



REGIONALNI CENTAR KOMPETENTNOSTI

UGOSTITELJSKO-TURISTIČKA ŠKOLA

**PROTOKOL UGOSTITELJSKO-TURISTIČKE
ŠKOLE O POSTUPANJU U KRIZNIM
SITUACIJAMA**



1. UVOD

Članak 1.

Protokol se odnosi na prevenciju mogućih situacija povećanog rizika, kao i na postupanje u konkretnim situacijama sa ciljem zaštite djece, kao i svih djelatnika koji o njima skrbe u procesu odgoja i obrazovanja.

Protokol utvrđuje obveze i odgovornosti, kao i načine postupanja ravnatelja, stručnog suradnika, nastavnika, učenika, drugih djelatnika škole ili roditelja (skrbnika djeteta).

Protokol je dostupan na vidljivom mjestu u školi (zbornica, oglasna ploča) te objavljen na službenoj internetskoj stranici škole <https://rck-utso.hr/>.

Početak svake školske godine, a po potrebi i češće, učenike se na satu razrednika upoznaje o sastavnicama Protokola, a roditelje na roditeljskom sastanku.

Članak 2.

Protokol sadrži:

- općeprihvaćenu definiciju nasilja;
- postupanje škole u slučaju vršnjačkog sukoba
- postupanje škole u slučaju nasilja među vršnjacima;
- postupanje škole u slučaju elektroničkog nasilja
- postupanje škole u slučaju saznanja ili sumnje o seksualnom nasilju
- postupanje škole u slučaju zanemarivanja i saznanja ili sumnje o nasilju u obitelji
- postupanje škole u slučaju nasilja prema učenicima od strane odrasle osobe u školi
- postupanje škole u slučaju nasilnog ponašanja odrasle osobe nad odraslom osobom u školi;
- postupanje škole u slučaju nasilja prema djelatnicima škole od strane učenika škole
- postupanje škole u slučaju ozljeda za vrijeme boravka u školi
- postupanje škole u slučaju sumnje na suicidalne sklonosti i povezana rizična ponašanja
- kontakte za postupanje u skladu s Protokolima
- odgovarajuće obrasce

2. DEFINICIJA NASILJA

Članak 3.

Prema Protokolu o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima (2024) **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.
- 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 davanje pogrdnih 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
- sve druge oblike elektroničke komunikacija s elementima nasilja među djecom i mladima.

Članak 4.

Iako je pojam nasilja i zlostavljanja usko vezan za pojam sukoba važno je zapamtiti kako oni nisu istoznačni te ih je potrebno razlikovati.

Sukob je svakodnevna pojava, a nastaje kao posljedica različitosti stavova, mišljenja, želja, opažanja i vjerovanja.

Obilježja vršnjačkog sukoba:

- 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 učenike u sukobu);

- sukobljene strane ne inzistiraju da mora biti po njihovom po svaku cijenu;
- mogu dati razloge zašto su u sukobu;
- ispričaju se ili prihvate rješenje u kojem nema pobjednika i poraženog;
- slobodno pregovaraju da bi zadovoljili svoje potrebe;
- mogu promijeniti temu i otići iz situacije u kojoj je došlo do sukoba.

Članak 5.

Sukladno Protokolu o postupanju u slučaju seksualnog nasilja (2023.) **seksualno nasilje** obuhvaća:

- seksualno (spolno) uznemiravanje – odnosi se na neželjena seksualna ponašanja, koja ne uključuju nužno fizički dodir, a koja osobu dovode u neugodan i ponižavajući položaj i/ili izazivaju osjećaj srama. Uključuje različita ponašanja, verbalna, neverbalna i/ili fizička, u rasponu od neželjenih seksualnih komentara, opaski o tijelu, izgledu i seksualnosti, preko neželjenih prijedloga seksualne prirode i neprikladne seksualne pažnje, do neželjenih fizičkih dodira (isključeni dodiri po intimnim dijelovima tijela).

- seksualno zlostavljanje – odnosi se na neželjena seksualna ponašanja, za koja osoba nije dala pristanak, a uključuje različite oblike seksualnog zlostavljanja i iskorištavanja, uključujući i ponašanja utemeljena na zlouporabi ranjivog položaja, povjerenja, razlike u moći. Primjeri takvih oblika seksualnog nasilja su dodirivanje po intimnim dijelovima tijela, upoznavanje djece s pornografijom, zlouporaba snimki spolno eksplicitnog sadržaja, prisiljavanje žrtve da gleda dok počinitelj masturbira.

