

# Čimbenici stresa odgojitelja s obzirom na radno iskustvo

---

**Marković, Petra**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2021**

*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:147:674932>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-14**

*Repository / Repozitorij:*

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



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

**PETRA MARKOVIĆ**

**ČIMBENICI STRESA ODGOJITELJA S OBZIROM NA RADNO ISKUSTVO**

**Diplomski rad**

**Zagreb, lipanj 2021.**

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

**Petra Marković**

**ČIMBENICI STRESA ODGOJITELJA S OBZIROM NA RADNO ISKUSTVO**

**Diplomski rad**

**Mentor rada:**  
**doc. dr. sc. Daria Rovan**

**Zagreb, lipanj 2021.**

## **ZAHVALA:**

Zahvaljujem mentorici doc. dr. sc. Dariji Rovan na podršci, sugestijama i stručnosti pri izradi diplomskog rada te na pomoći oko oblikovanja intervjua za istraživanje o čimbenicima stresa odgojitelja s obzirom na radno iskustvo. Također, zahvaljujem svim odgojiteljicama koje su svojim sudjelovanjem doprinijele realizaciji istraživanja u svrhu izrade diplomskog rada.

## SAŽETAK

Zanimanje odgojitelja vrlo je zahtjevno jer su odgojitelji osobe na kojima je, uz roditelje, teret odgovornosti za odgoj budućih generacija. 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. Stres na radu definira se kao skup emocionalnih, kognitivnih, tjelesnih i/ili ponašajnih reakcija pojedinca do kojih dolazi kada pojedinac procjenjuje da se pred njega na radnom mjestu postavljaju zahtjevi koje ne može ispuniti. Cilj ovog rada bio je ispitati kako su kod odgojitelja različitog radnog iskustva izraženi pojedini izvori stresa na poslu. U istraživanju je korištena kvalitativna metodologija te je ispitivanje provedeno metodom polustrukturiranog intervjua. U istraživanju je sudjelovalo deset odgojiteljica koje se razlikuju po duljini radnog staža. Nakon provedenog istraživanja dobiveni su detaljni uvidi u mišljenja odgojiteljica o izvorima stresa i podrške, vezanim uz svakodnevni rad odnosno aktivnosti s djecom, nepredviđene situacije, suradnju s kolegama i stručnim timom, suradnju s roditeljima, te o zadovoljstvu na radnom mjestu. Rezultati su pokazali da odgojiteljice s više godina radnog staža kao izvor stresa najviše doživljavaju administrativne i dodatne poslove koje se ne tiču neposrednog rada s djecom, dok odgojiteljicama na početku radnog staža izvor stresa predstavlja neposredan rad s djecom, suradnja sa stručnim timom i ravnateljem, te općenito viđenje profesije. Obje skupine kao izvor podrške u svakodnevnim izazovima ističu radne kolegice i obitelj. Možemo zaključiti da se s porastom iskustva u profesiji mijenja i percepcija prema izvorima stresa odnosno njihov doživljaj. Provedenim istraživanjem htjelo se potaknuti svijest o tome koliko je različitih čimbenika stresa s kojima se odgojitelji susreću svakodnevno, ali i kako način percepcije utječe na odnos prema radu i doživljavanje stresa.

**Ključne riječi:** čimbenici stresa, suočavanje odgojitelja, radno iskustvo.

## **ABSTRACT**

The profession of early education teacher is very demanding because they are people who, along with the parents, have the burden of responsibility for the upbringing of future generations. Early education teachers are exposed to stress at work on a daily bases, and to the events that they consider threatening and disturbing. In such situations, we are talking about occupational stress caused by work-related stressors. Work stress is defined as a set of emotional, cognitive, physical and / or behavioral reactions that occur when an individual assesses that he or she is faced with demands in the workplace that he or she cannot meet. The aim of this study was to examine how individual sources of stress at work are expressed in early education teachers with different work experience. Qualitative methodology was used in the research and the research was conducted by the method of semi - structured interview. Ten early education teachers, who differ in length of service, participated in the research. After the research, detailed insights were obtained into the opinions of early education teachers on sources of stress and support, related to daily work or activities with children, unforeseen situations, cooperation with colleagues and the professional team, cooperation with parents, and job satisfaction. The results showed that early education teachers with several years of work experience, as a source of stress, consider mostly administrative and additional jobs that do not involve direct work with children, while those at the beginning of work experience, as source of stress, consider direct work with children, cooperation with the professional associates and director, and in general the view of profession. Both groups highlight work colleagues and family as a source of support in everyday challenges. We can conclude that with the increase of experience in the profession, the perception of the sources of stress or their experience also changes. The research aimed to raise awareness of how many different stressors that early education teachers encounter on a daily basis, but also how the way of perception affects the attitude towards work and experiencing stress.

**Key words:** stressors, coping with stress, work experience

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
1.1. STRES .....	2
1.1.1. Strategije suočavanja sa stresom .....	2
1.1.2. Osobine ličnosti i strategije suočavanja sa stresom .....	4
1.1.3. Reakcije na stres i upravljanje stresom .....	5
1.2. PROFESIONALNI STRES .....	6
1.2.1. Stresori kod odgojitelja .....	7
1.2.2. Utjecaj stresa na zdravlje i mjere prepoznavanja stresa .....	8
1.2.3. Strategije samopomoći i pomoći u organizaciji .....	8
1.3. SINDROM SAGORIJEVANJA .....	10
1.3.1. Znakovi sagorijevanja u odgojiteljskoj profesiji .....	10
1.3.2. Faze sagorijevanja .....	11
1.3.3. Prevencija sindroma sagorijevanja .....	12
1.4. PROFESIONALNI STRES ODGOJITELJA .....	12
2. CILJ ISTRAŽIVANJA .....	15
3. METODA .....	16
4. REZULTATI .....	16
5. RASPRAVA .....	20
6. ZAKLJUČAK .....	25
LITERATURA .....	27
PRILOZI .....	29
IZJAVA O IZVORNOSTI DIPLOMSKOG RADA .....	31

