



Train Brain *Soft*

КУРИКУЛУМ

**ЗА МЕКИ (ТРАНСВЕРЗАЛНИ) ВЕШТИНИ
ЗА ВРАБОТЕНИТЕ ВО ПРИВАТНОТО
ОБЕЗБЕДУВАЊЕ**



**Овој проект е
финансиран од
Европската Унија**

Проектот е поддржан од Еразмус + програмата на Европската Унија. Содржината на овој документ-публикација е исклучива одговорност на авторите и во никој случај не смее да се смета дека ги одразува ставовите на националната Агенција и на Европската Комисија.

СОДРЖИНА

1. КАРТА НА ОРГАНИЗАТОРОТ НА ОБУКАТА	3
2. ПРАВНИ ОСНОВИ ЗА ОРГАНИЗИРАЊЕ НА КОНТИНУИРАНА ОБУКА	4
3. ОПРАВДАНОСТ ЗА ВОВЕДУВАЊЕ НА ПРОГРАМА ЗА КОНТИНУИРАНА ОБУКА	5
3.1 Дефинирање на проблемот	
3.2 Воведувањето на задолжителна континуирана обука и потребите на пазарот на труд	
3.3 Поврзаност со современите научни сознанија	
4. МЕКИ ВЕШТИНИ ВО ОБЛАСТА НА ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	10
4.1 Важноста на меките вештини за дејноста приватно обезбедување	
5. ЦЕЛ И ЗАДАЧИ НА КРЕИРАЊЕТО ПРОГРАМА ЗА КОНТИНУИРАНА ОБУКА	12
5.1 Општа цел	
5.2 Конкретни цели (задачи)	
6. ОЧЕКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ (СТЕКНАТИ СПОСОБНОСТИ)	15
6.1 Од областа на комуникации	
6.2 Од областа на човекови права и слободи	
6.3 Од областа на професионален стрес	
7. КАРАКТЕРИСТИКИ И МОДУЛАРНА СТРУКТУРА НА ПРОГРАМАТА ЗА КОНТИНУИРАНА ОБУКА	17
7.1 Вид на програма	
7.2 Сегменти (области) / предмети	
7.3 Корисници-субјекти	
7.4 Времетраење на обуката	
7.5 Начин на финансирање	
7.6 Услови за следење на обуката	
7.7 Методологија на спроведување на обуката	
7.8. Оценување и евалуација	
7.8.1. Оценување на лицата корисници-субјекти на обуката	
7.8.2. Евалуација на успешноста на континуираната обука	
7.9. Модуларна структура на програмата за обука	



8.	ОПШТА СТРУКТУРА (МОДЕЛ – ПРОГРАМИ) НА ОБЛАСТИТЕ КОИ СЕ ПРЕДМЕТ НА КОНТИНУИРАНА ОБУКА	21
8.1	ОПШТА ПРОГРАМА ЗА ОБУКА ОД ОБЛАСТА НА ЧОВЕКОВИТЕ ПРАВА И СЛОБОДИ И ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	22
8.1.1	Податоци за органот кој ја спроведува обуката	
8.1.2	Податоци за предавачите на предметната програма, основни носители на обуката	
8.1.3	Основни податоци за предметната програма	
8.1.4	Опис на предметната програма и клучни зборови (термини)	
8.1.5	Цели и резултати што треба да се постигнат	
8.1.6	Методологија на обука и оценување	
8.1.7	Структура на предметната програма (основни предлог насоки)	
8.1.8	Активности на вклучување на надворешните институции	
8.1.9	Литература и работни материјали	
8.2	ОПШТА ПРОГРАМА ЗА ОБУКА ОД ОБЛАСТА КОМУНИКАЦИСКИ ВЕШТИНИ ВО ВРШЕЊЕ ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	29
8.2.1	Податоци за органот кој ја спроведува обуката	
8.2.2	Податоци за предавачите на предметната програма, основни носители на обуката	
8.2.3	Основни податоци за предметната програма	
8.2.4	Опис на предметната програма и клучни зборови (термини)	
8.2.5	Цели и резултати што треба да се постигнат	
8.2.6	Методологија на обука и оценување	
8.2.7	Структура на предметната програма (основни предлог насоки)	
8.2.8	Активност на вклучување на надворешни институции	
8.2.9	Литература и работни материјали	
8.3	ОПШТА ПРОГРАМА ЗА ОБУКА ОД ОБЛАСТА ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС КАЈ ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ	35
8.3.1	Податоци за органот кој ја спроведува обуката	
8.3.2	Податоци за предавачите на предметната програма, основни носители на обуката	
8.3.3	Основни податоци за предметната програма	
8.3.4	Опис на предметната програма и клучни зборови (термини)	
8.3.5	Цели и резултати што треба да се постигнат	
8.3.6	Методологија на обука и оценување	
8.3.7	Структура на предметната програма (основни предлог насоки)	
8.3.8	Активности на вклучување на надворешни институции	
8.3.9	Литература на работни материјали	



КАРТА НА ОРГАНИЗАТОРОТ НА ОБУКАТА

1

Назив	Комора, асоцијација или друга форма на национално тело надлежно за работите во дејноста приватно обезбедување
Вид на обука која се организира	Континуирана обука за развој на меки вештини за работници за приватно обезбедување
Други обуки кои се реализираат во рамките на организаторот	Задолжителна обука за стекнување лиценца за приватно обезбедување, специјализирани обуки од различни области од сфера на интерес на приватното обезбедување
Податоци за обучувачи	Лица определени за спроведување на задолжителна обука. Експерти од високообразовни, стручни установи и индивидуални експерти од пракса
Податоци за просторот наменет за спроведување на обуката	Комората, националното тело или асоцијација треба да обезбеди материјално-технички услови за спроведување на обуката



ПРАВНИ ОСНОВИ ЗА ОРГАНИЗИРАЊЕ НА КОНТИНУИРАНА ОБУКА

2

Основата за организирање на континуирана обука на вработените во дејноста приватно обезбедување во компаративните законодавства, најчесто се наоѓа во одредбите во кои се стимулирани целите на приватното обезбедување и неговото организирање во насока на понуда на квалитетни услуги од страна на кадри кои се карактеризираат со стручност, професионалност и кои постојано се усовршуваат и унапредуваат.

Правните акти во кои се востановени ваквите цели се најчесто законите со кои се регулира оваа дејност, но и подзаконските акти кои имаат за цел соодветна операционализација на одредбите од релевантните закони, како и статутите и слични акти со кои се регулира работата на коморите и другите облици на здруженија во оваа област.

Унапредувањето на стручноста на вршителите на дејноста приватно обезбедување која е првично верификувана со добивањето на лиценца после полагањето на стручниот испит, може да се оствари со континуирано надоградување на веќе стекнатите, како и совладување на нови знаења и вештини.

Според тоа, организирањето на континуирана обука во насока на унаредување на стручноста на вршителите на дејноста е не само право и можност, туку и обврска на националното тело надлежно за дејноста приватно обезбедување во насока на исполнување на законските и статутарно утврдените цели.



ОПРАВДАНОСТ ЗА ВОВЕДУВАЊЕ НА ПРОГРАМА ЗА КОНТИНУИРАНА ОБУКА

3

3.1 ДЕФИНИРАЊЕ НА ПРОБЛЕМОТ

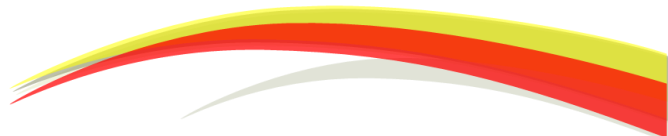
Воведувањето на програма за континуирана обука (едукација) за вршителите на дејноста произлезе како потреба во резултатите од неколку спроведени истражувања, како на самите вршители, така и на стручната и општата јавност.

Во Извештајот од истражувањето за трансверзални (меки) вештини на персоналот за приватно обезбедување, спроведено во рамките на проектот „Треин Бреин Софт-развој на стандардизиран курикулум и електронска алатка за вработените во приватното обезбедување“ поддржан од Еразмус Плус програмата на Европската Унија, а кој го спроведува Комората на РМ за приватно обезбедување заедно со соодветните тела од Словенија, Романија, Норвешка и Хрватска, исто така се потврдува постоењето на сериозна празнина помеѓу потребите кои се јавуваат во секојдневното извршување на задачите и знаењето кое е стекнато со задолжителната основна обука за работниците за приватно обезбедување. Истражувањето укажува дека сериозно внимание треба да се посвети на развивање знаења и вештини во три клучни области: комуникации, човекови права и слободи и професионален стрес.

