



Овој проект е
финансиран од
Европската Унија



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЈА
ЗА ЕВРОПСКИ ОБРАЗОВНИ
ПРОГРАМИ И МОБИЛНОСТ



Train Brain *Soft*

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

ИЗВЕШТАЈ

ОД

ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА МЕКИ ВЕШТИНИ КАЈ ВРАБОТЕНИТЕ ВО ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

Декември, 2016





security



СОДРЖИНА

1... ОСНОВА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

- Методологија
- Примерок

2... ИСТРАЖУВАЧКИ РЕЗУЛТАТИ

- Општи податоци и информации за секторот приватно обезбедување во македонски контекст
- Општи податоци и информации за секторот приватно обезбедување во норвешки контекст
- Општи податоци и информации за секторот приватно обезбедување во романски контекст
- Општи податоци и информации за секторот приватно обезбедување во словенечки контекст
- Општи податоци и информации за секторот приватно обезбедување во хрватски контекст

3... КЛУЧНИ НАОДИ

- Комуникации
- Основни човекови права
- Стрес менаџмент
- Потреби за обука

4... ФИНАЛНИ ЗАБЕЛЕШКИ, ЗАКЛУЧОК И ПРЕПОРАКИ

- Референци



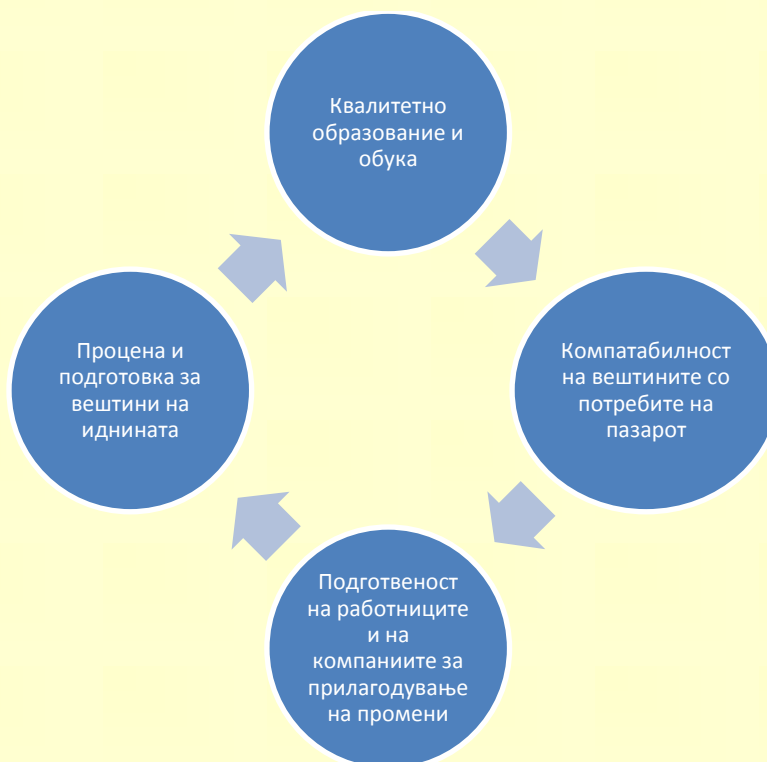
ОСНОВА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Генералното препознавање на потребата за поседување на соодветен квантум на вештини е клучно за постигнување на одржлив и инклузивен раст, како на индивидуално ниво (вработени), така и на компаниско ниво. Меѓународната организација за труд во 2010 год. креирала документ, стратегија за тренинг на Г20 именувана „Квалификувана работна сила за цврст, одржлив и балансиран раст“ во која е истакнато дека секоја политика за градење соодветно квалификувана работна сила суштински се базира на четири клучни основи: квалитетно образование и обука, компатабилност на вештините со потребите на пазарот, подготвеност на работниците и на компаниите за прилагодување на промени и процена и подготовка за вештини на иднината.

Сепак, Организацијата за економска соработка и развој во 2015 година објавила

извештај именуван „Стратегија на Г20 за развој и употреба на вештини за 21 век“ во која се истакнува дека врз основа на расположливи податоци за земјите од Г20 констатирано е дека кај многу од лицата кои завршуваат со образованието недостасуваат вештини неопходни за вклучување во пазарот на труд. Наведеното пред се е резултат на слабите образовни постигнувања, но во определени случаи и покрај фактот што лицата се стекнале со квалификација огромен дел го завршуваат задолжителното образование со слаби познавања на основните вештини кои се суштински за вклучување и натамошен напредок на пазарот на труд. Воедно, заклучено е дека многу возрасни не поседуваат вештини неопходни за напредок на работното место, ниту постојат можности за стекнување нови знаења.

❖ Графикон 1: Основи за развој на квалификувана работна сила



Од фундаментална важност за секоја компанија е способноста за следење на професионалните и пазарни трендови, како и потребите на потрошувачите, односно клиентите. Во секторот приватно обезбедување евидентна е потребата од широка палета на компетенции од различни области, во поголем обем од областа на приватното обезбедување, кое нешто се должи пред се на се поистакнатата улога на секторот. Во овој смисол, кај приватното обезбедување скоро во секоја европска земја е задолжителна валидација на индивидуалното професионално знаење, искуства и капацитети.

Според документ на КоЕСС именуван „Приватно обезбедување, факти и бројки 2013“ лиценцирање на персоналот за приватно обезбедување е задолжително во +/- 86.67 %. Лиценца за приватно обезбедување се стекнува по комплетирана основна обука за приватно обезбедување, која се разликува во траење и во обем. Областа на обука за приватното обезбедување во европски земји е прикажана во табела 1 подолу

❖ Табела 1: Обука за приватно обезбедување Европа

Обука	
Постои обврска за работниците за приватно обезбедување да завршат основна обука	± 97%
Обуката е задолжителна согласно закон	± 97%
Просечен број на часови обука	± 98.26
Работниците за обезбедување се стекнуваат со соодветен сертификат по успешно завршена основна обука	± 87%
Задолжителна специјализирана обука за менаџери во приватно обезбедување т.е. оперативен менаџерски персонал	± 57.58%

Извор: Приватно обезбедување, факти и бројки 2013

И покрај позитивните политики за развој на тренинг активности, забележителен е недостаток на вештини и компетенции во секторот приватно обезбедување. Воедно, евидентно е и значително неусогласување на реалните тековни побарувања од пазарот на труд со вештините и знаења кои се стекнуваат со основната обука за работниците за приватно обезбедување. Лоцирањето на ваквиот недостаток на вештини и знаења кај работниците за приватно обезбедување иницираа формулирање на ЕУ проект именуван „Треин Бреин Софт – Развој на стандардизиран курикулум и е-алатки за меки вештини за кадарот во приватното обезбедување“ за кој е одобрен грант од програмата Еразмус +. Овој истражувачки извештај претставува почетна фаза на процесот на надминување на недостатокот на вештини кај работниците за приватно обезбедување, со фокус исклучително на меки вештини.

Истражувањето е започнато со анализа на 5 основни програми за обука за работници за приватно обезбедување во земјите кои се партнери во именуваниот проект: Македонија, Норвешка, Романија, Словенија и Хрватска. Табела 2 подолу, прикажува дека во 5 земји-партнери во проектот доминантно се застапени стручни, професионални предмети од областа на приватното обезбедување. Имено, оправдано е опфаќањето на широк спектар на стручни предмети како: операции во приватното обезбедување, стандардни оперативни процедури, процедури за реакција на инциденти во физичкото обезбедување, техничко обезбедување и др. Дополнително, забележителна е застапеноста на правни области, односно регулатива, како на пример: закон за приватно обезбедување, кривичен закон, Закон за кривична постапка, Закон за прекршоци против јавниот ред и мир, наследни, сопственички права и сл.

