



BRUNOakademija
za zaštitu djece, savjetovanje i
profesionalni razvoj

PROTOKOLI POSTUPANJA U PROBLEMSKIM SITUACIJAMA ZAŠTITE DJECE



Ana Babić Pezo, prof. pedagogije
Konzultant u području zaštite dječjih prava

Poreč, 18. ožujka, 2026.

KAKO STE?

KAKO SE NOSITE S PROFESIONALNOM ULOGOM?

IMATE LI PODRŠKU -NEKOG BLISKOG

-SAVJETNIKA

-SUSTAVA...?!



IMATE LI "RECEPT"

KAKO BITI USPJEŠAN RAVNATELJ,
TAJNIK, RAČUNOVOĐA?!

TREND- RIZICI

- Povećan broj pojedinačnih prijava povreda prava djece u obrazovanju
- Povećan broj djece s teškoćama u razvoju
- Poteškoće mentalnog zdravlja
- Nasilje
- Teži problemi u ponašanju, a sve niža kronološka dob djece
- Veći broj razvoda brakova (najčešće konfliktnih)
- Migracije
- Povećan broj povreda prava u digitalnom okruženju
- Epidemija prezaštićujućih roditelja
- Loša komunikacija i odnosi unutar obitelji i ustanova...



NESNALAŽENJE I NESIGURNOST RODITELJA I ODGOJNO OBRAZOVNIH DJELATNIKA



DODATNO KRŠENJE DJEČJIH PRAVA

PRIJAVE POJEDINAČNIH POVREDA PRAVA DJECE PREMA VRSTI PRAVA U 2024.

(Iz izvješća o radu pravobraniteljice za djecu 2024.)

UKUPNO 2424

Obrazovna prava (508 djece i 129 grupa)			593
Nasilje i zanemarivanje			550
Roditeljska skrb		381	
Zdravstvena prava		170	
Pravosudna prava		150	
Pravo na sigurnost		143	
Djeca u društvu		90	
Privatnost		82	
Ekonomska prava	64		
Socijalna prava	50		
Kulturna prava	43		

POVREDE PRAVA DJECE U ŠKOLAMA

Roditelji

- neprimjeren i nasilan odnos učitelja prema djeci
- neprimjeren odnos drugih djelatnika prema djeci
- povrede prava djece prilikom donošenja odluke o pedagoškim mjerama te praćenja i ocjenjivanja učenika
- neprofesionalno postupanje ustanove prema djeci s problemima u ponašanju i teškoćama u razvoju
- neprimjerene prostorne, kadrovske i sigurnosne uvjete odgoja i obrazovanja

Djelatnici škola

- zanemarivanje djece od strane roditelja
- upiti o zaštiti privatnosti djece (dijeljenje informacija o djetetu sa školom)
- odnosi s medijima
- postupanja u slučaju saznanja o konzumiranju opojnih sredstava učenika/roditelja
- postupanja u slučaju nedobivanja suglasnosti drugog roditelja za upis/ispis djeteta u školu
- odluka o odlasku na ekskurziju djece s problemima u ponašanju i poteškoćama mentalnog zdravlja

PROBLEMSKE SITUACIJE U KOJIMA SE DODATNO KRŠE PRAVA DJETETA

1. **Neprihvatanje primjerenog oblika obrazovanja za dijete od strane roditelja**
2. Nedostatni kapaciteti posebnih odgojno obrazovnih skupina
3. **Školska fobija i dugi izostanak djece iz škole**
4. Nasilje i neprimjereni ponašanje jednog djeteta prema drugoj djeci
5. **Provođenje ovrhe i žurnog oduzimanja djeteta u odgojno obrazovnoj ustanovi**
6. Konflikti razvodi brakova
7. **Prijetnje roditelja**
8. Otpor za upis/ispis djeteta u školu od strane jednog roditelja
9. **Nasilje odgojno obrazovnih djelatnika prema djeci**
10. Stradavanje djeteta
11. **Odnos s medijima i zaštita privatnosti djeteta pred drugim roditeljima**
12. Traženje suglasnosti za rad stručnih suradnika s djetetom
13. **Uskrata izleta/ekskurzije učenicima**
14. Kršenje kućnog reda škole i neetično postupanje djelatnika
15. **Neodgovaranje drugih institucija na prijavu ili dopis**
16. Prijevoz učenika

UOČAVAMO

- Nepoštivanje pravila ustanove od strane učenika i roditelja
- Pasivnost roditelja
- Nedovoljnu informiranost o pravima i obvezama kao i mjerama zaštite prava djece i postupanja ustanova u kriznim situacijama
- Zanemarivanje obveza od strane roditelja
- Vrlo često pribjegavanje rješavanju problema van ustanove (odvjetnici, pravobranitelj za djecu, mediji...)

