



Ovaj projekt financira
Europska unija



NATIONAL AGENCY
for European Educational
Programmes and Mobility



Train Brain *Soft*

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

IZVJEŠTAJ

ISTRAŽIVANJA TRANSVERZALNIH KOMPETENCIJA KOD OSOBA U PRIVATNOJ ZAŠTITI

Prosinac, 2016





SECURITY



SADRŽAJ

1...

POZADINA ISTRAŽIVANJA

- Metodologija
- Uzorak

2...

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

- Opće informacije i informacije o sektoru privatne zaštite za Makedoniju
- Opće informacije i informacije o sektoru privatne zaštite za Norvešku
- Opće informacije i informacije o sektoru privatne zaštite za Rumunjsku
- Opće informacije i informacije o sektoru privatne zaštite za Sloveniju
- Opće informacije i informacije o sektoru privatne zaštite za Hrvatsku

3...

GLAVNI ZAKLJUČCI

- Komunikacija
- Osnovna ljudska prava
- Upravljanje stresom
- Potrebe za edukacijom

4...

ZAVRŠNE NAPOMENE, ZAKLJUČCI I PREPORUKE

- Reference



POZADINA ISTRAŽIVANJA

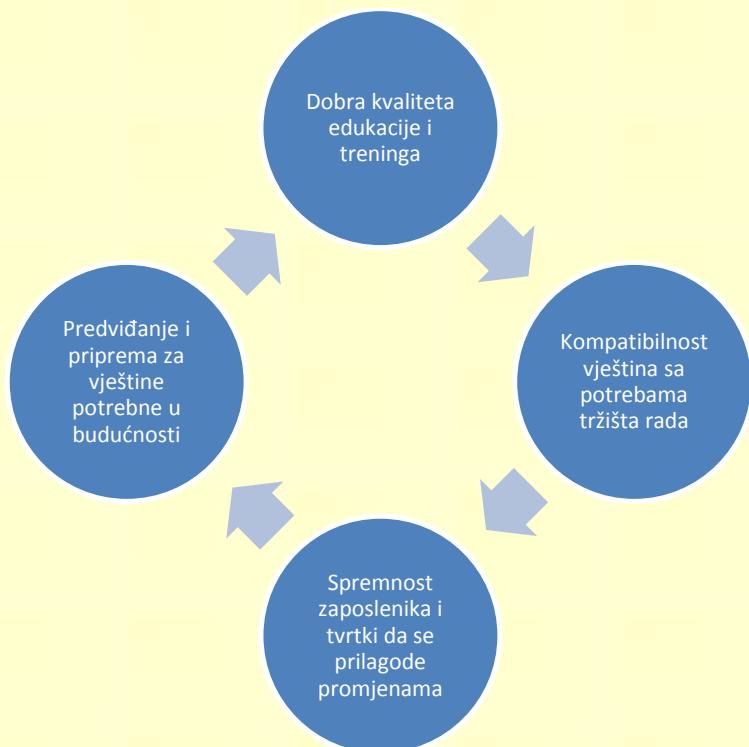
Opća spoznaja o potrebi uspostave seta pravih vještina je ključna za održiv i uključiv rast, kako na razini pojedinca (zaposlenika), tako i na razini tvrtke. Međunarodni ured rada u 2010. godini kreirao je dokument, G20 Strategiju edukacije pod imenom: "Kvalificirana radna snaga za snažan, održiv i uravnotežen rast" ističući da su ključni elementi okvira politike za razvoj odgovarajuće kvalificirane radne snage: dobra kvaliteta edukacije i treninga; kompatibilnost vještina s potrebama tržišta rada; spremnost zaposlenika i tvrtki da se prilagode promjenama, predvide i pripreme vještine potrebne u budućnosti.

. Međutim, u 2015. godini Izvješće Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj

pod imenom "G20 Strategija vještina za razvoj i korištenje vještina za 21. stoljeće" naglašava da, prema dostupnim podacima iz G20 zemalja, mnogi napuštaju školovanje i odraslima nedostaju potrebne vještine za ulazak i napredovanje na tržištu rada. Gore navedeno pretežno je rezultat slabih obrazovnih postignuća, ali u nekim slučajevima, unatoč postignutim kvalifikacijama, veliki broj studenata napušta obavezno obrazovanje sa slabim korištenjem osnovnih vještina koje su bitne za ulazak i napredovanje na tržištu rada.

Slično, mnogi odrasli ne posjeduju vještine potrebne za napredovanje na poslu i stjecanje novih znanja.

❖ Grafikon 1: Osnova za razvoj kvalificirane radne snage



Od osnovne je važnosti za svaku tvrtku da se uspješno nosi sa novim profesionalnim i tržišnim trendovima, kao i sa novim zahtjevima kupaca i klijenata. U sektoru privatne zaštite zbog rastuće uloge profesionalaca sigurnosti, potrebne su kompetencije iz mnogih stručnih područja izvan sektora sigurnosti. U tom smislu, vrednovanje stručnog znanja pojedinca, iskustva i mogućnosti u sektoru privatne zaštite gotovo u svakoj europskoj zemlji je obavezno. Prema dokumentu COESS-a¹: "Privatna zaštita u Europi - činjenice i brojke 2013" licenciranje za privatnu zaštitu je obvezno po zakonu u +/- 86,67%. Licenca za obavljanje poslova privatne zaštite stječe se nakon završene osnovne edukacije za zaštitare, koja se razlikuje po svom trajanju i opsegu. Edukacija i odgovarajuće odredbe vezane za privatnu zaštitu u Europskim zemljama prikazane su u nastavku u tablici 1.

❖ Tablica 1: Edukacija u privatnoj zaštiti i odgovarajuće odredbe u Europi

Edukacija i odgovarajuće odredbe	
Postoji obveza za zaštitare da završe osnovni program edukacije za zaštitare	± 97%
Program edukacije je obvezan prema zakonu	± 97%
Prosječan broj sati edukacije	± 98.26
Nakon uspješno završene osnovne edukacije, zaštitarima se izdaje potvrda o stručnosti	± 87%
Obavezna specijalna edukacija za menadžere u privatnoj zaštiti, odnosno operativno rukovodno osoblje koje utječe na poslovanje	± 57.58%

Izvor: Privatna zaštita u Europi - činjenice i brojke 2013.

Međutim, pored pozitivnih politika u razvoju edukacijskih aktivnosti, očigledan je nedostatak kompetencija² u sektoru privatne zaštite i značajnog nepodudaranja kompetencija koje se zahtijevaju u svakodnevnom radu i znanja koje je stečeno u obveznom osnovnom programu edukacije za zaštitara.

Svijest o nedostatku vještina i drugih ograničenja znanja za zaposlenike u privatnoj zaštiti dovela je do formuliranja EU Projekta: „Train Brain Soft - izrada standardiziranog modela i elektroničkog alata za edukaciju zaposlenika u privatnoj zaštiti“, koji je dobio potporu u sklopu Erasmus+ programa. Ovaj izvještaj o rezultatima istraživanja polazna je točka u procesu prevladavanja nedostatka vještina s težištem na samo meke vještine.

Istraživanje je započelo ispitivanjem 5 osnovnih programa edukacije za zaštitare kod 5 partnera projekta (Makedonija, Norveška, Rumunjska, Slovenija i Hrvatska).

Tablica 2. prikazuje da su u 5 zemalja projektnih partnera pretežno pokriveni profesionalni/strukovni predmeti iz područja sigurnosti.

Naime, opravданo je pokriven širok raspon profesionalnih tema, kao što su: tehnička zaštita, ovlaštenja u privatnoj zaštiti, standardni postupci u primjeni ovlaštenja, primjena ovlasti u štićenom prostoru u slučaju incidenta itd. Nadalje, pravna pitanja su izuzetno uključena, kao što su: Zakon o privatnoj zaštiti, Kazneni zakon, Kazneni postupak, Zakon o prekršajima protiv javnog reda i mira, baštine i imovinskih prava i sl.