## 1. UVOD

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 različitim faktorima unutar odgojno-obrazovne ustanove, kao i izazovima u profesiji. Takvi izazovi mogu prouzročiti stres pa i frustraciju kod odgojitelja. Važna je i činjenica da odgojiteljski posao postaje sve zahtjevniji i kompleksniji zbog razvoja dječje psihologije, predškolske pedagogije i metodike koje su tijekom godina donijele nove perspektive djeteta, a samim time i nove izazove u odgojiteljskoj profesiji. Preduga izloženost stresu u području profesionalnog života dovodi do zamora i manje posvećenosti radu odnosno sindroma sagorijevanja. 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. Stresori s kojima se suočavaju odgojitelji odnose se na radnu okolinu, suradnju s kolegama i stručnim suradnicima, suradnju s roditeljima, izazovima u radu s djecom i slično. Da bi se što lakše nosili s navedenim stresorima, odgojitelji često koriste strategije samopomoći koje uključuju prije svega samoopažanje vlastite izloženosti stresu, relaksaciju, samoregulaciju i slično. Takve metode pomažu da se posljedice profesionalnog stresa, kao što su fizičke bolesti, nedostatak motivacije i osjećaj neproduktivnosti, svedu na minimum, a što je izrazito važno da bi odgojitelji mogli kvalitetno obavljati svoje zadaće.



## 1.1. STRES

U ranijim shvaćanjima pojma *stres*, za neke je on predstavljao događaj koji je izvan njih, odnosno objektivni događaj, dok su ga drugi smatrali psihičkim stanjem, dakle nešto što se zbiva iznutra i subjektivno (Arambašić, 2000). U prošlosti se o stresu govorilo kao o 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, odnosno da svaki pojedinac okolinu doživljava iz vlastite perspektive i ono što je u njoj za njega stresno (Arambašić, 2000). Jedna od najznačajnijih teorija stresa je *Lazarusova teorija* (Lazarus i Folkman, 2004). 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 (Telebec, 2014). Akutni stres uzrokovan je naglim promjenama u okolini, traje kratko i lako se savladava. Kronični stres nastaje nakon dugotrajnih neugodnih situacija, primjerice problemi na poslu, financijske poteškoće, dugotrajne napetosti u međuljudskim odnosima, nezadovoljavajući posao i slično. Kod ove vrste stresa najuočljivije su emotivne promjene. S obzirom na jačinu stresa razlikujemo male odnosno svakodnevne stresore, trajno opterećenje, velike životne stresore i traumatske životne stresore. U male svakodnevne stresore ubrajaju 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 i tako dalje. Veliki životni stresori ne događaju se svakodnevno i zahtijevaju velike prilagodbe u životu, a to su: smrt bliske osobe, gubitak zaposlenja, veliki materijalni gubitci i slično. Traumatski životni stresori se rijetko događaju i djeluju naglo i snažno. To su događaji poput izloženosti različitim oblicima nasilja, sudjelovanje u nasilju nad drugima i slično (Telebec, 2014).

### 1.1.1. Strategije suočavanja sa stresom

U trenutku doživljavanja stresne situacije, svaka osoba doživljava neku vrstu nelagode. Kako bi se intenzitet stresa smanjio, potrebno je pronaći odgovarajuće strategije prilikom suočavanja s nekim stresnim događajem. 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 se koristi kako bi se spriječilo da osobu prevladaju negativni osjećaji i onemoguće joj rješavanje problema. Neki istraživači podijelili su načine suočavanja sa stresom na bihevioralne i kognitivne strategije suočavanja (Moos, 1988; prema Smith i sur., 2007). Bihevioralne strategije podrazumijevaju tjelovježbu, izbacivanje ljutnje iz sebe i traženje emocionalne potpore od prijatelja kao i upotrebu raznih 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 na primjer, 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 osobe negiraju svoje negativne emocije i potiskuju ih iz svjesnog doživljavanja. Kao posljedica korištenja ove strategije javlja se 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 odnosno strategije približavanja koriste se kada se želi promijeniti ponašanje ovisno o izvoru stresa, dok se strategije udaljavanja odnosno 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.

Prema Vizek Vidović (1990), postoje 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 prehranom, redovitom tjelovježbom, samoohrabivanjem, odvajanjem vremena za sebe ili njegovanjem bliskih odnosa s ljudima koji su nam važni. Drugi dio tehnike prihvaćanja odnosi se na promjenu percepcije koja se postiže samoopažanjem stresnih simptoma, promjenom nerealističnih očekivanja i promjenom iracionalnih vjerovanja.

### *1.1.2. Osobine ličnosti i strategije suočavanja sa stresom*

Odgojitelj je osoba koja svojim ponašanjem izravno i neizravno utječe na dijete. Naime, odgojitelj svojim ponašanjem određuje kakva će klima prevladavati unutar grupe te su njegove osobine ličnosti od iznimne važnosti za odgojiteljsku profesiju. Ličnost predstavlja skup psihičkih osobina i mehanizama unutar pojedinca koji su organizirani i relativno trajni, te određuju na koji način osoba ulazi u interakcije s drugima te kako se prilagođava zahtjevima okoline (Larsen i Buss, 2007; prema Jelić Puhalo i Tatalović Vorkapić, 2016).

Istraživanja (Costa i McCrae, 1990, Watson, David i Suls, 1999, Hudek Knežević, Kardum, 2006; prema Pavlović i Sindik, 2014) pokazuju da postoji povezanost između osobina ličnosti i načina suočavanja sa stresom. Također, istraživanja su potvrdila da je suočavanje usmjereno na emocije određeno osobinama ličnosti. Na primjer, 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 bolji je prediktor aktivnog (upornost, racionalnost), a neuroticizam pasivnog (izbjegavanje, neprijateljstvo) načina suočavanja sa stresom (Costa i McCrae, 1990; prema Pavlović i Sindik, 2014). Osobe visokog i niskog samopoštovanja na drugačiji način percipiraju događaje u životu. Razvoj i poticanje samopoštovanja važno je 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, na primjer, otpornost, konstruktivno mišljenje i samoefikasnost.

