



Rad s korisnicima u otporu: odnos, motivacija i promjena
Termin edukacije: 2. i 3.10.2026.

Organizacijski voditelji programa

Izvoditelji programa

Izv. prof. dr. sc. Gabrijela Ratkajec Gašević zaposlena je na Odsjeku za poremećaje u ponašanju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Po struci je socijalna pedagoginja, certificirana savjetovateljica iz realitetne terapije, edukantica psihoterapijske edukacije iz grupne analize te licencirana supervizorica u području psihosocijalnog rada.

U svom znanstvenom i stručnom radu usmjerena je na savjetovanje mladih s problemima u ponašanju, osobito u kontekstu obveznog i nedobrovoljnog uključivanja u tretman. Autorica je i urednica stručne knjige Savjetovanje mladih – okvir za provedbu posebne obveze uključivanja u psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, a doktorskim istraživanjem bavila se specifičnostima rada s mladima uključenima u obvezno savjetovanje.

Posjeduje više od dvadeset godina iskustva u savjetodavnom radu s mladima i njihovim roditeljima. Provodila je edukacije stručnjaka iz područja savjetovanja, rada s nedobrovoljnim korisnicima te procjene spremnosti na promjenu.

Prof.dr.sc. Anita Jandrić Nišević zaposlena je na Odsjeku za kriminologiju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Po struci je socijalna pedagoginja, certificirana savjetovateljica iz realitetne terapije, edukantica je međunarodno akreditiranog profesionalnog treninga za certificirane edukatore mindfulnessa.

U svom dugogodišnjem znanstvenom i stručnom radu usmjerena je na razvoj i implementaciju individualnih i grupnih tretmanskih intervencija za počinitelje kaznenih djela u penalnom sustavu i u okviru poslijepenalne zaštite. Koautorica je standardiziranog kognitivno-bihevioralnog programa za tretman ovisnika u zatvorskom sustavu (PORTOs), odobrenog od Ministarstva pravosuđa, uprave i digitalne transformacije, koji se već dugi niz godina uspješno provodi u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj. Koautorica je psihosocijalnog programa tretmana mladih počinitelja nasilja („Brutalna vugla“) u okviru kojeg je sudjelovala u edukaciji stručnjaka iz sustava socijalne skrbi za primjenu navedenog programa. Autorica je brojnih znanstvenih i stručnih radova iz područja penološke rehabilitacije i rada s nedobrovoljnim korisnicima. Provodila je edukacije stručnjaka iz zatvorskog i probacijskog sustava za primjenu PORTOs programa te na teme tretmana nasilnih počinitelja, rada s nedobrovoljnim korisnicima, rada s počiniteljima u okviru poslijepenalne zaštite, procjene počinitelja kaznenih djela i provela trening trenera na temu primjene tehnika motivacijskog intervjua u radu s nedobrovoljnim korisnicima.

Danijela Glogolja diplomirana je socijalna radnica s 23 godine iskustva u radu s nedobrovoljnim korisnicima u sustavu socijalne skrbi, pravosuđa i drugim kontekstima obveznog uključivanja u tretman. Profesionalno je usmjerena na rad s djecom, mladima i odraslima s problemima u ponašanju, osobama u sukobu sa zakonom, ovisnicima te korisnicima uključenima u obvezne mjere i tretmane. Jedanaest godina radila je kao odgajateljica u Odjelu intenzivnog tretmana za mušku djecu i mladež pri Domu za odgoj djece i mladih Zagreb, a posljednjih devet godina direktorica je Udruge za kreativni socijalni rad gdje kontinuirano radi s djecom, mladima i odraslima s problemima u ponašanju. U radu se ističe uspostavljanjem profesionalnog odnosa u uvjetima otpora i niske motivacije za promjenu, uz jasno balansiranje između podrške i kontrole. Primjenjuje strukturirane i na dokazima utemeljene pristupe, uključujući motivacijsko intervjuiranje, procjenu rizika i potreba te individualizirano planiranje intervencija. Završila je edukaciju za gestalt psihoterapeuta te u svom radu naglašava etičnost, zaštitu prava korisnika i profesionalne granice. Aktivno sudjeluje u razvoju i provedbi programa tretmana usmjerenih na socijalnu reintegraciju i smanjenje recidivizma.

Polaznici kojima je program namijenjen i uvjeti za upis

Edukacija je namijenjena stručnjacima pomagačkih profesija koji u svom radu provode individualni stručni rad s korisnicima uključenima u tretman, savjetovanje ili druge oblike postupanja u uvjetima ograničene dobrovoljnosti.

Posebno je namijenjena stručnjacima zaposlenima u:

- sustavu socijalne skrbi,
- odgojnim ustanovama,
- zatvorskom sustavu i probaciji,
- sustavu obrazovanja,
- sustavu zdravstva,
- organizacijama civilnog društva koje rade s djecom, mladima i odraslima uključenima u sustav "po odluci".

