

# Izvori profesionalnog stresa i podrške kod odgojitelja

---

**Blažić Antolić, Marina**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2020**

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:147:444437>

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

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

*Repository / Repozitorij:*

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



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

**Marina Blažić**

**IZVORI PROFESIONALNOG STRESA I PODRŠKE  
KOD ODGOJITELJA**

**Diplomski rad**

**Zagreb, rujan 2020.godina**

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

**Marina Blažić**

**IZVORI PROFESIONALNOG STRESA I PODRŠKE  
KOD ODGOJITELJA**

**Diplomski rad**

**Mentor rada:  
Doc.dr.sc. Daria Rovin**

**Zagreb, rujan 2020.godina**

## **ZAHVALA**

*Prije svega hvala mojoj mentorici koja mi je pomogla kako bi moj rad ugledao svijetlo dana.*

*Hvala joj na strpljivosti i vremenu koje je odvojila za mene.*

*Hvala i svim odgojiteljima koji su odvojili svoje dragocjeno vrijeme i pristali sudjelovati u istraživanju.*

*Na kraju najveće hvala mojoj obitelji i zaručniku koji su cijelo vrijeme bili uz mene i nisu mi dopustili da potonem i odustanem kada mi je bilo najteže. Hvala mojoj seki koja mi je pokazala što je to upornost, volja i snaga. Ti si moja inspiracija. Bez vas ništa od ovoga ne bi bilo moguće. Hvala Vam.*

*Posebno hvala i mom anđelu čuvaru koji je bio uz mene cijelo ovo vrijeme, koji me je bodrio i poticao te se veselio svakom mom uspjehu i položenom ispitu, ali nas je na žalost napustio pred samim ciljem i nije dočekaao i tu diplomu koju je toliko želio.*

## SADRŽAJ

SAŽETAK

SUMMARY

1. UVOD.....	1
1.1 Stres.....	1
1.1.1. Vrste stresora .....	3
1.1.2. Vrste stresa.....	4
1.1.3. Reakcije na stres.....	5
1.1.4. Načini suočavanja sa stresom .....	6
1.2. Profesionalni stres .....	8
1.2.1. Profesionalni stres kod odgojitelja .....	9
1.2.2. Sindrom sagorijevanja .....	11
1.2.3. Faze sindroma sagorijevanja.....	12
1.2.4. Izvori sindroma sagorijevanja.....	13
1.2.5. Mjere i prevencija sindroma sagorijevanja.....	15
2. CILJ I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA .....	17
3. METODA ISTRAŽIVANJA .....	18
4. REZULTATI.....	19
5. RASPRAVA .....	27
6. ZAKLJUČAK .....	29
LITERATURA.....	30
PRILOZI .....	32
Izjava o izvornosti diplomskog rada.....	34

## SAŽETAK

Vrlo često možemo čuti kako su ljudi u stresu te kako je stres sastavni dio današnjeg života koji se nalazi svuda oko nas. Čovjek od stresa ne može pobjeći, a same stresne situacije ne djeluju jednakim intenzitetom na svakog pojedinca. Dugotrajna izloženost stresu može dovesti i do trajnih posljedica. Dodatan problem predstavlja stres na poslu koji može dovesti do sindroma sagorijevanja. Stres na poslu najčešće se javlja zbog različitih fizičkih uvjeta u kojima pojedinac radi odnosno samih odnosa s kolegama kao i nedostatka komunikacije ili prekomjernih obaveza. Pojedinci se također u stanje stresa mogu dovesti vlastitim mislima. Zbog prirode radnih zadataka posao odgojitelja spada u stresnija zanimanja. Posao odgojitelja nije samo rad s djecom već i komunikacija i suradnja kako s kolegama tako i s roditeljima djece te različitim stručnjacima u odgojno obrazovnoj ustanovi. Cilj ovog diplomskog rada bio je istražiti izvore stresa na poslu odgojitelja kao i izvore eventualne podrške koji odgojitelji dobivaju. Za dobivanje rezultata koristila se kvalitativna metoda istraživanja. Odgojitelji su putem polustrukturiranog intervjua iskazivali svoja mišljenja, stavove i probleme. U istraživanju je sudjelovalo deset odgojitelja s područja grada Zagreba te šire okolice. Na temelju prikupljenih podataka utvrđeni su točni izvori koji izazivaju stres kod odgojitelja te izvori podrške koju odgojitelji dobivaju s obzirom na navedeni izvor stresa. Izvori stresa kod odgojitelja podijeljeni su u šest kategorije: izvori stresa povezani sa svakodnevnim radom s djecom u odgojnoj skupini, izvori stresa u suradnji sa stručnim timom, izvori stresa u suradnji s roditeljima, izvori stresa u suradnji s kolegicom u odgojnoj skupini, izvori stresa vezani uz uvjete rada te izvori stresa vezano uz opće zadovoljstvo profesionalnom ulogom i podrškom sustava. Rezultati su pokazali kako svaki od navedenih izvora predstavlja stres kod odgojitelja, ali isto tako da postoji više kategorija izvora stresa nego podrške odgojiteljima.

**Ključne riječi:** stres, profesionalni stres, odgojitelj, izvori stresa, podrška

## **SUMMARY**

### **Sources of professional stress and support from preschool teacher**

Very often we can hear how people are under stress and how stress is an integral part of today's life that is all around us. A person can not escape stress, and stressful situations alone do not act with equal intensity on every individual. Prolonged exposure to stress can also lead to lasting consequences. An additional problem is stress at work which can lead to burnout syndrome. Stress at work most often occurs due to different physical conditions in which the individual works or the relationship with colleagues as well as lack of communication or excessive obligations. Individuals can also be brought into a state of stress by their own thoughts. Due to the nature of work tasks, the job of preschool teacher is one of the most stressful occupations. The job of preschool teacher is not only to work with children, but also to communicate and cooperate with colleagues as well as with the parents of children and various experts in the educational institution. The aim of this thesis was to investigate the sources of stress in the work of preschool teachers as well as the sources of possible support that preschool teacher receive. A qualitative research method was used to obtain the results. Preschool teacher expressed their opinions, views and problems through a semi-structured interview. Ten preschool teacher from the area of the city of Zagreb and the wider area participated in the research. Based on the collected data, the exact sources that cause stress to preschool teacher and the sources of support that preschool teacher receive with regard to the stated source of stress were determined. Sources of stress in preschool teacher are divided into six categories: sources of stress related to daily work with children in the educational group, sources of stress in cooperation with the professional team, sources of stress in cooperation with parents, sources of stress in cooperation with a colleague in the educational group, sources of stress related to working conditions and sources of stress related to general satisfaction with professional role and system support. The results showed that each of these sources represents stress in preschool teachers, but also that there are more categories of sources of stress than support for preschool teachers.

**Key words:** stress, professional stress, preschool teacher, sources of stress, support

# 1. UVOD

## 1.1 Stres

Riječ stres sve je više prisutna u današnje vrijeme. Danas se vrlo često može čuti rečenica kao što je: „Pod stresom sam“. Međutim, kada bi se različite ljude pitalo što je to stres dobili bi i različite odgovore. Nekim ljudima pojam stresa označava događaj dok drugima njihovo psihičko stanje. Pojam stresa 1936.godine uveo je Hans Selye kada je govorio o različitim tjelesnim i fiziološkim reakcijama organizma na štetne podražaje koji se događaju u našoj okolini. (Arambašić, 2000) Glavna zamjerka Selyevoj definiciji stresa je tumačenje istoga isključivo kroz fiziološke odnosno tjelesne reakcije organizma.

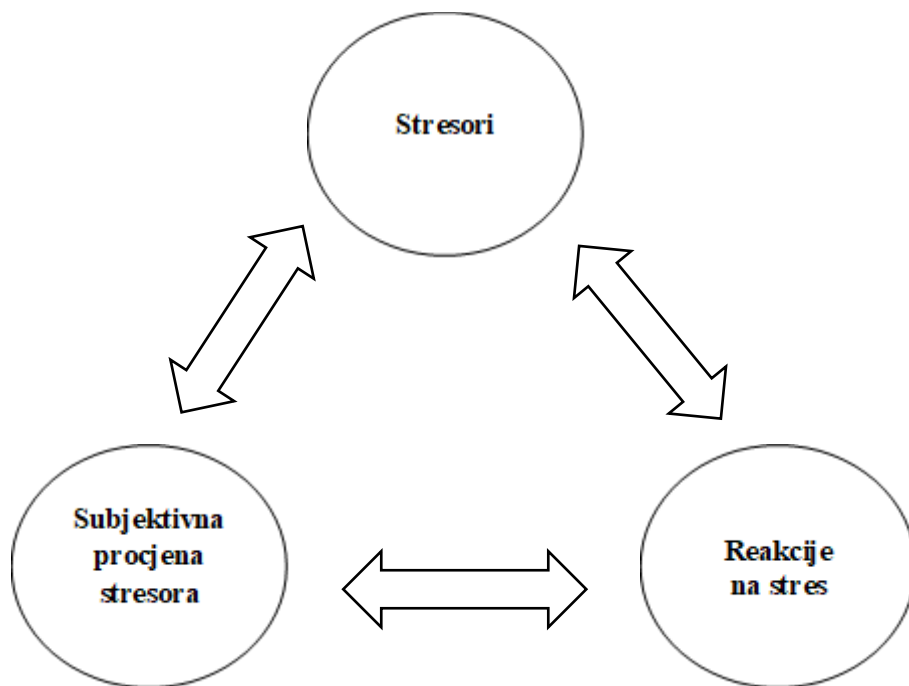
Danas kada se govori o stresu govorimo o unutrašnjem stanju čovjeka. Stres je subjektivna procjena svakoga čovjeka koja dolazi iz različitih situacija u našem životu koje ne teku onako kako smo si zamislili. Važno je naglasiti kako je stres zapravo normalni tjelesni odgovor našeg organizma na događaje iz okoline koji narušavaju našu ravnotežu u okolini, a ne tek neki nemir koji osjećamo kada nešto moramo obaviti. Stres je sastavni dio života svakog pojedinca koji se sastoji od brojnih varijabli i procesa. Ljudi smatraju kako stres dolazi izvana odnosno iz naše okoline koja nas okružuje što nije u potpunosti točno. Stres dolazi i iz nas samih odnosno mi smo ti koji stvaramo stres, to je način na koji reagiramo na poticaje izvana i iznutra. Danas je stres vrlo teško izbjeći, dok prekomjerna količina stresa može negativno utjecati na cjelokupno psihičko i fizičko zdravlje čovjeka. U istočnoj filozofiji na stres gledaju kao na odsutnost unutarnjeg mira dok se u zapadnoj kulturi na stres gleda kao na gubitak kontrole ili kao nemogućnost nošenja s izazovima. Ista stresna situacija neće biti jednako stresna za dva različita čovjeka. Neka situacija može na pojedinca utjecati vrlo stresno dok će za drugu osobu ta ista situacija možda predstavljati svojevrsnu ugodu (npr. javni nastup pred velikim auditorijem).