### *1.1.3. Reakcije na stres i upravljanje stresom*

S obzirom na to da stresori na osobe djeluju 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 u tri oblika, a to su: psihičke, tjelesne i 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 i strah. Svaka stresna reakcija može pobuditi veliki broj emocionalnih reakcija ovisno o specifičnosti same situacije. Tjelesne reakcije podrazumijevaju umor, iscrpljenost, bol u prsima, probleme sa spavanjem, glavobolju i slično. Bihevioralne reakcije mogu biti izbjegavanje posla, ispadi ljutnje i bijesa, pretjerana reakcija na sitne i nevažne probleme i greške te izbjegavanje suradnika. Osim ovih reakcija važne su i individualne karakteristike odgojitelja, kao na primjer, crte ličnosti, temperament, karakter, zdravstveno stanje. Također, bitne su i vrste situacija u kojoj se stres javlja kao i karakteristike stresora. Uz ranije navedeno kao moguća reakcija na stres javlja se negiranje problema koje u određenim situacijama može biti 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.

Kada smo pod stresom ne možemo ispravno donositi odluke ili racionalno razmišljati. Kako bismo uspješno upravljali stresom moramo preuzeti kontrolu nad našim emocijama, mislima i ponašanjima kojima pristupamo problemu. 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 u svrhu smanjivanja učinka stresa.

Postoji nekoliko bihevioralnih tehnika koje pomažu ljudima da kontroliraju svoje reakcije na stres. Jedna od tih tehnika jest 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 pokazala su kako ljudi mogu sami naučiti 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 nekom fizičkom aktivnošću 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.

Prema Smith i sur. (2007), kognitivna 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, na primjer, 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 razmišlja 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 i da se ne smije povlačiti u sebe.

## *1.2. PROFESIONALNI STRES*

Stres na radu definira se kao skup emocionalnih, kognitivnih, tjelesnih i/ili ponašajnih reakcija pojedinca do kojih dolazi kada pojedinac procjenjuje da se pred njega na radnom mjestu postavljaju zahtjevi koje ne može ispuniti (Bauer i Erdogan, 2012). 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). U današnje vrijeme posao odgojitelja postaje sve zahtjevniji i kompleksniji. Bailey, Berrell i Gibson (1991; prema Kelly i Berthelsen, 1995), navode 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.

### *1.2.1. 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 (D. Ajduković, 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 kao i nedovoljna rasvjeta ili neadekvatni uvjeti za rad poput premalih soba u kojoj djeca i odgojitelji provode većinu svog vremena tijekom dana (Arambašić, 2000). Često se odgojitelji žale na prevelik broj djece u skupini što ujedno znači i preveliku količinu posla (Arambašić, 2000). 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 sredstava za rad, neadekvatnog vodstva ili loše komunikacije među djelatnicima odgojno-obrazovne ustanove. Kao jedan od najčešćih organizacijskih izvora stresa, D. Ajduković (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 te verbalna ili fizička agresija (Arambašić, 2000).

### *1.2.2. Utjecaj stresa na zdravlje i mjere prepoznavanja stresa*

Izloženost svakodnevnom stresu na poslu ima negativne posljedice po zdravlje (Lučanin, 2014). Kada smo pod stresom smanjuje se mogućnost da ćemo se brinuti o zdravstvenom ponašanju. Na primjer, odgojitelji koji se preoptereće poslom mogu postati skloniji preskakivanju obroka ili mogu zanemariti svoju svakodnevnu rutinu. 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, a u nekim slučajevima može biti nezamjetan. Stres može izazvati fizičke, psihičke i socijalne posljedice. Fizičke posljedice vidljive su u pojavi tjelesnih simptoma ali i bolesti. Najčešći tjelesni simptomi su: glavobolje, nagle promjene krvnog tlaka, aritmija, nesanica, ubrzan puls i drugo. Neke bolesti koje mogu nastati kao posljedica djelovanja stresa su: čir na želucu, bolest štitnjače, arterijska hipertenzija i tako dalje. Od psihičkih posljedica moguće su depresija, posttraumatski stresni poremećaj, tjeskoba, osjećaj bespomoćnosti i slično (Lučanin, 2014). Među socijalne posljedice, ubrajaju se devijantno socijalno ponašanje i socijalna izolacija (Lučanin 2014).

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

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?*

Druga faza je tehnika samoopažanja. Tehnika samoopažanja 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 redoslijed 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 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. 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 suočavanju 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 onome što se poduzima na razini organizacije. D. Ajduković (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 potrebno 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 te 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 svoga 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. Faktori koji također pridonose boljim odnosima u organizaciji su povjerenje, podrška i otvorenost za dvosmjernu komunikaciju.

### 1.3. SINDROM SAGORIJEVANJA

Posao odgojitelja ne zahtijeva samo rad s djecom već i komunikaciju s roditeljima, kolegama te nadređenima. Zbog višestrukih interakcija, odgojitelj mora posjedovati određene kompetencije kako bi mogao kvalitetno surađivati s okolinom te 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, više izostaju te su manje posvećeni radu. Prema M. Ajduković (1996), sindrom sagorijevanja na poslu jedna je od najnepovoljnijih posljedica duge izloženosti profesionalnom stresu. Najčešće se 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 put koristi psihoanalitičar Freudenbarger 1974. godine, a najčešće se ispituje Maslachinim upitnikom sagorijevanja. Freudenbarger, sindrom sagorijevanja definira kao sagorijevanje energije pod utjecajem permanentnog stresa u području profesionalnog života, odnosno osjećaj neuspjeha i iskorištenosti (Tatalović Vorkapić i Lončarić, 2013).

