



UČENIČKI DOM LOVRAN,
43. istarske divizije 3
51415 Lovran

KLASA: 011-02/25-01/3
URBROJ: 2156-3-02-25-1
U Lovranu, 27.01.2025.

Protokol o postupanju Učeničkog doma Lovran u slučaju kriznih situacija

Protokol se odnosi na preveniranje mogućih situacija povećanog rizika te na postupanje u konkretnim situacijama s ciljem zaštite djece i djelatnika.

Ovaj protokol temelji se na odredbama Zakona o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi (NN 87/08, 86/09, 92/10, 105/10, 90/11, 5/12, 16/12 i 86/12, 126/12, 94/13, 152/14, 7/17, 68/18, 98/19, 64/20, 151/22, 155/23, 156/23), Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji (NN NN 70/17, 126/19, 84/21, 114/22, 36/24), Protokola o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima (Vlada RH ožujak 2024.), Pravilniku o načinu postupanja odgojno-obrazovnih radnika školskih ustanova u poduzimanju mjera zaštite prava učenika te prijave svakog kršenja tih prava nadležnim tijelima (NN 132/13) te podzakonskim aktima doma.

Protokol sadrži:

1. Protokol Doma u slučaju nasilja nad djecom
2. Protokol Doma u slučaju vršnjačkog sukoba
3. Protokol Doma u slučaju sumnje ili saznanja o obiteljskom nasilju
4. Protokol Doma u slučaju nasilja prema učenicima od strane odrasle osobe u Domu (odgajatelja, drugih zaposlenika Doma, roditelja, nepoznatih osoba)
5. Protokol Doma u slučaju nasilja prema djelatnicima Doma od strane učenika doma
6. Protokol postupanja u slučaju nasilnog ponašanja odrasle osobe nad odraslom osobom u Domu
7. Obrazac o sukobu uz web Obrazac za evidenciju o pojedinačnom slučaju nasilja u odgojno-obrazovnim ustanovama

Protokol mora biti izvješten na vidnom i svima dostupnom mjestu u Domu.

Koordinator aktivnosti vezanih uz problematiku nasilja u odgojno-obrazovnoj ustanovi je pedagog ili dežurni odgajatelj koji je u slučaju njezine odsutnosti zamjenjuje.



Definicija nasilja sukladno Protokolu o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima:

Nasiljem među djecom i mladima smatra se svako namjerno fizičko ili psihičko nasilno ponašanje među djecom i mladima učinjeno s ciljem povrjeđivanja, a koje se, neovisno o mjestu izvršenja, može razlikovati po obliku, težini, intenzitetu i vremenskom trajanju i koje uključuje ponavljanje istog obrasca i održava neravnopravan odnos snaga (jači protiv slabijih ili grupa protiv pojedinca).

Nasiljem među djecom i mladima smatra se osobito:

- namjerno uzrokovani fizički napad kao i pokušaj fizičkog napada u bilo kojem obliku, primjerice udaranje, guranje, gađanje, šamaranje, čupanje, zaključavanje, napad različitim predmetima, pljuvanje i slično bez obzira je li kod napadnutog djeteta nastupila tjelesna povreda
- psihičko i emocionalno nasilje prouzročeno opetovanim ili trajnim negativnim postupcima od strane jednog djeteta ili više djece. Negativni postupci su: ogovaranje, nazivanje pogrdnim imenima, ismijavanje, zastrašivanje, izrugivanje, namjerno zanemarivanje i isključivanje iz skupine kojoj pripada ili isključivanje i zabranjivanje sudjelovanja u različitim aktivnostima s ciljem nanošenja patnje ili boli, širenje glasina s ciljem izolacije djeteta od ostalih učenika, oduzimanje stvari ili novaca, uništavanje ili oštećivanje djetetovih stvari, ponižavanje, naređivanje ili zahtijevanje poslušnosti ili na drugi način dovođenje djeteta u podređeni položaj, kao i sva druga ponašanja počinjena od djeteta i mlade osobe (unutar kojih je i spolno uznemiravanje i zlostavljanje) kojima se drugom djetetu namjerno nanosi fizička i duševna bol ili sramota
- oponašanje djece s teškoćama u razvoju po određenim karakteristikama, primjerice: oponašanje hoda, govora, tjelesnih karakteristika uzrokovanih invaliditetom i drugi ponižavajući gestikulirajući pokreti koji upućuju na intelektualno, mentalno ili osjetilno oštećenje.

