiell beskyttelse eller flere spesialiserte rettigheter.

• Erkjennelse av grensene for bruk av makt, avvisning av angrep og generelt om å ta tiltak innenfor kompetanseområdet som mister legitimitet og blir ulovlige fordi det ville utgjøre et brudd på individuelle eller kollektive rettigheter.

• Erkjennelse av bestemte situasjoner med sårbare grupper av mennesker: barn, syke mennesker, innvandrere, flyktninger, eldre, etc., kjennskap til deres rettigheter og den spesifikke beskyttelse de har krav på.

• Kunnskap om standarder fastsatt ved bruk av Den europeiske menneskerettighetsdomstol, deres omfang og beskyttelse av rettigheter og frihet .

6.3 PÅ FAGOMRÅDET JOBBRELATERT STRESS

• Utvise selvkontroll og hensiktsmessig respons på utfordringen som vekteren står overfor i feltet og utføre oppgavene i henhold til de høyeste standardene for oppførsel og opptreden.

• Evne til å opprettholde fred og ro i svært stressende og farlige situasjoner.

• Evne til å forutsi og gjenkjenne virkningen av psykiske, psykologiske, kulturelle og andre forskjeller blant mennesker i ulike handlinger i forskjellige situasjoner.

• Ferdighet i å gjenkjenne sine egne forstyrrelser og deres innflytelse psykisk og fysisk i forskjellige situasjoner.

KARAKTERISTIKKER OG STRUKTURER I PROGRAMMET FOR VIDEREGÅENDE OPPLÆRING

7

7.1 TYPE OF PROGRAM

Den videregående/kontinuerlige opplæringen eller tilleggsopplæring er anbefalt for å ha en obligatorisk utvikling for den enkelte ansatte og skal foregå etter den lovpålagte grunnleggende opplæringen for å utvikle og øke kunnskapen og ferdighetene til vektere og ansatte i sikkerhetsbransjen.

7.2 SEGMENTER (OMRÅDER) / KURS

- Mellommenneskelig kommunikasjon;
- Menneskerettigheter og personlig frihet;
- Jobbrelatert stress.

7.3 SUBJEKTER/STUDENTER

- Vektere og øvrige ansatte I sikkerhetsbransjen.
- Ledere og mellomledere ansatt I den private sikkerhetsbransjen.
- Andre

7.4 LENDEN PÅ KURS/OPPLÆRING

Lengden på hver modul vil variere fra 5 til 15 timer pr. område/kurs inklusiv praktisk trening som er relevant for område, uavhengig av området skal den elektroniske delen/e-læring utgjøre minimum 1 time pr. område/kurs. delen ha en varighet på minimum 1 time.

7.5 FINANSIERING AV OPPLÆRINGEN

Kontinuerlig/videregående opplæring vil bli finansiert gjennom deltagelse av elevene og læresteder skal bidra slik at lokaler, tekniske ressurser og instruktører etc.

7.6 FORUTSETNINGER FOR DELTAGELSE PÅ OPPLÆRINGEN

Det er ingen formelle krav for at en person skal delta på den kontinuerlige/videregående opplæringen, men om man skal delta på en høyere/mer avansert må den som ønsker delta ha kunnskap på innhold og kvalitet på opplæringen i de foregående nivåer for det aktuelle området.

7.7 METODIKK OG INNFØRING AV OPPLÆRINGEN

Opplæringen vil bli innført gjennom leksjoner og uavhengig/selvstendig bruk av e-læring. E-læri ngen vil også bli brukt under gjennomføring av klasseromsundervisning for at elevene skal kunne bruke det på egenhånd. Uavhengig av område/modul kurs på området, nivå,
Vil metodikken bli utviklet med spesifikke forhold som vil bli listet opp I oppsummeringen av hver modul hver for seg.

Generelt vil opplæringen bli gjennomført med:

- Klassiske leksjoner(Med forklaringer)
- Presentasjoner
- Studier av caser
- Simuleringer
- Lærebøker/hefter (håndbøker), instruksjoner,arbeidsbøker/hefter.
- Debatter, diskusjoner og annet relevante former.
- Ved bruk av E-læring etc.

7.8 VURDERING OG EVALUERING

7.8.1 VURDERING AV ELEVENE - STUDENTENE

Elevene vil når de har fullført en bestemt modul/kurs fra ett av de tre områdene gjennomføre en prøve/test for å måle tilegnet kunnskap og ferdigheter. Prøven vil i hovedsak foregå skriftlig eller elektronisk avhengig av om området kan evalueres på den aktuelle måten, evaluering kan også kombinere dette. Meningen med evalueringen er at elevene kan få vurdert sin egen fremdrift i å mestre den spesielle kunnskapen og ferdighetene og vil ikke formelt bekrefte at opplæringen er gjennomført i sin helhet.