U svojoj široko prihvaćenoj teoriji stresa Lazarus govori kako je stres zapravo rezultat svjesne percepcije pojedinca o tome da je njegov odnos s okolinom poremećen (Lazarus i Folkman, 2004). On tretira stres kao organizirajući pojam za razumijevanje širokog raspona različitih pojava koje su važne za ljudsku i životinjsku prilagodbu. Štetno djelovanje između pojedinca i njegove okoline odnosno događaj koji je posljedica štetnog djelovanja iz okoline nije samo po sebi stresno. Procjena pojedinca određuje hoće li neki podražaj djelovati kao



stresor ili neće. Lazarus naglašava kako se u nama neprestano zbiva proces koji se naziva primarna procjena. Ljudi neprestano procjenjuju zbivanja u svojoj okolini s obzirom na značenje koje ta zbivanja imaju za njih same. Primarna procjena je zapravo subjektivan proces koji će se u istim situacijama razlikovati kod pojedinca.

Telebec (2014) naglašava kako stres možemo promatrati kao proces koji uključuje stalnu interakciju između pojedinca i okoline. Najvažniji elementi toga procesa su stresori odnosno situacije i pritisci iz okoline koji mogu uzrokovati stres, subjektivna procjena stresora te reakcije organizma na stres. Elementi procesa međusobno su povezani te djeluju jedan na drugi, dok je osoba koja doživljava stres aktivni sudionik istoga te može utjecati na njegov ishod.



Slika 1. Stres kao proces (Telebec, 2014; str.15)

### 1.1.1. Vrste stresora

Kako bi uopće nastao stres potrebno je postojanje nekog objektivnog događaja koji se naziva stresorom. Stresori su izvori nastajanja stresa koji predstavljaju jedan ili više događaja za koje procjenjujemo da ugrožavaju naš život i/ili život nama drage osobe. Nazivamo ih još i uzrocima ili izvorima stresa.

Prema Arambašić (2000) stresor se može definirati kao događaj koji procjenjujemo ugrožavajućim ili opasnim kako za vlastiti život tako i za život nama važnih ljudi te kao događaj za koji smatramo kako može izmijeniti naš uobičajeni tijek života. Stresor ne mora i nije uvijek u vezi s jačinom stresne reakcije već ovisi o situaciji u kojoj se pojavljuje, procjeni naše mogućnosti s nošenjem sa stresom kao i procjeni socijalne potpore u stresnoj situaciji te općem psihološkom stanju.

Lazarus i Cohen okolne događaje koje navode kao stresore dijele na tri veća događaja: „velike promjene, često kataklizmičke, koje djeluju na velik broj osoba; velike promjene koje djeluju na jednu ili dvije osobe i svakodnevna uzrujavanja.“ (Lazarus i Folkman, 2004; str. 12). Univerzalno stresnim smatraju se kataklizmički događaji koji su izvan bilo čije kontrole kao što su prirodne katastrofe, ratovi, kazne zatvora i izbjeglištva. Elementarne nesreće, kao i drugi oblici katastrofičnih događaja mogu se dogoditi pojedinoj osobi kao i manjem odnosno većem broju ljudi. Sama snaga koju ti događaji mogu imati na remećenje života pogođenih osoba ne mijenja se s obzirom na broj pogođenih. Kada govorimo o trećoj vrsti događaja, svakodnevnom uznemiravanju, govorimo o mnogo manjih dramatičnih stresnih doživljajima koji proizlaze iz naših života. Svakodnevna uznemiravanja uključuju male stvari koje mogu iritirati ili uzrujati pojedinca kao što su prevelik broj odgovornosti ili različite vrste svađa. Iako su takva uznemiravanja manje dramatična od velikih životnih promjena, one za zdravlje mogu biti i važnija odnosno opasnija.

Institut za medicinu objavio je izvješće o stresu i ljudskom zdravlju u kojem stresore svrstavaju u četiri široke skupine. (Elliot & Eisdorfer, 1982 prema Lazarus i Folkman, 2004; str. 14): (1) „*Akutni, vremenski ograničeni stresori*, poput skokova s padobranom, čekanja na operaciju ili susreta sa zmijom otrovnicom; (2) *Nizovi stresora* ili događaja koji se pojavljuju tijekom dužeg vremenskog razdoblja kao posljedica nekog početnog događaja kao što je gubitak posla, rastava ili smrt bliske osobe; (3) *Kronični isprekidani stresori* poput konfliktnih posjeta rodbini ili seksualnih teškoća, koje se mogu pojaviti jednom dnevno, jednom tjedno, jednom mjesečno i (4) *Kronični stresori*, kao što su to trajni invaliditet, roditeljsko neslaganje

ili kroničan stres na poslu, koji mogu, ali i ne moraju biti izazvani nekim pojedinačnim događajem, a traju jako dugo vremena.“

### *1.1.2. Vrste stresa*

Kada se govori o stresu bitno je napomenuti kako postoji onaj dobar odnosno „eustress“ stres te loš odnosno „distress“ stres. (Barat, 2010) Dobar stres je prirodni dio života i ima pozitivne posljedice na ljude. Održava motiviranost odnosno radost i podiže naš duh. Dobar stres ključan je u osiguravanju da posao bude obavljen. Potiče nas na akcije u situacijama koje procijenimo kao izazovne, omogućuje nam da izvučemo iz sebe ono najbolje kako bi ostvarili željeni cilj. Dobar stres je potreban svima. On je nešto pozitivno te potreban ljudima kako bismo bili zadovoljni i sretni. Loš stres ima negativne posljedice i dovodi do osjećaja nelagode. Ova vrsta stresa obično se i definira kao stres te ga pokušavamo prevladati. Događa se u situacijama koje više nisu izazovne niti zabavne te im ne vidimo kraja.

Osim što postoji dobar i loš stres, stres možemo podijeliti i prema trajanju te tako razlikujemo akutni i kronični stres. (Telebec, 2014) Kada govorimo o akutnom stresu govorimo o kratkotrajnom i prolaznom stresu. Akutni stres dolazi iznenada, naglim promjenama u okolini. Uzročnici koji dovode do stresa uglavnom su rijetko poznati te nisu očekivani. Najčešće se ovaj oblik stresa uočava kroz tjelesne reakcije. Odgovor tijela na akutni stres je intenzivan i uzbudljiv jer tijelo pokreće adrenalin. Nakon što opasnost nestane promjene na tijelu se ubrzo smiruju. Prema Barat (2010) najpoznatiji primjeri ove vrste stresa su otkazi na poslu, poplave u kupaonicama te glad. Druga vrsta stresa prema duljini trajanja je kronični stres koji je slabijeg intenziteta ali je duljega trajanja. Kronični stres stalno je prisutan oko nas i čini nam se kako mu nikada nema kraja. S obzirom da se smatra kako su dugotrajni događaji više povezani s disfunkcijama organizma najuočljivije promjene su na emotivnom planu. Neki od primjera kroničnog stresa su stalna briga za bolesnog ili starijeg člana obitelji, financijske poteškoće, nezadovoljavajući posao, loši uvjeti stanovanja, dugotrajne napetosti u konfliktima s drugima te mnoge druge. Posljedice koje ostavlja kronični stres teže su od posljedica akutnog stresa. Stanje stresa koje nema mogućnost oporavka jako iscrpljuje kako psihološku snagu čovjeka tako i onu tjelesnu snagu. Zbog toga u najtežim slučajevima dovodi i do psihosomatskih poremećaja i oboljenja (npr. poremećaj rada štitnjače, čir na želucu, različita kožna oboljenja itd.) (Arambašić, 2000)

Stres možemo razlikovati i prema jačini. Kada se govori o stresu prema jačini razlikujemo male svakodnevne stresove, trajno opterećenje, visoki životni stres te traumatske životne stresove. (Telebec, 2014) Mali svakodnevni stresovi nazivaju se i svakodnevnim problemima življenja u koje ubrajamo različite vrste nedorazumova, prometne gužve, nedostatke vremena te probleme u obitelji. Oni predstavljaju kronične stresore slabog intenziteta čije kumulativno djelovanje dovodi do trajnog opterećenja. (Telebec, 2014) Trajno opterećenje odnosi se na događaje čije je djelovanje dulje. Ova vrsta događaja nema jasan početak i kraj, a može dovesti do stresne reakcije te onesposobiti pojedinca za uspješno savladavanje drugih stresora koji se javljaju. Kada govorimo o velikim životnim stresovima govorimo o događajima koji se ne događaju svakodnevno. Veliki životni stresovi zahtijevaju od pojedinca da se prilagodi većoj životnoj prilagodbi kao što je gubitak posla, a vrlo često izazivaju i velike patnje. Stresovi koji se događaju vrlo rijetko i djeluju naglo i snažno nazivamo traumatskim životnim stresovima. Kod većine ljudi ova vrsta stresa nikada se ne događa, a ako se dogodi izaziva trajne posljedice koje dovode do trajnih poremećaja psihičkog i tjelesnog zdravlja. Ova vrsta stresa prelazi sposobnost ljudi da se s njima suočavaju zbog čega se reakcije na određena traumatska iskustva smatraju neizbježnim oblikom posttraumatskih reakcija koje su slične kod svih ljudi (Telebec, 2014). Subotić (1996) također stavlja naglasak kako dugotrajna izloženost izvorima stresa može biti ugrožavajuća za zdravlje pojedinca kao i ostaviti trajne posljedice.

### *1.1.3. Reakcije na stres*

Stres može utjecati na naše fizičko zdravlje koje manifestiramo kroz ubrzan puls, podižući krvni tlak, razdražljivost i depresiju. (Bernstein, 2012) Naše tijelo različitim znakovima ukazuje nam na prisutnost stresa. Znakovi se razlikuju od osobe do osobe baš kao što se svaka osoba sa stresom nosi na sebi svojstven način, dok stresni događaji nisu jednako stresni za svakoga. Znakovi stresa javljaju se kao reakcije tijela na mehanizam borbe odnosno bijega koji je kreiran da nam daje dodatnu energiju kako bi se nosili s izazovima ili prijetnjama koje nam prijete. Subotić (1996) naglašava kako dugotrajna izloženost izvorima stresa može biti ugrožavajuća i izazvati niz bolesti.