Nasilje među djecom i mladima smatra se i elektroničko nasilje (cyberbullying) kao oblik komunikacijske aktivnosti sa svim elementima verbalnog, socijalnog ili psihološkog nasilja kroz uporabu interneta, e-mailova, web stranica, blogova, videa ili mobilnih telefona i koja služi kako bi se neko dijete ponizilo, zadirkivalo, prijetilo mu se ili ga se teroriziralo na neki drugi način. Cilj elektroničkog nasilja uvijek je povrijediti, uznemiriti ili na bilo koji drugi način naštetiti djetetu, bilo u obliku tekstualnih ili video poruka, fotografija, poziva ili neugodnih komentara. Može ga činiti jedna osoba ili grupa djece.



Elektroničko nasilje obuhvaća:

- slanje anonimnih poruka neprimjerenog sadržaja i korištenje govora mržnje • poticanje grupnog govora mržnje i verbalnog nasilja na društvenim mrežama
- širenje nasilnih i uvredljivih komentara o drugoj djeci i mladima
- vrijeđanje i e i davanje pogrđnih imena
- kreiranje internetskih stranica (blogova) koje sadrže priče, crteže, slike i šale na račun druge djece i mladih
- slanje tuđih fotografija te traženje ostalih da ih procjenjuju po određenim karakteristikama
- fotografiranje i snimanje djece s određenim karakteristikama (primjerice invaliditetom) s ciljem njihova izrugivanja
- otkrivanje osobnih informacija o drugima i stavljanje na društvene mreže bez dozvole
- „provaljivanje“ u tuđe e-mail adrese
- slanje zlobnih i neugodnih sadržaja drugima
- prijetnje smrću i druge prijetnje
- izlaganje neprimjerenim sadržajima
- spolno uznemiravanje i spolno mamljenje
- i sve druge oblike elektroničke komunikacija s elementima nasilja među djecom i mladima.

Definicija sukoba sukladno Protokolu o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima:

Vršnjačkim sukobom smatra se sukob u kojem ne postoje elementi navedeni za nasilništvo; djeca ne inzistiraju da mora biti po njihovu; mogu dati razloge zašto su u sukobu; ispričati se ili prihvatiti rješenje da nitko nije pobijedio; slobodno pregovarati da bi zadovoljili svoje potrebe; mogu promijeniti temu i otići iz situacije.

Protokol Doma u slučaju nasilja među djecom

- u slučaju aktualnog nasilja treba odmah poduzeti sve mjere da se isto zaustavi, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć drugih radnika ili pozvati policijske službenike
- odmah obavijestiti dežurnog odgajatelja, matičnog odgajatelja, stručnog suradnika i ravnatelja, evidentirati događaj
- po potrebi: pružiti prvu pomoć, pozvati hitnu liječničku pomoć, pratiti dijete liječniku i pričekati dolazak njegovih roditelja ili skrbnika



