



Train Brain *Soft*

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

CURRICULUM

PENTRU COMPETENȚELE TRANSVERSALE

ALE PERSONALULUI DIN SECURITATEA

PRIVATĂ



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.

CUPRINS

1. DATELE FURNIZORULUI DE FORMARE PROFESIONALĂ.....	3
2. TEMEIURI LEGALE PENTRU FORMAREA CONTINUĂ.....	4
3. JUSTIFICAREA PENTRU INTRODUCEREA PROGRAMULUI DE FORMARE.....	5
3.1 Definirea problemei	
3.2 Implementarea cerințelor și nevoilor de formare continuă pe piața muncii	
3.3 Conectarea la cunoștințele științifice moderne	
4. COMPETENȚELE GENERALE ÎN DOMENIUL SECURITĂȚII PRIVATE...	10
4.1 importanța competențelor generale în serviciile de securitate privată	
5. ȚINTE ȘI SĂRCINI PENTRU CREAREA PROGRAMULUI DE FORMARE CONTINUĂ.....	12
5.1 Ținte generale	
5.2 Ținte specifice (sarcini)	
6. REZULTE AȘTEPTATE (COMPETENȚE ÎNSUȘITE)	15
6.1 În zona de comunicare	
6.2 În zona drepturilor și libertăților omului	
6.3 În zona de stres profesional	
7. CARACTERISTICILE ȘI STRUCTURA MODULARĂ A PROGRAMULUI DE FORMARE CONTINUĂ.....	17
7.1 Tipuri de programe	
7.2 Segmente (zone) / cursuri	
7.3 Beneficiari	
7.4 Durata de formare profesională	
7.5 Mod de finanțare	
7.6 Condiții de participare la formarea profesională	
7.7 Metodologia de implementare a formarea profesională	
7.8 Aprecieri și evaluare	
7.8.1 Aprecierea participanților la formarea profesională	
7.8.2 Evaluarea eficienței formării continue	
7.9 Structura modulară a programului de formare profesională	



8. PROGRAMA GENERALĂ A SUBIECTELOR DE TRAINING PER CURS...	18
8.1 PROGRAMA GENERALĂ DE FORMARE PENTRU CURSUL DE APTITUDINI DE COMUNICARE ÎN SECURITATEA PRIVATĂ.....	19
8.1.1 Date despre furnizorul de formare profesională	
8.1.2 Date despre formatori	
8.1.3 Date de bază despre curs	
8.1.4 Descrierea cursului și a termenilor specifici	
8.1.5 Obiective și rezultate care trebuie obținute	
8.1.6 Metodologia de formare și evaluare	
8.1.7 Structura cursului (linii directoare)	
8.1.8 Activități cu instituții externe	
8.1.9 Literatură și materiale de lucru	
8.2 PROGRAMA GENERALĂ DE FORMARE PENTRU CURSUL REFERITOR LA DREPTURILE OMULUI ÎN SECURITATEA PRIVATĂ.....	26
8.2.1 Date despre furnizorul de formare profesională	
8.2.2 Date despre formatori	
8.2.3 Date de bază despre curs	
8.2.4 Descrierea cursului și a termenilor specifici	
8.2.5 Obiective și rezultate care trebuie obținute	
8.2.6 Metodologia de formare și evaluare	
8.2.7 Structura cursului (linii directoare)	
8.2.8 Activități cu instituții externe	
8.2.9 Literatură și materiale de lucru	
8.3 PROGRAMA GENERALĂ DE FORMARE PENTRU CURSUL REFERITOR LA STRESUL PROFESIONAL ÎN SECURITATEA PRIVATĂ...	33
8.3.1 Date despre furnizorul de formare profesională	
8.3.2 Date despre formatori	
8.3.3 Date de bază despre curs	
8.3.4 Descrierea cursului și a termenilor specifici	
8.3.5 Obiective și rezultate care trebuie obținute	
8.3.6 Metodologia de formare și evaluare	
8.3.7 Structura cursului (linii directoare)	
8.3.8 Activități cu instituții externe	
8.3.9 Literatură și materiale de lucru	



DATELE FURNIZORULUI DE FORMARE PROFESIONALĂ

1

Nume	Camera, asociație sau altă formă de autoritate națională responsabilă de problemele securității private.
Tipul formării profesionale	Formare continuă, formare specializată pentru dezvoltarea competențelor generale ale personalului din securitatea privată.
Alte cursuri organizate de același furnizor	Formarea de bază obligatorie pentru obținerea calificării pentru securitatea privată; Cursuri specializate în diferite zone ale sferei de interes a securității private.
Date despre formatori	Persoane numite pentru training-ul obligatoriu; Experți din instituții de învățământ superior sau profesional și experți cu o mare experiență profesională.
Date despre locație și premisele pentru formarea profesională	Camera, asociația sau autoritatea națională trebuie să asigure condițiile tehnice și materiale pentru formarea profesională.



TEMEIURI LEGALE PENTRU FORMAREA CONTINUĂ

2

Temeiurile pentru formarea continuă a angajaților din securitatea privată în legislația comparativă se găsesc în mod obișnuit în prevederile care stipulează scopul securității private și înființarea ei cu scopul de a furniza servicii de calitate prin intermediul unui personal caracterizat prin profesionalism și competență, care se perfecționează și își crește competența în mod constant.

Acele legale care stabilesc aceste scopuri sunt adesea legile care reglementează acest sector, la fel ca normele de aplicare date cu scopul de a operaționaliza prevederile anumitor legi relevante și de asemenea statutele și alte acte similare reglementând competențele camerelor și a altor forme de asociere din acest domeniu.

Îmbunătățirea expertizei furnizorilor de securitate privată, care este inițial confirmată prin obținerea unei licențe sau autorizații după trecerea unui examen de competență, poate fi desăvârșită prin prin îmbunătățirea continuă a cunoștințelor și competențelor deja acumulate sau prin acumularea unor noi cunoștințe și competențe.

În consecință, perfecționarea continuă cu scopul îmbunătățirii expertizei securității nu este numai un drept și o oportunitate, ci și o obligație a organismului național responsabil pentru activitatea de securitate privată, pentru a respecta prevederile legale și statutare.



ARGUMENTE PENTRU INTRODUCEREA PROGRAMULUI DE FORMARE CONTINUĂ

3

3.1 DEFINIREA PROBLEMEI

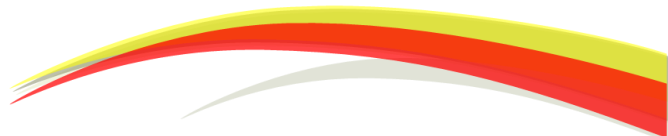
Introducerea unei formări (educații) continue pentru furnizorii de securitate privată a apărut ca o nevoie rezultată din mai multe studii, elaborate atât de furnizorii înșiși cât și de publicul profesional și general.

Raportul unei cercetări asupra competențelor transversale a personalului din securitatea privată, realizat în cadrul proiectului “Train Brain Soft – development of standardized curriculum and e-tool for private security personnel” finanțat prin Programul Erasmus + al UE, implementat de către Camera Republicii Macedonia pentru securitate privată împreună cu organismele corespondente din Slovenia, România, Norvegia și Croația, confirmă existența unei diferențe importante între nevoile răsărite din performanța necesară realizării sarcinilor zilnice și cunoștințele și competențele dobândite prin formarea profesională obligatorie de bază pentru lucrătorii din securitatea privată. Cercetarea a dovedit că trebuie acordată o atenție serioasă dobândirii de cunoștințe și competențe în trei domenii: comunicare, drepturile omului și managementul stresului.

Un alt studiu¹ afirmă: "Segmentul de cercetare care se concentrează pe formarea profesională a lucrătorilor din securitatea privată în termeni de formare continuă a dat concluzii clare. În privința faptului dacă și unde entitățile legale își trimit angajații la formare continuă (de bază și specializată) peste 80% din respondenți afirmă că participă la formări comune de bază. În același timp, respondenții au exprimat o nevoie de formare specializată în domenii cum ar fi cultura de securitate, comunicare, utilizarea forței, protecția la incendiu,

¹ Cercetare condusă de către Camera RM pentru securitate privată pentru pregătirea Strategiei pentru dezvoltarea securității private în Republica Macedonia, ale cărui rezultate au fost publicate în Strategia adoptată la 11.07.2016.





utilizarea armelor de foc etc. În plus, respondenții au exprimat o nevoie evidentă pentru formarea profesională continuă, care ar acoperi tendințele curente și ar asigura profesionalizarea continuă în realizarea sarcinilor de serviciu, în special în domeniul securității fizice, protecția datelor personale și securitatea tehnică, transportul banilor și a altor valori, ca și în cazul furnizării de servicii de securitate pentru competiții sportive și alte evenimente publice. "

Programele de perfecționare continuă² sunt obligatorii în câteva țări sub forma training-ului continuu al angajaților din industria securității private, dar aspectul problematic al unor asemenea soluții constă în multe țări în absența conținutului pertinent pentru dezvoltarea competențelor generale. De exemplu, în Croația conform datelor publicate în COESS Facts and Figures for 2013³, nu este obligatorie formarea continuă la nivelul managerilor și a pozițiilor superioare din industrie, dar există posibilitatea unor formări specializate la niveluri inferioare. Conform aceleiași surse, în România formări specializate sunt necesare la toate nivelurile din domeniile obligatorii ale formării profesionale de bază. În Slovenia este de asemenea necesară o formare suplimentară ca și în alte țări acoperite de analiza menționată anterior. Totuși, în practică problemele apar deoarece, așa cum a fost indicat, în plus față de actul formal al responsabilității pentru formarea suplimentară, în majoritatea statelor partea esențială, conținutul acestor formări, nu corespunde întotdeauna cu nevoile pieței.

