

Pomoć odgojiteljima u kriznim situacijama

Panian Nikolić, Željka

Master's thesis / Diplomski rad

2022

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:147:636698>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-04**

Repository / Repozitorij:

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



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
UČITELJSKI FAKULTET
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ

Željka Panian Nikolić

POMOĆ ODGOJITELJIMA U KRIZNIM SITUACIJAMA

Diplomski rad

Mentor rada:

dr. sc. Marija Šarić Drnas

Zagreb, rujan 2022.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
UČITELJSKI FAKULTET
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ

Središnjica u Zagrebu

KOLEGIJ: Razvojna psihologija 1

DIPLOMSKI RAD

Ime i prezime pristupnika: Željka Panian Nikolić

TEMA DIPLOMSKOG RADA: Pomoć odgojiteljima u kriznim situacijama

MENTOR: dr. sc. Marija Šarić Drnas

Zagreb, rujan 2022.

**UNIVERSITY OF ZAGREB
FACULTY OF TEACHER EDUCATION**

Željka Panian Nikolić

SUPPORT FOR PRESCHOOL TEACHERS IN CRISIS SITUATIONS

Master's thesis

Mentor:

dr. sc. Marija Šarić Drnas

Zagreb, september 2022.

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.

(vlastoručni potpis studentice)

SADRŽAJ

SAŽETAK.....	1
SUMMARY.....	1
UVOD.....	1
1. POJAM STRESA, KRIZE I TRAUME.....	2
1.1. Specifičnosti kriznih događaja u pomagačkom poslu.....	8
1.2. Krizne intervencije za pomagače.....	11
1.3. Stres odgojitelja.....	12
2. PSIHOLOŠKE KRIZNE INTERVENCIJE.....	14
3. PLANIRANJE I PROVEDBA KRIZNIH INTERVENCIJA U USTANOVAMA I ORGANIZACIJAMA.....	16
4. STRUKTURA SIGURNOSNOG I ZAŠTITNOG PROGRAMA.....	19
ZAKLJUČAK.....	23
POPIS LITERATURE.....	24
PRILOZI.....	25

SAŽETAK

Poziv odgojitelja vrlo je važan, cjelovit i multidimenzionalan. Profesionalna dimenzija zahtjeva od odgojitelja da zadovolji potrebe djeteta kao i to da ono bude sigurno i zaštićeno. Sigurnost djeteta u njegovoj okolini zahtjeva u isto vrijeme i sigurnost odgojitelja kao osobe koja u svim situacijama treba biti spremna na pravovremenu reakciju, posebno u kriznim situacijama. Iako se sigurnosnim i zaštitnim programima postiže visoka razina sigurnosti djeteta, veća se pozornost ipak treba staviti na sigurnost odgojitelja koji svakodnevno rade u vrlo rizičnim situacijama. Psihološka pomoć nakon krizne situacije češće je usmjerena na dijete, a vrlo malo na odgojitelja kojemu također treba analiza i evaluacija situacije, kao i pomoć da se na taj isti posao vrati cjelovit i zdrav.

Ključne riječi: odgojitelj, dijete, sigurnost, pomoć.

SUMMARY

The vocation of educators is very important, holistic and multidimensional. The professional dimension requires educators to meet the needs of the child as well as what will surely be safe and protected. The safety of the child in his environment requires at the same time the safety of the educator as a person who in all situations should be ready to react in a timely manner, especially in crisis situations. Although safe and protected programs have achieved high child safety, more attention should still be paid to the safety of educators who work in very risky situations on a daily basis. Psychological help after a crisis situation is more often focused on the child and very little on the educator who needs analysis and evaluation of the situation, but also help to return to the same job complete and healthy.

Key words: educator, child, safety, help.

UVOD

Biti odgojitelj životni je poziv. Od velikog je značenja razvoj svijesti o svom profesionalnom odabiru zvanja i usmjeravanju svojih ciljeva i odluka u skladu s time. Profesionalizam odgojitelja daje uvid u jednu višu dimenziju koja se ne zadržava samo na pukom obavljanju svog posla već usmjerava i usavršuje svoje stavove puno šire i dublje. Profesionalna kompetencija odgojitelja ima snažan utjecaj na prepoznavanje i iskorištavanje djetetovih potencijala, pri čemu je potreban holistički pristup kompleksnom i širokom području osobnih znanja i vještina u koja spadaju i postupci pri kriznim situacijama u kojima se odgojitelji nerjetko nalaze. Naime, o kriznim događajima kroz koje prolaze mnogi odgojitelji u radu s djecom, malo se ili uopće ne govori. Psihološki postupci kroz koje bi trebalo proći nakon kriznih intervencija vrlo su malo zastupljeni u literaturi, što je motiviralo pisanje ovog rada. Cilj rada je pomoći u stjecanju znanja i vještina koje će pomoći odgojiteljima u svladavanju kriznih situacija na njihovu vlastitu dobrobit, a tako i podizanju svijesti o cjelovitom zdravlju.

U ovom radu pozornost će biti stavljena na proces krizne situacije i njegove ishode koji poput posttraumatskog stresa pogađaju odgojitelje i utječu na njihov rad i život uopće. U prvom dijelu objasnit će se osnovni pojmovi poput stresa, nakon čega će se opisom nekoliko slučajeva pružiti uvid u stanja djece, odgojitelja i roditelja, tj. svih onih koji sudjeluju u procesu odgoja i obrazovanja.

1. POJAM STRESA, KRIZE I TRAUME

Prije jasnog i odjelitog definiranja pojma stresa bit će korisno obuhvatiti njegovu problematiku u dva zamišljena, iako sasvim moguća primjera.

Primjer #1

Odgojiteljica M. diže se iz kreveta u 4.30 ujutro. Danas je dežurna i prva otvara vrata vrtića u 05,00 sati. Zna da ne smije kasniti i da će prvi roditelji dovesti dijete u 5,00 sati. Zbog nervoze i brige da ne zakasni svakih sat vremena se budila i pogledavala na sat. Pri izlasku iz kuće već je umorna i nervozna. Oko 6.30 dolazi peto dijete u vrtić. Roditelji se obraćaju odgojiteljici M. s problemom da je dijete jučer ostavilo omiljenu igračku u vrtiću i da li ona zna gdje je ta igračka i može li je pomoći pronaći. Odgojiteljica odgovara da je sama i ne može ostaviti drugu djecu kako bi tražila igračku. Roditelji su nezadovoljni i ostavljaju dijete u plaču. Nakon što je smirila dijete u 7,00 sati odlazi u svoju skupinu. Jutro prolazi mirno do odlaska na igralište. Jedan je dječak odlučio da se danas ne želi samostalno obući i ne želi na igralište te plačem i vikom protestira. Odgojiteljica ga smiruje, ali dječak na igralištu i dalje protestira tako da opstruira igru druge djece. Odgojiteljica nastoji držati situaciju i dječaka pod kontrolom ali jedna je djevojčica pala i ogrebla koljeno. Odgojiteljica M. poziva zdravstvenu voditeljicu kako bi sanirali koljeno i obavijestili roditelje. Zdravstvena voditeljica proziva odgojiteljicu da je „Trebala više paziti“ i da se takve situacije ne bi smjele događati jer su roditelji te djevojčice „osjetljivi“ na svoje dijete i „na visokom položaju“.

Umorna i pokunjena odgojiteljica odlazi s djecom u sobu. U 12.30h nakon sedam i pol sati neposrednog rada zovu je roditelji djevojčice s upitom o ozljedi te izražavaju nezadovoljstvo njezinim radom. Također je pozvana na razgovor s psihologom i ravnateljem o situaciji koja se dogodila i koje bi mjere trebali poduzeti kako bi se spriječile takve situacije u budućnosti. Konačno oko 14,00 sati odgojiteljica odlazi kući: umorna, iscrpljena i demotivirana. Iako bi najradije legla u krevet i odspavala ostatak dana, odlazi svojoj djeci koja je čekaju da skuha ručak, poigra se s njima, pomogne pisati zadaće itd. Još nekoliko sljedećih dana odlazi na posao sa strahom za djecu u skupini i reakcijama okoline. Iako ima stalan posao razmišlja o promjeni struke.