- silovanje – odnosi se na vaginalnu, analnu i/ili oralnu penetraciju žrtve penisom, drugim dijelovima tijela i/ili objektima. S obzirom na počinitelja možemo razlikovati silovanje kao sastavni dio nasilja u obitelji (silovanje u braku, seksualno nasilje nad djecom), silovanje u vezama/“na spoju“, silovanje od strane nepoznate osobe, grupno silovanje, silovanje u oružanim sukobima i ratu.

- ostali oblici – odnose se na različite oblike seksualnog nasilja kao što su prisilni dječji brakovi, prisilan pobačaj i/ili prisilna trudnoća, trgovanje ženama i djevojčicama radi prisilne prostitucije i/ili pornografije te sustavno seksualno nasilje u oružanim konfliktima. Osim navedenih oblika u seksualno nasilje se ubrajaju i tradicionalne štetne prakse (poput sakaćenja ženskih spolnih organa) i kazne za rodnu transgresiju.

Članak 6.

Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji propisuje da je **nasilje u obitelji**:

1. tjelesno nasilje
2. tjelesno kažnjavanje ili drugi način ponižavajućeg postupanja prema djeci
3. psihičko nasilje koje je kod žrtve prouzročilo povredu dostojanstva ili uznemirenost
4. spolno uznemiravanje
5. ekonomsko nasilje kao zabrana ili onemogućavanje korištenja zajedničke ili osobne imovine, raspolaganja osobnim prihodima ili imovine stečene osobnim radom ili nasljeđivanjem, onemogućavanje zapošljavanja, uskraćivanje sredstava za održavanje zajedničkog kućanstva i za skrb o djeci i
6. zanemarivanje potreba osobe s invaliditetom ili osobe starije životne dobi koje dovodi do njezine uznemirenosti ili vrijeđa njezino dostojanstvo i time joj nanosi tjelesne ili duševne



patnje.

3. POSTUPANJE ŠKOLE U SLUČAJU VRŠNJAČKOG SUKOBA

Članak 7.

U slučaju *verbalnog vršnjačkog sukoba* svaki djelatnik škole dužan je:

1. odmah prekinuti sukob među učenicima
2. razgovarati s učenicima
3. tražiti od učenika da ispune odgovarajući obrazac (Prilog 1)
4. obavijestiti razrednika
5. u slučaju da isti učenik češće dolazi u sukobe s vršnjacima, razrednik će o tome obavijestiti stručnu službu i/ili ravnatelja te pozvati roditelje/skrbnike u školu
6. prema potrebi učenik će biti uključen u savjetodavni rad u školi ili izvan škole u dogovoru s roditeljima (skrbnicima)
7. ako učenik učestalo krši pravila, škola će primijeniti odgovarajuće pedagoške mjere u skladu s Pravilnikom o kriterijima za izricanje pedagoških mjera

Članak 8.

U slučaju *fizičkog vršnjačkog sukoba bez tjelesnih povreda* svaki djelatnik škole dužan je:

1. odmah prekinuti sukob među učenicima
2. obavijestiti o sukobu razrednika, stručne suradnike ili ravnatelja škole
3. razrednik, stručni suradnik ili ravnatelj će obaviti razgovore sa sukobljenim učenicima kako bi se utvrdili razlozi sukoba
4. dogovoriti će s učenicima o daljnjem postupanju (međusobno se ispričaju, traže kompromisno rješenje, nadoknada eventualne štete)
5. tražiti od učenika da popune odgovarajući obrazac o događaju (Prilog 1)
6. razrednik će obavijestiti roditelja o događaju
7. prema potrebi učenik će biti uključen u savjetodavni rad u školi ili izvan škole u dogovoru s roditeljima (skrbnicima)
8. djelatnik koji je nazočio fizičkom sukobu ispuniti će odgovarajući obrazac o događaju (Prilog 2)
9. razrednik, stručni suradnik i/ili ravnatelj koji je proveo razgovor sa sukobljenim učenicima će također ispuniti odgovarajući obrazac o događaju (Prilog 2)
10. škola će primijeniti odgovarajuće pedagoške mjere u skladu s Pravilnikom o kriterijima za izricanje pedagoških mjera

Članak 9.

