

BRZI VODIČ KROZ PRIRUČNIK

OD KONVENCIJA DO PRAKSE

Ključni koraci za zaštitu djece i žrtava nasilja
u svakodnevnom radu centara za socijalni rad

Operativni podsjetnik za stručne radnike i saradnike centara za socijalni rad



Autorka: mr Ivana Raščanin Radičević

Zavod za socijalnu i dječju zaštitu Crne Gore
2026.

1

Kako koristiti brzi vodič*Podsjetnik za postupanje***SVRHA**

Vodič izdvaja operativnu suštinu priručnika. Koristi se prije i tokom rada na slučaju, dok se za detaljna objašnjenja, studije slučaja i obrasce koristi cjeloviti priručnik.

Sedam principa koji važe u svakom slučaju

1	Bezbjednost je prioritet	Najprije procijeniti neposrednu opasnost i potrebu za hitnom zaštitom.
2	Najbolji interes djeteta	Procijeniti ga individualno, dokumentovati i redovno preispitivati.
3	Participacija	Dijete i odrasla žrtva moraju biti informisani, saslušani i uključeni u planiranje.
4	Nediskriminacija	Postupanje se prilagođava uzrastu, polu, jeziku, kulturi i drugim specifičnim okolnostima karakterističnim za žrtvu nasilja.
5	Rodno odgovoran pristup	Prepoznati obrasce moći, kontrole i neravnopravnosti, a ne svoditi nasilje na konflikt.
6	Trauma-informisano postupanje	Izbjegavati pritisak, okrivljavanje i nepotrebno ponavljanje traumatskog iskustva- sekundarna viktimizacija.
7	Koordinisana odgovornost	Upućivanje ne prekida odgovornost institucije; Dogovor mora imati nosioce i rokove.

2

UN Konvencija o pravima djeteta

Dijete je nosilac prava, a ne samo objekat zaštite

OSNOVNA PORUKA

Svako dijete ima jednaka i nedjeljiva prava na život, razvoj, zaštitu i participaciju. Institucije i stručnjaci imaju obavezu da ta prava ostvare u svakoj pojedinačnoj odluci i intervenciji.

Četiri opšta principa

1	Život, opstanak i razvoj	Zaštita ne podrazumijeva samo uklanjanje neposrednog rizika, već i podršku fizičkom, emocionalnom, socijalnom i psihološkom razvoju djeteta.
2	Nediskriminacija	Svako dijete mora imati jednak pristup zaštiti, bez obzira na pol, uzrast, etničku pripadnost, status porodice ili drugo lično svojstvo.
3	Najbolji interes djeteta	U svakoj odluci mora biti prvenstveno razmotren, individualno procijenjen, obrazložen i tokom rada ponovo provjeravan.
4	Uvažavanje mišljenja djeteta	Dijete ima pravo da bude informisano i saslušano, a njegovom mišljenju daje se odgovarajuća težina prema uzrastu i zrelosti.

Šta to znači za stručnjaka

- procjenjivati dijete u njegovim porodičnim, razvojnim i socijalnim okolnostima;
- zaštititi dijete od svih oblika nasilja, zanemarivanja, eksploatacije i diskriminacije;
- prilagoditi informacije i komunikaciju uzrastu, sposobnostima i potrebama djeteta;
- obrazložiti kako su utvrđeni najbolji interes i mišljenje djeteta uticali na odluku;
- obezbijediti oporavak, reintegraciju i dugoročnu podršku, a ne samo hitnu intervenciju.

3

Istanbulska konvencija*Nasilje nad ženama je kršenje ljudskih prava i oblik diskriminacije***OSNOVNA PORUKA**

Nasilje u porodici nije privatna stvar. Država i institucije dužne su da ga sprečavaju, zaštite i podrže žrtve, procesuiraju učinioce i obezbijede koordinisan odgovor.

