



**Train Brain *Soft***

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

# UČNI NAČRT

**PREČNIH SPRETNOSTI**

**ZA ZASEBNO VARNOSTNO OSEBJE**



This project is funded  
by the European Union

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

# VSEBINA

1.	TABELA S PODATKI O IZVAJALCU USPOSABLJANJA.....	3
2.	PRAVNA PODLAGA ZA DODATNO USPOSABLJANJE IN IZPOPOLNJEVANJE .....	4
3.	UTEMELJITVE ZA UVEDBO PROGRAMA USPOSABLJANJA IN IZPOPOLNJEVANJA.....	5
	3.1 Definicija problema	
	3.2 Uvedba stalnega izpopolnjevanja in usposabljanja ter potrebe trga dela	
	3.3 Povezava s sodobnim znanstvenim pristopom znanja	
4.	MEHKE VEŠČINE NA PODROČJU ZASEBNEGA VAROVANJA .....	10
	4.1 Pomembnost mehkih veščin na področju zasebnega varovanja	
5.	CILJ IN NALOGE PROGRAMA IZPOPOLNJEVANJA IN USPOSABLJANJA .....	12
	5.1 Splošni cilj	
	5.2 Specifični cilj (naloge)	
6.	PRIČAKOVANI REZULTATI (PRIDOBLJENE SPRETNOSTI) .....	15
	6.1 Na področju komunikacije	
	6.2 Na področju človekovih pravic in svoboščin	
	6.3 Na področju obvladovanja stresa na delovnem mestu	
7.	ZNAČILNOSTI IN MODULARNE STRUKTURE PROGRAMOV USPOSABLJANJA IN IZPOPOLNJEVANJA.....	17
	7.1 Vrsta programa	
	7.2 Segmenti (področja) / tečaji	
	7.3 Upravičenci po vsebinah	
	7.4 Trajanje usposabljanja	
	7.5 Način in financiranje	
	7.6 Pogoji za pristop na usposabljanje	
	7.7 Metodologija izvajanja usposabljanja	
	7.8. Ocenjevanje in vrednotenje	
	7.8.1 Ocenjevanje udeležencev – vsebine usposabljanja	
	7.8.2 Vrednotenje uspešnosti usposabljanja	
	7.9. Modularna struktura programa usposabljanja	



8. SPLOŠNI PROGRAM USPOSABLJANJA PO POSAMEZNIH VSEBINAH .....	18
8.1 SPLOŠNI PROGRAM USPOSABLJANJA ZA VSEBINE VEŠČINE KOMUNIKACIJE V ZASEBNEM VAROVANJU .....	19
8.1.1 Podatki o izvajalcu usposabljanja	
8.1.2 Podatki o predavateljih / trenerjih	
8.1.3 Osnovni podatki o predmetu	
8.1.4 Opis predmeta in ključne besede (izrazi)	
8.1.5 Pričakovani cilji in rezultati	
8.1.6 Metodologija usposabljanja in ocena	
8.1.7 Sestava predmeta - vsebine (osnovne smernice)	
8.1.8 Sodelovanje z zunanjimi ustanovami	
8.1.9 Gradiva in delovni meteriali	
8.2 SPLOŠNI PROGRAM USPOSABLJANJA ZA VSEBINE ČLOVEKOVE PRAVICE IN TEMELJNE SVOBOŠČINE V ZASEBNEM VAROVANJU.....	26
8.2.1 Podatki o izvajalcu usposabljanja	
8.2.2 Podatki o predavateljih / trenerjih	
8.2.3 Osnovni podatki o predmetu	
8.2.4 Opis predmeta in ključne besede (izrazi)	
8.2.5 Pričakovani cilji in rezultati	
8.2.6 Metodologija usposabljanja in ocena	
8.2.7 Sestava predmeta - vsebine (osnovne smernice)	
8.2.8 Sodelovanje z zunanjimi ustanovami	
8.2.9 Gradiva in delovni materiali	
8.3 SPLOŠNI PROGRAM USPOSABLJANJA ZA VSEBINE OBVLADOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU V ZASEBNEM VAROVANJU.....	33
8.3.1 Podatki o izvajalcu usposabljanja	
8.3.2 Podatki o predavateljih / trenerjih	
8.3.3 Osnovni podatki o predmetu	
8.3.4 Opis predmeta in ključne besede (izrazi)	
8.3.5 Pričakovani cilji in rezultati	
8.3.6 Metodologija usposabljanja in ocena	
8.3.7 Sestava predmeta - vsebine (osnovne smernice)	
8.3.8 Sodelovanje z zunanjimi ustanovami	
8.3.9 Gradiva in delovni materiali	



# TABELA O IZVAJALCU USPOSABLJANJA

# 1

<b>Naziv</b>	Zbornica, združenje ali druga oblika nacionalnega pristojnega organa, pristojnega za področje zasebnega varovanja.
<b>Vrsta usposabljanja</b>	Stalno izpopolnjevanje, specialistična usposabljanja za razvoj mehkih veščin za zasebno varnostno osebje.
<b>Ostala organizirana usposabljanja istega izvajalca</b>	Obvezno osnovno usposabljanje za pridobitev licence za zasebno varovanje; specialistična usposabljanja na različnih področjih, osredotočena na področje zasebnega varovanja.
<b>Podatki o predavateljih / trenerjih</b>	Posamezniki, imenovani za posamezna področja obveznega usposabljanja; Strokovnjaki iz visokošolskih zavodov, višješolskih ustanov ter posamezni strokovnjaki iz stroke.
<b>Podatki o lokaciji in prostorih usposabljanja</b>	Zbornica, državni organ ali združenje mora zagotoviti material – tehnične pogoje za izvedbo usposabljanja.



# *PRAVNA PODLAGA ZA DODATNO USPOSABLJANJE IN IZPOPOLNJEVANJE*

# 2

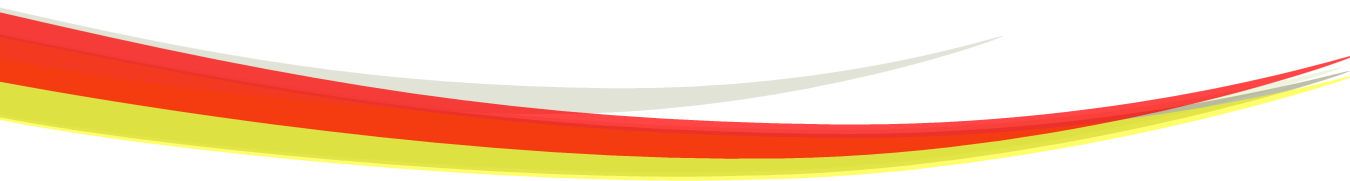
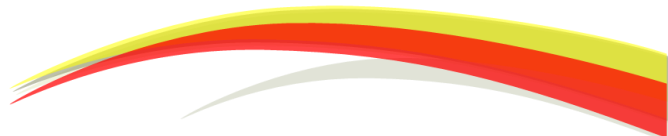
Razlog za dodatno izpopolnjevanje in usposabljanje zaposlenih v zasebnem varovanju v primerjalnih zakonodajah, pogosto najdemo v določbah, ki določajo namen zasebnega varovanja in pomen njegove ustanovitve, katerega cilj je zagotavljanje kakovostnih varnostnih storitev osebja, ki ga odlikuje strokovnost in profesionalnost, ter usposobljenost, ki se nenehno izboljšuje in nadgrajuje.

Pravni akti, ki določajo te cilje, so pogosto zakonske podlage, ki urejajo to področje, kakor tudi stranske določbe in uredbe za pravilno izvajanje ustreznih zakonov, tudi statutov in podobnih aktov, ki urejajo pristojnosti zbornic in drugih oblik organizacij na tem področju.

Izboljšanje strokovnega znanja ponudnikov zasebno varnostnih storitev, ki se najprej preveri že ob sami pridobitvi licence, po uspešno opravljenem preverjanju za posamezno področje, se lahko doseže z nenehno nadgradnjo že pridobljenih znanj in spretnosti, kot tudi s pridobitvijo novih.

Zato, dodatno usposabljanje in izpopolnjevanje, katerega cilj je izboljšanje osnovnega strokovnega znanja, ni le pravica in priložnost, ampak tudi obveznost državne ustanove pristojne za dejavnost zasebnega varovanja, da doseže splošno pravno in zakonsko določene cilje v tej smeri.





# OBRAZLOŽITEV UVEDBE PROGRAMA DODATNEGA USPOSABLJANJA IN IZPOPOLNJEVANJA

## 3

### 3.1 DEFINICIJA PROBLEMA

Uvedba programa dodatnega izpopolnjevanja in usposabljanja ponudnikov storitev zasebnega varovanja, je nastala kot rezultat več študij, ki jih izvajajo ponudniki sami, kot tudi druga strokovna in širša javnost.

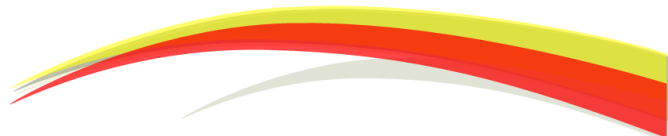
Poročilo raziskave prečnih spretnosti zasebno varnostnega osebja, ki je bilo podano v okviru projekta "Train Brain Soft – razvoj standardiziranega kurikuluma in e-orodij za zaposlene v zasebnem varovanju" ki ga podpira evropski program Erasmus +, in ga izvaja makedonska Zbornica za zasebno varovanje, skupaj z drugimi strokovnimi ustanovami iz Slovenije, Romunije, Norveške in Hrvaške, je pokazala resno vrzel med potrebami, ki nastajajo pri opravljanju dnevnih nalog in obstoječega znanja, pridobljenega z obveznim osnovnim usposabljanjem zasebno varnostnega osebja. Raziskava je pokazala, da je potrebno usmeriti pozornost k pridobitvi dodatnih znanj in spretnosti na treh ključnih področjih: komunikacije, človekovih pravic ter obvladovanju stresa.