7.8.2 EVALUATION OF EFFECTIVENESS OF THE CONTINUOUS TRAINING

The organizer of the training will conduct periodic analysis of the average success according to the individual results for each module and field separately. In order to obtain successful evaluation, ad hoc polls may be implemented, questionnaires and interviews to be performed in order to get a picture of the perceptions of the target groups for the level of knowledge and skills at the moment, vis a vis the perceptions detected in the previous studies**.**

7.9 STRUKTUR PÅ MODULER OG STRUKTUR PÅ OPPLÆRINGEN

	Kurs	Innhold	Kvalifiseringskrav
Modul 1 BASIS NIVÅ	Kommunikasjons ferdigheter i sikkerhetsbransjen – basis nivå	Kommunikasjons ferdigheter I sikkerhetsbransjen-basis nivå.	Ingen forhånds kunnskaper er påkrevd.
	Menneskerettigheter og personlig frihet og sikkerhetsbransjen - basis nivå	Menneskerettigheter og personlig frihet og sikkerhetsbransjen- basis nivå	Ingen forhånds kunnskaper er påkrevd
	Jobbrelatert stress I sikkerhetsbransjen– basis nivå	Jobbrelatert stress I sikkerhetsbransjen-basis nivå	Ingen forhånds kunnskaper er påkrevd
	Kurs	*Innhold*	*Kvalifiseringskrav*
Modul 2 AVANSERT NIVÅ	Kommunikasjons ferdigheter I sikkerhetsbransjen – avansert nivå	Kommunikasjons ferdigheter I sikkerhetsbransjen-avansert nivå.	Basis nivå, fullført og bestått er påkrevet.
	Menneskerettigheter og personlig frihet i sikkerhetsbransjen – avansert nivå.	Menneskerettigheter og personlig frihet I sikkerhetsbransjen – avansert nivå.	Basis nivå, fullført og bestått er påkrevd.
	Jobbrelatert stress I sikkerhetsbransjen- avansert nivå.	Jobbrelatert stress I sikkerhetsbransjen– avansert nivå.	Basis nivå, fullført og bestått påkrevd.
	Kurs	*Innhold*	*Kvalifiseringskrav*
Modul 3 INSTRUKTØT TRENING	Instruktøropplæring Kommunikasjons ferdigheter I sikkerhetsbransjen(alle nivå)	Kommunikasjons ferdigheter i sikkerhetsbransjen(Alle nivå)	Avansert nivå, fullført og bestått er påkrevd.
	Instruktøropplæring Menneskerettigheter og personlig frihet og sikkerhetsbransjen(alle nivå)	Menneskerettigheter og personlig frihet(Alle nivå)	Avansert nivå, fullført og bestått er påkrevd.
	Instruktøropplæring Jobbrelatert stress I sikkerhetsbransjen.	Jobbrelatert stress I sikkerhetsbransjen(Alle nivå)	Avansert nivå, fullført og bestått er påkrevd.

OVERORDNET PROGRAM FOR OPPLÆRINGSINNHOLD I KURSENE

8

8.1 OVERORDNET OPPLÆRINGSPROGRAM FOR KURSET KOMMUNIKASJONSFERDIGHETER I SIKKERHETSBRANSJEN

8.2 OVERORDNET OPPLÆRINGSPROGRAM FOR KURSET MENNESKERETTIGHETER OG PERSONLIG FRIHET I SIKKERHETSBRANSJEN

8.3 OVERORDNET OPPLÆRINGSPROGRAM FOR KURSET JOBBRELATERT STRESS I SIKKERHETSBRANSJEN

OVERORDNET OPPLÆRINGSPROGRAM FOR KURSET: KOMMUNIKASJONSFERDIGHETER I SIKKERHETSBRANSJEN

8.1

8.1.1 INFORMASJON OM OPPLÆRINGSINSTITUSJONEN

Opplæringsprogrammet er implementert av NHO SERVICE, Sikkerhetsbransjen

8.1.2. INFORMASJON OM INSTRUKTØRENE

- Opplæringen I kurset for kommunikasjonsferdigheter i den private sikkerhetsbransjen vil bli gjennomført av experter i kommunikasjon, psykologi, og andre tilsvarende fagfelt relevant for kommunikasjonsferdigheter.
- Experts med praksis og utvidet dokumentert kunnskap bade innen sikkerhetsbransjen og kommunikasjon eller fra NGO'er.
- Trente instruktører eller andre eksperter fra organisasjonen som er ansvarlig for opplæringen eller tilsvarende.
- Andre

8.1.3 GRUNNLEGGENDE INFORMASJON OM KURSET:

KURSETS NAVN :

KOMMUNIKASJONSFERDIGHETER I SIKKERHETSBRANSJEN

TOTALT ANTALL TIMER :

- Basis opplæring – antall timer undervisning vil bli bestemt I den detaljerte innholdsfortegnelsen.
- Avansert opplæring – antall timer undervisning vil bli bestemt I den detaljerte innholdsfortegnelsen.
- Instruktør opplæring –antall timer undervisning vil bli bestemt I den detaljerte innholdsfortegnelsen.

TOTALT ANTALL TIMER FOR SELVSTENDIG OPPLÆRING MED E-LÆRING:

Vil bli bestemt I den detaljerte innholdsfortegnelsen etter utvikling av verktøy for E-lærling.

ANBEFALT ANTALL OPPLÆRINGSTIMER:

- Basis opplæring – 5 timer undervisning pr kurs;
- Avansert opplæring - 10 timer undervisning pr kurs;
- Instruktør opplæring - 10 timer undervisning pr kurs;

ANBEFALT ANTALL TIMER SELVSTENDIG OPPLÆRING MED E-LÆRINGS VERKTØY:

Opp til 2 timer pr. Kurs..