În susținerea afirmațiilor de mai sus vin și datele prezentate în Raportul cercetării referitoare la competențele transversale ale personalului de securitate privată din 2016,⁴ conform căruia din analiza programelor de training pentru competențele generale rezultă că acestea sunt arareori prezente în majoritatea țărilor, iar domeniul cu cea mai bună acoperire este cel al comunicării. În orice caz, competențele de comunicare ale lucrătorilor din industrie sunt adesea inadecvate și insuficient dezvoltate, astfel încât formarea profesională în acest domeniu este mai mult decât necesară.

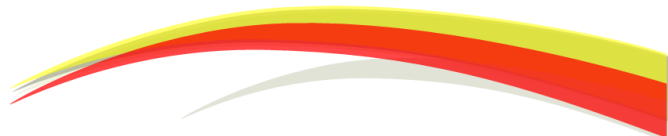
Este evident că formarea profesională în securitatea privată în forma training-ului obligatoriu de bază înainte de examenul profesional este departe de satisfacerea nevoilor de îmbunătățire continuă și de sporire a cunoștințelor și competențelor lucrătorilor din sectorul securității private. Totuși, suplimentar față de creșterea competenței profesionale, mult mai

² Follow up

³ Confederation for Private Security Services, Private Security Services in Europe, CoESS Facts and Figures, 2013

⁴ Raportul Cercetării asupra competențelor transversal ale personalului din securitatea privată, Proiectul Train Brain Soft, 2016





importantă este dezvoltarea competențelor care nu fac parte propriu-zis din domeniul principal de activitate, dar sunt strâns legate de el și au o mare importanță în realizarea corectă și cu succes a sarcinilor de serviciu.

În același timp, un număr considerabil din documentele strategice existente referitoare la dezvoltarea sectorului securității private evidențiază formarea continuă ca fiind unul dintre obiectivele strategice, ca parte integrantă a profesionalizării acestui sector.

Așa cum e statuat, de exemplu în Strategia de dezvoltare a securității private în Republica Macedonia, „educația profesională este un proces continuu pentru asigurarea dezvoltării cunoștințelor și competențelor de bază și promovarea continuă a noilor practici. Formarea continuă este considerată un factor semnificativ pentru succes, mai ales dacă luăm în considerare schimbarea în timp a condițiilor de operare, ceea ce induce necesitatea unor perfecționări profesionale și a dobândirii unor noi competențe.”

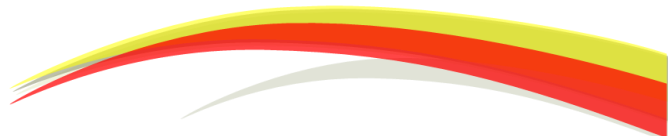
Așa cum s-a subliniat mai sus, cercetarea arată că deși lucrătorii din securitatea privată trec întotdeauna printr-un proces de formare profesională, acesta nu reprezintă o garanție suficientă pentru o calitate superioară a serviciilor. Mai mult, practica a confirmat că munca în securitatea privată este foarte complexă. În plus, se așteaptă ca angajații din securitatea privată să aibă cunoștințe largi din diferite domenii și să posede abilitatea de a acționa în situații specifice ori competențe evidente, care prin natura lor sunt legate, dar nu aparțin exclusiv domeniului securității private.

Diferența existentă între competențele actuale și experiența practică se datorează competențelor insuficient dezvoltate pe anumite segmente și de aceea formarea continuă se dovedește a fi necesară și esențial.

3.2 IMPLEMENTAREA FORMĂRII CONTINUE OBLIGATORII ȘI NEVOILE PIEȚEI MUNCII

Ținând cont de cele aratate anterior, în special de rezultatele cercetării, este evidentă nevoia pieței muncii de personal calificat în securitatea privată. Manifestând expertiza necesară și competențele interpersonale, acei lucrători vor contribui la depășirea imaginii destul de compromise a serviciilor de securitate privată și la o nouă prezentare și acceptare de către publicul larg. Mai mult, îmbunătățirea calității serviciilor de securitate privată va contribui la realizarea precondițiilor pentru scopurile strategice, cum ar fi





profesionalizarea, standardizarea (definirea costului minim al serviciului etc.) și în acest fel serviciile de securitate privată vor deveni mai atractive ca profesie.

Modelul de formare profesională continuă în securitatea privată va fi determinat suplimentar de furnizorul de training în conformitate cu obiectivele strategice definite.

Este de asemenea important de notat că formarea continuă pentru lucrătorii din securitatea privată trebuie să aibă un caracter obligatoriu, care necesită intervenții viitoare în legislativ pentru a fi reglementate printr-un act legal.

3.3 LEGĂTURA CU CUNOȘTINȚELE ȘTIINȚIFICE MODERNE

Formarea continuă este realizată în conformitate cu o programă planificată cu precizie (curriculum) pornind de la care se realizează cursurile (lecturing programs) pentru fiecare dintre module. Cursurile (lecturing programs) vor acoperi: subiectele abordate, numărul de ore pentru dezvoltarea acestor competențe, țintele și rezultatele așteptate, metodele de implementare ale training-ului, literatura necesară și alte materiale de studiu și instrumente care vor fi folosite în implementarea cursurilor etc.

Formarea continuă în securitatea privată se va concentra pe dezvoltarea competențelor, totuși, implementarea ei va ține cont de toate metodele și cunoștințele științifice moderne.

Cursurile pot fi revizuite periodic pentru a fi adaptate și ajustate la nevoile pieței muncii dintr-o anumită perioadă.



COMPETENȚE GENERALE ÎN DOMENIUL SECURITĂȚII PRIVATE

4

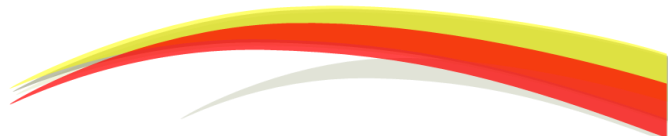
Competențele transversale cunoscute drept abilități generale reprezintă o gamă largă de capabilități esențiale în realizarea sarcinilor pentru că, de exemplu, ele au o contribuție importantă în îmbunătățirea relaționării interpersonale, eficiența la locul de muncă, în atingerea obiectivelor etc. În Uniunea Europeană sunt de asemenea identificate ca aptitudini și competențe intersectoriale, adică pot fi transferate în diferite profesii. Aplicarea acestor competențe poate fi multifuncțională, iar utilizarea lor în diferite domenii necesită o formare profesională suplimentară.

Studiile menționate anterior au arătat că, deși lucrătorii din securitatea privată trec printr-o formare de bază obligatorie legată strâns de responsabilitățile și competențele lor imediate, atât angajații din securitatea privată, cât și clienții și chiar publicul larg au observat deficiențe de natură specifică (o comunicare inadecvată și insuficient de politicoasă, reacții grosolane și chiar de o violență nejustificată în situații de pericol, chiar dacă lucrătorii din securitatea privată se presupune că trebuie să infrunte pericolului prin specificul sarcinilor de serviciu, o conduită greșită în situații care implică unele categorii vulnerabile, cum ar fi copiii, bătrânii, refugiații, etc.).

Tocmai aceste constatări indică necesitatea formării continue la toate nivelurile pentru lucrătorii din securitatea privată. Atenția trebuie concentrată pe problemele legate de competențele de comunicare, abilitatea adoptării unui comportament adecvat în situații care sunt o sursă de stres profesional și aptitudini de recunoaștere și protecție adecvată a drepturilor omului pentru fiecare cetățean în general, dar în special pentru grupuri sau categorii specifice de persoane.

Deci, competențele generale care trebuie dezvoltate în mod obligatoriu pentru personalul din securitatea privată sunt cele din domeniul comunicării și managementului stresului profesional. Totuși, domeniul drepturilor omului trebuie abordat nu numai din perspectivă legală și politică, dar și din punctul de vedere al confirmării unei metodologii corecte a prestației în situațiile în care intervin lucrătorii din securitatea privată și în care se





ajunge în zona de contact cu un anumit drept sau libertate cetățenească. Asta înseamnă că domeniul drepturilor omului nu este în sine o competență generală, dar va fi tratat ca atare din punctul de vedere al recunoașterii și al unei acțiuni corespunzătoare în aceste situații sensibile.

