

Temeljem odredbi Protokola o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima (Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti od 2004.) i Protokola o postupanju u slučaju zlostavljanja i zanemarivanja djece (Vlada Republike Hrvatske od 2014.) te članka 111. stavak 2. Statuta Centra za odgoj i obrazovanje „Slava Raškaj“ Zagreb (dalje: Centar), Vladimira Nazora 47, Zagreb, OIB: 16745501648, ravnateljica Centra na prijedlog Učiteljskog/Nastavničkog vijeća dana 29. rujna 2017. donosi

PROTOKOL O POSTUPANJU U KRIZNIM SITUACIJAMA

UVOD

Članak 1.

Protokol o postupanju u kriznim situacijama (dalje: Protokol) odnosi se na prevenciju mogućih situacija povećanog rizika, kao i na postupanje u konkretnim situacijama s ciljem zaštite djece, kao i svih radnika koji o njima skrbe u procesu pružanja socijalnih usluga te odgoja i obrazovanja.

Temelji se na odredbama Zakona o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi, na sadržaju i obavezama propisanim Programom aktivnosti za sprječavanje nasilja među djecom i mladima kojeg je donijela Vlada Republike Hrvatske 25. veljače 2004., 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), Statutu i Pravilniku o kućnom redu Centra.

On utvrđuje obveze i odgovornosti, kao i načine postupanja ravnatelja, stručnog suradnika, nastavnika, učenika-korisnika, drugih radnika Centra ili roditelja (skrbnika djeteta).

Protokol treba biti izvješten na vidnom i svima dostupnom mjestu u Centru.

O načinima i koracima postupanja svih sudionika u procesu odgoja i obrazovanja potrebno je upoznati učenike-korisnike na satovima razredne zajednice te roditelje na prvom roditeljskom sastanku svake školske godine (po potrebi i češće).

Članak 2.

Protokol sadrži:

1. općeprihvaćenu definiciju nasilja;
2. postupanje Centra u slučaju nasilja među djecom;
3. postupanje Centra u slučaju običnog vršnjačkog sukoba;
4. postupanje Centra u slučaju saznanja ili sumnje o nasilju u obitelji;
5. postupanje Centra u slučaju nasilja prema učenicima-korisnicima od strane odrasle osobe u ustanovi (nastavnika, roditelja, drugih radnika, nepoznatih osoba);
6. postupanje Centra u slučaju nasilnog ponašanja odrasle osobe nad odraslom osobom u ustanovi;

7. postupanje Centra u slučaju nasilja prema radnicima Centra od strane učenika-korisnika Centra
8. evidencija Centra o sukobima i nasilju u Centru
9. obrazac za opis događaja koji popunjava osoba koja je izazvala događaj.

Članak 3.

Koordinator Protokola o postupanju u kriznim situacijama je stručni suradnik: pedagog.

Članak 4.

1. OPĆEPRIHVACENA DEFINICIJA NASILJA

Definicija nasilja i običnog sukoba vršnjaka preuzeta je iz *Protokola o nasilju među djecom* kojeg je donijela Vlada Republike Hrvatske u listopadu 2004.

Nasiljem među djecom i mladima smatra se svako namjerno fizičko ili psihičko nasilno ponašanje usmjereno prema djeci i mladima od strane njihovih vršnjaka 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 neravnotežan odnos snaga (jači protiv slabijih ili grupa protiv pojedinaca).

Nasiljem među djecom i mladima smatra se osobito:

- namjerno uzrokovani fizički napad u bilo kojem obliku, primjerice: udaranje, guranje, gađanje, šamaranje, čupanje, zaključavanje, napad različitim predmetima, pljuvanje i slično bez obzira da li je 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 pogrđnim 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 i spolno uznemiravanje i zlostavljanje), kojima se drugom djetetu namjerno nanosi fizička i duševna bol ili sramota.

Nasilje podrazumijeva šest određujućih čimbenika:

- namjera da se drugom nanese šteta ili ozljeda;
- intenzitet i trajanje (opetovanost nasilničkog ponašanja);
- moć nasilnika (ne srazmjerni obzirom na dob, snagu, brojčana nadmoć);
- ranjivost i nemoć žrtve;
- manjak podrške;
- posljedice.

U svim slučajevima nasilja među djecom koji su definirani navedenim čimbenicima Centar je dužan postupati u skladu s Protokolom o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima kojeg je donijela Vlada Republike Hrvatske u listopadu 2004.

Članak 5.

