

# Doživljaj odgajatelja zaposlenih u odgojnim ustanovama za djecu i mlade o vlastitoj radnoj ulozi

---

**Karlović, Matea**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2023**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Education and Rehabilitation Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:158:193528>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-24**



*Repository / Repozitorij:*

[Faculty of Education and Rehabilitation Sciences - Digital Repository](#)



Edukacijsko- rehabilitacijski fakultet

Sveučilište u Zagrebu

Diplomski rad

**Doživljaj odgajatelja zaposlenih u odgojnim ustanovama za djecu i  
mlade o vlastitoj radnoj ulozi**

Matea Karlović

Zagreb, rujan, 2023.

Edukacijsko- rehabilitacijski fakultet

Sveučilište u Zagrebu

Diplomski rad

**Doživljaj odgajatelja zaposlenih u odgojnim ustanovama za djecu i  
mlade o vlastitoj radnoj ulozi**

Matea Karlović

Prof.dr.sc. Ivana Borić

Andrea Ćosić, mag.paed.soc.

Zagreb, rujan, 2023.

## Izjava o autorstvu rada

Potvrđujem da sam osobno napisala rad *Doživljaj odgajatelja zaposlenih u odgojnim ustanovama za djecu i mlade o vlastitoj radnoj ulozi* i da sam njegova autorica. Svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima jasno su označeni kao takvi te su adekvatno navedeni u popisu literature.

Ime i prezime: Matea Karlović

Mjesto i datum: Zagreb, rujan 2023.

## **Doživljaj odgajatelja zaposlenih u odgojnim ustanovama za djecu i mlade o vlastitoj radnoj ulozi**

Ime i prezime studentice: Matea Karlović

Ime i prezime mentorice: Prof.dr.sc. Ivana Borić

Ime i prezime komentorice: Andrea Ćosić, mag.paed.soc.

Program/ modul na kojem se polaže diplomski ispit: Socijalna pedagogija/ Djeca i mladi

### **Sažetak rada**

Odgajateljski rad u institucionalnim uvjetima smatra se jednim od najizazovnijih oblika rada s djecom. Ipak, istraživanja koja se bave tematikom odgojnih ustanova najčešće u fokus stavljaju doživljaj i percepciju korisnika domova, dok perspektiva odgajatelja ostaje zanemarena. Tako je dosad vrlo dobro poznata velika važnost koju odgajateljskoj ulozi pridaju korisnici, no mali se broj dosad provedenih istraživanja u Republici Hrvatskoj dotaknuo percepcije odgajatelja o vlastitoj radnoj ulozi.

Svrha ovog rada je dobiti uvid u promišljanja odgajatelja zaposlenih u odgojnim ustanovama o aspektima vezanim uz njihovu radnu ulogu. U prvom dijelu rada ponuđen je pregled dosadašnjih teorijskih spoznaja, dok je u drugom dijelu prikazano kvalitativno istraživanje provedeno s odgajateljima zaposlenim u odgojnim ustanovama na području Republike Hrvatske. Uzorak je namjeran, a za prikupljanje podataka korištena je metoda fokus grupe. Postavljena su sljedeća istraživačka pitanja: na koji način odgajatelji doživljavaju i opisuju svoju radnu ulogu; na koji način odgajatelji doživljavaju i opisuju svoja osobna obilježja u kontekstu uloge odgajatelja; koji je doživljaj kompetentnosti sudionika za obavljanje odgajateljskog posla. Rezultati istraživanja ukazali su na višestrukost odgajateljske uloge te na doživljaj odgajateljskog posla kao izazovnog i zahtjevnog. Sudionici su malu važnost u obavljanju posla pridali osobnim obilježjima kao što su dob ili spol te je naglašena važnost karakternih osobina. Nadalje, rezultati su pokazali kako se sudionici osjećaju kompetentnima za obavljanje odgajateljskog posla. Identificirani su i brojni izazovi s kojima se odgajatelji susreću u svakodnevnom radu, kao i prijedlozi za unaprjeđenje rada odgajatelja.

Ovo je prvo istraživanje na području Republike Hrvatske koje u fokus stavlja isključivo percepciju odgajatelja o aspektima vezanim uz njihov posao. Navedeno upućuje na važnost daljnjeg bavljenja ovom temom i dubljeg istraživanja aspekata vezanih uz odgajateljski posao, a posebno onih na koje su sami odgajatelji stavili naglasak, s ciljem unaprjeđenja istih.

**Ključne riječi:** *odgajatelji, odgojne ustanove, uloga odgajatelja.*

# **The experience of educators employed in educational institutions for children and youth about their own work role**

## **Summary**

Educational work in institutional conditions is considered one of the most challenging forms of working with children. However, research dealing with the topic of educational institutions most often focuses on the experience and perception of the users of the institutions, while the perspective of the educators remains neglected. So far, it is very well known the great importance that the users attach to the educator's role, but a small number of research conducted so far in the Republic of Croatia has touched upon the educators' perception of their own work role.

The purpose of this paper is to gain insight into the reflections of educators employed in educational institutions on aspects related to their work role. In the first part of the paper, an overview of the theoretical findings so far is offered, while in the second part, qualitative research conducted with educators employed in educational institutions in the Republic of Croatia is presented. The sample is purposive. Focus group was used to collect data. The following research questions were asked: how educators perceive and describe their work role; how educators perceive and describe their personal characteristics in the context of the role of an educator; which is the participant's experience of competence to perform the work of an educator. The results of the research indicated the multiplicity of the educator's role and the perception of the educator's job as challenging and demanding. The participants attached little importance to personal characteristics such as age or gender in performing work, and the importance of character traits was emphasized. Furthermore, the results showed that the participants felt competent to perform the work of an educator. Numerous challenges that educators face in their daily work have also been identified, as well as suggestions for improving the work of educators.

This is the first research in the Republic of Croatia that focuses exclusively on educators' perception of aspects related to their work. The above points to the importance of further dealing with this topic and deeper research into aspects related to the work of educators, especially those on which the educators themselves have emphasized, with the aim of improving them.

**Keywords:** *educators, educational institutions, the role of educators.*

# Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Zakonska osnova rada odgajatelja.....	2
2.1. Zakonska regulacija odgajateljske struke.....	2
3. Definicije pojmova.....	4
4. Profesionalne kompetencije odgajatelja.....	5
4.1. Profesionalne vještine.....	6
4.2. Profesionalna znanja.....	7
4.3. Osobna obilježja odgajatelja .....	8
4.4. Procjena kompetentnosti odgajatelja.....	10
5. Obilježja odgajateljske uloge .....	11
5.1. Različiti aspekti uloge odgajatelja.....	12
5.2. Uloga odgajatelja iz perspektive korisnika.....	13
5.3. Perspektiva odgajatelja o vlastitoj radnoj ulozi.....	14
6. Izazovi odgajateljskog posla – stres .....	15
6.1. Sindrom sagorijevanja- <i>burnout</i> .....	16
6.2. Strategije nošenja sa stresom.....	17
7. Cilj i istraživačka pitanja.....	18
8. Metodologija istraživanja .....	19
8.1. Sudionici istraživanja .....	19
8.2. Postupak provedbe istraživanja .....	19
8.3. Etički aspekti istraživanja.....	19
8.4. Metoda obrade podataka .....	20
9. Rezultati istraživanja i rasprava.....	20
10. Zaključak .....	42
11. Literatura: .....	45

## 1. Uvod

Izdvajanje djeteta iz obitelji mjera je za kojom se poseže kada okruženje u kojem se dijete ili mlada osoba nalazi ne može adekvatno zadovoljiti njegove potrebe (Zakon o socijalnoj skrbi NN 18/22, čl. 109.). Također, u okviru sustava pravosuđa, maloljetniku se može izreći odgojna mjera upućivanja u odgojnu ustanovu ili odgojni zavod (Zakon o sudovima za mladež NN 84/11, čl.16). Tako se institucionalnim odgojem djece i mladih bave odgojne ustanove, posebne odgojne ustanove te odgojni zavodi, koji u svom fokusu imaju rad s populacijom koja iskazuje probleme u ponašanju. U UN-ovoj Konvenciji o pravima djeteta (1989) u čl. 20. stoji kako se, pri zaštiti svakog djeteta kojem je privremeno ili trajno uskraćena obiteljska sredina, posebna pozornost mora posvetiti kontinuitetu u djetetovom odgoju. Ključnu ulogu u tome svakako ima odgajatelj, osoba zadužena za zahtjevan zadatak pružanja podrške te skrbi o djetetu.

Ovaj diplomski rad nastao je kao pokušaj odgovora na pitanje koje me intrigiralo još od djetinjstva- kako odgajatelji doživljavaju vlastitu ulogu? Naime, kao dijete koje je živjelo kraj Dječjeg doma Ruža Petrović u Puli, često sam bila u doticaju s djecom koja su bila korisnici tog doma. Iz njihovih sam priča mogla uvidjeti koliko bitnima oni doživljavaju odgajatelje, no perspektiva odgajatelja o vlastitoj ulozi ostala mi je nepoznanica. Samo studiranje i upoznavanje odgajatelja u odgojnim domovima povećalo je moju znatiželju i otvorilo dodatna pitanja na koja ovaj diplomski rad pokušava dati odgovor.

Prvi dio diplomskog rada usmjeren je na opis odgajateljske uloge te pojmova vezanih uz istu. Tako se prvi dio rada bavi definicijama odgoja i odgajatelja, zakonskom osnovom za rad odgajatelja te potrebnim kompetencijama za obavljanje odgajateljskog posla. Dotiče se i izazova s kojima se odgajatelji susreću u svakodnevnom radu te posljedica vezanih uz izazove koje se očituju u sindromu sagorijevanja.

Istraživačkim dijelom rada pokušalo se ispitati kako odgajatelji u odgojnim ustanovama doživljavaju vlastitu radnu ulogu. Postavljena su sljedeća istraživačka pitanja: na koji način odgajatelji doživljavaju i opisuju svoju radnu ulogu; na koji način odgajatelji doživljavaju i opisuju svoja osobna obilježja u kontekstu uloge odgajatelja; koji je doživljaj kompetentnosti sudionika za obavljanje odgajateljskog posla. Uzorak su činili odgajatelji iz odgojnih ustanova na području Republike Hrvatske. Podaci su se prikupljali metodom fokus grupe, a u obradi podataka koristila se kvalitativna analiza.



## 2. Zakonska osnova rada odgajatelja

U djetetovom okruženju ponekad nije moguće ostvariti potrebne odgojne zadatke, zbog čega je nužno izdvajanje iz biološke obitelji te pronalaženje alternativne skrbi za dijete, vrlo često u ustanovama. Izdvajanje djeteta ili mlade osobe te smještaj iste u odgojnu ustanovu utemeljeno je Zakonom o socijalnoj skrbi (NN, 119/22), Zakonom o sudovima za mladež (NN, 126/19) te Obiteljskim zakonom (NN, 49/23). Prema Obiteljskom zakonu (NN, 49/23, čl. 129., st.1.): „Izdvajanje djeteta iz obitelji određuje se samo ako niti jednom blažom mjerom nije moguće zaštititi prava i dobrobit djeteta“. U tom je slučaju briga za dijete regulirana na druge načine. Smještaj je, prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN, 119/22, čl. 109., st.1): „...usluga kojom se korisniku osigurava intenzivna skrb i zadovoljavanje osnovnih životnih potreba kada to nije moguće osigurati u obitelji i pružanjem drugih socijalnih usluga“. Navedenom uslugom osiguravaju se stanovanje, različite organizirane aktivnosti tijekom dana uz stalnu stručnu pomoć i potporu u osiguravanju osnovnih te ostalih životnih potreba, a koje ne mogu biti zadovoljene u obitelji (NN 18/22, čl. 109). Ista usluga se, među ostalim može izreći i zbog potrebe provođenja psihosocijalnog tretmana s mladima koji iskazuju probleme u ponašanju (NN 18/22, čl. 116). Nadalje, sukladno Zakonu o sudovima za mladež (NN, 126/19), maloljetnika u odgojnu ustanovu ili odgojni zavod može uputiti sud, onda kad ga je nužno izdvojiti iz njegove životne sredine i prema njemu primijeniti pojačane mjere odgoja s obzirom na vrlo izražene poremećaje ponašanja (NN 126/19, čl. 16). Dakle, osobe zadužene za odgoj djece i mladih u odgojnim ustanovama- odgajatelji, imaju izuzetno važan i nimalo lak zadatak preodgoja mladih ljudi, onda kada redovni sustavi iz života djeteta ili mlade osobe ne mogu ostvariti taj zadatak.

### 2.1. Zakonska regulacija odgajateljske struke

Odgajateljski posao, u okviru struke koja ga može obavljati, u Hrvatskoj je definiran *Zakonom o socijalnoj skrbi* (NN, 119/22) te *Pravilnikom o mjerilima za pružanje socijalnih usluga* (NN 110/22) koji je 2022.g. donijelo Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike. Navedeni pravilnik revidirana je verzija *Pravilnika o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga* iz 2014.g. (NN, 40/14), donesenog od strane tadašnjeg Ministarstva socijalne politike i mladih.

U Republici Hrvatskoj, kao ni u većini drugih zemalja, ne postoji studij za zanimanje odgajatelja. Zakon o socijalnoj skrbi definira kako stručne poslove u domu socijalne skrbi ( u koje spadaju odgojne ustanove) obavljaju socijalni radnik, psiholog, socijalni pedagog, edukacijski rehabilitator, logoped, medicinska sestra, fizioterapeut, radni terapeut,

kineziterapeut i odgojitelj s položenim stručnim ispitom i odobrenjem nadležne komore za samostalan rad prema posebnim propisima. Dodaje se kako stručne poslove u domu socijalne skrbi i mogu obavljati i drugi stručni radnici s odgovarajućom kvalifikacijom, ovisno o djelatnosti doma socijalne skrbi ili drugog pružatelja socijalnih usluga (NN 119/22, čl. 253).

*Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga*, s druge strane, definira širi opseg struka koji se mogu baviti odgajateljskim poslom. Tako u *Pravilniku* stoji kako na mjestu odgajatelja može raditi stručni radnik koji ima: „...završen specijalistički diplomski stručni studij i/ ili preddiplomski stručni studij, preddiplomski i/ili diplomski sveučilišni studij odnosno integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij socijalnog rada, socijalne politike, psihologije, socijalne pedagogije, edukacijske rehabilitacije, logopedije, sociologije, filozofije, kineziologije, pedagogije, politologije, fonetike, teologije, ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja, radne terapije ili završen studij odgovarajuće vrste za rad na radnom mjestu učitelja ili nastavnika u Republici Hrvatskoj...“ (NN 110/22, čl.21). Vidljivo je kako je opseg struka koje mogu obavljati odgajateljski posao uistinu široko definiran. Prirodno se nameće pitanje jesu li, primjerice, magistar socijalne pedagogije te magistar fonetike, nakon završetka studija, podjednako obučeni za obavljanje posla odgajatelja u odgojnoj ustanovi te utječe li navedeno na kvalitetu njihova rada.

S druge strane, *Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje usluga* iz 2014. g. ne definira tko sve može obavljati odgajateljski posao. Međutim, za razliku od novije verzije pravilnika, dotiče se sadržaja odgajateljskog posla, navodeći tako kako se odgoj za korisnike usluga smještaja, među ostalim, sastoji od: pružanja podrške i savjetovanja djece, rada na razvoju samopouzdanja i samokontrole, organizacije odlaska na kulturno-umjetnička događanja, podučavanja djece o empatiji i adekvatnom emocionalnom reagiranju, organizacije izleta, itd. (NN 40/14, čl.70). Jasno je kako su za različite aspekte odgajateljskog posla potrebne različite kompetencije. Tako su, primjerice, za organiziranje izleta, potrebne organizacijske sposobnosti, dok su za podučavanje djece o emocijama i adekvatnom reagiranju na njih potrebna brojna znanja iz psihologije, sociologije i razvojne psihologije djece, kao i vještine podučavanja i prijenosa znanja. Sam opis odgajateljskog posla implicira da ga treba obavljati stručnjak koji je obučen za navedene poslove, što je u potencijalnom nesuglasju s novijim pravilnikom i širokom definiranju struka koje se mogu baviti odgajateljskim poslom.

Odgovor na ovaj problem potencijalno nude UNICEF-ove *Smjernice za alternativnu skrb o djeci* iz 2010.g. Prema *Smjernicama*, sve agencije i ustanove koje pružaju uslugu alternativne skrbi moraju sa osobama koje rade s djecom, prije njihova zapošljavanja, provesti sveobuhvatnu procjenu prikladnosti za rad s djecom. Nadalje, u istom se dokumentu navodi

kako svaki pružatelj skrbi mora biti upoznat s pravima djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi, mora imati znanja o smještaju u kriznim situacijama, postupanju u slučaju heteroagresivnog ili autoagresivnog ponašanja te je potrebno da bude kulturno, socijalno, rodno i vjerski senzibiliziran (Ured UNICEF-a za Hrvatsku, 2010). U Hrvatskoj se ovakva praksa ne provodi, no s obzirom na izrazitu osjetljivost populacije koja je u fokusu alternativne skrbi, imperativno bi trebalo biti zapošljavanje kompetentnih stručnjaka.

### 3. Definicije pojmova

Definirati odgajatelja, s obzirom na zahtjevnost, izazovnost, šarolikost i širok opseg odgajateljskog posla, predstavlja zahtjevan zadatak. Stoga različiti autori različito pristupaju ovoj problematici, no u njihovim je definicijama moguće pronaći određene sličnosti (Stilin, 2005; Koller Trbović, Žižak i Tasić, 1996). Krenemo li od općenite definicije koju donosi Hrvatska enciklopedija, vidjet ćemo da ista definira odgajatelja kao osobu zaduženu za organizaciju i izvršavanje poslova vezanih uz proces odgoja pojedinaca ili skupina. Nastavlja kako se u Hrvatskoj, pod istim, smatraju pedagoški osposobljene osobe koje rade u vrtićima, školama, učeničkim te odgojnim domovima (Hrvatska enciklopedija, 2022).

Sama definicija odgajatelja upućuje nas na odgoj pa se valja pobliže posvetiti tom pojmu. Još je Sokrat, u 5.st.pr.Kr., odgoj pretpostavio obrazovanju te moralni odgoj istaknuo kao najvažnije područje, dok je Platon jedno stoljeće kasnije odgoju pridao najvažnije mjesto u društvu i smatrao ga primarnim zadatkom države (Vukasović, 1991). Iako jedinstvene definicije odgoja nema, autori se slažu kako je odgoj specifično ljudska aktivnost kojom čovjek postaje čovjekom (Polić, 1993; prema Bognar, 2015; Vukasović, 1989). Odnosno, odgoj bi trebao biti usmjeren na razvoj i postizanje svih čovjekovih sposobnosti te na razvoj njegove cjelokupne ličnosti (Vukasović, 1989). Bitno obilježje procesa odgoja je intencionalnost, odnosno svjesno i plansko djelovanje pa se tako odgoj nerijetko definira kao organizirano učenje (stjecanje, mijenjanje ili razvijanje) vrijednosti, stavova i navika (Mijatović i sur., 1999; prema Ribarić, 2008; Pastuović, 2012). U kontekstu odgoja unutar institucija čiji su korisnici djeca s problemima u ponašanju, kao ciljeve odgoja, Van der Berght (1994; prema Žižak, 2001) navodi: mijenjanje neprilagođenog ponašanja, osnaživanje unutarnjih psihičkih funkcija, osnaživanje odnosa djece i roditelja, stvaranje sigurnog ozračja unutar doma, poboljšanje socijalne kompetentnosti, omogućavanje obrazovanja i osposobljavanja djece za samostalan život. Vukasović (1989) navodi kako je svrha odgoja u domovima korisnicima nadoknaditi nedostatak obiteljskog doma, pružiti im toplinu, ljubav i sigurnost te sve povoljne uvjete za njihov fizički,

psihički, socijalni i moralni razvoj. Ajduković i Žižak (1999) naglašavaju kako je osnovna oznaka odgoja i preodgoja u domovima to da je to na dijete usmjerena djelatnost. Koliko odgoj donosi pojedincu na osobnoj razini naglašava i Vukasović (1999) navodeći kako odgoj pruža znanja, potiče razvoj sposobnost i navika, vrijednosno obogaćuje, socijalizira te, konačno, čini život djece potpunijim i radosnijim.