Stanje stresa prema Arambašić (2000) možemo prepoznati na temelju četiri skupine znakova:

1. Emocionalni (tuga, panika, promjene raspoloženja, depresija, ljutnja, razdražljivost, nemoć, krivnja, strah, zabrinutost)
2. Misaoni (samokritičnost, slaba koncentracija, zaboravljivost)

3. Tjelesni/fiziološki (znojenje ruku, umor, glavobolja, mučnina, lupanje srca, bolovi u želucu, veće promjene u tjelesnoj težini)
4. Ponašajni (plakanje, lupkanje nogama o pod te prstima o stol, povlačenje u sebe, pretjerana upotreba opijata)

Telebec (2000) kada govori o reakcijama na stres navodi kako reakcije na stres ovise o karakteristikama stresora odnosno vrsti stresora kojemu je pojedina osoba izložena, njegovoj jačini i trajanju te istovremenom postojanju više stresora, njihovoj jačini i trajanju. Reakcije također ovise o individualnim osobinama pojedinca kao što su crte ličnosti, temperament, karakter, zdravstveno stanje te znanja i vještine koje pojedinac posjeduje. Na kraju, same reakcije ovise i o karakteristikama situacije u kojoj se stresor javlja odnosno postojanju ili ne postojanju mogućnosti djelovanja u željenom smjeru te postojanju socijalne podrške obitelji i/ili prijatelja. Same reakcije na stresni događaj ovise i o tome što pojedinac čini kako bi savladao ili se lakše nosio sa stresnim događajem.

#### *1.1.4. Načini suočavanja sa stresom*

U literaturi pronalazimo različite načine suočavanja sa stresom. Za potrebe ovoga rada uzeli smo suočavanje prema Lazarusu i Folkmanu koji suočavanje definiraju kao „trajno promjenjivo kognitivno i bihevioralno nastojanje izlaženja na kraj sa specifičnim vanjskim i/ili unutarnjim zahtjevima, koji su procijenjeni kao opterećujući ili kao toliko teški da nadilaze resurse (mogućnosti) kojima osoba raspolaže.“ (Lazarus i Folkman, 2004; str. 145). Svojom definicijom Lazarus i Folkman nadilaze ograničenja tradicionalnog pristupa na način da u fokusu više nisu osobine već sam proces. Postoji vidna razlika između suočavanja i automatskog prilagodbenog ponašanja, izjednačavaju se suočavanja s ishodom te se izbjegava izjednačenje suočavanja s ovladavanjem. Lazarus naglašava kako je način suočavanja sa stresom ključan za zdravlje pojedinca odnosno da su sami načini na koje se pojedinac nosi sa stresom važniji za zdravlje od količine i intenziteta stresora kojima je pojedinac izložen. U transakcijskim pristupima suočavanje se proučava u konkretnoj situaciji odnosno njime se naglašava utjecaj specifičnih zahtjeva situacija i sposobnosti osobe da savlada zahtjeve iz dane situacije. (Mavar, 2009).

Lazarus i Folkman (2004) smatraju kako suočavanje uključuje mnogo više od rješavanja problema. Učinkovito suočavanje prema dvojici autora ima i druge funkcije. Funkcije nisu

definirane ishodima iako se može očekivati da će određene funkcije dovesti do određenih ishoda. Suočavanje je zapravo neovisno o samom ishodu. Autori su suočavanje podijelili u dva oblika. Prvi oblik je suočavanje usmjereno na problem, dok je drugi oblik suočavanje usmjereno na emocije.

Lazarus i suradnici također smatraju kako na pitanje o djelotvornosti pojedinačnog načina suočavanja sa stresom nije moguće dati univerzalni odgovor. Suočavanje prema njihovom mišljenju ovisi o mnogo čimbenika kao što su procjene uspješnosti, razine na kojoj se ona procjenjuje (psihološka, fiziološka, sociološka) te o konkretnoj situaciji i pojedincu koji se našao u istoj. Prilikom procjene uspješnosti suočavanja treba imati na umu temeljna pravila (Arambašić, 1996):

- ✓ niti jedan način suočavanja sam po sebi nije loš a ni dobar
- ✓ uspješnost suočavanja procjenjuje se jedino u odnosu na konkretnu situaciju
- ✓ važno je razmisliti koliko je određena strategija suočavanja prilagođena istodobno pojedincu i situaciji

#### Oblici suočavanja usredotočeni na emocije

U literaturi se mogu pronaći različiti oblici suočavanja. Često se spominju kognitivni procesi usmjereni na smanjivanje emocionalne boli ili muke i uključuju strategije kao što su izbjegavanje, minimaliziranje, pozitivna usporedba te pronalazak pozitivnih stvari u negativnim događajima. Određeni kognitivni oblici suočavanja usredotočeni su na emocije koje dovode pojedinca do promjene načina na koji shvaća nastali događaj, ne mijenjajući pri tome objektivnu situaciju. Takva kognitivna suočavanja Lazarus (2004) naziva obrambenim procjenama, ali uz naglasak kako nisu sve ponovljene procjene obrambene. Kognitivne manevre koji mijenjaju značenje same stresne situacije ne mijenjajući objektivno samu situaciju nazivamo kognitivnim ponovljenim procjenama.

Druga strategija koju navodi Lazarus (2004) ne mijenja neposredno značenje događaja. Značenje događaja može ostati isto čak i ukoliko se neki njegovi aspekti isključe ili ako se neko vrijeme ne razmišlja o istome. Lazarus također naglašava kako se na emocije usredotočeno suočavanje ne smije poistovjetiti s ponovnom procjenom.

Suočavanje usredotočeno na emocije prevladava u situacijama za koje se procjenjuje da su izvan kontrole (Mavar, 2009). Glavna funkcija suočavanja usmjerenog na emocije suočavanja je smanjivanje stresnog doživljaja i/ili promjena interpretacije događaja. Pomoću njega se problem zanemaruje, umanjuje ili jednostavno prihvaća i podnosi takav kakav je.

Pokazalo se kako je suočavanje usmjereno na emocije korisnije u početnim fazama stresnog događaja.

### Oblici suočavanja usredotočeni na problem

Suočavanje koje je usmjereno na problem uključuje aktivnosti rješavanja problema ili poduzimanja akcija. Drugim riječima djeluje se na ono što je izazvalo problem odnosno na sam stresor. Ova vrsta suočavanja uglavnom se poduzima kada osoba sama procijeni kako može kontrolirati ishode stresnog događaja. Glavna funkcija suočavanja usmjerenog na problem je mijenjanje odnosa osobe i okoline direktnim djelovanjem ili kognitivnim restrukturiranjem. (Mavar, 2009) Pokazalo se kako je ova vrsta suočavanja korisnija kada se korist procjenjuje na duži rok odnosno u obliku dugotrajnih posljedica.

Usredotočenost na problem često je usmjerena na definiciju problema, pronalazak i odabir alternativnih solucija te djelovanje. Lazarus i Folkman (2004) kada govore o suočavanju usredotočenom na problem ne govore samo o usmjerenosti na rješavanje problema već o širem rasponu strategija. Suočavanje usmjereno na problem uključuje i strategije koje su usmjerene prema unutra, s toga možemo govoriti o dvije vrste orijentiranih strategija: one koje su usmjerene na okolinu i one usmjerene na samog sebe.

### *1.2. Profesionalni stres*

Danas se posao navodi kao primarni uzrok stresa. Stanje stresa na poslu odnosno profesionalni stres može se definirati kao niz štetnih, fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s pojedinčevim sposobnostima, mogućnostima i potrebama (Sauter i Murphy, 1998; prema Ljubotina i Friščić, 2013). Kada govorimo o stresu na poslu postoje dvije vrste stresa, onaj dobar koji dovodi do pritiska vezanih uz vremenske rokove koji nas motivira i donosi nam energiju ali samo i ukoliko volimo svoj posao, te loša vrsta koja dovodi do slabe produktivnosti, neefikasnosti te izostajanja s posla.

Arambašić (2000) navodi kako stresori na poslu mogu biti povezani s fizičkim uvjetima rada, organizacijom posla, međuljudskim odnosima, osobinama posla te osobinama klijenata s kojima radimo. Izvori stresa na radnom mjestu mogu se javiti u obliku previše obaveza koje moramo obaviti u prekratkome vremenskom razdoblju odnosno u zadanom roku, previše ometanja, nesigurnosti zaposlenja, nedostatku komunikacije, nemogućnosti pregovaranja, osjećaja neprihvaćenosti, nejasnog opisa radnog mjesta te previše prekovremenog rada.

Pojedinac se u stanje stresa može dovesti i vlastitim mislima kao što su: nesposoban sam, ne trudim se dovoljno, s obzirom na svoj položaj trebao bih to moći napraviti. Posljedice stresa kod pojedinca tvrtka ili institucija najbolje primjećuje kroz nedolazak radnika na posao, loš radni učinak radnika, smanjenu posvećenost poslu te pojavu nesreća na radu.

Zanimanja koja uključuju stalan kontakt s ljudima (npr. pomagačka zanimanja, učitelji, odgojitelji...) spadaju među stresnije poslove odnosno poslove koje izazivaju najveći stres. Ajduković i Ajduković (1996) psihičke posljedice rada s ljudima označavaju pomoću tri pojma: sagorijevanje na poslu, protuprijenos i posredna traumatizacija pomagača. Profesionalni stres, prema dvojici autora, javlja se kao posljedica nesuglasja između zahtjeva radnog mjesta i okoline spram naših mogućnosti, želja i očekivanja da tim zahtjevima udovoljimo. Upravo je stres na poslu, kako navode Družić Ljubotina i Friščić (2013) prema nekim istraživanjima, drugi najčešći problem povezan s poslom. Stres na poslu prema nekim istraživanjima pogađa 28% radnika EU-a. Slijedom navedenog možemo zaključiti kako je prije svega potrebno zaštititi svoje zdravlje, kako fizički tako i psihički. U zaštiti zdravlja na poslu pomaže nam država svojim zakonima. Najpoznatiji zakon koji se odnosi na rad je upravo Zakon o zaštiti na radu koji propisuje uvjete rada.

### *1.2.1. Profesionalni stres kod odgojitelja*

Posao odgojitelja ne odnosi se samo na rad s djecom već on uključuje i usku suradnju s njihovim roditeljima, suradnju s kolegama te stručnim suradnicima odnosno s različitim stručnjacima kao što su logopedi, psiholozi, pedagozi, zdravstveni voditelji koji se nalaze u odgojno obrazovnoj ustanovi. Specifičnost odgojiteljskog posla proizlazi i iz činjenice kako su odgojitelji svakodnevno izloženi radu s djecom različite razvojne razine. Odgojitelji svakodnevno ispred sebe imaju važne ciljeve kao što su promicanje razvoja djeteta, zadovoljavanje individualnih potreba djece, pružanje ljubavi i nježnosti kao i briga i disciplina djece u skupinama. Odgojiteljski posao vrlo je zahtjevan i kompleksan. Kako navode Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić (2005) promjene koje se događaju u odgojno obrazovnom sustavu odražavaju se i na složenost posla odgojitelja. Često se odgojitelji svrstavaju u skupinu s učiteljima te ih se tako promatra kroz tri razine: unutar skupine ili razreda, unutar odgojno obrazovne ustanove te kroz širu društvenu razinu.