Nesigurnost djelatnika u:

- poduzimanju mjera zaštite prava djece
 - poduzimanju odgojnih mjera
 - postupanju u kriznim situacijama
 - postupanju prema roditeljima
 - postupanju prema vanjskim tijelima
-
- **Odustajanje od svog stručnog stava, mišljenja, izrečene mjere... da bi se udovoljilo zahtjevima roditelja, a na štetu djeteta i druge djece**

NAJVEĆI IZAZOV U RADU ODGOJNO OBRAZOVNIH DJELATNIKA

☐ Komunikacija i odnosi s roditeljima

- Odvjetnici u školama koje dovode **roditelji** i očitovanja institucijama
- Pritisak **roditelja** prilikom izricanja pedagoških mjera i zaključivanja ocjena
- Zahtjevi **roditelja** djece s problemima u ponašanju i teškoćama u razvoju
- **Roditelji** koji poznaju svoja prava i prava djece, a ne poznaju obaveze i odgovornosti
- učitelji procjenjuju suradnju s **roditeljima** „najslabijim” i najzahtjevnijim područjem rada
- osjećaju da nisu dovoljno educirani kako i na koji način surađivati s **roditeljima**, a posebno ističu da nisu pripremljeni za „konfliktne” **roditelje**
- studenti učiteljskih fakulteta nezadovoljni su nastavnim sadržajima koji ih pripremaju za rad s **roditeljima**

☐ inkluzija djece s TUR

☐ djeca s problemima u ponašanju

☐ nepostojanje odgojno obrazovnih skupina i posebnih razrednih odjela za djecu s TUR i PUP



ŽELJE RODITELJA?!

Što je zadaća ŠKOLE?


- ISPUNJAVATI ŽELJE RODITELJA?!
- PODRŽAVATI OSTVARIVANJE POTREBA I PRAVA DJETETA?!

ŽELJA	POTREBA ?
Dijete s težim TUR upisati u školu	Pripadnost, moć,
Izabrati učitelja	Pripadnost, moć
Nametnuti pravila	Pripadnost, moć, sloboda
Sjediti u razredu i pratiti rad učitelja	Sigurnost, sloboda, moć, pripadnost
Biti na društvenim mrežama i roditeljskim grupama	Pripadnost, zabava, moć, sloboda

Iza svake želje krije se potreba
Zadaća: pokušati pronaći alternativu za ostvarenje potrebe

INKLUZIJA

- Uključivanje sve djece u redovno obrazovanje, **bez obzira na teškoće?!**



JELI UVIJEK U
NAJBOLJEM
INTERESU
SVE DJECE?

JESMO LI
SPREMNI?!

IMAMO LI
PODRŠKU?!

IMAMO LI
UVJETE?!

- Cilj:** jednake prilike za razvoj i socijalnu integraciju
- Inkluzija= aktivno sudjelovanje u odgojno obrazovnom procesu, a ne samo prisustvo

SOCIJALNA I RAZVOJNA VAŽNOST INKLUZIJE

Djeca s TUR-om:

- Stječu iskustva suradnje i socijalizacije s vršnjacima.
- Razvijaju samopouzdanje i emocionalnu stabilnost.

Djeca bez teškoća:

- Uče toleranciji, empatiji i različitosti.
- Pripremaju se za društvo koje uključuje sve članove zajednice

