

# Stres kod odgojitelja djece predškolske dobi

---

**Pajtak, Nika**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2018**

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:147:127416>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-21**

*Repository / Repozitorij:*

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



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

**NIKA PAJTAK  
ZAVRŠNI RAD**

**STRES KOD ODGOJITELJA DJECE  
PREDŠKOLSKE DOBI**

**Zagreb, rujan 2018.**

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**UČITELJSKI FAKULTET**  
**ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ**  
**(Zagreb)**

**ZAVRŠNI RAD**

**Ime i prezime pristupnika: Nika Pajtak**

**TEMA ZAVRŠNOG RADA: Stres kod odgojitelja djece predškolske dobi**

**MENTOR: prof. dr. sc. Tajana Ljubin Golub**

**Zagreb, rujan 2018.**

## SADRŽAJ

|  |    |
|--|----|
| Sažetak .....  | 1  |
| Summary.....   | 2  |
| 1. UVOD.....   | 3  |
| 2. STRES.....  | 4  |
| 2.1. Načini suočavanja sa stresom .....                                  | 5  |
| 2.1.1. Osobine ličnosti i načini suočavanja sa stresom .....             | 6  |
| 2.2. Reakcije na stres .....   | 7  |
| 2.3. Upravljanje stresom .....   | 8  |
| 2.3.1. Bihevioralne tehnike .....  | 8  |
| 2.3.2. Kognitivne tehnike .....  | 9  |
| 2.4. Profesionalni stres.....  | 9  |
| 2.5. Stresori kod odgojitelja .....                                      | 10 |
| 2.5.1. Izvori stresa kod različitih dobnih kategorija odgojiteljica..... | 13 |
| 2.6. Posljedice djelovanja stresa na zdravlje.....                       | 13 |
| 2.7. Mjere prepoznavanja stresa .....                                    | 14 |
| 2.8. Strategije samopomoći i pomoći u organizaciji .....                 | 14 |
| 3. SINDROM SAGORIJEVANJA KOD ODGOJITELJA .....                           | 16 |
| 3.1. Znakovi sagorijevanja kod odgojitelja.....                          | 17 |
| 3.2. Faze sindroma sagorijevanja.....                                    | 17 |
| 3.3. Doživljaj sagorijevanja u radu i emocionalna kompetencija.....      | 19 |
| 3.4. Prevencija sindroma sagorijevanja kod odgojitelja .....             | 21 |
| 4. ZAKLJUČAK .....   | 22 |
| LITERATURA .....   | 24 |
| Izjava o samostalnoj izradi rada   |    |

## Sažetak

Prema dosadašnjim istraživanjima odgojiteljska profesija pokazala se iznimno stresnim zanimanjem. Naime, svakodnevna izloženost višestrukim interakcijama i odnosima kako s djecom različite razvojne razine pa tako i s odraslima, posebno u dužem vremenskom periodu, može predstavljati veliki izvor stresa. Najčešći stresori koji se javljaju su loša komunikacija s roditeljima, nedostatak odgovarajućih resursa i osjećaj podcijenjenosti. Posao odgojitelja vrlo je složen proces i zahtijeva puno uloženog truda da se postignu određeni rezultati. Zbog toga odgojitelj mora posjedovati određene kompetencije i znati upravljati svojim emocijama. Koliko će stresna situacija ostaviti tragova na odgojitelju ovisi o njemu samom odnosno njegovim osobinama. Neke karakteristike odgojitelja mogu biti zaštitni faktori stresnih događaja kao što su otpornost, konstruktivno mišljenje i samoeфикаsnost. Iako je danas stres nemoguće izbjeći, uz pomoć bihevioralnih i kognitivnih tehnika moguće je smanjiti učinak stresa. Također, postoje razne strategije samopomoći koje pojedincu stvaraju priliku da se bolje nosi sa stresom. Odgojitelji koji svoj posao doživljavaju kao prijatnu i uzrok nezadovoljstva skloniji su zdravstvenim problemima, što znači da dugoročno djelovanje stresa može stvoriti tjelesne, psihičke i socijalne posljedice. Negativna ponašanja i stres odgojitelja mogu dovesti do pojave sindroma sagorijevanja koji može postati vrlo ozbiljan ako se uzrok stresa ne prepozna na vrijeme, odnosno ako se pravovremeno ne otkloni. Sindrom sagorijevanja javlja se postepeno kao posljedica duge izloženosti profesionalnom stresu i uzrokuje emocionalnu iscrpljenost, depersonalizaciju i sniženu percepciju osobnog postignuća. Jedan od faktora prevencije sindroma sagorijevanja je prihvaćanje postojeće situacije i usmjerenost na provođenje razvojnih ciljeva.

Ključne riječi: profesionalni stres, sindrom sagorijevanja, stres odgojitelja, stresori, suočavanje sa stresom

## **Summary**

According to the majority of studies that have been conducted so far, the profession of an educator is an extremely stressful one. Everyday exposure to multiple interactions and relationships with children at various stages of development and adults, especially over a longer time period, can become a significant source of stress. The most frequent stressors that have been recognized are poor communication with parents, absence of necessary resources and the impression of being undervalued. The job of an educator is very complex and requires a lot of effort to achieve the expected results. That means that the educator has to possess specific competencies and have the ability to control personal emotions. The effect of a stressful situation depends on the educator's characteristics. Some personal traits can protect the educator during a stressful event, such as mental toughness, constructive thinking and self-efficiency. Since stress is practically unavoidable, behavioral and cognitive techniques can aid in reducing the effect of stress. There are also certain methods of self-help that enable the individual to handle stress with more ease. Educators that perceive their jobs as a threat and a source of dissatisfaction are more prone to health risks, which implies that being subjected to stress over a longer period of time results in adverse physical, mental and social consequences. Negative behavior and stress in educators can lead to manifestation of the burnout syndrome that can become a serious problem if its source is not determined in time, or if its not averted in a timely manner. The burnout syndrome is a direct result of a prolonged exposure to professional stress and can cause emotional fatigue, depersonalization and lowered perception of personal achievement. One of the most important factors in that prevention is accepting current circumstances and focusing on achieving developmental goals.

Keywords: professional stress, burnout syndrome, stress in educators, stressors, dealing with stress

## 1. UVOD

Većina djece svoje prvo odvajanje od roditelja na duži vremenski period tijekom dana proživljava upravo dolaskom u odgojno-obrazovnu ustanovu-vrtić. Pri tome prvenstvena zadaća odgojitelja je pomoći djetetu u adaptaciji pa nastaviti potom svoje djelovanje u odgojnom i obrazovnom smjeru uz pružanje njege i socijalne zaštite djetetu. U obavljanju tih zadaća odgojitelj je izložen raznim uzrocima stresa, tzv. stresorima, čiji se utjecaj uz korištenje određenih metoda može smanjiti. Stresori s kojima se svakodnevno suočava odgojitelj jesu prije svega nepovoljna fizikalna okolina, a osim toga, stres na radnom mjestu odgojitelja predstavlja i loša suradnja s roditeljima. Osim što to pored stresa izaziva i frustraciju odgojitelja, loša komunikacija ili čak njen izostanak negativno utječu na samo dijete. Da bi se što lakše nosili s navedenim stresorima, odgojitelji često koriste strategije samopomoći koje uključuju prije svega samoopažanje vlastite izloženosti stresu, relaksaciju, rekreaciju i ostale metode. Te i ostale metode pomažu da se posljedice profesionalnog stresa kao što su bolesti, nedostatak motivacije i osjećaj neproduktivnosti svedu na minimum, a što je izrazito važno da bi odgojitelji mogli kvalitetno obavljati svoje zadaće. Naime, istraživanja pokazuju kako polovica odgojitelja u vrtićima pate od visoke razine stresa povezanog s poslom, uz to da životna dob u kojoj se nalaze predstavlja vrlo važan faktor pri načinu na koji odgojitelji percipiraju stresnost svog zanimanja. Preduga izloženost stresu u području profesionalnog života dovodi do sagorijevanja energije i manje posvećenosti radu odnosno sindroma sagorijevanja. Da bi taj sindrom bio usporen potrebno je kod odgojitelja koji su dosegli razinu zasićenosti poslom, promijeniti način razmišljanja te se usmjeriti ka interpersonalnoj i reflektirajućoj komunikaciji, jer samo tako odgojitelj može biti uspješan do kraja karijere.