¹ Konfederacija europskih udruženja privatne zaštite

² Pojam kompetencije za potrebe ovog Izvještaja o istraživanju biti će isti kao i pojam znanja

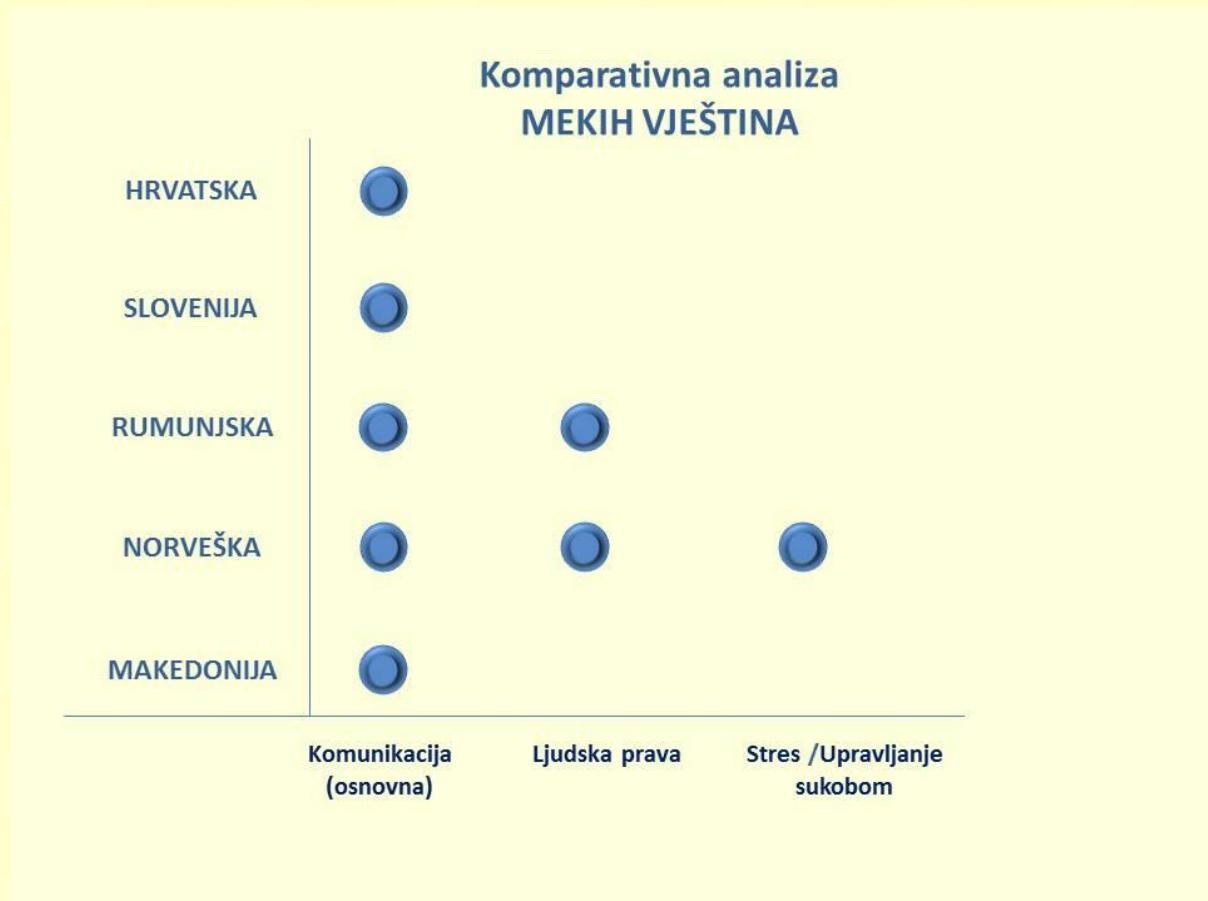
❖ Tablica 2 – Teme obuhvaćene osnovnim programom edukacije za zaštitare

Država	Teme – Osnovni edukacijski program
Makedonija	1. Zakon o privatnoj zaštiti 2. Kazneni zakon 3. Kazneni postupak 4. Zakon o prekršajima protiv javnog reda i mira 5. Prva pomoć 6. Zaštita od požara i tehnička zaštita 7. Psihologija 8. Samoobrana 9. Rukovanje oružjem i pucanje
Norveška	1. Zakon o privatnoj zaštiti 2. Kazneni zakon 3. Kazneni postupak 4. Zakon o prekršajima protiv javnog reda i mira 5. Prva pomoć 6. Zaštita od požara i tehnička zaštita 7. Psihologija 8. Komunikacija i rješavanje sukoba 9. Ljudska prava
Rumunjska	1. Temeljna građanska prava i slobode 2. Osnove baštine i imovinskih prava 3. Komunikacijski aspekti 4. Sigurnost i zdravlje specifično za privatnu zaštitu 5. Osnove zaštite od požara 6. Prva pomoć 7. Osnove zaštite okoliša 8. Zakon o radu 9. Oprema i alati za samoobranu zaštitara 10. Upravljanje i izvršavanje u djelatnosti privatne zaštite u Rumunjskoj 11. Dužnosti bilježenja dokumenata – način sadržaja i popunjavanja 12. Osnovne kaznene i upravne odgovornosti 13. Primjena pravila i propisa tvrtke 14. Zakonske ovlasti zaštitara 15. Upotreba sile, prisile i tehnika samoobrane 16. Standardni operativni postupci 17. Bilježenje incidenata i izvješćivanje 18. Sigurnost i krizna komunikacija 19. Aspekti pravne usklađenosti tijekom obavljanja poslova privatne zaštite 20. Postupci u štićenom prostoru prilikom incidenta 21. Standardni postupci u slučaju očiglednog prekršaja
Slovenija	1. Privatna zaštita 2. Dužnosti i primjena mjera zaštitara 3. Kaznena djela 4. Intervencija 5. Prijevoz i čuvanje novca i drugih vrijednsoti 6. Zaštita na radu, zaštita od požara i prva pomoć 7. Komunikacija 8. Zaštita javnih okupljanja
Hrvatska	1. Normativno uređenje područja rada i ovlasti zaštitara i čuvara 2. Uporaba sredstava i uređaja tehničke zaštite 3. Osnove kriminalistike i pravila postupanja 4. Osnove komuniciranja 5. Osposobljavanje u rukovanju i gađanju vatrenim oružjem 6. Osposobljavanje u primjeni tjelesne snage – samoobrane

Komparativna analiza osnovnih programa edukacije pokazuje ograničeni opseg mekih vještina, prikazano ispod u grafikonu 2. Područje komunikacije pokriveno je makedonskim, norveškim, rumunjskim, slovenskim i hrvatskim osnovnim programom edukacije s ograničenim opsegom osnovnih pojmoveva ili pojedinih specijaliziranih područja kao što su komunikacije u kriznim situacijama, itd.

Područje ljudskih prava uključeno je jedino u norveškom i rumunjskom osnovnom programu edukacije, a samo norveški propisi utvrđuju da je znanje za rješavanje sukoba važno za zaštitare i uključeno je u norveški osnovni program edukacije za zaštitare.

- ❖ Grafikon 2: Meke vještine obuhvaćene osnovnim programom edukacije u Makedoniji, Norveškoj, Rumunjskoj, Sloveniji i Hrvatskoj



Tijekom aktualnih promjena i izazovnih vremena, s globalnim složenim okruženjem ekonomске krize, migrantske krize, stalnom prijetnjom od terorizma, trajnim industrijskim trendovima nedostatka radne snage, konkurencijom itd., uloga zaštitara postaje sve raznovrsnija i složenija.

Stres na radu postao je važno pitanje i bitan čimbenik diljem svijeta. Nedavna studija provedena od Yadav i Kiran (2015) utvrdila je da postoji značajna povezanost između stresa na radu, odnosa prema radu i psihološkog blagostanja zaposlenika. Osim toga, stres na radu može biti štetan za ljudе, društvo i organizacije, visoka razina stresa uzrokuje negativni učinak na fizičko i psihičko blagostanje zaposlenika i u konačnici ima učinak na izvedbu. Studija je provela istraživanje na uzorku od 180 zaštitara odabralih iz 3 područja: banke, akademske institucije i zaštite stambenih prostora. Istraživanje je pokazalo da zaštitari pate od visoke razine stresa, suočavaju se s problemima i da su nezadovoljni svojim poslom. Studija je zaključila da stres na radu dovodi do razvoja negativnih ishoda za zaštitare.

Druga relevantna tema za opisivanje interesa profesionalne, stručne i šire javnosti je područje međunarodnih ljudskih prava, posebno važno u razdoblju migrantske krize.

Naime, sektor privatne zaštite sa svojim tijelima vlasti može biti direktno uključen u aktivnosti povezane s mogućim kršenjima ljudskih prava, posebno zlouporabe ili zlouporaba vlasti da sljede procedure za upotrebu sile i / ili vatreng oružja. Dakle, bitno je za sektor privatne zaštite da jasno razumije norme i standarde međunarodnih ljudskih prava.

Prilikom rada u prethodno navedenom okruženju, dobre komunikacijske vještine smatraju se sastavnim dijelom svakodnevnih obaveza zaštitara. Smatraju se da su potrebne za zaštitara tijekom njegova/njezina rada kako bi se ispravno prenijele profesionalne poruke, što je moguće jasnije (Maliwat, 2014). Štoviše, iskazivanje profesionalne slike, povećanje veza između vanjske agencije i zaposlenika tvrtke, svjedočenja na sudu u komunikaciji s općom javnosti itd., samo su neki od primjera važnosti učinkovite komunikacijske vještine za profesionalce u sigurnosti (Zumbrum, 2006).