**TEŠKOĆA U RAZVOJU
NE UKLJUČUJE
TOLERANCIJU NA
NEPRIMJERENO
PONAŠANJE I KRŠENJE
PRAVA DRUGIH!!**

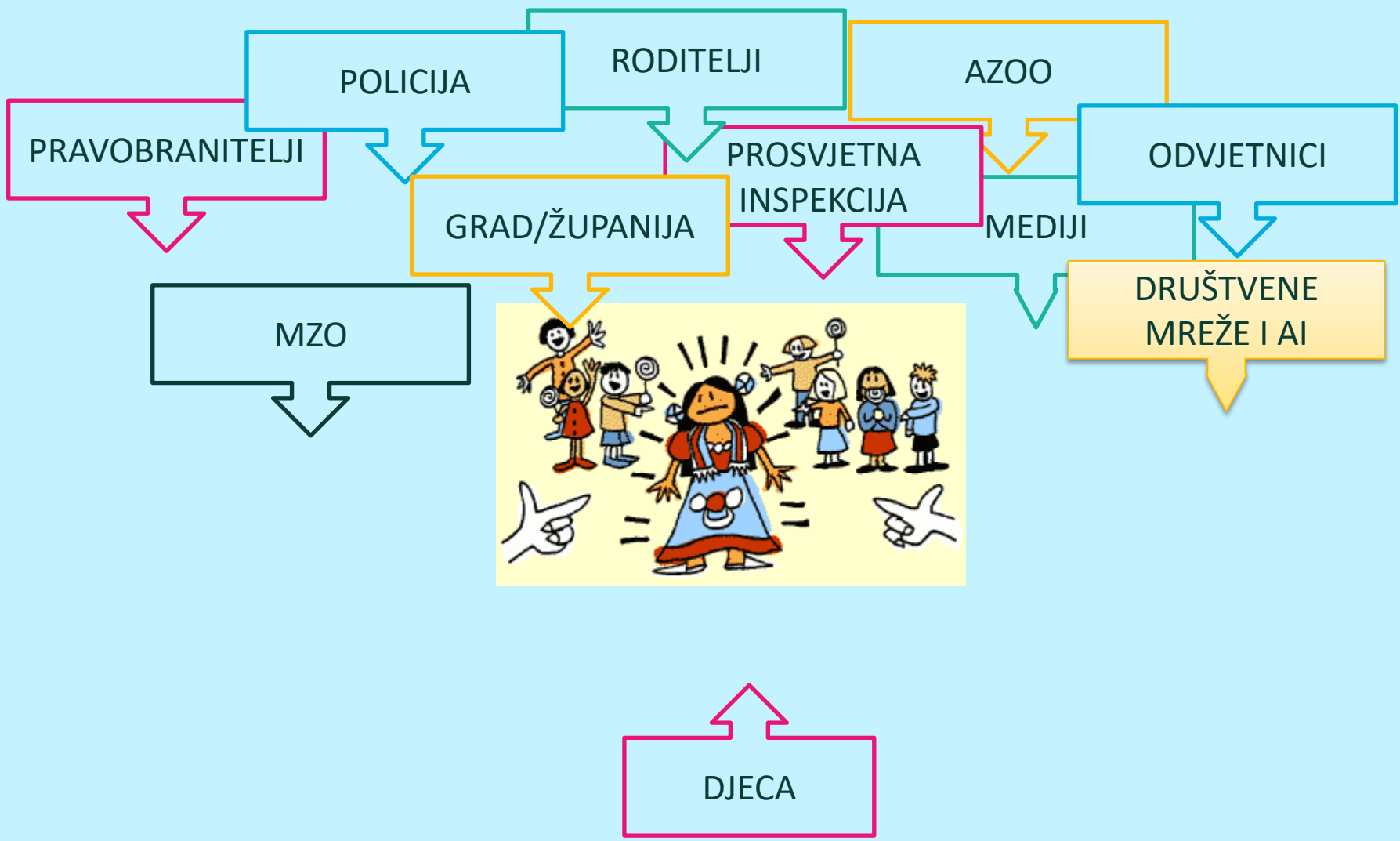


**JELI TO BAŠ
UVIJEK TAKO
U PRAKSI?**

KRIZA SURADNJE RODITELJA I ODGOJNO OBRAZOVNIH USTANOVA?!

- Prvi sukobi između obitelji i odgojno obrazovnih ustanova počinju uvođenjem obaveznog školovanja
- Škola/vrtić se često doživljava kao prijetnja obitelji zbog „umanjivanja” roditeljskog utjecaja i obiteljskih vrijednosti koji zamjenjuje utjecaj učitelja te preuzimanjem dužnosti brige o djeci koja je pripadala isključivo funkciji obitelji ali i gubitka radne snage u obitelji





POLICIJA

RODITELJI

AZOO

PRAVOBRANITELJI

PROSVJETNA
INSPEKCIJA

ODVJETNICI

GRAD/ŽUPANIJA

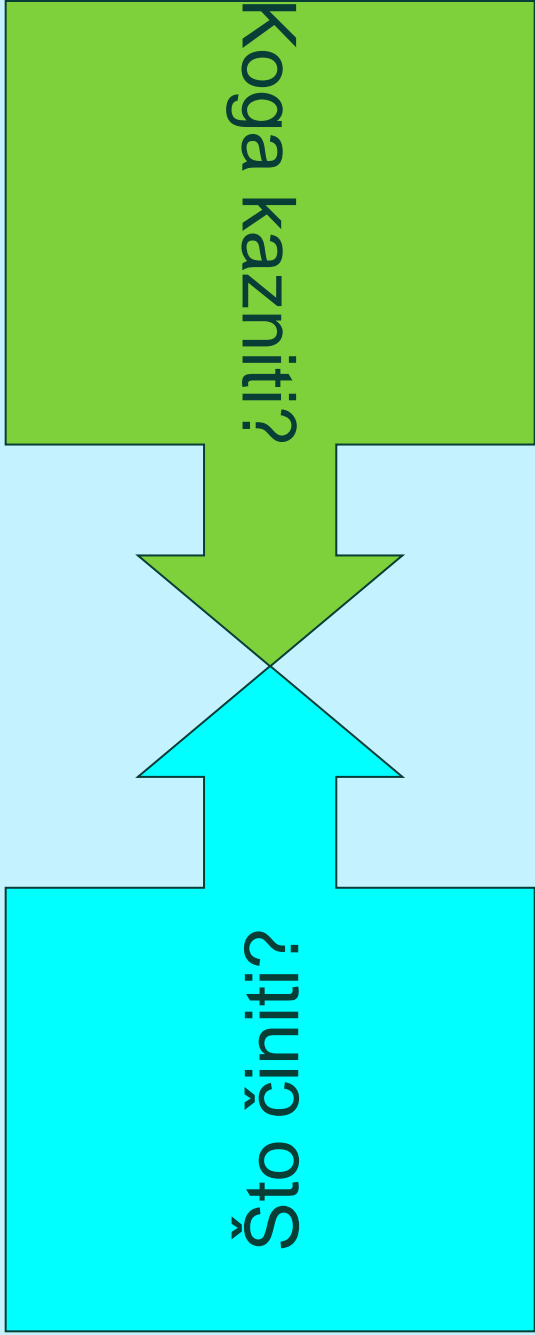
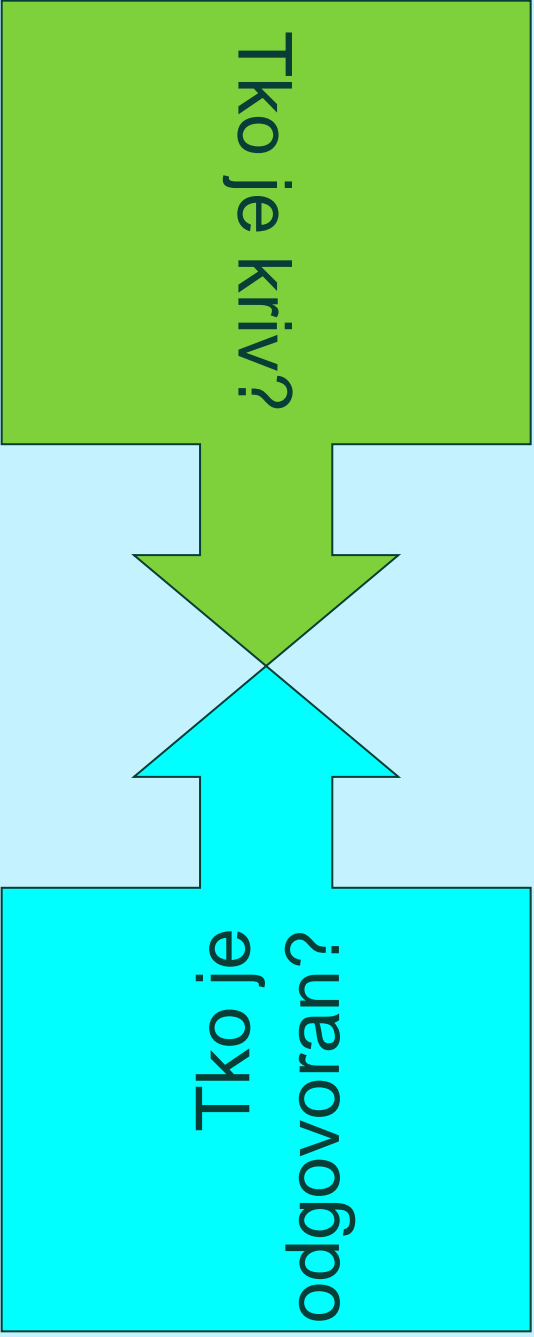
MEDIJI