Model 4P

PREVENCIJA	sprečavanje nasilja, podizanje svijesti, edukacija i suzbijanje rodni stereotipa
ZAŠTITA I PODRŠKA	bezbjednost žrtve, dostupne usluge, smještaj, zdravstvena, psihološka, socijalna i pravna pomoć
PROCESUIRANJE	djelotvorno postupanje policije, tužilaštva i sudova i odgovornost učinioca
INTEGRISANE POLITIKE	jasne uloge, koordinacija institucija, razmjena nužnih informacija i praćenje rezultata

Ključne obaveze u praksi

- prepoznati nasilje kao obrazac moći, kontrole i zastrašivanja, a ne kao pojedinačni incident;
- djecu koja svjedoče nasilju prepoznati kao žrtve kojima pripadaju zaštita i podrška;
- zaštitu djeteta povezati sa zaštitom nenasilnog roditelja;
- procijeniti rizik od ponavljanja i eskalacije nasilja, uključujući rizik prilikom razdvajanja;
- spriječiti okrivljavanje žrtve, višestruka saslušanja i druge oblike sekundarne viktimizacije;
- obezbijediti da kontakt sa učiniocem ne ugrozi sigurnost žene ili djeteta.

ZAJEDNIČKA PORUKA KONVENCIJA

Dijete i odrasla žrtva nijesu pasivni primaoci pomoći, već nosioci prava. Intervencija mora biti bezbjedna, individualizovana, participativna, rodno odgovorna i koordinisana.

4

Najbolji interes i participacija djeteta*Procijeniti, obrazložiti i omogućiti smisljeno učešće***Procjena najboljeg interesa treba da obuhvati**

- bezbjednost djeteta i rizik od ponovljenog nasilja;
- uzrast, razvojne, zdravstvene, emocionalne i obrazovne potrebe;
- odnose sa roditeljima i drugim značajnim osobama, bez automatske pretpostavke da je svaki kontakt bezbjedan;
- stabilnost i kontinuitet brige, škole, podrške i svakodnevnog života;
- identitet, porijeklo, jezik, invaliditet i druge individualne okolnosti;
- mišljenje djeteta i moguće posljedice svake razmatrane odluke;
- kapacitete roditelja i raspoložive zaštitne faktore u porodici i zajednici.

NE POSTOJI UNIVERZALNO RJEŠENJE

Najbolji interes nije unaprijed zadat zaključak. Mora biti rezultat individualne procjene i jasno obrazloženih razloga.

Participacija u četiri koraka

INFORMISATI	objasniti djetetu ko učestvuje, šta se procjenjuje, koja prava ima i šta slijedi
OMOGUĆITI IZRAŽAVANJE	stvoriti sigurno okruženje, prilagoditi jezik i koristiti otvorena, nesugestivna pitanja
RAZMOTRITI	dati mišljenju odgovarajuću težinu prema uzrastu, zrelosti, okolnostima i bezbjednosti
OBAVIJESTITI O ISHODU	objasniti odluku, šta je iz mišljenja prihvaćeno i zašto nešto nije moglo biti uvaženo

Dokumentovati: šta je dijete reklo, u kojim okolnostima, kako je mišljenje procijenjeno i na koji način je uticalo na odluku.

5

Postupanje u šest koraka*Od prve informacije do praćenja ishoda*

1

PRIJEM INFORMACIJE

Evidentirati ko, kada i na koji način dostavlja informaciju; zabilježiti konkretne činjenice i potrebe za hitnim postupanjem.

2

BEZBJEDNOST I HITNOST

Odmah provjeriti opasnost po život i zdravlje, položaj djece, pristup oružju, eskalaciju i potrebu za policijom, zdravstvom ili smještajem.

3

SVEOBUHватNA PROCJENA

Procijeniti rizike, potrebe, snage, roditeljske kapacitete, porodične odnose, ranije intervencije i dostupnu podršku. Razgovarati sa djetetom i žrtvom.

4

PLAN ZAŠTITE I PODRŠKE

Definisati ciljeve, aktivnosti, odgovorne osobe, rokove, sigurnosni plan, usluge i način uključivanja djeteta i odrasle žrtve.

5

SPROVOĐENJE I KOORDINACIJA

Povezati institucije i usluge, razmijeniti samo nužne podatke, pratiti dogovorene aktivnosti i spriječiti višestruka saslušanja.