8.1.4 KURSBESKRIVELSE OG HOVEDTEMAER

KURSBESKRIVELSE

God kommunikasjon er en av de viktigste ferdighetene som er påkrevet for et godt liv. Det blir viktigere og viktigere hvordan vi presenterer oss selv blant publikum, forklarer våre standpunkt/oppgaver, tilnærming og overbeviser publikum til å akseptere det vi ønsker å kommunisere. For å kunne kommunisere vellykket trenger vi kommunikasjonsferdigheter som hjelper oss å formulere oss på en slik måte at det lyder overbevisende og blir akseptert og etterlevd av publikum. Dette er ikke en ferdighet som er naturlig, men man kan lære å kommunisere og også lære nye måter å kommunisere på som er mer effektive.

På jobb møter vekteren mange typer forskjellige mennesker, uhøfflige, plagsomme, utålmodige, noen ganger også voldelige og aggresive, det kreves varierende kommunikasjons ferdigheter for å håndtere en potensiell konfliktsituasjon. Komunikasjon kan være utfordrende for mange, og gi jobbrelatert stress, mange vil ikke aksepterer at de blir satt ut og føle seg utilpass. Det er viktig at vi er forberedt på å måtte kommunisere med forskjellige mennesker i forskjellige situasjoner. Det vil gjøre oss mer effektive i jobbsituasjonen og vi vil oppleves som mer profesjonelle av de vi møter. Økt kompetanse innenfor dette område det medfører at vi er i stand til å utføre tjenesten bedre og mer riktig. For vektere vil det også bety kunnskap om hva man har anledning til å gjøre og hva man ikke har anledning til å gjøre. Kommunikasjon er et grunnleggende verktøy i tjenester knyttet til sikkerhet og da særlig i situasjoner hvor vekteren må gripe inn mot publikum og spesielt de som defineres som sårbare grupper.

Konflikt er en situasjon der det er to forskjellige interesser som står opp mot hverandre til samme tid. En vekter kan også oppleve å stå i situasjoner der det er flere enn 2 interesser som står opp mot hverandre(Egne interesser, lovens, kundens, og de man er i dialog/konflikt med). I tillegg vil vekteren måtte håndtere situasjoner og mennesker som er påvirket av alkohol, narkotika eller andre medikamenter. Dette er krevende situasjoner å håndtere da de kan være intense og krever at de blir løst på spesielle måter.

VIKTIGE EMNER PÅ KURSET:

Kommunikasjon, konflikt, profesjonalitet, følelser, empati, kritikk, lytte, snakke, opptreden, tilstand.

8.1.5 MÅL

Kurset vil tilføre eleven følgende kunnskap:

- Mellommenneskelig kommunikasjon
- Kommunikasjon
- Kroppsspråk, ikke verbal kommunikasjon

- Barrierer
- Gjennkjenne situasjoner der den man møter lyver.
- Gjennkjenne og praktisere forskjellige kommunikasjons former
- Work with problematic employees and troublesome customers;
- Løse konflikter
- Identifisere og forstå følelsesutrykk.

8.1.6 OPPLÆRINGSMETODIKK OG EVALUERING

- Opplæringen vil bli gjennomført som leksjoner, seminarer, workshops og ved selvstudie med lærebøker og e-lærings verktøy.
- Opplæringen på dette området krever aktiv deltagelse med diskusjoner og utveksling av erfaringer mellom deltagerne og instruktøren og da særlig ved den praktiske opplæringen.
- Akademisk evaluering vil bli gjort periodisk for å teste resultatene av opplæringen. (Metodikken mer detaljert vil bli håndtert og beskrevet gjennom innholdet I hvert enkelt kurs)

8.1.7 KURSETS STRUKTUR (GRUNNLEGGENDE RETNINGSLINJER)

Tema	*Tittel på underpunkter*	*Beskrivelse innhold*
1	Introduksjon til kommunikasjon	Hva er kommunikasjon? Typer kommunikasjon; Verbal kommunikasjon; Kommunikasonsteknikker (snakke og aktivt lytte); Forstyrrelser i kommunikasjon (barrierer); De viktigste reglene i kommunikasjon.
2	Ikke verbal kommunikasjon	Førsteinntrykk; Mimmik; Fakter og gester; Kroppsholdning; Tonefall; Avstand til andre(personal space)
3	Kroppsspråk	Opptreden, egen kroppsføring; Lese kroppsspråk; Tegn på løgn, omgår sannheten, ikke akter å følge pålegglying. Fjerne/redusere elementer som er til hinder for god kommunikasjon
4	Hvordan snakke, lytte og forstå?	En veis og to veis kommunikasjon og beskrivelse av begge. Hvordan kommunisere med suksess. Teknikker for intens lytting (Passivt og aktivt) Omformulere Refleksjon.
5	Professjonell kommunikasjon	Typer kommunikasjon og opptreden; Gode og dårlige måter å opptre på under kommunikasjon. Etablere forståelse og aksept under kommunikasjon
6	Føleleser og engasjemeang	Når og hvorfor vi opplever følelsesmessig engasjemang; Kontroll på følelser under jobbrelatert kommunikasjon; Kommunikasjons possisjoner

		knyttet til erfaring.
7	Gi og motta kritikk	Hvordan kritisere oppførsel med mål om å oppnå endring; Teknikker innen kritikk; Hvorfor er kritikk nyttig og hvordan utnytte den.
8	Konflikter	Hva er konflikt; Typer, konfliktkilder, hvordan konflikt utvikler seg; Hvorfor er det feil å unngå konflikt? Konflikt håndtering(Analyser etc.)
9	Strategier for å løse konflkter	Hvorfor vi løser konflikter på bestemte måter; Lære forskjellige måter å løse konflikter på.
10	Kommunikasjon med vanskelige ansatte; Kommunikasjon med vanskelige kunder	Hvem er den vanskelige ansatte/kunde; Typer av vanskelige ansatte/kunder; Hvordan håndtere vanskelige ansatte/kunder;
11	Former for kommunikasjon	Vurdering av omstendigheter og hvilken form for kommunikasjon som ikke er passende. Identifisere egen form for kommunikasjon.
12	Hvordan fremstår vektere	