Program edukacije polazi od savjetovanja kao temeljnog profesionalnog pristupa u radu s nedobrovoljnim korisnicima, neovisno o sustavu u kojem se rad odvija (civilni sektor, područje mentalnog zdravlja, socijalna skrb, penalni sustav). Edukacija je namijenjena socijalnim pedagogima, edukacijskim rehabilitatorima, socijalnim radnicima, psiholozima, pedagogima, pravnicima i drugim stručnjacima koji rade s korisnicima kod kojih su prisutni otpor, niska motivacija, nepovjerenje ili formalna suradnja bez stvarne uključenosti.

Uvjet pohađanja edukacije: završen odgovarajući studij iz područja pomagačkih profesija i/ili zaposlenje na poslovima neposrednog rada s korisnicima.

Minimalan broj polaznika za održavanje edukacije je 15, a maksimalan 25.

U slučaju prijave većeg broja polaznika, planirat će se novi termin edukacije, o čemu će polaznici koji su iskazali interes biti pravovremeno obaviješteni.

Duljina/trajanje programa

15 SATI/ 2 DANA

Mjesto i način održavanja programa

- Program se u izvodi na **Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu, Znanstveno-učilišni kampus Borongaj, Borongajska cesta 83f, 10 000 Zagreb** (<http://www.erf.unizg.hr/hr/kontakt>)
- Edukacija se također može održavati u drugim gradovima ili ustanovama ako pojedina ustanova (ili više njih zajedno) lokalno prijavi minimalan broj polaznika. U tom se slučaju termin, mjesto održavanja programa i cijena edukacije dogovaraju posebno.

Sadržaj i teme programa/plan edukacije

Sudionici će usvojiti temeljna teorijska i praktična znanja potrebna za razumijevanje i provođenje savjetovanja s nedobrovoljnim korisnicima u različitim sustavima. Edukacija polazi od savjetovanja kao temeljnog profesionalnog pristupa u radu s korisnicima uključenima u uvjetima ograničene dobrovoljnosti, neovisno o kontekstu rada. Omogućit će razvoj savjetodavnih vještina usmjerenih na izgradnju odnosa, smanjenje otpora i povećanje angažmana korisnika. Poseban naglasak stavlja se na procjenu spremnosti na promjenu, etičke izazove rada te očuvanje profesionalne otpornosti stručnjaka.

1. Uvod u rad s nedobrovoljnim korisnicima

- Pojam i kontinuum nedobrovoljnosti
- Tko su nedobrovoljni korisnici u različitim sustavima
- Razlozi otpora, nepovjerenja, pasivnosti i formalne suradnje
- Dobrovoljni i nedobrovoljni aspekti tretmana
- Sustavi moći i kontrole: gdje se nalazi stručnjak

2. Savjetovanje nedobrovoljnih korisnika

- Savjetovanje kao profesionalna disciplina
- Savjetovanje kao temeljni okvir rada u različitim sustavima
- Temeljna obilježja savjetodavnog/tretmanskog odnosa
- Specifičnosti savjetovanja u uvjetima nedobrovoljnosti
- Uspostava odnosa u uvjetima prisile i ograničene autonomije
- Terapijski/suradnički savez s korisnikom koji nije došao dobrovoljno
- Dvojnost uloge stručnjaka: kontrola, podrška, procjena, pomoć

3. Procjena spremnosti korisnika

- Spremnost na intervenciju i spremnost na promjenu
- Ambivalencija i otpor kao dio procesa
- Procjena korisnikove perspektive, očekivanja i doživljaja prisile
- Kako postaviti realistične ciljeve rada u početnoj fazi
- Procjena početne razine angažmana i suradnje

4. Upravljanje otporom kroz savjetodavni odnos

- Komunikacijske tehnike koje pomažu u radu s otporom
- Pristup stručnjaka koji olakšava rad s otporom
- Rječnik koji umanjuje ili pojačava otpor
- Neverbalna komunikacija u radu s otporom
- Male pobjede i mikrociljevi u individualnom radu

5. Pristupi utemeljeni na motivacijskom intervjuu

- Osnovna načela motivacijskog intervjuja
- Prepoznavanje i rad s ambivalencijom
- Povećanje spremnosti na suradnju
- Poticanje korisnika na artikulaciju vlastitih razloga za promjenu
- Primjena MI elemenata u kontekstu obveznog ili nedobrovoljnog rada

6. Etički okvir, granice i profesionalna otpornost

- Etički principi u radu s nedobrovoljnim korisnicima
- Granice povjerljivosti u savjetovanju nedobrovoljnih korisnika
- Profesionalne granice i sigurnost stručnjaka
- Emocionalne reakcije stručnjaka: frustracija, ljutnja, bespomoćnost
- Refleksivnost i samoregulacija u radu
- Prevencija sagorijevanja i održavanje profesionalne otpornosti

