

MANUAL DE STUDIU
PENTRU COMPETENȚE TRANSVERSALE
PENTRU SECURITATEA PRIVATĂ

MANUAL DE STUDIU PENTRU COMPETENȚE TRANSVERSALE PENTRU SECURITATEA PRIVATĂ

August 2017

Acest proiect este susținut de Programul Uniunii Europene Erasmus+. Responsabilitatea asupra conținutului documentului publicat este numai a autorilor și nu se poate considera în niciun fel că ar reflecta convingerile Agenției Naționale și Comisiei Europene.



Acest proiect este finanțat de
Uniunea Europeană



**MANUALE DE STUDIU
PENTRU COMPETENȚE TRANSVERSALE PENTRU
SECURITATEA PRIVATĂ**

2017

CIP -

S U M A R

PREFAȚĂ	7
INTRODUCERE	9
CAPITOLUL I COMPETENȚE DE COMUNICARE ÎN SECURITATEA PRIVATĂ.....	13
1. Introducere în comunicare.....	14
2. Comunicare nonverbală	16
3. Limbajul corpului.....	18
4. Cum să vorbiți, cum să ascultați / să înțelegeți.....	20
5. Comunicare profesională.....	22
6. Emoții și sentimente.....	24
7. Primirea și oferirea feedback-ului.....	26
8. Conflicte.....	28
9. Strategii de rezolvare a conflictelor.....	30
10. Comunicarea cu clienții dificili. Comunicarea cu angajații dificili	32
11. Stiluri de comunicare.....	34
12. Imaginea exterioară a agenților de securitate.....	36
<i>Scenarii reale, exemple din practică</i>	38
<i>Verificarea cunoștințelor</i>	44
CAPITOLUL II DREPTURILE OMULUI ȘI SECURITATEA PRIVATĂ.....	45
1. Definiția și principalele caracteristici ale drepturilor omului.....	46
2. Clasificarea drepturilor și libertăților omului.....	48
3. Dreptul la viață.....	50
4. Protecția împotriva torturii și a altor tratamente inumane sau umilitoare.....	52
5. Dreptul la libertate și securitate. Libertatea de mișcare.....	54
6. Dreptul la un proces corect. Dreptul la o soluție legală eficientă. Dreptul la protecție în instanță.....	55

7. Dreptul la întruniri pașnice. Libertatea de asociere	56
8. Dreptul la intimitate.....	58
9. Drepturile copiilor. Drepturile migranților și refugiaților.....	60
10. Interzicerea discriminării. Protecția grupurilor vulnerabile.....	62
11. Drepturile omului și nevoia de a le studia la un nivel avansat.....	64
12. Instrucțiuni pentru traineri în sfera drepturilor omului în securitatea privată.....	66
<i>Scenarii reale, exemple din practică</i>	68
<i>Verificarea cunoștințelor</i>	74

CAPITOLUL III STRESUL PROFESIONAL ÎN SECURITATEA PRIVATĂ.....75

1. Stresul: prejudiciu, stereotipuri și convingeri legate de stres.....	76
2. Natura stresului	78
3. Stresul profesional	80
4. Recunoașterea stresului profesional	82
5. Strategii pentru o schimbare cognitivă.....	84
6. Stil de viață /dietă, activitate fizică, relaxare.....	86
7. Stresul în activitatea agenților de securitate privată.....	88
8. Leadership și stres.....	90
9. Strategii de management legate de stresul organizațional.....	92
10. O organizație care învață.....	94
11. Cum să faceți o prezentare de succes?.....	96
12. Cum să deveniți un trainer de succes?.....	98
<i>Scenarii reale, exemple din practică</i>	100
<i>Verificarea cunoștințelor</i>	106

CUVÂNT ÎNAINTE

D-na Verica Mileska Stefanovska M.A.,
Președinte Camera Republicii Macedonia
pentru securitate privată



Recunoașterea generală a necesității însușirii unui set de competențe adecvate este indispensabilă pentru realizarea unei creșteri sustenabile susținute, atât la nivel individual cât și la cel al companiei. Încă din 2010, Organizația Internațională a Muncii a declarat că orice politică care tinde la dezvoltarea unei forțe de muncă cu o calificare corespunzătoare se bazează în principal pe patru elemente fundamentale: calitatea educației și trainingului, compatibilitatea competențelor cu nevoile pieței, disponibilitatea lucrătorilor și a companiilor de a se adapta la orice schimbare și de a se evalua și a se pregăti pentru competențele viitorului.

În timpul perioadei actuale plină de schimbări și provocări, atmosfera globală de criză economică, criza migranților, amenințarea constantă a terorismului, tendința continuă de lipsă a forței de muncă în industrie, concurența neloială etc., rolul agenților de securitate privată devine din ce în ce mai diferit și mai complex față de stereotipul încetățenit. În același timp, acestei persoane i se cere să aibă o abordare proactivă în timpul programului de muncă. El/ea nu mai are doar rolul unui simplu executant al îndatoririlor cu caracteristicile unei persoane neînfricate, dure, violente și necomunicative, care asigură pur și simplu securitatea unor persoane ori proprietăți. Din contră, agentul de securitate privată are caracteristicile unei persoane de succes, mândră de ceea ce face și de compania în care lucrează, o persoană care-și dezvoltă în mod constant competențele efective de comunicare, dobândește noi cunoștințe legate de aplicarea legii și se perfecționează în mod activ în managementul stresului. Participarea sa la traininguri și investiția constantă în dobândirea de noi competențe și abilități îi va asigura o bază pentru crearea unei viziuni noi referitoare la profesia de agent securitate, dar și o dezvoltare pozitivă a tuturor celorlalte aspecte legate de cariera sa profesională. În acest context, există o nevoie evidentă în sectorul securității private pentru un spectru larg de competențe în diferite domenii, în afara cadrului de bază al securității private.

Totuși, în ciuda politicilor pozitive de dezvoltare a activităților de formare profesională, există o lipsă aparentă de abilități și competențe în sectorul securității private. În același timp, există o discrepanță semnificativă între nevoile pieței actuale și competențele și cunoștințele acumulate prin pregătirea profesională de bază pentru agenții de securitate privată.

De aceea, în sectorul securității private, a fost necesară stabilirea unui nou set de abilități și competențe adiționale care necesită o abordare proactivă, introducând așa-numitele competențe generale relevante pentru condițiile curente de funcționare. Exact din acest motiv a fost creat proiectul *Train Brain Soft – Dezvoltarea unui curriculum standardizat și a unor instrumente electronice pentru competențe generale în securitatea privată*, pentru care a fost aprobat un grant prin programul Uniunii Europene Erasmus +. Proiectul a fost implementat de organizații partenere din 5 țări europene: Camera Republicii Macedonia pentru Securitate Privată, Asociația Norvegiană pentru Industria Serviciilor, Asociația Română pentru Industria de Securitate, Camera pentru Dezvoltarea Securității Private în Slovenia și Organizațiile de Securitate Privată din Croația.

Proiectul *Train Brain Soft* a identificat o cerere evidentă pentru competențe generale pentru agenții de securitate privată, în speșă în trei domenii specifice: competențe de comunicare; drepturile omului în securitatea privată și stresul profesional în securitatea privată pentru care s-a creat prin proiect un curriculum cu un program specializat de training însoțit de instrumente practice prin care se dorește atingerea unui efect optim în dobândirea de noi cunoștințe și stăpânirea abilităților și competențelor necesare.

În special stresul la locul de muncă a devenit un subiect global semnificativ și un factor esențial. Este deja confirmat că stresul la locul de muncă poate fi dăunător pentru oameni, organizații și companii. În același timp, un nivel înalt de stres are un efect negativ asupra stării fizice și mentale a lucrătorilor și se reflectă într-o puternică diminuare a nivelului de performanță. Agentul de securitate privată, ținând cont de natura profesiei și de posibilitatea apariției unor evenimente și situații zilnice neprevăzute, este expus în mod constant la tensiune și stres. Expunerea zilnică, pe termen lung la stres poate conduce la efecte negative atât în viața profesională cât și în cea privată, dar și asupra stării generale de sănătate. În acest sens, cunoștințele și abilităților agenților, care se referă la controlul și tratarea stresului profesional sunt deosebit de importante.

Un subiect important care se atrage interesul profesioniștilor, al experților și al publicului larg este domeniul drepturilor internaționale ale omului, un subiect cu un impact semnificativ în aceste momente de criză a migranților. În vederea autorizării publice a furnizorilor de securitate privată, există așteptări justificate legate de posibilitățile acestora de a fi direct implicați în activități care pot conduce la violarea drepturilor omului și la folosirea abuzivă a autorizațiilor de utilizare a forței ori a armelor de foc. În acest sens, este esențial pentru sectorul securității private să dezvolte o înțelegere clară a normelor și standardelor internaționale referitoare la drepturile și libertățile omului. Agentul de securitate privată comunică interactiv cu oamenii în fiecare zi. În aceste cazuri este vorba cel puțin de indicarea unei direcții, de instrucțiuni, solicitări de informații ori pur și simplu raportarea incidentelor către superiorul său ierarhic. De aceea, comunicarea eficientă este esențială pentru realizarea sarcinilor de lucru, dar și pentru succesul afacerilor de securitate privată. Experții din acest domeniu subliniază că abilitatea de a comunica este probabil competența unică cea mai importantă pe care fiecare membru al unei forțe de securitate trebuie să o posede. Ținând cont de acest lucru, ne putem doar imagina consecințele unor abilități subdezvoltate de comunicare în profesiile legate de securitatea privată.

Acest manual este un instrument de bază care poate fi folosit independent de către părțile interesate de dobândirea competențelor generale de către agenții de securitate privată. Scopul este ca angajații să dobândească noțiunile fundamentale pe baza informațiilor teoretice, dar susținute de exemple practice furnizate de experți recunoscuți din domeniul securității private. Manualul este multifuncțional pentru a fi utilizat atât de agenții de securitate privată cât și de managerii de securitate, dar și de formatorii care își vor împărtăși cunoștințele participanților în cadrul procesului de învățare.

Considerăm că această tentativă bine ancorată în realitate de dezvoltare a programelor de training existente pentru domeniul securității va avea un start productiv și, pe viitor, vor exista condiții propice pentru ca asemenea activități să se dezvolte, atât în domeniul securității private cât și într-un context mai larg.

August, 2017

INTRODUCERE

*D*omeniul securității private este de interes public pentru societate, iar acesta este un indicator al importanței și rolului său. Deși, în mod tradițional, sistemul de securitate instituțional al unei țări constă în forțele armatei și ale poliției, delegarea unora dintre responsabilitățile de securitate ale țării a marcat începutul pentru securitatea privată din Republica Macedonia.

Oamenii care lucrează în acest domeniu trebuie să-și îndeplinească sarcinile cât mai profesionist posibil și într-un mod în care lucrătorul din securitatea privată îl va familiariza pe client cu așteptările și calitatea furnizării unor servicii specifice.

Chiar dacă agenții de securitate sunt corect formați prin parcurgerea training-ului obligatoriu, care este, înainte de orice, legat direct de competențele lor, în practică, totuși, au fost identificate anumite nepotriviri specifice, în primul rând în legătură cu o comunicare improprie, reacții vehemente, activități care au ca rezultat violarea drepturilor omului etc., iar analizele profesionale din mai multe țări au arătat că ridicarea profesionalismului și expertizei agenților de securitate privată necesită dezvoltarea așa-numitelor competențe generale și mai precis îmbunătățirea abilităților din domeniul comunicării, al managementului stresului și al acelorora de a adopta o acțiune potrivită pentru protejarea drepturilor omului.

Cele menționate mai sus evidențiază nevoia unei formări continue pentru cei care îndeplinesc sarcini de securitate privată la toate nivelurile, ceea ce va asigura o ameliorare regulată a abilităților de comunicare, a abilității de a acționa corespunzător în situații stresante, ca și competențe de a recunoaște și a proteja corespunzător drepturile cetățenilor și în special a grupurilor vulnerabile.

Securitate privată se traduce prin numeroase interacțiuni, acțiuni și relaționări, și tocmai de aceea este important ca clienții și cetățenii să primească un tratament profesional, cu întreaga recunoaștere a integrității și respectului pentru bunurile și valorile lor protejate.

Și de ce sunt aceste așa-numite competențe generale atât de importante? Competențele generale reprezintă o paletă largă de abilități care au o deosebită importanță în îndeplinirea sarcinilor de lucru, pentru că rolul lor este îmbunătățirea relaționării interpersonale, a eficienței muncii, atingerea unui set de obiective etc. Ele sunt de asemenea cunoscute drept abilități și competențe trans-sectoriale, pentru că pot fi găsite în mai multe profesii și pot fi folosite pentru mai multe scopuri, chiar dacă aplicarea lor în diferite domenii necesită un training suplimentar.

De aceea, acest manual constă din trei segmente care tratează în mod adecvat cele trei domenii pe care agenții de securitate privată și managementul din domeniu au nevoie să le stăpânească la un nivel superior.

Concret, manualul este împărțit în mai multe părți, cu fiecare dintre acestea separată în 12 lecții pentru fiecare dintre domeniile menționate. Textul principal al fiecărei lecții este pentru orice cititor, dar mai ales pentru participanții de la nivelul de bază, pentru că definește termenii și elementele principale ale subiectului tratat, în timp ce informațiile suplimentare pentru participanții de nivel avansat, manageri și formatori sunt date în segmente separate (căsuțe separate).

La sfârșitul fiecărei părți, există câteva întrebări pentru autotestarea fiecărui cititor care le poate utiliza pentru a verifica dacă și până la ce nivel a înțeles subiectul domeniului respectiv. Pentru a completa procesul de autotestare, cititorilor li se prezintă cazuri specifice (situații ipotetice) pentru care angajații din securitatea privată trebuie să decidă cum ar acționa dacă s-ar afla într-o asemenea situație.

Comunicarea este primul domeniu în care agenții de securitate au nevoie să-și îmbunătățească abilitățile. Activitatea globală a industriei securității private este legată de comunicare, fie ea verbală (modul de a vorbi, de adresare etc.), non-verbală (limbajul corpului, expresii faciale etc.) ori profesională (etalarea/ascunderea corespunzătoare a emoțiilor pentru a arăta că situația este sub control, comunicarea non-verbală cu mediul înconjurător în situații stresante etc.). Referitor la competențele de comunicare, de exemplu pentru manageri cea mai importantă este lecția nr. 11 din capitolul intitulat „comunicarea cu angajații problemă”.

Domeniul drepturilor omului este un domeniu de cercetare științifică care are un caracter legal, dar și politic și internațional. Domeniul drepturilor omului nu constituie propriu-zis un domeniu de competențe generale, dar ținând cont de natura industriei și de autorizările legate de securitatea privată care implică în mod esențial protecția anumitor drepturi și valori, dar și de pericolul violării anumitor drepturi și libertăți în cazul unei îndepliniri lipsite de profesionalism a sarcinilor ori a unor abuzuri, se simte nevoia de creștere a cunoștințelor din domeniu pentru a putea recunoaște și a acționa corespunzător în anumite situații referitoare la drepturi și libertăți cetățenești importante. Deci, pentru agenții de securitate, sunt relevante lecțiile referitoare la drepturile omului în general și subdiviziunile lor, dreptul la viață, interzicerea torturii și a altor tratamente inumane și degradante, dreptul la libertate și securitate, dreptul la intimitate, drepturile copiilor și ale altor grupuri vulnerabile etc. (lessons 1-10), în timp ce anumite părți ale lecțiilor nr. 5 și 7 sunt mai potrivite pentru formatorii de nivel avansat (ca și pentru manageri). Ultimele două lecții referitoare la acest domeniu se aplică în primul rând persoanelor care vor parcurge nivelul avansat de training ori formarea pentru traineri, în timp ce căsuțele separate din cadrul lecțiilor oferă subdiviziuni mai detaliate, exemple ori informații adresate în special cititorilor care studiază subiectul la un nivel mai înalt ori doresc să aprofundeze cunoștințele în domeniu.

Al treilea domeniu este o competență generală tipică, necesară și chiar caracteristică industriei de securitate privată și se referă la managementul situațiilor de stres, adică managementul stresului profesional. Securitatea privată security este în esență o profesie stresantă, pentru că are legătură cu prevenirea, evitarea și traversarea unor situații periculoase, iar

pericolul este întotdeauna o sursă de stres și teamă. De aceea, primele zece lecții ale acestei părți sunt importante în special pentru agenții de securitate privată, deși lecțiile se referă la probleme legate de leadership și stres, strategii organizaționale pentru managementul stresului, iar cele referitoare la organizația care învață (lecțiile 8, 9 și 10) sunt mai relevante pentru managerii din firmele de securitate. Ultimele două lecții sunt dedicate modulului de formare a formatorilor.

Așa cum se poate vedea, acest manual este dedicat agenților și managerilor din securitatea privată, conținând lecții pentru traineri, atât pentru nivelul de formare de bază cât și pentru cel avansat, dar și pentru formarea formatorilor. Instrucțiunile de mai sus au un scop informal, ceea ce înseamnă că textul și informațiile furnizate nu sunt necesare pentru nivelul avansat, dar este de dorit ca ele să fie citite de către participanții la nivelul de formare de bază. De fapt, îi încurajăm pe toți cititorii noștri să aibă curiozitatea profesională și dorința de a-și îmbunătăți cunoștințele, aceasta fiind o cerință importantă pentru dezvoltarea competențelor necesare în industria securității private și atingerea unui nivel înalt de expertiză și profesionalism în munca lor.



CAPITOLUL I

COMPETENȚE DE COMUNICARE ÎN SECURITATEA PRIVATĂ

1. Introducere în comunicare
2. Comunicare nonverbală
3. Limbajul corpului
4. Cum să vorbiți, cum să ascultați / să înțelegeți
5. Comunicare profesională
6. Emoții și sentimente
7. Primirea și oferirea feedback-ului
8. Conflicte
9. Strategii de rezolvare a conflictelor
10. Comunicarea cu clienții dificili; Comunicarea cu angajații dificili
11. Stiluri de comunicare
12. Imaginea exterioară a agenților de securitate

Scenarii reale, exemple din practică

Verificarea cunoștințelor



Competențele de comunicare sunt deosebit de importante pentru manageri pentru că își câștigă sau își pierde influența socială cu ajutorul lor, ceea ce este crucial în succesul întâmpinat în motivarea angajaților. Comunicarea eficientă este fundamentală pentru încrederea în relația cu angajații.

Comunicarea eficientă este o abilitate importantă pentru succesul individual. Succesul în comunicare necesită competențe în comunicare care ne vor face capabili să ne prezentăm clar și convingător opiniile în fața altor persoane. Din păcate, nu toată lumea are această abilitate (nu este întrinsecă), dar din fericire poate fi învățată. Cu puterea dorinței și cu disponibilitate la efort, fiecare metodă de comunicare poate fi înlocuită cu una nouă – mult mai eficientă.

În fiecare zi, la muncă, întâlnim oameni diferiți: duri, agitați, nerăbdători, uneori chiar agresivi și violenți. Aceasta necesită aplicarea unor abilități diferite de comunicare, în special în situații de criză ori conflict. Unele persoane au abilități scăzute de comunicare ceea ce le provoacă stres, în timp ce alții, cu abilități mai bune de comunicare, nu le permit clienților ori asociaților să-i urmeze, inundându-i cu informații și creându-le un sentiment neplăcut. Este bine să existe dorința și capacitatea de a comunica cu diferite persoane. Acest lucru ne va face mai eficienți și ne va mări profesionalismul. Profesionalismul înseamnă că suntem gata să ne oferim expertiza (pentru agenții de securitate privată se referă la a măsura ceea ce putem și ceea ce nu putem face) și să o folosim într-un mod adecvat. Când vorbim de un mod adecvat (cum trebuie să facem ceva), agenții de securitate privată trebuie să fie pregătiți în mod suplimentar în termeni referitori la abilitățile lor de comunicare pentru situații specifice, pentru că măsurile legale pe care le au la dispoziție sunt adesea legate de drepturile omului.

Comunicarea efectivă este acea comunicare prin care receptorul înțelege mesajul într-un mod în care expeditorul vrea ca acesta să-l înțeleagă. În consecință, depinde de mesajele expeditorului (cel care vorbește) și ale receptorului (cel care ascultă). Pot apărea diferite obstacole în timpul comunicării, inclusiv de ordin psihologic, care se referă la convingeri și valori individuale și care sunt una dintre cele mai întâlnite surse de probleme în comunicarea interpersonală. În acest punct, este deosebit de important să se evidențieze și să se înțeleagă influența prejudecăților și stereotipurilor personale. Profesionalismul securității private nu permite exercitarea influenței la locul de muncă și de aceea este important să înțelegem că este deosebit de dificil să ne recunoaștem și să ne controlăm propriile prejudecăți și stereotipuri.

Comunicarea nu este numai un cuvânt spus sau scris. Trebuie să fim conștienți că atunci când comunicăm, cuvintele sunt doar o componentă a exprimării noastre. Atunci când

comunicăm, corpul și hainele noastre vorbesc pentru noi, în timp ce obiectele care ne înconjoară și mirosurile, sunt mesajele pe care le primim cu toate simțurile proprii. Deci, cele două metode de bază de comunicare sunt următoarele: verbală și non-verbală. Comunicarea non-verbală este un subiect separat în acest manual care va fi explicat pe larg pentru a i se înțelege relevanța.

Comunicarea nu este întotdeauna atât de eficientă cum și-ar dori expeditorul și receptorul să fie. Un obstacol poate să apară în fiecare fază a procesului de comunicare. Pentru a elimina obstacolele este important să li se determine originea: de la expeditor, de la receptor ori de la canalul de comunicare. Pentru a controla perturbațiile, calitatea relaționării între cei care comunică ori participanți în cadrul procesului de comunicare, ca și condițiile și circumstanțele din care derivă, sunt foarte importante. Perturbațiile ori obstacolele sunt mai puțin importante dacă participanții se cunosc bine unii pe alții; își cunosc interesele, valorile, obiceiurile și modul de gândire al celorlalți participanți. Dacă relaționarea între ei este bună și consistentă, ei vor depăși cu ușurință dificultățile – chiar și obstacolele evidente pot trece neobservate. Feedback-ul este necesar pentru controlul obstacolelor în comunicare: receptorul poate confirma expeditorului că mesajul este corect înțeles - ori poate cere mai multe explicații, informații suplimentare, etc. Feedback-ul aglomerează fluxul de comunicare, dar elimină obstacolele și permite înțelegerea reciprocă. În acest fel, fluxul de informații scade, dar acuratețea informației transmise crește.



Experiența în predarea cursurilor pentru competențele de comunicare (formarea ofițerilor de poliție, a vameșilor, a pompierilor, a angajaților din securitatea privată) confirmă că training-ul are succes doar dacă reușim să convingem participanții că abilitățile de comunicare sunt necesare. Cu cât știm să comunicăm mai bine cu atât vom avea mai puține probleme la locul de muncă și în același timp ne vom îndeplini mai ușor obligațiile



Managerul își poate ajuta colegii dând un exemplu bun prin propriul comportament. El/ea vor accepta critica și laudele și le vor împărtăși într-un mod adecvat altora. Propria lui experiență referitoare la importanța comunicării non-verbale va fi transferată colegilor pentru a-i ajuta să gestioneze situațiile de criză care apar în cursul muncii de fiecare zi. Este importantă acceptarea și respectul angajaților în ciuda imperfecțiunilor pe care le are fiecare dintre noi.

De-a lungul istoriei, mulți autori au studiat comunicarea și au enunțat un număr de reguli de care trebuie să se țină cont pentru a îmbunătăți calitatea comunicării interpersonale. Această parte include unele dintre ele pe care le-am considerat ca având cel mai mare impact în comunicarea profesională și de fiecare zi.

Fiecare comunicare are un conținut și o componentă relațională

În comunicare, distingem cuvintele pe care expeditorul le spune receptorului și comunicarea non-verbală, pe care expeditorul o arată receptorului. Pe baza cuvintelor, interlocutorul va crea 7% din impresie, în timp ce pe baza comunicării non-verbale, chiar 93%. Din acest punct de vedere, vorbim despre o impresie care are un înțeles crucial în componenta relațională a comunicării. Aceasta nu înseamnă că transmitem 93% mesaj nonverbal; o asemenea înțelegere ar însemna că nu am mai avea nevoie să învățăm limbi străine pentru că am transmite mesaje non-verbal. Prin cuvinte, transmitem conținutul mesajului, care de obicei este clar, adică majoritatea oamenilor îl vor înțelege la fel. În timp ce prin comunicarea non-verbală ne exprimăm atitudinea față de mesajul însuși ori față de interlocutor. Făcând acest lucru, adesea oamenii diferiți interpretează mesajul nonverbal diferit.

Dacă relaționarea dintre interlocutori este proastă, conținutul comunicării poate fi înțeles greșit. În acel moment, ne găsim adesea în așa-numita "ceață psihologică". Ceața psihologică apare cel mai adesea atunci când comunicarea se bazează pe experiențe emoționale necontrolate. Atunci, noi nu percepem deloc conținutul mesajului pentru că ne concentrăm numai pe atitudinea greșită. Comunicarea este efectivă atunci când reușim să obținem armonizarea între mesajul verbal și cel non-verbal.

Este imposibil să nu comunicăm – comunicăm în mod constant

Oamenii, care se percep unii pe alții, deja comunică. Este o greșală să credem că o comunicare are loc doar când avem intenția conștientă de a transmite un mesaj specific. Este de asemenea o greșală să credem că ne controlăm total comunicarea. Există situații în care, grație comunicării non-verbale, am înțeles mesajul, fără să spunem o vorbă. Totuși, există și multe situații în care lășăm să treacă semne clare nonverbale neobservate. Ne amintim cu toții momentele în care, pe baza comportamentului profesorilor, am încercat să le aflăm dispoziția pentru a trage concluzia dacă ne vor verifica

cunoștințele sau nu. Acestea sunt lucrurile pe care agenții de securitate privată trebuie să le cunoască pentru a folosi oportunitatea de a obține mai multe informații de la alți oameni, chiar dacă aceștia păstrează tăcerea. Mai mult, ei trebuie să fie conștienți că ceilalți le văd limbajul corpului, primesc mesaje și trag anumite concluzii. Tăcerea poate fi bogată în informație și poate să aibă o mare valoare în comunicare.

Pentru a folosi acest lucru, este important să știm cum să ne comportăm în timpul procesului.

- Maniera de comportament poate fi: Publică, liberă, deschisă – spunem ce vrem și arătăm ce simțim. Este o parte a personalității noastre pe care ocunoaștem, suntem conștienți de ea și este recunoscută de oamenii cu care comunicăm.

- Misterioasă, atunci când ascundem ceva față de ceilalți, pentru că ne este teamă de ceea ce oamenii pot să creadă despre noi dacă ne-ar cunoaște caracteristicile (ascundere inutilă a comportamentului nesănătos), ori pentru că dorim să ne păstrăm intimitatea (ascundere necesară a comportamentului).

- Orbește, atunci când nu ne cunoaștem ori nu ne înțelegem propriul comportament, dar este recognoscibil de către interlocutori și de cei din jur. Partea neștiută a personalității noastre nu include numai obiceiurile proaste. Oamenii eșuează adesea în recunoașterea propriilor calități. Cei care au o proporție mare de părți nevăzute în propria personalitate sunt de obicei persoane mai conflictuale pentru că au întotdeauna tendința de a-i blama pe alții. Partea oarbă a personalității noastre poate fi redusă dacă învățăm să acceptăm critica și să ne lăudăm pentru a reduce comportamentele nedorite și să le ranforsăm pe cele bune.

Inconștient, atunci când nici noi nici ceilalți nu ne înțelegem comportamentul, de obicei atunci când acționăm imprudent, prea repede, în mod automat, pe baza experienței anterioare (acest lucru este deosebit de important pentru agenții de securitate privată în situații critice). Reacțiile la comportamentul nostru instinctiv în situații de criză poate fi redus atunci când suntem bine pregătiți pentru diferitele situații posibile.



Nu îi putem schimba pe alții, dar totuși în interesul unei comunicări mai bune, ne putem schimba pe noi. Este deosebit de util să ne gândim la comportamentul nostru și să-l schimbăm în bine, dacă este necesar. Adesea, nu ne vedem pe noi într-o lumină "reală" și aceasta poate fi o sursă pentru numeroase conflicte și probleme



În comunicare, facem distincția între cuvintele rostite de cineva și comunicarea non-verbală. Pe baza cuvintelor, interlocutorul crează 7% din impresie, în timp ce restul de 93% depinde de comunicarea non-verbală. De aceea, vorbim despre o impresie care este de o importanță deosebită pentru eficiența comunicării și nu pentru conținutul mesajului transmis. Aceasta nu înseamnă că 93% din mesaj este transmis non-verbal, pentru că dacă ar fi așa, atunci oamenii nu ar mai avea nevoie să învețe limbi străine și ar comunica non-verbal.

La fiecare întâlnire, înainte de a rosti un cuvânt, corpul nostru deja "vorbește" prin: postură, gesturi, expresie facială, tonul vocii și distanța între interlocutori. Este un canal pentru transmiterea gândurilor și sentimentelor nerostite. Ritmul obișnuit ori normal al vorbirii este de 100 până la 120 de cuvinte pe minut. În același timp, o persoană medie procesează în mod conștient peste 800 de cuvinte. Bogăția discursului non-verbal poate fi observată din cele peste 700.000 de expresii conținute, care reprezintă de 100 de ori ceea ce o persoană cu un vocabular bogat poate exprima. Acest lucru ne permite să înțelegem de ce uneori avem un sentiment puternic că cineva ne minte. La un anumit nivel al comunicării, primim mai multă informație din limbajul corpului și recunoaștem discrepanțele dintre comunicarea verbală și cea non-verbală. Totuși, sunt posibile multe greșeli în această etapă, mai ales dacă tragem concluzii pe baza unui semn ori a limbajului corpului pe care le interpretăm independent, fără să ținem cont de alte semne ale limbajului corpului ori de situația globală. O interpretare precisă este posibilă atunci când ținem cont de întregul pachet al limbajului corpului legat de contextul ori de situația în care este exprimat. Limbajul corporal include:

Expresia facială: Fața este un canal important al comunicării non-verbale, mai ales atunci când exprimă sentimente și atitudini față de alți oameni. Uitându-vă la fața oamenilor puteți recunoaște dacă sunt fericiți, triști, furioși, speriați, mulțumiți, dacă le place ceva sau nu, chiar și în situațiile în care încearcă să-și ascundă percepțiile.