Во наодите од друго истражување¹ се наведува следното: „Сегментот од истражувањето кој беше фокусиран на обуката на работниците за приватно обезбедување во однос на континуирана обука резултираше со јасни сознанија. Во однос на тоа дали правното лице испраќа вработени на континуирана обука и тренинг (општа и специјална обука) и каде, над 80 % од испитаниците се изјасниле дека земаат учество во општа, основна обука. Истовремено, испитаниците изразиле потреба за специјализирани обуки од области како безбедносна култура, комуникации, употреба

¹ Истражување спроведено од Комората на РМ за приватно обезбедување, за потребите на изготвување на Стратегијата за развој на приватното обезбедување на Република Македонија, чии резултати се објавени во Стратегијата која е усвоена на 07.11.2016 година.





на средства за присилба, против-пожарна заштита, употреба на огнено оружје и др. Дополнително, испитаниците искажале евидентна потреба од посебна континуирана стручна обука, која ќе ги покрива актуелните трендови и ќе се овозможи континуирана професионализација при извршување на работните задачи, особено во делот на физичкото обезбедување, заштита на лични податоци и техничкото обезбедување, транспорт на пари и други вредносни пратки и обезбедување на спорски натпревари и други јавни манифестации.“

Програмите за континуирана обука² на работниците за приватно обезбедување се задолжителни во повеќе држави во Европа, но проблематичен аспект на ваквите решенија е отсуството во повеќе држави на содржини кои се однесуваат на развивањето меки вештини. Само за илустација, во Хрватска според податоците наведени во „CoESS Facts and Figures 2013“³, не постои задолжителна континуирана обука на ниво на менаџери и повисоки позиции во дејноста, но постојат можности на пониско ниво да се спроведат специјализирани обуки. Според истиот извор, во Романија специјалната обука е задолжителна на сите нивоа за областите за кои е задолжителна и основната обука. И Словенија има задолжителна дополнителна обука, како и многу други држави кои се опфатени со споменатата анализа. И покрај тоа, во пракса се јавуваат проблеми од причина што, како што е наведено, покрај формалниот факт на постоење обврска за дополнителни обуки во повеќето држави, материјалната – суштинска страна, поточно содржината на ваквите обуки не соодветствува на потребите на пазарот.

Во прилог на споменатата теза одат и податоците изнесени во Извештајот за истражување на трансверзалните компетенции на персоналот за приватно обезбедување од 2016 година⁴, според кој анализата на програмите за обука за меки вештини покажува дека тие ретко се присутни и дека во поголемиот број држави во тој поглед опфатена е најчесто само сферата на комуникациите. И покрај тоа, комуникациските вештини на работниците за приватно обезбедување се најчесто несоодветни и недоволно совладани, па обуката и во оваа, како и во други сфери на меки вештини е повеќе од потребна.

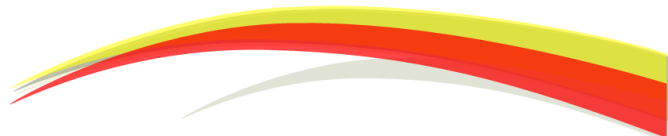
Очигледно е дека стручното образование на работниците за приватно обезбедување во облик на задолжителна обука пред полагање на стручниот испит не

² Follow up

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

⁴ Report from Research on transversal competences of private security personnel, Train Brain Soft Project, 2016





ги задоволува потребите за развивање односно натамошно усовршување и збогатување на знаењата и вештините на работниците за приватно обезбедување. Но, покрај надградбата на стручните компетенции, особена важност има и развивањето на вештини и збогатувањето со знаења кои не се во строгиот фокус на предметот на дејноста, а сепак се поврзани со неа и имаат големо значење во правилното и успешно вршење на задачите во овој делокруг.

Во постојните стратешки документи за идниот развој на дејноста приватно обезбедување на повеќето држави во Европа најчесто како сегмент на една од основните стратегиски цели, односно професионализацијата, се предвидува токму континуираната обука.

Како што е наведено, на пример во Стратегијата за развој на приватното обезбедување во Македонија, „Стручното образование претставува процес од продолжени активности кои треба да обезбедат надградба на основното совладано знаење и вештини и континуирано промовирање на нови практики. Континуираната обука се смета за значаен фактор за успех, особено што условите на работење со текот на времето се менуваат, па има потреба од нови обуки и вештини.“

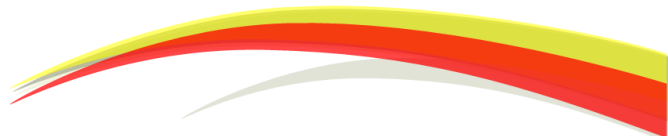
Истражувањата покажуваат дека иако според компаративните искуства, работниците за приватно обезбедување секогаш поминуваат низ процес на обука, тоа не е доволно за вршењето на дејноста да биде што е можно поквалитетно. Всушност, во пракса се покажува дека постапувањето во оваа област е толку комплексно, што од работникот за приватно обезбедување се очекува да има широки знаења од многу области и способност за делување во специфични ситуации, односно поседување вештини кои по својот карактер се поврзани, но не припаѓаат исклучиво на областа приватно обезбедување.

Постојната празнина кој се јавува помеѓу реалните компетенции и практичното постапување се должи токму на недоволно равиените вештини во повеќе сегменти и оттука, континуираната обука се покажува како неопходно потребна.

3.2 ВОВЕДУВАЊЕТО НА ЗАДОЛЖИТЕЛНА КОНТИНУИРАНА ОБУКА И ПОТРЕБИТЕ НА ПАЗАРОТ НА ТРУД

Со оглед на горенаведеното, а особено на резултатите од спроведените истражувања, евидентна е потребата на пазарот на трудот во рамките на дејноста





приватно обезбедување да се најдат стручни и професионални работници кои ќе ги поседуваат потребните стручни знаења и интерперсонални вештини што ќе придонесе самата дејност која е предмет на долгогодишна стигма да добие сосема поинаква презентација и прифатеност од граѓаните. Со подигнувањето на квалитетот на услугите, ќе се создадат предуслови и за остварување на други стратешки цели: професионализација, утврдување на стандарди во дејноста (минимална цена на услуга и сл.), а со тоа и самата дејност приватно обезбедување ќе стане поатрактивна како професија.

Согласно стратешките цели, организаторот на обуката ќе утврди потреба и модел на континуирана обука за приватно обезбедување.

Исто така, важно е да се напомене дека континуираната обука за приватно обезбедување би требало да има задолжителен карактер, за што е потребно во идните легислативни зафати да биде уредено со соодветниот правен акт.

3.3 ПОВРЗАНОСТ СО СОВРЕМЕНИТЕ НАУЧНИ СОЗНАНИЈА

Континуираната обука се спроведува според точно предвидена програма (курикулум) од која ќе произлезат детално разработени силабуси (наставни програми) за сите планирани модули, а во секој од нив конкретно ќе бидат наведени темите што ќе се обработуваат, бројот на часови потребни за совладување на тие вештини, целите и очекуваните резултати, начинот на спроведување на обуката, која литература и други наставни материјали и алатки ќе се користат во процесот на спроведување на обуката итн.

Иако обуката се однесува на развивање на вештини, во нејзиното спроведување ќе бидат земени предвид сите тековни современи научни сознанија и методи.

Наставните програми (силабуси) периодично може да се обновуваат со цел темите кои се опфатени за обуката во определена област, да бидат прилагодени и адаптирани на потребите на пазарот на трудот во даден период



МЕКИ ВЕШТИНИ ВО ОБЛАСТА НА ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

4

Трансверзалните компетенции попознати како меки вештини претставуваат широк дијапазон на вештини кои се од особена важност при извршувањето на работните задачи заради тоа што се во функција на подобрување на интерперсоналните односи, ефективноста во работењето, остварување на целите итн.

Во ЕУ се познати и како меѓу-секторски вештини и компетенции од причина што се среќаваат – трансферираат кај повеќе професии. Примената на ваквите вештини може да е повеќенаменска, а нивното користење во различни области нужно бара дополнителни обуки.

Погореспоменатите истражувања покажаа дека иако работниците за приватно обезбедување поминуваат задолжителна обука, пред сè непосредно поврзана со нивните потесни надлежности, сепак работниците за приватно обезбедување, а воедно и клиентите, како и граѓаните, забележуваат недостатоци кои се од специфична природа (несоодветна и недоволно љубезна комуникација, бурно, па дури и неоправдано насилно реагирање во ситуации кои се извор на опасност, иако за работниците за приватно обезбедување излагањето на опасност е дел од нивните поконкретни задачи, натаму, несоодветно постапување во ситуации кои вклучуваат вулнерабилни категории граѓани, како што се деца, постари лица, бегалци и слично).