Primjer #2

Mlada odgojiteljica primljena je na zamjenu u jedan vrtić nakon položenog stručnog ispita. Danas je ujutro na zamjeni u starijoj vrtićkoj skupini. S djecom se prvi put susreće. U skupini je prisutno tridesetero djece. Tijekom jutra ih nekoliko puta prebrojava jer je visoka prisutnost. Dvije djevojčice K. I E. žale se da im je dosadno i pitaju kad se njihova odgojiteljica vraća. Lijepi je dan pa mlada odgojiteljica vodi djecu na igralište. Djevojčice K. i E. traže odgojiteljicu dopuštenje da odu na toalet. Odgojiteljica ih pušta jer su već predškolske dobi i ostaje na igralištu s drugom djecom. Odgojiteljica primjećuje da je prošlo već nekoliko minuta i da se djevojčice nisu vratile. Sama je na igralištu i smišlja kako provjeriti gdje su djevojčice. Poziva spremačicu da ih potraži u kupaonici. Spremačica se odmah vraća i javlja kako ih nema u kupaonici. Mladu odgojiteljicu hvata panika. Brzo kaže da se zove netko od stručnog tima i provjeri u sobi i drugim dijelovima vrtića. Psihologinja, pedagoginja i spremačica traže po vrtiću dok odgojiteljica brzo okuplja drugu djecu i pita jesu li vidjeli djevojčice. Pedagoginja se vraća s već obaviještenom ravnateljicom do odgojiteljice i konstatiraju da djevojčice nisu prisutne. Mladu odgojiteljicu obuzima očaj. U panici brzo ulazi s djecom u vrtić. Javlja se osjećaj krivnje da nije na vrijeme reagirala i prepoznala namjere djevojčica. Trese se. Stručni tim obavještava nadležne službe i unutar 15 minuta djevojčice su pronađene nekoliko ulica dalje od vrtića.

O svemu su obaviješteni odmah i roditelji djevojčica koji su odlučili o događaju obavijestiti medije. Mlada odgojiteljica nalazi se na udaru medija, kolektiva i sredine u kojoj živi. Osjeća nemoć, odlazi na bolovanje zbog poremećaja prehrane, nesаницe i drhtavice. Povukla se u kuću kako ne bi susrela optužujuće poglede. Često razmišlja da li je trebala nešto drugačije učiniti i prati je osjećaj krivnje. Razmišlja je li posao odgojitelja za nju i o promjeni profesije. Nakon povratka s bolovanja ne produžuju joj ugovor o zamjeni. Mlada odgojiteljica se više nikad nije zaposlila u predškolskoj ustanovi.

Primjeri 1 i 2 možda zvuče preuveličano, ali nisu daleko od svakodnevnice odgojitelja. Događaje odgojiteljica iz ovih primjera možemo opisati kao stresne i mogu ljude dovesti u stanje stresa. Iste događaje neki ljudi bi opisali kao nešto što je izvan nas, što se objektivno dogodilo, dok bi drugi rekli da je to nešto subjektivno što se zbiva iznutra (usp. Arambašić, 2000).

Različiti ljudi različito reagiraju na isti događaj. Njihove reakcije i posljedice subjektivne su naravi. Međutim, pojam stresa kod svih ima zajednički nazivnik. Psiholozi smatraju da stres označava djelovanje vanjske sile na neki predmet ili osobu, ali i koji utječe na unutarnju fiziologiju tog istog predmeta ili osobe. (Arambašić, 2000) R. S. Lazarus razlikuje stresor i stres. (Arambašić, 2000) Stresor je događaj koji procjenjujemo ugrožavajućim ili opasnim za vlastiti život, život nama važnih ljudi, materijalna dobra, položaj u obitelji, društvu i zajednici, ili ugrožavajućim i opasnim za samopoštovanje, i to je događaj za koji smatramo da može promijeniti uobičajeni tijek naših života (Arambašić, 2000).

Stres je sklop emocionalnih, misaonih, tjelesnih i ponašajnih reakcija (do kojih dolazi zbog procjene događaja kao opasnog ili uznemirujućeg, odnosno zbog zahtjeva iz okoline kojima ne možemo udovoljiti). Stres može biti jednostavan (kašnjenje na posao) i složen (jedan događaj uznemiruje nas zbog više razloga odjednom). Ovisno o tome koliko dugo traje, stres može biti akutan (dan odgojitelja iz primjera 1.) ili kroničan (kad bi se događaji iz primjera svakodnevno ili često ponavljali). Stresor je, dakle, vanjski događaj dok je stres unutrašnje stanje ili doživljaj (Arambašić, 2000).

Riječ stres (engl. stress, a znači napor, napetost, pritisak), naziv kojim se označavaju (Hrvatska enciklopedija, 2021):

a) reakcija organizma na štetne agense iz okoline (stresori), što djeluju na strukturu ili funkciju organizma;

b) učinci i posljedice djelovanja stresora na organizam.

Stresori mogu biti fizički (prevelika vrućina ili hladnoća, bol, prirodne katastrofe, prometne nesreće), socijalni (ekonomske krize, ratovi, siromaštvo) i psihološki (neuspjesi ili sukobi na radnome mjestu, poremećeni odnosi u obitelji, teška bolest, smrt bliske osobe). Ovisno o reakcijama koje izaziva razlikuje se:

- fiziološki stres (reakcija organizma na štetne podražaje),
- sociološki stres (reakcija neke društvene zajednice ili organizacije na pritiske ili podražaje kojima je izložena),
- psihološki stres /štetna transakcija između pojedinca i određenoga svojstva okoline, koja uključuje i podražaj i reakciju; njegov nastanak uvjetovan je procjenom pojedinca, koja određuje hoće li neki podražaj ili situacija izazvati stres/

Stanje stresa (u sebi i drugima) prepoznajemo na temelju četiri skupine znakova:

- Emocionalni (tuga, tjeskoba, panika, promjene raspoloženja, bezvoljnost, ljutnja, osjećaj krivnje, nemoć)
- Misaoni (samokritičnost, rastresenost – slaba koncentracija, zaboravljivost, „opsjednutost“ istim mislima)
- Tjelesni/fiziološki (znojenje ruku, dlanova, lupanje srca, crvenilo lica, drhtanje ruku, bolovi u želucu, veće promjene u tjelesnoj težini, nesanica)
- Ponašajni (plakanje, lupkanje prstima po stolu, nogama po podu, agresivnost, nekontrolirani ispadi, povlačenje u sebe, pretjerana upotreba alkohola, cigareta, kave) (Arambašić, 2000); simptomi u ponašanju uključuju promjene u produktivnosti, izostanke s posla, ali i načine prehrane, pojačano pušenje, konzumiranje alkohola, uzimanje sredstava za smirenje, poremećaj spavanja (nesanica, nemiran i kratak san, predugo spavanje), prebrza vožnja, otežana suradnja, svađe, ubrzan govor, ljutnja na sitnice, povlačenje u sebe (Lipnjak, 2011).

Profesionalnom stresu na poslu svakodnevno možemo biti izloženi. To su događaji koji nas uznemiruju i koje procjenjujemo ugrožavajućima. Stresori na poslu mogu biti povezani s fizičkim uvjetima rada, organizacijom posla, međuljudskim odnosima, osobinama posla te osobinama klijenata s kojima radimo. Opasnost od stresora na poslu je u tome što obično djeluju prikriveno i dugotrajno i često nismo svjesni njihovih posljedica. Krajnja posljedica profesionalnog stresa naziva se sagorijevanjem na poslu. To je stanje iscrpljenosti, frustriranosti, osjećaja bespomoćnosti i beznadnosti u kojem se pitamo kakvog uopće ima smisla naš posao (Ajduković, 2000). Kako sindrom sagorijevanja na poslu djeluje na posao odgojitelja, govorit ćemo kasnije.

Jakovljević (2007) označava termin stresa kao vrstu životnog iskustva, ali i tjelesne reakcije na njih. Ključno je pri tome hoće li reakcija na stres voditi boljoj prilagodbi (adaptaciji) organizma ili pogrešnoj prilagodbi (maladaptaciji) i bolesti. Obje situacije vode ka promjenama u mozgu, ponašanju, tjelesnim funkcijama, kao i raspoloženju. U slučajevima u kojima stres ima negativne posljedice govori se o distresu, dok se u slučaju pozitivnih posljedica govori o pozitivnom stresu ili eustresu koji povlači pozitivna uzbuđenja, a može uzrokovati rast i razvoj kroz prilagodbu na mijenjajuću okolinu. Medicinski gledano, negativni učinci stresa očituju se manje-više na svim organskim sustavima tj. možemo ih svrstati u koncept psihosomatskih bolesti. Bolesti povezane sa stresom su alergije, anksiozni poremećaji, arterijska hipertenzija, artritis, astma, bol u leđima, vratu i ramenima, depresija, glavobolje i migrene, gripa, infarkt srca, kožne bolesti kao što je psorijaza, nesanica, seksualni poremećaji, prehlade, probavne smetnje, srčane tegobe, ulkusna bolest (Jakovljević, 2007).