Contactul vizual: Susținerea privirii celui alt este asociată cu mândria, afecțiunea, entuziasmul, în timp ce evitarea privirii este asociată cu teama, supunerea și depresia. Într-un mediu prietenos, contactul vizual durează mai mult, iar ochii sunt larg deschiși. Contactul vizual prelungit poate avea loc și între două persoane care nu se plac, dar atunci pupilele se micșorează, nu se lărgesc. Persoanele introvertite, copiii cu autism și oamenii cu probleme mentale stabilesc arareori un contact vizual, în timp ce persoanele extrovertite și dominante se folosesc mai des de contactul vizual, acest lucru ajutându-le să fie percepute ca bune, mature, de încredere, competente și prietenoase. Cei care evită contactul vizual sunt de obicei percepuți ca fiind reci, pesimiști, circumspecți, dezinteresați, sensibili și nesiguri.

Zâmbetul: Este o parte a expresiei faciale și este interpretat ca un semn de căldură, deschidere și disponibilitate. Totuși, un zâmbet constant pe față este o mască și este ușor

de perceput astfel. Râsul fără motiv este un obicei prost la care interlocutorii reacționează adesea negativ. Zâmbetul ca tentativă de a ascunde timiditatea este o “sabie cu două tăișuri”, la fel ca și râsul în relațiile profesionale, care poate fi interpretat ca batjocură.

Postura: Cu prietenii, postura este “deschisă”: brațele sunt deschise, iar corpul este aplecat înaintea spre interlocutor. În acest caz, de obicei ambii interlocutori au aceeași postură și când unul dintre ei o schimbă, celălalt va face la fel. Acest fenomen este cunoscut drept oglinda non-verbală. Îndepărtarea corpului de interlocutor la circa 45 de grade în timp ce-i vorbiți peste umăr este o postură care ar trebui evitată pentru că crează o impresie de superioritate închistare.

Putem ascunde o minciună: Răspunsul la întrebarea dacă ne putem controla limbajul corpului pentru a ascunde o minciună este cel mai adesea negativ. Și asta pentru că discursul non-verbal este o reacție inconștientă a creierului nostru care are loc complet independent de conținutul minciunii noastre.

Prima impresie: Prima impresie depinde de mai mulți factori: înfățișarea, comportamentul, interesul, etc. Este importantă pentru că, dacă nu avem destule date despre interlocutor, ne creem o imagine complexă. Mai târziu, în timpul următoarelor întâlniri, de obicei nu încercăm să ne corectăm prima impresie, ci doar adăugăm la aceasta ceea ce avem deja.

Spațiul personal: este distanța pe care vrem s-o păstrăm între noi și ceilalți.

- **SPAȚIU INTIM** (de la 15 la 45 cm) numai celor de care suntem apropiați emoțional li se permite să intre în acest spațiu.

- **SPAȚIU PERSONAL** (de la 46 la 122 cm) este o distanță la care vorbim cu alți oameni la întâlnirile prietenenști ori de afaceri.

- **SPAȚIU SOCIAL** (de la 122 la 360 cm) este distanța pe care o menținem față de oamenii pe care nu-i cunoaștem.

- **SPAȚIU PUBLIC** (peste 360 cm) este distanța pe care o menținem când ne adresăm unui grup mare de oameni.

Pentru a fi siguri că ceilalți se simt bine în compania dumneavoastră, aplicați aceste reguli și mențineți distanța potrivită.



Folind cuvintele, transmitem mesajul către interlocutor de obicei fără echivoc, adică interlocutori diferiți îl vor interpreta / înțelege în mod similar. Comunicarea non-verbală este determinată de atitudinea pe care o avem față de mesaj ori față de interlocutor, iar oamenii o interpretează de obicei diferit. Comunicarea este cea mai eficientă atunci când se realizează consensul comunicării verbale și non-verbale.

04 Cum să vorbim, cum să ascultați / să înțelegeți



Tehnicile de ascultare active sunt:

- ***EXPLICAȚIA – verificarea dacă ceea ce s-a spus a fost înțeles;***
- ***PARAFRAZAREA – reformularea unei părți din ceea ce a spus interlocutorul cu propriile cuvinte, fără a schimba sensul;***
- ***SUMARIZAREA – pur și simplu recapitularea a ceea ce s-a spus în cursul comunicării într-un mod structurat și coerent manner.***

Comunicarea este un proces de transmitere de mesaje între, cel puțin, doi oameni. Ea conține următoarele elemente și/sau fraze:

- Intenția expeditorului de a trimite mesajul,
- transformarea intenției ori a gândului într-o formă adecvată verbală și non-verbală,
- canalul de comunicare prin care este transmis mesajul,
- receptorul acceptă mesajul și îl traduce în “propriul său limbaj”, adică interpretează înțelesul mesajului,
- trimite un răspuns la mesaj,
- comunicarea poate fi întreruptă sau împiedicată în fiecare fază, ceea ce îi va reduce eficiența.

Comunicarea este efectivă atunci când receptorul înțelege mesajul așa cum a avut intenția să-l transmită expeditorul. De aceea, responsabilitatea pentru eficiența mesajului este egală între receptor și expeditor.

Expeditorul trebuie:

- să știe ce vrea să transmită
- să spună ceea ce este important
- să transmită un mesaj clar
- să-și asume responsabilitatea
- să solicite un feedback

Receptorul trebuie:

- să asculte atent
- să fie conștient de selectivitate
- să fie empatic cu interlocutorul.

Tehnici de ascultare atentă

Comunicarea efectivă depinde în mare măsură de abilitatea de a asculta atent. Ascultarea este adesea o problemă importantă în procesul de comunicare. Și asta pentru că, adesea, este înțeleasă ca o simplă tăcere în timp ce vorbește interlocutorul, iar apoi spunem ceea ce am gândit în timp ce el/ea a vorbit. Și aici este problema, în timp ce interlocutorul vorbește, noi ne gândim în loc să ascultăm. Este important de subliniat că ascultarea atentă înseamnă respect față de interlocutor.

Există trei tehnici de ascultare eficientă: ascultare pasivă, tip “ușă deschisă” și activă. Fiecare dintre aceste tehnici de ascultare atentă necesită ca receptorul:

- să se distanțeze de propriile sentimente și probleme, emoții și gânduri pentru a fi capabil să-și asculte atent interlocutorul,

- să se concentreze asupra expeditorului, a poziției, relației și a experienței (empatiei).

Fiecare dintre aceste tehnici este aplicabilă într-o anumită fază a comunicării. În cadrul contactului inițial ascultăm pasiv, iar apoi prin tehnica "ușii deschise" trecem la ascultarea activă. Pentru a face acest lucru, trebuie să fim flexibili și să schimbăm tehnicile în conformitate cu reacțiile interlocutorului.

1. ASCULTAREA PASIVĂ

Din punct de vedere practic este tăcere. Îi permitem doar interlocutorului să vorbească. Cu o atitudine de atenție, o expresie facială adecvat și stabilind contactul vizual, arătăm că suntem interesați să ascultăm ceea ce interlocutorul vrea să transmită. Nu-l întrerupem pe interlocutor și nu comentăm pentru că acest lucru îi poate întrerupe fluxul de gândire și împiedica comunicarea.

2. "UȘA DESCHISĂ"

Scopul acestei tehnici este de a încuraja interlocutorul să ne spună mai mult. Tindem spre o comunicare mai deschisă. Îl încurajăm pe interlocutor să adauge ceva la ceea ce a spus, folosind: "Mmm, da, da. Chiar așa? Cu adevărat? Te ascult. Spune-mi mai multe despre asta. Aș vrea să-ți cunosc opinia despre..."

3. ASCULTAREA ACTIVĂ

În această tehnică, ambele părți sunt active, atât expeditorul cât și receptorul. Deși la început suntem în poziția de receptor, treptat, aplicând diferite tehnici devenim mai activi. Pentru a verifica dacă am înțeles corect, folosim tehnica "oglinzii", atât non-verbal cât și verbal, repetând aceleași cuvinte și gesturi ca ale interlocutorului. De acum devine clar că ascultarea nu înseamnă numai să rămâneți tăcuți când cealaltă persoană vorbește, ci să-i urmăriți cuvintele care vă vor face capabili să recunoașteți ceea ce a spus "printre rânduri". Cu o asemenea atitudine, interlocutorul capătă impresia că este important pentru noi și se crează o relație bazată pe încredere.



Pentru comunicarea efec-tivă, este deosebit de important de știut tăria mesajelor "proprie". Acestea conduc la înțe-legere și respect mutu-al. Ele ne ajută să ne exprimăm mai bine, fără să criticăm și să blamăm interlocutorul, mai ales în situații când avem atitudini diferite. Ele au 4 componente:

- ***OBSERVAȚIA*** – Când ascult, văd, am impresia că...
- ***SENTIMENTE*** – Simt că ...
- ***NEVOIA*** – Am nevoie să, doresc..
- ***CERERI*** – Acum aș vrea să...



Un manager cu orientare ++ crează o situație de încredere și respect între el și angajați, care este prima condiție a succesului său managerial. Concomitent cu o asemenea comunicare corectă, el dă un exemplu bun membrilor echipei sale.

Eficiența comunicării cu ceilalți e influențată de propria noastră atitudine personală (ori experiență de viață). Atitudinea potrivită este cheia corectitudinii și profesionalismului. Este modul în care îi percepem pe ceilalți, dar și pe noi înșine. Există patru atitudini diferite, dar doar una asigură profesionalismul în practică. Pentru că adesea această atitudine nu este cea mai apropiată de noi din punct de vedere personal, trebuie să o învățăm. Fiecare atitudine personală se distinge printr-un anumit model de convingeri, experiențe, emoții și comportamente. Pentru o mai bună înțelegere, le vom marca cu semnele matematice: “+” și “-”. Fiecare atitudine are două dimensiuni dominante care acționează ca o pereche. prima dimensiune se referă la modul în care o persoană se simte pe sine, în timp ce a doua dimensiune se referă a maniera în care persoana îi abordează pe ceilalți. Mai jos este o scurtă prezentare a celor patru atitudini care ne permite să le înțelegem mai bine:

Figură: Atitudini personale

- + Nu sunt bine, tu ești bine	+ + Sunt bine, ești bine
-- Nu sunt bine , nu ești bine	+ - Sunt bine, tu nu ești bine

Stabilirea relațiilor egale cu mediul înconjurător (++)

Într-o situație orientată pozitiv, oamenii sunt optimiști, fericiți și au un nivel bun de autoîncredere. Astfel, ei își pot utiliza mai bine potențialul în atingerea obiectivelor. Ei își recunosc punctele forte, dar și slăbiciunile. Asemenea oameni folosesc comunicarea CONVINGĂTOARE. A fi convingător este un comportament caracteristic și un stil de comunicare eficient. Este un comportament prin care cererile personale și așteptările celorlalți sunt exprimate cu claritate și încredere, fără încălcarea drepturilor celorlalți. Nu există spațiu pentru exprimarea rușinii, a afecțiunii sau a abaterii de la măsurile pe care suntem obligați să le aplicăm. În acest mod de operare putem observa instrumentele de bază ale succesului profesional al agenților de securitate privată, ele sunt HOTĂRĂREA, împreună cu EMPATIA, ca un element cheie spre corectitudine și profesionalism. Comunicarea convingătoare este un proces cu dublu sens în care ne respectăm pe noi, dar ne respectăm și interlocutorul, arătându-i că-i înțelegem atitudinea, deși diferă de a noastră (a înțelege nu înseamnă a fi de acord!). În același timp, avem dreptul să ne

exprimăm opiniile fără să ne fie teamă ori să ne simțim vinovați.

Putem recunoaște caracterul pozitiv al agentului de securitate privată prin comportamentul hotărât și corect, atunci când un comportament provocator din partea interlocutorului nu este suficient pentru a-l provoca.

Asta înseamnă că în timpul procedurii, agentul de securitate privată nu se poate simți ofensat ori implicat personal, el stabilește clar limitele, furnizează un feedback și spune "NU" atunci când este necesar. Concomitent, agentul de securitate privată nu este violent, grosolan ori lipsit de respect în orice fel față de interlocutor.

Stabilirea unei relații superioare cu mediul (+-)

În această poziție, observăm mediul dintr-o poziție superioară, văzându-i pe ceilalți incompetenți ori insuficient pregătiți pentru a avea încredere în ei. Acest lucru îi face agresivi în comunicarea cu ceilalți. Un agent de securitate privată agresiv nu-și poate controla emoțiile; ei se simt ușor ofensați, se simt neapreciați și riscă să-și depășească autoritatea.

Stabilirea unei relații inferioare cu mediul (- +)

Oamenii din această poziție cred că sunt mai buni și mai capabili decât ceilalți. Un agent de securitate cu o asemenea atitudine este nehotărât și nesigur în deciziile și argumentele sale și, drept rezultat, eșuează adesea în îndeplinirea obligațiilor de serviciu.

Stabilirea unei relații fără valoare cu mediul (- -)

Această situație este tipică pentru oamenii care cred că nu are rost să trăiești, reexaminându-și adesea sensul vieții. Acest tip de oameni nu fac față problemelor, folosind o abordare de tip "ce va fi, va fi". Aceasta este poziția perdantului în viață, și oamenii de acest fel sunt adesea DEPRIMAȚI.



Respectul de sine și respectul față de ceilalți este baza unei comunicări constructive și sănătoase. Este important să înțelegi că putem învăța cum să separăm persoana de comportamentul ei. Atunci când reușim în mod conștient să separăm persoana de comportamentul ei, putem fi critici și să acceptăm doar anumite comportamente, fără a ofensa sau respinge personalitatea globală a interlocutorului.



Agentul de securitate privată trebuie să dezvolte abilitatea de a reacționa într-o manieră controlată, mai ales în situații de criză. El trebuie să fie conștient că atunci când are emoții puternice, ele pot fi controlate. Acest lucru îl face capabil să-și îndeplinească obligațiile profesionale, să-și gestioneze propriul stress și să facă economie de energie.

Emoțiile pot fi plăcute sau neplăcute și au un rol semnificativ în comunicare și în rezolvarea conflictelor. Ele apar când unele dintre valorile noastre sunt confirmate, sunt intensificate de mediu sau când interlocutorul se opune opiniilor și convingerilor noastre. Cu cât propriile valori, opinii, convingeri sunt mai importante pentru noi, cu atât mai puternică este emoția. Există o convingere comună că trăim în mod constant o anumită emoție, dar nu este adevărat, pentru că sunt momente în care suntem indiferenți, adică nu trăim nicio emoție. Motivul pentru această neînțelegere este faptul că emoțiile sunt confundate cu sentimentele. Sentimentele sunt experiențe care au loc atunci când simțurile ne sunt provocate. Ele sunt prezente în mod constant și ne țin treji. Sentimentele fac parte din latura fizică a personalității noastre, în timp ce emoțiile fac parte din cea psihologică.

Atunci când lucrați cu oamenii, cel mai important lucru este să vă înțelegeți propriile emoții și să respectați experiențele celorlalți. Atunci când respectăm emoțiile celorlalți, oamenii știu că sunt importanți pentru noi și aceasta este baza unor relații interpersonale bune.

În timpul copilăriei, nimeni nu ne învață cum să ne stăpânim emoțiile. Ceea ce trăim și "înregistrăm" în creier în primii șase ani de dezvoltare devine un model comportamental automat mai departe în viață. Un asemenea comportament se întărește de-a lungul anilor și devine un obicei puternic; de aceea credem adesea că aceasta este natura noastră. Din fericire, acest lucru este greșit, iar dacă modul de reacție și de exprimare a emoțiilor nu ni se potrivește, putem învăța să reacționăm diferit. Maturitatea emoțională individuală este evaluată prin intermediul modului în care reacționăm la emoții. De aceea este important pentru agentul de securitate privată să aibă un control al emoțiilor foarte dezvoltat.

Referitor la controlul emoțional, este important să înțelegem următoarele competențe de comunicare:

Poziția de empatie: O capacitate de a trăi o situație din perspectiva interlocutorului (a înțelege ce spune cealaltă persoană și cum se simte). Empatia nu este înnăscută, dar poate fi învățată! În situații critice, empatia ne permite să ne abatem atenția de la propriile limite, ciudă, furie și să începem să ne gândim la conținut. Atunci când reușim să ne schimbăm vederile în acest fel câștigăm capacitatea de a ne controla reacțiile și răspunsul. Nu vorbim despre controlul circumstanțelor, ci despre controlul răspunsurilor noastre în acele circumstanțe. Agentul de securitate privată trebuie să

fie empatic și încrezător în el în același timp. Autoîncrederea și empatia înseamnă că persoana înțelege situația din perspectiva interlocutorului și în același timp indică că trebuie făcut ceva conform anumitor reguli și instrucțiuni.

Poziția asociată: A fi într-o poziție asociată înseamnă că reacționăm (tot) emoțional - "ascult cu inima". Cu acest mod de reacție riscăm să sărim direct la concluzii datorită emoțiilor și scăderii obiectivității.

Poziția disociată: Nu suntem implicați emoțional, reacționăm complet rațional și în interior suntem complet reci. Reversul acestei poziții în comunicarea profesională este posibilitatea de a fi considerați dezinteresați, reci și persoane conflictuale de către interlocutori

Este important pentru agentul de securitate privată să știe cum să se retragă rapid de pe o poziție asociată și să intre în una din celelalte poziții (mai ales în situații de criză).

Exemple de răspuns din diferite poziții:

Leșind din magazin, cumpărătorul declanșează alarma și începe să țipe și să insulte.

Răspuns asociat: Agentul de securitate este agitat, începe să dea din mâini și să strige la client: "Cine te crezi? Nu mi te poți adresa așa. Îți arăt eu cine sunt." Un asemenea comportament cauzează conflictul.

Răspuns disociat: Răspunsul agentului de securitate privată este rece, el spune: "Vom urma procedura în conformitate cu legea. Am dreptul s-o fac!". Un asemenea comportament nu ajută la rezolvarea situației pentru că clientul se simte ignorat ținând cont că agentul nu reacționează la furia sa.

Răspuns empatic: Agentul de securitate privată rămâne calm, indicând nonverbal că situația este sub control și spune: "Înțeleg că aceasta este o situație neplăcută pentru dumneavoastră; totuși sarcina mea este de a...". În această situație clientul are impresia că agentul reacționează la furia sa, că îi pasă de el și-l respectă și este de așteptat să se calmeze.



Cele mai întâlnite concepții greșite despre emoții sunt:

- Sentimentele neplăcute sunt rele;
- Sentimentele puternice blochează rațiunea;
- Un anumit sentiment cauzează o anumită emoție, de aceea mania e cauza agresiunii.
- Comportamentul nepotrivit al altora îmi dă un sentiment neplăcut.



Persoana care se simte vinovată este motivată să-și schimbe comportamentul criticat, în timp ce persoana care se simte insultată este motivată să întrerupă comunicarea sau să răspundă la critică cu un atac.

Din acest motiv, este important să învățăm cum să trimitem critica sub forma unui mesaj, direcționat pe un comportament specific.

Arta transmiterii criticii este una dintre cele mai importante componente ale puterii sociale.

Un agent de securitate privată este adesea în situația în care trebuie să stabilească limite ale exprimării și comportamentului altora. Le putem stabili ușor limite oamenilor care acționează nepotrivit, criticându-le comportamentul. De obicei, fiecare dintre noi critică în una sau două maniere diferite, dar pentru o comunicare eficientă nu este destul, pentru că toți oamenii sunt diferiți. Pentru ca critica să fie eficientă, este important să cunoaștem câteva reguli și tehnici de exprimare.

Critica este o cerință pentru schimbarea comportamentului. Scopul exprimării unei critici este ca persoana căreia i se adresează să înțeleagă critica și să pună capăt comportamentului nedorit. Acest lucru este deosebit de important atunci când criticăm o altă persoană. Cea mai rea și mai neconstructivă critică este cea bazată pe putere.

Regulile criticii:

- Întotdeauna criticați comportamentul, nu personalitatea interlocutorului.
- Descrieți clar și precis comportamentul nedorit.
- Asumați-vă responsabilitatea pentru critică – criticați în nume propriu.
- Critica este exprimată imediat după comportamentul nedorit.
- Începeți cu o critică mai puțin dură care poate fi amplificată gradual, dacă nu-și produce efectul scontat.

Nivelurile criticii sunt următoarele (ele sunt prezentate de la cele mai ușoare la cele mai dificile):

- **REDIRECȚIONAREA** – Sugerăm o alternativă acceptabilă la comportamentul nedorit al persoanei. Exemplu: Nu spunem "Nu mai țipa." ci "Vă rog, vorbiți mai încet."
- **RE-EXAMINAREA** – Acesta este un apel la autocritică. De exemplu, "Credeti că este în regulă să țipați și să-i deranjați pe ceilalți clienți ai restaurantului?"
- **MESAJUL PERSONAL** – este un mesaj puternic pentru că se bazează pe simpatie. Este eficient mai ales cu persoanele sociale cărora le pasă de ceilalți. De exemplu, "Îți supărați pe ceilalți clienți cu țipetele dumneavoastră; ei nu pot vorbi liniștiți, așa că vă rog să vă calmați!"
- **MESAJE CALDE / RECI** – Aceste mesaje sunt compuse din critici și laude, a căror ordine este importantă. Pentru

a fi eficiente, critica se exprimă mai întâi și apoi lauda. Ele sunt eficiente dacă criticați comportamentul și apoi lăudați persoana respectivă. De exemplu, "Un asemenea comportament este interzis în bar, dar pentru că sunteți o persoană responsabilă, sunt sigur că vă veți opri." Această tehnică este considerată drept una dintre cele mai eficiente pentru administrarea criticii.

- **MESAJUL "SANDWICH"** – Mesajul sandwich constă într-o critică pe care o "împachetăm" între două laude. Mai întâi lăudăm comportamentul persoanei, apoi îi criticăm comportamentul nedorit sau greșeala și, la sfârșit, adăugăm un alt compliment despre comportamentul persoanei.

- **MESAJELE DIRECTE** – Această tehnică este destinată în special persoanelor antisociale care adesea nu răspund la forme mai blânde de critică. Aceasta include critica comportamentului, o viziune a consecințelor ce decurg și o propunere pentru o soluție corespunzătoare.

- **CRITICA ÎN PUBLIC** – Este folosită după ce am epuizat toate celelalte forme de critică fără succes. Pentru că este cea mai dură formă de critică, trebuie să ținem minte că criticăm doar comportamentul sau greșeala, întotdeauna în prezența persoanei și cu avertizare anterioară. Critica publică în securitatea privată nu este cea mai bună alegere și de obicei nu este posibilă.

Când ne așteptăm la critică, este important să urmăm anumite reguli. Critica este o formă a "unui dar", pentru că ne permite să ne vedem părțile ascunse ale personalității noastre și să le schimbăm, iar prin asta creștem ca persoane. Când cineva decide să ne critice un anumit comportament, este important pentru noi să ascultăm până la sfârșit, să verificăm dacă am înțeles corect și să ne hotărâm ce facem cu acest feedback. Putem accepta critica și să ne cerem scuze pentru comportamentul nedorit; o putem de asemenea respinge ori amâna pentru mai târziu pentru a ne gândi la ea în liniște. Cea mai mare greșeală când primim o critică este să ne simțim jigniți și să începem să ne apărăm fără măcar să ascultăm ori să înțelegem conținutul criticii.



Când criticăm ne simțim adesea incomfortabil, pentru că nu vrem să fim cauza unor sentimente neplăcute la ceilalți. De aceea este dificil pentru noi să spunem ce ne deranjează. Toți oamenii au tendința să-i satisfacă pe ceilalți, pentru că au nevoie să fie acceptați și iubiți. totuși, dacă vrem ca ceilalți să-și schimbe comportamentul care nu ne place, este corect și cinstit să-l evidențiem.



Stările de ego sunt întotdeauna capitalizate pentru a le distinge de înțelesul de bază al termenilor utilizați.

Esența lor este:

Adult – Fiecare este capabil de o evaluare obiectivă a situației.

Părinte – Fiecare își poartă părinții în interiorul său (răspuns automat).

Copil – Fiecare își poartă copilăria în interiorul său (creativitate, intuiție, spontaneitate). În conflictele profesionale este important să cedăm în mod conștient controlul stării de ego de Adult.

Stările de ego

Cunoașterea stărilor de ego care sunt definite în analiza tranzacțională (numită mai departe TA), ne ajută să înțelegem conflictele. Fondatorul TA este psihiatrul american Eric Berne. TA explică schimbarea oamenilor în fața ochilor noștri în timp ce-i privim și-i ascultăm. Schimbările sunt evidente în comportamentul lor, în cuvinte și gesturi. De aceea, adesea, avem impresia că vorbim cu o altă persoană, chiar dacă de fapt este aceeași persoană. Explicația este legată de diferitele stări ale ego-ului persoanei. TA definește trei stări ale ego-ului fiecărei persoane: Părinte, Adult și Copil. Comportamentul nostru într-o anumită situație depinde de starea de ego în care suntem în acel moment. Fiecare stare a ego-ului este caracterizată prin propriul model de sentimente, comportamente și gânduri. Stările de ego se recunosc prin comunicarea verbală și nonverbală.

Starea de Părinte – Toate avertizările, regulile și cererile pe care copiii le primesc de la părinții lor sunt înregistrate în această stare de ego. Ele sunt acceptate ca o regulă absolută, indiferent de acuratețea lor reală pentru că sunt obținute de la părinți care sunt sursa de bază a siguranței în copilărie. Suntem într-o stare de ego de Părinte când acționăm similar cu părinții noștri sau alte autorități importante pentru noi. Părintele acționează dintr-o poziție de putere și autoritate. Două funcții de bază din creșterea copilului domină viața: grija și critica. Pornind de la acest aspect, distingem două stări de bază ale ego-ului de Părinte – părintele care are grijă și cel care critică.

Starea de Copil – atunci când ne comportăm și ne simțim așa cum o făceam în copilărie, suntem într-o stare de ego de Copil. Experiențele din copilărie sunt înregistrate în acest segment al persoanei. Starea de Copil este caracterizată de creativitate, curiozitate și nevoia de a descoperi lucruri necunoscute, dar și de sentimentul de a fi pus la colț și de a nu avea nicio ieșire.

Starea de Adult – se dezvoltă mai târziu în cadrul dezvoltării personale; este bazată pe informația primită de la mediu și din propria experiență. Cu cât mai relevantă este informația cu atât mai bună este persoana în rezolvarea problemele și provocările vieții. În starea de ego de Adult suntem logici, folosim informația disponibilă, colectăm fapte și evaluăm rezultate. Comunicăm cu ceilalți pe baza respectului reciproc, stabilim relații de parteneriat, suntem capabili să organizăm și să coordonăm. Această stare de ego este cea mai importantă

pentru atingerea profesionalismului în muncă de către un agent de securitate privată.

Managementul conflictelor – Comunicarea eficientă necesită alegerea adecvată a stării de ego. Când alegem o stare de ego pe baza unei evaluări realiste a situației și nu pe baza modelelor de comportament învățate, dar adesea insuficiente, comunicarea va avea ca rezultat un conflict. De aceea ne trebuie un adult puternic care decide ce stare de ego este cea mai potrivită (Părinte, Copil, Adult) în situația dată.

PENTRU O ÎNȚELEGERE MAI BUNĂ – REZOLVAREA CONFLICTELOR PRIN EXEMPLE:

Un agent de securitate privată într-un mall se apropie de un cumpărător care a activat alarma la ieșirea din magazin. Înainte ca acesta să spună ceva, cumpărătorul ridică vocea, începe să țipe și să insulte agentul de securitate privată. Monologul său se încheie cu propoziția: "Nu știi cum poți fi atât de patetic când chestiile astea se pornesc mereu aiurea?"

Agentul de securitate privată poate alege să acționeze din poziția de Adult și să spună: "Îmi pare rău, aveți impresia că intenționez să complic situația. Din contră, cred că ați cumpărat ceva cu o protecție suplimentară care nu a fost îndepărtată. Totuși sarcina mea este să reacționez de câte ori pornește alarma și încerc să-mi îndeplinesc obligațiile." Făcând asta, agentul alege conștient starea de ego care-i permite să acționeze rațional, pe baza informațiilor pe care le are (Adult), atitudinea sa nu este una de comandă, autoritară (Părinte), nu este ofensat și nu se retrage (Copil).

Un alt mod posibil de a reacționa este alegerea stării de ego de Părinte căruia îi pasă, combinată cu cea de Adult: "Înțeleg că această situație vă insultă și este frustrantă (Părintele atent), dar postul meu este de a verifica ce se întâmplă de fiecare dată când alarma se activează (Adult). Ați cumpărat cumva un produs cu protecție specială care trebuie îndepărtată?"

În prima parte a intervenției noastre, încercăm să calmăm interlocutorul, apoi ne concentrăm pe rezolvarea situației. Această etapizare a reacției este deosebit de importantă. Fiecare dintre aceste metode funnizează problemei o soluție fără consecințe negative, adică este constructivă.



De ce este atât de dificil să rămâi în starea de ego de Adult? Celelalte două stări sunt mai vechi din punctul de vedere al dezvoltării, deci au mai multă informație decât aceea pe care am acumulat-o din experiență. În cadrul lor, emoțiile sunt în mod semnificativ mai puternice. Pentru a sta în starea de Adult, este important să lucrăm la ea și s-o întărim.