4.1 IMPORTANȚA ABILITATILOR GENERALE PENTRU SECTORUL SECURITĂȚII PRIVATE

În domeniul securității private oamenii și proprietatea trebuie să fie protejați de acțiuni ilegale periculoase, în special de acele acțiuni care întrunesc un sistem de elemente specifice unei infracțiuni penale. Respingerea sau eliminarea unui asemenea atac sau pericol înseamnă adesea intrarea într-o sferă de intimitate personală a drepturilor unei alte persoane. Caracterul coercitiv al activităților de securitate privată dă acestor situații o doză suplimentară de sensibilitate, astfel încât aplicarea unor abilități speciale de comunicare profesională interpersonală, a psihologiei și a altor calități sunt esențiale pentru angajații din securitatea privată.

Executarea serviciului de securitate implică relaționarea interpersonală și numeroase interacțiuni umane, deci este foarte important ca toate persoanele implicate să primească un tratament corect, profesional și adecvat cu respectarea completă a integrității, demnității și drepturilor lor.

Cu alte cuvinte, este important ca inflexibilitatea și natura rigida a serviciilor de securitate privată să fie atenuate și reduse prin însușirea și exercitarea anumitor abilitati generale de către lucrătorii din securitatea privată, care astfel vor confirma în plus profesionalismul, expertiza și puternica dimensiune socială de prevenție a sectorului securității private în general.



SCOPURI ȘI SARCINI ALE PROGRAMULUI DE FORMARE

5

Lista domeniilor cheie în care este necesară intervenția în formarea profesională viitoare a lucrătorilor din securitatea privată, așa cum s-a arătat deja, cuprinde următoarele zone:

- Comunicarea interpersonală,
- Drepturile și libertățile omului,
- Managementul stresului profesional.

În conformitate cu acestea, obiectivele care trebuie atinse prin training sunt următoarele:

5.1 SCOPUL GENERAL

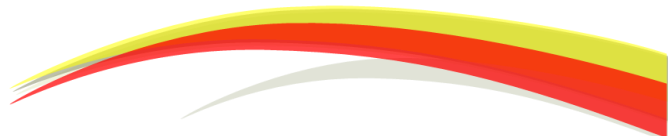
Scopul general al formării continue este îmbunătățirea nivelului calitativ al activității din securitatea privată împreună cu ameliorarea expertizei furnizorilor de securitate privată. Astfel, eficiența realizării performanței la locul de muncă va crește și se va menține în continuare acumularea de noi competențe, cunoștințe și bune practici. Realizarea obiectivului de bază – un sector de securitate privată profesionist și competent – va contribui la creșterea încrederii publicului general în domeniul securității private și la crearea unei percepții realiste a acestei profesii în general.

5.2 SCOPURI SPECIFICE (SARCINI)

Dezvoltarea unor noi aptitudini și competențe și îmbunătățirea celor existente ale furnizorilor de securitate privată cu obiectivul de a acționa în anumite situații specifice, cum ar fi:

5.2.1 Îmbunătățirea competențelor de comunicare sub toate formele (scrisă, verbală, nonverbală, etc.) prin care angajații industriei securității private vor fi mai ușor acceptați și recunoscuți și de o manieră mai adecvată de către toate persoanele implicate în fiecare situație specifică, dar și de către publicul larg. Astfel, o persoană va dobândi cunoștințe și își





va dezvolta abilități în domeniul comunicării interpersonale de bază și mijloace și componente ale comunicării de succes; va acumula cunoștințe în trei domenii de bază ale informării și moduri de comunicare în fiecare dintre ele; va dezvolta abilități de recunoaștere a ego-ului în fiecare persoană și manifestările acestuia precum și modurile potrivite de adresare în aceste situații etc.

5.2.2 Însușirea cunoștințelor teoretice, dar mai ales practice în privința modului de acțiune în anumite situații în care drepturile și libertățile omului sunt afectate, mai ales atunci când au de-a face cu grupuri și/sau persoane vulnerabile. Și mai ales, care sunt limitele dincolo de care angajații din securitatea privată nu trebuie să acționeze în cadrul exercitării funcției. Persoanelor care vor urma aceste training-uri li se vor prezenta instrumente de bază la nivel internațional referitoare la drepturile și libertățile omului, ca și legislația națională unde sunt transpuse și sunt operaționale cele menționate anterior. Mai mult, cursanții vor dezvolta competențe în privința modului de acțiune în situații în care este necesară protejarea vieții și integrității fizice a persoanei aflată sub protecție precum și a proprietății acolo unde protecția se poate realiza doar printr-o încălcare (legitimă) ale acelorași bunuri legale ale atacatorului (viață, corp, proprietate, libertate etc.); ei vor recunoaște situații care ar reprezenta o sursă de pericol în privința mișcării imigranților și refugiaților cu o structură mixtă a subiecților și de a le preveni într-un mod corespunzător; vor căpăta de asemenea cunoștințe despre limitele cele mai înguste ale puterii lor atunci când pericolul potențial provine de la o persoană aparținând unei categorii vulnerabile (de exemplu copii, persoane bolnave mental, etc.).

5.2.3 Însușirea cunoștințelor și competențelor de natură antropologică și psihologică pentru un tratament rațional potrivit în situații periculoase care reprezintă o sursă de stres și de panică sunt deosebit de importante pentru furnizorii de servicii de securitate privată, deoarece, dincolo de comportamentul propriu, ei trebuie să gestioneze stresul întâmpinat de exemplu, de către un grup de cetățeni în situații specifice. În acest sens, în subiectul cursului va fi introdusă noțiunea de stres și modul în care pot fi detectate sursele de stres, cum să conștientizeze și să recunoască personalul stresat, față de cel al colegilor săi; ei vor fi capabili să recunoască într-un mod adecvat reacțiile personale în anumite situații stresante și mecanismele de a le aborda, ca și mecanismele prin care se poate gestiona stresul curent etc.



REZULTATE AȘTEPTATE (COMPETENȚE ÎNSUȘITE)

6

Ca rezultat al formării profesionale, se estimează că participanții își vor însuși următoarele abilități și competențe:

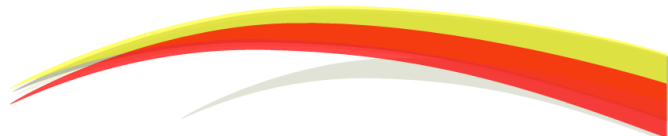
6.1 ÎN DOMENIUL COMUNICĂRII:

- Abilitatea creării unui stil de comunicare interpersonală adaptat la situația respectivă;
- Abilitatea de a utiliza comunicarea verbală și nonverbală;
- Cunoașterea limbajului și a regulilor de gramatică pentru o comunicare corespunzătoare în formă scrisă;
- Abilitatea transmiterii adecvate a informațiilor clare și corecte de către lucrătorii din securitatea privată în vederea pregătirii și transmiterii rapoartelor;
- Alte cunoștințe și competențe.

6.2 ÎN DOMENIUL DREPTURILOR OMULUI:

- Introducerea standardelor naționale și internaționale în privința drepturilor omului așa cum sunt stipulate în instrumentele internaționale de protecție a lor (declarații, convenții, etc.).
- Abilitatea de a recunoaște situația ori entitatea care se bucură de o protecție specială sau identifică drepturi speciale.
- Recunoașterea limitelor de utilizare a forței, respingerea atacurilor și în general modul de acțiune în cadrul limitelor de competență prin care își pierd legitimitatea depășind limitele legii pentru că acțiunile lor ar reprezenta o violare a drepturilor individuale ori colective.
- Recunoașterea situațiilor specifice care implică grupuri vulnerabile: copii, bolnavi, imigranți, refugiați, bătrâni, etc., cunoașterea drepturilor acestora și forma specifică de protecție.
- Cunoașterea standardelor stabilite de practica Curții Europene a Drepturilor Omului în privința jurisprudenței relevante a drepturilor și libertăților.





6.3 ÎN DOMENIUL STRESULUI PROFESIONAL:

- Abilitatea de a se autocontrola și de a răspunde corespunzător la problema întâlnită de lucrătorii din securitatea privată în privința realizării sarcinilor conform celor mai înalte standarde de conduită;
- Abilitatea de a menține pacea și de a-și păstra calmul în circumstanțe deosebit de stresante și periculoase;
- Abilitatea de a prevedea și de a recunoaște impactul diferențelor mentale, psihologice, culturale și de altă natură în rândul oamenilor atunci când acționează diferit în situații similare;
- Competența recunoașterii propriilor înclinații și al impactului lor în situații specifice.



CARACTERISTICI ȘI STRUCTURA MODULARĂ A PROGRAMULUI DE TRAINING

7

7.1 TIPUL PROGRAMULUI

Educația continuă sau training-ul suplimentar specializat se recomandă să aibă o natură obligatorie, iar cursurile să aibă loc după examenul inițial și să fie ținute periodic pentru a îmbunătăți permanent cunoștințele și competențele lucrătorilor din securitatea privată.

7.2 SEGMENTE (DOMENII) / CURSURI

- Comunicare interpersonală;
- Drepturile omului;
- Managementul stresului profesional.