Ukoliko u trenutku fizičkog sukoba razrednik, stručni suradnik ili ravnatelj nisu u mogućnosti razgovarati sa sukobljenim učenicima, svaki odgojno-obrazovni djelatnik dužan je učeniku dati da **ispuni odgovarajući obrazac o događaju** (Prilog 1).

Svoja zapažanja o uočenom sukobu odgojno-obrazovni djelatnik predaje u pisanom obliku na odgovarajućem obrascu (Prilog 2).

Djelatnik o događaju treba obavijestiti razrednika, stručnog suradnika ili ravnatelja te im ustupiti ispunjene obrasce o događaju.



4. POSTUPANJE ŠKOLE U SLUČAJU NASILJA MEĐU VRŠNJACIMA

Članak 10.

U slučaju nasilja među djecom primjenjuje se Protokol o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima (2024).

Svaki djelatnik odgojno-obrazovne ustanove dužan je prijaviti ravnatelju, odnosno policiji i/ili Hrvatskom zavodu za socijalni rad sumnju ili saznanje o nasilju.

U slučaju aktualnog nasilja **odmah poduzeti sve mjere da se isto zaustavi**, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć drugih djelatnika odgojno-obrazovne ustanove ili pozvati policijske službenike

- 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 žrtve i 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 na području sjedišta odgojno-obrazovne ustanove radi poduzimanja mjera za zaštitu prava i dobrobiti djeteta putem Obrasca iz Protokola o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima (Prilog 3)
- po saznanju ili sumnji na nasilje **žurno obaviti odvojeni razgovor sa žrtvom nasilja i počiniteljem nasilja**
- roditeljima ili skrbnicima žrtve nasilja i 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 drugim učenicima 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 socijalno pedagoške pomoći, a po potrebi i druga nadležna tijela
- o 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 odgojno-obrazovnom 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.

5. POSTUPANJE ŠKOLE U SLUČAJU ELEKTRONIČKOG NASILJA

Članak 11.

U slučaju saznanja ili sumnje na elektroničko nasilje među učenicima, svaki djelatnik škole dužan je o svojim saznanjima obavijestiti razrednika.

Odmah po saznanju razrednik i stručni suradnik:

1. provode razgovor s učenikom žrtvom
2. provode razgovor s učenikom počiniteljem
3. provode razgovor s učenicima svjedocima elektroničkog nasilja.

Učenici ispunjavaju odgovarajući obrazac (Prilog 1).

Razrednik i/ili stručni suradnik ispunjavaju odgovarajući obrazac nakon provedenih razgovora (Prilog 2).

Razrednik o dobivenim informacijama obavještava roditelje učenika žrtve i učenika počinitelja.

Razrednik i/ili stručni suradnik obavještavaju ravnatelja škole koji izvršava prijavu sukladno Protokolu o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima.

6. POSTUPANJE ŠKOLE U SLUČAJU SAZNAVANJA ILI SUMNJE O SEKSUALNOM NASILJU

Članak 12.

U slučaju seksualnog nasilja nad učenikom postupa se prema Protokolu o postupanju u slučaju seksualnog nasilja (2023).

Svaki djelatnik škole dužan je:

1. odmah poduzeti sve mjere da se zaustavi i prekine aktualno nasilno ponašanje prema učeniku;
2. o saznanjima obavijestiti stručnu suradnicu psihologinju ili koordinatoricu provedbe protokola o postupanju u slučaju seksualnog nasilja.

Članak 13.

Stručna suradnica psihologinja ili koordinatorica će:

1. na smiren način **saslušati žrtvu nasilja**
2. voditi računa da se tijekom razgovora žrtva ne ispituje i da se ne postavljaju sugestivna pitanja, već dopustiti da samostalno opiše događaj na način i u opsegu kako to samo želi;
4. **upoznati žrtvu s daljnjim postupanjem**, osobito o tome da je dužna prijaviti nasilje nadležnim tijelima te o daljnjim očekivanim procedurama;
5. voditi računa da se žrtva o događaju ne izjašnjava više puta (po mogućnosti ograničiti razgovor na jedan);
6. odmah po primanju informacije iz koje proizlazi sumnja da je učenik doživio seksualno nasilje, ravnatelj ustanove/odgovorna osoba, odnosno svaka druga osoba koja ima bilo kakvih saznanja o počinjenom seksualnom nasilju **bez odgode prijavljuje sumnju o postojanju kaznenoga ili prekršajnog djela policiji ili državnom odvjetniku te Zavodu za socijalni rad.**
7. poduzeti žurne mjere za sigurnost i zaštitu djeteta i **obavijestiti roditelje/skrbnika/osobu kojoj je povjerena skrb o djetetu,**
8. obavijestiti odnosno Zavod za socijalni rad ako postoji sumnja da se nasilje dogodilo u obitelji
9. ukoliko je učeniku potrebna žurna liječnička intervencija ili pregled odmah **pozvati službu**



hitne medicinske pomoći ili na najbrži mogući način, koji ne šteti zdravlju djeteta, otpratiti ili osigurati pratnju djeteta od strane stručne osobe liječniku/ci te sačekati liječničku preporuku o daljnjem postupanju;