MZO

DRUŠTVENE
MREŽE I AI

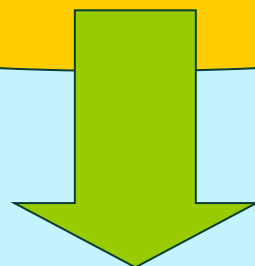
DJECA





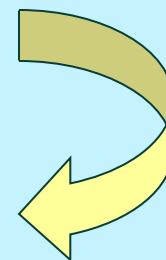
USMJERENOST NA KONFLIKT/SUKOB

PREBACIVANJE ODGOVORNOSTI/TRAŽENJE KRIVCA



NE VIDI SE:

- **DIJETE**
- **PROBLEM**



DODATNO SE KRŠE PRAVA DJETETA

EPIDEMIJA „PREZAŠTIĆUJUĆIH” ODRASLIH

- prevelika zaštita djece = pretjerano roditeljstvo ili "**helikopter roditeljstvo**„
- **uz nedvojbenu dobru želju i namjere roditelja** pretjerana zaštita može imati niz negativnih posljedica na djetetov razvoj i njegovo emocionalno, socijalno i kognitivno sazrijevanje.
- prezaštićivanje= zanemarivanje potreba djeteta i kršenje njegovih prava (*jesmo li svjesni toga, prijavljujemo li nadležnim službama, procesuiramo li?*)



ZAŠTITA ILI KRŠENJE DJETETOVIH PRAVA?!

- svaki vršnjački sukob od predškolske dobi i svako vršnjačko „istraživanje”
- nedopuštanje igre (skakanja, penjanja po stablu, trčanja, vožnja bicikla, plivanje...druženja s vršnjacima koji su po procjeni roditelja „življi”)
- zaštita djeteta od “umora” i fizičkih aktivnosti
- zaštita djeteta od neostvarenih želja i suza
- nedopuštanje „dosade”, kreativnosti...(izloženost animatorima)
- „zaštita” djeteta od roditelja, baka i djedova s kojim ne živi i susreta i druženja
- izricanje mišljenja umjesto djeteta
- miješanje u privatnost
- ispunjavanje svih želja, nedopuštanje suza, tugovanja
- miješanje u stručna mišljenja i neslaganje s odlukom (odgojno obrazovnih djelatnika, stručnih suradnika...)...”zaštita” od procjene stručnjaka (*suglasnost za rad stručnog suradnika?!*)
- „zaštita” djeteta od pogreške, kasnije negativne ocjene, pedagoške mjere, odlaska u školu, primjerenog oblika obrazovanja za djecu s TUR...



ŽELJE?! Što je zadaća odraslih?

- ISPUNJAVATI DJETETOVE ŽELJE?!
- PODRŽAVATI OSTVARIVANJE POTREBA?!