Токму ваквите наоди укажуваат на потребата во форма на задолжителна континуирана обука за работниците за приватно обезбедување и тоа на сите нивоа, да бидат во фокус на интерес ставени прашањата за комуникациските вештини, вештините за препознавање и соодветна заштита на правата кои ги уживаат граѓаните воопшто, но посебни групи и категории лица – подетално, како и способноста за препознавање на професионалниот стрес, соодветно однесување во ситуации кои се извор на стрес итн.



4.1 ВАЖНОСТА НА МЕКИТЕ ВЕШТИНИ ЗА ДЕЈНОСТА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

Во сферата на приватното обезбедување се штитат лицата и имотот од штетни противправни дејствија, односно од дејствија кои го исполнуваат битието на определени кривично дело. Одбивањето, односно отстранувањето на таквиот напад или опасност често значи навлегување во туѓа сфера на приватност или лични права. Принудниот карактер на самата дејност му дава дополнителна доза на сензитивност на постапувањето, па поседувањето на високи интерперсонални, комуниколошки, психолошки и други квалитети на работниците за приватно обезбедување е од есенцијално значење.

Вршењето на дејноста подразбира меѓучовечки односи и бројни интеракции, па во сето тоа е од особена важност сите засегнати лица да добијат правилен, професионален и соодветен третман, со целосно уважување на нивниот интегритет и достоинство, почитување на нивните права итн.

Со други зборови, многу е важно ригидноста и самата природата на дејноста приватно обезбедување да биде покриена и намалена со поседување од страна на нејзините вршители изразени меки вештини кои ќе го дадат печатот на оваа професија на професионалност, стручност и силна општествено превентивна димензија.



ЦЕЛ И ЗАДАЧИ НА КРЕИРАЊЕТО ПРОГРАМА ЗА КОНТИНУИРАНА ОБУКА

5

Листата на клучните области, во кои е потребна интервенција во процесот на дополнителна обука на работниците за приватно обезбедување, како што е веќе наведено, ја сочинуваат следните области:

- Интерперсонални комуникации,
- Човекови права и слободи,
- Професионален стрес,

Според тоа, целите кои треба да се постигнат со обуката се следните:

5.1 ОПШТА ЦЕЛ

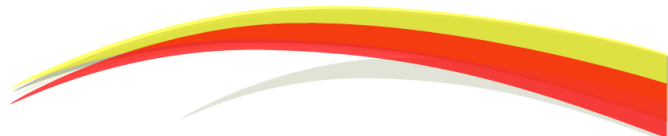
Основната цел на континуираната обука е подигнување на нивото на квалитет на извршување на работите од делокругот на дејноста и унапредување на стручноста на работниците за приватно обезбедување. Со тоа ќе се зголеми ефикасноста и ефективноста во работењето, ќе се одржи континуитет во развивање нови сознанија и вештини и развивање на добри практики на постапување. Остварувањето на општата цел – професионално и компетентно приватно обезбедување - ќе придонесе и за подигнување на довербата на јавноста во дејноста приватно обезбедување и создавање на вистинска перцепција за неа.

5.2 КОНКРЕТНИ ЦЕЛИ (ЗАДАЧИ)

Развивање на нови вештини, односно унапредување на постојните вештини на работниците за приватно обезбедување за постапување во определни специфични ситуации и тоа:

- 5.2.1 Подобрување на комуникациските вештини во сите облици (писмена, вербална, невербална итн.) со што работниците за приватно обезбедување ќе бидат подобро и посоодветно прифатени од сите засегнати субјекти во



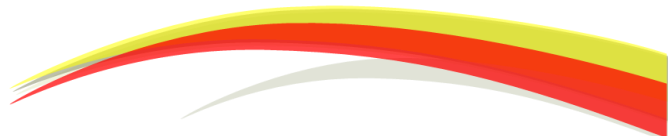


секоја конкретна ситуација, а и од јавноста воопшто. Така, лицето ќе развие вештини на познавање на основите на интерперсоналната комуникација во вршење на дејноста приватно обезбедување, како и начините и компонентите на успешното комуницирање, ќе ги запознае трите основни позиции на свест и начините на комуницирање во секоја од нив, ќе ги совлада вештините на препознавање на „его-состојбата“ кај секоја личност и нејзините манифестации и соодветните начини на адресирање на таквите состојби итн.

5.2.2 Стекнување теоретски, но, пред сè, практични знаења како да се постапува во определени ситуации во кои се засегнати конкретни права и слободи на човекот кои, на пример, вклучуваат маргинализирани, чувствителни групи лица и кои се границите преку кои не би смееле да се применуваат дејствијата од делокругот на надлежностите. Лицата кои ќе посетуваат обука од оваа сфера ќе се запознаат со основните меѓународни инструменти за заштита на човековите права и слободи, како и националното законодавство во кои претходно споменатите се транспонирани и операционализирани. Натаму, ќе знаат како да постапат во ситуации на потреба од заштита на животот и телесниот интегритет на лицето кое се обезбедува, како и на имотот што се обезбедува каде што таа заштита може да се оствари само со (легитимна) повреда на исто или слично правно добро на напаѓачот (живот, тело, имот, слобода итн.); ќе ги препознаваат ситуациите кои би биле извор на опасност во ситуации на мигрантски и бегалски движења со мешана структура на субјекти и истите навремено да ги спречат, ќе развијат знаења за потесните граници на сопствените овластувања кога потенцијалната опасност доаѓа од лице кое припаѓа на определена чувствителна категорија (на пример: дете, душевно болно лице итн.) и слично.

5.2.3 Развивање знаења и вештини од антрополошка и психолошка природа за соодветно рационално постапување во ситуации на опасност кои претставуваат извор на стрес и паника, кои кај работниците за приватно обезбедување се особено важни од причина што тие покрај своето однесување, треба да го менаџираат и стресот со кој, на пример се соочува група граѓани во ситуација која ја обезбедува. Во таа смисла, лицето кое





посетува обука ќе го запознае значењето на поимот стрес односно професионален стрес и ќе знае да ги детектира изворите на стрес, ќе стане свесен и ќе го препознае личниот стрес, наспроти оној на неговите колеги, ќе успее соодветно да ги осознае персоналните реакции на определени стресни ситуации и механизмите на справување со нив, како и справување со моменталните стресови итн.



ОЧЕКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ (СТЕКНАТИ СПОСОБНОСТИ)

6

Како резултат на спроведената обука, се очекува лицата да ги развијат следните вештини и познавања:

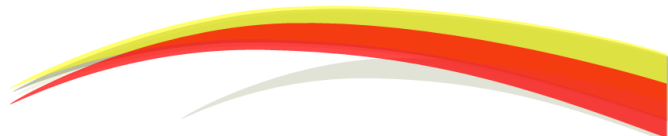
6.1 ОД ОБЛАСТА КОМУНИКАЦИИ:

- Вештина на креирање на стил на интерперсонална комуникација, кој ќе биде прилагоден на соодветната ситуација;
- Способност за користење на вербално и невербално комуницирање (општење);
- Познавање на јазичните и граматички правила со цел остварување на соодветна писмена комуникација и кореспонденција;
- Способност за соодветно, јасно и прецизно пренесување на информации од страна на работниците за обезбедување и за подготовка и пренос на извештаи;
- Други знаења и вештини.

6.2 ОД ОБЛАСТА ЧОВЕКОВИ ПРАВА И СЛОБОДИ:

- Запознавање на националните и меѓународните стандарди за човековите слободи и права стипулирани во меѓународните инструменти за нивна заштита (декларации, конвенции и сл.);
- Способност да се препознае ситуација или субјект кој ужива посебна заштита или репертоар на специјализирани права;
- Познавање на границите за употреба на сила, одбивање напад и воопшто на преземање на дејствија од делокругот на надлежностите, преку кои





постапувањето го губи легитимитетот и станува противправно затоа што претставува повреда на индивидуални или колективни права;

- Препознавање на ситуации кои вклучуваат посебни ранливи групи на лица: деца, болни лица, мигранти, бегалци, стари лица и др., познавање на нивните права и специфичниот облик на заштита;
- Познавање на стандардите востановени во праксата на Европскиот суд за човекови права за нивниот опсег и заштита на релевантните права и слободи.

6.3 ОД ОБЛАСТА ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС:

- Способност за самоконтрола и соодветна реакција на проблем со кој работникот за приватно обезбедување се соочува на терен во дадена ситуација;
- Способност за одржување мир и присебност во високостресни и опасни околности;
- Способност за предвидување и признавање на влијанието на менталните, психичките, културни и други разлики кај луѓето во различното делување во слични ситуации;
- Вештина на препознавање на сопствените предрасуди и нивното влијание во конкретни ситуации.