Stoga, novi set vještina je potreban za industriju privatne zaštite, uz dodatne kompetencije koje zahtijevaju više proaktivni pristup, uvodeći meke vještine važnima za stvarno radno okruženje. Na temelju istraživanja osnovnih programa edukacije za zaštitare, postoji jasan dokaz o nedostatku transverzalnih vještina u edukaciji u području privatne zaštite.

Industrija privatne zaštite suočava se sa izazovima kako se nositi sa postojećim nedostatkom kompetencija njihovih zaposlenika. Postoji rasprava koje su transvezalne vještine potrebne za zaposlenike u privatnoj zaštiti, pokrivajući interese zaposlenika na individualnoj razini, na razini tima i na korporativnoj razini na jednoj strani, kao i interesa javnosti na drugoj strani. Nadalje, također postoji rasprava o tome tko može provesti najučinkovitiju edukaciju, tj. tko će biti odgovoran za razvoj transverzalnih vještina kod zaštitara u privatnoj zaštiti, zagovarati tvrtke da ulažu u edukaciju na radnom mjestu.

Istraživanje iz 2014. godine je pokazalo da SME (male i srednje tvrtke, kao što je i većina privatnih zaštitarskih tvrtki u zemljama projektnim partnerima) imaju manje sredstava za edukaciju svojih zaposlenika. Stoga bi trebao sistemski pristup razvoju mekih vještina. Dodatni argument za stvaranje opće politike je istraživanje provedeno kao priprema za Europski poslovni forum za stručno osposobljavanje 2014. godine koji je naglasio kako su tvrtke i poslovna udruženja pod dojmom da osobama koje završe strukovno osposobljavanje/edukaciju bilo koje struke u nekoj mjeri nedostaje transverzalnih (mekih) vještina.

Dakle, odlučili smo istražiti meke vještine, kao temu koja još uvijek nije šire istražena, posebno u odnosu na sektor privatne zaštite, istražujući definicije i konceptualizaciju mekih vještina u politikama i kurikulumima edukacije u privatnoj zaštiti kroz 5 država partnera na Projektu, fokusirajući se na način na koji su smjernice politike prevedene u praksu. Cilj je istraživanja

identificirati potražnju za transverzalnim vještinama i kompetencijama kod osoblja u privatnoj zaštiti, istražiti kako se gledaju, provode i prilagođavaju transverzalne vještine u sektoru privatne zaštite. Osim toga, istraživanje je pokušalo otkriti koje transverzalne kompetencije su dalje potrebne za razvoj, kao i zajedničke trendove u području transverzalnih vještina u sektoru zajedno sa uspješnim praksama.

U svjetlu gore navedenih ciljeva i svrhe istraživanja, važno je imati u vidu da je naš rad komplementaran u segmentu definiranja mekih vještina sa zajedničkim projektom Konfederacije europskih udruženja privatne zaštite - CoESS sa UNI Europe. Ovaj projekt je dobio ime: "Razvoj europskog obrazovnog alata za tri djelatnosti/profila u privatnoj zaštiti: mobilne patrole, alarmni dojavni centri i sigurnost zračnih luka".

Međutim, ovaj projekt ima ograničen opseg i fokus samo na tri profila poslova u sektoru privatne zaštite, koji su najprije privukli pozornost obzirom na svoju specifičnost. Osim prethodno tri navedene djelatnosti, postoje djelatnosti koje su češće, profili koji su općenitiji, predstavljaju stoga veći broj zaposlenika (oko 80% zaposlenika u privatnoj zaštiti). Smatramo da bi zaposlenici trebali imati koristi u svom poslu od profiliranja kompetencija, vještina i znanja, koji će podići kvalitetu njihovih kompetencija i rada, a sve je to obuhvaćeno u našem novom projektu. U tom smislu naše istraživanje je imalo širi opseg, pokrivajući sve važne profile u poslovima privatne zaštite i smatra se da je mjerodavno za sve zaposlenike u privatnoj zaštiti, bez obzira na njihovu specijalizaciju.





METODOLOGIJA

Izvor podataka:

Podaci prikazani u ovom izvješću dobiveni su primarnim kvalitativnim istraživanjem transverzalnih kompetencija zaposlenika u privatnoj zaštiti, koje je provedeno u vremenskom razdoblju od 4 mjeseca: rujan - prosinac 2016.

Tijekom prvog mjeseca, rujna 2016. godine, izrađena je baza podataka ciljanog uzorka za svaku državu partnera, kreirani su upitnici i intervju i raspoređeni po skupinama ispitanika definiranim za prikupljanje podataka. Mjesec dva, listopad 2016. godine, koristio se za prikupljanje podataka. Mjesec tri, studeni 2016. godine, bio je za obradu i sažimanje podataka. Konačno, tijekom četvrtog mjeseca, prosinca 2016. godine, ključni rezultati istraživanja korišteni su kao osnova za formuliranje zaključaka i preporuka.

Jedinice promatranja/grupe ispitanika:

Zaštitari, menadžeri u privatnoj zaštiti, javnost, relevantni dionici (nevladine organizacije i akademske institucije) utvrđeni su kao jedinice promatranja za potrebe ovog istraživanja.

Opseg:

Opseg istraživanja bio je ograničen na meke vještine edukacije, postojeće prakse i potrebe tržišta rada za sektor privatne zaštite u 5 zemalja: Makedonija, Norveška, Rumunjska, Slovenija i Hrvatska. Istraživanje je pružilo usporedbu 5 temeljnih edukacija za zaštitare, pokušavajući utvrditi opseg postojećih temeljnih edukacija u odnosu na meke vještine, posebno komunikacijske vještine, upravljanje stresom i međunarodne norme i standarde ljudskih prava. Nadalje, istraživanje je pokušalo utvrditi postojeće potrebe radne snage i tržišta rada za mekim vještinama među zaposlenicima u privatnoj zaštiti.

Metoda prikupljanja podataka:

Istraživači su kreirali 4 istraživačka instrumenta, odnosno 4 skupine ispitanika: posebno napravljen upitnik za zaštitare, posebno napravljen upitnik za javnost, strukturirani intervju sa menadžerima u privatnoj zaštiti, strukturirani intervju sa relevantnim dionicima.

Kako bi se osiguralo da su anketna pitanja jasna, razumljiva i uzimaju u obzir relevantne aspekte teme, anketni instrumenti prethodno su testirani na oko 20 osoba iz svake partnerske organizacije iz 5 zemalja, uglavnom od strane pojedinaca koji su u to vrijeme pohađali temeljnu edukaciju za zaštitare i / ili zaposlenika organizacije.

Upitnik je kreiran kao kratak i jednostavan, korištenjem pitanja sa višestrukim izborom, pitanja s (mjernim) skalama ocjenivanja i skalama suglasnosti.

Upitnici su bazirani na internet, kreirani SurveyMonkey alatom, a također su prikupljeni podaci s terenskog rada.

Strukturirani intervju su osobni i telefonski intervjuji.

Istraživači su uzimali u obzir čimbenike koji mogu ograničiti opseg istraživanja: kao što je vrijeme, raspoloživa sredstva, itd.

❖ Grafikon 3 : Instrumenti istraživanja za 4 grupe ispitanika





Veličina uzorka za istraživanje, s obzirom na upitnik za zaštitare i menadžere u privatnoj zaštiti temeljila se na službenim statističkim podacima za sektor privatne zaštite u zemljama partnerima, pribavljene od partnerskih organizacija. Podskupina zaposlenika u privatnoj zaštiti je imala ograničenja samo na zaštitare (bez specijaliziranih zaposlenika višeg ranga, poput zaštitara iz Alarmnih i dojavnih centara, zaštitara koji rade pratnju i prijenos novca itd). Za podskupinu menadžera veličina uzorka odredila se prema broju tvrtki za privatnu zaštitu članova u partnerskim organizacijama, ograničavajući uzorak na 1-2 menadžera po tvrtki članici.

Za druge dvije grupe ispitanika (javnost i nevladine organizacije/akademска javnost) veličine uzorka podskupina su kreirane prema karakteristikama nacionalnog sektora privatne zaštite. Za ovu grupu ispitanika, uzorak je kreiran od tzv. informirane (obrazovane) javnosti³ iz glavnih gradova zemalja partnera.

Za izračunavanje veličine uzorka, 3% dopuštena je pogreška i 90% razine pouzdanosti (u vezi s povjerenjem da uzorak točno odražava ciljanu populaciju, u okviru svoje margine pogreške).