9. u slučaju ako su roditelji/skrbnici nedostupni, ne žele se odazvati ili postoji sumnja na zlostavljanje od strane istih, u suradnji s policijom obavijestiti Zavod kako bi se osigurala prisutnost stručnog radnika/ce Zavoda pri razgovoru policijskog službenika s djetetom, odnosno ukoliko se ista ne može osigurati, prisutnost stručnog radnika/ce odgojno-obrazovne i druge ustanove koja skrbi o djeci;

10. žrtvu nasilja i osobe koje skrbe o njoj upoznati o mogućnostima izvaninstitucionalne ili institucionalne pomoći i potpore djetetu;

11. poduzeti mjere za zaštitu privatnosti žrtve;

12. **u slučaju vršnjačkog seksualnog nasilja** stručna suradnica psihologinja ili koordinatorica će **obaviti razgovor s učenicom koji je počinio nasilje**, ukazati na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja. Tijekom razgovora posebno obratiti pozornost iznosi li učenik neke okolnosti koje bi ukazivale da je žrtva zanemarivanja ili zlostavljanja u svojoj obitelji ili izvan nje, te će se u tom slučaju odmah izvijestiti Zavod,

13. **pozvati roditelje/skrbnike** ili druge osobe koje skrbe o učeniku koje je počinilo nasilje, upoznati ih s događajem, kao i s neprihvatljivošću i štetnošću takvog ponašanja, savjetovati ih s ciljem promjene takvog ponašanja djeteta, te ih pozvati na uključivanje u savjetovanje ili stručnu pomoć

14. počinitelja i osobe koje skrbe o djetetu obavijestiti o obvezi prijave nadležnom područnom uredu Zavoda, policiji ili nadležnom državnom odvjetništvu te očekivanim procedurama

15. o svim poduzetim aktivnostima i mjerama radi zaštite djece te svojim opažanjima djelatnici ustanova dužni su **voditi službene bilješke** koje **predaju ravnatelju ustanove**, a na zahtjev dostavljaju i drugim nadležnim tijelima (policija, državno odvjetništvo sud, Zavod);

16. o postupanju povodom prijave sumnje na seksualno nasilje nad djetetom ustanova je dužna najkasnije **u roku od 7 dana**, obavijestiti:

a) nadležno ministarstvo

b) pravobraniteljicu za djecu

c) pravobraniteljicu za osobe s invaliditetom ukoliko dijete ima teškoće u razvoju

d) nadležnog liječnika/cu školske i adolescentne medicine i nadležnog liječnika primarne zdravstvene zaštite (liječnik opće medicine/pedijatar).

7. POSTUPANJE ŠKOLE U SLUČAJU ZANEMARIVANJA DJETETA I SAZNANJA ILI SUMNJE O NASILJU U OBITELJI

Članak 14.

Obveze roditelja su:

- brinuti o redovitom obveznom školovanju učenika;
- redovito se odazivati sastancima koji su u vezi s odgojem i obrazovanjem učenika odnosno redovito dolaziti na roditeljske sastanke i individualne informativne razgovore s razrednikom;
- pravovremeno obavijestiti razrednika o razlogu izostanka učenika (sukladno Statutu škole)
- opravdavati izostanak učenika, osobno ili pisanim putem (ispričnicom roditelja ili skrbnika odnosno liječničkom potvrdom ili potvrdom nadležne institucije, ustanove ili druge nadležne fizičke ili pravne osobe, uključujući i e-potvrdu o narudžbi na pregled u zdravstvenoj ustanovi),



Razrednik kroz komunikaciju s roditeljima prati redovitost ostvarivanja obveza roditelja.

Ako roditelj zanemaruje svoje obveze, Škola je dužna uputiti roditelju pisani poziv za razgovor s razrednikom i stručnim suradnikom Škole.