Cel mai bine este să înțelegeți sensul prin practică și exerciții demonstrative pentru cele cinci strategii de rezolvare a conflictelor. Prin analiză, vom încerca să recunoaștem că stilul de rezolvare este pus sub semnul întrebării. Participantul va primi un chestionar care va arăta ce strategie aplică în mod obișnuit și pe care ar trebui să o învețe.

Conflictele interpersonale apar în situații în care acțiunile (realizarea dorințelor, nevoi) unei persoane împiedică sau stânjenesc activitatea (realizarea dorințelor, nevoi) ale altei persoane. Există o opinie foarte răspândită referitoare la evitarea conflictelor, pentru că suntem convinși că absența conflictelor este un semn al unor relații interpersonale bune. Dar și că conflictele sunt cauza neînțelegerilor, argumentărilor, certurilor, violenței etc. Totuși, faptele arată că conflictele sunt inevitabile. Fiecare dintre noi are diferite nevoi și adesea nu le putem obține datorită altcuiva. Deci, este important să ne schimbăm starea de spirit de la "cum să evităm conflictele" la "cum să rezolvăm constructiv conflictele".

Există CINCI STRATEGII pentru rezolvarea conflictelor. Fiecare dintre ele este caracterizată de un anumit comportament, convingere și emoție. Alegerea strategiei depinde de:

- Importanța pe care o acordăm atingerii propriului scop
- Cât de important este pentru noi să menținem relații bune interpersonale

Introducere în strategiile de rezolvare a conflictelor:

RETRAGERE – țeștoasa		
Atingerea scopului și menținerea relației nu sunt importante		
COMPORTAMENT	CONVINGERE	EMOȚII
Persoana are tendința de a se retrage din situația conflictuală, evită subiectele controversate, dar și persoana cu care se află în conflict. De obicei, această strategie este folosită de oameni care transmit informații către superiori, subordonați și colegi.	Orice tentativă de rezolvare a conflictului este sortită eșecului pentru că persoana are tendința de a rămâne neutră.	Supărare, depresie

DOMINARE - rechinul		
Atingerea scopului și menținerea relației sunt importante		
COMPORTAMENT	CONVINGERE	EMOȚII
Persoana se străduiește să atingă scopul oricât ar costa. Nu este interesată de nevoile altora. Și este agresivă.	Supraviețuiesc doar cei mai puternici.	Mânie față de toți cei implicați în situația conflictuală.

AJUSTARE – puil de urs		
Menținerea relației este importantă, dar atingerea scopului nu este importantă.		
COMPORTAMENT	CONVINGERE	EMOȚII
Persoana este de acord cu ceilalți. Menținerea relației este importantă, deci rămâne la părerea celorlalți. Cel mai important lucru pentru această persoană este să fie acceptată, chiar dacă costul este neatingerea obiectivelor.	Conflictele sun dăunătoare pentru bunele relații și armonie. .	Atenție, grijă pentru ceilalți.

COMPROMIS - vulpea		
Nevoie de nivel mediu de atingere a scopului, ca și de menținere a relației.		
COMPORTAMENT	CONVINGERE	EMOȚII
Este important pentru persoană ca totul să meargă spre atingerea scopului de bază și menținerea unei relații bune. Este gata să coopereze și să se ralieze parțial la opinia altora.	Trebuie să sacrifice ceva pentru a obține ceva. Nimic nu este perfect; întotdeauna există mai multe soluții la problemă.	Satisfacție/insatisfacție

TRANSFORMARE - bufnița		
Este importantă atingerea scopului și menținerea relației.		
COMPORTAMENT	CONVINGERE	EMOȚII
Tentative individuale de a discerne motivul din spatele conflictului, schimb de informații și căutarea unei soluții corecte. Ei cred că scopurile și nevoile tuturor celor implicați sunt importante și respectă cooperarea pentru atingerea scopurilor.	Reconsiderarea motivelor și găsirea unei soluții eficiente pentru fiecare sunt aspecte care pavează drumul spre relații bune și atingerea scopurilor. Nimeni nu are drepturi speciale.	Plăcere



Managerii ar trebui să considere importantă atingerea obiectivelor, dar și relaționarea dintre membrii echipei; de aceea ei ar trebui să folosească în mod obișnuit strategia BUFNIȚEI, dar ar trebui să fie atenți să nu complice fără rost situații mai puțin sau fără importanță.



Un client care nu este dificil ci solicitant șovăie între poziționarea ++ intern și extern. În această conversație, este necesar ca agentul de securitate privată să reacționeze dintr-o stare de ego de Adult pentru că acești clienți răspund numai la comunicarea Adult-Adult. Acest client adună informația, pune întrebări, nu acuză și nu este grosolan. Scopul lor este clar și nu manipulează. Clientul se concentrează și vorbește despre situație. Problema apare dacă un asemenea client este abordat din starea de ego de Părinte cu poziția +-, la care clientul poate reacționa diferit. Multe conflicte apar când agentul de securitate privată își asumă în mod greșit faptul că un client care pune întrebări este unul dificil.

Agenții de securitate privată tratează cu diferite tipuri de clienți în fiecare zi și fiecare dintre ei necesită o abordare diferită. În general, procedurile implică clienți care pot fi mai mult sau mai puțin solicitanți. Adesea tehnicile de rezolvare a conflictelor sunt suficient de eficiente în tratarea acestor clienți.

Circa zece la sută dintre clienți, totuși, aparțin grupului de clienți dificili, iar aceștia necesită mai mult timp și energie. Comunicarea de rutină nu este recomandată în relația cu ei. Există cinci tipuri cele mai comune de clienți dificili:

Clientul furios - Tigrul Ei sunt mereu supărați pe ceva ori pe cineva. Au o nevoie instinctivă de confruntare și de a se lupta cu fiecare ocazie. Această nevoie este prezentă în fiecare aspect al vieții lor. Ridică vocea des și țipă la cea mai mică provocare. Tigrul este conștient de puterea pe care o are în calitate de client, ține cont de timp și printre altele este ușor de recunoscut prin frazele: "Va trebui să aștept?", "Nu a fost destul?". Când tratăm cu un client furios, este important să păstrăm o poziție disociată și să reacționăm dintr-o stare de ego de Adult. Pe scurt, precis și într-un mod relativ plăcut le explicăm numai faptele care-i interesează.

Clientul grosolan – Porcul Clientul este grosolan și ne caută slăbiciunile. Comunicarea cea mai obișnuită începe cu ofense de genul: ("Nu ești competent pentru ați face meseria", "Sunteți o mafie"...etc). Este important să înțelegeți că acești clienți sunt grosolani cu majoritatea oamenilor pentru că trăiesc conform motto-ului: "Atacul este cea mai bună apărare". Orientarea lor internă este în mod obișnuit +- în timp ce extern demonstrează o relaționare +-. Înțelegerea acestui mecanism ne permite să menținem o distanță emoțională în relația cu ei și să rămânem profesionali. Comunicarea este condusă dintr-o stare de ego de Adult, insistăm pe conținutul problemei lor existente, dar dacă clientul continuă să se comporte nepotrivit, stabilim o limită clară.

Clientul superior - Cămila Clienții sunt convinși că au o poziție dominantă în comunicare, știu totul, insistă asupra drepturilor lor, citesc legile, sunt informați în detaliu, se amestecă în afacerile altora, fac morală și îi învață pe alții ce acțiuni sunt potrivite și care nu sunt. Acești clienți au o dorință puternică de a-și confirma importanța. Convingerea lor logică este: "Eu sunt bine doar dacă ceilalți pot vedea cât de deștept sunt și cât de multe știu". Un asemenea client încearcă permanent să-și crească valoarea micșorându-și interlocutorul. Vom

fi prinși în capcană dacă permitem acest scenariu. Atunci când lucrați cu acești clienți, este importantă menținerea unei poziții disociate; putem spune câteva cuvinte frumose și în acest fel să le subminăm puterea (de ex.: "Dacă oamenii ar cunoaște motivele îmbolnăvirilor la fel de bine ca dumneavoastră, ar avea mai puține probleme de sănătate"). Cu alte cuvinte, nu are rost să încercați să le dovediți că nu știu suficient pentru că imediat își vor activa poziția +. Este important să fim recunoscuți ca niște profesioniști competenți de către clienți.

Confruntarea cu al lor "Știu totul" trebuie făcută cu mare atenție ("Majoritatea persoanelor interpretează așa, dar acesta este doar un detaliu minor care poate fi ratat cu ușurință"). În acest fel, ne confirmăm propriul profesionalism și îi menținem valoarea.

Clientul vorbăreț – Iepurele Sunt amabili, sensibili, dar foarte vorbăreți. Dificultatea constă în inabilitatea lor de a se concentra pe o direcție. Sar de la un subiect la altul și nu caută răspunsuri. În același timp, acești clienți sunt foarte sensibili. Limbuția lor poate fi rezultatul singurătății, "Am găsit până la urmă pe cineva să mă asculte". Tratăm cu acești clienți permițându-le să vorbească, dar ne amestecăm în monologul lor cu prima ocazie în care încearcă să facă o pauză ori să schimbe subiectul. Nu-i întrerupem direct pentru că vom provoca o poziție +. Conducem dubla comunicare – clientul vorbește despre un subiect, în timp ce noi încercăm constant să-i aducem la subiectul cheie, până când extragem datele necesare. Prin acest proces nu dăm semne de mânie sau de plictiseală.

Clientul suspicios – Șobolanul Un client care nu are încredere în nimeni. Sunt suspicioși față de orice și oricine și vor să verifice totul. Logica internă este: "Dacă mă înșală înseamnă că nu sunt bun". De aceea sunt tot timpul bănuitori și întreabă: "E adevărat? De unde știi? Unde scrie asta?" Când lucrați cu acești clienți este important să le furnizați toate informațiile necesare, ca și indicații unde le pot verifica, unde sunt scrise etc.; dându-le un timp suficient pentru a verifica. Este important să le demonstrăm că avem încredere în propria expertiză, le dăm răspunsuri clare și specifice și nu lăsăm loc pentru bănuieli.



Abilitățile de comunicare în munca cu clienții/collegii dificili se învață cel mai bine cu tehnica "jocurilor de roluri". Aceste competențe sunt dobândite lucrând cu scenarii reale în care grupul care își asumă rolul de agent de securitate nu cunoaște scenariul și reacționează pe baza raționamentului.

Când comunicăm cu clienții, adesea ne este dificil să separăm identitatea privată de cea profesională și reacționăm în moduri care nu ne sunt tipice. Pe acest teren ne putem defini stilul personal de comunicare. Caracteristici ale stilurilor de comunicare:

1. Stil de evaluare (atunci când afirmațiile noastre implică etica sau judecata):

- Evaluarea ori judecata referitoare la comportamentul altora;
- Frazе: Nu e bine... Ar trebui să faceți... Nu vă gândiți... Ar fi bine să faceți...;

Acest rol superior de evaluator poate cauza un comportament defensiv la cealaltă persoană și să lase impresia că dorim să tratăm cu ei și problema lor rapid.

2. Stilul interpretativ (când noi “înțelegem” punctul crucial):

- Predăm și explicăm care este de fapt problema;
- Frazе: Acum am înțeles care este problema dumneavoastră... Deveniți prea repede agitat... Motivul problemei dumneavoastră este... (“expert” în a da sfaturi psihologice);
- Instigă la adoptarea unei poziții defensive de către interlocutor;

Este mai bine să păstrăm interpretarea pentru noi, până când o verificăm prin colectarea informațiilor suplimentare.

3. Exprimarea susținerii (concentrarea pe încurajare și conciliere);

- Susținere, încurajare;
- Exprimarea simpatiei;
- Atunci când sunt exprimate sentimente puternice, putem demonstra încrederea în competențele persoanei.

4. Stilul investigativ (când încercăm să culegem mai multe informații despre problemă):

- Căutăm informații suplimentare pentru a determina direcția conversației sau conducem conversația spre ceea ce aveam deja în minte.
- Punem întrebări deschise sau închise;
- Nu folosim De ce ci mai curând Ce, Unde, Când, Cine, Cum;
- Folosim propoziții reflexive (Mi se pare că vă place să vă faceți treaba...).

5. Propunem o soluție urgentă (când propunem imediat o soluție pe care am ales-o chiar noi):

- Dăm semnalul acțiunii;
- Nu adunăm informații suplimentare;
- Reducem responsabilitatea colaboratorilor desemnați să rezolve problema;

6. Înțelegerea (ascultăm activ și verificăm dacă ne-am înțeles interlocutorul):

- Extragem sensul din afirmații, dar nu repetăm sârguincioși (Dacă v-am înțeles bine, credeți că...). În același timp acordăm atenție conținutului (îl repetăm cu cuvintele noastre), exprimării (dăm răspunsuri serioase la întrebările serioase, la umor reacționăm cu umor), importanței (nu încercăm niciodată să diminuăm importanța conținutului) și limbajului (folosim termeni simpli, ușor de înțeles);
- Înțelegem gândurile și sentimentele interlocutorului și îi furnizăm feedback de câte ori verificăm dacă ne-am înțeles bine;
- Adoptăm tehnica oglinzii față de afirmațiile interlocutorului, dându-i ocazia să audă ce a spus (numai concluzia sau soluția pe care o tragem noi înșine, facem schimbări permanente).

Toate stilurile de comunicare sunt utile în anumite condiții. Ceea ce este important este să înțelegem că nu putem rezolva problemele interlocutorilor în locul lor. Îi putem doar ajuta să ajungă la soluție prin conversație. În același timp, eficiența noastră depinde de relația pe care o avem cu cealaltă persoană și de obiectivul pe care dorim să-l atingem. De exemplu:

- Este recomandat să deslușiți motivele de la început, în timp ce construiți o relație cu interlocutorul. În acest fel se obține încrederea.
- Dăm o evaluare numai când cineva ne-o cere. Evaluările și judecățile pot bloca cu ușurință comunicarea. În orice caz, nu o dăm în timpul primei întâlniri ori unei persoane pe care nu o cunoaștem.
- Cercetăm atunci când nu avem un volum suficient de informații.
- Asigurăm suportul atunci când vrem să ne demonstrăm acceptul sau când avem tendința de a-l susține pe interlocutor pentru a insista la păstrarea unui anumit comportament care conduce la o soluție constructivă.
- Oferim o soluție posibilă doar dacă ni se cere una.
- Interpretarea este acceptabilă numai în cazurile în care vrem să-i arătăm interlocutorului cum ne afectează comportamentul său.

Un chestionar ne permite să ne verificăm stilul de comunicare dominant pentru a vedea dacă avem tendința să alegem stiluri care blochează comunicarea ori stiluri în care ne asumăm o responsabilitate prea mare.

12 Imaginea exterioară a agenților de securitate

Agentul de securitate privată, în exercitarea funcției, trebuie să respecte regulile de bază ale bunelor maniere profesionale, pentru că în ochii publicului este o persoană în uniformă. Urmând regulile de bună purtare, ei contribuie la reputația profesiei și a serviciilor de securitate privată, ai căror reprezentanți sunt, ca și la reputația personală. Câteva dintre cele mai importante reguli pe care agenții de securitate trebuie să le cunoască sunt listate aici, ca și unele instrucțiuni referitoare la modul corespunzător de prezentare.

Suntem conștienți de importanța primei impresii. Uneori, totuși, avem tendința de a neglija importanța salutului, care este baza pentru stabilirea unei bune prime impresii și a unei comunicări eficiente, dar de asemenea și viceversa. Chiar cu maniera de a saluta ne arătăm conduita, grija față de importanța bunelor maniere în comportament și respectul reciproc. Când salutăm, acest act trebuie făcut clar și cu voce tare. Nu uităm de contactul vizual și de expresia facială amabilă.

În cultura noastră, în lumea afacerilor, singura atingere permisă este strângerea de mână. În timpul strângerii de mână, palma este poziționată la un unghi de 90 de grade, primim mâna interlocutorului cu toată palma și nu strângem niciodată mâna folosind doar degetele. Strângerea de mână trebuie să fie moderată, nici prea slabă, nici prea fermă. Strângerea de mână durează câteva secunde. Când dăm mâna într-o atmosferă formală, nu scuturăm brațul interlocutorului și nici nu-l batem pe umăr. Nu dăm mâna cu brațul întors în jos pentru că în acest mod demonstrăm autoritate, dominanță și superioritate. Pe de altă parte dacă dăm mâna cu palma întoarsă în sus ne demonstrăm nesiguranța. Strângerea mâinii peste masă este împotriva eticii de afaceri (în cazul în care circumstanțele nu permit o abordare diferită, atunci lăsăm impresia că cunoaștem regula, dar ținând cont de circumstanțe dăm mâna peste masă). Nu strângem mâna ținându-ne cealaltă mână în buzunar ori ținând o țigară. În acest fel ne demonstrăm lipsa de respect și neglijăm bunele maniere. Nu evităm și nu refuzăm o mână întinsă pentru a fi strânsă. Atunci când dăm mâna, stăm întotdeauna în picioare, iar această regulă se aplică ambelor sexe.

În actul strângerii mâinii este important cine, cui întinde mâna:

- Superiorul va întinde mâna către inferior.
- Cel care se află pe poziția mai înaltă spre cel de pe poziția mai joasă.
- Cumpărătorul spre vânzător.
- Cel mai în vârstă celui mai tânăr.
- Femeia spre bărbat.
- Pacientul întinde mâna spre doctor, dar și doctorul o poate întinde dacă dorește să o facă.

Agentul de securitate privată la locul de muncă nu întinde mâna nimănui, dar nici nu o refuză în cazul în care cineva i-o întinde.

Mulți oameni cred că adresându-se interlocutorului formal este un semn de respect, dar în același timp un mod de a stabili distanța. În orice caz, adresarea formală în sine nu este un semn de respect. Trebuie să fim deosebit de atenți cu adresarea informală în orice

situație. Dacă cineva vi se adresează informal folosind “tu” la prima întâlnire de business, este un semn de lipsă de respect, de comportament nepotrivit și cel puțin de neglijare a bunelor maniere. Ne adresăm formal fiecărei persoane adulte pe care nu o cunoaștem personal.

Adresarea corectă nu este numai un semn că suntem manierați și de cunoaștere a bunelor maniere, dar este esențială în situații formale. Îi putem spune cuiva pe nume numai dacă cunoaștem bine acea persoană. Pentru persoane cărora ne adresăm formal, folosim Domnule sau Doamnă.

Atunci când ne adresăm folosind un titlu trebuie să fim atenți să folosim titlul corect. Denumirea titlului poate fi omisă dacă persoana o permite. În cazul comunicării în scris, titlul se folosește întotdeauna. Folosim titlul când ne adresăm unei persoane care posedă titlul. Asta înseamnă că dacă ne adresăm soției doctorului nu vom folosi titlul “D-na Doctor”.

Menținând o abordare sofisticată, simplitatea personală și comunicarea eficientă, lăsăm o impresie de fiabilitate, convingere și autoîncredere. Luând în considerare faptul că comunicarea nonverbală reprezintă 93% din prima impresie, tragem imediat concluzia că ținuta are o importanță deosebită.

Uniforma este o marcă distinctivă a profesiei noastre și de aceea trebuie să o purtăm cu respect, încredere și, bineînțeles, să respectăm regulile. Uniforma de lucru poate fi purtată doar în timpul serviciului. A merge la cumpărături ori a sta la o cafea în uniformă nu este un comportament potrivit. Trebuie să fim deosebit de atenți la curățenia pantofilor și a hainelor. La muncă sunt permise doar un număr limitat de bijuterii. Lănțișoarele de aur, medalioanele, ornamentele etc. sunt obiecte casual și nu le putem purta în situații de business. Nu trebuie multe pentru a fi curat și îngrijit. Dacă nu ne acordăm puțin timp nouă dimineața, o vom regreta mai târziu în timpul zilei. Este necesar să facem duș de două ori pe zi, dimineața și seara. Este recomandată folosirea deodorantului. Chiloții curați și cămașa curată trebuie schimbate zilnic. O cămașă purtată o zi sau mai mult absoarbe transpirația și determină apariția mirosului neplăcut.

Asigurați-vă că părul e curat și tunsoarea corectă. Este important ca părul să nu acopere fața și să nu vă încurce la muncă. Părul lung trebuie strâns. Dacă ne colorăm părul, ar trebui să folosim culori naturale. Dacă aveți barbă sau mustață, asigurați-vă că sunt curate și îngrijite.

Unghiile trebuie să fie îngrijite corect. Nu este recomandabil să aveți unghii lungi la locul de muncă. Lacul de unghii se poate strica și ar trebui să folosiți culori naturale. Orice design și unghiile excesiv de lungi nu contribuie la o înfățișare serioasă. Nu ar trebui să vă permiteți să aveți unghii rupte ori roase.



Studiu de caz nr. 1 - „Prietenul tuturor”

Când a primit înștiințarea de concediere, Daniel a fost înspăimântat. Avea cu adevărat nevoie de acest post și crezuse că a făcut tot ce era posibil pentru a-l păstra. A fost punctual, apărând în fiecare zi cu 15 minute înainte de începerea programului, în uniformă sa curată și călcată de agent de securitate de care era atât de mândru. Ghetele îi erau mereu lustruite, iar zâmbetul nu-i părăsea niciodată fața.

Nimeni din compania sa de securitate și nici măcar un singur client cu care lucrase nu ar fi putut spune ceva rău despre el. Îi tratase pe toți cu cea mai înaltă politețe și deferență.

La un moment dat a fost trimis într-o nouă locație a unui client, sediul unei companii multinaționale. Era o clădire de birouri cu două etaje unde era însărcinat cu respectarea regulilor de acces ale companiei, cu păstrarea cheilor birourilor, verificarea vizitatorilor la intrarea principală.

Îi plăcea acest post nou și datorită „aptitudinilor de relaționare” a devenit curând „prietenul tuturor” în clădirea de birouri, de la top management și până la ultimul șofer.

Nu a spus „nu” nimănui, fiind întotdeauna gata să servească și să ajute. În afară de îndatoririle sale de securitate, mai ales în așa-zisele perioade de liniște, accepta de asemenea să facă mici comisioane. Să cumpere țigări, ciocolată și înghețată, să parcheze mașini, mici servicii care îl făceau foarte apreciat de către personal.

Știa foarte bine că, în calitate de agent de securitate, nu trebuia să-și părăsească postul în timpul zilei, dar era încrezător că nimic rău nu se putea întâmpla în scurtele perioade de absență. Mai mult, credea că menținând clienții mulțumiți își ajuta compania de securitate să păstreze contractul și își securiza, în egală măsură, postul.

Dar se pare că acest lucru n-a funcționat.

A aflat mai târziu că, în timp ce ieșise pentru a parca mașina asistentului personal al directorului general, cineva

intrase în clădire și în mai puțin de trei minute reușise să pătrundă într-un birou gol de la primul etaj, să fure un telefon mobil și alte obiecte personale ale celor care lucrau acolo. Încă și mai rău, un laptop care conținea date importante a fost de asemenea furat. Informațiile pierdute erau aproape imposibil de recuperat fără costuri importante, iar unele proiecte au fost întârziate datorită acestui fapt.

Nu mai este nevoie să spunem că a fost anulat și acontractul de securitate, iar compania de securitate a trebuit să plătească și daune.

Acum Daniel a înțeles că ar fi trebuit să spună politicos „nu” atunci când și-ar fi încălcat datoria de agent de securitate.

Ar fi trebuit să-și amintească faptul că principalul său rol ca agent de securitate era de a proteja acea clădire. A fi prietenos nu ar fi trebuit să-l împiedice să-și ducă la îndeplinire sarcinile de securitate în mod corespunzător.





Studiu de caz nr. 2 - “Nu-ți asuma niciodată...”

Viața unui dispecer, într-un dispecerat al unei companii de transport valori („cash-in-transit”) nu este deloc ușoară. Când este vorba de zeci de vehicule blindate pline de bani care se-nvârt prin oraș în fiecare zi, ai o mare responsabilitate care apasă pe umerii tăi. Cristian știa ce înseamnă un asemenea job când a fost promovat din agent de securitate în poziția de dispecer. Totuși, dincolo de responsabilitatea uriașă, majoritatea muncii sale consta dintr-o rutină pe care trebuia să o urmeze cu meticulozitate, în fiecare zi. Toate la fel, deși uneori rutina zilnică era întreruptă cu tot felul de incidente, care trebuiau tratate rapid și acest lucru aducea variația atât de căutată într-o slujbă altfel destul de monotonă.

De exemplu, astăzi o mașină blindată contractată de o bancă pentru un transport de numerar la distanță a fost oprită datorită unei defecțiuni mecanice pe marginea drumului, la ieșirea din oraș. Presiunea urca pe măsura trecerii timpului, iar Cristian știa că o mașină blindată oprită înseamnă riscuri de securitate mai mari și, în același timp, o întârziere în transportul numerarului înseamnă penalități plătite de compania sa. De aceea a luat rapid lucrurile în mâini. Ca o precauție pentru asemenea situații neprevăzute, o mașină de rezervă și un echipaj de securitate erau pregătite la sediu să intervină. Cristian l-a chemat pe șoferul de rezervă pentru a-i explica misiunea: „Trebuie să preluați transportul de la o mașină blindată defectă.” Apoi i-a dat coordonatele geografice exacte ale locului unde era oprită cealaltă mașină și i-a spus șoferului să se grăbească. Înainte de a pleca, l-a întrebat încă o dată dacă a înțeles ce misiune are. Răspunsul a fost „da”.

Apoi, Cristian a sunat la atelierul de reparații auto pentru preluarea mașinii blindate defecte. Totul fiind stabilit și aranjat, i-a cerut unui coleg să-l înlocuiască și el a plecat în pauza de masă.

La scurt timp după ce s-a întors la biroul său Cristian a primit un telefon nervos de la bancă. Mașina blindată de înlocuire încă nu ajunsese. Întârzierea față de programul

stabilit era deja de două ore. Ofițerul bancar l-a amenințat că va activa clauza penalizatoare din contract.

Cristian s-a simțit groaznic. Inima a început să-i bată mai repede. Fiindu-i frică să nu se fi întâmplat ceva rău s-a precipitat la sistemul de urmărire prin GPS pentru a urmări poziția mașinii de înlocuire. Camionul era parcat încă la sediu!!! Cum naiba se întâmplase asta?!? Era sigur că dăduse instrucțiuni clare. Furios, Cristian a sunat imediat și l-a întrebat pe șofer de ce nu și-a terminat misiunea, așa cum i s-a ordonat. Șoferul, calm, i-a răspuns că a făcut-o; a preluat transportul conform instrucțiunilor.

Cristian a explodat: “Domnule ești un mincinos! Tocmai am fost sunat de la bancă și mi-au spus că nu ai ajuns. De ce nu te-ai dus la bancă?”

“Pentru că nu mi-ai spus asta” i-a răspuns șoferul imperturbabil.

Abia acum, Cristian și-a înțeles greșeala....

Simplul fapt că instrucțiunile îi erau lui clare, nu însemna că îi erau clare și persoanei pe care o instruisese.

A mai înțeles că ar fi trebuit să ceară un **feedback** de la șofer și în loc să-l întrebe dacă și-a înțeles misiunea, ar fi trebuit să verifice și să confirme că **amândoi înțeleseseră același lucru** despre misiune.



Studiu de caz nr. 3 - "Războiul cuvintelor"



Martin își făcea turul de sfârșit de zi când a primit un apel de alertă.

Era șef de schimb de securitate la un centru de solicitanți azil, iar misiunea sa era aceea de a proteja persoanele care solicitau azil și proprietatea. Ei aveau și un rol esențial în administrarea și respectarea regulamentelor centrului pentru refugiați.

În special, respectarea regulilor de acces era destul de dificilă. Alarma pe care tocmai o primise se referea la acest lucru.

S-a grăbit spre poarta principală. Pe drum, a fost pus la curent prin stația radio cu cele întâmplate de către unul dintre colegii săi, care ajunsese deja la locul incidentului. Unii dintre cei care solicitau azil, după o zi în oraș, se întorseseră la centrul pentru refugiați încercând să intre cu niște sticle cu băuturi alcoolice. Dar regulile azilului interziceau cu strictețe introducerea ori consumul de alcool în interiorul centrului.

De aceea, agentul de securitate în post la poarta principală i-a oprit și le-a cerut sticlele pentru a fi depozitate. Solicitanții de azil au refuzat să se conformeze cererii agentului de securitate și de-acolo a început cearta. Cu trecerea timpului, în fața hotărârii agentului de securitate, ei au devenit din ce în ce mai agresivi: „Ești un fascist și un porc xenofob și nu te lăsăm să abuzezi de drepturile noastre! Nenorocitul, ai un job doar datorită nouă, ar trebui să ne pupi mâinile...” Agentul de securitate s-a răstit la ei și i-a amenințat cu spray-ul cu piper.

În acel moment, situația a devenit și mai tensionată. Mai mulți agenți de securitate au venit în sprijinul colegului, dar în același timp mai mulți refugiați s-au apropiat de poartă, unii dintre ei alăturându-se celor doi în presiunile și insultele adresate agenților de securitate.

Martin a înțeles că situația era pe cale să se înrăutățească și a intervenit imediat. A început prin a-și calma agenții de securitate și le-a ordonat să nu-i mai amenințe pe refugiați cu spray-urile cu piper.

