

Врз основа на член 54 од Законот за мирно решавање на работните спорови („Службен весник на Република Македонија“ бр. 87/07, 27/14, 102/14 и 104/14), Министерот за труд и социјална политика, ја донесе следната

**НАСТАВНА ПРОГРАМА**  
**за полагање на стручниот испит за**  
**помирување работни спорови**

**I. ОПШТ ДЕЛ**

**Устав**

- Устав на Република Македонија, бр. 17, 1991 година, прифатен со Одлука за прогласување на Уставот на Република Македонија, врз основа на член 443 (Собранието го прогласи Уставот на Република Македонија),
- Устав на Република Македонија (Службен весник на Република Македонија бр. 17/91,) Поглавје II. Основни слободи и права на човекот и граѓанинот, 2. Економски, социјални и културни права, член 32, став 5 (Остварувањето на правата на вработените и нивната положба се уредуваат со закон и со колективни договори).

**Закони и прописи**

- Закон за работни односи, („Службен весник на Република Македонија“ бр. 62/2005, 106/2008, 161/2008, 114/2009, 130/2009, 149/2009, 50/2010, 52/2010, 124/2010, 47/2011, 11/2012, 39/2012, 13/2013, 25/2013, 170/2013, 187/2013, 113/2014, 20/2015 и 33/2015).
  - Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (33/15)
  - Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (20/15)
  - Закон за работни односи, пречистен текст (145/14)
  - Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (113/14)
  - Закон за работни односи, пречистен текст (34/14)
  - Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (187/13)
  - Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (170/13)
  - Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (25/13)

- Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (13/13)
  - Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (11/12)
  - Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (10/12)
  - Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (120/11)
  - Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (130/09)
  - Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (114/09)
  - Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (161/08)
  - Закон за изменување и дополнување на Законот за работни односи (106/08)
  - Закон за работни односи (62/05)
- Закон за мирно решавање работни спорови, пречистен текст, 11 јули 2014 г. (Службен весник бр. 104, страна 7,
  - Измени и дополнувања на Законот за мирно решавање работни спорови (Службен весник на РМ, бр. 27, 5 февруари 2014 г., страна 47),
  - Исправка на Законот за мирно решавање работни спорови (Службен весник на РМ, бр. 102/14, 9 јули 2014 г.)

#### **Колективни договори, (Службен весник бр. 54, 19 април 2010 г.)**

- Постапка за помирување (Мировен совет), во согласност со член 126 од Колективниот договор за вработените во прехранбената индустрија,
  - Постапка пред арбитража во согласност со член 129 од Колективниот договор за вработените во прехранбената индустрија,
- Постапка за помирување (Мировен совет), во согласност со член 126 од Колективниот договор за вработените од индустријата,
  - Постапка пред арбитража во согласност со член 129 од Колективниот договор за вработените од индустријата,
- Постапка за помирување (Мировен совет), во согласност со член 126 од Колективниот договор за вработените од стопанството,
  - Постапка пред арбитража во согласност со член 129 од Колективниот договор за вработените од стопанството,
- Постапка за помирување (Мировен совет), во согласност со член 126 од Колективниот договор за вработените од сообраќај и врски,

- Постапка пред арбитража во согласност со член 129 од Колективниот договор за вработените од сообраќај и врски,

## Меѓународни акти

### Подзаконски акти

- МОТ, Конвенција за слободата на здружување и заштита на правото на организирање, 1948 г. (бр. 87)
- МОТ, Конвенција за правото на организирање и колективно договарање, 1949 г. (бр. 98)
- МОТ, Конвенција за работни односи (јавна служба), 1978 г. (бр. 151)
- МОТ, Конвенција за колективно договарање, 1981 г. (бр. 154)
- МОТ, Препорака за решавање жалби, 1967 г. (бр. 130)
- МОТ, Препорака за доброволно помирување и арбитража, 1951 г. (бр. 92)

### Директива

- Европска директива 2008/52/ЕЗ за определени аспекти на помирувањето во граѓанската и трговската материја.

### Препораки

Препораките ги утврдуваат основните принципи на помирувањето и арбитражата и препорачуваат преземање мерки за решавање на работните спорови, доколку е потребно, за да им се помогне на засегнатите страни да најдат соодветно решение за спорот.