Percepcija stresora moderirana je osobinama ličnosti odgojitelja ali i njihovim stilovima suočavanja sa stresnim situacijama. Razina stresa koju doživljava odgojitelj također ovisi o



njegovim vještinama, vrijednostima i okolnostima u kojima se stres javlja. Hoće li neki izvor biti stresan ili ne ovisi o percepciji rizika te o procjeni osobnih resursa u suočavanju sa stresom.

Većina istraživanja vezana uz profesionalni stres uključuju istraživanja koja se odnose na objektivne i subjektivne karakteristike stresa. Tako Pavlović (2011; prema Sindik i Pavlović, 2015) navodi kako u objektivne karakteristike pripadaju: fizičke karakteristike kao što je buka, vremenska ograničenja odnosno rokovi, administrativno-organizacijske karakteristike rada kao što je loša plaća te promjene radnog mjesta, smjenski rad. Subjektivne karakteristike podrazumijevaju radne uloge (odgovornosti za druge), te međuljudske odnose (lošu suradnju).

Poznavanje izvora stresa kod odgojitelja preduvjet je prevencije stresa na poslu kao i kvalitetnijeg funkcioniranja odgojitelja u svakodnevnom radu. Sindrom sagorijevanja u odgojiteljskom poslu nastaje, prema mišljenju Brajše, Brajše-Žganec i Slunjski (1999) kada je odgojitelj kontinuirano izložen svakodnevnim razočarenjima, neuspjesima, podcjenjivanju te brojnim negativnim aspektima koji narušavaju njegovo samopouzdanje. Odgojitelji koji pokazuju znakove sagorijevanja postaju iscrpljeni od rada s djecom. Sve više svoju koncentraciju usmjeravaju na sebe same a sve manje na djecu i njihove potrebe. Često se javljaju promjene u raspoloženjima kao i pretjerani zahtjevi usmjereni na djecu od koje očekuju rezultate koji nisu u skladu s njihovim mogućnostima.

Mali je broj istraživanja o profesionalnom stresu kod odgojitelja. Jedno od istraživanja proveli su Kelly i Berthelsen 1995. godine (prema Sindik i Pavlović, 2016) koji su izdvojili sljedeće izvore stresa na poslu odgojitelja: veliki broj poslova koje treba obavljati istovremeno ili u kratkom vremenskom razdoblju, individualno zadovoljavanje potreba djece, provođenje teorije u praksi, provođenje administrativnih i drugih poslova koji nisu povezani s poslom odgojitelja, komunikacija s roditeljima, međuljudske odnose te status struke. Istraživanja u Republici Hrvatskoj također pokazuju kako su izvori stresa kod odgojitelja upravo međuljudski odnosi, suradnja s roditeljima, uvjeti rada te ponašanje djece što može dovesti do zaključka kako je posao odgojitelja vrlo stresan. Stres odgojitelja prema Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić (2005) odražava se na kvaliteti rada s djecom, zdravstvenog stanja odgojitelja kao i na izbjavanje odgojitelja s posla.

### 1.2.2. *Sindrom sagorijevanja*

Sagorijevanje označava stanje neusklađenosti s poslom te može dovesti do značajne krize u životu pojedinaca. Dugotrajna izloženost profesionalnom stresu dovodi do sindroma sagorijevanja koji se smatra i najvećim radnim rizikom 21. stoljeća koji je svuda u porastu. Termin sindroma sagorijevanja (eng. burnout) prvi je uveo Herbert Freudenberger 1974. godine i definirao ga kao stanje preopterećenosti ili frustracije izazvane prevelikom privrženosti i odanosti nekom cilju. Herbert Freudenberger također govori kako sagorijevanje predstavlja negativno psihološko stanje vezano uz posao a obuhvaća niz simptoma koje prepoznajemo kao tjelesni umor, emocionalnu iscrpljenost i gubitak motivacije. (Družić Ljubotina i Friščić, 2013).

Sindrom sagorijevanja na poslu jedna je od najnepovoljnijih posljedica bavljenja ljudima, a najčešće se javlja u pomažućim profesijama iako nisu svi pomagači jednako izloženi riziku sagorijevanja. Ajduković (1996) navodi kako pomagači pokazuju različite vrste tjelesnih simptoma stresa, dotadašnje razumijevanje za osobe u nevolji mogu zamijeniti ravnodušnošću te su skloniji samoozljedama. Javljanje sagorijevanja kod ljudi može se dijelom objasniti osobinama ličnosti samoga pomagača. Pomagači imaju potrebu perfekcionizma, potrebu samodokazivanja, nisu u stanju reći ne, odbijaju dijelove svoga posla prepustiti drugima te imaju prevelika očekivanja od poduzetih aktivnosti. Osim osobina ličnosti, sagorijevanje ima izvor i u drugim okolinskim uvjetima koje nisu povezane s osobinama pomagača kao što su loša organizacija rada, nedostatna priprema za konkretan posao, izostanak podrške i slično.

Christina Maslach ubraja se među najpoznatije istraživače sagorijevanja na poslu (Družić Ljubotina i Friščić, 2013). Maslach pod pojmom sagorijevanja podrazumijeva tri aspekta: sindrom emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenog osobnog postignuća, koji se pojavljuje među pojedincima koji rade s ljudima. Emocionalna iscrpljenost odnosi se na osjećaj rastrganosti i iscrpljenosti koji proizlazi iz rada s ljudima odnosno kontakata s njima. Kada se pojedinci emocionalno iscrpe nisu više u mogućnosti davati se drugima. Drugi aspekt prema Maslachu naziva se depersonalizacija, a odnosi se na ravnodušnost prema klijentima. Ravnodušnost i bezosjećajnost prema klijentima može prerasti i u neprilagođeno ponašanje prema klijentima ili udaljavanje od istih. Smanjeno osobno postignuće odnosi se opadanje osjećaja vlastite kompetentnosti te uspješnog postignuća u radu. Kao posljedice smanjenog osobnog postignuća mogu se javiti osjećaji neuspjeha, gubitka samopoštovanja pa i sama depresija.

Sagorijevanje prema Leiteru i Maslach (2011) predstavlja gubitak energije, entuzijazma te pouzdanja, dok Ajduković (1996) navodi kako se znakovi sagorijevanja mogu pratiti u tri

aspekta: tjelesno iscrpljenje, emocionalno i mentalno iscrpljenje. Pojedinci se kod tjelesnog iscrpljenja najčešće žale na jak osjećaj istrošenosti uz koji se javljaju poteškoće kod spavanja, osjećaj niske energije, kronični umor i slabost. Dugotrajna izloženost stresa dovodi pojedinca do osjećaja iscrpljenosti. Osjećaj bespomoćnosti, beznadnosti, besmislenosti pa čak i depresija dovode do emocionalne iscrpljenosti. Životno zadovoljstvo koje je prije osoba imala se smanjuje. Mentalno iscrpljenje očituje se kao negativan stav prema poslu, klijentima i kolegama. Osjećaji negativizma mogu se prenijeti i na obitelj te odnose s prijateljima.

Prisutnost sindroma sagorijevanja jasno se vidi i izvan granica posla odnosno radne situacije. Pomagač osim što je već iscrpio radnu motivaciju ima i niz poteškoća kako u obiteljskim tako i u privatnim međuljudskim odnosima s ljudima. Javlja se bezvoljnost, gubi se interes druženja s prijateljima, pojedinci su nestrpljivi, netolerantni te vrlo razdražljivi.

### *1.2.3. Faze sindroma sagorijevanja*

Stanje sagorijevanja je kumulativni proces. U početku se javljaju manji znakovi koji se ukoliko ih ne shvatimo ozbiljno razvijaju u kroničnu iscrpljenost i nezadovoljstvo. Ajduković (1996) navodi četiri faze koje prolazi pomagač približavajući se stanju sagorjelosti.

Prva faza podrazumijeva razdoblje pretjeranog odnosno neumjerenog radnog entuzijazma kojega označavaju nerealna očekivanja brzog postignuća i prevelikoga ulaganja u posao. Pomagači u ovoj fazi rade mnogo dulje od uobičajenog ne dopuštajući sami sebi dnevni, tjedni ili godišnji odmor. Javljaju se prvi znakovi bespomoćnosti i osobno razočarenje kao posljedica razlika uloženog profesionalnog napora i učinka.

Druga faza naziva se fazom stagnacije koja nastupa kada pomagač postane svjestan da nije ostvario postavljene ciljeve. Pomagača to dovodi do frustracije praćenog osjećajem razočarenja. Javljaju se dvojbe oko vlastite kompetencije te negativizam, kao i sve češća smanjena komunikacija kako s klijentima tako i s kolegama. U ovoj se fazi ljudi često emocionalno povlače i izoliraju od drugih ljudi zbog emocionalne ranjivosti braneći se na taj način od nepovoljnih i mogućih konfliktnih situacija na poslu.

Emocionalno povlačenje i izolacija treća su faza sagorijevanja što dovodi do udaljavanja od klijenata i izoliranja od kolega. U trećoj fazi javljaju se i tjelesne poteškoće kao što su glavobolje, kronični umor, nesаница, alergije i slično. Znaci sagorijevanja pomagaču počinju predstavljati dodatne stresore koji ga dovode do posljednje faze sagorjelosti.

Posljednja faza naziva se fazom apatije i gubitka životnih interesa, a javlja se kao obrana od kronične frustriranosti koju izaziva posao. „Početno suosjećanje i entuzijizam je u ovoj fazi zamijenjen cinizmom ili ravnodušnošću prema problemima klijenata.“ (Ajduković, 1996: str. 24) U zadnjoj fazi znaci depresije postaju jasno vidljivi dok su osobni resursi i motivacija za posao potpuno iscrpljeni.

Posljedice koje donosi sagorijevanje na poslu su vrlo ozbiljne a mogu dovesti kako do napuštanja određenog posla tako i do potpune promjene zanimanja. Najčešće se kako to smatra Ajduković (1996) događa učiteljima i stručnjacima u socijalnoj skrbi. Ljudi znaju ostati u poslu, ali bez motivacije za isti kao i bez ambicije za osobno i profesionalno napredovanje. Sve dok pomagač ne dođe do zadnje, četvrte faze sagorijevanja moguće je zaustaviti njegovo napredovanje promjenama u radnim ciljevima, stavovima i ponašanju ili u radnom okruženju. Oporavak je moguć uz mnogo truda, zahtjeva dosta vremena, posvećenosti i pomoći sa strane.