Nužno je razlikovati nasilje (zlostavljanje) među djecom i mladima od običnog sukoba vršnjaka. Obični sukob vršnjaka ima slijedeća obilježja:

1. nema elemenata navedenih za nasilništvo: radi se o sukobu vršnjaka koji oni ne rješavaju na miran, nego na neki drugi način (ne postupaju jedan prema drugome s namjerom ozljeđivanja ili nanošenja štete, nema nesrazmjera moći, nema težih posljedica za djecu u sukobu;
2. djeca ne inzistiraju da mora biti po njihovom po svaku cijenu;
3. mogu dati razloge zašto su u sukobu;
4. ispričaju se ili prihvate rješenje u kojem nema pobjednika i poraženog;
5. slobodno pregovaraju da bi zadovoljili svoje potrebe;
6. mogu promijeniti temu i otići iz situacije u kojoj je došlo do sukoba.

Članak 6.

2. POSTUPANJE CENTRA U SLUČAJU NASILJA MEĐU DJECOM

U svim slučajevima nasilja među djecom koji su definirani navedenim čimbenicima Centar je dužan postupati u skladu s Protokolom o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima kojeg je donijela Vlada Republike Hrvatske u listopadu 2004. godine.

U slučaju nasilja među djecom u Centru svi radnici ustanove dužni su:

- odmah prekinuti nasilno ponašanje učenika-korisnika i odvojiti učenike-korisnike;
- pružiti pomoć i podršku učeniku-korisniku koji je doživio nasilje;
- obavijestiti o događaju razrednika, stručnog suradnika - pedagoga ili ravnatelja.

U slučaju prijave nasilja ili dojave o nasilju među djecom imenovane stručne osobe za koordiniranje aktivnosti vezanih uz problematiku nasilja - stručni suradnici Centra i ravnatelj dužni su:

- odmah poduzeti sve mjere da se zaustavi i prekine aktualno nasilno postupanje prema djetetu, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć drugih radnika Centra ili po potrebi pozvati djelatnike policije;
- ukoliko je dijete povrijeđeno u mjeri koja zahtijeva liječničku intervenciju ili pregled ili se prema okolnostima slučaja može razumno pretpostaviti ili posumnjati da su takva intervencija ili pregled potrebni, odmah pozvati službu hitne liječničke pomoći ili na najbrži mogući način, koji ne šteti zdravlju djeteta, prepratiti ili osigurati pratnju djeteta od strane stručne osobe liječniku te sačekati liječnikovu preporuku o daljnjem postupanju i dolazak djetetovih roditelja ili zakonskih zastupnika;
- odmah po prijavljenom nasilju o tome obavijestiti roditelje djeteta ili zakonske zastupnike te ih upoznati sa svim činjenicama i okolnostima koje je do tada doznala i izvijestiti ih o aktivnostima koje će se poduzeti;
- po prijavi, odnosno dojavi nasilja odmah obaviti razgovor s djetetom koje je žrtva nasilja, a u slučaju da je postojala liječnička intervencija, uz dogovor s liječnikom, čim to bude moguće. Ovi razgovori s djetetom obavljaju se uvijek u nazočnosti nekog od stručnih djelatnika Centra, a na način da se postupa posebno brižljivo, poštujući djetetovo dostojanstvo i pružajući mu potporu;

- roditeljima ili zakonskim zastupnicima djeteta koje je žrtva vršnjačkog nasilja dati obavijesti o mogućim oblicima savjetodavne i stručne pomoći djetetu u odgojno obrazovnoj ustanovi i izvan nje, a s ciljem potpore i osnaživanja djeteta;
- obaviti razgovor s drugom djecom ili odraslim osobama koje imaju spoznaja o učinjenom nasilju te utvrditi sve okolnosti vezane uz oblik, intenzitet, težinu i vremensko trajanje nasilja;
- ukoliko se radi o osobito teškom obliku, intenzitetu ili dužem vremenskom trajanju nasilja, koje može izazvati traumu i kod druge djece koja su svjedočila nasilju, savjetovati se s nadležnom stručnom osobom ili službom poradi pomoći djeci, svjedocima nasilja;
- što žurnije obaviti razgovor s djetetom koje je počinilo nasilje, ukazati djetetu na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja te ga savjetovati i poticati na promjenu takvog ponašanja, a tijekom razgovora posebno obratiti pozornost iznosi li dijete neke okolnosti koje bi ukazivale da je dijete žrtva zanemarivanja ili zlostavljanja u svojoj obitelji ili izvan nje, u kojem slučaju će se odmah izvijestiti centar za socijalnu skrb, a po potrebi ili sumnji na počinjenje kažnjive radnje izvijestiti policiju ili nadležno državno odvjetništvo, a Centar će poduzeti sve mjere za pomirenje djece i za stvaranje tolerantnog, prijateljskog ponašanja u ustanovi;
- pozvati roditelje ili zakonske zastupnike djeteta koje je počinilo nasilje, upoznati ih s događajem, kao i s neprihvatljivošću i štetnošću takvog ponašanja, savjetovati ih sa ciljem promjene takvog ponašanja djeteta te ih pozvati na uključivanje u savjetovanje ili stručnu pomoć unutar Centra ili izvan njega (centri za socijalnu skrb, poliklinike za zaštitu djece, obiteljska savjetovališta i slično) i izvijestiti ih o obvezi Centra da slučaj prijavi nadležnom centru za socijalnu skrb (u daljnjem tekstu: CZSS), policiji ili nadležnom državnom odvjetništvu;
- poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama te svojim opažanjima sačiniti službene bilješke, kao i voditi odgovarajuće evidencije zaštićenih podataka koje će se dostaviti na zahtjev drugim nadležnim tijelima te o događaju izvijestiti Stručno/Učiteljsko/Nastavničko vijeće Centra.