❖ Табела 2: предмети опфатени со основната програма за обука за приватно обезбедување

Земја	Предмети- основна програма за обука за приватно обезбедување
Македонија	<ol style="list-style-type: none"> 1. Закон за приватно обезбедување 2. Кривично право 3. Криминалистика 4. Закон за прекршоците против јавниот ред и мир 5. Прва помош 6. Противпожарна заштита и техничко обезбедување 7. Психологија 8. Самоодбрана 9. Ракување и гаѓање со огнено оружје
Норвешка	<ol style="list-style-type: none"> 1. Закон за приватно обезбедување 2. Кривично право 3. Кривична постапка 4. Закон за прекршоците против јавниот ред и мир 5. Прва помош 6. Противпожарна заштита и техничко обезбедување 7. Психологија 8. Комуникации и справување со конфликти 9. Човекови права
Романија	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основни човекови права и слободи 2. Основи на наследни и сопственички права 3. Комуникациски аспекти 4. Здравје и заштита од областа на приватното обезбедување 5. Основи на противпожарна заштита 6. Прва помош 7. Основи на заштита на околината 8. Регулатива за труд 9. Опрема и средства за самоодбрана за работници за приватно обезбедување 10. Управување и спроведување на операции на приватно обезбедување во Романија 11. Содржина и начин на пополнување на документи за овластувања и извештаи 12. Основи на казнена и административна одговорност 13. Извршување на правила и регулатива на компанијата 14. Законски овластувања на работниците за приватно обезбедување 15. Тактики за употреба на сила, мерки на присилба и самоодбрана 16. Стандардни оперативни процедури 17. Регистрирање и евидентирање на инциденти 18. Комуникации во областа на безбедност и кризи 19. Аспекти на правна усогласеност во тек на примена на овластувања 20. Процедури за реакција на инциденти во област на физичко обезбедување 21. Стандардни оперативни процедури во случаи на флагрантни прекршоци
Словенија	<ol style="list-style-type: none"> 1. Закон за приватно обезбедување 2. Употреба на мерки и овластувања на работници за приватно обезбедување 3. Кривични дела 4. Интервенција 5. Обезбедување на превоз на пари и други вредносни пратки 6. Заштита при работа, противпожарна заштита и прва помош 7. Комуникации 8. Обезбедување на јавни настани
Хрватска	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно уредување на областа на работење и овластувања на работници за приватно обезбедување и чувари 2. Употреба на средства и уреди за техничка заштита 3. Основи на криминалистика и правила на постапување 4. Основи на комуникација 5. Оспособување за ракување и гаѓање со огнено оружје 6. Оспособување и примена на физичка сила-самоодбрана

Компаративната анализа на основните програми за обука покажува ограничен опфат на меки вештини, како што е подолу прикажано во графикон 2. Областа комуникации е опфатена со македонската, норвешката, романската, словенската и хрватската основна програма, но со лимитиран обем на основни термини или осврт на извесни специјализирани аспекти како на пример комуникации во време на кризи и сл.

Областа човекови права е опфатена само со програмите за обука на Норвешка и на Романија, а само норвешката регулатива го утврдила знаењето од областа на човековите права значајно за работниците за приватно обезбедување и во тој смисол единствено норвешката програма за основна обука ја обработува тематиката на човекови права.

- ❖ Графикон 2: Меки вештини опфатени во основните програми за обука во Македонија, Норвешка, Романија, Словенија и Хрватска



Во текот на актуелните состојби на промени и предизвици, во глобалниот амбиент на економска криза, мигрантска криза, постојана закана од тероризам, континуиран тренд на недостаток на работна сила во индустријата, конкуренција и сл. улогата на работникот за приватно обезбедување станува се поразнолика и покомплексна.

Стресот на работно место во глобални рамки станува значајна тема и суштински фактор. Во својата студија од 2015 год. Јадлав и Кирану тврделе значителна поврзаност помеѓу стресот на работното место, однесувањето на работното место и психолошката состојба на работниците. Дополнително, утврдено е дека стресот на работното место може да биде штетен за луѓето, организациите и општеството. Воедно, високо ниво на стрес предизвикува негативен ефект на физичката и ментална состојба на работниците и ултимативно резултира со негативни ефекти на перформансот. Наведената студија истражила 180 работници за приватно обезбедување избрани од три области: банки, академски институции и станбени објекти, при што утврдено е дека работниците за приватно обезбедување се подложни на високо ниво стрес, се соочуваат со проблеми и се незадоволни од својата работа. Студијата заклучила дека стресот на работно место предизвикува негативни последици за работниците за приватно обезбедување.

Значајна тема која го привлекува интересот на стручната, експертската и општата јавност е областа на *меѓународни човекови права*, тема која е особено значајна во периоди на мигрантски кризи.

Имено, секторот приватно обезбедување со своите јавни овластувања оправдано е да се очекува дека има можности да биде непосредно вклучен во активности кои може да предизвикаат повреда на човековите права и погрешна примена или дури и злоупотреба на овластувањата да се следат процедурите за употреба на сила и/или огнено оружје. Во тој смисол, од суштинско значење за секторот приватно обезбедување е да се има развиено јасно разбирање на меѓународните норми и стандарди за човекови права и слободи.

Работејќи во изложеното опкружување, очекувано е дека добрите комуникациски вештини претставуваат интегрален дел од секојдневните активности на работникот за приватно обезбедување. Во текот на спроведување на своите работни задачи и одговорности неопходно за секој работник за приватно обезбедување е правилно и јасно пренесување на определени пораки. (Маливат, 2014) Воедно, според Зумбрум (2006) постои палета од активности за кои е неопходно работниците за приватно обезбедување да имаат изградени капацитети за ефективна комуникација како на пример: прикажување на професионален имиџ на секторот пред општата јавност, воспоставување врска меѓу надворешните соработници и вработените во компаниите, комуницирање со општата јавност, сведочење пред суд во врска со работењето и сл.

Оттука, во секторот приватно обезбедување неопходно е наметната потребата од утврдување на нов сет на вештини и дополнителни компетенции, кои побаруваат нов проактивен пристап, воведувајќи меки вештини, релевантни за актуелните состојби на функционирање. Сепак, истражување и анализа на основните програми за оспособување за работник за приватно обезбедување во европските земји укажуваат на евидентен недостаток токму на меки вештини, кои не се или само во изолирани случаи се сегментирано опфатени во основните програми за оспособување за работници за приватно обезбедување.

Секторот приватно обезбедување се соочува со многу предизвици како би се справил со постоечкиот недостаток на компетенции кај персоналот. Актуелизирана е дебата во однос на утврдување кои меки вештини се потребни

за приватното обезбедување, опфаќајќи ги од една страна интересите и потребите на работниците за приватно обезбедување на индивидуално ниво, како и интересите на општата јавност од друга страна. Натаму, дебата постои и во однос на утврдување компетентен субјект кој ќе спроведува најефективни обуки, односно ќе преземе одговорност за развој на меки вештини за работниците за приватно обезбедување, при што се застапува ставот за потребно вложување од страна на компаниите за обуки на работното место.

Во тој домен, значително е да се истакне истражување спроведено во 2014 година, кое укажува дека средните и мали компании, какви што се повеќето од правните лица кои вршат приватно обезбедување имаат многу мали ресурси за тренинг на своите вработени. Заради наведеното, се смета дека е неопходно систематски пристап во однос на развојот на меки вештини. Дополнителен аргумент во однос на креирање генерална политика за областа претставува истражување кое е спроведено во текот на подготвување на Европски бизнис форум за стручно оспособување 2014, кое укажува дека компаниите и бизнис асоцијациите сметаат дека индивидуалците кои завршуваат стручно образование или обука за било која професија покажуваат недостаток на меки вештини.