## 2. STRES

U ranijim shvaćanjima stresa, za neke je stres predstavljao događaj koji je izvan njih odnosno objektivni događaj, dok su drugi smatrali stres psihičkim stanjem, dakle nešto što se zbiva iznutra sasvim subjektivno. U prošlosti se o stresu govorilo kao o tjelesnim, fiziološkim reakcijama organizma na štetne podražaje iz okoline, a kasnije o njihovom sadržaju koji je uvijek stresan za sve ljude na isti način. Suvremeni način shvaćanja stresa tvrdi da postoji interakcija između pojedinca i njegove okoline, točnije ono što se objektivno događa (Arambašić, 2000).

Jedna od najznačajnijih teorija stresa je Lazarusova teorija (Lazarus i Folkman, 2004) koja tvrdi da je stres rezultat svjesne procjene pojedinca o tome da je njegov odnos s okolinom poremećen. Prema toj teoriji, stres se definira kao sklop emocionalnih, tjelesnih i/ili bihevioralnih reakcija do kojih dolazi kad neki događaj procijenimo opasnim ili uznemirujućim. Događaj koji procjenjujemo da ugrožava naš život nazivamo stresor, a ljudske reakcije na njih stresnim reakcijama. Budući da je stresor vanjski događaj on može poremetiti odnosno izmijeniti svakodnevni tijek našeg života (Pregrad, 1996).

Prema trajanju stres se uglavnom dijeli na dvije vrste, a to su akutni i kronični stres. Akutni stres je uzrokovan naglim promjenama u okolini, traje kratko i lako se savladava (Telebec, 2014). Kronični stres nastaje nakon dugotrajnih neugodnih situacija npr. problemi na poslu, financijske poteškoće, dugotrajne napetosti u međuljudskim odnosima, nezadovoljavajući posao itd. Kod ove vrste stresa najuočljivije su emotivne promjene. Nadalje, s obzirom na jačinu stresa razlikujemo male tj. svakodnevne stresore, trajno opterećenje, velike životne stresore i traumatske životne stresore. U male svakodnevne stresore ubraja se primjerice gubitak osobnih stvari, prometna gužva ili mali nesporazumi na poslu. Trajno opterećenje podrazumijeva događaje koji traju duže kao što su problemi na poslu, problemi u usklađivanju većeg broja uloga itd. Veliki životni stresori ne događaju se svakodnevno i zahtijevaju velike prilagodbe u životu a to su: smrt bliske osobe, gubitak zaposlenja, veliki materijalni gubici itd. Traumatski životni stresori se rijetko događaju i djeluju naglo i snažno. To su događaji poput izloženosti nasilju, sudjelovanje u nasilju nad drugima i sl. (Telebec, 2014).



## 2.1. Načini suočavanja sa stresom

Trenutak suočavanja sa stresom predstavlja nelagodu za svaku osobu. Kako bismo smanjili intenzitet stresa moramo se nositi sa stresnim situacijama na svakodnevnoj razini. U literaturi se obično navode dva glavna načina suočavanja sa stresom (Smith i sur., 2007). Prvi način je suočavanje usmjereno na problem. Ljudi koji su skloni koristiti suočavanje usmjereno na problem pokazuju tijekom i nakon stresne situacije nižu razinu depresije. Drugi način je suočavanje usmjereno na emocije, koji koriste ljudi kako bi spriječili da ih negativni osjećaji prevladaju i onemoguće im rješavanje problema. Neki istraživači podijelili su načine suočavanja u bihevioralne i kognitivne strategije suočavanja (Moos, 1988, prema Smith i sur., 2007). Bihevioralne strategije podrazumijevaju tjelovježbu, iskaljivanje ljutnje i traženje emocionalne potpore od prijatelja i upotrebu alkohola i drugih opojnih sredstava. Kognitivne strategije uključuju povremeno odgađanje rješavanja problema i smanjivanje prijetnje promjenom značenja situacije. Neke strategije mogu samo dodatno naštetiti ljudima kao što je npr. uporaba alkohola, dok neke strategije mogu pomoći ljudima da se emocionalno prilagode stresu što je slučaj kod traženja potpore od drugih. Također, kod nekih ljudi se može javiti represivno suočavanje. Kod takvog načina suočavanja najčešći je problem što ljudi niječu da imaju negativne emocije i potiskuju ih iz svjesnog doživljavanja. Kao posljedica korištenja ove strategije kod ljudi se javlja depresija i anksioznost, pa tako navedeni način suočavanja sa stresom izaziva teške i dugotrajne posljedice na psihičko stanje pojedinca.

Carver i Connor-Smith (2010, prema Pavlović i Sindik, 2014) strategije suočavanja sa stresom dijele na aktivne i pasivne. Aktivne ili strategije približavanja koriste se kada se želi promijeniti ponašanje ovisno o izvoru stresa, dok se strategije udaljavanja ili pasivne strategije koriste kada se problem želi izbjeći.

Autori Pavlović i Sindik (2014) tvrde kako spol ima ključnu ulogu u odabiru načina suočavanja sa stresom. Žene češće koriste suočavanje usmjereno na emocije, dok muškarci koriste suočavanje usmjereno na problem.

Vizek Vidović (1996) navodi tri načina suočavanja s problemom; promjena, povlačenje i prihvaćanje. Promjena podrazumijeva djelovanje koje je usmjereno na uklanjanje izvora stresa. Osoba koja će koristiti ovu strategiju mora imati sposobnost uspostave kontrole nad situacijom. Korištenjem različitih vještina i postupaka kao što

su rješavanje problema, planiranje, organizacija aktivnosti i strukturiranje vremena osoba može svoje ponašanje usmjeriti na promjenu situacije. Druga strategija je povlačenje koja uključuje izbjegavanje stresne situacije ili traženje načina da do stresne situacije uopće ne dođe. Osoba koja se odluči za ovu strategiju mora se udaljiti iz kritične situacije, prepustiti dio posla i odgovornosti drugima te jasno odrediti svoje granice. Tehnika koja se može primjenjivati i prije djelovanja samog stresora je prihvaćanje. Ona pomaže osobi da ojača svoje psihičke i fizičke mogućnosti kako bi se lakše nosila sa stresnim situacijama. Podizanje otpornosti na stres podiže se pravilnom ishranom, redovitom tjelovježbom, samoohrabrivanjem, odvajanjem vremena za sebe ili njegovanjem bliskih odnosa s ljudima koji su nam važni. Drugi dio tehnike prihvaćanja je promjena percepcije koja se postiže samoopažanjem stresnih simptoma, promjenom nerealističnih očekivanja i promjenom iracionalnih vjerovanja (Vizek Vidović, 1996).

### **2.1.1. Osobine ličnosti i načini suočavanja sa stresom**

Odgojitelj je osoba koja svojim ponašanjem izravno i neizravno utječe na dijete. Nadalje, odgojitelj svojim ponašanjem određuje kakva će klima prevladavati unutar grupe. Zbog toga, kakve osobine ličnosti ima odgojitelj iznimno su značajne za ovu vrstu profesije.

„Ličnost je skup psihičkih osobina i mehanizama unutar pojedinca koji su organizirani i relativno trajni, te utječu na interakcije i adaptacije pojedinca na intrapsihičku, fizičku i socijalnu okolinu. Crte ličnosti opisuju prosječne tendencije u ponašanju neke osobe“ (Larsen i Buss, 2007, prema Jelić Puhalo i Tatalović Vorkapić, 2016, str. 4).

Odgojitelji stvaranjem pozitivne klime u skupini imaju snažan utjecaj na društveno-emocionalni razvoj. Emocionalna klima u skupini podrazumijeva odgojiteljevu sposobnost pružanja emotivnih smjernica i podrške, i to uz pokazivanje entuzijazma, uživanja u radu, poštovanja, razumijevanja te izbjegavanje agresivnosti, ljutnje i nerazumijevanja kako prema djeci, tako i prema drugim odgojiteljima (Friedman-Krauss, Jones, Morris i Raver, 2014).