#### *1.2.4. Izvori sindroma sagorijevanja*

Izvore sindroma sagorijevanja možemo podijeliti u dvije skupine. Prva skupina naziva se unutrašnjim izvorima koja podrazumijeva sagledavanje samoga pomagača odnosno njegovu ličnost, prethodno iskustvo, stil rada, sustavne vrijednosti, sliku koju sam ima o sebi i slično. Vanjski izvori odnosno izvori izvan samog pomagača spadaju u drugu skupinu izvora. Neovisno o kojem se izvoru radi žrtva uvijek osjeća posljedice sagorijevanja u pogledu energetske iscrpljenosti i emocionalne ispražnjenosti. Ajduković (1996) u unutarnje izvore svrstava:

1. Nerealna očekivanja od posla i od sebe koja nadilaze radni realitet, a ne uspijevaju se uravnotežiti sa stvarnošću nakon razdoblja prilagodbe na posao
2. pretjerana identifikacija s ljudima kojima se pomaže i s njihovim problemima
3. potreba za stalnom i potpunom kontrolom situacije
4. pretjerana vezanost uz posao i osjećaj da mi snosimo svu odgovornost
5. identifikacija s poslom u tolikoj mjeri da ON postaje glavni ili jedini sadržaj i smisao života, jedino područje potvrđivanja
6. neprepuštanje (nedelegiranje) dijelova posla drugima
7. pretjerana upornost, rigidnost i tvrdoglavost u postizanju određenog cilja po bilo koju cijenu
8. nedjelotvorno korištenje radnog vremena
9. pomanjkanje redosljeda radnih prioriteta; sve je podjednako važno
10. osjećaj stručne nekompetencije. (Ajduković, 1996; str: 29-30)

Osobe s nerealno visokim radnim aspiracijama i strogim kriterijima prema sebi samima vjerojatnije su žrtve sagorijevanja. Postavljat će si visoke ciljeve koje neće smanjivati i prilagođavati tijekom rada s obzirom na vlastite mogućnosti. Nerealna očekivanja od samih sebe često su povezana s nejasnom vlastitom radnom ulogom te sukobima između uloga. Visoku cijenu u sagorijevanju imaju i osobe koje govore kako će postići cilj pošto-poto.

Vanjski izvori dijele se na podtipove: izvore vezane uz radne uvjete, izvore vezane uz organizaciju u radu, izvore vezane uz odnos s drugima unutra organizacije te izvore vezane uz vrstu pomagačkog posla i obilježja ljudi kojima se pomaže. *Izvori vezani uz radne uvjete* javljaju se kada se od pomagača očekuje nesebičnost u pomaganju ugroženima pri čemu se najmanje pažnje posvećuje radnim uvjetima. Javljaju se premali, neprikladni i neprimjenjivi radni prostori, neodgovarajući mikroklimatski uvjeti, pomanjkanje privatnosti i stalna izloženost klijentima kao i nedostatak mjesta za vođenje povjerljivih razgovora s klijentima. Najčešće niti sami pomagači ne razmišljaju gdje će obavljati svoj posao, a loši radni uvjeti dovode do frustracije kod pomagača. Pomagači se počinju osjećati bespomoćni te se javljaju slični osjećaji kao kod njihovih klijenata. Situacije stradavanja velikih razmjera koje pogađaju velik broj ljudi kao što su ratovi i prirodne katastrofe ubrajamo u izvore vezane uz organizaciju rada.

*Izvori vezani uz organizaciju rada* podrazumijevaju svakodnevne predugo vrijeme koje izdvajamo za klijente, vremenske rokove koji pritišću preveliku odgovornost u odnosu na raspoložive mogućnosti, odgovornost bez mogućnosti utjecaja, premalu suradnja, nedostajanje odmora, nedefinirane uloge i nejasnu podjelu rada, kao i nejasna pravila i nedostatak vremena. Navedeni izvori osobito su izraženi upravo u kriznim situacijama kada su ljudi pod posebno snažnim vremenskim i radnim pritiskom. Najčešći organizacijski izvor stresa je nejasnoća radnih uloga do koje dolazi kada pomagač nema dovoljno informacija o tome kako i što treba raditi. Odnosi s ljudima unutar organizacije spadaju u najčešće izvore radnog stresa i sagorijevanja među pomagačima. Vrlo često pomagači se susreću s problemima za koje smatraju kako im nisu dorasli te da nadilaze njihove snage. Vrlo važno je u takvim situacijama da sami pomagači znaju da mogu računati na podršku i razumijevanje suradnika te da će na taj način i stresogenost situacije biti manja.

Zadnji tip vanjskih izvora stresa jesu *izvori vezani uz vrstu pomagačkog posla i obilježja ljudi kojima se pomaže*. U ovaj podtip ubrajamo velik broj osoba kojima je potreba stalna i intenzivna pomoć jer su trajno u nekoj velikoj nevolji ili krizi, imaju mnoge probleme koji nemaju zadovoljavajuće rješenje, a izgledi za uspješno rješavanje su mali kao i vremenski daleki i neizvjesni. Emocionalno iscrpljenje, jednoličnost problema populacije s kojom se radi,

opasnost od fizičkog napada pomagača kao i slična osobna iskustva pomagača s traumatskim iskustvom klijenta također ubrajamo u izvore vezane uz pomagački posao i obilježje ljudima kojima radimo. (Ajduković, 1996).

#### *1.2.5. Mjere i prevencija sindroma sagorijevanja*

Mnoge osobe u današnje vrijeme imaju određene teškoće u svome poslu. Postoje mnoga opća znanja što bi čovjek trebao napraviti i na koji se način boriti sa sagorijevanjem. Leiter i Maslach (2011) navode neka od iskušanih pristupa koji mogu ali i ne moraju biti uvijek uspješni.

Stisnuti zube i izdržati tradicionalan je pristup smanjivanja sagorijevanja. Pojedinaac bi ovim pristupom trebao čekati da se njegova radna okolina razvije u mjesto koje će biti upravo onakvo kakvoga priželjkujemo. Ova strategija je vrlo laka te ne podrazumijeva napore niti rizike. Čovjek mora biti vrlo strpljiva osoba kako bi proveo strategiju. Strategija ništa ne stoji, ali se s njome vjerojatno ništa niti ne dobiva.

Katkada nam je svega dosta i potreban nam je odmor potrebno je pobjeći od svega. Ova strategija sugerira pojedince na korištenje dužeg godišnjeg odmora ili čak pokusno odvajanje. Odmor i opuštanje mogu pomoći u oporavku. Tijekom odmora pojedinci traže svoj mir i zadovoljstvo koji će im pomoći da duže izdržimo stvari koje nas muče. Uzimanje dopusta može nam pomoći u shvaćanju kako naš posao zapravo i nije toliko loš s usporedbom alternative koja nam se nudi ili, s druge strane može nam pokazati kako je naš odnos s poslom poprilično narušen. Negativna strana ove strategije je što se posao neće promijeniti dok se vratimo s odmora, neće postati ništa bolji.

Kada privremeno odvajanje od posla nije dovoljno pojedinci razmišljaju o trajnom odvajanju odnosno davanju otkaza. Napustiti sadašnji posao ne garantira pronalazak boljega posla.

Četvrta strategija je razbistriti um. Kada je odnos s poslom toliko loš da se trpe ozbiljne emocionalne posljedice pojedinaac bi trebao potražiti neki oblik terapijskog savjetovanja. Psihoterapija može pomoći u stjecanju uvida u svoje probleme te nas može dovesti do razine na kojoj možemo odlučiti što ćemo dalje poduzeti, stoga je ona prvi korak u oporavku od sagorijevanja. Negativna strana psihoterapije je što nam daje uvid u nas same ali ne i u naš posao. „Drugim riječima, to nije oblik partnerskog savjetovanja pri čem obje strane nastoje raditi na odnosu.“ (Leiter i Maslach, 2011; str.11).

Pojedinci bi se trebali usredotočiti na ono što bi u njihovom poslu moglo biti dobro i vidjeti kojim promjenama bi mogli ponovno zavoljeti svoj posao. Leiter i Maslach (2011) navode tri različite točke na kojima se mogu postići promjene: dva glavna igrača (mi i posao) te odnos među njima. Prva točka promjene podrazumijeva promjenu na nama samima odnosno učiniti sebe boljom osobom. Možda upravo rad na nama samima na način da steknemo nove vještine ili poboljšamo načine rada s drugima donese više u odnos s poslom i stvari će se početi popravljati. Drugi pristup je napraviti promjenu na poslu. Ova vrsta promjene neće utjecati samo na nas već i na naše neposredne suradnike, što će zahtijevati suradnju s tim ključnim ljudima. Zadnji, treći pristup usmjeren je na prirodnu vezu između posla i nas samih. U ovom pristupu ključno je prepoznati što treba mijenjati a što ne. Potrebno je odreći se nekih fantazija kako bi postigli dobru stvarnost te shvatiti zašto nam je odnos s poslom važan i zašto je vrijedan naše odanosti. Ukoliko se pokaže da nije vrijedan tada je potrebno suočiti se s odlukom o napuštanju istog.

## 2. CILJ I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA

Kao što je navedeno u uvodnom dijelu rada zanimanja koja uključuje rad s drugim ljudima spadaju u stresna zanimanja. Iako je primaran posao odgojitelja rad s djecom on je zapravo i puno više. Odgojitelji svakodnevno, osim što moraju zadovoljavati individualne potrebe svakog djeteta, moraju surađivati s različitim stručnjacima u odgojnoj obrazovnoj ustanovi te s roditeljima djece. Posao odgojiteljima otežavaju i sami uvjeti rada kao i svaka promjena u sustavu odgoja i obrazovanja koja izravno utječe na posao odgojitelja. S obzirom na sve navedeno možemo zaključiti kako je posao odgojitelja vrlo zahtjevan i kompleksan te da može dovesti do značajne razine stresa. Stoga je postavljeni cilj ovog diplomskog rada bio utvrditi u kojoj mjeri je, prema mišljenju odgojitelja, posao odgojitelja stresan te imaju li odgojitelji u svome poslu podršku. U okviru postavljenog cilja, formulirani su sljedeći istraživački problemi:

1. Utvrditi koji su to izvori profesionalnoga stresa kod odgajatelja te na koji se način pojedini odgajatelji nose s njime.
2. Utvrditi različite načine podrške kod odgajatelja koji se nosi s profesionalnim stresom u odgojno-obrazovnoj ustanovi.

Očekuje se kako će rezultati istraživanja pokazati kako posao odgojitelja spada u stresna zanimanja te da može izazvati profesionalni stres. Također se očekuje kako će se kroz istraživanje pokazati točni izvori stresa ali i sami izvori podrške koju odgojitelji dobivaju a povezana je s konkretnim izvorima stresa.



### **3. METODA ISTRAŽIVANJA**

U svrhu dobivanja odgovora na postavljene istraživačke probleme odlučila sam se na kvalitativnu metodu istraživanja. Istraživanje je provedeno na namjernom uzroku (N=10) sastavljenom tako da obuhvati odgojitelje iz deset različitih odgojno-obrazovnih ustanova koji se također razlikuju po duljini radnoga straža kojega imaju. Uzorak se sastojao od jednog pripravnika, dva odgojitelja s manje od pet godina radnog iskustva, tri odgojitelja s radnim iskustvom između pet i deset godina, dva odgajatelja s deset do petnaest godina radnog iskustva te jednim odgojiteljem s više od petnaest godina radnog iskustva. Većina odgojitelja radi u urbanom dijelu (N=9) dok jedan odgojitelj radi u ruralnom području. U svrhu prikupljanja podataka za istraživanje korišten je polustukturirani intervju s otvorenim pitanjima. Svi sudionici istraživanja bili su obaviješteni o svrsi i cilju istraživanja kao i o zaštiti njihovih identiteta. Predložak za intervju nalazi se u prilogu broj 1.