Во тој контекст, одлучивме да спроведеме истражување во сферата на меките вештини, како област која сеуште не е доволно истражена, особено во секторот приватно обезбедување. Целта на истражувањето беше да ја испита дефиницијата и концептуализацијата на меките вештини во политиките за обука и курикулумите за приватно обезбедување во петте земји партнери во проектот, фокусирајќи се на начинот на кој истите се пресликани во пракса. Воедно, истражувањето беше насочено кон идентификација на потребите на персоналот за приватно обезбедување за меки вештини и компетенции, испитувајќи како вршителите на приватното обезбедување ги перцепираат,

имплементираат и применуваат меките вештини во работењето. Дополнително, наведеното истражување се обиде да утврди добри практики и трендови во областа на меки вештини, како и конкретно лоцирање кои меки вештини е потребно натаму да се развиваат.

Во светло на горенаведените цели на истражувањето значајно е да се истакне дека нашата работа е комплементарна со проект заеднички спроведен од страна на КоЕСС (Конфедерацијата за европски услуги на приватно обезбедување) и УНИ Европа. Овој проект е именуван „Развој на европски образовен водич за три активности/профили на приватно обезбедување: мобилно патролирање, аларм-центри и аеродромско обезбедување“.

Поклопувањето на двата проекти е во делот на дефинирање на меки вештини, но разликата пред се е што наведениот проект е фокусиран само на три профили на работа од сферата на приватното обезбедување, кои примарно го привлекле вниманието поради нивната специфичност. Покрај издвоените три специјалности во секторот приватно обезбедување присутни се други активности, за кои може да се констатира дека се почести и генерализирани, така што претставуваат значителен дел од работната сила во дејноста приватно обезбедување (претставуваат околу 80 % од вкупниот персонал за приватно обезбедување). Во тој смисол, истражувачите ценеа дека токму тој значителен обем на работници ќе има бенефит од дефинирањето на вештините, компетенциите и знаењето, што би придонело за зголемување на квалитетот на нивните компетенции на работното место. Оттука, нашето истражување се карактеризира со поширок опфат, се однесува на сите релевантни профили на приватно обезбедување и се смета за применливо за сите работници за приватно обезбедување, без оглед на нивната специјализација.



МЕТОДОЛОГИЈА

Извор на податоци:

Податоците кои се прикажани во овој извештај се обезбедени од примарно квалитативно истражување за меки вештини за персоналот за приватно обезбедување, спроведена во временска рамка од 4 месеци, во периодот септември-декември 2016 год. Во текот на првиот месец, септември 2016 год. беше креирана база на податоци за таргетираниот примерок на испитаници, беа креирани прашалници и формулирани интервјуа и беа изготвени распореди за секоја поединечна група на испитаници за собирање на податоци. Во текот на вториот месец, октомври 2016 беа собирани податоци. Третиот месец, ноември 2016 год. беше наменет за обработка на собраните податоци и нивно сумирање. Крајно, во текот на четвртиот месец, декември 2016 год. беа формулирани клучни наоди од истражувањето, кои беа искористени како основа за изведување заклучоци и препораки.

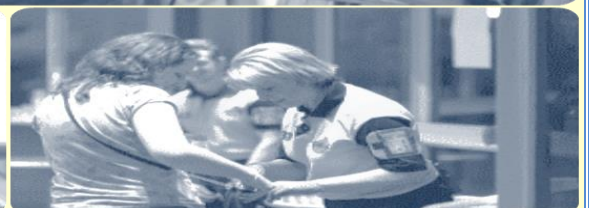
Единици на истражување/групи на примероци:

Како единици за истражување односно групи на примероци за спроведување на истражувањето беа определени: работници за приватно

обезбедување, менаџери за приватно обезбедување од правни лица кои нудат услуги на приватно обезбедување и од правни лица кои имаат приватно обезбедување за сопствени потреби, како и релевантни претставници од извесни засегнати страни (НВО и академски институции).

Обем:

Обемот на истражувањето беше лимитиран на потребите за обука за меки вештини, постоечките практики и потребите на пазарот на труд во однос на меките вештини во секторот приватно обезбедување во 5 земји: Македонија, Норвешка, Романија, Словенија и Хрватска. Истражувањето обезбедува споредба на 5 основни програми за обука на работници за приватно обезбедување, обидувајќи се да се утврди обемот на актуелните програми, во однос на меки вештини, особено во однос на комуникациски вештини, стрес менаџмент и меѓународни норми и стандарди за човекови права. Дополнително истражувањето се обиде да ги идентификува постоечките потреби на работната сила и на пазарот на труд во однос на меки вештини кај работниците за приватно обезбедување.



Метод на собирање податоци:

Истражувачкиот тим креираше 4 истражувачки инструменти, според четирите групи на испитаници: прашалник за работници за приватно обезбедување, прашалник за општата јавност, структурирано интервју за менаџери за приватно обезбедување и структурирано интервју за претставници од релевантни засегнати страни.

Заради проверка односно потврда на јасноста на прашањата во однос на опфатеност на релевантниот аспект на предметната тема сите инструменти беа предходно тестирани од страна на по околу 20 лица од секоја партнер организација од 5-те земји, претежно од страна на лица кои во тоа време посетувале основна обука за

приватно обезбедување, или пак од страна на вработените во организациите.

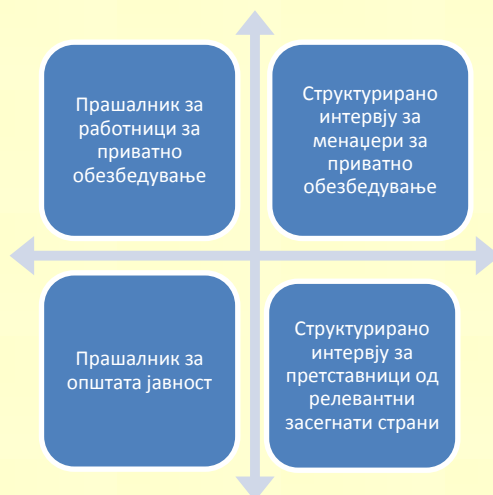
Дизајнот на прашалникот беше краток и едноставен, употребувајќи прашања по повеќе понудени одговори и прашања со скали за рангирање односно согласност.

Прашалниците беа креирани на интернет, со употреба на алатката Сурвеј Манки, а воедно податоци беа обезбедени и со теренска работа.

Структурираните интервјуа беа спроведени лично и телефонски.

Истражувачите земаа во вид факти кои можеле да го ограничат истражувањето, како на пример: временската рамка, расположивите ресурси и сл.

❖ Графикон 3: Истражувачки инструменти за 4 групи на испитаници





ПРИМЕРОК

Дефинирање на примерок за спроведување на истражувањето во однос на прашалникот за работници за приватно обезбедување и менаџери е извршено врз основа на официјални статистички податоци за секторот приватно обезбедување во партнерските земји, кои ги обезбедија партнерските организации.

Подгрупата на работници за приватно обезбедување беше ограничена во смисол што истата се однесуваше само на работниците за приватно обезбедување кои работат физичко обезбедување т.н. чувар, основно ниво, исклучувајќи ги специјализираните групи на работници во центрите за обезбедување и надзор, работниците кои работат на обезбедување на транспорт на пари и други вредносни пратки и сл.

Примерокот за подгрупата на менаџери беше определен врз основа на бројот на правни лица кои вршат приватно обезбедување кои се здружени во партнерските организации, односно бројот на членки, при што примерокот беше ограничен на 1-2 менаџери од секоја компанија членка.

За другите две групи на испитаници (општата јавност и претставниците од невладините организации и академската јавност) подгрупите на испитаници беа креирани врз основа на карактеристиките на националниот сектор за приватно обезбедување. За овие групи на испитаници примерокот беше креиран од т.н. информирани (образована) јавност¹ од главните градови на партнерските земји.

За пресметка на големината на примерокот употребена 3 % е маргина на грешка и 90 % степен на доверба (ова во однос на довербата дека избраниот примерок соодветно ја претставува таргетираната група, во рамки на маргините на грешка).

Големината на примерокот за определени групи на испитаници, пресметана со употреба на Сурвеј Манки калкулатор е прикажана подолу во табела 3.