Iz samog govora o odgoju vidljiva je zahtjevnost odgajateljskog posla te brojni čimbenici koji ga određuju. Isto se očituje i u različitim definicijama odgajatelja od strane različitih autora. Tako Stilin (2005) navodi kako se pojam odgajatelj koristi za obavljanje odgojno-obrazovnog rada u različitim ustanovama- u okviru predškolskog odgoja, učeničkih domova te odgojnih ustanova. Poslovi odgajatelja razlikuju se ovisno o ustanovi pa Maier (1987; prema Ribarić, 2008) navodi da je odgajatelj u instituciji za smještaj i tretman djece i mladih onaj stručnjak koji djetetu tijekom cijelog dana i intenzivno pruža: skrb, odgoj, zaštitu, nadzor, podršku, vođenje i savjetovanje. Grupni rad nezaobilazan je dio rada odgajatelja pa Rosić, (2001, str. 136-137; prema Rosić, 2007) u svojoj definiciji navodi kako su odgajatelji: „...pedagoški djelatnici koji uspostavljaju vezu s učenicima individualnim kontaktima preko odgojne skupine te različitim formalnim i neformalnim skupinama“. Nadalje, Koller Trbović, Žižak i Tasić (1996) tvrde da su odgajatelji stručnjaci koji rade s djecom i mladima s poremećajima u ponašanju kojima je potrebna intenzivnija pomoć od one koje im njihovo okruženje može pružiti. Dakle, uloga odgajatelja u odgojnoj instituciji nastupa kada svakodnevno okruženje ne može adekvatno osigurati zadovoljenje svih djetetovih potreba. Nadalje, prema Klapanu (1996, 79; prema Rosić, 2007): *"Odgajatelj je pedagoški voditelj i organizator slobodnih aktivnosti. Odgajatelj je vođa, ili bi trebao biti vođa."* Vidljivo je kako se i u definicijama odgajatelja nazire i ono što bi, odnosno kakav bi, odgajatelj trebao biti.

#### 4. Profesionalne kompetencije odgajatelja

Bitno je naglasiti da se, u kontekstu rada s populacijom djece i mladih smještenih u institucije za smještaj i tretman, ne postavlja samo pitanje: *Što raditi?*, nego i *Kako raditi?*. Žic (1999) navodi kako je procjena težine i odgovornosti odgajateljskog posla različita te se kreće od stava da ga može obavljati svatko oslanjajući se isključivo na „roditeljski“ instinkt do stava da se radi o vrlo ozbiljnom i odgovornom poslu. Odgajateljskim poslom najčešće se bave pomagačke profesije. Pomagačke profesije definiraju se kao profesije čiji je cilj pomaganje drugim ljudima u rješavanju njihovih životnih problema te im je svima zajednički osobni kontakt korisnika kojemu je potrebna pomoć i pomagača (Ajduković i Ajduković, 1996). Dakle, radi se o, prije svega, humanim profesijama, za koje su potrebne određene predispozicije i afiniteti prema radu

s emocionalno zahtjevnim situacijama. Ajduković i Žižak (1999) navode kako se radi o području ljudske djelatnosti u kojem svaki problem ima svakodnevnu, izrazito životnu dimenziju te se ne može riješiti bez ljudske interakcije.

Da bi odgovorili na pitanje koje kompetencije čine dobrog odgajatelja, valja najprije definirati kompetencije. Prema Stilin (2005, str.19): „*Kompetencije su dinamične kombinacije osobina koje se odnose na znanje, vještine, karakteristike i ponašanja*“. Profesionalne kompetencije određuju se u skladu sa zadacima koje neka profesija mora obavljati, što u konačnici doprinosi izgradnji profesionalnoga identiteta samih stručnjaka koji toj profesiji pripadaju (Buljevac i sur., 2020). U kontekstu rada odgajatelja, Stilin (2005) navodi kako su kompetencije odgajatelja kombinacija znanja te primjene istog, različitih karakteristika, vještina i ponašanja koja odgajatelj treba posjedovati kako bi adekvatno i kvalitetno obavljao svoj posao. Žižak (1997) stručnost odgajatelja dijeli na njihova znanja, vještine i osobnost čije će specifičnosti biti opisane u daljnjem tekstu

#### 4.1. Profesionalne vještine

Prema Žižak (1997), pod profesionalne vještine odgajatelja spadaju: specifične manipulativne motoričke sposobnosti, verbalne sposobnosti te sposobnosti odgajatelja da uspješno kontaktira, komunicira i održava odnose s djecom i drugim odraslim osobama u svom profesionalnom okruženju. Tako i Rosić (1996) navodi kako odgajatelj zna putove kojima treba ići do cilja te zna sredstva kojima se može ostvariti cilj. No, koji su to putevi i koja sredstva? Prema Rosiću (2001; prema Kolesarić, 2019), formula koja opisuje potrebne kompetencije odgajatelja je: ODGAJATELJ=ANIMATOR + KOMENTATOR + TERAPEUT. Odgajatelj kao animator nije isključiv, nego se oslanja na slobodno mišljenje, kao i na razmjenu mišljenja i stavova. O poslu odgajatelja govori se u širem području odgoja- od vrtića, škole i učeničkih domova do ustanova za skrb o djeci izvan obitelji. U kontekstu komunikacije, odgajatelj njeguje dijalog kao suštinu svog rada, a odgajatelj je ujedno i terapeut koji razumije, ali i usmjerava učenika (Kolesarić, 2019). Prema Slani (2007; prema Kolesarić, 2019), odgajatelj je, osim animatora, ujedno i organizator, mentor, osoba koja daje savjete te koordinator.

Još širi opis odgajateljev kompetencija daju Heckman i Rodwell (1985), koji organiziraju kompetencije odgajatelja koji rade u području izvanobiteljske skrbi u 6 cjelina:

- temeljne kompetencije;
- odgovornost prema sebi;
- odgovornost prema djetetu;
- odgovornost prema grupi;

- odgovornost prema ustanovi;
- odgovornost prema zajednici.

**Temeljne kompetencije** obuhvaćaju komunikaciju, procjenjivanje, planiranje i evaluaciju. **Odgovornost prema sebi** obavezan je dio vještina odgajatelja upravo radi profesionalnog rasta i razvoja odgajatelja, a u kontekstu **odgovornosti prema djetetu**, bitno je da odgajatelj posjeduje vještine poput savjetovanja djeteta ili poučavanje životnih vještina. Međutim, s obzirom na to da odgajatelj ne radi samo s pojedincem, **nego i s grupom**, važno je da se adekvatno snalazi u grupnom radu i učenju te da ima razvijene vještine rješavanja problema. **Odgovornost prema ustanovi** od odgajatelja zahtijeva da se snalazi sa zadacima vezanim uz upravljanje resursima, standardima i dijeljenjem informacija. Dakle, prema navedenim autorima, odgajatelj mora imati razvijene socijalne vještine, vještine rada s djetetom i grupom, vještine poučavanja te različita znanja o sustavu u kojem radi, što još jednom dovodi u pitanje može li široko definiran raspon struka koje se mogu baviti odgajateljskim poslom (uključujući i one koje primarno u svom fokusu nemaju djecu), uistinu adekvatno zadovoljiti sve potrebe djece.

Nadalje, Jaswal (2012) navodi sposobnost rada u timu kao jednu od nužnih kompetencija. Uzmemo li u obzir činjenicu da odgajatelji rade u kolektivu te da je rad u institucijama skrbi smjenski, razvijene komunikacijske vještine, kao i vještine stvaranja pozitivnog radnog okruženja te grupne kohezije, nameću se kao potrebne kompetencije. Kao iduću od kompetencija, autor navodi vodstvo jer, osim što će odgajatelj morati sudjelovati u obuci novih kolega, demonstracija vodstva osnažuje i mlade u sustavu institucionalne skrbi (Jaswal, 2012).

#### 4.2. Profesionalna znanja

Žižak (1997) navodi kako profesionalna znanja daju smisao, ojačavaju i podupiru odgajateljeva profesionalna ponašanja ili mu olakšavaju proces donošenja odluka. Pod potrebnim znanjima navodi: znanja o djeci i dječjem razvoju te njihovim potrebama, kao i sva druga znanja stečena tijekom profesionalnog obrazovanja, na kojima odgajatelj temelji svoj rad.

S tim u skladu, Jaswal (2012) u svom promišljanju o kompetencijama odgajatelja još detaljnije definira znanja koja odgajatelj mora posjedovati, specificirajući ih na znanja o emocionalnim i ponašajnim poteškoćama koja su karakteristična za navedenu populaciju. Populacija djece u sustavu institucionalne skrbi, u tom se kontekstu, razlikuje od ostatka populacije jer se često radi o osobama koje u većoj mjeri iskazuju probleme mentalnog zdravlja i značajne probleme u ponašanju (Dragojević i Jaković, 2022; Ricijaš, Kranželić i Leskovar, 2019; Žižak i sur. 2016). Stoga je od iznimne važnosti da odgajatelj posjeduje znanja koja će mu omogućiti

adekvatno reagiranje kada dođe u doticaj s navedenim izazovima. Jaswal (2012) svoj niz potrebnih odgajateljevih kompetencija nastavlja sa sposobnošću stvaranja odnosa i izgradnje rapora s korisnicima te završava sa sposobnošću rješavanja sukoba (Jaswal, 2012). Ove se kompetencije velikim dijelom temelje na znanjima o adekvatnoj komunikaciji i motivacijskom intervju te na poznavanju pravilnika vezanih uz postupanje u slučaju nasilnih situacija. Nadalje, Heckman i Rodwell (1985) kompetencije vezane uz odgovornost odgajatelja prema zajednici opisuju kroz poznavanje zakona i sustava skrbi unutar kojeg odgajatelj radi

Navedena su znanja međusobno isprepletena i jednako nužna. Bez izgrađenog odnosa između odgajatelja i korisnika, teško je postići gotovo bilo koji od odgojnih ciljeva (Žižak, 2010), a s obzirom na učestalu pojavu agresivnih i konfliktnih situacija unutar institucije, nužno je da odgajatelj zna adekvatno postupiti kada se dogodi konfliktna situacija među korisnicima, kao i kada se dogodi sukob između odgajatelja i korisnika. Brojna istraživanja ukazuju na važnost dobrog odnosa odgajatelja i korisnika za postizanje pozitivnih ishoda tretmana, kao što su, primjerice, manja vjerojatnost recidivizma (Florsheim i sur., 2000; prema Harder i sur., 2017) i pronalaženje smisla u iskustvu života u izvanobiteljskoj skrbi (Byrne i McHugh, 2005; prema Cahill, Holt i Kirwan, 2016). Nadalje, istraživanje Marsh-a i sur. (2010; prema Harder i sur., 2012) pokazalo je kako mladi smješteni u odgojne ustanove, a koji izvještavaju o pozitivnom odnosu s osobljem, ujedno izvještavaju i o većem zadovoljstvu tretmanom, dok su Marsh i Evans (2009) u svom istraživanju došli do zaključka kako dobar odnos korisnika i odgajatelja upućuje na veću uspješnost rehabilitacije korisnika. Pokazalo se i kako sami mladi izrazito cijene pozitivan odnos s odgajateljem (Ratkajec Gašević, Lampret, Maurović, 2020).

Pozitivan odnos između korisnika i odgajatelja pokazao se snažno povezanim s dobrim komunikacijskim vještinama odgajatelja i ostalih djelatnika u direktnom doticaju s djecom (Harder, Knorth i Kalverboer, 2013; prema Harder i sur., 2017). Na primjer, sposobnost učitelja da se nosi s niskom akademskom motivacijom i eksternaliziranim problemima adolescenata čini se posebno važnom za poboljšanje adolescentovih akademskih postignuća tijekom tretmana u odgojnom zavodu (Harder i sur. 2014; prema Harder i sur., 2017). Dakle, dobar dio vještina odgajatelja temelji se na prethodno usvojenim znanjima o aspektima potrebnim za rad s osjetljivom populacijom.

#### 4.3. Osobna obilježja odgajatelja

Uz znanja i vještine i osobine ličnosti su prepoznate kao važan dio odgajateljskog posla. Juul (2019) ističe kako u profesionalnom radu s ljudima veliku ulogu imaju narav i karizma stručnjaka te kako je njegovo osobno ponašanje tako blisko isprepleteno s profesionalnim, da se čini nerazumnim pokušati ih razdvojiti. Dapače, mišljenje je različitih autora u ovom

području kako osobne karakteristike pomagača pomažu ili pak odmažu njegovom profesionalnom radu. Žižak (2001) ističe nužnost da odgajatelj, uz znanja i vještine, ima i određene osobine ličnosti u skladu s njima. Prema Larsenu i Bussu (2005), ličnost se definira kao skup psihičkih osobina i mehanizama unutar pojedinca koji su organizirani i relativno trajni te utječu na interakcije i adaptacije pojedinca na okolinu. Dakle, ono što odgajatelja čini onime što jest ispoljava se u njegovom radu. Modrić (2013: prema Dujmović, 2021), nadalje, osobnost opisuje kao sve potencijale koje osoba posjeduje, uključujući izgled, životna iskustva, talente i osobine ličnosti. Te potencijale osoba svakodnevno koristi u svome radu kako bi ostvarila svoju profesionalnu ulogu. Odgajatelji se razlikuju po dobi, spolu te godinama radnog staža, što sve može utjecati na njihov rad i osjećaj kompetentnosti. Vuk-Pavlović (1996; prema Ribarić, 2008) tvrdi kako ne može svatko svakoga odgajati, baš kao što ne može svatko svakome biti dobar prijatelj. Nastavlja kako čak i najbolji otac, jednima će biti najbolji, drugima osrednji, a trećima možda nikakav odgajatelj.

Nedeljković (1973; prema Ribarić, 2008) smatra kako je sama osobnost odgajatelja jednako važna, a moguće i važnija od školske spreme ili dobi odgajatelja. Isto potvrđuje i istraživanje Killedal (1995; prema Juul, 2019), u kojem su korisnici pridavali malo važnosti rezultatima obrazovanja te statusu stručnjaka te su, naprotiv, kao razlog svog trajnog odabira autodestruktivnog načina života naveli karakteristike pomagača vezane uz njegovu osobnost, ističući manjak manjak duhovne prisutnosti i osobnog zalaganja stručnjaka.

Različiti autori bavili su se pitanjem o potrebnim osobinama odgajatelja. Jaswal (2012) kao nužne osobine odgajatelja navodi: iskrenost, pouzdanost, toleranciju i suosjećanje. Nadalje, Peters i Modle (1991, prema Žižak, 2001) smatraju da bi odgajatelj trebao imati sljedeće osobine:

- *Tjelesne osobine*: dobro zdravlje, izdržljivost i visoka količina energije;
- *Psihičke osobine*: fleksibilnost mišljenja, strpljenje, visoka tolerancija na neizvjesnost, brižnost, pozitivna slika o sebi, pozitivan stav prema djeci, otvorenost novim idejama, zrela prosudba tuđeg ponašanja i osobnosti, razumijevanje razvojnih potreba, sposobnost transformiranja znanja u konzistentno ponašanje;
- *Socijalne osobine*: dobar ekonomski status, dobra rodbinska i prijateljska mreža, podrška i priznanje od zajednice.

Autori tvrde kako navedene osobine olakšavaju zahtjevnost odgajateljskog posla jer omogućavaju timsko funkcioniranje, visoku motivaciju za stalnim učenjem, lakšu adaptaciju na nove situacije te nošenje s profesionalnim stresom.



Promotrimo li perspektivu samih korisnika, vidjet ćemo kako adolescenti cijene odgajatelja koji je empatičan, koji je sam prošao kroz određena teška iskustva, koji je angažiran u radu s mladim ljudima, koji ne osuđuje i koji je društven, koji je iskren i kojem se može vjerovati te koji nije zaboravan (Harder i sur., 2017). U istraživanju koje je provela Gazilj (2019) na području Hrvatske pokazalo se kako mladi tvrde da je idealan odgajatelj onaj koji pazi na korisnike, trudi se i pomaže im.

#### 4.4. Procjena kompetentnosti odgajatelja

Žižak (1997) navodi da, ukoliko odgajatelj doživljava da su njegova znanja, vještine i osobne karakteristike iskombinirane na način da mu pružaju snažan osjećaj moći, sposobnosti i znanja kako raditi s djecom i nositi se s problemima, tada možemo reći da se radi o kompetentnom odgajatelju. U pomagačkim strukama uglavnom prevladavaju žene. S obzirom na to da su korisnici odgojnih ustanova većinski mladići te da su za odgojne ustanove karakteristične česte nasilne situacije, postavlja se pitanje postoji li razlika u općenitoj percepciji vlastite kompetentnosti između odgajatelja i odgajateljica.

Prema petofaktorskom modelu (Goldberg, 1981; prema Larsen i Buss, 2005) ljudi se u svojoj osobnosti razlikuju unutar pet velikih faktora: *ekstraverzija, ugodnost, savjesnost, emocionalna stabilnost i intelekt/maštovitost*. Što se tiče spolnih razlika, unutar kategorije *ekstraverzija*, žene iskazuju više rezultate u potkategoriji druželjubivosti, dok u potkategoriji asertivnosti muškarci postižu umjereno veće rezultate od žena (Feingold, 1984; prema Larsen i Buss, 2005). U kategoriji *ugodnosti*, žene iskazuju značajno više rezultate u potkategoriji blagosti (Feingold, 1984; prema Larson i Buss, 2005), dok u potkategoriji agresivnosti prednjače muškarcu (Hyde, 1986; prema Larsen i Buss, 2005). Ovi rezultati upućuju na to kako se žene bolje snalaze u odnosnoj komponenti odgajateljskog posla, dok muškarci asertivnije postavljaju granice.

Ribarić (2008) je u svom istraživanju utvrdila kako se odgajatelji procjenjuju toplima, strogima, fleksibilnima, aktivnima, i sl. Odgajateljice same sebe češće opisuju kao toplije, zainteresiranije, empatičnije, otvorenije komunikacije i bliže korisnicima, nego odgajatelji. Također, odgajatelji pomagačkih profesija češće se procjenjuju zainteresiranijima, fleksibilnijima i empatičnijima, u odnosu na odgajatelje ostalih profesija. Odgajatelji koji nisu primarno pomagačkih profesija procijenili su se manje kompetentnima za procjenu korisnika od odgajatelja koji pripadaju pomagačkim profesijama.

Kompetencije koje odgajatelji stječu tijekom studija su različite. Također, društvo se mijenja velikom brzinom, prateći razvoj znanosti i tehnologije. Činjenica da odgajatelji rade s vrlo osjetljivom populacijom nalaže imperativ cjeloživotnog obrazovanja, propitkivanja

dosadašnjih znanja i rada na vještinama. Howell (1990; prema Žižak, 1997) predstavlja introspektivno slojevito razmatranje kompetentnosti kroz pet razina. Prva razina kompetentnosti označena je kao nesvjesna kompetentnost, odnosno odgajatelj si mora postaviti pitanje- što ne znam da ne znam? Do odgovora na ovo pitanje dolazi se u razgovoru s drugim stručnjacima tijekom kojeg odgajatelj shvaća što sam ne zna da ne zna. Druga razina predstavlja svjesnu nekompetentnost kojom se odgovara na pitanje- što znam da ne znam? Tu razinu odgajatelj procjenjuje promišljanjem o vlastitim znanjima, vještinama i osobnim karakteristikama. Treća, razina svjesne kompetentnosti, nastavlja se odgovarajući na pitanje- što znam da znam, a na četvrtu- što ne znam da znam, odgajatelja upućuju suradnici osvješćujući mu kompetencije na koje sam dotad nije obratio pozornost. Peta razina opisana je kao svjesno-nesvjesna kompetentnost te se upoznaje odgovarajući na pitanje što znam da ne znam da znam. Moguće ju je osvijestiti identificiranjem profesionalnih oblika ponašanja, koji znače nove načine rješavanja problema. Ovaj način introspekcije kombiniran s edukacijama i stručnim usavršavanjem pomaže profesionalnom razvoju pojedinca. U obzir bi valjalo uzeti i činjenicu kako istraživanja konzistentno pokazuju kako su trening i edukacija namijenjeni specifično odgajateljima jedan od temeljnih prediktora kvalitete skrbi o djeci (Gable i Halliburton, 2003; prema Jaswal, 2012), što predstavlja dobru uputu i smjernicu za hrvatski sustav.