Ugotovitve druge študije<sup>1</sup> so naslednje: v segmentu raziskave, ki je osredotočena na usposabljanje zasebno varnostnih delavcev, v smislu stalnega usposabljanja je pokazala jasne zaključke. Več kot 80 % vprašanih zaposlenih zasebno varnostnih delavcev je odgovorilo, da sodelujejo v osnovnih strokovnih usposabljanjih ne glede na to, da jih družbe sicer pošiljajo tudi na druga, tako, osnovna, kot specialistična usposabljanja in izpopolnjevanja. Ob enem pa so vprašani izrazili potrebo po dodatnih specialističnih izpopolnjevanjih, predvsem na področju varnostne kulture, komunikacije, uporabe ukrepov, protipožarne zaščite, uporabe strelnega orožja itd.

---

<sup>1</sup> Raziskava, ki je bila opravljena s strani Zbornice za zasebno varovanje Republike Makedonije, v zvezi s pripravo Strategije za razvoj zasebnega varovanja v Makedoniji, katere rezultati so bili objavljeni v Strategiji, sprejeti dne 11.07.2016.





Poleg tega so vprašani izrazili potrebo po nadaljnem specialističnem izpopolnjevanju v tem poklicu, ki bo krilo vsebine trenutnih trendov in zagotovilo neprekinjeno profesionalizacijo pri opravljanju dolžnosti zasebno varnostnega osebja, zlasti na področju fizične varnosti, varstva osebnih podatkov, tehničnega varovanja, prevoza denarja, varovanja javnih zbiranj itd.

Nadaljevalna izpopolnjevanja<sup>2</sup> so obvezna v več državah in sicer v obliki stalnega dodatnega usposabljanja osebja v zasebno varnostni industriji, pri tem pa je vidik problematike v mnogih državah v tem, da je pri taki rešitvi zaznati pomanjkanje vsebin, ki se nanašajo na razvoj mehkih spretnosti. Kot primer, po podatkih CoESS-a / Facts & Figures 2013<sup>3</sup> na Hrvaškem ne obstaja obvezno usposabljanje za višje položaje zaposlenih na zasebno varnostnem področju, kot so menedžerji ali vodje, na nižjih položajih, pa obstajajo možnosti za izvedbo specialističnih usposabljanj. Po podatkih istega vira, so v Romuniji obvezna stalna specialistična usposabljanja in izpopolnjevanja na vseh ravneh in so potrebna za osnovno usposobljenost. Tudi v Sloveniji so obvezna dodatna izpopolnjevanja in usposabljanja, kot tudi v večini ostalih držav v okviru omenjene analize. Kljub navedenemu, pa se v praksi pojavljajo težave, ker, kot navedeno, velja dejstvo, da obstaja formalna odgovornost za dodatna usposabljanja v večini držav, vsebina le teh, pa največkrat ni v skladu s trendi in potrebami trga.

Dodatno pa podobno kažejo tudi rezultati Poročila raziskave prečnih kompetenc zasebno varnostnega osebja v letu 2016<sup>4</sup> in sicer analiza odraža pomanjkanje usposabljanja in izpopolnjevanja mehkih veščin, in da so vsebine teh predvsem zajete v vsebinah komunikacije. Vendar pa so komunikacijske spretnosti zasebno varnostnih delavcev pogosto neustrezno in nezadostno izražene, tako da je dodatno usposabljanje in izpopolnjevanje na tem, kot tudi na ostalih področjih, več kot potrebno.

Očitno je torej, da obvezna osnovna poklicna usposabljanja v zasebnem varovanju potrebna za opravljanje preverjanja, še zdaleč ne izpolnjujejo potrebe po stalnem dodatnem izpopolnjevanju in s tem izboljšanju znanja in spretnosti zasebno varnostnih delavcev. Še vedno pa so, za nadgradnjo strokovne usposobljenosti, najbolj pomembne razvite kompetence in spretnosti, ki sicer niso središče dejavnosti, so pa z njo tesno povezane in nujne za pravilno in uspešno opravljanje nalog v tem okviru.

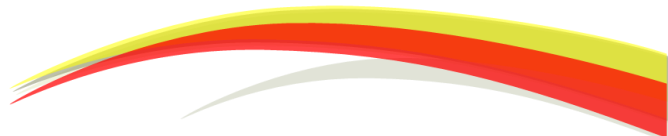
<sup>2</sup> Nadaljevanje

<sup>3</sup> Confederation for Private Security Services, Private Security Services in Europe, CoESS Facts and Figures, 2013

<sup>4</sup> Poročilo raziskave prečnih kompetenc zasebno varnostnega osebja, project "Train Brain Soft", 2016







Istočasno pa veliko število obstoječih strateških dokumentov za razvoj sektorja zasebnega varovanja, označuje stalno izpopolnjevanje kot enega glavnih strateških ciljev za profesionalizacijo sektorja.

Kot je na primer navedeno v strategiji za razvoj zasebnega varovanja v republiki Makedoniji: “je poklicno usposabljanje proces nadaljevalnih aktivnosti za zagotavljanje nadgradnje in obvladovanje osnovnega znanja in spretnosti ter nenehno spodbujanje novih praks. Stalno izpopolnjevanje je pomemben dejavnik za uspeh, zlasti ob upoštevanju da se pogoji in narava dela s časom spreminjata zato obstaja potreba po stalnem usposabljanju in izpopolnjevanju.”

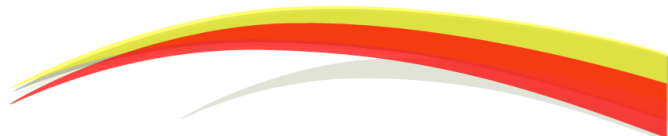
Raziskave torej kažejo, da zaposleni v zasebno varnostnem sektorju, sicer skoraj v vseh primerih opravijo osnovno usposabljanje, to pa ni zadostno jamstvo za visok nivo kakovosti zasebnega varovanja. Poleg tega, pa praksa potrjuje, da je delo zasebno varnostnega osebja zelo kompleksno in zapleteno. Posledično se, od zaposlenih pričakuje široko znanje na veliko različnih področjih in sposobnost dalovanja v posebnih situacijah, narava dela zasebnega varnostnika pa kaže potrebo po obvladovanju mnogih kompetenc in spretnosti, ki sicer ne pripadajo izključno področju zasebnega varovanja.

Obstoječa vrzel, ki se pojavlja med dejanskimi znanji in prakso, nastaja zaradi premalo razvitih sposobnosti zaposlenih v sektorju zasebnega varovanja in sicer v več segmentih, zato se je izkazalo, da je stalno izpopolnjevanje in usposabljanje nujno in potrebno.

### **3.2 UVEDBA STALNEGA IZPOPOLNJEVANJA IN USPOSABLJANJA TER POTREBE TRGA DELA**

Glede na zgoraj navedeno in rezultate raziskave, obstaja očitna potreba na trgu dela po izkušenih, strokovnih delavcih v zasebno varnostnem sektorju. Pridobitev kadra s strokovnim znanjem in pravilnim pristopom glede medosebnih odnosov, bodo ti delavci na zasebno varnostnem področju veliko prispevali in premagali dolgoletno stigmo tega sektorja ter predstavili dejavnost v povsem novi luči za boljšo sprejetost pri širši javnosti. Poleg tega, bo izboljšanje kakovosti storitev zasebnega varovanja, pripomoglo za doseganje pogojev drugih strateških ciljev, kot so profesionalizacija, standardizacija (opredelitev minimalnega plačila za storitev zasebnega varovanja) itd., kar bo poklicu zasebnega varnostnika prineslo več pozitivnosti.





Način stalnega izpopolnjevanja ter usposabljanja v zasebnem varovanju, bo v nadaljevanju določen s strani izvajalca samega, glede na posamezne opredeljene strateške cilje.

Prav tako, pa je potrebno opozoriti, da mora biti stalno izpopolnjevanje zaposlenih v zasebnem varovanju obvezno naravnano tako, da poseže v zakonodajo in bo v bodoče pravno urejeno.

### **3.3 POVEZAVA S SODOBNIM ZNANSTVENIM PRISTOPOM ZNANJA**

Stalno dodatno izpopolnjevanje in usposabljanje se izvaja v skladu z natančno določenim načrtovanim programom (kurikulum) iz katerega so izdelani učni načrti (vsebine predavanj), ki se bodo pojavili v vseh modulih. Učni načrti (vsebine predavanj) bodo zajemali: teme, oziroma vsebine, število ur potrebnih za dosego veščin, cilje in pričakovane rezultate, način izvajanja, potrebna literatura in druga učna gradiva ter materiali, ki se bodo uporabljali pri izvajanju izpopolnjevanja itd.

Stalno dodatno izpopolnjevanje bo osredotočeno na razvoj spretnosti in kompetenc ob upoštevanju do sedaj predhodno pridobljenih znanjih.

Vsi programi (učni načrti), se bodo lahko redno posodabljali glede na zajete teme določenega področja, ki jih je treba prilagajati potrebam trga dela v posameznem obdobju.



# MEHKE VEŠČINE NA PODROČJU ZASEBNEGA VAROVANJA

# 4

Prečne kompetence, znane kot mehke veščine predstavljajo širok spekter znanj, ki so bistvenega pomena pri opravljanju nalog, saj so predvsem namenjene izboljšanju medosebnih odnosov, učinkovitosti pri delu, doseganju ciljev, itd. V evropski uniji so opredeljene kot medresorske spretnosti in kompetence z razlogom združevanja, kar se prenaša na različne poklice. Uporaba teh spretnosti je lahko večnamenska, za njihovo uporabo na različnih področjih pa je nujno potrebno dodatno izpopolnjevanje.