Ako roditelj učestalo zanemaruje navedene obveze, razrednik je dužan o tome obavijestiti stručnog suradnika koji će o neispunjavanju roditeljskih obveza obavijestiti ravnatelja Škole i nadležni Hrvatski zavod za socijalni rad.

Članak 15.

U slučaju da djelatnik škole dobije informaciju ili sumnja da je učenik unutar obitelji izložen nasilju ili svjedoči nasilnom ponašanju nekog člana obitelji ili je zanemareno, djelatnik je dužan odmah o tome obavijestiti razrednika, ravnatelja i stručne suradnike škole.

Ravnatelj i stručni suradnici su dužni u što kraćem roku:

1. obaviti razgovor s učenikom i tijekom razgovora upoznati dijete s daljnjim postupanjem škole
2. pozvati učenikove roditelje na razgovor i upoznati ih sa značajnim saznanjima i informacijama koje djelatnici Škole posjeduju
3. ako je dijete zlostavljao jedan roditelj, informirati o saznanjima drugog roditelja
4. upozoriti roditelje na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i informirati ih o obvezi škole da slučaj prijavi nadležnom područnom uredu Zavoda za socijalni rad, policiji i odgovarajućim uredima i službama u županiji
5. roditelje uputiti na ustanove u kojima se mogu uključiti u savjetovanje (npr. Obiteljski centar)
6. ako učenika zlostavljaju oba roditelja ili postoji sumnja na takvo zlostavljanje, odmah obavijestiti područni ured Zavoda za socijalni rad i postupati dalje u dogovoru sa službenicima Zavoda
7. ako roditelji odbijaju suradnju, o tome informirati područni ured Zavoda za socijalni rad i odgovarajuće urede i službe u županiji
8. ako je učeniku potrebna liječnička pomoć, roditelj (ako je dostupan i ako ne postoji sumnja da je on zlostavljač) odvodi dijete na pregled ili to čini dežurni djelatnik Zavoda za socijalni rad (ako su roditelji zlostavljači)
9. Ravnatelj i stručni suradnik/ci koji su obavili razgovor sastavljaju bilješku o razgovoru i ostalim poduzetim mjerama
10. na zahtjev drugih institucija Škola dostavlja bilješke i/ili druge potrebne informacije

8. POSTUPANJE ŠKOLE U SLUČAJU NASILJA PREMA UČENICIMA OD STRANE ODRASLE OSOBE U ŠKOLI

Članak 16.

U slučaju kada postoji sumnja ili je učenik doživio nasilje/zlostavljanje od strane odrasle osobe u školi (djelatnika škole, svog roditelja ili roditelja drugog učenika odnosno nepoznate osobe) svaki djelatnik škole obavezan je:

- odmah pokušati **prekinuti nasilno postupanje** prema djetetu,
- ako u tome ne uspije, odmah **pozvati ravnatelja i obavijestiti policiju**
- ako uspije prekinuti nasilno ponašanje prema djetetu, o tome obavijestiti ravnatelja
- upozoriti osobu koja se ponaša nasilno na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i informirati je o obvezi škole da slučaj prijavi nadležnim institucijama
- djelatnik o događaju **obavještava razrednika** kako bi obavijestio roditelje učenika (ili drugog roditelja ako je počinitelj nasilja nad vlastitim djetetom jedan roditelja); po



potrebi se uključuje stručni radnik Zavoda za socijalni rad

- u slučaju da razrednik u danom trenutku nije u školi, djelatnik koji se zatekao u određenoj situaciji obavještava roditelja/skrbnika/osobu koja brine o djetetu
- djelatnik ispunjava **odgovarajući obrazac o događaju (Prilog 2)** koji **dostavlja ravnatelju**
- na temelju dostupnih službenih bilješki ravnatelj škole obavještava nadležne institucije

9. POSTUPANJE ŠKOLE U SLUČAJU NASILNOG PONAŠANJA ODRASLE OSOBE NAD ODRASLOM OSOBOM U ŠKOLI

Članak 17.

