

# Suočavanje odgojitelja s kriznim događajima u vrtiću

---

**Sekušak, Suzana**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2019**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Teacher Education / Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:147:648520>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-23**

*Repository / Repozitorij:*

[University of Zagreb Faculty of Teacher Education - Digital repository](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**UČITELJSKI FAKULTET**  
**ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ**

**SUZANA SEKUŠAK**

**DIPLOMSKI RAD**

**SUOČAVANJE ODGOJITELJA S  
KRIZNIM DOGAĐAJIMA U VRTIĆU**

**Zagreb, rujan, 2019.**

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**UČITELJSKI FAKULTET**  
**ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ**  
**ZAGREB**

**DIPLOMSKI RAD**

**Ime i prezime pristupnika: Suzana Sekušak**

**TEMA DIPLOMSKOG RADA: Suočavanje odgojitelja s kriznim događajima u vrtiću**

**Mentor: doc. dr. sc. Daria Rovan**

## Zahvala

Zahvaljujem mentorici doc. dr. sc. Dariji Rovan na susretljivosti, stručnosti i sugestijama pri izradi diplomskog rada te na pomoći u oblikovanju intervjua za istraživanje o suočavanju odgojitelja s kriznim događajima u vrtiću. Također, zahvaljujem svim odgojiteljicama koje su mi svojim sudjelovanjem pomogle pri realizaciji istraživanja u svrhu izrade diplomskog rada.

## SADRŽAJ

Sažetak .....	Pogreška! Knjižna oznaka nije definirana.
<b>2. STRES I TRAUMA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Suočavanje sa stresom .....	8
2.2. Izvori stresa na odgojiteljskom poslu .....	10
2.3. Suočavanje s traumatskim događajima .....	12
<b>3. KRIZA I KRIZNI DOGAĐAJI .....</b>	<b>14</b>
3.1. Dijete u krizi .....	16
<b>4. KRIZNI DOGAĐAJI U VRTIĆU .....</b>	<b>17</b>
4.1. Sigurnosno zaštitni i preventivni programi .....	19
4.2. Priprema za krizne događaje .....	20
<b>5. ISTRAŽIVANJE O SUOČAVANJU ODGOJITELJA S KRIZNIM DOGAĐAJIMA U VRTIĆU .....</b>	<b>22</b>
5.1. Cilj .....	22
5.2. Metoda .....	23
5.3. Rezultati istraživanja .....	23
5.3.1. <i>Stresne i krizne situacije u vrtiću</i> .....	24
5.3.2. <i>Prevenција kriznih događaja te protokoli postupanja</i> .....	31
5.3.3. <i>Utjecaj kriznih događaja na odgojitelje</i> .....	38
5.4. Rasprava .....	41
Prilog .....	49
LITERATURA .....	50
Izjava o samostalnoj izradi rada .....	52

## SAŽETAK

Stres je postao izraz koji se koristi u svakodnevnom govoru, a ljudi ga doživljavaju na različite načine. U zadnje vrijeme govori se i o profesionalnome stresu, koji se može naći u svakom poslu. Posebno je istaknut stres na poslovima koji obavljaju rad i komunikaciju s ljudima. Među tim poslovima se nalazi i nastavnički poziv, a uz nastavnički i odgojiteljski. Za razliku od stresnih situacija koje se svakodnevno pojavljuju, trauma je nešto puno jače i teže, „traumatski događaji izlaze izvan okvira uobičajenog ljudskog djelovanja i izazivaju intenzivnu patnju, strah, užas“ (Hitrec, 2007, str. 8) te je puno zahtjevnije suočiti se s njima. Krizni događaji u vrtiću počeli su privlačiti pažnju stručnjaka, jer je nastala svijest o mogućnosti takvih događaja bilo kad i bilo gdje, bilo kojem vrtiću.

U ovom radu dan je teorijski pregled stresa, posebice stresa na odgojiteljskom poslu, zatim traume i traumatskih događaja te krize i kriznih događaja. Posebno poglavlje posvećeno je kriznim događajima u vrtiću. Posljednje poglavlje ovog rada prikazuje kvalitativno istraživanje čiji je cilj bio utvrditi kako se odgojitelji suočavaju s kriznim događajima u dječjim vrtićima. Prvi istraživački problem odnosi se na razlike između stresnih i kriznih događaja u vrtiću, odnosno načina na koje odgojitelji rješavaju stresne i krizne događaje u vrtiću. Drugi istraživački problem odnosio se na prevenciju kriznih događaja, na protokole postupanja u slučaju pojave kriznih događaja u vrtiću te na suradnju s roditeljima u prevenciji kriznih događaja. Treći istraživački problem odnosio se na mehanizme suočavanja odgojitelja sa kriznim događajima u vrtiću, što im pomaže u suočavanju te koje kompetencije doprinose lakšem suočavanju s kriznim događajima. Istraživanje je provedeno metodom polustrukturiranog intervjua u kojem je sudjelovalo dvanaest odgojiteljica. Nakon provedenog istraživanja dobiveni su detaljni uvidi u mišljenja odgojiteljica kako razlikuju stres i krizni događaj, kako surađuju s roditeljima i djecom u prevenciji kriznih događaja te što im pomaže u suočavanju s kriznim događajima. Rezultati su pokazali da odgojiteljice jasno razlikuju stresni događaj od kriznog događaja – stresni događaji su oni događaji koji se svakodnevno događaju (sukobi među djecom, lakše povrede djeteta, suradnja s kolegicama), dok su krizni događaj rjeđi (bijeg djeteta, dolazak pijanog roditelja po dijete). Samo neke od odgojiteljica upoznate su da u njihovom vrtiću postoje protokoli postupanja u kriznim situacijama, a većina

odgojiteljica nema iskustvo da u vrtiću postoji krizni tim. Kako bi se prevenirale krizne situacije i olakšalo snalaženje u njima, s djecom provode razne aktivnosti na temu pravila ponašanja u grupi, te provode vježbe evakuacije. S roditeljima u prevenciji kriznih događaja uglavnom rade kroz individualne razgovore te roditeljske sastanke, također roditelji sudjeluju u CAP radionicama. Odgojiteljice su istaknule kako im u suočavanju s kriznim događajima najviše pomažu razgovori s kolegicama, dobra priprema za rad, vježbe opuštanja, meditacija i promišljanje o vlastitom radu. Provedenim istraživanjem potaknuta je svijest o važnosti postojanja protokola za postupanje u kriznim situacijama te općenito promišljanje o mogućim kriznim događajima u vrtiću.

Ključne riječi: Stres, kriza, trauma, krizni događaj, suočavanje odgojitelja

## Summary

„Stress“ has become a notion which is being used in everyday speech, yet people experience it in different ways. Lately we have started speaking about professional stress which can be found at every workplace. Special emphasis nowadays is given to stress at workplaces which involve work and communication with people. Professions like a teacher or educator belong to these professions as well. In contrast to stressful situations which turn up in everyday life, trauma is something stronger, with a greater impact. “Traumatic events occur outside the frameworks of ordinary human work and evoke intensive suffering, fear and horror (Hitrec, 2007, p.8). Thus they are much more demanding to deal with. Crisis events in nursery schools have started to attract the attention of experts due to the awareness that such events can attract at any time, any place and at any nursery school.

This paper contains a theoretical overview of stress, especially stress at the workplaces of educators. Furthermore, it deals with trauma and traumatic events, as well as crises and crisis events. A special chapter is dedicated to crisis events at nursery schools. The last chapter of the paper shows a qualitative research whose goal is to establish how educators face crisis events at nursery schools.

The first research question relates to the differences between stress and crisis events at nursery schools. The second question is about the prevention of crisis events, about the protocols of proceeding in cases of such, as well as about the cooperation with parents in the prevention of such events. The third research problem refers to the mechanisms of facing crisis events which can help educators at nursery-schools. It deals with the question of which competences contribute to make facing crisis events easier. The research was conducted with the method of a semi-structured interview with twelve educators. Detailed insights were found about the ways of thinking of these educators, regarding their distinction between stress and crisis events, about the educators' cooperation with parents and children in the prevention of crisis events, as well as about what helps educators to face crisis events. Results showed that educators clearly differentiate between stress events from crisis events. While stress events are events that happen on a daily basis (arguments between children, some minor bruises with children, cooperation with colleagues), crisis events are rarer (for example, escaping children, drunk parents picking up their children at nursery school). In the prevention of crisis events, educators cooperate with parents on the basis of the



institution's house rules, CAP (*Child Assault Prevention*) workshops, parents' meetings, etc. With the children, educators do activities on the topic of behaviour in groups, and conduct evacuation exercises on how to prevent crisis situations. Educators point out that communication with their colleagues, a good work-preparation, relaxation exercises, meditation and deliberation about their work can help them most with facing crisis events. This research paper intends to raise awareness on the importance of the existence of a protocol of action for crisis events, as well as a general reflection on possible crisis events at nursery schools.

Keywords: Stress, crisis, trauma, crisis event, facing of crisis events by educators;

## 1. UVOD

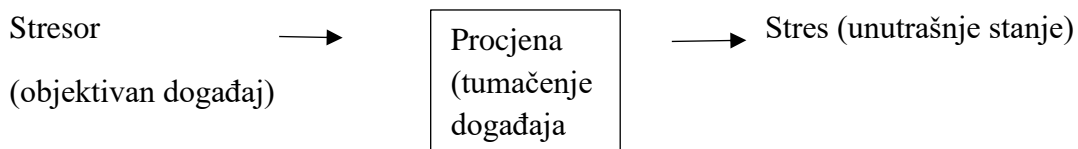
Suvremeni način života osim napretka tehnologije i drugih olakotnih resursa koji nam život čine lakšim, donosi i drugu stranu života, onu negativnu, a to je sve veći stres koji pogađa i starije i mlađe. No, stres ne mora uvijek imati negativne posljedice, neke ljude može dovesti do toga da iz stresne situacije izađu još jači. Trauma ipak predstavlja nešto teže. Traumatski događaji su neočekivani i rijetki i predstavljaju prijetnju ili gubitak za određenu osobu. Traumatski događaj razlikuje se od stresnog zbog intenziteta i vrste koje dovode do patnje ljudi. Kod traumatskog događaja naglasak se stavlja na intenzitet samog događaja (Arambašić, 1996).

Svaki posao donosi stres pa tako je i odgojiteljski posao stresan. Svakodnevna komunikacija s roditeljima, nošenje s njihovim zahtjevima, sukobi i ozljede u odgojnoj skupini, komunikacija i suradnja s kolegama i stručnim timom mnogim odgojiteljima su jako stresne situacije. No, kada se pogleda korak dalje, u vrtićima uvijek postoji opasnost za krizni događaj koji tada zahtjeva intervenciju cijelog tima ili još i šire. Postavlja se pitanje kako riješiti takve situacije, kome se obratiti, postoji li mogućnost da se takve situacije uopće ne događaju? Takve krizne situacije na odgojitelje djeluju različito. Postoje teže krizne situacije i lakše. Puno toga ovisi o samoj percepciji kriznog događaja, a o tome kako se netko nosi sa određenom situacijom jako ovisi kakav će biti konačni ishod situacije.

## 2. STRES I TRAUMA

Riječ **stres** poznaju svi i oni najmlađi i oni najstariji. Kada neku situaciju procijenimo samo malo više uznemirujućom nego inače, kada nam se dogodi nešto neplanirano, već to nazivamo stresom. Ljudi različito poimaju pojam stresa, za neke je to događaj, nešto što se objektivno dogodilo, za druge je to nešto subjektivno, što se događa iznutra (Arambašić, 2000). Pojam stresa dolazi iz područja inženjerske tehnologije gdje označava neku vanjsku silu koja djeluje na predmet te izaziva promjenu (Arambašić, 2000).

Selye je definirao stres kao opći adaptacijski sindrom koje se definira kao nespecifičan sklop tjelesnih promjena (Arambašić, 1996a). Najpoznatiji model su 1956. godine postavili Richard S. Lazarus i njegovi suradnici koji su smatrali da je stres rezultat svjesne procjene pojedinca o tome kako je njegov odnos s okolinom poremećen (Arambašić, 2000). Shema Lazarusovog modela (prema Arambašić, 2000) je sljedeća:



Ono što nam se u životu događa može se pretvoriti u stanje stresa, ali to uvelike ovisi o percepciji tog događaja. Neće svaki događaj na sve ljude jednako djelovati, već to ovisi o tome kako pojedinac tumači taj događaj. Iz toga je vidljivo da možemo razlikovati dva pojma, a to su stres i stresor. Stresor ili izvor stresa je događaj ili niz događaja za koje procjenjujemo da ugrožavaju naš život, život nama dragih ljudi, samopoštovanje (Arambašić, 1996). Stres je skup emocionalnih, misaonih, tjelesnih i ponašajnih reakcija (Arambašić, 2000).

Subotić (1996) govori o OAS sindromu, odnosno o općoj reakciji na stres. Reakcija na stres je univerzalna, događa se automatski i neposredno prati stres. OAS je „sklop reakcija vegetativnog živčanog sustava koji, nakon što su naša čula zaprimila iz okoline informaciju da se desila promjena, alarmira i mobilizira cijeli lanac vitalnih

funkcija potreban za adekvatnu reakciju na okolinu“ (Subotić 1996, str. 103). Na taj način je ljudski organizam pripremljen na reagiranje na opasnost.

Znakovi stresa mogu se podijeliti u četiri skupine (Arambašić, 2000):

- **emocionalni** – tuga, tjeskoba, panika, promjene raspoloženja
- **misaoni** – samokritičnost, rastresenost, slaba koncentracija, zaboravljivost, opsjednutost istim mislima
- **tjelesni/fiziološki** – znojenje ruku, dlanova, lupanje srca, problemi sa spavanjem, glavobolje, bolovi u truhu
- **ponašajni** – plakanje, lupanje prstima, agresivno ponašanje, nekontrolirani ispadi, povlačenje u sebe.

Važno je pratiti znakove stresa jer kada ih prepoznamo možemo početi djelovati, pogotovo treba znakove pratiti kod drugih ljudi kako bi ih mogli razumjeti i bolje komunicirati s njima (Arambašić, 2000).

Za razliku od stresnog događaja, traumatski događaj je događaj izvan granica svakodnevnog ljudskog života te je izrazito neugodan za svako ljudsko biće (Arambašić, 1996b). Trauma može biti ozbiljna prijetnja životu, tjelesnom integritetu, ozbiljna prijetnja djeci, supružniku, bliskim ljudima, uništenje doma, nasilan čin, nazočnost nasilnom činu (Arambašić, 1996b). Traumatski događaj razlikuje se od stresnog zbog intenziteta i vrste koje dovode do patnje ljudi.

Arambašić (2000) daje sljedeću definiciju traumatskog događaja: „događaj koji je izvan granica uobičajenog ljudskog iskustva i koji je izrazito neugodan svim ljudima“ (str. 25). Ta definicija sadrži dva bitna elementa, a to su intenzitet samog događaja (kod stresa su važni činitelji koje ljude čine osjetljive na stres) te se reakcije koje se javljaju na traumatsko iskustvo smatraju neizbježnim i univerzalnim. Postoji i posredna trauma, riječ je o traumatizaciji koja se javlja zbog izloženosti tuđim traumatskim iskustvima ili kod stručnjaka koji razgovaraju s traumatiziranom osobom ili u svakodnevnom životu (Arambašić, 2000).