#### **4. REZULTATI**

Nakon provedenih intervjua s odgojiteljima napravljen je transkript svih razgovora te je na osnovu njega izvršena kategorizacija odgovora. Svaka kategorija pokrijepljena je točnim navodima odgojitelja. Radi lakše preglednosti rezultati su prikazani putem tablice.

Tablica 1. Prikaz rezultata intervjua

Izvori stresa		Izvori podrške	
1. u svakodnevnom radu s djecom u odgojnoj skupini			
Sažeti odgovori	Točni navodi	Sažeti odgovori	Točni navodi
<p>Provedeno istraživanje pokazalo je kako svega troje odgojitelja ne smatra kako je teško raditi s djecom.</p> <p>Najčešći izvor stresa u radu s djecom je karakter i nepredvidivost samog djeteta dok je drugi najčešće spomenuti izvor stresa predstavljanje mogućnosti ozljede djece kao i veliki broj djece u skupinama.</p>	<p>„Da smatram da je teško raditi s djecom jer je svako dijete drugačije naravi, drugačijeg karaktera i dolaze sa svojim problemima iz kuće i svojim brigama tim nekim malim pa je teško to sve ukalupit da sve dobro funkcionira.“</p> <p>„Najviše stresa mi rade veliki broj djece a svakome pokušavam pristupiti individualno. Imala sam velikih problema radeći na zamjeni sa djetetom rastavljenih roditelje, izuzetno agresivan dječak prema odgojiteljima i djeci. Grizao me, bježao je iz zgrade vrtića, izražavao je agresivnost prema drugoj djeci.“</p> <p>„Pa ta nepredvidivost. Ti možeš uvijek sve lijepo isplanirati ali to ne mora nužno biti tako. Znači ne znam, mogućnost nekih ozljeda, razno raznih izvanrednih situacija.“</p>	<p>Najčešći izvor podrške u radu s djecom upravo je kolegica koja razumije situaciju u kojoj su se ispitani odgojitelji našli te vlastita obitelj ispitanika.</p> <p>Svega jedan odgojitelj smatra kako je izvor njegove podrška upravo njegova vlastita psihološka priprema.</p>	<p>„Pomaže mi puno kada se dobro slažem s kolegicom i kada s njom mogu podijeliti ono što me ljuti, što me muči, frustrira i što mi je teško i s čim se teško nosim. Kada to mogu podijeliti onda je lakše raditi.“</p> <p>„U rješavanju stresa pomaže razgovor s kolegicom. Kako bi, sto bi mogle ali i podrška obitelji koja je bezuvjetna.“</p> <p>„Pa pomaže mi kolegica i razgovor s njom, njena podrška“</p> <p>„U radu pod stresnim uvjetima ne pomaže mi ništa osim vlastita psihološka priprema.“</p>

<p>Velika odgovornost koju odgojitelji imaju prema djeci također predstavlja izvor stresa.</p>	<p>„Različite opasnosti koje se mogu pojaviti a na koje ne možemo utjecati kao što su različite ozljede. Mislim da nitko od nas ne želi da se nekome nešto dogodi dok si odgovoran za njega.“</p> <p>„Da mislim da je to jako stresan posao jer si odgovoran za prevelik broj djece, jer si uglavnom sam s tom djecom.“</p> <p>„Svoj posao smatram stresnim zbog velike odgovornosti po zdravlje i živote djece a rad se odvija u neadekvatnim uvjetima.“</p>		
<p><b>2. u suradnji sa stručnim timom</b></p>			
<p>Sažeti odgovori</p>	<p>Točni navodi</p>	<p>Sažeti odgovori</p>	<p>Točni navodi</p>
<p>Svi odgojitelji navode kako imaju loša iskustva sa stručnim timom. Svega dvoje ispitanih odgojitelja i danas traži pomoć od njih iako i sami navode, kao i drugi ispitanici, kako im stručni tim ne pruža podršku te se ne odnose prema njima kao prema profesionalcima što kod njih izaziva stres.</p>	<p>„Ne pružaju mi podršku.“</p> <p>„Razina podrške usudila bih se reći da je minimalna i beznačajna. „</p> <p>„Pa i nisu me baš doživljavali ko nekog profesionalca. Uvijek su se držali s visokoga.“</p> <p>„Ne osjećam se kao da me uvažavaju ko profesionalca jer su im savjeti često na</p>	<p>Samo jedan od ispitanih odgojitelja navodi stručni tim kao izvore podrške, dok još jedna odgojiteljica navodi suradnju sa stručnim timom kao dobru, ali nedostatnu jer imaju samo vanjske suradnike. Većina odgojitelja smatra kako bi suradnja sa stručnim timom bila uspješnija ukoliko bi ih stručni tim uvažavao kao profesionalce.</p>	<p>„Često sam u dosadašnjem radu tražila pomoć stručnog tima, bilo za savjet ili razgovor sa roditeljima te je suradnja bila uspješna.“</p> <p>„Mali smo vrtić i nemamo stručnog tima imamo vanjske suradnike. U sadašnjem vrtiću ovo malo suradnje kaj imamo sam zadovoljna.“</p>

	<p>razini ljudi koji nikada nisu radili sa djecom a žele nešto reći.“</p> <p>„Kroz razgovor sa stručnim timom imam osjećaj da samnom razgovaraju kao da sam dijete od 5 godina, misle da su popili svu pamet svijeta, no ako i jesu zašto onda nikad ne dobijem suvisli odgovor od njih.“</p>		<p>„Možda da je stručni tim malo više otvoren da promatra odgajatelja kao profesionalca i kao najkompetentnijeg za tu grupu jer ju najbolje poznaje.“</p> <p>„Moglo bi unaprijediti ravnopravno ophođenje, da me shvate kao obrazovanu osobu koja ima iskustva u radu a ne nekoga koga stalno treba nećemo podučavati.“</p>
<b>3. u suradnji s roditeljima</b>			
Sažeti odgovori	Točni navodi	Sažeti odgovori	Točni navodi
<p>Većina odgojitelja zadovoljna je trenutnom suradnjom s roditeljima dok svega jedan odgojitelj govori kako mu je teret surađivati s roditeljima djece iz skupine. Međutim, većina odgojitelja navodi pojedinačne vrlo nelagodne i stresne situacije koje su se dogodile u suradnji s nekim roditeljima.</p> <p>Najčešći izvori stresa kod suradnje s roditeljima predstavljaju roditeljski sastanci te individualne konzultacije.</p>	<p>„Suradnja s roditeljima mi je teret u ovom poslu.“</p> <p>„Jedan od roditelja prijašnje generacije me lažno optužio za nešto što nisam napravila.“</p> <p>„Sastanci roditeljski i individualni su mi stresni jer roditelji nikada ne žele prihvatiti neki problem i treba im jako pažljivo pristupiti a onda ne shvate ozbiljno problem.“</p>	<p>Svega dva odgojitelja navode kako su izvori podrške kod suradnje s roditeljima bili članovi stručnog tima nakon nemogućnosti samostalnog rješavanja problema nastalog s roditeljima.</p> <p>U drugom slučaju iako je stručni tim pružio podršku odgojitelju napravio je to na neprimjereni način.</p> <p>Drugi odgojitelji ne navode izvore podrške kod suradnje s roditeljima.</p>	<p>„Problem je riješio stručni tim tako da je dječaka prebacio u drugu odgojnu skupinu.“</p> <p>„U ta dva slučaja stručni tim je reagirao, ali prvo se obrušio na odgojitelje, ali isto sa zadržkom kao da je odgojitelj kriv dok se nije ispostavilo da su roditelji bili u krivu.“</p>

<p>Osim roditeljskih sastanaka i individualnih konzultacija odgojitelji govore kako im je izrazito stresna i sama komunikacija s roditeljima. Roditelji pokazuju nerazumijevanje te su nezainteresirani za bilo koju vrstu suradnje.</p>	<p>„Roditeljski sastanci su mi vrlo stresni, sva ta priprema a nije baš da roditelje zanimaju.“</p> <p>„Znaju biti neugodni i neljubazni i da se osjećaš kao vreća za udaranje ili tampon zona između posla i obitelji to da. Bilo je vikanja i neutemeljenih prijava ravnatelju.“</p> <p>„Komunicirati sa zahtjevnim roditeljima koji ne prihvaćaju sugestije.“</p> <p>„...suradnja sa stručnim timom i roditeljima zna biti posebice stresna ako roditelji ne razumiju što im se savjetuje...“</p>		
<p><b>4. u suradnji s kolegicom u odgojnoj skupini</b></p>			
<p>Sažeti odgovori</p>	<p>Točni navodi</p>	<p>Sažeti odgovori</p>	<p>Točni navodi</p>
<p>Odgojitelji većinom govore kako su zadovoljni svojim kolegicama te kako im iste pružaju podršku međutim kod većine odgojitelja se također javlja strah kako će za njihov razgovor saznati treća osoba što im predstavlja stres.</p>	<p>„Na mom poslu je nemoguće razgovarati sa nekim, a da netko treći ne sazna, izuzev nekolicine iznimnih kolegica koje ne šire tračeve.“</p> <p>„Svako tko kaže da se s bilo kime može otvoreno razgovarati bez straha da će razgovor biti prenesen trećoj</p>	<p>Većini odgojitelja kolegice s kojima zajedno rade u odgojnoj skupini, kao i ostale kolegice, predstavljaju izvor podrške. Pritom naglašavaju važnost ostvarene komunikacije i povjerenja da sadržaj razgovora neće saznati treća osoba.</p>	<p>„Uvijek mi je podrška kao i ja njoj.“</p> <p>„Uglavnom su mi bili podrška i inspiracija za rad, često i motivacija.“</p> <p>„Dobra i otvorena komunikacija je ključ dobrih odnosa sa kolegicom. Dogovor i suradnja. Bez zakulisnih</p>