U slučaju nasilnog ponašanja odrasle osobe (roditelja učenika, nepoznate osobe, djelatnika škole) prema drugoj odrasloj osobi u školi (roditelju učenika ili djelatniku škole) te u slučaju da postoje informacije da odrasla osoba u prostor škole unosi oružje ili druge predmete koji mogu ugroziti sigurnost osoba i imovine u školi, svaki djelatnik škole 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
- zatražiti od osobe da napusti prostor škole
- ako u tome ne uspije, odmah **pozvati ravnatelja škole i obavijestiti policiju;**
- ako uspije prekinuti nasilno ponašanje, odmah o tome obavijestiti ravnatelja
- djelatnik ispunjava **odgovarajući obrazac o događaju (Prilog 2)** koji dostavlja ravnatelju
- o događaju obavijestiti druge institucije

10. POSTUPANJE ŠKOLE U SLUČAJU NASILJA PREMA DJELATNICIMA ŠKOLE OD STRANE UČENIKA

Članak 18.

U slučaju da je djelatnik škole doživio nasilje ili prijetnju nasiljem od strane učenika škole on treba o tome izvijestiti ravnatelja i/ili stručne suradnike škole. Djelatnik ispunjava odgovarajući obrazac (Prilog 2) i predaje ravnatelju škole.

Ravnatelj i/ili stručni suradnik će:

1. razgovarati s učenikom počiniteljem
2. obavijestiti roditelje učenika te ih upozoriti na neprihvatljivost takvog ponašanja
3. ovisno o vrsti počinjenog nasilja prijaviti isto policiji, Hrvatskom zavodu za socijalni rad
4. ako je riječ o prijetnjama nasiljem ili o nasilju u školi, zbog čega je škola uključila i policiju, o takvim situacijama je potrebno prvo usmeno, a zatim i pisanom bilješkom (na propisanom obrascu) izvijestiti Ministarstvo znanosti, obrazovanja i mladih,

11. POSTUPANJE ŠKOLE U SLUČAJU OZLJEDA ZA VRIJEME BORAVKA U ŠKOLI

Članak 19.

Ukoliko se učenik ozlijedio za vrijeme boravka u školi, zatečeni djelatnik škole treba:

1. obavijestiti roditelje o događaju ili pozvati roditelje (skrbnike) da dođu po učenika



2. pozvati hitnu pomoć ako je potrebno
3. obavijestiti razrednika o događaju
4. osoba koja je vidjela što se dogodilo dužna je sastaviti izvješće o događaju i predati ga razredniku (za dosje učenika). Izvješće mora sadržavati: datum, vrijeme, mjesto događanja, imena sudionika ili prisutnih osoba, ime osobe koja se ozlijedila, opis događaja, imena djelatnika koji su bili prisutni, što je poduzeto i potpis osobe koja je sastavila izvješće
5. djelatnik u eDnevnik upisuje bilješku o događaju, a u slučaju da je djelatnik iz nenastavnog osoblja poduzeo sve navedene mjere, obaviješteni razrednik upisuje bilješku u eDnevnik
6. U slučaju da se učenik ne osjeća dobro i traži dozvolu za odlazak s nastave, predmetni nastavnik kod kojeg učenik ima nastavu o tome treba obavijestiti roditelje. Učenik do dolaska roditelja ostaje u školi. U slučaju da je roditelj suglasan da učenik ide sam kući, predmetni nastavnik postupa po uputi roditelja. U obje situacije potrebno je upisati kratku bilješku u eDnevnik.

12. POSTUPANJE ŠKOLE U SLUČAJU SUMNJE NA SUICIDALNE SKLONOSTI I POVEZANA RIZIČNA PONAŠANJA

Članak 20.

Nasilje prema samom sebi može se manifestirati kao:

1. *Samoozljeđivanje* (vlastitim ponašanjem uzrokovana bol i ozljeda pri čemu osoba nije namjeravala dovesti do vlastite smrti, može rezultirati lakšim i težim ozljedama)
2. *Planiranje ili razmišljanje o suicidu* (mogu se kretati od razrađivanja ozbiljnih planova do Prisutnosti suicidalnih misli)
3. *Pokušaj suicida* (vlastito destruktivno ponašanje bez smrtnog ishoda, ali s dokazom o posrednoj ili neposrednoj želji i namjeri da se skonča vlastiti život)
4. *Suicid* (vlastito destruktivno ponašanje sa smrtnim ishodom)

12.1. POSTUPANJE ŠKOLE U SLUČAJU SAMOOZLJEĐIVANJA

Članak 21.