Pojmovi stres i kriza često se upotrebljavaju alternativno, i pritom se pojmovno-terminološki nedovoljno razlikuju. Bez obzira na to koliko su slične pojave koje se opisuju pojmovima stres i kriza, one nisu jednake i izrazi se ne bi smjeli upotrebljavati kao istoznačnice (Bujišić, 2005).

Riječ kriza potječe od grčke riječi krisis - odluka, odlučivanje. To upućuje da kriza podrazumijeva određene izbore i donošenje značajnih odluka (Ajduković, 2000). Kriza se može definirati kao kritični događaj kao i reakcije koje slijede nakon tog događaja.

Krize mogu po svojem karakteru biti različite, ali i dalje imati nekoliko zajedničkih obilježja. Prvo, može se pojaviti neki kritični krizni događaj koji zbog uzrokovanja stresa može na pojedince, obitelji i druge skupine djelovati traumatizirajuće. Drugo, kada se pojavi krizni događaj ove vrste, tada se pokreću i brojne reakcije koje se mogu javiti tijekom događaja, ali koje se mogu pojaviti i kasnije, kao odgođene reakcije na isti stresni događaj. Treće, važno je imati u vidu da se kriza odnosi na period koji obuhvaća krizni događaj, ali i razdoblje koje slijedi nakon njega u kojem može doći do navedenih odgođenih reakcija. (Ajduković, 2000)

Kriza je psihičko stanje uzrokovano nekim kriznim događajem poslije kojeg uobičajeni mehanizmi suočavanja s problemima ili nisu dostupni ili nisu djelotvorni, a uključuje mogući ili stvarni gubitak osoba, dobara ili vrijednosti važnih za pojedinca.

Bez obzira na to koji su okidači krize, one imaju nekoliko zajedničkih obilježja . Prvo, krize su često iznenadne, a njihova neočekivanost uvjetuje osjećaj gubitka kontrole nad trenutnom situacijom. Drugo, taj osjećaj gubitka kontrole vodi prema emocionalnoj preplavljenosti i misaonoj smušenosti, što, dakako, negativno utječe na unutarnju ravnotežu i stvara snažan osjećaj ranjivosti. Treće, vrlo često se u krizi javljaju izrazito snažni osjećaji straha, tuge, tjeskobe i bespomoćnosti. Četvrto, misaona smušenost kao rezultat krize može se prepoznati u slaboj koncentraciji, zaboravljivosti, teškoćama u odlučivanju i izmijenjenom opažanju okoline. Konačno, navedene reakcije na krizu uzrokuju izmijenjeno, dezorganizirano, ponašanje. Tako ljudi u kriznim situacijama čine besmislene radnje, teško spavaju, stihijski i naglo mijenjaju ranije donesene odluke, a također teško postižu tjelesnu mirnoću. (Ajduković, 2000):

Kriza ne počiva na dihotomiji normalno-patološko i sama po sebi nije povezana s psihopatologijom, dakle riječ je o normalnim reakcijama na nenormalne okolnosti. Također, kriza se događa i dobro prilagođenima i sastavni je dio razvoja većine ljudi. Vrijedno je spomenuti najčešće reakcije koje neka osoba doživi u stanju krize. Iako smo već spomenuli da su ona subjektivnog karaktera ipak su im zajednička sljedeća obilježja. Ovo je važno spomenuti jer posao odgojitelja, kao vrlo stresnog zanimanja, ima iste reakcije.

Definiranjem stresa i krize, možemo ih dovesti u korelaciju. Obilježja stresa uključuju osjećaj iznenadnosti i neočekivanosti, osjećaj gubitka kontrole i bespomoćnosti, preplavljenost osjećajima i osobne ranjivosti kao i dugoročno stanje uznemirenosti koje može dovesti do prekida uobičajenog načina funkcioniranja osobe. Kada su sve navedene karakteristike prisutne, onda je izvjesno da je posrijedi kriza. Stres, međutim, ne vodi nužno u stanje krize, čak niti kada je riječ o traumatskom stresu. Naime, za razvoj krize potrebno je da se pojave osjećaj bespomoćnosti, gubitka kontrole, kao i pomutnja unutarnje ravnoteže i dezorganizacije u ponašanju. (Ajduković, 2000)

1.1. *Specifičnosti kriznih događaja u pomagačkom poslu*

Vatrogasci, liječnici, medicinske sestre, psiholozi, odgojitelji i drugi izloženi su brojnim izvorima profesionalnog stresa kao i kriznim događajima koji imaju traumatska obilježja i mogu izazvati posttraumatske stresne reakcije i poremećaje.

Kritični događaj moguće je odrediti kao bilo koju profesionalnu situaciju s kojom se pomagač susreće, a koja budi u njemu tako jake emocije da ostvaruje utjecaj na njegovo ponašanje u trenutnoj situaciji, ili pak kasnije u tijeku obavljanja posla. Posljedično tome se stavljaju u pitanje uvriježeni načini ponašanja i razmišljanja, kao i emocionalne reakcije koje bi pomagaču inače bile uobičajene. (Ajduković, 2000) Razlikujemo dvije vrste kriznih događaja s kojima se pomagači susreću u svome poslu (Ajduković, 2000):

1. Događaje tijekom kojih su njihovi život i zdravlje neposredno ugroženi.
2. Događaje u kojima su ugroženi život i dobrobit njihovih klijenata.

Vrlo često se te dvije vrste događaja isprepliću.

Krizni događaji koje pomagači susreću u svom radu mogu biti različitog intenziteta i u njih može biti uključen različit broj ljudi. Pomagačima treba pomoći da bi se što djelotvornije nosili s takvim iskustvima i pripremili na buduće krizne situacija na svom poslu, ali ne možemo očekivati da će se na njih naviknuti. Reakcije se javljaju tijekom samog događaja, neposredno nakon njega ili mogu biti odgođene.

U cjelokupnom kontekstu nameće nam se pitanje traume. Trauma je riječ grčkog porijekla a označava ozljedu organizma izazvana vanjskim utjecajem (mehaničkim, kemijskim ili električnim i sl.) (Klaić, 1988). Vidimo jasnu poveznicu i preklapanje pojmova stresa, krize i traume. Jedina razlika jest da trauma ne ovisi o kognitivnoj procjeni događaja kao što bi to bio slučaj sa stresnim događajima (Ajduković, 2000). Prema Dijagnostičkom i statističkom priručniku za duševne poremećaje Američke psihijatrijske udruge (DSM V, 2014), kod traume moramo imati nekoliko faktora po kojima bismo je identificirali kao traumom, a ne kao stres ili krizu. Prva vrsta faktora uključuje izravno uključivanje u borbene situacije u ratovima, različite instance nasilja, otmice, terorističke napade, pretrpljena mučenja, zatočeništva, terorističke napade, prometne nesreće, kao i dijagnoze smrtonosnih bolesti. Druga vrsta faktora uključuje svjedočenje nasilja, poput ranjavanja ili smrti druge osobe tijekom nasilnih napada, nesreća, ratova i katastrofa, kao i uopće svjedočenje mrtvih

tijela ili dijelova tijela. U treću vrstu faktora uključuje dijeljenje iskustava bliskih osoba o kojima pojedinac saznaje da su žrtve nasilja ili nesreća. To može uključivati teške ozljede bliskih ljudi iz kruga obitelji i prijatelja, kao i spoznaje o smrtonosnim bolestima u istom krugu. (DSM V, 2014)

Iz svega navedenoga možemo zaključiti da u traumatske događaje spadaju one vrste događaja čije je mjesto izvan uobičajenih granica iskustva i koji su praćene izraženim osjećajem neugode (Ajduković, 2000). Naglasak je na intenzitetu, neizbježnosti i univerzalnosti. Stanje traume dovodi najčešće do potpune bespomoćnosti i dugoročnog osjećaja nesigurnosti u životu, u stavovima, u odlukama.