Prema priručniku psihijatrijske udruge DSM-IV (APA, 1996; prema Arambašić, 2000) traumatski događaj mogu biti oni koji su neposredno doživljeni (seksualni napad, tjelesni napad, otmicu, zatočeništvo, teške prometne nesreće,

prirodne katastrofe, po život opasne bolesti), oni koji su viđeni, a uključuju promatranje nekog nasilja, nasilnu smrt druge osobe, posljedice rata, katastrofe ili oni koje je proživjela neka bliska osoba, a pojedinac saznaje za to.

Hitrec (2007) navodi kako nam stresne situacije remete svakodnevnicu, ali se uspijevamo nositi s njima, traumatski događaji su rijetki i neočekivani, izlaze izvan okvira uobičajenog ljudskog djelovanja i izazivaju patnju, strah, bespomoćnost, uglavnom izazivaju duboku patnju većine ljudi bez obzira koliko su ljudi karakterno stabilne i jake osobe.

Mnoga djeca su u prošlosti bila izložena različitim traumama, zastrašujućim događajima koji su bili rezultat prirodnih katastrofa ili ljudskih aktivnosti i mnoga ta djeca su se oporavila od toga i funkcionirala bez teškoća, dok su današnja djeca izložena i promjenama u obitelji i društvu i izložena stalnom nasilju na televiziji (Oehlberg, 2008). Ako je dijete doživjelo traumu ili ako stalno živi u nepovoljnim uvjetima, može doći do zaostajanja u razvoju. Prijeteće okruženje može utjecati na razvoj djetetova mozga te utjecati na djetetovu ograničenu sposobnost rješavanja problema, sklonost agresivnosti, može se javiti neobuzdano ponašanje i pomanjkanje suosjećajnosti (Oehlberg, 2008).

S obzirom na pregled definicija može se zaključiti da stres postoji u svakodnevnom životu, no usprkos tome većina ljudi uspješno se nosi s stresnim situacijama. Naprotiv, traumatski događaj djeluje snažno na sve ljude i remeti uobičajeno funkcioniranje.

## **2.1. Suočavanje sa stresom**

Kao što je već rečeno, ljudi različito reagiraju na stres, pa tako postoje i različiti načini suočavanja sa stresom. Prema Arambašić (2000a), postoje tri načina suočavanja sa stresom:

1. **Mijenjanje stresora** – djelujemo na tijek nekog događaja, na primjer počinjemo govoriti tiše kada netko na nas viče
2. **Prihvatanje situacije kakva jest** – tražimo nešto dobro u nastaloj situaciji, gledamo ju iz drugog kutka

3. **Izbjegavanje stresnih situacija i događaja** – prestajemo čitati novine ako nas to uznemirava, izbjegavamo osobe s kojima dolazimo u sukob te nas to obično dovodi u stres.

Kako se suočiti sa stresom ovisi o vrsti događaja, osobnim karakteristikama, iskustvu, znanju. Nema najboljeg recepta za suočavanje sa stresom, već sve ovisi o navedenim karakteristikama. Pojedinaac koji se nalazi u stresu će sam najbolje procijeniti hoće li stresore mijenjati, hoće li prihvatiti situaciju kakva jest ili će izbjegavati stresne situacije.

Načini suočavanja sa stresom mogu se grupirati još prema dva kriterija (Arambašić, 2000):

- **Kada ih koristimo** – ovisno o stresnoj situaciji, ponekad pojedinac počinje poduzimati nešto dok stresna situacija još traje (npr. duboko disanje). U drugim slučajevima pojedinac počinje nešto činiti tek kad situacija završi (razgovor s prijateljem o događaju, razmišljanje o događaju)
- **Za što ih koristimo** – u stresnim situacijama ljudi koriste vrlo različite načine suočavanja – neki su usmjereni na sam problem (npr. aktivno rješavanje problema, pridavanje drugačijeg značenja problemu), a drugi na ublažavanje doživljaja problema (npr. zanemarivanje problema, izražavanje emocija, priželjkivanje da se situacija riješi sama po sebi).

Koliko god odrasli žele djecu zaštititi od stresnih i traumatskih događaja, to je nemoguće. Stoga, sve napore treba usmjeriti prema jačanju djetetove otpornosti kako bi se lakše suočili sa stresnim i kriznim situacijama, jer koliko god se odrasli trudili zaštititi djecu takve situacije su svakodnevene. Djeci se može pomoći tako da im se pomogne da nauče izražavati vlastite osjećaje, naučiti ih kako svladati ljutnju, naučiti ih rješavati probleme, naučiti ih prevladati stres i strahove, rješavati sukobe, naučiti ih kako da samostalno organiziraju aktivnosti (Oehlberg, 1996).

## 2.2. Izvori stresa na odgojiteljskom poslu

Na poslu pojedinci su svakodnevno izloženi događajima koji ih uznemiruju i koje procjenjujemo ugrožavajućima u različitom smislu te tada dolazi do profesionalnog stresa koji je izazvan stresorima vezanim uz posao (Arambašić, 2000). Stres na odgojiteljskom poslu sve više postaje tema među teoretičarima i znanstvenicima pa tako ne čudi da postoje istraživanja koja istražuju upravo ovu temu. U kontekstu radnog stresa ili stresa na poslu razmatraju se obilježja podražaja koje mogu ugroziti pojedinca (Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić, 2005). Stres na poslu podrazumijeva „niz za zaposlenika štetnih fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njegovim mogućnostima i potrebama“ (Sauter i sur., 1990, prema Pavlović, Sindik, 2014, str. 189.).

Holt (1982, prema Lacković-Grgin, 2000.) stresore u radu dijeli na objektivne i subjektivne. Objektivni su: fizička obilježja radne okoline (npr. prejaka buka, vlažnost, kronična opasnost), vremenska obilježja rada (hitnost, kratki rokovi); promjena trajanja rada), administrativno-organizacijska obilježja rada (monotonija, loše plaće), promjene radnog mjesta (pomicanje na slabije plaćena mjesta, gubitak posla). Prema istom autoru, subjektivni stres u radu podrazumijeva radne uloge (nejasni zahtjevi, konflikti uloga, odgovornost za druge ljude) i interpersonalne odnose (izolacija, konflikti s nadređenima ili podređenima, nedovoljna pomoć drugih). Najstresnija su zanimanja u području brige za ljude, a isto tako istraživanja pokazuju da je i nastavničko zanimanje jako stresno (Lacković-Grgin, 2000). U ovo područje može se svrstati i odgojiteljski posao. Stresori u tom poslu su: malo vremena za pripremu za rad, rad s prevelikim brojem djece, nedostatak stručne pomoći ili pomoći kolega, brzina obavljanja posla (Grgin i sur, 1995; prema Lacković-Grgin, 2000).

Samoprocjena ili upitnici najčešće su metode u ispitivanju stresa kod nastavnika ili odgojitelja, a osim toga stres se može izmjeriti procjenom psihičkog i fizičkog stanja, bihevioralnim pokazateljima kao što su izostajanje s posla i fiziološki pokazatelji kao što su otkucaji srca (Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić, 2005). O kojoj god metodologiji istraživanja se radi uglavnom se dolazi do istih izvora stresa u nastavničkom poslu. Kyriacou i Sutcliffe (1978; prema Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić, 2005) utvrdili su da fizički stresori (prevelike grupe djece) dominiraju nad

psihološkim (loši odnosi s kolegama). Kyriacou (2001; prema Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić, 2005) navodi kao najčešće izvore stresa djecu nemotiviranu za učenje, teško održavanje discipline, vremenski pritisak i zatrpanost administrativnim poslom, stalne promjene, procjene od strane drugih osoba, odnose s kolegama, samopoštovanje i status, konflikte uloga i slabije uvjete rada. Tellenback, Brenner, i Löfgren (1983; prema Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić,) ustanovili su da su nedovoljna primanja također izvor stresa, dok su Chen i Miller (1997; prema Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić, 2005) ustanovili da su izvori stresa i nedostatak materijala za rad, slabo opremljen prostor te nezadovoljavajući sustav nagrađivanja. Jarvis (2002; prema Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić, 2005) još ističe nedovoljnu informiranost o promjenama te nedostatak društvene podrške. Isti autor pronalazi da stres u radu prosvjetnih radnika, odnosno učitelja i odgojitelja na institucijskoj razini podrazumijeva nedovoljnu podršku od kolega i različite stilove vođenja. Pavlović i Sindik (2014) od izvora stresa u nastavničkom zanimanju navode nastavničko opterećenje, konflikte uloga, probleme u razredu, nedostatak podrške radnih kolega i ravnatelja, nemogućnost napredovanja u struci. Može se zaključiti na nastavnički posao ima izvore stresa na svim razinama, od problema s djecom u smislu nemotiviranosti za rad, do nezadovoljstva u društvenoj prihvaćenosti i nedostatku primanja, stoga se treba dobro promišljati kako nastavnicima smanjiti te izvore stresa jer bez nastavnika nema ni razvitka novih generacija.

Istraživanja stresnosti nastavničkog posla mnogo su češća od istraživanja stresa u odgojiteljskom poslu (Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić, 2005). Odgojiteljski posao ima mnoge specifičnosti. Odgojitelji se svakodnevno susreću s višestrukim interakcijama i odnosima, što s djecom različite razvojne dobi i sposobnosti, što s roditeljima te djece, stručnim timom vrtića, radnim kolegama te rukovoditeljima (Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić, 2005). Clarke-Stewart (1993) ističe da „odgojiteljski poziv pretpostavlja integraciju važnih ciljeva, kao što su promicanje razvoja djeteta, zadovoljavanje potreba djeteta, pružanje ljubavi i nježnosti, briga i discipliniranje djece“ (prema Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić, 2005, str 5). Kelly i Berthelsen (1997; prema Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić, 2005) primijenili su metode dnevnika te analizirali sadržaj iskaza te zaključili da odgojitelji smatraju stresnim u svom radu zadovoljavanje potreba djece, suočavanje s poslovima izvan profesionalne domene, zadovoljavanje svojih osobnih potreba, stalno prilagođavanje promjenama predškolskog kurikuluma, interakciju i komunikaciju s roditeljima djece



u vrtiću na svakodnevnoj razini (kod dovođenja, odvođenja djeteta), interpersonalne odnose (odnosi s kolegama, nadređenima) te vremenski pritisak.

Bečirević i Smojver-Ažić (2005) istraživanjem provedenim u Rijeci dobili su rezultate koji ukazuju na to da su najveći izvor stresa odgojitelja međuljudski odnosi (odnosi s kolegama, stručnom službom vrtića te nadređenima), zatim odnosi i suradnja s roditeljima, neposredan rad s djecom (odnosi se na problematičnu djecu u skupini) te uvjeti rada. U istom istraživanju došlo je do zaključka da 42% odgojitelja smatra svoj posao iznimno stresnim, 6% smatra da uopće nije stresan i 52% odgojitelja procjenjuje svoj posao umjereno stresnim. Međuljudske odnose stresnijim percipiraju odgojiteljice s više staža nego one s manje staža. Isto tako, radne uvjete odgojiteljice s više staža percipiraju kao stresnije.

Prema navedenom, postoje neke sličnosti u stresu nastavnika i odgojitelja, kao što su odnosi s kolegama, vremenski pritisak u radu, stalne promjene u kurikulumu te obrazovnom sustavu.

### **2.3. Suočavanje s traumatskim događajima**

S obzirom da je trauma iznenadna, neočekivana te izaziva osjećaj straha i bespomoćnosti, suočavanje sa traumatskim događajima je teže nego suočavanje s stresnim situacijama. S obzirom na to kada se javljaju može se govoriti o traumatskim i o posttraumatskim stresnim reakcijama (Arambašić, 2000). Traumatske stresne reakcije jesu skup osjećaja, misli i postupaka koji se javljaju za vrijeme trajanja strahote ili neposredno nakon nje (gledanje „u prazno“, „bez osjećaja“). Posttraumatske stresne reakcije jesu skup misli, osjećaja vezane uz sjećanje na traumatski događaj i njegove neposredne posljedice (slika poginule osobe, tuga, bol) (Arambašić, 2000). Pritom se može se govoriti o reakcijama na emocionalnom, misaonom, tjelesnom i ponašajnom planu koje su često povezane i često se pojavljuju zajedno, a to su, primjerice, česta bolna sjećanja na događaj, česti uznemirujući snovi o događaju, izbjegavanje osjećaja i razgovara vezanih uz traumu, smanjenje zanimanja za uobičajene aktivnosti, osjećaj udaljenosti od drugih, smetnje koncentracije, pretjeran oprez, pretjeran strah (Arambašić, 2000). Traumatski događaji dovode ljude u stanje bespomoćnosti, a dugoročno mogu dovesti do rušenja svjetonazora, promjena

u sustavu vrijednosti i slično. Sve te istaknute reakcije nakon traumatskih događaja imaju nekoliko zajedničkih obilježja, a to su: radi se o uobičajenim reakcijama u nenormalnoj situaciji; mogu se javiti odmah nakon traumatskog događaja ili nakon nekoliko mjeseci; mogu trajati nekoliko tjedana ili mjeseci; ne ovise o dobi, spolu, obrazovanju, vjeri, rasi (Arambašić, 2000). Ljudi se razlikuju po intenzitetu reakcije na traumatski događaj, a to ovisi o osobinama pojedinca, dimenzijama traume i o osobinama socijalnog okruženja (Arambašić, 1996b). Osobine pojedinca određuju razinu osjetljivosti na stres. Među dimenzijama traume najčešće se spominju priroda traume, njezino trajanje te stupanj složenosti. Jednako je važno je li trauma zadesila pojedinca ili skupinu, kolike su prijetnje po vlastiti život te postoji li mogućnost ponavljanja događaja. Dimenzija socijalnog okruženja uključuje razinu podrške drugih ljudi i osobnu percepciju koristi od takve podrške, društveno prihvaćene načine reagiranja te stavovi društva prema određenom traumatskom događaju (Arambašić, 1996b).

Kada je naš organizam izložen traumatskom iskustvu, on radi maksimalnim kapacitetom, zbog toga su osobe izložene traumatskom iskustvu često napete, naglo se uzbude, imaju veću količinu energije, teško se opuštaju, imaju smetnje spavanja, agresivne su prema okolini ili prema sebi (Subotić, 1996). Ista autorica ističe da traumatsko iskustvo može utjecati na sva područja života – na razmišljanje, osjećaje, ponašanje, tjelesno zdravlje, međuljudske odnose:

- **Osjećaji koji se mogu javiti:** stanje zaludenosti, strah, užas, briga za vlastitu sigurnost i sigurnost drugih, osjećaj nemoći, beznadnosti, bespomoćnosti, tuga, stid, krivnja, agresivnost, obeshrabrenost
- **Reakcije u mišljenju:** teškoće u koncentraciji, pamćenju, teškoće pri donošenju odluka, zbunjenost, previše misli odjednom, često sjećanje na traumatski događaj, doživljaj besmisla, gubitak interesa
- **Tjelesni znakovi:** umor, nemir, razdražljivost, vrtoglavice, drhtavice, poremećaj apetita, mišićna napetost do bola, glavobolje, bolovi u vratu i leđima
- **Ponašajne:** snažne reakcije na male promjene u okolini, povećana upotreba alkohola, narušavanje dnevne rutine, povlačenje od ljudi, ovisnost o drogama.