КАРАКТЕРИСТИКИ И МОДУЛАРНА СТРУКТУРА НА ПРОГРАМАТА ЗА КОНТИНУИРАНА ОБУКА

7

7.1 ВИД НА ПРОГРАМА

Континуирана обука, односно дополнителна едукација од областа меки вештини, која е препорачливо да има мандаторна природа, ќе се спроведува по полагањето на стручниот испит за приватно обезбедување и ќе се изведува периодично со што ќе се развиваат знаењата и вештините на работниците за приватно обезбедување.

7.2 СЕГМЕНТИ (ОБЛАСТИ) / ПРЕДМЕТИ

- Интерперсонални комуникации;
- Човекови права и слободи;
- Професионален стрес.

7.3 КОРИСНИЦИ-СУБЈЕКТИ

- Работници за приватно обезбедување;
- Раководни лица и друг персонал од правните лица кои вршат приватно обезбедување;
- Други лица.

7.4 ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ОБУКАТА

Обуката по област за секој модул поединечно ќе трае од 5 до 10 часа настава, вклучувајќи ја и практичната обука таму каде што е тоа соодветно за областа, како и најмалку 1 час по област за самостојна обука за користење на електронска алатка.



7.5 НАЧИН НА ФИНАНСИРАЊЕ

Континуираната обука ќе се финансира преку партиципација на учесниците, а организаторот ќе придонесе во нејзината реализација преку организација, обезбедување на простории, технички средства, кадри и сл.

7.6 УСЛОВИ ЗА СЛЕДЕЊЕ НА ОБУКАТА

Не се бараат формални услови што едно лице треба да ги исполнува за да посетува континуирана обука. Сепак, учеството на повисоко – понапредно ниво (модул) на обука претпоставува дека кандидатот треба да има познавања во обем и квалитет на непосредно пониското ниво на обука од соодветната област.

7.7 МЕТОДОЛОГИЈА НА СПРОВЕДУВАЊЕ НА ОБУКАТА

Обуката ќе се спроведува преку настава, како и преку самостојно користење на електронска алатка. Електронската алатка ќе биде користена и при спроведувањето на класичната настава со цел лицата кои се обучуваат да се оспособат и за нејзино самостојно користење. Зависно од модулот, нивото и самата област, методологијата ќе бележи извесни специфичности кои подетално ќе бидат наведени во силабусите за секоја област во секој модул одделно.

Генерално, обуката ќе се спроведе преку користење на:

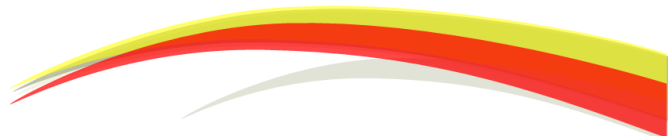
- Класични предавања (експликации),
- Презентации,
- Студии на случај,
- Симулации,
- Користење на прирачник за меки вештини, упатства, работни листови,
- Дебати, дискусии и други интерактивни облици,
- Користење на електронска алатка и др.

7.8 ОЦЕНУВАЊЕ И ЕВАЛУАЦИЈА

7.8.1 ОЦЕНУВАЊЕ НА ЛИЦАТА КОРИСНИЦИ- СУБЈЕКТИ НА ОБУКАТА

Лицата кои ќе завршат определен модул на обука од една од трите области, ќе бидат подложени на процес на проверка на стекнатите знаења и вештини





Проверката ќе се врши најчесто по писмен пат или електронски пат, а зависно од областа, може да се предвиди во конкретниот силабус и друг начин на оценување (усно, комбинирани итн.). Целта на ваквото оценување е лицата кои посетуваат обуката да го проценат сопствениот прогрес во развивањето на конкретните знаења и вештини и истото нема формално да влијае врз фактот дека лицето ја завршило спроведената обука.

7.8.2 ЕВАЛУАЦИЈА НА УСПЕШНОСТА НА КОНТИНУИРАНАТА ОБУКА

Организаторот на обуката ќе спроведува периодични анализи на просечниот успех според индивидуално остварените резултати за секој модул и област одделно. Во функција на успешна евалуација, може да се спроведуваат и ad hoc истражувања на јавното мислење, преку прашалници и интервјуа со цел да се добие слика за перцепциите на целните групи за нивото на знаења и вештини во актуелниот момент vis a vis перцепциите детектирани во претходни истражувања.



7.9 МОДУЛАРНА СТРУКТУРА НА ПРОГРАМАТА ЗА ОБУКА

	<i>Област</i>	<i>Програма</i>	<i>Предуслови</i>
Модул 1 ОСНОВНО НИВО	Комуникациски вештини во вршење приватно обезбедување – основно ниво	Силабус по предметот „Комуникациски вештини во вршење приватно обезбедување – основно ниво“	Не се потребни претходни посебни познавања од областа
	Човековите права и слободи и приватното обезбедување – основно ниво	Силабус по предметот „Човековите права и слободи и приватното обезбедување – основно ниво“	Не се потребни претходни посебни познавања од областа
	Професионален стрес кај приватното обезбедување – основно ниво	Силабус по предметот “Професионален стрес кај приватното обезбедување – основно ниво“	Не се потребни претходни посебни познавања од областа
Модул 2 НАПРЕДНО НИВО	Комуникациски вештини во вршење приватно обезбедување – напредно ниво	Силабус по предметот „Комуникациски вештини во вршење приватно обезбедување – напредно ниво“	Потребни се познавања од основно ниво на областа
	Човековите права и слободи и приватното обезбедување – напредно ниво	Силабус по предметот „Човековите права и слободи и приватното обезбедување – напредно ниво“	Потребни се познавања од основно ниво на областа
	Професионален стрес кај приватното обезбедување - Напредно ниво	Силабус по предметот „Професионален стрес кај приватното обезбедување – напредно ниво“	Потребни се познавања од основно ниво на областа
Модул 3 ОБУКА НА БУЧУВАЧИ	Обука на обучувачи за областа Комуникациски вештини во вршење приватно обезбедување (на сите нивоа)	Силабус за обука на обучувачи на областа „Комуникациски вештини во вршење приватно обезбедување“	Потребни се познавања од напредно ниво на областа
	Обука на обучувачи за областа Човековите права и слободи и приватното обезбедување (на сите нивоа)	Силабус за обука на обучувачи на областа „Човековите права и слободи и приватното обезбедување“	Потребни се познавања од напредно ниво на областа
	Обука на обучувачи за областа Професионален стрес кај приватното обезбедување (на сите нивоа)	Силабус за обука на обучувачи на областа „Професионален стрес кај приватното обезбедување“	Потребни се познавања од напредно ниво на областа



ОПШТА СТРУКТУРА (МОДЕЛ – ПРОГРАМИ) НА ОБЛАСТИТЕ КОИ СЕ ПРЕДМЕТ НА КОНТИНУИРАНА ОБУКА

8

- 8.1 ОПШТА ПРОГРАМА ЗА ОБУКА ОД ОБЛАСТА
КОМУНИКАЦИСКИ ВЕШТИНИ ВО ВРШЕЊЕ ПРИВАТНО
ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

- 8.2 ОПШТА ПРОГРАМА ЗА ОБУКА ОД ОБЛАСТА
ЧОВЕКОВИТЕ ПРАВА И СЛОБОДИ И ПРИВАТНОТО
ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

- 8.2 ОПШТА ПРОГРАМА ЗА ОБУКА ОД ОБЛАСТА
ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС КАЈ ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ



ОПШТА ПРОГРАМА ЗА ОБУКА ОД ОБЛАСТА КОМУНИКАЦИСКИ ВЕШТИНИ ВО ВРШЕЊЕ ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

8.1

8.1.1 ПОДАТОЦИ ЗА ОРГАНОТ КОЈ ЈА СПРОВЕДУВА ОБУКАТА

Програмата ја спроведува национално тело (комора, здружение или слична организација) за приватно обезбедување.

8.1.2 ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДАВАЧИТЕ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА- ОСНОВНИ НОСИТЕЛИ НА ОБУКАТА

- Предметната програма за обука од областа на комуникации ќе ја спроведуваат експерти од областа на комуникологија, психологија или други сродни области кои се занимаваат со оваа тема генерално или кои се занимаваат со одделни прашања од областа на комуникациите;
- Експерти од пракса со продлабочено знаење и искуство и во областа на приватното обезбедување и во областа на комуникациите, кои доаѓаат од секторот приватно обезбедување или од невладините организации кои се занимаваат со прашања на комуникациите;
- Обучени предавачи или други експерти ангажирани од организацијата која ја спроведува обуката (или слична релевантна институција);
- Друго.

8.1.3 ОСНОВНИ ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА

НАЗИВ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА

КОМУНИКАЦИСКИ ВЕШТИНИ ВО ВРШЕЊЕ ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ



ВКУПНО ЧАСОВИ НАСТАВА

- За основна обука – бројот на часови ќе биде определен во деталниот силабус;
- За напредна обука - бројот на часови ќе биде определен во деталниот силабус;
- За обука на обучувачи - бројот на часови ќе биде определен во деталниот силабус.