❖ Table 3 – Големина на примерок

	Работници за приватно обезбедување		Менаџери за приватно обезбедување		Јавно мислење	
	Вкупен број на работници за прив.об.	Примерок	Вкупен број на правни лица (членки)	Примерок	Жители во главен град	Примерок
Македонија	3.500	616	72	79-158	506.926	747
Норвешка	12.000	704	94	94-188	458.390	746
Романија	90.878	742	16	16-32	1.883.425	747
Словенија	6.551	671	87	87-174	279.156	746
Хрватска	13.668	709	45	45-90	792.875	747

¹ „Возрасни кои се со високо образование, спаѓаат во најгорната група на 25 % од лицата од нивна возраст според износот на месечните примања, пријавуваат редовно следење на медиумите и се во тек со бизнис односно јавните политики За информираната јавност не само што треба да се смета дека има став, туку уште поважно, на истата може да и се верува.“ (Берланд, 2014)



РЕЗУЛТАТИ ОД ИСТРАЖУВАЊЕТО

Општи податоци за земјата и информации за секторот приватно обезбедување за Македонија

Country general information

Официјално име	Република Македонија
Површина	25,713 км ²
Број на жители	2.1 милиони
Густина на население	81 жит/ км ²
Главен град	Скопје
Валута	Македонски Денар



Информации за секторот приватно обезбедување

Вкупен број на фирми за приватно обезбедување на пазарот	131
Вкупен број на работници за приватно обезбедување во фирми за приватно обезбедување	3500
Број на фирми членки во Комора на Република Македонија за приватно обезбедување	72
Број на задолжителни часови за основна обука за приватно обезбедување	50

Резултатите од истражувањето беа обезбедени од 619 работници за приватно обезбедување; 101 менаџери за приватно обезбедување; 749 испитаници за општото јавно мислење и 98 претставници од долунаведените листи на невладини организации и академски институции.

Листа на невладини организации:

Народен правобранител на Македонија;
Хелсиншки комитет за заштита на човекови права на Република Македонија;
Истражувачки центар за безбедност, одбрана и мир; Транспарентност – Македонија; Здружение за еманципација, солидарност и еднаквост на жените;
Македонско здружение на млади правници; Комора на Психолози на Република Македонија; Центар за граѓански комуникации; Центар за човекови права; Асоцијација за граѓанска толеранција и соработка; Здружение на социјални работници на град Скопје; Кризен Центар “Надеж” ; Здружение центар за стратегии и развој “Пактис” ; “Дајте ни крила”; “Отворете ги прозорците”; “Отворена порта”; Фондација “Метаморфозис”; Заедница на лезбејската, геј, бисексуалната, трансродовата и Листа на Академски Институции :Институт за безбедност одбрана и мир , Скопје; Факултет за безбедност; Правен факултет “Јустинијан Први” , Скопје; Факултет на Психологија, Меѓународен Славјански Универзитет – “Гаврило Романович Державин” .



интерсексуалната популација; женска граѓанска иницијатива “Антико”; Здружение за унапредување на родова еднаквост; Акција Здруженска; Здружение на граѓани за човекови права “Новус”

Општи податоци за земјата и информации за секторот приватно обезбедување за Норвешка

Општи податоци за земјата

Официјално име	Кралство Норвешка
Површина	324,220 км2
Број на жители	4.5 милиони
Густина на население	14 жит/км2
Главен град	Осло
Валута	Норвешка Круна



Информации за секторот приватно обезбедување

Вкупен број на фирми за приватно обезбедување на пазарот	160
Вкупен број на работници за приватно обезбедување во фирми за приватно обезбедување	12000
Број на фирми членки во партнер организацијата Норвешка Федерација на услужни дејности	94
Број на задолжителни часови за основна обука за приватно обезбедување	175

Резултатите од истражувањето беа обезбедени од 710 работници за приватно обезбедување; 170 менаџери за приватно обезбедување; 418 испитаници за општото јавно мислење и 50 претставници од долунаведените листи на невладини организации и академски институции.

Листа на невладини организации:

Норвешки бизнис и совет за безбедност;
Норвешка безбедносна организација;
Норвешка конфедерација на синдикати;
Норвешка унија на општи работници;
Дирекција за заштита на граѓаните за итни случаи; Норвешка асоцијација за безбедност



Листа на академски институции:

Полициска академија; Универзитет Осло; Универзитет Ставангер; Артик Универзитет во Норвешка; Центар за управување со ризици и општествена заштита; Норвешко бизнис училиште.

Општи податоци за земјата и информации за секторот приватно обезбедување за Романија

Општи податоци за земјата

Официјално име	Република Романија
Површина	238,391 км ²
Број на жители	19,94 милиони
Густина на население	84 жит/км ²
Главен град	Букурешт
Валута	Романска Леа



Информации за секторот приватно обезбедување

Вкупен број на фирми за приватно обезбедување на пазарот	1326
Вкупен број на работници за приватно обезбедување во фирми за приватно обезбедување	90878
Број на фирми членки во партнер организацијата Романска асоцијација на приватно обезбедување	16
Број на задолжителни часови за основна обука за приватно обезбедување	360

Резултатите од истражувањето беа обезбедени од 1312 работници за приватно обезбедување; 127 менаџери за приватно обезбедување; 387 испитаници за општото јавно мислење и 108 претставници од долунаведените листи на невладини организации и академски институции.

Листа на невладини организации
Работилница Насмевки; Здружение на млади иницијативи; Здружение Хермес; Центар Константа; Фондација ЛОК; Синви Фондација; Надеж за Романија; АНДРА Романија; ЈЦИ Романија; Добра основа Самарјанка ; Стус заедница; НВО Зедница; КАН Брашов; Консисенс; Јас го победив ракот; Здружение Насмевка; Војна; Раст на идеи; Фондација Галати; Федерација ВОЛУМ; ВИП Романија; Водафон Романија; Асоцијација Херкулес; Каритас Романија; Здружение Хелпаутисм; Модна писта салон; АСАС; Младинска православна асоцијација Клуј; АА Романија; АЦТЕДО; АДАМ; Клуј; Грижа за семејство; Асоцијација Ханс Спалингер; Фондација Помогнете им на децата; Акса Асоцијација; Асоцијација Алфа груп; Алтернативни групи; Асоцијација на слепи во Романија; Здружение за заштита на

лицата со хендикеп; Здружение за рехабилитација и советување за зависности; Помогнете на семејството асоцијација Клуј; Аутизам асоцијација Трансилванија; Асоцијација АВАНА; Фондација Манастур.



Листа на академски институции;
Политехнички Универзитет во Букурешт; Универзитетот во Букурешт; Економски студии Академија Букурешт; “Овидиус” Универзитет Констанца; Универзитет во западен Темишвар; “Babes-Bolyai Cluj-Napoca”.

Општи податоци за земјата и информации за секторот приватно обезбедување за Словенија

Општи податоци за земјата

Официјално име	Република Словенија
Површина	20,273 км ²
Број на жители	2,063,077
Густина на население	103 жит/км ²
Главен град	Љубљана
Валута	Евро



Информации за секторот приватно обезбедување

Вкупен број на фирми за приватно обезбедување на пазарот	144
Вкупен број на работници за приватно обезбедување во фирми за приватно обезбедување	6551
Број на фирми членки во партнер организацијата Заедница за развој на приватното обезбедување во Словенија	87
Број на задолжителни часови за основна обука за приватно обезбедување	102

Резултатите од истражувањето беа обезбедени од 672 работници за приватно обезбедување; 107 менаџери за приватно обезбедување; 749 испитаници за општото јавно мислење и 24 претставници од долунаведените листи на невладини организации и академски институции.

Листа на невладини организации:

Народен правобранител на Република Словенија; Комисија за превенција од корупција; Агенција за вработување на република Словенија.

Листа на Академски институции:

Листа на активни предавачи на професионални теми; Факултет за безбедност; Министерство за одбрана.



