

# Stresni i krizni događaji u radu odgojitelja

---

**Dreven, Andrea**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2020**

*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:147:440642>

*Rights / Prava:* [Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International/Imenovanje-Nekomercijalno-Bez prerada 4.0 međunarodna](#)

*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**

**Andrea Dreven**

**STRESNI I KRIZNI DOGAĐAJI U RADU**  
**ODGOJITELJA**

**Diplomski rad**

**Zagreb, rujan, 2020.**

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

**Andrea Dreven**

**STRESNI I KRIZNI DOGAĐAJI U RADU ODGOJITELJA**

**Diplomski rad**

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

**Zagreb, rujan, 2020.**

## Sažetak

Posao odgojitelja složen je proces koji zahtijeva puno uloženog truda i vremena. Zbog sve većeg obujma posla odgojitelja, nepoštivanja propisanih radnih uvjeta, nesuradnje i nerazumijevanja od strane roditelja i stručnih suradnika, ali i nepredvidivih i promjenjivih uvjeta rada općenito, odgojitelji se kroz svoj rad susreću s brojnim stresnim, ali i kriznim događajima.

Prema dosadašnjim istraživanjima odgojiteljska profesija pokazala se iznimno stresnim zanimanjem. Odgojitelji zbog prirode obaveza koje imaju, počinju doživljavati svoj posao kao patnju i uzrok nezadovoljstva, što može dovesti do sindroma sagorijavanja odgojitelja. Sindrom sagorijavanja odgojitelja javlja se postepeno kao posljedica duge izloženosti profesionalnom stresu, a manifestira se kao kroničan umor, emocionalno distanciranje od djece, gubitak kontrole nad svojim ponašanjem, neorganiziranost, slabljenje motivacije za posao, očaj zbog neuspjeha, prestanak bavljenja hobijima, žaljenje na brojne bolesti.

Cilj istraživanja bio je utvrditi s kojim se stresnim i kriznim događajima susreću odgojitelji u svome radu te usporediti načine suočavanja koje koriste kako bi se nosili s njima. Provedeno je istraživanje u tri dječja vrtića u gradu Varaždinu. U istraživanju je sudjelovalo 10 odgojitelja. U svrhu provedbe istraživanja koristio se kvalitativan pristup prikupljanju i analizi podataka. Podaci su dobiveni putem polustrukturiranog intervjua. Rezultati istraživanja pokazuju s kojim se stresnim i kriznim događajima odgojitelji susreću, kako reagiraju na njih, koja su ključna obilježja stresnih i kriznih događaja, na koje načine se suočavaju s njima te tko im u tome pomaže. Rezultati istraživanja su pokazali kako se odgojitelji češće susreću sa stresnim situacijama (s nekim situacijama i svakodnevno), dok se krizne situacije događaju rjeđe. Bez obzira na težinu situacije koja se dogodi, odgojitelji se trude pronaći najbezbolnije rješenje za sve.

**KLJUČNE RIJEČI:** stres, krizni događaj, sindrom sagorijavanja, posao odgojitelja

## **Summary**

The job of a preschool teacher is a complex process that requires a lot of effort and time. Due to the growing workload of preschool teachers, non-compliance with prescribed working conditions, non-cooperation and misunderstanding by parents and professional associates, but also unpredictable and changing working conditions in general, preschool teachers face many stressful and crisis events through their work.

According to earlier researches, the preschool teacher profession has proven to be an extremely stressful occupation. Preschool teachers, due to the nature of their responsibilities, begin to experience their work as suffering and a cause of dissatisfaction, which can lead to preschool teacher burnout syndrome. Preschool teacher burnout syndrome occurs gradually as a result of long exposure to occupational stress, and manifests itself as chronic fatigue, emotional distancing from children, loss of control over their behavior, disorganization, weakening motivation for work, despair due to failure, cessation of hobbies, suffering from many diseases.

The aim of the research was to determine which stressful and crisis events preschool teachers encounter in their work and to compare the ways of coping with stress. The research was conducted in three kindergartens in the city of Varaždin. Ten preschool teachers participated in the research. For the purpose of conducting the research, a qualitative approach to data collection and analysis was used. Data were obtained through a semi-structured interview. The results of the research show which stressful and crisis events preschool teachers encounter, how they react to them, what are the key features of stressful and crisis events, how they deal with them and who helps them in this. The results of the research showed that preschool teachers encounter stressful situations more often (with some situations on a daily basis), while crisis situations occur less often. Regardless of the severity of the situation that occurs, preschool teachers strive to find the most painless solution for all.

**KEY WORDS:** stress, crisis event, burnout syndrome, preschool teachers job

## **SADRŽAJ**

Sažetak .....	1
Summary .....	2
1. UVOD .....	1
1.1. STRES I STRESNE SITUACIJE .....	2
1.1.1. Znakovi stresa i načini suočavanja sa stresom.....	3
1.1.2. Profesionalni stres .....	4
1.1.3. Stres kod odgojitelja .....	6
1.2. KRIZA I KRIZNI DOGAĐAJI .....	7
1.2.1. Vrste kriza.....	7
1.2.2. Psihološke krizne intervencije .....	8
1.3. PROFESIONALNA ULOGA ODGOJITELJA .....	9
1.3.1. Osobine odgojitelja .....	11
1.3.2. Obrazovanje i profesionalno usavršavanje odgojitelja .....	12
1.3.3. Obrazovanje odgojitelja u Republici Hrvatskoj.....	12
1.3.4. Stručno usavršavanje odgojitelja – cjeloživotno obrazovanje .....	13
1.3.5. Suradnja odgojitelja i roditelja.....	14
1.4. PROFESIONALNO SAGORIJEVANJE ODGOJITELJA - SINDROM ISCRPLJENOSTI ( <i>burnout</i> ) .....	16
2. CILJ ISTRAŽIVANJA I ISTRAŽIVAČKA PITANJA .....	18
3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA .....	18
3.1. Postupak.....	18
3.2. Sudionici istraživanja .....	19
4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA .....	20
5. RASPRAVA.....	26
6. ZAKLJUČAK .....	29
7. LITERATURA.....	30
8. PRILOZI.....	33
8.1. Prilog 1. Pitanja za polustrukturirani intervju .....	33

## 1. UVOD

Odgojitelji su stručni djelatnici koji neposredno s djecom provode različite odgojno-obrazovne programe. Posao odgojitelja obuhvaća vođenje i organiziranje djelatnosti djece radi unapređivanja njihova tjelesnog, spoznajnog, društvenog i emocionalnog razvoja, stimuliranje i razvijanje njihovih interesa i mogućnosti, samopouzdanja, samoizražavanja i socijalnog ponašanja. Obaveze odgojitelja su stvaranje uvjeta za cjelovit razvoj svakog djeteta; uvažavanje i primjena novijih znanstvenih spoznaja iz područja psihologije, sociologije, pedagogije; aktivna suradnja sa stručnim timom, kolegama i roditeljima djece. Svaki odgojitelj izrađuje i vodi propisanu pedagošku dokumentaciju (godišnji plan i program, tromjesečni i mikro programi, dnevnik rada – ostvarene individualne i skupne aktivnosti djece, godišnje izvješće, program stručnog usavršavanja, dosje djeteta). Radni uvjeti u kojima radi odgojitelj (broj djece, veličina prostora vrtića, neposredan rad s djecom i dr.) propisani su *Državnim pedagoškim standardom predškolskog odgoja i naobrazbe* (Programsko usmjerenje odgoja i obrazovanja predškolske djece, 1991).

Zbog sve većeg obujma posla odgojitelja, nepoštivanja propisanih radnih uvjeta, nesuradnje i nerazumijevanja od strane roditelja i stručnih suradnika, te općenito nepredvidivih i promjenjivih uvjeta rada, odgojitelji se kroz svoj rad susreću s brojnim stresnim, ali i kriznim događajima. Kriznih događaja je relativno malo, ali zbog i svakodnevnih stresnih situacija odgojitelji mogu postati manje zadovoljni svojim poslom, češće izostajati s posla, imati više zdravstvenih problema, pokazivati tendenciju za napuštanjem svojeg poziva te biti općenito manje posvećeni svome radu, što se sve odražava i na samu djecu (Živčić-Bećirević, Smojev-Ažić, 2005).

Danas se sve više provode istraživanja na temu stresa na poslu odgojitelja i učitelja. Većina istraživanja, bez obzira na metodologiju istraživanja, nalazi slične izvore stresa u poslu odgojitelja. Autorice Živčić-Bećirević i Smojev-Ažić (2005) daju pregled istraživanja o stresu na poslu odgojitelja i učitelja, a jedno od istraživanja koje spominju je autora Kyriacou i Sutcliffe (1978) koji navode da postoji razlika između dominantno fizičkih stresora (npr. prevelik broj djece) i psiholoških stresora na poslu (npr. loši odnosi s kolegama). Kyriacou (2001; prema Živčić-Bećirević i Smojev-Ažić, 2005) glavnim izvorima stresa kod nastavnika smatra podučavanje nemotivirane djece, održavanje discipline, vremenski pritisak i zatrpanost administrativnim poslom, suočavanje s promjenama, izloženost stalnoj procjeni od strane drugih osoba, odnose s kolegama, samopoštovanje i status, administraciju i upravljanje,

konflikt uloga i slabe radne uvjete. Boyle, Borg, Falzon i Baglioni (1995; prema Živčić-Bećirević i Smojev-Ažić, 2005) navode teškoće u provođenju discipline s djecom, probleme u organizaciji vremena, prepoznavanje profesionalnih potreba i slabe odnose s kolegama izvorima stresa. Autorice Živčić-Bećirević i Smojev-Ažić (2005) izvorima stresa navode i vremenske zahtjeve, velike odjele, problematičnu djecu, loše odnose među kolegama, neodgovarajuće radne uvjete, nedovoljna primanja, neodgovarajući sustav nagrađivanja u radu.

Ne utječa svaka stresna ili krizna situacija isto na svakog odgojitelja, to ovisi o različitim pedagoškim i psihološkim znanjima, osobnosti, životnom stilu, preferencijama odgojitelja i dr. Važno je da odgojitelj upozna sebe i svoje „jače strane“, da prihvaća cjeloživotno obrazovanje kako bi se što bolje nosio sa stresnim i kriznim događajima te tako pomogao i sebi i djeci.