## 5. Obilježja odgajateljske uloge

Hercigonja (2019) društvenu ulogu definira kao obrazac definiranog ponašanja koji se sastoji od definiranih aktivnosti. Prema mišljenju ove autorice, uloga je nešto determinirajuće i samim time ograničavajuće jer ukalupljuje osobnost čovjeka. Jasno je kako su posao i uloga odgajatelja definirani određenim zakonima i pravilnicima koji predstavljaju „kalup“ odgajatelja, no s obzirom na odnosnu komponentu koja čini srž odgajateljskog posla, zanimljivo je promotriti što dosadašnja istraživanja kažu o ulozi odgajatelja u životima korisnika.

Iako posao odgajatelja nije zasebna profesija, određeni autori smatraju da bi, zbog svoje jedinstvenosti, trebao biti (Anglin, 1999; prema Sovar, 2021). Navedenom se suprotstavlja mišljenje drugih autora koji smatraju da odgajateljski posao u velikoj mjeri posuđuje znanja iz ostalih profesija (socijalni rad, psihologija) te zbog toga nema čvrstih temelja za postati zasebnom profesijom (Gaughan i Gharabaghi, 1999; prema Sovar, 2021). Iako se odgajateljski posao uistinu temelji na znanjima drugih profesija, različiti autori opisuju upravo njegovu specifičnost. Na temelju razmišljanja dosad navedenih autora, za zaključiti je kako odgajatelj, kao osoba koja odgojno djeluje, ima izrazito značajan i vrlo specifičan utjecaj na život djeteta.

Iako je odgoj trajan proces, on u djetinjstvu i adolescenciji ima posebno značenje jer se u tom periodu postavljaju temelji života (Rosić, 2007). Uzmemo li u obzir da dodatan izazov u kontekstu institucionalne skrbi predstavlja činjenica da se dijete ne nalazi u obiteljskom okruženju koje je za njega prirodno, odgajatelj je posao tim više izazovniji. Tako i Vujčić (2013; prema Kaučić, 2020) navodi kako odgoj uvijek predstavlja odnos odgojitelja i odgajanika i jedino on kao pedagoška aktivnost postoji kao sredstvo-cilj odnos. Kompleksnost odgajateljske uloge potvrđuje i Žižak (1997) ističući da je to vrlo životna profesionalna uloga, usmjerena s jedne strane na prihvaćanje, zbližavanje, usmjeravanje i jačanje djetetovog razvoja kroz kvalitetan, stručno kompetentan međuljudski odnos te, s druge strane, na stvaranje pogodnog okruženja u kojem će se dijete najbolje razvijati u skladu s osobnim potencijalima i dobi. Ajduković i Žižak (1999) opisuju odgajateljsku ulogu kao izuzetno složenu, ali i nejasnu ulogu, čija nejasnoća proizlazi iz brojnih dilema koje se svakodnevno javljaju i za koje ne postoje značajni odgovori. Naglašavaju nedovoljnu određenost radnih zadataka, pravila i načina njihovog ostvarenja, kao i nejasnu razinu odgovornosti za pojedine zadatke unutar radne uloge.

### 5.1. Različiti aspekti uloge odgajatelja

Domaći autori ističu praktičnu ulogu odgajatelja navodeći različite zadatke odgajatelja, kao što su briga za razvoj higijenskih, kulturnih i ekoloških navika (Bašić i sur., 1999; prema Dujmović, 2021). Međutim, Uzelac (1995) tvrdi kako bi, kada bismo upitali odgajatelje koji rade s mladima s problemima u ponašanju po čemu se njihov posao razlikuje od njihovih kolega u srodnim disciplinama, dobili otprilike ovakav odgovor: odgajatelj pomaže mladima u rješavanju njihovih životnih teškoća te se pritom koristi pozitivnim aspektima unutar njihovog okruženja, istovremeno umanjujući negativne učinke. On nastoji pripremiti mlade ljude na izazove s kojima se potencijalno mogu susresti. Dakle, uloga odgajatelja više je od pukog obavljanja svakodnevnih praktičnih životnih zadataka. Ona uključuje i emocionalnu uključenost te pružanje stabilne podrške i pomoći u nadilaženju životnih poteškoća mladih ljudi.

Nadalje, Haghugh (1990; prema Žižak i Koller Trbović, 1999) smatra da odgajateljsku ulogu otežava činjenica da odgajatelj, osim profesionalnog, ima i roditeljski zadatak. Kada govore o odgajateljima, Bastiaanssen i suradnici (2014) govore o profesionalnim roditeljima, dok ih Shealy (1996; prema Sovar, 2021) naziva terapeutske roditelje. Žic (1999) se pita, prihvatimo li ovu postavku, kakve roditelje odgajatelj mijenja? Roditelje koji su oni sami imali, onakve kakve su sami željeli, onakve kakvi su ti odgajatelji vlastitoj djeci ili onakve koji se prema literaturi smatraju podobnima? Haghugh (1990; prema Žižak i Koller Trbović, 1999) nastavlja i nabroja različite roditeljske uloge odgajatelja, kao što su:

- stvaranje uvjeta za emocionalnu dobrobit i psihološko zdravlje pojedinca
- stvaranje uvjeta za međusobno povjerenje
- pružanje adekvatnog nadzora i postavljanje pravila
- omogućavanje povoljnih uvjeta za zadovoljenje svih djetetovih potreba;
- modeliranje adekvatnog ponašanja.

Vrlo slično razmišlja i Vukasović (1989) koji, promišljajući o ulozi odgajatelja, konstatira kako su odgajatelji pedagoški voditelji i organizatori odgojnih aktivnosti, no njihova je uloga utoliko otežana činjenicom da njihov posao sadrži aspekte roditeljstva. Upravo zato, autor smatra kako je bitno da odgajatelj svojim ponašanjem i osobnošću pruža pozitivan model za identifikaciju: „Primjer odgajatelja najsnažnije je odgojno sredstvo" (Vukasović, 1989, str.27). No, uz roditeljsku, odgajatelj ima i profesionalnu ulogu, koja se, prema Haghughu-ju (Žižak i Koller Trbović, 1999) sastoji od: sudjelovanja u izradi i ostvarenju plana s djetetom u domu, ostvarivanja zadanih odgojnih ciljeva, vođenja dokumentacije o svakom djetetu, stvaranja uvjeta koji će djecu potaknuti na korištenje vlastitih potencijala te provođenja svih aktivnosti u skladu s najboljim interesom djeteta. Također, u svom radu mora njegovati profesionalnu komunikaciju i uključivati roditelje u rad s djetetom, a krajnji cilj odgajatelju mora biti osigurati optimalne uvjete za izlazak djeteta iz doma i prijelaz u obiteljsko okruženje.

## 5.2. Uloga odgajatelja iz perspektive korisnika

U kontekstu odnosa s korisnicima, zanimljivo je promotriti kako sami korisnici doživljavaju odgajatelje i njihovu ulogu. Istraživanje koje su proveli Harder i sur. (2021) pokazuje kako mladi preferiraju odgajatelje koji su smireni, slušaju te iskazuju poštovanje spram njih. Oreb i Majdak (2013) ispitali su kako djevojke smještene u odgojnu ustanovu doživljavaju rad odgajatelja. Kao pozitivne aspekte navele su mogućnost otvorene komunikacije s odgajateljima, dobar odnos s odgajateljima, pomoć od strane odgajatelja te zajedničke aktivnosti korisnica i stručnih djelatnika. Vidljivo je kako cijene ulogu pomagača koju odgajatelji obnašaju. Međutim, djevojke su navele i određene negativne aspekte rada odgajatelja, od kojih se ističu neizvršavanje profesionalnih obveza tijekom radnog vremena, neprofesionalnost stručnih djelatnika i zaposlenika i neujednačenost pravila u grupama. Nadalje, u istraživanju koje je provela Lampret (2017), mladi su naveli kako prepreku u ostvarivanju dobrog odnosa s odgajateljem čine čimbenici kao što su provođenje većine radnog vremena stručnjaka u uredu te izostanak razumijevanja. U skladu s tim, Kusturin (2002) je u svom istraživanju na temu zadovoljenosti potreba mladih u odgojnim ustanovama istaknula kako je potreba za ljubavi djelomično zadovoljena budući da mladi ističu kako svaki od njih ima barem jednog odgajatelja s kojim može razgovarati, kojem vjeruje i za koga znaju da brine za njih. No, s druge strane

navodi kako ta potreba nije u potpunosti zadovoljena, jer ističu i to da se sami odgajaju, a da se odgajatelji ponašaju kao kućepazitelji. Promotrimo li ove negativne navode iz prethodno navedenih istraživanja, možemo postaviti pitanje interferiraju li uloge odgajatelja na način da otežavaju ostvarivanje odgojnih ciljeva. S jedne je strane odgajateljev zadatak postaviti pravila i osigurati izvršavanje istih, a s druge strane imaju težak zadatak ostvarivanja toplog odnosa s korisnicima (Ajduković i Žižak, 1999), što zajedno čini još jedan aspekt odgajateljskog posla u kojem možemo povući paralelu s roditeljstvom. Iste autorice navode i konflikt uloge pri kojem odgajatelji, u radu s djecom koja iskazuju visoke razine nasilja, mogu dvojiti između postupanja u skladu s najboljim interesom djeteta i postupanja u skladu s vlastitom sigurnosti. Žic (1999), nadalje, navodi kako je uz djecu teško „glumiti“, odnosno kako su sama djeca smještena u ustanovu, radi svoje prošlosti, naučila prepoznavati osobe koje su iskrene i autentične u odnosu. Navedeno potvrđuje i istraživanje koje je provela Gazilj (2019). U tom su istraživanju mladi iz odgojnih domova navode kako pojedini odgajatelji samo puko odrađuju posao kako bi zaradili plaću te osjećaju da nisu zainteresirani za korisnike, dok posebno cijene odnos s odgajateljima koji su prisutni, trude se i pomažu im. Neki mladi čak potvrđuju i ranije navedena mišljenja raznih autora te izjavljuju kako doživljavaju odgajatelje kao zamjenske roditelje.

### 5.3. Perspektiva odgajatelja o vlastitoj radnoj ulozi

Navedeni su opisi i mišljenja autora te samih korisnika o ulozi odgajatelja, no i dalje ostaje pitanje kako sami odgajatelji vide vlastitu ulogu. Malo je istraživanja provedenih na ovu temu. Od stranih istraživanja, ističe se istraživanje Omidire i sur. (2015). Prema tom istraživanju, odgajatelji u dječjem domu svoju ulogu definiraju prvenstveno u kontekstu osiguravanja primarne brige, odnosno hrane i higijenskih potreba djetetu. Dodatne, no i dalje fundamentalne zadatke, opisuju kroz pružanje podrške te socijalnog i edukativnog razvoja djeteta. Odgajatelji ne smatraju svoje uloge i odgovornosti samo poslom, nego prilikom da oblikuju djetetov život. Slično razmišljaju i odgajatelji u Čileu, koji navode kako u njihovom poslu postoji velika emocionalna angažiranost u životima djece koja nadilazi puku radnu ulogu (Garcia Quiroga i Hamilton-Giachristis, 2016). Autorice naglašavaju kako se ova perspektiva razlikuje u odnosu na europsku perspektivu odgajatelja, gdje je odnos između odgajatelja i korisnika u većoj mjeri neosoban. U istraživanju Harder i sur. (2021) odgajatelji navode kako se u svom radu fokusiraju i na odnosnu komponentu i na podučavanje korisnika te na taj način obnašaju svoju ulogu.

U Hrvatskoj je Ribarić (2008) u svom istraživanju dobila rezultate prema kojima odgajatelji, iako se ne mogu složiti oko zajedničke definicije vlastite uloge, ne vide svoju ulogu kao nejasnu ili nedovoljno definiranu. Većina odgajatelja vidjela je sebe u ulozi pomagača. Zatim, mnogi su se odgajatelji usporedili s roditeljima djece te vidjeli vlastitu ulogu kao roditeljsku. Nadalje,

odgajatelji su smatrali kako oni korisnicima predstavljaju model adekvatnog ponašanja te kako je to bitan aspekt njihove uloge.

Način na koji odgajatelj percipira svoju ulogu utječe i na njegov način rada. Primjerice, pokazalo se da odgajatelji koji imaju snažan osjećaj roditeljskog utjecaja na djecu, nemaju potrebu uspoređivati se s djecom te smirenije reaguju u situacijama nesrazmjera moći (Swanson Cain, 2003). Iz tog je razloga bitno ispitati kako sami akteri odgajateljskog posla doživljavaju svoju ulogu i na koji način to utječe na kvalitetu njihova rada.

## 6. Izazovi odgajateljskog posla – stres

Pojam stresa nezaobilazan je pojam u 21. stoljeću, kako u svakodnevnom, tako i u profesionalnom životu pojedinca. Lazarus i Folkman (2004) definiraju stres kao odnos između osobe i njezina okruženja, koji u obzir uzima karakteristike osobe i prirodu okolinskog događaja. Prema njima, psihološki stres je takav odnos između osobe i njezine okoline koji ona procjenjuje previše zahtjevnim za svoje adaptivne resurse ili kapacitete te ga doživljava ugrožavajućim za svoju dobrobit. Osoba može osjećati nesrazmjer vlastitih kapaciteta i zahtjeva okoline u raznovrsnim situacijama u životu, uključujući i posao. Stanje stresa na poslu može se definirati kao „*niz štetnih, fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija pojedinca na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama*“ (Sauter i Murphy, 1998.; prema Družić Ljubotina, 2014, str.8). Posao odgajatelja, kao pomagačke struke, stresan je zbog neposredne komunikacije s osobama kojima je potrebna pomoć. Potrebno je emotivno se uživjeti u stanje druge osobe uz istovremeno suočavanje s raskorakom između očekivanja i stvarnih mogućnosti pomaganja toj osobi (Ajduković i Ajduković, 1996). Naime, iako su se emocionalno suosjećanje s korisnikom te sklapanje toplog suradničkog odnosa između terapeuta i korisnika pokazali kao najuspješniji prediktori uspješnosti tretmana, bitniji čak i od same terapijske tehnike koja se koristi (Lambert i Barley, 2001), to isto suosjećanje može kod pomagača izazvati negativne emocionalne, bihevioralne i kognitivne promjene (Adams i sur., 2006). Takvo prirodno posljedično ponašanje proizašlo iz znanja o traumatičnom događaju koje je preživjela druga osoba zove se sekundarni traumatski stresni poremećaj, koji proizlazi iz pomaganja ili želje za pomaganjem osobi koja pati (Figley, 2005). Istu pojavu domaći autori nazivaju *posrednom traumom pomagača* koja se sastoji od događaja koji korisnici opisuju svojim pomagačima te koji na pomagače djeluju traumatizirajuće (Arambašić, 1996).

Postoje različiti čimbenici koji utječu na pojavu stresa kod odgajatelja. Prema Ajduković (1996) te Škrinjar (1996; prema Ajduković i Žižak 1999), izvori profesionalnog stresa mogu se

podijeliti u dvije skupine. U prvu skupinu spadaju svi oni izvori stresa koji su povezani s osobnosti odgajatelja, odnosno osobine ličnosti, iskustva, sustav vrijednosti, slika o sebi i sl. Drugu skupinu čine faktori koji se nalaze izvan osobe pomagača, odnosno, u ovom slučaju, odgajatelja, kao što su radni uvjeti, međuljudski odnosi, organizacija rada te vrsta posla.

### 6.1. Sindrom sagorijevanja- *burnout*

Jedna od najnepovoljnijih posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu jest sagorijevanje na poslu (engl. *burnout*). Sagorijevanje se odnosi na činjenicu da neki pomagači nakon određenog vremena postanu depresivni, nemotivirani za svoj posao te osjećaju emocionalnu ispražnjenost (Ajduković, 1996). Istraživanja pokazuju kako su sagorijevanju na poslu podložniji zaposlenici s visokim očekivanjima od posla, koji idealiziraju svoj posao, teže perfekcionizmu te su izrazito podložni autoritetu. (Ajduković, 1996). S obzirom na to da su obično mlađi stručnjaci koji su tek završili s formalnim obrazovanjem oni koji imaju najviša očekivanja i najveći zanos u vezi budućeg posla, za zaključiti jest da su oni rizična skupina za pojavu simptoma *burnout-a*. Golsizek (1993; prema Ajduković 1996) opisuje četiri faze sagorijevanja na poslu. Sagorijevanje započinje prevelikim očekivanjima te idealizacijom posla, a nastavlja se preko početnog nezadovoljstva poslom i javljanja prvih znakova sagorijevanja kao što su tjelesni i mentalni umor, dosada, teškoće u komunikaciji s kolegama i sl. Treću fazu karakteriziraju povlačenje, izolacija, povećanje negativizma i veći broj psihosomatskih teškoća, a sagorijevanje završava apatijom, niskim osobnim i profesionalnim samopoštovanjem, cinizmom, depresijom te, u konačnici, napuštanjem posla. Maslach (1982; prema Salston i Figley, 2003) navodi kako sagorijevanje na poslu nije ograničeno samo na rad s teškim traumatskim situacijama, nego može biti uzrokovano konfliktom između individualnih vrijednosti pojedinca i organizacijskih ciljeva i zahtjeva. Također, osoba može biti pretrpana obvezama, može osjećati gubitak kontrole nad kvalitetom obavljanja svog posla, osjećati se nepoštovanom na radnom mjestu, usamljenom u kontekstu nedostatka zajedništva u radnom okruženju te se može javiti osjećaj uzaludnosti uzrokovan percepcijom vrlo niske ili gotovo nikakva nagrade za trud (Maslach i Leiter, 1997; prema Salston i Figley, 2003).

Što se tiče osjećaja sagorijevanja na poslu prisutnog kod odgajatelja u Hrvatskoj, jedno od starijih istraživanja na tu temu jest istraživanje Ajduković i Žižak iz 1999. godine. Autorice su tada utvrdile kako se kao najčešći znakovi sagorijevanja na poslu među odgajateljima javljaju: osjećaj nemoći da se nešto promijeni na poslu, razdražljivost, prenošenje frustracija uzrokovanih profesionalnim životom u privatni, osjećaj iscrpljenosti na poslu, negativne misli o poslu i sl. Nadalje, Ribarić je 2008. godine utvrdila kako su najčešći znakovi sagorijevanja prisutni kod odgajatelja: osjećaj nemoći da se nešto promijeni na poslu (56.6. % odgajatelja),

zatim razdražljivost (32 % odgajatelja), prenošenje frustracija iz profesionalnog u privatni život (30 % odgajatelja) te sumnja u prikladnost izabranog posla (27 % odgajatelja). Dakle, vidljivo je kako su simptomi sagorijevanja na poslu koji se najčešće javljaju kod odgajatelja (osjećaj nemoći da se nešto promijeni na poslu, razdražljivost, prenošenje frustracija uzrokovanih profesionalnim životom u privatni) slični u oba istraživanja.