Omenjene študije so pokazale, da kljub temu, da zaposleni v zasebnem varovanju opravijo osnovno usposabljanje, ki je predvsem tesno povezano z njihovimi neposrednimi odgovornostmi in pristojnostmi, tako naročniki, kot širša javnost opozarjata na pomanjkljivosti, kot je neustrezna in nezadostna komunikacija, lahko nesramna in neupravičena v določenih situacijah, kar je lahko vir nevarnosti. Veliko pa je tudi kršitev s strani zaposlenih, ko so vključene ranljive skupine, kot so otroci, starejši, begunci itd.

Te ugotovitve kažejo na potrebo po obveznem dodatnem stalnem izpopolnjevanju in usposabljanju za zaposlene v zasebnem varovanju na vseh ravneh. Pozornost je potrebno usmeriti predvsem na komunikacijske veščine, sposobnost ustreznega ravnanja v situacijah, ki so lahko vir stresa ter proučitev spretnosti za prepoznavo in varovanje človekovih pravic, ki jih imajo državljani nasploh, še posebej pa za specifične skupine in kategorije oseb.

Iz tega razloga, so mehke veščine, ki jih je potrebno razviti pri zaposlenih v zasebnem varovanju, nedvomno iz področja komunikacije in profesionalnega obvladovanja stresa. V nadaljevanju pa je potrebno področje človekovih pravic obravnavati ne samo iz pravnega in političnega vidika temveč obvladovati pravi način izvedbe, predvsem v primerih, ko delavec v zasebnem varovanju posega v pravice in svoboščine državljanov. To pomeni, da človekove pravice niso mehka veščina same po sebi, ampak bodo obravnavane z vidika prepoznavanja in v nadaljevanju pravnega postopka na tem občutljivem področju.



## 4.1 POMEMBNOST MEHKIH VEŠČIN NA PODROČJU ZASEBNEGA VAROVANJA

Namen zasebnega varovanja je z ukrepi zaščititi ljudi in premoženje, pred nezakonitimi dejanji, ki ustrezajo elementom določenega kaznivega dejanja. Preprečitev in zaustavitev takega dejanja pogosto pomeni vstop v zasebnost, kot tudi na področje osebnih pravic druge osebe. Značaj delovanja zasebnega varovanja na tem področju daje dodatno noto občutljivosti, zato so poznavanje pravilnega medosebnega pristopa, komunikacije, psiholoških in drugih lastnosti bistvenega pomena za zaposlene v tem sektorju.

Delovanje na tem področju vključuje medosebne odnose in številne interakcije, zato je pomembno, da so vsi vpleteni obravnavani z natančnim, strokovnim in ustreznim pristopom, upoštevajoč njihovo integriteto, dostojanstvo in spoštovanjem njihovih pravic.

Z drugimi besedami, je pomembno, da se sicer toga narava dela v zasebnem varovanju zmanjša s tem, da se pri zaposlenem v zasebno varnostnem področju izrazijo mehke veščine, ki bodo sčasoma potrdile strokovnost, znanje in preventivno naravnost dejavnosti na splošno.



# CILJI IN NALOGE PROGRAMA IZPOPOLNJEVANJA IN USPOSABLJANJA

# 5

Seznam ključnih področij, kjer je potrebno nadaljnje stalno izpopolnjevanje in usposabljanje zaposlenih v zasebnem varovanju, sestavljajo naslednja področja:

- Medosebna komunikacija,
- Človekove pravice in svoboščine,
- Obvladovanje stresa na delovnem mestu.

V skladu s tem, so pričakovani cilji, ki se jih bo programom dosegelo s, naslednji:

## 5.1 SPLOŠNI CILJI

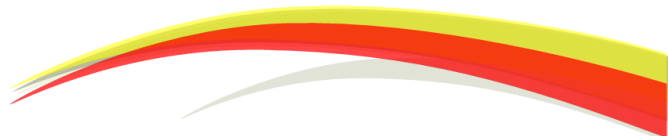
Splošni cilj stalnega dodatnega izpopolnjevanja in usposabljanja je izboljšanje ravni kakovosti dela zaposlenega v zasebnem varovanju z izboljšanjem strokovnega znanja. Tako se bo učinkovitost in uspešnost pri delu zasebno varnostnega delavca povečala, v nadaljevanju pa ohranjalo poznavanje in upoštevanje mehkih veščin, znanj in dobrih praks. Realizacija osnovnega cilja – strokoven in kompetenten kader v zasebno varnostnem sektorju – kar bo pripomoglo k dvigu zaupanja širše javnosti na področju zasebnega varovanja in kreaciji boljše realne slike v prihodnje.

## 5.2 SPECIFIČNI CILJI (NALOGE)

Pri zaposlenih na zasebno varnostnem področju omogočiti razvoj novih znanj in spretnosti ter izboljšanje obstoječih, za delovanje v posebnih okoliščinah kot so:

5.2.1 Izboljšanje komunikacijskih sposobnosti v vseh oblikah (pisno, verbalno, neverbalno itd.), s katerimi bodo zaposleni v zasebnem varovanju delovali bolje in bili posledično ustrežnejše sprejeti s strani širše javnosti v vsaki posamezni situaciji. Pridobitev in razvoj spretnosti medosebnega komuniciranja ter osnov za učinkovito komunikacijo, pridobitev znanja treh osnovnih položajev zavedanja in načinov komunikacije v vsakem od





njih: razvoj sposobnosti prepoznavanja ego-stanja posameznika, obnašanje in ustrezne načine za reševanje različnih situacij itd.

5.2.2 Pridobitev teoretičnega, predvsem pa praktičnega znanja o tem, kako ravnati v določenih situacijah, ko so kršene človekove pravice in svoboščine, zlasti, ko so vključene ranljive skupine in /ali osebe. Predvsem, omejitve pri delu zasebno varnostnega delavca in delovanje, ki je nedopustno v okviru pristojnosti. Vključeni v izpopolnjevanja in usposabljanja na tem področju, bodo spoznali osnove instrumentov na mednarodnem področju za področje človekovih pravic in svoboščin, kot tudi nacionalne zakonodaje, kar bodo prenesli v dejanja. Poleg tega se bodo razvijale veščine ravnanja v primerih zaščite življenja in telesne integritete varovane osebe in varovanega premoženja in lastnine, kjer je zaščito mogoče doseči le, z (zakonsko) kršitvijo enakih ali podobnih pravic kršitelja (življenje, telo, lastnina, svoboda ipd.). Prepoznali bodo situacije, ki so lahko vir nevarnosti v primerih gibanja migrantov in beguncev z mešano strukturo ogrožanja in ukrepali, ter preprečili potencialno nevarnost, pravočasno. Pridobili znanje o mejah svojih pooblastil, ko potencialna nevarnost prihaja s strani osebe, ki pripada določeni ranljivi skupini (otrok, duševno prizadeta oseba itd.).

5.2.3 Pridobivanje znanja in spretnosti poznavanja človeških lastnosti in psihološke narave za ustrezno obravnavo v primerih potencialnih nevarnosti, ki so posledica stresa in panike, kar je še posebej pomembno za ponudnike zasebnega varovanja, v primerih, ko se na primer soočajo s skupino državljanov v specifični situaciji, kjer posamezniki ravnajo v nasprotju s svojim lastnim obnašanjem. V zvezi s tem, bo del izpopolnjevanja posvečen predvsem pomenu izražanja stresa, kako se zavedati in prepoznati osebni stres v primerjavi z delovanjem ostalih, in da bo lahko ustrezno prepoznal osebne reakcije v nekaterih določenih stresnih situacijah in mehanizme obvladovanja le teh, kot tudi ukvarjanje in obvladovanje trenutnih napetosti itd.



# PRIČAKOVANI REZULTATI (PRIDOBLEJENA ZNANJA IN SPRETNOSTI)

# 6

Kot rezultat izvedbe izpopolnjevanja in usposabljanja, se pričakuje, da bodo osebe razvile naslednje veščine in spretnosti:

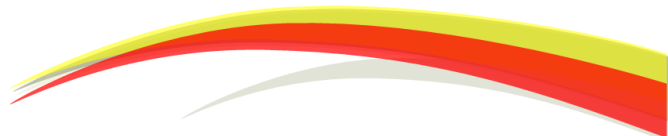
## 6.1 NA PODROČJU KOMUNIKACIJE:

- Spretnost medosebne komunikacije, prilagojene posamezni specifični situaciji,
- Sposobnost uporabe verbalne in neverbalne komunikacije,
- Poznavanje jezika in slovničnih pravil, za ustrezno pisno komuniciranje in korespondenco,
- Sposobnost ustreznega, jasnega in natančnega posredovanja informacij s strani zasebno varnostnih delavcev v zvezi s pripravo in posredovanjem poročil,
- Ostala znanja in spretnosti.

## 6.2 NA PODROČJU ČLOVEKOVIH PRAVIC IN SVOBOŠČIN:

- Poznavanje nacionalnih in mednarodnih standardov na področju človekovih pravic in svoboščin in njihova zaščita določena z mednarodnimi instrumenti (deklaracije, konvencije itd).
- Sposobnost prepoznavanja situacije ali osebe, ki uživa posebno varstvo ali več posameznih posebnih pravic.
- Prepoznavna omejitve uporabe sile, preprečitev napada ali splošno omejevanje uporabe ukrepov ter njihova uporaba v okviru pristojnosti, saj lahko zloraba pripelje do izgube legitimnosti in do nezakonitosti ter predstavlja kršenje človekovih pravic.
- Prepoznavanje posebnih primerov, ki vključujejo ranljive skupine ljudi: otroke, bolne ljudi, migrante, begunce, starejše osebe itd., poznavanje njihovih pravic in posebne oblike zaščite.



- 
- Poznavanje standardov, določenih s prakso evropskega sodišča za človekove pravice ter področje njihove uporabe ob varovanju ustreznih pravic in svoboščin.