ВКУПНО ЧАСОВИ ПОТРЕБНИ ЗА САМОСТОЈНО СОВЛАДУВАЊЕ НА МАТЕРИЈАТА ПРЕКУ ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

Ќе биде прецизирано во деталниот силабус по изготвување на електронската алатка.

ПРЕПОРАЧАН БРОЈ НА ЧАСОВИ ЗА НАСТАВА

- За основна обука: 5 наставни часа по област;
- За напредна обука: 10 наставни часа по област;
- За обука на обучувачи: 10 наставни часа по област.

ПРЕПОРАЧАН БРОЈ НА ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО СОВЛАДУВАЊЕ НА МАТЕРИЈАТА ПРЕКУ ЕЛЕКТРОНСКАТА АЛАТКА

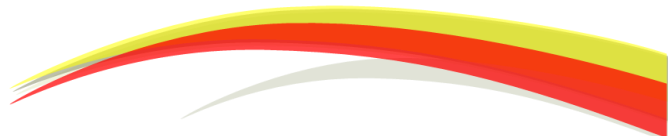
До 2 наставни часа по област.

8.1.4 ОПИС НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА И КЛУЧНИ ЗБОРОВИ (ТЕРМИНИ)

ОПИС НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА

Добрата комуникација е една од најважните вештини кои ни се потребни со цел да бидеме успешни во животот. Се повеќе станува важно како ќе се претставиме во јавноста, како ги објаснуваме нашите гледишта и како ги убедуваме луѓето да се договорат со нас. Со цел да комуницираме успешно потребни ни се комуникациски вештини кои ни помагаат да го формираме и да го презентираме нашето мислење на начин кој е разбирлив и убедлив. За жал, оваа способност ја немаат природно - вродено сите (не е наследна), но едно лице може да се научи да ги смени своите редовни методи на комуникација со нови - поефикасни.





Во вршење на професијата се среќаваме со многу различни видови на луѓе, груби, вознемирени, нестрпливи, понекогаш дури и насилни и агресивни, за кои се потребни различни комуникациски вештини главно за управување со конфликтните ситуации. Комуникациите може да бидат исцрпувачки за некои луѓе, да им предизвикаат стрес, други, пак, не дозволуваат клиентите и соработниците да ги исфрлат „надвор од патеката“, да ги оптоварат и да им предизвикаат непријатни чувства. Императив е да бидеме подготвени за комуникација со различни луѓе. Тоа ќе не направи поефикасни во нашата работа и ние ќе бидеме во можност да додадеме нота на професионалност во нашата стручност. Професионалноста значи дека ние сме во состојба да ја користиме нашата стручност на правилен начин - за работниците за обезбедување тоа значи да знаат што им е дозволено, а што не е дозволено да се направи. Станува збор за соодветен пристап – како да го направат тоа.

Соодветната комуникација е исто така клучна алатка за областа на приватното обезбедување. Работниците за приватно обезбедување треба да бидат особено добро подготвени за специфични комуникациски ситуации затоа што законот им дозволува да интервенираат во основните човекови права. Ова ги прави луѓето дури и повеќе чувствителни.

Конфликт е ситуација во која постојат два спротивставени интереси присутни во исто време, па затоа е разбирливо работник за приватно обезбедување да се најде себеси брзо и често во ваква ситуација. Дури и повеќе, работник за приватно обезбедување често може да се најде себе си во ситуација каде што има и повеќе спротивставени интереси. Покрај лицето за обезбедување, кое има интерес да ја изврши својата работа согласно правилата, а интересот на другото лице не е по одредени правила, работникот за приватно обезбедување исто така мора да обезбеди гаранција за примена на законските овластувања. Работниците за приватно обезбедување, исто така, мора да се справуваат со лица под дејство на алкохол, дрога и посетители на настани што се во меѓусебен конфликт. Овие ситуации се многу тешки за справување, бидејќи претставуваат интензивни конфликти кои треба да се решат на специфичен начин.



КЛУЧНИ ЗБОРОВИ (ТЕРМИНИ) ЗА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА

Комуникација, конфликт, професионализам, емоции, емпатија, критика, слушање, зборување, однесување, став

8.1.5 ЦЕЛИ И РЕЗУЛТАТИ ШТО ТРЕБА ДА СЕ ПОСТИГНАТ

Обуката ќе им обезбеди на лицата да ги развијат следниве способности/вештини:

- Препознавање на поимот интерперсонална комуникација,
- Вербална комуникација;
- Невербална комуникација;
- Бариери;
- Препознавање на ситуации кога соговорникот лаже;
- Препознавање и практикување на различни комуникациски стилови;
- Работа со проблематични работници и проблематични клиенти;
- Решавање на конфликт;
- Препознавање и контролирано изразување на емоции .

8.1.6 МЕТОДОЛОГИЈА НА ОБУКА И ОЦЕНУВАЊЕ

- Обуката ќе се изведува преку предавања, семинари, работилници, како и преку индивидуална работа со користење на однапред подготвени материјали и/или електронска алатка.
- Обуката од оваа област го поттикнува интерактивниот пристап преку дискусии и размена на мислења и ставови меѓу учесниците и нивните обучувачи, особено со предавачите кои практично ќе им демонстрираат на учесниците како да се однесуваат во различни ситуации.
- Факултативно оценувањето (испитување) ќе се изведува периодично со цел да се оценат резултатите од обуката (методологијата подетално ќе биде обработена во соодветниот силабус зависно од модулот на обуката за оваа област).



8.1.7 СТРУКТУРА НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА (ОСНОВНИ ПРЕДЛОГ НАСОКИ)

Тема	Назив на тематската целина	Опис
1	Вовед во комуникација	Што е комуникација ? Видови комуникација; Вербална комуникација; Комуникациски вештини (зборување и активно слушање); Нарушување на процесот на комуникација (барииери); Најважни правила во комуникација.
2	Невербална комуникација	Први впечатоци; Мимики; Гестови; Држење на телот; Тон; Оддалеченост или блискост (личен простор)
3	Говор на тело	Елементи на однесување ; Читање на говор на тело; Знаци дека соговорникот лаже , не ја кажува вистината и нема намера да ја изврши задачата или да постапи по наредбата; Намалување на елементи кои ја отежнуваат соодветната комуникација.
4	Како да се зборува, како да се слуша /разбере	Еднонасочна и двонасочна комуникацијаи недостатоци на двете; Како да се комуницира успешно; Техники на интензивно слушање (пасивно и активно слушање); Парафразирање; Рефлексија
5	Професионална комуникација	Видови на комуникациски ставови; Соодветни и несоодветни комуникациски ставови; Воспоставување на наметлив



		(самоуверен) начин на комуникација.
6	Емоции и чувства	Кога и зошто доживуваме емоции; Контрола на емоции во професионална комуникација; Комуникациски позиции согласно доживување и изразување на емоции.
7	Давање и примање на критика	Како да се критикува однесување со цел да се постигне тоа да се промени; Техники на критицизам; Зошто е корисно критикувањето и како да се прифати.
8	Конфликти	Што е конфликт; Видови, извори, поделба и динамика на развој на конфликти; Зошто избегнување на конфликти не е добро; Управување со конфликти (анализа и трансакција)
9	Стратегии за решавање на конфликти	Зошто ги решаваме конфликтите на одреден начин; Учење за различни начини за решавање на конфликтите.
10	Комуникација со тешки клиенти Комуникација со тешки работници	Кој е тежок клиент/работник; Видови на тешки клиенти/работници; Постапување со тешки клиенти/работници;
11	Стилови на комуникација	Проценка на околностите во кои стилот на комуникација е/ не е соодветен; Идентификување на сопствени стил на комуникација.
12	Личен изглед на работници за обезбедување	



8.1.8 АКТИВНОСТИ НА ВКЛУЧУВАЊЕ НА НАДВОРЕШНИ ИНСТИТУЦИИ

Други учесници поврзани со дејноста приватно обезбедување и комуникации може да бидат поканети да земат учество во процесот на обука.

Зависно од темата, може да биде организирана посета на посебни институции или претставници на релеватните институции може да бидат гости - предавачи.

Листата на релевантни институции за учество во процесот на обука може да ги вклучи следните субјекти:

- Државни органи: Министерство за образование или друг државен орган, дирекција и сл.
- Академски образовни институции: факултети, институти, школи и сл.
- Невладини организации.

8.1.9 ЛИТЕРАТУРА И РАБОТНИ МАТЕРИЈАЛИ

ЗАДОЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

Учебник за меки вештини – материјали за учење од областа на трансверзални вештини за приватно обезбедување.

Учебници и статии на теми од областа на комуникациите.