Totuși, refugiații nu erau impresionați și începuseră deja să-i arunce și lui diverse insulte când s-a întors spre ei: „Și tu, vierme care nu ești bun de nimic, ia-ți câinii turbați de pe noi...” Martin nu s-a pierdut cu firea sub această avalanșă de invective și amenințări. Făcând gesturi largi

pentru a calma pe toată lumea, a început să vorbească cu grupul turbulent exprimându-și simpatia. „Eu înțeleg de ce sunteți furioși! Știu cât de greu este și ce dificultăți întâmpinați și îmi dau seama că nu este o viață ușoară, cea de refugiat pe care o aveți acum. Noi încercăm să facem tot ce putem pentru a vă ajuta și îmi pare rău că nu putem fi tot timpul la înălțimea așteptărilor voastre. Dar trebuie să fiți de acord că respectarea regulilor face parte dintre măsurile care ne fac viața mai ușoară și mai sigură atât vouă, cât și nouă. Înainte, alcoolul a fost sursa multor incidente aici. Au fost accidente și unii au fost răniți. Știu că voi nu sunteți probabil dintre aceia care creează probleme, dar o regulă nu poate fi menținută dacă se admit excepții. Așa că, vă rog, renunțați la intențiile voastre și lăsați sticlele! Nu are rost să exagerăm acest incident, dacă sunteți de acord să vă conformați imediat regulilor. Trebuie să fiți conștienți că nu este în interesul vostru, în calitate de solicitanți de azil, ca această situație să fie raportată poliției.”



Cei doi refugiați s-au uitat unul la celălalt și aproape simultan au aruncat sticlele în pubela specială. Și-au cerut scuze pentru injurii și au intrat tăcuți în centrul pentru azilanți.

După ce refugiații s-au împrăștiat, Martin le-a reamintit colegilor săi câteva reguli simple pe care să le utilizeze în situații conflictuale:

- Păstrați-vă întotdeauna calmul, nu reacționați la insulte, nu țipați și voi pentru că acest lucru nu face decât să mărească tensiunea și să scadă șansele unei rezolvări pașnice a conflictelor;
- Exprimați empatie, încercați să priviți situația prin ochii celuilalt, arătați respect și înțelegere;
- Atunci când faceți să se respecte un regulament prezentați întotdeauna motivele și dați explicații;
- Arătați foarte clar care este comportamentul așteptat, explicați consecințele neconformării și oferiți posibilitatea de a alege.

Verificarea cunoștințelor



1. Explicați cum percepeți comunicarea eficientă?
2. Explicați diferența între comunicarea verbală și cea non-verbală.
3. Explicați caracteristicile diferitelor moduri de comportament.
4. Ce este atitudinea personală?
5. Ce este considerată o atitudine potrivită pentru un agent de securitate privată?
6. Ce este comunicația pozitivă și cum se recunoaște caracterul pozitiv al unui agent de securitate privată?
7. De ce stabilirea unei relații superioare cu mediul nu este o atitudine acceptabilă pentru un agent de securitate privată?
8. De ce stabilirea unei relații inferioare cu mediul nu este o atitudine acceptabilă pentru un agent de securitate privată?
9. Care este temeiul convingerii că oamenii trăiesc în mod constant emoții noi?
10. Ce înseamnă ascultarea atentă?
11. Ce tehnici de ascultare atentă cunoașteți?
12. Care sunt cele mai importante reguli când exprimați o critică?
13. La ce trebuie să fim atenți când suntem criticați?
14. De ce este uneori important să acționăm dintr-o stare de ego de Adult?
15. Prezentați câteva exemple de rezolvări de conflicte din starea de ego de Adult.
16. Care sunt avantajele și dezavantajele fiecărei strategii de rezolvare a conflictelor?
17. Care este cea mai bună strategie de utilizat și de ce?
18. Cum lucrați cu clienții cei mai dificili; folosind un exemplu, indicați un tip de client dificil.
19. Ce stil de comunicare este mai potrivit și de ce?
20. La ce trebuie să fim atenți când avem o conversație cu o persoană care are o problemă și ne cere sfatul?

CAPITOLUL II

DREPTURILE OMULUI ȘI SECURITATEA PRIVATĂ

1. Definiția și principalele caracteristici ale drepturilor omului
2. Clasificarea drepturilor și libertăților omului
3. Dreptul la viață
4. Protecția împotriva torturii și a altor tratamente inumane sau umilitoare
5. Dreptul la libertate și securitate; Libertatea de mișcare
6. Dreptul la un proces corect; Dreptul la o soluție legală eficientă; Dreptul la protecție în instanță;
7. Dreptul la întruniri pașnice; Libertatea de asociere
8. Dreptul la intimitate
9. Drepturile copiilor; Drepturile migranților și refugiaților
10. Interzicerea discriminării; Protecția grupurilor vulnerabile
11. Drepturile omului și nevoia de a le studia la un nivel avansat
12. Instrucțiuni pentru traineri în sfera drepturilor omului în securitatea privată

Scenarii reale, exemple din practică

Verificarea cunoștințelor

01 Definiția și principalele caracteristici ale drepturilor omului



În plus față de împărțirea drepturilor conform criteriilor prezentate anterior, mai există o împărțire în drepturi derogatorii și non-derogatorii.

Drepturile derogatorii pot fi temporar suspendate (luate) de stat în eventualitatea unor crize ori a unor situații de urgență, etc.

Drepturile non-derogatorii sunt acelea care nu pot fi suspendate pe nicio bază. Un asemenea drept este dreptul la viață.

Cu toții le exercităm și ne bucurăm de ele, adesea fără să le acordăm nicio atenție. Cu toate acestea, fiecare ființă umană, urmând instinctele înăscute, pare să fie gata să lupte pentru ele atunci când sunt puse în pericol sau luate (adică dacă cineva ne atacă fizic ori ne încheie contrar dorinței noastre), fără să fim de fapt conștienți că protejăm un drept al omului. Drepturile omului reprezintă un sistem de bunuri și valori acceptate pe întreaga planetă. Sunt o noțiune fără o definiție unică, dar pot fi caracterizate ca un instrument general acceptat pentru protejarea demnității și vieții omului.

Drepturile omului au o natură versatilă. În primul rând se referă la alte persoane. De exemplu dreptul de proprietate acordat persoanei A înseamnă că altcineva nu are voie să încalce acel drept, adică nu au voie să fure acea proprietate sau obiect, nu au voie să-l distrugă ori să-l deterioreze, etc.

Conceptul de drepturi ale omului se aplică și statului, adică drepturile omului sunt un instrument de limitare ca și de reglementare a autorității statului. Aceasta înseamnă că statul nu poate interfera cu anumite sfere (de exemplu, ca regulă, statul nu poate interveni în intimitatea cetățenilor săi prin interceptări ilegale, supraveghere, etc.).

Pe de altă parte, statul este obligat să creeze mecanisme pentru ca drepturile omului să fie sigure și protejate. Asemenea mecanisme sunt, de exemplu, diferitele oficii ale căror sarcini sunt în esență protejarea drepturilor cetățenești. În acest context, poliția, prin munca sa are ca scop prevenirea și suprimarea activităților criminale, protejarea dreptului la viață și integrității fizice a cetățenilor (împotriva crimelor și a altor fenomene similare), dreptul la proprietate (împotriva furtului ori a deteriorării proprietății, cum ar fi daunele materiale rezultate în urma violențelor, încălcarea legii ori infrațiuni în trafic, etc.).

Mai mult, oficiile și entitățile cu activitate de interes public trebuie să fie un exemplu în privința protejării drepturilor omului, cum este și activitatea de securitate privată, care oferă servicii clienților prin care viața lor și bunăstarea fizică le sunt protejate (servicii de gardă de corp), este protejată proprietatea clientului (securitate fizică ori tehnică), etc.

Totuși, în același timp, asemenea oficii și entități pot apărea în roluri în care încalcă drepturile dacă autorizațiile lor

le sunt depășite ori abuzate; așadar, este important de ținut minte că scopul, conținutul și limitările drepturilor trebuie cunoscute.

Există câteva trăsături ale drepturilor omului. Cum ar fi universalitatea, inalienabilitatea, (non)absolutismul, indivizibilitate, etc.

Universalitatea drepturilor omului înseamnă de fapt că ele sunt egale pentru toți; fiecare le dobândește prin naștere indiferent de sex sau rasă, locul de reședință, naționalitate, cultură, etc.

Inalienabilitatea înseamnă că de drepturile omului se bucură fiecare individ și nu pot fi luate, dar mai înseamnă și că individul nu poate renunța la aceste drepturi.

Absolutismul se referă la faptul că anumite drepturi ale omului nu pot fi limitate. Asemenea drepturi sunt eliberarea din sclavie sau tortură ori tratament inuman. Aceste drepturi nu pot fi limitate prin lege, spre deosebire de drepturile relative, care pot fi limitate legal.

Indivizibilitatea drepturilor omului înseamnă că toate drepturile omului formează o unitate, protejând demnitatea umană indiferent dacă natura lor este civică, culturală, socială, etc. Negarea sau excluderea unui anumit drept are legătură cu aplicarea celorlalte drepturi și libertăți ale cetățenilor.

Standardele menționate anterior sunt considerate de unii autori caracteristici, în timp ce alții le consideră principii ale drepturilor omului, împreună cu egalitatea, nediscriminarea, respectul pentru demnitatea umană, etc.



Unele dintre drepturile non-derogatorii pot fi absolute, iar altele relative. Mai mult, chiar și pentru drepturile non-derogatorii pot exista unele limitări. De exemplu, dreptul la viață este non-derogatoriu, ceea ce înseamnă că statul nu-l poate limita ori suspenda, dar, în anumite circumstanțe poate fi justificat (nu permis, ci justificat!) când este necesar, rezonabil și proporțional (ex. În cazul unei nevoi absolute de apărare când lipsești de viață o persoană care încearcă să te lipsească pe tine ori o altă persoană de viață).



Clasificarea drepturilor în pozitive și negative este în corelare cu împărțirea în drepturi civice și politice, pe de-o parte, și în drepturi economice, sociale și culturale, pe de altă parte.

Primele sunt de obicei considerate negative, adică drepturi în cazul cărora statul trebuie să furnizeze numai garanții “negative” prin abținerea de la a interfera, în timp ce pentru al doilea grup trebuie să asigure condițiile exercitării lor (adică un sistem de sănătate sau educațional).

Drepturile omului pot fi împărțite în mai multe grupuri, tipuri sau feluri. Asemenea clasificări sunt realizate pe baza a diferite criterii.

Pe baza criteriului **necesității unei acțiuni a statului** ori a unei intervenții cu scopul exercitării drepturilor omului, ele sunt clasificate ca **pozitive** și **negative**.

Pentru a permite cuiva să se bucure de drepturile “pozitive”, este necesară o intervenție a statului (numită și acțiune afirmativă), adică statul prin instrumentele și mecanismele sale, trebuie să le asigure. Asemenea drepturi sunt dreptul la educație, la sănătatea fizică și mentală, etc.

Pe de altă parte, drepturile “negative” nu necesită nicio intervenție din partea statului; din contră, statul și instrumentele sale trebuie doar să se rețină de la anumite activități. Dreptul la protecție împotriva torturii sau a altui tratament inuman, crud ori degradant înseamnă pur și simplu că autoritățile statului trebuie să se rețină de la orice asemenea acțiune.

Unii autori au dreptate să evidențieze că și drepturile negative necesită uneori o acțiune a statului, cel puțin în anumite forme, adică pentru a exercita dreptul la protecția împotriva torturii este necesară existența unei anumite supravegheri din partea poliției și a ofițerilor de securitate, un training adecvat despre ce este considerată o acțiune normală când se ia un interogatoriu, despre reținerea de persoane, etc.

Conform deținătorului de drepturi, adică persoana care se bucură de ele, acestea pot fi drepturi **individuale** sau **colective (de grup)**. Dreptul la autodeterminare al popoarelor, de exemplu, este un drept colectiv, ca și anumite drepturi ale minorităților, în timp ce dreptul la viață este un drept individual.

Drepturile colective, pe de altă parte, pot fi clasificate ca fiind reale (adevărate) drepturi colective (cum ar fi cel menționat anterior la autodeterminarea popoarelor), drepturile la asocierea în sindicate ori la muncă, ca și așa-numitele drepturi “cvasi-colective”, cum ar fi drepturile copiilor, ale femeilor, ale persoanelor cu dizabilități, etc.

Alte criterii (care în ziua de azi domină în clasificarea drepturilor omului) sunt momentul apariției lor și sfera căreia îi aparțin.

Conform momentului apariției anumitor drepturi sau categorii de drepturi ale omului, ele sunt împărțite în prima generație de drepturi (acestea sunt cele mai vechi și includ drepturile civice și politice), a doua generație de drepturi

(economico-sociale și drepturile culturale) și a treia generație de (drepturile la solidaritate sau de grup).

Exemplele care arată ce drepturi aparțin unei anumite generații arată de asemenea, de fapt, tipul de drepturi ale omului conform sferei căreia îi aparțin, cum ar fi:

- Drepturi civice și politice (drepturi personale și politice),
- Drepturi economico-sociale și culturale
- Drepturi de solidaritate.

Drepturile civice și politice (adică personale și politice)

constituie o parte centrală a drepturilor omului și sunt predominant garantate de constituții. Ele sunt cele mai vechi și cele mai fundamentale, cuprinzând un mare număr de drepturi, cum ar fi: dreptul la viață, dreptul la protecție (libertate) împotriva torturii și a altor tratamente umilitoare sau inumane, dreptul la libertate și securitate, dreptul la un proces corect, dreptul la protecția în justiție, dreptul la intimitate, dreptul la întruniri pașnice și la asociere, drepturile politice ori așa-numitele participatorii – dreptul la vot și la a fi ales, etc.

Drepturile economico-sociale și culturale aparțin generației următoare (a doua) și includ dreptul la proprietate, dreptul la muncă, dreptul la grevă, dreptul la securitate socială, dreptul la educație, dreptul la protejarea sănătății, dreptul de a participa la viața culturală, dreptul de folosință al realizărilor științifice, dreptul la cercetare și la exprimarea, etc.

Drepturile de solidaritate (sau grup) reprezintă de fapt a treia generație de drepturi care încă nu au un statut legal complet aplicabil ca drepturi. Acestea sunt drepturi care trebuie să protejeze anumite valori prin solidaritate internațională și sunt rezultatul globalizării. Așa sunt, de exemplu, dreptul la pace, dreptul la un mediu înconjurător sănătos, dreptul la asistența umanitară, etc.



Drepturile civice și politice mai sunt numite drepturi “hard”, în timp ce cele economico-sociale – sunt “soft”. De asemenea, generația următoare de drepturi este considerată că ar corespunde și ar fi legată de cele trei norme ale Revoluției Franceze (liberté, égalité, fraternité).



La începutul reglementării dreptului la viață în documentele internaționale, a fost definit ca un drept derogatoriu, lăsând loc statelor să prevadă prin lege pedeapsa cu moartea. Deci, în Convenția Internațională a Drepturilor Civile și Politice, nu este protejat în mod absolut. Astăzi pedeapsa cu moartea este interzisă.

Când vă puteți exercita drepturile? Numai în timpul vieții, adică din momentul nașterii și până în cel al morții. Viața în sensul fizic, fundamental al cuvântului este primul și cel mai înalt drept.

Viața fiecărei ființe umane este un drept al ei. Dreptul la viață este în vârful piramidei bunurilor protejate legal. Este primul drept prevăzut și protejat în toate documentele internaționale referitoare la protecția drepturilor omului, pentru că fără el este imposibil să fie exercitat orice alt drept.

Este considerat un drept dobândit de oameni prin naștere, iar protecția sa este stipulată și în legislațiile naționale, cel mai adesea prin intermediul interzicerii pedepsei cu moartea și a pedepsirii lipsirii de viață (luarea vieții altei persoane).

Convenția Europeană pentru Protecția Drepturilor Omului a Consiliului Europei din 1950 cuprinde Articolul 2, conform căruia "Dreptul fiecăruia la viață va fi protejat prin lege, Nimeni nu poate fi lipsit de viață în mod intenționat".

Paragraful 2 al numitului articol enumeră anumite excepții de la regula pomenită anterior: "Moartea nu este considerată ca fiind cauzată prin încălcarea acestui articol în cazurile în care aceasta ar rezulta dintr-o recurgere absolut necesară la forță".

Protecția dreptului la viață în legislațiile naționale este realizată prin sancționarea (incriminarea) lipsirii de viață ca un act ce trebuie pedepsit. În acest sens, codurile penale ale țărilor cuprind definiția crimei și a diferitelor tipuri de crime, unde un asemenea tip special de crimă poate cuprinde comiterea altor acte ce au ca rezultat moartea. Așa sunt, de exemplu, infracțiunile din trafic care au ca rezultat moartea unei persoane, răniri fizice grave care au ca rezultat moartea, alte acte criminale ce includ acte de violență care determină moartea, etc. Acordați atenție acestor articole din legislația penală din țara dumneavoastră care interzic lipsirea de viață.

Interzicerea pedepsei cu moartea este tot un rezultat al protejării dreptului la viață, chiar dacă în trecut aceasta a existat în aproape toate țările. Prin Protocolul 13 din 2002, pedeapsa cu moartea a fost complet abolită, iar dreptul la viață a devenit non-derogatoriu, ceea ce înseamnă că țara respectivă nu are voie să o suspende, adică să ia înapoi acest drept pe nicio bază și în nicio circumstanță.

Totuși, așa cum putem observa în anumite situații, pot să apară excepții, cum ar fi primul punct al paragrafului

2, articolul 2 din Convenție, raportându-se la situații în care actul de ucidere are loc în timpul apărării vieții unei persoane. A fost de asemenea stipulat în legislațiile naționale prin intermediul apărării de urgență și a ajutorului, atunci când suntem îndreptățiți să respingem un atac simultan fie asupra noastră ori a altei persoane. Acest lucru este semnificativ pentru agenții de securitate privată pentru că atunci când viața cuiva este atacată, agentul care asigură securitatea are dreptul să respingă un asemenea atac și prin acest act atacatorul poate fi rănit sau ucis. Acest act nu este considerat o crimă dacă pericolul pentru persoana păzită a fost de același grad și o asemenea apărare (având ca rezultat un deces) era indispensabilă.

Curtea din Strasbourg tratează excepțiile citate în practica sa cu o mare rețineră, adică în fiecare caz în care o persoană a fost ucisă, chiar în circumstanțele prezentate anterior, o investigație minuțioasă trebuie să fie realizată pentru a stabili dacă era indispensabilă aplicarea forței cu consecințe fatale.

Iar în legătură cu apărarea proprietății, nu este permisă moartea niciunei persoane, așadar, atunci când un agent de securitate ucide o persoană care atacă proprietatea cuiva (pentru a pune stăpânire pe ea, a o deteriora, etc.), este considerat un act criminal.

În asemenea circumstanțe, cel care atacă proprietatea poate fi raportat poliției, îndepărtat de pe proprietate prin acțiuni non-violente, chiar reținut dacă actul comis este un act interzis, dar nu lipsit de viață.

De aceea, țările sunt obligate să ia măsuri pentru protecția dreptului la viață și să investigheze toate cazurile de deces suspecte.



În cazul Mc Cann și alții vs. MB (1996), Curtea pentru Drepturile Omului a examinat necesitatea lipirii de viață a trei teroriști de către forțele britanice pentru că au crezut că aceștia pot activa o bombă, și a stabilit că în acest caz particular nu era indispensabilă.

În cazul Gulek vs. Turcia, Curtea a decis că folosirea armelor de foc nu a fost necesară împotriva protestatarilor care au deteriorat o anumită proprietate, adică nu a fost necesară folosirea forței care a determinat moartea unei persoane.



Libertatea față de tortură, tratamente inumane și degradante, în zilele noastre, în condițiile atacurilor teroriste frecvente, este subiectul a numeroase dezbateri în sensul justificării aplicării unor astfel de tehnici pentru a des-coperi și a preveni orice vi-itor atac planificat care ar putea avea ca rezultat un număr mare de victime.

Dacă în cursul realizării sarcinilor dumneavoastră de lucru, o persoană nu este invitată sau autorizată să pătrundă pe proprietatea pe care o păziți, aveți dreptul să îi cereți să plece; altfel spus, o veți îndepărta de pe proprietate. Dacă, în timp ce faceți asta, o trageți de păr pe acea persoană, o târâți sau o loviți ori îi aplicați chiar metode mai dure, puteți fi acuzați de încălcarea unei libertăți umane importante, protecția împotriva torturii și a tratamentelor inumane ori umilitoare.

Nimeni nu ar trebui supus la tortură, la tratamente ori pedepse inumane sau umilitoare. Acest lucru a fost statuat în Articolul 3 al Convenției Europene pentru Drepturile Omului, prin care esența integrității fizice și psihologice este protejată (adică corpul și mintea unei persoane) împotriva torturii care se obișnuia să fie aplicată frecvent și care este un lucru ce aparține trecutului, mai ales în ceea ce privește activitățile poliției și a forțelor de securitate. Printre activitățile amintite, cea mai gravă formă este tortura.

Tortura, numită și chinuire, este un act ce cauzează durere și suferință puternică, care poate fi sub formă fizică sau psihologică, utilizată adesea pentru a forța ori a speria pe cineva cu scopul de a obține un fel de recunoaștere din partea sa. Așadar, tortura include, de exemplu, toate formele de arsură, tăiere, înțepare, șocuri electrice, picurarea constantă a apei pe fața cuiva în timp ce este legat la ochi, "pregătirea" falsă a unei persoane reținute pentru a fi ucisă ori pentru forme dure de violență fizică (tortură psihologică). Tot tortură înseamnă, conform practicii Curții Europene pentru Drepturile Omului, amenințarea cu moartea pentru membrii familiei persoanei reținute, bătaia cruntă în închisori sau în secții de poliție, etc.

Tratamentul inuman e constituit din acțiuni care nu sunt la fel de crude ca tortura, dar tot pot cauza suferință fizică și mentală. Acestea sunt amenințările cu aplicarea torturii, distrugerea proprietății sau casei cuiva, prizonieratul în condiții inumane, folosirea unor tehnici speciale de interogatoriu cu efect psihologic, etc.

Tratamentul umilitor este constituit din acțiunile care determină sentimente de umilință și decădere. Conform Curții Europene pentru Drepturile Omului, un asemenea comportament poate fi încătușarea și transportul unei persoane în fața publicului, a familiei și a colegilor, dacă acea persoană nu opune rezistență sau nu este necesar din interes public, pălmuirea, etc.

Interzicerea torturii și a altor tratamente inumane sau umilitoare este de asemenea inclusă în legislațiile naționale. Verificați ce legi din țara dumneavoastră reglementează această problemă. O definește codul penal din țara dumneavoastră ca pe un act criminal? Cine este evidențiat ca făptuitor al acestui act? Lucrează aceste persoane pentru poliție sau pentru furnizori de servicii cu autorizație de securitate? Ce pedeapsă puteți primi dacă în timp ce vă îndepliniți sarcinile de serviciu acționați ca în exemplul prezentat la începutul textului?

Ce ar fi dacă persoana implicată suferă o rănire (o tăietură, o zgârietură, vânătăi sau consecințe mai serioase)?

Sistemele legale interzic de obicei tortura, tratamentele inumane sau umilitoare, ca și maltratarea în timpul serviciului, cum ar fi intimidarea, amenințarea, etc.

Referitor la sensul protecției împotriva torturii și a altor tratamente inumane sau umilitoare, agenții de securitate privată trebuie să acorde o atenție deosebită modului în care se comportă cu persoanele pe care le-au reținut și în general cu persoanele care deteriorează bunuri și proprietăți păzite, nu numai în privința proporției și a necesității unei anumite acțiuni defensive, dar și a naturii acestei acțiuni.

Așa cum s-a evidențiat la început, în încercarea de a îndepărta un intrus de pe o proprietate păzită, forța fizică nu trebuie folosită pentru că ar însemna aplicarea unui tratament umilitor (târâtu, împinsul, pălmuitul, scuipatul, etc.), mai ales dacă, de exemplu, persoana nu se opune sau este de acord să părăsească proprietatea, dar o face încet. Mai mult, dacă agentul de securitate privată reține pe cineva și cheamă poliția, până la sosirea acesteia, este interzis să-i aducă vreo vătămare fizică persoanei reținute.



Interzicerea torturii sau a tratamentului ori a pedepsei umilitoare aparține categoriei drepturilor (libertăților) absolute pentru că nu pot fi limitate, iar asemenea activități nu pot fi permise în niciun fel de circumstanțe. Mai mult, această interdicție nu poate fi suspendată nici măcar în vreme de război ori într-o situație de criză.



Faceți diferența!

Libertatea de mișcare este diferită de dreptul la libertate și securitate și cuprinde trei segmente: libertatea de mișcare în interiorul țării, libertatea de a alege un loc de reședință, dreptul de a părăsi țara, etc. Este legată de asemenea și de intrarea și rezidența legală într-o țară.



Verificați dacă aveți dreptul de a reține numai o persoană care a comis un act criminal pentru care se desfășoară din oficiu cercetarea și ce se include în această categorie în conformitate cu legea aplicabilă în țara dumneavoastră. Verificați care este cea mai mare perioadă de timp pentru reținerea unei persoane în acest caz și asigurați-vă că nu depășiți acest interval de timp, pentru că ați putea fi considerat responsabil de un act criminal.

Dreptul la libertate și securitate și libertatea de mișcare sunt drepturi diferite. Dreptul la libertate (și securitate, siguranță) este garantat în multe documente internaționale, ca și în legislațiile naționale.

Convenția Europeană a Drepturilor Omului (CEDO) protejează dreptul la libertate ca un drept la libertate și securitate, care încorporează de asemenea libertatea fizică și sentimentul de siguranță. Conform Articolului 5 din CEDO, fiecare ființă umană are dreptul la libertate și securitate și nimeni nu trebuie lipsit de libertate, cu excepția cazurilor în care este făcută conform legii în cazuri specific definite, printre care: executarea unei pedepse – recluziune pe baza unei sentințe a tribunalului, arestarea sau detenția cu scopul îndeplinirii unei obligații legale, lipsirea de libertate pe baza unei suspiciuni rezonabile că acea persoană a comis un act criminal, etc. Persoanei lipsite de libertate i se garantează anumite drepturi, cum ar fi: dreptul la informare referitor la motivele privării de libertate, dreptul la un proces corect, dreptul la un proces într-un interval de timp rezonabil, etc.

În activitatea de securitate privată, în cursul îndeplinirii obligațiilor legale, în eventualitatea reținerii unei persoane care desfășoară o activitate ilegală împotriva persoanei ori a proprietății păzite, agenții de securitate trebuie să se asigure că detenția răspunde prevederilor legale aplicabile în țara respectivă.

Lipsirea de libertate fără un temei legal constituie un act criminal. Verificați caracteristicile actului comis și pedeapsa prevăzută în țara dumneavoastră dacă vă încălcați autorizațiile referitoare la reținerea unei persoane!



Oricine poate fi chemat în fața tribunalului, mai ales agenții de securitate privată, dacă își încalcă autorizațiile sau comit o infracțiune ori un act criminal.

Conform Articolului 6 al CEDO, câteva drepturi de protecție în instanță sunt garantate: dreptul la un acces corespunzător la o justiție independentă și imparțială, dreptul la un proces corect, dreptul la publicitate, dreptul la un proces într-un interval de timp rezonabil, dreptul la prezumția de nevinovăție, etc. Acest articol mai include și anumite drepturi ale înculpaților într-un proces penal: dreptul de a fi notificat referitor la acuzație într-o limbă pe care o înțelege, dreptul la apărare, dreptul la un apărător (și la asistență legală gratuită), dreptul la un interpret, etc.

Dreptul de a avea acces la o justiție independentă și imparțială înseamnă de fapt că, în conformitate cu legea, ca și în termeni reali, puteți apela la justiție pentru a vă găsi dreptatea. Un proces corect înseamnă că ambele părți trebuie să fie egale în termeni de a pune întrebări, de acces la dovezi, etc. Dacă sunteți persoana acuzată, aveți dreptul să nu vorbiți, mai ales dacă considerați că o declarație vă poate aduce prejudicii. Un proces într-o perioadă de timp rezonabilă depinde de complexitatea cauzei, de numărul de părți (inculpați) și alte aspecte similare, dar în mod esențial înseamnă că nu trebuie să existe amânări nejustificate.

Dreptul la prezumția de nevinovăție înseamnă că și dacă sunteți acuzat, până nu sunteți dovediți vinovați printr-o decizie efectivă a unei instanțe, trebuie să fiți considerați și tratați ca nevinovați.

Dreptul la un remediu legal eficient (un apel efectiv) este garantat de CEDO, prin faptul că fiecare persoană are dreptul la un apel în fața autorităților naționale (instanțe, organisme de conducere, etc.).

De fapt, acest drept stabilește dreptul la o protecție în fața instanței a drepturilor omului în eventualitatea unei încălcări a acestora.

Principiul non bis in idem înseamnă că nicio acțiune legală nu poate fi impusă de două ori împotriva aceleiași persoane pentru același motiv ori impunerea aceleiași pedepse de două ori pentru același act. Totuși, nu se va considera că acest principiu (drept) a fost încălcat dacă o procedură penală este repetată cu scopul de a descoperi noi fapte ori circumstanțe care ar putea avea efect asupra deciziei finale.



Ca și persoanele care sunt lipsite de libertate fără nicio justificare, dacă primiți o condamnare care nu se sprijină pe nimic, în eventualitatea unei greșeli a instanței, iar mai târziu această greșală este dovedită, veți avea dreptul la o despăgubire.



Referitor la limitările libertății de întrunire, de exemplu, oprirea unei întruniri de circa 200 de migranți în fața unei clădiri religioase, care a durat luni de zile și prin aceasta determinând un pericol de moarte datorită condițiilor nefavorabile create, nu constituie o violare a Articolului 11 (cazul Cisse vs Franța din 1999). Așa cum se poate trage concluzia, dreptul la întrunire poate fi de asemenea interpretat greșit.

Ați fost vreodată însărcinat cu securitatea unui protest ori a unei întruniri? Aveți dreptul să purtați o armă într-o astfel de situație?