8.1.8 AKTIVITETER MED EKSTERNE INSTITUSJONER

Andre interessenter I den private sikkerhetsindustrien og kommunikasjon kan bli invitert til å ta del i opplæringsprossesen, avhengig av tema. Besøk til spesielle institusjoner kan være aktuelt og representanter fra relevante institusjoner vil kunne være gjesteforelesere.

Relevante ineterssenter for deltakere I opplæringsprossesen kan være:

- Statlige organer: utdanningsdirektoratet, politidirektoratet, politihøyskolen etc.
- Akademiske utdanningsinstitusjoner: Videregående skole, høyskoler etc.
- NGO's.

8.1.9 LITERATUR OG OPPLÆRINGSMATERIELL

PENSUM LESESTOFF

- Lærebok om myke ferdigheter - opplæringsmateriell for transversale ferdigheter for vektere;
- Bøker og artikler om kommunikasjon;
- Annet opplæringsmateriell som brukes under opplæringen vil kunne inkludere tilrettelagte e-lærings verktøy, lydbøker, power point presentasjoner kombinert med tekst og praktiske historier(Fra virkligheten) manualer etc.
- Opplæringsprogrammet kan også gjennomføres ved bruk av e-læringsverktøy utviklet for opplæring av myke ferdigheter.

ANNEN RELEVANT LITERATUR

OPPLÆRINGSPROGRAM FOR KURSET: MENNESKERETTIGHETER OG PERSONLIG FRIHET I DEN PRIVATE SIKKEHETSBRANSJEN

8.2

8.2.1 INFORMASJON OM UTVIKLEREN AV OPPLÆRINGSPROGRAMMET

Opplæringsprogrammet er implementert av NHO Service, Security Industry for opplæring innen Sikkerhetsbransjen.

8.2.2 INFORMASJON OM OPPLÆRINGSINSTITUSJONENE

- Opplæringsprogrammet i hmeneskerettigheter og personlig frihet vil bli gjennomført av eksperter på området som til daglig arbeider med disse utfordringene bade generelt og innenfor enkelte områder.
- Experts og instruktører med praksis og dokumentert kunnskap fra bade den priate sikkerhetsindustrien og andre områder eller NGO'er med kunnskap på feltet Menneskerettigheter og personlig frihet.
- Trenede instruktører og lærere eller andre eksperter fra organisasjonen som implementerer opplæringsprogrammet.
- Andre

8.2.3 BASIS INFOMASJON OM OPPLÆRINGSPROGRAMMET

NAVN PÅ KURSET :

MENNESKERETTIGHETER OG PERSONLIG FRIHET I SIKKERHETSINDUSTRIEN

TOTALT ANTALL OPPLÆRINGSTIMER:

- Basis opplæring – antall undervisningstimer vil bli bestemt I det detaljerte innholdet.
- Videregående opplæring – antall undervisningstimer vil bli bestemt I det detaljerte innholdet.
- Instruktøropplæring – antall undervisningstimer vil bli bestemt I det detaljerte innholdet.

ANTALL TIMER TIL BRUK AV DET SELVSTENDIGE E_LÆRINGS VERKTØYET:

Vil bli bestemt I det detaljerte innholdet etter at e-læringsverktøyet er ferdig utviklet.

ANBEFALT ANTALL UNDERVISNINGSTIMER:

- Basis opplæring – 5 undervisningstimer pr. Kurs;
- Videregående opplæring - 10 undervisningstimer pr. kurs;
- Instruktøropplæring – 10 undervisningstimer pr. kurs.

ANBEFALT ANTALL TIMER FOR BRUK AV E-LÆRINGS VERKTØYET:

2 timer pr. kurs

8.2.4 BESKRIVELSE AV OPPLÆRINGSPROGRAMMET

ESKRIVELSE AV PROGRAMMET

Området menneskerettigheter og personlig frihet kommer fra Internasjonale lover på området. Det dekker I all hovedsak de fleste normer som er stipulert I internasjonale konvensjoner og avtaler som man er ening om at skal implementeres I de nasjonale lover og regler som gjelder I de land som har skrevet under på disse konvensjoner og avtaler. Det moderne konseptet om menneskerettigheter er basert på globale aksepterte prinsipper, sosiale mål og individuelle mål som for eksempel: Lover, fred, verdighet, likhet, frihet osv..

Sikkerhetsbransjens ansatte vil ofte være I situasjoner som er direkte relatert til forhold som berører menneskerettigheter og personlig frihet og løpende måtte vurdere grenseganger i forhold til dette. Det er derfor viktig at ansatte I den private sikkerhetssektoren har god kunnskap om disse emnene. En vekter kan bli truet under utførelsen av tjenesten knyttet til f.eks beskyttelse av eiendom og hvordan dette må gjøres sett I forhold til standarder som er satt gjennom den Europeiske Menneskerettighetsdomstolen. Rett til privatliv kan bli utfordret om det er forhold som oppstår som er knyttet til barns rettigheter, flyktningers rettigheter eller migranter som vi jo vet har preget situasjonen i Europa de siste årene.