### *1.1. STRES I STRESNE SITUACIJE*

Pojam stresa najprije se koristio u području inženjerske tehnologije te je označavao vanjsku silu koja djeluje na neki predmet i izaziva umor materijala. Fiziolog, Hans Selye, je 1936. godine uveo pojam stresa u znanost o čovjeku. Stres se tumačio kao tjelesne, fiziološke reakcije organizma na štetne podražaje iz okoline te kao konkretni događaji koji su uvijek stresni za ljude. Suvremeni model stresa su 1966. godine postavili Richard S. Lazarus i njegovi suradnici. Lazarus je „predložio da se stres tretira kao organizirajući pojam za razumijevanje širokog raspona pojava koje su izuzetno važne za ljudsku i životinjsku prilagodbu“ (Lazarus i Folkman, 2004, str. 11). On stres definira kao podražaj (događaji u okolini – prirodne katastrofe, štetni okolinski uvjeti, bolesti ili otpuštanje s posla) ili kao reakciju (stanje stresa). No, još uvijek se traže prikladna pravila koja bi odredila koji podražaji izazivaju reakciju, odnosno stres (Lazarus i Folkman, 2004). Stres se danas definira kao sklop emocionalnih, misaonih, tjelesnih i ponašajnih reakcija do kojih dolazi zbog procjene događaja kao uznemirujućeg ili opasnog. Prema trajanju stres se može podijeliti na akutni (jako iznenadni stres koji priprema pojedinca na izravnu opasnost) i kronični (stres koji nastaje kao posljedica trajne izloženosti stresnoj ili stresnim situacijama – problemi na poslu, financijske poteškoće, dugotrajna napetost u međuljudskim odnosima, nezadovoljavajući posao). Prema jačini stres se dijeli na male svakodnevne stresove (svakodnevne gnjavaže), velike životne stresove (ne događaju se svakodnevno, ali se gotovo svima nekad dogode) te traumatske životne stresove (događaju se vrlo rijetko, a nekim ljudima se nikad ne dogode) (Lučanin, 2014).



Vanjski događaji koji se procjenjuju kao opasni, prijeteći ili ugrožavajući nazivamo stresorima. Razlikujemo dvije vrste stresora: događaj koji procjenjujemo opasnim za vlastiti život; život nama važnih ljudi; materijalna dobra; položaj u obitelji, društvu, zajednici; samopoštovanje te događaj za koji smatramo da može izmijeniti uobičajeni tijek našega života (Arambašić, 2000). Havelka (2002) stresore dijeli u tri skupine: fizičke stresore (npr. izloženost jakoj buci), psihološke stresore (npr. međuljudski sukobi i nesporazumi) te socijalne stresore (sukobi, krize, katastrofe koje potresaju gotovo sve ljude u nekom društvu – npr. ekonomska kriza, ratovi).

### *1.1.1. Znakovi stresa i načini suočavanja sa stresom*

Stres se kod svake osobe manifestira na drugačije načine, svatko koristi svoje strategije za suočavanje sa stresom, ali uvijek postoji reakcija na stres. Da je osoba pod stresom možemo prepoznati na temelju četiri skupine znakova: emocionalni (tuga, tjeskoba, panika, promjene raspoloženja, ljutnja, osjećaj krivnje, nemoć, bezvoljnost), misaoni (samokritičnost, zaboravljivost, rastresenost), tjelesni/fiziološki (lupanje srce, znojenje dlanova, crvenilo lica, bolovi u želucu, veće promjene u tjelesnoj težini, nesаница) te ponašajni (agresivnost, plakanje, nekontrolirani ispadi, povlačenje u sebe, lupkanje prstima po stolu). Važno je pratiti znakove stresa i kod sebe i kod drugih ljudi kako bismo mogli reagirati ispravno (Arambašić, 2000). Telebec (2014) navodi tri oblika pojavljivanja stresne reakcije: psihička (smanjena mogućnost koncentracije, teškoće u donošenju odluka, smanjena kreativnost, nervoza, osjećaj manje vrijednosti, anksioznost, tjeskoba, strah), tjelesna (bol u prsima, glavobolja, umor, iscrpljenost) te bihevioralna (ispadi bijesa i ljutnje, izbjegavanje posla, izbjegavanje suradnika).

Kakve će posljedice neka stresna situacija imati na osobu, ovisi o tome što osoba čini kako bi svladala ili lakše podnijela stres te o tome kako osoba procjenjuje situaciju. Kako bi se smanjio intenzitet stresa služimo se različitim strategijama ili načinima suočavanja sa stresom (Arambašić, 2000). Smith i suradnici (2007) navode dva glavna načina suočavanja sa stresom: suočavanje usmjereno na problem (tijekom i nakon stresne situacije osoba pokazuje nižu razinu depresije) i suočavanje usmjereno na emocije (osoba ne dopušta da negativni osjećaji prevladaju i onemoguće rješavanje problema). Autori Pavlović i Sindik (2014) navode kako spol ima ulogu u odabiru načina suočavanja sa stresom. Muškarci koriste suočavanje usmjereno na problem, a žene češće koriste suočavanje usmjereno na emocije. S obzirom na opći cilj koji želimo postići, načini suočavanja sa stresom mogu se podijeliti u tri skupine: strategije pomoću kojih nastojimo promijeniti stresor; strategije pomoću kojih

nastojimo prihvatiti situaciju kakva jest, trudeći se da je vidimo u boljem svjetlu nego u početku te strategije pomoću kojih nastojimo izbjeći stresne situacije i događaje što više možemo (Arambašić, 2000). Vizek Vidović (1996) također dijeli načine suočavanja sa stresom kao i Arambašić (2000) u tri skupine: promjena (djelovanje koje je usmjereno na uklanjanje izvora stresa), povlačenje (izbjegavanje stresne situacije) i prihvaćanje (jačanje psihičkih i fizičkih mogućnosti kako bi se lakše nosili sa stresnom situacijom). Neki istraživači podijelili su načine suočavanja u bihevioralne (tjelovježba, iskaljivanje ljutnje i traženje emocionalne potpore od prijatelja, uporaba alkohola i drugih opojnih sredstava) i kognitivne strategije suočavanja (odgađanje rješavanja problema i smanjivanje prijetnje promjenom značenja situacije) (Moos, 1988; prema Smith i sur., 2007).

Korištenje načina suočavanja sa stresom ovisi o iskustvu, znanju, vrsti događaja, o osobinama ličnosti. Ne postoji univerzalni način suočavanja sa stresom. Važno je što ranije otkriti uzročnika stresa, procijeniti stresnu situaciju te koristiti onaj način suočavanja koji je u tom trenutku najbolji i kojim će se doći do najbezbolnijeg rješenja.

Velik broj istraživanja pokazuje da postoji povezanost između načina suočavanja sa stresom i osobina ličnosti. Tako osobe visokog neuroticizma percipiraju više stresnih događaja, te se češće služe samookrivljavanjem i izbjegavanjem. Osobe visokog i niskog samopoštovanja na različite načine percipiraju događaje u životu, pa tako i stres. Neke karakteristike ličnosti koje mogu pomoći kod suočavanja sa stresom su otpornost, konstruktivno mišljenje i samoeфикаsnost (Pavlović i Sindik, 2014).

### *1.1.2. Profesionalni stres*

Stres doživljavamo u svakodnevnom životu, pa tako i na poslu. Stres na poslu može uzrokovati bolesti, neproduktivnost, osjećaj manjeg samopouzdanja u vlastite radne sposobnosti (Juras i sur., 2009). Sposobnost pojedinca da se nosi sa stresom može biti pokazatelj uspjeha i neuspjeha u nekom poslu. Stresori na poslu mogu biti fizički uvjeti rada, organizacija posla, međuljudski odnosi, prezaposlenost. „Doživljaj stresa, njegova snaga, važnost i moguće opasnosti kod svakog od nas rezultat su specifičnih doprinosa osobnog iskustva, usvojenih načina reagiranja na stres, korištenih mehanizama suočavanja sa stresom, našim sposobnostima, socijalnim okruženjem i socijalnom podrškom koju u situacijama stresa dobivamo, te ukupnim stanjem tjelesnih resursa“ (Lučanin, 2014, str. 224).

Postoji šest vrsta čimbenika koji se mogu prepoznati kao potencijalni uzroci stresa na radnom mjestu: zahtjevi (proizlaze iz radnog opterećenja, radnih postupaka i radnog

okruženja), kontrole, odnosi (promicanje pozitivnih odnosa na radu kako bi se izbjegli sukobi i neprihvatljiva ponašanja), promjene (okrenuto sadržajima kako se upravlja komunikacijom), uloge (razumiju li ljudi svoju ulogu u organizaciji i osigurava li organizacija uvjete rada bez sukoba) i podrška (uključuje hrabrenje, mogućnost raspolaganja resursima organizacije, upravu i kolege). Propusti u njima rezultiraju ugrožavanjem zdravlja, padom produktivnosti, smanjenjem osjećaja osobne dobrobiti i porastom izostanaka. Neki od općih izvora stresa na poslu su: rad u smjenama, loša plaća, loši odnosi sa suradnicima, nezadovoljstvo poslom, loša organizacija posla, preopterećenost poslom, nesposobnost za posao (Lučanin, 2014).

Kada je osoba previše izložena stresu na poslu, stres se iz jednog područja (poslovno) prenosi na drugi (privatno). Osoba postaje nezadovoljna, a to pokazuje i prema ostalim članovima obitelji/kolegama na poslu. Zato je važno na vrijeme otkriti simptome stresa. Neki od mogućih simptoma stresa na poslu su osjećaj promašenosti zanimanja, osjećaj umora i iscrpljenosti na poslu, jak umor nakon posla, česti poremećaji spavanja, učestali sukobi na poslu i obitelji, česte glavobolje i/ili probavne smetnje, davanje pozornosti vremenu (koliko je još ostalo do kraja radnog vremena). Ako se primjeti da je prisutno više ovakvih simptoma ili ako traju duže vrijeme, potrebno je uzeti odmor kako ne bi došlo do trajnih i teških posljedica za tjelesno i psihičko zdravlje (Lučanin, 2014).