Članak 7.

3. POSTUPANJE CENTRA U SLUČAJU NORMALNOG VRŠNJAČKOG SUKOB

U slučaju normalnog vršnjačkog sukoba svaki radnik Centra dužan je:

1. odmah prekinuti sukob među djecom;
2. obavijestiti o sukobu razrednika, stručne suradnike ili ravnatelja Centra;
3. razrednik, stručni suradnik ili ravnatelj će obaviti razgovore sa sukobljenim učenicima-korisnicima;
4. dogovoriti će s učenicima-korisnicima da se međusobno ispričaju, prihvate rješenje u kojem nitko neće pobijediti, da jedan drugom nadoknade eventualnu štetu (restitucija);
5. tražiti od učenika-korisnika da popune odgovarajući obrazac o događaju;
6. u slučaju da učenik-korisnik češće dolazi u takve sukobe s vršnjacima, razrednik i stručni suradnik će pozvati roditelje u Centar sa ciljem prevladavanja takve situacije i pomoći učeniku-korisniku;
7. prema potrebi učenik-korisnik će biti uključen u dodatni rad (savjetodavni rad, pedagoška i dr. pomoć) u Centru ili izvan Centra u dogovoru s roditeljima (starateljima);

8. ako učenik-korisnik učestalo krši pravila, ne poštuje dogovore, ne prihvaća restituciju, Centar će primijeniti odgovarajuće pedagoške mjere u skladu s Statutom Centra;
9. u slučaju da sve prethodno navedene mjere ne dovedu do poboljšanja ponašanja učenika-korisnika i u slučaju nesuradnje roditelja, Centar će postupiti po točki 2. Protokola o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima kojeg je donijela Vlada Republike Hrvatske u listopadu 2004.

Članak 8.

4. POSTUPANJE CENTRA U SLUČAJU SAZNANJA ILI SUMNJE NA NASILJE U OBITELJI

U slučaju da neki radnik Centra dobije informaciju ili ima sumnju da je dijete unutar obitelji izloženo ili svjedoči nasilnom ponašanju nekog člana obitelji ili je zanemareno, taj radnik je dužan, u skladu s čl. 5 Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji (NN 137/09., 14/10. i 60/10.), odmah o tome obavijestiti razrednika, ravnatelja i stručne suradnike Centra.

Ravnatelj i stručni suradnici su dužni:

1. obaviti razgovor s djetetom ako je dostupno i tijekom razgovora upoznati dijete s daljnjim postupanjem;
2. pozvati djetetove roditelje odmah na razgovor i upoznati ih sa značajnim saznanjima i informacijama koje radnici Centra posjeduju – ako je dijete zlostavljao jedan roditelj, upoznati s time drugog roditelja;
3. upozoriti roditelje na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i informirati ih o obvezi Centra da slučaj prijavi nadležnom CZSS, policiji;
4. ako su roditelji spremni za suradnju, uključiti ih u savjetovanje unutar Centra ili im preporučiti odgovarajuće ustanove;
5. ako je dijete zlostavljano od oba roditelja ili postoji sumnja na takvo zlostavljanje, odmah obavijestiti o tome CZSS i postupati dalje u dogovoru sa CZSS;
6. ako roditelji odbijaju suradnju, o tome informirati CZSS;
7. ako je djetetu potrebna pomoć ili pregled liječnika, s djetetom liječniku idu roditelj (ako je dostupan i ako ne postoji sumnja da je on zlostavljač) ili predstavnik Centra tj. CZSS ukoliko je predmet već preuzet od strane istih;
8. tijekom razgovora s djetetom stručni suradnik mora voditi službenu zabilješku koju uz ravnatelja potpisuje i stručni suradnik koji je obavio razgovor i razrednik ili druga povjerljiva osoba;
9. surađivati s nadležnim CZSS i djelovati usklađeno u cilju dobrobiti djeteta.