VIKTIGE OMRÅDER FOR OPPLÆRINGEN:

Rettigheter, frihet, liv, forflytning/bevegelse, rett til privatliv, eiendom,beskyttelse, integritet, verdighet etc.

8.2.5 MÅL OG RESULTATER MAN ØNSKER OPPNÅDD

- Hovedmålet med opplæringen er at den enkelte som fullfører skal være komfertabel med det grunnleggende Innen menneskerettighetene hva som skiller disse fra andre rettigheter og hvordan dette påvirker tjenestene som leveres av den private sikkerhetsbransjen.
- Avhengig av nivå på opplæringen, skal deltagerne tilegne seg kunnskap om det grunnleggende innhold knyttet til personlig frihet og relevante rettigheter samt hvilke unntak som kan gjelde og veiledning om hvordan dette skal håndteres. For å kunne tilegne seg en dypere kunnskap om dette tema må man gjennomføre den mer avanserte opplæringen.
- Ved å gjennomføre opplæringen, avhengig av nivå (Sammenhengende moduler), vil den enkelte bli trent I praktiske oppgaver for å kunne gjenkjenne og på rett måte håndtere/tilnærme seg situasjoner hvor menneskerettigheter og/eller personlig frihet er involvert.
- Når man har tilegnet seg denne kunnskapen, forventer vi at kvaliteten på tjenesten som blir levert vil medføre mindre konflikter og større forståelse for viktigheten av hvordan man går inn situasjoner noes om igjen vil medføre at man ikke bryter med disse rettighetene for disse gruppene. Publikum og andre vil som følge av dette også endre oppfatning av sikkerhetsbransjen på en positiv måte.

På det videregående/avansert nivå, skal deltagerne utvikle ferdigheter til å gjenkjenne begrensningene I tjenesteutføringen som følge av de konvensjonene som gjelder(ECrHR) slik at man oppnår høyest mulig grad av profesjonalitet kombinert myke ferdigheter tilegnet fra opplæringen I kommunikasjon og jobbrealtert stress. Fremtidens instruktører innenfor de respektive opplæringsprogrammene vil måtte ha så høyt nivå på kunnskap som mulig men også ferdigheter i å instruere/undervise og forklare forhold knyttet til menneskerettigheter både i forklaring og praksis og beskyttelse.

8.2.6 METODIKK PÅ OPPLÆRING OG EVALUERING

- Opplæringen vil bli gjennomført gjennom undervisning, seminarer, workshops og selvstudie ved bruk av tilgjengelig material og e-lærings verktøy.

- Opplæringen på disse områdene innbyr til interaktiv tilnærming gjennom diskusjoner og meningsutveksling mellom deltagerne og instruktørene. Spesielt med undervisning hvor instruktørene er representanter for myndighetene og har særskilte kunnskaper på feltene menneskerettigheter og personlig frihet. Dette kan være dommere, jurister og NGO'er. Akademisk evaluering vil bli gjennomført periodisk for å teste resultatene av opplæringen.

8.2.7 STRUCTURE OF THE COURSE (BASIC GUIDELINES)

Tema	*Tittel*	*Beskrivelse*
1	Definisjoner og grunnleggende innhold I menneskerettighetene	Universality, Inalienability, Absoluteness, Indivisibility
2	Klassifisering av menneskerettigheter og personlig frihet	Sivile- politiske rettigheter, Økonomiske - Sosiale og kulturelle rettigheter Solidaritets rettigheter, Nye rettigheter.
3	Rett til liv	Art.2 i ECHR Forbud mot dødsstraff. Straffelovens beskyttelse av liv og psykisk integritet
4	Forbud mot tortur og annen nedverdigende og umenneskelig behandling.	Art.3 of the ECHR. Straffelovens beskyttelse mot tortur.
5	Rett til frihet og sikkerhet; Rett til fri bevegelse; Rettigheter til flyktninger og imigranter;	Art.5 i ECHR. Forbud mot frihetsberøvelse og unntak. Ulovelig frihetsberøvelse Invandring og type invandrere. Definisjon av asyl og midlertidig beskyttelse. Flyktningstatus Globale retningslinjer for behandling av innvandrere og flyktninger
6	Rett til rettferdig behandling Rett til effektiv løsning Rett til lovlig beskyttelse	Når og hvorfor vi opplever følelser; Art.6 i ECHR Art.13 i ECHR Begrepet rettsbeskyttelse av menneskerettighetene
7	Rett til fredelig forsamling Rett til organisering	Art.11 i ECHR Unntak I rett til fredelig forsamling og organisering.
8	Rett til personvern Forbud mot diskriminering	Art.8 i ECHR Rett til respect for privatlivets fred. Art.14 i ECHR Lik tilgang til rettighetene og.
9	Barns rettigheter	Barnekonvensjonen og Nasjonal lovgivning om barn og ungdom

10	Beskyttelse av sårbare grupper. (Eldre, gravide kvinner, barn, etc.)	Kategorier av sårbare grupper. Sårbare grupperi forskjellige situasjoner: Mer rettigheter, høyere beskyttelse.
11	Lov om menneskerettigheter	Standarder for beskyttelse av menneskerettigheter og bruk etablert I den Europeiske menneskerettighets domstolen.
12	Trening menneskerettigheter	Metodikk for anerkjennelse, presentasjon og undervisning av menneskerettigheter

8.2.8 AKTIVITETER MED EKSTERNE INSTITUTER

Andre interessenter innen det respektive feltet og menneskerettigheter for den private sikkerhetsbransjen kan bli invitert til å delta i opplæringsprosessen. Avhengig av emnet kan besøk til bestemte institusjoner organiseres eller representanter fra relevante institusjoner vil kunne være gjesteforelesere.