### 6.3 NA PODROČJU OBVLADOVANJA POKLICNEGA STRESA:

- Sposobnost samokontrole in ustrezne reakcije ob določeni težavi ali problemu, s katerimi se zasebno varnostni delavec srečuje ob opravljanju nalog, v skladu z najvišjimi standardi ravnanja;
- Sposobnost ohranjanja mirnosti in zbranosti v zelo stresnih in nevarnih okoliščinah;
- Sposobnost predvidevanja in prepoznave vpliva duševnih, psiholoških, kulturnih in drugih razlik med ljudmi in njihovega različnega ravnanja v podobnih situacijah;
- Spretnost prepoznave lastnih predsodkov in njihov učinek v določenih situacijah.





# ZNAČILNOSTI IN MODULARNE STRUKTURE PROGRAMOV USPOSABLJANJA IN IZPOPOLNJEVANJA

## 7

### 7.1 VRSTE PROGRAMOV

Priporočljivo je, da ima nadaljevalno/stalno usposabljanje ali dodatno izpopolnjevanje značaj zakonske obveznosti in se izvaja po opravljenem začetnem preverjanju periodično, z namenom nadgraditi/izboljšati znanje in spretnosti zasebnih varnostnikov.

### 7.2 SEGMENTI (PODROČJA) / VSEBIN

- Medosebna komunikacija;
- Človekove pravice in svoboščine;
- Stres na delovnem mestu.

### 7.3 UPRAVIČENCI PO VSEBINAH

- Delavci v zasebnem varovanju;
- Zasebni menedžerji in drugo osebje v podjetjih zasebnega varovanja,
- Drugi.

### 7.4 TRAJANJE USPOSABLJANJA

Vsak modul usposabljanja traja od 5 do 15 ur odvisno od področja (vsebin), vključno s praktičnim usposabljanjem, prilagojeno segmentu in vsaj 1 ura na področje (vsebine) neodvisnega usposabljanja z uporabo e-orodij.

### 7.5 FINANCIRANJE USPOSABLJANJA

Nadaljevalno usposabljanje bo financirano z udeležbo prijavljenih kandidatov, izvajalci usposabljanja pa bodo prispevali k njegovi realizaciji z organizacijo, prostori, tehničnimi sredstvi, predavatelji itd.



## 7.6 POGOJI ZA PRISTOP NA USPOSABLJANJE

Za pristop na osnovno/stalno usposabljanje ni potrebno izpolnjevati nobenih formalnih zahtev. Vendar je za pristop na višji, nadgrajeni nivo usposabljanja, potrebno, da ima kandidat razširjena znanja in spretnosti nižjih nivojev usposabljanja zadevnega področja (vsebin).

## 7.7 METODOLOGIJA ZA IZVAJANJE USPOSABLJANJA

Usposabljanje se bo izvajalo s predavanji in z neodvisno uporabo e-orodij. E-orodja se bodo uporabljala tudi med izvajanjem klasičnih predavanj z namenom usposobiti kandidate za samostojno uporabo. Metodologija bo, odvisno od modula, nivoja in področja usposabljanja, navedena v učnih načrtih za vsako področje in vsak modul posebej.

Na splošno se bo usposabljanje izvajalo z uporabo:

- Klasična predavanja (razlage),
- Prezentacije,
- Študije primera,
- Simulacije,
- Z uporabo priročnika za mehke veščine, navodila, delovni listi,
- Debate, diskusije in druge interaktivne forme,
- Uporaba e-orodij (Odprto on-line multimedijsko orodje za treniranje mehkih veščin) itd.

## 7.8 OCENJEVANJE IN VREDNOTENJE

### 7.8.1 OCENJEVANJE UDELEŽENCEV – PREDMETI USPOSABLJANJA

Osebe, ki zaključijo določen modul usposabljanja enega od treh področij (vsebin), bodo pristopile v postopek preverjanja pridobljenih znanj in spretnosti. Preverjanje bo izvedeno v pisni ali elektronski obliki in bo lahko, odvisno od področja, detajlno elaborirano v posebnih učnih načrtih, predvidelo tudi druga sredstva ocenjevanja (ustno, kombinirano itd.). Namen teh evalvacij je omogočiti napredek udeležencu usposabljanja, v specifičnih znanjih in spretnostih in ne bo formalno vplivalo na dejstvo, da je oseba zaključila usposabljanje.



## 7.8.2 OCENA USPEŠNOSTI OSNOVNEGA USPOSABLJANJA

Izvajalec usposabljanj bo vodil periodične analize o povprečnih uspehih, glede na individualne rezultate, ločeno za vsak modul in področje. Z namenom izvedbe uspešne evalvacije, bodo lahko dodane namenske ankete, izvajala se bodo tako anketiranja z vprašalniki, kot intervjuji, da bi dobili sliko dožemanja ciljne skupine in raven znanja in spretnosti v tem trenutku, v primerjavi z odkritji v prejšnjih raziskavah.

## 7.8 MODULARNA STRUKTURA PROGRAMA USPOSABLJANJA

	Vsebina	Program	Predpogoj
Modul 1 OSNOVNA RAVEN	Komunikacijske spretnosti v zasebnem varovanju – osnovna raven	Učni načrt za vsebine „ Komunikacijske spretnosti v zasebnem varovanju – osnovna raven “	Predhodno posebno poznavanje vsebin ni potrebno
	Človekove pravice in svoboščine v zasebnem varovanju - osnovna raven	Učni načrt za vsebine „ Človekove pravice in svoboščine v zasebnem varovanju - osnovna raven “	Predhodno posebno poznavanje vsebin ni potrebno
	Poklicni stres v zasebnem varovanju – osnovna raven	Učni načrt za vsebine „ Poklicni stres v zasebnem varovanju – osnovna raven “	Predhodno posebno poznavanje vsebin ni potrebno
Modul 2 NADGRADNA RAVEN	Komunikacijske spretnosti v zasebnem varovanju – nadgradnja	Učni načrt za vsebine „ Komunikacijske spretnosti v zasebnem varovanju – nadgradnja “	Obvezno predhodno osnovno poznavanje vsebin
	Človekove pravice in svoboščine v zasebnem varovanju - nadgradnja	Učni načrt za vsebine „ Človekove pravice in svoboščine v zasebnem varovanju - nadgradnja “	Obvezno predhodno osnovno poznavanje vsebin
	Poklicni stres v zasebnem varovanju – nadgradnja	Učni načrt za vsebine „ Poklicni stres v zasebnem varovanju – nadgradnja “	Obvezno predhodno osnovno poznavanje vsebin
Modul 3 USPOSABLJANJE PREDAVATELJEV	Usposabljanje predavateljev za 'Komunikacijske spretnosti v zasebnem varovanju' (vse ravni)	Učni načrt za usposabljanje predavateljev za vsebine „Komunikacijske spretnosti v zasebnem varovanju “	Obvezno predhodno poznavanje vsebin na nadgradnji stopnji
	Usposabljanje predavateljev za 'Človekove pravice in svoboščine v zasebnem varovanju' (vse ravni)	Učni načrt za usposabljanje predavateljev za vsebine „ Človekove pravice in svoboščine v zasebnem varovanju “	Obvezno predhodno poznavanje vsebin na nadgradnji stopnji
	Usposabljanje predavateljev za 'Poklicni stres v	Učni načrt za usposabljanje za predavatelje za vsebine „ Poklicni stres v zasebnem	Obvezno predhodno poznavanje vsebin na nadgradnji stopnji



zasebnem varovanju' varovanju "  
(vse ravni)



# SPLOŠNI PROGRAM USPOSABLJANJA PO POSAMEZNIH VSEBINAH - PREDMETIH

# 8

- 8.1 SPLOŠNI PROGRAM USPOSABLJANJA ZA VSEBINE VEŠČINE  
KOMUNIKACIJE V ZASEBNEM VAROVANJU
  
- 8.2 SPLOŠNI PROGRAM USPOSABLJANJA ZA VSEBINE ČLOVEKOVIH  
PRAVIC IN TEMELJNIH SVOBOŠČIN V ZASEBNEM VAROVANJU
  
- 8.3 SPLOŠNI PROGRAM USPOSABLJANJA ZA VSEBINE OBVLADOVANJA  
STRESA NA DELOVNEM MESTU



# SPLOŠNI PROGRAM USPOSABLJANJA ZA VSEBINE: VEŠČINE KOMUNIKACIJE V ZASEBNEM VAROVANJU

# 8.1

## 8.1.1 PODATKI O IZVAJALCU IZPOPOLNJEVANJA IN USPOSABLJANJA

Program izvaja nacionalni organ/institucija (zbornica, združenje ali podobna organizacija) na področju zasebnega varovanja.

## 8.1.2. PODATKI O PREDAVATELJIH / TRENERJIH

- Program izpopolnjevanja za vsebine Veščine komunikacije v zasebnem varovanju, bodo vodili strokovnjaki iz področij komunikologije, psihologije in drugih podobnih področij, ki se s komunikacijo ukvarjajo splošno ali pa se ukvarjajo s posebnimi področji v okviru komunikacije;
- Strokovnjaki iz prakse s poglobljenim znanjem in izkušnjami, tako v zasebnem varovanju, kot na področju komunikacije iz sektorja zasebnega varovanja, ali nevladnih organizacij s področja komunikacije;
- Usposobljeni učitelji ali drugi strokovnjaki iz organizacije, ki izvajajo usposabljanja (ali druge ustrezne institucije);
- Drugi.

## 8.1.3 OSNOVNI PODATKI O PREDMETU:

**NAZIV PREDMETA:**

VEŠČINE KOMUNIKACIJE V ZASEBNEM VAROVANJU



#### **PODATEK O ŠTEVILU UČNIH UR:**

- Osnovno/stalno usposabljanje – število ur predavanj bo določeno v podrobnem učnem načrtu;
- Izpopolnjevanje/nadgradnja - število ur predavanj bo določeno v podrobnem učnem načrtu;
- Usposabljanje trenerjev - število ur predavanj bo določeno v podrobnem učnem načrtu.

#### **PODATEK O ŠTEVILU UR POTREBNIH ZA NEODVISNO UČENJE Z E – ORODJI:**

Bo določeno v podrobnem učnem načrtu po pripravi elektronskih orodij.