Velik broj istraživanja (Costa i McCrae, 1990, Watson, David i Suls, 1999, Hudek-Knežević, Kardum, 2006, prema Pavlović i Sindik, 2014) pokazuje da postoji povezanost između osobina ličnosti i načina suočavanja sa stresom. Također, istraživanja su potvrdila da je suočavanje usmjereno na emocije određeno osobinama ličnosti. Neuroticizam djeluje na percepciju stresnih događaja što znači da osobe visokog neuroticizma percipiraju više stresnijih događaja te se češće služe samookrivljavanjem i izbjegavanjem (Atkinson i Vialto, 1994, prema Pavlović i Sindik, 2014). Ekstraverzija kao dimenzija ličnosti je bolji prediktor aktivnog (upornost, racionalnost), a neuroticizam pasivnog (izbjegavanje, neprijateljstvo i pasivnost) načina suočavanja sa stresom (Costa i McCrae, 1990, prema Pavlović i Sindik, 2014, str. 189). Osobe visokog i niskog samopoštovanja na drugačiji način percipiraju događaje u životu. Razvoj i poticanje samopoštovanja je važno jer negativni događaji povlače za sobom negativne posljedice (Pavlović i Sindik, 2014).

Lazarus (2014, prema Pavlović i Sindik, 2014) u svom istraživanju navodi kako su neke karakteristike ličnosti zaštitni faktori stresnih događaja npr. otpornost, konstruktivno mišljenje i samoefikasnost.

## **2.2. Reakcije na stres**

Budući da stresori na ljude djeluje različito, moguće je očekivati različite reakcije odgojitelja na određeni stresor ovisno o okolnostima u kojima se stres javlja. Osoba koja procjeni da neka situacija nije ugrožavajuća za njega, neće doživjeti stres.

Telebec (2014) navodi kako se stresne reakcije pojavljuju se u tri oblika, kao psihičke, tjelesne te bihevioralne. Psihičke reakcije koje se mogu javiti kod ljudi su smanjena mogućnost koncentracije, teškoće u donošenju odluka, smanjena kreativnost, nervoza, osjećaj manje vrijednosti, anksioznost, tjeskoba, strah itd. Svaka stresna reakcija može pobuditi veliki broj emocionalnih reakcija ovisno o specifičnosti same situacije. Tjelesne reakcije podrazumijevaju umor, iscrpljenost, bol u prsima, problemi sa spavanjem, glavobolja i sl. Bihevioralne reakcije mogu biti izbjegavanje posla, ispadi ljutnje i bijesa, pretjerana reakcija na sitne i nevažne probleme i greške, izbjegavanje suradnika. Osim ovih reakcija bitne su i individualne karakteristike odgojitelja kao npr. njegove crte ličnosti, temperament, karakter, zdravstveno stanje. Također, bitne

su i karakteristike situacije u kojoj se stres javlja kao i karakteristike stresora (Telebec, 2014).

Uz ranije navedeno kao moguća reakcija na stres javlja se negiranje problema koje može biti ponekad i korisno. Negiranje problema koristimo kada se ne želimo suočiti sa strahom koji bi nas mogao blokirati. Ponekad je dobro da se psihički ne preopteretimo u situacijama koje percipiramo kao bezizlazni problem, a koje u naravi nisu takvog karaktera.

### **2.3. Upravljanje stresom**

Danas je stres nemoguće izbjeći posebno kada dopustimo da stres prevlada nad našim emocijama ili ponašanjem. Kada smo pod stresom ne možemo donositi ispravne odluke ili racionalno razmišljati. Kako bismo uspješno upravljali stresom moramo preuzeti kontrolu nad našim emocijama, mislima i načinom pomoću kojeg pristupamo problemima. Upravljanje stresom omogućuje nam da ostvarimo maksimum u poslovnom ili privatnom životu, uspostavimo emocionalnu i mentalnu ravnotežu te nam pomaže u razvoju samopouzdanja. Smith i sur. (2007) opisuju koje se bihevioralne i kognitivne tehnike koriste se u svrhu smanjivanja učinka stresa.

#### **2.3.1. Bihevioralne tehnike**

Postoji nekoliko bihevioralnih tehnika koje pomažu ljudima da kontroliraju svoje reakcije na stres. Jedna od tih tehnika je biološka povratna veza pomoću koje pojedinci primaju povratne informacije o nekom dijelu svog fiziološkog stanja, koje pokušavaju promijeniti. Smith i sur. (2007) navode primjer učenja stjecanja kontrole nad glavoboljom uzrokovanom napetošću. Na čelo sudionika stave se elektrode kako bi se elektronskim putem pratio svaki pokret čeonih mišića. Pomoću signala ili tona možemo znati kada se mišići kontrahiraju ili opuštaju. Na taj način osoba uči opuštati i zadržavati svoje čeone mišiće u opuštenom stanju. Rezultat je vidljiv nakon 4 do 8 tjedana kada sudionici nauče prepoznati početak napetosti. Druga bihevioralna tehnika je učenje relaksacije koja omogućuje sudionicima opuštanje mišića, te usporavanje i usmjeravanje misli. Laboratorijska istraživanja su pokazala kako ljudi mogu naučiti

sami usporiti ili ubrzati rad srca i mijenjati krvni tlak. Također, još jedan način na koji možemo kontrolirati stres je vježbanje. Osobe koje se redovito bave fizičkim aktivnostima imaju tijekom stresnih situacija niži krvni tlak i sporiji puls. Četvrta bihevioralna tehnika je meditacija koja djeluje na opuštanje i smanjenje fiziološke pobuđenosti. Meditacija doprinosi smanjenju potrošnje kisika i manjoj eliminaciji ugljičnog dioksida (Smith i sur., 2007).

### **2.3.2. Kognitivne tehnike**

Kognitivna bihevioralna terapija pokušava pomoći ljudima da uoče i prepoznaju vrste stresnih situacija koje izazivaju emocionalne ili fiziološke simptome, a ujedno im pomaže u promijeni načina suočavanja s tim situacijama. Neka ispitivanja pokazuju kako se uz pomoć kognitivne i bihevioralne terapije mogu duže zadržati poboljšanja. Osoba koja koristi kognitivnu bihevioralnu terapiju bilježi pojavu glavobolja i njezinu težinu te okolnosti u kojima se glavobolja pojavljuje. Drugi korak je naučiti sudionika kako će motriti svoje reakcije na stresne događaje te će opet morati bilježiti svoje misli, osjećaje i ponašanja, prije za vrijeme i nakon stresnog događaja. Nakon razdoblja samomotrenja, vidljivi su odnosi između situacijskih varijabli, misli i fizioloških, emocionalnih i bihevioralnih reakcija. U sljedećem koraku pokušavaju se identificirati očekivanja ili vjerovanja pomoću kojih možemo protumačiti npr. glavobolju. Zadnji korak je najteži jer se pokušava promijeniti nešto što je vezano za stresnu situaciju. Možemo pokušati promijeniti način na koji osoba o njoj misli ili način na koji se ponaša. U ovoj tehnici osoba uči da se mora ponašati asertivnije, odnosno mora se izboriti za svoja prava u interakcijama te da se ne smije povlačiti u sebe (Smith i sur., 2007).

### **2.4. Profesionalni stres**

Odgojitelji su svakodnevno na poslu izloženi stresu odnosno događajima koje procjenjuju ugrožavajućima i uznemirujućima. U takvim situacijama govorimo o profesionalnom stresu koji je izazvan stresorima vezanim uz posao. Profesionalni stres uzrokuje bolesti, manju motiviranost radnika, osjećaj manjeg samopouzdanja u

vlastite sposobnosti i neproduktivnost (Juras i sur., 2009). Postaje velik problem za zajednicu kao i za samog radnika. Stres na poslu kod odgojitelja izložen je raznim utjecajima društvenih stavova i vrednovanja odgojiteljskog poziva. Autori Sindik i Pavlović (2016) u svom radu, definiraju stres na poslu kao niz štetnih fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njihovim mogućnostima i potrebama. U današnje vrijeme posao odgojitelja postaje sve zahtjevniji i kompleksniji.