ŽELJA	POTREBA
Imati nove Nike tenisice	Pripadnost, moć
Ići na utakmicu	Pripadnost, zabava
Imati i phone	Pripadnost, moć
Ostati sam kod kuće	Sloboda, moć
Biti na društvenim mrežama	Pripadnost, zabava, moć, sloboda



Iza svake želje djeteta krije se potreba
Zadaća: pronaći alternativu za ostvarenje potrebe

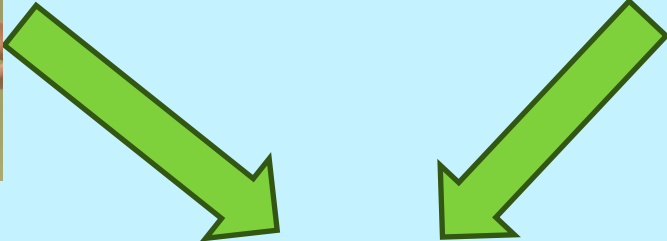
Roditelji

EPIDEMIJA PREZAŠTIĆUJUĆIH RODITELJA



Djelatnici odgojno obrazovnih ustanova

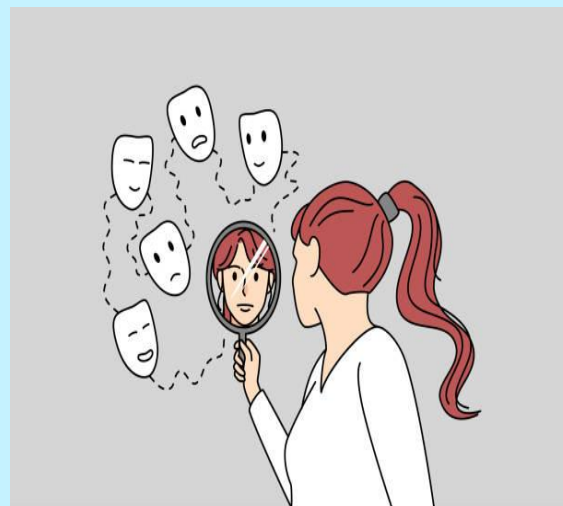
Odustajanje od svog stručnog stava,
mišljenja, izrečene mjere... da bi se udovoljilo
zahtjevima roditelja, a na štetu djeteta i druge
djece



**ZANEMARIVANJE RAZVOJNIH POTREBA DJETETA I
KRŠENJE NJегоVIH PRAVA I NAJBOLJIH
INTERESA!!!**

KAKO SU NAM DJECA danas?

- Zbunjena, tužna, konfuzna, zamišljena, nemirna, nestrpljiva, demotivirana, “nasilna”...
- Poteškoće mentalnog zdravlja su se multiplicirale
- Povećan broj pretila djece, djece s alergijama, djece s dijabetesom...
- Roditelji razgovaraju s djecom u prosjeku **7minuta**

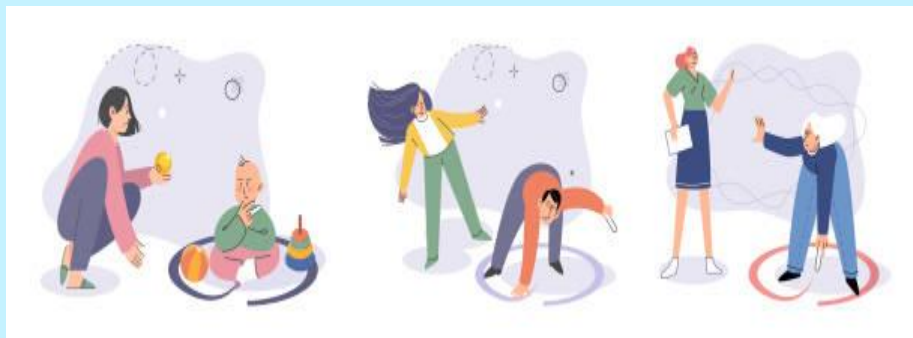


ŠTO JE MOJA ULOGA?

GDJE SU GRANICE PEDAGOŠKOG OPTIMIZMA?!



GRANICE PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI



ovise o:

- zakonskom okviru
- ugovornim obvezama
- planu i programu
- profesiji i stupnju obrazovanja

ZAKONSKI PROPISI

- Ustav
- Međunarodni dokumenti
 - Zakoni
 - Pravilnici
- Protokoli postupanja
- Uredbe, naputci....



OBVEZA ZAŠTITE PRAVA DJECE

- **Čl. 3 Konvencije o pravima djeteta**

U svim akcijama koje se odnose na djecu, bilo da ih poduzimaju javne ili privatne ustanove socijalne skrbi, sudovi, državna uprava ili zakonodavna tijela, najbolji interes djeteta mora imati prednost.



TKO ODREĐUJE NAJBOLJI INTERES DJETETA U ŠKOLI?