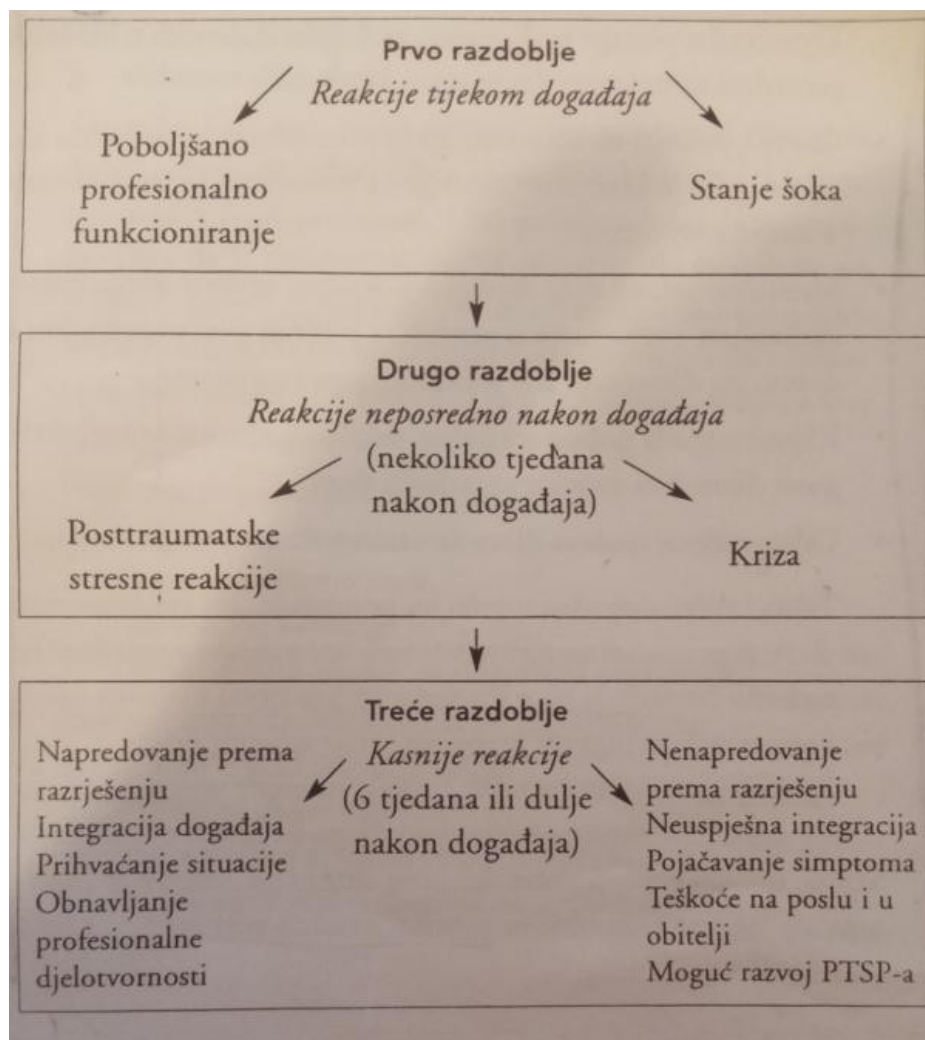
Vrlo je važno, sabrati sve ove informacije, i izvesti zaključak koji vrijedi usmjeriti na krizne događaje, na pomagače, u koje spada i posao odgojitelja. Očito je da su odgojitelji osim profesionalnom stresu, izloženi i kriznim događajima koji pak mogu biti izvor traumatskog iskustva koje može rezultirati posttraumatskim reakcijama ili čak dovesti do posttraumatskog stresnog poremećaja (Hitrec, 2007).

Kada se dogodi krizna situacija, najčešće su svi pogledi uprti u „žrtve“, sjetimo se primjera 1 na početku ovog rada. Sva se naime pažnja usmjeruje na nezadovoljne roditelje, na dječaka koji se ne želi obući za izlazak na igralište, na ozlijeđenu djevojčicu, na reakciju zdravstvene voditeljice, ali nitko ne obraća pažnju na odgojiteljicu koja, istina, mora podnijeti izvještaj, objasniti sve svoje postupke i napisati ih. Nameću nam se mnoga pitanja na koja nemamo univerzalnog odgovora, kao npr. je li se tko pobrinuo za psihičko zdravlje odgojiteljice? Kroz što ona prolazi kada se vrati kući? Zar u takvom stanju stresa, ona može opet krenuti u novi dan, sa istim entuzijazmom?

Jasno je da se sva pažnja usmjeruje na žrtve kriznog događaja i na članove najbliže rodbine, a da se uopće ne obraća pažnja na stručnjake od kojih se očekuje da spašavaju žrtve (Ajduković, 2000). Od odgojitelja se očekuje da stručno obavljaju svoj posao, za koji je i kvalificiran i u koji je uložio mnogo godina svoga obrazovanja, pa se stoga i podrazumijeva da su oni i „obrazovani“ za takve slučajeve. Međutim, baš je osobitost kriznih događaja da se ono događa u vrlo kratkom vremenskom periodu, u kojem se treba pravodobno reagirati tj. treba se smanjiti ili potpuno ukloniti teškoća koja je uzrokovala krizni događaj. Karakteristika krizne intervencije jest i velika prilagodljivost pomagača, u našem slučaju, odgojitelja koji treba preuzeti kontrolu nad cijelom situacijom, imati nadzor nad ostatkom grupe koja nije

direktno uključena u samu situaciju, ali je dijelom cijelog događaja. Nakon svih koraka i postupaka, očito je da odgojitelj treba i mora imati psihološku podršku i pomoć stručnjaka kako bi postigao emocionalnu ravnotežu, emocionalno rasterećenje, ponovno pokazao zainteresiranost za odgojiteljski posao, kako bi ponovno zadobio samopouzdanje u sebe i svoje postupke tj. kako bi napredovao prema što boljoj profesionalnoj djelotvornosti, a nikako ne prema povlačenju s posla ili čak o napuštanju struke. Upravo nam sljedeći prikaz govori o tri perioda kroz koja prolazi odgojitelj tijekom kriznih intervencija.

Dijagram 1: Utjecaj kriznih događaja na pomagače



Izvor: Ajduković, M. (2000). Krizni događaji i kriza kao psihičko stanje, u: Arambašić, L. (ur.) (2000). *Psihološke krizne intervencije*, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb, str. 50.

Niz okolnosti utječe na reakcije pomagača na krizne događaje na poslu. Prvo, ozbiljnost i vrsta događaja ili nesreće. Što je događaj većih razmjera i ozbiljnijih posljedica, to više ugrožava mentalno zdravlje pomagača. Drugo, razina odgovornosti povezana s događajem. Što je veća odgovornost, to je veći rizik povećanja razine stresa i osjećaja krivnje. Treće, tjelesna i psihološka blizina događaja. Ako su uključeni kolege ili prijatelji, reakcije će biti snažnije. Četvrto, prethodno iskustvo pomagača s krizama. Ako je pomagač već bio u sličnim situacijama, način na koje su one razriješene utjecat će na njegove reakcije u novim situacijama. Peto, pomagačeva teška životna situacija u datom trenutku. Šesto, ponašanje drugih tijekom kriznog događaja. Sedmo, dostupnost odgovarajuće profesionalne podrške. Ako je takva pomoć dostupna, onda će odgođene reakcije biti manje izražene. Osmo, podrška ili osuda suradnika, obitelji i općeg javnog mijenja. Ako je prisutna osuda, onda je veći rizik da će odgođene reakcije biti teže i trajati duže. Deveto, utjecaj ima i uključenost medija. Način na koji se mediji uključuju tražeći krivca, osuđujući ili naglašavajući teškoće profesije i širi kontekst u kojem se dogodio krizni događaj mogu utjecati na razrješenje krize. Konačno, stavovi nadređenog o pomagaču utječu na reakcije pomagača olakšavajući ili otežavajući integraciju događaja u postojeće iskustvo. (Ajduković, 2000)

1.2. Krizne intervencije za pomagače

Svaka organizacija koja skrbi za druge trebala bi skrbiti i o svojim djelatnicima te bi bilo poželjno planirati krizne intervencije za pomagače. Cilj kriznih intervencija je spriječiti pogoršanje psihičkog stanja pomagača, ublažiti i smanjiti dugoročnije psihičke, socijalne i tjelesne posljedice te ubrzati proces oporavka i uspostavljanje uobičajene razine funkcioniranja pojedinca, grupe ili organizacije. Dalje su navedeni naputci što činiti kad je pomagač bio izložen kriznom događaju:

1. Normalizacija reakcija - bitno je da pojedinac ili skupina dobiju informaciju da su određene stresne reakcije uobičajene u takvim situacijama. To se može učiniti putem grupne diskusije, dijeljenjem odgovarajućih brošura, konzultacijama s pretpostavljenim, kolegama i sl.
2. Ventiliranje - neugodna iskustva mogu se lakše integrirati ako se o njima govori. Govoreći, pojedinac može prihvatiti istinu o tome što se dogodilo i ponovno procijeniti

svoje vrednovanje sebe i svog života. Ako se to radi individualno, važno je pronaći pravu podržavajuću osobu za razgovor, tzv. kriznog savjetnika.