Relevante interessenter for deltakelse i treningsprosessen kan omfatte:

- Statlige organer: Departementer og direktorater mv.
- Rettsinstanser, riksadvokater, domstoler, advokater mv.
- Ombudsman
- NGOer: Helsingfors-komiteen eller andre menneskerettighetsorganisasjoner

8.2.9 LITERATUR OG MATERIELL

PENSUM

- Lærebok - læringsmateriell for transversale ferdigheter.
- Bøker og artikler om menneskerettighetsemner
- Nasjonale lover og tilhørende vedtekter eller andre forskrifter (relevante for de respektive rettigheter.).

- Andre verktøy som kan brukes i treningsprosessen, vil omfatte tilpassede treningsverktøy: e-tekstbok, lydbok, lysbildefremvisninger kombinert med tekst og tale, historier fra praksis (ekte situasjonsscenarier), regneark, manualer etc.
- Treningsprogrammet kan også implementeres ved å bruke bestemte E-verktøy som åpne online multimedia opplæringsverktøy.

YTTERLIGERE LITERATUR

- De forente nasjoners charter
- Erklæring om menneskerettigheter
- Internasjonal konvensjon om sivile og politiske rettigheter
- Internasjonal konvensjon om økonomiske, sosiale og kulturelle rettigheter
- Konvensjon om eliminering av alle former for diskriminering av kvinner
- Konvensjon om barns rettigheter
- Europakonvensjonen om menneskerettigheter og grunnleggende friheter
- EUs charter om grunnleggende rettigheter
- Andre konvensjoner/rettigheter.

GENERELT OPPLÆRINGSPROGRAM FOR KURSET: JOBBRELATERT STRESS I DEN PRIVATE SIKKEHETSBRANSJEN

8.3

8.3.1 INFORMASJON OM OPPLÆRINGS UTVIKLEREN

Programmet er utviklet av et nasjonalt organ / institusjon (kammer, forening eller lignende organisasjon) for privat sikkerhet

8.3.2 INFORMASJON OM INSTRUKTØRENE

- Opplæringsprogrammet om jobbrelatert stress i den privat sikkerhetsbransjen vil bli utført/gjennomført av eksperter innen psykologi, klinisk psykologi, psykoterapi eller annet kompatibelt vitenskapsområde som behandler dette emnet generelt, eller bestemte områder;
- Eksperter med god kunnskap og erfaring fra både den private sikkerhetsbransjen og psykologiområdet og som kommer fra den private sikkerhetsbransjen eller fra frivillige organisasjoner innen menneskerettighetsområdet;
- Trente instruktører eller andre eksperter fra organisasjonen som gjennomfører opplæringen (eller tilsvarende relevant institusjon);
- Andre.

8.3.3 GRUNNLEGGENDE DATA OM KURSET

TITTEL PÅ KURSET:

JOBBRELATERT STRESS I DEN PRIVATE SIKKERHETSBRANSJEN

TOTALE LÆRINGSTIDER:

- Grunnopplæring - Antall forelesningstimer vil bli bestemt i detaljert pensum
- Utvidet opplæring - Antall forelesningstimer vil bli bestemt i detaljert pensum
- Instruktørtrening - Antall forelesningstimer vil bli bestemt i detaljert pensum

Totalt antall timer som kreves for uavhengig læring med e-verktøyet:

Vil bestemmes i det detaljerte pensumet etter utarbeidelsen av det elektroniske verktøyet.

ANBEFALT ANTALL UNDERVISNINGSTIDER:

- Grunntrening – 5 undervisningstimer pr. kurs;
- Utvidet opplæring - 10 undervisningstimer pr. kurs;
- Instruktørtrening – 10 undervisningstimer pr. kurs.

Foreslått antall timer som er nødvendig for uavhengig læring gjennom e-læring:

Opp til 2 timer pr. Kurs.

8.3.4 KURSBESKRIVELSE OG TEMAER.

Den største verdien i enhver organisasjon, i ethvert område, er de menneskelige ressursene. Deres effektivitet, relativt sett er knyttet til produktivitet og som tydelig kan ses gjennom kvalitetsmessig gjennomføring av arbeidsoppgaver. Samtidig ser vi at de dynamiske endringene i verden vi lever i ofte forårsaker stress, og gjør det til en integrert del av hverdagen. Dens innflytelse er stor på alle deler av menneskets funksjoner, og er spesielt en påvirker for effektivitet i å utføre oppgaver. God kunnskap om problemstillinger knyttet til påvirkning av stress, hovedsakelig jobbrelatert stress for ansatte i selskaper, innen

sikkerhetsbransjen, er svært viktig for å redusere effekten av stress på enkeltpersoner og på bedriftsnivå.