Dreptul la întruniri pașnice și libertatea de asociere sunt drepturi (libertăți) garantate conform Articolului 11 al CEDO, conform căruia fiecare persoană are dreptul la libertatea unor întruniri pașnice și la asocierea cu alte persoane, incluzând de asemenea dreptul de a forma sindicate și de a deveni membru al lor cu scopul de a-și proteja interesul. Paragraful 2 al aceluiași Articol stabilește și anumite limitări, adică exercitarea acestor drepturi poate fi limitată numai prin măsuri legale care sunt indispensabile într-o societate democratică, cum ar fi securitatea națională, siguranța publică, ordinea și pacea pentru prevenirea actelor criminale, asigurarea sănătății sau a protecției morale ori protecția drepturilor și libertăților celorlalți. Articolul numit nu interzice impunerea unei limitări legale pentru membrii forțelor armate, a poliției sau a administrației de stat.

Libertatea de asociere înseamnă dreptul la colectivități (grupuri) în care un individ dorește să fie membru. Mai înseamnă asocierea drepturilor civice și politice cu sfera socială și economică, cu privire la dreptul de asociere în sindicate. Această libertate se raportează la toate formele de asociere, la care cetățenii pot adera liber, unde asemenea asocieri pot avea propriile forme de organizare și pot reglementa condițiile și cerințele pentru a deveni membru. Libertatea de asociere mai poate fi definită în constituțiile naționale, ca și în legi speciale cum ar fi acelea referitoare la asociere, organizații civice, partide politice, etc.

Asociațiile profesionale, cum ar fi camerele pentru diferite activități, efectuând autorizări publice (activități de interes public) sunt cuprinse în sfera acestei libertăți. În acest sens, camerele de securitate privată, datorită naturii lor profesionale, sunt diferite de alte forme de asociere.

2. Dreptul (libertatea) la întruniri pașnice este una dintre cele mai deschise exprimări a democrației, prin intermediul căreia cetățenii își pot exprima pozițiile și transmite mesaje respectivelor instituții. Acest drept, sau libertate, a fost prevăzut în câteva instrumente internaționale referitoare la protecția drepturilor omului și, chiar dacă înțelesul termenului ‘adunare’ nu a fost definit peste tot, el include demonstrații, proteste, manifestații și alte forme care nu trebuie să fie însoțite de violență; mai degrabă, acestea ar trebui să fie întruniri pașnice.

Întrunirile trebuie să aibă organizatori și este recomandabil să existe persoane însărcinate cu ordinea, ca și cu securitatea privată care va asigura faptul că adunarea este pașnică.

În termenii acestui drept, statele au două obligații: prima dintre ele (una pozitivă) cere ca statul să asigure o protecție adecvată în termeni de desfășurare pașnică și nestânjenită a adunării, în timp ce cea negativă cere ca statul să se abțină de la împiedicarea ținerii întrunirii.

Cu privire la eventuala obligativitate de a raporta o adunare pașnică unui organism competent al statului, poziția Curții Europene este că statele pot impune o reglementare națională de raportare a adunărilor, dar nu pot împiedica orice întrunire pașnică spontană neraportată.

Totuși, dreptul la întruniri pașnice poate fi restricționat, ceea ce înseamnă că este un drept relativ (și nu unul absolut). Restricțiile pentru adunările publice ar trebui să fie prevăzute în legislațiile naționale, adică ar trebui impuse prin lege.

Articolul 11 din CEDO, așa cum a fost arătat mai sus, recomandă (obiectivele cu protecție legitimă), cum ar fi securitatea națională, siguranța publică, prevenirea infracțiunilor, prevenirea actelor care merită să fie pedepsite, ordinea și pacea publică, drepturile omului, principiile morale și sănătatea.

Adunările pașnice sunt cel mai des reglementate la nivel național prin intermediul unor legi speciale, fiind în mod frecvent stipulate și în Constituție. Verificați modul în care sunt reglementate în țara dumneavoastră. Câți cetățeni trebuie să fie prezenți pentru a se constitui într-o adunare? Este necesar să se angajeze servicii de securitate privată și/sau însoțitori pentru a se asigura că adunarea este pașnică?



Conform practicii Curții de la Strasbourg, statul nu este obligat să asigure protecția dreptului la întrunire în cazul mulțimilor violente. În asemenea circumstanțe, siguranța prevalează asupra dreptului la întrunire. Acest lucru a fost confirmat în cazul *Rufi Osmani vs Macedonia* (judecată din 2001), când intervenția contra unei adunări de aproximativ 200 de cetățeni care erau violenți și au atacat poliția, deranjând în același timp ordinea și pacea publică, a fost considerată de instanță ca o violare Articolului 11 a Convenției, pe baza faptului că adunarea nu a fost pașnică.



După viață și sănătate ființa umană consideră și intimitatea ca una dintre cele mai mari valori și unul dintre cele mai importante drepturi. Intimitatea fiecărei persoane devine din ce în ce mai valoroasă, în timp ce, pe de altă parte, este din ce în ce mai puțin posibil să o protejezi din cauza enormului progres tehnico-tehnologic. Intimitatea este din ce în ce mai dificil de asigurat și ne bucurăm din ce în ce mai rar de ea.

Ce înseamnă intimitatea? Termenul de intimitate este legat îndeaproape de cel de secret. A avea intimitate în viața dumneavoastră înseamnă că tot ce vi se întâmplă în viață rămâne un secret pentru anumiți oameni și pentru public în general. Totuși, dreptul la intimitate nu este simplu de definit sau explicat. Acesta este unul dintre cele mai complexe și mai cuprinzătoare drepturi.

Este considerat ca unul dintre cele mai evolutive drepturi, ceea ce înseamnă că scopul și semnificația sa se schimbă în timp.

Referitor la protecția prevăzută de convențiile internaționale, ca și de legislațiile naționale, pot fi trase următoarele concluzii: Convenția Europeană pentru Drepturile Omului protejează dreptul la viață privată (și de familie), în special prin articolul 8; legislațiile naționale protejează intimitatea locuințelor, a corespondenței, a datelor personale și a colectării datelor în general, sfera intimă – relațiile și orientarea sexuală, condițiile și caracteristicile legate de sănătate, convingerile religioase, etc.

Prin prevederile Articolului 8 al Convenției Europene, scopul dreptului la intimitate este destul de larg. El cuprinde următoarele domenii: dreptul la identitate – status social, nume și prenume, protecția față de publicitate, protecția onoarei și reputației, protecția în timpul procesării datelor personale, protecția în sfera sexualității, etc.

În termeni de protecție a intimității, Curtea Europeană a Drepturilor Omului declară conceptul de așteptări rezonabile de protecție, ținând cont de faptul că cel mai înalt nivel de protecție nu poate fi asigurat când cineva are o apariție în public, mai ales în cazul unei persoane publice. În asemenea circumstanțe nivelul de protecție este mai scăzut, dar numai când persoana publică are o apariție publică!

Cum este intimitatea protejată în țara dumneavoastră? Această sferă importantă a vieții umane în sistemul legal este reglementată predominant printr-o lege specială de protecție a datelor personale și, luând în considerare complexitatea subiectului, există numeroase texte de legislație secundară adoptate cu scopul de a facilita implementarea protecției prevăzute prin lege. În plus, orice încălcare a intimității în diferitele forme constituie un act criminal.

Vom ilustra protecția intimității prin câteva aspecte.

Intimitatea locuinței este protejată. Asta înseamnă că locuința este protejată în toate țările prin constituție și lege, dar și prin convenții internaționale. Nimeni nu poate, fără permisiune, să intre în locuința altei persoane, nici măcar reprezentanții autorității statale, cum ar fi poliția, în lipsa îndeplinirii cerințelor legale, adică pentru realizarea unei percheziții ordonate de o instanță. Acest lucru se referă în principal la dimensiunea spațială în care este exercitat în principal dreptul la intimitate. Asigurarea securității proprietății, în special a premiselor rezidențiale, are ca scop întărirea acestei protecții. În codul penal național, de regulă, locuința este protejată împotriva acțiunilor menționate anterior, etichetându-le drept acte criminale. Un agent de securitate nu va permite intrarea unei persoane pentru care clientul nu a dat o aprobare; din contră, dacă persoana nu pleacă din proprie inițiativă, agentul este împuternicit să o îndepărteze de pe proprietate.

În furnizarea de securitate privată, în plus față de cele menționate anterior, este deosebit de important în privința securității tehnice și a supravegherii video, de exemplu, să se abțină de la orice înregistrare neautorizată, adică fotografierea, filmarea ori înregistrarea video a altei persoane ori a proprietății private, fără consimțământ sau dezvăluirea ori trimiterea acestora către o terță persoană.

Atunci când se instalează supravegherea video, trebuie acordată atenție distanței de focalizare și unghiului camerelor pentru a evita implicarea proprietății unei terțe persoane, intrarea într-un domeniu imobiliar terț, etc.



În termeni de activitate de securitate privată, există un contact frecvent cu datele personale sau cu crearea de media care pot fi surse de informații secrete (înregistrări). În acest sens, trebuie asigurat faptul că fiecare înregistrare ori colecție de date personale este păstrată (stocată) numai pentru o perioadă limitată de timp. Pentru acest lucru, trebuie să stabiliți cu precizie cât timp vă este permis să păstrați înregistrările sau listele cu persoanele identificate care au intrat în facilitatea pe care o păziți, în conformitate cu legile din țara dumneavoastră. Cele menționate anterior trebuie să fie aplicate în practică în fiecare activitate care cuprinde colectarea, înregistrarea sau procesarea datelor personale ori a înregistrărilor ce cuprind date personale (care țin de activitatea de securitate privată).



Atunci când copiii sunt făptuitorii unui atac asupra unei proprietăți sau persoane păzite, de regulă, nicio acțiune de apărare nu va fi întreprinsă dacă este posibilă protejarea (adăpostirea) persoanei înainte de atac. Dacă acest lucru este imposibil în acel caz particular, dreptul la apărare rămâne aplicabil, dar atacul trebuie respins într-o manieră care va asigura un nivel minim de injurii pentru copil. Iar în privința utilizării mijloacelor de constrângere, asigurați-vă că cunoașteți prevederile statutelor, în care au fost stabilite soluții pentru copii, diferite de cele din cazul adulților.

1. Drepturile copiilor. Imaginați-vă situația descrisă în capitolele anterioare, dar cu un copil care intră pe proprietatea păzită; chiar și după ce îi explicați că trebuie să părăsească proprietatea, copilul nu vă respectă instrucțiunile. Veți folosi forța pentru a îndepărta copilul?

Copiii, ca și adulții, au drepturi care sunt protejate la cel mai înalt nivel pentru că la vârsta lor, ținând cont de nivelul lor de dezvoltare, nu sunt capabili să recunoască, să înțeleagă și să-și apere drepturile ca un adult. De aceea copiii sunt incluși în categoriile vulnerabile și sunt protejați în mod special de lege, indiferent dacă comit sau sunt victime ale unui act criminal.

La nivel internațional, cel mai important document de protecție a drepturilor copiilor este Convenția ONU pentru Drepturile Copilului, care garantează următoarele drepturi: dreptul la viață, dreptul la un nume, cetățenia, dreptul de a ști cine sunt părinții, de a trăi cu ei, dreptul la mobilitate în anumite țări pentru a fi în contact cu propria familie, dreptul la protecție împotriva scoaterii ilegale din țară, dreptul la convingerea religioasă, dreptul de a se alătura unor grupuri, dreptul la intimitate, protecția împotriva violenței, abuzului și neglijării de către părinți, dreptul la o îngrijire corectă atunci când îngrijirea parentală nu există, dreptul la adopție în cel mai bun interes al copilului, drepturile copiilor refugiați de a fi egali cu copiii născuți în țară, dreptul la îngrijire specială și suport pentru copiii cu dizabilități, dreptul la îngrijirea sănătății, dreptul la educație, etc.

În termenii legii penale, în Convenție este statuat că copiii care încalcă legea nu vor fi pedepsiți cu cruzime iar, dacă sunt lipsiți de libertate, trebuie să fie separați de adulți și trebuie să li se acorde asistență legală. Această convenție a fost adoptată în aproape toate sistemele legale; așadar, protecția copilului este obligatorie pentru toți cei care interacționează cu ei în diferite situații.

Referitor la legislațiile naționale, cel mai des chestiunile legate de copii în situații penale sunt reglementate printr-o lege specială despre minori sau prin legi din domeniul penal.

Verificați ce acte legale reglementează această chestiune în țara dumneavoastră. Fiți atenți dacă aveți voie să rețineți un copil deoarece cele mai frecvente prevederi se referă la situațiile în care copilul a fost prins în timp ce efectua un act criminal. Mai ales în cazurile în care copilul nu este însoțit de un părinte, este necesară notificarea imediată a poliției care trebuie să notifice mai departe serviciile sociale competente,

părinții, apărătorul public și sau un judecător, în funcție de reglementările din țara respectivă. De regulă, de câte ori într-o anumită situație trebuie să îndepliniți o sarcină profesională care implică un copil, pentru a nu încălca drepturile copilului și a vă proteja de responsabilitate, țineți minte că utilizarea forței este permisă doar în cazuri excepționale și că este mai bine să notificați poliția și să urmați instrucțiunile lor.



2. Drepturile migranților și refugiaților

În privința drepturilor migranților și refugiaților, trebuie ținut cont că dreptul de a-și părăsi țara este de asemenea legat de libertatea de mișcare. Numeroase convenții și alte documente, ca și acte legale naționale reglementează asemenea drepturi (în principal legile privitoare la azil și protecția temporară).

Dacă agenții de securitate privată sunt angajați în legătură cu refugiați și migranți, sarcinile care țin de securitate ar trebui realizate pe o bază stabilă, când de fapt, adesea în asemenea momente de criză țările imediat acționează pentru schimbarea legii. Pentru fiecare cerere a unui refugiat sau migrant referitoare la o declarație ori confirmarea statutului de refugiat, de azil, ca și chestiuni legate de intrare sau rămânere dincolo de procedurile legale, ar trebui să contactați imediat poliția care îi va direcționa către autoritățile competente pentru asemenea chestiuni.

În concordanță cu convențiile internaționale, este necesar să se împiedice mișcarea secretă a migranților pentru scopuri de angajare ilegală, ca și pentru a lua măsuri împotriva organizatorilor unor asemenea activități și împotriva celor care angajează lucrători care au migrat în circumstanțe ilegale. Asigurați-vă că nu angajați o persoană care a intrat în secret în țara dumneavoastră cu un statut/rezidență care nu este reglementat. Țineți minte că în calitate de agenți de securitate nu aveți voie, în schimbul unei plăți, să susțineți ori să permiteți intrări ilegale fără respectarea cerințelor legale, într-o țară în care persoana în cauză nu este cetățean și nici nu are o rezidență permanentă, pentru a avea direct sau indirect un beneficiu financiar sau de altă natură. asemenea acțiuni sunt în primul rând definite ca acte criminale!

10 Interzicerea discriminării. Protecția grupurilor vulnerabile

Dacă sunteți un agent de securitate, bărbat, angajat într-o anumită firmă, întrebați-vă cum v-ați simți dacă ați avea o femeie ca șef și/sau o femeie ca director/propietar al firmei? Dacă răspunsul este că v-ați simți neplăcut în orice fel și dacă considerați această meserie în principal una “a bărbaților”, atunci aveți o prejudecată și sunteți în mod greșit de părere că femeile sunt destinate numai anumitor joburi. De fapt, stilul dumneavoastră de gândire este discriminatoriu și nu tratați celălalt sex de pe o poziție egală.

Egalitatea a fost definită printr-o interzicere a discriminării conform Articolului 14 al CEDO astfel: Beneficiul drepturilor și libertăților impuse de această Convenție trebuie asigurat fără discriminare de orice fel cum ar fi sexul, rasa, culoarea, limba, religia, politica sau alte opinii, naționalitate sau origine socială, asocierea cu o minoritate națională, proprietate, naștere ori alt status.

În plus, “nimeni nu poate fi discriminat de către o autoritate publică pe nicio bază”. De ce trebuie să vă comportați mai atent și altfel atunci când aveți de-a face cu o persoană care aparține unei așa-numite categorii vulnerabile? Uitați-vă un pic la poză. Persoana cu dizabilități trebuie să primească o protecție mai mare pentru a-și putea folosi drepturile în mod egal cu alți oameni. Dacă pe proprietatea protejată intră un copil sau o persoană în vârstă cu dificultăți de deplasare, trebuie să le acordați mai mult timp (datorită problemelor lor de deplasare) sau să folosiți o altă abordare mai ales atunci când explicați unui copil de ce trebuie să părăsească proprietatea, înainte de aplicarea mijloacelor coercitive.

Pe baza celor menționate mai anterior, este clar că discriminarea este mai puternică în cazul **grupurilor vulnerabile de cetățeni**. Grupurile vulnerabile înseamnă acele categorii de oameni ale căror drepturi sunt în mod special încălcate ori abuzate; acestea sunt grupuri care au dificultăți în a se apăra pe ei și drepturile lor. Aceste categorii au nevoie de o protecție mai puternică pentru a fi capabile să se bucure de drepturile și libertățile lor fără niciun obstacol. Au fost identificate mai mult de zece categorii de grupuri vulnerabile. Acestea sunt: copiii, femeile (fetele), persoanele în vârstă, persoanele cu dizabilități (fizice sau mentale), refugiații și persoanele deplasate, migranții, grupurile LGBT (lesbiene, homosexuali, bisexuali și transsexuali), minorități naționale, cetățeni de etnie rromă, etc.



Se încearcă să li se asigure protecția prin stabilirea unor mecanisme și condiții speciale. De exemplu, o serie de acte internaționale au fost adoptate pentru a proteja femeile și fetele deoarece se pare că sunt mai des discriminate sau victime ale violenței față de bărbați, iar autoritățile statului adesea nu le iau plângerile și problemele în serios. În privința relațiilor de muncă, femeile sunt în medie mai prost plătite decât bărbații pentru același post și dețin mai rar poziții superioare. De aceea sunt necesare măsuri de discriminare pozitivă, adică măsuri pentru un avantaj temporar pentru persoanele din grupurile vulnerabile pentru a face un pas înainte spre obținerea egalității în termeni de prezență a femeilor în anumite sfere sau activități.

Când acționați în calitate de agent de securitate, trebuie să țineți cont de legi și mai ales de regulamente, pentru că, de obicei, acestea reglementează protecția specială a grupurilor vulnerabile. În acest context, puteți găsi prevederi care evidențiază faptul că folosirea mijloacelor de constrângere trebuie să fie întârziată, redusă sau exclusă dacă vă confrunțați cu o persoană dintr-o categorie vulnerabilă (un copil, o persoană surdă, o femeie gravidă, o persoană cu dizabilități, etc.).



Legislația interzice în primul rând discrimina-rea în relațiile de muncă, discriminarea pe bază de sex, etc. Totuși, chiar dacă prevederile există, pentru anumite activități ori servicii, persoanele care le realizează au o atitudine diferită și furnizează servicii de o calitate diferită ținând cont de apartenența utilizatorului acelui serviciu la un rang social mai înalt sau mai scăzut, la un anumit partid politic ori de sex. Discriminarea provine în mod frecvent din propria noastră matrice mentală tradițională și este dificil de eradicat.

Fiecare activitate sau serviciu profesional care implică cel mai scăzut nivel al mijloacelor de constrângere pătrunde adânc în sfera drepturilor omului.

Această afirmație are două aspecte.

Mai specific, securitatea privată ca o activitate de interes public este în prezent o sferă a autorității delegate, care inițial aparținea statului. Nucleul acestei activități, în plus față de caracterul ei antreprenorial, are o dimensiune mai adâncă legată de protecția anumitor bunuri legale împotriva acțiunilor ilegale.

Cu alte cuvinte, se protejează proprietăți și oameni, iar în esență aceste categorii sunt incluse în drepturile fundamentale ale omului. De exemplu, proprietatea este protejată împotriva acțiunilor care înseamnă de fapt o încălcare a dreptului de proprietate; oamenii sunt protejați de vătămarea integrității lor fizice și mentale prin prevenirea încălcării dreptului la viață, protecția împotriva torturii, etc.

Pe de altă parte, cei care protejează asemenea drepturi ar putea să apară și în rolul unor entități care produc asemenea încălcări. De exemplu, un agent de securitate privată, în plus față de calitatea de protector al dreptului la viață, poate să ajungă cineva care ia viața altei persoane (cu sau fără motiv); ori, de la cineva care protejează intimitatea clientului său, un agent de securitate privată poate să ajungă cineva care încalcă dreptul la intimitate al altei persoane.

Din cele prezentate mai sus se poate trage concluzia că **drepturile omului** nu trebuie privite ca ceva ce trebuie studiat separat sau ca pe o chestiune vagă, de neînțeles; acestea fac parte din **filozofia vieții și muncii noastre de fiecare zi**.

De aceea, **fiecare acțiune a unei persoane din securitatea privată trebuie înțeleasă ca pe o competență de implementare a protejării drepturilor omului**, fie sub forma unei conduite active, fie prin reținerea de la vătămarea drepturilor unei terțe părți, pentru că în esență fiecare act uman înseamnă a te bucura, a proteja ori a încălca un drept sau o libertate umană.

Competențele expuse mai sus care trebuie însușite de managerii și agenții de securitate privată trebuie dobândite în principal prin înmulțirea cunoștințelor din sfera drepturilor omului relevante și recunoașterea și aplicarea lor în timpul îndeplinirii sarcinilor de lucru.

Fiecare agent din securitatea privată modernă ar trebui să posede o paletă largă de cunoștințe și competențe, ca și o minte deschisă în cel mai larg sens al cuvântului; adică, acesta ar trebui să cuprindă o gamă largă de persoane într-una singură, de la tipul de polițist sau bodyguard până la un consilier în anumite cazuri. De exemplu, aproape fiecare dintre noi a fost martor al unei situații în care agentul de securitate dintr-un mall furnizează informații vizitatorilor despre locația unui anumit magazin, ajută persoanele în vârstă și pe cele cu probleme locomotorii și previne deteriorarea anumitor produse, prin aceasta prevenind orice daună adusă proprietății, etc.

La prima vedere pare că unele dintre exemple apar chiar din domeniul securității private, dar este exact ceea ce se așteaptă de la un agent de securitate privată modern, profesionist și competent – să posede competențe dezvoltate pentru a recunoaște că, în anumite situații, există un pericol pentru proprietatea protejată cauzată de o persoană care poate nici nu-și da seama de asta, să recunoască apartenența unei asemenea persoane, atunci când e cazul, la un anumit grup de persoane vulnerabile care se bucură de diferite drepturi și, printr-o reacție adecvată la asemenea situații (stresante), utilizând și competențele de comunicare, să prevină daunele fără a atinge vreun drept al persoanei dintr-un grup vulnerabil.

Așadar, este evident că dobândirea competențelor în cele câteva domenii menționate anterior trebuie să fie coerentă și cu asigurarea unei sinergii (comunicare, managementul stresului, drepturile omului).

În timp ce se dobândesc cunoștințele în sfera drepturilor omului la un nivel mai înalt, mai avansat, este necesar ca cunoștințele de bază sau elementele referitoare la un anumit drept sau libertate să fie privite și din perspectiva unor anumite principii legale sau în lumina anumitor soluții ale instanței, etc. Nu este o sarcină sau un beneficiu destinat doar directorilor firmelor de securitate, dar și persoanelor de pe alte poziții care sunt din punct de vedere ierarhic deasupra agenților de securitate.

Asemenea cunoștințe avansate pot fi deosebit de benefice când, într-o situație specifică, agentul de securitate se consultă cu un superior pentru a ști ce să facă, etc.

Privitor la alegerea drepturilor și a libertăților pe care training-ul trebuie să se concentreze, depinde de nevoile specifice ale companiei care pot fi mai mari pe anumite segmente ori, alternativ, pot fi atinse toate subiectele în mod egal. Așa cum s-a subliniat în secțiunea dedicată trainerilor, anumite drepturi trebuie să fie bine studiate și analizate de către lucrătorii din domeniu (dreptul la viață, dreptul la libertate și securitate, interzicerea torturii, a tratamentelor inumane sau umilitoare, etc.), în timp ce altele trebuie să apară în domeniul echipei de management (libertatea privitoare la adunările publice – când managerii unei firme organizează securitatea unui anumit eveniment, ei ar trebui să cunoască rolul agenților în privința adunărilor publice, etc.).

O competență în sfera drepturilor omului este chiar efortul destinat reprezentării egale a sexelor pe diferite niveluri ale companiei, de la agenți femei sau bărbați la manageri femei sau bărbați.

Sfera drepturilor omului este una specifică, mai ales în termeni de formare a personalului și managementului în activitatea de securitate privată. Această chestiune este la bază una de natură normativă, ceea ce înseamnă că include explicații și analize ale standardelor și soluțiilor incluse în actele internaționale (convenții, declarații, etc.), analize ale prevederilor constituționale, ca și analize ale legislației naționale, adică *lex specialis*, legi din anumite sfere, prevederi din coduri penale, fie că se referă la instituții în general ori la acte criminale.

Scopul elaborării standardelor pentru un anumit drept sau libertate este ca persoana care participă la pregătire să ajungă la o înțelegere generală a scopului și sensului, ca și orice element posibil al respectivului drept, astfel încât cunoștințele să poată fi aplicate la locul de muncă.

De aceea, formatorul trebuie să aibă în minte faptul că studiile din sfera drepturilor omului aparțin categoriei “învățare pentru cunoștințe, pentru a înțelege” (opus celorlalte două tipuri de învățare pentru populația adultă – pentru competențe și pentru comportament). Mai mult, este indispensabil pentru **trainer să stabilească nivelul de pregătire**, și în conformitate să definească modelul de studiu, tehnicile și conținutul materiei studiate. În cazul **nivelului de pregătire de bază**, se recomandă **concentrarea pe stăpânirea elementelor de bază** ale materiei studiate cu o legătură directă cu **aspectele practice**. Datorită importanței Convenției Europene pentru Drepturile Omului ca unul dintre rarele documente a cărui (ne)aplicare are implicații specifice prin judecățile Curții de la Strasbourg, se recomandă **evidențierea legăturii dintre prevederile acesteia și subiectul studiat**, luând în considerare tot în mod obligatoriu **reglementările naționale din țara în care este tratată mai în detaliu subiectul studiat legat de securitatea privată, dacă există**.

De exemplu, dacă dreptul la viață este subiectul studiat, se recomandă să se evidențieze protecția sa impusă de Articolul 2 al CEDO și pozițiile Curții, listarea excepțiilor și o legătură directă cu excepțiile relevante (ex. Lipsirea de viață atunci când este apărută o persoană de un atac ce-i amenință viața) și prevederile referitoare la apărarea de urgență prevăzute în legislația penală ca limitări pentru activitatea autorizată a agenților de securitate.

Dacă trainingul este **la un nivel avansat**, se recomandă să-și asume **o abordare mai largă**, prin includerea mai multor surse pentru dreptul respectiv (în plus față de CEDO și alte convenții, rezoluții, etc.) și considerând domeniul global al respectivului drept la elaborarea subiectului, nu numai acele articole care sunt strâns legate de activitatea de securitatea privată; ar fi bine de asemenea să se ia în considerare mai multe poziții ale Curții Europene a Drepturilor Omului exprimate prin decizii în cazuri specifice.

Pentru un nivel de bază de training, este recomandabilă folosirea **prezentării verbale**, expunând în același timp elementele de bază pe fișe ori prezentându-le într-un **power point**. După prezentarea propriu-zisă, se recomandă o **discuție despre subiect vis-a-vis de situațiile de bază specifice** din experiența agenților de securitate privată.

Pentru un nivel de training avansat, în plus față de metodele menționate mai sus (prezentări orale, fișe sau prezentări power point), este necesar să fie incluse mai multe **explicații detaliate**, iar în discuții incluse **situații mai complexe**, pe baza unei analize a sentințelor emise de Curtea Europeană a Drepturilor Omului, făcând distincție între sfera de conduită permisă și zona interzisă.

Un alt aspect important al training-ului este **definirea de către trainer a punctelor pe care se va concentra pregătirea**, în funcție de nivel. De exemplu, se presupune că nivelul de bază este urmat în principal de agenți de securitate. Chiar dacă trebuie să se concentreze pe definirea tuturor drepturilor și libertăților cuprinse în material, formatorul ar trebui să acorde o atenție specială celor legate de aspectele practice din munca participanților. În acest sens, pentru activitatea practică a agenților de securitate privată standardele de protecție a dreptului la viață, interzicerea torturii și a altor comportamente inumane sau umilitoare, dreptul la intimitate, libertatea adunărilor publice, etc. sunt mult mai relevante, în timp ce interzicerea discriminării împotriva femeilor la locul de muncă ar trebui să fie în formarea managerilor, pentru că ei sunt cel mai bine poziționați pentru a preveni o asemenea discriminare. Anterior au fost furnizate direcțiile necesare pentru training în serviciile de securitate în termenii cei mai largi – pentru a asigura reținerea de la orice acțiune care ar putea fi considerată tortură, tratament inuman sau umilitor, iar managerii ar trebui să asigure o asemenea pregătire angajaților lor.

Studiu de caz nr. 1 - „Supermarketul transformat în închisoare”



George H. A fost numit într-un post nou de securitate într-un supermarket. Principala sa sarcină a fost prevenirea furtului din magazin. Pentru a face asta, el ar fi trebuit să patruleze în interiorul supermarketului, să privească monitoarele camerelor de supraveghere și să reacționeze la alarmele sistemului de securitate.

Într-o zi, George H. a fost alertat de sunetul menționat anterior care însemna că cineva era pe cale să plece cu unele produse furate ori neplătite. Conform procedurile standard de lucru, el ar fi trebuit să ia în considerare o eroare ori o funcționare greșită a sistemului.