#### 1.3.1. Znakovi sagorijevanja u odgojiteljskoj profesiji

Iako je svaka osoba individua za sebe, često se pojavljuju isti znakovi sagorijevanja. Najčešći znakovi 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, kao što su vrištanje djece, glasno razgovaranje te se zbog toga javlja srdžba kao najčešća emocija. Postepeno udaljavanje od djece još je jedan znak sagorijevanja kod odgojitelja, a javlja se zbog pesimizma odnosno lakog odustajanja i postepenog povlačenja u socijalnim odnosima (M. Ajduković, 1996). Odgojitelji koji

pokazuju znakove sagorijevanja postaju iscrpljeni od intenzivnog rada s djecom. Dolazi do povećane koncentracije na sebe i vlastite potrebe, a manje na dijete i njegove potrebe, također naglo počinju mijenjati raspoloženje te neprestano djeci nešto predbacuju. Iscrpljeni odgojitelji postaju popustljivi i pasivni te su skloni izbjegavanju pretjeranog napora i nisu u stanju donositi važne odluke. Takvi 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).

### *1.3.2. Faze sagorijevanja*

Fenomen sindroma 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 osoba ne shvati ozbiljno znakove upozorenja na dobrom je putu da razvije sindrom sagorijevanja (M. Ajduković, 1996). Autori Tatalović Vorkapić i Lončarić (2013), navode da se zbog posljedice duge izloženosti stresu na poslu javlja emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija drugih te 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 postizala 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.

M. Ajduković (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 bezvrijednog. U trećoj fazi javljaju se također i tjelesne poteškoće kao što su: glavobolje, alergije, nesаницe i drugo. 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 slično. Kada pomagač dođe u zadnju fazu sagorijevanja na poslu, posljedice postanu ozbiljne i vrlo malo ljudi može promijeniti svoje razmišljanje i ponašanje.

### *1.3.3. Prevencija sindroma sagorijevanja*

Prema autorima Brajša, Brajša-Žganec i Slunjski (1999), u uzrocima iscrpljenosti odgojitelja nalaze se i sredstva za sprječavanje nastanka sindroma sagorijevanja. Jedan od njih je način na koji odgojitelj prihvaća situaciju te usmjerenost na provođenje razvojnih ciljeva. Drugo područje sprječavanja 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. Autori Frančešević i Sindik (2014), za prevenciju doživljaja sagorijevanja na poslu navode poboljšanje sposobnosti odgojitelja u suočavanju 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 poslom bilo bi puno veće.

## *1.4. PROFESIONALNI STRES ODGOJITELJA*

Većina istraživanja u području stresa kod prosvjetnih djelatnika odnose se na stres kod nastavnika ili učitelja, dok se stresnost posla 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 pridržavanje 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.

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, percepcije vrijednosti u društvu, dugog radnog vremena i sl. (Curbow i sur., 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 i sur., 2013).

U Hrvatskoj je provedeno malo istraživanja na temu izvora stresa na poslu odgojitelja. Jedno takvo istraživanje pod nazivom „Izvori stresa na poslu odgojitelja u dječjim vrtićima“, 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. Razlog tomu 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 odnosi 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 neslaganje 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 što se procjenjuje umjereno stresnim. Na zadnjem mjestu na skali stresnosti nalaze se teškoće koje izviru iz specifičnih zahtjeva posla i otežanih radnih uvjeta.

U istraživanju „Teacher Stress: Directions for future research“, autor Kyriacou (2001), govori da je stres kod odgojitelja povećan na početku profesionalne karijere, no istraživanje autorica Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić (2005) dokazuje 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 dobnoj 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 djecom što potvrđuje činjenicu da neposredan rad s djecom ne postaje veći izvor stresa u odnosu na duljinu bavljenja tim poslom. Nadalje, postoje odgojitelji koji tijekom svog radnog staža odustanu i napuste svoju profesiju. Kao najčešći razlozi za napuštanje odgojiteljske profesije navode se umor, frustracije, napetost, istrošenost, osobna ranjivost ili rutina.

Koliko radno iskustvo utječe na doživljavanje stresa u radu možemo vidjeti i u istraživanju kojeg su proveli Kozjak Dragčević i Opić (2019). Cilj je ovog rada bio istražiti različite izvore stresa u dječjim vrtićima na području Grada Zagreba, kao i njihov intenzitet s obzirom na godine staža i odgojnu skupinu u kojoj trenutno rade. U ispitivanju je sudjelovalo 257 odgojitelja iz Zagreba u dobi od 22 do 65 godina. Za potrebe istraživanja koristila se

Skala procjene stresa na poslu odgojitelja. Skalom su opisane situacije s kojima se odgojitelji svakodnevno susreću te su morali procijeniti u kojoj je mjeri određena situacija za njih stresna. Situacije koje su opisane odnosile su se na međuljudske odnose, uvjete rada, suradnju s roditeljima i dječje ponašanje. Rezultati su pokazali da odgojitelji u vrtiću procijenjuju suradnju s roditeljima kao najistaknutiji izvor stresa, dok su najnižu razinu stresa uzrokovali uvjeti rada. Istraživači su također željeli vidjeti kakav je odnos između radnog iskustva i razine stresa. Rezultati su pokazali da je postojala statistički značajna niska negativna korelacija između godina radnog iskustva i izvora stresa, kao što su: međuljudski odnosi, radni uvjeti te stavovi i ponašanje roditelja. To znači da su odgojitelji u vrtiću s više radnog iskustva više odoljeli stresorima uspješno, uključujući loše međuljudske odnose, neadekvatne radne uvjete i ponašanje roditelja. S druge strane, odgojitelji s manje godina radnog iskustva, izloženije su višim razinama stresa od svojih starijih kolega. Proučavajući dobivene rezultate, došlo se do zaključka da radni uvjeti, međuljudski odnosi s kolegama i suradnja s roditeljima postaju manji izvori stresa s dužim radnim iskustvom.