For å lykkes i arbeidet med å minimere virkningen av jobbrelatert stress, er det viktig at de ansatte i den private sikkerhetsbransjen har den nødvendige kunnskapen og informasjonen for å kunne kontrollere stress. Det er like viktig at selskapene blir transformert til selvbærende "læringsorganisasjoner" samt gode på å overføre informasjon internt i selskapet. Dette er hovedmålene for opplæringen med formål å gjøre de ansatte i stand til å gjenkjenne og effektivt administrere stress, og hjelpe selskapene å trene sine instruktører/forelesere til å formidle kunnskap på en best mulig måte. Utbredelsen for de negative konsekvensene av faglig stress for ansatte i den private sikkerhetsbransjen er velkjente og urovekkende. De er utforsket gjennom litteratur, data og statistiske indikatorer. For eksempel bekrefter det europeiske byrået for helse og sikkerhet på arbeidsplassen at hver fjerde medarbeider lider av stress på arbeidsplassen, og hvis disse dataene bare hadde fokusert på utviklingsland, som f. eks republikken Makedonia, ville tallene blitt enda større. We are aware that at the individual level, the most visible consequences of stress are the psychosomatic diseases, there is a study showing that 70% to 80% of all doctor visits are related or are more specifically a result of stress. Vi er klar over at det på individnivå er de psykosomatiske sykdommene som er mest synlige konsekvensene av stress. Undersøkelser viser at 70% til 80% av alle legebesøk er relatert til, eller mer spesifikt er et resultat av stress. Men det profesjonelle stresset er ikke bare en bekymring på individnivå. Effektene av stress er alvorlige for selskaper når det gjelder arbeidstid, fravær og avskjedigelser. Studier viser at 50% til 60% av tapte arbeidsdager skyldes stress.

De vanligste faktorene som fører til stress, spesielt på arbeidsplassen, er: for stor arbeidsbelastning, meningsløse oppgaver, antall arbeidstimer og lav lønn, uregelmessige brudd, irrasjonelle krav, uklare ansvarsområder og forventninger, konfliktadferd, redusert autonomi eller deltakelse i beslutningsprosesser, dårlig kommunikasjon etc. Å vite kildene til stress fører oss videre i forståelsen for å utvikle bedre forebygging. På den annen side bidrar negative risikofaktorer til en jevn økning i antall ansatte som opplever jobbrelatert stress, og dette kan medfører skade på individ, familie og på selskapsnivå.

Emnene i opplæringen vil lære den enkelte å gjenkjenne stress og hvordan man skal takle det, samt hindre negative effekter ved å styrke den enkeltes psykologiske "immunitet" eller personlige strategier for konfrontasjon og stresshåndtering. Parallelt vil en del av

opplæringen fokusere på å bygge opp treningsferdigheter for å oppnå intern styrkning av informasjon, kunnskap og strategier. Fordelene ved programmet vil være synlige for ansatte og bedrifter innen det private sikkerhetsbransjen.

NØKKELORD (VILKÅR) FOR KURSET:

Stress, kilder til jobbrelatert stress, stressfaser, stressstrategier, faglig effektivitet, konsekvenser av stress, styrking av personen, "læringsorganisasjon", interne forelesere/instruktører.

8.3.5 MÅL OG RESULTATER SOM SKAL OPPNÅS.

Opplæringen skal gi deltakerne mulighet til å utvikle følgende evner / ferdigheter:

- Forstå hva stress er.
- Gjennkjenne faser av stress.
- Gjennkjenne når de er under stress og når de opplever jobbrelatert stress.
- Gjenkjenne stress og konsekvensene av stress blant sine kollegaer.
- Være proaktive i håndtering av jobbrelatert stress;
- Tillegne seg ferdigheter som vil være til hjelp i å håndtere jobbrelatert stress.
- Lære spesifikke avslapnings øvelser, kontrollere opptreden og følelsesmessige reaksjoner.
- Lære å kontrollere reaksjoner og "velge" hvordan man skal respondere i en spesielt stresset situasjon.
- Leve sunnere, mer avslappet og tilfredsstilt for å beskytte seg selv mot effektene av kronisk stress.
- Deltagerne I den viderekommende treningen vil tilegne seg følgende ferdigheter.
- Gjennkjenne tilstedeværelse av jobbrelatert stress I selskapet de arbeider i.
- Forutse potensielle kilder til profesjonelt stress på bedriftsnivå.
- Behandle endringer og stressfaktorer i henhold til behov for de ansatte.
- Skape et stimulerende, ikke stressende arbeidsmiljø.
- Lære organisatoriske strategier for å håndtere stress blant de ansatte.
- Redusere effekten av det jobbrelaterte stresset på selskapet.

Deltakerne i opplæringen for instruktører/forelesere vil oppnå følgende ferdigheter:

- Ferdigheter på metoder og opptreden i opplæring for voksne

- Presentasjonsferdigheter og organisering av gruppearbeid i utdanningsformål
- Evne til å tilpasse og administrere sin tilnærming som lærer til behovene i gruppen som de jobber med;
- De vil være i stand til å handle proaktivt og å foreta stresshåndteringsintervensjoner i gruppearbeid.