#### **PRIPOROČENO ŠTEVILO UR PREDAVANJ:**

- Osnovno/stalno usposabljanje – 5 predavanj (učne ure) na tečaj;
- Izpopolnjevanje/nadgradnja - 10 predavanj (učne ure) na tečaj;
- Usposabljanje trenerjev - 10 predavanj (učne ure) na tečaj.

#### **PRIPOROČENO ŠTEVILO UR POTREBNIH ZA NEODVISNO UČENJE Z E –**

#### **ORODJI:**

Do 2 uri na tečaj.

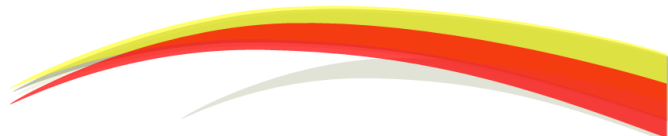
### **8.1.4 OPIS PREDMETA IN KLJUČNE BESEDE (IZRAZI)**

#### **OPIS PREDMETA**

Dobra komunikacija je ena izmed najpomembnejših veščin, ki so potrebne, da bi bili v življenju uspešni. Vse bolj pomembno je, kako se predstavimo v javnosti, razložimo svoja stališča in prepričamo ljudi, da se strinjajo z nami. Za uspešno komuniciranje potrebujemo veščine, ki nam pomagajo pri oblikovanju in predstavitvi našega mnenja na način, ki je razumljiv in prepričljiv. Žal ta sposobnost ni ljudem prirojena (tudi ni dedna), jo je pa možno pridobiti ob upoštevanju, da zamenjamo obstoječi način komuniciranja z novim, boljšim.

Pri opravljanju dela, srečujemo različne vrste ljudi, od nesramnih, razburjenih, nestrpnih, včasih celo nasilnih in agresivnih, kar zahteva različne komunikacijske sposobnosti, predvsem pri obvladovanju konfliktnih situacij. Komunikacija je lahko za nekatere naporna in





jim povzroča stres, spet drugi ne dopuščajo možnosti strankam ali sodelavcem, da jih vržejo iz tira in si ne dovolijo dodatnih bremen, ki jim povzročajo neprijetne občutke. Zato je nujno, da smo vedno pripravljeni na komunikacijo z različnimi ljudmi. To nas bo naredilo učinkovitejše na delovnem mestu in našemu delu bo dodana strokovnost in profesionalizem. Strokovnost pomeni, da smo sposobni uporabiti naše znanje na pravilen način, kar za zasebno varnostno osebje pomeni, kaj sme in kaj ne sme storiti v določenem trenutku. Govorimo o ustreznem pristopu – torej, kako bomo kaj naredili.

Ustrezno komuniciranje je tudi osnovni pogoj za opravljanje dela v zasebnem varovanju. Osebe, ki delujejo na področju zasebnega varovanja (varnostniki in drugi), morajo biti še posebej dobro pripravljene za posebne komunikacijske situacije, saj zakon omogoča delujočim v zasebnem varovanju, da posegajo v človekove pravice. Zaradi tega, so ljudje še toliko bolj občutljivi.

Konflikt je situacija, v kateri sta prisotna dva nasprotujoča si interesa hkrati, zato je povsem razumljivo, da se varnostnik kaj hitro znajde v konfliktni situaciji. Še več, varnostnik se pogosto znajde v situaciji, kjer je prisotnih celo več nasprotnih si interesov. Poleg interesa delavca v zasebnem varovanju oziroma varnostnika, ki mora delovati v skladu s pravili, mora zadovoljiti tudi želje naročnika, ki ga je najel za opravljanje varnostnih storitev. Varnostniki se morajo soočati tudi s posamezniki, pod vplivom alkohola, drog in obiskovalci prireditve, ki so že v osnovi v medsebojnih konfliktih. Te razmere so zelo zahtevne pri opravljanju dela varnostnika, saj predstavljajo intenzivne konflikte, ki jih je potrebno reševati na določene načine.

#### **KLJUČNE BESEDE (IZRAZI) PREDMETA:**

KOMUNIKACIJA, KONFLIKT, STROKOVNOST, ČUSTVA, EMPATIJA, KRITIKA, POSLUŠANJE, GOVORJENJE, VEDENJE, NARAVNANOST.





### 8.1.5 PRIČAKOVANI CILJI IN REZULTATI

Vsebine, ki jih bodo udeleženci osvojili pri tem predmetu:

- Prepoznavanje pojma medosebna komunikacija;
- Verbalna komunikacija;
- Neverbalna komunikacija;
- Ovire;
- Prepoznavanje situacije, v kateri sogovornik laže;
- Prepoznavanje in izvajanje različnih komunikacijskih stilov;
- Delo s problematičnimi zaposlenimi in motečimi strankami;
- Reševanje konfliktov;
- Prepoznavanje in nadzorovano izražanje čustev.

### 8.1.6 METODOLOGIJA UPSOSABLJANJA IN OCENA

- Usposabljanje bo izvedeno s pomočjo predavanj, seminarjev, delavnic, kot tudi z individualnim delom ob uporabi že pripravljenih gradiv in/ali e-orodij;
- Usposabljanje na področju teh vsebin, spodbuja interaktivni pristop skozi razprave in izmenjave mnenj udeležencev, njihovih predavateljev, trenerjev, ki bodo udeležencem praktično pokazali, kako delovati v različnih situacijah;
- Neobvezna vrednotenja bodo občasno opravljena, da bi preverili rezultate usposabljanja (podrobnejša metodologija bo predstavljena v ustreznem učnem načrtu, glede na modul področja).



• 8.1.7 SESTAVA PREDMETA - VSEBINE (OSNOVNE SMERNICE)

Vsebina	Naslov vsebinske enote	Opis
1	Uvod v komunikacijo	Kaj je komunikacija? Vrste komunikacije; Verbalna – govorna komunikacija; Komunikacijske spretnosti (govorjenje in aktivno poslušanje); Prekinitev postopka komuniciranja (ovire); Najpomembnejša pravila komunikacije.
2	Neverbalna komunikacija	Prvi vtisi; Mimika; Poteze; Drža telesa; Ton glasu; Oddaljenost ali bližina (osebni prostor)
3	Govorica telesa	Elementi ravnanja; Prepoznavna govornice telesa; Znaki, da sogovornik laže, ne govori resnice in namerava opraviti naloge v skladu z navodilom; Zmanjševanje elementov, ki ovirajo pravilno komunikacijo.
4	Kako govoriti, kako poslušati / razumeti	Enosmerna in dvosmerna komunikacija in pomanjkljivosti ene in druge; Kako uspešno komunicirati; Tehnike intenzivnega poslušanja (pasivno in aktivno poslušanje); Parafraziranje – povzemanje bistva; Razmislek.
5	Profesionalna komunikacija	Vrste komunikacijskih odnosov; Ustrezni in neustrezni komunikacijski odnos; Vzpostavitev odločnejšega (prepričljivega) načina komuniciranja.
6	Čustva in občutki	Kdaj in zakaj doživljamo čustva; Nadzor čustev pri profesionalni komunikaciji;



		Vrste komunikacije glede na izkušnje in izražanje čustev.
7	Dajanje in sprejemanje kritike - graje	Kako kritizirati – obsojati vedenje, za dosego sprememb; Tehnike kritiziranja; Zakaj je kritika koristna in kako jo sprejemati.
8	Konflikti	Kaj je konflikt; Vrste, viri, delitev in razvojne dinamike konfliktov; Zakaj izogibanje konfliktu ni dobro; Obvladovanje stresa (analiza in transakcija)
9	Načini – strategije za reševanje konfliktov	Zakaj rešujemo konflikte na določen način; Spoznavanje različnih načinov za reševanje konfliktov.
10	Komuniciranje s težavnimi zaposlenimi; Komuniciranje s težavnimi strankami	Kdo je težavni zaposleni / stranka; Vrste težavnih zaposlenih / strank; Ravnanje s težavnimi zaposlenimi / strankami;
11	Komunikacijski stili/načini	Presoja okoliščin v katerih je določen stil/način komunikacije primeren / ni primeren; Prepoznavanje lastnega načina komuniciranja.
12	Osebni izgled zasebno varnostnih delavcev	

### 8.1.8 SODELOVANJE Z ZUNANJIMI ORGANIZACIJAMI

K sodelovanju v procesu usposabljanja so lahko povabljene druge institucije oziroma zainteresirane strani s področja zasebnega varovanja. Odvisno od tematike, se lahko organizira obisk določene institucije, ali pa se kot predavatelji gostujoči strokovnjaki ali predstavniki pristojnih organizacij udeležijo usposabljanja.

Seznam ustreznih zainteresiranih za sodelovanje v procesu usposabljanja lahko vključuje:

- Državni organi: Ministrstvo za izobraževanje ali drugi državni organ, direktorat ipd.,
- Akademske izobraževalne ustanove: fakultete, inštituti, šole ipd.,
- Nevladne organizacije.



## 8.1.9 GRADIVA IN DELOVNI MATERIALI

### PRIPOROČENA LITERATURA:

- Učbenik o mehkih veščinah – Učna gradiva za pridobivanje prečnih spretnosti v zasebnem varovanju;
- Knjige in članki na temo komunikacije;
- Drugi delovni materiali, ki se bodo uporabljali v procesu usposabljanja bodo vključevali prilagojena orodja za usposabljanje: e-gradivo, avdio knjige, prezentacije v kombinaciji z orodjem za izgovorjavo besedila, zgodbe iz prakse (konkretni primeri), delovni listi, priročniki itd.,
- Program usposabljanja se lahko izvaja tudi s pomočjo specifičnega e-orodja: Odprto on-line multimedijско usposabljanje mehkih veščin.