- МОТ, Препорака за доброволно помирување и арбитража, донесена во 1951 г.
- МОТ, Препорака бр. 91 за колективни договори,
- МОТ, Препорака бр. 163 за колективно договарање, донесена во 1981 г.

## II. ПОСЕБЕН ДЕЛ

### Вештини за управување со процесот

Како изгледа типичното помирување/посредување

Чекори во помирувањето/посредувањето

Управување со паралелни состаноци

Телефонски состаноци

Состанок на помала/потесна група

Одложување

Работа со медиумите

Влијанието на социјалните медиуми

Етички прашања за помирувачите

### Вештини за управување со проблеми

Односот меѓу преговорите и помирувањето

Идентификување на вообичаените грешки што се прават во преговорите

Исходи од преговорите

Позиционо договарање

Договарање врз основа на потребите/интересите

Дилемата на преговарачите

Предности и недостатоци на различните стилови на преговарање

Како да се максимизира заедничката вредност и да се постигнат оптимални исходи

Значењето на алтернативите за спогодбата постигната со преговори

Тестирање на реалноста

Како да се отвори зона за можна спогодба

Справување со тешките случаи: делокругот за помирување

Создавање опции и изнесување идеи

Управување со реактивната девалвација

Динамиката на овластувањата

Помирување на разликите кај едната страна

## Ефективни интерперсонални вештини

Градење однос и емпатија

Ефективно слушање

Парафразирање

Правење разлика меѓу позициите и потребите

Карактеристиките и вообичаениот јазик на позиционите изјави и изјавите врз основа на потребите

Работење со интересите и потребите

Преформулирање

Извлекување на потребите

Наоѓање заемно корисни исходи

Употреба на прашања

Ефективно одговарање на емоциите на страните и контролирање на сопствените емоции

Помагање на луѓето да си го спасат образот

Справување со тешките однесувања и тешките луѓе

Бр. 08-6479/1  
10.07.2015 година  
Скопје



## КОМПЕТЕНЦИИ НА ПОМИРУВАЧОТ

Вештини што се забележливи во текот на процената:

Вештини за управување со луѓето	
<p><b>Макро компетенција – Создава и одржува поволно окружување за помирување/посредување</b></p> <p><b>ДОКАЗ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Показува непристрасност</li> <li>• Им посветува еднакво внимание на страните, говор на телото и контакт со очите</li> <li>• Чувствителен на влијанието на сопственото однесување врз страните</li> <li>• Показува почит и емпатија</li> <li>• Влева доверба</li> <li>• Постигнува рамнотежа меѓу настојчивоста и кооперативноста</li> <li>• Се справува соодветно со влијанието на перцепциите и стереотипите</li> <li>• Чувствителност на меѓучовечката и тимската динамика</li> <li>• Чувствителност на динамиката на моќта и разновидноста</li> <li>• Креира атмосфера во која лутината и тензиите се изразуваат конструктивно</li> <li>• Настапува релаксирано, срдечно и ангажирано</li> <li>• Зрачи позитивна енергија</li> <li>• Ја подготвува и добро ја искористува физичката средина</li> <li>• Грижливост за удобноста на страните</li> </ul>	<p><b>Микро компетенција – Гради односи користејќи низа различни комуникациски вештини</b></p> <p><b>ДОКАЗ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Брзо воспоставува добри односи</li> <li>• Користи невербални комуникациски вештини и свесен е за говорот на телото</li> <li>• Активно слуша</li> <li>• Соодветно ја користи тишината</li> <li>• Говорлив но не и склон на расправање</li> <li>• Постапува повеќе отворени отколку затворени прашања</li> <li>• Целосно и точно ги парафразира и резимира фактите и чувствата</li> <li>• Користи преформулирање за подобрување на разбирањето и управување со судирите</li> <li>• Ги препознава чувствата</li> <li>• Користи соодветен јазик</li> <li>• Управува со емоциите на страните, како и со сопствените емоции</li> <li>• Соодветно користи хумор</li> <li>• Им помага на страните да го зачуваат образот</li> </ul>
Вештини за управување со процесот	
<p><b>Макро компетенција – Воспоставува и одржува безбедна и ефективна рамка за процесот</b></p>	<p><b>Микро компетенција – Ги поминува фазите на помирувањето/посредувањето на</b></p>

