



HRVATSKA UDRUGA ZA MIRENJE

HUMANIji način rješavanja sporova

POZIV I PRIJAVA

Dodatna obuka za medijatore u potrošačkim sporovima

**Ovladavanje naprednim medijacijskim znanjima,
tehnikama i vještinama u rješavanju potrošačkih sporova**



Želite li saznati više o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova?

*Želite li saznati zajednička pravila koja se primjenjuju na sve proizvode i usluge široke
potrošnje u prodaji preko interneta i neovisno o njemu, diljem EU?*

*Želite li usvojiti vještine i tehnike za pristup povoljnim, brzim i jednostavnim mehanizmima
rješavanja potrošačkih sporova uključujući i korištenje internetske platforme EU-a?*

Želite li naučiti više o zaštiti najranjivijih skupina potrošača?

*Želite li steći dublja znanja o pružanju potpore, informacija i savjeta u vezi sa alternativnim
načinom rješavanja potrošačkih sporova mirenjem te kako sve to na najbolji način prenijeti
trgovcima i potrošačima?*

**Pozitivan odgovor na bilo koje od ovih pitanja kvalificira vas za prijavu na dodatnu
obuku. Više pozitivnih odgovora čini vas kandidatom za ovu obuku!**

*Obuka je namijenjena izmiriteljima/icama koji/e su pohađali/e osnovnu obuku za izmiritelje u
trajanju od najmanje 40 sati u akreditiranoj instituciji.*

Cilj i svrha obuke:

Cilj i svrha obuke je stjecanje specijaliziranih znanja, tehnika i vještina pomoću kojih će miritelj,
kao nezavisna i stručna, treća osoba u medijaciji pomoći strankama (bez mogućnosti

odlučivanja) u rješavanju svih vrsta potrošačkih sporova u zemlji i prekograničnih potrošačkih sporova nastalih između trgovaca i potrošača, uključujući i on-line medijaciju, u kojima se rješavaju potrošački sporovi između stranaka neovisno o njihovoj udaljenosti.

Program obuke izvodi se u tri (3) tematski strukturirane cjeline:

- *propisi o zaštiti potrošača*
- *obilježja potrošačkih sporova*
- *vještine, metode i tehnike miritelja u rješavanju potrošačkih sporova*

U dodatnoj obuci imat ćete priliku osvježiti znanja, tehnike i vještine s kojima ste se susreli u osnovnoj obuci i također napraviti više koraka dalje ka stjecanju novih znanja i vještina u alternativnom rješavanju potrošačkih sporovima s kojima se niste imali priliku suočiti ranije neovisno o vašem iskustvu u mirenju.

Vjerujemo da će ova obuka pridonijeti uvećanju znanja i vještina koje već posjedujete. Potrudit ćemo se da opravdamo i potvrdimo pozitivna iskustva i ocjene koje su nam dali polaznici naših osnovnih i dodatnih obuka za izmiritelje.

Naglasak u ovoj obuci je na praktičnim iskustvima iskusnih trenera-izmiritelja i na praktičnoj primjeni osnovnih i naprednih vještina i tehnika.

Mirenje ne miruje! Zahtjeva stalno učenje i nove pristupe!

Pridružite nam se i vi

Obećavamo Vam da ćemo zajedno ne samo mnogo naučiti kroz teorijsko i praktično učenje, već jamčimo da ćete se istodobno veoma dobro zabaviti i steći nova poznanstva i prijateljstva.

Više o ocjenama i mišljenjima naših polaznika na:

<http://www.mirenje.hr/index.php/edukacija/ocjene-i-miljenja-polaznika.html>



Certifikat i registracija u Registru izmiritelja

HUM je udruga certificirana od Ministarstva pravosuđa RH za provođenje medijacije, osnovne i dodatne obuke za medijatore. Pravilnikom o registru izmiritelja i standardima za akreditiranje institucija za mirenje i izmiritelja (NN broj 59/11), dodatna obuka za medijatore u trajanju od ukupno 20 sati svake dvije godine, obvezna je za medijatore registrirane pri Registru izmiritelja Ministarstva pravosuđa RH. HUM će svakom od polaznika/ca koji/a uspješno završi dodatnu obuku izdati **certifikat** o završenoj dodatnoj obuci. Svi polaznici koji uspješno završe ovu obuku, mogu dostaviti certifikat akreditirane institucije za medijaciju o provedenoj dodatnoj obuci u skladu s člankom 7. Pravilnika.



Format i program obuke

Dodatna obuka traje ukupno **20 sati** (teorijsko/praktičnog rada i iskustvenog rada) i održava se u grupi od najmanje **12 polaznika**, a maksimalan broj je **20**.

Za vrijeme obuke koriste se različite nastavne metode:

- predavanja
- rasprave, dijalozi i debate
- igranje uloga (rad na slučaju) – usmena prezentacija
- analiza igranja uloga
- radionice
- igre grupne dinamike
- razmjena stručnih pogleda i iskustava
- on-line medijacija
- vizualizacija
- evaluacija obuke

Obuka je interaktivna i zahtjeva osobno sudjelovanje polaznika. Između polaznika i trenera nema prepreka što se osigurava posebnim načinom sjedenja. Svi polaznici i treneri motiviraju se razmijeniti međusobna iskustva i učiti jedni od drugih. Kroz prezentacije, demonstracije, filmove, igre i vježbe i među njima igranje uloga, imat ćete priliku primijeniti naučene tehnike i vještine. Po završetku obuke polaznici ocjenjuju program i trenere u njihovoj izvedbi. Detaljni **program obuke** dostavlja se prijaviteljima za obuku.



Tko su treneri?

Treneri izmiritelja HUM-a svrstavaju se među najiskusnije hrvatske medijatore i imaju veliko iskustvo kako u medijaciji i u educiranju medijatora i promoviranju medijacije. Treneri mr. sc. Danica Lisičar i dr. sc. Vanja Bilić rade u paru.

Posebne napomene

HUM jamči kvalitetu obuke, kao i osiguranje buduće periodične napredne i druge vrste obuka ili edukacija za medijatore. Članovi HUM-a imaju dodatne pogodnosti, među kojima je i promatranje medijacija i sudjelovanje u slobodnim radionicama. HUM brine o daljnjoj edukaciji svojih članova.

Za sva dodatna pitanja, kao i za detaljni program obuke, slobodno nam se obratite telefonom, elektronskom ili redovnom poštom.

Radujemo se unaprijed našem zajedničkom druženju, upoznavanju, učenju i suradnji.