Veličina uzorka za grupe ispitanika, koristeći SurveyMonkey kalkulator za veličinu uzorka, prikazana je u tablici 3 ispod.

❖ Tablica 3 – Veličina uzorka

	Zaštitari		Menadžeri u privatnoj zaštiti		Javno mnjenje	
	Ukupan broj zaštitara	Veličina uzorka	Ukupan broj tvrtki PZ (članice)	Veličina uzorka	Stanovnika u glavnom gradu	Veličina uzorka
Makedonija	3.500	616	72	72-144	506.926	747
Norveška	12.000	704	94	94-188	458.390	746
Rumunjska	90.878	742	16	16-32	1.883.425	747
Slovenija	6.551	671	87	87-174	279.156	746
Hrvatska	13.668	709	45	45-90	792.875	747

³ " Odrasle osobe fakultetski obrazovane, nalaze se u top 25 posto po prihodima za njihovu dobnu skupinu u svojoj zemlji, prijavljuju redovnu potrošnju medija te sudjeluju u poslovnim vijestima i javnim politikama Informirana javnost ima ne samo veću vjerojatnost da ima svoje mišljenje , već im se više može vjerovati". (Berland, 2014)



REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Opći podaci i informacije sektora privatne zaštite za Makedoniju

Opće informacije o zemlji

Službeni naziv	Republika Makedonija
Površina	25,713 km2
Broj stanovnika	2.107 milijuna
Gustoća naseljenosti	81 po km2
Glavni grad	Skopje
Monetarna jedinica	Makedonski dinar



Informacije o sektoru privatne zaštite

Ukupan broj tvrtki za privatnu zaštitu na tržištu	131
Ukupan broj zaštitara	3500
Broj tvrtki članica za privatnu zaštitu u partnerskoj organizaciji Komorii Republike Makedonije za privatnu zaštitu	72
Broj obveznih sati osnovne edukacije za zaštitare	50

Rezultati istraživanja dobiveni su od: 619 zaštitara; 101 menadžera u privatnoj zaštiti; 749 odgovora javnog mnjenja i 98 predstavnika iz nevladinih organizacija i akademskih institucija iz sljedećih ciljnih skupina:

Lista nevladinih organizacija:

Pučki pravobranitelj Makedonije; Helsinski Komitet za ljudska prava Republike Makedonije; Istraživački centar za sigurnost, obranu i mir; Transparency International Makedonija; Udruga za emancipaciju; Solidarnost i jednakost žena; Makedonsko udruženje mladih odvjetnika; Komora psihologa Republike Makedonije; Centar za civilnu komunikaciju; Institut za ljudska prava Makedonije; Udruga za zaštitu na radu i zdravlje; Krizni centar „Nada“; Udruga za građansku toleranciju i suradnju; Udruga socijalnih radnika grada Skopja; Pactis Centar za strategiju i razvoj; Dajte nam krila; Otvorite prozore; Otvorena vrata - La Strada Makedonija; Metamorphosis Zaklada; Nacionalna mreža za prestanak nasilja nad



ženama u obitelji; Ženska građanska inicijativa – Antiko; Regionalni lezbijski forum “Sestre Autsajderi”; Akcija Zdruzenska; Udruga "Novus";

Lista akademskih institucija:

Institut za sigurnost, obranu i mir, Skopje; Fakultet sigurnosti; Pravni fakultet “Iustinianus Primus”, Skopje; Fakultet psihologije, Međunarodno slavensko sveučilište - Gavrilo Romanovic Derzavin.

Opći podaci i informacije sektora privatne zaštite za Norvešku

Opće informacije o zemlji

Službeni naziv	Kraljevina Norveška
Površina	324,220 km2
Broj stanovnika	4,5 milijuna (lipanj 2001)
Gustoća naseljenosti	14 po km2
Glavni grad	Oslo
Monetarna jedinica	Norveška kruna



Informacije o sektoru privatne zaštite

Ukupan broj tvrtki za privatnu zaštitu na tržištu	160
Ukupan broj zaštitara	12000
Broj tvrtki članica za privatnu zaštitu u partnerskoj organizaciji Norveškoj Federaciji uslužnih djelatnosti - NHO usluge	94
Broj obveznih sati osnovne edukacije za zaštitare	175

Rezultati istraživanja dobiveni su od: 710 zaštitara; 170 menadžera u privatnoj zaštiti; 418 odgovora javnog mnijenja i 50 predstavnika iz nevladinih organizacija i akademskih institucija iz sljedećih ciljnih skupina:

Lista nevladinih organizacija: Norveško poslovno i industrijsko vijeće sigurnosti (NSR); Norveška organizacija industrijske sigurnosti (NSO); Norveška konfederacija sindikata (LO); Norveška generalna unija radnika (NAF); Uprava za civilnu zaštitu i hitna stanja (DSB); Norveška udruga sigurnosti (NoSIF);



Lista akademskih institucija: Policijska akademija, Sveučilište Oslo (UIOA), Sveučilište Stavanger (UIS), Artičko sveučilište Norveške (UIT), Centar za upravljanje rizikom i društvenom sigurnosti (SEROS); Norveška poslovna škola (BI).

Opći podaci i informacije sektora privatne zaštite za Rumunjsku

Opće informacije o zemlji

Službeni naziv	Kraljevina Rumunjska
Površina	238,391
Broj stanovnika	19,94 milijuna
Gustoća naseljenosti	84 po km2
Glavni grad	Bukurešt
Monetarna jedinica	Rumunjski Lei



Informacije o sektoru privatne zaštite

Ukupan broj tvrtki za privatnu zaštitu na tržištu	1326
Ukupan broj zaštitara	90878
Broj tvrtki članica za privatnu zaštitu u partnerskoj organizaciji Rumunjsko udruženje industrie sigurnosti (RSIA)	16
Broj obveznih sati osnovne edukacije za zaštitare	360

Rezultati istraživanja dobiveni su od: 1312 zaštitara; 127 menadžera u privatnoj zaštiti; 387 odgovora javnog mnjenja i 108 predstavnika iz nevladinih organizacija i akademskih institucija iz sljedećih ciljnih skupina:

Lista nevladinih organizacija: Radionica Zambete, Zaklada SO.SI.SE.SA., Udruga inicijativa mladih, Udruga Hermes, CENTRAS Constanta, Zaklada LOC, Zaklada SinVi, Speranta pentru Rumunjska, ADRA Rumunjska, JCI Rumunjska, Zaklada Samarijanca Bunula, Zajednica Stus Pass, NGO Zajednica, CAN Brasov, ConsiSENS, Pobijedio sam rak, Udruga Roua Zambetului, Drumetii Montane, Crestem Idei, Zaklada Galati zajednice, Federacija VOLUM, VIP Rumunjska, Zaklada Vodafone Rumunjska, Udruga Hercules, Caritas Rumunjske, Udruga Helpautism, Catwalk Salon, ASAS Cluj-Napoca, Udruga mladih pravoslavnih kršćana Cluj, AA Rumunjska, ACTEDO, ADAM Cluj, Obitelj Pretuim, Udruga Hans Spalinger, Zaklada Ajutati Copiii, Casa Aksza, Zaklada Alfa Grupe, Alternativa Unmanitare, Udruga Nevazatorilor

din Rumunjska, Udruga pentru Protejarea Handicapatilor Neuro-psihici Cluj, Udruga za rehabilitaciju i savjetovanje u ovisnosti Arkada, **Asistmed udruga za pomoć obitelji** Cluj, Udruga za autizam Transilvanija, Zaklada AWANA Manastur



Lista akademskih institucija: Politehničko sveučilište u Bukureštu, Sveučilište u Bukureštu, Akademija ekonomskih studija Bukurešt, Sveučilište Ovidius Constanta, Babes-Bolyai Cluj-Napoca, Zapadno sveučilište u Temišvaru.

Opći podaci i informacije sektora privatne zaštite za Sloveniju

Opće informacije o zemlji

Službeni naziv	Republika Slovenija
Površina	20,273 km2
Broj stanovnika	2,063,077 milijuna
Gustoća naseljenosti	103 po km2
Glavni grad	Ljubljana
Monetarna jedinica	Euro



Informacije o sektoru privatne zaštite

Ukupan broj tvrtki za privatnu zaštitu na tržištu	144
Ukupan broj zaštitara	6551
Broj tvrtki članica za privatnu zaštitu u partnerskoj organizaciji Slovenskoj Komori za razvoj privatne zaštite (ZRSZV)	87
Broj obveznih sati osnovne edukacije za zaštitare	102

Rezultati istraživanja dobiveni su od: 672 zaštitara; 107 menadžera u privatnoj zaštiti; 749 odgovora javnog mnjenja i 24 predstavnika iz nevladinih organizacija i akademskih institucija iz sljedećih ciljnih skupina:

Lista nevladinih organizacija: Pučki pravobranitelj Republike Slovenije; Komisija za prevenciju korupcije; Agencija za zapošljavanje Republike Slovenije

Lista akademskih institucija: Popis aktivnih predavača stručnih sadržaja; Fakultet za sigurnost, Odjel za obranu.