3. Tugovanje - ako ključni događaj uključuje smrt nekog poznatog, potrebno je uključiti vrijeme za proces tugovanja.
4. Reintegracija - krizni događaji mogu utjecati na sustav uvjerenja pojedinca i zato ih onda treba integrirati u sliku o sebi i o životu. No, što je događaj bio traumatičniji, proces ozdravljenja će dulje trajati.

Zbog prirode svog posla pomagači su tijekom svog rada izloženi izuzetno stresnim i traumatskim događajima. Čak i kad nije njihov život direktno ugrožen, bliski dodir s osobama u krizi, koje su traumatizirane, ugrožava njihovu sliku o smislu života i vlastitoj pomagačkoj ulozi. Posljedica toga mogu biti psihološke krize, sagorijevanje na poslu, zamor suosjećanja, sekundarna traumatizacija, pa čak i razvoj PTSP-a. To ugrožava djelotvorno profesionalno ponašanje, ali i pomagačev osobni život. Upravo zbog toga krizne intervencije nisu namijenjene samo klijentima u krizi već i pomagačima suočenim s kriznim situacijama u svom poslu (Ajduković, 2000, str. 55).

1.3. *Stres odgojitelja*

Poziv odgojitelja danas je vrlo zahtjevan i kompleksan. Pojam stresa kod odgojitelja djece predškolske dobi gotovo je svakodnevnica. Smatra se naime, da sâm pojam stresa najprije podrazumijeva njegov uzrok a tek onda i njegovo rješavanje.

Mnoga su istraživanja pokazala da mnogi odgojitelji bilo u gradskim bilo u ruralnim područjima imaju slične izvore stresa. Jedan od njih je fizičke naravi kao što je prevelik broj djece, loši materijalni uvjeti rada, nedostatni materijali za odgojno-obrazovni rad. Postoje izvori stresa i psihološke naravi kao što su npr. loši odnosi s kolegama, pritisak od strane stručnog tima, zatrpanost administrativnim poslovima, suočavanje s promjenama, nedovoljna primanja odgojitelja i njihov status, neodgovarajući sustav nagrađivanja u radu. Izvor stresa može se također identificirati u nedostatku podrške na široj društvenoj razini i uskraćivanje informacija o promjenama (Živčić-Bećirović i Smojver-Ažić, 2005).

Za razinu stresnog događaja veliku ulogu ima i razvoj osobnog karaktera odgojitelja, njegova procjena rizika, ali i specifičnosti nacionalnog edukacijskog sustava, specifični uvjeti

rada u pojedinim zemljama ili regijama kao i društveni položaj prosvjetara (Živčić-Bećirović i Smojver-Ažić, 2005). Ovdje se misli na kurikularne promjene koje se neprestano izmjenjuju ali se i ne odražuju u zadanim rokovima. Odgojitelji se danas susreću s konstantnim prilagođavanjima, kako rekosmo, kurikularnim reformama prilikom promjene vlasti odnosno promjenom vodstva vrtića, ali ovdje se veći postotak prilagodbe odnosi na individualno prilagođavanje potrebama djece i njihovih roditelja. „Primjenom metode dnevnika i analize sadržaja na temelju iskaza nekoliko odgojitelja, zaključuju kako su vremenski pritisak, zadovoljenje potreba djece, suočavanja s poslovima izvan svoje profesionalne domene, zadovoljenje osobnih potreba, interakcija s roditeljima djece u vrtiću, interpersonalni odnosi i stalne prilagodbe promjenama predškolskog kurikulumu dominantna područja koja odgojitelji smatraju stresnim.“ (Živčić-Bećirović i Smojver-Ažić, 2005, str. 5)

Istraživanja su pokazala kako veliku ulogu u nošenju sa stresom imaju i godine staža kao i godine života. One odgojiteljice koja su na svom odgojno-obrazovnom poslu provele više od 28 godina staža, osjetljivije su na stres u odnosu na one koje su tek na početku svoje karijere. Naime, kolegice koje se nalaze u srednjoj dobnoj kategoriji od oko 19 do 27 godina staža, one najjačim izvorom stresa navode međuljudske odnose.

"Teškoće koje proizlaze iz neposrednog rada s djecom i njihovog problematičnog ponašanja, kao i iz suradnje s roditeljima, predstavlja značajan, ali stabilan izvor stresa kod odgojiteljica koji ne varira s duljinom njihovog radnog staža. Očito je većina odgojiteljica izabrala to zvanje iz svog osobnog interesa za rad s djecom pa taj aspekt posla, premda vrlo zahtjevan, ne percipira sve težim. S druge strane, s godinama rada odgojiteljice postaju sve manje tolerantne na zahtjeve i/ili nepovoljne uvjete rada" (Živčić-Bećirović i Smojver-Ažić, 2005, str. 10).

Iz prethodno rečenog, vidljiva je velika izloženost odgojiteljskog posla stresu. Svi navedeni stresori kao i stresne situacije negativno utječu na funkcioniranje same profesije pogotovo ako izostaju podrška i razumijevanje od strane kolega i nadređenih. Naime, mnoge krizne situacije kojima smo svjedoci, stavljaju osobe odgojitelja u vrlo nepovoljnu poziciju nerazumijevanja, osuđivanja, omalovažavanja pa sve do otkaza. Često u praksi nedostaju analize i zakonske odredbe koje štite profesionalno zvanje. Potrebno je još mnogo istraživanja na ovom području koja bi dala novo svjetlo odgojiteljskom zvanju kao vrlo bitnom faktoru u cjelokupnom odgoju djeteta.

2. PSIHOLOŠKE KRIZNE INTERVENCIJE

Pojam psihološke krizne intervencije označava skup postupaka pomoću kojih se, nakon kriznih događaja, ljudima nastoji pomoći da lakše prebrode ono što su doživjeli. To znači pružanje podrške i pomoći radi ponovnog stjecanja osjećaja autonomije i kontrole nad životom čime se smanjuje osjećaj bespomoćnosti, što je najizrazitija osobina krize kao psihološkog stanja. „Krizne intervencije ubrajaju se prvenstveno u preventivne postupke: pomoću njih se nastoji spriječiti pojava težih i dugotrajnijih posljedica ili čak psihopatoloških poremećaja“ (Vizek-Vidović i Arambašić, 2000, str. 57)

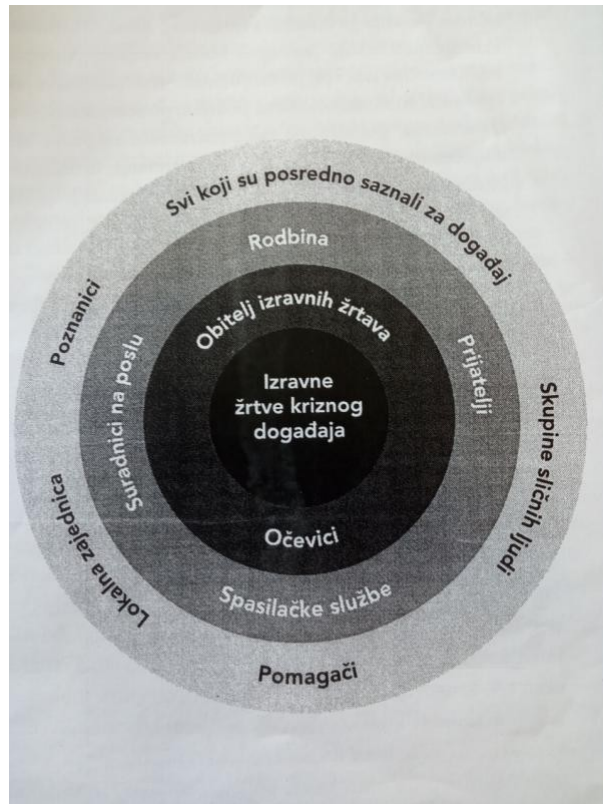
Krizna intervencija naziva se i „psihološkom prvom pomoći“ kojoj ljudima pomažemo da lakše podnesu posljedice kriznog događaja. Cilj kriznih intervencija jest preventivne naravi kako bi se spriječila pojava nekih novih i težih posljedica.

Krizne intervencije imaju opće i posebne ciljeve. Opći ciljevi su smanjenje intenziteta stresa, zaštita od dodatnih stresora, pomoć pri organiziranju i mobiliziranju snaga (u sebi, obitelji, zajednici), stručna psihosocijalna podrška radi što bržeg i lakšeg uspostavljanja razine funkcioniranja iz razdoblja prije krize, i ublažavanje i/ili sprečavanje budućih neprilagođenih ponašanja i emocionalnih slomova. Najčešći posebni ciljevi su izravan i što brži rad na specifičnom problemu, obnavljanje ranijeg stupnja psihosocijalne prilagodbe okolini gdje pojedinac živi, razumijevanje uloge okolinskih činitelja koji su doveli do krize, razumijevanje osobina ličnosti značajnih za razvoj krize, „obogaćivanje“ osobe novim postupcima, što će joj pomoći u budućem suočavanju sa sličnim nedaćama. (Vizek-Vidović i Arambašić, 2000)

Krizne intervencije specifične su po svom vremenskom aspektu (kratke su i vremenski ograničene), ograničenim ciljevima (preventivan postupak kojim se ublažavaju/sprečavaju negativne posljedice kriznih događaja), brzini (provode se što neposrednije nakon događaja) i velikoj aktivnosti i prilagodljivosti pomagača.