## **2. CILJ ISTRAŽIVANJA**

U teorijskom dijelu saznali smo da su odgojitelji svakodnevno izloženi stresu na poslu, te da postoje različiti faktori koji na to utječu. Cilj je ovog istraživanja bio utvrditi i ispitati izvore stresa na poslu odgojitelja različitog radnog iskustva u odgojno-obrazovnim ustanovama.

Na ovaj cilj sam se odlučila zbog raznih predrasuda o odgojiteljskoj profesiji s kojima sam se i sama susrela tijekom obrazovanja za zanimanje odgojitelja. I dalje je, prema mojim iskustvima, u društvu prisutna predrasuda o vrtićima kao čuvalištima. Odgojiteljice se često doživljavaju kao „tete“ koje se „igraju s djecom“ i brinu o osnovnim fiziološkim potrebama djece, te samim time nisu izložene stresu. No, iza tzv. igre stoje zadaci koje odgojitelji svakodnevno ispunjavaju kako bi doprinijeli izgrađivanju kvalitetne odgojno-obrazovne prakse. Također, nebrojeno puta sam se susrela s predrasudom da nije potrebno visoko obrazovanje za raditi u vrtiću. No, u Zakonu o predškolskom odgoju i obrazovanju (2019.), čl. 24, st. 4, stoji da poslove odgojitelja može obavljati osoba koja je završila preddiplomski sveučilišni studij ili stručni studij odgovarajuće vrste kojim je stečena viša stručna sprema u

skladu s ranijim propisima kao i osoba koja je završila sveučilišni diplomski studij ili specijalistički studij odgovarajuće vrste. Još jedna predrasuda s kojom sam se susrela, a koju sam i sama imala na početku studiranja je mišljenje da se odgojiteljice s više radnog iskustva teže nose s izazovima u svakodnevnoj praksi u odnosu na odgojiteljice koje tek započinju karijeru i koje još nisu iskusile profesionalni stres. Od ovog istraživanja očekujem da će se kroz ispitane izvore stresa na poslu odgojitelja različitog radnog iskustva potaknuti svijest o svakodnevnim izazovima s kojima se susreću, a samim time i dočarati zahtjevnost te profesije.

### 3. METODA

Istraživanje je provedeno na namjernom uzorku (N=10) ispitanika. Istraživanju su pristupile odgojiteljice koje se razlikuju po duljini radnog staža i dječjem vrtiću u kojemu rade. Uzorak ispitanika sastojao se od pet odgojiteljica s radnim stažem od 0 do 2 godine i pet odgojiteljica s radnim stažem od 3 do 25 godina. Ispitanice su odgojiteljice dječjih vrtića u Zagrebu (N=8), Ivanić Gradu (N=1) i Rijeci (N=1). Pri prikupljanju podataka korišten je polustrukturirani intervju s unaprijed postavljenim pitanjima otvorenoga tipa (Prilog 1). Intervju se sastojao od pitanja vezanih uz svakodnevne aktivnosti na poslu, suradnju s kolegama, stručnim timom i roditeljima te pitanja vezana uz suočavanje sa stresom i podršku u takvim situacijama. Trajanje razgovora bilo je oko 30 minuta. Razgovori su se održavali preko platforme Zoom, te su se ujedno i snimali. Nakon snimljenih razgovora napravljeni su transkripti istih. Podaci su obrađeni kvalitativnom metodom koja se usredotočuje na način na koji pojedinci ili grupe gledaju i shvaćaju neku temu.

Prije prikupljanja podataka sudionici su bili obaviješteni o svrsi i cilju istraživanja te o zaštiti identiteta kao i povjerljivosti prikupljenih podataka.

### 4. REZULTATI

<b>Odgojiteljice na početku radnog iskustva (N = 5)</b>	<b>Iskusnije odgojiteljice (N = 5)</b>
<b>Sažeti odgovori i primjeri</b>	<b>Sažeti odgovori i primjeri</b>
<b>1. Radni zadaci koji su izvor najvećeg stresa</b>	
Svi odgojitelji kao izvor najvećeg stresa	Svi odgojitelji kao izvor najvećeg stresa