Bailey, Berrell i Gibson (1991, prema Kelly i Berthelsen, 1995) tvrde kako se odgojitelji uslijed ekonomskih i društvenih promjena moraju nositi s većim očekivanjima od strane roditelja i zajednice da bi osigurali standard obrazovanja i relevantnost nastavnog plana. To dovodi do povećanog pritiska da se u nastavne planove i metode počnu uvoditi promjene. Mnogi odgojitelji smatraju da nisu adekvatno pripremljeni za implementaciju tih promjena.

Da bismo postali svjesni da smo pod stresom važno je pratiti situacije koje uzrokuju stres i na vrijeme reagirati. Također, znakovi stresa kod drugih ljudi mogu nam pomoći da ih bolje razumijemo i pronađemo način kako im pomoći.

## **2.5. Stresori kod odgojitelja**

Kako bi odgojitelj kvalitetno i funkcionalno obavljao svoj rad važno je pronaći izvor stresa. Ponekad nije lako odrediti izvor stresa jer postoji mogućnost da istovremeno djeluje veći broj različitih stresora (Ajduković, D. 1996). Kao što je već navedeno, stresorima se nazivaju situacije koje mogu izazvati stres. Prema Arambašić (2000) stres na radu može se javiti zbog loše organizacije rada, radnog okoliša ili sadržaja rada. Jedan od čimbenika je fizička okolina koja je povezana sa stresom na poslu. Pretjerana buka u sobi kod odgojitelja može izazvati stres. Također nedovoljna rasvjeta ili neadekvatni uvjeti za rad kao što su premale sobe u kojoj djeca i odgojitelji provode većinu svog vremena tijekom dana. Često se odgojitelji žale na prevelik broj djece u skupini što ujedno znači prevelika količina posla. Mogući stresori koji se mogu pojaviti a povezani su uz radno vrijeme odgojitelja su loše organizirane radne smjene, prekovremeni rad te strogi i nefleksibilni radni raspored. Čimbenici vezani uz organizaciju rada mogu izazvati stres zbog nedostatka sredstva za rad, neadekvatnog

vodstva ili neadekvatne komunikacije među djelatnicima odgojno obrazovne ustanove. Kao jedan od najčešćih organizacijskih izvora stresa Ajduković D. (1996) navodi nejasnoću radnih uloga. Do nejasnoće dolazi kada odgojitelj nema dovoljno informacija o tome kako bi trebao nešto raditi. Izvori stresa u razvoju karijere mogu biti nemogućnost napredovanja, nesigurnost posla, te prekvalificiranost za posao ili manjak kvalifikacija za posao. Stresori koji se mogu pojaviti zbog loše suradnje odgojitelja i roditelja ili pak odgojitelja i djelatnika odgojno obrazovne ustanove su loši međuljudski odnosi, verbalna ili fizička agresija (Arambašić, 2000).

Većina istraživanja u području stresa kod prosvjetnih djelatnika odnosi se na stres kod nastavnika ili učitelja, dok se stresnost posla kod odgojitelja u manjoj mjeri istražuje.

Istraživanja pokazuju kako polovica odgojitelja u vrtićima pate od visoke razine stresa povezanog s poslom. Uzroci su pritisak obitelji, nedostatak odgovarajućih resursa, osjećaj podcijenjenosti i dugo radno vrijeme uz relativno malu plaću (McGrath i Huntington, 2007, prema Zinnser i sur., 2017).

Autori Kelly i Berthelsen (1995) navode sljedeće izvore stresa: komunikacija s roditeljima u kojoj se javljaju problemi kao što su prevelika očekivanja roditelja, doživljavanje vrtića kao čuvališta, a ne kao odgojno obrazovne institucije, ne pridržavanja pravila na način da dovode u vrtić bolesnu djecu; veliki broj poslova koje odgojitelji trebaju istovremeno obaviti u kratkom razdoblju; potreba djece za individualnim pristupom; administrativni i drugi poslovi koji nisu usko povezani s poslom odgojitelja.

U Hrvatskoj je provedeno malo istraživanja na temu izvora stresa na poslu odgojitelja. Jedno takvo istraživanje provele su autorice Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić (2005) u kojem je utvrđeno da prosječna opća procjena stresnosti posla odgojitelja na skali od 0 do 3 iznosi 2.36 iz čega se može zaključiti da više od polovice odgojitelja doživljavaju posao jako stresnim. U većini literature može se pronaći podatak da četvrtina nastavnika doživljava svoj posao visoko stresnim. U usporedbi s ovim istraživanjem posao odgojitelja je stresniji, a čimbenici koji mogu potvrditi ovu tezu su specifični uvjeti rada i specifična suradnja odgojitelja i roditelja u usporedbi s učiteljima i nastavnicima. Odgojitelji su svakodnevno u kontaktu s roditeljima prilikom dovođenja i odvođenja djece u vrtić, te roditelji često postavljaju neugodna pitanja, specifične zahtjeve i prigovaraju. Iste autorice tvrde da je najznačajniji faktor

međuljudski odnos djelatnika koji pridonosi doživljaju stresa kod odgojitelja. Odgojitelji imaju najviše teškoća u komunikaciji sa suradnicima, nadređenima i stručnom službom vrtića. Najčešće situacije koje pobuđuju uznemirenost kod odgojitelja su situacije u kojima nisu ispunjena njihova očekivanja ili premala uključenost odnosno zainteresiranost roditelja. Drugi faktor odnosi se na probleme koji proizlaze iz suradnje roditelja i odgojitelja. Nije nemoguće očekivati ponekad neko ne slaganje između roditelja i odgojitelja budući da su oni u svakodnevnom kontaktu prilikom dovođenja ili odlaska djeteta iz vrtića. Zbog toga roditelji često imaju nerealna očekivanja, te ponekad ulaze u sukobe s odgojiteljima ili mogu pokazati neku vrstu agresivnosti. Treći faktor uključuje probleme u radu s djecom, te se procjenjuje umjereno stresnima. Na zadnjem mjestu u skali stresnosti nalaze se teškoće koje izvire iz specifičnih zahtjeva posla i otežanih radnih uvjeta.

Autori La Paro, Pianta i Stuhlman (2004, prema Hall-Kenyon, Bullough, MacKay i Marshal, 2014) tvrde da su nužna određena poboljšanja u predškolskom obrazovanju. Primarno se to odnosi na profesionalizaciju odgoja u najranijoj dobi povećanjem zahtjeva koje odgojitelji moraju ispuniti, standardizirane prakse, ali i na povećanje plaća odgojitelja. No ta nastojanja da se obrazovanje djece poboljša ne smiju biti usmjerena samo na ono što odgojitelji moraju činiti tijekom dana, već i na njihove osobne potrebe i na to kako njihov rad utječe na njih. Odgojiteljeva sposobnost upravljanja emocijama izravno je povezana sa stresom na poslu. Taj stres koji, između ostalog, proizlazi iz osjećaja pritiska djetetove obitelji, nedostatka resursa, percepcijom vrijednosti u društvu, dugim radnim vremenom i sl. (Curbow, Spratt, Ungaretti, McDonnell, & Breckler, 2000) može negativno utjecati na stvaranje dosljednog ozračja ispunjenog emocionalnom podrškom. Odgojitelji koji su emocionalno iscrpljeni ili pod stresom teže se nose s društvenim i emocionalnim izazovima na poslu, što može dovesti do neispunjenja razvojnih ciljeva (Zinnser, Bailey, Curby, Denham i Bassett, 2013).