- Djelatnici škole
- Mišljenje roditelja i nalazi vanjskih stručnjaka su dodatni alat ali ne i isključiva vodilja u određivanju najboljeg interesa djeteta



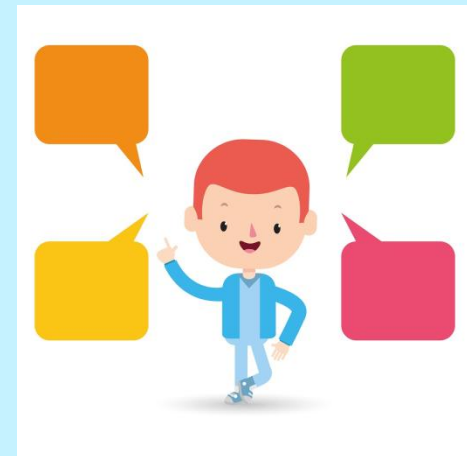
KAKO ODREDITI NAJBOLJI INTERES DJETETA U ŠKOLI?!

- Profil djeteta- individualne karakteristike, dob, potrebe, mogućnosti, fizičke karakteristike, svakodnevno funkcioniranje u školi, dg,obiteljska situacija..
- Broj i profil druge djece u skupini
- Kadrovski resursi- Profil učitelja, profil stručnih suradnika
- Prostorni uvjeti
- Sigurnosni uvjeti
- Materijalni uvjeti- didaktički materijal
- Interni akti i pravila škole

Dopuna:

Nalazi vanjskih stručnjaka

Mišljenje roditelja i institucija



PROTOKOLI POSTUPANJA

Naziv protokola	Područje	Na koga se odnosi	Ključne obveze škole	Glavni izazovi u praksi
Protokol o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima	vršnjačko nasilje	škole, vrtići, domovi	prijava nasilja, zaštita žrtve, uključivanje roditelja i institucija	nedovoljno prijavljivanje nasilja
Protokol o postupanju u slučaju nasilja u obitelji	zaštita djece	škole, socijalna skrb, policija	obvezna prijava sumnje na nasilje	strah djelatnika od pogrešne procjene
Protokol o postupanju u slučaju zlostavljanja i zanemarivanja djece	zaštita djece	sve institucije koje rade s djecom	prepoznavanje znakova zlostavljanja, prijava nadležnim službama	nedovoljna edukacija djelatnika
Protokol o postupanju u slučaju seksualnog nasilja	zaštita žrtava	policija, zdravstvo, škole	zaštita žrtve, povjerljivost postupka	nedovoljna koordinacija institucija
Protokol o kontroli ulaska i izlaska u školskim ustanovama	sigurnost škole	osnovne i srednje škole	evidencija posjetitelja, kontrola ulaza	logistički problem u velikim školama
Protokol postupanja u kriznim situacijama	krizni događaji	škole	aktivacija kriznog tima, komunikacija s roditeljima	nejasna podjela odgovornosti
Protokol o pokretanju psiholoških kriznih intervencija	mentalno zdravlje	škole, psiholozi	organizacija krizne podrške	nedostatak školskih psihologa
Protokol za djecu bez pratnje	migracije	škole, socijalna skrb	integracija i zaštita djece migranata	nedovoljni resursi

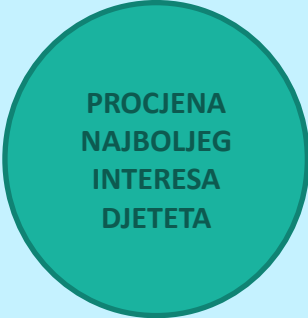
DODATNI OPERATIVNI PROTOKOLI

Škole ih imaju interno

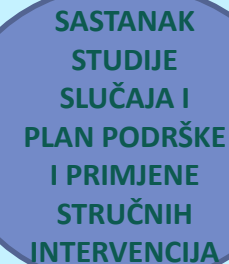
- Svaka škola izrađuje vlastite protokole temeljene na zakonima i nacionalnim dokumentima, npr.:
- protokol evakuacije i postupanja u slučaju **požara**
- protokol u slučaju **ozljede učenika**
- protokol postupanja kod **sumnje na zaraznu bolest**
- protokol za **izlete i ekskurzije**
- protokol za **zaštitu osobnih podataka (GDPR)**...

PROTOKOLI POSTUPANJA U PROBLEMSKIM SITUACIJAMA

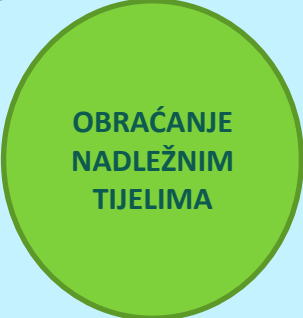
1. **Neprihvatanje primjerenog oblika obrazovanja za dijete od strane roditelja**
2. Nedostatni kapaciteti posebnih odgojno obrazovnih skupina
3. **Školska fobija i dugi izostanak djece iz škole**
4. Nasilje i neprimjereni ponašanje jednog djeteta prema drugoj djeci
5. **Provođenje ovrhe i žurnog oduzimanja djeteta u odgojno obrazovnoj ustanovi**
6. Konflikti razvodi brakova
7. **Prijetnje roditelja**
8. Otpor za upis/ispis djeteta u školu od strane jednog roditelja
9. **Nasilje odgojno obrazovnih djelatnika prema djeci**
10. Stradavanje djeteta
11. **Odnos s medijima i zaštita privatnosti djeteta pred drugim roditeljima**
12. Traženje suglasnosti za rad stručnih suradnika s djetetom
13. **Uskrata izleta/ekskurzije učenicima**
14. Kršenje kućnog reda škole i neetično postupanje djelatnika
15. **Neodgovaranje drugih institucija na prijavu ili dopis**
16. **Prijevoz učenika**