7.3 CURSANȚI/BENEFICIARI

- Angajați din securitatea privată;
- Manageri de securitate și alt tip de personal din companiile de securitate privată;
- Alții.

7.4 DURATA CURSURILOR

Training-ul pentru fiecare modul se va desfășura pe o durată de 5 până la 15 ore per domeniu (curs) de instruire, incluzând partea practică, acolo unde este importantă pentru domeniu și cel puțin o oră per domeniu (curs) de formare independentă în utilizarea instrumentelor electronice.

7.5 FINANȚAREA INSTRUIRII

Perfecționarea continuă va fi finanțată prin contribuția cursanților și a organizatorilor, prin mijloace de organizare, facilități, resurse tehnice, personal etc.



7.6 CONDIȚII DE PARTICIPARE LA INSTRUIRE

Nu există cerințe formale pe care o persoană trebuie să le îndeplinească pentru a participa la instruirea continuă. Totuși, totuși pentru a participa la un modul mai avansat de instruire, se consideră că participantul trebuie să aibă cunoștințe despre subiectul și calitatea nivelului inferior de instruire în domeniul respectiv (curs).

7.7 METODOLOGIA DE IMPLEMENTARE A INSTRUIRII

Instruirea va fi implementată prin lecturarea și prin utilizarea independentă a instrumentelor electronice. Instrumentele electronice vor fi folosite și în timpul implementării sistemelor clasice de învățare pentru a obișnui cursanții cu utilizarea lor independentă. În funcție de modul, nivel și de domeniul de instruire, metodologia va fi dezvoltată cu anumite specificități care vor fi listate în programele de instruire pentru fiecare modul separat.

În general, cursurile vor fi realizate utilizând:

- Lecții clasice (explicații);
- Prezentări;
- Studii de caz;
- Simulări;
- Utilizarea unui manual de competențe generale (ghid de buzunar), instrucțiuni, foi de lucru;
- Dezbateri, discuții și alte forme interactive;
- Utilizarea instrumentelor electronice (instrumente multimedia online de instruire pentru competențe generale) etc.

7.8 EVALUARE

7.8.1 EVALUAREA CELOR INSTRUIȚI – PARTICIPANȚI LA CURS

Persoanele care completează un anumit modul de instruire din unul dintre cele trei domenii (cursuri) vor trece printr-un proces de verificare a cunoștințelor și competențelor dobândite. Verificarea va fi făcută mai ales în scris sau electronic și în funcție de domeniu, pot fi elaborate în detaliu, în programele specifice, alte moduri de evaluare (oral, combinat etc.). Scopul acestei evaluări este ca participanții la instruire să-și evalueze singuri progresul



în stăpânirea cunoștințelor și competențelor specifice și nu va afecta în mod formal faptul că persoana a parcurs instruirea.

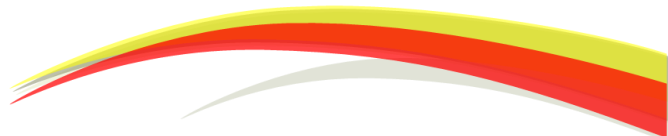
7.8.2 EVALUAREA EFICIENȚEI INSTRUIRII CONTINUE

Organizatorul instruirii va analiza periodic media de succes în conformitate cu rezultatele individuale pentru fiecare modul și domeniu în mod separat. Pentru a obține o evaluare corectă, vor fi implementate sondaje ad-hoc, chestionare și interviuri de realizat pentru a obține o imagine a percepțiilor grupurilor țintă pentru nivelul de cunoștințe și competențe al momentului, vis-a-vis de percepțiile detectate în studiile anterioare.

7.9 STRUCTURA MODULARĂ A PROGRAMULUI DE INSTRUIRE

	Curs	Programă	Condiții preliminare
Modul 1 NIVELUL DE BAZĂ	Competențe de comunicare în securitatea privată – nivelul de bază	Programa pentru cursul „Competențe de comunicare în securitatea privată – nivelul de bază “	Nu sunt necesare cunoștințe specifice anterioare
	Drepturile omului și securitatea privată - nivelul de bază	Programa pentru cursul „Drepturile omului și securitatea privată – nivelul de bază“	Nu sunt necesare cunoștințe specifice anterioare
	Stresul profesional în securitatea privată – nivelul de bază	Programa pentru cursul „Stresul profesional în securitatea privată – nivelul de bază“	Nu sunt necesare cunoștințe specifice anterioare
Modul 2 NIVEL AVANSAT	Competențe de comunicare în securitatea privată – nivel avansat	Programa pentru cursul „Competențe de comunicare în securitatea privată – nivel avansat “	Sunt necesare cunoștințe anterioare la nivelul de bază despre curs
	Drepturile omului și securitatea privată – nivel avansat	Programa pentru cursul „Drepturile omului și securitatea privată – nivel avansat “	Sunt necesare cunoștințe anterioare la nivelul de bază despre curs
	Stresul profesional în securitatea privată - nivel avansat	Programa pentru cursul „Stresul profesional în securitatea privată – nivel avansat “	Sunt necesare cunoștințe anterioare la nivelul de bază despre curs
Modul 3 CURSURI PENTRU INSTRUCTORI	Cursuri pentru instructori în Competențe de comunicare în securitatea privată (toate nivelurile)	Programa pentru cursul pentru instructori „Communication skills in private security “	Sunt necesare cunoștințe anterioare la nivel avansat despre curs
	Cursuri pentru instructori în Drepturile omului și securitatea privată (toate nivelurile)	Programa pentru cursul pentru instructori „Drepturile omului și securitatea privată“	Sunt necesare cunoștințe anterioare la nivel avansat despre curs
	Cursuri pentru instructori în Stresul profesional în securitatea privată (toate nivelurile)	Programa pentru cursul pentru instructori „Stresul profesional în securitatea privată“	Sunt necesare cunoștințe anterioare la nivel avansat despre curs





PROGRAMA GENERALĂ A SUBIECTULUI DE INSTRUIRE PER CURS

8

- 8.1 PROGRAMA GENERALĂ INSTRUIRE PENTRU CURSUL
COMPETENȚE DE COMUNICARE ÎN SECURITATEA PRIVATĂ
- 8.2 PROGRAMA GENERALĂ INSTRUIRE PENTRU CURSUL
DREPTURILE OMULUI ȘI SECURITATEA PRIVATĂ
- 8.3 PROGRAMA GENERALĂ INSTRUIRE PENTRU CURSUL
STRESUL PROFESIONAL ÎN SECURITATEA PRIVATĂ



PROGRAMA GENERALĂ DE INSTRUIRE PENTRU CURSUL: COMPETENȚE DE COMUNICARE ÎN SECURITATEA PRIVATĂ

8.1

8.1.1 DATE DESPRE FURNIZORUL DE TRAINING

Programul este implementat de un/o organism/instituție națională (cameră reprezentativă, asociație ori organizație similară) pentru securitatea privată.

8.1.2. DATE DESPRE INSTRUCTORI

- Programul de instruire pentru cursul Competențe de comunicare în securitatea privată va fi ținut de experți în comunicare, psihologie și alte domenii similare care au legătură cu acest topic general ori cu domenii specifice ale comunicării;
- Experți din practică cu cunoștințe profunde și experiență atât în securitatea privată cât și în comunicare, care provin din sectorul securității private ori din ONG-uri din domeniul comunicării;
- Instructori sau alți experți din organizații specializate în training (ori instituții similare semnificative);
- Alții.

8.1.3 DATE DE BAZĂ DESPRE CURS:

TITLUL CURSULUI :

COMPETENȚE DE COMUNICARE ÎN SECURITATEA PRIVATĂ



ORE TOTALE DE INSTRUIRE :

- Nivel de bază – numărul orelor de instruire va fi determinat în cadrul programei detaliate;
- Instruire avansată - numărul orelor de instruire va fi determinat în cadrul programei detaliate;
- Curs pentru instructori - numărul orelor de instruire va fi determinat în cadrul programei detaliate.

ORE TOTALE NECESARE PENTRU PREGĂTIREA INDEPENDENTĂ CU INSTRUMENTUL DE E-LEARNING:

Va fi determinat în cadrul programei detaliate după pregătirea instrumentului electronic.

NUMĂR RECOMANDAT DE ORE DE INSTRUIRE:

- Nivel de bază – 5 ore de pregătire per curs;
- Nivel avansat - 10 ore de pregătire per curs;
- Curs pentru instructori - 10 ore de pregătire per curs.

NUMĂR DE ORE SUGERAT PENTRU PREGĂTIREA INDEPENDENTĂ CU INSTRUMENTUL ELECTRONIC:

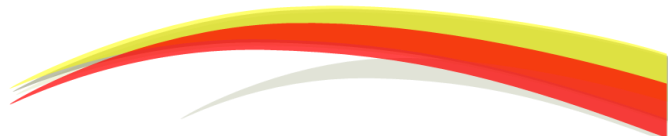
Până la 2 ore per curs.