### 3. KRIZA I KRIZNI DOGAĐAJI

Riječ **krizu** koristimo u svakodnevnom životu, a koristimo je kako bi naglasili da je nešto hitno i prijeteće, neki prijelomni trenutak, a dolazi od grčke riječi „*krisis*“ što znači odluka, odlučivanje (Ajduković, 2000). Početak teorija o krizi i kriznim intervencijama prepisuju se američkim psihijatrima Ericu Lindemannu i Gerald Caplanu (1964; prema Arambašić, 2012) koji su 1942. godine pružali pomoć ljudima nakon tragedije u jednom discoklubu u Bostonu u kojem je poginulo više od 400 mladih osoba. Tada su se počeli baviti krizom, a njihove spoznaje vrijede još i danas: krizni događaj je rijedak i iznenadan događaj koji je uznemirujući za većinu ljudi, uključuje prijetnju ili gubitak, stvarni gubitak stvari, osoba, vrijednosti važnih za pojedinca; ljudi imaju osjećaj da ne mogu sami prevladati krizu; kriza može imati učinke na pojedinca, skupinu ili organizaciju (Ajduković, 2000; prema Arambašić, 2012). Za razliku od stresnih situacija, krizne situacije izazivaju promjenu „jednog, više ili svih aspekata materijalne ili sociokulturne realnosti pojedinca ili strukturno-morfološka promjena samoga pojedinca, koja njegovu dinamičku psihosocijalnu ravnotežu može narušiti toliko da je ne može uspostaviti za uobičajeno vrijeme“ (Bujišić, 2005, str 13).

Kriza je „traumatski događaj koji nastaje naglo, bez najave, i pogođene osobe obično preplavljuje strahom te osjećajem ranjivosti i bespomoćnosti, a uvijek rezultira gubitkom“ (Bujišić, 2005, str 14). Ajduković (2000) ističe da je kriza psihičko stanje izazvano nekim kriznim događajem nakon čega se gubi uobičajen mehanizam suočavanja s problemima, a uključuje gubitak stvari, dobra, osoba i vrijednosti važnih za pojedinca. Doživljaj krize je veoma osoban i ne doživljavaju ga svi jednako. Bez obzira što dovodi do krize, krize imaju zajednička obilježja:

- Iznenadne su i neočekivane, povezane s osjećajem gubitka kontrole
- Prisutna misaona smušenost, preplavljenost osjećajima, snažan osjećaj ranjivosti
- Javlja se osjećaji straha, tuge, bespomoćnosti
- Nemogućnost odlučivanja, zaboravljanje, slaba koncentracija
- Javlja se dezorganizacija ponašanja (osoba čini besmislene radnje, nemirna je, ima teškoće sa spavanjem, naglo mijenja odluke)

- Ako je osoba nalazi u takvom stanju teško dolazi do razrješenja krize
- Za uspješno ili neuspješno razrješenje krize potrebno je 4 do 6 tjedana, nakon toga uspostavlja se nova, više ili manje narušena ravnoteža
- U kriznom stanju osoba je vrlo otvorena za psihološke intervencije (Ajduković, 2000).

Krizu možemo podijeliti prema dva kriterija, od kojih je prvi kriterij predvidljivost, odnosno nepredvidljivost događaja (prema Ajduković, 2000):

- **Situacijske krize** – niz nepredvidljivih događaja može potaknuti razvoj takvih kriza (npr. gubitak posla, gubitak velike količine novca)
- **Razvojne krize** – koje se još zovu „krize sazrijevanja“ koje se mogu predvidjeti (npr. odlazak odrasle djece iz obitelji).

Drugi kriterij je intenzitet događaja koji prethodi krizi, te se mogu razlikovati (Ajduković, 2000):

- **„Šok“ krize** – javljaju se kada je osoba izložena djelovanju intenzivnih i iznenadnih stresora koji imaju obilježja traumatskih iskustava (npr. neočekivana smrt partnera, svjedočenje nasilju i sl.)
- **Krize iscrpljivanja** – nastaju postupno i slikovito se opisuju kao „kap koja je prelila čašu“.

Stres, ali i traumatski stres ne vode nužno u krizu. Da bi nastupila kriza potrebna su tri aspekta, a to su osjećaj bespomoćnosti, gubitak kontrole i unutarnje ravnoteže te dezorganizacija ponašanja (Ajduković, 2000). Ako su prisutna sljedeća navedena obilježja radi se o krizi (Ajduković, 2000):

- Osjećaj iznenadnosti i neočekivanosti
- Osjećaj gubitka kontrole i bespomoćnosti
- Preplavljenost osjećajima i izražen osjećaj osobne ranjivosti
- Osjećaj uznemirenosti koji traje određeno vrijeme ( dva do šest tjedana) i dovodi do prekida uobičajenog načina funkcioniranja

Hitrec (2007) navodi kako se krize mogu javiti u braku, poslu, u odgoju djeteta ili bilo kojem drugom dijelu života. Ista autorica navodi sljedeća tri aspekta krize, a to su krizni događaj, osjećaj da se ne možemo nositi sa situacijom te emocionalni odgovor

na visoku razinu stresa. Krizni događaj pokreće krizu, a takav događaj obično uzrokuje neka vrsta gubitka (npr. smrt, gubitak neke važne stvari, gubitak posla...). Ako se do sad osoba nije susrela sa kriznim događajem, može se javiti osjećaj da se ne može nositi sa situacijom. Krizni događaji i osjećaj da se ne može nositi sa situacijom donose emocionalni odgovor kao što su strah, anksioznost i ljutnja (Hitrec, 2007).

### 3.1. Dijete u krizi

Psiholog Erik Erikson definirao je osam razvojnih faza koju svaki pojedinac mora uspješno svladati jer ako ju ne svlada u tom periodu može doći do poteškoća u kasnijem životu (Bujišić, 2005). Prve četiri faze koje se odnose na dob djece do šeste godine života, odnosno na predškolsko dijete su (Bujišić, 2005):

- **Prva faza:** Povjerenje i nepovjerenje (od rođenja do navršene prve godine života) – Odnosi se na zadovoljavanje osnovnih potreba djeteta. Ako su te potrebe zadovoljene dijete razvija osjećaj sigurnosti u odnosu na roditelje i okolinu.
- **Druga faza:** Neovisnost nasuprot dvojbi ili stidu (druga godina života) – Dijete preuzima inicijativu da nešto učini samo, razvija se samokontrola i samopouzdanje. Ako roditelji u tome sputavaju dijete, ponašaju se zaštitnički ili ne odobravaju njegovu neovisnost, dijete može početi sumnjati u svoje sposobnosti.
- **Treća faza:** Inicijativa i krivnja (rano djetinjstvo, od druge do šeste godine) – Djeca su neovisnija i uče uspostaviti ravnotežu između vlastitih želja i mogućnosti. Ako roditelji ohrabruju dijete i uspostavljaju disciplinu djeca će naučiti što je dopušteno, a što nije. Ako se desi suprotno, djeca će razviti osjećaj krivnje.
- **Četvrta faza:** Odgovornost i osjećaj manje vrijednosti (osnovnoškolska dob, od šeste do dvanaeste godine života) - Djeca stječu različite vještine potrebne za život. Ako osjete zadovoljstvo u tome, steći će odgovornost, u suprotnom će se osjećati manje vrijednim.

Najčešći simptom dječje krize je regresija u ponašanju. Djeca se vraćaju na ponašanje koje je preraslo, na primjer, ponovo sišu palac, mokre u krevet, boje se mraka, žele da je roditelj stalno uz njih, djeca koja su kontrolirala mokrenje i stolicu, ponovo žele pelenu (Bujišić, 2005). Osim regresije u ponašanju, javljaju se i strahovi te napetost, slabija koncentracija i popuštanje u učenju, djeca mogu biti pojačano agresivna, suprotstavljati se odraslima, moguća je smanjena tolerancija na frustracije, može se javiti razdražljivost, emocionalna nestabilnost i potištenost, nisko samopoštovanje i neki tjelesni simptomi kao što su bolovi u trbuhu, glavobolja (Bujišić, 2005).

Hitrec (2007) također navodi tipične reakcije djeteta u vrijeme krize, a to su: regresivno ponašanje, gubitak interesa za aktivnosti koje je dosad voljelo, problemi u ponašanju, problemi sa spavanjem, strah da će se negativni događaji ponavljati, zabrinutost. Ista autorica isto tako ističe kako je moguće da dijete u vrijeme kriznog događaja uopće ne reagira, dok nakon nekog vremena pokazuju reakciju. Predškolska djeca i djeca mlađe dobi nakon kriznih događaja osjećaju se: „prestrašeno i ranjivo, pokazuju iritabilnost, „zalijepljenost“ za roditelje, skloni su cmizdrenju, agresivnosti, konfuznosti, zahtijevaju pažnju, imaju noćne more, probleme sa spavanjem, strah od mraka i ozljeda, javlja se odbijanje vrtića, anksioznost, glavobolja.“ (Hitrec, 2007, str. 10).

Iako je za dijete najvažnije da bude s roditeljima kada ih pogodi kriza, odgojitelji su također veoma važni veliki izvor emocionalne potpore. Kada dijete pogodi kriza i kada osjeća da mu se svijet raspada, ono najviše treba podršku, razumijevanje i prihvaćanje, potreban mu je osjećaj da se na nekog može osloniti, u nekoga pouzdati (Hitrec, 2007).

#### **4. KRIZNI DOGAĐAJI U VRTIĆU**

Odgojitelji se svakodnevno na svom poslu suočavaju sa stresom, neki lakše, neki teže, što ovisi o njihovoj percepciji stresa i kako se nose s njim. Krizni događaji u vrtiću podrazumijevaju ipak nešto teže. Krizni događaj je događaj koji zahtijeva trenutno reagiranje odgojitelja. Prema Hitrec (2007) mnogi odgojitelji su izloženi profesionalnom stresu u koje recimo pripadaju problemi s pojedinim roditeljima i

osjećaj da ne mogu zaštititi dijete. S druge strane odgojitelji su izloženi i traumatskim događajima koji zahvaćaju djecu pa su za odgojitelja izvor traumatskog iskustva što može dovesti do posrednih traumatskih reakcija te posttraumatskog stresnog poremećaja (Hitrec, 2007). Odgojiteljeve reakcije mogu biti takve da dugoročno ili neposredno utječu na njihov profesionalni život.

Krizni događaji u vrtiću, iako rijetki, ipak se mogu dogoditi, a zahtijevaju hitno reagiranje i stabiliziranje situacije od strane odgojitelja i drugih profesionalaca u dječjem vrtiću (Hitrec, 2007). Dobra priprema za krizne događaje u vrtiću smanjuju broj neučinkovitih ili štetnih reakcija za vrijeme kriznog događaja, a upravo ti krivi potezi dovode do osjećaja krivnje te čak razmišljanja o tome da se prestane baviti odgojiteljskom profesijom (Hitrec, 2007). Nekad se vjerovalo da o kriznim događajima ne treba previše brinuti, već pustiti vrijeme da prođe. No, danas su odgojno obrazovne ustanove zanimljive medijima, a roditelji su također jako osjetljivi kada je u pitanju briga o njihovoj djeci (Hitrec, 2007). Stoga, svjesni činjenice da se krizni događaj može dogoditi bilo gdje i bilo kada, bilo kojem dječjem vrtiću, odgojitelju i ravnatelju važna je dobra priprema za krizne događaje kako bi se mogućnost kriznog događaja svela na minimum, a ukoliko se dogodi da reakcija bude pravovremena kako bi moguće posljedice bile što manje.

Kako bi se mogućnost kriznih situacija svela na najmanju moguću mjeru, potrebno je razmišljati o mjerama sigurnosti u vrtiću. Sigurnost je po Maslowljevoj hijerarhiji potreba jednako važna kao i potreba za ljubavlju i pripadanjem, samopoštovanjem te samoaktualizacijom osobnosti (Stojnović, 2007). Prema Glasseru (1996; prema Stojnović, 2007.) jedna od četiri osnovne potrebe jest potreba za sigurnošću. U dječjem vrtiću sigurnost je na prvom mjestu zadovoljavanja osnovnih dječjih potreba. Kada je zadovoljena potreba za sigurnošću tada se mogu zadovoljavati ostale potrebe iz hijerarhije osnovnih potreba (Pokos, 2007).

Ono što se smatra kriznim događajem u vrtiću, jest događaj koji dovodi u pitanje sigurnost djece. Neki događaji koji mogu zahtijevati hitno reagiranje odgojitelja i drugih profesionalaca u vrtiću su nestanak djeteta, bijeg djeteta iz vrtića, dolazak pijanog roditelja po dijete, agresivni roditelj, teže povrede djeteta za vrijeme boravka u vrtiću, požar u vrtiću, ekološki incident u blizini vrtića, zlostavljane djeteta i slično (Hitrec, 2007).

#### 4.1. Sigurnosno-zaštitni i preventivni programi

Kako je već spomenuto, sigurnost je jedna od temeljnih potreba djeteta, a dječji vrtiću moraju brinuti o zadovoljavanju te potrebe. Stoga je prije desetak godina Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa na razini države pokrenulo inicijativu da svaki vrtić izradi sigurnosno-zaštitni program te program prevencije u kojem jedan dio zauzimaju protokoli postupanja u kriznim situacijama kojima je svrha spriječiti moguće krizne situacije i za njih se pripremiti (Stojnović i Vidović, 2007). Takav program štiti prava djece na sigurnost i zaštitu. Stojnović i Vidović (2007) ističu da osim što ti programi doprinose sigurnosti djece, taj program osvježuje i pojašnjava uloge svih djelatnika dječjih vrtića. Istraživanje želja i potreba hrvatskih obitelji za programima izvanobiteljskog predškolskog odgoja u Zagrebu provedeno 1997. godine (prema Stojnović i Vidović, 2007) pokazalo je da je jedan od razloga upisa djece u institucijski koncept odgoja djeteta sigurnost djeteta dok roditelji rade (16,1%) uz ostale razloge (druženje i igra s djecom 22,3% te osamostaljivanje djece 17,3%). Stojnović i Vidović (2007) ističu još da sigurnosno zaštitni programi svoje polazište nalaze i u trogodišnjem programu donesenom na trećem samitu Vijeća Europe u Varšavi 2005. godine „Sedam dobrih razloga za izgrađivanje Europe za i sa djecom (2006.-2008.)“. Ti programi posebno ističu ljudska prava, odnosno prava djece, zaštitu djece od bilo kakvog nasilja i zlostavljanja, a ključne metode za provođenje ovog programa su interdisciplinarnost, integrirani pristup, partnerstvo, komunikacija.

Protokoli postupanja u kriznim situacijama navode točno određene korake koje odgojitelji trebaju poduzeti ukoliko dođe do krizne situacije. Postoje pisani protokoli za razne krizne situacije kao što su bijeg djeteta iz vrtića, teška povreda djeteta, dolazak nepoznate osobe po dijete, protokol postupanja u slučaju požara i slično. Sigurnosno zaštitni programi i protokoli postupanja mogu se pronaći na web stranicama gotovo svakog vrtića, no to ne znači da su svi djelatnici upoznati s tim programom i protokolima.