Lučanin (2014) navodi da su zahtjevi aktivnog poduzimanja mjera za sprečavanje nesreća i zaštite zdravlja na radnom mjestu u europskim zemljama najčešće propisani zakonima te da ista načela vrijede za kontrolu potencijalnih uzroka stresa na poslu. Propisima je određeno da se treba štiti čovjekovo zdravlje na poslu te da se trebaju osigurati uvjeti za rad koji nisu štetni za čovjeka (nastoji se ograničiti tjedni broj radnih sati, osigurati godišnji odmor i redoviti dnevni odmor i odmori za vrijeme rada). Postoje mjere koje poslodavac mora provesti kako bi se spriječilo nanošenje štete zaposleniku (procjenjivanje rizika za zdravlje pojedinca, razvijanje i provođenje mjera kojima se kontrolira uzrok stresa, ne zahtijevanje posla za koji zaposlenik nije osposobljen, pružanje adekvatnih informacija zaposleniku). Glavni cilj prevencije stresa je umanjiti ili spriječiti stres na samom radnom mjestu djelujući na zaposlenika, posao ili na odnos između radnika i radnog mjesta. Neki od načina kako se stres na poslu može ublažiti su prijateljski raspoloženi i susretljivi suradnici, zanimljivost, korisnost i smislenost posla, mogućnost korištenja vlastitih sposobnosti na poslu, vidljivost rezultata vlastitog posla, dobra plaća, sudjelovanje u odlukama vezanim uz posao (Lučanin, 2014).

Postoje primarne, sekundarne i tercijarne strategije za upravljanje stresom na poslu. Primarna strategija je usmjerena na sprječavanje okolnosti zbog kojih nastaje stres. U sekundarnu strategiju spada razvoj vještina suočavanja, a kontrola i upravljanje sa stresom je usmjereno na čitavu organizaciju ili pojedinca. Stručna pomoć spada u tercijarnu strategiju za upravljanje stresom. Mogući su različiti oblici stručne pomoći (savjetovanje, postupci rasterećenja, supervizija, konzultacije, zajednička analiza nekog problema). Kako ne bi došlo do stresa na poslu važno je stvoriti „zdravu organizaciju“ – organizaciju koja uspijeva stvoriti ravnotežu između potreba i zahtjeva svih zainteresiranih strana (korisnika, vlasnika, zaposlenika, vlade i cjelokupne zajednice) (Lučanin, 2014).

### *1.1.3. Stres kod odgojitelja*

Odgojitelji su svakodnevno izloženi stresnim situacijama – pretjerana buka u sobi, nedovoljna rasvjeta, prevelik broj djece, prevelika količina posla, radno vrijeme odgojitelja, organizacija rada (Arambašić, 2000). Također, često se pred odgojitelje stavljaju zadaci koji mu nisu objašnjeni, odgojitelj nema mogućnosti napredovanja ili se boji da će dobiti otkaz (Ajduković, 1996).

Autori McGrath i Huntington (2007; prema Zinnser i sur., 2019) proveli su istraživanje koje je pokazalo kako polovica odgojitelja u vrtićima pate od visoke razine stresa povezanog s poslom, a kao uzrok se navodi pritisak roditelja djece, nedostatak resursa, osjećaj podcjenjenosti, dugo radno vrijeme, a mala plaća. Autorice Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić (2005) provele su istraživanje s kojim je utvrđeno da na skali od 0 do 3, odgojitelji procjenjuju svoj posao stresnim 2.36, što pokazuje da ga smatraju jako stresnim. Autori Kelly i Berthelsen (1995) kao glavne izvore stresa na poslu odgojitelja navode komunikaciju s roditeljima, doživljavanje vrtića kao čuvališta, ne pridržavanje pravila u dovođenju bolesne djece u vrtić, velik broj poslova koje trebaju istovremeno napraviti, potreba djece za individualnim pristupom, administrativni i drugi poslovi koje moraju obavljati, a nisu povezani s njihovim poslom.

Autorice Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić (2005) provele su istraživanje kako radni staž utječe na stres kod odgojitelja. Istraživanje je pokazalo da su odgojiteljice s više od 28 godina radnog iskustva osjetljivije na specifične zahtjeve posla, dok su odgojiteljice do 18 godina radnog iskustva najtolerantnije. Postoje i oni odgojitelji koji odustanu od odgojiteljske profesije, a najčešći razlozi koji dovode do toga su umor, frustracije, napetost, istrošenost, osobna ranjivost i rutina.

## *1.2. KRIZA I KRIZNI DOGAĐAJI*

Eric Lindemann i Gerald Caplan smatraju se začetnicima teorijskih spoznaja o krizi (Arambašić, 2012). Krizom i podrškom nakon kriznog događaja su se počeli baviti zbog toga što su bili intenzivno uključeni u pružanje podrške obiteljima, nakon što je zbog požara u diskoklubu Coconut Grove u Bostonu poginulo više od 400 mladih ljudi. Proučavali su procese tugovanja ožalošćenih obitelji te procese pružanja podrške nakon gubitka. Došli su do spoznaje da je krizni događaj iznenađan i/ili rijedak događaj koji djeluje uznemirujuće i stresno na većinu ljudi, a uključuje prijetnju ili doživljaj gubitka, stvarni gubitak osobe ili stvari/vrijednosti važne za pojedinca. Kada se dogodi neki krizni događaj, ljudi imaju osjećaj da ga ne mogu sami svladati uobičajenim mehanizmima suočavanja. Krizni događaj ne mora utjecati samo na pojedinca, već može utjecati i na čitavu zajednicu (Arambašić, 2012).

Kriza se definira kao „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). Krizna situacija može narušiti psihosocijalnu ravnotežu pojedinca, a uvijek znači materijalni gubitak ili gubitak na sociokulturnoj razini življenja (Bujišić, 2005).

Zajednička obilježja krize su da uvijek postoji neki kritični/krizni događaj koji može biti visoko stresan ili traumatizirajući za pojedinca, obitelj ili skupinu ljudi; krizni događaj pokreće određene reakcije koje se mogu javiti neposredno, tijekom samog događaja ili kao odgođene reakcije na taj događaj; kriza uključuje krizni događaj i razdoblje reakcija nakon njega. Postoje reakcije na krizu koje su prisutne bez obzira na oblik kriznog događaja: osjećaj gubitka kontrole; preplavljenost osjećajima i misaona smušenost; jaki osjećaji straha, tuge, bespomoćnosti, tjeskobe; nemogućnost odlučivanja i koncentracije, zaboravljanje; osoba čini besmislene radnje, tjelesno je nemirna, javljaju se teškoće sa spavanjem. Do uspješnog ili neuspješnog razrješenja krize dolazi u razdoblju od 4 do 6 tjedana (Arambašić, 2000).

### *1.2.1. Vrste kriza*

Krize se, s obzirom na obilježje, dijele prema dva kriterija. Prvi kriterij je predvidljivost/nepredvidljivost događaja koji prethodi krizi. Prema tom kriteriju razlikujemo situacijske i razvojne krize. Situacijske krize su nepredvidljive (nagli gubitak posla, požar u kojem je stradala imovina, gubitak veće količine novca). Razvojne krize se još nazivaju i krize sazrijevanja te su to predvidljive krize (odlazak odrasle djece iz obitelji, odlazak u mirovinu). Drugi kriterij podjele krize je prema intenzitetu događaja koji prethodi krizi, a

razlikujemo „šok“ krize i krize iscrpljivanja. „Šok“ krize nastaju nakon iznenadnih i snažnih stresnih ili traumatskih događaja (neočekivana smrt partnera, silovanje, prisustvovanje nasilnoj smrti ili nasilju nad drugim ljudima). Krize iscrpljivanja nastaju postupno i slikovito. Kod ove vrste krize, pojedinac se može uspješno nositi s nizom različitih stresnih situacija, ali postepeno sposobnost suočavanja s problemom slabi. Osoba može doći do stanja kada više nema dovoljno unutrašnje snage ili izvanjske podrške kako bi svladala kumulativno djelovanje stresa (Arambašić, 2000).

Caplan (1964; prema Arambašić, 2000) razlikuje pet razdoblja u razvoju krize iscrpljivanja:

1. Kod djelovanja intenzivnog stresora poremeti se ravnoteža između pojedinca i okoline, te se javljaju aktivnosti usmjerene na ponovno uspostavljanje izgubljene ravnoteže.
2. Ako se aktivnosti ne pokažu uspješnima, raste osjećaj napetosti i tjeskobe.
3. Osoba pokušava riješiti situaciju pokrećući unutrašnje i okolinske snage, iskušavajući nova rješenja.
4. Ako se i takva rješenja ne pokažu učinkovitima, bilo koja nova stresna situacija može izazvati krizu. Osoba koja je u stanju akutne krize pokazuje emocionalnu neravnotežu, dezorganizaciju ponašanja i mišljenja, tjelesno je nemirna, čini besmislene aktivnosti, dekoncentrirana je.
5. Nakon toga slijedi postupna reorganizacija, sve dok se ne uspostavi novo stanje ravnoteže s okolinom.

### *1.2.2. Psihološke krizne intervencije*

„Psihološke krizne intervencije su kratkotrajan proces pružanja podrške ljudima u krizi“ (Arambašić, 2012, str. 64). Krizne intervencije su se u sustavu prosvjete počele provoditi 1999. godine, nakon što je domar jedne zagrebačke škole bio optužen da je spolno zlostavljao pet učenica. Uz pomoć kriznih intervencija ublažavaju se i/ili rješavaju neki trenutačni problemi upotrebom osobnih, društvenih i okolinskih mogućnosti. Kod psiholoških kriznih intervencija ne smije se usmjeravati samo na emocionalnu/psihičku napetost, već treba sagledati socijalne, kulturne i materijalne činitelje jer sve to određuje kako će ljudi reagirati na krizne događaje. Ciljevi kriznih intervencija su smanjenje učestalosti i/ili intenziteta nepoželjnih ponašanja, brža uspostava normalnog funkcioniranja pojedinca i zajednice te financijska ušteda (kraća bolovanja, manje lijekova, manje izgubljenih radnih sati). Krizne

intervencije su kratke i vremenski ograničene, usmjerene su na krizni događaj i njegove posljedice, potrebno ih je provesti što brže nakon događaja te je pomagač direktivniji u pružanju podrške (Arambašić, 2012).

Krizne intervencije mogu uključivati „jednokratne razgovore sa skupinom ljudi koji su na sličan način bili zahvaćeni teškim događajem, individualne razgovore koji mogu biti jednokratni ili višekratni, edukacije o mogućem tijeku postojećih psihičkih reakcija, oporavku, strategijama samopomoći i načinima pružanja međusobne podrške unutar određene zajednice, izravnu podršku u praktičnim pitanjima, telefonske konzultacije, upućivanje na psihološko savjetovanje ili psihoterapiju i praćenje stanja“ (Arambašić, 2012, str. 64-65).