8.1.4 DESCRIEREA CURSULUI ȘI TERMENI DE BAZĂ

DESCRIEREA CURSULUI

Comunicarea de calitate este una dintre cele mai importante competențe necesare pentru a avea succes în viață. Este din ce în ce mai important modul în care ne prezentăm în public, ne explicăm punctele de vedere și convingem oamenii să fie de acord cu noi. Pentru a comunica cu succes avem nevoie de competențe în acest domeniu care ne ajută să ne formăm și să ne prezentăm opinia într-un mod în care este înțeleasă și este convingătoare.





Din nefericire, această abilitate nu apare în mod natural pentru oricine (și nu este nici ereditară), dar fiecare poate să învețe să-și schimbe metodele obișnuite de comunicare cu unele noi – mai eficiente.

La muncă, ne întâlnim cu multe tipuri de oameni, grosolani, supărați, nerăbdători, uneori chiar violenți și agresivi, care necesită diferite competențe de comunicare în principal pentru gestionarea situațiilor conflictuale. Comunicarea poate fi extenuantă pentru unii oameni, le crează stres, iar alții nu le permit clienților și colegilor să-i scoată din ale lor, să-i încarce și să le creeze un sentiment de disconfort. Este imperativ să fim gata să comunicăm cu oameni diferiți. Acest lucru ne va face mai eficienți la locul de muncă și vom fi capabili să adăugăm o notă de profesionalism expertizei noastre. Profesionalismul înseamnă că suntem capabili să ne folosim expertiza în mod corect – iar pentru agenții de securitate înseamnă ceea ce le este și nu le este permis să facă. Vorbim de o abordare corectă și cum facem acest lucru.

Comunicarea potrivită este de asemenea un instrument de bază în munca de asigurare a securității. Oamenii care muncesc în domeniul securității private (agenți de securitate și ceilalți) trebuie să fie bine pregătiți în special pentru comunicare în situații specifice deoarece legea le permite să intervină în situații care ating drepturile omului. Acest lucru îi face pe oameni mai sensibili.

Conflictul este o situație în care există două interese opuse prezente în același timp și este de înțeles că un agent de securitate se poate afla într-unul destul de repede. Chiar mai mult, un agent de securitate se poate afla adesea într-o situație în care există chiar mai multe interese opuse. În afară de interesul agentului, care trebuie să-și facă treaba „ca la carte” și interesul persoanei care nu respectă anumite reguli, agentul de securitate trebuie să dea satisfacție persoanei care l-a angajat pentru asigurarea serviciilor de securitate. Agenții de securitate trebuie de asemenea să facă față unor indivizi sub influența alcoolului, a drogurilor dar și a vizitatorilor obișnuiți sau unor evenimente și situații contradictorii. Gestionarea acestor situații este foarte solicitantă pentru că ele reprezintă conflicte intense care trebuie rezolvate conform unor anume specificații.

TERMENI și CUVINTE CHEIE PENTRU CURS:

Comunicare, conflict, profesionalism, emoții, empatie, critică, ascultare, vorbire, comportament, poziție.



8.1.5 OBIECTIVELE ȘI REZULTATELE CARE TREBUIE OBȚINUTE

Cursul va transmite participanților următoarele competențe:

- Semnificația termenului de comunicare interpersonală;
- Comunicare verbală;
- Comunicare nonverbală;
- Obstacole;
- Recunoașterea situațiilor în care interlocutorul minte;
- Recunoașterea și practicarea diferitelor stiluri de comunicare;
- Lucrul cu angajați problematici și clienți supărători;
- Rezolvarea conflictelor;
- Identificarea și controlul exprimării emoțiilor.

8.1.6 METODOLOGIA DE INSTRUIRE ȘI EVALUARE

- Instruirea se va realiza prin cursuri, seminarii, ateliere de lucru, ca și prin muncă individuală folosind materialele pregătite anterior și/sau instrumente electronice;
- Instruirea pe acest subiect încurajează abordarea interactivă prin discuții și schimburi de opinii între participanți și instructorii lor, în special cu cei care predau care le vor demonstra practic cursanților cum să acționeze în diferite situații;
- Evaluarea facultativă va fi realizată periodic pentru a testa rezultatele instruirii (metodologia va fi detaliată corespunzător în cursuri pentru fiecare modul de instruire în acest domeniu).



8.1.7 STRUCTURA CURSULUI (ELEMENTE DE BAZĂ)

<i>Tema</i>	<i>Titlul unității tematice</i>	<i>Descriere</i>
1	Introducere în comunicare	Ce este comunicarea? Tipuri de comunicare; Comunicarea verbală; Competențe de comunicare (vorbirea și ascultarea activă); Întreruperea procesului de comunicare (bariere); Cele mai importante reguli în comunicare.
2	Comunicare nonverbală	Primele impresii; Mimica; Gesturile; Poziția corpului; Tonul; Distanța sau apropierea (spațiul personal)
3	Limbajul corpului	Elemente de conduită; Citirea limbajului corporal; Semne că interlocutorul minte, nu spune adevărul și nu are intenția să îndeplinească o sarcină sau să se supună unui ordin; Reducerea elementelor care amenință comunicarea corectă.
4	Cum să vorbească, să asculte / să înțeleagă	Comunicare într-un sens sau în ambele sensuri și deficiențele ambelor; Cum să comunice cu succes; Tehnici de ascultare intensivă (ascultare pasivă și activă); Parafrazare; Reflecție.
5	Comunicare profesională	Tipuri de atitudini în comunicare; Atitudini potrivite și nepotrivite în comunicare; Stabilirea unei maniere pozitive (încrezătoare) de comunicare.
6	Emoții și and impresii	Când și cum trăim emoțiile; Controlul emoțiilor în comunicarea profesională;



		Poziții în comunicare în conformitate cu trăirile și exprimarea emoțiilor.
7	Transmiterea și primirea criticilor	Cum să critici comportamentul pentru a determina schimbarea lui; Tehnici de a critica; De ce este utilă critica și cum să o acceptați.
8	Conflicte	Ce este un conflict; Tipuri, surse, spargeri și dezvoltări dinamice ale conflictelor; De ce nu este bine să evitați conflictele; Managementul conflictelor (analiză și acțiune)
9	Strategii pentru rezolvarea conflictelor	De ce rezolvăm conflictele într-un anumit fel; Diferite moduri de rezolvare a conflictelor.
10	Comunicarea cu angajații dificili; Comunicarea cu clienții dificili	Cine sunt angajații / clienții dificili; Tipuri de angajați / clienți dificili; Gestionarea angajaților / clienților dificili;
11	Stiluri de comunicare	Evaluarea circumstanțelor în care stilul de comunicare este sau nu potrivit; Identificarea propriului stil de comunicare.
12	Imaginea personală a lucrătorilor din securitatea privată	

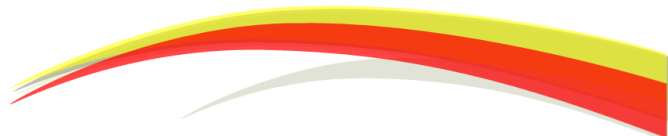
8.1.8 ACTIVITĂȚI CU INSTITUȚII EXTERNE

Alte persoane implicate în domeniul securității private și în cel al comunicării pot fi invitate să ia parte la procesul de instruire. În funcție de subiect, pot fi organizate vizite la anumite instituții ori reprezentanți de la instituții reprezentative pot fi invitați ca instructori.

Lista persoanelor reprezentative pentru a participa în cadrul procesului de instruire poate include:

- Organisme de stat: Ministerul Educației sau alte agenții de stat, directorate etc.,
- Instituții academice de învățământ: facultăți, institute, școli etc.



- 
- Organizații neguvernamentale.

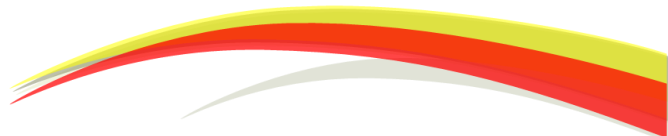
8.1.9 LITERATURĂ ȘI MATERIALE DE LUCRU

LECTURI OBLIGATORII

- Texte despre competențele generale – Materiale de studiu pentru competențe transversale necesare în securitatea privată;
- Cărți și articole pe domeniul comunicării;
- Alte materiale de lucru utilizate în timpul procesului de instruire vor include instrumente adaptate pentru instruire: cărți electronice sau audio, prezentări combinate cu discursuri și povestiri din practică (cazuri reale), foi de lucru, manuale etc.;
- Programul de instruire poate fi de asemenea implementat folosind un instrument specific de e-learning: Instrument de instruire online multimedia pentru competențe generale.

LITERATURĂ SUPLIMENTARĂ





PROGRAM GENERAL DE INSTRUIRE PENTRU CURSUL: DREPTURILE OMULUI ȘI SECURITATEA PRIVATĂ

8.2

8.2.1 DATE DESPRE FURNIZORUL DE TRAINING

Programul este implementat de un/o organism/instituție națională (cameră reprezentativă, asociație ori organizație similară) pentru securitatea privată.