<p>navode suradnju s roditeljima, administrativne poslove (ispunjavanje pedagoške dokumentacije, vođenje dnevnika i dokumentiranje aktivnosti), te opterećenost radnim zadacima. Manji broj njih ističe materijalno okruženje, svakodnevnu interakcija s djecom i odraslima te pogled na profesiju.</p> <p><i>“Ne veseli me ispisivanje pedagoške dokumentacije koja se vrlo često u odgojno-obrazovnim ustanovama loše vodi jer odgojitelji zbog prevelikih zadataka koje u danu moraju ispuniti, te zbog velikog broja djece ne stignu kvalitetno voditi pedagošku dokumentaciju.”</i></p> <p><i>“...nedostatak odgovarajućih resursa i osjećaj podcijenjenosti.”</i></p> <p><i>“Najviše me opterećuje svakodnevna izloženost višestrukim interakcijama i odnosima kako s djecom različite razvojne razine pa tako i s odraslima...”</i></p>	<p>navode suradnju s roditeljima, administrativne poslove, a jedan od njih navodi i nepoštivanje državnog pedagoškog standarda te nepostojanje beneficiranog radnog staža.</p> <p><i>“Opterećuju me radni zadatci koji nisu vezani za neposredni rad s djecom...”</i></p> <p><i>„Nisam najveći obožavatelj roditeljskih sastanaka i takvih oblika suradnje. Ponekad imam osjećaj da moram na silu odraditi takve stvari.“</i></p> <p><i>„Teško mi je posvetiti se svoj djeci podjednako, u skupinama je prevelik broj djece i nekada mislim da ne mogu kvalitetno raditi.“</i></p>
<p><b>2. Aktivnosti s djecom kao izvor stresa</b></p>	
<p>Većini odgojitelja izvor stresa su aktivnosti na otvorenom, dok manji broj njih smatra stresnim aktivnosti vezane uz asistenciju te adaptaciju.</p> <p><i>“Desilo se par puta da sam ih sama vodila do parka i to mi je bilo iznimno stresno da ne bi neko dijete mi negdje otrčalo...”</i></p> <p><i>“Aktivnosti u kojima je potrebna asistencija, a u isto vrijeme sudjeluje veliki broj djece.”</i></p> <p><i>“Cijelu pedagošku godinu u vrtiću upisujemo novu djecu koja prolaze proces adaptacije. To je stresno razdoblje za djecu na adaptaciji, roditelje, djecu koja su se prilagodila kao i za odgojitelja.”</i></p>	<p>Za većinu odgojitelja stres predstavlja neposredan rad s djecom kao što je odlazak van, te višezadaćnost u radu, pri čemu za jedan od njih aktivnosti s djecom ne doživljava kao izvor stresa.</p> <p><i>“Aktivnosti koje su mi stresne (u jaslicama) su izlazak (spremanje) u šetnju i dolazak u sobu, tj. spremanje nakon šetnje...”</i></p> <p><i>“Kod provođenja aktivnosti najstresnije mi je to što istovremeno objašnjavam aktivnost, fotografiram djecu u aktivnostima i motrim drugu djecu koja trenutno ne sudjeluju u aktivnosti”</i></p> <p><i>“S vremenom, niti jedna aktivnost, dobro unaprijed isplanirana i organizirana ne može predstavljati stress...”</i></p>
<p><b>3. Nepredviđene situacije kao izvor stresa</b></p>	



<p>Svi odgojitelji u ovakvim situacijama osjećaju strah, bespomoćnost, zbunjenost, ali i potrebu reagirati u najboljem interesu djeteta. Svi odgojitelji navode da su to situacije vezane uz neposrednu interakciju s djecom i odraslima, a neki od njih ističu i situacije poput prirodnih nepogoda.</p> <p><i>“...doživjela sam jednu od stresnijih situacija u praksi svih mojih kolegica, potres.”</i>  <i>“Rad u vrtiću pun je nepredviđenih situacija. U tim situacijama osjećam se zbunjeno, no pokušavam izvući najbolje.”</i>  <i>“Nepredviđene situacije u vrtiću s kojima sam se susrela su agresivna ponašanja (kada dijete svojim postupcima ugrožava sebe, drugu djecu ili uništava imovinu), međusobni sukobi roditelja pri dolasku i odlasku djece u vrtić, ugroženo zdravlje djeteta prilikom ozljede u vrtiću, pojava bolesti u vrtiću, potres i dr.”</i></p>	<p>Svi odgojitelji u ovakvim situacijama osjećaju nesigurnost, strah i nelagodu, ali ostaju smireni i reagiraju u najboljem interesu djeteta. Svi odgojitelji ističu doživljavanje nepredviđenih situacija u svakodnevnom radu, dok jedan od njih smatra kako takve situacije ne doživljava često.</p> <p><i>“U svom radu se često susrećemo s nepredviđenim situacijama koje u meni obično probude nervozu...”</i>  <i>“Situacije koje su nepredviđene su česte. Osjećam nelagodu i smanjenu mogućnost donošenja odluke i određenu nesigurnost.”</i>  <i>“Ne često, ali znaju se dogoditi takve situacije.”</i></p>
<p><b>4. Organizacijski i prostorno-materijalni uvjeti kao izvor stresa ili podrške</b></p>	
<p>Svi odgojitelji prostorno-materijalne uvjete smatraju izvorom podrške, pri čemu jedan od njih ih smatra izvorom stresa. S druge strane, većina odgojitelja je zadovoljna organizacijskim uvjetima, dok manji broj njih ih smatra izvorom stresa.</p> <p><i>“Smatram da su prostorno-materijalni uvjeti vrlo dobri u mojoj skupini zbog veličine prostora, mnogobrojnih poticaja, dobre opromljenosti različitim materijalima, prisutnosti različitih centara...”</i>  <i>“Prostorno-materijalni nisu najbolji jer je prostor prenamijenjen za potrebe vrtića. Najveći problem je zahod koji nije u blizini sobe dnevnog boravka te to uvelike nepovoljno djeluje na rad u skupini...”</i>  <i>“...smatram da su organizacijski uvjeti nešto manje dobri zbog nepredviđenih poslova i dodatnih poslova kolegice u skupini.”</i></p>	<p>Svi odgojitelji organizacijske i prostorno-materijalne uvjete smatraju izvorima podrške odnosno zadovoljni su njima, a jedan od njih ih doživljava izvorom stresa.</p> <p><i>“Organizacijski i prostorno-materijalni uvjeti na mom radnom mjestu su jako dobri i omogućuju prilično kvalitetan rad s djecom.”</i>  <i>“...kada u vrtić dođe veliki broj djece za vrijeme spavanja bude gužva. Sanitarni čvorovi su dosta zastarjeli iako su se u zadnjih nekoliko godina počeli obnavljati.”</i></p>
<p><b>5. Suradnja s kolegicom u odgojnoj skupini kao izvor stresa ili podrške</b></p>	
<p>Svi odgojitelji suradnju s kolegicom doživljavaju kao izvor podrške, pri čemu jedan od njih suradnju ističe kao izvor stresa.</p>	<p>Svi odgojitelji suradnju s kolegicom doživljavaju kao izvor podrške, pri čemu jedan od njih suradnju ističe kao izvor stresa zbog trenutne situacije (pandemija).</p>