8.3.6 METODIKK FOR GJENNOMFØRING OG VURDERING

- The training will be performed through lectures, seminars, workshops, as well as through individual work using previously prepared materials and/or electronic tools. Opplæringen skal foregå gjennom forelesninger, seminarer, workshops, samt gjennom individuelt arbeid ved hjelp av tidligere forberedte materialer og / eller elektroniske verktøy.
- Opplæringen i dette emnet legger til rette for interaktiv tilnærming gjennom diskusjoner og meningsutvekslinger mellom deltagerne og lærerne/instruktørene, det er viktig med praktiske eksempler og demonstrasjoner.
- Akademisk evaluering vil bli gjennomført med jevne mellomrom for å teste resultatene av treningen.

8.3.7 OPPLÆRINGENS STRUKTUR (GRUNNLEGGENDE RETNINGSLINJER)

Tema	*Tittel*	*Beskrivelse*
1	Stress: fordommer, stereotyper og oppfatninger om stress	Komfortsone Tro / forutsetninger og oppfatninger rundt stereotyper om stress. Personlig forandring - innsikt i stress og behovet for forandring - motstand mot forandring
2	Stressens natur	Hva er stress? God og dårlig stress Stress og mental prossess Stress og profesjonell effektivitet. Hvordan oppnå merkbare endringer i tanke og handling?
3	Faglig/jobbrealtert stress	Kilder til faglig stress Stimulering eller blokkering av stress Effekter av stress - på person og organisasjon
4	Gjennkjennelse av faglig/jobbrelatert stress	Tegn og symptomer på faglig/jobbrelatert stress. Angrep, flukt eller "lammelse"? Bevissthet om profesjonelt stress Ditt utgangspunkt lytte (passiv and aktive lytting); Omformulere; Reflektere.
5	Strategier for kognitiv / mental forandring	Administrere/kontrollere sin egen mentale tilstand Kropp - tanker / hjernerespons Skapelse og / eller valg av positiv tanke. Tanke / formål / aktivitet - en klynge som virker
6	Livsstil / diet, trening, hvile	Livsstil og stress Øvelse I å bekjempe stress Hviteteknikker Prosessen med beslutningsprosesser og strategier for proaktiv styring av stress

7	Stress og ansatte I den private sikekrhetsbransjen	Ansatte i den private sikkerhetsbrasnjen/vektere er utsatt for et betydelig profesjonelt stress og da særlig knyttet til opplevelsen av å levere sikkerhet og samtidig ivareta egensikkerhet.
8	Ledelse og stress	Ledelse stress-forebygging, anerkjennelse og ledelse Av individuelle strategier for stresshåndtering Overflow av stress i privat og profesjonelt liv Tegn og symptomer på faglig stress blant ansatte i den private sikkerhetssektoren
9	Strategier for organisatorisk og ledelses stresshåndtering	HR- menneskelige ressurser Kontroll av organisatoriske kilder til stress Kommunikasjon / motivasjon / tilfredsstillelse av arbeid rettet mot forebygging av faglig stress
10	"Opplæringsorganisasjon"	Selskapskultur - prinsipper, gjennomføring og styring Prosessen med å ta beslutninger og valg Selskapets evne til å bytte strategier for å løse forventet motstand
11	Hvordan gjennomføre vellykkede presentasjoner?	Første introduksjon "Historien" og hvorfor er det viktig Hvordan "kontrollere" gruppen for å oppnå målene Læresyklus, oppmerksomhet fra deltakerne Evaluering av suksess
12	Hvordan bli en vellykket lærer/instruktør?	Selvtillit og proaktiv oppførsel Rollemodell og lærer. Prioritet av alternativer og aksept av mangfold. Aktiviteter som bidrar til personlig hvile og avslapning

8.3.8 SAMMARBEID MED EKSTERNE INSTITUTER/INSTITUSJONER

Andre interessenter innen de respektive feltene for den privat sikkerhetsbransjen og innen kommunikasjonsområdet kan bli invitert til å delta i treningsprosessen. Avhengig av tema, vil det kunne bli aktuelt med besøk til enkelte institusjoner eller at det legges til rette for gjesteforelesere fra disse.

Liste over relevante interessenter for deltakelse i treningsprosessen kan omfatte følgende emner:

- Myndigheter: Arbeids og sosialdepartementet, Helsedepartementet, justisdepartementet eller annet statlig organ.
- Helseinstitusjoner: Sykehus etc.
- Ikke-statlige organisasjoner, foreninger og andre organisasjoner som er faglig engasjert i håndtering av stress: Verdens helseorganisasjon mv.

8.3.9 LITERATUR OG ARBEIDSMATERIALER

NØDVENDIG LESING

- Lærebok og læringsmateriell for transversale ferdigheter for den private sikkerhethetsbransjen.
- Bøker og artikler om stresssmestring.
- Annet unervisningsmateriale som brukes under treningsprosessen, inkluderer tilpassede treningsverktøy: e-tekstbok, lydbok, lysbildefremvisninger kombinert med tekst til taleværktøy og historier fra praksis (ekte situasjonsscenarier), regneark, manualer etc.
- Treningsprogrammet kan også implementeres ved å bruke E-verktøy: Åpne multimediatreningsverktøy for myke ferdigheter.

YTTERLIGERE LITERATUR

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

Train Brain Soft

NHO Service

http://desing.nho.no/

CHAMBER FOR DEVELOPMENT OF SLOVENIAN PRIVATE SECURITY

http://www.zrsv.si/

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

ARIS

http://www.arisonline.ro/

HRVATSKI CEH ZAŠTITARA · CROATIAN SECURITY ASSOCIATION · 1992

http://hcz.hr/

NATIONAL AGENCY for European Educational Programmes and Mobility

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