8.2.2 DATE DESPRE INSTRUCTORI

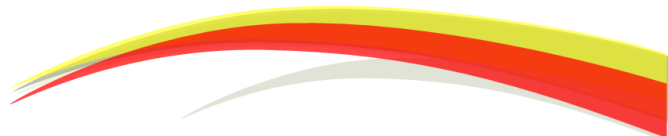
- Cursul de instruire pentru drepturile omului va fi ținut de experți în domeniul științelor legale, specialiști de nivel general sau pe anumite subdomenii ale protecției drepturilor și libertăților umane;
- Experți din practică cu cunoștințe profunde și experiență atât în securitatea privată cât și în drepturile omului, care provin din sectorul securității private ori din ONG-uri din domeniul protecției drepturilor omului;
- Instructori sau alți experți din organizații specializate în training (ori instituții similare semnificative);
- Alții.

8.2.3 DATE DE BAZĂ DESPRE CURS:

TITLUL CURSULUI :

DREPTURILE OMULUI ȘI SECURITATEA PRIVATĂ





TOTAL TEACHING HOURS:

- Nivel de bază – numărul orelor de instruire va fi determinat în cadrul programei detaliate;
- Instruire avansată - numărul orelor de instruire va fi determinat în cadrul programei detaliate;
- Curs pentru instructori - numărul orelor de instruire va fi determinat în cadrul programei detaliate.

TOTAL HOURS REQUIRED FOR INDEPENDENT LEARNING THE E-TOOL:

Will be determined in the detailed syllabus after the preparation of the e-tool

ORE TOTALE NECESARE PENTRU PREGĂTIREA INDEPENDENTĂ CU INSTRUMENTUL DE E-LEARNING:

- Nivel de bază – 5 ore de pregătire per curs;
- Nivel avansat - 10 ore de pregătire per curs;
- Curs pentru instructori - 10 ore de pregătire per curs.

NUMĂR DE ORE SUGERAT PENTRU PREGĂTIREA INDEPENDENTĂ CU INSTRUMENTUL ELECTRONIC:

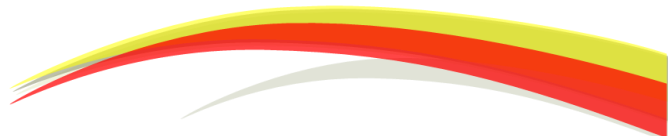
Până la 2 ore per curs.

8.2.4 DESCRIEREA CURSULUI ȘI TERMENI DE BAZĂ

DESCRIEREA CURSULUI

Domeniul drepturilor omului este o disciplină științifică independentă izvorâtă din legea internațională a drepturilor omului. Acesta acoperă un număr de norme stipulate în principal în convenții și acorduri internaționale care sunt în mod obișnuit transferate în legislațiile naționale ale statelor. Conceptul modern al drepturilor omului se bazează pe principii general acceptate, ținte sociale și valori individuale cum ar fi, de exemplu următoarele: justiția, pacea, demnitatea, egalitatea, libertatea etc.





În cadrul sectorului securității private, furnizorii de servicii sunt adesea puși în fața unor situații care sunt legate direct sau indirect cu probleme referitoare la drepturile omului și limitele care nu trebuie depășite ori forțate. Astfel, agenții de securitate privată trebuie să aibă cunoștințe despre dreptul la viață, care poate fi afectat de exemplu în timpul acțiunilor de securitate fizică sau al celor de protecție a proprietății, să aibă cunoștințe despre standardele stabilite prin practica Curții Europene a Drepturilor Omului, dreptul la intimitate, care poate fi amenințat sau încălcat în timpul realizării îndatoririlor din cadrul competențelor legale, setul de drepturi ale copilului, drepturile refugiaților și ale imigranților, care sunt de mare actualitate în ultimii ani etc.

TERMENI SI CUVINTE CHEIE PENTRU CURS:

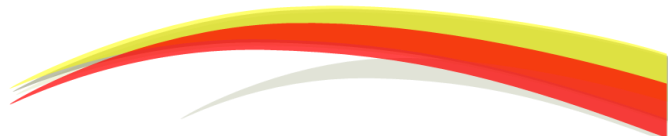
Drepturi, libertate, viață, mișcare, intimitate, proprietate, protecție, integritate, demnitate etc.

8.2.5 OBIECTIVELE ȘI REZULTATELE CARE TREBUIE OBTINUTE

- În cadrul instruirii, principalul scop este ca persoanele care o vor parcurge să fie familiarizați cu termeni și caracteristici ale drepturilor omului, clasificarea lor (prima, a doua și următoarea generație de drepturi).
- În funcție de nivelul de instruire, participanții vor acumula cunoștințe despre elementele de bază și limitele de protecție pentru drepturile și libertățile relevante, ca și despre excepțiile aplicabile cu un ghid clar de acțiune, o cunoaștere aprofundată a standardelor de conduită stabilite în legislațiile și practicile comparative, ca și în legea convențională (care va fi subiectul instruirii la nivel avansat în acest domeniu).
- Prin completarea cursului, trecând la nivelurile mai avansate (modulele corespunzătoare), persoanele participante vor fi instruite în acțiuni practice pentru a recunoaște și a acționa în mod corespunzător în situațiile în care drepturile omului în general ori ale unor categorii speciale protejate de cetățeni sunt afectate.

O dată cu dobândirea acestor cunoștințe și competențe se așteaptă o creștere a calității și profesionalismului în performanța activităților și evitarea ori reducerea semnificativă a situațiilor în care lucrătorii din securitatea privată s-ar transforma din persoane care protejează drepturi, libertăți și valori în persoane care violează drepturi și libertăți cetățenești. Acest lucru nu numai că va ridica nivelul de expertiză și profesionalism, dar va crește și încrederea cetățenilor în lucrătorii din securitatea privată.





La nivelul avansat, participanții vor dezvolta competențe de recunoaștere a limitelor de legitimitate stabilite de așa-numita „lege convențională” izvorâtă din precedentele Curții Europene a Drepturilor Omului, care vor avea o importanță deosebită în atingerea celui mai înalt nivel de profesionalism combinat cu competențele generale acumulate în domeniile comunicării și a managementului stresului.

Viitorii instructori ai respectivelor module vor dobândi și ei cel mai înalt nivel de cunoștințe, dar și competențe didactice și explicative în privința practicilor legate de protecția drepturilor omului.

8.2.6 METODOLOGIA DE INSTRUIRE ȘI EVALUARE

- Instruirea se va realiza prin cursuri, seminarii, ateliere de lucru, ca și prin muncă individuală folosind materialele pregătite anterior și/sau instrumente electronice.
- Instruirea pe acest subiect încurajează abordarea interactivă prin discuții și schimburi de opinii între participanți și instructorii lor, în special cu cei care reprezintă autorități care implementează practic anumite competențe legate de protecția drepturilor omului (de exemplu, judecători, procurori, reprezentanți ai Ministerului de Interne și ai altor instituții, etc.) ca și discuții despre standardele de conduită stabilite prin deciziile Curții Europene a Drepturilor Omului (cu profesori universitari, reprezentanți ai birourilor reprezentative ale statelor pe lângă CEDO, etc.).
- Evaluarea facultativă va fi realizată periodic pentru a testa rezultatele instruirii (metodologia va fi detaliată corespunzător în cursuri pentru fiecare modul de instruire în acest domeniu).



8.2.7 STRUCTURA CURSULUI (ELEMENTE DE BAZĂ)

<i>Tema</i>	<i>Titlul unității tematice</i>	<i>Descriere</i>
1	Definiția și caracteristicile de bază ale drepturilor omului	Universalitate, Inalienabilitate, Deplinătate, Indivizibilitate
2	Clasificarea drepturilor și libertăților omului	Drepturi civile și politice, Drepturi socio-economice și culturale, Drepturi de solidaritate, Noua generație de drepturi.
3	Dreptul la viață	Art.2 CEDO referitor la interzicerea a pedepsei cu moartea. Protecția prin efectul legii penale a vieții și integrității fizice.
4	Interzicerea torturii și a altor tratamente degradante și inumane	Art.3 CEDO referitor la legea penală pentru protecția la tortură
5	Dreptul la libertate și securitate; Dreptul la libertatea de mișcare; Drepturile emigranților și refugiaților;	Art.5 CEDO. Interzicerea lipsirii de libertate și excepțiile de la aceasta. Lipsirea ilegală de libertate. Migrații și tipuri de emigranți. Definirea azilului și a protecției temporare. Statutul refugiaților. Politici globale privind tratamentul emigranților și refugiaților.
6	Dreptul la un proces corect Dreptul la o cale legală efectivă Dreptul la protecția juridică	Când și de ce trăim emoțiile; Art.6 CEDO Art.13 CEDO Conceptul protecției juridice al drepturilor omului
7	Dreptul la întruniri pașnice Dreptul de asociere	Art.11 CEDO Excepții în privința libertății de asociere și întruniri pașnice.
8	Dreptul la intimitate Interzicerea discriminării	Art.8 CEDO Dreptul la respectarea vieții private și a celei de familie Art.14 CEDO Exercitarea egală a drepturilor



		omului.
9	Drepturile copilului	Convenția referitoare la drepturile copilului; Legislația națională referitoare la minori.
10	Protecția grupurilor vulnerabile (persoane în vârstă, femei gravide, prizonieri, copii, etc.)	Categoriile de persoane vulnerabile; Persoanele vulnerabile în diferite situații: mai multe drepturi, protecție avansată.
11	Legea convențională și drepturile omului	Standardele pentru protecția drepturilor omului stabilite prin practica Curții Europene a Drepturilor Omului
12	Instruirea și drepturile omului	Metodologia recunoașterii, prezentării și predării drepturilor omului

8.2.8 ACTIVITĂȚI CU INSTITUȚII EXTERNE

Alte persoane implicate în domeniul securității private și în cel al drepturilor omului pot fi invitate să ia parte la procesul de instruire. În funcție de subiect, pot fi organizate vizite la anumite instituții ori reprezentanți de la instituții reprezentative pot fi invitați ca instructori.