Članak 9.

POSTUPANJE CENTRA U SLUČAJU NASILJA PREMA UČENICIMA-KORISNICIMA OD STRANE ODRASLE OSOBE U CENTRU (NASTAVNIKA, RODITELJA, DRUGIH RADNIKA, NEPOZNATIH OSOBA)

U slučaju kada postoji sumnja ili je učenik-korisnik doživio zlostavljanje od strane odrasle osobe u Centru (radnika Centra, svoga roditelja ili roditelja drugog učenika-korisnika odnosno nepoznate osobe) radnik Centra je obavezan:

- odmah pokušati prekinuti nasilno postupanje prema djetetu;

- ako u tome ne uspije, odmah pozvati ravnatelja, stručnog suradnika ili drugog radnika Centra kako bi pokušali prekinuti nasilno postupanje prema djetetu i obavijestiti policiju;
- ako uspije prekinuti nasilno ponašanje prema djetetu, o tome obavijestiti ravnatelja ili stručnog suradnika Centra;
- upozoriti osobu koja se ponaša nasilno na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i informirati je o obvezi Centra da slučaj prijavi nadležnom CZSS, policiji, Ministarstvu
- o događaju obavijestiti CZSS, policiju
- stručni suradnik dužan je obaviti razgovor s djetetom odmah po saznanju o događaju sa ciljem normaliziranja osjećaja djeteta i sprečavanja dugoročnih posljedica traume te tijekom razgovora s djetetom voditi službenu zabilježku koju uz ravnatelja potpisuje i stručni suradnik koji je obavio razgovor i razrednik ili druga povjerljiva osoba;
- kada stručni suradnik obavi razgovor s djetetom ravnatelj, stručni suradnik, razrednik ili član nadležnog vijeća Centra trebaju o događaju odmah obavijestiti roditelje djeteta (ili drugog roditelja ako se jedan od roditelja nasilno ponašao u Centru prema vlastitom djetetu) i pozvati ih da dijete odvedu kući te ih informirati o eventualnoj potrebi uključivanja djeteta i roditelja u savjetovanje i stručnu pomoć u Centru ili izvan istog;
- u slučaju da je dijete ozlijeđeno ili postoji sumnja da bi moglo biti ozlijeđeno, treba ga odvesti na liječnički pregled, pri čemu s njim u pratnji ide roditelj (ako je dostupan) ili predstavnik Centra ili CZSS.

Članak 10.

6. POSTUPANJE CENTRA U SLUČAJU NASILNOG PONAŠANJA ODRASLE OSOBE NAD ODRASLOM OSOBOM U CENTRU

U slučaju nasilnog ponašanja odrasle osobe (roditelja učenika-korisnika, nepoznate osobe, radnika Centra) prema drugoj odrasloj osobi u Centru (roditelju učenika-korisnika ili radniku Centra) te u slučaju da postoje informacije da odrasla osoba u prostor Centra unosi oružje ili druge predmete koji mogu ugroziti sigurnost osoba i imovine u Centru, radnik Centra koji ima tu informaciju ili je nazočan mora:

- odmah pokušati prekinuti nasilno ponašanje;
- upozoriti osobu koja se nasilno ponaša na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja tj. unošenja opasnih predmeta u prostor Centra i zatražiti od nje da napusti prostor Centra;
- ako u tome ne uspije, odmah pozvati ravnatelja, stručnog suradnika ili drugog radnika Centra kako bi pokušali prekinuti nasilno ponašanje i obavijestiti policiju;
- ako uspije prekinuti nasilno ponašanje, odmah o tome obavijestiti ravnatelja ili stručnog suradnika
- događaju obavijestiti policiju, CZSS,

Članak 11.

7. POSTUPANJE CENTRA U SLUČAJU NASILJA PREMA DJELATNICIMA CENTRA OD STRANE UČENIKA-KORISNIKA

U slučaju da je radnik Centra doživio nasilje ili prijetnju nasiljem od strane učenika-korisnika Centra on treba o tome izvijestiti ravnatelja ili stručne suradnike Centra. Oni će:

- razgovarati s učenicom-korisnikom u prisustvu razrednika i voditi službenu zabilješku o razgovoru;
- odmah obavijestiti roditelje učenika-korisnika te ih upozoriti na neprihvatljivost takvog ponašanja;
- prema učeniku-korisniku poduzeti odgovarajuće pedagoške mjere koje će donijeti nadležno vijeće u skladu s Pravilnikom o pedagoškim mjerama;
- uključiti učenika-korisnika u stručni tretman u Centru ili u dogovoru s roditeljima u ustanovi van Centra;
- o svemu izvijestiti CZSS, a po potrebi i policiju;
- ako je riječ o prijetnjama nasiljem ili o nasilju u Centru, zbog čega je Centar uključio i policiju, o takvim situacijama je potrebno prvo usmeno, a zatim i pismenom bilješkom (na propisanom obrascu) izvijestiti Ministarstvo.