<p><i>“Moja suradnja s kolegicama u skupini je odlična, opuštajuća i nadahnjujuća atmosfera. Mi smo pravi mali tim koji neprestano surađuje i nadopunjuje se.”</i></p> <p><i>“Suradnja ponekad zna biti otežana, kolegica je ujedno i ravnateljica vrtića što znači da ima dodatni posao za obaviti...”</i></p>	<p><i>“Moja suradnja s kolegicama je odlična, imam tu sreću biti okružena mladim ljudima, željnim znanja i ljudima koji svoje stečeno znanje nesebično dijele.”</i></p> <p><i>“Suradnja s kolegicom/kolegicama je na razini formalnosti. Dosta je ograničenja radi trenutne situacije, a samim time narušena je i komunikacija i odnosi koji su se sveli na distanciranje.”</i></p>
<p><b>6. Suradnja sa stručnim timom i ravnateljem kao izvor stresa ili podrške</b></p>	
<p>Većina odgojitelja suradnju sa stručnim timom doživljava kao izvor stresa, a manji broj njih kao izvor podrške, dok suradnju s ravnateljem svi doživljavaju kao izvor podrške.</p> <p><i>“Suradnja sa stručnim suradnicima mogla bi biti i bolja često imam osjećaj da dođu u skupinu kako bi mogli odraditi svoj posao, a ne konkretno nama biti izvor podrške”.</i></p> <p><i>“Moji stručni suradnici odrađuju odličan zadatak, pružaju mi pomoć da sama odlučim kako ću raditi, a ne određuju što ću raditi.”</i></p>	<p>Većina odgojitelja suradnju sa stručnim timom i ravnateljem doživljava kao izvor podrške uz povremena neslaganja, dok jedan od njih ne smatra stručni tim i ravnatelja izvorom podrške kao ni izvorom stresa.</p> <p><i>“Suradnja s članovima stručnog tima je vrlo dobra, s ravnateljicm također. Više i češće ih doživljavam kao izvor podrške, a vrlo rijetko kao izvor stresa.”</i></p> <p><i>“Suradnja je osrednja, ne doživljavam ih niti kao izvor stresa niti izvor podrške.”</i></p>
<p><b>7. Suradnja s roditeljima kao izvor stresa ili podrške</b></p>	
<p>Svi odgojitelji suradnju s roditeljima smatraju izvorom stresa kao i izvorom podrške ovisno o situaciji.</p> <p><i>“Suradnja s roditeljima kreće se od one ekstremno dobre do ekstremno loše.”</i></p> <p><i>“Suradnja s roditeljima je u većini slučajeva dobra, ipak postoje iznimke. Ona uvelike olakšava rad ako se komunicira u svrhu dobrobiti djeteta i ako se obje strane drže dogovora.”</i></p>	<p>Većina odgojitelja suradnju s roditeljima smatraju zadovoljavajućom odnosno izvorom podrške, dok je za manji broj njih ona izvor stresa.</p> <p><i>“Olakšavaju mi svakodnevno s izmjenom informacija jer na dijete utječe sve što se u obiteljskom okruženju događa.”</i></p> <p><i>“Otežava mi rad, tj. prije bih rekla da utječe na volju za radom kada naiđem na roditelje koji nemaju nimalo poštovanja prema tome što radimo.”</i></p>
<p><b>8. Zadovoljstvo naknadom za rad</b></p>	
<p>Većina odgojitelja je zadovoljna naknadom za rad, dok se manji broj smatra potplaćenima.</p> <p><i>“Smatram da ne dobivamo primjerenu naknadu za rad već da su naše plaće za posao koji radimo ekstremno male i to je jedna činjenica koja užasno frustrira...”</i></p> <p><i>“Zadovoljna sam naknadom za posao, budućim da radim u maloj sredini, smatram je prihvatljivom.”</i></p>	<p>Svi odgojitelji su zadovoljni naknadom za rad, ali smatraju da bi mogla biti i veća.</p> <p><i>“U ovom vrtiću u kojem trenutno radim mogu reći da dobivam primjerenu naknadu za rad...”</i></p> <p><i>“Trenutno sam zadovoljna naknadom iako smatram da bi mogla biti i veća, pogotovo da se plaća prekovremeni rad koji se odnosi na pokrivanje bolovanja kolegica ili stimulativna nagrada za uloženi trud tijekom godine.”</i></p>

### 9. Suočavanje sa stresom i izvori podrške

Svi odgojitelji smatraju da se dobro nose sa stresnim situacijama, no jedan od njih ističe da se loše nosi s tim situacijama. Najveći izvori podrške predstavljaju kolegice u skupini.

*“Moja glavna podrška na poslu su moje kolegice i bez njih ovaj posao ne bi bio tako divan.”*

*“Na početku moga rada vrlo sam se loše nosila sa stresnim situacijama, smatram da ni sada to nije nešto puno bolje...”*

Svi odgojitelji smatraju da se uglavnom dobro nose sa stresnim situacijama u radu, a kao glavne izvore podrške navode kolegice i obitelj.

*“Smatram da se dobro nosim s izazovima i stresnim situacijama na poslu, a glavni izvori podrške su mi obično moj suprug i radne kolegice.”*

*“Kako godine prolaze tako i moje iskustvo raste pa samim time se bolje nosim sa izazovima i stresom nego na početku kao pripravnik.”*

## 5. RASPRAVA

Rezultati ovog istraživanja pokazuju kako različiti čimbenici stresa utječu na odgojitelje koji su na početku radnog iskustva, a kako na iskusne odgojitelje.