- osigurati sigurnost djeteta do dolaska roditelja, skrbnika ili osobe kojoj je dijete povjereno na svakodnevnu skrb, a u slučaju njihove odsutnosti do dolaska stručnog radnika područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad, a po potrebi i policije
- o nasilju ili sumnji na nasilje odmah izvijestiti ravnatelja
- odmah po saznanju ili sumnji o nasilju obavijestiti roditelje ili skrbnika djeteta žrtve i djeteta počinitelja nasilja te ih upoznati sa svim činjenicama i okolnostima događaja i aktivnostima koje će se poduzeti
- saznanje ili sumnju na nasilje odmah prijaviti policiji i nadležnom područnom uredu Hrvatskog zavoda za socijalni rad radi poduzimanja mjera za zaštitu prava i dobrobiti djeteta
- po saznanju ili sumnji na nasilje žurno obaviti odvojeni razgovor s djetetom žrtvom nasilja i djetetom počiniteljem nasilja, na pažljiv način i poštujući dječje dostojanstvo i pravo djeteta na sudjelovanje
- roditeljima ili skrbnicima djeteta žrtve nasilja i djeteta počinitelja nasilja odmah ili što prije dati obavijesti o mogućim oblicima savjetodavne i stručne pomoći u odgojno-obrazovnoj ustanovi i/ili izvan nje
- obaviti razgovor s drugom djecom ili odraslim osobama koje imaju informacije o sumnji ili počinjenom nasilju te utvrditi sve okolnosti vezane uz oblik, intenzitet, težinu i vremensko trajanje nasilja pritom poštujući dostojanstvo djece svjedoka i njihovu želju da razgovaraju o navedenim okolnostima
- ako se radi o saznanjima ili sumnji o počinjenom teškom obliku ili intenzitetu nasilja koje je doživjelo dijete žrtva nasilja, a koje može izazvati traumu i kod druge djece koja su svjedočila nasilju, potrebno je odmah izvijestiti ministarstvo nadležno za obrazovanje koje će u slučaju potrebe osigurati pružanje odgovarajuće stručne psihološke, psihosocijalne ili socijalnopedagoške pomoći, a po potrebi i druga nadležna tijela
- poduzetim aktivnostima, mjerama, razgovorima, i svojim opažanjima izraditi bilješku koja se na zahtjev dostavlja nadležnim tijelima
- nadležnim tijelima dati sve relevantne informacije o sumnji na nasilje među djecom i mladima, ponašanju djeteta u odgojno-obrazovnoj ustanovi i suradnji roditelja s odgojnoobrazovnom ustanovom
- na traženje područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad, odgojno-obrazovne ustanove dužne su dostaviti relevantne informacije koje su bitne za procjenu razvojnih



rizika i rizika za sigurnost djeteta, kao i za donošenje odluka odnosno određivanje mjera u postupcima za zaštitu osobnih prava i dobrobiti djeteta.

- svi odgojno-obrazovni djelatnici poduzet će sve radnje da dođe do pomirenja učenika žrtve i učenika počinitelja nasilja te postizanje tolerantnog i prijateljskog ponašanja učenika.
- Ravnatelj, pedagog i psiholog obavijestit će o događajima i poduzetim radnjama Vijeće odgajatelja te na Vijeću dogovoriti mjere za postizanje tolerantnog i prijateljskog okruženja bez nasilja.
- Pedagog, psiholog i matični odgajatelj će održat radionice u odgojnim skupinama te sastanke sa roditeljima na kojima će održati radionice na temu nasilja, postupci kod nasilnog ponašanja i mjere za sprečavanje nasilja.
- pedagog i psiholog će učenike žrtve i vršitelje nasilnog postupanja uključiti u savjetodavni rad.

Postupanja ukoliko se nasilje dogodilo noću

- Ukoliko se nasilje dogodilo noću, noćni pazitelj poduzima sve mjere da zaustavi nasilno postupanje, ako je to potrebno poziva hitnu pomoć te zove medicinsku sestru, matičnog odgajatelja ili zamjenskog odgajatelja koji odlaze u pratnji učenika.
- Jedna od gore navedenih osoba ostaje s učenikom kod liječnika dok ne dobije preporuku za daljnje postupanje te čeka dolazak roditelja ili zakonskog zastupnika.
- U slučaju uočenog nasilja noću, noćni pazitelj obavještava ravnatelja. Ravnatelj obavještava roditelje. U slučaju ako je ravnatelj nedostupan, noćni pazitelj obavještava pedagoga, psihologa ili matičnog odgajatelja, a ako su oni nedostupni obavještava roditelje.
- Noćni pazitelj o događajima i saznanjima radi bilješku u knjizi noćnog pazitelja.
- Ravnatelj, pedagog, psiholog i noćni pazitelj poduzimaju mjere za daljnjim sprečavanjem nasilnog postupanja te ako je to potrebno uz pomoć drugih djelatnika. U slučaju da postoji opasnost nastavka nasilnog postupanja ravnatelj poziva policiju.