<p>Troje odgojitelja navode kako im je stres izazvao sukob koji su imali s kolegicom.</p>	<p>osobi mislim da laže. Na žalost previše puta sam se opekla. Ipak svi mi imamo nekog povjerljivog ko opet ima nekog povjerljivog i na kraju svi sve znaju.“</p> <p>„Jesam sukobila sam se s kolegicom koja je svoj posao izrade materijala za prostor vrtića prebacivala na mene. Na kraju je glumila pred drugima da ona to ne radi i da ja to izmišljam.“</p> <p>„Ne mogu s njome komunicirati, a grupu „svojata“ ponaša se kao šefica. Kada god nešto kažem djeci ona se upliće i napravi suprotno od mene. Već su djeca primijetila kako nešto ne odgovara.“</p> <p>„Nadobudna kolegica koje se ulizivala vlasnicima vrtića tako da je odlučila od vlastitog novca šivati 27 djece kostime i zahtijevala to isto od mene, što sam ja odbila pa dobila jezikovu juhu.“</p>		<p>radnji, razgovor sa roditeljima bez znanja druge kolegice, favoriziranje pojedine djece, ulizivanje i slično.“</p>
<p><b>5. vezano uz uvjete rada</b></p>			
<p>Sažeti odgovori</p>	<p>Točni navodi</p>	<p>Sažeti odgovori</p>	<p>Točni navodi</p>
<p>Glavni izvor stresa vezanog za uvjete rada odgojitelji navode nepoštivanje Državnog pedagoškog</p>	<p>„Svoj posao smatram stresnim zbog velike odgovornosti po zdravlje i živote</p>	<p>Odgojitelji ne pronalaze izvore podrške kod uvjeta rada ali daju svoje prijedloge kako im uvjeti ne bi</p>	<p>„Da bi uvjeti bili bolji mora se napraviti cjelovita kulikularna reforma predškolsko odgojno</p>

<p>standarda odnosno veliki broj djece u skupinama koji sa sobom donosi veliku odgovornost.</p> <p>Odgojitelji kao izvore stresa kod uvjete rada navode i posredan rad odnosno različite vrste sastanaka na koje su obvezni ići te izradu materijala za rad koji sami moraju financirati.</p>	<p>djece a rad se odvija u neadekvatnim uvjetima.“</p> <p>„Povjerena su vam nečija djeca te nije jednostavno voditi brigu o svima kad su grupe velike.“</p> <p>„Imamo svaki tjedan tjedno planiranje, kurikulumske skupine jednom mjesečno, vijeća par puta godišnje, polugodišnja i godišnja izvješća, erasmus sastanke svaki tjedan. Uglavnom smo na tjednoj bazi imali po dva sastanka koja su trajala u nedogled a nismo imali koristi od njih. Najveći problem je kad smo radili ujutro i onda smo se u 17 morali vratit još na taj sastanak koji je trajao dva sata.“</p> <p>„Imamo jako puno posrednog rada. Skoro svaki dan netko nešto zahtjeva i moramo ostajati u vrtiću. Ponekad imam osjećaj da tamo živim.“</p> <p>„Treba puno didaktičkog materijala izraditi. Od potrošnog materijala ne dobiješ gotovo ništa. Puno svoga novaca i svoga vremena čovjek potroši</p>	<p>stvarali stres. Svi odgojitelji navode kako bi trebalo doći do promjena na razini države odnosno kako bi se Državni pedagoški standard trebao poštivati te im se osigurati potreban materijal za rad.</p>	<p>sustava gdje se odgojitelj shvaća odgojiteljem, učiteljem i roditeljem toj djeci koju odgaja, a ne da se smatra čuvalicom i dadiljom koja ne radi ništa, a zapravo radi sve i mora znati sve.“</p> <p>„Općenito gledano smanjila bi broj djece u skupini.“</p> <p>„Osigurati potrebne materijale i didaktiku za rad s djecom“</p> <p>„Pa prije svega bi se trebao smanjiti broj djece u skupinama te bi dostupnost materijala trebala biti puno veća. Svi očekuju da nešto radimo i izrađujemo ali materijale nemamo već kupujemo vlastitim novima.“</p>
---	---	--	---



	kojega ne bi trebali trošiti kad je kod kuće.“		
<b>6. vezano uz opće zadovoljstvo profesionalnom ulogom i podrškom sustava</b>			
Sažeti odgovori	Točni navodi	Sažeti odgovori	Točni navodi
<p>Najvećim djelom stres kod odgojitelja izazivaju pre velika očekivanja i odgovornost s kojim se odgojitelji moraju nositi a pri tome nemaju nikakvu podršku.</p> <p>Također kao što je navedeno u prethodnom izvoru stresa, odgojitelji nemaju podršku sustava odnosno ne poštuje se Državni pedagoški standard. Grupe sadrže pre velik broj djece što pojačava stres kod odgojitelja.</p>	<p>„Veliki je pritisak i očekivanja na odgojitelje a smatrani smo tetama čuvaricama.“</p> <p>„Osigurala bih odgajateljima uvjete dostojne doba u kojem živimo: internet, tv, laptop, printer, cd playere koji rade, potrošni materijal u dovoljnim količinama, dostupnu literaturu, usavršavanja.“</p> <p>„... odgovoran za prevelik broj djece, jer si uglavnom sam s tom djecom.“</p> <p>„Smatra ga stresnim jer smo odgovorni za veliki broj djece...“</p>	<p>Svi odgojitelji slažu se kako su izvori podrške vezane za opće profesionalno zadovoljstvo oni sami odnosno njihove aktivnosti i hobiji kojima se bave nakon posla te njihova obitelj.</p> <p>Odgojitelji također predlažu rješenja koja bi im pomogla u savladavanju stresa na poslu. Većinom se slažu kako bi im se profesionalni stres smanjio ukoliko bi imali podršku stručnih suradnika u vrtiću.</p>	<p>„Najviše mi pomaže kava. Pa opuštanje uz knjigu, kavu, prijatelje. Razgovor s kolegicama koje prolaze istu situaciju kao i ja i naravno moje vlastito dijete.“</p> <p>„Kroz sviranje i glazbu zaboravim na bilo kakav stres ako i imam na poslu.“</p> <p>„Sa stresom se nosim najbolje što mogu a u tome mi pomaže obitelj te hobiji i aktivnosti koje radim van posla.“</p> <p>„Pomogla bi mi bilo kakva vrsta podrške od stručnog tima odnosno ravnateljice.“</p> <p>„Stručni tim ali koji zna raditi i radi svoj posao.“</p>

## 5. RASPRAVA

Provedenim istraživanjem dobiven je detaljan uvid u izvore stresa kod odgojitelja kao i izvore podrške. U skladu s postavljenim ciljem istraživanja utvrđeno je koji su to izvori koji kod odgojitelja izazivaju stres te sukladno izvoru stresa postoji li podrška.

Prvi problem istraživanja bio je utvrditi izvore profesionalnog stresa kod odgojitelja s kojima se svakodnevno susreće te se s njima mora nositi. S obzirom na ranije provedeno istraživanje u Republici Hrvatskoj koje je pokazalo kako su najčešći izvori stresa kod odgojitelja međuljudski odnosi, različite vrste suradnja, uvjeti rada te ponašanje djece (Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić, 2005) očekivalo se kako će i ovo istraživanje pokazati kako je posao odgojitelja stresan.

Svi odgojitelji istaknuli su neku vrstu stresa na poslu. Najčešći izvori stresa, prema ispitanim odgojiteljima, povezani su s fizičkim uvjetima rada, nedostatkom komunikacije kao i prekomjernim obavezama koje navodi i sam Arambašić (2000) kada govori o najčešćim izvorima stresa na poslu. Neprofesionalna komunikacija kao i nedostatak komunikacije najčešći je izvor stresa. Stručni tim od kojega se očekuje da bude podrška odgojiteljima prema istima se često odnosi na neprofesionalan način. Prema mišljenju odgojitelja, stručni suradnici ne smatraju odgojitelje profesionalcima što je dovelo do isključivanja stručnoga tima iz cijelog procesa rada. Odgojitelji odbijaju tražiti pomoć od istih jer, kako sami smatraju, nemaju koristi od njih.

Kada odgojitelji moraju surađivati s roditeljima te kada komuniciraju s kolegicama, komunikacija predstavlja stres zbog straha da za razgovor ne sazna treća osoba. Dvoje ispitanih odgojitelja zbog stresa koji su doživjeli na poslu tražili su novo radno mjesto. Jedan od odgojitelja zbog komunikacije s roditeljima koja je prenesena u krivom značenju i ne zaštite odgojitelja od strane ravnatelja zatražila je premještanje u drugi vrtić. Ravnatelj je u ovom slučaju odlučio kako je lakše premjestiti odgojitelja u drugu skupinu nego riješiti problem zajedno s odgojiteljem i roditeljem. Zbog velike uznemirenosti koju je odgojitelj doživio sam je tražio premještanje u drugu odgojno-obrazovnu ustanovu. U drugom slučaju odgojitelj je doživio mobing na poslu te je također zatražio premještanje u novu odgojno-obrazovnu ustanovu.

Sukladno rezultatima istraživanja možemo zaključiti da izvori stresa koje odgojitelji navode pokrivaju svih šest pretpostavljenih kategorija izvora stresa: izvori stresa povezani sa svakodnevnim radom s djecom u odgojnoj skupini, izvori stresa u suradnji sa stručnim timom, izvori stresa u suradnji s roditeljima, izvori stresa u suradnji s kolegicom u odgojnoj skupini,

izvori stresa vezani uz uvjete rada te izvore stresa vezano uz opće zadovoljstvo profesionalnom ulogom i podrškom sustava.

Drugi problem ovog istraživanja bio je utvrditi različite načine podrške kod odgojitelja koji se nose s profesionalnim stresom. Kao najčešći izvor podrške u različitim situacijama odgojitelji navode upravo svoje kolege. Kolege su ti kojima se odgojitelji obraćaju i traže pomoć ukoliko je nastao neki problem kojega sami ne mogu riješiti. Velika većina ispitanika navodi kako im sam posao a time i stres olakšavaju upravo kolege.

Istraživanje je pokazalo kako suradnja sa stručnim timom te opći uvjeti rada izazivaju stres kod odgojitelja da za ta oba izvora odgojitelji ne navode izvore podrške već samo daju svoje prijedloge kako bi se izvori stresa u tim situacijama mogli promijeniti odnosno na koji način bi trebalo postupiti kako do stresa uopće ne bi došlo. Odgojitelji navode kako bi trebala postojati profesionalna komunikacija kada je u pitanju stručni tim odnosno da bi se trebao poštivati Državni pedagoški standard kako uvjeti rada ne bi izazivali stres.

Odgojitelji također navode kako se sa stresom suočavaju, a ne bježe od istoga. Suočavanje je uglavnom usmjereno na sam problem odnosno odgojitelji aktivno rješavaju nastale probleme te djeluju na stresor. Odgojitelji rijetko navode strategije koje bi se prema Lazarusovom modelu mogle svrstati u skupinu strategija suočavanja koje su usmjerene na emocije.