Krizne intervencije namijenjene su svima koji su neposredno ili posredno bili izloženi kriznom događaju. Jedan od prikaza interesnih dionika može se vidjeti na prikazu tzv. krugova ugroženosti, kao na Slici 1. Pri provedbi krizne intervencije potrebno je obuhvatiti osobe koje pripadaju prvom središnjem krugu i što više iz ostalih krugova. U svakom kriznom događaju posebno se određuje tko pripada kojem krugu te se prema mogućnostima i okolnostima određuje kome će se i kojem broju pružiti krizna intervencija.

Slika 1: Krugovi ugroženosti ili ranjivosti



Izvor: Vizek-Vidović, V. i Arambašić, L. (2000). Psihološke krizne intervencije, u: Arambašić, L. (ur.) (2000). *Psihološke krizne intervencije*, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb, str. 62.

Često se nakon krize pažnja poklanja žrtvama, užoj obitelji i prijateljima, dok se zanemaruju pomagači koji su sudjelovali u spašavanju žrtava. Opće je mišljenje kako su pomagači obrazovani za posao koji obnašaju. No teško je moguće da netko cijeli radni vijek provede nepogođen patnjama drugih. Zbog toga ponekad i njima treba krizna intervencija kako bi svoj posao i dalje nastavili raditi savjesno i stručno.

3. PLANIRANJE I PROVEDBA KRIZNIH INTERVENCIJA U USTANOVAMA I ORGANIZACIJAMA

Krizne situacije ne događaju se svakodnevno, ali je jako važno biti pripremljen na vrijeme u trenutku kada se dogode. Pod adekvatnom pripremom za slučajeve kriznih događaja misli se na prihvaćanje mogućnosti njihove pojave i na vlastitom radnom mjestu. I više od toga, adekvatna pripremljenost pretpostavlja prihvaćanje mogućnosti da su se krizni događaji na vlastitom radnom mjestu već događali, ali da nisu bili prepoznati ili da reakcija na njih nije bila odgovarajuća. (Hitrec, 2007) Pripremiti se znači upoznati potrebne korake i mjere prevencije, ne samo odgojitelja koji su direktno vezani uz rad s djecom nego i svih ostalih zaposlenika – od tehničkog do administrativnog osoblja. Dobra priprema cijelog tima povećava vjerojatnost uspješnog suočavanja s događajima ako on nastupi. Dobra koordinacija cijelog tima znači i djelotvorniju pomoć onima kojima će pomoć trebati, bolju mobilizaciju obrambenih mogućnosti, odgovarajuću uporabu vanjskih izvora stručne pomoći, brži oporavak onih koji su pogođeni i brže vraćanje u uobičajenu rutinu, a znatno manje kaosa, panike i gubitka vremena (Hitrec, 2007).

Na razinama ustanove može se govoriti o dva oblika planiranja kriznih intervencija:

1. Izrada općeg plana postupanja u kriznoj situaciji

Organizacije na ponuđenu pomoć pri suočavanju s kriznom situacijom reagiraju na tri načina (Vizek-Vidović i Arambašić, 2000):

- a) Neprobojan otpor - slijed događanja je obično sljedeći: trauma donosi promjenu, promjena stvara otpor bavljenja traumom, a poricanje traume izaziva sekundarnu traumu.
- b) Djelomice probijen otpor - u toj situaciji dio zaposlenih osjeća i izražava potrebu za psihološkom podrškom i pomoći, pokušavaju osigurati neke oblike podrške onima za koje se brinu no te su intervencije trenutne, kratkotrajne i marginalne.
- c) Raspršen otpor - u organizaciji postoji spremnost za planiranje i otvorenost za provedbu različitih oblika stručne psihološke podrške i pomoći u kriznim situacijama. Primjenjuje se čitav raspon intervencija koje se mogu opisati kao neposredne, raznovrsne, koordinirane, očekivane i dugoročne.

Tablica 1: Reagiranje organizacije/ustanove na kriznu situaciju i posljedice

Neprobojan otpor	Djelomice probijen otpor	Raspršen otpor
Poricanje i ignoriranje smetnji	Sporadična pomoć za neke pogođene pojedince	Pomoć se pruža pogođenima
Zaposleni bez podrške	Podrška neformalna, ne jamči se stručna podrška	Podrška osigurana
Ne iskorištavaju se obrambene mogućnosti	Obrambene mogućnosti djelomično se rabe	Puna mobilizacija obrambenih mogućnosti
Inicijative za akciju se odbijaju	Akcije nekoordinirane i neplanske	Upotreba vanjskih izvora stručne pomoći
Pojačani tabui i mitovi	Stavovi zaposlenih prema akciji polarizirani	Pogođeni uče nove strategije suočavanja
Odrasli su slabi modeli za suočavanje s krizom	Konfuzija i nesigurnost u ponašanju odraslih i djece	Uočena korist od pomoći
Opća demoraliziranost	Osoblje preopterećeno, dolazi do sagorijevanje	Bolja klima i veća kohezija u ustanovi
„Stres je abnormalan-najbolje je sve zaboraviti“	„Stres se mora doživjeti da bi se povjerovalo u posljedice	„Stres je dio normalnog života, treba naučiti kako se s njime nositi“

Izvor: Vizek-Vidović, V. i Arambašić, L. (2000). Psihološke krizne intervencije, u: Arambašić, L. (ur.) (2000). *Psihološke krizne intervencije*, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb, str. 67-68.

Pod pretpostavkom da je u organizaciji raspršen otpor prema pružanju kriznih intervencija, uspostava sustava podrške uključuje upoznavanje zaposlenika s mogućim kriznim situacijama, upoznavanje s psihološkim posljedicama kriznih situacija i ulogom kriznih intervencija u ublažavanju istih. Također se uspostavlja stožer za krizne intervencije čiji je zadatak planiranje, provedbe istih, preventivno upoznavanje zaposlenih s tim planom te povezivanje s ostalim povezanim službama. Krizni stožer mora imati unaprijed dogovorenu dinamiku rada i način međusobne koordinacije te koordinaciju rada s ostalim zaposlenicima. Zaduženja unutar kriznog stožera najčešće se dijele na zadatke rukovođenja i koordiniranja, zadatke obavještavanja i zadatke usmjerene na osiguranje psihosocijalne podrške i pomoći (Vizek-Vidović i Arambašić, 2000).

2. Postupci početne procjene u svrhu planiranja provedbe kriznih intervencija (pripremne radnje)

Prije početka krizne intervencije stručnjaci pozvani izvana zajedno s kriznim stožerom ustanove počinju proces procjene. Riječ je o procesu prikupljanja podataka na temelju kojih se donose odluke o vrstama i trajanju aktivnosti. U procesu procjene važno je dobiti odgovore na temeljna pitanja. U njih spadaju pitanja o pojedinostima događaja, reakcijama na njega, onome što se zbilo nakon njega, potrebama ugroženih, kao i čimbenicima koji situaciju čine lakšom ili težom. Također, prisutna su pitanja o tome tko je bio uključen u događaj, tko je sve bio ugrožen, je li im pružena socijalna podrška, koji su koraci poduzimani da im se pomogne, kao i tko je o događaju bio ili trebao biti obavješten. Nakon toga, kao relevantna se javljaju pitanja o točnom mjestu događaja, dostupnosti tog mjesta, kao i lokacije unesrećenih. Usto, postavljaju se pitanja o vremenu događaja, vremenu koje je nakon njega proteklo, kao i vremenskom okviru u kojem su spoznaje o njemu postale dostupne. Konačno, javljaju se pitanja o reakcijama, osjećajima, ponašanju, postojećim medicinskim teškoćama, kao i odnosima među onima koji su događajem ugroženi. Ukratko, možemo to svesti na pitanja: Što se dogodilo?, Tko je sve bio uključen?, Gdje se događaj zbio?, Kada se događaj zbio? Kako ugroženi reaguju? (Vizek-Vidović i Arambašić, 2000).