### **2.5.1. Izvori stresa kod različitih dobnih kategorija odgojiteljica**

Postoji istraživanje koje pokazuje da je stres kod odgojitelja povećan na početku profesionalne karijere (Kyriacou, 2001), no istraživanje autorica Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić (2005) pokazuje suprotno. Najstarije odgojiteljice s više od 28 godina radnog iskustva osjetljivije su na specifičnosti zahtjeva posla, dok su odgojiteljice do 18 godina radnog staža najtolerantnije na njih. Zanimljiv je podatak da za odgojiteljice koje se nalaze u srednjoj dobnj kategoriji od 19 do 27 godina staža međuljudski odnosi predstavljaju veći izvor stresa od odgojiteljica s nešto manje staža (10 i 18 godina). Bitno je uzeti u obzir da su odgojiteljice s većim stažem izložene brojnim izvorima stresa u osobnom životu kao što su menopauza, vlastita djeca u adolescenciji, stariji i potencijalno bolesni roditelji. Većina odgojitelja odabire ovo zanimanje iz same želje da se tijekom svog života bave s djecom što potvrđuje činjenicu da neposredan rad s djecom ne postaje veći izvor stresa s duljinom bavljenja tim poslom. Nadalje, postoje odgojitelji koji tijekom svog radnog staža odustanu i napuste posao odgojitelja. Najčešći razlozi za napuštanje odgojiteljske profesije navode se umor, frustracije, napetost, istrošenost, osobna ranjivost ili rutina.

### **2.6. Posljedice djelovanja stresa na zdravlje**

Autor Lučanin (2014) navodi kako je stres na radnom mjestu povezan s različitim fizičkim i mentalnim poremećajima na način da narušava zdravlje ili povećava vjerojatnost pojave ponašanja koja rezultiraju novim stresom i na kraju bolesti. Kada smo pod stresom smanjuje se mogućnost da ćemo se brinuti o zdravstvenom ponašanju. Tako na primjer odgojitelji koji se preoptereće poslom mogu postati skloniji preskakivanju obroka ili mogu zanemariti svoje rutine vježbanja. Na taj način stres može posredno djelovati na zdravlje jer dolazi do povećanja negativnih ponašanja. No, teško je dokazati uzročnu vezu između stresa na poslu i pojave zdravstvenih tegoba jer je i u konkretnim slučajevima teško dokazati uzročnu vezu stresa i pojedine bolesti. Ponekad stres na radnom mjestu može rezultirati nastankom bolesti, dok nekad može biti nezamjetan. Isti autor dijeli posljedice djelovanja stresa na tjelesne, psihičke i socijalne posljedice. Tjelesne posljedice vidljive su u pojavi tjelesnih simptoma ali i tjelesnih bolesti. Najčešći tjelesni simptomi su: glavobolje,

nagle promjene krvnog tlaka, aritmija, nesanica, ubrzan puls i dr. Neke bolesti koje mogu nastati kao posljedica djelovanja stresa su: čir na želucu, bolest štitnjače arterijska hipertenzija itd. Od psihičkih posljedica moguće su depresija, posttraumatski stresni događaj, tjeskoba, osjećaj bespomoćnosti i dr. Među socijalne posljedice, Lukšić (2014) ubraja devijantno socijalno ponašanje i socijalnu izolaciju.

## **2.7. Mjere prepoznavanja stresa**

Mjere prepoznavanja stresa koriste se u situacijama kada se osoba nalazi u potencionalnoj opasnosti od izloženosti profesionalnom stresu. One obuhvaćaju mjerenje bitnih psiholoških i društvenih čimbenika rada, organizacije rada i radne okoline kao što su jasnoća radne uloge, kumulativni zahtjevi, opseg odlučivanja i dr. Najčešće metode koje se primjenjuju su intervju za pojedince i ankete ako je u pitanju veći broj radnika, no mogu se i kombinirati ove dvije metode. Pomoću upitnika o stresnim radnim uvjetima moguće je ispitati radnike o njihovim opažanjima o stresu zadovoljstvu poslom i zdravlju. Također, poslodavac može uočiti neke objektivne činjenice koje mogu biti povezane sa stresom, kao što su izostanak s radnog mjesta, učestalost bolesti i bolovanja uz pomoć statističke analize (Juras i sur., 2009).

## **2.8. Strategije samopomoći i pomoći u organizaciji**

Posao odgojitelja iziskuje veliki trud i napor tijekom cijelog radnog dana. Odgojitelj mora u svakom trenutku biti koncentriran, posvetiti se svakom djetetu te ispuniti njegove individualne potrebe. Važno je da odgojitelj vodi brigu o sebi i svojim mogućnostima te da ne prijeđe granicu podnošljivosti stresa. Dobra organizacija posla i dobro poslovanje mogući su načini za prevenciju stresa. Strategije samopomoći omogućuju pojedincu da se bolje nosi sa stresom i stresnim situacijama. Autorica Bezić (1996) tvrdi da je samopomoć prva faza svijesti o tome što se događa odnosno koji događaji potiču stres i predstavljaju problem za pojedinca. Odgovori mogu biti posve drugačiji jer svaki pojedinac na drugačiji način percipira i doživljava stresnost određenog događaja. Pitanja koja nam mogu pomoći u rješavanju problema su: U kojim situacijama me moj posao umara? Kojim znakovima moje tijelo pokazuje na

unutrašnju napetost? Autorica Bezić (1996) kao drugu fazu samopomoći navodi otkrivanje najprikkladnijeg načina samopomoći.

Samoopažanje vlastite izloženosti stresu je najdjelotvorniji način prevencije sindroma sagorijevanja. Vrlo je važno promatrati svoje ponašanje i pratiti promjene te na vrijeme reagirati i promijeniti vlastito ponašanje. Znakovi koji se mogu pojaviti kao posljedica izlaganja stresu su: negativizam, cinizam, učestalost pogrešaka u poslu, depresija, umor ili pojava manjih bolesti. Također, razgovor s kolegom ili prijateljem o tome jesu li oni primijetili promjene u našem ponašanju mogu svakako pomoći.

Drugi način samopomoći je strukturiranje vremena. Budući da odgojitelj tijekom dana ima velik broj zadataka i zahtjeva koje mora izvršiti, važno je da napravi red u redosljedu njihovog rješavanja kako bi smanjio mogućnost pojave straha da nešto neće stići odraditi. Odgojitelj treba odrediti prioritete koji su za taj dan važni. Da bi odgojitelj spriječio vlastito iscrpljivanje, mora rasporediti poslove na način da teže poslove koji traže veću koncentraciju obavlja kada ima više energije dok poslove koji nisu zahtjevni ostavi za kraj radnog dana.

Treći način je relaksacija u koju spadaju progresivna relaksacija, autogeni trening, meditacija, joga i tjelovježba. Relaksacija se dijeli na aktivnu i pasivnu. Pod aktivnom relaksacijom podrazumijevamo tehnike opuštanja koje cijeli organizam dovode do opuštanja i smirenja. Tehnike relaksacije pomažu ljudima da se opuste bez obzira na opasnost. Pasivna relaksacija se odnosi na nesistematske načine opuštanja kao što su šetnje, čitanje i slušanje glazbe.

Rekreacija kao četvrti način samopomoći pomaže ljudima da se opuste i rade nešto što vole. Slobodno vrijeme može se provesti u prirodi, otići u kino ili napraviti nešto za sebe. Važno je postaviti granicu između slobodnog i radnog vremena (Bezić, 1996).

Osim strategija samopomoći u suočavanu sa stresom može nam pomoći i radno okruženje. Neke osobe su sklonije primjenjivati tehniku samopomaganja na način da se oslanjaju na vlastite vještine, dok će se druge osobe radije prikloniti na ono što se poduzima na razini organizacije (Ajduković, D. 1996).

Ajduković D. (1996) opisuje drugi korak za smanjivanje stresa. Izrada plana i programa za smanjivanje stresa pomaže nam da osmislimo plan te na temelju njega utvrdimo koje prepreke nam stoje na putu do ostvarenja našeg cilja. Svaki plan je

dobro zapisati kako bismo mogli bolje provjeriti svoje napredovanje prema cilju. Uz izradu plana isti autor navodi postupke smanjivanja radnog stresa na organizacijskoj razini kao sljedeću fazu borbe protiv stresa.

Prvi način za smanjivanje radnog stresa u organizaciji je osiguravanje sigurnih i prikladnih radnih uvjeta i stvaranje mogućnosti za postizanje privatnosti, koji su neophodni za kvalitetan rad u svim poslovima.