## 6.2. Strategije nošenja sa stresom

U današnje vrijeme sve se više pažnje posvećuje mentalnom zdravlju kojeg Svjetska zdravstvena organizacija opisuje kao „*stanje u kojem osoba ostvaruje svoje sposobnosti, može se nositi sa stresom svakodnevnog života, raditi produktivno, plodonosno i pridonositi svojoj zajednici*“ (Svjetska zdravstvena organizacija, 2022). S obzirom na to da stres negativno utječe na mentalno zdravlje pomagača, potrebno je suočiti se s njime koristeći efikasne strategije. Alifanović i sur. (2018) su u svom istraživanju dobili rezultate prema kojima se socijalni radnici, kao pomagači, u svrhu nošenja sa stresom koriste različitim intrapersonalnim (očuvanje zdravlja, promjena okoliša, promjena načina razmišljanja i dr.) te interpersonalnim strategijama (podrška kolega, obiteljska podrška, supervizija i dr.) Uz strategije samopomoći, efikasan alat suočavanja sa stresom i sagorijevanjem na poslu jest profesionalna pomoć pomagačima (Ajduković, 1996).

Prema Ajduković (1996), postoje četiri osnovna oblika pomoći pomagačima:

- supervizija;
- konzultacija;
- sažeta psihološka integracija traume;
- psihološko savjetovanje.

Supervizija je oblik pomoći pri kojoj pomagač s više iskustva pomaže manje iskusnom pomagaču s konkretnom situacijom vezanom uz tretman (Heap, Christiansen i Bang, 1993; prema Ajduković, 1996). Danas je supervizija neophodna intervencija koja omogućava profesionalni razvoj pomagača, odnosno onih koji su u neposrednom radu s ljudima te je ujedno jedan od ključnih načina pružanja kvalitete usluga u području psihosocijalnog rada (Ajduković i Cajvert 2001), istovremeno bivajući način zaštite pomagača od profesionalnog stresa (Ilijaš, i sur., 2021). Dakle, supervizija nije samo podupirući proces nego, uz tu komponentu, sadrži i komponentu učenja te je ujedno i nadzorni proces (Ajduković, 1996). Uz to se pokazalo kako dobar odnos pomagača i supervizora prevenira traumatski stres (Posslet i sur., 2020; prema Brković, 2023). Važnost supervizije naglašava i Žic (1999) koja, kao oblike podrške odgajateljima, navodi i međusobna druženja, ali i edukacije, kojima se odgajateljima



omogućuje stručni i osobni rast. Juul i Jensen (2002) također navode osobni razvoj stručnjaka kao važnu komponentu njihove relacijske kompetencije, ne samo radi kvalitetnijeg odnosa prema korisnicima, nego i jer je, kako tvrde, pristup pojedinca vlastitoj unutarnjoj odgovornosti, jedan od najvažnijih njima poznatih faktora mentalnog zdravlja. Nadalje, idući oblik pomoći je konzultacija koju Ajduković (1996, str.77.) definira kao „*proces dogovora o određenom području rada ili rješavanju nekog problema uz uključivanje različitih profila stručnjaka ili stručnjaka istog profila, ali različitog stupnja iskustva i znanja, no uz zadržavanje profesionalne odgovornosti onoga tko radi na pojedinom slučaju ili području rada*“. Za razliku od supervizije, kod konzultacije se uglavnom radi o jednom ili manjem broju susreta stručnjaka (Ajduković i Cajvert, 2001). Idući oblik pomoći pomagaču je sažeta psihološka integracija traume. Ona se sastoji od detaljnog prorađivanja neke krizne situacije pri čemu je fokus na usmjeravanju na misli, senzorne doživljaje, osjećaje i reakcije pomagača koji su bili uključeni u situaciju. Radi se o jednokratnim grupnim susretima koji se odvijaju neposredno nakon krizne situacije (Ajduković, 1996). Naime, Ajduković (1996) smatra da bi se sažeta integracija traume trebala provoditi svaki put nakon što su pomagači uključeni u pomaganje žrtvama traume, zbog njihove posredne traumatizacije. Posljednji oblik pomoći koji ova autorica spominje je psihološko savjetovanje, čiji je cilj „pružanje profesionalne pomoći pojedincima, grupama ili organizacijama u svakodnevnim životnim situacijama u kojima se, bilo zbog pritiska iz okoline, bilo zbog vlastitih problema, otežano snalaze“ (Krizmanić, 1992, str.356; prema Ajduković, 1996). Ovaj oblik pomoći često se koristi prilikom procesa donošenja odluka ili u prijelomnim životnim situacijama, a od koristi je i za osobni i za profesionalni razvoj (Ajduković, 1996).

## 7. Cilj i istraživačka pitanja

Percepcija odgajatelja o vlastitoj radnoj ulozi još uvijek nije dovoljno istražena u Republici Hrvatskoj. Istraživači se u svom radu najčešće usmjeravaju na perspektivu djece korisnika odgojnih ustanova, dok perspektiva odgajatelja, kako je navedeno u uvodnom dijelu rada, ostaje zanemarena. Želja za davanjem glasa odgajateljima o temi uloge koju svakodnevno obnašaju potaknula je nastanak ovog diplomskog rada.

Opći cilj provedenog istraživanja bio je ispitati percepciju odgajatelja o vlastitoj radnoj ulozi. S obzirom na to, postavljena su iduća istraživačka pitanja:

- Na koji način odgajatelji doživljavaju i opisuju svoju radnu ulogu?
- Na koji način odgajatelji doživljavaju i opisuju svoja osobna obilježja u kontekstu uloge odgajatelja?

- Koji je doživljaj kompetentnosti sudionika za obavljanje odgajateljskog posla?

## 8. Metodologija istraživanja

### 8.1. Sudionici istraživanja

U uzorak su namjernim uzorkovanjem izabrane osobe zaposlene u različitim tipovima odgojnih ustanova: Centar za odgoj i obrazovanje Lug, Dom za odgoj djece i mladeži- Karlovac te Odgojni zavod Turopolje. U konačnici je u istraživanju sudjelovalo dvadeset odgajatelja, od kojih je šesnaest ženskog, a četiri muškog spola. Dob sudionika je različita, od kasnih dvadesetih do šezdesetih godina života. Također, duljina odgajateljskog staža sudionika je vrlo različita, od tri mjeseca do trideset i sedam godina.

### 8.2. Postupak provedbe istraživanja

Za potrebe ovog istraživanja korištena je kvalitativna metodologija, čija su obilježja detaljniji opisi, ulazak u dublje dimenzije te prikupljanje podataka u obliku riječi, slika i zvukova. Cilj joj je ispitati subjektivni doživljaj i individualnu interpretaciju sudionika (Paradžik, Jukić i Karapetrić Bolfan, 2018), zbog čega je izabrana kao pogodna za ostvarivanje svrhe istraživanja. Metoda koja je odabrana jest metoda fokus grupe, oblik istraživanja koji se odnosi na grupnu raspravu o zadanoj temi (Skoko, Benković, 2009). S obzirom na vremensku ekonomičnost metode, kao i činjenicu da grupne rasprave mogu iznjedriti ideje koje bi u individualnom intervjuu možda ostale potisnute, odlučeno je okupiti čim veći broj odgajatelja unutar jedne ustanove na grupne razgovore. Po odabiru metode, kreiran je vodič za razgovor u fokus grupi (Prilog 1).

Ukupno su provedene četiri fokus grupe. Prva fokus grupa provedena je u svibnju, 2022.g. u Centru za odgoj i obrazovanje Lug, druge dvije krajem veljače 2023.g. u Domu za odgoj djece i mladeži- Karlovac te posljednja u lipnju 2023.g u Odgojnom zavodu Turopolje. Fokus grupe provedene u Centru za odgoj i obrazovanje Lug te u Domu za odgoj djece i mladeži- Karlovac snimale su se diktafonom te su zatim prepisane, dok su se prilikom provođenja fokus grupe unutar Odgojnog zavoda Turopolje vodile bilješke.

### 8.3. Etički aspekti istraživanja

Tijekom provođenja istraživanja vodilo se računa o zadovoljavanju etičkih aspekata propisanih Etičkim kodeksom Sveučilišta u Zagrebu (2007), Etičkim kodeksom socijalnih pedagoga (2005) te Etičkim kodeksom odbora za etiku u znanosti i visokom obrazovanju (2006). Prije provođenja istraživanja, sudionici su informirani o cilju istraživanja i načinu na koji će se

istraživanje provoditi te je tražen njihov pristanak na sudjelovanje. Također, tražen je pristanak na snimanje diktafonom. Tijekom cijelog postupka provođenja istraživanja, od prikupljanja do obrade podataka, vodilo se računa o zaštiti anonimnosti sudionika te o povjerljivosti podataka.

#### 8.4. Metoda obrade podataka

Dobiveni podaci obrađeni su metodom tematske analize. Nakon prijepisa, tekst je uređivan i više puta pročitao od strane autorice s ciljem boljeg razumijevanja, a zatim je započeto kodiranje. Green i sur. (2007) kodiranje definiraju kao istraživanje i organizaciju informacija sadržanih u skupu područja koji se istražuje. Saldana (2009) opisuje proces kodiranja kao ciklički, što se očitovalo i u ovom istraživanju. Inicijalno kodiranje dovelo je do nastanka prvotnih kodova koji su tijekom drugih ciklusa čitanja prijepisa revidirani i redefinirani više puta kako bi se čim kvalitetnije prenijela poruka ispitanika. Idući korak bio je razvrstavanje kodova u kategorije. Uviđanjem snažnije povezanosti među određenim kodovima nastale su potkategorije, dok je povezanost među kategorijama dovela do nastanka tema.

### 9. Rezultati istraživanja i rasprava

U narednom poglavlju prikazat će se rezultati istraživanja uz raspravu. Metodom tematske analize identificirano je ukupno sedam tema: **OBILJEŽJA KORISNIKA, DOŽIVLJAJ ULOGE ODGAJATELJA, KOMPETENCIJE ODGAJATELJA, ČIMBENICI KOJI DOPRINOSE ODGAJATELJSKOM POSLU, MENTALNO ZDRAVLJE ODGAJATELJA, IZAZOVI U POSLU I UNAPRJEĐENJE RADA ODGAJATELJA.**

Teme, kategorije, potkategorije, kao i pripadajući kodovi, prikazani su u Tablici 1. Rezultati će biti potkrijepljeni citatima sudionika. Nazivi tema bit će označeni velikim tiskanim podebljanim slovima (**TEMA**), kategorije će biti označene malim tiskanim podebljanim slovima u kurzivu (*kategorija*), potkategorije malim tiskanim podcrtanim slovima (potkategorija), a kodovi malim tiskanim slovima u kurzivu (*kod*).

Tablica 1. Prikaz rezultata istraživanja

<b>OBILJEŽJA KORISNIKA</b>	<i>Specifične potrebe korisnika</i>	<u>Sigurnost</u>	<i>zaštita i sigurnost</i>
		<u>S obzirom na spol</u>	<i>korisnice potrebije roditeljske uloge od korisnika</i>
			<i>korisnice traže emotivnu uključenost odgajatelja potreba muških korisnika za muškim odgajateljem</i>
	<i>Problemi u ponašanju</i>		<i>agresivno ponašanje</i>
			<i>problemi s konzumacijom droga</i>
			<i>nedostatak elementarnih životnih vještina</i>
	<i>Osobna obilježja</i>	<u>Kognitivna</u>	<i>kratak raspon pažnje</i>
			<i>dobra procjena karaktera odgajatelja</i>
		<u>Emocionalna</u>	<i>nedostatak emocionalnosti</i>
		<u>Fizička</u>	<i>fizička snaga</i>
	<i>organski uzroci nepoželjnog ponašanja</i>		
	<i>Izazovan i zahťjevan posao</i>		<i>suživot</i>
<i>izazov za mlade ljude</i>			
<i>raznolik posao</i>			
<i>zanimljiv posao</i>			
<i>posao bogat lijepim trenutcima</i>			
<i>uzaludan posao</i>			
	<u>Aktivnosti vezane uz</u>	<i>očuvanje zdravlja korisnika</i>	
		<i>obrazovanje korisnika</i>	

<b>DOŽIVLJAJ ULOGE ODGAJATELJA</b>	<b>Aktivnosti odgajateljskog posla</b>	<u>svakodnevni život korisnika</u>	<i>uključivanje korisnika u zajednicu</i>
			<i>briga za sigurnost korisnika</i>
			<i>logističke aktivnosti</i>
			<i>briga za higijenu prostora</i>
		<u>Aktivnosti slobodnog vremena</u>	<i>odlazak na ljetovanje</i>
			<i>odlazak na izlete</i>
		<u>Tretmanski rad</u>	<i>rad na postizanju pozitivnih ponašanja u korisnika</i>
			<i>kreativne aktivnosti</i>
		<b>Višestrukost odgajateljske uloge</b>	<u>Profesionalni zadaci</u>
			<i>psiholog</i>
			<i>pomagač</i>
	<u>Raznolikost metafora vezanih uz ulogu odgajatelja</u>		<i>roditelj</i>
			<i>trener</i>
			<i>istražitelj</i>
			<i>Katica za sve</i>
<i>primjer</i>			
<i>usmjerivač</i>			
<i>policajac</i>			
<i>čarobnjak</i>			
	<i>prijatelj</i>		
<b>Znanja</b>		<i>osnovna znanja o problemima u ponašanju</i>	
		<i>poznavanje zakonskog okvira</i>	

<b>KOMPETENCIJE ODGAJATELJA</b>			<i>poznavanje psihosocijalnih karakteristika korisnika</i>
	<b>Vještine</b>	<u>Stručne vještine</u>	<i>aktivno slušanje</i>
			<i>autoritaran pristup odgoju</i>
			<i>kvalitetna procjena</i>
			<i>sposobnost rada u timu</i>
		<u>Socijalne vještine</u>	<i>iskazivanje empatije</i>
			<i>iskazivanje zainteresiranosti za korisnike</i>
	<b>Osobine ličnosti</b>	<u>Otvorenost</u>	<i>fleksibilnost</i>
			<i>kreativnost</i>
		<u>Savjesnost</u>	<i>dosljednost</i>
			<i>pravednost</i>
		<u>Ugodnost</u>	<i>brižnost</i>
			<i>pažljivost</i>
		<u>Emocionalna stabilnost</u>	<i>odmjerenost</i>
		<u>Pozitivne osobine ličnosti</u>	<i>snalažljivost</i>
			<i>autentičnost</i>
			<i>mudrost</i>
			<i>svestranost</i>
<i>strogost</i>			
<i>samosvjesnost</i>			
<b>Korisnost završenog studija</b>		<i>integriranost struke u postupke odgajatelja</i>	
		<i>odgajatelji educirani za rad s problemima u ponašanju spremniji poduzeti akciju</i>	
		<i>veća profesionalnost u radu ukoliko je</i>	

<p style="text-align: center;"><b>ČIMBENICI KOJI DOPRINOSE ODGAJATELJSKOM POSLU</b></p>			<i>odgajatelj pomagačke struke</i>
	<p style="text-align: center;"><i>Iskustvo i intuicija</i></p>		<i>nema razlika u kvaliteti rada između odgajatelja koji su pomagačkih struka i onih koji to nisu</i>
			<i>iskustvo rada i volja za učenjem bitniji od fakultetskog obrazovanja</i>
			<i>poziv važniji od obrazovanja</i>
			<i>odgojni principi su dio instinkta čovjeka</i>
	<p style="text-align: center;"><i>Prednost muškog spola odgajatelja</i></p>		<i>muški odgajatelji moraju uložiti manje truda od ženskih odgajatelja</i>
			<i>muški odgajatelji lakše uspostavljaju autoritet</i>
			<i>muški korisnici skloniji poslušati muške odgajatelje</i>
	<p style="text-align: center;"><i>Izgradnja odnosa i autoriteta</i></p>		<i>uspostava odnosa s korisnicima važnija od dobi odgajatelja</i>
			<i>karakternim crtama se gradi autoritet</i>
		<p style="text-align: center;"><u>Zahtjevnost posla</u></p>	<i>odgovornost za život mladih ljudi</i>
			<i>visoki zahtjevi korisnika</i>

<b>MENTALNO ZDRAVLJE ODGAJATELJA</b>	<b>Stresori</b>		<i>komunikacija s roditeljima</i>	
		<u>Krizne situacije</u>	<i>ugroza nečijeg života</i>	
			<i>neočekivani nepoželjni događaji</i>	
			<i>intenzivan utjecaj bijega na cijelu ustanovu</i>	
	<b>Reakcije na stres</b>	<u>Emocionalne</u>	<i>poteškoće s nošenjem s emocijama</i>	
			<i>gorčina na sustav</i>	
			<i>osjećaj zaboravljenosti</i>	
			<i>pucanje</i>	
		<u>Fizičke</u>	<i>perzistencija povišenog adrenalina nakon smjene</i>	
		<u>Ponašajne</u>	<i>svađanje</i>	
	<b>Nošenje sa stresom</b>	<u>Intelektualne strategije</u>	<i>humor</i>	
			<i>glazba</i>	
			<i>čitanje</i>	
			<i>smanjivanje očekivanja</i>	
				<i>procesuiranje</i>
		<u>Fizička aktivnost</u>	<i>hodanje do posla/kuće</i>	
			<i>bavljenje sportom</i>	
<i>boravak u prirodi</i>				
<u>Socijalna podrška</u>		<i>izlazak s društvom</i>		
		<i>podrška partnera</i>		
		<i>podrška radnog kolektiva i uprave ustanove</i>		
		<u>Podrška od strane sustava</u>	<i>slobodni vikendi</i>	
<i>dovoljno godišnjeg odmora</i>				



<b>IZAZOVI U POSLU</b>	<i>Izazovi na razini sustava</i>	<u>Neadekvatna međuresorna suradnja</u>	<i>loša komunikacija s drugim sektorima</i>
		<u>Izazovi vezani uz pravosudni sustav</u>	<i>nerazumijevanje od strane pripadnika drugih struka</i>
			<i>problematični zakoni odluke sudstva</i>
			<i>zahtjevi van okvira kompetencija odgajatelja</i>
	<i>Izazovi na razini ustanove</i>		<i>česta dežurstva</i>
<b>UNAPRJEĐENJE RADA ODGAJATELJA</b>	<i>Izravna podrška odgajateljima</i>	<u>Supervizija</u>	<i>omogućavanje supervizije odgajateljima</i>
		<u>Edukacije o specifičnim temama</u>	<i>potreba za edukacijama na temu ovisnosti</i>
			<i>potreba za edukacijama na temu samoozljeđivanju</i>
			<i>potreba za psihoterapijskom edukacijom</i>
	<u>Mentoriranje novozaposlenih</u>	<i>potreba za edukacijom o procjeni i kreiranju tretmana za korisnike</i>	
		<i>mentorstvo u radu novozaposlenih odgajatelja</i>	
		<i>ustanova za maloljetne osobe s problemima ovisnosti</i>	

	<i><b>Ulaganje u unaprjeđenje sustava skrbi</b></i>	<u>Razvoj novih programa i usluga</u>	<i>psihoterapija dostupna svoj djeci</i>
			<i>dječja psihijatrija na županijskoj razini</i>
			<i>uključivanje obitelji u tretman</i>
		<u>Standardizacija i evaluacija rada</u>	<i>zapošljavanje različitih stručnjaka u skladu s potrebama djece</i>
			<i>evaluacija rada</i>
			<i>standardizacija dokumentacije</i>
	<i>više prakse na fakultetima</i>		
	<i><b>Senzibilizacija javnosti</b></i>		<i>smanjenje stigmatizacije</i>
			<i>davanje značaja odgajateljskoj struci</i>