### DODATNA LITERATURA



# SPLOŠNI PROGRAM USPOSABLJANJA ZA VSEBINE: ČLOVEKOVE PRAVICE IN TEMELJNE SVOBOŠČINE V ZASEBNEM VAROVANJU

## 8.2

### 8.2.1 PODATKI O IZVAJALCU IZPOPOLNJEVANJA IN USPOSABLJANJA

Program izvaja nacionalni organ/institucija (zbornica, združenje ali podobna organizacija) na področju zasebnega varovanja.

### 8.2.2 PODATKI O PREDAVATELJIH / TRENERJIH

- Program izpopolnjevanja za vsebine Veščine komunikacije v zasebnem varovanju, bodo vodili strokovnjaki iz področij človekovih pravic in svoboščin, pravnih zanosti, ki se ukvarjajo s to temo na splošno oziroma na področju varstva človekovih pravic in svoboščin;
- Strokovnjaki iz prakse s poglobljenim znanjem in izkušnjami, tako v zasebnem varovanju, kot na področju človekovih pravic iz sektorja zasebnega varovanja, ali nevladnih organizacij s tega področja;
- Usposobljeni učitelji ali drugi strokovnjaki iz organizacije, ki izvajajo usposabljanja (ali druge ustrezne institucije);
- Drugi.

### 8.2.3 OSNOVNI PODATKI O PREDMETU:

**NAZIV PREDMETA:**

ČLOVEKOVE PRAVICE IN TEMELJNE SVOBOŠČINE V ZASEBNEM VAROVANJU



#### **PODATEK O ŠTEVILU UČNIH UR:**

- Osnovno/stalno usposabljanje – število ur predavanj bo določeno v podrobnem učnem načrtu;
- Izpopolnjevanje/nadgradnja - število ur predavanj bo določeno v podrobnem učnem načrtu;
- Usposabljanje trenerjev - število ur predavanj bo določeno v podrobnem učnem načrtu.

#### **PODATEK O ŠTEVILU UR POTREBNIH ZA NEODVISNO UČENJE Z E – ORDJI:**

Bo določeno v podrobnem učnem načrtu po pripravi elektronskih orodij.

#### **PRIPOROČENO ŠTEVILO UR PREDAVANJ:**

- Osnovno/stalno usposabljanje – 5 predavanj (učne ure) na tečaj;
- Izpopolnjevanje/nadgradnja - 10 predavanj (učne ure) na tečaj;
- Usposabljanje trenerjev - 10 predavanj (učne ure) na tečaj.

#### **PRIPOROČENO ŠTEVILO UR POTREBNIH ZA NEODVISNO UČENJE Z E – ORDJI:**

Do 2 uri na tečaj.

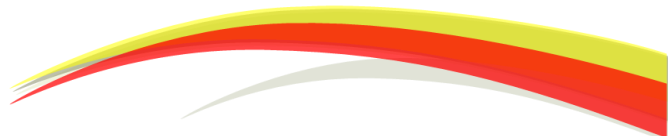
### **8.2.4 OPIS PREDMETA IN KLJUČNE BESEDE (IZRAZI)**

#### **OPIS PREDMETA**

Področje človekovih pravic in svoboščin je samostojna znanstvena disciplina, ki izhaja iz mednarodnega prava o človekovih pravicah. Pokriva večino norm, zajetih v mednarodnih konvencijah in sporazumih, ki se običajno prenesejo v nacionalne zakonodaje posameznih držav. Sodoben koncept področja človekovih pravic temelji na globalno sprejetih načelih, družbenih ciljih in posameznih vrednotah, kot so na primer: pravičnost, mir, dostojanstvo, enakost, svoboda itd.

V panogi zasebnega varovanja, se ponudniki storitev pogosto soočajo s situacijami, ki so neposredno povezane z vprašanji človekovih pravic in posledično z mejami, kjer človekove pravice ne smejo biti kršene, omejene ali izpodbijane. Iz tega razloga morajo imeti zaposleni v zasebnem varovanju dobro znanje o teh pravicah, npr. pravici do življenja, ki je lahko





ogrožena pri izvajanju fizičnega varovanja, lahko pa je tudi ogrožena pri varovanju in zaščiti lastnine. Zato je poznavanje tega področja izjemnega pomena, tudi področje standardov, določenih s prakso Evropskega sodišča za človekove pravice; pravice do zasebnosti, ki je lahko ogrožena pri opravljanju nalog zasebnega varovanja in pristojnosti; skupek otrokovih pravic; pravice beguncev in migrantov, kar je v zadnjem času aktualno, itd.

#### **KLJUČNE BESEDE (IZRAZI) PREDMETA:**

Pravica, svoboda, življenje, gibanje, zasebnost, lastnina, varstvo, celovitost, dostojanstvo itd.

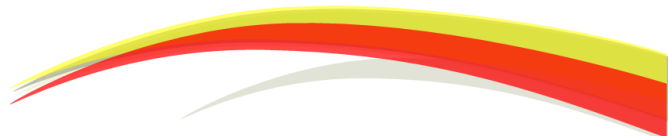
### **8.2.5 PRIČAKOVANI CILJI IN REZULTATI**

- Glavni cilj v okviru usposabljanja je, da se bodo udeleženci seznanili z izrazom in pomenom ter značilnostmi človekovih pravic, njihovo razvrstitvijo (prva, druga in naslednje generacije pravic), kot tudi njihovo delitvijo. Poseben poudarek bo namenjen pravicam, ki so povezane z dejavnostjo zasebnega varovanja.
- Glede na stopnjo usposabljanja, bodo udeleženci pridobili znanje o temeljnih značilnostih in omejitvah varovanja pravic in svoboščin, kot tudi določenih izjemah ob izraženih jasnih navodilih za ukrepanje, z globljim poznavanjem standardov, zapisanih v primerjalnih zakonodajah in praksah ter osnovnih pravicah (kar je del višje ravni področja tega usposabljanja).
- Po zaključenem usposabljanju, odvisno od ravni (ustreznega modula), bo udeleženec ustrezno usposobljen za konkretno ukrepanje, prepoznal in ustrezno bo obravnaval okoliščine, v katerih je lahko človekova pravica ali svoboda ogrožena, kot tudi posebej izpostavljenih državljanov s posebnimi pravicami.

S pridobitvijo znanj in spretnosti tega področja, se pričakuje relevanten dvig strokovnosti in kakovosti pri opravljanju dejavnosti zasebnega varovanja in se posledično bistveno zmanjšajo primeri, ko so kršene človekove pravice in svoboščine s strani zaposlenih v zasebnem varovanju. Rezultat tega, ne bo le dvig kakovosti in strokovnosti na področju dejavnosti zasebnega varovanja, temveč tudi povečanje stopnje zaupanja državljanov v delovanje varnostnega osebja.

Na višji ravni usposabljanja, bodo udeleženci razvili spretnosti za prepoznavanje meja določenih ukrepov in pooblastil, ki so določena s tako imenovanimi osnovnimi pravicami (ki





izhaja iz ECrHR - Evropska konvencija o človekovih pravicah), kar bo izrednega pomena pri doseganju najvišje ravni strokovnosti v kombinaciji s področjem mehkih veščin komunikacije in obvladovanjem stresa.

Tudi predavatelji oziroma trenerji posameznega področja, bodo pridobili najvišjo raven znanja, kot tudi spretnosti za nadaljnje prenašanje znanja ter razlago področja človekovih pravic in svoboščin.

### 8.2.6 METODOLOGIJA UPSOSABLJANJA IN OCENA

- Usposabljanje bo izvedeno s pomočjo predavanj, seminarjev, delavnic, kot tudi z individualnim delom ob uporabi že pripravljenih gradiv in/ali e-orodij;
- Usposabljanje bo izvedeno z načinom spodbujanja interaktivnega pristopa z razpravami, izmenjavo mnenj med udeleženci, predavatelji, trenerji, predvsem predavatelji, ki so predstavniki organov, ki izvajajo oziroma imajo določena pooblastila in pristojnosti povezane z varovanjem človekovih pravic in svoboščin (sodniki, tožilci, predstavniki Ministrstva za notranje zadeve ter drugih institucij), kot tudi razprave o uveljavljenih standardih v sodni praksi Evropskega sodišča za človekove pravice (univerzitetni profesorji, predstavniki uradov itd.).
- Neobvezna vrednotenja bodo občasno opravljena, da bi preverili rezultate usposabljanja (podrobnejša metodologija bo predstavljena v ustreznem učnem načrtu, glede na modul področja).





## 8.2.7 SESTAVA PREDMETA - VSEBINE (OSNOVNE SMERNICE)

Vsebina	Naslov vsebinske enote	Opis
1	Definicija in osnovne značilnosti človekovih pravic	Univerzalnost. Neodtujljivost. Absolutnost. Nedeljivost.
2	Razvrstitev človekovih pravic in svoboščin	Civilne – politične pravice. Ekonomsko – socialne in kulturne pravice. Solidarnostne pravice, Nove generacije pravic.
3	Pravica do življenja	Člen.2 Evropske konvencije o čp. Prepoved smrtne kazni. Kazensko-pravno varstvo življenja in nedotakljivosti.
4	Prepoved mučenja in drugega ponižujočega in nečloveškega ravnanja	Člen.3 Evropske konvencije o čp. Kazensko-pravno varstvo pred mučenjem.
5	Pravica do svobode in varnosti Pravica do svobodnega gibanja Pravice migrantov in beguncev	Člen.5 Evropske konvencije o čp. Prepoved odvzema prostosti in izjeme. Nezakonit odvzem prostosti. Migranti in vrste migrantov. Opredelitev azila in začasne zaščite. Status begunca. Globalna strategija za obravnavo migrantov in beguncev.
6	Pravica do poštenega sojenja Pravica do učinkovitega pravnega sredstva Pravica do sodnega varstva	Člen.6 Evropske konvencije o čp. Člen.13 Evropske konvencije o čp. Koncept sodnega varstva človekovih pravic.
7	Pravica do mirnega zbiranja Pravica do združevanja	Člen.11 Evropske konvencije o čp. Izjeme svobodnega združevanja in mirnega zbiranja.
8	Pravica do zasebnosti Prepoved diskriminacije	Člen.8 Evropske konvencije o čp. Pravica do spoštovanja zasebnosti in družinskega



		življenja. Člen.14 Evropske konvencije o čp. Enako uživanje pravic in svoboščin.
9	Pravice otrok	Konvencija o otrokovih pravicah; Nacionalni zakon o mladostnikih.
10	Varnost ranljivih skupin (starejše osebe, nosečnice, zaporniki, otroci itd.)	Kategorije ranljivih skupin; Ranljive skupine v različnih situacijah: več pravic, večja zaščita.
11	Konvencija prava in človekove pravice	Standardi za varstvo človekovih pravic, iz prakse Evropskega sodišča za človekove pravice.
12	Treningi in človekove pravice	Način za prepoznavo, prikaz in učenje človekovih pravic.