6

PRAĆENJE I PONOvNA PROCJENA

Provjeriti da li su mjere sprovedene i da li je rizik smanjen. Plan prilagoditi svakoj promjeni okolnosti ili novoj informaciji.

VAŽNO

Procjena rizika nije jednokratna aktivnost. Ponavlja se tokom cijelog rada na slučaju i naročito nakon razdvajanja, prijetnje, kršenja mjere, promjene kontakta sa djecom ili pojave novih informacija.

6

Procjena rizika i sigurnosno planiranje*Pitanja koja ne smiju ostati bez odgovora***Indikatori povećanog rizika**

- prethodne prijetnje ubistvom, samoubistvom ili povređivanjem djece;
- prijetnja po život članova porodice ili drugih bliskih osoba žrtvi
- prijetnja povređivanjem kućnog ljubimca
- prijetnja uništavanjem ličnih stvari
- gušenje ili pokušaj gušenja, teško fizičko ili seksualno nasilje;
- pristup vatrenom ili drugom oružju;
- eskalacija učestalosti ili težine nasilja;
- proganjanje, opsesivna ljubomora, nadzor i prinudna kontrola;
- razdvajanje ili najava žrtve da će napustiti odnos;
- kršenje zaštitnih mjera i ranije intervencije bez smanjenja rizika;
- zloupotreba alkohola/PAS, ozbiljne prijetnje ili izražena nestabilnost učinioca;
- korišćenje djece za kontrolu, prijetnje ili nastavak kontakta;
- izolacija, invaliditet, trudnoća, ekonomska zavisnost ili nedostupnost podrške.

PROCJENA ŽRTVE JE VAŽAN PODATAK

Uvijek pitati kako sama žrtva procjenjuje opasnost, čega se najviše plaši, šta se promijenilo i šta smatra da bi moglo uslijediti.

Minimum sigurnosnog plana

- hitni kontakti i sigurna osoba kojoj se može obratiti;
- dogovoreni signal ili poruka za pomoć;
- najbezbjedniji izlaz i sigurna lokacija;
- dokumenti, novac, ključevi, telefon, lijekovi i stvari za djecu;
- bezbjedno preuzimanje djece i komunikacija sa školom/vrtićem;
- zaštita telefona, lozinki, lokacije i digitalnih naloga;
- način dokumentovanja prijetnji, povreda i kršenja mjera;
- datum provjere i ažuriranja plana.

Detaljan obrazac: Aneks 16 -Individualni sigurnosni plan.

7

Razgovor koji štiti*Sa djetetom i odraslom žrtvom***SA DJETETOM**

- Objasniti ko ste, zašto razgovarate i šta slijedi.
- Obezbijediti miran prostor bez osobe koja može zastrašivati dijete.
- Koristiti jezik prilagođen uzrastu i otvorena, nesugestivna pitanja.
- Ne insistirati na detaljima koji nisu potrebni za procjenu.
- Potvrditi da dijete nije krivo i da je u redu ako nešto ne zna ili ne želi odmah da kaže.
- Objasniti granice povjerljivosti i kako će mišljenje djeteta biti razmotreno.

SA ODRASLOM ŽRTVOM

- Razgovarati bez prisustva učinioca i prvo provjeriti bezbjednost.
- Vjerovati iskustvu žrtve bez okrivljavanja i pritiska da odmah napusti odnos.
- Objasniti prava, usluge, obavezu prijavljivanja i naredne korake.
- Pitati šta joj je potrebno i šta smatra bezbjednim.
- Zajedno izraditi plan zaštite i podrške, uključujući potrebe djece.
- Uvažiti da odlaganje prijave ili povratak može biti posljedica straha, kontrole i zavisnosti.