U slučaju samoozljeđivanja učenika, svaki djelatnik Škole koji primijeti znakove samoozljeđivanja (rezove, rane, ožiljke) ili dobije informaciju o postojanju samoozljeđivanja kod učenika o tome je dužan odmah izvijestiti stručne suradnike (psihologinju ili pedagoga) koji će:

- 1) obaviti informativni i savjetodavni razgovor s učenikom koji se samoozljeđuje i pružiti pomoć u skladu sa svojim kompetencijama, a po potrebi osigurati pružanje zdravstvene zaštite;
- 2) obavijestiti roditelje/skrbnike o samoozljeđivanju i uputiti ih na pregled liječnici školske medicine te na obvezu naručivanja na pregled u institucijama za zaštitu mentalnog zdravlja i zdravstvenu zaštitu (Centar za zdravstvenu zaštitu mentalnog zdravlja, prevenciju i izvanbolničko liječenje ovisnosti; Zavod za dječju i adolescentnu psihijatriju pri KBC Osijek)
- 3) roditelj/skrbnik dužan je obavijestiti Školu o dobivenom terminu pregleda u navedenoj instituciji
- 4) u slučaju da roditelj ne odvede dijete na pregled kod školske liječnice i ne obavijesti školu o dobivenom terminu pregleda Škola će obavijestiti nadležni Hrvatski zavod za socijalni rad
- 4) o poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama i svojim opažanjima stručni suradnik izradit će službenu bilješku koju će na zahtjev dostaviti drugim tijelima



12.2. POSTUPANJE ŠKOLE U SLUČAJU SUICIDALNIH MISLI, NAMJERA, POKUŠAJA SUICIDA ILI SUMNJE NA SUICID

Članak 22.

Djelatnik Škole koji primijeti rizična ponašanja učenika koja mogu biti povezana sa suicidom ili dobije informaciju o postojanju istih kod učenika, o tome je dužan odmah izvijestiti stručne suradnike (psihologinju ili pedagoga) i/ili ravnatelja Škole.

Djelatnik Škole reagira na svako učenikovo izražavanje suicidalnih misli i/ili namjera i/ili ranijih suicidalnih pokušaja koje može izraziti verbalno (kao izoliranu izjavu ili razgovor), pisano (u školskim zadaćama, na vlastitim društvenim mrežama) ili kreativno (kroz crtež ili drugu likovnu aktivnost). Djelatnik Škole u tim situacijama ne procjenjuje o ozbiljnosti i istinitosti učenikovih namjera već o tome odmah obavještava stručne suradnike ili ravnatelja koji će:

- 1) obaviti informativni i savjetodavni razgovor s učenikom koji je na neki način izrazio postojanje suicidalnih misli i/ili namjera i/ili ranijih suicidalnih pokušaja, a u kojem neće nastojati procijeniti istinitost i ozbiljnost istoga;
- 2) učenika upoznati s obvezom informiranja roditelja s obzirom na težinu njegove izjave, čak i u slučaju učenikovog mogućeg ublažavanja iste izjave ili objašnjavanja u kontekstu šale, kolokvijalnog izražavanja ili komunikacijskog stila;
- 3) obavijestiti roditelje/skrbnike o informacijama koje su dobili od učenika i/ili djelatnika Škole te ih savjetovati o institucijama pružateljima zdravstvene zaštite i podrške
- 4) o svemu obavijestiti školsku liječnicu koja će učenika uputiti na daljnje preglede
- 5) o poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama i svojim opažanjima izraditi službenu bilješku koju će na zahtjev dostaviti drugim tijelima

12.3. POSTUPANJE ŠKOLE U SLUČAJU SUICIDA

Članak 23.

U slučaju saznanja o počinjenom suicidu učenika Škole, djelatnici Škole dužni su odmah o tome izvijestiti ravnatelja i stručnog suradnika Škole. Ravnatelj i stručni suradnik (pedagog/psiholog) utvrđuju potrebu za kriznom intervencijom te u tu svrhu aktiviraju Tim za psihološke krizne intervencije i dostavljaju osnovne podatke o kriznom događaju:

- 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?

Članak 24.

Ravnatelj Škole informira o kriznom događaju i podnosi zahtjev za pokretanje krizne intervencije Ministarstvu znanosti, obrazovanja i mladih na e-poštu: krizne-intervencije@mzom.hr ili na broj telefona: 01 4594 461 (Uprava za potporu i unaprjeđenje sustava odgoja i obrazovanja).



Prije dolaska Tima za psihološke krizne intervencije, stručni suradnik (pedagog/psiholog) i ravnatelj ulazi u razred učenika koji je počinio suicid te potiče komunikaciju o kriznom događaju i njegovim posljedicama na psihičko stanje svih učenika u razredu. Stručni suradnik (pedagog/psiholog) individualno ili grupno razgovara sa svim učenicima kod kojih se primijeti izostanak socio-emocionalnih vještina za nošenje s nesretnim događajem.