Општи податоци за земјата и информации за секторот приватно обезбедување за Хрватска

Општи податоци за земјата

Официјално име	Република Хрватска
Површина	56,594 км ²
Број на жители	4,29 милиони
Густина на население	75,8 жит/км ²
Главен град	Загреб
Валута	Хрватска Куна



Информации за секторот приватно обезбедување

Вкупен број на фирми за приватно обезбедување на пазарот	120
Вкупен број на работници за приватно обезбедување во фирми за приватно обезбедување	13668
Број на фирми членки во партнер организацијата Хрватско здружение на работници за приватно обезбедување	45
Број на задолжителни часови за основна обука за приватно обезбедување	100

Резултатите од истражувањето беа обезбедени од 711 работници за приватно обезбедување; 149 менаџери за приватно обезбедување; 117 испитаници за општото јавно мислење и 71 претставници од долунаведените листи на невладини организации и академски институции.

Листа на невладини организации:

Хрватска Асоцијација на менаџери за безбедност; Хрватска републиканска унија на работници – заштита; Хрватска унија на заштита и безбедност и главна унија на хрватските безбедносни служби; Обединета Хрватска заштита.

Листа на Академски институции:

Полициска Академија; Факултет за Политички науки, Загреб; Економски факултет Ријека; Политехнички колеџ “Велика Горица”; Институција за безбедност “Едука”.



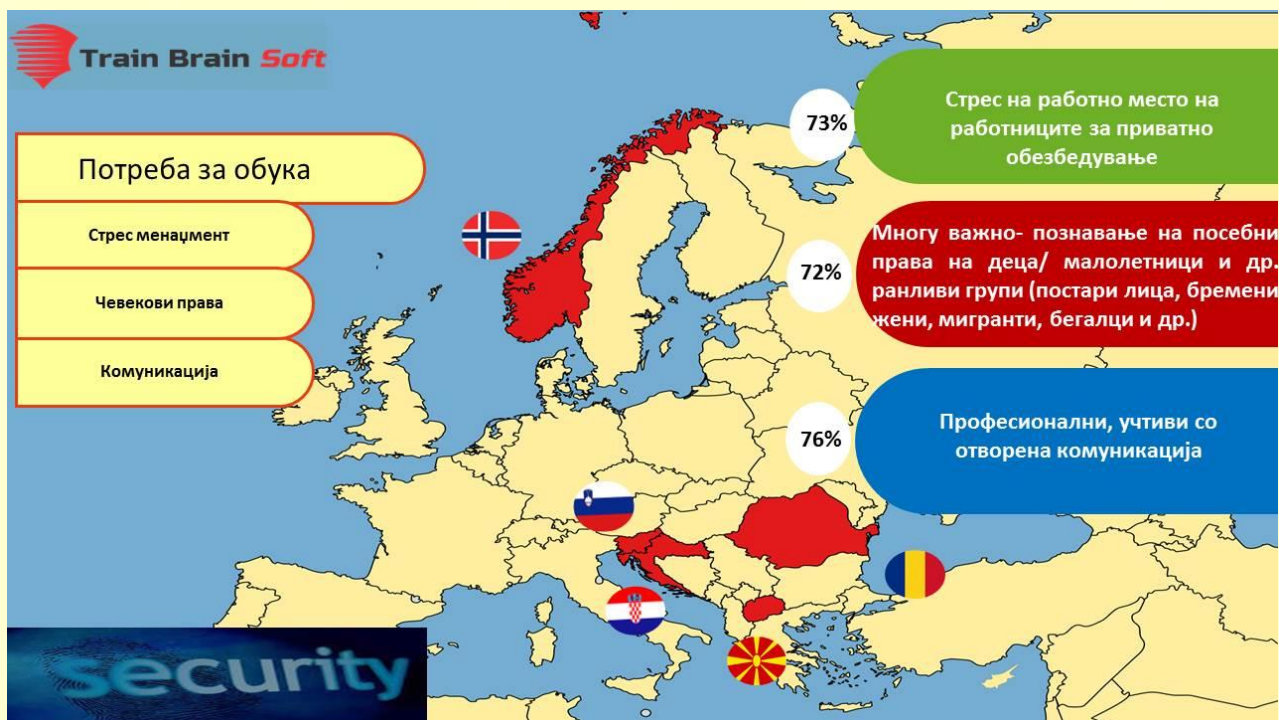


КЛУЧНИ НАОДИ

ДИСКУСИЈА/ИНТЕРПРЕТАЦИЈА НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Клучните наоди од истражувањето за меки вештини кај персоналот за приватно обезбедување се претставени збирно, за сите пет земји: Македонија, Норвешка, Романија, Словенија и Хрватска, во однос на четирите области кои беа предмет на разгледување: комуникации, основни човекови права, стрес менаџмент и потреби за обука. Во однос на определени аспекти на анализата на истражувањето резултатите од четирите групи на испитаници беа процесирани во два збирни извештаи, каде еден извештај претставува резултат од две групи на

испитаници. Првиот збирен извештај беше генериран од резултатите од групите испитаници; работници за приватно обезбедување и менаџери за приватно обезбедување, кои се третирани како компатабилни за обезбедување на заедничка позиција за состојбите во секторот приватно обезбедување. Другиот збирен извештај ги претставува останатите две групи на испитаници, кои обезбедуваат податоци од релевантните засегнати страни: невладини организации, академска јавност и општа јавност.



КОМУНИКАЦИЈА

Областа на комуникации беше истражувана со холистички пристап истражувајќи ја надворешната и внатрешната комуникација на работниците и менаџерите за приватно обезбедување, како и вертикалната и хоризонтална комуникација во правните лица кои вршат приватно обезбедување.

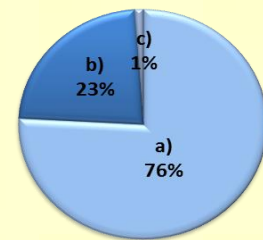
Имено, истражувањето се обиде да ја идентификува комуникацијата на работниците и менаџерите за приватно обезбедување со клиентите односно корисниците на услуги приватно обезбедување и воедно комуникацијата со општата јавност. Истовремено, беше истражувана и внатрешната комуникација меѓу колегите во компаниите, како и комуникацијата со претпоставените односно подредените.

Дополнително беше истражувано и влијанието на недостаток од комуникација, односно неконзистентност во вербалната и невербалната комуникација врз работењето во приватното обезбедување.

Избор на прашања и одговори од работници и менаџери за приватно обезбедување:

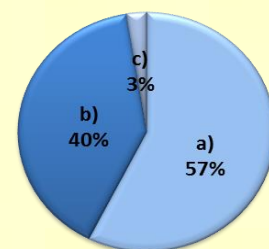
Како треба да се однесува работникот/менаџерот за приватно обезбедување при вршење на работните задачи во однос со граѓаните?

- a) Неформален, непосреден, субјективен во комуникација со граѓаните
- b) Професионален и строг во комуникацијата со граѓаните
- c) Друго



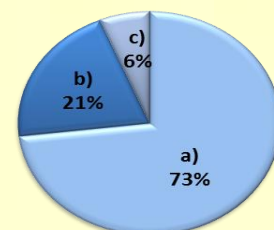
Како треба да се однесува менаџерот за приватно обезбедување во комуникацијата со работниците?

- a) Комуникацијата треба да е непосредна, неформална
- b) Комуникацијата треба да е формална и посредна
- c) Не знам



Дали сметате дека недоволната комуникација со колегите и другите соработници влијаат на ефикасноста при извршувањето на работните задачи?

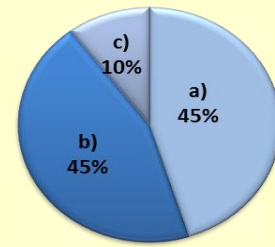
- a) Да
- b) Не
- c) Не знам



Одговор од НВО, академска јавност и јавно мислење

Како ги доживувате
работниците во секторот
приватно обезбедување?