	<b>ефективен и систематичен начин</b>
<p><b>ДОКАЗ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ги соопштува темелните принципи на помирувањето/посредувањето на страните</li> <li>• Ја почитува доверливоста во сите фази</li> <li>• Влева доверба како лице што управува со процесот</li> <li>• Уверено ги одржува страните на зацртаниот пат на процесот</li> <li>• Поттикнува учество на сите страни</li> <li>• Соработува со претставниците</li> <li>• Управува со процесот правично и достоинствено за сите</li> <li>• Ја задржува контролата врз процесот, истовремено одржувајќи ги добрите односи</li> <li>• Се справува со предизвиците на процесот истовремено одржувајќи ги добрите односи</li> <li>• Способност за флексибилност во управувањето со процесот</li> <li>• Показува чувствителност кон динамиката на овластувањата</li> <li>• Настојчивост во справувањето со етичките предизвици</li> </ul>	<p><b>ДОКАЗ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Се подготвува за помирувањето/посредувањето</li> <li>• Добро отворање на посредувањето, со опфаќање на сите клучни точки</li> <li>• Добро управува со почетните изјави</li> <li>• Посредува на заедничките сесии и ги води кон продуктивен крај</li> <li>• Ги приспособува темпото и стилот на соодветната фаза на процесот</li> <li>• Фаќа соодветни белешки</li> <li>• Соодветно ја користи таблата за презентација</li> <li>• Донесува солидни одлуки во врска со редот на состаноците</li> <li>• Беспрекорно ги отвора и затвора паралелните средби</li> <li>• Континуирано ги информира страните за процесот и е отворен во однос на изборите во врска со процесот</li> <li>• Работи соодветно во секоја фаза на процесот</li> </ul>

<b>Вештини за управување со проблеми</b>	
<p><b>Макро компетенција – Ги оспособува страните да ги утврдат содржината и исходот на спорот</b></p>	<p><b>Микро компетенција – Активно ја истражува содржината, им помага на страните да креираат опции и ги олеснува преговорите</b></p>
<p><b>ДОКАЗ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Им допушта на страните да управуваат со содржината и да го утврдат исходот на спорот без да изразува став</li> <li>• Показува разбирање за работните односи и правниот контекст на спорот без да дава совети</li> </ul>	<p><b>ДОКАЗ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Точно ги идентификува спорните прашања</li> <li>• Ги истражува позициите, потребите и интересите</li> <li>• Ја олеснува стратешката размена на информации за позициите, потребите и интересите</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управува со очекувањата на страните без да ја утврдува содржината</li> <li>• Ги поместува страните од позициони стилови на преговори кон стилови што се засноваат врз интереси</li> <li>• Креира атмосфера на креативно решавање проблеми</li> <li>• Реалистичен и искрен со страните, без да изразува став</li> <li>• Му дава контекст на спорот</li> <li>• Показува разбирање на пошироката слика</li> <li>• Им помага на страните да ја видат пошироката слика</li> <li>• Ги придвижува страните од минатото кон иднината</li> <li>• Идентификува и гради консензус</li> <li>• Ја гради довербата на страните за изгледите за постигнување спогодба</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Врши истражувања пред да премине на создавање опции или преговори</li> <li>• Им помага на страните да создадат опции и да ги прошират можностите за постигнување решение</li> <li>• Го охрабрува создавањето заемно корисни опции</li> <li>• Ги охрабрува страните да бараат извори на експертиза и информации, по потреба</li> <li>• Способен е да работи истовремено на повеќе опции</li> <li>• Им помага на страните да ги оценуваат опциите во однос на објективни критериуми, особено потребите</li> <li>• Ги подучува страните како да преговараат ефективно</li> <li>• Ја олеснува стратешката размена на понуди и предлози</li> <li>• Користи тестови на реалноста и барање најдобри алтернативи за договорената спогодба (BATNA) за да ги охрабри страните да вршат процена на ризикот</li> <li>• Работи на развивањето на замавот кон постигнување решение</li> <li>• Добро се снаоѓа во случај на очигледен застој</li> <li>• Сеопфатно ја детектира спогодбата за сите прашања во моментот кога таа се постигнува</li> <li>• Го олеснува изготвувањето на ефективна спогодба за решавање на спорот</li> </ul>
--	--