Други работни материјали кои ќе се користат во текот на наставата: електронски учебник, аудио книга, презентации комбинирани со текст и говорна алатка и случаи од праксата (сценарија од вистински случки), работни листови, прирачници итн.

Програмата ќе може да се спроведе и со користење на електронска алатка: отворена он-лајн мултимедијална алатка за меки вештини.

ДОПОЛНИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

- Birkenbihl, V., F. (2005), *The body message – From the brain owner to the brain user*;
- Covey, S., R. (1989), *The 7 habits of highly effective people*;
- Hay, J. (2009), *Understanding attitudes and building relationships*;
- James, M. and Jongeward, D. (1996), *Born to win*;



ОПШТА ПРОГРАМА ЗА ОБУКА ОД ОБЛАСТА ЧОВЕКОВИТЕ ПРАВА И СЛОБОДИ И ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

8.2

8.2.1 ПОДАТОЦИ ЗА ОРГАНОТ КОЈ ЈА СПРОВЕДУВА ОБУКАТА

Програмата ја спроведува национално тело (комора, здружение или слична организација) за приватно обезбедување.

8.2.2 ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДАВАЧИТЕ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА- ОСНОВНИ НОСИТЕЛИ НА ОБУКАТА

- Предметната програма за обука од областа на човековите права и слободи ќе ја спроведуваат експерти од областа на правни науки, кои се занимаваат со оваа тема генерално или кои се занимаваат со одделни области на заштита на правата и слободите на човекот во конкретни, специфични сфери и области.
- Експерти од пракса со продлабочено знаење и искуство и во областа на приватното обезбедување и во областа на човековите права, кои доаѓаат од секторот приватно обезбедување или од невладините организации кои се занимаваат со прашања на човековите права.
- Обучени предавачи или други експерти ангажирани од организацијата која ја спроведува обуката (или слична релевантна институција);
- Други.

8.2.3 ОСНОВНИ ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА

НАЗИВ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА

ЧОВЕКОВИТЕ ПРАВА И СЛОБОДИ И ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ



ВКУПНО ЧАСОВИ НАСТАВА

- За основна обука – бројот на часови ќе биде определен во деталниот силабус;
- За напредна обука - бројот на часови ќе биде определен во деталниот силабус;
- За обука на обучувачи - бројот на часови ќе биде определен во деталниот силабус.

ВКУПНО ЧАСОВИ ПОТРЕБНИ ЗА САМОСТОЈНО СОВЛАДУВАЊЕ НА МАТЕРИЈАТА ПРЕКУ ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

Ќе биде прецизирано во деталниот силабус по изготвување на електронската алатка.

ПРЕПОРАЧАН БРОЈ НА ЧАСОВИ ЗА НАСТАВА

- За основна обука: 5 наставни часа по област;
- За напредна обука: 10 наставни часа по област;
- За обука на обучувачи: 10 наставни часа по област.

ПРЕПОРАЧАН БРОЈ НА ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО СОВЛАДУВАЊЕ НА МАТЕРИЈАТА ПРЕКУ ЕЛЕКТРОНСКАТА АЛАТКА

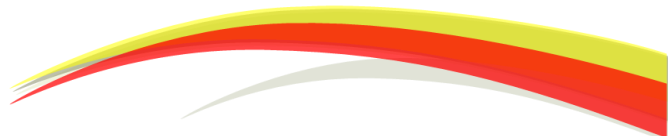
До 2 наставни часа по област.

8.2.4 ОПИС НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА И КЛУЧНИ ЗБОРОВИ (ТЕРМИНИ)

ОПИС НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА

Областа човекови права и слободи претставува самостојна научна дисциплина која произлегува од меѓународното право за правата на човекот. Таа опфаќа збир од норми, пред се, содржани во меѓународните конвенции и договори кои најчесто се транспонирани и во националните законодавства на државите. Модерниот концепт на човековите слободи и права се заснова на глобално прифатени принципи, општествени цели и индивидуални вредности. Такви се, на пример: правдата, мирот, достоинството, еднаквоста, слободата итн.





Во рамките на дејноста приватно обезбедување, вршителите често се соочуваат со ситуации кои се директно или индиректно поврзани со прашања за заштита на човековите права и граници преку кои истите не смее да бидат повредени или предизвикани. Во таа смисла, работниците за приватно обезбедување потребно е да имаат познавања за правото на живот, кое може да биде одземено при вршење на физичко обезбедување, на пример, или пак да биде загрозено при заштита на имотот, да имаат познавања за стандардите кои преку својата пракса ги востановува Европскиот суд за човекови права итн.; правото на приватност, кое може да биде загрозено или повредено при вршење на надлежностите од делокругот на дејноста; корпусот на права на децата, правата на бегалците и мигрантите, кои се особено актуелни последниве години итн.

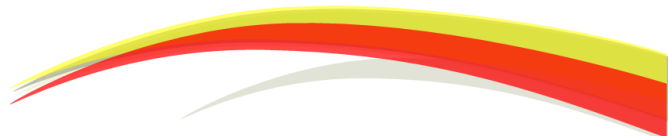
КЛУЧНИ ЗБОРОВИ (ТЕРМИНИ) ЗА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА

Право, слобода, живот, движење, приватност, имот, заштита, интегритет, достоинство итн.

8.2.5 ЦЕЛИ И РЕЗУЛТАТИ ШТО ТРЕБА ДА СЕ ПОСТИГНАТ

- Во рамките на обуката, цел е лицата кои ќе ја следат истата да бидат запознаени со поимот и карактеристиките на човековите права, нивната класификација (прва и втора и нови генерации права), како и нивната поделба, а посебен фокус ќе биде ставен врз правата кои корелираат со дејноста приватно обезбедување.
- Зависно од нивото на обука, лицата ќе добијат сознанија за основните карактеристики и граници на заштита на релевантните права и слободи, како и за исклучоците од нив, со јасни насоки за постапување, се до продлабочени знаења за стандарди за постапување востановени во компаративните законодавства и практики, како и во конвенциското право (кое би било предмет на обука на напредно ниво за оваа област).
- Со комплетирање на обуката, зависно од нивото (соодветниот модул), лицата ќе бидат оспособени во практичното постапување да ги препознаат и соодветно да ги адресираат ситуациите во кои е засегнато некое човеково право или слобода или посебно заштитена категорија на граѓани.
- Со стекнувањето на ваквите знаења и вештини, се очекува да се подигне квалитетот и стручноста во вршењето на дејноста и да се избегнат или





значително да се намалат ситуациите во кои работниците за приватно обезбедување од лица кои штитат нечии права, слободи и вредности би се претвориле во лица кои ги повредуваат слободите и правата на граѓаните. Со тоа ќе се подигне не само нивото на професионалност и стручност, туку и да се зголеми довербата на граѓаните во поглед на вршителите на оваа дејност.

8.2.6 МЕТОДОЛОГИЈА НА ОБУКА И ОЦЕНУВАЊЕ

- Обуката ќе се изведува преку предавања, семинари, работилници, како и преку индивидуална работа со користење на однапред подготвени материјали и/или електронска алатка.
- Обуката од оваа област го поттикнува интерактивниот пристап преку дискусии и размена на мислења и ставови меѓу учесниците и нивните обучувачи, особено со предавачите кои се претставници на органите кои практично применуваат определени надлежности поврзани со заштита на човековите слободи и права (на пример, судии, јавни обвинители, претставници на МВР и други институции, дирекции итн.), како и дискусии за востановените стандарди за постапување од страна на Европскиот суд за човекови права (со универзитетските професори, претставници на Бирото (органот) за застапување на државата пред ЕСЧП и сл.)
- Факултативно оценувањето (испитување) ќе се изведува периодично со цел да се оценат резултатите од обуката (методологијата подетално ќе биде обработена во соодветниот силабус зависно од модулот на обуката за оваа област).



8.2.7 СТРУКТУРА НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА (ОСНОВНИ ПРЕДЛОГ НАСОКИ)

Тема	Назив на тематската целина	Опис
1	Поим и основни карактеристики на правата на човекот.	Универзалност, Неотуѓивост, Апсолутност, Неделивост.
2	Поделба на правата и слободите на човекот .	Граѓанско – политички права Економско – социјални и културни права Солидарносни права Нови генерации права
3	Право на живот.	Чл. 2 од ЕКЧП Забрана за смртна казна Казнено-правна заштита на животот и телесниот интегритет
4	Слобода од тортура и друг понижувачки и нехуман третман.	Чл. 3 од ЕКЧП Казнено-правна заштита од тортура
5	Право на слобода и сигурност; Слобода на движење	Чл. 5 од ЕКЧП Забрана за лишување од слобода и исклучоци Противправно лишување од слобода
6	Право на фер судење; Право на ефикасен правен лек; Право на судска заштита.	Чл. 6 од ЕКЧП Чл. 13 од ЕКЧП Концептот на судска заштита на правата на човекот
7	Право на мирно собирање; Слобода на здружување.	Чл. 11 од ЕКЧП Исклучоци од слободата на здружување и мирно собирање
8	Право на приватност.	Чл. 8 од ЕКЧП Право на приватен и семеен живот
9	Права на детето.	Конвенција за правата на детето; Малолетничко национално законодавство.
10	Забрана за дискриминација	Чл. 14 од ЕКЧП Еднакво уживање на правата и слободите
11	Заштита на ранливи групи (стари лица, бремени жени,	Категории ранливи лица; Ранливите лица во различни ситуации; пошироки права,



	затвореници, деца итн.)	повисока заштита.
12	Права на мигранти и бегалци.	Миграции и видови мигранти. Поим за азил и привремена заштита; Статус на бегалец; Глобални политики на постапување со мигранти и бегалци.