Protokol Doma u slučaju vršnjačkog sukoba

- svaki djelatnik Doma koji uoči sukob među učenicima dužan je zaustaviti ga te o sukobu obavijestiti dežurnog /matičnog odgajatelja, pedagoga, psihologa ili ravnatelja.
- noćni pazitelj ili dežurni odgajatelj o sukobu piše službenu bilješku u knjigu dežurstva ili knjigu noćnog pazitelja te o tome obavještava ravnatelja i matičnog odgajatelja. Stručna osoba kojoj je sukob prijavljen ispunjava obrazac o sukobu u Domu.
- matični odgajatelj, psiholog ili pedagog obavljaju razgovor sa sukobljenim učenicima, dogovaraju da se međusobno ispričaju, prihvate rješenje u kojem nitko neće pobijediti i nadoknade eventualnu štetu.
- matični odgajatelj, psiholog ili pedagog od učenika uzimaju izjave o događajima. Učenici sudionici sukoba popunjavaju Obrazac za opis događaja. Obrazac se predaje pedagogu.
- matični odgajatelj obavještava roditelje o sukobu, a u slučaju da učenik dolazi češće u sukob s vršnjacima matični odgajatelj, pedagog i psiholog pozivaju roditelje Dom s ciljem prevladavanja takve situacije i pomoći učeniku.
- prema potrebi pedagog i psiholog će učenika uključiti u savjetodavni rad u Domu te ako je to potrebno u dogovoru s roditeljima u savjetodavni rad izvan Doma.
- ako učenik češće krši pravila Kućnog reda, ne poštuje dogovore, ne prihvaća restituciju, Dom će primijeniti odgovarajuće pedagoške mjere u skladu s Statutom.
- u slučaju ako sve gore navedene mjere nisu dovele do poboljšanja ponašanja učenika ili u slučaju nesuradnje roditelja postupit će se kao da se radi o nasilju među učenicima po protokolu u slučaju nasilja.

Protokol Doma u slučaju sumnje ili saznanja o nasilju u obitelji

1. U slučaju da neki djelatnik sumnja na nasilno postupanje, sazna ili svjedoči nasilju unutar obitelji ili zanemarivanju, djelatnik je dužan prema čl. 7. Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji odmah obavijestiti matičnog odgajatelja, pedagoga, psihologa ili ravnatelja.

Ravnatelj, pedagog i psiholog će uz prisustvo matičnog odgajatelja obaviti razgovor s učenicom, ako je dostupan i upoznati dijete s daljnjim postupkom. Pri razgovoru



- posebno obraćaju pažnju da li dijete iznosi okolnosti koje bi ukazivale da je žrtva zanemarivanja, zlostavljanja u obitelji ili izvan nje.
2. Ako sumnjaju na zlostavljanje od strane jednog roditelja ravnatelj, pedagog i psiholog pozvat će drugog roditelja na razgovor i upoznati ga sa sumnjama i informacijama koje djelatnici posjeduju.
 3. Ako je dijete zlostavljano od strane oba roditelja ili postoji sumnja za to, ravnatelj odmah obavještava Hrvatski zavod za socijalni rad i dalje postupa u dogovoru sa Zavodom, a u slučaju da se dođe do saznanja o počinjenju kaznenog djela nad učenicom obavještava policiju.
 4. Ravnatelj, pedagog i psiholog upoznat će roditelje sa neprihvatljivošću takvog ponašanja i informirati ih o obavezi škole da se slučaj prijavi nadležnom Zavodu i policiji. Ako su roditelji spremni na suradnju pedagog i psiholog će ih uključiti u savjetodavni rad u Domu ili im preporučiti drugu odgovarajuću ustanovu.
 5. Ako roditelji odbijaju suradnju ravnatelj o tome informira HZSR.
 6. Ako je djetetu potrebna liječnička pomoć, s njim odlazi roditelj za kojeg ne postoji sumnja da je zlostavljač ili medicinska sestra (u njenoj odsutnosti matični ili zamjenski odgajatelj) ili predstavnik HZSR-a.
 7. Tijekom razgovora stručni suradnik vodi zapisnik. Zapisnik potpisuje ravnatelj, stručni suradnik i matični odgajatelj.
 8. Daljnje postupanje uskladiti s HZSR-om u cilju dobrobiti djeteta.