Primjer dobre prakse istaknula je pedagoginja Zlata Gunc (2007) u svom članku „Sigurno dijete u sigurnom okruženju“. Opisala je na koji je način vrtić u kojem radi poduzeo mjere sigurnosti kako bi djeca bila još sigurnija i kako bi odgojitelji i



drugi zaposlenici znali reagirati u slučaju krizne situacije. Prvi korak poduzet je kako bi se identificirale potencijalne opasnosti za djecu što ujedno znači unapređenje materijalnih uvjeta unutarnjeg i vanjskog prostora. Drugi korak je bio usmjeren na očuvanje djetetova zdravlja kroz stalnu edukaciju odgojitelja, unapređenje prehrane, prevenciju bolesti te suradnju sa stručnjacima i roditeljima. Treći korak je sigurnost ozračja i psihosocijalna mjera zaštite koja podrazumijeva ukupnu suradnju i komunikaciju u vrtiću i odnos odgojitelj-roditelj-dijete. Četvrti korak je samozaštita i samoočuvanje djeteta što podrazumijeva osposobljavanje djeteta da se nosi sa svim izazovima suvremenog života (Gunc, 2007).

Sigurnosni i zaštitni programi moraju udovoljiti nacionalnim i pravnim aktima, temeljnim dokumentima koji u Republici Hrvatskoj reguliraju predškolski odgoj, državnim standardima te moraju biti verificirani od strane Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa u Republici Hrvatskoj (Stojnović i Vidović, 2007). Struktura sigurnosno zaštitnih programa obuhvaća materijalnu, odnosno fizičku zaštitu djece, načine organiziranja odraslih u potencijalno opasnim situacijama te jačanje djetetove otpornosti, odnosno razvijanje vještina za samozaštitu i samoočuvanje.

Ravnateljica jednog Montessori vrtića istaknula je da njihovi sigurnosno zaštitni programi sadrže: siguran ulaz i izlaz djece s roditeljima koje prate kamere, onemogućen ulaz neovlaštenim osobama, održavanje visoke razine čistoće, pismene suglasnosti roditelja za sve događaje, dostupnost kućnog reda i protokola roditeljima i djelatnicima, mogućnost boravka djeteta u vrtiću ukoliko roditelj ne želi da dijete boravi vani, istovremena prisutnost dva odgojitelja, dostupnost opreme prve pomoći (Pokos, 2007). Sastavni dio tih programa sigurnosti su i protokoli postupanja u kriznim situacijama koji opisuju točno postupanje u kriznim situacijama, a odnose se na: predaju i preuzimanje djece, potencijalni bijeg djeteta iz vrtića, boravak djece na svježem zraku, boravak djece u sobi dnevnog boravka, povrede i ozljede, postupanje u slučaju nasilja u obitelji i postupanje kod razvoda roditelja djece.

#### **4.2. Priprema za krizne događaje**

Uglavnom svi vrtići više-manje izrađuju preventivno zaštitne ili sigurnosno zaštitne programe, ali to nije jedina ili dostatna priprema za krizne događaje. Za

početak je najvažnije osvijestiti mogućnost takvih događaja. Dosad se mislilo da se takvi događaji mogu dogoditi samo nekom drugom i ako se i dogode da nije potrebno previše pozornosti pridavati tome. Samo osobe koje rade u dječjem vrtiću znaju kako je to složen i odgovoran posao za odgojitelje i druge profesionalce zaposlene u dječjem vrtiću te koliko je truda i aktivnosti potrebno kako bi se prevenirali događaji koji mogu ugroziti sigurnost djece (Gunc, 2007). Osim toga, danas takvi događaji mogu privući medijsku pažnju jer su roditelji posebno osjetljivi na profesionalce koji vode brigu o djeci (Hitrec, 2007).

Psihologinja Hitrec (2007) navodi slijedeće mjere kako bi se dječji vrtići unaprijed pripremili na krizne događaje:

- Formirati vrtićki krizni tim u koji bi trebali ući ravnateljica, stručni suradnik, nekoliko odgojiteljica te zdravstvena voditeljica
- Definirati zadatke kriznog tima – tko rukovodi i koordinira timom, tko izvješćuje, osiguravanje psihološke pomoći
- Identificirati potencijalne krizne događaje
- Razviti opći plan u slučaju kriznog događaja – definirati uloge osoblja vrtića, pripremiti osoblje u tajništvu u slučaju telefonskih poziva
- Seminar za obučavanje cjelokupnog osoblja u vrtiću
- Pripremiti krizni plan za različite događaje.

Ista autorica ističe da se općim planom u slučaju kriznog događaja određuju odgovorne osobe za kontaktiranje, za razgovore s medijima za organiziranje krizne intervencije, kako se pobrinuti za djecu, kako informirati roditelje, koja vrsta intervencije je potrebna (pažnja skupini djece ili pojedincu), kako odrediti prioritete (što je važno, planirati kojim redoslijedom će se stvari odvijati).

Suradnja obitelji i vrtića jako je važna u prevenciji kriznih događaja u vrtiću i trebala bi se odvijati u vidu nekoliko razina:

- Informativna razina – veći protok informacija o mogućim opasnim čimbenicima i događajima
- Edukativna razina – kroz edukaciju skrenuti pozornost roditelja na zdravlje, sigurnost i zaštitu djece
- Konzultativno-savjetodavna razina – individualno savjetovalište za roditelje

- Aktivno sudjelovanje roditelja u unapređenju sigurnosnih uvjeta u vrtiću (Gunc, 2007).

Radi prevencije kriznih događaja i opasnih situacija s djecom treba razgovarati o njihovom postojećem znanju, upoznati ih s opasnim predmetima i situacijama, podučiti ih kako se mogu odgovorno ponašati i izbjegavati opasne situacije te kako u takvim situacijama postupiti (Kožul i Car, 2007).

U prevenciji kriznih događaja veoma je važna sama briga za osoblje vrtića jer takve situacije mogu biti teške za odgojitelje i druge djelatnike vrtića. Ono što se može učiniti je (Hitrec, 2007):

- Priprema odgojitelja za vlastite reakcije kada se radi o kriznom događaju
- Dodatna edukacija kako bi se spriječio osjećaj bespomoćnosti
- Odrediti osobu koja će pružati pomoć u slučaju kriznih događaja u vrtiću, voditi brigu o osoblju vrtića
- Mobiliziranje podrške drugih zaposlenih ili članova obitelji
- Mogućnost da se individualno prate odgojiteljice i odgojitelji kojima je potrebno individualno praćenje

## **5. ISTRAŽIVANJE O SUOČAVANJU ODGOJITELJA S KRIZNIM DOGAĐAJIMA U VRTIĆU**

### **5.1. Cilj**

Kao što je navedeno u teorijskom dijelu, odgojitelji su izloženi svakodnevnom stresu na svom poslu. Posebnu pažnju zauzimaju krizni događaji koji zahtijevaju poseban oblik intervencije u vrtiću te pripremu za takve događaje. Stoga je cilj ovog istraživanja bio istražiti kako odgojitelji doživljavaju krizne događaje u vrtiću, kako ih rješavaju te na koji se način suočavaju s njima. U skladu s time formulirana su tri istraživačka problema:

1. utvrditi kako odgojitelji doživljavaju stres, a kako krizu, odnosno što je za njih stresna što krizna situacija

2. istražiti koje aktivnosti usmjerene na prevenciju kriznih događaja u suradnji s roditeljima i djecom odgojitelji provode te primjenjuju li protokole postupanja u kriznim situacijama
3. utvrditi kako se odgojitelji suočavaju s kriznim događajima te koje kompetencije smatraju potrebnim za lakše suočavanje s kriznim događajima.

## **5.2. Metoda**

Istraživanje je provedeno na namjernom uzorku (N=12) ispitanika. Istraživanju su pristupile odgojiteljice koje se razlikuju po duljini radnog staža i dječjem vrtiću u kojemu rade. Uzorak ispitanika sastojao se od pet odgojiteljica s 1-5 godina radnog staža, tri odgojiteljice s 6-15 godina radnog staža, dvije odgojiteljice s 16-25 godina radnog staža, jedne odgojiteljice s 26-35 godina radnog staža te jedne odgojiteljice s 35 i više godina radnog staža. Ispitanice su odgojiteljice dječjih vrtića Krapinsko zagorske županije, iz gradova (N=7) i općina (N=5). Pri prikupljanju podataka korišten je polustrukturirani intervju s unaprijed postavljenim pitanjima otvorenoga tipa. Prije prikupljanja podataka sudionici su bili obaviješteni o svrsi i cilju istraživanja te o zaštiti identiteta kao i povjerljivosti prikupljenih podataka. Pitanja u intervjuu oblikovana su tako da se mogu podijeliti u tri kategorije: u prvoj kategoriji odgojitelji su odgovarali na pitanja vezana za stresne i krizne događaje, u drugoj kategoriji odgojitelji su odgovarali na pitanja o protokolima postupanja u slučaju kriznog događaja, o kriznom timu u vrtiću, aktivnostima s djecom i roditeljima usmjerene na prevenciju kriznih događaja, dok se treća kategorija odnosila na pitanja o mehanizmima suočavanja odgojitelja s kriznim događajima te potrebnim kompetencijama za suočavanje s kriznim događajima.

## **5.3. Rezultati istraživanja**

Nakon provedenih intervjua s dvanaest odgojiteljica izvršena je kategorizacija i kodiranje njihovih odgovora za svako pojedino pitanje, a istraživanje je podijeljeno na tri dijela u skladu sa problemima istraživanja. Svaki dio istraživanja potkrijepljen je navodima odgojiteljica ili njihovim konkretnim primjerima iz svakodnevnog rada u odgojnoj skupini.

### ***5.3.1. Stresne i krizne situacije u vrtiću***

Kako bi se odgovorilo na prvi problem istraživanja uspoređeni su odgovori odgojiteljica o njihovim iskustvima sa stresnim i kriznim događajima koji su prikazani u sljedećoj tablici.

STRESNE SITUACIJE		KRIZNE SITUACIJE	
<p><b>U Vašem radu sigurno ste se sreli sa stresnim situacijama u odgojnoj skupini. Prema Vašem mišljenju koje su to stresne situacije uobičajene u odgojnoj skupini?</b></p>		<p><b>Sigurno ste se ponekad sreli i s kriznim događajima u vrtiću (npr. Bijeg djeteta, povrede, pijan roditelj i sl). S kojim kriznim situacijama ste se dosad susreli?</b></p>	
Sažeti odgovori	Točni navodi	Sažeti odgovori	Točni navodi
<p>Kao stresne situacije odgojiteljice navode slijedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manje ozlijede djece u skupini</li> <li>• Razgovor s roditeljima o ozlijedi koja se dogodila, pogotovo ako nismo točno vidjeli što se dogodilo</li> <li>• Suradnja s kolegicama odgojiteljicama</li> <li>• Roditeljski zahtjevi</li> <li>• Konflikti među djecom</li> <li>• Promjene odgojitelja</li> <li>• Veliki broj djece u skupini te bučnost skupine</li> <li>• Raskorak u vrtićkom odgoju i odgoju kod kuće</li> <li>• Period prilagodbe</li> <li>• Temperament i živahnost djece</li> </ul>	<p>„Najčešće stresne situacije koje se događaju su razgovori s roditeljima, kada se dijete povrijedi, ponekad i kada je došlo do neke konfliktne situacije u grupi među djecom te to roditelji krivo protumače, onako kako im dijete kaže, a onda roditelji traže razgovor kod odgojitelja.“</p> <p>„Stresno mi je kada vidim ozljedu na djetetu, a ne znam je li se ozljeda dogodila kod kuće ili u vrtiću jer roditelj nije ništa rekao je li se to dogodilo kod kuće, a nažalost ne mogu zbog broja djece vidjeti sve događaje.“</p> <p>„Stresno je kada roditelji dođu sa nekim svojim zahtjevima. Situacija kada smo išli na izlet, dogovor je bio da djeca ne nose ništa sa sobom jer</p>	<p>Odgojiteljice navode slijedeće krizne situacije:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Povrede djece (posebno one koje zahtijevaju liječničku intervenciju)</li> <li>• Bijeg djeteta (ili skrivanje djece od odgojitelja)</li> <li>• Roditelj pod utjecajem alkohola dolazi po dijete</li> <li>• Agresivnost djece (strah za drugo dijete, da ne bude napadnuto od agresivnog djeteta)</li> </ul>	<p>„...ljuljačka je u tom trenutku udarila dijete u usnicu te se usnica rasjekla. U tom trenutku mi se zacrnilo pred očima.“</p> <p>„...počeli trčati prema školi jer naš vrtić se nalazi u sklopu škole i bila sam u strahu hoće li doći do ulaznih vrata škole jer može se doći na cestu ali nisu.“</p> <p>„Dogodilo se da je pijan roditelj došao po dijete, ja sam tog roditelja poznavala i ponekad smo se privatno družili.“</p> <p>„...srce mi je lupalo sto na sat ali bilo mi je u cilju da vidim di je nestala, ništa mi nije bilo jasno gdje je...“</p>

STRESNE SITUACIJE		KRIZNE SITUACIJE	
<p><b>U Vašem radu sigurno ste se sreli sa stresnim situacijama u odgojnoj skupini. Prema Vašem mišljenju koje su to stresne situacije uobičajene u odgojnoj skupini?</b></p>		<p><b>Sigurno ste se ponekad sreli i s kriznim događajima u vrtiću (npr. Bijeg djeteta, povrede, pijan roditelj i sl). S kojim kriznim situacijama ste se dosad susreli?</b></p>	
Sažeti odgovori	Točni navodi	Sažeti odgovori	Točni navodi
	<p><i>imaju ručak. Jedna je mama svom djetetu donijela pecivo i naravno da je dijete htjelo to pecivo, a ostala djeca su gledala. To mi je stresno jer trebaš tom djetetu objasniti da ne može dobiti to pecivo jer druga djeca nemaju, a opet dijete zna da mu je to mama dala i da je to njegovo.“</i></p> <p><i>„Uobičajene stresne situacije su svakodnevni sukobi među djecom, agresivna ponašanja, situacije kada dolazi do nekih ozljeda, griženje, tučnjava, situacije kada trebam prenijeti roditelji da se nešto loše dogodilo, da je nastradalo, briga o tome kako će roditelj reagirati, hoće li imati razumijevanja.“</i></p> <p><i>„Jako je stresno kada nema odgojitelja, često se znaju mijenjati</i></p>		<p><i>„...to dijete koje je bilo potisnuto agresivno je u snu izgreblo ovo dijete s Down sindromom, cijelu, po licu, po prsima. Meni su se noge odsjekle.“</i></p>

STRESNE SITUACIJE		KRIZNE SITUACIJE	
<p><b>U Vašem radu sigurno ste se sreli sa stresnim situacijama u odgojnoj skupini. Prema Vašem mišljenju koje su to stresne situacije uobičajene u odgojnoj skupini?</b></p>		<p><b>Sigurno ste se ponekad sreli i s kriznim događajima u vrtiću (npr. Bijeg djeteta, povrede, pijan roditelj i sl). S kojim kriznim situacijama ste se dosad susreli?</b></p>	
Sažeti odgovori	Točni navodi	Sažeti odgovori	Točni navodi
	<p><i>odgojitelji te djeca to teško prihvaćaju.“</i></p> <p><i>„Imamo dvoje djece u skupini koji su tvrdoglavi. Trudimo se kolegica i ja svakodnevno s njima i razgovarati i to jednostavno ne ide. Nema lijevo, nema desno. Nema razgovora, nema ničega...“</i></p>		