Drugi način je organizacija rada koja podrazumijeva jasnu strukturu organizacije i vlastitog mjesta u njoj. Također, radnik mora znati svoja prava i odgovornost svog posla. Boljoj klimi na radnom mjestu pridonosi osjećaj zaštićenosti, osobne sigurnosti i podrške u slučaju nekih teškoća. Svakako treba voditi brigu da radnik istovremeno nema velik broj uloga kako ne bi došlo do izlaganja većem stresu.

Posljednji način za smanjivanje radnog stresa u organizaciji je uspostava dobrih međuljudskih odnosa. Okupljanje članova tima, druženje i razmjena iskustva izvrsna je prilika za povezivanje članova i stvaranje timskog rada. Još nekoliko faktora koji pridonose boljim odnosima u organizaciji su povjerenje, podrška i otvorenost za dvosmjernu komunikaciju.

### **3. SINDROM SAGORIJEVANJA KOD ODGOJITELJA**

Posao odgojitelja ne zahtijeva samo rad s djecom već i komunikaciju s njihovim roditeljima, kolegama te nadređenima. Zbog višestrukih interakcija, odgojitelj mora posjedovati određene kompetencije kako bi mogao kvalitetno surađivati i upravljati svojim emocijama. Način na koji odgojitelji percipiraju svoj posao uvelike utječe na njihov odnos prema poslu. Ako odgojitelji posao doživljavaju kao naporan ili stresan, manje su zadovoljni poslom te više izostaju i manje su posvećeni radu.

Ajduković M. (1996) navodi da je sindrom sagorijevanja na poslu jedna od najnepovoljnijih posljedica duge izloženosti profesionalnom stresu. On se najčešće javlja u pomažućim profesijama no nisu svi pomagači jednako izloženi riziku sagorijevanja. Istraživanja su pokazala da su pomagači češće izloženi riziku sagorijevanja kada imaju visoka očekivanja, teže perfekcionizmu ili idealiziraju svoje zanimanje.

Termin profesionalnog sagorijevanja (eng. burnout) prvi puta koristi psihoanalitičar Freudenberg 1974. godine, a najčešće se ispituje Maslachinim upitnikom sagorijevanja. Freudenberg sindrom sagorijevanja definira kao sagorijevanje energije pod utjecajem permanentnog stresa u području profesionalnog života, odnosno osjećaj neuspjeha i iskorištenosti (prema Tatalović Vorkapić i Lončarić, 2013).

### **3.1. Znakovi sagorijevanja kod odgojitelja**

Iako su kod ljudi prisutne individualne razlike, često se pojavljuju isti znakovi sagorijevanja. Najčešći znaci koji se pojavljuju su osjećaj tjelesne i emocionalne iscrpljenosti, gubitak osjećaja osobne vrijednosti, rigidnost i neprilagodljivosti. Kod osobe se može javiti negativizam, vezan uz sebe kao pomagača te negativizam vezan uz ciljeve ili organizaciju posla. Odgojitelj može postati preosjetljiv na glasne zvukove djece kao što su vrištanje djece, glasno razgovaranje te se zbog toga javlja srdžba kao najčešća emocija. Postepeno udaljšavanje od djece još je jedan znak sagorijevanja kod odgojitelja a javlja se zbog pesimizma odnosno lakog odustajanja i postepenog povlačenja u socijalnim odnosima (Ajduković, M. 1996).

Odgojitelji koji pokazuju znakove sagorijevanja postaju iscrpljeni od intenzivnog rada s djecom. Počinju se više koncentrirati na sebe a manje na dijete i njegove potrebe. Naglo počinju mijenjati raspoloženje te neprestano djeci nešto predbacuju. Iscrpljeni odgojitelji postaju popustljivi i pasivni. Počinju izbjegavati pretjerani napor i nisu u stanju donositi važne odluke. Nadalje, iscrpljeni odgojitelji mogu postati zahtjevni na način da od djece očekuju rezultate koji nisu u skladu s njihovim mogućnostima (Brajša, Brajša-Žganec i Slunjski, 1999).

### **3.2. Faze sindroma sagorijevanja**

Fenomen sagorijevanja na poslu odvija se postupno. U početku se javljaju manji znakovi upozorenja prema kojima je potrebno poduzeti odgovarajuće radnje kako bi se mogli zaštititi. Ako pomagač ne shvati ozbiljno znakove upozorenja na dobrom je putu da razvije sindrom sagorijevanja (Ajduković, M. 1996).

Autori Tatalović Vorkapić i Lončarić (2013) navode da se zbog posljedice duge izloženosti stresu na poslu javlja emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija drugih i snižena percepcija osobnog postignuća. Emocionalna iscrpljenost javlja se tijekom kontakta s drugim ljudima, a odnosi se na osjećaj bespomoćnosti i besmislenosti. Kada se osoba emocionalno iscrpi, više nije u mogućnosti davati sebe drugima. Zadovoljstva koja je prije postizao na poslu ili s obitelji sve su manja. Kao drugu posljedicu autori navode depersonalizaciju koja se prepoznaje kao bezosjećajnost i ravnodušnost prema drugim ljudima. Smanjeno osobno postignuće je treća posljedica koja se očituje kao značajno smanjenje osjećaja kompetencije i uspješnog postignuća u radu s ljudima. U nekim ekstremnim situacijama ovaj osjećaj može prerasti u osjećaj neuspjeha koji može biti praćen gubitkom samopoštovanja i pojavom depresije.

Ajduković M. (1996) navodi četiri faze sagorijevanja kroz koje prolazi pomagač. Prvu fazu odnosno radni entuzijizam opisuju nerealna očekivanja brzog postignuća i preveliko ulaganje u posao. Pomagač daje svoj maksimum i ostaje raditi nakon radnog vremena te očekuje velike rezultate. Najčešće prvo dolazi do osobnog razočaranja pa kasnije i do prvih znakova bespomoćnosti. Drugu fazu čini stagnacija do koje dolazi kada pomagač shvati da nije ostvario ciljeve koje si je unaprijed postavio. To dovodi do stanja frustracije, praćenog osjećajem razočaranja, negativizma i dvojbe u vlastitu kompetentnost. Javlja se nepovjerenje i nezainteresiranost prema radnoj sredini. Zbog toga se emocionalno povlače i brane od mogućih konfliktnih situacija, što ujedno predstavlja treću fazu. Ta se faza očituje u emocionalnom povlačenju i izolaciji što dovodi do udaljavanja od kolega te doprinosi doživljaju posla kao besmislenog i nevrijednog. U trećoj fazi javljaju se također i tjelesne poteškoće kao što su: glavobolje, alergije, nesаницe i dr. Posljednja faza sagorijevanja je apatija i gubitak životnih interesa koja se javlja kao obrana od kronične frustriranosti na poslu. Često se mogu čuti rečenice kao što su "Koliko sam plaćen, još i jako puno radim" ili „Ja im ne mogu dati ono što im najviše treba“ i dr. Kada pomagač dođe u zadnju fazu sagorijevanja na poslu, posljedice postanu ozbilje i vrlo malo ljudi može promijeniti svoje razmišljanje i ponašanje.

Iako se sindrom sagorijevanja veže uz posao, njegovu prisutnost moguće je vidjeti i u privatnom životu. Može se javiti nezainteresiranost prema prijateljima ili uobičajenim obiteljskim odnosima. Kod osobe koja sagorijeva na poslu moguće je primijetiti netolerantnost, nestrpljivost i razdražljivost prema obitelji (Ajduković, M. 1996).