Protokol doma u slučaju nasilja prema učenicima od strane odrasle osobe u Domu (odgajatelja, drugih zaposlenika Doma, roditelja drugog učenika, nepoznatih osoba)

1. Svi djelatnici Doma dužni su u slučaju sumnje da je učenik doživio zlostavljanje od odrasle osobe odmah pokušati prekinuti nasilno ponašanje prema učeniku.
2. Ako u tome ne uspiju trebaju odmah obavijestiti ravnatelja, pedagoga, psihologa ili dostupnog odgajatelja kako bi pokušali prekinuti nasilno ponašanje prema učeniku.
3. Ravnatelj odmah poziva policiju, a u slučaju spriječenosti dežurni odgajatelj ili noćni pazitelj. Ako je nazočni djelatnik uspio prekinuti nasilno ponašanje o tome obavještava ravnatelja, psihologa ili pedagoga, a u njihovoj odsutnosti dežurnog odgajatelja. Pedagog, psiholog ili dežurni odgajatelj o tome obavještavaju ravnatelja. Odgajatelj kojem je slučaj prijavljen popunjava Obrazac opisa događajate ga potom predaju



tajniku Doma koji ispunjava web Obrazac za evidenciju o pojedinačnom slučaju nasilja u odgojno-obrazovnim ustanovama.

4. Ravnatelj, pedagog, psiholog ili dežurni odgajatelj upozoravaju osobu koja se ponašala nasilno na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i informiraju je o obavezi Doma da slučaj prijavi nadležnom HZSR-u, policiji, županiji te MZOM-u. Ako je sudionik nasilja djelatnik Doma, isti popunjava Obrazac opisa događaja.
5. Ravnatelj o događaju obavještava gore navedene institucije.
6. Pedagog i psiholog u prisutnosti matičnog odgajatelja i ravnatelja obavljaju razgovor s učenicom odmah po saznanju o događaju s ciljem normaliziranja osjećaja i sprečavanja trauma kod djeteta. Tijekom razgovora obavezan je voditi zapisnik kojeg potpisuje ravnatelj, pedagog, psiholog i matični odgajatelj.
7. Ravnatelj, psiholog ili pedagog po obavljenom razgovoru s učenicom obavještavaju roditelje učenika ili drugog roditelja, ako je jedan od roditelja nasilno postupao. Roditelje/roditelja informiraju o potrebi uključivanja djeteta i roditelja u savjetodavni rad i stručnu pomoć u Domu ili izvan Doma.
8. Ukoliko je učenik povrijeđen ili postoji sumnja da bi mogao biti ozlijeđen s njime liječniku odlazi roditelj (ako je dostupan), medicinska sestra, matični ili zamjenski odgajatelj. U pratnji može ići i predstavnik HZSR-a.

Protokol Doma u slučaju nasilja prema djelatnicima Doma od strane učenika Doma

1. U slučaju ako djelatnik doživi nasilje ili prijetnju nasiljem od strane učenika Doma o tome obavještava ravnatelja, psihologa ili pedagoga. Odgajatelj kojemu je nasilje prijavljeno i djelatnik koji je nasilje prijavio popunjavaju Obrazac za opis događaja te ga potom predaju tajniku Doma koji ispunjava web Obrazac za evidenciju o pojedinačnom slučaju nasilja u odgojno-obrazovnim ustanovama.
2. Ravnatelj i stručni suradnik u prisustvu matičnog odgajatelja razgovaraju s učenicom. Koordinator vodi zapisnik o razgovoru. Učenik popunjava Obrazac za opis događaja.
3. Ravnatelj, psiholog ili pedagog o događaju obavještavaju roditelja učenika i upozoravaju ih na neprihvatljivost takvog ponašanja. O razgovoru se vodi službena bilješka.
4. Vijeće odgajatelja prema učenicu poduzet će odgovarajuću odgojnu mjeru u skladu s Pravilnikom o izricanju pedagoških mjera.