Lista persoanelor reprezentative pentru a participa în cadrul procesului de instruire poate include:

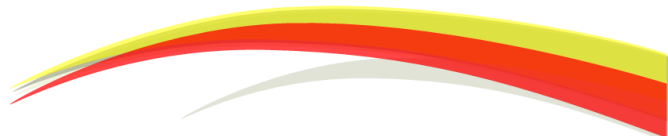
- Organisme de stat: Ministerul de Interne sau alte agenții de stat, directorate etc.
- Organe judiciare: Procuratură, tribunale, avocați etc.
- Avocatul poporului,
- ONG-uri: Comitetul Helsinki sau alte organizații care apără drepturile omului.

8.2.9 LITERATURĂ ȘI MATERIALE DE LUCRU

LECTURI OBLIGATORII

- Texte despre competențele generale – Materiale de studiu pentru competențe transversale necesare în securitatea privată.
- Cărți și articole despre drepturile omului.

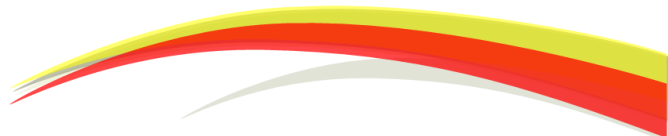


- 
- Legislația națională, regulamentele corespondente și alte reglementări (relevante pentru respectivele drepturi și libertăți).
 - Alte materiale de lucru utilizate în timpul procesului de instruire vor include instrumente adaptate pentru instruire: cărți electronice sau audio, prezentări combinate cu discursuri și povestiri din practică (cazuri reale), foi de lucru, manuale etc.
 - Programul de instruire poate fi de asemenea implementat folosind un instrument specific de e-learning: Instrument de instruire online multimedia pentru competențe generale.

LITERATURĂ SUPLIMENTARĂ

- Carta Națiunilor Unite;
- Declarația Universală a Drepturilor Omului;
- Convenția Internațională asupra Drepturilor Civile și Politice;
- Convenția Internațională referitoare la Drepturile Economice, Sociale și Culturale;
- Convenția privind Eliminarea Tuturor Formelor de Discriminare împotriva Femeilor;
- Convenția referitoare la Drepturile Copilului;
- Convenția Europeană a Drepturilor Omului și a Libertăților Fundamentale;
- Carta Drepturilor Fundamentale ale UE;
- Alte acte.





PROGRAMA GENERALĂ DE INSTRUIRE PENTRU CURSUL: STRESUL PROFESIONAL ÎN SECURITATEA PRIVATĂ

8.3

8.3.1 DATE DESPRE FURNIZORUL DE TRAINING

Programul este implementat de un/o organism/instituție națională (cameră, asociație ori organizație similară) pentru securitatea privată.

8.3.2 DATE DESPRE INSTRUCTORI

- Programul de instruire pentru cursul Stresul profesional în securitatea privată va fi ținut de experți în domeniul psihologiei, psihologiei clinice, psihoterapiei și alte domenii similare care au legătură cu acest topic general ori cu anumite domenii specifice;
- Experți din practică cu cunoștințe profunde și experiență atât în securitatea privată cât și în domeniul psihologiei, care provin din sectorul securității private ori din ONG-uri specializate în managementul stresului profesional;
- Instructori sau alți experți din organizații specializate în training (ori instituții similare semnificative);
- Alții.

8.3.3 DATE DE BAZĂ DESPRE CURS

TITLUL CURSULUI:

STRESUL PROFESIONAL ÎN SECURITATEA PRIVATĂ



ORE TOTALE DE INSTRUIRE:

- Nivel de bază – numărul orelor de instruire va fi determinat în cadrul programei detaliate;
- Instruire avansată - numărul orelor de instruire va fi determinat în cadrul programei detaliate;
- Curs pentru instructori - numărul orelor de instruire va fi determinat în cadrul programei detaliate.

ORE TOTALE NECESARE PENTRU PREGĂTIREA INDEPENDENTĂ CU INSTRUMENTUL DE E-LEARNING:

Va fi determinat în cadrul programei detaliate după pregătirea instrumentului electronic.

NUMĂR RECOMANDAT DE ORE DE INSTRUIRE:

- Nivel de bază – 5 ore de pregătire per curs;
- Nivel avansat - 10 ore de pregătire per curs;
- Curs pentru instructori - 10 ore de pregătire per curs.

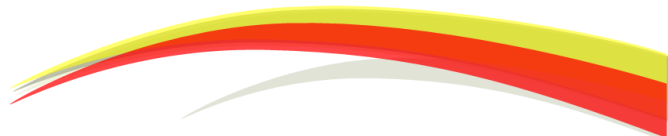
NUMĂR DE ORE SUGERAT PENTRU PREGĂTIREA INDEPENDENTĂ CU INSTRUMENTUL ELECTRONIC:

Până la 2 ore per curs.

8.3.4 DESCRIEREA CURSULUI ȘI TERMENI DE BAZĂ

Cel mai important capital al oricărei organizații, din orice domeniu, sunt resursele umane ca un purtător major al competiției pe piață. Eficiența utilizării lor, la nivel relativ, este legată de productivitate care poate fi observată cu claritate prin completarea în mod relaxat a sarcinilor de lucru. În același timp, ne dăm seama că schimbările dinamice din lumea în care trăim sunt adesea o cauză a stresului care s-a transformat într-o parte integrantă a vieții de zi cu zi. Influența sa este enormă pe toate componentele ale activității umane și mai ales este un factor esențial al eficienței în realizarea sarcinilor. Cunoașterea extinsă a problemelor legate de impactul stresului, în primul rând al stresului profesional asupra angajaților și organizațiilor, în special în domeniul securității în Republica Macedonia





este foarte importantă pentru a reduce to în mod corect și eficient efectele stresului la nivel individual și de companie.

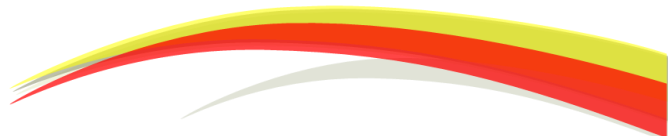
Pentru a avea succes în procesul minimizării impactului stresului profesional, este important ca angajații din organizații din sectorul securității private security să aibă cunoștințele și informațiile necesare pentru managementul stresului individual, dar este de asemenea important ca firmele să se transforme în „organizații care învață” auto-sustenabile și care transmit informații în interiorul sistemului. Acestea sunt scopurile principale ale instruirii care are ca scop să permită angajaților să recunoască și să gestioneze efectiv stresul, iar organizațiile să-și pregătească instructori interni care să transmită cunoștințele acumulate.

Prevalența și consecințele negative ale stresului profesional asupra angajaților din sectorul securității private este binecunoscut și adesea expus în literatură, iar datele și indicatorii statistici sunt îngrijorători. De exemplu, Agenția Europeană pentru Sănătate și Securitate în Muncă confirmă că fiecare al 4-lea angajat suferă de stres la locul de muncă, iar dacă aceste date nu s-ar concentra doar pe țările în curs de dezvoltare, care includ și Republica Macedonia, cifrele ar fi și mai mari. Suntem conștienți că la nivel individual cele mai vizibile consecințe ale stresului sunt bolile psihosomatice, existând un studiu ce arată că 70% până la 80% din totalul vizitelor la doctor sunt legate de stres sau sunt în special rezultatul acestuia. Dar stresul profesional nu reprezintă o îngrijorare doar la nivel individual; efectele stresului sunt "fatale" pentru organizații în termeni de ore de lucru cheltuite fără scop, concedii medicale, absențe și demisii. Studiile arată că 50% până la 60% din zilele de muncă pierdute se datorează stresului.

Factorii cei mai întâlniți care conduc la stres, în special la locul de muncă: volumul de muncă excesiv, sarcinile fără sens, ore lucrate în exces, salariul mic, pauze neregulate, cereri iraționale, responsabilități și așteptări neclare, comportamente conflictuale, prea mulți supervisor, o autonomie sau o participare la luarea deciziilor redusă, abilități de comunicare ineficiente skills etc. Cunoașterea surselor stresului ne conduce cu un pas înainte în crearea condițiilor de prevenire a lui. Pe de altă parte, ignorarea factorilor de risc contribuie la o creștere constantă a numărului de angajați care resimt stresul profesional stress, suferă consecințele lui și acest lucru provoacă , and this causes daune la nivel individual, al familiei și al companiei.