S obzirom na to da odgajatelji sve aspekte i promišljanja o svojoj ulozi pozicioniraju u odnosu na obilježja i ponašanja korisnika, prva tema bavi se **OBILJEŽJIMA KORISNIKA**. Podijeljena je na kategorije: *specifične potrebe korisnika*, *problemi u ponašanju* i *osobna obilježja*. Kategoriji *specifične potrebe korisnika* pripadaju potkategorije sigurnost i potrebe s obzirom na spol. Sigurnost se odnosi na specifične potrebe navedene populacije za *zaštitom i sigurnošću*: „U biti taj prvi kontakt kada vam djeca dođu, oni u biti traže tu sigurnu kuću, siguran kutak u koji će pobjeć', to morate vi odgajatelji bit' koji će ga primit' (S2).“ Druga potkategorija, potrebe s obzirom na spol, odnosi se na zahtjeve korisnika koji od odgajatelja traže prilagodbu pristupa, a vezani su uz spol korisnika. Odgajatelji navode kako je *korisnicama* *potrebnija roditeljska uloga nego korisnicima* te kako *traže emotivnu uključenost odgajatelja*, dok je s druge strane izražena *potreba muških korisnika za muškim odgajateljem*. Kategorija *problemi u ponašanju* govori o nepoželjnim ponašanjima korisnika, kao što su *agresivno*

ponašanje, problemi s konzumacijom droga te nedostatak elementarnih životnih vještina. Agresivno ponašanje korisnika navode kao otežavajući faktor u radu, posebice pri uvođenju novih pravila. Odgajatelj objašnjava: „Mi smo se bojali korisnika i njihove reakcije, pretjerane reakcije koja zna bit' i agresivna i sve to i one muke koja slijedi nakon toga tjedan dana gdje mi inzistiramo na tom pravilu, a oni su povišeni i u nervozi (S2).“ Uz to, pojedina agresivna ponašanja korisnika, kao što je prethodno spomenuto, nadmašuju alate kojima odgajatelji raspolažu: „I ono, fakat, u toj situaciji u biti trebamo, medicinskog djelatnika, tehničara (S2).“ Nadalje, problemi s konzumacijom droga opisani su kao karakteristika specifična za današnju generaciju korisnika: „Apsolutno, kad usporedim generaciju sada i od prije pet godina, to je nebo i zemlja. Problemi, droga i alkohol... I agresija, znači samo da se napušit' (S5).“ Njezina kolegica nadodaje: „Sve je postalo ovisnost (S7).“ Navedeno je u skladu s rezultatima istraživanja prema kojima su mladi koji iskazuju probleme u ponašanju, a nalaze se u nekom obliku tretmana u ustanovama socijalne skrbi ili pravosuđa, u većem riziku za konzumaciju psihoaktivnih tvari (Sittner Hartshorn, Whitbeck, Prentice, 2012; Ricijaš, Kranželić, Leskovar, 2019). Nedostatak elementarnih vještina više je puta istaknut te sudionici navode: navodi: „Nažalost, dobivamo djecu koja jednostavno još su u nekakvoj svojoj fazi vrtičke dobi, koji su nesposobni od osnovne higijene, od umivanja jer ne znaju što je to voda, što je to sapun, kad se to treba radit', tako da mi idemo od elementarnih stvari sa njim kad dođu tu (S1).“ Posljednja kategorija unutar ove teme, **osobna obilježja**, odnosi se na kognitivna, emocionalna i fizička obilježja korisnika. Pod kognitivna obilježja koja su odgajatelji istaknuli spadaju *kratak raspon pažnje i dobra procjena karaktera odgajatelja*. U pogledu *kratkog raspona pažnje* korisnika navodi se: *Oni ne znaju crtić pogledat' onako sa zanimanjem. A izašli bi vjerojatno nakon prve nerazumljive riječi ili nešto. Oni bi se povukli, digli, povukli. Tako da, u svemu ih morate vodit' (S2).*“ Kao zanimljivo obilježje korisnika, jedna odgajateljica navodi njihovu *dobru procjenu karaktera odgajatelja*, koja onemogućuje odgajatelju pokušaje glume ili pretvaranja. Ova činjenica služi kao poticaj odgajateljima na autentičnost i iskrenost u radu. Što se emocionalnih obilježja tiče, korisnike karakterizira *nedostatak emocionalnosti*: „Jest da je mentalno, ali ovo je mentalna oštećenja, oni su, ljudi moji, emocionalno gola bića (S7).“ Nadalje, fizička obilježja korisnika, kao što su *fizička snaga* te *organski uzroci nepoželjnog ponašanja*, predstavljaju problem odgajateljima. U kontekstu *fizičke snage*, jedna odgajateljica korisnika opisuje: „*Jak je ko bik (S3).*“ Uz fizičku snagu te činjenicu da je njegovo agresivno ponašanje potaknuto organskim uzrocima te ga je samim time vrlo teško obuzdati, odgajatelji navode kako se ponekad teško snalaze u reakciji na agresivna ponašanja: „*Nemamo alata (S5).*“ Kao prijedlog

rješenja problema predlažu zapošljavanje medicinskog djelatnika u ustanovi koji bi mogao adekvatno reagirati na izrazito agresivna ponašanja korisnika.

Druga tema, **DOŽIVLJAJ ULOGE ODGAJATELJA**, opisuje percepciju odgajatelja o vlastitoj ulozi te aspektima vezanim uz istu, a pridružene su joj tri kategorije: *izazovan i zahtjevan posao, aktivnosti odgajateljskog posla* te *višestrukost odgajateljske uloge*.

Kategorija *izazovan i zahtjevan posao* odnosi se na doživljaj i opis posla odgajatelja te je opisana kodovima: *suživot, izazov za mlade ljude, raznolik posao, zanimljiv posao, posao bogat lijepim trenutcima* te *uzaludan posao*. Na dinamičnost odgajateljskog posla najbolje ukazuju opisi istog, a sudionici se u opisima uglavnom slažu u pogledu *izazovnosti i zahtjevnosti posla*. Jedan odgajatelj svoj posao uspoređuje s rudarstvom: „*Mislim, težak je posao, kao i u rudniku što radite i prljavi ste i sve i često nekad i u prostorima koji vam nisu zadovoljavajući higijenski i sve baš... (S1)*“, dok njegova kolegica rad u odgojnoj grupi uspoređuje s ratnim stanjem: „*Onaj tko nije radio u odgojnoj grupi ne zna šta je ratno stanje, primirje i sklapanje primirja i... (S7)*.“ Nadalje, druga odgajateljica posao odgajatelja opisuje kao *uzaludan posao*, objašnjavajući navedeno činjenicom da su potrebni izuzetno veliki naponi za postizanje vrlo malih pozitivnih pomaka. Ipak, odgajatelji o svom poslu nisu govorili samo u negativnom smislu. Na to da je posao odgajatelja ujedno i *posao bogat lijepim trenutcima* upućuje izjava jedne mlade odgajateljice: „*Ne znam, to je nekak', bude uvijek lijepo, ali u svakom danu ima tako neki dobri trenutci, ne znam... Ono kad ti se dođu pohvalit da su dobili neku dobru ocjenu, da su nešto ispravili, a prije toga ste učili to pa ono... To ti je neki pokazatelj, ajde, da je nešto dobro (S11)*.“ Posebnost odgajateljskog posla ogleda se u kodu *suživot*. Naime, teško je pronaći posao koji u tolikoj mjeri zahtijeva neposredno sudjelovanje u životu djece kao što je to posao odgajatelja. Jedna odgajateljica navodi kako je njezin posao vezan uz sve životne aspekte korisnika te time postaje i način zajedničkog života s njima: „*Mislim, ti živiš pola dana... Ti ne dođeš ovdje radit, ti živiš to. Ja to tako doživljavam (S8)*“. Nadalje, izazovnost ovog posla posebno se ogleda kod mladih odgajatelja o čemu izvještava jedna mlada odgajateljica izjavivši: „*Izazovno je za mlade ljude (S12)*“. S obzirom na sve navedene opise, ne čudi da je jedan od kodova pripisanih opisu odgajateljskog posla upravo *zanimljiv posao*. Kod *raznolik posao* odnosi se na šarolikost zahtjeva svakodnevno postavljenih pred odgajatelja koji se vrlo jasno očituju u opisu iduće kategorije- *aktivnosti odgajateljskog posla*.

Potkategorije pridružene kategoriji *aktivnosti odgajateljskog posla* su: aktivnosti vezane uz svakodnevni život korisnika, aktivnosti slobodnog vremena i tretmanski rad. Jedna od skupina aktivnosti vezanih uz svakodnevni život korisnika je *očuvanje zdravlja korisnika*. S obzirom na

to da u odgojnim ustanovama nisu zaposleni medicinski djelatnici, odgajatelji su ti koji, kako navode, brinu o podjeli terapije korisnicima i o ostalim aspektima vezanim uz zdravlje korisnika. Navedeno opisuju i kao izazov o čemu će više govora biti u raspravi o idućim temama. Nadalje, odgajatelji sudjeluju i u *obrazovanju korisnika* brinući se da korisnici ispoštuju obveze koje se od njih traže u školi. Također, jedna odgajateljica navodi kako odgajatelji prevoze korisnike do obitelji vikendom, ukoliko im nije na neki drugi način osiguran prijevoz, što je opisano kodom *logističke aktivnosti*. Svakodnevni zadatak korisnika predstavljaju i *briga za sigurnost korisnika* te *briga za higijenu prostora*. Ipak, jedna odgajateljica navodi i kako odgajateljev posao seže dalje od same ustanove, ističući kako je odgovornost odgajatelja i *uključivanje korisnika u zajednicu*: „*I da, jako pozitivno potičemo, zapravo, i da stvaraju prijateljske odnose i sa djecom izvan ustanove, uključujemo ih na različite izvanškolske aktivnosti, također rade sa udrugama, znači, koje djeluju na području ... pa su uključeni u taj dio...(S13).*“ Nadalje, odgajatelji sudjeluju i u aktivnostima slobodnog vremena korisnika kroz zajedničke *odlaske na ljetovanja* te *odlaske na izlete*. Uz navedeno, posao odgajatelja čini i tretmanski rad, odnosno *rad na postizanju pozitivnih ponašanja korisnika* pri čemu se odgajatelji, među ostalim, koriste i *kreativnim aktivnostima*: „*Onda imamo neke kreativne aktivnosti, radionice koje s njima radimo, ovoga, ovisno o potrebi recimo, kad one iskažu, već vidimo prema njihovim nekakvim događajima u grupi pa onda to, ovoga, razrađujemo (S8).*“ Ipak, jedna odgajateljica žali se kako, zbog mnogih poslova koji spadaju pod ulogu odgajatelja, tretmanski rad ostaje zanemaren. Izjavljuje: „*Trpi odgojni rad (S5).*“ Na sličan način promišlja i druga odgajateljica pitajući se je li uloga odgajatelja dobro posložena: „*... Baš sada u zadnje vrijeme kada su bile neke situacije, a mi vodimo individualnih i grupnih razgovora more, da su određeni korisnici tražili psihologa koji nije tu, ne nužno, ja mislim, zato što netko od odgajatelja tu nema kompetencije ili, nego jednostavno ja mislim da oni budu zbunjeni- šta sad? Ti si ta ista osoba koja me tjera da spremam knjige u torbu, kasnije, ono, ideš na sastanak u školu, komuniciraš s mojom mamom i sad mi tu nešto pričaš o mom ponašanju i vodiš me na sud. I vozač si i medicinska sestra i daješ terapiju, tak da, ne znam, to nekako možda, možda bi se trebalo razdvojiti (S9).*“ Ono što je sigurno jest kako navedeni zadatci, svakodnevno postavljeni pred odgajatelja, zahtijevaju spretnost odgajatelja u raznim područjima, uključujući i područja za koja neki odgajatelji nisu primarno educirani. Postavlja se pitanje koliko su odgajatelji pripremljeni odgovoriti na takve zahtjeve te bi li to od njih uopće trebalo biti očekivano. O navedenom će biti govora u daljnjoj raspravi.

Posljednja kategorija unutar ove teme opisuje **višestrukost odgajateljske uloge**, a pridružene su joj potkategorije profesionalni zadaci i raznolikost metafora vezanih uz ulogu odgajatelja.

Percepciju odgajatelja o njihovoj radnoj ulozi sumira rečenica jedne odgajateljice: „*Zapravo, nema odgajatelj samo jednu ulogu (S6).*“ Dok određeni odgajatelji svoju ulogu povezuju s profesionalnim zadacima opisujući ju kao ulogu *pomagača, psihologa* ili pak *zagovaratelja dječjih prava*, drugi se odgajatelji o svojoj ulozi izražavaju kroz brojne druge usporedbe i metafore. Riječ koja se u njihovim opisima najčešće spominje jest *roditelj*. Prethodno nabrojane aktivnosti koje čine odgajateljski posao velikim se dijelom poklapaju s dužnostima i obvezama roditelja, zbog čega većina odgajatelja, kao prvu asocijaciju, navodi upravo tu usporedbu: „*Roditelj... Na neki način. Zato što brinemo za sve njihove potrebe od... Ono... Od toga da idu u krevet, probude se, vodimo brigu o higijeni, zdravlju, radnim navikama, školi... Ne znam... Razgovaramo o svemu s čim se djeca susreću tijekom odrastanja (S11).*“ Osim obavljanja dnevne rutine, odgajatelji ostvaruju i emocionalnu povezanost s korisnicima. Zbog toga jedna odgajateljica svoju ulogu opisuje kao ulogu *prijatelja*, dok druga odgajateljica korisnike uspoređuje s vlastitom djecom: „... *Isto k'o kod kuće što živiš sa svojim djetetom, tako živiš s njima (S8).*“ Nerijetko se događa da i korisnici percipiraju odgajatelje kao roditelje, pokušavajući unutar izvanobiteljske skrbi rekreirati obiteljske odnose i postići osjećaj povezanosti, podrške i vodstva koji im nedostaje (Courtney i sur., 2005). Upravo u skladu s time, ista odgajateljica opis vlastite radne uloge kao *roditeljske* pripisuje potrebama korisnika s kojima radi: „... *Zato ja to doživljavam k'o roditeljsku ulogu jer one traže tu emociju (S8).*“ S druge strane, jedna odgajateljica navodi kako je odgajatelj, kada nešto uskraćuje, ujedno i *policajac*, a njezin kolega ističe kako se nerijetko od odgajatelja očekuje da bude i *čarobnjak* ili *istražitelj*: „*Onako, da ne bi ispalo čarobnjak da je, da je onako, ovoga, neozbiljno, ajmo reći, ovoga, onda bih rekao istražitelj. Zato što, cijeli taj neki bunar koji imamo ispred sebe, ili bazen koji imamo ispred sebe, ovoga, je... Treba ga istražiti uvijek, nije... nepredvidiv je... Moraš se snalaziti (S10).*“ Jedna mlada odgajateljica odgajatelja uspoređuje s *usmjerivačem* jer gura korisnika u smjeru ponašanja koja će dovesti do pozitivnih ishoda za njegov život. Nadalje, odgajatelji nerijetko spominju važnost modeliranja kao sastavnog dijela njihove uloge. Naime, još su u šezdesetim godinama prošloga stoljeća Bandura te Ross i Ross razvili teoriju prema kojoj ljudi mogu naučiti nova ponašanja, vještine ili informacije indirektnim iskustvom (Bandura, Ross i Ross, 1963). U tom kontekstu jedan odgajatelj objašnjava kako je odgajatelj, prije svega, *primjer* korisnicima: „*Mislim neki osnovni zadatak, da na neki način, da budemo mi prvi primjer jer smo im najbliži i u nekim stvarima i u radnim navikama i u svemu ostalom. Znači, ako mogu od nekoga početi učiti, od nekih baza, to smo mi (S2).*“ Zanimljivo je istaknuti razmišljanje o odgajateljskom poslu koje polazi iz sportske perspektive, a u kojem se odgajatelj uspoređuje s trenerom: „... *Dok pogledaš sva polja na koja djeluješ, znači uvijek djeluješ kao, mislim djeluješ i radiš- trener. Znači, hoćeš pomaknut neke granice...(S10).*“

Iz prethodno navedenog vidljivo je kako odgajateljski posao zahtijeva ispreplitanje roditeljske (Bastainssen i sur., 2014, Shealy 1996; prema Sovar, 2021) i pedagoške (Vukasović, 1989) uloge. Aktivnosti o kojima izvještavaju odgajatelji različitog su sadržaja, od obavljanja svakodnevne rutine do intenzivnog pedagoškog rada, zbog čega ne čudi metafora jedne odgajateljice prema kojoj je odgajatelj jednostavno- *Katica za sve*.

Nedvojbeno je da su za uspješnost u ispunjavanju navedenih zadataka potrebne razne vještine i znanja. O tome govori iduća tema- **KOMPETENCIJE ODGAJATELJA**, kojoj su pridružene kategorije **znanja, vještine i osobine ličnosti**.

Kategorija **znanja** opisana je kodovima: *osnovna znanja o problemima u ponašanju, poznavanje zakonskog okvira i poznavanje psihosocijalnih karakteristika korisnika*. Jedna odgajateljica tvrdi kako je dobro da odgajatelj pri zapošljavanju ima *osnovna znanja o problemima u ponašanju*, no s druge strane navodi kako isto nije nužno za kvalitetan rad: „Mislím, treba onak' neka osnovna znanja i razumijevanja problematike problema u ponašanju. To je definitivno prednost, znači to fakultetsko obrazovanje daje neki temelj, al' i to je možda dobra osnova, ali nije nužno (S13).“ Time se dotiče područja stručnosti u obavljanju odgajateljskog posla, o čemu će se raspravljati prilikom deskripcije iduće teme. Ipak, s obzirom na to da su problemi u ponašanju mladih vrlo složena i dinamična pojava (Koller Trbović, Žižak, 2012), za zaključiti bi bilo kako je poznavanje ove problematike nužan preduvjet zapošljavanja. *Poznavanje zakonskog okvira*, osim nužnih smjernica rada, pruža i svojevrsnu zaštitu odgajatelju koji se, ukoliko ga poštuje, uvijek može pozvati na isti. Nadalje, odgajatelji navode i *poznavanje biopsihocijalnih karakteristika korisnika* kao potreban set znanja što je, kako je već navedeno u uvodnom dijelu rada, u skladu s mišljenjem različitih autora, koji naglašavaju kako dobar odgajatelj posjeduje znanja o potrebama djece (Žižak, 1997) te o poteškoćama s kojima se ta specifična populacija susreće (Jaswal, 2012).

Nadalje, kategoriji **vještine** pridružene su potkategorije stručne vještine te socijalne vještine. Pod stručne vještine spadaju: *autoritativan pristup odgoju, kvalitetna procjena te sposobnost rada u timu*. Jedna odgajateljica kao uspješnu metodu za uspostavljanja odnosa navodi *autoritativan pristup odgoju*: „Kombinacija autoriteta i majčinstva. Jedna... Meni se pokazala dobra kombinacija. Evo moram to reći. Znači, biti strog- autoritet, a s druge strane biti i nježan i majčinski i zagrlit'. Kombinacija meni, evo, broj jedan (S5).“ Stavimo li odgajatelja u prethodno spomenutu ulogu roditelja, navedeno se slaže sa stručnom literaturom koja autoritativni roditeljski stil ističe kao najpoželjniji (Berk, 2015). Nadalje, jedan odgajatelj

naglašava važnost *kvalitetne procjene* u radu s djecom koja iskazuju probleme u ponašanju: „... *Znači, i u trenutku, znači, puno ima nekih, šta je, čim je determinirano i ti moraš bit spreman prepoznati i... Ako hoćeš bit, mislim ako hoćeš da si uspješan, neki pravi alat izvadit pa djelovat (S10).*“ Uzmemo li u obzir definiciju procjene, koja u kontekstu problema u ponašanju glasi: „*Procjena predstavlja interdisciplinarnu/transdisciplinarnu timsku djelatnost upoznavanja, razumijevanja i tumačenja rizika i potreba te jakosti i snaga djece i mladih s problemima u ponašanju i njihova okruženja na svim životnim područjima radi donošenja utemeljene odluke o daljnjim intervencijama*“ (Koller Trbović, Jeđud Borić, Mirosavljević, 2017, str. 10), uviđamo da se radi o zahtjevnoj vještini u pozadini koje stoje mnoga znanja o fenomenu problema u ponašanju. Stoga je procjena dio potrebnih vještina odgajatelja u odgojnim ustanovama, prije svega, kako bi se uvidjeli potencijalni pomaci u odgojnim naporima. Nadalje, ono što razlikuje tim od ostalih skupina ljudi upravo su zajednički cilj i svrha (Kobolt i Žižak, 2007). Stoga ne čudi kako je u svim provedenim fokus grupama naglašena važnost *sposobnosti rada u timu*. Jedan od primjera je: „*Ja sam baš htjela reć timski rad da je važan, onak', bude, više nas je, znači, na odjelu, ono da međusobno svi razmjenjujemo informacije i da smo svi nekako usklađeni, ono, u djelovanju (S11).*“ Potkategoriji socijalne vještine pridruženi su kodovi *iskazivanje empatije* te *iskazivanje zainteresiranosti za korisnike*. Navedeno prvenstveno ima svrhu u uspostavi odnosa s korisnicima, dok praćenje interesa korisnika ujedno omogućuje odgajatelju uvid u najnovije trendove u životima mladih.