PROCJENA
NAJBOLJEG
INTERESA
DJETETA



SASTANAK
STUDIJE
SLUČAJA I
PLAN PODRŠKE
I PRIMJENE
STRUČNIH
INTERVENCIJA



OBRAĆANJE
NADLEŽNIM
TIJELIMA

KLJUČNI NEDOSTATCI U SUSTAVU PROTOKOLA

1. Nedovoljna edukacija odgojno-obrazovnih djelatnika

Velik broj učitelja i nastavnika:

nikada nije prošao sustavnu edukaciju o protokolima
protokole poznaje samo formalno
ne osjeća se sigurno u procjeni rizičnih situacija.

Posljedica:

protokoli postoje, ali se **ne primjenjuju dosljedno**.

2. Preopterećenost stručnih službi

U mnogim školama postoji:

samo jedan pedagog ili psiholog
ili čak nijedan psiholog.

To znači da:

krizne situacije rješavaju učitelji
protokoli se teško provode u praksi.

3. Slaba međuinstitucionalna suradnja

Protokoli predviđaju suradnju između:

škole
policije
socijalne skrbi
zdravstva.

U praksi se često događa:

spora razmjena informacija
nejasna podjela odgovornosti
različite procjene rizika.

4. Nedostatak preventivnih mehanizama

Protokoli su uglavnom **reaktivni**.

Fokus je na:

reagiranju nakon incidenta

a manje na:

prevenciji nasilja

razvoju socioemocionalnih kompetencija

sustavnom radu s roditeljima.

5. Administrativno opterećenje

Učitelji često ističu da:

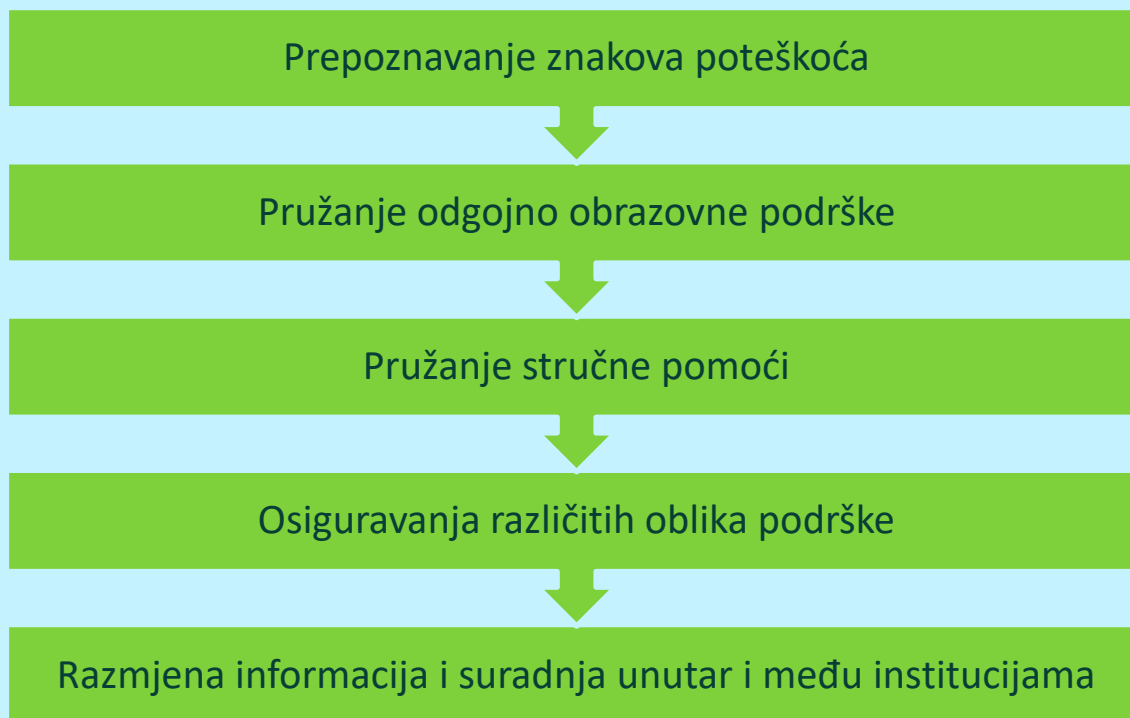
moraju ispunjavati velik broj obrazaca
dokumentacija je složena.