Izbjegavati

- „Zašto nijesi ranije rekla/prijavila?“ i druge formulacije koje prebacuju odgovornost;
- sugestivna pitanja, obećanja koja se ne mogu ispuniti i zahtjev za nepotrebnim detaljima;
- višestruko prepričavanje traumatskog događaja različitim institucijama;
- izjednačavanje nasilja sa partnerskim konfliktom i zajedničko 'mirenje' žrtve i učinioca;
- pretpostavku da kontakt sa nasilnim roditeljem uvijek mora imati prednost nad bezbjednošću.

DOKUMENTUJTE

Važne izjave zabilježiti što vjernije, uz datum, okolnosti razgovora i jasno odvajanje iskaza od stručne procjene.

8

Rodno odgovoran i trauma-informisani pristup*Razumjeti kontekst nasilja i prilagoditi podršku***Rodno odgovoran pristup**

- prepoznaje nasilje kao obrazac moći i kontrole, uključujući izolaciju, finansijsku kontrolu, prijetnje, seksualnu prisilu, proganjanje i digitalni nadzor;
- ne okrivljuje žrtvu zbog ostanka, odlaganja prijave ili povratka učiniocu;
- procjenjuje položaj žene, ekonomsku zavisnost, dostupnost podrške i korišćenje djece za kontrolu;
- zaštitu djeteta planira zajedno sa zaštitom nenasilnog roditelja.

Trauma-informisani pristup

- obezbjeđuje sigurnost, predvidivost, izbor, saradnju i osnaživanje;
- razumije da trauma može uticati na pamćenje, koncentraciju, ponašanje i način izlaganja događaja;
- ne tumači nepovezan iskaz, strah ili povlačenje automatski kao nepouzdanost;
- ograničava broj razgovora i sprečava nepotrebno ponavljanje traumatskog iskustva.

Grupe izložene povećanom riziku- prilagoditi postupanje

Žene i djeca sa invaliditetom	pristupačna komunikacija, podrška pri odlučivanju, provjera zavisnosti od učinioca
RAE zajednica	intersektionalni pristup, prevodilac/medijator kada je potreban, bez stereotipa
Starije žene	privatnost razgovora, autonomija, procjena zanemarivanja i finansijske eksploatacije
Ruralna područja	udaljenost usluga, prevoz, diskrecija u maloj zajednici i ekonomska zavisnost
Djeca u pokretu	hitna zaštita, staratelj, smještaj, jezik, status i rizik od eksploatacije
Bolesti zavisnosti	procjena roditeljskih kapaciteta, zanemarivanja, nasilja i podrške djetetu

9

Plan zaštite i međusektorska saradnja*Dogovor mora biti operativan i provjerljiv***Svaki plan treba da odgovori na sedam pitanja**

- Šta je potrebno promijeniti da bi žrtva i dijete bili bezbjedniji?
- Koje su prioritetne potrebe, snage i zaštitni faktori?
- Koja se mjera ili usluga preduzima?
- Ko je odgovoran za svaku aktivnost?
- Do kada aktivnost mora biti realizovana?
- Kako su dijete i odrasla žrtva uključeni i informisani?
- Kada i na osnovu čega će plan biti ponovo procijenjen?

Uloge u koordinisanom odgovoru

CSR	procjena potreba i rizika, voditelj slučaja, plan zaštite, upućivanje, koordinacija i praćenje
Policija	hitna zaštita, procjena opasnosti, mjere iz nadležnosti, dokazi i obavještanje sistema
Zdravstvo	zdravstvena pomoć, prepoznavanje nasilja, dokumentovanje povreda i upućivanje
Obrazovanje	rano prepoznavanje, podrška djetetu, prijavljivanje i praćenje funkcionisanja
Tužilaštvo/sud	procesuiranje, zaštitne mjere i zaštita prava žrtve u postupku
Pružaoци usluga/NVO	sklonište, SOS podrška, pravna i psihološka pomoć, osnaživanje i pratnja

KONFERENCIJA SLUČAJA

Zaključak mora sadržati procijenjene rizike, zajedničke ciljeve, konkretne aktivnosti, nosioce, rokove, način razmjene informacija i datum provjere realizacije.

Razmjenjuju se samo podaci koji su nužni za zaštitu i postupanje. Zabilježiti ko je informaciju dostavio, kome, kada i u koju svrhu.