Opći podaci i informacije sektora privatne zaštite za Hrvatsku

Opće informacije o zemlji

Službeni naziv	Republika Hrvatska
Površina	56,594 km2
Broj stanovnika	4,29 milijuna
Gustoća naseljenosti	75,8 po km2
Glavni grad	Zagreb
Monetarna jedinica	Hrvatska kuna



Informacije o sektoru privatne zaštite

Ukupan broj tvrtki za privatnu zaštitu na tržištu	120
Ukupan broj zaštitara	13668
Broj tvrtki članica za privatnu zaštitu u partnerskoj organizaciji Hrvatskom cehu zaštitara	45
Broj obveznih sati osnovne edukacije za zaštitare	100

Rezultati istraživanja dobiveni su od: 711 zaštitara; 149 menadžera u privatnoj zaštiti; 117 odgovora javnog mnijenja i 71 predstavnika iz nevladinih organizacija i akademskih institucija iz sljedećih ciljnih skupina:

Lista nevladinih organizacija: Hrvatska udruga menadžera sigurnosti-HUMS, Hrvatski sindikat zaštite i sigurnosti i glavni sindikat hrvatskog zaštitarstva, Ujedinjeni hrvatski zaštitari

Lista akademskih institucija: Policijska akademija, Fakultet političkih znanosti u Zagrebu, Ekonomski fakultet - Rijeka, Veleučilište Velika Gorica, Sigurnost Educa



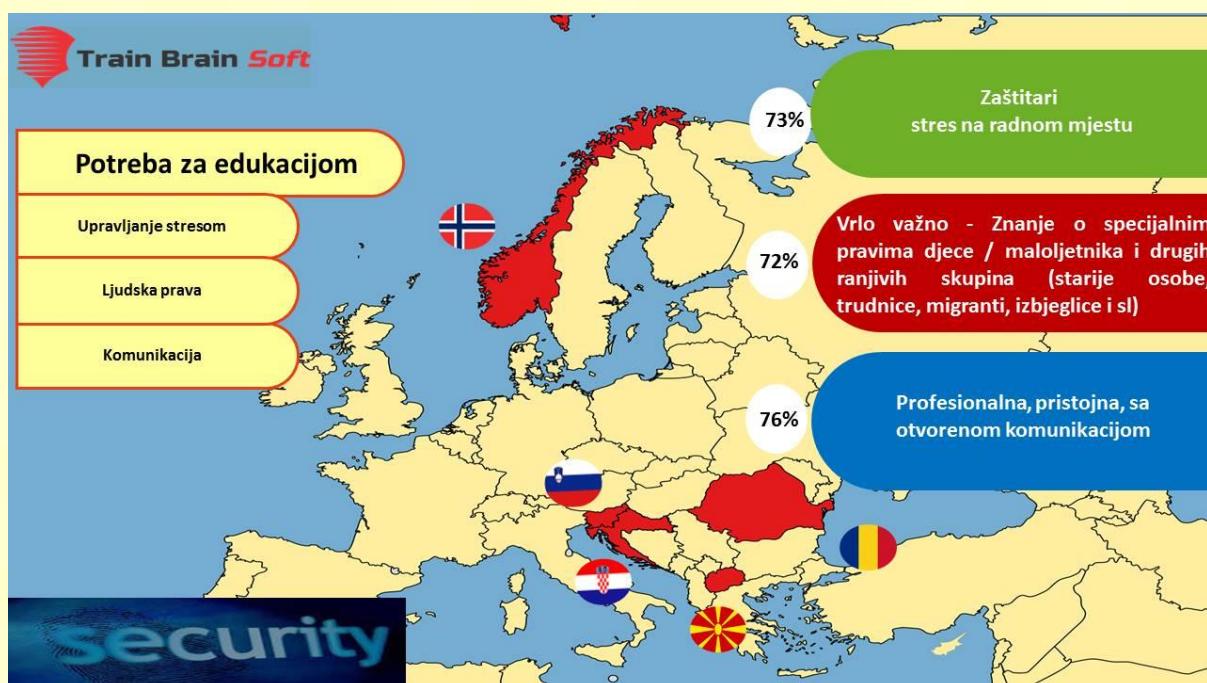


GLAVNI ZAKLJUČCI

Rasprava / Tumačenje rezultata

Glavni zaključci iz istraživanja o transverzalnim kompetencijama zaposlenika privatne zaštite predstavljeni su u sažetku za svih 5 zemalja: Makedoniju, Norvešku, Rumunjsku, Sloveniju i Hrvatsku za četiri područja uključena u razmatranje: komunikaciju, temeljna ljudska prava, upravljanje stresom i potreba za edukacijom. Za neke aspekte istraživanja analiza rezultata četiri ciljne grupe ispitanika provedena je u

dva sažeta izvješća, gdje jedan izvještaj predstavlja dvije grupe ispitanika. Prvi sažetak izvješća izrađen je iz privatne zaštite – ciljne skupine zaštitara i menadžera sigurnosti u privatnoj zaštiti, za koje se smatra da imaju zajednički stav za sektor. Drugi sažetak izvješća predstavlja preostale dvije grupe ispitanika koje daju stav relevantnih zainteresiranih dionika: nevladinih organizacija, akademske i opće javnosti.



Komunikacija

Područje komunikacije je istraženo holističkim pristupom, istražujući vanjsku i unutarnju komunikaciju zaposlenika i menadžera u privatnoj zaštiti, kao i horizontalnu i vertikalnu komunikaciju u privatnim zaštitarskim tvrtkama.

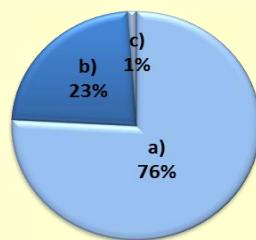
Naime, istraživanjem se pokušalo identificirati komunikaciju zaposlenika i menadžera privatne zaštite s klijentima / korisnicima usluga privatne zaštite i komunikaciju sa javnosti. Istovremeno, istraživana je i unutarna komunikacija između suradnika u tvrtki i komunikacija s podređenima i nadređenima.

Osim toga ispitani su učinci nedostatka komunikacije ili nedosljednosti u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji na učinkovitost u radu zaposlenika u privatnoj zaštiti.

Izbor pitanja i odgovora zaštitarima i menadžerima u privatnoj zaštiti:

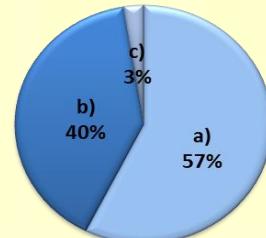
Kako bi se trebao zaštitar/menadžer u privatnoj zaštiti na svom poslu odnositi prema građanima / podređenima?

- a) Profesionalno, pristojno, u otvorenoj komunikaciji
- b) Profesionalno, odrješito, u otvorenoj komunikaciji
- c) Ostalo



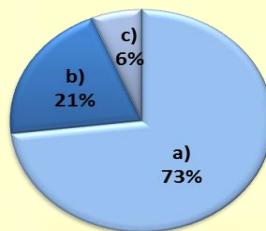
Kako bi zaštitar/menadžer u privatnoj zaštiti trebao komunicirati sa građanima / podređenima

- a) Komunikacija mora biti otvorena - direktna i neformalna
- b) Komunikacija bi trebala biti formalna i indirektna
- c) Ne znam



Smatraće li da manjak komunikacije sa kolegama, nadređenima i drugim suradnicima utječe na vašu efikasnost u izvršavanju radnih zadataka?

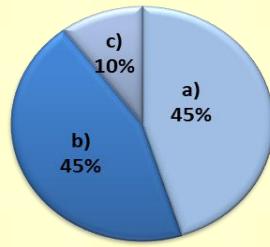
- a) Da
- b) Ne
- c) Ne znam



Izbor iz Intervju odgovora nevladinih organizacija, akademске javnosti i javnog mišljenja:

Kako ocjenjujete / doživljavate zaposlenike koji rade u sektoru privatne zaštite?

- a) Profesionalne, ljubazne i komunikativne;
- b) Neljubazne, grube i loše komunikatore;
- c) Nešto drugo



Rezultati istraživanja pokazuju da, iako 76% od zaposlenika i menadžera u privatnoj zaštiti treba raditi "Profesionalno, pristojno i u otvorenoj komunikaciji", gotovo četvrtina ispitanika 23% smatra da treba raditi "odrješito i ograničeno u komunikaciji".