Pri procjeni podatke treba prikupiti što ranije i brže. Informacije koje se prikupe često su neujednačene, čak i suprotne jer osobe pogođene kriznim događajem često daju svoje viđenje događaja, a ne činjenice. Također, pri prikupljanju podataka često na površinu izađu problemi koji nisu izravno vezani uz krizni događaj pa je teško odrediti koji se tiču izravno kriznog događaja, a koji ne. Postoji mogućnost „pokvarenog telefona“ jer se informacije prenose od osobe do osobe, stoga je dobro raditi ponovne procjene.

Vrlo je važno osigurati pomoć osoblju vrtića tj. u ovom slučaju, odgojiteljima da se mogu nositi sa svojim vlastitim reakcijama. Iako su svi sudionici odgojno-obrazovnog procesa indirektno uključeni u krizni događaj, ipak on pogađa direktno onog odgojitelja koji je nositelj rada. Bitan faktor je i laka identifikacija s djetetom kojemu se krizni događaj dogodio što može dovesti i do emocionalnog uključivanja (Hitrec, 2007). Prije samog pisanja sigurnosnog i zaštitnog programa, valja imati na umu postupke vezane uz obučavanje, a vezan je uz određivanje jedne osobe koja će biti odgovorna za planiranje, brige o osoblju, poučavanje o nošenju sa stresom i o kontroli stresa (Hitrec, 2007).

4. STRUKTURA SIGURNOSNOG I ZAŠTITNOG PROGRAMA

Predviđene moguće krizne situacije i protokoli postupanja sažeti su i propisani u Sigurnosnim i zaštitnim programima koje donosi svaki vrtić za sebe i prilagođava svojim potrebama. Suglasnost na Programe daje Agencija za odgoj i obrazovanje i verificira Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa Republike Hrvatske.

Sigurnosni i zaštitni programi temelje se na zakonskim i podzakonskim aktima: čl. 15.a Zakona o predškolskom odgoju i obrazovanju (NN 10/97, 107/07, 94/13), i čl. 3., st. 2.2., Državnog pedagoškog standarda predškolskog odgoja i naobrazbe (NN 63/03, 90/10), a sukladno Nacionalnim programima i strategijama Republike Hrvatske te napatku Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa (KLASA: 601-02/07-03/00139, URBROJ: 533-10-07-0001), nacionalnim programima i strategijama u Republici Hrvatskoj i svjetskim i nacionalnim pravnim aktima.

Od 11. svibnja 2007. godine svi dječji vrtići i druge pravne osobe koje provode programe predškolskog odgoja bili su dužni u svoje godišnje planove i programe unijeti mjere sigurnosno-zaštitnih i preventivnih aktivnosti te izraditi Sigurnosne i zaštitne programe radi sigurnosti djece u skladu s nacionalnim programima.

Svrha je sigurnosnih i zaštitnih programa spriječiti eventualne krizne situacije i za njih se pripremiti, budući da je potreba za sigurnošću preduvjet za zadovoljenje svih ostalih potreba kao što je potreba za pripadanjem i ljubavlju, potreba za samopoštovanjem i potreba za samoaktualizacijom osobnosti (Seme Stojnović i Vidović, 2007). Cilj sigurnosnih i zaštitnih programa je ugrožavajuće situacije svesti na najmanju moguću mjeru, tj. postići maksimalno ublažavanje štetnih posljedica svih rizičnih situacija. Sigurnosni, zaštitni i preventivni programi zajedno s protokolima ponašanja prvenstveno pokrivaju područje prava djece na zaštitu i sigurnost: jedino je važno da je dijete tijekom boravka u vrtiću i tijekom provođenja vrtićkih aktivnosti izvan vrtića potpuno sigurno.

Drugi važan razlog izrade Sigurnosnih i zaštitnih programa je pojašnjavanje i osvješćivanje uloga svih djelatnika vrtića: svaki djelatnik mora biti svjestan svoje uloge u osiguravanju sigurnog okruženja za rast i razvoj djece. Sigurnosni i zaštitni program stvara spremnost za djelovanje u kriznim situacijama, osjećaj da nismo bespomoćni i da se znamo

nositi sa situacijom. Zato je važno da svi djelatnici i roditelji vrtića sudjeluju u izradi programa, jer kako navode roditelji, sigurnost je na vrlo visokom mjestu među razlozima zbog koji roditelji upisuju djecu u vrtić. Naime, istraživanje želja i potreba hrvatske obitelji za programima izvanobiteljskog predškolskog odgoja u Zagrebu 1997. godine (prema Seme Stojnović i Vidović, 2007) navode najčešće razloge upisa djeteta u predškolski program; to su: druženje djeteta i igra s drugom djecom – 22,3%, mogućnost osamostaljivanja djece – 17,3 % i djetetova sigurnost dok roditelj radi – 16,1 % (Seme Stojnović i Vidović, 2007). Cilj Sigurnosnih i zaštitnih programa je osigurati pravo djeteta na sigurnost, zaštitu i skrb u svim prostorima vrtića u sigurnom, poticajnom i podržavajućem okružju. Takvi programi imaju svoje polazište u jednom većem trogodišnjem programu, donesenom na trećem samitu Vijeća Europe u Varšavi 2005. godine pod nazivom „Sedam dobrih razloga za izgrađivanje Europe za i sa djecom” (2006. - 2008.). Ovaj europski plan vezan za sigurnost djece u dječjim vrtićima ima nekoliko polazišta. Prvo, osigurati promicanje ljudskih, a posebno dječjih prava. Zatim, promicati prava djece i zaštitu djece o svih oblika nasilja (zlostavljanje, zanemarivanje). Treće, pomoći svima koji donose odluke i određuju nacionalne strategije za promicanje dječjih prava, ali isto tako i onima koji te strategije provode u radu s djecom. Konačno, promicati metode u provođenju samog programa koje uključuju interdisciplinarnost, integrirani pristup, partnerstvo i komunikaciju. (Seme Stojnović i Vidović, 2007). S tim u skladu, svi pisani programi za rad s djecom predškolske dobi moraju biti u skladu sa svjetskim i nacionalnim pravnim aktima, temeljnim dokumentima koji u Republici Hrvatskoj reguliraju provođenje predškolskog programa, svim važećim standardima koji reguliraju uvjete njegove provedbe, kao i to da moraju biti verificirani od Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa Republike Hrvatske. Svaki je pak zaposlenik provoditelj mjera sigurnosti na svojoj razini, te biva zadužen za sigurnost na svojoj razini (Pokos, 2007).

Svaki sigurnosni i zaštitni program trebao bi sadržavati i definirati (Seme Stojnović i Vidović, 2007):

1. *Uvod, cilj i zadaće programa* u kojem je ponuđen kratki opis potreba za programom prema Programskom usmjerenju odgoja i obrazovanja predškolske djece 1991. godine i specifičnosti programa.
2. *Organizacija programa* koja podrazumijeva oblikovanje programa u pogledu njegove temeljne koncepcije, kao i vremenskog određenja programa (dnevno, tjedno, godišnje). Ista organizacija mora definirati dob i broj djece/skupina prema važećim

standardima, definirati stručne djelatnike (odgojitelji, stručni suradnici i drugi (za specijalizirane programe) te mogući vanjski stručni suradnici) programa, kao i navesti protokole postupanja za svaku rizičnu i ugrožavajuću situaciju te načine organizacije u takvim situacijama. S obzirom da je ovo potonje zaista ključno, potrebno je navesti da bi takvi protokoli obuhvaćali (1) podsjetnik na postupke i metode djelovanja kada roditelj ne dođe po dijete na vrijeme, (2) podsjetnik na postupak i metode djelovanja kada/ako dijete pobjegne iz vrtića, (3) podsjetnik na postupke i metode djelovanja kod preuzimanja i predaje djeteta roditelju, (4) podsjetnik na postupke i metode djelovanja pri korištenju igrališta, (5) podsjetnik na postupke i metode pružanja prve pomoći, (6) podsjetnik na postupke i metode djelovanja u svrhu povećanja sigurnosti djece u sobi dnevnog boravka i ostalim prostorima vrtić, kao i (7) podsjetnik za postupke i mjere nadzora kretanja osoba u objektu.