U slučaju da bilo kojem nasilnom ponašanju u prostoru Centra svjedoče drugi učenici-korisnici, a nasilno ponašanje je neuobičajeno rijetko i intenzivno te može rezultirati traumatiziranjem svjedoka, ravnatelj ili stručni suradnik su dužni osigurati stručnu pomoć tim učenicima-korisnicima. Dužni su savjetovati se s nadležnom i stručnom osobom koja ima iskustva u radu s traumatiziranim osobama o potrebi i načinu pružanja stručne pomoći svjedocima nasilja.

Članak 12.

EVIDENCIJA O SUKOBIMA I NASILJU U CENTRU

Centar vodi posebnu Evidenciju o sukobima i nasilju u ustanovi (tzv. Obrazac ESNŠ-1) koju popunjava član nadležnog vijeća koji je bio nazočan ili bio obaviješten o događaju neposredno nakon istog.

Zapisnik o događaju iz Evidencije je sastavni dio izvješća Centra o događaju.

Obrazac evidencije (ESNŠ-1) o sukobima i nasilju u Centru sadržava sljedeće podatke:

- Naziv ustanove
- Datum
- Sudionici događaja
- Mjesto i vrijeme događaja
- Poduzete mjere
- Osoba koja prijavljuje događaj
- Potpis osobe

Članak 13.

Centar vodi i Obrazac evidencije o opisu događaja o sukobima i nasilju u Centru (tzv. Obrazac ESNŠ-2), kojeg popunjava svaka osoba (učenik-korisnik, nastavnik ili drugi radnik Centra) koja je izazvala sukob ili nasilje popunjava neposredno nakon događaja navedeni obrazac te ga predaje ravnatelju ili stručnom suradniku Centra. Ovaj obrazac sastavni je dio izvješća Centra o događaju.

Obrazac evidencije (ESNŠ-2) o opisu događaja o sukobima i nasilju u Centru sadržava sljedeće podatke:

- Naziv ustanove
- Datum

- Mjesto i vrijeme događaja
- Opis događaja
- Što mislim o uzrocima događaja
- Moje mišljenje o poduzetim mjerama
- Što ću poduzeti/ reći nakon događaja
- Druga moguća rješenja/ prijedlozi

EVIDENCIJA ŠKOLE O SUKOBIMA I NASILJU U ŠKOLI (Obrazac ESNŠ-1)

- NAZIV ŠKOLE

- DATUM

- SUDIONICI DOGAĐAJA

- MJESTO I VRIJEME DOGAĐAJA

- PODUZETE MJERE

- OSOBA KOJA PRIJAVLJUJE DOGAĐAJ

Potpis

OBRAZAC ZA OPIS DOGAĐAJA (Obrazac ESNŠ-2)

- NAZIV ŠKOLE

- DATUM

- MJESTO I VRIJEME DOGAĐAJA

- OPIS DOGAĐAJA

- ŠTO MISLIM O UZROCIMA DOGAĐAJA

- MOJE MIŠLJENJE O PODUZETIM MJERAMA

• ŠTO ĆU PODUZETI/ REĆI NAKON DOGAĐAJA

• DRUGA MOGUĆA RJEŠENJA / PRIJEDLOZI

Potpis sudionika

Potpis stručne osobe

Članak 14.

Centar je obvezan tijekom godine putem stručne službe i ravnatelja organizirati radionice za učenike-korisnike i seminare za roditelje na temu nasilje, postupci kod nasilnog ponašanja i mjere sprečavanja nasilja u Centru i izvan istog.

Članak 15.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči Centra.

U Zagrebu, 29. rujna 2017.g.

Ravnateljica Centra:
Jelena Grabovac, dipl.soc.radnica

KLASA: 012-03/17-02/4

URBROJ: 251-268-03/01-17-1

Utvrdjuje se da je ovaj Pravilnik objavljen na oglasnoj ploči Centra dana 02. listopada 2017. godine, a stupio je snagu dana 10. listopada 2017. godine.

Ravnateljica Centra:

Jelena Grabovac, dipl.soc.radnica