Kada određena zajednica ne može funkcionirati kako treba potrebna je krizna intervencija. Zato postoje edukacije, kako bi što više stručnjaka bilo osposobljeno za pružanje adekvatne psihološke krizne intervencije. Primjeri kriznih događaja kada se krizna intervencija provodi su: prometna nesreća, smrt zbog zdravstvenih razloga, samoubojstvo, ubojstvo, silovanje, nesretni slučaj, otmica. Krizni događaji nisu tako česti, pa krizne intervencije nisu svakodnevne, ali bitno je da osobe koje se nađu u kriznoj situaciji znaju da se imaju kome obratiti za pomoć.

### *1.3. PROFESIONALNA ULOGA ODGOJITELJA*

Prema članku 26. *Državnog pedagoškog standarda predškolskog odgoja i naobrazbe* (2008) „odgojitelj je stručno osposobljena osoba koja provodi odgojno-obrazovni program rada s djecom predškolske dobi i stručno promišlja odgojno-obrazovni proces u svojoj odgojno-obrazovnoj skupini“. Posao odgojitelja je da planira, programira i vrednuje odgojno obrazovni rad; prikuplja, izrađuje i održava sredstva za rad s djecom; vodi brigu o funkcionalnom i estetskom uređenju prostora; radi na zadovoljenju potreba djece i njihovih razvojnih zadaća; potiče individualni razvoj djeteta; vodi dokumentaciju o djeci i radu; zadovoljava stručne zahtjeve organizacije; surađuje s roditeljima, stručnjacima i stručnim timom te u suradnji s drugim članovima stručnog tima osigurava inkluziju za djecu s posebnim odgojno-obrazovnim potrebama. U neposrednom radu s djecom odgojitelj treba provesti 27,5 sati tjedno, a ostale poslove u sklopu satnice do punoga radnoga vremena (*Državni pedagoški standard predškolskog odgoja i naobrazbe*, 2008).

Autorica Bredekamp (1994; prema Slunjski, Šagud i Brajša-Žganec, 2006) navodi da postoji nekoliko načina određivanja ili definiranja profesionalne kompetencije odgojitelja. Kompetencija odgojitelja može biti određena njegovim poznavanjem znanosti te načinom na

koji obavlja svoju profesionalnu zadaću. Znanja odgojitelja sastoje se od teorija djetetova razvoja i učenja, predškolskog kurikulumu, organizacije okruženja, sposobnosti pravilne procjene djetetovih potreba te umijeća dobre komunikacije. Učinkoviti i dobar odgojitelj bi trebao znati identificirati djetetove individualne potrebe, organizirati procese učenja, procijeniti djetetov uspjeh u skladu s razvojnom psihologijom, poznavati alternativne strategije učenja. Olson (1994, prema Slunjski i sur., 2006) razlikuje nekoliko područja profesionalne kvalitete odgojitelja (znanja o djetetovom razvoju, o razvojnom kurikulumu, kako kreirati zdravu, sigurnu i poticajnu okolinu, sposobnost promatranja djece, kvalitetna komunikacija), ali posebno ističe važnost prepoznavanja djetetova interesa (početak aktivnosti). On također navodi kako bi svaki odgojitelj svoje profesionalne kompetencije trebao razvijati kroz istraživanje, provjeravanje, procjenjivanje i stalno dograđivanje vlastite prakse. Budući da se svakodnevno dolazi do novih spoznaja i otkrića, kompetentnost odgojitelja je razvojna, a ne statična kategorija. Odgojitelji odabirom svoje profesije pristaju na kontinuirano, cjeloživotno obrazovanje, a odgojno-obrazovna ustanova treba omogućiti ozračje u kojem će svatko imati potrebu za kontinuiranim učenjem i gdje će to moći ostvariti (Slunjski i sur., 2006). Kramer (1994, prema Šagud, 2006) navodi da profesionalni odgojitelj treba biti:

- osoba koja kontinuirano uči, pronalazi i provjerava različite modele učenja, želi istražiti ono što ne zna
- osoba koja želi napredovati u osobnom i profesionalnom smislu
- dobar promatrač i slušatelj djece
- poznavatelj sredine u kojoj radi
- poznavatelj zakonitosti djetetova rasta i razvoja te prihvaća individualne razlike i kvalitete
- poznavatelj je procesa učenja predškolskog djeteta
- sklon postavljanju pitanja o motivima djece
- sposoban preuzeti rizik
- spreman na kompromis, improvizaciju i kreativno izražavanje
- fleksibilan.

Kako bi odgojitelj mogao ispuniti očekivanja i zahtjeve koji mu se postavljaju, potrebno je da se služi novim tehnikama obrazovanja, da sudjeluje u akcijskim istraživanjima, da konstantno profesionalno uči i napreduje, da reflektira vlastiti rad s djecom i procjenjuje učinkovitost svoga rada, da surađuje s kolegama i stručnim timom (Šagud, 2006).



### *1.3.1. Osobine odgojitelja*

Osim profesionalnih kompetencija na posao odgojitelja utječu i različita pedagoška i psihološka znanja, različita struktura osobnosti, životni stil, preferencije. Individualitet odgojitelja, odnosno njegov svjetonazor, temperament, uvjerenja i vrijednosti, utječe na to kako će se on ponašati prema djeci, stručnom timu, kolegama (Slunjski, 2003). Prema Lučić (2007) odgojitelj treba imati snažnu ljubav prema djeci, treba razumjeti njihove potrebe i mogućnosti, vjeruje u rezultat odgojnog djelovanja, prihvaća dijete onakvo kakvo jest, pronalazi dobre poticaje za dijete, poziva dijete na suradnju, bira primjerene načine odgojnog djelovanja, prilagođava komunikaciju djetetu, vrednuje i naglašava pozitivne rezultate, svjestan je mogućih pogrešaka.

Posao odgojitelja traži višestruku inteligenciju, nije dovoljna samo akademska inteligencija. Autori Brajša, Brajša-Žganec i Slunjski (1999) izdvojili su, kao važne inteligencije za odgojitelja, intrapersonalnu i interpersonalnu, emocionalnu, odnosnu, uspješnu, socijalnu i praktičnu inteligenciju. Intrapersonalna inteligencija važna je za razvoj ličnosti odgojitelja te mu omogućuje razumijevanje sebe, vlastitih osjećaja i identiteta, dok je interpersonalna inteligencija potrebna da bi odgojitelj mogao razumjeti djecu, njihove emocije, ponašanje, potrebe i želje, temperament. Intrapersonalna i interpersonalna inteligencija se razvijaju zajedno te jedna ovisi o drugoj. Odnosna inteligencija važna je za odgojiteljsku komunikaciju i suradnju s djetetom. Sposobnost zašutjeti kada dijete govori, poštovati njegovu individualnost, biti uvijek aktivno prisutan, pokazivati oduševljenje za dijete, biti dosljedan u svojim odgojnim postupcima, neka su od obilježja odnosne inteligencije važna za odgojitelja. Odgojitelj koji ima dobro razvijenu uspješnu inteligenciju zna motivirati sam sebe, uspješno kontrolira svoje emocije i impulse, važni su mu rezultati djeteta, poznaje granice svoje izdržljivosti, misli istovremeno analitički, kreativno i praktički. Kada odgojitelj zna prepoznati i izraziti svoje emocije, ali i procijeniti emocije djece, govorimo o emocionalno inteligentnom odgojitelju. Takav odgojitelj zna osjetiti, razumjeti, primijeniti emocije, poznaje sebe, motiviran je samim sobom, empatičan je, surađuje s djecom (Brajša, Brajša-Žganec, Slunjski, 1999).

Autorice Tatalović Vorkapić i Jelić Puhalo (2016) provele su istraživanje sa ciljem da ispituju odnos osobina ličnosti odgojitelja s njihovom nadom, zadovoljstvom životom i optimizmom. U istraživanju je sudjelovalo 339 odgojiteljica. S ovim istraživanjem potvrđena

su i prijašnja istraživanja da je idealan odgojitelj otvoren, ugodan, dok je nepoželjna karakteristika ove profesije neuroticizam. Odgojitelji pokazuju veću razinu ekstraverzije, ugodnosti, savjesnosti i otvorenosti prema novim iskustvima. Nada uvelike doprinosi poželjnom profilu ličnosti odgojitelja jer ona odgojitelje potiče na rad, konstruiranje planova za sebe i djecu te stalna istraživanja. Važna osobina odgojitelja je i optimizam. Uz odgojitelja koji je optimističan, djeca se osjećaju ugodno, sigurno, opušteno, motivirano. Osim nade i optimizma, autorice Tatalović Vorkapić i Jelić Puhalo (2016), proučavaju i utjecaj zadovoljstva životom odgojitelja na posao. Odgojitelj koji je zadovoljan životom pristupa djeci pozitivno, raspoloženo, vedro, strpljivo, motivirano, a okruženje u kojem radi takav odgojitelj osigurava bolju prilagodbu djece, bolji socio-emocionalni razvoj, uspješniji razvoj svih potencijala (Tatalović Vorkapić i Jelić Puhalo, 2016).

### *1.3.2. Obrazovanje i profesionalno usavršavanje odgojitelja*

U brojnim zemljama svijeta stručnjaci pokazuju nezadovoljstvo s aktuelnim planovima i programima za obrazovanje odgojitelja. Odgojiteljska profesija je zahtjevna, teška, stresna, zahtjeva stručno osposobljavanje, no još uvijek nije izjednačena s izobrazbom učitelja. Bascia i Hargreaves (2000; prema Šagud, 2006) navode dva osnovna razloga zbog kojih dolazi do propusta unutar obrazovnih reformi odgojitelja. Prvi razlog je to što se nedovoljno razumije što odgojitelji zapravo rade, a reforme su usmjerene na promjenu vještina ili ponašanja odgojitelja koje bi mogle pomoći odgojiteljima u radu. No, zanemaruje se činjenica da se mnogi odgojitelji ne žele promijeniti ili se mijenjaju u drugačijem pravcu nego što je reforma predvidjela. Drugi razlog neuspjeha reformi je u kompleksnom političkom sustavu, koji ograničava promjene. Iako suvremena istraživanja pokazuju veliku važnost i složenost posla odgojitelja, još uvijek je obrazovanje odgojitelja temeljeno na gotovim odgovorima s malo alternativnih mogućnosti. U praksi se odgojitelji još uvijek služe tradicionalnim načinima, opterećeni su dnevnom rutinom. Reforma i inovacija školstva teži novim strategijama učenja, akcijskim istraživanjima, reflektivnoj praksi te kvalitetnim odgojiteljima koji će prenijeti svoje znanje budućim studentima.