Osim toga, 40% od iste grupe ispitanika je naglasilo da treba raditi u "formalnoj i indirektnoj komunikaciji".

Dakle, možemo zaključiti da zaposleni u sektoru privatne zaštite, zaštitari i menadžeri percipiraju u obavljanju svog posla komunikaciju formalnom, strogom, omeđenom i ograničenog karaktera, naspram potrebe opsežne, slobodne, otvorene i produktivne komunikacije.

Međutim, dodatnim istraživanjem učinaka nedostataka komunikacije, 73% ispitanika naglasio je da to "utječe na efikasnost u obavljanju poslova", što se smatra pozitivnim pokazateljem u odnosu na razumijevanju grupe ispitanika o važnosti dobre i pravilne komunikacije.

Odgovori relevantnih dionika izražavaju 45% pozitivnog mišljenja u odnosu na 45% negativnog mišljenja, gdje se pozitivnim smatra da su "Profesionalni, ljubazni i komunikativni", a negativnim se smatra da su "Neljubazni, grubi i loši komunikatori".

Osnovna ljudska prava

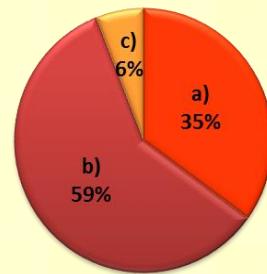
Područje normi i standarda međunarodnih osnovnih ljudskih prava istraživano je među svim ciljnim skupinama, pokušavajući identificirati postojeću svijest sektora privatne zaštite uzimajući u obzir važnost ove teme.

U isto vrijeme istraživano je kako su relevantni dionici vidjeli ponašanje zaposlenika u privatnoj zaštiti u smislu znanja i primjene normi i standarda koji reguliraju temeljna ljudska prava i slobode.

Izbor pitanja i odgovora zaštitara i menadžera u privatnoj zaštiti:

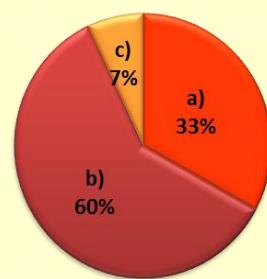
Prilikom vršenja službe zaštitarima/menadžerima prioritet bi trebao biti:

- a) Zaštita temeljnih ljudskih prava i sloboda;
- b) Striktna primjena zakonskih propisa koji reguliraju djelatnost privatne zaštite;
- c) Zaštita privatnosti građana



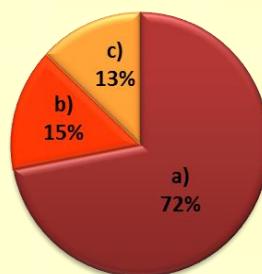
Pravo na privatnost građana treba se poštovati:

- a) Uvijek, bez obzira na interese klijenata
- b) Treba uzeti u obzir interes klijenta, ali i zaštitu ljudskih prava građana
- c) Samo kada su ta prava posebno istaknuta posebnom zakonskom regulativom



Koliko je po vašem mišljenju važno da su zaštitari upoznati i da primjenjuju zakonsku regulativu vezanu uz prava djece i maloljetnika kao i drugih ugroženih skupina (starijih osoba, trudnica, migranata, izbjeglica itd.) u slučaju da se isti pojave kao počinitelji u kaznenim djelima?

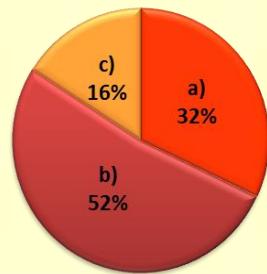
- a) Vrlo važno
- b) Djelomično važno
- c) Nevažno



Izbor iz Intervju odgovora nevladinih organizacija, akademске javnosti i javnog mišljenja:

Smatrajte li da su zaštitari svjesni osnovnih ljudskih prava i sloboda?

- a) Da
- b) Djelomično
- c) Ne



Odgovori zaposlenika glede temeljnih ljudskih prava i sloboda ukazuju na to da samo 35% zaštitara i menadžera u privatnoj zaštiti uzima u obzir zaštitu temeljnih ljudskih prava i sloboda kao prioritet pri obavljanju svojih zadaća. Značajan broj ispitanika, njih 59% smatra da dosljedna primjena zakona koji regulira djelatnost privatne zaštite treba biti prioritet na radnom mjestu i 6% je istaklo zaštitu privatnosti građana kao vodeći prioritet dok je radilo.

Značajno je naglasiti da je 72% od grupe ispitanika označilo kao "vrlo važno" znanje i primjenu propisa za posebna prava djece/maloljetnika i drugih ugroženih skupina (starijih osoba, trudnica, migranta, izbjeglica itd.) pokazujući svoju svjesnost za posebna prava koja te skupine imaju.

Stajalište grupe ispitanika iz nevladinih organizacija, akademске i opće javnosti u pogledu znanja zaposlenika u privatnoj zaštiti, izražava povjerenje od samo 32% u odnosu na 68% smatrajući da zaposlenici u privatnoj zaštiti imaju ograničeno ili uopće nemaju znanje o temeljnim ljudskim pravima i slobodama.

Upravljanje stresom

Područje upravljanja stresom istraživano je direktno, ispitujući smatraju li zaposlenici i menadžeri u privatnoj zaštiti da rade u stresnom radnom okruženju. U isto vrijeme istraživači su pokušali utvrditi da li je sektor privatne zaštite izložen negativnim kritikama javnosti, te da li je stres eventualno pokrenut od strane javnog mijenja/utjecaja.

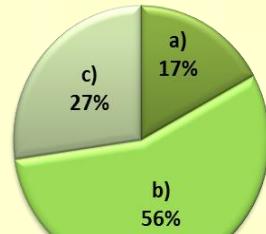
Istraživanje pokazuje ograničene mogućnosti upravljanja stresom kod zaposlenika u privatnoj zaštiti. 73% ispitanika smatra da su uvijek ili ponekad pod stresom na radnom mjestu. U isto vrijeme 27% ispitanika je izrazilo da se nikada ne osjeća pod stresom, što je s obzirom na odgovornosti i ovlasti tih zaposlenika upitno uzimajući u obzir njihovu svijest o pitanju stresa ili njihovog radnog mesta. Osim toga, 63% ispitanika je izrazilo da su bili izloženi negativnim kritikama javnosti dok su obavljali svoj posao.

Dodatno 53% od relevantne grupe ispitanika dionika (nevladine organizacije i akademska javnost) i opće javnosti smatraju da zaposlenici u privatnoj zaštiti nisu sposobni ili imaju ograničene sposobnosti za upravljanje stresom i stresnim situacijama.

Izbor pitanja i odgovora zaštitara i menadžera u privatnoj zaštiti:

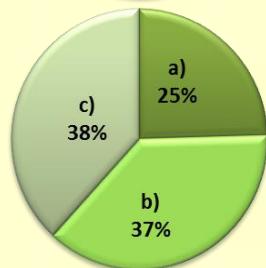
Smatra te li da ste pod stresom (fizički, psihički...), strahom ili pritiskom zbog mogućih nepredviđenih situacija koje se mogu dogoditi na vašem radnom mjestu?

- a) DA, uvijek
- b) Ponekad, u kritičnim situacijama
- c) Ne, nikad



Smatra te li da ste izloženi negativnim kritikama javnosti dok obavljate svoj posao?

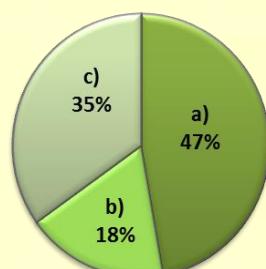
- a) Da, vrlo često
- b) Ne, gotovo nikad
- c) Ponekad



Izbor iz intervju odgovora nevladinih organizacija, akademske javnosti i javnog mišljenja:

Smatra te li da su zaposlenici u privatnoj zaštiti sposobni upravljati stresom na odgovarajući način?

- a) Zaposlenici u privatnoj zaštiti su sposobni upravljati stresom u većini slučajeva;
- b) Zaposlenici u privatnoj zaštiti nisu sposobni upravljati stresom situacijom;
- c) Zaposlenici u privatnoj zaštiti imaju ograničene sposobnosti za upravljanje stresom



Potrebe za edukacijom

Istraživanje transverzalnih kompetencija osoba u privatnoj zaštiti ispitalo je potrebe za edukacijom zaposlenika u privatnoj zaštiti koje se tiču mekih vještina.