### 3.3. Doživljaj sagorijevanja u radu i emocionalna kompetencija

Doživljaj sagorijevanja u radu uvjetovan je karakteristikama posla odgojitelja, ali i karakteristikama ličnosti odgojitelja te njegovim emocionalnim kompetencijama. U pogledu navedenog, autori Frančešević i Sindik (2014) u svom radu navode da se emocionalna inteligencija definira kao sposobnost brzog zapažanja procjene i izražavanja emocija te kao sposobnost razumijevanja emocija i znanje o emocijama. Zbog čestih prigovora da se inteligencija može mjeriti jedino testovima sposobnosti, Takšić se odlučio za sintagmu „emocionalna kompetentnost“ (Takšić i sur., 2006, prema Frančešević i Sindik, 2014). Tako postoje četiri grane sposobnosti emocionalne inteligencije, odnosno kompetencije:

- 1) percepcija, procjena i izražavanje emocija (A razina)
- 2) emocionalna facilitacija mišljenja ili misaona asimilacija emocija (B razina)
- 3) razumijevanje i analiza emocija (C razina)
- 4) refleksivna regulacija emocija u promociji emocionalnog i intelektualnog razvoja (D razina)

Svaka sposobnost opširnije je opisana s još četiri sposobnosti (Takšić i sur., 2006).

Razinu A Mayer i Salovey (1990, prema Frančešević i Sindik, 2014) opisuju kao najjednostavniju emocionalnu sposobnost pomoću koje pojedinac može opaziti koje se emocije nalaze iza nečijeg razmišljanja ili osjećaja. Osim toga, pojedinac može prepoznati emocije u umjetničkim djelima, živim i neživim objektima. Uz pomoć emocija pojedinac izražava potrebe vezane uz osjećaje. Također pojedinac ima sposobnost razlikovanja iskrenih od lažnih emocija što omogućava pojedincu da spriječi manipulaciju drugih pomoću lažnih emocija.

Razina B odnosi se na načine na koji emocije mogu ojačati intelektualno funkcioniranje. Kada pojedinac svoju pažnju usmjeri na određeni događaj, kroz emocije bolje pamti događaj i može procijeniti sličnu situaciju koja se može ponoviti. Autori Mayer i Salovey (1990, prema Frančešević i Sindik, 2014) navode kako emocionalno inteligentna osoba tijekom planiranja svog djelovanja može analizirati i provjeriti sve moguće ishode svojih odluka u glavi. Pojedinac ima sposobnost da mijenja svoja emocionalna raspoloženja te na taj način može neki problem sagledati

iz više perspektiva. Nadalje, istraživanja su pokazala da emocije direktno djeluju na kvalitetu misaonih procesa što znači da npr. sreća može pospješiti efikasnost kreativnog djelovanja.

Razina C odnosi se na razumijevanje i analizu emocija. Pojedinaac mora imati sposobnost imenovanja potpuno različitih emocija ili razlikovanja emocija prema njezinom intenzitetu. Preduvjet za razumijevanje mnogostrukih osjećaja je sposobnost da se pronikne u uzrok nastanka neke emocije. Kako bi pojedinac mogao efikasno upravljati emocijama, mora imati sposobnost prepoznavanja razvoja neke emocije i prijelaza iz emocije u emociju (Mayer i Salovey, 1990, prema Frančešević i Sindik, 2014).

Razina D predstavlja se kao najsloženija razina emocionalne inteligencije i omogućava pojedincu da na svjestan način upravlja svojim emocijama te na taj način doprinese vlastitom emocionalnom i intelektualnom napretku. Kako bi pojedinac efikasno upravljao vlastitim emocijama mora biti spreman na otvorenost prema emocijama bilo da su one ugodne ili neugodne. Ako pojedinac procijeni neku emociju nekorisnom, mora imati sposobnost odvajanja od nje (Mayer i Salovey, 1990 prema Frančešević i Sindik, 2014).

Kada osoba pokazuje kompetencije u kojoj se nalaze socijalne vještine, socijalna svijest ili samosvijest tada se može promatrati emocionalna inteligencija kod osobe (Frančešević i Sindik, 2014). Koncept emocionalne inteligencije pokazuje koliko je osoba svoj potencijal „prenesla“ u poslovne sposobnosti, no to ne znači da emocionalna kompetencija osobe mora preslikavati njezinu emocionalnu inteligenciju. Emocionalno kompetentne osobe su svjesne vlastitih mogućnosti i imaju više povjerenja u sebe što znači da je manja vjerojatnost osjećaja smanjenog osobnog postignuća. Brojna istraživanja su pokazala da je emocionalna inteligencija povezana sa samopoštovanjem, zadovoljstvom života, optimizmom i nadom. Emocionalna kompetencija jedan je od faktora između stresne situacije i doživljaja stresa što znači da odgojitelji koji imaju veću emocionalnu kompetenciju bolje će se nositi sa stresom, dok odgojitelji koji imaju nižu emocionalnu kompetenciju odnosno koji su jako opterećeni poslom teže će podnositi stres (Takšić i sur., 2006).

Glavni cilj u istraživanju autora Frančešević i Sindika (2014) bilo je utvrditi povezanost između emocionalne kompetencije i obilježja vezanih uz posao



odgojitelja: doživljava sagorijevanja u radu te nekih karakteristika posla (percipiranje socijalne podrške i mogućnost kontrole na poslu). U istraživanju sudjelovalo je 112 odgojiteljica iz četiri dječja vrtića u Zagrebu. Uzorak ispitanika odabran je na način da je svim odgojiteljicama u vrtićima ponuđena mogućnost sudjelovanja u istraživanju. U finalni uzorak ušle su odgojiteljice koje su dobrovoljno pristale na ispunjavanje upitnika.

Rezultati koji su dobiveni u istraživanju pokazuju da nema povezanosti između emocionalne kompetencije i doživljava sagorijevanja u radu. Postoji pretpostavka da je razlog premali broj ispitanika ili namjerno iskrivljenje odgovora ispitanika. Također, nije pronađena povezanost između emocionalne inteligencije i nekih karakteristika posla. Međutim pronađena je značajna povezanost kontrole na poslu i emocionalne kompetencije, ali važno je napomenuti da su sve pronađene povezanosti vrlo niske. Rezultati dobiveni na temelju socijalne podrške i sagorijevanja na radu podudaraju se s ostalim rezultatima istraživanja. Odgojitelji koji imaju veću socijalnu podršku od svojih kolega ili nadređenih imaju nižu razinu doživljava sagorijevanja na radu. U istraživanju emocionalna iscrpljenost ima najveću povezanost s doživljajem sagorijevanja. Odgojitelji se tjelesno jako umaraju i postavljaju prevelike zahtjeve koji uključuju fizički napor. Tijekom emocionalne iscrpljenost dolazi do depersonalizacije koja povećava mogućnost smanjenog osobnog postignuća odnosno osoba koja radi u profesiji pomagača zbog depersonalizacije sklonija je udaljavanju od ljudi s kojima radi.

### **3.4. Prevencija sindroma sagorijevanja kod odgojitelja**

Autori Brajša, Brajša-Žganec i Slunjski (1999) navode kako se u uzrocima iscrpljenost odgojitelja nalaze i sredstva za sprječavanje nastanka sindroma sagorijevanja. Jedan od njih je način na koji odgojitelj prihvaća situaciju i usmjerenost na provođenje razvojnih ciljeva. Drugo područje sprečavanja sindroma sagorijevanja je svakodnevna interpersonalna komunikacija i reflektirajuća komunikacija. Da bismo usporili sindrom sagorijevanja potrebno je koristiti razgovor u kojem se ne iscrpljujemo samo govorenjem nego slušanjem i razmišljanjem. Ako promijenimo svoj način razmišljanja rad s djecom postat će sve manje stresan i iscrpljujuć za nas. Također, „rad na sebi“ vodi ka unaprjeđenju i razvijanju osobnog i profesionalnog djelovanja.

Na taj način možemo osigurati adekvatan model za djecu i podržati njihov razvoj. Autor Frančešević i Sindik (2014) za prevenciju doživljaja sagorijevanja na poslu navode poboljšanje sposobnosti odgojitelja da se suočavaju sa stresnim situacijama putem interaktivnih edukacija o prirodi stresa, kao i učenjem vještina kako bi se reducirao stres i pospješilo suočavanje sa stresom. Na temelju ovih prevencija smanjio bi se neadekvatan rad odgajatelja i zadovoljstvo njihovim životom bio bi puno veći.