10

Dokumentovanje- šta raditi, a šta ne

Činjenice → procjena → odluka → mjera → rok → rezultat

ŠTA RADITI

- zapis sačiniti što prije i navesti datum, vrijeme, mjesto i prisutne;
- navesti izvor informacije i važne izjave zapisati vjerno, pod navodnicima;
- opisivati konkretna ponašanja i jasno odvojiti činjenice, iskaze i procjenu;
- obrazložiti procjenu rizika, odluku i razmatrane mogućnosti;
- zabilježiti mišljenje djeteta/žrtve i kako je razmotreno;
- navesti mjere, odgovorne osobe, rokove, kontakte i rezultat;
- evidentirati promjene, ponovnu procjenu i naknadne odluke;
- zaštititi dokumentaciju i ograničiti pristup ovlaštenim licima.

ŠTA NE RADITI

- ne koristiti etikete: „problematično dijete“, „loša majka“, „rizična porodica“;
- ne zapisivati pretpostavke ili tuđe navode kao utvrđene činjenice;
- ne unositi lične osude, emocije i nerelevantne privatne podatke;
- ne pisati „ne sarađuje“ bez konkretnog opisa ponašanja;
- ne mijenjati smisao izjave korisnika i ne izostavljati izvor;
- ne ostavljati procjenu rizika ili odluku bez obrazloženja;
- ne navoditi da je nešto urađeno bez podatka ko, kada i sa kojim rezultatom;
- ne dijeliti kompletnu dokumentaciju kada je potreban samo određeni podatak.

Razvojite vrste podataka

ČINJENICA	„Policija je 12. maja dostavila obavještenje o intervenciji.“
IZJAVA	„Korisnica navodi: ‘Prijetio mi je da će me ubiti ako odem.’“
ZAPAZANJE	„Tokom razgovora korisnica je plakala i više puta provjeravala telefon.“
PROCJENA	„Rizik je visok zbog prijetnji ubistvom, eskalacije i dostupnosti oružja.“
ODLUKA/MJERA	„Pokrenuto hitno koordinisanje i obezbijeđen krizni smještaj.“

Etički minimum: dostojanstvo, informisanost, povjerljivost, profesionalne granice, zaštita podataka, konsultacija i supervizija kod složenih dilema.

11

Brzi podsjetnik prije zatvaranja predmeta*Provjeriti ne samo aktivnosti, već i promjenu u sigurnosti i dobrobiti*

- ☐ Da li su neposredni rizici ponovo procijenjeni?
- ☐ Da li je dijete bezbjedno i da li je njegovo mišljenje razmotreno?
- ☐ Da li je odrasla žrtva informisana i uključena u plan?
- ☐ Da li su mjere stvarno sprovedene, a ne samo planirane?
- ☐ Da li su odgovornosti drugih institucija jasno evidentirane?
- ☐ Da li su potrebne dugoročne usluge i praćenje?
- ☐ Da li dokumentacija jasno pokazuje činjenice, procjenu, odluku i rezultat?

Za detaljnije informacije koristiti priručnik

Međunarodni i nacionalni standardi	poglavlja 2–3
Najbolji interes, participacija i procjena rizika	poglavlja 4–5
Studije slučaja	poglavlje 6
Komunikacija, trauma, rodni pristup, saradnja i etika	poglavlje 7
Dokumentovanje i vođenje slučaja	poglavlje 8
Posebno ranjive grupe	poglavlje 9
Praćenje kvaliteta i stručno usavršavanje	poglavlja 10–11
Procjena rizika, prijave, prava i sigurnosni plan	aneksi 1–16

NAPOMENA

Ovaj brzi vodič ne zamjenjuje priručnik, važeće zakone, protokole ni individualnu stručnu procjenu. Njegova svrha je da olakša svakodnevno postupanje i brzo usmjeri stručnjaka ka detaljnijem sadržaju.

Zaštita je djelotvorna kada je pravovremena, koordinisana, dokumentovana i usmjerena na sigurnost i dostojanstvo korisnika.