- a) Како лица кои се професионални, љубезни и комуникативни;
- b) Како лица кои се нељубезни, груби и селективни во комуникација
- c) Друго



Резултатите од истражувањето покажуваат дека иако 76 % од работниците и менаџерите за приватно обезбедување се изјасниле дека треба да работат „професионално, љубезно и со отворена комуникација“ речиски четвртина од испитаниците со околу 23 % се изјасниле дека тие треба да работат „строго и селективно во комуникацијата“. Згора на тоа, околу 40 % од истата група на испитаници истакнале дека треба да работат со „формална и индиректна комуникација“.

Оттука, може слободно да се заклучи дека вработените, како работниците, така и менаџерите сметаат дека на работната позиција комуникацијата треба да биде формална, крута, ограничена, наспроти потребата од слободна, отворена и продуктивна комуникација.

Сепак, дополнително е спроведено испитување на ефектите од недостаток на комуникација, така што околу 73 % од испитаниците се изјасниле дека недостатокот на комуникација влијае врз ефикасноста во работењето, кое нешто се смета за позитивна индикација во однос на сфаќањето на оваа група на испитаници за важноста на соодветна и добра комуникација.

Одговорите од релевантните засегнати страни покажуваат околу 45 % позитивно, наспроти околу 45 % негативно мислење, каде што позитивното е оценето како „професионално, учтиво и комуникативно“ а негативното е оценето како „неучтиво, грубо и селективно во комуникацијата“.

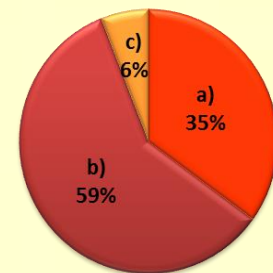
ОСНОВНИ ЧОВЕКОВИ ПРАВА

Полето на меѓународни основни норми и стандарди за човекови права беше истражувано кај сите групи на испитаници, со тенденција за утврдување на постоечката свест на вршителите на приватно обезбедување за значењето на предметната тема. Истовремено беше истражувано како релевантните засегнати страни го оценуваат знаењето на вршителите на дејноста приватно обезбедување во однос на меѓународните основни норми и стандарди за човекови права и примената во пракса.

Избор на прашања и одговори од работници и менаџери за приватно обезбедување:

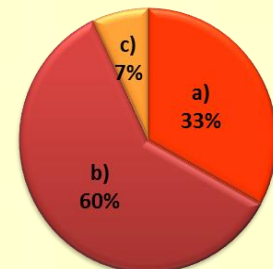
Во примена на овластувањата на работниците/ менаџерите за приватно обезбедување најголем приоритет треба да биде::

- a) *Заштита на основните човекови права и слободи;*
- b) *Доследна примена на Законите кои ја регулираат дејноста приватно обезбедување;*
- c) *Заштита на приватноста на граѓаните*



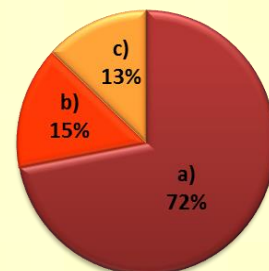
Во која мера треба да се применуваат правилата за заштита на приватност на граѓаните?:

- a) *Секогаш, без оглед на интересите на клиентот*
- a) *Со баланс меѓу интересите на клиентот и на заштита на човековите права на граѓаните*
- b) *Само кога тоа е пропишано со посебен пропис*



Дали сметате дека познавањето на посебните права на децата и други ранливи групи (стари лица, бремена жени, мигранти или бегалци итн.) како сторители на кривични дела е важно при извршувањето на секојдневните задачи??

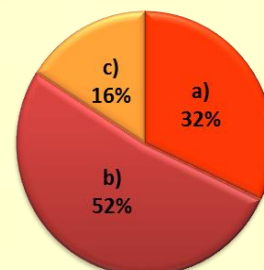
- a) *Многу важно*
- b) *Делумно важно*
- c) *Не е важно*



Одговор од НВО, академска јавност и јавно мислење

Дали сметате дека работниците за обезбедување ги познаваат основните човекови права и слободи?

- a) Да, во одредена мера*
- b) Делумно ги познаваат*
- c) Не ги познаваат*



Позицијата на испитаниците во однос на основните човекови права и слободи покажува дека 35 % од работниците за приватно обезбедување и менаџери сметаат дека приоритет во нивното работење е заштитата на човековите права и слободи. Значителен дел од испитаниците со околу 59 % се изјасниле дека константна примена на регулативата од областа на приватното обезбедување треба да претставува приоритет во нивното работење и 6 % од испитаниците се изјасниле дека заштитата на приватноста на граѓаните е водечки приоритет во нивното работење.

Значајно да се истакне е дека околу 72 % од примерокот го означиле како „многу важно“ познавањето и имплементацијата на регулативата за посебните права на децата/малолетниците и другите ранливи категории (стари лица, бременни жени, мигранти, бегалци и сл.) со што ја покажале својата свесност за посебните права кои ги уживаат овие категории на граѓани.

Испитаниците од невладините организации, академската јавност и општата јавност во однос на свесноста и познавањето на основните човекови права и слободи од страна на работниците за приватно обезбедување со свои 32 % искажале доверба, наспроти 68 % од испитаниците кои сметаат дека работниците за приватно обезбедување немаат или имаат само делумно/ограничено познавање на основните човекови права и слободи.

СТРЕС МЕНАЏМЕНТ

Областа на *стрес менаџмент* беше истражувана индиректно испитувајќи дали работниците и менаџерите за приватно обезбедување ценат дека работат во стресно опкружување. Воендо, истражувачкиот тим се обиде да утврди дали секторот приватно обезбедување е изложен на негативна критика во медиумите и во тој смисол обидувајќи се да утврди можна изложеност на стрес поради влијанието на јавното мислење.

Истражувањето покажува ограничени можности на секторот приватно обезбедување во однос на стрес менаџмент. 73 % од испитаниците се изјасниле дека секогаш или понекогаш се чувствуваат под стрес на работното место. Во исто време, 27 % од испитаниците се изјасниле дека никогаш не се чувствувале под стрес на работното место, кое нешто имајќи ги во вид одговорностите и јавните овластувања на работниците за приватно обезбедување поттикнува дилема во однос на нивната свест за областа на стрес менаџмент или пак за нивната работна позиција.

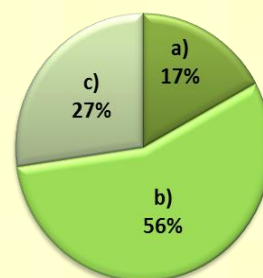
Дополнително, 63 % од испитаниците се изјасниле дека биле изложени на негативна јавна критика во однос на нивните работни задачи.

Речиси половина од испитаниците од релевантните засегнати страни, како и јавното мислење укажуваат на мислењето дека вработените во приватното обезбедување не се способни или имаат ограничени капацитети за справување со стрес и стресни ситуации на работно место.

Избор на прашања и одговори од работници и менаџери за приватно обезбедување:

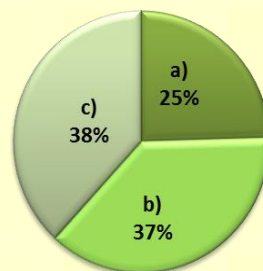
Дали сте под стрес (физички, психолошки...), страв или притисок, поради можни, непредвидливи ситуации на работното место и во тек на работното време ?

- a) Да, секогаш
- b) Понекогаш, само во критични ситуации
- c) Не, никогаш



Дали сметате дека сте изложени на негативна јавна критика во вашето работење?

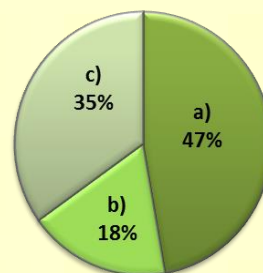
- a) Да, многу често
- b) Не, речиси никогаш
- c) Понекогаш



Одговор од НВО, академска јавност и јавно мислење

Дали сметате дека работниците соодветно се справуваат во стресни ситуации?