8.2.8 АКТИВНОСТИ НА ВКЛУЧУВАЊЕ НА НАДВОРЕШНИ ИНСТИТУЦИИ

Други учесници поврзани со дејноста приватно обезбедување и човекови права може да бидат поканети да земат учество во процесот на обука.

Зависно од предметот, може да биде организирана посета на посебни институции или претставници на релевантните институции може да бидат гости - предавачи.

Листата на релевантни институции за учество во процесот на обука може да ги вклучи следните субјекти:

- државни органи: Министерство за правда, Министерство за внатрешни работи или друг државен орган, дирекција и сл;
- Правосудни органи: Јавно обвинителство, судови, адвокатура и сл;
- Народен правобранител;
- Невладини организации: Хелсиншки комитет или друга организација за човекови права.

8.2.9 ЛИТЕРАТУРА И РАБОТНИ МАТЕРИЈАЛИ

ЗАДОЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

- Учебник за меки вештини – материјали за учење од областа на трансверзални вештини за приватно обезбедување;
- Учебници и статии на теми од областа на човековите права;
- Закони, подзаконски акти и други релевантни акти на државата (релевантни за соодветните права и слободи).



- Други работни материјали кои ќе се користат во текот на наставата: електронски учебник, аудио книга, презентации комбинирани со текст и говорна алатка и случаи од праксата (сценарија од вистински случки), работни листови, прирачници итн.
- Програмата ќе може да се спроведе и со користење на електронска алатка: отворена онлајн мултимедијална алатка за меки вештини.

ДОПОЛНИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

- Повелба на Обединетите нации;
- Универзална декларација за правата на човекот;
- Меѓународен пакт за граѓански и политички права;
- Меѓународен пакт за економски, социјални и културни права;
- Конвенција за елиминирање на сите форми на дискриминација на жената ;
- Конвенција за правата на детето;
- Европска конвенција за правата на човекот и основните слободи;
- Повелба за основните права на ЕУ;
- Други акти.



ОПШТА ПРОГРАМА ЗА ОБУКА ОД ОБЛАСТА ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС КАЈ ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

8.3

8.3.1 ПОДАТОЦИ ЗА ОРГАНОТ КОЈ ЈА СПРОВЕДУВА ОБУКАТА

Програмата ја спроведува национално тело (комора, здружение или слична организација) за приватно обезбедување.

8.3.2 ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДАВАЧИТЕ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА- ОСНОВНИ НОСИТЕЛИ НА ОБУКАТА

- Предметната програма за обука од областа на професионален стрес ќе ја спроведуваат експерти од областа на психологија, клиничка психологија, психотерапија, или друга компатибилна научна област, кои се занимаваат со оваа тема генерално или кои се занимаваат со одделни области на заштита на правата и слободите на човекот во конкретни, специфични сфери и области.
- Експерти од пракса со продлабочено знаење и искуство и во областа на приватното обезбедување и во областа на психологија, кои доаѓаат од секторот приватно обезбедување или од невладините организации кои се занимаваат со прашања на професионален стрес.
- Обучени предавачи или други експерти ангажирани од организацијата која ја спроведува обуката (или слична релевантна институција);
- Други.

8.3.3 ОСНОВНИ ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА

НАЗИВ НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА

ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС КАЈ ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ



ВКУПНО ЧАСОВИ НАСТАВА

- за основна обука – бројот на часови ќе биде определен во деталниот силабус;
- за напредна обука - бројот на часови ќе биде определен во деталниот силабус;
- за обука на обучувачи - бројот на часови ќе биде определен во деталниот силабус.

ВКУПНО ЧАСОВИ ПОТРЕБНИ ЗА САМОСТОЈНО СОВЛАДУВАЊЕ НА МАТЕРИЈАТА ПРЕКУ ЕЛЕКТРОНСКА АЛАТКА

Ќе биде прецизирано во деталниот силабус по изготвување на електронската алатка.

ПРЕПОРАЧАН БРОЈ НА ЧАСОВИ ЗА НАСТАВА

- за основна обука: 5 наставни часа по област
- за напредна обука: 10 наставни часа по област
- за обука на обучувачи: 10 наставни часа по област

ПРЕПОРАЧАН БРОЈ НА ЧАСОВИ ЗА САМОСТОЈНО СОВЛАДУВАЊЕ НА МАТЕРИЈАТА ПРЕКУ ЕЛЕКТРОНСКАТА АЛАТКА

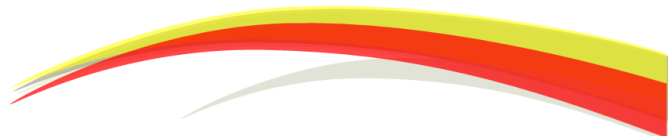
До 2 наставни часа по област.

8.3.4 ОПИС НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА И КЛУЧНИ ЗБОРОВИ (ТЕРМИНИ)

ОПИС НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА

Најважен капитал на секоја организација, од која било област, се човечките ресурси, како основен носител пазарната конкурентност. Нивното ефективно, условно кажано, искористување е поврзано со продуктивноста која во најголема мера се огледува низ релаксираното извршување на безбедни работни обврски. Истовремено, свесни сме дека динамичните промени во светот во кој живееме, неретко предизвикуваат стрес правејќи го составен дел на секојдневието. Неговото влијание е огромно врз сите сегменти на човечкото функционирање, а особено е клучен фактор за ефективноста при извршувањето на работните задачи. Целосните познавања на





проблематиката поврзана со влијанието на стресот, пред се професионалниот стрес, врз вработените во организациите, особено од областа на обезбедувањето се многу важни за правилно и ефективно намалување на последиците од стресот како на индивидуално, така и на компаниско ниво.

За да бидат успешни во процесот на минимизирање на влијанието на професионалниот стрес, важно е вработените во организациите од областа на обезбедувањето во рамките на приватниот сектор, да ги поседуваат потребните знаења и информации за индивидуален менаџмент на стрес, но подеднакво е важно и компаниите да се трансформираат во “организации кои учат” и самоодржливо да ги пренесуваат информациите интерно во системот. Ова се носечките цели на предметната програма која тежнее да им овозможи на вработените да го препознаат и ефективно да го менаџираат стресот, а на организациите да обучат интерни обучувачи кои ќе ги одржуваат и пренесуваат стекнатите знаења.

Застапеноста и негативните последици на професионалниот стрес врз вработените во секторот за приватно обезбедување се добро познати и често експлорирани низ литературата, податоците и статистичките индикатори се загрижувачки. Пр. Европската Агенција за здравје и безбедност при работа потврдува дека секој 4ти вработен страда од стрес на работно место, ако во овие податоци се фокусираме само на земјите во развој овие бројки ќе бидат уште поголеми. Свесни сме дека на индивидуално ниво, највидлива последица на стресот се психосоматските болести, има студии кои покажуваат дека 70% до 80% од сите лекарски посети се поврзани или поконкретно се последица на стрес. Но професионалниот стрес не загрижува само на индивидуално ниво, последиците од стресот се “фатални” и за организациите од аспект на бесцелно потрошени работни саати, боледувања, отсуства од работа и откази. Истражувањата покажуваат дека 50% до 60% од изгубените работни денови се последица на стресот.

Најчести фактори кои доведуват до стрес, особено на работно место се: преголем обем на работа, безначајни задачи, премногу работни часови и ниска плата, нерегуларни паузи, нерационални барања, нејасни одговорности и очекувања, конфликтно однесување, повеќе супервизори, намалена автономност или учество во донесување одлуки, неефикасни комуникациски вештини итн. Познавајќи ги изворите на професионалниот стрес сме на чекор кон креирање на услови за негово превенирање. Од друга страна, игнорирањето на ризик факторите придонесува кон континуиран



пораст на бројот на вработени кои се соочуваат со професионален стрес, ги сносат последиците, а при тоа штета настанува на индивидуално, семејно, но и на компаниско ниво.