Posljednja kategorija unutar ove teme je **osobine ličnosti** s pripadajućim potkategorijama: otvorenost, savjesnost, ugodnost, emocionalna stabilnost i pozitivne osobine ličnosti. Potkategoriji otvorenost pripadaju kodovi *fleksibilnost* i *kreativnost*. Odgajatelji naglašavaju kako je važno izaći iz vlastitih rigidnih okvira te biti prilagodljiv u svakodnevnim situacijama. Nadalje, potkategoriji savjesnost pripadaju kodovi *dosljednost* i *pravednost* kojima odgajatelji pridaju veliku važnost. Navedeno je u skladu s načelima odgojnog rada prema Vukasoviću (1994), među kojima se dosljednost objašnjava kao skladnost odgajatelja sa samim sobom te skladnost njegovih djela i postupaka. Dosljednost služi i uspostavljanju odnosa s korisnicima pa jedan odgajatelj objašnjava zašto su korisnici posebno voljeli jednu odgajateljicu: „*Oni su znali šta očekivat' od te osobe i kod nje nikad nije bilo lijevo desno ili između. Oni su znali kod te konkretne osobe šta očekivat' i šta ih čeka i to je... Oni to vole i oni to nemaju, dosad nisu imali (S2).*“ Također, ono na što su korisnici, prema riječima odgajatelja, posebno osjetljivi jest *pravednost*: „*Al' bit pravedan tipa... Na to baš ono, oni su jako osjetljivi na to. Ne možeš- ovom jesi, ovom nisi (S6).*“ Potkategoriji ugodnost pripadaju kodovi *brižnost* i *pažljivost*, koje jedna mlada odgajateljica navodi kao vlastite osobine koje joj pomažu u radu s korisnicima. Nadalje,



potkategorija emocionalna stabilnost odnosi se na emotivnu regulaciju odgajatelja, a opisana je kodom *odmjerenost* koji se odnosi na regulaciju emocija u datom kritičnom trenutku. Završna potkategorija je pozitivne osobine ličnosti. Radi se o različitim osobinama ličnosti: *snalažljivost, autentičnost, mudrost, svestranost, strogost i samosvjesnost*. *Snalažljivost* je potrebna za postizanje pozitivnih ishoda u brojnim neočekivanim situacijama tijekom radnog dana, dok *mudrost* odgajatelji navode kao protutežu težnjama korisnika za testiranjem granica. Sve navedene osobine upućuju da je za posao odgajatelja potrebna cjelovitost jer je i sam posao kompleksan i sveobuhvatan, kao što je vidljivo iz drugih tema. Iako odgajateljski posao nije profesija, navedene kompetencije upućuju na to da se radi o jedinstvenom zanimanju koje ima čvrste temelje postati profesija (Sovar, 2021).

Iduća tema je **ČIMBENICI KOJI DOPRINOSE ODGAJATELJSKOM POSLU**, a kategorije koje joj pripadaju jesu: *korisnost završenog studija, iskustvo i intuicija, prednost muškog spola odgajatelja te izgradnja odnosa i autoriteta*.

Kategorija *korisnost završenog studija* odnosi se na percepciju odgajatelja o korisnosti njihove temeljne struke u radu. Važno je naglasiti kako su se pri raspravi o ovoj temi javljala oprečna mišljenja te se ponekad ni sami odgajatelji nisu mogli odlučiti o vlastitom stajalištu. Kodovi koji pripadaju ovoj kategoriji idu u prilog važnosti temeljnog studija odgajatelja, dok će opis iduće kategorije pružiti nešto drugačiju perspektivu. Kodovi koji pripadaju ovoj kategoriji su: *integriranost struke u postupke odgajatelja, odgajatelji educirani za rad s problemima u ponašanju spremniji poduzeti akciju te veća profesionalnost u radu ukoliko je odgajatelj pomagačke struke*. Odgajatelji koji govore u prilog korisnosti završenog studija uglavnom su po temeljnoj struci socijalni pedagozi. Jedna odgajateljica navodi zanimljivo razmišljanje koje ide u smjeru *integriranosti struke u postupke odgajatelja*: „ ...*Al mislim da ljudi kojima je to struka, ja volim vjerovat da je to negdje integrirano, svo to znanje, i da svaka naša reakcija, znamo zašto ju radimo. Možda ne u tom trenutku nužno, kada nešto je hitno i eskalira i slično, ali mislim da, da znamo zašto radimo na određeni način (S10)*.“ Dakle, iako toga možda u datom trenutku nije svjestan, kako navodi ova odgajateljica, stručan odgajatelj ipak postupa iz stručne perspektive. Nadalje, mišljenje jednog odgajatelja, opisano je kodom *veća profesionalnost u radu ukoliko je odgajatelj pomagačke struke*. Naime, on smatra da temeljna struka s kojom se odgajatelj zaposli nije presudna, no podiže razinu profesionalnosti: „*I, da, naravno, sav posao se radi profesionalno, ali s tim veći si profesionalac, ali opet u svakom poslu, ukoliko, po vokaciji si to što jesi, ne (S11)*.“ Ono što odgajatelji primjećuju kao razliku u međusobnom radu je to da su *odgajatelji educirani za rad s korisnicima problemima u ponašanju spremniji djelovati*. Navedeni kod sadržan je u izjavi odgajatelja: „*Istu situaciju*

ćemo gledati na različite načine. Znači, dok će se neki iščuđavati i ne znam šta, drugi će... Biti to normalno i poduzet akciju. I evo tu je ta razlika između te dvije vrste djelatnika, na koji način rade. Ali što ne govori isključivo da ovi ne mogu bit drugačiji i da ovi mogu bit, i da ovi su stalno u pravu (S2).“ Isti odgajatelj navedeno objašnjava činjenicom da je studij socijalne pedagogije formirao njegovo navedeno stajalište prema radu.

Ipak, većina odgajatelja prednost pred završenim studijem daje ostalim čimbenicima, zajednički nazvanima **iskustvo i intuicija**. Tako više odgajatelja izjavljuje kako *nema razlika u kvaliteti rada između odgajatelja koji su pomagačkih struka i onih koji to nisu*: „Da, to je činjenica, oni možda dođu sa nekim nedostatkom tog teorijskog znanja, ali u radu, zbog te dobre komunikacije ja bih rekla da se čak ne primjećuje (S13).“ Dapače, jedna sudionica pojašnjava kako odgajatelji koji nisu pomagačkih struka unose poželjne novitete u rad, primjerice provode sportske aktivnosti, što korisnicima odgovara. S time se slaže još odgajateljica, , koja tvrdi: „Zaista, znam kolege neke koji nisu završili naš fakultet i koji su, po meni, vrhunski u načinu kako vode svoje grupe (S7).“ Nadalje, odgajatelji često navode kako su *iskustvo rada i volja za učenjem bitniji od fakultetskog obrazovanja*: „Na faksu steknemo neko važno znanje i to sve što primjenjuješ na poslu, ali ja osobno smatram da sam puno više naučila u neposrednom radu, nego konkretno na fakultetu (S12).“ Posebno je zanimljivo istaknuti izjavu jedne odgajateljice koja smatra da se odgajateljski posao može vrlo lako naučiti: „Ako ima volje, onda će ko' i bakice na placu, onako, naći će načina i bez škole, al' naravno ne može radit bez škole, al' kužite šta oću reć' (S3).“ Iz ove bi se izjave dalo zaključiti kako formalno obrazovanje za odgajatelja uopće nije potrebno, ukoliko postoji volja za osobnim napretkom odgajatelja. U tom smjeru ide i mišljenje jednog odgajatelja kako su *odgojni principi dio instinkta čovjeka* te ih kao takve nije potrebno učiti: „Svi mi, neki su inženjeri, neki su pedagozi, neću sve, al' svi na kraju u jednom trenutku, ne svi, imamo djecu. I nitko nas na to ne priprema. Nego se nađete u situaciji u kojoj jeste i radite s tom djecom. Imate svoju djecu, pogodi vas ljubav, potreba, instinkt, svašta (S2).“ S tim u skladu je i mišljenje jedne odgajateljice kako je *poziv važniji od obrazovanja* jer se društvenim zanimanjima ne može baviti netko tko ne osjeća poziv za to. Iako odgajatelji nerijetko daju prednost iskustvu i intuiciji nad formalnim obrazovanjem, postavlja se pitanje je li takvo stajalište u najboljem interesu korisnika. Kako je već prethodno navedeno, zakonska regulacija odgajateljske struke u Republici Hrvatskoj dopušta širokom spektru struka zapošljavanje na radnom mjestu odgajatelja (Zakon o socijalnoj skrbi NN 18/22, čl. 253). Promotrimo li inozemnu situaciju, primijetit ćemo da u većini zemalja, kao što je slučaj i u Republici Hrvatskoj, ne postoje jedinstveni studiji specijalizirani za obrazovanje odgajatelja. Tako, primjerice u SAD-u, a

alternativnim oblicima skrbi rade odgajatelji koji su po struci primarno psiholozi, sociolozi ili socijalni radnici te odgajatelji bez završenog studija (Heckman i Rodwell, 1985). S druge strane, u Nizozemskoj, 85 % odgajatelja ima završenu razinu prvostupnika te su pedagoški osposobljeni (Bastiaanssen i sur., 2014). U Hrvatskoj, dakle, na poziciji odgajatelja mogu raditi osobe različitih struka te ne postoji definirani jedinstveni set kompetencija koje odgajatelj mora posjedovati, što dovodi u pitanje ne samo kvalitetu rada s korisnicima, nego i vrijednost odgajateljske struke. Postavlja se pitanje može li uistinu ovako širok raspon struka obavljati odgajateljski posao. Navedene aktivnosti odgajateljskog posla, kao i kompetencije o kojima su odgajatelji u ovom istraživanju izvijestili, upućuju na činjenicu da se radi o zahtjevnoj i složenoj struci te da bi samim time trebala postojati određena regulacija u pogledu definicije potrebnih kompetencija odgajatelja. Iako odgajatelji izvještavaju kako se znanja mogu lako nadograditi, problematična je činjenica da ne ulažu sve ustanove jednako u edukacije odgajatelja te da nisu svi odgajatelji zainteresirani za iste. Nameće se i pitanje koliko je etično povjeriti brigu o ranjivim skupinama korisnika odgajateljima koji potencijalno nisu obrazovani za rad s problematikom koju korisnici iskazuju, a ujedno nisu zainteresirani za nadogradnju znanja. Potencijalno rješenje može se pronaći u UNICEF-ovim *Smjernicama za alternativnu skrb o djeci*, prema kojima bi sve institucije koje pružaju uslugu alternativne skrbi trebali provoditi sveobuhvatnu procjenu prikladnosti za rad s djecom s osobama koje planiraju raditi s djecom prije njihova zapošljavanja (Ured UNICEF-a za Hrvatsku, 2010). Dakle, definicija seta kompetencija i selekcija potencijalnih kandidata za zapošljavanje prema istom, mogla bi podići razinu kvalitete rada u institucijama koje pružaju alternativnu skrb.

Iduća kategorija bavi se utjecajem spola na posao odgajatelja, odnosno prednosti ***muškog spola odgajatelja***. Mišljenje je ponekih odgajateljica kako *muški odgajatelji moraju uložiti manje truda od ženskih odgajatelja* te kako *muški odgajatelji lakše uspostavljaju autoritet*. Također, jedna odgajateljica navodi kako su, u kontekstu uspostavljanja autoriteta, *muški korisnici skloniji poslušati muške odgajatelje*. Ipak, kodovi koji pripadaju idućoj kategoriji unutar ove teme- ***uspostava odnosa i autoriteta***, upućuju na drugačija stajališta. Jedna odgajateljica iznosi mišljenje prema kojemu se *karakternim crtama gradi autoritet*: „ *Znači, ja sa svojih pedeset pet kila i sto šezdeset visine, ja tu ne bih, ljudi, mogla proć'*. Dakle, ako sa svojim karakterom sebi napraviš neki oblik poštovanja, odnosno granica, tada ti kao odgajatelj možeš funkcionirati, možeš održavati strukturu u svojoj grupi, dinamiku svoje grupe, bez obzira da li si muško ili si žensko (S7).“ Njezin kolega se slaže te tvrdi kako je autoritet koji muški odgajatelj postiže svojom korpulentnošću neodrživ jer korisnici nisu internalizirali pravila, nego ih poštuju iz straha: „ *Kad se izmaknu, ako njih nema tri dana, ako su na bolovanju ili nešto, ta*

*grupa je najdivljija grupa jer je, nije ušlo se u njih, njima se nametnulo to, oni to odbace, nije dio njih (S2).*“ Stavimo li odgajatelja u ulogu svojevrsnog učitelja, vidimo da je navedeno u skladu s Dreikurovom podjelom učitelja na tri tipa- autoritarni, popustljivi i demokratski, među kojima se demokratski ističe kao najpoželjniji (Dreikurs, 1976; prema Klopčić, 2021). Za razliku od autoritarnog učitelja koji djeluje po principu zapovjednika, demokratski učitelj je onaj koji dijeli odgovornost za procese učenja s učenicima i u stalnom je dijalogu s njima, što posljedično dovodi do pozitivnog okruženja za učenje i holističkog razvoja učenika (Dreikurs, 1976; prema Klopčić, 2021). Važnost dijaloga i ostvarivanja odnosa s korisnicima za uspješno postizanje odgojnih ciljeva navodi i jedna mlada odgajateljica: „ *Zapravo je samo važno stvoriti odnos s njima, odnos povjerenja i onda, zapravo, su godine nebitne (S12).*“ Radi se o kodu *uspostava odnosa s korisnicima važnija od dobi odgajatelja*, a o važnosti uspostave odnosa s korisnicima za postizanje odgojnih ciljeva govore i različiti autori (Byrne i McHugh, 2005; prema Cahill, Holt i Kirwan, 2016; Marsh i Evans, 2009; Harder i sur., 2012; Gazilj, 2019; Harder i sur., 2017; Žižak, 2010).

Iduća tema u fokus stavlja **MENTALNO ZDRAVLJE ODGAJATELJA** te se bavi **stresorima** u odgajateljskom poslu, **reakcijama na stres** odgajatelja te njihovim **nošenjem sa stresom**. Stresori odgajateljskog posla podijeljeni su na dvije potkategorije- zahtjevnost posla i krizne situacije. Zahtjevnost posla odnosi se na stresore svakodnevno postavljene pred odgajatelja, kao što su: *odgovornost za život mladih ljudi, visoka zahtjevnost korisnika te komunikacija s roditeljima. Odgovornost za život mladih ljudi* proteže se kroz sve što odgajatelji svakodnevno obavljaju. Jedna odgajateljica to navodi kao izvor stresa, s obzirom na to da se radi o mladim ljudima čiji život tek započinje i potrebno ga je usmjeriti u dobrome pravcu. Nadalje, sami korisnici ponekad zahtijevaju puno energije i truda od odgajatelja. Kod *visoki zahtjevi korisnika* sadržan je u izjavi odgajateljice: „*Ima dana, ja kažem ovo, ne znam, možda ponedjeljak, preko vikenda ili kako, izgleda ko' hitni prijem u PB Kukuljevićeva. Znači, jedan za drugim traže razgovor, razgovor, jedan za drugim, ono, glava čovjeku prepuna svega toga... Takvih dana ima stvarno ponekad jako i to je jako naporno mentalno za nas. Tu se čovjek istroši najviše (S7).*“ No, za odgajatelje nije iscrpljujuća samo komunikacija s korisnicima, nego i *komunikacija s roditeljima*. Navedeno ne čudi uzmemo li u obzir činjenicu da roditelji često probleme u ponašanju vide isključivo kao problem djeteta te nisu voljni surađivati i pokušati sudjelovati u rješavanju problema (Alexander i sur., 2013). Druga potkategorija, krizne situacije, opisana je kodovima: *ugroza nečijeg života, neočekivani nepoželjni događaji i intenzivan utjecaj bijega korisnika na cijelu ustanovu*. Jedan odgajatelj navodi kako *ugroza nečijeg života* unutar ustanove izazova najveću razinu stresa. Također, *neočekivani nepoželjni*

*događaji*, odnosno situacije koje ne spadaju u redovan tijek dana navedene su kao stresor zbog toga što zahtijevaju visoku i brzu organizaciju odgajatelja. Nadalje, jedna odgajateljica navodi kako joj trenutno najveći stres izaziva *intenzivan utjecaj bijega korisnika na cijelu ustanovu*, odnosno posljedice koje isti izaziva: „*Al' zapravo sada trenutno mislim da je ta neka spoznaja koliko jedan događaj, jedan bijeg može narušit dinamiku muške, ženske grupe i da se to onako sad krpa već mjesec dana skoro (S9).*“

**Reakcije na stres** koje odgajatelji iskazuju podijeljene su na emocionalne, ponašajne i fizičke. Jedna mlada odgajateljica tvrdi kako ponekad ima *poteškoće s nošenjem s emocijama* koje posao izaziva jer su joj nove i nepoznate. I drugi odgajatelji izvještavaju o neugodnim emocijama. Prethodno spomenuta loša suradnja s drugim sektorima kod jedne odgajateljice izaziva osjećaj *gorčine na sustav*, dok nerazumijevanje od strane Ministarstva i drugih sektora uzrokuje i *osjećaj zaboravljenosti*: „*A ovako, izvan ustanove, trebalo bi Ministarstvo neke druge stvari preokrenut pa bi... Mislim, ne znam, imam osjećaj da smo zaboravljeni. Oni dođu kad nešto trebaju i tako... I onda dođu u nadzor. A ne čuju nas, cijelo vrijeme nas ne čuju (S8).*“

Ova izjava početak je široke teme koja se tiče aspekata koje bi odgajatelji voljeli poboljšati u svom radu, o čemu će biti govora u nastavku rada. Kod *pucanje* odnosi se na nemogućnost samokontrole navedene odgajateljice koja izjavljuje kako, kada dođe do problema s pripadnicima drugih sektora, ne može kontrolirati svoje reakcije: „*Ja sebe ne mogu više zaustavit da ne puknem (S8).*“ Navedene emocionalne reakcije usko su vezane uz ponašajne reakcije, kao što su *svađanje* s pripadnicima drugih sektora. Također, jedna odgajateljica izjavljuje o *perzistenciji povišenog adrenalina nakon smjene*. Nadalje, na pitanje: „*Ima li sagorijevanja u odgajateljskom poslu?*“ jedna odgajateljica odgovara kako je, prema rezultatima ankete koje je Ministarstvo provelo, većina odgajatelja u toj ustanovi iskazivala simptome *burnout-a*, iako njihova subjektivna percepcija nije bila takva. Odgajatelji su potvrdili da im je posao stresan, no ne bi se složili s nazivom *burnout*. S druge strane, jedna odgajateljica iz druge ustanove navodi kako *burnout* postoji, ali se javlja nakon više godina rada.