- a) Работниците соодветно се справуваат со стресни ситуации во голем дел од случаите;
- b) Работниците не се справуваат соодветно со стресни ситуации;
- c) Работниците имаат ограничени способности за справување со стресни ситуации



ПОТРЕБА ЗА ОБУКА

Истражувањето за меки вештини за работниците за приватно обезбедување ги истражуваше потребите на вработените во приватното обезбедување за обука за меки вештини.

Табела 4 подолу ги прикажува четирите приоритетни области за обука, лоцирани од страна на вработените во приватното обезбедување. Иако испитаниците беа прашани да идентификуваат 3 области, анализата на резултатите од истражувањето покажа дека кај 3 од 5 земји кои учествуваа во истражувањето вербалната и невербалната комуникација беа меѓу наведените. Оттука, истражувачкиот тим одлучи да ги третира истите како една област, така што се создаде простор да се додаде дополнителна област од интерес.

Истражувањето покажа дека кај сите пет земји: Македонија, Норвешка, Романија, Словенија и Хрватска првата приоритетна област за која вработените во приватното обезбедување искажаа потреба од обука е полето на комуникации. Покрај тоа, имајќи во вид дека вербалната и невербалната комуникација се третираат како една област, за следен приоритет за обука беа издвоени областите: стрес менаџмент и човекови права.

Со должно почитување имаме обврска да истакнеме дека вработените во приватно обезбедување во Романија ги издвоиле: „процедурални гаранции во судски постапки“ како втора по приоритет област за обука и „бизнис етика“, како четврта област. Истовремено, хрватските работници за приватно обезбедување се изјасниле дека имаат потреба од дополнителни обуки во однос на темата „граници на имотот што се обезбедува“ и во однос на темата „интерперсонална комуникација“ која пак истражувачкиот тим ја третира како дел од општата сфера на темата комуникации.

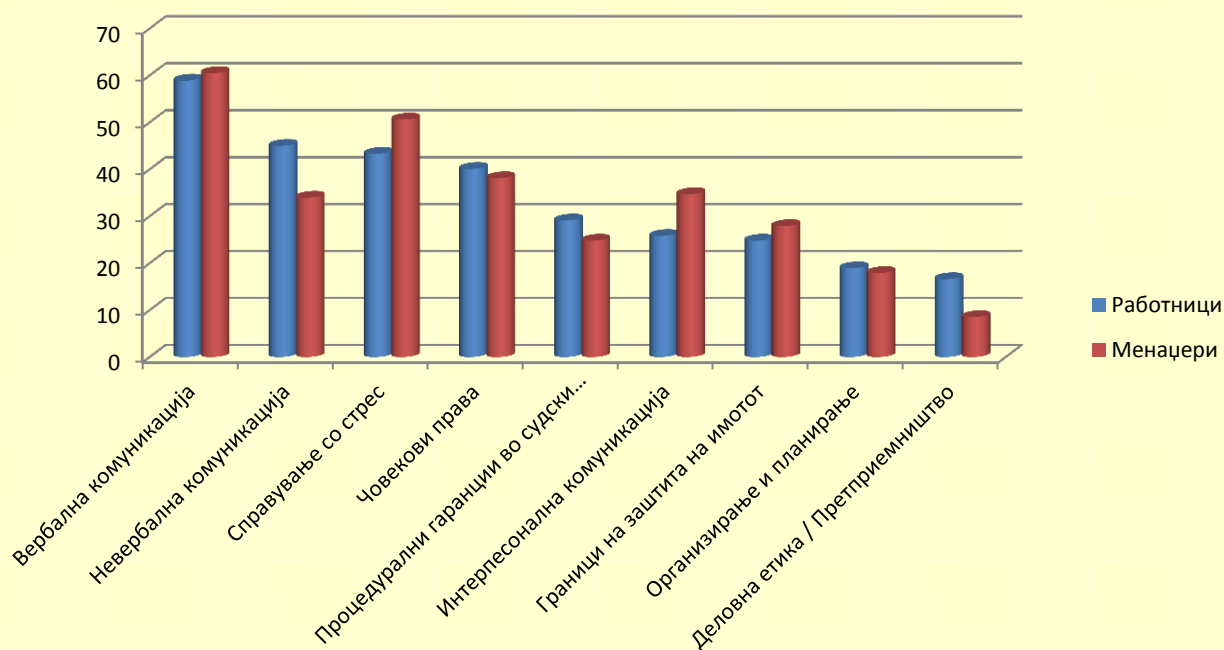
❖ Табела 4: Приоритетни области за дополнителна обука

	Areas for additional training			
	1	2	3	4
Македонија	Невербална комуникација	Вербална комуникација	Справување со стрес	Човекови права
Норвешка	Невербална комуникација	Вербална комуникација	Човекови права	Справување со стрес
Романија	Вербална комуникација	Procedural guarantees in judicial procedures	Човекови права	Business ethics
Словенија	Вербална комуникација	Справување со стрес	Невербална комуникација	Човекови права
Хрватска	Вербална комуникација	граници на имотот што се обезбедува	Справување со стрес	Интерперсонална комуникација

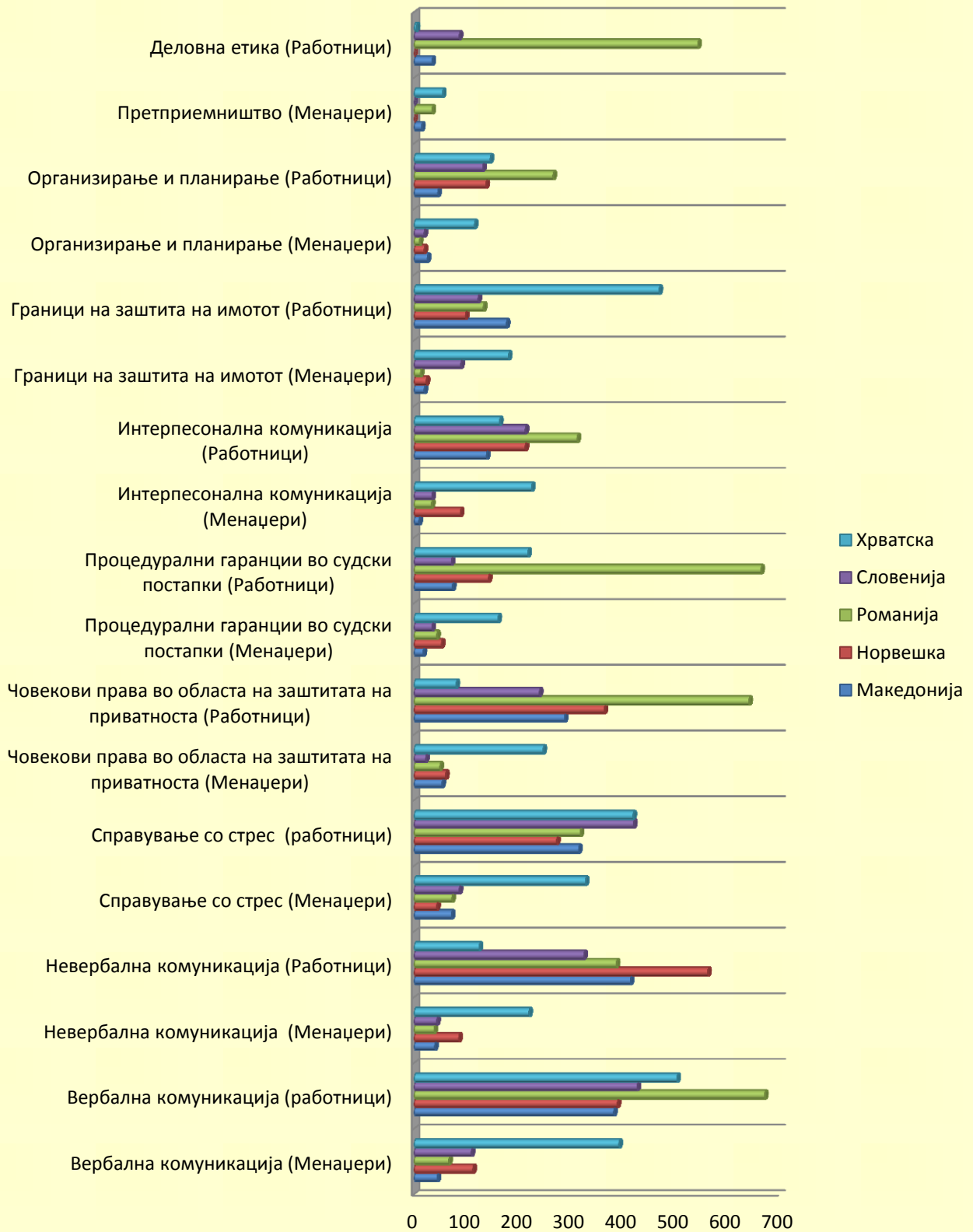
Анализирајќи ги резултатите од истражувањето од групите на испитаници: работници и менаџери за приватно обезбедување може да се издвојат неколку разлики. И двете групи на испитаници ја истакнале вербалната комуникација како прва приоритетна област во која е потребна обука, со 58,9 % од вкупниот број на работници и 60,5 % од од вкупниот број на менаџери. Слични резултати може да се лоцираат и во однос на темата човекови права, со 40,1 % од вкупниот број на работници и 38,1 % од од вкупниот број на менаџери. Позначителна разлика од повеќе од 7 % се забележува во однос на темата стрес менаџмент, каде менаџерите изразиле поголем интерес во споредба со работниците за приватно обезбедување. Графикон 4 подолу обезбедува компаративен приказ на одговорите на работниците и на менаџерите за приватно обезбедување во однос на потребите за дополнителни обуки.