George H. a privit spre monitoarele sistemului de supraveghere și a observat două persoane care tocmai trecuseră de porțile antifurt și erau pe cale să părăsească magazinul. S-a grăbit spre ușă și a reușit în cele din urmă să oprească doar una dintre cele două persoane. Agentul de securitate a cerut persoanei suspecte să-și prezinte sacoșa pentru a fi inspectată, iar clientul a fost de acord, dar nu au fost găsite bunuri furate în sacoșă. De aceea, George a cerut persoanei să fie de acord cu percheziția corporală. Clientul a refuzat și pentru că George H. a considerat atitudinea clientului ca fiind dubioasă, a solicitat întăriri. Apoi, împreună cu ceilalți agenți de securitate au forțat clientul să intre într-o cameră din spatele magazinului. Aici, cei trei agenți de securitate l-au dezbrăcat cu forța și i-au percheziționat fiecare piesă de îmbrăcăminte, din nou fără a găsi niciun fel de bunuri furate, iar persoana le-a cerut agenților de securitate să-l lase să plece. Ei au refuzat și l-au acuzat de complicitate cu hoțul și au început să-l preseze să-și sune colegul și să-i ceară să vină înapoi la magazin pentru a înapoia bunurile furate. Pentru a fi mai convingători, agenții de securitate au agresat fizic persoana suspectă, pălmuindu-l de câteva ori.

Într-un târziu, un angajat al supermarketului a observat situația neplăcută și a chemat poliția care a venit și a eliberat clientul reținut.

Cu toate acestea, mai târziu, după analiza înregistrărilor video de supraveghere din acea zi s-a dovedit fără urmă de îndoială că clientul suspect era într-adevăr complice la furtul a trei sticle de alcool.

Însă, în același timp, cei trei agenți de securitate au sfârșit prin a fi acuzați în acest caz de mai multe fapte grave: săvârșirea unei arestări ilegale, reținerea și aplicarea unor tratamente degradante și umilitoare.

Cu alte cuvinte, George H. și colegii să agenți de securitate în zelul lor de a-și îndeplini misiunea de securitate au ignorat și au încălcat câteva prevederi legale având ca scop protejarea drepturilor și libertăților, dar și dreptul la demnitatea umană. Declarația Universală a Drepturilor Omului și Convenția Europeană a Drepturilor omului apără în mod explicit asemenea drepturi și libertăți și majoritatea statelor le protejează în mod activ prin sistemele lor de legi.



Libertatea, interzicerea torturii și a tratamentelor degradante sunt drepturi universale ceea ce înseamnă că sunt aceleași pentru toți, inclusiv pentru suspectii de furt ori de alte acte criminale. Prin reținerea și refuzul eliberării clientului în cauză din supermarket conform solicitării sale, George H. și colegii săi au limitat în mod ilegal libertatea persoanei. În mod egal, percheziția corporală a unei persoane fără consimțământul acesteia, faptul că l-au obligat să se dezbrace și l-au lovit peste față au fost considerate de către tribunal ca fiind tratamente degradante față de o ființă umană. Faptul că eventual clientul s-a dovedit a fi un infractor nu este relevant în acest caz pentru că interzicerea torturii, tratamentelor degradante și umilitoare este aplicabilă chiar și în cazurile suspectilor și a persoanelor condamnate.

Acum George H. și colegii săi sunt acuzați în cadrul unui proces cu posibilitatea unor sentințe cu închisoare la sfârșit. Ziua în care s-a produs evenimentul nefericit ar fi fost oaltăzi obișnuită la locul de muncă, dacă George și colegii săi ar fi cunoscut câteva principii de bază și reguli referitoare la drepturile omului:

- În mod normal un agent de securitate nu are puteri legale similare cu cele ale poliției și nu poate aplica legea, cu excepția unor situații specifice ori clar specificate în legislația existentă (ex. securitatea în aviație);
- Unui agent de securitate i se poate în cadrul atribuțiilor de serviciu să ceară sacose sau genți pentru inspecție, dar publicul are dreptul să refuze să se supună unei asemenea cereri;
- În mod normal un agent de securitate are dreptul să oprească o persoană în cazuri de suspiciune rezonabilă și mai ales în cazul unor acte flagrante, dar numai pentru a-l preda pe suspect ori pe făptuitor autorităților publice care aplică legea.

Studiu de caz nr. 2 - "Hoții din tren"



Peter M. este liderul unei unități de securitate privată însărcinată cu protecția unui transport de bunuri pec alea ferată (electrocasnice cum ar fi frigidere, mașini de spălat, cup-toare cu microunde etc.). Aceste bunuri sunt o marfă destul de valoroasă și atrage anumite grupări criminale bine structurate și organizate specializate în furtul mărfii din trenuri.

Deși poliția este foarte activă făcând arestări și dezmembrând grupările criminale în mod regulat, fenomenul persistă, noi bande apărând peste noapte și tot mai multe trenuri sunt atacate în fiecare lună. Acestea erau circumstanțele când compania de căi ferate a decis să contacteze un furnizor de servicii de securitate privată în speranța unei reușite în a scădea numărul pierderilor și a riscului operațional.

Peter M. era un șef de echipă cu experiență în securitate. Știa deja chiar cu ochii-nchiși care sunt locurile în care probabilitate unui atac este mai mare datorită reducerii vitezei trenului și a apropierii bazelor grupărilor criminale. El le cunoștea modul de operare și era destul de priceput în manevrarea mașinilor sale de escortă în punctele cheie ale rutelor de transport pentru prevenirea apropierii bandelor de criminali. La început a întâmpinat chiar violențe din partea criminalilor nemulțumiți de faptul că „afacerile” lor erau distruse. Peter nu s-a lăsat intimidat de aceste reacții violente. El și colegii lui formau un grup de agenți de securitate hotărâți și bine antrenați, unii dintre ei cu o pregătire militară solidă și chiar cu experiența unor acțiuni militare. Totuși după primele înfruntări, încet-încet, atât intensitatea cât și frecvența atacurilor a scăzut, iar misiunea lui Peter a devenit mai mult una de rutină.

Cam astea erau gândurile lui în acea dimineață posomorâtă de vineri în timp ce se pregătea pentru următoarea sa misiune. Conform procedurilor, el a început prin a-și verifica echipa și mașinile de escortă. El a făcut briefingul de pregătire a misiunii, dezvoltând anumite puncte. Apoi mașinile de escortă s-au pus în mișcare. Peter le-a urmat aproape imediat în SUV-ul său.

Erau șase punct fierbinți de-a lungul traseului trenului din acea zi și spre sfârșitul unei zile lipsite de evenimente, echipa lui Peter se apropia de ultimul. Dintr-o dată totul s-a schimbat în rău. Aproape în același timp amândouă mașinile de escortă din față au raportat că se află sub un bombardament puternic cu pietre. Parbrizele erau crăpate și amândouă echipajele erau rănite.

Peter a intrat imediat în modul de alertă. A chemat mașina de suport, ambulanța și poliția, grăbindu-se spre locul atacului. Dar făptașii deja dispăreau, conducând două dubițe încărcate cu cutii cu bunuri din tren. Era furios. Misiunea sa

eșuase, oamenii săi sufereau, iar mașinile companiei erau serios avariate. Se blama pe el pentru că a fost delăsător și nu a prevăzut o potențială ambuscadă împotriva echipei sale.

Dar era un om mândru care nu putea lua așa ușor o asemenea înfrângere, iar sub impulsul momentului a decis că misiunea lui nu se încheiase încă. A chemat mașina de suport și împreună au continuat urmărirea dubițelor cu bunurile furate. El știa unde se îndreaptă: un sat binecunoscut ca fief al mai multor grupări criminale de hoți de trenuri, la aproape 10 kilometri distanță. În câteva minute a ajuns la destinație, dar a pierdut urma dubițelor pe străduțele înguste ale satului. La un moment dat, Peter a crezut că vede una dintre dubițe intrând în curtea din spate a unei case. S-a oprit în fața casei și a început să bată puternic în poartă. O femeie a ieșit. Peter i-a pus întrebări despre dubiță și despre bunurile furate cerându-i să-i permită să percheziționeze curtea și casa. Ea a refuzat și a închis poarta în fața lui Peter. Acest lucru l-a înfuriat și mai tare. Era sigur că femeia nu spunea adevărul și împreună cu colegii lui au dărâmat poarta și au intrat în curte. Într-adevăr dubița era parcată în curte, dar era gol. Și atunci Peter a crezut că bunurile furate au fost deja luate și ascunse în interiorul casei și fără nicio avertizare au dărâmat și ușa casei, începând să caute în fiecare cameră în ciuda opoziției proprietarilor casei. Până la urmă au găsit o cutie cu o mașină de spălat în baia casei. Peter a chemat poliția gândindu-se că aceasta este o probă indicând că proprietarii casei sunt implicați în atacul trenului.



În mai puțin de două săptămâni de la incident, poliția a reușit să identifice și să localizeze făptașii din atacul trenului și furtul de electrocasnice și i-a deferit justiției.

Dar într-un mod complet neașteptat, Peter a fost somat să se prezinte în fața procurorului. I s-a prezentat o acuzație formală de încălcare a intimității și violare de domiciliu. Cu alte cuvinte, Peter M. în urmărirea hoților de trenuri a intrat pe o proprietate privată fără consimțământul proprietarilor. De fapt, poliția nu a găsit nicio dovadă împotriva ocupanților casei. Pe de altă parte aceștia au depus plângere împotriva lui Peter M. și a colegilor săi agenți de securitate solicitând compensații bănești pentru poarta și ușa distruse.

Dreptul de a fi respectată viața privată și de familie este stipulat clar în articolul 8 al Convenției Europene a Drepturilor Oamenilor și este protejat de către codul penal din majoritatea țărilor. Este adevărat că în anumite situații dreptul la viața privată poate fi restrâns, dar numai în cazuri de interes public menționate în mod explicit în legislația existentă. Totuși, chiar și în asemenea circumstanțe, numai reprezentanților unei autorități publice li se poate permite accesul în interiorul unei locuințe private și numai când execută un ordin al tribunalului sau a unui mandat de percheziție. O autoritate publică, de exemplu poliția, poate intra fără mandat într-o locuință privată doar atunci când există suspiciuni rezonabile că se înfăptuiește un act criminal flagrant în acea locuință.

În mod obișnuit, agenții de securitate nu au asemenea puteri legale similare cu ale poliției și în niciun caz nu au dreptul să încalce ori să pătrundă pe o proprietate privată fără consimțământul explicit al proprietarilor aceluși loc.

Peter M. regretă acum acel moment de furie care l-a făcut să ignore regulile și procedurile și l-au împins de partea greșită a legii. El și-a exprimat regretele față de proprietari și s-a oferit să le plătească daunele. El speră să-i convingă de buna sa credință și să-și retragă acuzațiile înainte de proces.



Studiu de caz nr. 3 – „Discriminarea”

Maria este o tânără de 19 ani. Ea a absolvit de curând liceul și pentru că părinții ei nu aveau mijloace pentru a o susține să-și continue studiile, a decis să plece din casa părinților și să-și căsească un job în cel mai apropiat oraș mai mare. Maria avea în plan să meargă anul următor la facultate când spera să câștige suficienți bani pentru a se întreține. Dorea să studieze pentru a deveni avocat.

După puțin timp a ajuns să lucreze ca agent de securitate într-un magazin de produse de lux. Jobul îi plăcea. Fiecare zi, învârtindu-se printre produse exclusive pentru înfrumusețare și printre oameni eleganți, era o experiență plăcută pentru Maria. În ciuda vârstei fragede, ea era serioasă, disciplinată și întotdeauna amabilă și gata să ajute. De aceea a început rapid să fie apreciată de către personal și clienții obișnuiți.

Ca parte a jobului, în afară de supravegherea activă a mărfurilor scumpe și a clienților, a primit și sarcini specifice legate de întărirea regulilor de siguranță în interiorul magazinului.

Era o dimineață frumoasă de luni când directorul adjunct al magazinului se pregătea să intre în magazin cu două pahare de cafea fierbinte. Introducerea ori consumul băuturilor în interiorul magazinului fusese strict interzis prin normele de protecția muncii ale companiei datorită riscurilor de alunecare. De aceea, Maria l-a oprit și i-a cerut politicos fie să bea cafeaua înainte de a intra, fie să arunce paharele. „Oprește-te, țigancă împutită! Cine te crezi ca să-mi spui mie ce să fac?”, i-a răspuns agresiv directorul adjunct. Maria era stupefiată. Într-adevăr, era de etnie rromă, cunoștea prejudecățile și discriminarea la care erau încă supuși uneori cei de etnia ei, dar ea nu fusese niciodată încă confruntată cu o asemenea expresie de ură discriminatorie. Totuși și-a revenit repede și fără să fie intimidată, ia cerut ferm directorului adjunct să respecte regulamentul. El s-a supus până la urmă, dar a amenințat-o direct pe Maria că va avea grijă „ca niciun țigan sau țigancă să nu mai lucreze în magazinul nostru, și în niciun caz ca agent de securitate!”

Maria s-a simțit îngrozitor după incident. Era ca și cum întreaga lume și toate speranțele ei de viitor fuseseră spulberate. Dar era puternică și hotărâtă să treacă peste incident și să se concentreze pe slujbă și pe planurile de a merge la Facultatea de Drept.

A doua zi însă a fost convocată la departamentul de Resurse Umane. A fost informată că este subiectul unei proceduri disciplinare și va fi probabil concediată. Fusesse primită o plângere la adresa ei. Era acuzată de atitudine arogantă și agresivă față de un membru al personalului. Maria i-a explicat directoarei de resurse umane că nu a făcut nimic greșit, ci doar a încercat să facă respectate regulile de siguranță ale firmei și că în permanență în timpul incidentului a fost calmă și politicoasă. De aceea nu ar putea exista niciun temei legal care să justifice decizia de a o concedia. A indicat de asemenea și câțiva membri ai personalului care fuseseră martori ai incidentului și îi puteau susține nevinovăția. În ciuda tuturor dovezilor că nu a făcut nimic rău, a primit chiar în acea zi nota de concediere. Încă o dată a fost îngrozită de această nedreptate. S-a dus acasă în lacrimi, întristată nu numai pentru că și-a pierdut slujba, dar mai ales pentru modul incorect în care fusesse tratată de către angajatorul său. De fapt simțea că motivul real al concedierii sale din postul de agent de securitate era apartenența sa etnică, mai mult decât comportamentul său.

Era conștientă că discriminarea pe baze etnice era greșită și chiar ilegală și de aceea a căutat informații pe internet pentru a vedea cum poate lupta împotriva unei asemenea nedreptăți. A găsit datele de contact ale Autorității competente pentru Combaterea Discriminării și a cerut ajutor pentru cazul ei. Reprezentanții autorității au fost de acord că tratamentul la care a fost supusă era discriminatoriu și i-a recomandat trimiterea unei plângeri formale pe baza articolului 14 al Convenției Europene a Drepturilor Omului și a legislației naționale refritoare la drepturile omului și combaterea discriminării.

În scurt timp a primit decizia curții. Fostul angajator a fost obligat să o reintegreze și să-i plătească o compensație pentru perioada în care nu a lucrat și stresul emoțional cauzat de tratamentul discriminatoriu.



Verificarea cunoștințelor



1. Ce înseamnă universalitatea ca trăsătură a drepturilor omului?
2. De ce sunt drepturile omului inalienabile?
3. Este necesară intervenția statului în termenii drepturilor negative?
4. Listați trei drepturi civice și politice.
5. Listați trei drepturi economico-sociale și culturale.
6. Este dreptul la asistență umanitară unul economic sau un drept de solidaritate?
7. Este o încălcare a dreptului la viață dacă o persoană care a atacat o proprietate păzită a fost ucisă?
8. Este dreptul la viață derogatoriu?
9. Îi este permis unui agent de securitate, în timpul serviciului, să târască, să împingă și să lovească o persoană care nu opune rezistență în timpul părăsirii proprietății și ce drept ar putea fi încălcat în acel caz?
10. Ce este tortura? Dați un exemplu.
11. În ce caz ar putea fi justificată lipsirea de libertate?
12. În ce cazuri (și cu autorizația cui) își poate asuma un agent de securitate o lipsire de libertate?
13. Care sunt cele trei aspecte ale libertății de mișcare?
14. Ce înseamnă prezumția de nevinovăție?
15. Explicați dreptul la un proces într-un interval de timp rezonabil.
16. Sunt asociațiile profesionale (cum ar fi Camera de Securitate Privată) incluse în scopul libertății de asociere?
17. Include dreptul la întruniri pașnice mulțimile violente?
18. Ce tip de act criminal ar putea fi comis în securitatea tehnică și în ce caz? Ce drept se încalcă în asemenea circumstanțe?
19. Poate o persoană care caută azil să fie obligată să se întoarcă în țara sa dacă viața îi este în pericol?
20. Ce este discriminarea? Enumerați câteva grupuri vulnerabile.

CAPITOLUL III

STRESUL PROFESIONAL ÎN SECURITATEA PRIVATĂ

1. Stresul: prejudiciu, stereotipuri și convingeri legate de stres
2. Natura stresului
3. Stresul profesional
4. Recunoașterea stresului profesional
5. Strategii pentru o schimbare cognitivă
6. Stil de viață /dietă, activitate fizică, relaxare
7. Stresul în activitatea agenților de securitate privată
8. Leadership și stres
9. Strategii de management legate de stresul organizațional
10. O organizație care învață
11. Cum să faceți o prezentare de succes?
12. Cum să deveniți un trainer de succes?

Scenarii reale, exemple din practică

Verificarea cunoștințelor



**În zona noastră de confort
fie nu avem stres, fie
avem un nivel foarte
scăzut, ceea ce înseamnă
că nu există niciun fel de
stres sănătos care ne mo-
tivează să progresăm. Cu
alte cuvinte, suntem într-o
poziție de status quo, care
este cel mai mare inamic
al dezvoltării personale.
Nu există neliniște; facem
același lucru în același fel
în fiecare zi, adică intrăm
într-o fază de performanță
monotonă, care după o
vreme se transformă în-
tr-un risc pentru că scade
performanța**

Stresul este peste tot în jurul nostru și are un impact asupra tuturor, dar fiecare dintre noi are propriul său mod de a-l trata. Uneori stresul este o provocare, ne motivează și ne stimulează, dar în alte situații ne blochează și ne dă cu câțiva pași înapoi în privința planurilor și așteptărilor noastre. Cu alte cuvinte, nu există reguli universale pentru gestionarea stresului referitoare la momentele în care are un impact pozitiv stimulant și când are consecințe adverse. Nu există un “răspuns corect” sau o “cea mai bună rețetă” pentru managementul stresului. Tehnica cu cele mai eficiente rezultate practice pentru mine nu acordă nicio garanție că va fi benefică pentru altcineva. Singura regulă care poate fi de ajutor este faptul că cu cât înțelegem mai bine stresul cu atât suntem mai pregătiți să-l înfruntăm. Ca punct de pornire, cel mai important lucru de ținut minte este că STRESUL REPREZINTĂ O SCHIMBARE. Și acestea fiind zise, reacțiile noastre la stres sunt în principiu similare cu cele din fața unei schimbări. Modul în care reacționăm la o anumită schimbare, în acest caz stresul, depinde de următoarele:

1. Zona personală de confort;
2. Rezistența la schimbare;
3. Convingerile, prejudecata și stereotipurile pe care le avem față de și despre stres.

Toate convingerile, atitudinile și comportamentele noastre au fost învățate. Mai mult, tot ce a fost învățat poate fi schimbat și suplimentat cu ceva mai util și mai eficient. Copiii sunt cel mai bun exemplu pentru asta; ei se pot mișca prin jur târându-se, dar de fapt se luptă să se ridice în picioare și să meargă. În timp ce fac asta, ei întâmpină dificultăți care reprezintă o provocare pentru ei și nu un obstacol. Dacă ar avea nesiguranța și teama de schimbare pe care noi, ca adulți, o trăim, ar fi mult mai dificil pentru ei să înceapă să meargă. Ei ar rămâne în zona de confort unde se târăsc și se simt în siguranță; totuși, ei hotărăsc să îmbrățișeze schimbarea și să înceapă să meargă. Această schimbare nu este una ușoară, dar este semnificativă.

Ați auzit probabil deja despre așa-numita zonă de confort – spațiul în care ne simțim complet capabili, competenți și confortabil. Este ceva ce poți face legat la ochi sau o rutină de o viață în care este perfect clar ce ai de făcut și cum. Totuși, cel mai important lucru este dacă v-ați gândit unde sunt limitele zonei dumneavoastră de confort și dacă chiar vreți să

rămâneți în interiorul acestor limite. În mod ocazional, există posibilitatea să întâlniți niște provocări chiar și în interiorul acelei zone, dar posibilitatea este atât de mică încât aveți deja o idee clară dinainte că veți gestiona asemenea încercări. Atunci când suntem îndemnați să părăsim zona noastră de confort – sau, în anumite circumstanțe, suntem forțați să o facem – mulți dintre noi reacționează prin rezistență. Aceasta se datorează fricii umane inerente de eșec care, dacă o examinăm mai adânc, derivă din dorința noastră de a fi acceptați și iubiți. Atunci când suferim un eșec, cel mai adesea ne simțim stânjeniți, prost și/sau incapabili să facem ceea ce ni se cere și se așteaptă de la noi. De aceea, devine complet clar de ce nu dorim să acceptăm provocările și de ce eforturile noastre au ca scop rămânerea acolo unde ne simțim în siguranță și unde nu există riscul de a eșua. Aceasta este baza fricii de schimbare. De aceea, credem că fiecare schimbare care se află dincolo de zona noastră de confort este inacceptabil de stresantă. Această convingere este adesea la baza prejudecății și a stereotipurilor pe care le construim în termeni de stres. Pe de altă parte, comportamentul nostru este definit de ceea ce știm și de ceea ce credem. Deciziile noastre depind de convingerile noastre. Dacă această convingere este de fapt o prejudecată neverificată ori un stereotip, atunci deciziile noastre se bazează pe stereotipuri. În consecință, totul pare alb sau negru. Destul de des pare și monoton. Și exact acest lucru este o consecință nefavorabilă a stresului.

Cum ne comportăm și cât de dornici suntem să acționăm dincolo de zona noastră de confort și să o extindem depinde de ceea ce știm și de modul în care am aflat asta. Încă din copilărie am primit informații nenumărate de la părinții noștri, de la rude, de la școală, prieteni, de pe internet, etc. Toate aceste informații ne ajută să ne fasonăm propria filozofie, asică valorile și sistemul moral, ca și prejudecățile și stereotipurile pe care le purtăm în interiorul nostru.

Dezvoltarea noastră personală, ca și dinamica societății în care trăim, ne cere să ne părăsim zona de confort, să ne asumăm riscuri și să ne permitem o doză sănătoasă de stres; acesta este, așadar, extrem de important pentru noi pentru a cunoaște stresul și a învăța cum să-l gestionăm.



Oamenii învață cel mai bine din exemple personale. Explicați înțelesul zonei de confort printr-un exemplu: “Un muncitor de pe o linie de producție face același job în aceeași manieră în fiecare zi. El nu are nicio inițiativă referitor la vreo schimbare, nu simte nicio neliniște, se simte încrezător și își cunoaște jobul. Și-a definit cercul de siguranță, dar după 5 ani este încă în aceeași poziție; după 10 ani – aceeași veche linie, aceleași piese. E munca sa la fel de eficientă ca acum 5 ani? A avut șansa să fie mândru de realizările sale?”



În esență, factorii de stres au doar potențialul de a fi pozitivi sau negativi. Rezultatul lor depinde de capacitățile noastre de management al stresului.

Ce eveniment din viață va fi o cauză a stresului depinde în primul rând de percepția noastră. În această privință, judecata cognitivă este importantă – dacă estimăm că nu este nicio ieșire, adică nu avem suficiente “strategii de răspuns” pentru a face față stresului, suntem obligați să suportăm consecințele.

Ce este stresul? – Stresul este o reacție normală a corpului la evenimente și situații care ne provoacă un sentiment de apăsare în orice sens. Stresul este modul în care reacționează corpul la cereri și presiuni exterioare. El poate fi cauzat de experiențe pozitive și negative. Când suntem sub stres, datorită oricărui motiv, corpul nostru începe să creeze și/sau să elibereze anumite substanțe chimice în fluxul sanguin. Scopul lor este de a furniza cât mai multă energie și forță posibil, ceea ce este un răspuns bun atunci când stresul este cauzat de un pericol fizic. De exemplu, atunci când vedem că un câine este pe cale să ne atace, dintr-o dată inima începe să bată mai rapid, respirația devine mai rapidă și suntem mai pregătiți să o luăm la fugă ori să ne apărăm. Totuși, provocarea apare atunci când stresul este cauzat de ceva de natură emoțională și nu există nicio valvă pentru evacuarea acestei energii suplimentare care este creată în corpul nostru – și asta poate fi o problemă. Concomitent, stresul poate fi pe termen scurt (acut) sau pe termen lung, prelungit (cronic). Stresul pe termen scurt aparține unor situații temporare care apar ocazional, în timp ce stresul cronic este persistent și suntem în mod constant stresați.

Sursele de stres – Situațiile sau evenimentele din viață care cauzează stresul sunt cunoscute ca factori de stres. Cel mai des, considerăm factorii de stres drept ceva negativ cum ar fi supraîncărcarea la locul de muncă sau a suferi de o boală. Totuși, adevărul este că tot ceea ce ne pune sub presiune ori ne solicită să ajustăm și/sau să schimbăm ceva din obiceiurile noastre este de fapt un factor de stres. Asemenea fenomene sunt și evenimentele pozitive cum ar fi: a te căsători, a deveni părinte, cumpărarea unui apartament, angajarea pe un post nou, o promovare la locul de muncă, etc. Factorii de stres sau sursele stresului pot fi interne sau externe.

Exemple de factori de stres externi pot fi următoarele:

- Schimbări majore în viață
- Munca
- Familia și copiii
- Problemele financiare
- A fi împovărat de obligații
- Probleme relaționale

Exemple de factori de stres interni pot fi următoarele:

- A nu dori să accepți incertitudinea
- Pesimismul

- O atitudine negativă față de schimbări
- Așteptări nerealiste
- Lipsa autoîncrederii

Alți factori de stres frecvenți sunt:

- A conduce la ore de vârf
- A-și pierde jobul
- Boala
- Teama de un act criminal

Managementul stresului – Există multe strategii de management al stresului. Una dintre cele mai frecvente utilizate este cea a controlului stresului prin exerciții de respirație. Încetinind și concentrându-ne pe respirație suntem capabili să intrăm într-o etapă de relaxare, unde e important să ne concentrăm pe inspirare, ținerea respirației și apoi pe expirare. Exercițiul și activitățile fizice sunt o altă strategie importantă de management al stresului.

De asemenea simțurile noastre ne pot ajuta să gestionăm stresul: vederea, mirosul, auzul, gustul și pipăitul. Folosindu-ne simțurile ne putem relaxa. Mai jos sunt prezentate mai multe exemple practice care ne pot ajuta când avem de-a face cu stresul:

Vederea: Ne concentrăm asupra naturii, facem o plimbare și ne bucurăm de culoarea florilor și a copacilor din jurul nostru. Ne uităm la păsările care zboară. Aprindem o candelă și privim flacăra.

Mirosul: Împrăștiem un pic din parfumul favorit și ne concentrăm pe miros, mirosim un băț de scorțișoară ori un pic de busuioc.

Azul: Punem o muzică care ne relaxează și fredonăm, ne concentrăm pe sunetele naturii: susurul apei, spargerea valurilor, foșnetul frunzelor moarte...

Gustul: cu asta ar trebui să fiți atenți dacă aveți tendința să vi se facă foame când sunteți sub stres. Luați o bomcoană de mentă, un suc de fructe proaspăt stors, o fructă care vă place – este important să transformați mâncarea într-un ritual care vă relaxează.

Pipăit: Faceți o baie caldă, puneți-vă un pulover călduros sau îmbrăcămintea preferată, îmbrățișați pe cineva...



Învățați-vă colegii că înainte de a începe să gestioneze stresul, este important să-și calmeze reacțiile corpului. Și asta pentru că, în mod frecvent, reacțiile care sunt determinate de propriile emoții și corpul plin de hormoni declanșați de stres vor evidenția doar aspectele negative și ne vor supune riscului de a trebui să facem față probleme mai serioase decât stresul însuși. Evenimentele stresante ne învață cum să fim adaptabili, răbdători și înțelepți.



Stresul poate fi cauzat de însăși contextul jobului. An-gajații sunt expuși la stres de câte ori apar unii dintre următorii factori:

- 1. Probleme cu disponibi-litatea și mentenanța echipamentului de lu-cru;**
- 2. Muncă stereotipă, ac-tivități repetitive fără nicio noutate;**
- 3. Supraîncărcare la mun-că, lipsa de control, presiune continuă în termeni de timp;**
- 4. Schimburi prost organi-zate, program inflexibil, schimbări neplanificate în program.**

Stresul profesional este stresul cauzat sau intensificat de muncă. El se referă pur și simplu la situațiile de la locul de muncă care crează sentimentul de a nu fi bine pregătiți pentru a ne îndeplini sarcinile care ne-au fost încredințate. El poate fi cauzat și de o supraîncărcare la muncă, de a fi sub presiune, de termene de predare, neliniștea din mediul de lucru, etc.

Stresul apare când situațiile pe care se presupune că le stăpânim ne depășesc capabilitățile de a le face față. Cel mai des, acestea sunt situații asupra cărora nu exercităm un control suficient sau în care nu avem susținere.

În aceste situații, fiecare dintre noi are o reacție diferită când se confruntă cu stresul profesional:

- Unii dintre noi se simt în pericol, dar ținem acest lucru pentru noi;
- Alții devin agresivi, fără a realiza ori a recunoaște că acest comportament este o consecință a stresului;
- Există un al treilea grup de oameni care reacționează calm, nu se simt în pericol și sunt capabili să se relaxeze rapid;
- Al patrulea grup este conștient de experiențele sale, dar reușesc să transforme stresul într-o provocare.

Nu este ușor de definit limita de la care mediul de lucru cauzează stresul sau până la care acest stres este rezultatul al-tor situații de viață din afara locului de muncă. În mod frecvent, stresul din viața privată ne diminuează semnificativ capacitatea de a face față cerințelor de la locul de muncă și, de aceea, fiecare termen pe care-l avem ne crează un stres suplimentar.