### *1.3.3. Obrazovanje odgojitelja u Republici Hrvatskoj*

U Republici Hrvatskoj, u akademskoj godini 2006./2007., započinje reforma visokog obrazovanja pod nazivom *Bolonjski proces*. Reforma se zalaže za bolju usklađenost visokoškolskih ustanova, za sustav dodiplomskog i postdiplomskog studija te za uvođenje bodovnog sustava (ECTS bodovi). Bolonjskom deklaracijom obrazovanje odgojitelja postalo je trogodišnji sveučilišni/stručni studij, kojim se stječe naziv prvostupnik (baccalaureus) –

odgojitelj predškolske djece. Bolonjskom deklaracijom vremenski se produžilo i teorijski obogatilo obrazovanje odgojitelja, studentima se uz obavezne kolegije nude i izborni kolegiji, povećao se udio pedagoške prakse te neposrednog i posrednog sudjelovanja u odgojno-obrazovnom procesu, u nastavne planove uvedeni su kolegiji koji pripremaju odgojitelja za istraživanje odgojne prakse, u nastavni plan i program uvedeni su novi kolegiji te je omogućeno daljnje obrazovanje i bavljenje znanstvenim radom (Šagud, 2006). Od akademske godine 2009./2010. odgojitelji imaju mogućnost nastaviti obrazovanje na sveučilišnom diplomskom studiju (Kokanović, 2019).

#### *1.3.4. Stručno usavršavanje odgojitelja – cjeloživotno obrazovanje*

Kao preduvjet za unapređenje i razvoj predškolske ustanove, odgojno-obrazovne djelatnosti i postizanje kvalitete odgojno-obrazovnih rezultata, neophodno je neprekinuto stručno usavršavanje i osposobljavanje odgojitelja. Stručno usavršavanje odgojitelja, nakon studija, provodi se zbog potrebe za stjecanjem novih znanja iz područja važnih za odgoj i obrazovanje predškolske djece te zbog unapređenja vlastite prakse. Stručno usavršavanje propisano je i Zakonom o radu, čl. 32, u kojem piše da je „*radnik dužan u skladu sa svojim sposobnostima i potrebama rada školovati se, obrazovati, osposobljavati i usavršavati se za rad*“. Prema pravilnicima predškolske ustanove, određena su prava i obveze odgojitelja na stručno usavršavanje. Ono može biti individualno ili skupno. Individualno stručno usavršavanje provodi odgojitelj samostalno, čitanjem i proučavanjem stručne literature. Skupno stručno usavršavanje ostvaruje se kroz stručne aktive ili odgojiteljska vijeća u vrtiću te na različitim stručnim skupovima izvan vrtića (savjetovanja, seminari, županijska stručna vijeća, okrugli stolovi, tečajevi, predavanja, studijska putovanja). Organizatori skupnih stručnih usavršavanja su voditelji vrtićkih ili županijskih vijeća, pedagog ili ravnatelj vrtića, Ministarstvo znanosti, odgoja i obrazovanja, Agencija za odgoj i obrazovanje, Učiteljski fakultet te razne druge udruge. Svaki odgojitelj u svom godišnjem programu rada definira modele, sadržaje i trajanje stručnih usavršavanja (Lučić, 2007).

Stručno usavršavanje i napredovanje odgojitelja događa se i kroz refleksivnu praksu. Refleksivna praksa predstavlja način učenja i istraživanja u kojem se povezuje teorija s refleksijom i praksom. Kroz refleksivnu praksu razvijaju se znanja o načinima i stilovima učenja djeteta, uče se vještine promatranja djeteta kako bi se otkrilo područje i aspekt njegova razvoja, prepoznaju se stupnjevi intenziteta aktivnosti djeteta, dobiva se znanje kako učiti, istraživati i spoznati odgojno-obrazovnu praksu. Odgojitelji koji koriste refleksiju i samorefleksiju u praksi su motivirani za svakodnevne izazove, istražuju i isprobavaju

nekonvencionalne načine učenja i poučavanja, svoje ideje integriraju u praksu, oslobađaju se rutine, postaju proaktivni u svom profesionalnom razvoju (Šagud, 2011; prema Maleš, 2011).

### *1.3.5. Suradnja odgojitelja i roditelja*

Odgojiteljska profesija se osim rada s djecom sastoji i od suradnje s roditeljima. Roditelji su ravnopravni sudionici odgoja i obrazovanja djece u dječjem vrtiću te mogu biti od velike pomoći odgojiteljima u ostvarivanju kvalitete cjelokupnog rada vrtića. Kvalitetna komunikacija između odgojitelja i roditelja je neophodna. Ona omogućuje zajedničko razumijevanje djeteta (Slunjski, 2008). Roditelji i odgojitelji upoznaju dijete iz različitih perspektiva te je važno da između njih postoji partnerstvo. Partnerstvo od odgojitelja i roditelja zahtjeva povjerenje, otvorenost, toleranciju, objektivnost i sposobnost za razmjenu informacija.

Kao najčešći problem svoga posla, odgojitelji navode suradnju s roditeljima. Odgojitelji često imaju pogrešna očekivanja od roditelja te sumnjaju na postojanje rješenja kada se pojavi problem. Negativni stavovi odgojitelja prema roditeljima proizlaze iz radnog iskustva, često postaju trajni, utječu na emocije prema roditeljima, na razmišljanje o roditeljima, vrednovanje roditelja, a dovode do izbjegavanja suradnje ili sukoba. Milanović i sur. (2014) navode četiri skupine stavova i pretpostavki zbog kojih dolazi do obeshrabrivanja odgojitelja za partnerstvo s roditeljima: „odgojiteljev stav prema sebi i svojem profesionalnom položaju i ulozi, odgojiteljevo mišljenje o tome kako ga roditelji vide i što od njega očekuju, odgojiteljev opći stav prema roditeljima te odgojiteljev stav prema sebi i roditeljima u problemskoj situaciji“ (Milanović i sur., 2014, str. 80).

Najčešći oblik okupljanja i rada odgojitelja s roditeljima je roditeljski sastanak ili individualni razgovor.

#### *Roditeljski sastanak*

Stevanović (2003, prema Maglov, 2015) navodi kako je roditeljski sastanak najzastupljeniji oblik suradnje odgojitelja s roditeljima. Roditeljski sastanci imaju različite ciljeve, a razlikujemo roditeljske sastanke predavačkog tipa, oglednoga/informativnog tipa, sastanke koji su organizirani radi druženja djece i odraslih te sastanke komunikacijskog tipa. Sastanci predavačkog tipa organiziraju se u suradnji s gostima predavačima iz raznih društvenih područja kako bi se roditelje upoznao kako što bolje zadovoljiti dječje potrebe.

Ogledni ili informativni roditeljski sastanci upoznaju roditelje s radom odgojno- obrazovne ustanove, odnosno odgojitelji prezentiraju svoj rad roditeljima. Komunikacijski roditeljski sastanci se organiziraju radi razmjene iskustva roditelja i odgojitelja sa ciljem nadopune dosadašnjeg znanja (Maglov, 2015). Tomljanović (2007, prema Maglov, 2015) navodi kako je komunikacijski roditeljski sastanak dobar put ostvarivanju partnerskih odnosa s roditeljima. Takav oblik roditeljskog pomaže roditeljima da se aktivnije uključe u život vrtića, a cilj mu je poticati odnos međusobnog prihvaćanja i poštivanja uloga. Kako se komunikacijski roditeljski sastanak ne bi pretvorio u konfliktnu diskusiju potrebno je kontinuirano raditi na sebi i svojim komunikacijskim vještinama (Milanović, 2014; prema Maglov, 2015).

### *Individualni razgovor*

Individualni razgovor je razgovor između jednog ili oba roditelja s odgojiteljem. Na taj se način roditelj informira o djetetu i općenito o odgojno-obrazovnoj ustanovi. Kroz individualni razgovor odgajatelj upoznaje roditelje, njihove stavove i mišljenje vezano za razvoj djeteta, saznaju se uvjeti u kojima dijete živi, a time odgojitelj može bolje razumijeti djetetovo ponašanje u odgojno-obrazovnoj ustanovi. Putem ovakvog razgovora roditelji dobivaju određene informacije o djetetu, ustanovi, saznaju na koji način mogu poticati djetetov razvoj kod kuće. Prema Rosić (2005, prema Vukin, 2016) ovakav način suradnje ima i prednosti i nedostatke. Prednost je što je razgovor otvoreniji i iskreniji te što može trajati duže, ali je nedostatak što je neekonomičan, odnosno zahtijeva od odgojitelja mnogo vremena za svakog roditelja, što je ponekad nemoguće. Individualni razgovori su unaprijed određeni, a mogu ih roditelji zatražiti ili dolaze na poziv odgojno-obrazovne ustanove, najčešće odgojitelja (Vukin, 2016).

Kod suradnje s roditeljima najvažnije je da se odgojitelj ponaša profesionalno, da ne zaboravi da je svaki roditelj individua, baš kao i dijete. Kako bi suradnja bila što bolja važna je i priprema odgojitelja, jer kako se odgojitelj priprema za rad s djecom, tako se treba pripremiti i za rad s roditeljima. Roditelji djece različitih su struka, imaju različite interese, karaktere, baš kao i odgojitelji, ali svi imaju zajednički cilj – razvoj i sreća djeteta.

#### 1.4. PROFESIONALNO SAGORIJEVANJE ODGOJITELJA - SINDROM ISCRPLJENOSTI (burnout)

*„Bez rada život nestaje, ali ako je rad bez duše, život trune i umire“*

Albert Camus

Posao odgojitelja postaje sve zahtjevniji, kompleksniji, dolazi do promjena u odgojno-obrazovnom procesu koje od odgojitelja zahtijevaju dodatne edukacije i pripreme, ne poštuje se Državni pedagoški standard, uvjeti rada nisu adekvatni, zahtjevi roditelja su sve složeniji, a sve to dovodi do profesionalno sagorijavanja odgojitelja, sindroma iscrpljenosti (burnout) (Brajša i sur., 1999). Odgojitelji postaju kronično umorni, emocionalno se distanciraju od djece, gube kontrolu nad svojim ponašanjem, postaju neorganizirani, slabi im motivacija za posao, očajni su zbog neuspjeha, prestaju se baviti hobijima, žale se na brojne bolesti (glavobolju, teške nesanice, probleme s težinom, visoki tlak, napetost mišića, bolove u leđima, bolove u želucu). Odgojitelji kod kojih se javi sindrom iscrpljenosti pokazuju negativan stav prema životu općenito, ali najviše negativan stav prema djeci. Iscrpljeni odgojitelji mogu biti netolerantni prema djeci, ponašaju se posesivno, imaju sve više zahtjeva prema djeci, postaju hiroviti, ekscentrični, nesigurni i nesamostalni, površni, strogi (Brajša i sur., 1999).