Participanții la instruire vor învăța cum să recunoască stresul și cum să-i prevină efectele negative întărindu-și propria „imunitate” psihologică sau strategiile personale de





confruntare și de management al stresului. În paralel, o parte a cursului se va concentra pe clădirea competențelor de instruire pentru a obține sustenabilitatea internă a informației, cunoștințele și strategiile pentru managementul stresului la locul de muncă. Beneficiile programului vor fi vizibile pentru angajații și companiile din domeniul securității private.

TERMENI CHEIE PENTRU CURS:

Stres, surse ale stresului profesional, faze ale stresului, strategii de management al stresului, eficiența profesională, consecințele stresului, consolidarea personală, " organizații care învață ", instructori interni.

8.3.5 OBIECTIVELE ȘI REZULTATELE CARE TREBUIE OBȚINUTE

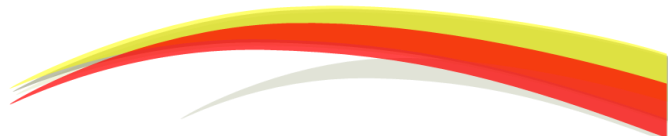
Cursul va transmite participanților următoarele competențe:

- Înțelegerea naturii stresului;
- Recunoașterea fazelor stresului;
- Recunoașterea momentelor când sunt supuși stresului și când resimt stresul profesional;
- Recunoașterea stresului și a consecințelor lui printre colegi;
- A fi proactiv în managementul stresului profesional;
- Acumularea competențelor care-i vor ajuta să gestioneze stresul profesional;
- Învățarea unor exerciții specifice de relaxare, exercitii de control al comportamentului și reacțiilor emoționale;
- Învățarea modului de control a reacțiilor și de a "alege" modul de răspuns într-o situație extrem de stresantă;
- Să trăiască sănător, mai relaxați și mai împliniți, adică să se protejeze de efectele stresului cronic;

Participanții la nivelul avansat vor dobândi următoarele competențe:

- Recunoașterea prezenței stresului profesional în compania în care lucrează;
- Anticiparea surselor potențiale de stres profesional la nivelul companiei;
- Managementul schimbării și al factorilor de stres în conformitate cu capacitățile și nevoile angajaților;
- Crearea unui mediu de lucru stimulat, fără stres;
- Învățarea strategiilor organizaționale de management al stresului în mediul





profesional;

- Reducerea efectelor stresului profesional la nivelul companiei.

Participanții la cursul pentru instructori vor dobândi următoarele competențe:

- Competențe referitoare la metodele și regulile de conduită referitoare la instruirea adulților;
- Prezentarea competențelor și a muncii de organizare a grupurilor în scopuri educaționale;
- Sensibilitatea de a adapta și de a coordona abordarea lor ca instructori la nevoile grupului cu care lucrează;
- Vor fi capabili să acționeze proactiv și să facă intervenții de management al stresului în grupul de lucru.

8.3.6 METODOLOGIA DE INSTRUIRE ȘI EVALUARE

- Instruirea se va realiza prin cursuri, seminarii, ateliere de lucru, ca și prin muncă individuală folosind materialele pregătite anterior și/sau instrumente electronice;
- Instruirea pe acest subiect încurajează abordarea interactivă prin discuții și schimburi de opinii între participanți și instructorii lor, în special cu cei care predau care le vor demonstra practic cursanților cum să acționeze în diferite situații;
- Evaluarea facultativă va fi realizată periodic pentru a testa rezultatele instruirii (metodologia va fi detaliată corespunzător în cursuri pentru fiecare modul de instruire în acest domeniu).



8.3.7 STRUCTURA CURSULUI (ELEMENTE DE BAZĂ)

<i>Tema</i>	<i>Titlul unității tematice</i>	<i>Descriere</i>
1	Stresul: prejudicii, stereotipuri și convingeri despre stres	Zona de confort Convingeri / prejudicii și stereotipuri despre stres Schimbarea personală – înțelegerea stresului și a nevoii de schimbare – confruntarea cu rezistența la schimbare
2	Natura stresului	Ce este stresul? Stresul bun și cel rău Stressul și procesul de gândire Stresul și eficiența profesională Cum să obții schimbări notabile în gândire și în modul de acțiune?
3	Stresul profesional	Surse de stress profesional Stimularea sau blocarea stresului Efectele stresului - per persoană și organizație
4	Recunoașterea stresului profesional	Semne și simptome ale stresului profesional Atac, evitare ori "paralizie"? Conștientizarea stresului profesional Punctul de plecare Ascultarea (pasivă și activă); Parafrizarea; Reflecția.
5	Strategii de schimbare cognitivă / mentală	Managementul propriei stări mentale Corp – conexiuni de gândire / răspunsuri ale creierului Crearea și / sau selecția gândurilor pozitive Gândire / scop / activitate – un cluster care acționează
6	Stil de viață / dietă, exercițiu, relaxare	Stilul de viață și stresul Exercițiul în combaterea stresului Exerciții pentru relaxare rapidă – Respirația Procesul luării deciziilor și strategiile pentru managementul proactiv al stresului
7	Stresul la lucrătorii din securitatea privată	Specificul profesiei de securitate privată factor semnificativ pentru stresul profesional Sentimentul de siguranță vs. securitatea privată Cele mai întâlnite surse de stres printre lucrătorii din securitatea privată



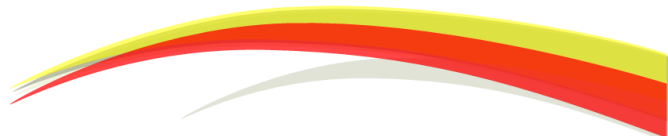
8	Leadership și stres	Managementul stres - prevenire, recunoaștere și management Strategii individuale pentru managementul stresului Depășirea stresului în viața privată și profesională Semne și simptome ale stresului profesional printre angajații din sectorul securității private
9	Strategii de management pentru stresul organizațional	Managementul resurselor umane Controlul surselor de stress la nivelul organizațiilor Comunicare / motivare / satisfacție la locul de muncă în scopul prevenirii stresului profesional
10	"Organizații care învață"	Cultura companiei - principii, implementare și management. Procesul luării deciziilor și al alegerilor. Cât de pregătită este compania pentru schimbare – rezistența la schimbare și strategii de rezolvare
11	Cum să faceți prezentări de succes?	Introducerea inițială. "Povestea" și de ce este importantă. Cum să "controlați" grupul pentru a atinge obiectivele. Ciclurile atenției din partea participanților. Evaluarea succesului.
12	Cum să deveniți un educator de succes?	Autoîncrederea și comportamentul pro-activ. Mai întâi model de comportament și apoi educator. Prioritatea alternativelor și acceptarea diversității. Activități care ajută personalul să se odihnească și să se relaxeze.

8.3.8 ACTIVITĂȚI CU INSTITUȚII EXTERNE

Alte persoane implicate în domeniul securității private și în cel al comunicării pot fi invitate să ia parte la procesul de instruire. În funcție de subiect, pot fi organizate vizite la anumite instituții ori reprezentanți de la instituții reprezentative pot fi invitați ca instructori.

Lista persoanelor reprezentative pentru a participa în cadrul procesului de instruire poate include:



- 
- Organisme de stat: Ministerul Muncii, Ministerul Sănătății, Ministerul de Interne, Instituții de sănătate: clinici, spitale, sanatorii etc.
 - Organizații nonguvernamentale, asociații și alte organisme active în domeniul stresului profesional: Organizația Mondială a Sănătății etc.

8.3.9 LITERATURĂ ȘI MATERIALE DE LUCRU

LECTURI OBLIGATORII

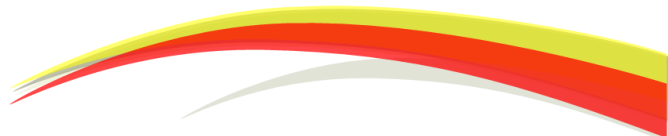
- Texte despre competențele generale – Materiale de studiu pentru competențe transversale necesare în securitatea privată.
- Cărți și articole despre managementul stresului.
- Alte materiale de lucru utilizate în timpul procesului de instruire vor include instrumente adaptate pentru instruire: cărți electronice sau audio, prezentări combinate cu discursuri și povestiri din practică (cazuri reale), foi de lucru, manuale etc.;

Programul de instruire poate fi de asemenea implementat folosind un instrument specific de e-learning: Instrument de instruire online, multimedia pentru competențe generale.

LITERATURĂ SUPLIMENTARĂ

- 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*



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



CHAMBER FOR
DEVELOPMENT
OF SLOVENIAN
PRIVATE
SECURITY

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



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



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



<http://hcz.hr/>



NATIONAL AGENCY
for European Educational
Programmes and Mobility

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