Mediile de lucru care sunt dominate de o bună comu-nicare, respect reciproc și un sistem stabil de responsabilități și suport, ne ajută să recunoaștem stresul care poate veni din mai multe surse în același timp. Este interesant că în asemenea medii, în care stresul este acceptat și este acordată o susținere pentru gestionarea lui, există o eficiență deosebită a muncii.

Surse de stres profesional – sunt dificil de identificat motivele stresului profesional, deoarece sunt numeroși factori care au un impact diferit asupra fiecăruia dintre noi ca anjagat. Oricare ar fi cazul, cel mai des citați factori de stres la locul de muncă sunt: slaba organizare a muncii în schimburi, proasta comunicare, managementul de slabă calitate, reguli neclare, responsabilități nedefinite, lipsa recunoașterii de orice fel, hărțuirea la locul de muncă, etc.

Fiecare dintre noi ar putea trece prin perioade de stres datorită unor factori diferiți, uneori chiar unei combinații a mai multor factori în același timp. Unii dintre ei sunt o consecință a percepției momentane și a experiențelor persoanei afectate și, de aceea, nu este ușor de evaluat dacă problema este doar în companie.

Sursele stresului la locul de muncă sunt în mod frecvent legate de următoarele situații:

- Rolul la locul de muncă: clar și definit/nu am nicio idee care sunt responsabilitățile mele?

- Relațiile la locul de muncă: armonia lipsește și există chiar o conduită agresivă printre colegii de muncă?

- Ierarhia și managementul: sunt eficiente și orientate spre leadership ori nici măcar pe-aproape?

- Controlul: Aveți vreun control asupra a ceea ce faceți în fiecare zi sau sunteți complet controlat, ca o mașină?

- Training: Ați fost pregătit în mod adecvat pentru jobul pe care-l faceți?

- Cereri: Aveți mai multă muncă de făcut decât se poate aștepta în mod realist pentru timpul disponibil, faceți muncă suplimentară?

Unii dintre acești factori pot apărea în orice job fără a conduce la stres profesional, dar dacă prezența lor e constantă atunci este o probabilitate crescută ca angajații să sufere de stres la locul de muncă.

Dacă aveți succes în recunoașterea surselor de stres sunteți pe calea cea bună pentru a le stăpâni, mai ales într-o situație în care organizația vă furnizează un training pentru managementul stresului, prin care vă arată că-i pasă de cele mai importante active și că dorește să se amelioreze.



Ca formatori este important pentru dumneavoastră să știți că organizația inițiază stresul de câte ori apar următorii factori:

- 1. Comunicare proastă, nivel scăzut al suportului, obiective organizaționale neclare;**
- 2. Responsabilități neclare;**
- 3. Reguli neclare de dezvoltare a carierei, salarii mici, incertitudine în privința jobului;**
- 4. Izolare socială, relații proaste cu superiorii, conflicte interpersonale.**



Un mod de a înțelege efectele complexe ale stresului asupra muncii oamenilor este de a explica conexiunea dintre muncă și stres. Până la un anumit nivel, stresul este pozitiv pentru că îi forțează pe oameni să dea tot ce au mai bun. Totuși, o dată ce acest punct a fost atins, stresul devine negativ; stresul ridicat ne distrage de la muncă și este disfuncțional, cauzând în același timp consecințe fiziologice și psihologice personale.

Stresul profesional se recunoaște cel mai ușor atunci când apar primele sale consecințe. Fiind conștienți în privința surselor de stres suntem mai pregătiți pentru prevenirea sa. Totuși, devenim cu adevărat îngrijorați de stres o dată ce începem să înfruntăm consecințele care decurg din el.

Chiar dacă indivizi diferiți reacționează diferit la stres, unul dintre modurile de a-l recunoaște rezidă în observarea următoarelor semne:

Consecințele trupești (fiziologice) ale stresului sunt următoarele: somn întrerupt, palme transpirate, un sentiment de exasperare, dureri de cap, dureri abdominale și de spate, amețeli. Acestea sunt câteva dintre reacțiile care ne conduc spre recunoașterea stresului profesional. Unele persoane mai pot avea: tensiune sanguină mare, bătăi de inimă rapide și un sistem imunitar compromis, adică răcesc frecvent.

Următoarele semne apar din perspectivă psihologică: stare proastă, nervozitate, furie, anxietate, resentimente, animozitate, un nivel scăzut al respectului de sine. Aceste sentimente negative sunt transmise în mediul de muncă printr-un nivel scăzut al satisfacției din muncă și a unui slab atașament organizațional. La un anumit punct, toți angajații trăiesc asemenea consecințe psihologice. Când nivelul stresului este prea ridicat sau durează prea mult, asemenea sentimente negative încep să fie dominante.

Semnele cel mai ușor de perceput ale stresului profesional sunt cele manifestate prin comportamentul nostru profesional. Totuși, trebuie să ținem minte că stresul nu scade întotdeauna performanța la muncă, iar în anumite cazuri poate chiar îmbunătăți eficiența în muncă. De exemplu, stresul trăit înaintea unui examen poate crește eficiența de învățare, ori stresul simțit de angajați în timp ce încearcă să respecte un termen îi împinge de fapt să fie mai eficienți în utilizarea timpului. În asemenea circumstanțe, stresul are un impact pozitiv asupra muncii.

Cu toate acestea, stresul poate de asemenea să fie dăunător muncii. Un student speriat de un test poate să uite materialul pe care-l știa perfect cu o zi înainte; acesta poate fi pur și simplu împiedicat să funcționeze normal datorită stresului în exces. Consecințele stresului la nivel organizațional sunt următoarele: scăderea performanței, sabotaj, o creștere a probabilității unui accident de muncă, etc.

Următorii factori produc de asemenea un impact important:

- Numărul factorilor de stres. Cu cât sunt mai mulți

factori de stres, cu atât mai mare este probabilitatea de a trăi un stres continuu.

- Frecvența și durata expunerii la un anumit factor de stres.

- Intensitatea reacțiilor fizice și emoționale cauzate de factorii de stres.

Încă mai trebuie evidențiat că reacțiile la stres depind și de trăsăturile noastre personale și de maniera în care percepem factorii de stres.

Per total, putem recunoaște stresul profesional pe baza următorului model de reacții și comportamente manifestate de noi personal sau de unii dintre colegii noștri:

Reacții fiziologice:

- tahicardie
- tensiune sanguină ridicată
- tensiune musculară
- transpirație
- o producție și o secreție crescută de adrenalină
- respirație rapidă

Reacțiile emoționale sunt următoarele:

- teamă
- iritabilitate
- furie
- scăderea motivației
- stare depresivă
- anxietate

Reacțiile cognitive se raportează la următoarele:

- o scădere a concentrării atenției
- distorsiuni perceptuale
- uitare
- eficiență cognitivă scăzută
- o scădere a capacității de rezolvare a problemelor
- o scădere a capacității de învățare

Reacțiile comportamentale includ următoarele:

- o scădere a productivității
- fumatul
- consumul de alcool și/sau de substanțe psihoactive
- greșeli frecvente
- îmbolnăviri frecvente



Pentru a explica legătura dintre stres și impactul său asupra persoanelor, folosiți diagrama. Diagrama în formă de U arată clar punctul (marcat cu albastru în exemplu) până la care stresul este stimulator și de unde devine disfuncțional. Exemplul unei diagrame:





Strategiile pentru schimbările cognitive vin din teoria lui Lazarus, conform căruia: "O reacție a corpului la stres este definită de judecata subiectivă a abilităților individuale și a posibilităților de a le depăși." Există două tipuri de judecăți: PRIMARE – semnificația factorului de stres este definită ca pozitivă sau negativă și SECUNDARĂ – Evaluarea capacităților proprii ale cuiva pentru a gestiona stresul.

Ce se întâmplă în capul nostru când suntem sub stres? Este stresul cauza gândurilor negative sau gândurile negative cauzează stresul? Suntem capabili să ne folosim gândurile ca un instrument împotriva efectelor negative ale stresului?

Una dintre definițiile stresului este următoarea: "Stresul apare când individul se gândește că cererile mediului îi depășesc resursele personale și sociale proprii pentru a face față schimbărilor survenite".

Asta înseamnă că pentru a trăi un stres negativ trebuie să fie prezenți următorii factori:

1. Situația ne pune în pericol;
2. Nu avem suficiente capacități și resurse pentru a face față amenințării.

Concomitent, intensitatea, adică tăria stresului va depinde de evaluarea noastră a extinderii pagubelor pe care o asemenea amenințare ni le poate aduce.

În termenii aceste definiții a stresului, percepția și fluxul nostru cognitiv joacă un rol crucial. E de la sine înțeles că uneori avem perfectă dreptate în evaluarea amenințărilor care ne-ar putea face rău fizic, psihologic, din punctul de vedere al carierei sau la orice alt nivel. Într-un asemenea caz, stresul ca o reacție proprie ne avertizează asupra pericolului situației în care suntem.

Totuși, trebuie să admitem că uneori suntem prea severi și incorecți cu noi înșine, de exemplu, când în a doua zi de lucru ne stresăm pentru că am ajuns la concluzia că nu vom face niciodată parte din echipă. Aceasta, împreună cu alte gânduri negative, este cauza unui stres intens, a lipsei de satisfacție și, printre altele, ne subminează autoîncrederea.

Unele dintre instrumentele care ne-ar putea fi utile în controlul procesului cognitiv în vederea realizării unei evaluări obiective și a asumării unei abordări pozitive sunt următoarele:

1. A fi conștienți de propriile gânduri – acesta este primul pas în controlul procesului cognitiv deoarece pentru a putea fi capabili să ne controlăm propriile gânduri trebuie să fim conștienți de ele. Cel mai ușor mod de a realiza asta este, ca data viitoare când ne confruntăm cu stresul să ne permitem să ne lăsăm "fluxul gândurilor să curgă liber" fără a ne pune întrebări, ci doar să ne punem gândurile pe hârtie. Fiind scrise, ele devin un obiect vizibil în evaluarea noastră rațională.

2. Evaluarea rațională – concentrați-vă pe ceea ce ați scris și analizați acele gânduri examinând cât de raționale sunt și cum să le depășiți. Asemenea gânduri cuprind, de exemplu, un sentiment de nepotrivire/incompetență – sunteți suficienți de pregătiți pentru a fi capabili să vă ridicați la înălțimea sarcinilor? Aveți nevoie de cunoștințe suplimentare? Unde ați putea obține asemenea cunoștințe? Cine vă poate ajuta?- Dacă prin intermediul răspunsurilor la aceste întrebări reușiți să diminuați sentimentul de incompetență, sunteți pe calea cea bună; dacă, pe de altă parte, asemenea sentimente nu dispar, atunci s-ar putea să fie nevoie să vă revizuiți standardele. Ele ar putea fi prea înalte comparativ cu cele pe care le puteți îndeplini în acest moment specific.

Într-o manieră similară, cu o abordare rațională ne provocăm gândurile pe care le-am pus pe hârtie.

3. Gânduri și afirmații pozitive – o dată ce ați făcut o evaluare rațională a tuturor gândurilor dumneavoastră este important să aplicați soluția adoptată. Pornind de la exemplul precedent, care ar putea însemna: "Am nevoie să știu mai multe despre acest segment al muncii mele. Colegii mei fac acest lucru de mai mult timp, deci îi voi ruga să mă ajute." O dată ce ați făcut asta, este important să vă felicitați.



Stresul este un proces înalt personalizat; reacțiile și reziliența la stres nu depind numai de factorii de stres, dar și de condiția psihologică curentă a persoanei afectate, de abilitățile sale, experiențele anterioare, convingeri, atitudini, prejudecăți, etc.

Asemenea cunoștințe justifică tendințele de a continua lucrul pentru dezvoltarea personală și o mai bună calitate a vieții în lupta cu consecințele negative ale stresului.



Există o tendință a organizațiilor de a face eforturi pentru a modifica evaluarea cognitivă a angajaților referitoare la factorii de stres și consecințele lor, mai curând decât să elimine sau să reducă acești factori în sine. Acesta este fundamentul programelor de consiliere oferite angajaților care dau semne de presiune psihologică.

Un element al luptei împotriva stresului este eliminarea anumitor lucruri ori fenomene care vă sâcâie, întărindu-le în același timp pe cele care vă plac. Trebuie să descoperim cu toții ce ne relaxează cel mai mult și să practicăm acest lucru în mod regulat. Trebuie de asemenea să incorporăm anumite activități fizice pentru că este foarte important pentru un status spiritual bun și pentru abilitatea corpului să gestioneze stresul, ca și ca o supapă de siguranță în eliminarea stresului acumulat.

Dacă ar exista o soluție universală, adică o manieră unică de tratare a stresului, atunci aceea este râsul. Endorfina, unul dintre hormonii fericirii, care este secretat atunci când râdem, este un remediu natural contra stresului și crează sentimentul de bine și de bucurie. Râsul ne ajută să păstrăm o privire pozitivă, optimistă a lumii înconjurătoare, chiar dacă totul pare negru. El ne furnizează o nouă doză de speranță și ne dă puterea de a înfrunta provocările care vin. Și cel mai bun lucru dintre toate este că râsul este considerat contagios. Este destul de dificil să privești pe cineva râzând fără să răspunzi la fel. Din nefericire, în ziua de azi este dificil să găsești timp pentru amuzament, relaxare și râs. Totuși, râsul și toate avantajele pe care le aduce ar trebui să constituie prioritatea noastră. Ar trebui să ne bucurăm de o companie plăcută și de un conținut comic, dar ceea ce este mai important este abilitatea de a râde de noi înșine, de a face haz de necaz.

Când nu mai dau rezultate metodele simple?

Din nefericire, când se acumulează prea mult stres, se întâmplă adesea să căutăm o soluție într-un loc nepotrivit, cum ar fi alcoolul, tranchilizantele, medicația pentru anxietate, antidepresive, opiacee... Situația pare un pic mai bună pe moment, dar este doar o aparență. Trebuie să înțelegem că nicio problemă nu poate fi rezolvată sau eliminată în acest mod. Dacă cineva simte că are o problemă cu stresul pe care nu o poate rezolva singur, ar trebui inevitabil să se întoarcă spre cineva pentru ajutor. Dacă stresul este cauza pentru probleme serioase de ordin fizic și psihologic, nu ne putem aștepta ca problema să se rezolve singură. Mulți oameni consideră că a merge la un psiholog sau psihiatru este jenant; dar trebuie să înțelegem că a cere ajutor este un semn de putere nu de slăbiciune.

Atunci când problema este legată de job, este necesar să cereți ajutorul de la resursele umane sau direct de la angajator. Ajutorul mai poate fi obținut și de la unele dintre cabinetele existente de consiliere. Cel mai important lucru de înțeles este că atunci când aveți nevoie de ajutor, trebuie să-l cereți.

Ce elemente simple ar putea fi de ajutor?

Când ați mers ultima dată pe bicicletă? Când ați petrecut o mare parte a zilei cu cei dragi? Ați făcut vreo plimbare rapidă în ultimul timp?

Ce spuneți de a sta să priviți apusul? V-ați pus vreodată ceasul să sune pentru a privi răsăritul? Și când ați mers ultima oară la munte, într-o zonă de deal, într-o livadă, pe o pajiște? ...

Inițiative la un nivel organizațional

Pentru a trata stresul la nivel organizațional, una sau mai multe ar putea fi luate: crearea unui mediu pentru exerciții, schimbarea mediului fizic, managementul targetat, schimbarea atmosferei organizaționale, selecția și relocarea, schimbarea structurii organizaționale, creșterea participării la luarea deciziilor, analize ale muncii, creșterea feedback-ului legat de performanță, rezolvarea creativă a problemelor, delegarea, restructurarea joburilor, managementul conflictelor la locul de muncă.

Eforturile de a depăși presiunea psihologică la locul de muncă pot fi direcționate către trei componente diferite ale ciclului de stres: 1. Scăderea numărului sau a intensității factorilor de stres, 2. Ajutorul dat angajaților pentru a-și schimba percepția referitoare la gravitatea situației în termeni de stres, 3. Ajutarea angajaților să facă față cu mai mult succes factorilor de stres și consecințelor legate de aceștia. Au fost elaborate trei niveluri de intervenție: nivelul primar (reducerea factorilor de stres), nivelul secundar (pregătirea pentru a face față factorilor de stres) și nivelul terțiar (programe de asistență pentru angajați).



Există strategii care impun schimbarea la un nivel organizațional mai larg. Asemenea strategii sunt: redesenarea sarcinilor de lucru, redesenarea mediului de lucru, definirea rolurilor, stabilirea schimburilor flexibile, managementul participativ, furnizarea feedback-ului și a suportului social pentru angajați, existența unui sistem echitabil de remunerare.



Ca manageri, este important să știți că presiunea psihologică care poate fi datorată factorilor organizaționali, este adesea consecința stilurilor de management. Ierarhia și structurile organizaționale birocratice, care nu permit nicio participare în luarea deciziilor, cresc presiunea psihologică asupra angajaților.

A fi în securitatea privată înseamnă acceptarea perovocării unuia dintre joburile care a fost definit ca fiind potențial “stresant”. Există diferite studii care plasează în mod diferit securitatea privată pe scara stresului potențial, dar, totuși, trebuie să ținem minte că este un job care necesită dedicație, cuprinde o varietate de condiții de muncă, conflicte potențiale, adică roluri și cerințe care nu sunt întotdeauna clar definite, schimburi rotative, etc. Cu alte cuvinte, există surse de stres din plin. Pe baza celor spuse mai sus, este clar că cu cât suntem mai capabili de a identifica sursele stresului, cu atât mai ușor ne va fi să le gestionăm și să le depășim.

Agenții de securitate privată întâmpină foarte des următoarele:

Un rol neclar – așteptări diferite sunt impuse în mod frecvent agenților de securitate privată referitor la comportamentul lor. Aceste așteptări vin din surse diferite. Condițiile de muncă sunt adesea schimbătoare și inegale. În acest fel, de exemplu, cerințele diferă în cazul muncii în patrulare, ca bodyguard sau în securitatea unei școli. Toate pozițiile impun cerințe și diferite de la angajați care pot fi rotați/relocați de la un post la altul. Este important ca angajații să recunoască întotdeauna cerințele și așteptările impuse de job și să fie siguri în privința îndatoririlor și a autorizațiilor primite. Un rol neclar există atunci când nu sunt cerințe precise referitoare la rol, iar persoana respectivă nu este sigură despre ce se presupune că ar trebui să facă. Percepția unei persoane referitor la rolul său poate fi diferită de percepția altora. Asta înseamnă că persoana nu posedă suficiente informații în termeni de performanță a rolului sau poate că aceste informații nu au fost comunicate corespunzător. Un rol neclar este evidențiat în mod special atunci când nu sunt descrieri clare în grupuri mari, versatile și în perioade de schimbări constante. Incertitudinea se reflectă cel mai adesea în performanță, nivelul de independență și responsabilitate în realizarea jobului, standardele de muncă și de evaluare a performanței. De aceea, este important pentru angajat să aibă o poziționare clară a jobului, așteptări și cerințe.

Schimburi rotative – Agenții de securitate privată lucrează adesea în schimburi. Schimburile pot fi permanente, ceea ce înseamnă că aceeași persoană lucrează în schimbul de zi, de seară sau de noapte pentru o perioadă mai lungă. Schimburile pot fi și rotative, în care angajații lucrează un schimb, apoi altul. Schimburile rotative sunt mai stresante. Angajații care lucrează în schimburi rotative sunt copleșiți de

probleme emoționale, absențe sau întârzieri la muncă. Însăși adaptarea la munca în schimburi este stresantă pentru multă lume. Acest lucru trebuie întotdeauna luat în considerare când este pregătit graficul de lucru, ca și în privința perioadei și a modalității de începere a schimburilor.

Caracteristicile posturilor de muncă – Acești factori de stres sunt legați de realizarea unor sarcini specifice și uneori sunt numite “conținutul sarcinilor”. Ele includ variabile, cum ar fi nivelul de complexitate al muncii, varietatea sarcinilor de realizat, nivelul de discreție în realizarea sarcinilor, ca și mediul fizic în care se realizează sarcinile. Multe studii au arătat că lipsa varietății, joburile monotone și lipsa discreției cresc nivelul de tensiune. Mai mult, condițiile proaste de muncă (de exemplu căldura sau zgomotul extrem) au efecte dăunătoare asupra stării psihologice și a sănătății fizice.

Relațiile la muncă – Calitatea relațiilor interpersonale și lipsa de suport din partea celorlalți au fost de asemenea examinate ca surse posibile de presiune psihologică. Relațiile interpersonale proaste și lipsa de suport, atât din partea colegilor de muncă cât și a superiorilor, pot fi un factor de stresă important pentru mulți angajați. Și reversul se aplică – atunci când există suport social din partea celorlalți în organizație, presiunea psihologică este eliminată.



Dacă recapitulăm unele dintre cele mai frecvente surse de stres pentru agenții de securitate privată, apare o nevoie clară pentru intervenții la timp atât la nivel individual cât și la cel al companiei în vederea prevenirii stresului profesional. Ca formatori în prevenirea stresului profesional, aveți un rol cheie în aceste procese.



Din totalul bolilor din Macedonia, 40% sunt cardiovasculare, ceea ce se datorează stilului de viață neregulat și alimentației proaste, lipsei activității fizice, expunerii zilnice la stres, țigărilor, alcoolului, etc. activitatea fizică este cea mai bună alegere pentru prevenirea bolilor cardiovasculare, dar și un remediu pentru stres.

Dacă examinăm sursele de stres profesional, rolul managementului în neutralizarea sau (ne)inițierea stresului devine clar. Literatură de specialitate se referă frecvent la o serie de trăsături ale liderilor de succes, dar ceea ce ne interesează pe noi în mod special este legat de înțelegerea cererilor impuse de poziția jobului unui lider și de stresul pe care îl atrage după sine. Pentru a reuși să gestionați cu succes stresul într-o anumită organizație, este necesar ca liderul să dorească să facă față provocărilor unei poziții superioare, adică să gestioneze stresul la nivel individual și să introducă strategii pentru managementul stresului organizațional.

Leadership-ul constituie una dintre cele mai dificile sarcini din mediul de lucru actual. Leadership-ul înseamnă un proces realizat prin expandarea entuziasmului oamenilor în vederea susținerii obiectivelor organizaționale și a implementării planurilor. Așadar, leadership-ul este înțeles ca un proces de ghidare a activităților de business ale grupului, ceând un impact fără a-i forța pe ceilalți, totul cu scopul atingerii obiectivelor organizației.

În mod practic, "liderul este arhitectul care crează cultura într-o organizație".

Leadership-ul include o capacitate managerială de a crea un mediu care va vrea responsabilitatea angajaților de a participa la implementarea strategiei, unde toți împreună contribuie la o eficiență mai mare a organizației.

În plus față de alți factori și stresul este considerat a fi una dintre caracteristicile distinctive foarte importante ale unui lider de succes. Toți liderii de succes din lume, chiar și cei neobișnuiți, care au fost frecvent menționați de-a lungul istoriei, știu cum să fie emoționați și au reușit să-și folosească latura emoțională pentru un succes și mai mare. Totuși, dacă folosirea laturii emoționale poate contribui la un succes mai mare, poate de asemenea crea probleme; de aceea ne concentrăm în ziua de azi pe un leadership stabil din punct de vedere emoțional.

Atunci când vorbim despre un leadership de succes, următoarele noțiuni se aplică pentru un lider de succes: o persoană de nădejde care știe cum să facă față problemelor sale, emoțiilor, situațiilor stresante, care știe cum să evite transmiterea acestora spre locul de muncă în timpul programului de lucru, care știe cum să împiedice ac este lucruri să aibă un impact asupra angajaților și a celorlalți oameni din jur, clienți, parteneri, etc. În plus, un lider are trebui de asemenea să aibă multe cunoștințe din sfera psihologiei, care să-l facă capabil

să evalueze natura fiecărui individ și să obțină un maxim de la acesta în materie de muncă, să-i influențeze stabilitatea emoțională și să prevină impactul oricărei situații stresante la muncă în general, în întreaga companie, instituție sau organizație.

Chiar și propria piele este prea strâmtă când nu suntem capabili să tratăm cu numeroasele obligații zilnice. Atunci cedăm sub stres și este dificil să-l gestionăm. Oameni de afaceri și oameni implicați în lumea afacerilor în general sunt printre grupurile țintă ale stresului; așadar, ei ar trebui să-și aplice competențele de management al afacerilor și în managementul stresului. Numeroase studii științifice au fost scrise, analize, anchete, experimente au fost realizate pentru a găsi răspunsul la întrebarea CUM răspund ei stresului. Cele mai frecvente răspunsuri furnizate includ: făcând sport, ascultând muzică, plimbându-se în natură, respirând adânc...

Dintr-o perspectivă psihologică, stresul poate cauza ori activa atacuri de panică, crește anxietatea, depresia... Atunci când sunt întrebați cum să se evite asemenea condiții, unii psihiatri spun că este necesar să se identifice și să se evite situațiile stresante de câte ori este posibil. Nu ar trebui să ne suprimăm emoțiile – dacă simțim că trebuie să plângem ar trebui să plângem sau să vorbim despre ce ni s-a întâmplat. Energia negativă și agresiunea suprimată sunt cel mai bine eliberate prin activitate fizică și plimbări în natură. Trebuie găsit un timp adecvat pentru relaxare. Oricine are nevoie de un somn bun, dar este benefic și un hobby. Dacă consecințele stresului sunt prea puternice și de durată, este necesară căutarea unui ajutor profesional din partea unui psihiatru sau a unui psiholog. Tratatamentul poate implica medicație sau psihoterapie. Bolile cardiovasculare sunt predominante în țara noastră și în lume. În prezent acestea sunt ucigașul nr. 1. Ar trebui să facem o plimbare în natură de 4-5 kilometri în fiecare zi să facem gimnastică aerobă, să mergem pe bicicletă, etc. Ar trebui să mâncăm mâncare sănătoasă, să reducem sau să evităm situațiile în care ne simțim nefericiți, nervoși sau neliniștiți. Ar trebui să ne controlăm corpul când suntem în situații de stres.



Așa cum managerul este arhitectul organizației, așa este formatorul un constructor al culturii comportamentale. Ar trebui întotdeauna să țineți minte că puteți spune multe, dar să nu realizați nimic. În același timp, aveți o opțiune deschisă de a spune puține și de a realiza multe. Oamenii învață mai mult de la modfele, așa că fiți un model pentru colegii dumneavoastră.



Când sunt introduse schimbări la nivel organizațional, rezistența este o reacție așteptată. Aceasta este o consecință inevitabilă a fiecărei încercări de a face o schimbare. Nu ar trebui să vă descurajeze acest lucru. O veți gestiona cu succes folosind principiul participativ la introducerea schimbărilor, prein care trebuie să vă consultați colegii, să faceți sugestii, să ascultați, să discutați. În acest fel schimbările devin comune și nu impuse.

Managementul stresului este important atât pentru angajat cât și pentru organizația pentru care lucrează. Pentru un individ este important deoarece stresul are un impact asupra vieții, sănătății, productivității și venitului. Pentru organizație este important nu numai din motive umane, dar și pentru că stresul are un efect asupra eficacității și eficienței muncii.

Pentru a reduce stresul profesional, următoarele inițiative ar putea fi întreprinse:

Inițiative at nivel individual

Așa cum a fost deja expus, fiecare dintre noi reacționează diferit, utilizând mecanisme variate pentru a trata cererile și presiunile unei situații stresante, care includ: o retragere psihologică, planificare avansată, acceptarea unei filozofii de viață adecvate, managementul relaționării, căutarea suportului social, diete, exercițiu și activitate fizică, demisie temporară de la locul de muncă, bio-feedback, relaxare progresivă, managementul timpului, psihoterapie, consiliere, etc.

Există mai multe mecanisme pe care fiecare dintre noi le poate folosi pentru a depăși situații stresante care au legătură cu sau izvorăsc din jobul nostru, cum ar fi:

1. Încercări de a schimba o situație obiectivă prin minimizarea informațiilor negative sau prin analiza rațională a situațiilor și a posibilităților care decurg din ea (minimizarea aspectelor adverse ale situației).
2. Ajustarea dorințelor la nivelul percepțiilor (prin micșorarea diferenței între ceea ce o persoană are și ceea ce își dorește).
3. Prin reducerea importanței diferenței dintre dorințe și percepție (printr-o evaluare rațională a importanței evenimentului).
4. Angajarea individuală în exerciții sau tehnici de relaxare pentru a evita efectele negative ale unei situații stresante.

Ar trebui evidențiat faptul că sunt numeroase situații asupra cărora nu avem niciun control sau impact în privința desfășurării evenimentelor. Presiunile și cererile răsărite dintr-un asemenea mediu nu pot fi schimbate pur și simplu prin acțiuni la nivel individual.

Inițiative la un nivel organizațional

Pentru a face față stresului la nivel organizațional, una dintre următoarele inițiative poate fi urmată:

1. Redesenarea sarcinilor de lucru;
2. Redesenarea mediului de lucru;

3. Definirea rolurilor;
4. Stabilirea schimburilor de lucru flexibile;
5. Management participativ;
6. Furnizarea feedback-ului și a suportului social pentru angajați;
7. Un sistem de remunerare adecvat;
8. Crearea condițiilor pentru exerciții;
9. Schimbarea mediului fizic;
10. Schimbarea atmosferei organizaționale;
11. Schimbarea structurii organizaționale;
12. Selecție și relocare;
13. Managementul conflictelor la locul de muncă, etc.