Sindrom sagorijevanja odvija se postepeno. U početku se javljaju manji znakovi upozorenja, na koje odmah treba obratiti pažnju. Ajduković (1996) navodi četiri faze sagorijevanja: radni entuzijazam (nerealna očekivanja brzog postignuća i preveliko ulaganje u posao), stagnacija (osoba shvati da nije ostvarila ciljeve koje si je unaprijed postavila, postaje frustrirana), emocionalno povlačenje i izolacija (udaljavanje od kolega, posao smatra besmislenim, pojava tjelesnih poteškoća) te apatija i gubitak životnih interesa (kronična frustriranost).

Brajša i sur. (1999) navode četiri uzroka pojave iscrpljenosti odgojitelja: način razmišljanja, oblik prakticirane ljubavi, metoda komuniciranja i postupanje sa sobom. Kada odgojitelji promjene način razmišljanja, rad s djecom postaje manje iscrpljujući. Do promjene u razmišljanju dolazi kada odgojitelji angažiraju obje hemisfere mozga. Nije dovoljno razmišljati samo racionalno, logički, linearno (lijeva hemisfera mozga), potrebno je uključiti i maštu, kreativnost, intuiciju (desna hemisfera mozga). Kao drugi uzrok sindroma iscrpljenosti navodi se uvjetna ljubav odgojitelja prema sebi i djeci, koja ugrožava i iscrpljuje. Ljubav odgojitelja treba biti bezuvjetna, bez planiranja, treba prihvaćati sve što se događa te na svaku

situaciju treba gledati kao šansu za razvoj i napredak. Treće područje sprečavanja sindroma iscrpljenosti je svakodnevna interpersonalna komunikacija, kroz koju se osvježujemo slušanjem i razmišljanjem, veselimo se tuđim uspjesima, ne optužujemo i ne kontroliramo druge, već s njima surađujemo. U četvrtu skupinu uzroka nastajanja sindroma iscrpljenosti spada zapuštanje održavanja sebe i svoje ličnosti, nerad na sebi. Kako se kod odgojitelja ne bi pojavio sindrom iscrpljenosti potrebno je brinuti se za svoje fizičko, emocionalno i duhovno zdravlje jer tek kad je odgojitelj zadovoljan samim sobom i svojim životom se može posvetiti radu s djecom (Brajša i sur., 1999).

Za prevenciju doživljaja sagorijevanja na poslu, odgojitelji se trebaju naučiti nositi sa stresom kroz interaktivne edukacije o prirodi stresa, trebaju naučiti vještine kako reducirati stres i pospješiti suočavanje s njim (Frančešević i Sindik, 2014).

## **2. CILJ ISTRAŽIVANJA I ISTRAŽIVAČKA PITANJA**

Cilj ovog istraživanja bio je utvrditi s kojim se stresnim i kriznim događajima susreću odgojitelji u svome radu te usporediti načine suočavanja koje koriste kako bi se nosili s njima.

U skladu s ciljem istraživanja postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Koje situacije u svom radu odgojitelji doživljavaju stresnim, a koje kriznim situacijama?
2. Kako odgojitelji reagiraju u stresnim, a kako u kriznim situacijama?
3. Koje strategije suočavanja odgojitelji koriste za rješavanje stresnih situacija, a koje za rješavanje kriznih situacija?

## **3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA**

### *3.1. Postupak*

U svrhu provedbe istraživanja koristio se kvalitativan pristup prikupljanja i analize podataka. U ovom istraživanju podaci su se dobili putem polustrukturiranog intervjua. Intervju se provodio individualno sa svakom odgojiteljicom. Sveukupno je bilo ispitano 10 odgojiteljica iz tri dječja vrtića u gradu Varaždinu.

U prvom dijelu intervjua prikupljali su se podaci o sudionicima i dječjem vrtiću (skupina u kojoj odgojiteljica trenutno radi, broj odgojnih skupina u dječjem vrtiću, stručni suradnici u vrtiću, grad u kojem se dječji vrtić nalazi, godine staža na mjestu odgojitelja), dok je drugi dio intervjua uključivao istraživačka pitanja otvorenog tipa, koja su se postavljala pomoću unaprijed pripremljenog polustrukturiranog intervjua (prilog 1.).

Intervju je u prosjeku trajao 30 minuta. Svi sudionici istraživanja dobrovoljno su pristali na ispitivanje, a prije početka intervjua dobili su informacije o koristi istraživanja, trajanju intervjua, snimanju intervjua diktafonom u svrhu kvalitetnije obrade podataka te njihovim pravom da odustanu od intervjua u bilo koje vrijeme. Sudionicima je ponuđen uvid u istraživanje ako to zatraže.



### 3.2. Sudionici istraživanja

U ovom istraživanju sudjelovalo je deset odgojiteljica (N=10). U Tablici 1. prikazana je dobna skupina djece u kojoj odgojiteljice trenutno rade, koji stručni tim je prisutan u vrtiću u kojem rade, broj odgojnih skupina u dječjem vrtiću te koliko imaju godina staža na mjestu odgojitelja.

Tablica 1. Obilježja sudionika istraživanja

Oznaka sudionika	Dobna skupina djece	Stručni tim u dječjem vrtiću	Broj skupina DV	Godine radnog staža
<b>GMG</b>	predškola	pedagog, 2 psihologa, zdravstveni voditelj, logoped	40	8
<b>PAB</b>	jaslička	psiholog, pedagog, zdravstveni voditelj, logoped, rehabilitator	11	21
<b>PMR</b>	mlađa vrtićka	pedagog, medicinska sestra	7	2
<b>PLM</b>	predškola	psiholog, pedagog, zdravstveni voditelj, logoped, rehabilitator	11	19
<b>PNŠ</b>	starija vrtićka	psiholog, pedagog, zdravstveni voditelj, logoped, rehabilitator	11	19
<b>PMK</b>	predškola	psiholog, pedagog, zdravstveni voditelj, logoped, rehabilitator	11	17
<b>GAS</b>	srednja vrtićka	pedagog, 2 psihologa, zdravstveni voditelj, logoped	40	21
<b>PVH</b>	srednja vrtićka	psiholog, pedagog, zdravstveni voditelj, logoped, rehabilitator	11	18
<b>GAK</b>	predškola	pedagog, 2 psihologa, zdravstveni voditelj, logoped	40	42
<b>GAM</b>	jaslička	pedagog, 2 psihologa, zdravstveni voditelj, logoped	40	10

#### **4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA**

Na temelju audio snimke napravljeni su doslovni zapisi intervjua koji su poslužili kao osnova za tematsku analizu. Rezultati analize prikazani su u tablici 2.

Tablica 2. Prikaz dobivenih rezultata

Stresni događaji		Krizni događaji	
1. Kategorije stresnih događaja		1. Kategorije kriznih događanja	
Sažeti odgovori	Točni navodi	Sažeti odgovori	Točni navodi
<ul style="list-style-type: none"> <li>- adaptacija djece</li> <li>- povrede djece</li> <li>- nepoželjno ponašanje djece</li> <li>- nesuradnja s roditeljima, loši odnosi sa stručnim timom</li> <li>- prevelik broj djece u skupini</li> <li>- nedostatak sredstava za rad / uvjeti rada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Stresne situacije koje su uobičajene i gotovo svakodnevnne u našem radu su prevelik broj djece u skupini i općenito uvjeti rada.“</li> <li>- „Stres zbog adaptacije je kod novoprimitljene djece, najčešće početkom godine, no sve češće i tokom pedagoške godine.“</li> <li>- „...uvijek se nađe jedan roditelj u odgojnoj skupini kod kojeg nailazite na nerazumijevanje barem jednom do dva puta u</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- teža povreda djeteta</li> <li>- ozbiljnija bolest djeteta</li> <li>- rastava u obitelji djeteta</li> <li>- smrtni slučaj u obitelji djeteta</li> <li>- bijeg djeteta iz vrtića</li> <li>- zlostavljanje/zanemarivanje djeteta</li> <li>- alkoholizirani roditelj</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Povrede djece, rastave u obitelji, smrtni slučajevi.“</li> <li>- „Nešto čega se bojim cijelog radnog vijeka jest povreda koja bi se mogla dogoditi djetetu u skupini.“</li> <li>- „Bijeg djeteta iz vrtića ili teža ozljeda djeteta.“</li> </ul>

	toku pedagoške godine.“		
<b>2. Obilježja stresnih situacija</b>		<b>2. Obilježja kriznih situacija</b>	
Sažeti odgovori	Točni navodi	Sažeti odgovori	Točni navodi
<ul style="list-style-type: none"> <li>- svakodnevni stres zbog karakterističnih uvjeta rada</li> <li>- povremene zahtjevne situacije (povrede, sukobi)</li> <li>- loši interpersonalni odnosi (s kolegama, roditeljima)</li> <li>- neke situacije vrlo često, neke rjeđe</li> <li>- odgojitelji se većinom susreću sa sličnim stresnim situacijama, no na neke odgojitelje stresne situacije ostavljaju veće posljedice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Kada roditelj dovede bolesno dijete u vrtić i onda primjetim da mu je dao sirup kako bi zataškao bolest ili dijete samo otkrije laži roditelja.“</li> <li>- „Sa tim dvjema rukama svako treba dijete staviti za stol, staviti mu podbradnjak, hraniti ga, servirati drugi dio ručka ukoliko postoji, odložiti svaku zdjelicu, natočiti vodu, obrisati dijete, umiti dijete i naravno držati situaciju pod kontrolom.“</li> <li>- „Roditelji nisu bili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vrlo rijetke – 4-5 odgojiteljica se nije susrelo s njima</li> <li>- slične kod svih odgojitelja – povezane konkretno s djecom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Krizne situacije koje se mogu javiti u dječjem vrtiću su teža ozljeda djeteta, ali na svu sreću nisam se susrela s takvom situacijom. Takve situacije su puno rjeđe“.</li> <li>- „Na sreću, takve se situacije događaju iznimno rijetko, meni samo jednom u dvadeset godina.“</li> </ul>