STRESNE SITUACIJE		KRIZNE SITUACIJE	
Na koji način rješavate stresne situacije?		Na koji način rješavate krizne situacije?	
Sažeti odgovori	Točni navodi	Sažeti odgovori	Točni navodi
<p>Odgojiteljice navode neke od slijedećih rješenja stresnih situacija:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smirivanje</li> <li>• razgovori s kolegicama jer tako uvide da nisu jedini koji se susreću s određenim problemima te kako je netko riješio problem</li> <li>• planiranje kako bi se izbjegle stresne situacije (npr. za određene zahtjeve tražiti poseban potpis roditelja).</li> </ul>	<p>„Pokušavam se sabrati. Mislim da to sve dolazi sa iskustvom.“</p> <p>„Puno pomaže razgovor s kolegicama, kad znaš da nisi sam u određenim situacijama, kad znaš da se svima to dešava. U okruženju gdje se krije kako netko rješava problem ili pristupa djetetu onda si nesiguran da ne radiš dobro. Otvorena komunikacija u vrtiću olakšava jer znaš da se svi susreću s tim problemima. Činjenica da nisi sam je odmah lakše.“</p> <p>„Na kraju krajeva ja se volim osigurati s nekim potpisima roditelja. Danas je jedna mama u jutro rekla kako će po dijete doći netko tko nije na popisu, ja sam izvadila papir zamolila mamu da mi to napiše i potpiše se s današnjim</p>	<p>Odgojiteljice koje su se susrela sa nekim kriznim događajima (bijeg djeteta, roditelj koji je pod utjecajem alkohola došao po dijete, povrede djece koje zahtijevaju liječničku intervenciju) navode kako u su u svakoj toj situaciji nastojale biti smirene i odmah reagirati.</p> <p>U slučaju kriznog događaja povrede djece uvijek bi kontaktirale ili ravnateljicu ili nekoga od kolegica kako bi im u toj situaciji pomogle. Ako je djetetu potrebno prvo zaustaviti krv, staviti oblog to i učine.</p> <p>Odgojiteljice čiji vrtići imaju stručnu službu navode kako imaju njihovu pomoć u kriznim događajima, ako ne</p>	<p>„Netko odmah krene paničariti, ja ne, ja to sve mirno riješim.“</p> <p>„U tom trenutku sam imala pomoć kolegica. Kolegica je ostavila ostalu djecu drugim kolegicama i išla sa mnom u pratnju, srećom je ambulanta bila preko puta tako da se to sve brzo riješilo.“</p> <p>„Imamo pomoć stručne službe, ravnateljica je uvijek tu kada je trebamo, s pedagoginjom nisam imala</p>

STRESNE SITUACIJE		KRIZNE SITUACIJE	
Na koji način rješavate stresne situacije?		Na koji način rješavate krizne situacije?	
Sažeti odgovori	Točni navodi	Sažeti odgovori	Točni navodi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• dobra priprema za rad kao način prevencije (ako je odgojitelj dobro pripremljen i ima dovoljno poticaja za djecu, mogućnost ozljeda se smanjuje).</li> <li>• U slušaju agresivnosti djeteta, dijete se izdvaja iz situacije, s njime se razgovara, usmjerava ga se na druge aktivnosti.</li> </ul>	<p><i>datumom. Uvijek se volim osigurati na taj način.“</i></p> <p><i>„Nosim se s tim tako da im stalno nudim nove poticaje, može vrtić imati ne znam kakvu suvremenu opremu ali ako odgojitelj nije kreativan i da radi poticaje brzo će izgorjeti u ovom poslu. Djeci treba dati posla jer tada je i odgojitelju lakše, ako su djeca zaokupljena, ako je dobro pripremljen rad, lakše je i djeci i odgojiteljima.“</i></p> <p><i>„Ako je dijete agresivno pa dolazi do sukoba suočavam se tako da dijete izdvojim iz te situacije, razgovaramo, usmjerim na drugu aktivnost.“</i></p>	<p>direktno, onda kasnije, kada je sve gotovo, mogu sa njima razgovarati.</p> <p>Odgojiteljice koje su se srele s kriznom situacijom da je došao roditelj pod utjecajem alkohola po svoje dijete navode kako dijete ne mogu dati takvom roditelju te da to rješavaju na način da pozovu drugu moguću osobu da dođe po dijete.</p> <p>U slučaju bijega djeteta odgojiteljice reagiraju odmah, odmah kreću u potragu. Jedan je bijeg spriječen jer je odgojiteljica odmah krenula za djecom te zaustavila bijeg. Nakon toga je</p>	<p><i>puno kontakta, imamo odgojiteljicu koja je ujedno i medicinska sestra te nam ona puno pomaže i zdravstveni voditelj koji nažalost nije svaki dan tu, ali kada je stvarno je spreman pomoći i pokazati.“</i></p> <p><i>„Bez obzira na to što smo se privatno poznavali rekla sam mu da mu dijete ne mogu dati i zvala sam majku. Majka je stigla za 15tak minuta.“</i></p> <p><i>„Bilo mi je to dosta stresno jer su počeli trčati prema školi jer naš vrtić se nalazi u sklopu škole i bila sam u strahu hoće</i></p>

STRESNE SITUACIJE		KRIZNE SITUACIJE	
Na koji način rješavate stresne situacije?		Na koji način rješavate krizne situacije?	
Sažeti odgovori	Točni navodi	Sažeti odgovori	Točni navodi
		<p>obavila razgovor s njima kako ne smiju izlaziti iz sobe te je također obavila razgovor s roditeljima o događaju te o opasnostima. U drugom slučaju dijete se samo sakrilo, nije pobjeglo. Odgojiteljica navodi kako je tu situaciju sam riješila, smireno, bez traženja pomoći. U još jednom slučaju skrivanja odgojiteljica navodi kako je objasnila djetetu da se ne smije skrivati nego javiti odgojitelju. Taj razgovor se pokazao dobrim jer se dijete više nije skrivalo i svaki put kada bi izlazilo iz sobe, javilo se odgojitelju.</p>	<p><i>li doći do ulaznih vrata škole jer može se doći na cestu ali nisu“</i></p> <p><i>„Jednom mi se djevojčica sakrila iza kreveta u igraonici... Došao je tata i ja kažem da je djevojčica otišla a on kaže da je nema. U tom trenutku sam se smrsla. Tražila sam je po hodniku nije je bilo, vratim se u sobu, srce mi je lupalo sto na sat ali bilo mi je u cilju da vidim di je nestala...“</i></p>

### 5.3.2. *Prevenција kriznih događaja te protokoli postupanja*

Drugi problem istraživanja odnosi se na (1) protokole postupanja u kriznim situacijama u vrtiću, (2) na prevenciju i pripremu na krizne situacije (samostalno i sa djecom) te (3) suradnju s roditeljima u prevenciji kriznih događaja te su odgovori odgojiteljica vezani uz tu temu prikazani u tablici.

Pitanja i sažeti odgovori	Točni navodi, primjeri
<p><b>1. Postoji li protokol postupanja u kriznim situacijama u Vašem vrtiću? Kako on izgleda?</b></p> <p>Veći dio odgojiteljica navodi kako postoji protokol postupanja u kriznim situacijama.</p> <p>Tri odgojiteljice navode kako postoji pisani protokol koji je dostupan u sobi odgojitelja ili na e- mailu te web stranici vrtića.</p> <p>Ostale odgojiteljice navode kako postoji u njihovim sobama ispisani brojevi hitnih službi na jednom papiru te da im je to stalno na vidljivom mjestu kako bi u slučaju krizne situacije znale koga treba kontaktirati.</p> <p>Tri odgojiteljice navode kako uopće nisu upoznate sa protokolom postupanja u kriznim situacijama.</p> <p>Jedna odgojiteljica posebno ističe kako je taj protokol preopširan te da bi bilo potrebno skratiti ga i ostaviti samo bitne stavke jer u nekoj kriznoj situaciji ne nalazi se vremena za čitanje kako postupiti u pojedinoj situaciji.</p> <p>Jedna odgojiteljica navodi kako nije upoznata s protokolom postupanja u kriznim događajima u vrtiću u kojem radi ali je upoznata s time kako</p>	<p><i>„Imamo više protokola za svaku kriznu situaciju i vrlo su jasni. Imam ga u sobi, u ladici i uvijek ga mogu pogledati stoga ga ne trebam znati napamet. Uvijek prvo kontaktiramo stručnu službu u vrtiću, pa ako ima potrebe za daljnjim kontaktiranjem onda nam oni ukažu na to te dalje to zajedno rješavamo.“</i></p> <p><i>„Postoji protokol postupanja u kriznim situacijama, na jednoj listi su važni brojevi telefona hitnih službi i ovlaštenih osoba koje možemo nazvati u slučaju kvara na struji, vodovodu, broj telefona ravnateljice i njezine zamjenice.“</i></p> <p><i>„Koliko sam informirana, ne postoji. Ne mogu Vam o tome ništa više reći jer nisam upoznata s tim da imamo protokol postupanja u kriznim situacijama.“</i></p> <p><i>„...trebalo raščistiti i ostaviti osnovne stavke i to onda jednostavno usvojiti kao svoje ponašanje, da to bude kao neka vještina koja je odgojitelju automatizirana. Jer da se zaista dogodi neka teška krizna situacija mislim da nitko ne bi znao na koji način zaista reagirati. Svega toga ima previše, treba očistiti i ostaviti bazične stvari da točno znaš što i kako.“</i></p>

Pitanja i sažeti odgovori	Točni navodi, primjeri
<p>neki vrtići imaju knjige u koju zapisuju krizne događaje koji su se dogodili te načine postupanja.</p> <p>Odgoviteljica koje je ujedno ravnatelj navodi kako je ona postavila protokol postupanja koji se uglavnom temelji na dogovoru te ne postoji pisani protokol.</p> <p><b>Postoji li krizni tim u Vašem vrtiću? Kako on izgleda?</b></p> <p>Samo jedna odgojiteljica navodi kako imaju formiran krizni tim u vrtiću i upoznata je s članovima kriznog tima.</p> <p>Jedna odgojiteljica navodi kako se u kriznim situacijama može obratiti ravnateljici i stručnoj suradnici.</p> <p>Ostale odgojiteljice navode kako krizni tim ne postoji u njihovim vrtićima i ne znaju kako bi trebao izgledati.</p>	<p><i>„Kao što sam čula, u nekim vrtićima postoji knjiga u koju se mogu zapisati krizne situacije koje su se već dogodile pa na taj način odgojitelji mogu saznati na koji način mogu prevenirati da se ne bi nešto dogodilo, ali u našem vrtiću ne postoji.“</i></p> <p><i>„Ja sam ravnatelj i odgojitelj u skupini, ja sam napisala i davno rekla odgojiteljicama da smo mi mala ustanova i da ja imam sebe i tajnicu vrtića. Ako se nešto dogodi tajnici se javi, ona zove mene... Moramo biti sabrani, ali to je put koji je dogovoren.“</i></p> <p><i>„Imamo krizni tim. U kriznom timu je jedna kolegica koja je educirana za pružanje prve pomoći, jedna kolegica koja uvijek mijenja ravnateljicu i ravnateljica. Njih tri čine krizni tim.“</i></p> <p><i>„Ne znam zove li se to krizni tim, ali u kriznim situacijama se možemo javiti ravnateljici, stručnoj suradnici.“</i></p> <p><i>„U ovom vrtiću sam vrlo kratko i do sad se nije ukazala potreba za kriznim timom, a u prošlom vrtiću ga nismo imali.“</i></p>
<p><b>2. Što Vam se čini, kako se odgojitelji mogu pripremiti na krizne situacije u vrtiću? Što od navedenog Vi koristite u svome radu?</b></p> <p>Neke odgojiteljice navode kako pripreme za krizne situacije nema, odnosno da treba uvijek biti spreman.</p>	

Pitanja i sažeti odgovori	Točni navodi, primjeri
<p>Druge odgojiteljice navode kako se za krizne događaje mogu pripremiti kontinuiranim usavršavanjem, istraživanjem o mogućim kriznim događajima, a navode i važnost samostalnog čitanja literature.</p> <p>Neke odgojiteljice spominju važnost protokola postupanja, odnosno da bi im uvelike pomoglo da su upoznate s protokolom postupanja i da bi znale kako reagirati u određenoj situaciji.</p> <p>Jedna odgojiteljica također navodi važnost protokola postupanja kao prevencije, ali ujedno ističe kako se sve treba zapisivati, o svemu voditi bilješke, pogotovo ono što se izvanredno događa.</p> <p>Jedna odgojiteljica navodi kako je dobra priprema za rad zapravo prevencija kriznih događaja. Kvaliteta svakodnevnog rada je zapravo prevencija mogućih događaja.</p> <p>Jedna odgojiteljica ističe kako njoj u radu pomažu dogovori unutar malih i velikih timova, odgojiteljska vijeća. Ističe kako postoji dogovor tko je zadužen za koji dio dvorišta dok djeca borave na njemu. Pokazalo se dobrim takav</p>	<p><i>„Mogu se pripremati raznim edukacijama, ja koristim to u svom radu. Ako mi se učini da bi se moglo nešto dogoditi, istražujem, tražim literaturu koja bi mi mogla puno u tome pomoći.“</i></p> <p><i>„Edukacija, edukacija, edukacija. Smatram da u vrtiću nikad ne možete znati dovoljno... Ili si kupite knjigu kao što sam ja, puno literature sam kupila do sad.“</i></p> <p><i>„Pa najbolje je reći da treba uvijek biti spreman. Pokušati biti staložen. Zapravo je važno, ne sama prevencija, već da se zna kako postupati. Zato bi nam dobro došao taj protokol postupanja u kriznim situacijama.“</i></p> <p><i>„Puno nam pomažu ti protokoli. Treba puno pisati, sve zapisivati, o svemu voditi bilješke vrlo detaljno, svaku stvar koja se događa koja nije uvrštena u godišnji plan vrtića, obavezno tražiti potpise roditelja, suglasnosti, sve im dobro objasniti, dobro ih informirati da oni budu u tijeku i tako nekako onda uspijevamo zaštititi sebe i djecu, da roditelji osjećaju da su njihova djeca na sigurnom mjestu.“</i></p> <p><i>„Oni moraju pripremiti sebe, osmisliti rad. Mi odgojitelji s velikim iskustvom to jako dobro znamo, a mlađi će naučiti. Moraju biti poticaji za taj dan, banalni, svakodnevnih, malih stvari. Ima literature i ako odgojitelj i nije kreativan, a hoće raditi, može.“</i></p> <p><i>„Mi se sve na tim sastancima dogovaramo kako neke situacije rješavati, kako spriječiti da ne dođe do nepoželjnih situacija. Mi se tog dogovora jako pridržavamo. Dogovaramo se tko će boraviti gdje u kojem prostoru za vrijeme igre</i></p>