## 6. ZAKLJUČAK

Glavna zadaća svakog odgojitelja je osigurati najbolju podršku za razvoj i učenje svakoga pojedinoga djeteta što ponekad nije lako. Od odgojitelja se očekuje da zahtjeve postavljene od strane nadležnih institucija implementiraju na način da svako dijete bude uspješno. Uloga odgojitelja jest stvaranje zajednice koja uči, zadovoljavajući pri tome individualne potrebe svakoga djeteta. Odgojitelji različito reagiraju na postavljene izazove pred kojima se nađu. Ono što je nekome izrazito stresno drugome može predstavljati i neku vrstu ugone. Zbog nepredvidljivosti posla odgojitelji su svakodnevno izloženi nekoj vrsti stresa. Fizički uvjeti rada odnosno sami odnosi kao i komunikacija za odgojitelja predstavljaju određenu vrstu stresa koja je povezana s radnim mjestom.

Provedeno istraživanje pokazalo je kako je posao odgojitelja kompleksan te izaziva stres, neovisno o godinama radnog iskustva. Može se zaključiti kako posao odgojitelja nije lak posao te ga ne može svatko raditi. Odgojitelji moraju biti kompetentni, strpljivi te posjedovati dobre komunikacijske vještine. Posao odgojitelja sadrži različite izvore stresa s kojima se odgojitelji svakodnevno susreću u svome radu. Zbog velike razine stresa kod jednog odgojitelja pošlo do sindroma sagorijevanja zbog čega je napustio svoj posao, dok je nekoliko odgojitelja promijenilo radno mjesto.

Bitan čimbenik je i sama podrška koju odgojitelji dobivaju. Svi odgojitelji naveli su barem jedan izvor podrške koji im pomaže u nošenju s nastalim situacijama. Međutim, zabrinjavajuće je da rezultati istraživanja ukazuju da postoji više kategorija izvora stresa, nego podrške odgojiteljima te da često izostaje institucionalna podrška odgojiteljima. Rezultati ukazuju na to da bi odgojitelji trebali imati različite izvore podrške s obzirom na činjenicu kako je posao odgojitelja stresan a na stres ponekad ne mogu utjecati.

Rezultati ovog istraživanja omogućuju nam da bolje razumijemo koje sve faktore odgojitelji doživljavaju kao izvore stesa i podrške i na koji način. Međutim, s obzirom na nacrt istraživanja ne možemo biti sigurni koliko su pojedini izvori stresa i podrške zastupljeni općenito u populaciji odgojitelja što bi bilo vrijedno provjeriti u budućim istraživanjima.

## LITERATURA

1. Arambašić, L. (1996.) Stres. Pregrad, J. (Ur.) *Stres, trauma, oporavak: udžbenik programa „Osnove psihosocijalne traume i oporavka“* (93-102 str), Zagreb: Društvo za psihološku pomoć
2. Arambašić, L. (2000.) Stresni i traumatski događaji i njihove posljedice. L. Arambašić (Ur.) *Psihološke krizne intervencije: psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja* (11-33 str), Zagreb: društvo za psihološku pomoć i Sinapsa d.o.o.
3. Arambašić, L.(1996.) Stres i Trauma. Ajduković, D., Ajduković, M. (Ur.) *pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (11-21 str), Zagreb: Društvo za psihološku pomoć
4. Ajduković, D. (1996.) Izvori profesionalnog stresa i sagorijevanja pomagača. Ajduković, D., Ajduković, M. (Ur.) *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*, Zagreb: Društvo za psihološku pomoć
5. Ajduković, M. (1996.) Sindrom sagorijevanja na poslu, Ajduković, D., Ajduković, M. (Ur.) *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*, Zagreb: Društvo za psihološku pomoć
6. Barat, T. (2010.) *Stres-najveći ubojica današnjeg čovjeka Jeste li jači od stresa?*, priručnik upravljanje stresom, Zagreb: Kerschoffset d.o.o.
7. Bernstein, A. (2012.) *Zabluda o stresu: odakle stres uistinu dolazi te kako živjeti sretnije i zdravije*, Ostvarenje d.o.o.
8. Borysenko, J. (2012.) *Sagorjeli-Zašto izgaramo od posla i kako se oporaviti*, Čakovec: Dvostruka duga
9. Brajković, S. (ur.) *Unaprjeđenje kvalitete rada primjenom ISSA Pedagoških standarda: priručnik za odgajatelje*, Zagreb: Pučko otvoreno učilište Korak po korak
10. Brajša, P., Brajša-Žganec, A., Slunjski, E. (1999). *Tajna uspješnog odgojitelja: priručnik za rad na sebi namijenjen roditeljima, odgojiteljima, učiteljima i svima koji žele unaprijediti svoj odnos s djecom*, Pula: C.A.S.H.
11. Carnegie, D. (2012.) *Kako prevladati zabrinutost i stres*, Zagreb: V.B.Z.d.o.o.
12. Družić Ljubotina, O., Friščić, Lj. (2013.) *Profesionalni stres kod socijalnih radnika: izvori stresa i sagorijevanje na poslu*, Ljetopis socijalnog rada, Vol. 21 No. 1, 2014. preuzeto: 25.10.2019. s [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=189008](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=189008)
13. Lazarus, R.S., Folkman, S. (2004.) *Stres, procjena i suočavanje*, Jastrebarsko: Naklada slap

14. Leiter, M.P., Maslach, C. (2017.) *Spriječite sagorijevanje na poslu, šest strategija za poboljšanje vašeg odnosa s poslom*, Zagreb: Mate d.o.o.
15. Mavar, M. (2009.) *Strategije suočavanja sa stresom kod adolescenata*, Acta Iadertina, Vol. 6 No. 1, 2009. preuzeto: 4.7.2020. s: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=280089](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=280089)
16. Rollot, F. (2006.) *Razumjeti stres, pobijediti stres: Kakvim životom želimo živjeti?*, Zagreb: škorpion
17. Sindik, J., Pavlović, Ž., (2016.) *Izvori stresa kod odgojiteljica predškolske djece i njihove osobine ličnosti*, Sigurnost : časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini, Vol. 58 No. 4, 2016., preuzeto: 3.7.2020. s [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=254634](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=254634)
18. Subotić, Z. (1996.) *Prilagođene i neprilagođene reakcije na stres*. Pregrad, J. (Ur.) *Stres, trauma, oporavak: udžbenik programa „Osnove psihosocijalne traume i oporavka“* (93-102 str), Zagreb: Društvo za psihološku pomoć
19. Tankersley, D., Brajković, S., Handžar, S., Rimkiene, R., Sabaliauskiene, R., Trikić, Z., Vonta, T. (2012.) *Teorija u praksi: priručnik za profesionalni razvoj odgajatelja*, Zagreb: Pučko otvoreno učilište Korak po korak
20. Tatolović Vorkapić, S., Lončarić, D., (2013.) *Posreduje li profesionalno sagorijevanje učinke osobina ličnosti na zadovoljstvo životom odgojitelja predškolske djece?*, Psihologijske teme, Vol. 22 No. 3, 2013. preuzeto: 20.10.2019. s [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=164969](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=164969)
21. Telebec, S. (2014.) *Stres na radu*, priručnik za poslodavce, radnike i njihove predstavnike te stručnjake za zaštitu na radu, Zagreb: Zavod za istraživanje i razvoj sigurnosti d.d.
22. Vizek-Vidović, V. (1990.) *Stres u radu*, Zagreb: radna zajednica republičke konferencije saveza socijalističke omladine hrvatske
23. Živčić-Bećirević, I., Smojver-Azić, S. (2005) *Izvori stresa na poslu odgojitelja u dječjim vrtićima*, Psihologijske teme, Vol. 14. No. 2., 2005. preuzeto: 20.10.2019. s <https://hrcak.srce.hr/11837>

## PRILOZI

Prilog broj 1: predložak intervjua za odgojitelje

1. Koliko dugo radite u vrtiću? Volite li svoj posao? Što najviše volite kod svog posla, a što Vam je teško? Koliko se osjećate kompetentno za rad s djecom? Smatrate li svoj posao stresnim i, ukoliko da, zašto?

2. Kako se osjećate kada radite s djecom? Smatrate li da je teško raditi s djecom? Što Vam je najviše stresno u radu s djecom? Što Vam pomaže da se nosite sa stresom pri radu s djecom? Jeste li ikada imali problema s nekim djetetom zbog njegove agresivnosti, teškoće u razvoju ili nekog drugog razloga? Kako ste riješili taj problem?

3. Ukoliko imate neki problem u radu, tražite li pomoć stručnog tima? Pruža li vam stručni tim podršku? Kada razgovarate sa stručnim timom, osjećate li da Vas uvažavaju kao profesionalca? Jeste li zadovoljni razinom podrške koju dobivate od njih? Što bi moglo još unaprijediti Vašu suradnju?

4. Jeste li zadovoljni postojećom suradnjom s roditeljima? Kako doživljavate roditeljske sastanke te individualne razgovore? Smatrate li ih korisnim? Predstavljaju li Vam stres? Jesu li Vas roditelji ikada na bilo koji način uvrijedili, povrijedili ili fizički napali? Kako ste reagirali u toj situaciji te kako ste se osjećali? Je li Vas netko zaštitio? Kako ste riješili problem? Prema vašem mišljenju, što je najvažnije za ostvarivanje kvalitetne suradnje s roditeljima?

5. Jeste li zadovoljni s kolegicom/kolegom s kojim radite u skupini? Jesu li vam kolege podrška? Možete li s njima otvoreno razgovarati o poslu bez straha da će za vaš razgovor saznati treća osoba? Jeste li se ikada sukobili s kolegama? Ukoliko jeste, biste li mi rekli koji je bio razlog? Prema Vašem mišljenju, kako se može osigurati da kolege budu u dobrim odnosima?

6. Jeste li zadovoljni radnim vremenom? Kako reagirate kada vam kolega ne dođe u drugu smjenu te morate ostati u međusmjerni (produženom radu)? Kako se dogovarate za dežurstva te koliko ste puta u mjesecu dežurni? Imate li puno posrednog rada te obaveza izvan radnoga vremena (radni sastanci, vijeća)? Pruža li vam se mogućnost stručnoga usavršavanja izvan ustanove? Imate li pravo sami birati kada želite na godišnji odmor ili Vam to netko određuje? Kako dogovarate termine korištenja godišnjeg? Jeste li do sada promijenili svoj posao odnosno

vrtić u kojem ste radili? Ukoliko jeste koji je bio razlog? Sveukupno, jeste li zadovoljni organizacijskim uvjetima rada u vrtiću? Što bi se moglo napraviti da uvjeti rada budu (još) bolji?

7. Kako se osjećate zbog posla „izvan“ posla? Što Vam najviše pomaže da se nosite sa stresom na poslu? Što bi Vam još moglo pomoći kad bi Vam bilo dostupno? Kako biste Vi organizirali rad u vrtiću tako da bude što manje stresan za odgojitelja? Koji sve izvori podrške bi trebali biti na raspolaganju odgojitelju?

8. Želite li još nešto nadodati što nije obuhvaćeno prethodnim pitanjima, a smatrate da je bitno znati?



## **Izjava o izvornosti diplomskog rada**

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