Tablica 4. ispod prikazuje četiri prioritetna područja koje su odredili zaposlenici u privatnoj zaštiti za dodatnom edukacijom. Iako su ispitanici zamoljeni da odrede samo tri područja, analiza je utvrdila da su zaposlenici u privatnoj zaštiti iz 3 od 5 zemalja naveli verbalnu i neverbalnu komunikaciju kao prioritet za dodatnu edukaciju. U tom smislu istraživači su uzeli ta dva područja kao jedno, i tako ih analizirajući dodali četvrto područje interesa.

Rezultati istraživanja pokazuju da u svih pet zemalja: Makedonija, Norveška, Rumunjska, Slovenija i Hrvatska područje najvećeg prioriteta u kojem su zaposlenici u privatnoj zaštiti zatražili dodatnu edukaciju je područje komunikacije. Osim toga, uzimajući u obzir da su verbalna i neverbalna komunikacija smatrane kao jedna tema, sljedeći prioriteti za dodatnu edukaciju su područja upravljanja stresom i ljudska prava.

Uz dužno poštovanje moramo naglasiti kako su rumunjski zaposlenici u privatnoj zaštiti naveli: "Pravilne procedure u postupanju u slučaju sudskog postupka" kao drugo prioritetno područje za edukaciju, kao i poslovnu etiku kao četvrto područje. Istovremeno, hrvatski zaposlenici u privatnoj zaštiti smatraju: "Ovlašti u štićenom prostoru" kao područje gdje je potrebna dodatna edukacija, kao i međuljudska komunikacija, koja se uzima u obzir u okviru općeg područja komunikacije.

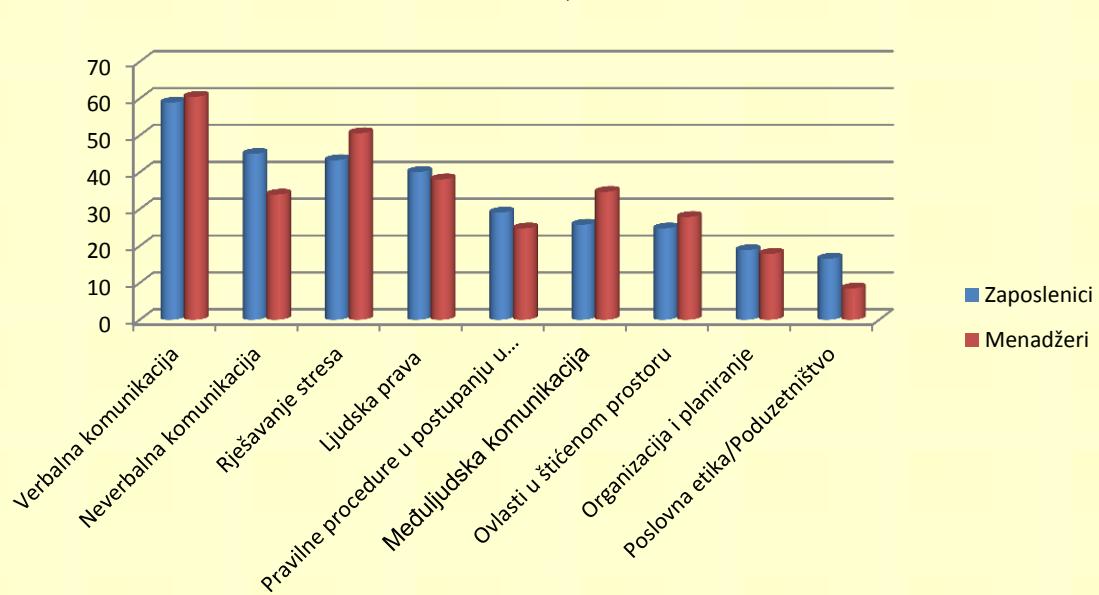
❖ Tablica 4 : Prioritetna područja za dodatnu edukaciju

	Područja za dodatnu edukaciju			
	1	2	3	4
Makedonija	Neverbalna komunikacija	Verbalna komunikacija	Rješavanje stresa	Ljudska prava
Norveška	Neverbalna komunikacija	Verbalna komunikacija	Ljudska prava	Rješavanje stresa
Rumunjska	Verbalna komunikacija	Pravilne procedure u postupanju u slučaju sudskog postupka	Ljudska prava	Poslovna etika
Slovenija	Verbalna komunikacija	Rješavanje stresa	Neverbalna komunikacija	Ljudska prava
Hrvatska	Verbalna komunikacija	Ovlašti u štićenom prostoru	Rješavanje stresa	Komunikacija među kolegama

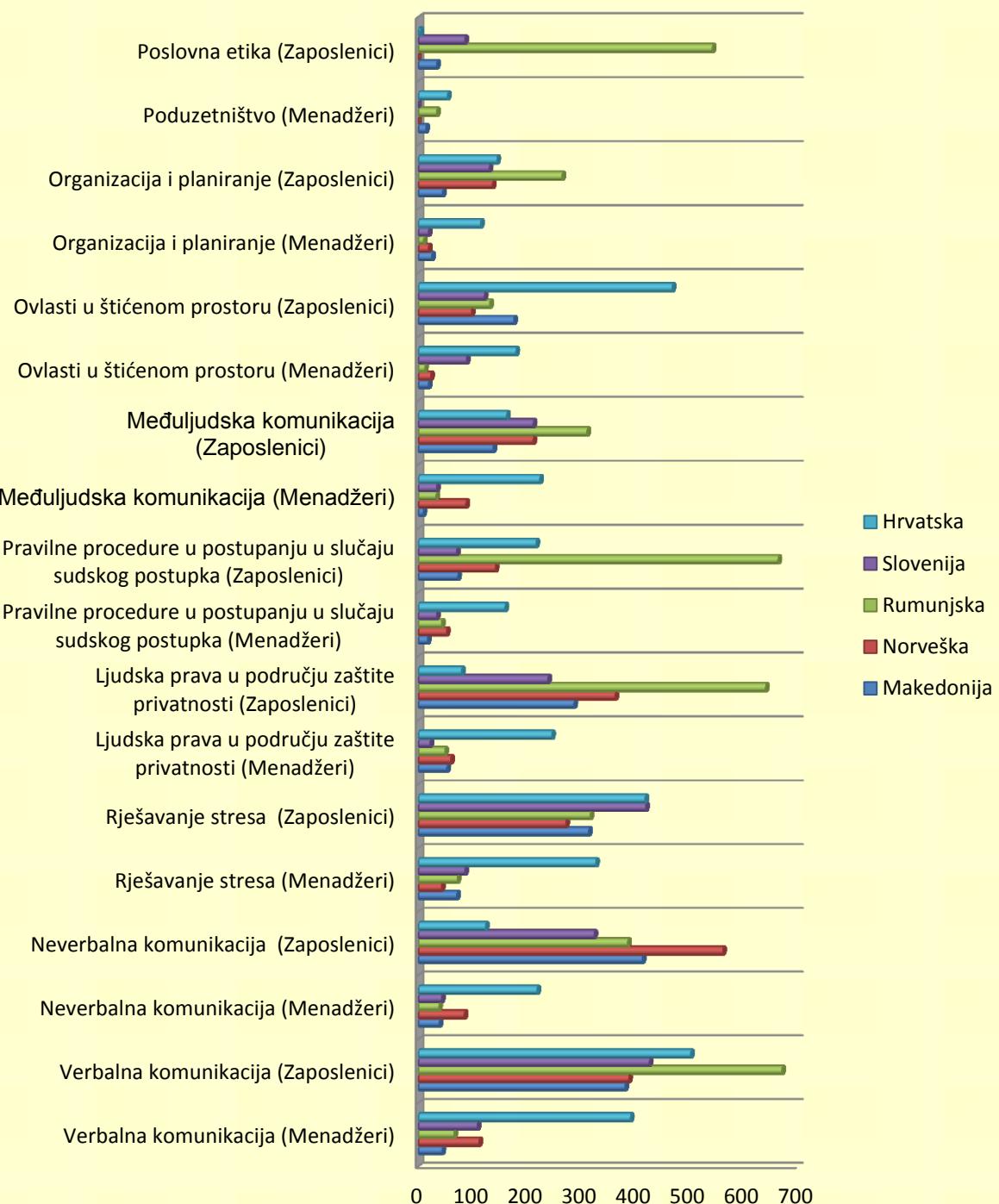
Analizirajući rezultate istraživanja iz grupe ispitanika zaposlenika i menadžera može se primijetiti nekoliko razlika. Obje grupe ispitanika smataraju verbalnu komunikaciju kao prvo područje edukacije, i to 58,9% zaposlenika i 60,5% menadžera. Slični rezultati mogu se naći u vezi s temom ljudskih prava, sa 40,1% zaposlenika i 38,1% menadžera. Razlika veća od 7% navedena je u pogledu pitanja upravljanja stresom, gdje menadžeri izražavaju veći interes u ovom području od zaposlenika. Grafikon 4. ispod prikazuje usporedbu odgovora zaposlenika i menadžera u pogledu njihovih potreba za edukacijom.