Воедно, во графикон 5 прикажуваме споредба на потребите за обука на работниците и на менаџерите за приватно обезбедување во сите 5 земји, каде е евидентен фокусот на областите: вербална комуникација, справување со стрес и човекови права.

❖ Графикон 4: Рангирање на потребите за обука од страна работници и на менаџери за приватно обезбедување



❖ Графикон 5: Потреба за обука за меки вештини кај работниците и на менаџерите за приватно обезбедување





КРАЈНИ ЗАБЕЛЕШКИ, ЗАКЛУЧОК И ПРЕПОРАКИ

Во текот на спроведување на истражувањето за меки вештини за вработените во секторот приватно обезбедување констатирано е значително побарување за меки вештини, искажано пред се од страна на работниците за приватно обезбедување. Ова сознание укажува дека во земјите чии програми за основна обука не опфаќаат меки вештини, треба да се иницира нивно воведување, односно опфаќање во било која форма. Истовремено, истражувањето посочува дека кај земјите чии програми за основна обука за работници за приватно обезбедување веќе обработуваат извесни сегменти од областа на меки вештини, испитаниците изразиле потреба за дополнителна обука за меки вештини.

Еден од најзначајните наоди на оваа студија е важноста на знаење за меѓународни норми и стандарди за човекови права. Согласно Универзалната декларација за човекови права не само владата, туку и бизнисите, цивилното општество и индивидуалците се одговорни за промовирање и почитување на човековите права. Оваа студија недвосмислено истакнува дека секторот приватно обезбедување побарува и е подготвен за преземање на позитивни активности во правец на истакнување на потребата за почитување на човековите права. Ова пред се може да се спроведе од

страна на квалитетно образована и обучена работна сила.

Во тој смисол, основните граѓански, политички, економски, социјални и културни права за сите луѓе треба соодветно да бидат препознаени и пресликани во сите активности на вршителите на дејноста приватно обезбедување.

Резултатите од оваа студија имплицираат дека од петте партнерски земји: Македонија, Норвешка, Романиа, Словенија и Хрватска ниту една програма за основна обука за работници за приватно обезбедување не вклучува обработка на темата стрес менаџмент.

Прифаќајќи дека стресот на работното место може да има негативно влијание на вработените и на организацијата како целина, модерното живеење наметнува неопходност од едуцирање, односно обучување на вработените за предметната тематика. Згора на тоа, функционирањето на секторот приватно обезбедување е драматично оптоварен со одговорноста за правилна реакција во актуелните променливи и тешки времиња на мигрантска криза, закани и терористички напади. Оттука, областа стрес менаџмент во доменот на вршење на дејност приватно обезбедување оправдано добива се поголемо внимание.

“Меки вештини се однесува на широк сет на вештини, компетенции, однесувања, ставови и лични квалитети кои овозможуваат луѓето ефективно да функционираат во опкружувањето, успешно да соработуваат со други лица, квалитетно да работат и да ги достигнуваат своите цели.”

Липман и др (2015)

Имајќи го во вид се погоре наведеното може да истакнеме дека постои евидентно побарување за меки вештини кај работниците за приватно обезбедување, особено во однос на стрес менаџмент, комуникациски вештини и основни човекови права.

Во тој контекст ги формулиравме следните заклучоци:

- Зголеменото значење на меките вештини за секторот приватно обезбедување е наметнато од карактеристиките на глобалните услови за живеење и работење, кои во повеќето работни средини резултираат со професионален стрес, несоодветна и/или никаква комуникација меѓу вработените, со клиентите, со други соработници односно со општата јавност.
- Важноста и значењето на меки вештини за работниците за приватно обезбедување добиваат се поголемо внимание од страна на менаџерите во правните лица кои вршат приватно обезбедување, академската јавност, засегнатите страни и општата јавност.
- Развојот и вложувањата во меки вештини се значајни за постоечките работници за приватно обезбедување заради соодветно справување со променливите состојби, но исто така се влијателни за забрзување на напредок во кариерата и континуиран личен развој.
- Потребата од поседување добри комуникациски вештини е особено изразена кај работниците за приватно обезбедување од причина што врз основа на јавните овластувања работниците се во постојана комуникација со широка јавност: соработници (колеги или претпоставени), клиенти и нивни вработени или потрошувачи, други експерти, како на пример претставници на државните органи, полициски службеници, јавни обвинители и др.
- Работниците за приватно обезбедување во делокругот на своето работење покрај што треба да следат и почитуваат процедури и политики (на своите компании, на компаниите каде даваат услуга и сл.) често се во ситуации истите да треба да ги пренесат на трети лица, во форма инструкции или наредби, кое нешто дополнително укажува на неопходноста од добри комуникациски вештини.
- Во денешно време, работниците за приватно обезбедување работат во прилично стресни услови, неочекувани одговорности и притисок, кои потенцијално предизвикуваат негативни последици врз личноста на работникот за приватно обезбедување, како и врз нивното професионално и приватно окружување.
- Основните програми за обука на работници за приватно обезбедување прикажуваат евидентен недостаток од обука за човекови права. Во исто време, се актуелизира потребата од зголемување на капацитетите на работниците за приватно обезбедување за почитување на човековите права и слободи, односно за познавање на меѓународните норми и стандарди за човекови права.

Препораките изложени подолу произлегуваат од повеќестрана студија која вклучи сеопфатно истражување со голем придонес од страна на различни засегнати страни во однос на секторот приватно обезбедување.

Следствено, истражувачкиот тим ги креираше следните општи препораки:

- Креирање на рамка за проценка (формална и неформална), дефинирање и развој на меки вештини релевантни за секторот приватно обезбедување.

- Вградување на меки вештини во основните програми за обука за работник за приватно обезбедување.
- Поврзување, односно унапредување на соработка помеѓу креаторите на политиките, организациите кои спроведуваат обуки и правните лица кои вршат приватно обезбедување во однос на постигнување компатабилност на програмите за обука со потребите на пазарот на труд.



References

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Private Security services in Europe Facts and Figures 2013, CoESS

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

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

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

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

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



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



<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/>