7. Evaluacija savjetovanja s nedobrovoljnim korisnicima

- Kako procijeniti uspješnost početne faze savjetovanja
- Pokazatelji angažmana, suradnje i funkcionalnog saveza
- Kada prilagoditi pristup, a kada zadržati strukturu
- Završna integracija znanja i iskustava iz modula

Vremenik edukacije:

1. dan	
10:00 – 10:30	Uvod u edukaciju; upoznavanje sudionika; ciljevi edukacije i očekivanja; predstavljanje strukture i rada; uvod u rad s nedobrovoljnim korisnicima
10:30 – 11:30	Osnovni principi rada s nedobrovoljnim korisnicima
11:30 – 11:50	Pauza
11:50 – 12:50	Savjetovanje nedobrovoljnih korisnika
12:50 – 13:50	Pauza za ručak
13:50 – 14:50	Procjena spremnosti nedobrovoljnih korisnika
14:50 – 15:10	Upravljanje otporom kroz savjetovanje i savjetodavni odnos I
15:10 – 16:30	Pauza
16:30 – 18:00	Upravljanje otporom kroz savjetovanje i savjetodavni odnos II
2. dan	
09:00 – 10:30	Pristupi utemeljeni na motivacijskom intervjuiranju I
10:30 – 10:50	Pauza
10:50 – 12:00	Pristupi utemeljeni na motivacijskom intervjuiranju II
12:00 – 13:00	Pauza za ručak
13:00 – 14:30	Etički okvir, granice i profesionalna odgovornost
14:30 – 14:40	Pauza
14:40 – 15:30	Evaluacija savjetovanja s nedobrovoljnim korisnicima
15:30 – 16:00	Evaluacija edukacije

Ishodi učenja koji se stječu uspješnim završetkom programa

Po završetku edukacije polaznici će moći:

1. objasniti temeljna obilježja savjetodavnog rada s nedobrovoljnim korisnicima i razlikovati oblike i razine nedobrovoljnosti u različitim sustavima;
2. analizirati odnos kontrole, podrške, moći i profesionalne uloge u savjetodavnom radu s korisnicima uključenima “po odluci”;
3. procijeniti spremnost korisnika na suradnju, intervenciju i promjenu te razumjeti značenje otpora i ambivalencije kao dijela savjetodavnog procesa;
4. primijeniti komunikacijske i relacijske strategije za uspostavu funkcionalnog savjetodavnog odnosa u okolnostima niske motivacije i visokog nepovjerenja;
5. primijeniti odabrane tehnike motivacijskog intervjua i drugih suradničkih pristupa u okviru savjetodavnog rada radi smanjenja otpora i povećanja angažmana korisnika;
6. planirati početne korake savjetodavnog procesa uz očuvanje profesionalne strukture i prilagodbu korisnikovim kapacitetima i kontekstu;
7. integrirati etičke principe, profesionalne granice i principe povjerljivosti u savjetodavnom radu s nedobrovoljnim korisnicima;
8. prepoznati vlastite emocionalne reakcije i rizike profesionalnog iscrpljivanja te primijeniti osnovne strategije refleksivnosti i samoregulacije;
9. evaluirati početak i tijek savjetodavnog rada s nedobrovoljnim korisnikom kroz pokazatelje suradnje, angažmana i funkcionalnog radnog saveza.

Uvjeti za završetak programa

Prisustvovanje i aktivno sudjelovanje na ukupnoj satnici predviđenoj za edukaciju.

Način evaluacije programa i vrednovanje postizanja ishoda učenja

Po završetku programa polaznici će popuniti anonimni evaluacijski upitnik, te će rezultati evaluacije biti obrađeni i upotrijebljeni u svrhu poboljšanja izvedbe programa.

Oblik potvrde o završenom programu

Po završetku programa polaznici koji su ispunili uvjete dobit će potvrđnicu Centra za cjeloživotno učenje Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta o završenoj edukaciji.

Broj ECTS bodova / Priznavanje programa

Edukacija se prijavljuje nadležnim komorama (HKSP; HPK; HKSR; HKER), ovisno o strukturi polaznika te se boduje sudjelovanje.

Cijena programa / kotizacija

Cijena programa iznosi 300 € (PDV je uključen u cijenu) po polazniku

Kotizacija uključuje:

- ✓ 16 sati edukacije,
- ✓ edukativne materijale,
- ✓ potvrđnicu o završenoj edukaciji,
- ✓ osvježenje tijekom stanki (kava, čaj, sokovi, grickalice)
- ✓ ručak (hladna plata)

Postupak prijave i način plaćanja kotizacije

Zainteresirane polaznike molimo da ispune online prijavnicu.

Svi koji su popunili online prijavnicu će prije edukacije dobiti detaljne upute oko termina programa i plaćanja kotizacije.

Sudjelovanje je osigurano nakon uplate, a ona mora biti izvršena barem **30 dana prije održavanja edukacije**.

Kontakt za detaljnije informacije o programu

ccu@erf.unizg.hr