Što se tiče **nošenja sa stresom**, odgajatelji se pri istome koriste raznim strategijama, kao što su intelektualne strategije, fizička aktivnost te korištenje socijalne podrške i podrške od strane sustava. Pod *intelektualne strategije* spadaju: *humor*, *glazba*, *čitanje*, *smanjivanje očekivanja* i *procesuiranje*. Više odgajatelja navodi kako im *humor*, odnosno šale na vlastiti račun pomažu u teškim situacijama. Navedeno potvrđuje i više istraživanja koja u pozitivnu povezanost dovode humor i nošenje sa stresom (Kuiper, 2012; Leifcort i sur., 1995; prema Boričević, Maršanić i sur., 2016). Nadalje, jedna odgajateljica navodi kako joj u svrhu očuvanja mentalnog

zdravlja pomažu *glazba* i *čitanje*. Od misaonih strategija, odgajatelji su naveli i *procesuiranje* te  *smanjivanje očekivanja*, objašnjavajući kako je potrebno uskladiti očekivanja s realnom situacijom u kojoj se odgajatelj nalazi. U tom kontekstu jedan odgajatelj naglašava važnost izbjegavanja okrivljavanja samoga sebe: „Znači, i ti, okej, moraš ovoga znati da nisi svemoguć u tom jednom trenu, znači u tom datom trenutku i ono da, da si svjestan da stvarno to dijete mora, mislim, shvatit, neće, da li shvati ili ne, ali nosi posljedice neke, ovoga, za svoja neka radnje, i da nisi ti za to sad kriv, ne. Da nisi ti kriv, ne (S10).“ Navedene strategije mogu se povezati s preporukom Powella (1999; prema Jagarinec, 2019) za racionalno razmišljanje koji, među ostalim, za smanjenje stresa preporučuje protivljenje iskrivljenoj logici te izbjegavanje riječi „moram“ kojom si osoba postavlja visoka očekivanja i time podiže razinu stresa. Druga skupina strategija odnosi se na fizičku aktivnost. Jedan odgajatelj navodi kako je *šetnja* učinkovita metoda rješavanja stresa jer, uz oblik tjelesne aktivnosti, omogućava i svojevrsan prelazak iz privatnog u poslovni način funkcioniranja i obrnuto. Da je *bavljenje sportom* korisno u ovom kontekstu, potvrđuju i još dvije odgajateljice kojima je to jedan od „ispušnih ventila“. Jedna mlada odgajateljica, nadalje, navodi kako *boravak u prirodi* na nju ima opuštajući utjecaj. Načini nošenja sa stresom su, dakle, različiti te se odgajatelji pritom ne koriste samo individualnim strategijama, nego i traženjem socijalne podrške, što je u skladu s rezultatima istraživanja Alifanoviene i sur. (2018). Dok jedna odgajateljica u kontekstu traženja socijalne podrške ističe *izlazak s društvom*, a druga *podršku partnera*, više odgajatelja navodi *važnost podrške radnog kolektiva i uprave ustanove*. Navedeno je u skladu s prethodno navedenom važnošću timskog rada i međusobne podrške odgajatelja koju naglašavaju i autori (Jaswal, 2012; Kobolt i Žizak, 2007), ali i sami odgajatelji. Završna potkategorija, podrška sustava, opisana je kodovima *slobodni vikendi* i *dovoljno godišnjeg odmora*. Naime, jedna odgajateljica ističe kako su joj, s obzirom da je majka male djece, omogućeni slobodni vikendi, što joj je od velikog značenja: „Imam tu blagodat što imam malu djecu do tri godine pa tu ne moram radit vikende tako da... Ali to je baš nešto onak' što nisam otkad sam počela radit' osjetila. Znači, to koristim sad šest mjeseci i još šest mjeseci to je stvarno ono. Kad ti znaš da u petak završava, u ponedjeljak počinje, onak', svaki vikend mi je produženi vikend, tako reći (S6).“ Nadalje, odgajatelji navode kako su zadovoljni i količinom godišnjeg odmora koji im omogućava kvalitetan odmor.

Iduća tema u fokus stavlja **IZAZOVE U POSLU** odgajatelja te su kroz nju opisane *izazovi na razini sustava* i *izazovi na razini ustanove*. Odgajatelji su se, na razini sustava, požalili na neadekvatnu međuresornu suradnju, odnosno *lošu komunikaciju s drugim sektorima* te *nerazumijevanje od strane pripadnika drugih struka*: „I očekivanja, mislim, neka, i što

*jednostavno nitko ne gleda problematiku šta se tu radi. Sad imamo baš ovoga nekakva negativna iskustva i po bolnicama. Dođete tamo, maltene, da vas preispituju, peru, šta radite s tom djecom jer djeca ispričaju neku svoju priču (S8).*“ Također, veliki problem odgajateljima predstavljaju zahtjevi izvan okvira kompetencija odgajatelja: *„Dosta je ta problematika, evo nekih stresnih situacija, gdje djeca nisu, ajmo reć', samo problemi u ponašanju, nego imaju taj komorbiditet i sa psihijatrijskim nekim dijagnozama pa to na neki način i izlazi izvan okvira naših kompetencija, mislim, nismo psihijatri i liječnici da taj dio odrađujemo pa taj dio je nekako uvijek malo stresan i otežavajuć' u radu (S13).*“ O potencijalnom rješenju navedenog izazova bit će govora u idućoj temi. Na razini jedne odgojne ustanove, odgajatelji su se požalili na česta dežurstva vikendom koja ih dopadaju u većoj mjeri nego što bi, prema njihovom mišljenju, trebala.

Potencijalna rješenja navedenih problema nude se u deskripciji iduće teme- **UNAPRJEĐENJE RADA ODGAJATELJA**. Kategorije koje pripadaju ovoj temi su *izravna podrška odgajateljima, ulaganje u unaprjeđenje sustava skrbi i senzibilizacija javnosti*. Pod *izravnu podršku odgajateljima* spadaju potkategorije: supervizija, edukacije o specifičnim temama i mentoriranje novozaposlenih. Odgajatelji navode kako se često njihovi razgovori pretvore u oblik neformalne supervizije te kako postoji potreba za formalnim oblicima supervizije, što je sadržano u kodu *omogućavanje supervizija odgajateljima*. Ajduković (2007) navodi kako je supervizija stručnjaka koji rade s djecom, mladima i obiteljima u sustavu socijalne skrbi nužna upravo zbog složenosti takvog oblika rada, a koji je opisan i prethodno u tekstu. Nadalje, odgajatelji su izvijestili i o želji za edukacijama o specifičnim temama, što je sadržano u kodovima: *potreba za edukacijama na temu ovisnosti, potreba za edukacijama na temu samoozljeđivanju, potreba za psihoterapijskom edukacijom i potreba za edukacijom o procjeni i kreiranju tretmana za korisnike*. Ipak, odgajatelji unutar jedne odgojne ustanove izjavili su kako ne vide korist od edukacija te, prema tome, nemaju ni želju za istima. Potkategorija mentoriranje novozaposlenih nastala je iz preporuka jednog odgajatelja koji smatra kako bi trebalo postojati *mentorstvo u radu novozaposlenih odgajatelja* kako bi radili čim kvalitetnije i uspješnije.

Odgajatelji izvještavaju i o raznolikim potrebama za *ulaganjem u unaprjeđenje sustava skrbi*. Navedeno se odnosi na razvoj novih programa i usluga te na standardizaciju i evaluaciju rada. Razvoj novih programa i usluga opisan je kodovima: *ustanova za maloljetne osobe s problemima ovisnosti, psihoterapija dostupna svoj djeci, razvoj dječje psihijatrije na županijskoj razini te uključivanje obitelji u tretman*. Uz prijedlog otvaranja ustanove za *maloljetne osobe s problemima ovisnosti*, odgajatelji velik naglasak stavljaju na psihoterapijsku

i psihijatrijsku skrb o korisnicima. Razlog tome jest što se, kako odgajatelji izvještavaju, problemi u ponašanju u korisnika sve češće javljaju u komorbiditetu sa psihijatrijskim dijagnozama. Navedeno je u skladu s trendovima u populaciji djece i mladih koji idu u smjeru kontinuiranog rasta pojave problema mentalnog zdravlja (Patalay i Gage, 2019). Jedan odgajatelj, u tom kontekstu, trenutne korisnike s onima u prošlosti uspoređuje na ovaj način: „*A sad su napadači, napadači koji imaju psihijatrijsku potrebu, psihijatrijskog pristupa (S2)*“. Nadalje, drugi odgajatelj, kao ideju za unaprjeđenje sustava skrbi, predlaže *uključivanje obitelji u tretman* s ciljem postizanja efikasnijih i dugotrajnijih pozitivnih promjena. Upravo teorija sustava govori o međutjecaju pojedinih članova obitelji, odnosno o utjecaju promjene kod jednog člana obitelji (dijela sustava) na promjenu kod ostalih članova obitelji (dijelova sustava) (Janković, 2008). Dosadašnja provedena istraživanja idu u prilog navedenoj teoriji jer se pokazalo kako su intervencije koje se provode s cijelom obitelji učinkovitije od onih koje se provode isključivo s pojedincima koji iskazuju probleme (Kumpfer i Alvarado, 2003). Stoga bi se navedena preporuka odgajatelja trebala shvatiti ozbiljno, uzevši u obzir činjenicu da je u skladu s dobrom praksom. Druga potkategorija unutar ove teme tiče se standardizacije i evaluacije rada odgajatelja. Pridruženi su joj kodovi: *zapošljavanje različitih stručnjaka u skladu s potrebama djece, evaluacija rada, standardizacija dokumentacije, više prakse na fakultetima i smanjivanje opterećenja odgajatelja poslom*. Prethodno navedeni psihijatrijski problemi, kao i ostali medicinski problemi korisnika, glavni su razlog zbog kojeg odgajatelji predlažu *zapošljavanje različitih stručnjaka u skladu s potrebama djece*: „*Da, nađemo se često onda u situacijama gdje obavljamo poslove za koje, realno, mislim, nismo školovani, ali se jednostavno, opet, ne znam, prođemo neku ili edukaciju ili nešto slično ili ništa. Ali jednostavno moramo se snalazit, tako da to što kaže ..., bilo bi, ne znam, trebalo bi se uskladit kakve su trenutačne potrebe djece jer se one s vremenom mijenjaju i nisu iste ko prije možda dvadeset godina, definitivno da se onda pruži adekvatna briga (S12)*“. Iz navedenog se zaključuje kako je u najboljem interesu najprije korisnika, a onda i odgajatelja, osigurati stručnjake koji će pružiti adekvatnu brigu za sve potrebe korisnika. Nadalje, jedan odgajatelj volio bi imati osiguranu *evaluaciju rada* kako bi pratio vlastitu uspješnost u poslu. Jedna odgajateljica, pak, navodi kako je potrebno raditi na *standardizaciji dokumentacije* i smanjivanju količine iste. Poneki odgajatelji osjećaju kako su zahtjevi koji su pred njih stavljeni previsoki pa *predlažu smanjivanje opterećenja odgajatelja poslom* kroz manje odgojne grupe, manje korisnika s kojima moraju raditi ili pak, obustavu procesa deinstitutionalizacije koji će na odgajatelje, kako navodi jedna odgajateljica, staviti prevelik teret. Da je posao odgajatelja uistinu zahtjevan svjedoči sve već navedeno, stoga ne čudi preporuka jedne odgajateljice da se na fakultetima uvede *više prakse* kako bi budući odgajatelji bili pripremljeni na zahtjeve posla.



Posljednja kategorija unutar ove teme je *senzibilizacija javnosti*. Pridruženi su joj kodovi  *smanjenje stigmatizacije* i *davanje značaja odgajateljskoj struci*. Jedna odgajateljica smatra kako značaj odgajateljske struke nije dovoljno prepoznat u široj javnosti: „*Ovoga, da imaju stvarno taj senzibilitet za nas i da javnost ima senzibilitet i da se zapravo ta uloga odgajatelja, svugdje se priča: odgajatelji u vrtiću, psiholozi... Gdje smo mi? Gdje smo mi tu u nekakvom javnom životu, javnom mijenju? Ne treba nam nitko, ono, skidat kapu ili se klanjat, ali da se da toj struci na značaju (S8).*“ S druge strane, kako navodi ova odgajateljica, javnost jedva čeka osuditi i stigmatizirati odgajatelje prilikom nekog senzacionalističkog događaja koji dospije u prostore javnog priopćavanja: „*Malo da se toj struci da značaja, da se, da vidi zajednica, mislim, izvana kolko' je to kompleksno, kolko' je to odgovorno i da se tu fakat radi rudarski ko želi radit i ko to voli radit. I da se, ono, mislim, nešto se desi, to je senzacionalistička vijest i sad se netko stigmatizira, nekom se sudi, strašno (S8).*“ Navedeno upućuje na potrebu „davanja glasa“ odgajateljima i na upoznavanje javnosti o važnosti uloge koju odgajatelji svakodnevno obavljaju s ciljem postizanja razumijevanja i empatije. Na taj bi se način posljedično potencijalno smanjili osuđivanje i stigmatizacija.

## 10. Zaključak

Prvim istraživačkim pitanjem htjelo se istražiti *na koji način odgajatelji doživljavaju i opisuju svoju radnu ulogu*. Rezultati istraživanja pokazuju kako je radni dan odgajatelja ispunjen aktivnostima različitih ciljeva koji sa sobom nose lijepe, no i izazovne trenutke, u čemu se ističe zahtjevnost odgajateljskog posla. S obzirom na to da je posao odgajatelja obilježen uključenošću u svaki aspekt života korisnika, od svakodnevne rutine do rada na pomaku u odgojnim ciljevima, ne čudi da je ovo istraživanje iznjedrilo novu perspektivu na odgajateljski posao- *posao kao suživot*. U tom se suživotu, kako pokazuju rezultati istraživanja, odgajatelji najčešće osjećaju kao roditelji koji brinu o svakom aspektu djetetovog života, no naglašena je i profesionalnost uloga iz kojih odgajatelji polaze. Upravo te navedene specifičnosti idu u prilog struji autora koji zagovaraju ideju da odgajateljski posao postane profesija. U tom bi slučaju bilo potrebno definirati potrebne kompetencije koje profesionalac u ovom području rada mora imati. Mišljenje je autorice da se, uzmemo li u obzir specifičnost populacije u izvanobiteljskoj skrbi, a to je da se radi o djeci i mladima koja u znatno većoj mjeri iskazuju probleme u ponašanju i probleme mentalnog zdravlja od redovne populacije djece i mladih (Dragojević i Jaković, 2022; Ricijaš, Kranželić i Leskovar, 2019; Žižak i sur. 2016), kao nužna znanja nameću ona vezana uz biopsihosocijalna obilježja navedene populacije. Tomu bi valjalo nadodati znanja o zakonskom okviru rada stručnjaka te znanja o fenomenu problema u ponašanju. Nadalje, odgajatelj bi trebao biti upoznat s odgojnim metodama koje su u skladu s

najnovijim znanstvenim spoznajama te bi svoje odgojne postupke trebao temeljiti na istima, odnosno trebao bi biti pobornik prakse utemeljene na pokazateljima uspješnosti. Neizostavni alati u radu trebale bi mu biti socijalne i komunikacijske vještine te vještine uspostave odnosa, dok bi od osobina ličnosti trebao njegovati strpljivost i fleksibilnost. Upravo su rezultati dobiveni ovim istraživanjem ukazali na to da odgajatelji daju prednost osobinama ličnosti nad temeljnim obrazovanjem odgajatelja, u pogledu uspješnog snalaženja u odgajateljskom poslu. To je važna informacija, no ona nikako ne bi trebala zasjeniti standarde dobre prakse i teorijske modele na kojima bi kompetentan stručnjak trebao bazirati svoje postupke.

Drugo istraživačko pitanje glasilu je: *Na koji način odgajatelji doživljavaju i opisuju svoja osobna obilježja u kontekstu uloge odgajatelja?* Prema rezultatima dobivenim istraživanjem, dio sudionika smatra kako muški spol prednjači pred ženskim u pogledu lakšeg uspostavljanja autoriteta. Međutim, veći dio odgajatelja smatra kako ključni nisu ni dob, ni spol, ni izgled niti bilo koje drugo osobno obilježje takve vrste, nego karakter odgajatelja kojim isti zadobiva poštovanje te ostvaruje odnos s korisnicima. Time se još jednom naglašava važnost osobina ličnosti odgajatelja, ali i važnost ostvarivanja odnosa s korisnicima. Iz rezultata se daje zaključiti kako je izrazito važno da odgajatelj bude otvorenog stava, fleksibilan i spreman nadograđivati znanja, istovremeno neizostavno posjedujući poziv za odgajateljski posao. Navedeno mu može poslužiti u svrhu ostvarivanja dobrog odnosa s korisnicima koji, prema izjavama odgajatelja, umanjuje potencijalan negativni utjecaj nekih osobnih obilježja odgajatelja i omogućuje lakše ostvarivanje odgojnih ciljeva.

Trećim istraživačkim pitanjem ispitalo se *koji je doživljaj kompetentnosti sudionika za obavljanje odgajateljskog posla.* Unatoč različitim temeljnim strukama odgajatelja, sudionici navode kako postoje minimalne razlike u međusobnom radu te prednjači mišljenje kako se odgajateljski posao može lako naučiti kroz iskustvo ili dodatne edukacije. S druge strane, postoji i mišljenje kako se odgajateljski posao uopće ne mora učiti, nego je jednostavno dio intuicije čovjeka ili pak roditeljskog instinkta. Problematika navedenog, kao što je navedeno u raspravi, očituje se u pitanju dobrobiti korisnika s kojima bi, prema navedenom stajalištu, mogla raditi i osoba u potpunosti needucirana za rad. Stoga se preporučuje osiguravanje kompetentnih stručnjaka za rad s korisnicima u odgojnim ustanovama, prema prethodno navedenim standardima.

Sudionici odgajateljski posao opisuju kao stresan, no većinski navode kako ne osjećaju simptome *burnout-a*. Ipak, postoje brojni aspekti koje bi voljeli poboljšati, a tiču se direktno

njihovog rada, kao što su omogućavanje supervizije te dodatnih edukacija i mentoriranja. Također, smatraju da postoje potrebe za promjenama u sustavu. U pogledu određenih psihijatrijskih potreba korisnika, koje su u današnje vrijeme sve češće (Patalay i Gage, 2019), sudionici izražavaju potrebu za zapošljavanjem drugih stručnjaka unutar ustanova, posebice medicinskih djelatnika. Naime, sama uloga odgajatelja, kao što je i prikazano u radu, vrlo je široka, a ponajviše praktična, što se ogleda u činjenici da odgajatelj preuzima ulogu koja je korisniku u tom trenutku potrebna, a za koju često nije educiran. Stoga se navedeni prijedlog treba uzeti u obzir u pogledu standardizacije rada. Odgajatelj je, dakle, sve ono što treba biti kako bi djelovao u korist korisnika, štitio njegova prava, usmjeravao ga, podržavao i brinuo o njemu. Odgajatelj je svojim ponašanjem polazišna točka učenja i služi korisnicima kao primjer. Ipak, pojedini odgajatelji voljeli bi da njihova uloga manje nalikuje roditeljskoj, a više ulogi profesionalca pomagačke struke. Navedeno se odnosi na sadržaj odgajateljskog posla koji bi, prema mišljenju odgajatelja, trebao biti manje vezan uz higijenu korisnika i prostora, a više uz rad na odgojnim ciljevima.