Pitanja i sažeti odgovori	Točni navodi, primjeri
<p>način rada i to je njihov način prevencije kriznih događaja.</p> <p>Odgojiteljice spominju i iskustva odgojitelja kao prevenciju kriznih događaja. Važno je čuti što se sve može dogoditi i kako su drugi reagirali u takvih okolnostima.</p> <p><b>Provodite li neke aktivnosti s djecom kako bi izbjegli krizne događaje ( npr. bijeg djeteta, razne ozljede)?</b></p> <p>Odgojiteljice navode da provode aktivnosti u svrhu prevencije, odnosno aktivnosti kako bi se krizne situacije svele na minimum.</p> <p>Najčešće se spominju pravila ponašanja kao jedan najvažnijih oblika prevencije. Svaka skupini donosi pravila ponašanja koja se moraju pridržavati. Na taj način se smanjuje mogućnost kriznog događaja jer dijete zna što se od njega očekuje i kako da se ponaša u određenoj situaciji.</p> <p>Osim istaknutih pravila ponašanja odgojiteljice spominju i razgovore s djecom o poželjnim i nepoželjnim ponašanjima, o ponašanju prema drugima (izbjegavanje sukoba među djecom). Razgovori se provode grupno ili pojedinačno.</p> <p>Osim navedenog tri odgojiteljice navele su CAP(<i>Child Assault Prevention</i>) programe koji se provode sa djecom predškolske dobi kroz radionice u koje su uključeni i roditelji.</p>	<p><i>na dvorištu jer su tada svi odgojitelji odgovorni za svu djecu.“</i></p> <p><i>„Bilo bi dobro da nam se recimo na odgojiteljskim vijećima ili na sastancima malih timova pročita neka krizna situacija i da stvarno moramo reagirati. Iskustva odgojitelja su također dobra priprema, jer kad netko ispriča o nekoj situaciji, stvarno moraš razmisliti o situaciji i proći korake.“</i></p> <p><i>„Imamo pravila ponašanja. Najčešće im govorim da hodamo po sobi, pokušavam im objasniti da ih je puno i da se mogu ozlijediti jer imamo stolove, stolice, police... Kad idemo van na dvorište, također razgovaramo s njima o pravilima boravka na zraku.“</i></p> <p><i>„...svakodnevno ponavljamo pravila, pogotovo prije izlaska iz vrtića.“</i></p> <p><i>„Imamo svakodnevne razgovore za nenasilno rješavanje sukoba...“</i></p> <p><i>„S djecom često razgovaramo jer oni znaju reći da bi išli doma, da znaju svoju put do kuće, ali tada razgovaramo s njima da moraju čekati svoje roditelje i da ne smiju biti sami na cesti.“</i></p> <p><i>Starija odgojna skupina prošla je CAP radionice, gdje uče zauzeti se za sebe, potražiti pomoć, naravno, ne pričati s nepoznatim ljudima, asertivno ponašanje, rješavanje sukoba na miroljubiv način.“</i></p>

Pitanja i sažeti odgovori	Točni navodi, primjeri
<p>Dvije odgojiteljice napomenule su i vježbe evakuacije kao jedan od načina pripreme za krizne događaje. Djeca itekako moraju biti upoznati s mogućim požarom, potresom ili drugim nepogodama.</p> <p><b>Što mislite tko Vam sve može pomoći u pripremi za suočavanje s kriznim situacijama?</b></p> <p>Za pomoć u pripremi za suočavanje s kriznim događajima odgojiteljice su najčešće navodile stručni tim (pedagog, psiholog, edukacijski rehabilitator, zdravstveni voditelj).</p> <p>Jedna odgojiteljica navela je i krizni tim kao pomoć u suočavanju sa kriznim događajima.</p> <p>Nekoliko odgojiteljica navelo je kako radne kolegice i razgovori s njima pomažu u pripremi za suočavanje s kriznim događajima.</p> <p>Jedna odgojiteljica navodi unutarnje resurse (samokontrola, stručna osposobljenost) kao velikog pomagača u kriznim situacijama.</p>	<p><i>„imali smo vježbe evakuacije, su slučaju požara smo izlazili van, što dalje od vrtića, ali nismo dizali paniku među djecom, nego sve lijepo, mirno kako ne bi padali jedni po drugima, a za potres smo im objasnili kako treba stati uz zid.“</i></p> <p><i>„Prije dvije godine smo s zdravstvenim voditeljem prošli osnove prve pomoći, ali mislim da bi to trebali periodički i češće to odrađivati jer sve ti to u glavi znaš ali kad ti dođe taj djelić sekunde onda blokiraš. Jer zbog obaveza se to ne događa često, to obnavljanje znanja ali svakako bi trebalo češće.“</i></p> <p><i>„Pretpostavljam da bi trebao postojati neki krizni tim, neki krizni stožer, dvije do tri osobe da su oformljene u krizni tim u vrtiću, jedna osoba da bude ravnatelj, druga osoba da bude psihologinja, bilo bi dobro da postoji i pedagog i obavezno dva odgojitelja u krizni tim.“</i></p> <p><i>„Prvo mi može pomoći kolegica iz skupine s kojom nastojim imati dobar odnos, stručni tim, ravnateljica, ostale kolegice. Do sad mi je to bilo dovoljno.“</i></p> <p><i>„Meni puno u suočavanju s kriznim događajima zapravo pomažu razgovori sa starijim kolegicama, one imaju više iskustva pa zapravo jako dobro dođe kada čuješ takvo iskustvo i kako je netko riješio kriznu situaciju.“</i></p> <p><i>„Mi, sami si možemo pomoći u pripremi za suočavanje s kriznim događajima, neka naša samokontrola, ali isto tako sva znanja koja smo stekli u inicijalnom obrazovanju...“</i></p>



Pitanja i sažeti odgovori	Točni navodi, primjeri
<p>Jedna odgojiteljica navodi kako bi joj u pripremi za suočavanje s kriznim događajima pomogla bilježnica u koju bi sve odgojiteljice zapisivale kako su riješile neku kriznu situaciju te se druge odgojiteljice na taj način mogu pripremiti, što sve u poslu mogu očekivati te kako krizne situacije riješiti.</p> <p>Jedna odgojiteljica kao dobru pomoć pri pripremi za suočavanje s kriznim situacijama navodi suradnju s vanjskim službenicima kao što su policija, vatrogasci, hak.</p>	<p><i>Kao što sam čula, u nekim vrtićima postoji knjiga u koju se mogu zapisati krizne situacije koje su se već dogodile pa na taj način odgojitelji mogu saznati na koji način mogu prevenirati da se ne bi nešto dogodilo...Svakako bi nam pomogao protokol i bilježnice u koju odgojitelji pišu krizne događaje i kako su iste riješili, to bi nam puno pomoglo.“</i></p> <p><i>„Vezano uz promet, imamo suradnju s policijom, HAK-om te je djeci to puno zanimljivije jer sama pojava neke službene osobe djeci je zanimljivija, shvate ozbiljnije.“</i></p>
<p><b>3. Suradujete li s roditeljima u prevenciji kriznih događaja?</b></p> <p>Odgojiteljice navode kako u prevenciji kriznih događaja s roditeljima surađuju kroz roditeljske sastanke (informativne, komunikacijske), individualne razgovore, kroz CAP radionice. Na roditeljskim sastancima roditelje također upoznaju s pravilima ponašanja u svrhu prevencije kriznih događaja, upozoravaju ih kako moraju biti svjesni da se nezgode i nesreće mogu dogoditi. Na individualnim razgovorima rješavaju probleme konkretno vezane za neko dijete.</p>	<p><i>„Na početku svake pedagoške godine kažemo roditelju da se može dogoditi ozljeda da se može dogoditi ugriz, da se može bilo što dogoditi jer grupe su velike, djece je puno. Većina roditelja je susretljiva po tom pitanju.“</i></p> <p><i>„Surađujemo s roditeljima putem obavještanja o kućnom redu, pravilima ponašanja u vrtiću, dolazaka, odlazaka i mjerama sigurnosti.“</i></p> <p><i>„S roditeljima isto razgovaramo o kućnom redu, pravilima ponašanja, kako, na koji način i da oni razgovaraju sa svojom djecom kako se u vrtiću treba ponašati.“</i></p> <p><i>„Naravno, putem oglasne ploče, putem roditeljskih sastanaka i putem individualnih razgovora, razgovorima na vratima, iako to najmanje prakticiram, ako postoji neka krizna situacija pozovem roditelja na individualni razgovor.“</i></p> <p><i>„S roditeljima se također provode CAP radionice ali to je baš za onu djecu koja idu u školu.“</i></p>

Pitanja i sažeti odgovori	Točni navodi, primjeri
<p><b>Jeste li dosad imali iskustva da morate obavijestiti roditelje o kriznoj situaciji u kojoj je sudjelovalo njegovo dijete? Kakav je bio Vaš pristup? Koliko Vam je bilo stresno odraditi takva razgovor?</b></p> <p>Dvije odgojiteljice izjavile su kako se nisu srele s time da baš one moraju obavijestiti roditelja da se njihovo dijete našlo u kriznoj situaciji. Ostale odgojiteljice navode da su roditelje morale obavijestiti o tome da se dijete povrijedilo, da ga je neko drugo dijete udarili, ili o nekoj drugoj kriznoj situaciji.</p> <p>Odgojiteljice navode kako u takvim razgovorima nastoje biti mirne i staložene, imati miran ton glasa, ne izazivati paniku.</p> <p>Uglavnom sve odgojiteljice navode kako je takav razgovor s roditeljima stresan, jer se ne zna kako će roditelj reagirati, hoće li kriviti odgojitelji ili ustanovu, kakav će imati pristup.</p> <p>Jedna odgojiteljica navela je kako sve ovisi o tome kakav odnos sagradiš s roditeljem, ako ih doživljavaš kao partnera u odgoju njihova djeteta i ako roditelji osjete koliko je njihovo dijete važno, tada nije problem prenijeti loše događaje jednako tako kako i dobre.</p> <p>Odgojiteljica koja je ujedno ravnatelj te ima dugogodišnji staž u dječjem vrtiću također tvrdi kako joj razgovor s roditeljima, odnosno</p>	<p><i>„Nisam se srela s tim da moram nazvati roditelja i obavijestiti o tome da se dijete našlo u kriznoj situaciji.“</i></p> <p><i>„Do sad nisam morala kontaktirati roditelja da je njegovo dijete bilo u nekoj kriznoj situaciji.“</i></p> <p><i>„Stresno je razgovarati s roditeljem ali nastojim taj stres držati za sebe.“</i></p> <p><i>„Morala sam obavijestiti roditelja o ozljedi. Bilo mi je stresno jer ne znam kako će roditelj reagirati. Srce mi je lupalo i prije nego se netko uopće javio. Razmišljala sam kako pristupiti roditelji i kako mu reći da mu se dijete ozlijedilo a da roditelj ne pomisli odmah na najgore. Stresno je kako zapravo lijepo obaviti taj razgovor a da roditelj nije odmah u panici.“</i></p> <p><i>„Nije mi stresno javiti roditelju da se dijete našlo u kriznoj situaciji. Ako si napraviš takvu priču i roditelj osjeti da si ti njemu bitan i važan, ako razmjenjujete informacije, ako Vam je prvenstveno briga o tom djetetu, to roditelj osjeti. Moraš naći onaj „trigger“ svakom roditelju, i kada ga nađeš, onda je to ok, onda možeš loše situacije prenijeti jednako tako kao i dobre.“</i></p> <p><i>„S ovim iskustvom ništa mi više nije stresno. Nastojim s ja-porukama ići. Prvo sebe umiriti a nakon toga s roditeljima obaviti kvalitetan</i></p>

Pitanja i sažeti odgovori	Točni navodi, primjeri
obavješćavanje roditelja o kriznoj situaciji nije stresan.	<i>razgovor koji se bazira na svim znanstvenim dostignućima koje ja znam u okviru mojih mogućnosti.“</i>

### 5.3.3. Utjecaj kriznih događaja na odgojitelje

Treći istraživački problem odnosio se suočavanje odgojitelja sa kriznim situacijama te na kompetencije i osobine koje odgojitelji trebali imati kako bi se lakše suočavali s kriznim događajima. Odgovori odgojiteljica sažeto su prikazani u sljedećoj tablici.

Sažeti odgovori	Točni navodi, primjeri
<p><b>1. Kako na Vas utječu krizni događaji u vrtiću? Možete li se nositi s time? Utječu li krizni događaji na privatni život?</b></p> <p>Sve odgojiteljice navode kako se mogu nositi s kriznim događajima.</p> <p>Osam odgojiteljica napomenulo je da se mogu nositi s kriznim događajima, ali da svakodnevno nose posao doma, u smislu razmišljanja što su taj dan mogle učiniti drugačije kako bi spriječile određene situacije.</p> <p>Jedna odgojiteljica navodi kako joj je dosadašnje iskustvo i praksa pomoglo da se lakše nosi s kriznim događajima i da ne razmišlja o poslu kod kuće.</p> <p>Odgojiteljice se uglavnom osjećaju krive, zapitkuju se jesu li mogle prevenirati da se takve stvari ne dogode, jesu li mogle spriječiti da se povreda ne dogodi.</p> <p>Jedna odgojiteljica navodi kako se može nositi s kriznim događajima i da posao ne utječe na njen privatni život jer događaji koji se dogode na poslu tamo i ostaju.</p>	<p><i>„Mogu se nositi s kriznim događajima, to je sve i praksa i stav.“</i></p> <p><i>„Mogu se nositi s kriznim događajima u vrtiću ali ne mogu reći da ne utječu na mene. Svoj posao gotovo svakodnevno nosim doma. Često još u autu razmišljam, pa kada stignem kući znam razmišljati jesam li dobro postupila, jesam li trebala drugačije.“</i></p> <p><i>„Ako mi se dogodi nešto jako stresno na poslu, to prenesem i na svoju obitelj, o tome razmišljam. Ponekad mi se desi da i sanjam događaje iz vrtića ili ne mogu zaspati te pokušavam sama sa sobom pronaći rješenje za neku situaciju.“</i></p> <p><i>„Posao mi ne utječe na privatni život, na poslu sam jedno, kod kuće drugo.“</i></p>

Sažeti odgovori	Točni navodi, primjeri
<p>Odgoviteljica s dugogodišnjim iskustvom rada u vrtiću govori o nepoželjnim posljedicama izloženosti kriznim događajima u vrtiću, unatoč uspješnom rješavanju.</p>	<p><i>„Ja se nosim ali sve više imam glavobolje. Odgovitelj sam pred penziju i ja reagiram s glavoboljama. Ne mora biti neka strašna krizna situacija, ako je meni taj da naporan dan bio, ja sve više vidim da, ja nema razloga, nemam dijagnoze, obišla sam sve, fizički sam sve pregledala, ali vidim da reagiram s glavoboljom.“</i></p>
<p><b>2. Prema Vašem iskustvu, što Vam najviše pomaže u suočavanju s kriznim događajima?</b></p> <p>Kao pomoć pri suočavanju s kriznim događajima odgojiteljice su najčešće navodile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Razgovori s kolegicama</li> <li>• Promišljanje o vlastitom radu</li>   <li>• Dobra priprema za svakodnevni rad s djecom</li>   <li>• Tjelesne aktivnosti za otpuštenje stresa, meditacija</li>   <li>• Dosadašnje iskustvo</li> </ul>	<p><i>„Najviše mi pomaže razgovor s kolegicama, kada čujem kako su one riješile neku kriznu situaciju ili su doživjele visoku razinu stresa.“</i></p> <p><i>„Pomaže mi da promišljam o sebi i način na koji djelujem te me to smiruje.“</i></p> <p><i>„Pomažu mi moji obrasci ponašanja, koje ja imam u sebi, recimo kad mislim o nekoj situaciji kako bi trebalo reagirati u određenoj situaciji pa si onda posložim u glavi kako bi to trebalo izgledati.“</i></p> <p><i>„Već sam prije rekla da izbjegnemo krizne situacije ti pomaže dobra priprema za rad.“</i></p> <p><i>„Radim neke tjelesne aktivnosti kako bi se stres eliminirao. To na mene djeluje relaksirajuće i stvarno pomaže.“</i></p> <p><i>„Meditacija mi pomaže, više ići u prirodu, na taj način sebe očistiti, svoju emocionalnu energiju, da nije panika, da te negativne emocije ne izlaze van kad zapravo ne bi trebale. Šetnje, naći svoj neki mir.“</i></p> <p><i>„Najviše mi pomaže iskustvo. Sjećam se sebe na početku radnog staža, nisam imala iskustva, nisam znala kako, na koji način. Ipak mi je dosadašnje iskustvo pomoglo da se suočim i drugačije reagiram.“</i></p>