Majoritatea programelor pentru depășirea stresului sunt concentrate asupra individului, față de ajutarea angajaților fie să reexamineze nivelul de stres al condițiilor lor de muncă sau să facă față factorilor de stres la locul de muncă. Există o tendință pentru organizații de a se implica în modificarea evaluărilor cognitive de către angajați în privința factorilor de stres și a consecințelor lor, mai curând decât în eliminarea ori reducerea factorilor de stres. Acesta este și motivul pentru care încă avem astăzi programe preponderente care oferă consiliere pentru angajații sub presiune psihologică, mai curând decât programe care schimbă natura muncii ori stilul de management, ca o măsură pentru prevenirea apariției stresului legat de job în primul rând. Totuși, este un fapt pozitiv că organizațiile devin din ce în ce mai doritoare să învețe și să se schimbe, adoptând mai multe strategii utile pentru reducerea stresului legat de job



Când discutați schimbări organizaționale, există pericolul pentru colegi să se simtă distanțați de propriile responsabilități și să se mute într-o poziție de “control extern” – organizația trebuie blamată. Încurajați-i să gândească prin prisma unor alternative, posibilități și sugestii și nu a unor scuze.



Viziunea și semnificația atașată muncii pe care o facem are un rol major în performanța muncii. Faceți un efort pentru a vă asigura că colegii voștri cunosc mereu esența muncii lor. Aceasta este baza pentru eforturile depuse, care îi face membri importanți ai echipei și le încurajează loialitatea și apartenența.

Organizațiile care obțin cele mai bune rezultate în activitatea lor sunt aproape întotdeauna organizații care au descoperit că oamenii sunt forța conducătoare din punct de vedere organizațional. Această descoperire este fundația pentru teza “organizației care învață” – este clar că aceia care doresc să învețe sunt liderii organizaționali și apoi toți aceia dintre noi care aparținem unei anumite companii.

Cu alte cuvinte, o organizație care învață este un termen care se raportează la o cultură organizațională în care pur și simplu “characterul organizației” nu poate fi separat de cel al oamenilor care o compun. Pentru a crea o “organizație care învață” este implacabil pentru fiecare dintre noi să muncim la propria dezvoltare personală, în timp ce organizația susține și pune în valoare o asemenea dezvoltare. Numai o organizație așezată astfel poate să vorbească și să se gândească la motivare, de exemplu stresul pozitiv care conduce la dezvoltare, lăsând la o parte stresul negativ care are consecințe dăunătoare atât pentru angajați cât și pentru organizația însăși.

Definiția unei viziuni (ceea ce dorim pentru) și a unei imagini clare a realității (ceea ce avem) dă naștere a ceea ce poate fi caracterizat ca un efort creativ, o forță care conjugă viziunea cu realitatea, generată de tendința naturală de schimbare. Oamenii care posedă un nivel înalt de cunoștințe, care sunt ghidați de propriile aspirații pentru învățarea continuă și de a obține rezultatele pe care și le doresc, aceștia sunt spiritul unei organizații care învață și se schimbă. Învățarea individuală nu implică învățarea organizațională, dar fără ea pur și simplu nu există învățare organizațională. Învățarea este un complex mult mai complex decât acumularea de noi informații; este un proces care include o dezvoltare personală completă și o capacitate de a obține rezultatele înalte stabilite, un proces pe termen lung bazat pe dorința personală de schimbare și de pregătire a dorințelor pentru a atinge succesul. Acei indivizi care investesc în dezvoltarea lor personală trăiesc și funcționează pe baza principiilor unui anumit cod al celor care învață. Ei “nu eșuează niciodată în atingerea obiectivelor”. Și asta datorită faptului că au reușit să devină conștienți de faptul că cunoașterea nu este ceva ce posezi; mai curând, este un proces care durează toată viața. Aceștia sunt oameni dedicați posturilor lor și care își asumă inițiativele. Au un simț al responsabilității mult mai larg și mai intens față de sarcinile lor. Învață repede și obțin succesul.

De aceea o organizație modernă, una care învață și se schimbă, fără nicio excepție, se luptă pentru ei și investește în

dezvoltarea personală a angajaților săi; aceasta este singura garanție pentru o organizație competitivă care are succes pe piața globală.

1.3. Modele mentale

Dezvoltarea personală nu poate fi separată sau exista independent de modelul mental al individului. Este inclus în atitudinile cu rășăcini adânci, generalizări ori chiar idei și presupuneri care au legătură cu înțelegerea personală a lumii; acțiunile pe care le întreprindem sunt aliniate cu acesta. Se întâmplă adesea ca oamenii să nu fie conștienți de propriile modele mentale și de impactul pe care acestea le au asupra comportamentului lor. Două persoane au modele mentale diferite. Ei percep și descriu același eveniment diferit și, de aceea, se concentrează pe detalii diferite. Asta crează modul în care modelele mentale dau formă percepției individuale, care este la fel de importantă pentru management. Modelele mentale nu definesc numai modul în care înțelegem lumea, dar și maniera în care acționăm.

1.4. Viziunea comună

Este o viziune căreia toți angajații de pe fiecare nivel al organizației îi sunt dedicați, dar este de asemenea o expresie a viziunii individuale. Ea crează un sentiment de apartenență și unitate și schimbă comportamentul individului față de organizația căreia îi aparține. Nu mai este “compania lor”, ci “compania noastră”. O viziune comună este primul pas către crearea unei identități comune pentru oameni cu atitudini diferite, care-i face capabili să muncească împreună pentru a realiza o asemenea viziune.

1.5. Perfecționarea echipelor

Echipa este componenta de bază pentru învățare în organizațiile moderne. De aceea, cineva ar putea să spună că dacă o echipă nu învață, nu se dezvoltă sau nu progresează, nici organizația nu învață, nu se dezvoltă sau nu progresează. Cu cât învățăm mai mult, cu atât suntem mai conștienți de ignoranța noastră. O organizație nu poate fi “remarcabilă” în privința atingerii unei stări permanente de perfecțiune. Fiecare organizație este într-un proces permanent de evaluare și verificare a disciplinei de învățat, care o face mai bună sau mai slabă. Perfecționarea echipei se bazează pe o viziune comună și pe dezvoltarea individuală. De aceea, ca regulă, echipele de succes sunt compuse din individualități de succes.



Cum ar trebui să explicați importanța viziunii: Doi zidari fac aceeași muncă. Când primul a fost în trebat ce face el a răspuns: “Așez pietre”, în timp ce al doilea a spus “Construiesc o biserică”. Performanța căruia credeți că este mai bună și care dintre ei obține mai multă satisfacție din munca lui?

11 Cum să faceți o prezentare de succes?

Comunicarea este fundamentul unei bune prezentări. Competențele de comunicare sunt dobândite și dezvoltate și constituie o parte a procesului de dezvoltare personală.

În literatură, regulile pentru o comunicare eficientă evidențiază competențele de comunicare pe care fiecare persoană care participă la comunicarea formală și informală trebuie să le posedă. Cele mai importante competențe de comunicare pe care fiecare persoană, ca și prezentator, ar trebui să le posedă se referă la scris, vorbit și ascultat.

Capabilitatea de a scrie este deosebit de importantă ca abilitate de comunicare, chiar mai mult în această eră globală, electronică, în care redactarea e-mail-urilor este o activitate indispensabilă în cursul unei zile. În scopul realizării unei prezentări de succes, este necesar ca prezentatorul să fie competent în scrierea unui sumar al materialului care este prezentat. A ajunge să cunoști conținutul este primul pas spre crearea unui text care va atrage și va păstra atenția participanților. În termenii procesului de comunicare, această competență de comunicare înseamnă că individul posedă capacitatea de a prezenta un subiect într-o manieră care poate fi înțeleasă de o audiență largă cu niveluri diferite de educație sau experiență de muncă. Mai mult, posedând această abilitate, prezentatorul este capabil să atragă atenția audienței, convingându-i și activându-le emoțiile în linie cu mesajul transmis. În plus față de comunicarea scrisă, prezentatorul ar trebui de asemenea să posedă abilități de comunicare orală. Când se ajunge la prezentarea orală, prezentatorul posedă abilitățile unui foarte bun vorbitor dacă știe cum să combine cuvintele, să le unească și să obțină un maxim de înțelegere și de forță prin discurs. Acesta trebuie să fie capabil să vorbească efectiv, indiferent dacă vorbește la un training de management, la o întâlnire a angajaților de la cel mai jos nivel ori la o conferință de o excepțională importanță pentru organizație.

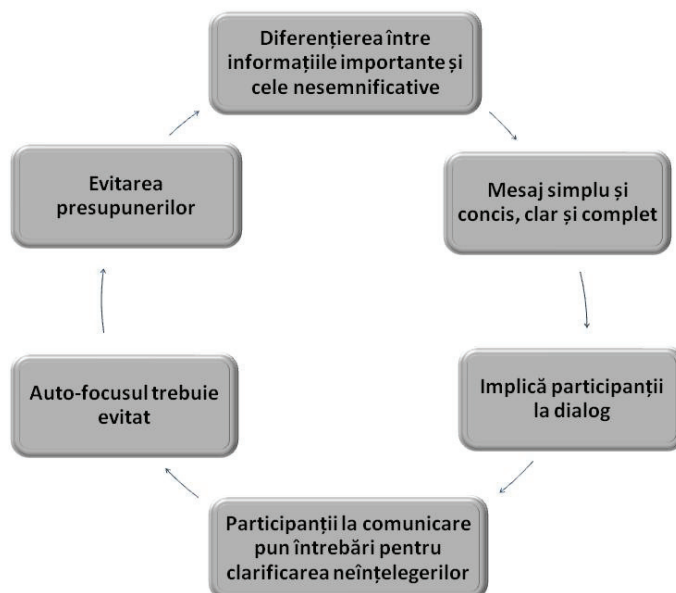
A treia cea mai activă competență de comunicare este ascultarea, care are loc mai întâi prin primirea unui mesaj. Capacitatea de a asculta activ, de a absorbi nu numai faptele superficiale, ci și să examinați subiecte mai subtile, este o abilitate crucială pentru cei care comunică. Acesta este momentul în care devine evident că comunicarea nu este un proces unidirecțional. Ascultarea activă constituie o parte crucială a procesului prin intermediul feedback-ului livrat către persoana care a transmis mesajul inițial.

În plus față de aceste trei competențe de comunicare ale prezentatorului, el trebuie să mai aibă multe alte abilități de comunicare, care includ unele dintre cele expuse mai jos:

- Să fie capabil să distingă informația importantă de cea lipsită de importanță
- Să transmită un mesaj simplu și concis, clar și complet
- Să angajeze participanții într-un dialog
- Să încurajeze participanții la comunicare să pună întrebări pentru a clarifica orice posibilă neînțelegere
- Concentrarea numai asupra propriei persoane trebuie evitată
- Evitarea oricăror presupuneri este indispensabilă

Prima abilitate de comunicare a prezentatorului include abilitatea de a selecta numai mesajele importante și transmiterea lor într-o manieră simplă și clară, evitând în același timp orice detalii și digresiuni derutante sau care nu sunt necesare. Mai mult, el ar trebui să cunoască mesajul transmis într-un mod simplu și concis. O altă abilitate este cea de a angaja în mod egal toți participanții în procesul de comunicare, atunci când este necesar pentru a evita orice filtrare și distorsionare a informației. În plus, prezentatorul ar trebui să-și ajute interlocutorii punându-le întrebări specifice referitoare la ceea ce au înțeles din mesaje, motivându-i să pună întrebări până când ajung la o înțelegere completă. Prezentatorul ar trebui să se mai gândească cui îi este destinat mesajul, în loc să se concentreze numai asupra mesajului care se transmite. Competențele de prezentare includ și evitarea presupunerilor și procesarea certitudinii că mesajul a fost înțeles. Concomitent, informația corectă va fi furnizată, iar zvonurile care conduc spre concepții greșite vor fi prevenite.

Următoarea schemă a fost pregătită cu scopul unei clarificări explicite a acestor competențe de prezentare:



12

Cum să deveniți un trainer de succes?

Cea mai bună pregătire este experiența practică. Mesajele venite din experiență sunt cele care sunt cel mai bine primite de participanții la training. De aceea, în această parte vom prezenta pașii specifici care apar din practică și determină eficiența training-urilor.

Primul pas este confirmarea că orice training înseamnă o schimbare. De aceea, e foarte important să înțelegem principiile acceptării schimbărilor. Vă rugăm să aveți în minte următoarele reguli, care se aplică participanților care sunt puși în fața unei nevoi de schimbare, în cazul nostru un training:

“Spune-mi, voi uita; arată-mi, voi ține minte; implică-mă, voi înțelege”.

Cu această perspectivă în minte, cel mai important lucru este să furnizăm participanților următoarele în cursul unui training:

Conexiunea cu practica:

Vi s-a întâmplat vreodată asta?

Ați fost vreodată într-o asemenea situație? Ce ați făcut? Care a fost rezultatul acțiunii dumneavoastră?

Conexiunea cu experiența de viață:

Cum reacționați de obicei la stres și presiune?

În ce situații ați prefera să reacționați diferit față de cum o faceți în mod normal?

Conexiunea cu grupul:

Cum ar putea colegii să vă ajute pentru a deveni mai bun la locul de muncă?

Ce putem face astăzi pentru a vă da mai multă autoîncredere?

În timpul training-ului, este necesar să țineți minte necesitatea păstrării atenției participanților, cași indicatorii obiectivi ai rezultatelor așteptate din partea acestei formări profesionale. În timpul cursurilor cu durată de 90 de minute, participanții petrec 80% din timp ascultând, 20% elaborând ceva în mod activ, și este de așteptat să rețină 8% din materialul prezentat. De aceea, este deosebit de important pentru dumneavoastră să știți ce vreți să-și amintească participanții și cum să li se potrivească ceea ce-și amintesc din această parte de 8%.

Pentru un training eficient este important să existe un prezentator bun, care este capabil să facă față fricii de scenă, are o agendă și o bună pregătire prealabilă a training-ului. Când planificați un training, trebuie să țineți minte că un bloc de ascultare activă nu poate fi mai lung de 90 de minute; dacă includeți un workshop și o parte practică pentru participanți, atunci blocul poate fi de până la 150 de minute. Este necesar să pregătiți o agendă a desfășurării cursului.

Trebuie să țineți minte că teama de scenă este normală și probabil o veți simți. Fundalul fricii de scenă este ideea că dacă ne arătăm propria slăbiciune, ne vom diminua valoarea în ochii celorlalți. Așadar, este bine să ținem minte că frica de scenă este o reacție normală înainte de un training ori un curs (frica de scenă pozitivă). Nu vi se întâmplă numai dumneavoastră; toți prezentatorii și formatorii se simt la fel. În acest scop, încercați să evitați orice atitudine irațională care vă va apăsa suplimentar. O atitudine tipic irațională este convingerea că trebuie să fiți perfecți și să vă facinați audiența. Gândurile care vă împing spre frica de scenă sunt: “Ceilalți vor afla despre ce vorbesc, ciudat.” “Ei știu tot ceea ce am de spus, nu le spun nimic nou”; “Vocea va începe să-mi tremure”...

Pentru a stăpâni frica de scenă, este bine să știți că:

- Frica de scenă este cea mai cercetată teamă imediat după cea de moarte.
- O pregătire adecvată este cel mai bun instrument în lupta împotriva fricii. Acesta este un segment inevitabil al unui discurs bun, în timp ce repetarea prezentării este cea mai bună armă împotriva fricii de scenă.
- Audiența vede mult mai puțin trac decât cel pe care-l simțiți.
- Nu vă gândiți la oameni, concentrați-vă asupra subiectului.
- Înainte de a începe, întindeți-vă fața și gâtul și inspirați și expirați adânc de câteva ori. Vă puteți chiar îngâna înainte de discurs.
- Dacă vă blocați și vă pierdeți șirul gândurilor, repetați ceea ce ați spus anterior, spuneți ceva general despre subiect, puneți o întrebare și gândurile se vor întoarce la dumneavoastră.
- Dacă sunteți copleșit de trac la început, priviți spre un participant care știți că este interesat de ceea ce spuneți. Apoi, o dată ce vă relaxați, alegeți trei puncte asupra cărora să vă concentrați privirea.

Agățându-vă de aceste cunoștințe, puteți începe și deschide cursul, prezentați-vă...

... Spuneți ceva despre dumneavoastră care considerați că trebuie știut.

Dați o introducere despre training:

Enunțați scopul training-ului.

Cereți-le participanților să se uite în agendă împreună cu dumneavoastră și să discute subiectele anunțate.

Informați-i referitor la tehnicile de lucru la care se pot aștepta.

Rugați-i pe participanți să se prezinte și să spună ceva despre ei și dați-le un feedback după fiecare activitate.

Un alt lucru obligatoriu este să aveți o discuție la sfârșitul training-ului, ca o încheiere a procesului în care fiecărui participant i se cere să împărtășească ce fel de experiență a fost, ce cred că ar putea aplica în munca lor deja de a doua zi, ce a fost dificil pentru ei să înțeleagă...

Cu toate aceste clarificări și cu experiența pe care-o aveți, sunteți gata pentru training.



Studiu de caz nr. 1 - “Banii nu sunt totul”

Viața nu fusese deloc blândă în ultimul timp cu Dan. Și-a pierdut slujba de șofer pentru că într-un moment de distracție provocase un accident de mașină și, mai mult, poliția i-a suspendat permisul de conducere. Mai rău, a fost dat în judecată pentru plata daunelor. Ca unic susținător al familiei sale, fără niciun job și cu datorii împovărătoare, viitorul său părea întunecat.

Dan era într-o situație disperată, trebuia să-și găsească rapid un nou job. Se gândea că fiind deja trecut de cincizeci de ani va fi destul de dificil să-și găsească un post.

Din fericire, după câteva luni a reușit să se angajeze ca agent de securitate. Postul nu era simplu și nici prea bine plătit. Dar nu avea nicio altă opțiune, așa că a acceptat. A fost numit la poarta unei mari rafinării și aici i se cerea să verifice intrarea și ieșirea camioanelor cisternă pentru respectarea reglementărilor de securitate și siguranță. În plus trebuia să le verifice actele, să completeze și să înmâneze fiecărui șofer un permis special. Deși fusese instruit și beneficiase de o săptămână de inducție la noul post, se simțea încă pus sub presiune atunci când camioanele formau o coadă așteptând ca el să completeze actele. Șoferii se enervau de obicei și-i aruncau vorbe de ocară, în timp ce claxonau isteric.

De aceea ar fi preferat să lucreze în schimbul de noapte când traficul era mai relaxat și plata era mai mare. Datorită compensațiilor pentru lucrul de noapte adăugate la salariu, în ultima lună a câștigat mai mult decât câștiga de obicei ca șofer.

Așa că, a cerut să fie trecut mai mult în tura de noapte și când a atins norma legală de muncă a început să facă ore suplimentare, prin aranjamente particulare, pentru a-și înlocui colegii care aveau nevoie de timp liber, din diferite motive, în cursul lunii. Și într-adevăr a început să câștige bani frumoși, cumulând schimburile de noapte cu orele suplimentare, care depășeau cu mult timpul normal de muncă într-o lună.

Pe de altă parte, avea din ce în ce mai puțin timp pentru odihnă și somn. Momentele petrecute cu familia erau rare și din ce în ce mai scurte. Pentru că weekend-urile lucrate erau mai bine plătite, Dan a renunțat până

și la tradiționalul meci de fotbal de sâmbătă cu prietenii, pentru a merge la muncă.

Totuși, după mai puțin de un an a reușit să-și plătească datoriile și să se simtă mai sigur din punct de vedere financiar, dar în același timp a început să simtă și unele schimbări nu tocmai plăcute. S-a îngrășat, adormea mai greu și uneori se trezea mai obosit decât se culcase. A devenit certăreț, țipând adesea la șoferi ori contrazicându-se cu colegii agenți de securitate. Se certa și cu cei de acasă. Mai ales soția, dar și copiii aveau o viață grea cu el pentru tot felul de nimicuri ori fără niciun motiv evident.

Dar nu a acordat o prea mare atenție acestor schimbări. Banii erau prea importanți pentru el. Acum făcea economii pentru a-și cumpăra o mașină nouă. Se gândea să o folosească pentru a-și suplimenta veniturile angajându-se în timpul liber ca șofer la Uber.

Dar într-o zi, compania pentru care lucra l-a trimis pentru a-și face controlul medical anual. Și doctorul nu a fost mulțumit. Avea tensiunea sanguină crescută și glicemia încă și mai mare. A fost trimis imediat la spital pentru mai multe investigații.

Din fericire, semnalele de alarmă fuseseră descoperite la timp, dar doctorii i-au spus să o lase mai ușor, să se odihnească mai mult și să înceapă un tratament medicamentos, pentru că altfel boala de inimă se va agrava.

Doctorii i-au cerut și să-și schimbe stilul de viață. Gata cu orele suplimentare și schimburile de noapte fără o odihnă adecvată și o perioadă de recuperare. Trebuia de asemenea să-și supravegheze greutatea și să urmeze o dietă sănătoasă. Și cel mai important, Dan trebuia să înceapă să facă în mod regulat exerciții fizice; în acest fel se putea întoarce la acel meci de fotbal cu prietenii din fiecare sâmbătă.





Studiu de caz nr. 2 – “Siguranța pe primul plan”

Ana era o mama singură pe la 45 de ani. Cu aproape 10 ani în urmă, se hotărâse să-și părăsească soțul care o bătea și de atunci își luase soarta în propriile mâini. Era o femeie puternică, muncitoare, mereu în căutarea unei slujbe mai bine plătite care s-o ajute să facă față facturilor din ce în ce mai mari și pentru a reuși să pună copiilor o pâine pe masă. Din fericire, mama ei a ajutat-o mult cu copiii și cu menajul, așa că aceasta însemna mult pentru Ana.

La un moment dat s-a angajat într-o firmă de confecții. Era foarte mulțumită de locul de muncă, dar din nefericire, datorită crizei economice, fabrica a fost relocalizată în altă țară și Ana a trebuit să-și găsească un post de agent de securitate într-un centru logistic.

A avut dificultăți în a se adapta la noul loc de muncă. Era foarte diferit de precedentul. Interacționând cu multă lume în fiecare zi nu se simțea foarte bine, fiind o persoană introvertită. Mai mult, prea multele reglementări pe care trebuia să le respecte îi dădeau aproape o stare de anxietate. Mai ales regulile de siguranță erau destul de dure datorită traficului constant de trenuri, camioane și motocicletiști care roiau prin Centrul Logistic, existând în acest fel riscul producerii unor accidente. Mai demult chiar avuseseră loc niște accidente, iar managementul era ferm și insista pentru respectarea regulilor.

Deși fusese bine instruită, încă se mai lupta să facă față volumului mare de informații și cunoștințe noi, care trebuiau assimilate și aplicate în fiecare zi.

Turul de verificare din timpul schimbului de noapte era sarcina sa cea mai dificilă. Trebuia să urmeze o serie de proceduri specifice, complexe, diferite pentru fiecare grup de depozite în conformitate cu mărfurile depozitate. Chiar și mersul dintr-un loc în altul necesita mult efort și multă concentrare. Era destul de mult de mers și trebuia să urmeze doar drumurile marcate pentru siguranță, de-a lungul căilor de transport interioare și trebuia în același timp să fie atentă la trafic.

Fiecare asemenea tur era ca o muncă herculeană pentru Ana și de fiecare dată o termina epuizată.

Și colac peste pupăză, pe lângă dificultățile de la locul de muncă, a început să aibă și probleme acasă. Mai

întâi, mama ei a avut un atac cerebral. I-a supraviețuit, dar acum ea era cea de care trebuia să aibă grijă cineva în permanentă. Apoi, fostul ei soț, care devenise alcoolic, a început s-o bată la cap cu cereri de bani repetate, uneori fiind chiar agresiv. Așa că viața devenea din ce în ce mai grea pentru Ana.

Deși copiii, acum adolescenți, o ajutau cu schimbul la îngrijirea bunicii, atunci când ea era la muncă, Ana tot trebuia să se împrumute cu bani pentru a face față cheltuielilor cu tratamentul medical și medicamentele.

Ea se simțea depășită de grijile zilnice cu mama ei, de problemele cu soțul abuziv și apăsată mereu de nevoia de a câștiga tot mai mulți bani pentru a-și plăti datoriile.

La asta se gândea când a început încă un tur de verificare pe timp de noapte. Dar între timp reușise să se adapteze la locul de muncă și se simțea mai bine în timpul lungii deplasări între depozite. Chiar se hotărâse să încerce să-și oprească gândurile negative. Cu o săptămână înainte aplicase pentru un al doilea job cu timp parțial și fusese chemată deja la interviu. Avea mare nevoie de încă o sursă de venit. Se tot gândea la ce trebuia să îmbrace și ce ar trebui să spună pentru a-și impresiona potențialii angajatori, când a simțit dintr-o dată un camion apropiindu-se în viteză. Cumva, fără să-și dea seama, părăsise zona pietonală de siguranță și ajunsese pe mijlocul șoselei.

Lumina puternică a farurilor camionului a fost ultimul lucru pe care l-a mai văzut.

Stresul zilnic acumulat o făcuse neatentă, iar prețul plătit a fost îngrozitor...





Studiu de caz nr. 3 - “Chestii plictisitoare”

Victoria fusese promovată recent ca manager de securitate și răspundea de operațiile de securitate ale unui centru expozițional și de conferințe.

Centrul găzduia de obicei peste 60 de evenimente pe an, mai ales în timpul primăverii și a toamnei. Ea coordona o echipă de 42 de agenți de securitate, care lucrau în schimburi de câte 12 ore.

Chiar dacă o mare parte din an era vorba de o rutină de verificare repetitivă, munca de asigurare a securității devenea destul de complicată în timpul evenimentelor. Managementul de securitate pentru un loc cu sute de expozanți și vizitatori nu reprezenta o sarcină simplă. Și indiferent de complexitatea unui eveniment, ea se ridica la înălțimea sarcinii.

Avansase în rang pas cu pas, începând de jos, ca agent de securitate. Dar fusese foarte ambițioasă, studiasse și învățase mult. Fusese deosebit de motivată pentru a reuși, mai ales pentru că dorise să dovedească faptul că, în ciuda convingerii împământenite, securitatea nu era doar „o lume a bărbaților”. Visul ei era să devină într-o zi manager de securitate la o mare corporație.

Deși era severă și pretențioasă ca șef, Victoria câștigase respectul întregii echipe de securitate. Victoria își dorea ca echipa ei să fie mereu pregătită și competentă pentru job și în consecință se concentra pe creșterea numărului de ore de training. Pe de altă parte, cea mai mare problemă cu care se confrunta era fluctuația tot mai mare a personalului. Vara era sezonul când mulți agenți cu experiență se hotărau să-și părăsească jobul, lăsând-o cu începătorii și o grămadă de probleme de înlocuire a personalului. Se simțea deosebit de frustrată și căuta răspunsuri și soluții pentru a opri plecările personalului cu experiență. Un specialist în resurse umane i-a spus că stresul era motivul cel mai frecvent de părăsire a locului de muncă. Dar “cum putea să fie ăsta motivul?” se întreba Victoria. Ea considerase mereu că primăvara și toamna, pline de evenimente, sunt perioadele cele mai stresante ale anului, atunci când

aveau loc târgurile și conferințele, punând multă presiune pe umerii agenților de securitate. Dar surprinzător, i s-a spus că plictiseala și rutina pot fi la fel de stresante ca și supraîncărcarea și alți factori puternici de stres.

Ea și-a făcut propria investigație, discutând cu foști și actuali angajați și acest lucru i-a fost confirmat: plictiseala a fost menționată de cei mai mulți dintre ei ca principalul motiv de părăsire a jobului.

De aceea, Victoria a început să se gândească ce să facă pentru a opri acest exod a oamenilor de calitate din serviciul de securitate. Și după ce a citit câteva cărți despre stres și metodele de a-l combate, a venit cu un plan bun.

Mai întâi, a reconfigurat posturile de securitate. Și-a alocat agenții de securitate în mai multe misiuni de patrulare. Menținându-i în mișcare în locul unor poziții staționare, circulația lor sanguină s-a îmbunătățit, ajutându-i să-și mențină concentrarea și vigilența. În plus, plimbările lungi îi ajutau la eliberarea stresului. Și pentru a le menține motivarea, le-a cerut să-i facă un raport după fiecare patrulare. În acest fel, sarcinile întăreau respectul de sine și sentimentul de utilitate printre agenții de securitate.

În același timp, a mărit numărul pauzelor din timpul zilei și le-a permis agenților de securitate să joace fotbal la sfârșitul schimbului. Aceste măsuri s-au dovedit a fi cele mai populare.

Și astfel, la sfârșitul verii următoare, Victoria a reușit să nu mai înregistreze nicio plecare și să aibă o echipă de securitate mai puțin stresată și mult mai motivată.



Verificarea cunoștințelor



1. Ce este stresul?
2. Enumerați cel puțin câteva din sursele de stres.
3. Descrieți un exemplu de stres pozitiv.
4. Explicați cum înțelegeți relația dintre gânduri și stres.
5. Cum gestionați stresul?
6. Contează stilul de viață în procesul gestionării stresului?
7. Care este relația dintre stres și succesul profesional?
8. Ce semne ne ajută în recunoașterea stresului profesional?
9. Listați câteva exemple prin care ne folosim simțurile pentru a reduce stresul.
10. Care sunt cele mai frecvente surse de stres la agenții de securitate privată?
11. Listați câteva surse de stres legate de condițiile de muncă.
12. Ce este, în opinia dumneavoastră, un lider de succes?
13. Care este legătura dintre bolile cardiovasculare și stres?
14. Care sunt consecințele cele mai semnificative ale stresului profesional asupra organizației?
15. Listați câteva strategii organizaționale pentru reducerea stresului.
16. Cum înțelegeți fraza “o organizație care învață”?
17. Care este legătura dintre viziunea comună și stresul profesional?
18. Au relațiile dintre colegi vreo legătură cu managementul stresului profesional?
19. Ce competențe de comunicare sunt importante în procesul de training?
20. Cum vă veți începe cursul despre stresul profesional?