5. Pedagog i psiholog će uključiti učenika u savjetodavni tretman u Domu ili u dogovoru s roditeljima izvan Doma.
6. Ravnatelj o događaju izvještava HZSR te po potrebi policiju.
7. Ako se poziva policija, ravnatelj će najprije usmeno, a zatim i pisano na propisanim obrascima obavijestiti MZOM.
8. U slučaju da su nasilnom događaju prisustvovali učenici te bi to iskustvo za učenike moglo biti traumatično, ravnatelj, psiholog i pedagog dužni su im osigurati stručnu pomoć (pri tome se savjetuju sa stručnim osobama koje imaju iskustva u radu sa traumatiziranim osobama).

Protokol postupanja u slučaju nasilnog ponašanja odrasle osobe nad odraslom osobom u Domu

1. Svaki djelatnik Doma u slučaju nasilnog ponašanja odrasle osobe (roditelja učenika, djelatnika Doma ili nepoznate osobe) prema drugoj odrasloj osobi u Domu (roditelju ili djelatniku) mora pokušati prekinuti nasilno ponašanje, upozoriti osobu koja se tako ponaša na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i zatražiti od te osobe da napusti prostor Doma.
2. Ako u pokušaju sprečavanja nasilja ne uspiju, trebaju odmah pozvati ravnatelja ili drugog djelatnika kako bi pokušali prekinuti nasilno ponašanje.
3. Ravnatelj ili dežurni odgajatelj pozivaju policiju.
4. U slučaju da djelatnik uspije zaustaviti nasilno postupanje o tome obavještava ravnatelja. Ravnatelj o događaju obavještava policiju, HZSR te MZOM.
5. Djelatnici koji su sudjelovali i nazočili sukobu popunjavaju Obrazac za opis događaja, a ravnatelj radi bilješku.
6. Isti postupak provodi se u slučaju ako postoji saznanje da odrasla osoba u prostor Doma unosi oružje ili druge predmete koji bi mogli ugroziti sigurnost i imovinu Doma.



Kontaktiranje Tima za psihološke krizne intervencije

Sukladno Protokolu o pokretanju psiholoških kriznih intervencija u sustavu odgoja i obrazovanja, ravnateljica će kontaktirati Tim za psihološke krizne intervencije ukoliko se u Domu dogodi neuobičajeno težak događaj kao što je:

1. događaj u kojem je netko ozbiljno ozlijeđen ili ugrožen (na primjer: kad dijete ili djelatnik ustanove doživi ranjavanje, silovanje, talačku krizu, pokušaj ubojstva ili samoubojstva...)
2. stradavanje sa smrtnim posljedicama (na primjer: samoubojstvo, ubojstvo, nesretni slučaj...)
3. katastrofa u kojoj je došlo do većih šteta i/ili ljudskih gubitaka (na primjer: potres, poplava, požar).

Tim će biti kontaktiran neposredno nakon događaja, nakon što su odrađeni prethodni koraci predviđeni ovim Protokolom te nakon što imamo odgovore na većinu osnovnih podataka poput:

- a) Što se dogodilo?
- b) Kada se dogodilo?
- c) Gdje se dogodilo?
- d) Broj ljudi uključenih u događaj?
- e) Tko je bio izravno i neizravno uključen u događaj?
- f) U kakvom su stanju, kako reagiraju, gdje se nalaze ti ljudi?
- g) Je li neka od hitnih službi već intervenirala (policija, hitna medicinska pomoć)?
- h) Je li u ustanovi već nešto učinjeno radi ublažavanja psiholoških posljedica događaja?

U slučaju nesigurnost je li krizna intervencija indicirana za određeni događaj, ravnateljica će se konzultirati s voditeljem Regionalnog tima za psihološke krizne intervencije.



UČENIČKI DOM LOVRAN,
43. istarske divizije 3
51415 Lovran

Telefoni: Ravnatelj i Tajništvo - 051/292-444, Računovodstvo - 051/294-401
Posredovanje/Fax - 051/291-663, E-mail- dom@ucenicki-dom-lovran.hr, web: www.ucenicki-dom-lovran.hr
OIB – 20778874359,
IBAN: HR7223600001101207482 kod Zagrebačke banke d.d., Zagreb