	<p>kooperativni i nisu razumjeli potrebe djeteta već su inzistirali na dužem boravku djeteta u vrtiću.“</p> <p>- „Stresne situacije su svakodnevne s obzirom na broj djece u skupini.“</p>		
<b>3. Reakcije odgojitelja u stresnim situacijama</b>		<b>3. Reakcije odgojitelja u kriznim situacijama</b>	
Sažeti odgovori	Točni navodi	Sažeti odgovori	Točni navodi
<ul style="list-style-type: none"> <li>- tjelesni simptomi – uzrujanost, anksioznost, glavobolje, umor</li> <li>- nastoje riješiti problem</li> <li>- traženje pomoći</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Stresne situacije pokušam riješiti kod ravnateljice, međutim bezuspješno.“</li> <li>- „Ponekad reagiram burno, ali priznam da sam pogriješila pa uputim ispriku.“</li> <li>- „U stanju sam sasvim smireno komunicirati u</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nastoje zadržati smirenost</li> <li>- oslanjaju se na protokole postupanja u kriznim situacijama</li> <li>- usmjerene na rješavanje situacije</li> <li>- pružanje pomoći</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Roditelji su u potpunosti razumjeli okolnost u kojoj se to dogodilo i međusobno smo se tješili i iščekivali pozitivno rješenje što se i dogodilo.“</li> <li>- „Napravila sam sve po protokolu: najprije sam djetetu stavila hladni</li> </ul>

	<p>stresnim situacijama, ali posljedice stresa osjećam u obliku fizičkih manifestacija koje se javljaju kao posttraumatski sindrom: uzrujana sam, anksiozna i slično.</p>		<p>oblog i umirila ga,..“</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- „U takvoj situaciju bih sigurno zatražila pomoć kolegica, stručnog tima.“</li> <li>- „...potrebno je reagirati na način da ostanemo smireni i pribrani kako bi uopće mogli riješiti situaciju, a takve situacije imaju točno propisani protokol s kojim su upoznati svi djelatnici naše ustanove.“</li> </ul>
<b>4. Načini suočavanja sa stresnim situacijama i izvori podrške</b>		<b>4. Načini suočavanja s kriznim situacijama i izvori podrške</b>	
Sažeti odgovori	Točni navodi	Sažeti odgovori	Točni navodi
<ul style="list-style-type: none"> <li>- unutarnji (rad na sebi, edukacija, karakteristike odgojitelja)</li> <li>- vanjski (podrška kolegica i stručnog</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Tu je najvažnija podrška kolegica i prvenstveno stručnog tima.“</li> <li>- „Sa stresnim situacijama se nosim strpljenjem, bavljenjem sportom,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pripremljenost - edukacija</li> <li>- protokoli</li> <li>- podrška kolega, stručnog tima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Držim da bi upravo odgojiteljima bila potrebna kontinuirana edukacija u području komunikacije.“</li> <li>- „Povezanost svih aktera u</li> </ul>

<p>tima, suradnja s roditeljima, usavršavanje kroz seminare, radionice)</p>	<p>jogom.“</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- „Pomaže mi moja iskrenost, strpljivost i iskustvo te pomoć stručnog tima.“</li> <li>- „Čitanjem različitih stručnih literatura, razgovor sa kolegicama, rad na sebi, tjelovježba, razgovor sa stručnim timom.“</li> </ul>		<p>procesu je nužna.“</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- „...dobra prethodna pripremljenost, odnosno protokol postupanja u različitim kriznim situacijama, otvorena komunikacija i podrška kolega i stručne službe.“</li> </ul>
---	---	--	---

## 5. RASPRAVA

Danas se sve više provode istraživanja na temu stresa na poslu odgojitelja i nastavnika. Budući da sve situacije nisu jednako teške i stresne za odgojitelje, ovim istraživanjem se ispitalo koje situacije u svome radu odgojitelji doživljavaju stresnima, a koje kriznima. Rezultati istraživanja su pokazali kako odgojitelji stresnim situacijama smatraju adaptaciju djece, povrede djece, nepoželjno ponašanje djece, nesuradnju s roditeljima, loše odnose sa stručnim timom, prevelik broj djece u skupini, nedostatak sredstava za rad/uvjeti rada, dok kriznim situacijama smatraju težu povredu djece, ozbiljniju bolest djeteta, rastavu u obitelji, smrtni slučaj u obitelji djeteta, bijeg djeteta iz vrtića, zlostavljanje/zanemarivanje djeteta. Iz istraživanja možemo pretpostaviti da je odgojiteljima na prvom mjestu sigurnost i zadovoljstvo djece, budući da su se i kod stresnih i kriznih situacija više fokusirali na rad s djecom i probleme do kojih može doći u njihovom radu s djecom, a manje na svoje privatno nezadovoljstvo plaćom, uvjetima rada, prevelikom satnicom. To možemo povezati s istraživanjem koje su proveli autori Cinamon i Rich (2005) u kojem su došli do zaključka da većina žena u prosvjeti bira svoj posao zbog intrinzičnih motiva (rad s djecom), a ne zbog ekstrinzičnih (prednost u organizaciji radnog vremena, plaća). Istraživanje je pokazalo da su se sve odgojiteljice susrele sa stresnim situacijama u svome radu, dok se s kriznim situacijama susrelo 60% odgojiteljica. Budući da je u istraživanju sudjelovao mali broj sudionika, za bolje razumijevanje stresnosti odgojiteljskog posla može nam pomoći istraživanje autorica Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić iz 2005. godine, *Izvori stresa na poslu odgojitelja u dječjim vrtićima*. One su provele istraživanje na 236 odgojitelja, te su došle do zaključka da 42% odgojitelja smatra svoj posao vrlo stresnim. U svome radu su prikazale brojna istraživanja na temu izvora stresa na poslu odgojitelja. Jedno od istraživanja koje spominju je autora Kyriacoua i Sutcliffea (1978) koji razlikuju dominantno fizičke stresore (npr. prevelik broj djece) od psiholoških (npr. loši odnosi s kolegama). Ovakvu podjelu stresora možemo uočiti i kod odgojiteljica koje su sudjelovale u provedenom istraživanju. Odgojiteljica PAB susreće se s prevelikim brojem djece za vrijeme ručka, a navodi „na ručku je 12-13 djece dok niti jedno dijete naravno nije u stanju u potpunosti samostalno jesti i piti. Na ručku su uglavnom 1 odgojitelj i 1 njegovatelj- pomoć u jaslicama, dakle po odgojitelju ili njegovatelju 6 djece. Većina djece je gladno, umorno, neka su plačljiva, neka prolijevaju, neka ne žele jesti. Ja osobno smatram da se svakom djetetu treba barem malo posvetiti, dati mu pažnju, pozornost, potruditi se nahraniti ga kako bi dijete bilo zadovoljno. Ponekad to izgleda kao da smo na traci i djeluje zaista frustrirajuće jer imamo samo dvije ruke“. S primjerom psihološkog



stresora susreće se odgojiteljica GAS koja nije imala adekvatnu podršku ravnateljice. Odgojiteljica navodi „*nedavno sam inicirala razgovor s ravnateljicom, tražeći pomoć za dijete koje pokazuje poteškoće, a unatoč pisanoj zamolbi za pomoći stručnog tima (psihologa i logopeda) istu nismo dobili. Nakon toga sam pokušala razgovarati s ravnateljicom, ali je ona razgovor vodila iz hijerarhijske perspektive i nije pokazivala nikakvo razumijevanje problema ni mene osobno kao profesionalca kojemu je dijete povjereno. Iznimno mi je teško bilo zadržati mir u razgovoru koji to nije bio*“.

Budući da ne postoji univerzalno pravilo reakcije na stres, idućim istraživačkim pitanjem ispitali smo kako odgojitelji reagiraju u stresnim, a kako u kriznim situacijama. I kod stresnih i kriznih situacija odgojitelji smatraju kako je pomoć kolega, roditelja i stručnog tima važna. Odgojiteljica PMK navodi da „*čim s nekim podijeliš neki problem odmah ti je lakše i još ako dobiješ pokoji dobar savjet*“. Kod kriznih situacija odgojitelji se oslanjaju na protokole postupanja u kriznim situacijama, a kod stresnih situacija nastoje riješiti problem sami. Prema autoru Lučaninu (2014) reakcije na stres pojavljuju se u tri oblika: fiziološke, psihičke reakcije i promjene ponašanja. U fiziološke reakcije spadaju subjektivne reakcije na stres (pojačano lupanje srca, ubrzano disanje, pojačano disanje, suhoća usta, pojačano znojenje), no odgojitelji u provedenom istraživanju nisu odgovarali tako detaljno, već su se fokusirali na konkretne reakcije. Tako odgojiteljica GAS navodi „*u stanju sam sasvim smireno komunicirati u stresnim situacijama, ali posljedice stresa osjećam u obliku fizičkih manifestacija koje se javljaju kao posttraumatski sindrom: uzrujana sam, anksiozna i slično. Dakle, situacije rješavam, ali posljedice osjećam na zdravlju*“. Većina odgojitelja smatra da kod stresnih i kriznih situacija treba ostati smiren, a odgojiteljica PNŠ smatra „*da je jako bitna smirenost, pribranost, samokontrola, empatija, prilagodljivost situaciji*“.

Svaka osoba se sa stresnom i kriznom situacijom suočava na najbolji mogući način koji poznaje. Rezultati istraživanja su pokazali da se odgojitelji na razne načine suočavaju sa stresnim i kriznim situacijama. Budući da za krizne situacije postoje protokoli i edukacije, odgojitelji se međusobno na slične načine suočavaju s njima (npr. kod teže ozljede djeteta – pomoć zdravstvene voditeljice, poziv roditelja). Načine suočavanja sa stresnim situacijama možemo podijeliti na unutarnje i vanjske. Unutarnje suočavanje sa stresom podrazumijeva rad na sebi (bavljenje sportom, jogom, meditacija, dodatno proučavanje literature), dok se vanjsko suočavanje sa stresom odnosi na pomoć kolega, stručnog tima, organizirane seminare unutar i izvan dječjeg vrtića. Svaki odgojitelj koristi onu metodu suočavanja koja njemu odgovara, a najvažnije je da se situacija riješi. Autori Pavlović i Sindik (2014) navode kako na suočavanje

sa stresom utječu obilježja ličnosti (emocionalna kompetencija, optimizam, pesimizam). Istraživanje koje su proveli je pokazalo da odgojiteljice svoj posao smatraju iznimno stresnim te da zadovoljstvo poslom nije značajno povezano s uspješnošću suočavanja sa stresom, već da na suočavanje sa stresom utječu međuljudski odnosi, percepcija samoeфикаsnosti, emocionalna kompetencija.