Sažeti odgovori	Točni navodi, primjeri
<p><b>Smatrate li se kompetentnim u rješavanju kriznih događaja? Što bi Vam još moglo pomoći da se osjećate sigurnije u takvim situacijama?</b></p> <p>Sve odgojiteljice navele su kako se osjećaju kompetentnima za suočavanje s kriznim događajima.</p> <p>Kako bi se osjećale još sigurnije u kriznim situacijama, kao pomoć odgojiteljice navode sljedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protokol postupanja u kriznim situacijama (navode odgojiteljice koje nisu upoznate sa protokolom postupanja u kriznim situacijama)</li> <li>• Podrška radnih kolegica, stručnog tima i ravnatelja</li> <li>• Obnavljanje znanja pružanja prve pomoći i slično</li> <li>• Rad na sebi, proučavanje literature, usvajanje novog znanja</li> <li>• Stručni tim u vrtiću</li> <li>• Iskustva drugih ljudi</li> <li>• Razgovori sa stručnom službom u vrtiću kako bi se riješile osjećaja krivnje.</li> </ul>	<p><i>„Da se osjećam sigurnije stvarno bi mi pomogao protokol, jer sada kada razmišljam o tome, ne bih zaista znala kako reagirati u nekim situacijama.“</i></p> <p><i>„Da se osjećam sigurnije stvarno bi pomogao pisani protokol, da postoji neka pisana špranca, recimo za taj primjer ugriza djeteta da točno na papiru piše kako trebam postupati, na primjer: zvati stručnu službu, zvati roditelje, napisati zapisnik. To je sigurnost, to je ono što morate napraviti.“</i></p> <p><i>„Osjećam se sigurnije kada mi netko potvrdi moja razmišljanja i pruži podršku.“</i></p> <p><i>„Da se osjećam sigurnije, zaista bi pomoglo da češće obnavljaju znanja prve pomoći i slično.“</i></p> <p><i>„Da se osjećam sigurnije pomažu mi iskustva drugih ljudi, neke edukacije bi dobrodošle jer ako ništa drugo, podsjetite te na neke stvari koje si zaboravio, čuješ dobre stvari, kako se netko nosi sa tim nekim situacijama, tuđa iskustva i slično.“</i></p> <p><i>„...da se osjećam još sigurnije može mi pomoći rad na sebi, proučavanje literature, usvajanje novog znanja.“</i></p> <p><i>„Da se osjećam još sigurnije pomogao bi mi psiholog i defektolog u vrtiću, jedan stručnjak takvog profila za predškolsku djecu.“</i></p>

Sažeti odgovori	Točni navodi, primjeri
<p><b>Prema Vašem iskustvu, koje su najvažnije osobine odgojitelja za suočavanje s kriznim situacijama?</b></p> <p>Kao najvažnije osobine odgojitelja za suočavanje s kriznim događajima odgojiteljice navode slijedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smirenost</li> <li>• Sigurnost u sebe (samopouzdanje)</li> <li>• Ulaganje u znanje</li> <li>• Prisnost i suosjećajnost (empatija)</li> <li>• Komunikativnost (dobra komunikacija sa roditeljima)</li> <li>• Pozitivno razmišljanje</li> <li>• Otvorenost za krizne događaje</li> <li>• Dosljednost u rješavanju istih kriznih događaja</li> <li>• Odgovornost</li> </ul>	<p><i>„Smirenost, pokušati biti smiren...Sigurnost u sebe, ulaganje u znanje, praksu, jer tako podižeš samopouzdanje jer tako znaš što radiš, kako radiš jer lakše reagiraš u određenim situacijama je imaš iskustvo i znaš kako reagirati. Prisnost i suosjećajnost su isto važna osobina pogotovo u prenošenju događaja roditeljima jer je roditeljima važna suosjećajnost i empatija.“</i></p> <p><i>„Da odgojitelj pozitivno razmišlja, da pozitivno gleda na događaje. Odgojitelj treba biti kompetentan, miran, možda i ta otvorenost za prihvaćanje kriznih događaja.“</i></p> <p><i>„Još bih istaknula dosljednost, kada se krene u to, da si dosljedan u tom rješavanju i da pronadeš rješenje te krizne situacije i da se sve to na kraju dobro riješi.“</i></p> <p><i>„Svoj posao morate voditi odgovorno, morate preuzeti odgovornost za tu djecu, ostvariti suradnju s roditeljima, morate se educirati, nadograđivati znanje, informirati se, pitati što vas zanima i učiti i učiti, stalno neke nove stvari.“</i></p> <p><i>„Prvo, odgojitelj mora imati jako puno samopouzdanja i mora biti siguran u ono što radi i kako radi. Odgojitelj mora čvrsto stajati na nogama, ne da misli da savršeno obavlja svoj posao, ali da zna što radi i zašto radi. To je najbitnije.“</i></p>

## 5.4. Rasprava

Provedenim istraživanjem dobiven je detaljan uvid u odgojno-obrazovnu praksu kroz mišljenja i iskustva odgojiteljica o suočavanju s kriznim događajima. U skladu s postavljenim ciljevima istraživanja utvrđeno je na koji način odgojiteljice

razlikuju stresne od kriznih situacija, koje aktivnosti u prevenciji kriznih događaja s roditeljima i djecom provode, primjenjuju li protokole postupanja u svome radu te kako se odgojitelji suočavaju s kriznim događajima te koje kompetencije smatraju potrebnima za suočavanje s kriznim događajima.

### Stresne i krizne situacije u vrtiću

Kao stresne situacije odgojiteljice navode manje ozljede djece, razgovore s roditeljima o ozljedama djece, suradnju s kolegicama, roditeljske zahtjeve, konflikte djece, veliki broj djece, raskorak u kućnom i vrtićkom odgoju, period prilagodbe te temperament i živahnost djece. To se u značajnoj mjeri preklapa sa zaključkom Kellyja i Berthelsena (1997; prema Živčić-Bećirević, Smojver-Ažić, 2005) da odgojitelji smatraju stresnim u svom radu zadovoljavanje potreba djece, suočavanje s poslovima izvan profesionalne domene, zadovoljavanje svojih osobnih potreba, stalno prilagođavanje promjenama predškolskog kurikuluma, interakciju i komunikaciju s roditeljima djece u vrtiću na svakodnevnoj razini (kod dovođenja, odvođenja djeteta), interpersonalne odnose (odnosi s kolegama, nadređenima) te vremenski pritisak. Također, možemo uočiti kako se dobiveni rezultati mogu svrstati u četiri kategorije koje Bećirević i Smojver-Ažić (2005.) navode kao najveće izvore stresa kod odgojitelja: međuljudske odnose (odnosi s kolegama, stručnom službom vrtića te nadređenima), zatim odnose i suradnju s roditeljima, neposredan rad s djecom (odnosi se na problematičnu djecu u skupini) te uvjete rada.

Kao karakteristične krizne situacije koje se događaju u vrtiću Hitrec (2007.) navodi bijeg djeteta iz vrtića, dolazak pijanog roditelja po dijete te teške povrede djece. U ovom istraživanju odgojiteljice su navele događaje koje se mogu svrstati u navedene tri kategorije (povrede djece, bijeg djeteta, roditelj koji dolazi u alkoholiziranom stanju), uz još jednu kategoriju kriznih situacija, a to je izrazito agresivno ponašanje djeteta.

Odgojiteljice jasno razlikuju stresne i krizne događaje i iz njihovih odgovora se može razabrati kako su stresne situacije nešto s čim se svakodnevno suočavaju, dok su krizne situacije rijetke, ali vrlo intenzivne i u pravilu zahtijevaju dodatne resurse kako bi se prevladale. U obje vrste situacija, odgojiteljice ističu kako je potrebno biti smiren kako bi se dalje moglo što učinkovitije djelovati. Podrška kolegica također im je važna i u stresnim i u kriznim situacijama jer na taj način vide da nisu same u

određenim situacijama. Ipak, navode kako stresne događaje uglavnom rješavaju same dok krizni događaji često zahtijevaju aktivnu uključenost drugih kolegica ili stručne službe kako bi se mogli uspješno razriješiti.

Kao načine rješavanja stresnih situacija odgojiteljice navode kako je važna dobra priprema za rad te priprema u smislu posebnog potpisa roditelja za određene zahtjeve kako bi se dodatno osigurale. U slučaju agresivnog ponašanja djeteta, odgojiteljice dijete izdvajaju iz situacije kako bi se primirilo te obavljaju razgovor s njime.

U suočavanju s kriznim događajima odgojiteljice navode kako im je potrebna dodatna pomoć, posebno u slučaju teže povrede, tada kontaktiraju ravnateljicu ili alarmiraju druge kolegice. Odgojiteljice koje imaju stručnu službu u ustanovi navode kako imaju pomoć stručnog tima u suočavanju s kriznim događajima, ako ne baš u toj određenoj situaciji, onda kasnije, stručni tim im pomaže razgovorima. Krizne situacije najčešće zahtijevaju trenutačnu reakciju te ponekad nema vremena za traženje pomoći. Primjerice u slučaju bijega djeteta jedna je odgojiteljica morala sama uhvatiti djecu koja su krenula prema izlazu te nakon toga obaviti razgovor s njima i s njihovim roditeljima. U slučaju kada je došao pijan roditelj po dijete, odgojiteljice su kontaktirale drugu moguću osobu koja može doći po dijete te tako osigurale da dijete ne predaju osobi koja je pod utjecajem alkohola i na taj način riješile kriznu situaciju.

Možemo zaključiti da je provedenim istraživanjem utvrđeno da stresne situacije odgojiteljice razlikuju od kriznih situacija. Strese situacije su za njih one svakodnevne situacije, npr. konflikti među djecom, razgovori s roditeljima, suradnja s kolegicama, promjene odgojitelja i slično. Kao što je Arambašić (2000) istaknula da su pojedinci na poslu svakodnevno izloženi događajima kojih ih uznemiruju te ih procjenjuju ugrožavajući, tako i odgojitelji doživljavaju stres na svom poslu. No, za razliku od stresnih situacija krizne situacije doživljavaju kao nešto teže, nesvakidašnje, što se podudara s onim što Hitrec (2007) ističe da su krizni događaji u vrtiću rijetki, ali se mogu dogoditi, a zahtijevaju hitno reagiranje i stabiliziranje situacije od strane odgojitelja i drugih profesionalaca u dječjem vrtiću. Hitrec (2007) od kriznih događaja u vrtiću navodi bijeg djeteta, dolazak pijanog roditelja po dijete, požar u vrtiću, zlostavljanje djeteta što se podudara s onim što su odgojiteljice istaknule kao krizne događaje a to su: povrede djece, bijeg djeteta, agresivnost djece te dolazak pijanog roditelja po dijete.



## Prevenција kriznih događaja te protokoli postupanja

Izrada sigurnosno zaštitnih programa te protokoli postupanja u kriznim situacijama inicirana je od strane Ministarstva obrazovanja, znanosti i športa i svi vrtići bi trebali izrađivati takve programe pripadajućim protokolima postupanja u kriznim situacijama, a sve u svrhu sprječavanja kriznih situacija i pripreme za iste (Stojnović i Vidović, 2007). Kada se u Google tražilicu upiše „protokoli postupanja u kriznim događajima u vrtiću“, može se vidjeti kako gotovo svaki vrtić ima izrađene sigurnosno-zaštitne i preventivne programe. Cilj tih programa je spriječiti moguće krizne situacije i za njih se pripremiti. Ti programi štite pravo djece na zaštitu i sigurnost (Stojnović i Vidović 2007). Uglavnom svaki vrtić ima izrađen takav program no pitanje je jesu li zaista svi odgojitelji upoznati s njime. Zbog toga je dio provedenog istraživanja bio ispitati jesu li odgojitelji upoznati sa protokolima postupanja u kriznim situacijama. Provedenim istraživanjem dobiveni su rezultati u kojima je vidljivo da nisu sve odgojiteljice upoznate s protokolima postupanja. Tri odgojiteljice navode kako nisu upoznate s protokolima postupanja u vrtićima u kojima rade. Ako i protokoli postoje, one nisu upoznate s njima. Neke odgojiteljice istaknule su kako imaju ispisane brojeve telefona hitnih službi i drugih stručnih osoba koje trebaju kontaktirati u slučaju izvanredne situacije te to smatraju protokolima postupanja. Jedna odgojiteljica posebno ističe kako je taj protokol postupanja u kriznim događajima preopširan i da bi bilo poželjno da se protokoli skrate kako bi se točno znalo kako postupiti u kriznoj situaciji jer u trenutku događaja ne postoji vrijeme u kojem se može čitati kako postupiti već treba reagirati odmah. Jedna odgojitelja navodi kako ne zna da postoji protokol postupanja, ali da zna da drugi vrtići imaju knjigu u koju zapisuju krizne događaje koji su se dogodili, a ta knjiga pomaže ostalima kako bi znali kako postupiti u situaciju koju su neki već prošli. Odgojiteljica koja je ujedno i ravnateljica ističe da je ona postavila protokol koji se temelji na usmenom dogovoru postupanja i ne postoji pisani protokol.

Također, odgojiteljima je postavljeno pitanje jesu li upoznati i s kriznim timom u vrtiću. Formiranje kriznih timova u vrtiću značilo bi pripremiti se za krizne događaje, a u taj krizni tim trebala bi ući ravnateljica, stručna suradnica ili suradnice, zdravstveni voditelj, nekoliko odgojiteljica (Hitrec, 2007). Provedenim istraživanjem dobiveni su rezultati u kojima je samo jedna odgojiteljica istaknula da u njihovom vrtiću postoji krizni tim te da ga čine ravnateljica, njezina zamjenica te odgojiteljica koja je

educirana za pružanje prve pomoći. Sve ostale odgojiteljice navele su da ne postoji formiran krizni tim u njihovom vrtiću.