Osim toga, dali smo usporedbu potreba za edukacijom zaposlenika i menadžera privatne zaštite iz svih 5 zemalja, tamo gdje je vidljivo težište na teme: verbalne komunikacije, rješavanje stresa i ljudskih prava, prikazano ispod na grafikonu 5.

❖ Grafikon 4 : Zaposlenici/Menadžeri rangiranje potreba za edukacijom



❖ Grafikon 5 : Potrebe za edukacijom zaposlenika i menadžera u privatnoj zaštiti u pogledu mekih vještina





ZAVRŠNE NAPOMENE, ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Tijekom istraživanja o transverzalnim kompetencijama osoba u privatnoj zaštiti utvrdili smo značajnu potrebu za mekim vještinama kod zaposlenih u privatnoj zaštiti, što u slučajevima zemalja čija osnovna edukacija ne pokriva određene meke vještine ukazuje na to da bi ih trebalo uvesti u program edukacije. Istovremeno, u zemljama čija osnovna edukacija obuhvaća specifične aspekte područja mekih vještina, zatražena je dodatna posebna edukacija.

Jedan od najznačajnijih zaključaka ove studije je važnost poznавanja međunarodnih normi i standarda ljudskih prava. Prema Općoj deklaraciji o ljudskim pravima, ne samo vlada, nego i tvrtke, civilno društvo i pojedinci odgovorni su za promicanje i poštivanje ljudskih prava. Ova studija naglašava da sektor privatne zaštite traži i spreman je poduzeti konkretnе mjere kako bi se omogućilo poštivanje osnovnih ljudskih prava, pretežno kroz kvalitetno obrazovanje i edukaciju radne snage.

"Meke vještine odnose se na široki skup vještina, kompetencija, ponašanja, stavova i osobnih kvaliteta koje ljudima omogućuju da učinkovito upravljaju svojom okolinom, dobro rade s drugima, dobro obavljaju posao i postižu svoje ciljeve."

Lippman et al (2015)

Imajući u vidu sve gore navedeno možemo napomenuti da je očita potreba za mekim vještinama za zaposlenike u privatnoj zaštiti, s obzirom na upravljanje stresom, komunikacijskim vještinama i temeljnim ljudskim pravima.

U tom smislu možemo dati sljedeći zaključak:

- Sve veća važnost mekih vještina u suvremenom radnom okruženju privatne zaštite nastaje zbog globalnih uvjeta života i rada, koji u većini radnih okruženja dovode do stresa na radu, neprimjerene ili nedostatne komunikacije, kako među zaposlenicima u privatnoj zaštiti i sa klijentima ili sa drugim vanjskim suradnicima i širom javnosti.
- Važnost mekih vještina za poslovanje privukla je značajnu pozornost direktora/ menadžera u privatnim zaštitarskim tvrtkama, akademskoj javnosti, vezanim dionicima i općoj javnosti.

U tom smislu osnovna građanska, politička, ekonomska, socijalna i kulturna prava za sva ljudska bića trebaju biti na odgovarajući način potvrđena u općem djelovanju sektora privatne zaštite.

Rezultati ovog istraživanja upućuju na to da iz 5 zemalja partnera (Makedonija, Norveška, Rumunjska, Slovenija i Hrvatska) nema programa edukacije koji uključuje pitanja upravljanja stresom. S obzirom da stres na radnom mjestu može imati negativan i štetan utjecaj na zaposlenike i organizacije, moderno doba nameće potrebu za educiranjem zaposlenika u pogledu tog pitanja. Osim toga, rad sektora privatne zaštite vrlo je opterećen odgovornostima za pravilno postupanje u promjenjivim i zahtjevnim vremenima migranatske krize, terorističkih prijetnji i napada. Stoga, upravljanje stresom u sektoru privatne zaštite dobiva izuzetno značenje.

- Razvoj i ulaganje u meke vještine važno je za postojeće zaposlenike kako bi se mogli nositi s promjenjivim vremenima, ali i da ubrzaju napredovanje u karijeri i nastave osobni razvoj vještina.
- Potreba za dobrom komunikacijskim vještinama naglašena je kod zaštitara zbog njihovih javnih ovlasti za rad s javnošću: suradnicima (kolege i nadređeni), klijentima i njihovim zaposlenicima ili kupcima; drugim stručnjacima, poput državnih službenika, policijskih službi, istražitelja i drugih.
- Zaposlenici u privatnoj zaštiti moraju slijediti procedure i politike tvrtki i često su u poziciji da primjene te politike na druge ljudе, što je još jedan razlog da imaju dobro znanje u komunikaciji, kako bi proveli upute ili naredbe koje treba slijediti u različitim situacijama.
- Danas zaštitari rade u stresnim uvjetima, neočekivanih odgovornosti i pritisaka i pate od visokog stresa i suočavaju se s problemima, što dovodi do razvoja negativnih ishoda za zaštitara osobno, kao i za njegovo profesionalno i privatno okruženje.
- Značajan je nedostatak edukacije o ljudskim pravima u službenom osnovnom programu edukacije za zaštitare. U isto vrijeme postoji potreba da se poveća sposobnost zaposlenika u privatnoj zaštiti da provedu svoj posao uvažavajući ljudska prava, uz znanje o međunarodnim standardima u pogledu ljudskih prava.

Preporuke ispod, proizlaze iz višestrane studije koja je uključivala opsežan pregled istraživanja, kao i široki doprinos dionika privatne zaštite.

Prema tome formulirali smo tri opće preporuke:

- Stvaranje relevantnog okvira za definiranje, razvoj i procjenu (formalno i neformalno) mekih vještina za sektor privatne zaštite;
- Uključivanje mekih vještina u osnovne programe privatne zaštite.
- Poboljšanje veza između kreatora politika, edukacijskih ustanova i tvrtki za privatnu zaštitu za suradnju i osiguranje kompatibilnosti programa edukacije i potreba tržišta rada.



Reference:

A Skilled Workforce for Strong, Sustainable and Balanced Growth, A G20 Training Strategy, International Labor Office, 2010

Berland, M, 2014, *How the Informed and General Public View Trust Differently*, Available at: <http://www.edelman.com/post/how-the-informed-and-general-public-view-trust-differently/>

Development of a European Educational Toolkit for three Private Security Activities/Profiles: Mobile Patrolling, Alarm Response Centers, Airport Security, 2006, Confederation of Private Security Services - CoESS and UNI Europe

European Business Forum on Vocational Training, Business &VET-Partners for Growth and Competitiveness Final Report, 2014, DG Education and Culture FC Lot 1

Greenberg, A, D and Nilssen, A, H, 2015, *The Role of Education in Building Soft Skills*, Wainhouse Research, LLC

Heckman, J and D. Kautz, T, 2012, *Hard Evidence on Soft Skills*, National Bureau of Economic Research

Human Rights Standards and Practice for the Police, Expanded Pocket Book on Human Rights for the Police, Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, 2004

Human Rights Standards in the Use of Force, UN Peacekeeping PDT Standards, Specialized Training Material for Police 1 st edition 2009

Lippman, L. et al, 2015, *Key "Soft Skills" that foster youth workforce success: Toward a consensus across fields*, Workforce Connections, Publication #2015-24A, Child Trends, Inc

Maliwat, J., 2014, *Effective Communication for Security Officers*, Available at <http://securitymatters.com.ph/effective-communication-for-security-officers-8480/>

Matteson, M. L. et al, 2015, "Soft Skills": A Phrase in Search of Meaning, portal: Libraries and the Academy, Vol. 16, No. 1 (2016), pp. 71–88

McCale, C, 2008, *It's Hard Work Learning Soft Skills: Can Client Based Projects Teach the Soft Skills Students Need and Employers Want?*, The Journal of Effective Teaching, Vol. 8, No. 2, 2008, 50-60

Private Security services in Europe Facts and Figures 2013, CoESS

Schulz, B, 2008, *The Importance of Soft Skills: Education beyond academic knowledge*, Journal of Language and Communication

The G 20 Skills Strategy for developing and using skills for the 21 th Century, Organisation for Economic Co-Operation and Development, 2015

Yadav, N. and Kiran, U.V., 2015, *Occupational Stress among Security Guards*, Journal for Studies in Management and Planning, Available at <http://internationaljournalofresearch.org/index.php/JSMaP>

Universal Declaration of Human Rights, Available at <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>

Zumbrum, D.C, 2006, *Effective Communication Skills For Security Personnel*, International Foundation for Protection Officers and the respective author(s), Available at http://www.ifpo.org/wp-content/uploads/2013/08/Zumbrum_Effective_Communication_Skills.pdf



<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/>