3. *Materijalne uvjete* koji obuhvaćaju prostorne uvjete (veličina i druga obilježja vanjskog i unutarnjeg prostora), kao i opću i didaktičku opremu. Definiranje i opis materijalnih uvjeta također mora jasno navoditi koji su materijalni uvjeti potencijalno opasni za djecu. Među mogućim izvorima opasnosti koji mogu utjecati na sigurnost djece mogu spadati: prilaz vrtiću, površine igrališta, i ograde oko igrališta (naročito ako posjeduju neispravnosti), zatim sanitarije, stepenice, prozori i vrata, opasne stvari (električna struja i oštri predmeti - noževi, škare, igle), sitni predmeti (kotačići, kuglice, ključići) slatkiši (tvrđi bomboni, žvakače gume), plastične vrećice, vrpce, trake, užad, sredstva za čišćenje, penjalice, tobogani, ljuljačke, užad, vrtuljci, oštri predmeti (staklo, igle), domaće životinje, prometna sredstva, nepoznate osobe (poziv u automobil, poziv u šetnju, nuđenje slatkišima). Osim navedenih opasnosti svaki vrtić dužan je navesti specifične uvjete i situacije iz svog svakodnevnog rada koje mogu biti ugrožavajuće za dijete.
4. *Skrb za zdravlje i tjelesni razvoj djece* što podrazumijeva praćenje i očuvanje zdravlja djece, prehranu, higijenske uvjete i dr., a s posebnim naglaskom na sigurnost i zaštitu zdravlja djece i postupanja u situacijama kad je zdravlje djeteta ugroženo.
5. *Sadržaj odgojno-obrazovnog rada s djecom* što podrazumijeva jasno izraženu koncepciju programa kao i njegove osnovne zadaće. Osim toga, sadržaj odgojno-obrazovnog rada s djecom podrazumijeva načine provedbe ciljeva i zadaće rada (metode i oblici) te sadržajne i interaktivne uvjete provedbe programa, načine razvijanja navika i praktičnih vještina za samozaštitu i samoočuvanje (voditi brigu da

to ne preraste mogućnosti djeteta), jačanje socijalne kompetencije djeteta za suočavanje s potencijalno opasnim, ugrožavajućim situacijama, obveze u kreiranju kurikuluma odgojnih skupina, i konačno načine pripremanja, praćenja i vrednovanja programa.

6. *Načine stručnog usavršavanja djelatnika*, i to na razini ustanove, individualno, a posebno u području sigurnosti i zaštite djece. Također, a što je ključno i s obzirom na ciljeve ovog rada, potrebno je opisati kako se nositi sa stresom u kriznim situacijama i nakon njih.
7. *Suradnju s roditeljima i lokalnom zajednicom*, što podrazumijeva razne oblike suradnje u ujednačavanju odgojnog djelovanja na području sigurnosti i zaštite djece, kao i osvještavanje uloge društvene sredine u osmišljavanju načina zaštite djece u kriznim situacijama.
8. *Načine financiranja sigurnosnog i zaštitnog programa* koji se mogu oslanjati na raznolike izvore poput lokalne samouprave, uplata roditelja, kao i na donacije.

Svi sigurnosni programi štite i djecu i zaposlenike, u ovom slučaju odgojitelje. Praksa je pokazala kako je bolja i otvorenija komunikacija između svih sudionika odgojno-obrazovnog procesa pridonijela da je svi zaposlenici bolje osjećaju. Kad suradnja svih sudionika procesa na svim razinama djeluje pozitivno, otvoreno i fleksibilno, onda se može dogoditi da i sami zaposlenici imaju najbolja rješenja za problemske situacije na svom radnom mjestu. Dapače, kada se stvar dijelom stavi u povjerenje zaposlenika, oni sami uviđaju da neki problemi nužno postoje već po naravi posla kojim se bave (Lipnjak, 2011). Međutim, vodeći kadar svake organizacije mora i treba pokazati kako im je stalo do svojih zaposlenika, do njihovog psihofizičkog zdravlja te da postoji povjerenje da su svi zaposlenici kompetentni kreirati vlastito radno okruženje kako bi se u slučaju kriznih intervencija moglo brže i efikasnije naći što bolje rješenje. Kako bi se i odgojitelji i tehničko-administrativno osoblje našlo u što boljoj poziciji rješavanja kriznih situacija, sastavljaju se protokoli (Lipnjak, 2011).

ZAKLJUČAK

Iako su krizni događaji rijetki, oni se ipak događaju. Stoga je vrlo važno biti spreman na učinkovitu i djelotvornu reakciju na obostranu dobrobit djeteta i odgojitelja. Potrebno je još više poraditi na osposobljavanju odgojitelja za odgojiteljsko zvanje kao cjeloživotni poziv. U tome im svakako pomažu sigurnosni i zaštitni programi kako bi se umanjile loše posljedice koje se javljaju nakon kriznih događaja. Krizni događaj može također izazvati reakcije kod djece koja su neposredno u njemu sudjelovala, kao i kod njihovih roditelja, ali i ostale djece u skupini i njihovih roditelja, a mehanizmi navedeni u radu mogu pomoći i njima. Iako su odgojitelji educirani i pripremljeni na krizne situacije, ne mogu izbjeći njihove negativne posljedice. Očuvanje zdravlja odgojitelja važno je kako bi kvalitetno i stručno mogli nastaviti raditi s djecom.

Cilj je ovog rada bio ukazati na postojanje mehanizama pomoći odgojiteljima nakon kriznih situacija, kao i kratko opisati te mehanizme. Kao što su u Sigurnosnim i zaštitnim programima predviđene moguće krizne situacije, mogu se predvidjeti i propisati krizne intervencije za odgojitelje u obliku stručne psihološke pomoći, grupa podrške ili dovođenjem vanjskih izvora stručne pomoći. Priprema na kriznu intervenciju ne bi smjela biti opterećujuća za odgojitelje, već bi trebala biti poticajna za jačanje njihovih profesionalnih kapaciteta. Na tom putu treba nositi na leđima i medijsku pozornost koja je opterećujuća, jer je u naravi suvremenih i brzih medijskih ciklusa iznijeti vrijednosno opterećenu i osuđujuću vijest bez poznavanja cijele priče i pozadine situacije.

POPIS LITERATURE

1. Ajduković, M. (2000). Krizni događaji i kriza kao psihičko stanje. U L. Arambašić, (ur.) *Psihološke krizne intervencije* (str. 33 - 55). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
2. Američka Psihijatrijska Udruga (2014). *DSM-5. Dijagnostički i statistički priručnik za duševne poremećaje*, Zagreb: Naklada Slap.
3. Arambašić, L. (2000). Stresni i traumatski događaji i njihove posljedice, U L. Arambašić, (ur.) *Psihološke krizne intervencije* (str. 11 - 31). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
4. Bujišić, G, (2005). *Dijete i kriza*. Zagreb: Golden Marketing – Tehnička knjiga.
5. Državni pedagoški standard predškolskog odgoja i naobrazbe, NN 63/2008-2128 (2008). Preuzeto 10. 5. 2022. s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_06_63_2128.html
6. Hitrec, G. (2007). Vrtić i krizni događaji. *Dijete, vrtić, obitelj*, 13(49), 7-11.
7. Jakovljević, M. (2007). Život pod stresom. *Vaše zdravlje*, 10(57), preuzeto 10. 5. 2022. s <https://www.vasezdravlje.com/bolesti-i-stanja/zivot-pod-stresom>
8. Klaić, B. (1988). *Rječnik stranih riječi, tuđice i posuđenice*, Zagreb: NZMH.
9. Lipnjak, G. (2011). Istraživanje uzroka stresa zaposlenih. *Sigurnost*, 53(3). str. 219-226.
10. Hrvatska enciklopedija (2021) [mrežno izdanje]. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, preuzeto 20. 5. 2022. s <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=58387>
11. Pokos, S. (2007). Pripremimo se za krizne situacije. *Dijete, vrtić, obitelj*, 13(49), str. 20-22.
12. Seme Stojnović, I. i Vidović, T. (2007). Sigurnosni i zaštitni programi u dječjem vrtiću. *Dijete, vrtić, obitelj*, 13(49), str. 2-6.
13. Vizek-Vidović, V. i Arambašić, L. (2000). Psihološke krizne intervencije, U L. Arambašić, (ur.) *Psihološke krizne intervencije* (str. 57 - 92). Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
14. Zakon o predškolskom odgoju i obrazovanju NN 10/97 107/07, 94/13, (NN98/2019). Preuzeto 10. 5. 2022. s <https://www.zakon.hr/z/492/Zakon-o-pred%C5%A1kolskom-odgoju-i-obrazovanju>
15. Živčić-Bećirević, I. i Smojver-Ažić, S. (2005). Izvori stresa na poslu odgojitelja u dječjim vrtićima. *Psihologijske teme*, 14(2), str. 3-13.

PRILOZI

Dijagram 1: Utjecaj kriznih događaja na pomagače.....	10
Slika 1: Krugovi ugroženosti ili ranjivosti.....	15
Tablica 1: Reagiranje organizacije/ustanove na kriznu situaciju i posljedice.....	17