Osim toga, kako je osim učinkovitog razrješavanja kriznih situacija, važno raditi i na prevenciji takvih situacija, od odgojitelja se nastojalo saznati kako se pripremaju na moguće krizne događaje, odnosno rade li preventivno s djecom i s roditeljima. Rezultati istraživanja upućuju da u prevenciji kriznih događaja odgojiteljice surađuju i s roditeljima i s djecom. S djecom provode aktivnosti vezane najviše za postavljanje pravila ponašanja, razgovore o poželjnim i nepoželjnim ponašanjima te vježbe evakuacije s djecom. Također navode kako djeca prolaze CAP (*Child Assault Prevention*) radionice koje se najčešće provode za djecu predškolske dobi. CAP je program primarne prevencije zlostavljanja koji osnažuje djecu u sprječavanju napada od strane vršnjaka, nepoznate osobe i napada od strane poznate odrasle osobe. Kroz CAP radionice educira se osoblje odgojno – obrazovne ustanove te se educiraju roditelji i djeca (više informacija o CAP radionicama može se naći i na web stranici [www.udrugaroditeljkapk.hr](http://www.udrugaroditeljkapk.hr)).

Navedeno se donekle poklapa sa onim što su Kožul i Car istaknule (2007), a to je da je s djecom potrebno razgovarati o njihovom postojećem znanju, upoznati ih s opasnim predmetima i situacijama, podučiti ih kako se mogu odgovorno ponašati i izbjegavati opasne situacije te kako postupiti u takvim situacijama. S roditeljima odgojiteljice surađuju kroz roditeljske sastanke (informativne, komunikacijske), individualne razgovore, također kroz CAP radionice. Gunc (2007) navodi kako je važno roditelja više informirati o opasnostima, educirati ih, aktivno uključiti u vrtić te osigurati savjetovalište za roditelje. Može se reći da se dobiveni rezultati poklapaju s navedenim jer se s ciljem veće informiranosti radi na individualnim razgovorima i roditeljskim sastancima, educira ih se kroz CAP radionice. Jedino što odgojiteljice nisu navele aktivnu uključenost roditelja u odgojno obrazovni rad te savjetovalište za roditelje.

#### Utjecaj kriznih događaja na odgojitelje

Prema rezultatima ovog istraživanja, ono što odgojiteljima pomaže u suočavanju s kriznim događajima su razgovori s kolegicama, promišljanje o vlastitom radu, dobra priprema za svakodnevni rad s djecom, tjelesne aktivnosti za otpuštanje stresa, meditacija, dosadašnje iskustvo. Prema podjeli strategija suočavanja sa stresom prema kriteriju kada ih koristimo (Arambašić, 2000) može se reći da odgojiteljice

koriste strategiju pomoći kolegice tek kada situacija prođe (razgovaraju s kolegicama kada situacija prođe). Isto tako, to suočavanje može se svrstati u kategoriju mijenjanja stresora prema podijeli s obzirom na opći cilj u koju spadaju promjena stresora, prihvaćanje situacije i izbjegavanje situacije (Arambašić, 2000), zato što kroz razgovor s kolegicama odgojiteljice znaju kako drugi reagiraju i tako sljedeći put mogu promijeniti stresor. Promišljanje o vlastitom radu također spada u kategoriju strategija koje koristimo nakon što događaj prođe. Dobra priprema za rad može se svrstati u kategoriju izbjegavanja stresora jer dobrom pripremom za rad izbjegavaju se moguće stresne situacije. Tjelesne aktivnosti za otpuštanje stresa te meditacija također se mogu svrstati u kategoriju načina suočavanja sa stresom koje koristimo kad situacija prođe jer nakon stresne situacije radimo nešto kako bi se riješili tog stresa. Strategija korištenja dosadašnjeg iskustva u rješavanju stresnih situacija se može svrstati u sve tri kategorije, mijenjanje stresora, prihvaćanje situacije i izbjegavanje stresnih situacija zato što će odgojitelj na temelju svog iskustva, vrsti događaja i osobinama ličnosti koristiti jedan o tih načina. Da bi se osjećale sigurnije u suočavanju s kriznim situacijama odgojiteljice navode kako bi im pomogli protokoli postupanja u kriznim situacijama, podrška radnih kolegica, stručnog tima i ravnatelja, obnavljanje znanja prve pomoći, rad na sebi, proučavanje literature, usvajanje novog znanja, stručni tim u vrtiću, iskustva drugih ljudi, razgovori sa stručnom službom u vrtiću kako bi se riješile osjećaja krivnje.

Sve odgojiteljice navode kako se osjećaju kompetentno u rješavanju kriznih događaja i da se mogu nositi s njima. Navele su kako se ponekad osjećaju krivima i razmišljaju jesu li mogle prevenirati da se ne dogodi neka krizna situacija. Jedna odgojiteljica govori o nepoželjnim posljedicama izloženosti kriznim događajima u vrtiću (glavobolja), dok druga navodi kako joj je dugogodišnje iskustvo pomoglo da se s kriznim događajima lakše nose. Da bi se odgojiteljice osjećale još sigurnije navele su kako bi im pomogao protokol postupanja u kriznim situacijama da točno znaju kako postupiti u određenoj situaciji što se poklapa s onime što navodi Pokos (2007) o tome kako trebaju izgledati protokoli postupanja u kriznim situacijama. Oni trebaju točno opisivati postupanje u kriznim situacijama, a odnosi se na: predaju i preuzimanje djece, potencijalni bijeg djeteta iz vrtića, boravak djece na svježem zraku, boravak djece u sobi dnevnog boravka, povrede i ozljede, postupanje u slučaju nasilja u obitelji, postupanja kod razvoda roditelja djece i slično. Odgojiteljice nadalje navode kako bi im pomogla podrška stručnog tima, ravnatelja i radnih kolegica. Također navode kako

bi im pomogli razgovori sa stručnim timom kako bi se riješile osjećaja krivnje što se podudara s onim što je Hitrec (2007) istaknula, a to je da je važno brinuti za djelatnike vrtića i osigurati im pomoć u slučaju kriznih događaja. Dalje su kao pomoć istaknule edukaciju, odnosno rad na sebi, proučavanje literature što je također Hitrec (2007) istaknula kao važnu stavku brige o zaposlenima u prevenciji kriznih događaja. Navele su još iskustva drugih ljudi te obnavljanje znanja prve pomoći kao pomoć u suočavanju s kriznim događajima. Od potrebnih kompetencija za suočavanje s kriznim događajima odgojiteljice su navele smirenost, sigurnost u sebe (samopouzdanje), ulaganje u znanje, prisnost i suosjećajnost (empatija), komunikativnost (dobra komunikacija sa roditeljima), pozitivno razmišljanje, otvorenost za krizne događaje, dosljednost u rješavanju istih kriznih događaja, odgovornost.

Nakon provedenog istraživanja smatram kako bi se više toga moglo učiniti kako bi se krizni događaji u vrtiću sveli na minimum te kako bi se što učinkovitije razriješile one situacije koje se ipak dogode. Prvenstveno je potrebno na odgojiteljskim vijećima i radnim dogovorima odgojitelje upoznati sa sigurnosno zaštitnim programima u ustanovama u kojima rade te protokolima postupanja u kriznim situacijama. Nedopustivo je da takav program postoji na papiru, a da odgojiteljice nisu upoznate s njime. Isto tako važno je da ti protokoli postupanja budu što kraći i da daju jasne smjernice postupanja za svaku kriznu situaciju. Bilo bi dobro da u svakom vrtiću postoji krizni tim u koji bi ušla ravnateljica, stručni suradnik i nekoliko odgojiteljica. Ako neki vrtići nemaju stručni tim dovoljno je da u kriznom timu budu ravnateljica i nekoliko odgojiteljica kako bi se znalo tko poduzima korake u kriznoj situaciji. Nadalje, bilo bi poželjno barem jednom godišnje organizirati radionice i edukacije na temu sigurnosti odnosno prevencije kriznih događaja u vrtiću te kroz takve edukacije dobiti smjernice kako s roditeljima i djecom raditi na prevenciji kriznih događaja. Svakako bi bilo dobro u inicijalnom obrazovanju odgojitelja uvesti kolegij koji bi se bavio područjem sigurnosti u vrtiću i kriznim događajima kako bi odgojitelji već tada bili svjesni opasnosti i mogućih kriznih situacija te njihovih mogućih posljedica. Za vrtiće koje nemaju stručnu službu važno je osigurati barem vanjskog stručnog suradnika kojem će se odgojitelji moći obratiti u slučaju kriznog događaja, u slučaju da se odgojitelj ne može sam nositi s njime.

## 6. ZAKLJUČAK

Stres nam ulazi u svakodnevni privatni i profesionalni život. Toliko se udomaćio da nam je postao svakodnevni izgovor za naša stanja. No krizni događaji nisu toliko česti i pogađaju nas jače. Kada govorimo o kriznim događajima u vrtiću također možemo zaključiti da su puno rjeđi nego uobičajene stresne situacije. S obzirom da su odgojiteljice odgovorne za djecu suočavanje s kriznim događajima u kojem je pogođeno dijete odgojiteljice doživljavaju veoma emocionalno.

Istraživanje je pokazalo da odgojiteljice razlikuju stresne od kriznih situacija. Isto tako odgojiteljice se smatraju kompetentnima za suočavanje s kriznim događajima što je jedan dobar podatak jer veoma je važno da odgojitelj bude kompetentan i da vlada situacijom, pogotovo kada je u pitanju kriza. Istraživanje je pokazalo da je protokol postupanja u kriznim situacijama veoma važan za odgojitelje. One koje se još nisu susrele s njime osvijestile su njegovu važnost te potrebnu za njegovim postojanjem u ustanovama u kojima rade. Isto tako je istraživanje pokazalo da odgojiteljice rade na prevenciji kriznih događaja s roditeljima i djecom što je veoma važno ali ima prostora za napredak.

Kada se krizni događaj dogodi važno je odmah reagirati, zbog toga je veoma važna priprema za krizne događaje, odnosno prevencija kriznih događaja.

## Prilog

### Predložak intervjua

1. U Vašem radu ste se sigurno puno puta susreli sa stresnim situacijama u Vašoj odgojnoj skupini. Prema Vašem iskustvu, koje su stresne situacije uobičajene u odgojnoj skupini? Kako se nosite s takvim situacijama, kako ih rješavate?
2. Sigurno se se ponekad susreli i s kriznim događajima u vrtiću (npr. bijeg djeteta, povrede, pijan roditelj i sl). S kojim kriznim situacijama ste se dosad susreli? Na koji način rješavate takve situacije? Imate li u tome pomoć stručne službe vrtića? Na koji način surađujete s njima?
3. Postoji li protokol postupanja u kriznim situacijama u Vašem vrtiću? Kako on izgleda? Postoji li krizni tim u Vašem vrtiću? Ako da, tko ga čini?
4. Što Vam se čini, kako se odgojitelji mogu pripremiti na krizne situacije u vrtiću? Što od navedenog Vi koristite u svom radu? Provodite li neke aktivnosti s djecom kako bi izbjegli krizne događaje (npr. bijeg djeteta, razne ozljede)? Što mislite, tko Vam sve može pomoći u pripremi za suočavanje s kriznim situacijama?
5. Suradujete li s roditeljima u prevenciji kriznih događaja? Jeste li dosad imali iskustva da morate obavijestiti roditelje o kriznoj situaciji u kojoj je sudjelovalo njegovo dijete? Kakav je bio Vaš pristup? Koliko Vam je bilo stresno odraditi takav razgovor?
6. Kako na Vas utječu krizni događaji u vrtiću? Možete li se nositi s time?
7. Prema Vašem iskustvu, što Vam najviše pomaže u suočavanju s kriznim događajima? Smatrate li se kompetentnim u rješavanju kriznih situacija? Što bi Vam još moglo pomoći da se osjećate sigurnije u takvim situacijama? Prema Vašem iskustvu, koje su najvažnije osobine odgojitelja za suočavanje s kriznim situacijama?
8. Želite li Vi još nešto dodati, što Vam se čini važno, a što nismo obuhvatili ovim pitanjima?

## LITERATURA

1. Arambašić, L. (1996a). Stres. U J. Pregrad (Ur.), *Stres, trauma, oporavak* (str. 93-102). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
2. Arambašić, L. (1996b). Trauma. U J. Pregrad (Ur.), *Stres, trauma, oporavak* (str. 147-150). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Arambašić, L. (2012). *Psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja. Vodič kroz psihološke krizne intervencije u zajednici*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
4. Arambašić, L. (2000). Stresni i traumatski događaji i njihove posljedice. U L. Arambašić (Ur.), *Psihološke krizne intervencije* (str 11-33). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
5. Ajduković, M. (2000). Krizni događaji i kriza kao psihičko stanje. U L. Arambašić (Ur.), *Psihološke krizne intervencije* (str 33-57). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
6. Bujišić, G. (2005). *Dijete i kriza*. Zagreb: Golden Marketing- Tehnička knjiga.
7. Gunc, Z. (2007). Sigurno dijete u sigurnom okruženju. *Dijete, vrtić, obitelj: Časopis za odgoj i naobrazbu predškolske djece namijenjen stručnjacima i roditeljima*, 13(49), 16-19.
8. Lacković-Grgin, K. (2000). *Stres u djece i adolescenata- izvori, posrednici i učinci*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
9. Kožul, S. i Car, L. (2007). Sigurnost djece – odgovornost odraslih. *Dijete, vrtić, obitelj: Časopis za odgoj i naobrazbu predškolske djece namijenjen stručnjacima i roditeljima*, 13(49), 23-24.
10. Hitrec, G. (2007). Vrtić i krizni događaji. *Dijete, vrtić, obitelj: Časopis za odgoj i naobrazbu predškolske djece namijenjen stručnjacima i roditeljima*, 13(49), 7-11.
11. Oehlberg, B. (2008). *Neka bude bolje. Aktivnosti koje pomažu djeci prebroditi stres i oporaviti se od traume*. Zagreb: Ostvarenje.
12. Pavlović, Ž. i Sindik, J. (2014). Situacijsko suočavanje sa stresom kod odgojitelja. *Sigurnost: Časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini*, 56(3), 187-201.
13. Pokos, S (2007). Pripremimo se za krizne događaje. *Dijete, vrtić, obitelj: Časopis za odgoj i naobrazbu predškolske djece namijenjen stručnjacima i roditeljima*, 13(49), 20-22.

14. Stojnović, I.S.; Vidović T. (2007). Sigurnosni i zaštitni programi u dječjem vrtiću. *Dijete, vrtić, obitelj: Časopis za odgoj i naobrazbu predškolske djece namijenjen stručnjacima i roditeljima*, 13(49), 2-6.
15. Subotić, Z. (1996a). Prilagođene i neprilagođene reakcije na stres. U J. Pregrad (Ur.), *Stres, trauma, oporavak* (str. 103-105). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
16. Subotić, Z. (1996b). Zdrave i patološke reakcije na traumau. U J. Pregrad (Ur.), *Stres, trauma, oporavak*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
17. Živičić-Bečirević, i Smojver Ažič, S. (2005). Izvori stresa na poslu odgojitelja u dječji vrtićima. *Psihologijske teme* 14(2), 3-13.



## Izjava o samostalnoj izradi rada

Pod punom odgovornošću izjavljujem da sam ja Suzana Sekušak, studentica diplomskog studija Rani i predškolski odgoj i obrazovanje na Učiteljskom fakulteta u Zagrebu, diplomski rad pod naslovom „Suočavanje odgojitelja s kriznim događajima u vrtiću“ u potpunosti samostalno izradila uz upotrebu navedene literature i konzultacija s mentoricom.

U Zagrebu, rujan 2019.