#### **4. ZAKLJUČAK**

Zanimanje odgojitelja vrlo je zahtjevno i iscrpljujuće pa uslijed toga često i stresno. Odgojitelji su osobe na kojima je uz roditelje teret odgovornosti za odgoj budućih generacija. Pored svakodnevnog rada s djecom koji sam po sebi može stvoriti veliku količinu stresa odgojitelji su svakodnevno izloženi komunikaciji s roditeljima koji vrlo često nemaju isti pogled na odgoj djeteta. Takav nedostatak razumijevanja svakako može prouzročiti stres pa i frustraciju kod odgojitelja. Ono o čemu će ovisiti konačna količina stresa kod svakog pojedinog odgojitelja je upravo pristup i tehnike suočavanja sa stresom koje koriste pojedini od njih. Primjerice tako neki od njih da bi smanjili količinu stresa koriste socijalnu podršku i razne oblike stručne pomoći kao što su udruge odgojitelja, portali ili forumi. Upravo je zbog navedenog potrebno provesti više istraživanja na ovu temu jer bi nova saznanja mogla povećati uspješnost odgojiteljskog rada ali i pomoći im u prevenciji samog stresa. Tako su već do sad provedena istraživanja o uzrocima samog stresa kod odgojitelja, odnosno stresorima doprinijela tome da odgojitelji od samog početka karijere budu upoznati sa situacijama koje mogu prouzročiti stres, načinima koji su najbolji za nošenje s njime pa oni tako mogu individualizirati pristup i pronaći način koji će za svakog od njih biti najpogodniji. Također kako bi se smanjila količina stresa i frustracije vrlo je važno da se odgojiteljima osigura rad u kvalitetnim uvjetima što podrazumijeva ne prevelik broj djece u skupinama, pristup potrebnoj opremi za rad s djecom te na kraju i ostavljanje prostora odgojiteljima da samostalno osmisle koncept rada te izraze svoju kreativnost u radu. Od velike je važnosti u pristupu svakog odgojitelja svom zanimanju i generalna percepcija njegove profesije. Naime, odgojitelji koji osjećaju da se na njihovu profesiju gleda olako, odnosno da se ona podcjenjuje manje su motivirani za rad od odgojitelja čije okruženje vrtić ne percipira kao čuvalište djece, već odgojno-

obrazovnu ustanovu. Iz samog naziva „odgojno-obrazovne“ ustanove jasno proizlazi da zadatak odgojitelja nije samo animirati djecu za vrijeme odsutnosti roditelja, već briga o odgoju u skladu s njegovom dobi i zrelošću, obrazovanju djeteta te poticanju djetetovih umjetničkih, sportskih i ostalih interesa. Također, odgojiteljska profesija je zanimanje u koju je potrebno unijeti puno ljubavi, osjećaja i razumijevanja da bi stvorili zajednicu u kojoj se djeca osjećaju dobro, sigurno i prihvaćeno, a odgojitelj može stvoriti ovakvu zajednicu samo ako je siguran u sebe i to da ga okolina, a prije svega roditelji u tome podržavaju.

## LITERATURA

1. Ajduković, D. (1996). Izvori profesionalnog stresa i sagorijevanja pomagača. U D. Ajduković i M. Ajduković (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (str. 29-39). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
2. Ajduković, M. (1996). Sindrom sagorijevanja na poslu. U D. Ajduković i M. Ajduković (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (str. 21-29). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Arambašić, L. (2000). *Psihološke krizne intervencije: Psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
4. Bezić, I. (1996). Strategije samopomoći. U D. Ajduković i M. Ajduković (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (str. 43-53). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
5. Brajša, P., Brajša-Žganec, A., Slunjski, E. (1999). *Tajna uspješnog odgojitelja*. Pula: C.A.S.H.
6. Curbow, B., Breckler, S., McDonnell, K., Spratt, K., Ungaretti, A. (2000). Development of the child care worker job stress inventory. *Early Childhood Research Quarterly, 15*, 515-536.
7. Frančesević, D., Sindik, J. (2014). Odnos doživljaja sagorijevanja u radu, emocionalne kompetencije i obilježja posla odgojiteljica predškolske djece. *Acta ladertina, 2*, 1-21.
8. Friedman-Krauss, H. A., Jones M. S., Morris A. P., Raver, C. C. (2014). The role of classroom-level child behavior problems in predicting preschool teacher stress and classroom emotional climate. *Early Education and Development, 25*(4), 530-552.
9. Hall-Kenyon, M. K., Bullough V. R., MacKay L. K., Marshall E. E. (2014). Preschool teacher well-being: A review of the literature. *Early Childhood Education Journal, 42*, 153-162.
10. Jelinić Puhalo, J., Tatalović Vorkapić, S. (2016). Povezanost osobina ličnosti, nade, optimizma, zadovoljstva životom odgojitelja predškolske djece. *Napredak, 157*(1-2), 205-220.
11. Juras, K., Golubić, R., Knežević, B., Milošević, M., Mujstabegović, J. (2009). Stres na radu: Mjere prepoznavanja, rješenja i prevencija. *Sigurnost, 51*(2), 121-126.
12. Kelly, A., Berthelsen, D. (1995). Preschool teacher's experiences of stress. *Teaching and Teacher Education, 11*(4), 345-357.
13. Kyriayou, C. (2010). Teacher Stress: Directions for future research. *Educational Review, 53*, 27-35.
14. La Paro, K. M., Pianta, R. C., & Stuhlman, M. (2004). The classroom assessment scoring system: Findings from the prekindergarten year. *The Elementary School Journal, 104*, 409-426.

15. Lazarus, S. R., Folkman, S. (2004). *Stres, procjena i suočavanje*. Jastrebarsko: Naklada slap.
16. Lučanin, D. (2014). Mjere prevencije i sprečavanje štetnih posljedica stresa. *Sigurnost*, 56(3), 223-234.
17. Pavlović, Ž., Sindik, J. (2016). Izvori stresa kod odgojiteljica predškolske djece i njihove osobine ličnosti. *Sigurnost*, 58(4), 291-301.
18. Pavlović, Ž., Sindik, J. (2014). Situacijsko suočavanje sa stresom kod odgojitelja. *Sigurnost*, 56(3), 187-201.
19. Pregrad, J. (1996). *Stres, trauma, oporavak*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
20. Smith, E. E., Bem, D. J., Frederickson, B. L., Loftus, G. R., Maren, S., Nolen-Hoeksema, S. (2007). *Uvod u psihologiju*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
21. Takšić, V., Moharić, T., Munjas, R. (2006). Emocionalna inteligencija: teorija, operacionalizacija, primjena i povezanost s pozitivnom psihologijom. *Društvena istraživanja*, 4-5(84-85), 729-752.
22. Tatalović Vorkapić, S., Lončarić, D. (2013). Posreduje li profesionalno sagorijevanje učinke osobina ličnosti na zadovoljstvo životom odgojitelja predškolske djece? *Psihologijske teme*, 22(3), 431- 445.
23. Telebec, S. (2014). *Stres na radu*. Zagreb: Zirs.
24. Vizek-Vidović, V. (1990). *Stres u radu*. Zagreb: Radna zajednica.
25. Zinsser, M. K., Bailey S. C., Bassett H. H., Curby W. T., Denham A. S. (2013). Exploring the predictable classroom: Preschool teacher stress, emotional supportiveness, and students' social-emotional behavior in private and Head Start classrooms. *Early Childhood Education Journal*, 16(2), 90-108.
26. Zinsser, M. K., Nair Das, V., Silver, H.C., Zulaut, A. C., (2017). Utilizing social-emotional learning supports to address teacher stress and preschool expulsion. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 21-31.
27. Živčić-Bećirević, I., Smojver-Ažić, S. (2005). Izvori stresa na poslu odgojitelja u dječjim vrtićima. *Psihologijske teme*, 14(2), 3-13.

### **Izjava o samostalnoj izradi rada**

Ja, Nika Pajtak izjavljam da sam završni rad na temu „Stres kod odgojitelja djece predškoleske dobi“ samostalno izradila uz potrebne konzultacije s mentorom i uporabu gore navedene stručne literature.

Potpis

---