Лицата кои ќе посетуваат обука ќе развијат вештини за препознавање на стресот и како да се носат со истиот превенирајќи негативни последици, преку јакнење на сопствениот психолошки „имунитет“ или персонални стратегии на соочување и менаџирање на стрес. Паралелно, дел од обуката ќе се фокусира на градење на вештини на обучувачи со цел интерна самоодржливост на информациите, знаењата и стратегиите за менаџирање на стрес на работно место. Бенефитите од програмата ќе бидат видливи за вработените и за компаниите од област на приватно обезбедување.

КЛУЧНИ ЗБОРОВИ (ТЕРМИНИ) ЗА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА

Стрес, извори на професионален стрес, фази на стрес, стратегии на менаџмент на стрес, професионална ефикасност, последици од стрес, јакнење на личност, “организација која учи“, интерни обучувачи.

8.3.5 ЦЕЛИ И РЕЗУЛТАТИ ШТО ТРЕБА ДА СЕ ПОСТИГНАТ

Обуката ќе им обезбеди на лицата да ги развијат следниве способности/вештини:

- Да ја разберат природата на стресот;
- Да ги препознаваат фазите на стрес;
- Да препознаат кога се под стрес и кога доживуваат професионален стрес;
- Да го препознаат стресот и последиците од стрес кај своите колеги;
- Да бидат проактивни во менаџирањето на професионалниот стрес;
- Да стекнат вештини кои ќе им помогнат да се справат со професионалниот стрес;
- Да научат конкретни вежби за релаксација и контрола на однесување и емоционални реакции;
- Да научат да ги контролираат реакциите и да “избираат“ како ќе одговорот на одредена стресна ситуација;
- Да живеат поздраво, порелаксирано и поисполнето т.е. да се заштитат од последиците на хроничниот стрес.

Учесниците во напредната обука ќе развијат вештини да:



- Да ја препознаат присутноста на професионалниот стрес во компанијата каде работат;
- Да ги предвидат потенцијалните извори на професионален стрес на компаниско ниво;
- Да ги менаџираат промените и стресовите согласно капацитети и потребите на вработените;
- Да креираат стимулативна, а не стресна работна атмосфера;
- Да научат организациски стратегии за менаџирање на професионален стрес кај вработени;
- Да влијаат на намалување на последиците на професионалниот стрес врз компанијата.

Учесниците во обуката за обучувачи ќе ги развијат следните вештини:

- Вештини за начини и правила на водење на обука за возрасни;
- Вештини на презентирање и организирање на групна работа во едукативни цели;
- Сензибилитет да го прилагодуваат и менаџираат својот пристап како едукатор на барањата на групата со која работат;
- Ќе бидат оспособени за проактивно делување и интервенции на стрес менаџмент при групна работа;

8.3.6 МЕТОДОЛОГИЈА НА ОБУКА И ОЦЕНУВАЊЕ

- Обуката ќе се изведува преку предавања, семинари, работилници, како и преку индивидуална работа со користење на однапред подготвени материјали и/или електронски алатки.
- Обуката од оваа област го поттикнува интерактивниот пристап преку дискусии и размена на мислења и ставови меѓу учесниците и нивните обучувачи, особено со предавачите кои практично ќе им демонстрираат на учесниците на обуката како треба да се однесуваат во различни ситуации
- Оценувањето (испитувањето) ќе се изведува преку соодветно тестирање во писмена форма (чија методологија подетално ќе биде обработена во соодветниот силабус зависно од модулот на обуката за оваа област).



8.3.7 СТРУКТУРА НА ПРЕДМЕТНАТА ПРОГРАМА (ОСНОВНИ ПРЕДЛОГ НАСОКИ)

Тема	Назив на тематската целина	Опис
1	Стрес: предрасуди, стереотипи и верувања за и околу стресот.	Зона на комфор; Верувања/ предрасуди и стереотипи за и околу стресот; Лична промена – увид во стрес и потреба од промена – соочување со отпор кон промени;
2	Природата на стресот.	Што е стрес? Дobar и лош стрес; Стрес и мисловен процес; Стрес и професионална ефикасност; Како до видливи промени во мислењето и делувањето?
3	Професионален стрес.	Извори на професионален стрес; Стимулативен или блокирачки стрес; Последици од стрес – по личност и по организација;
4	Препознавање на професионален стрес.	Знаци и симптоми на професионален стрес; Напад, бегство или “парализа“? Свесност за професионален стрес; Твојата почетна точка;
5	Стратегии на когнитивна/мисловна промена.	Менаџирање на сопствената ментална состојба; Тело – мисла поврзаност/ мозочни реакции; Создавање и/или селекција на позитивна мисла; Мисла/ цел/ активност – сложувалка која делува;
6	Стил на живот/ исхрана, физичка активност, релаксација	Стил на живот и стрес; Со физичка активност во борба против стресот; Вежби за брза релаксација – дишење; Процес на носење на одлуки и стратегии на проактивно



		менаџирање на стресот;
7	Стрес кај работници за приватно обезбедување	<p>Специфики на професија приватно обезбедување значајни за професионален стрес;</p> <p>Чувство на сигурност v.s. приватно обезбедување;</p> <p>Најчести извори на стрес кај работници за приватно обезбедување;</p>
8	Лидерство и стрес	<p>Менаџерски стрес – превенција, препознавање и менаџирање;</p> <p>Индивидуалани стратегии за стрес менаџмент;</p> <p>Прелевање на стрес во приватен и професионален живот;</p> <p>Знаци и симптоми на професионален стрес кај вработени во приватно обезбедување;</p>
9	Организациски стратегии на стрес менаџмент	<p>Менаџмент на човечки ресурси;</p> <p>Контрола на организациски извори на стрес;</p> <p>Комуникација/ мотивација/ задоволство од работа во функција на превенција на професионален стрес;</p>
10	“Организација која учи“	<p>Компаниска култура – принципи;</p> <p>имплементација и менаџирање;</p> <p>Процес на носење на одлуки и избори;</p> <p>Подготвеност на компанијата да се менува – очекувани отпори и стратегии на разрешување;</p>
11	Како до успешна презентација?	<p>Иницијален вовед;</p> <p>“Приказна“ и зошто е важна;</p> <p>Како се “контролира“ групата во насока на постигнување на целите;</p> <p>Циклус на внимание кај учесници</p> <p>Евалуација на успешност</p>



12	Како до успешен обучувач?	Самодоверба и проактивно однесување; Прво модел, а потоа обучувач; Приоритет на алтернативи и прифаќање на различности; Активности кои помагаат за личен одмор и релаксација.
----	---------------------------	--

8.3.8 АКТИВНОСТИ НА ВКЛУЧУВАЊЕ НА НАДВОРЕШНИ ИНСТИТУЦИИ

Други учесници поврзани со дејноста приватно обезбедување и справување со стресни ситуации може да бидат поканети да земат учество во процесот на обука.

Зависно од предметот, може да биде организирана посета на посебни институции или претставници на релевантните институции може да бидат гости - предавачи.

Листата на релевантни институции за учество во процесот на обука може да ги вклучи следните субјекти:

- Државни органи: Министерство за труд и социјална политика, Министерство за здравство, Министерство за внатрешни работи или друг државен орган, дирекција и сл.
- Здравствени установи: клиника, болници, здравствени домови и др.
- Невладини организации, здруженија, асоцијации кои се активни во сферата на професионален стрес: Светската здравствена организација и др.

8.3.9 ЛИТЕРАТУРА И РАБОТНИ МАТЕРИЈАЛИ

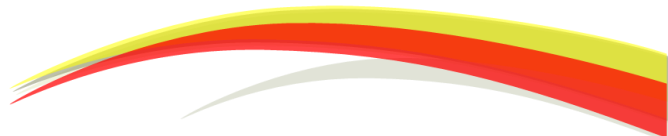
ЗАДОЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

Учебник за меки вештини – материјали за учење од областа на трансверзални вештини за приватно обезбедување

Учебници и статии на теми од областа на професионален стрес.

Други работни материјали кои ќе се користат во текот на наставата: електронски учебник, аудио книга, презентации комбинирани со текст и говорна алатка и случаи од праксата (сценарија од вистински случки), работни листови, прирачници итн.





Програмата ќе може да се спроведе и со користење на електронска алатка:
отворена онлајн мултимедијална алатка за меки вештини.

ДОПОЛНИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

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






Train Brain *Soft*



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



**CHAMBER FOR
DEVELOPMENT
OF SLOVENIAN
PRIVATE
SECURITY**

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



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



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



<http://hcz.hr/>



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЈА
ЗА ЕВРОПСКИ ОБРАЗОВНИ
ПРОГРАМИ И МОБИЛНОСТ

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