## 8.2.8 SODELOVANJE Z ZUNANJIMI INSTITUCIJAMI

K sodelovanju v procesu usposabljanja so lahko povabljene druge institucije oziroma zainteresirane strani s področja zasebnega varovanja. Odvisno od tematike, se lahko organizira obisk določene institucije, ali pa se kot predavatelji gostujoči strokovnjaki ali predstavniki pristojnih organizacij udeležijo usposabljanja.

Seznam ustreznih zainteresiranih za sodelovanje v procesu usposabljanja lahko vključuje:

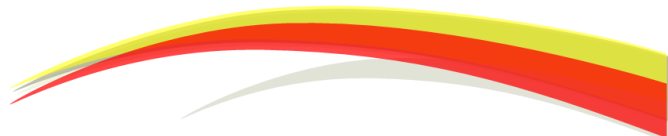
- Državni organi: Ministrstvo za notranje zadeve ali drug državni organ, direktorat, itd.,
- Pravosodni organi: Državno tožilstvo, uradi, sodišča, odvetniki, itd.,
- Varuh človekovih pravic,
- Nevladne organizacije: Helsinški odbor za človekove pravice.

## 8.2.9 GRADIVA IN DELOVNI MATERIALI

### PRIPOROČENA LITERATURA

- Učbenik o mehkih veščinah – Učna gradiva za pridobivanje prečnih spretnosti v zasebnem varovanju;



- 
- Knjige in članki na temo človekovih pravic;
  - Zakonodaja na nacionalni ravni in ustrezni podzakonski akti in drugi predpisi (pomembni za posamezne pravice in svoboščine);
  - Drugi delovni materiali, ki se bodo uporabljali v procesu usposabljanja bodo vključevali prilagojena orodja za usposabljanje: e-gradivo, avdio knjige, prezentacije v kombinaciji z orodjem za izgovorjavo besedila, zgodbe iz prakse (konkretni primeri), delovni listi, priročniki itd.,
  - Program usposabljanja se lahko izvaja tudi s pomočjo specifičnega e-orodja: Odprto on-line multimedijsko usposabljanje mehkih veščin.

#### **DODATNA LITERATURA:**

- Ustanovna listina Združenih narodov;
- Univerzalna deklaracija o človekovih pravicah;
- Mednarodni pakt o državljanskih in političnih pravicah;
- Mednarodni pakt o ekonomskih, socialnih in kulturnih pravicah;
- Konvencija o odpravi vseh oblik diskriminacije žensk;
- Konvencija o otrokovih pravicah;
- Evropska konvencija o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin;
- Listina o temeljnih pravicah EU;
- Drugi akti.



# SPLOŠNI PROGRAM USPOSABLJANJA ZA VSEBINE: OBVLADOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU V ZASEBNEM VAROVANJU

## 8.3

### 8.3.1 PODATKI O IZVAJALCU IZPOPOLNJEVANJA IN

Program izvaja nacionalni organ/institucija (zbornica, združenje ali podobna organizacija) na področju zasebnega varovanja.

### 8.3.2 PODATKI O PREDAVATELJIH / TRENERJIH

- Program izpopolnjevanja za vsebine Obvladovanje stresa na delovnem mestu v zasebnem varovanju, bodo vodili strokovnjaki iz področij, psihologije, klinične psihologije, psihoterapije ali drugega znanstvenega področja in drugih podobnih področij, ki se s to temo ukvarjajo splošno ali pa se ukvarjajo s posebnimi področji v tem smislu;
- Strokovnjaki iz prakse s poglobljenim znanjem in izkušnjami, tako v zasebnem varovanju, kot na področjupsihologije ki prihajajo iz sektorja zasebnega varovanja, ali nevladnih organizacij s tega področja;
- Usposobljeni učitelji ali drugi strokovnjaki iz organizacije, ki izvajajo usposabljanja (ali druge ustrezne institucije);
- Drugi.

### 8.3.3 OSNOVNI PODATKI O PREDMETU

**NAZIV PREDMETA:**

OBVLADOVANJE STRESA NA DELOVNEM MESTU V ZASEBNEM VAROVANJU



#### **PODATEK O ŠTEVILU UČNIH UR:**

- Osnovno/stalno usposabljanje – število ur predavanj bo določeno v podrobnem učnem načrtu;
- Izpopolnjevanje/nadgradnja - število ur predavanj bo določeno v podrobnem učnem načrtu;
- Usposabljanje trenerjev - število ur predavanj bo določeno v podrobnem učnem načrtu.

#### **PODATEK O ŠTEVILU UR POTREBNIH ZA NEODVISNO UČENJE Z E – ORDJI:**

Bo določeno v podrobnem učnem načrtu po pripravi elektronskih orodij.

#### **PRIPOROČENO ŠTEVILO UR PREDAVANJ:**

- Osnovno/stalno usposabljanje – 5 predavanj (učne ure) na tečaj;
- Izpopolnjevanje/nadgradnja - 10 predavanj (učne ure) na tečaj;
- Usposabljanje trenerjev - 10 predavanj (učne ure) na tečaj.

#### **PRIPOROČENO ŠTEVILO UR POTREBNIH ZA NEODVISNO UČENJE Z E – ORDJI:**

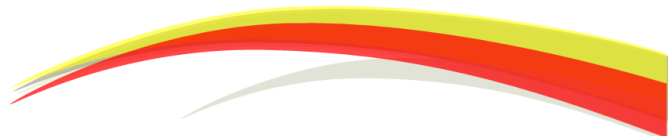
Do 2 uri na tečaj.

### **8.3.4 OPIS PREDMETA IN KLJUČNE BESEDE (IZRAZI)**

#### **OPIS PREDMETA**

Najpomembnejši kapital vsake družbe oziroma organizacije na trgu, so človeški viri. Gledano iz relativnega stališča, je uporaba človeških virov povezana s produktivnostjo, ki se izkazuje skozi sproščeno in pravilno izvajanje dnevnih del in nalog osebja. Hkrati pa se zavedamo, da dinamične spremembe v svetu v katerem živimo, pogosto povzročajo stres, ki je postal sestavni del našega življenja. Njegov vpliv je lahko velik na vseh področjih človekovega delovanja, predvsem pa je ključni dejavnik za uspešnost pri opravljanju nalog. Popolno poznavanje težav in problemov povezanih s stresom, predvsem stresom na delovnem mestu zaposlenih v organizaciji v okviru zasebnega varovanja, je pomembno za





nadaljnje učinkovito zmanjšanje in pravilno ravnanje ob posledicah le tega na posameznika, kot na ravni celotne organizacije.

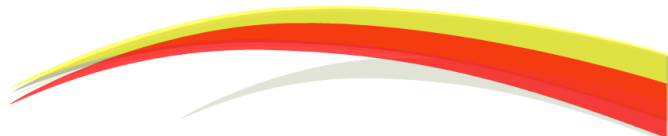
Da bi bili uspešni v procesu zmanjševanja vpliva stresa na delovnem mestu, je pomembno, da imajo zaposleni v organizacijah na področju zasebnega varovanja, potrebno znanje in informacije za individualno obvladovanje stresa. Ob enem pa je enakovredno pomembno, da posamezne organizacije postanejo “učeče se organizacije” ter prenašajo informacije sistemsko v internem smislu. To so osnovni cilji predmeta tega usposabljanja, katerega namen je omogočiti zaposlenim, da prepoznajo in učinkovito obvladujejo stres, organizacije same pa, usposobijo interne trenerje, ki bodo stanje vzdrževali ter svoje znanje stalno prenašali na druge.

Vse večja razširjenost in negativne posledice stresa na delovnem mestu pri zaposlenih v zasebnem varovanju, so dobro znana dejstva in so tudi pogosto raziskana v literaturi, podatki, statistični kazalniki, pa so zaskrbljujoči. Kot primer je Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, potrdila, da vsak četrti delavec trpi zaradi stresa na delovnem mestu, glede na to, da se ti podatki nanašajo zgolj na države v razvoju, katerih del je R Makedonija, pa so lahko številke še višje. Zavedati se moramo, da so najbolj vidne posledice stresa na ravni posameznika v obliki psihosomatskih bolezni, kar kaže tudi študija, ki pravi, da je 70% do 80% obiskov pri zdravniku, povezanih ali so posledica stresa. Je pa dejstvo, da se stres na delovnem mestu, ne nanaša le na posameznika, temveč je lahko usoden za celotno organizacijo, v smislu neučinkovito porabljenih delovnih ur, bolniških odsotnosti in odpuščanja. Študije kažejo tudi, da je število neučinkovito porabljenih delovnih dni zaradi stresa v organizaciji med 50% in 60%.

Najpogostejši dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu so: pretirana delovna obremenitev, nesmiselne naloge, predolg delovni čas, nizka plača, neredni odmori, nerazumne zahteve nadrejenih, nejasno postavljene odgovornosti in pričakovanja, konfliktno vedenje, preveč nadzora, zmanjšana avtonomija za sodelovanje ali odločanje, neučinkovita komunikacija itd. Poznavanje virov stresa nas vodi korak naprej k ustvarjanju pogojev za njegovo preprečevanje. Ob tem pa tudi neupoštevanje faktorjev tveganja, prispeva k stalni rasti števila zaposlenih, ki se soočajo s stresom na delovnem mestu, trpijo za posledicami, kar povzroča škodo tako za posameznika, kot za družbo.