S obzirom da je istraživanje provedeno na malom broju sudionika i na malom teritorijalnom području, te su mogući nedostaci poput iskrenosti sudionika, različiti stupanj informiranošću temom, razlika u njihovoj osobnosti, motivacijom za poslom, ne možemo generalizirati da je za sve odgojitelje njihov posao stresan, ali dobiveni rezultati mogu poslužiti za daljnja istraživanja te kao smjernice za bolje razumijevanje s čime se sve odgojitelji susreću na svome poslu.

## 6.ZAKLJUČAK

Posao odgojitelja nije lak posao, zahtijeva mnoge kompetencije i dodatne edukacije. Odgojitelji imaju različita pedagoška i psihološka znanja, različitu strukturu osobnosti, životni stil, a sve to utječe i na njihov posao, pa tako i na nošenje sa stresom i kriznim događajem. Nažalost odgojiteljska profesija je još uvijek dosta podcijenjena te se odgojitelji nazivaju „tetama čuvalicama“. Roditelji imaju velika očekivanja od odgojitelja, a s druge strane im ne pružaju podršku i suradnju. Djeca sve više vremena provode u vrtiću, a sve manje s roditeljima. Dječji vrtići ne poštuju Državni pedagoški standard, upisuju prevelik broj djece. Zbog toga su odgojitelji svakodnevno izloženi buci, premalom prostoru, ne mogu se individualno posvetiti svakom djetetu.

Istraživanje je pokazalo da se odgojitelji svakodnevno susreću sa stresnim situacijama, dok se krizne situacije događaju rjeđe. Kada dođe do takvih situacija, najvažnije je pobrinuti se za djecu. I kod stresnih i kriznih situacija odgojitelji smatraju da je važna suradnja i podrška kolega, stručnog tima i roditelja. Nažalost nemaju svi odgojitelji podršku na poslu, pa se sa stresom i krizom moraju nositi sami ili uz pomoć obitelji. U tome im pomažu i hobiji, boravak u prirodi, meditacija, općenito rad na sebi. Važno je da odgojitelji ne krive sebe za stresne i krizne događaje, jer one se ne mogu predvidjeti i nažalost mogu se dogoditi svakome.

Najčešće stresne situacije, ali i krizne, koje odgojitelji navode su povezano direktno s djecom (adaptacija djece, povrede djece, prevelik broj djece), dok nitko nije naveo plaću, nezadovoljstvo poslom, višak radnih sati, općenito privatne razloge kao stresne. Iz toga možemo zaključiti da su odgojitelji zadovoljni poslom, ako su djeca zadovoljna. Bez obzira na roditelje, stručni tim, ako odgojitelji imaju podršku od djece, nađu načine kako se nositi sa stresom. Kada bi se poštivao Državni pedagoški standard, odgojitelji bi imali više vremena posvetiti se djeci i sebi, time bi bili zadovoljniji poslom, a samim time bi se lakše nosili sa stresom i krizom koju ova profesija nosi.

## 7. LITERATURA

1. Ajduković, D. (1996). Izvori profesionalnog stresa i sagorijevanje pomagača. U D. Ajduković i M. Ajduković (Ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (str. 29-39). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
2. Ajduković, M. (1996). Sindrom sagorijevanja na poslu. U D. Ajduković i M. Ajduković (Ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (str. 21-29). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Arambašić, L. (2000). *Psihološke krizne intervencije*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
4. Arambašić, L. (2012). *Psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
5. Brajša, P., Brajša-Žganec, A. i Slunjski, E. (1999). *Tajna uspješnog roditelja i odgojitelja*. Pula: C.A.S.H.
6. Bujišić, G. (2005). *Dijete i kriza*. Zagreb: Golden marketing-Tehnička knjiga.
7. Cinamon, R.G. i Rich, Y. (2005). Work-family conflict among female teachers, *Teaching and Teacher Education*, 21, 365-378.
8. Državni pedagoški standard predškolskog odgoja i naobrazbe (2008). *Narodne novine*, 63. Zagreb.
9. Frančesević, D. i Sindik, J. (2014). Odnos doživljaja sagorijevanja u radu, emocionalne kompetencije i obilježja posla odgojiteljica predškolske djece. *Acta Iadertina*, 11 (1), 1-22.
10. Havelka, M. (2002). *Zdravstvena psihologija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
11. Juras, K., Knežević, B., Golubić, R., Milošević, M. i Mustajbegović, J. (2009). Stres na radu: mjere prepoznavanja, rješenja i prevencija. *Sigurnost*, 51 (2), 121-126.
12. Kelly, A. i Berthelsen, D. (1995). Preschool teacher's experiences od stress. *Teaching and Teacher Education*, 11 (4), 345-357.

13. Kokanović, T. (2019). The Importance of Lifelong Learning in Developing Preschool Teachers' Professional Competence. *Croatian Journal of Education*, 21 (1), 47-59.
14. Lazarus, R. S. i Folkman, S. (2004). *Stres, procjena i suočavanje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
15. Lučanin, D. (2014). Mjere prevencije i sprečavanja štetnih posljedica stresa. *Sigurnost*, 56 (3), 223-234.
16. Lučić, K. (2007). Odgojiteljska profesija u suvremenoj odgojno-obrazovnoj ustanovi. *Odgojne znanosti*, 9 (1), 135-150.
17. Maglov, K. (2015). Uloga pedagoga u unapređivanju komunikacijskih roditeljskih sastanaka. *Acta Iadertina*, 12 (2), 141-159.
18. Milanović, M. i sur. (2014). *Pomozimo im rasti*. Zagreb: Golden marketing – Tehnička knjiga.
19. Pavlović, Ž. i Sindik, J. (2014). Situacijsko suočavanje sa stresom kod odgojitelja. *Sigurnost*, 56 (3), 187-201.
20. Programsko usmjerenje odgoja i obrazovanja predškolske djece (1991). *Glasnik Ministarstva prosvjete i kulture*, br. 7/8, Zagreb.
21. Slunjski, E. (2003). *Devet lica jednog odgojitelja/roditelja*. Zagreb: Mali profesor.
22. Slunjski, E. (2008). *Dječji vrtić – zajednica koja uči*. Zagreb: Spektra Media.
23. Slunjski, E., Šagud, M. i Brajša-Žganec, A. (2006). Kompetencije odgojitelja u vrtiću – organizaciji koja uči. *Pedagogijska istraživanja*, 3 (1), 45-58.
24. Smith, E. E., Bem, D. J., Frederickson, B. L., Loftus, G. R., Maren, S. i NolenHoeksema, S. (2007). *Uvod u psihologiju*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
25. Šagud, M. (2006). *Odgajatelj kao reflektivni praktičar*. Petrinja: Visoka učiteljska škola.
26. Šagud, M. (2011). Profesionalno usavršavanje odgojitelja. U D. Maleš (Ur.), *Nove paradigme ranoga odgoja* (str.267-289). Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu – Zavod za pedagogiju.

27. Tatalović Vorkapić, S. i Jelić Puhalo, J. (2016). Povezanost osobina ličnosti, nade, optimizma i zadovoljstva životom odgojitelja predškolske djece. *Napredak*, 157 (1-2), 205-220.
28. Telebec, S. (2014), *Stres na radu*. Zagreb: Zirs.
29. Vizek Vidović, V. (1990). *Stres u radu*. Zagreb: Radna zajednica.
30. Vukin, V. (2016). *Partnerski odnos odgojno-obrazovne ustanove i obitelji*. Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, završni rad.
31. Zakon o radu (2004). *Narodne novine*, 137. Zagreb.
32. Zinnser, M. K., Nair Das, V., Silver, H.C. i Zulaut, A. C. (2019). Utilizing social – emotional learning supports to address teacher stress and preschool expulsion. *Journal of Applied developmental Psychology*, 61, 33-42.
33. Živčić-Bećirević, I. i Smojev-Ažić, S. (2005). Izvori stresa na poslu odgojitelja u dječjim vrtićima. *Psihologijske teme*, 14(2), 3-13.

## 8. PRILOZI

### 8.1. Prilog 1. Pitanja za polustrukturirani intervju

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 Vašem radu? Koliko se često takve situacije događaju? Kako reagirate u tim situacijama? Kako ih rješavate?
2. Možete li izdvojiti i opisati jednu uobičajenu stresnu situaciju? Kako ste se s njom suočili? Što Vam je bilo teško ili zahtjevno? Što Vam je sve pomoglo da je razriješite?
3. Kako se općenito nosite sa stresnim situacijama? Što Vam pomaže da se uspješno nosite s njima? Imate li podršku stručnog tima vrtića i drugih kolega? Što bi Vam još moglo pomoći da se lakše nosite sa stresnim situacijama? Prema Vašem iskustvu, koje su najvažnije osobine odgojitelja za suočavanje sa stresnim situacijama?
4. Osim stresnih situacija s kojima se susrećemo svakodnevno u radu, ponekad se možemo susresti i s nekim težim, kriznim događajima. Prema Vašem iskustvu, koje su to krizne situacije koje se mogu dogoditi u vrtiću? Koliko se često takve situacije događaju? Kako reagirate u tim situacijama? Kako ih rješavate?
5. Možete li izdvojiti i opisati jednu kriznu situaciju u kojoj ste se našli? Kako ste se s njom suočili? Što Vam je bilo teško ili zahtjevno? Jeste li imali podršku stručnog tima vrtića i drugih kolega? Što Vam je sve pomoglo da je razriješite?
6. Prema Vašem iskustvu, što najviše može pomoći u suočavanju odgojitelja s kriznim događajima? Kakvi sve oblici podrške bi mogli pomoći odgojiteljima da se osjećaju sigurnije u takvim situacijama? Prema Vašem iskustvu, koje su najvažnije osobine odgojitelja za suočavanje s kriznim situacijama?
7. Želite li Vi još nešto dodati, što Vam se čini važno, a što nismo obuhvatili ovim pitanjima?

## **Izjava o izvornosti diplomskog rada**

Izjavljujem da je moj diplomski rad izvorni rezultat mog rada te da se u izradi istoga nisam koristila drugim izvorima osim onih koji su u njemu navedeni.

---