13. PROTOKOL ULASKA I IZLASKA U PROSTORE UGOSTITELJSKO-TURISTIČKE ŠKOLE

Izrađen je zaseban dokument s ciljem organizacije rada sukladno Protokolu ulaska i izlaska u školu.

Članovi Sigurnosnog tima su: ravnatelj škole, pedagog, psihologinja, voditeljica učeničkog doma, domar, povjerenik zaštite na radu, predstavnik nastavnika, predstavnik roditelja

14. KONTAKTI ZA POSTUPANJE U SKLADU S PROTOKOLIMA

ŽUPANIJSKI KOORDINATORI I ZAMJENICI KOORDINATORA

Članak 25.

Policija OBŽ (županijski koordinator i zamjenik koordinatora):

- Robert Škorvaga (policijski službenik za prevenciju, voditelj odjela) => rskorvaga@mup.hr
- Martina Perković (policijska službenica za mladež) => mperkovic3@mup.hr

Odgoj i obrazovanje OBŽ (županijski koordinator i zamjenik koordinatora):

- Tihomir Štefančić => tihomir.stefancic@obz.hr
- Vladimir Bjelobrk => vbjelobrk@gmail.com

Hrvatski zavod za socijalni rad OBŽ (županijski koordinator i zamjenik koordinatora):

- Vlatka Farkaš (dipl. soc. radnica, PU Osijek) => Vlatka.Farkas@SOCSKRB.HR
- Ante Piteša (dipl. soc. rad., PU Našice) => Ante.Pites@SOCSKRB.HR

Pružatelji zdravstvene zaštite OBŽ (županijski koordinator i zamjenik koordinatora):

- Mario Grgurić (dr.med., spec.šk.med.) => zz-skolska-medicina-03-os@zzjosijek.hr
- Tihana Gorjanac-Midžić (psiholog) => tihana.gorjanac-midzic@zzjosijek.hr

14. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 26.

Ovaj Protokol stupa na snagu osmog dana od objave na oglasnoj ploči škole.

KLASA: 011-02/25-01/1

URBROJ: 2158-48-03/1-25-1

Osijek, 14. ožujka 2025.

PREDSJEDNICA ŠKOLSKOG ODBORA:

Gabrijela Baraban, dipl.oec.





REGIONALNI CENTAR KOMPETENTNOSTI

UGOSTITELJSKO–TURISTIČKA ŠKOLA

Ovaj protokol objavljen je na oglasnoj ploči 17. ožujka 2025. i stupio na snagu dana 25. ožujka 2025.



Prilog 2 (obrazac za djelatnika)

OBRAZAC O SLUČAJU NASILJA U ŠKOLI

Mjesto događaja:

Vrijeme/datum događaja:

Vrsta događaja:

Sudionici događaja:

Posljedice događaja

Poduzete mjere

Potpis djelatnika:

U Osijeku, _____



Prilog 3 (službeni obrazac za prijavu nasilja drugim institucijama)

Naziv tijela koje dostavlja obavijest

OBRAZAC O PRIJAVI NASILJA MEĐU DJECOM I MLADIMA

1. Ime, prezime i OIB djeteta/djece počinitelja:

2. Ime, prezime OIB i kontakt roditelja/skrbnika djeteta/djece počinitelja:

3. Ime, prezime i OIB djeteta/djece žrtve/žrtava: _____

4. Ime, prezime, OIB i kontakt roditelja/skrbnika djeteta/djece žrtve/žrtava:

5. Datum počinjenja nasilja: _____

6. Opis događaja i ponašanja sudionika * :

7. Mjesto događaja: _____

8. Dodatni podatci (npr. dijete žrtva/počinitelj s teškoćama u razvoju, nepoznavanje jezika i dr.)

OBAVIJEST DOSTAVITI (označiti primatelja):

• policija - nadležna PU _____

• Hrvatski zavod za socijalni rad- nadležni PU _____

• škola koju dijete/djeca pohađa/ju _____

• zdravstvena ustanova _____

• Hrvatski zavod za javno zdravstvo (skolska.medicina@hzjz.hr)

• Županijski koordinator** _____

Mjesto i datum : _____

Ime, prezime i potpis ovlaštene osobe: _____