Udeleženci usposabljanja se bodo naučili, kako prepoznati stres in kako se spopasti z njim, ter preprečiti negativne posledice s krepitevijo lastne psihološke “imunosti” z osvojitvijo osebnostnih strategij za soočanje in obvladovanje stresa. Vzporedno se bo del usposabljanja





osredotočil na del krepitve sposobnosti za vzdrževanje trajnosti znanja in strategij za obvladovanje stresa na delovnem mestu. Prednosti programa so pomembne tako za zaposlene, kot za organizacije na področju zasebnega varovanja.

#### KLJUČNE BESEDE (IZRAZI) PREDMETA:

STRES, VIRI STRESA NA DELOVNEM MESTU, FAZE STRESA, STRATEGIJE ZA OBVLADOVANJE STRESA, STROKOVNA UČINKOVITOST, POSLEDICE STRESA, KREPITEV, UČEČA SE ORGANIZACIJA, INTERNA USPOSABLJANJA.

### 8.3.5 PRIČAKOVANI CILJI IN REZULTATI

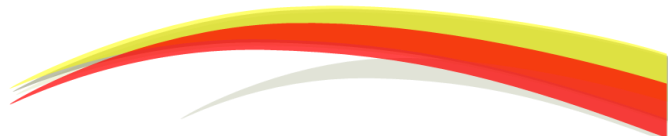
Udeleženci osnovnega usposabljanja bodo v sklopu teh vsebin osvojili naslednja znanja in spretnosti:

- Razumeti naravo stresa;
- Prepoznati faze stresa;
- Prepoznati stanja, ko so pod stresom in ko naletijo na stres na delovnem mestu;
- Prepoznati stres in posledice stresa pri sodelavcih;
- Obvladovati stres na delovnem mestu;
- Pridobitev spretnosti, ki pomagajo pri soočanju s stresom na delovnem mestu;
- Osvojitev določenih vaj za sprostitev in nadzor vedenja in čustvenega reagiranja;
- Osvojitev obvladovanja reakcij in nadzorovati odzivanje na določene stresne situacije;
- Naučiti se živeti zdravo, sproščeni in izpolnjeno in se preventivno zaščititi pred posledicami kroničnega stresa.

Udeleženci nadaljevalnega izpopolnjevanja, bodo pridobili naslednja znanja oziroma spretnosti:

- Prepoznati prisotnost stresa na delovnem mestu v organizaciji, kjer delajo;
- Prepoznati izvore stresa na delovnem mestu v organizaciji, kjer delajo;
- V okviru zmožnosti obvladovati stres in izvor stresa v organizaciji;
- Vzpostaviti, spodbudno ne stresno delovno okolje;
- Naučiti se organizacijskih strategij za obvladovanje stresa v okolju strokovnih delavcev;
- Zmanjšati učinke stresa na delovnem mestu glede na podjetje.





Udeleženci usposabljanja predavateljev in trenerjev, bodo pridobili naslednja znanja in spretnosti:

- Znanja in spretnosti o metodah in pravilih ravnanja v usposabljanju odraslih;
- Predstaviti znanja in spretnosti ter organizacija skupinskega dela za izobraževalne namene;
- Občutek za prilagajanje in pravilen pristop glede na potrebe skupine, s katero delajo v procesu usposabljanja;
- Proaktivno delovati v skupinskem delu.

### 8.3.6 METODOLOGIJA UPSOSABLJANJA IN OCENA

- Usposabljanje bo izvedeno s pomočjo predavanj, seminarjev, delavnic, kot tudi z individualnim delom ob uporabi že pripravljenih gradiv in/ali e-orodij;
- Usposabljanje na področju teh vsebin, spodbuja interaktivni pristop skozi razprave in izmenjave mnenj udeležencev, njihovih predavateljev, trenerjev, ki bodo udeležencem praktično pokazali, kako delovati v različnih situacijah;
- Neobvezna vrednotenja bodo občasno opravljena, da bi preverili rezultate usposabljanja (podrobnejša metodologija bo predstavljena v ustreznem učnem načrtu, glede na modul področja).





### 8.3.7 SESTAVA PREDMETA - VSEBINE (OSNOVNE SMERNICE)

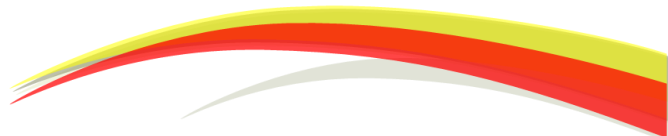
Vsebina	Naslov vsebinske enote	Opis
1	Stres: predsodki, stereotipi ter prepričanja o stresu	Cona udobja; Prepričanja/predsodki in stereotipi o stresu; Spremembe osebnosti – vpogled v stres in potreba po spremembi- soočanje z odporom do sprememb.
2	Narava stresa	Kaj je stres? Dober in slab stres; Stres in miselni proces; Stres in učinkovitost na delovnem mestu; Kako doseči opazne spremembe v mišljenju in delovanju?
3	Stres na delovnem mestu	Izvor stresa na delovnem mestu; Spodbujanje ali blokiranje stresa; Učinki stresa- na posameznika in na organizacijo.
4	Prepoznavanje stresa na delovnem mestu	Znaki in simptomi stresa na delovnem mestu; Napad, pobeg ali “otrplost”? Ozaveščanje v zvezi s stresom; Začetna točka (pasivno in aktivno poslušanje); Razlaganje; Razmišljanje.
5	Strategije kognitivne / duševne spremembe	Upravljanje lastnega duševnega stanja; Telo – misli povezave / odziv možganov; Oblikovanje in / ali izbira pozitivnega mišljenja; Misel / vzrok / reakcija – skupek, ki deluje.
6	Življenjski slog/ prehranjevanje, telesna vadba, sproščanje	Življenjski slog in stres; Telesna vadba za boj proti stresu; Vaje za hitro sproščanje; Dihanje; Proces odločanja in strategije za proaktivno obvladovanje stresa.
7	Stres pri zasebno varnostnih delavcih	Posebnosti zasebnega varovanja; Poklici značilni za stres na



		delovnem mestu; Občutek varnosti proti zasebni varnosti; Najpogostejši viri stresa me delavci v zasebnem varovanju.
8	Vodenje in stres	Stres na vodilnih mestih- preprečevanje, prepoznavanje in obvladovanje; Posamezne strategije za obvladovanje stresa; Preveč stresa v zasebnem in poklicnem življenju; Znaki in simptomi stresa na delovnem mestu med zaposlenimi v zasebnem varovanju.
9	Upravljanje stresa v organizaciji	Upravljanje s človeškimi viri; Nadzor upravljanja virov stresa v organizaciji; Komunikacija / motivacija / zadovoljstvo pri delu, katerega namen je preprečevanje stresa.
10	"Učeča se organizacija"	Kultura podjetja - načela, izvajanje in vodenje; Proces sprejemanja odločitev in izbire; Pripravljenost podjetja za spremembe – pričakovan odpor in strategije za reševanje.
11	Kako izvesti uspešno predstavitev?	Začetno uvajanje; #Zgodba« in njena posebnost; Kako »nadzirati« skupino za doseganje ciljev; Cikel od pozornosti udeležencev do vrednotenja uspeha.
12	kako postati uspešen izobraževalec?	Samozavest in proaktivno vedenje; Najprej vzornik in nato učitelj; Prednost alternative in sprejemanje različnosti; Aktivnosti, ki pomagajo pri osebni sprostivni in počitku.

### 8.3.8 SODELOVANJE Z ZUNANJIMI ORGANIZACIJAMI





K sodelovanju v procesu usposabljanja so lahko povabljene druge institucije oziroma zainteresirane strani s področja zasebnega varovanja. Odvisno od tematike, se lahko organizira obisk določene institucije, ali pa se kot predavatelji gostujoči strokovnjaki ali predstavniki pristojnih organizacij udeležijo usposabljanja.

Seznam ustreznih zainteresiranih za sodelovanje v procesu usposabljanja lahko vključuje:

- Državni organi: Ministrstvo za delo in socialne zadeve, Ministrstvo za zdravje, Ministrstvo za notranje zadeve, drug državni organ, direktorat idr.
- Zdravstvene ustanove: klinike, bolnice, zdravstveni domovi idr.
- Nevladne organizacije, združenja in drugi organi, ki delujejo na področju stresa na delovnem mestu: Svetovna zdravstvena organizacija, itd.

### 8.3.9 GRADIVA IN DELOVNI MATERIALI

#### PRIPOROČENA LITERATURA:

- Učbenik o mehkih veščinah – Učna gradiva za pridobivanje prečnih spretnosti v zasebnem varovanju;
- Knjige in članki na temo komunikacije;
- Drugi delovni materiali, ki se bodo uporabljali v procesu usposabljanja bodo vključevali prilagojena orodja za usposabljanje: e-gradivo, avdio knjige, prezentacije v kombinaciji z orodjem za izgovorjavo besedila, zgodbe iz prakse (konkretni primeri), delovni listi, priročniki itd.,
- Program usposabljanja se lahko izvaja tudi s pomočjo specifičnega e-orodja: Odprto on-line multimedijsko usposabljanje mehkih veščin.

#### DODATNA LITERATURA:

- Lazarus, R, S and Folkman, S, 1984, Psihološki stres in postopek spopadanja z njim
- Goleman, D and Cherniss, C, 2003, Čustveno inteligentno delovno mesto
- Rohn, J, 1991, Pet glavnih kosov sestavljanke življenja




# Train Brain *Soft*



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



**CHAMBER FOR  
DEVELOPMENT  
OF SLOVENIAN  
PRIVATE  
SECURITY**

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



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



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



<http://hcz.hr/>



**NATIONAL AGENCY  
for European Educational  
Programmes and Mobility**

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