Zbog toga:

reakcija ponekad kasni

fokus se prebacuje s djeteta na proceduru

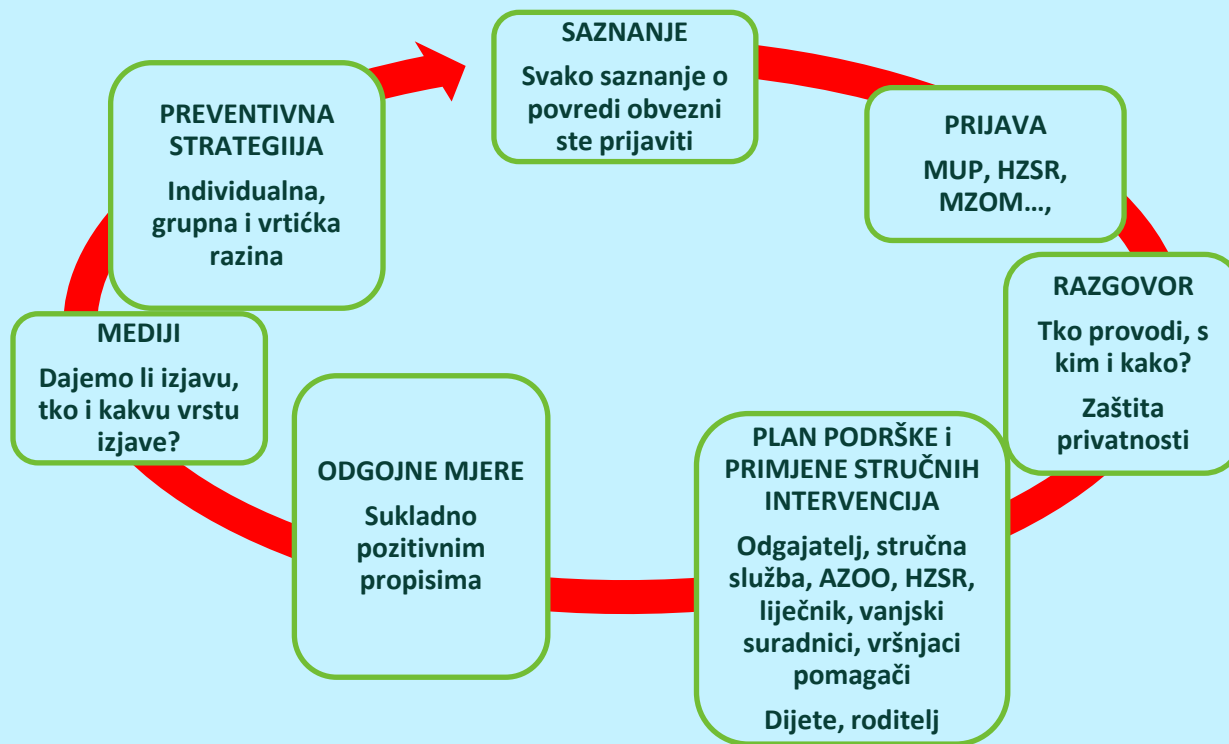
ULOGA ODGOJNO OBRAZOVNOG DJELATNIKA U OSTVARIVANJU I ZAŠTITI DJEČJIH PRAVA



JESMO LI DOVOLJNO KOMPETENTNI?

IMAMO LI PODRŠKU SUSTAVA?

KAD SE POVREDA PRAVA DOGODI?!



Podrazumijeva se da su svi dionici odgoja i obrazovanja upoznati s procedurama, pedagoškim i drugim mjerama, Protokolima i Preventivnom strategijom

ŠTO MORA SADRŽAVATI PLAN PODRŠKE I PRIMJENE STRUČNIH INTERVENCIJA

- Mjere
- Rokove
- Nositelje mjera (odgojno obrazovni dionici i djelatnici drugih institucija)
- Ishode po dijete



RAZGOVOR S DJETETOM

- Broj provedenih razgovora s djetetom ne garantira pozitivan ishod po dijete
- Prostor i vrijeme
- Osoba od povjerenja
- Osoba koja želi i zna razgovarati s djecom
- Poruke koje prenosimo DJECI- prilagođene njihovoj dobi i kulturi, inkluzivne i pozitivne, ZANIMLJIVE I ZABAVNE, POMAŽU u izgradnji samopoštovanja i samopouzdanja
- Više slušati i pustiti djeci da vas vode
- Ne izbjegavati razgovor o teškim temama i osvijestiti da nema „negativnih” emocija
- Ne obećavati da će razgovor ostati tajna u slučajevima nasilja gdje je obaveza prijaviti





- U fokusu mora biti najbolji interes djeteta
- Ne uskratiti djetetu pravo na obrazovanje
- Argumentirano braniti stručno mišljenje odgojno obrazovnih djelatnika
- Redovita razmjena informacija sa ZSS
- Održavanje međuresornih sastanaka, kako redovnih tako i povodom pojedinog djeteta (vrijednost osobnog kontakta i poznanstva stručnjaka) – razmjena informacija o djetetu, definiranje ovlasti i odgovornosti, planiranje djelovanja svakog sustava na zajedničkom cilju u skladu s ovlastima i odgovornostima, potrebno redovito provjeravati učinkovitost i ishode intervencija i evaluirati intervencije – DIJETE U FOKUSU!
- Prijenos informacija o djetetu
- **GDPR nije i ne smije biti izgovor nego mogućnost veće zaštite djece!!!**

HVALA NA PAŽNJI!

ana.babicpezo@gmail.com