Iz rezultata se zaključuje kako je uloga odgajatelja dinamična, promjenjiva, raznovrsna, prilagodljiva, obuhvaća mnoge aspekte korisnikova života te je jednom riječju- cjelovita. Upravo zbog toga što odgajateljski posao „posuđuje“ znanja iz različitih profesija, većina studijskih programa ne nudi cjelovitu pripremu za posao odgajatelja, nego se bavi pojedinim aspektima istog. U tom pogledu, pozitivno se ističe studij socijalne pedagogije koji se u svom kurikulumu, među ostalim, bavi raznim aspektima fenomena problema u ponašanju, psihologijom djece i mladih, kriminologijom delinkvencije mladih, socijalnim i komunikacijskim vještinama (kako korisnika, tako i stručnjaka) te pravnim okvirima rada stručnjaka. Kao buduća magistrica socijalne pedagogije, smatram da navedena znanja i vještine služe kao odličan alat za snalaženje u odgajateljskom poslu te, uz pozitivan stav prema cjeloživotnom obrazovanju, nude dobar temelj uspješnog rada.

Ovaj rad dao je uvid u percepciju odgajatelja o vlastitoj radnoj ulozi i o aspektima vezanim uz istu. Za razliku od prethodnih istraživanja, koja su u fokus stavljala uglavnom perspektivu korisnika, ovaj rad barem je uvod u oslušivanje samih aktera- odgajatelja. Kako i sami odgajatelji izvještavaju, potrebna je senzibilizacija sustava o samoj prirodi odgajateljskog posla i o problemima s kojima se susreću, kao i veće razumijevanje javnosti o zahtjevnosti odgajateljskog posla s ciljem smanjenja stigmatizacije.

## 11.Literatura:

1. Adams, R. E. , Boscarino, J. A., Figley, C. R. (2006). Compassion Fatigue and Psychological Distress Among Social Workers: A Validation Study. *American Journal of Orthopsychiatry*, 76(1): 103–108.
2. Ajduković, D. (1996). Izvori profesionalnog stresa i sagorijevanja pomagača. U D. Ajduković, M. Ajduković (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (29-37). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Ajduković, M. (1996). Profesionalna pomoć pomagačima. U D. Ajduković, M. Ajduković (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (77-99). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
4. Ajduković, M. i Ajduković, D. (1996). Zašto je ugroženo mentalno zdravlje pomagača. U D. Ajduković, M. Ajduković (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (3-10). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
5. Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (2001). Supervizija psihosocijalnog rada kao specifični oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 8 (2), 195-214.
6. Ajduković, M. (2007). Značaj supervizije za kvalitetni rad s djecom, mladima i obiteljima u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 14 (2), 339-353.
7. Ajduković, M. i Žižak, A. (1999). Izvori, znakovi i mogućnosti sagorijevanja profesionalnog stresa i sagorijevanja u odgojnom radu. U J. Bašić, A. Žižak, B. Žic, I. Vrgoč i M. Kujundžić (ur.), *Odgoj u domovima-kako dalje* (135-148). Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi Republike Hrvatske.
8. Alexander, J.F., Barret Waldron, H., Robbins, M.S. i Neeb, A. A. (2013). *Functional Family Therapy for Adolescent Behaviour Problems*. APA. Washington DC. USA.
9. Alifanoviene, D., Šapelyte, O. i Gerulaitis, D. (2018). Reconstruction of the context of coping with occupational stress experienced by specialists of social welfare professions in socially and culturally diverse environment. *Social welfare interdisciplinary approach* 8, (2), 68-78.
10. Arambašić, L. (1996). Stres i trauma. U D. Ajduković, M. Ajduković (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (11-19). Zagreb: 1000.
11. Bandura, A., Ross, D. i Ross, S.A. (1963). Vicarious Reinforcement and Imitative Learning. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67 (6), 601-607.
12. Bastianssen, I. L. W. , Delsing M. J. M. H., Geijssen, L., Kroes, G., Veerman, J. W. i Engels, R. C. M. E. (2014). Observations of Group Care Worker-Child Interaction in Residential Youth

Care: Pedagogical Interventions and Child Behavior. *Child Youth Care Forum*, 43, 227-241.

13. Berk, L. (2015). *Dječja razvojna psihologija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
14. Bognar, B. (2015). Čovjek i odgoj. *Metodički ogleđi*, 22 (2), 9-37.
15. Boričević Maršanić, V., Zečević, I., Vukić, Z., Franić, T., Karapetrić Bolfan, Lj. i Javornik, S. (2016). Uloga humora u medicini i djelovanje klaunova-doktora. *Socijalna psihijatrija*, 44 (1), 0-31.
16. Brković, K. (2023). *Učinci stresa na mentalno zdravlje pomagača* (Diplomski rad). Pravni fakultet, Zagreb.
17. Buljevac, M., Opačić, A. i Podobnik, M. (2020). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika: Temelj identiteta jedne pomažuće profesije. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(1): 31-56.
18. Cahill, O., Holt, S. i Kirwan, G. (2016). Keyworking in residential child care: Lessons from research. *Children and Youth Services Review*, 65, 216-223.
19. Courtney, M., Skyles, A., Miranda, G., Zinn, A., Howard, E. i Goerge, R. (2005): Youth Who Run Away from Substitute Care. University of Chicago.
20. Dragojević, D. i Jaković, D. (2022). Analiza pojavnih oblika problema u ponašanju kod djece i mladih u institucijskom tretmanu Doma za odgoj djece i mladeži Karlovac. *Kriminologija & socijalna integracija*, 30 (1), 120-142.
21. Družić Ljubotina, O. i Friščić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (1), 5-32.
22. Dujmović, M (2021). *Odgojno djelovanje u domovima za djecu* (Završni rad). Filozofski fakultet, Split.
23. Figley, Cr. (1995). Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview. *Compassion Fatigue*.
24. Gazilj, I. (2019). *Doživljaj institucionalnog tretmana u odgojnim domovima iz perspektive korisnika i stručnjaka* (Diplomski rad). Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Zagreb.
25. Garcia Quiroga, M. i Hamilton-Giachritsis, C. (2016). "Getting involved": A thematic analysis of caregivers' perspectives in Chilean residential children's homes. *Journal of Social and Personal Relationships*, 1-20.
26. Green, J., Willis, K., Hughes, E., Small, R., Welch, N., Gibbs, L. i Daly, J. (2007). Generating best evidence from qualitative research: the role of data analysis. *Australian and New Zealand Journal of Public Health*, 31, 545-550.
27. Harder, A. T., Knorth, E. J. i Kalverboer, M. E. (2012). Securing the Downside Up: Client and Care Factors Associated with Outcomes of Secure Residential Youth Care. *Child Youth Care Forum*, 41, 259-276.

28. Harder, A. T., Knorth, E. J. i Kalverboer, M. E. (2017). The Inside Out? Views of Young People, Parents, and Professionals Regarding Successful Secure Residential Care, *Child and Adolescent Social Work Journal*, 34(1), 431–441.
29. Harder, A. T., Eenshuistra, A. i Knorth, E.J. (2021). Feeling Better: Experiences and Needs of Adolescents and Professionals Regarding Their Mentoring Relationship in Residential Youth Care. *Child & Youth Care Forum*, 51 (1), 613–631.
30. Heckman, I. i Rodwell, M. (1985). *The Task Approach to Child Care Competency: An Advanced Level Training Curriculum for Residential Child Care Workers*. School of Applied and Continuing Education Washburn University of Topeka. Preuzeto s <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED321643.pdf> (15.6.2023.).
31. Hercigonja, Z. (2019). Problem društveno socijalnih uloga u odnosu na aspekt neprikosnovenog "ja". *Zbornik Janković, IV* (4), 612-616.
32. Hrvatska enciklopedija. Posjećeno 13.12.2022.g. na mrežnoj stranici Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=44728>.
33. Ilijaš, A., Štengl, M. i Podobnik, M. (2021). Izvori profesionalnog stresa i potrebe u zaštiti od profesionalnog stresa stručnih radnika centra za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada*, 28 (1), 7-36.
34. Jagarinec, A. (2019). Metode i tehnike savladavanja stresa kod učitelja. *Varaždinski učitelj*, 2 (2), 91-100.
35. Janković, J. (2008). *Obitelj u fokusu*. Zagreb: Etcetera-d.o.o
36. Jaswal, J. (2012). *The construction of employee competency developmental plans for a private residential youth care facility*. University of Northern British Columbia.
37. Juul, J. (2019). *Od odgoja do odnosa*. Split: Harfa.
38. Juul, J. i Jensen, H. (2002). *Od poslušnosti do dogovornosti*. Zagreb: Naklada Pelago.
39. Kaučić, D. (2020). *Uloga odgajatelja u različitim tipovima dječjih domova* (Diplomski rad). Filozofski fakultet, Zagreb.
40. Klopčić, L. (2021). Kakvu vrstu autoriteta bi trebao uspostavljati moderni učitelj?. *Varaždinski učitelj*, 4 (7), 31-43.
41. Kobolt, A. i Žižak, A. (2007). Timski rad i supervizija timova. *Ljetopis socijalnog rada*, 14 (2), 367-386.
42. Kolesarić, P. (2019). Odgojno djelovanje u učeničkom domu. *Časopis za odgojne i obrazovne znanosti Foo2rama*, 3 (3), 51-66.
43. Koller-Trbović, N. i Žižak, A. (2012). Problemi u ponašanju djece i mladih i odgovori društva: višestruke perspektive. *Kriminologija & socijalna integracija*, 20 (1), 49-62.

44. Koller-Trbović, N., Žižak, A. i Tasić, D. (1996). Zadovoljstvo odgajatelja osobnim životom u promijenjenim životnim okolnostima. *Kriminologija & socijalna integracija*, 4 (2), 120-126.
45. Kumpfer, K. L., Alvarado, R. (2003). Family-strengthening approaches for the prevention of youth problem behaviors. *American Psychology*, 58, 457-465.
46. Kusturin, S. (2002). Potrebe mladih u odgojnim ustanovama. *Ljetopis studijskog centra socijalnog rada*. 9 (2), 321-248.
47. Lampret, S. (2017). *Odnos korisnika i stručnjaka- rizični ili zaštitni čimbenik za bjegove mladih iz odgojnih ustanova* (Diplomski rad). Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Zagreb.
48. Larsen, R. J. i Buss, D. M. (2005). *Psihologija ličnosti*. Jatrebarsko: Naklada Slap.
49. Lambert, M. J. i Barley, D. E. (2001). Research Summary of the Therapeutic Relationship and Psychotherapy Outcome. *Psychotherapy*, 38 (4), 357-361.
50. Lazarus, R. S. i Folkman, S. (2004). *Stres, procjena i suočavanje*. Zagreb: Naklada Slap.
51. March, S.C., Evans, W.P. (2009). Youth Perspectives on Their Relationships With Staff in Juvenile Correction Settings and Perceived Likelihood of Success on Release. *Youth Violence and Juvenile Justice* 7(1), 46-67.
52. Mental health. Posjećeno 14.12.2022. na mrežnoj stranici Svjetske zdravstvene organizacije: <https://www.who.int/>.
53. Obiteljski zakon. *Narodne novine*, NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23.
54. Omidire, M. F., AnnaMosia, D. i Mampane, M. R. (2015). Perceptions of the Roles and Responsibilities of Caregivers in Children's Homes in South Africa. *Revista de Asistenja Sociala*, 16 (2), 113-126.
55. Oreb, T., i Majdak, M. (2013). Doživljaj institucionalnog tretmana djevojaka s problemima u ponašanju u odgojnoj ustanovi. Unapređenje kvalitete života djece i mladih. Split.
56. Paradžik, Lj., Jukić, J. i Karapetrić Bolfan, Lj. (2018). Primjena fokusnih grupa kao kvalitativne metode istraživanja u populaciji djece i adolescenata. *Socijalna psihijatrija* 46 (4), 442-456.
57. Pastuović, N. (2012). *Obrazovanje i razvoj: Kako obrazovanje razvija ljude i mijenja društvo, a a kako društvo djeluje na obrazovanje*. Zagreb: Institut za društvena istraživanja u Zagrebu, Centar za istraživanje i razvoj obrazovanja.
58. Patalay, P. i Gage, S. (2019). Changes in millennial adolescent mental health and health-related behaviours over 10 years: a population cohort comparison study. *International Journal of Epidemiology*. 1650-1664.
59. Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje usluga. *Narodne novine*, NN 40/14.
60. Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga. *Narodne novine*, NN 110/22.

61. Ratkajec Gašević, G., Lampert, S. i Maurović, I. (2020). Značaj odnosa stručnjaka i korisnika te stručnih postupaka u prevenciji bjegova mladih iz odgojnih ustanova. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (3), 415-448.
62. Ribarić, K. (2008). *Obilježja odgajateljske uloge* (Diplomski rad). Edukacijsko- rehabilitacijski fakultet, Zagreb.
63. Ricijaš, N., Kranželić, V. i Leskovar, L. (2019). Prevalencija i učestalost konzumiranja psihoaktivnih tvari mladih u odgojnim ustanovama – razlike s obzirom na vrstu ustanove i znanje o psihoaktivnim tvarima. *Kriminologija & socijalna integracija*, 27 (1), 3-34.
64. Rosić, V. (1996). *Odgojno-obrazovni rad u učeničkom domu: Prilozi metodici odgojnog rada*. Rijeka: Pedagoški fakultet.
65. Rosić, V. (2007). *Domska pedagogija*. Zadar: Naklada.
66. Saldana, J. (2009): *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Sage Publications, London.
67. Salston M. i Figley C. R. (2003). Secondary traumatic stress effects of working with survivors of criminal victimization. *Journal od Traumatic Stress*, 16(2),167-74.
68. Senat Sveučilišta u Zagrebu (2007). *Etički kodeks Sveučilišta u Zagrebu*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu.
69. Sittner Hartshorn, K.J., Whitbeck, L. B. i Prentice, P. (2012). Substance use disorders, Comorbidity, and Arrest Among Indigenous Adolescents. *Crime and Delinquency*, 61 (10), 1311-1332.
70. Skoko, B. i Benković, V. (2009). Znanstvena metoda fokus grupa – mogućnosti i načini primjene. *Politička misao*, 46 (3), 217-236.
71. Stilin, E. (2005). *Stilovi rada i kompetencije odgajatelja u učeničkim domovima*. Rijeka: Adamić.
72. Sovar, I. (2021). Kompetencije odgajatelja dječjih domova. *Metodički obzori*, 16 (2 (31)), 71-89.
73. Swanson Cain, C. (2003). *Caregivers' Perceptions About Their Children Identified as Having Atypical Behavior* (Doktorska disertacija). University of Tennessee, Knoxville.
74. Ujedinjeni Narodi (1989). *Konvencija o pravima djeteta*. Preuzeto s mrežne stranice UNICEF-a za Hrvatsku:  
<https://www.unicef.org/croatia/pretraga?force=0&query=Konvencija+o+pravima+djeteta&combined+sort=relevance+desc&unicef+solr+site=current&search+date+range+picker=&created%5Bmin%5D=&created%5Bmax%5D=&name=&name=&name=>
75. Ured UNICEF-a za Hrvatsku (2010). *Smjernice za alternativnu skrb o djeci*. Preuzeto s mrežne stranice UNICEF-a za Hrvatsku:



<https://www.unicef.org/croatia/pretraga?force=0&query=Smjernice+za+alternativnu+skrb&created%5Bmin%5D=&created%5Bmax%5D=> .

76. Koller-Trbović, N., Mirosavljević, A. i Jeđud Borić, I. (2017). Procjena potreba djece i mladih s problemima u ponašanju - konceptualne i metodičke odrednice. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku. Preuzeto s <https://www.unicef.hr/wp-content/uploads/2015/09/Prirucnik-o-procjenipotreba-web.pdf>.
77. Uzelac, S. (1995). *Osnove socijalne edukologije mladih s poremećajima u ponašanju*. Zagreb: Sagena.
78. Vukasović, A. (1989). *Analiza i unapređivanje odgojnog rada*. Samobor: Zagreb.
79. Vukasović, A. (1991). *Pedagogija*. Samobor: Zagreb.
80. Vukasović, A. (1994). *Pedagogija*, Zagreb: Alfa d.d.
81. Vukasović, A. (1999). Svrha i zadaća odgoja i obrazovanja. U A. Mijatović (ur.), *Osnove suvremene pedagogije* (129-148). Zagreb: Hrvatski pedagoško-književni zbor.
82. Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, NN 18/22, 46/22, 119/22.
83. Zakon o sudovima za mladež. *Narodne novine*, NN 84/11, 143/12, 148/13, 56/15, 126/19.
84. Žic, (1999). Neka razmišljanja o ulozi odgojitelja u domskom radu. U J. Bašić, A. Žižak, B. Žic, I. Vrgoč, M. Kujundžić, J. Ostojić, I. Mamek Jagić (ur.). *Odgoj u domovima-kako dalje* (127-133). Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi.
85. Žižak, A. (2005). *Etički kodeks socijalnih pedagoga*. Zagreb: Hrvatska udruga socijalnih pedagoga.
86. Žižak, A. (1997). Kompetentnost odgojitelja za rad s djecom. U M. Milanović (ur.), *Pomozimo im rasti* (7-15). Zagreb: Golden marketing- Tehnička knjiga.
87. Žižak, A. (2001). Pojavni oblici i načini suzbijanja zlostavljanja i zanemarivanja djece u institucionalnom smještaju. *Djeca i društvo*, 3 (1), 109-131.
88. Žižak, A. (2010). *Teorijske osnove intervencija*. Zagreb: 500.
89. Žižak, A., Novak, M., Kranželić, V., Jandrić Nišević, A. i Kovčo Vukadin, I. (2016). Pojam i ključna obilježja kompleksnih intervencija za populacije u riziku. *Kriminologija & socijalna integracija*, 24 (1), 116-144.
90. Žižak, A. i Koller Trbović, N. (1999). *Odgoj i tretman u institucijama socijalne skrbi*. Zagreb: KRATIS.

# PRILOZI

## Prilog 1. Pitanja za fokus grupe

### UVODNA

1. Molim Vas da se predstavite na način da kažete svoje ime, profesiju i koliko dugo radite na poslovima odgajatelja. Jeste li radili negdje prije ovog radnog mjesta- gdje, na kojim poslovima?
2. Navedite jednu metaforu koja bi opisivala vaš posao odgajatelja.

### KLJUČNA

3. Opišite što sve obuhvaća odgajateljski posao. Kako biste opisali ulogu odgajatelja? Možete navesti sve poslove i aktivnosti koje odgajatelj obavlja u jednom tipičnom radnom danu?
4. Iz koje odgajateljske uloge najviše polazite u vlastitom radu? (pomagač, roditelj, prijatelj, model, animator, kontrolor...)
5. Kako Vaša osobna obilježja (dob, spol, podrijetlo) utječu na ulogu odgajatelja?
6. Koji je najteži, a koji najlakši dio Vašeg posla?
7. Koje sve kompetencije, po Vašem mišljenju, mora posjedovati dobar odgajatelj?
8. Koje još kompetencije biste voljeli steći, a dodatno bi doprinijele Vašem izvođenju odgajateljskog posla?
9. Pohađate li dodatne edukacije koje su potrebne za dobro obavljanje svog posla? Bi li takvih edukacija trebalo biti više? Ako da- na koju temu, kako bi se trebale organizirati?
10. Koje situacije u poslu odgajatelja su za vas stresne? Opišite ih. Je li riječ o situacijama vezanim uz djecu (korisnike), kolege, sustav... nešto drugo- što?
11. Utječu li situacije na radnom mjestu na vaš privatni život- na koji način? Što poduzimate u vezi s tim?
12. Dovode li vas te situacije do sindroma *burnout-a*?
13. Čini li se nešto u kontekstu vaše institucije da se smanji opterećenost poslom i stres kod odgajatelja?
14. Možete li vi nešto učiniti da smanjite pojavu stresa na radnom mjestu? Što?

### ZAKLJUČNA

15. Mislite li da postoji prostor za uspješnije i kvalitetnije izvođenje Vašeg posla? Pojasnite.

16. Koje promjene su u tom smislu potrebne na razini vaše ustanove i na razini sustava skrbi o djeci? Koje promjene su potrebne za vas osobno?
17. Koje preporuke imate vezano uz poboljšanje aspekata odgajateljskog rada/uloge (vlastitog/ općenito)?