Izvor najvećeg stresa za odgojitelje na početku radnog iskustva i iskusne odgojitelje predstavljaju suradnja s roditeljima, administrativni poslovi (ispunjavanje pedagoške dokumentacije, vođenje dnevnika i dokumentiranje aktivnosti). Odgojitelji na početku radnog staža navode i opterećenost radnim zadacima, a neki od njih ističu materijalno okruženje, svakodnevnu interakcija s djecom i odraslima te pogled na profesiju. Pogled na profesiju, prema navodima odgojitelja, odnosi se na doživljavanje vrtića kao čuvališta i odgojiteljica kao „teta koje se samo igraju s djecom“ od okoline. Kod iskusnih odgojitelja ovi faktori ne predstavljaju izvor stresa, ali navode nepoštivanje državnog pedagoškog standarda kao i nepostojanje beneficiranog radnog staža. Autori Kelly i Berthelsen (1995), također kao izvore stresa kod odgojiteljica ističu komunikaciju s roditeljima, doživljavanje vrtića kao čuvališta od strane roditelja, a ne kao odgojno obrazovne institucije, opterećenost velikim brojem poslova koje odgojitelji trebaju istovremeno obaviti u kratkom razdoblju, te administrativne i druge poslove koji nisu usko povezani s poslom odgojitelja.

Što se tiče provođenja aktivnosti s djecom, vidimo da svim odgojiteljima najveći izvor stresa predstavlja odlazak s djecom izvan sobe dnevnog boravka odnosno van, bez obzira na radno iskustvo. Odgojiteljima na početku radnog iskustva u odnosu na iskusne odgojitelje,

stresne su aktivnosti koje se tiču adaptacije djece i aktivnosti koje traže asistenciju. Iskusnim odgojiteljima, uz odlazak van, izvor stresa predstavlja i višezadaćnost tijekom aktivnosti, tj. obavljanje drugih poslova te istovremeno vođenje djece u aktivnosti. Zanimljivo je da jednom odgojitelju s duljim radnim stažem, niti jedna aktivnost s djecom ne izaziva stres. Iz ovoga vidimo da su odgojiteljima na početku radnog staža aktivnosti s djecom stresnije, nego iskusnim odgojiteljima. Tu tezu potvrđuje i istraživanje Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić (2005), u kojem stoji da 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 u odnosu na duljinu bavljenja tim poslom.

Odgojitelji na početku radnog staža i iskusni odgojitelji smatraju kako se u svakodnevnom radu susreću s nepredviđenim situacijama. Odgojitelji na početku radnog staža u takve situacije ubrajaju interakciju s djecom i odraslima, a neki ističu i prirodne nepogode, dok jedan iskusni odgojitelj smatra da nije često izložen nepredviđenim situacijama. Svi odgojitelji, bez obzira na radno iskustvo, u takvim situacijama osjećaju strah, nesigurnost, nelagodu, bespomoćnost, ali i volju da ostanu smireni i reagiraju u najboljem interesu djece. U nepredviđenim situacijama odgojitelji doživljavaju stres. Stres se definira kao sklop emocionalnih, tjelesnih i/ili bihevioralnih reakcija do kojih dolazi kad neki događaj procijenimo opasnim ili uznemirujućim (Lazarus i Folkman, 2004). Naime, odgojitelj je osoba koja svojim ponašanjem izravno i neizravno utječe na dijete te je važno kako doživljava stresne situacije. Istraživanja (Costa i McCrae, 1990, Watson, David i Suls, 1999, Hudek Knežević, Kardum, 2006; prema Pavlović i Sindik, 2014) pokazuju da postoji povezanost između osobina ličnosti i načina suočavanja sa stresom. Također, istraživanja su potvrdila da je suočavanje usmjereno na emocije određeno osobinama ličnosti. Na primjer, 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 bolji je prediktor aktivnog (upornost, racionalnost), a neuroticizam pasivnog (izbjegavanje, neprijateljstvo) načina suočavanja sa stresom (Costa i McCrae, 1990; prema Pavlović i Sindik, 2014). Kako bi izbjegli ili barem smanjili osjećaj straha, nesigurnosti, nelagode i bespomoćnosti, odgojiteljice mogu koristiti određene strategije samopomoći. Autorica Bezić (1996) navodi neke strategije samopomoći kao što su: samoopažanje, strukturiranje vremena, relaksacija. Osim strategija samopomoći, za suočavanje sa stresom kod nekih osoba je važnije ono što se događa na razini organizacije u kojoj radi. D. Ajduković (1996), kao strategije

pomoći suočavanja sa stresom na razini organizacije, ističe osiguravanje prikladnih uvjeta rada, jasnu strukturu, dobru organizacijsku klimu što se odnosi na osjećaj sigurnosti i podrške od suradnika i uspostavu dobrih međuljudskih odnosa.

Prostorno-materijalni i organizacijski uvjeti od velike su važnosti u odgojno-obrazovnoj ustanovi. Odgojitelji na početku radnog staža prostorno-materijalne uvjete smatraju izvorom podrške, a manje su zadovoljni organizacijskim uvjetima, dok su odgojitelji s više radnog staža zadovoljni prostorno-materijalnim i organizacijskim uvjetima odnosno smatraju ih izvorom podrške. Jedan od iskusnih odgojitelja prostorno-materijalne i organizacijske uvjete smatra izvorom stresa. 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 kao na primjer nedovoljna rasvjeta ili neadekvatni uvjeti za rad poput premalih soba u kojoj djeca i odgojitelji provode većinu svog vremena tijekom dana (Arambašić, 2000). Mogući stresori koji se mogu pojaviti, a povezani su uz organizaciju su: radno vrijeme odgojitelja odnosno loše organizirane radne smjene, prekovremeni rad te strogi i nefleksibilni radni raspored. Također, nedostatak sredstava za rad, neadekvatno vodstvo ili loša komunikacija među djelatnicima odgojno-obrazovne ustanove može izazvati stres kod odgojitelja (Arambašić, 2000). D. Ajduković (1996) ističe neke načine za smanjivanje radnog stresa u organizaciji kao što su 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.

U ovome istraživanju možemo vidjeti da suradnja s kolegicom predstavlja izvor podrške za odgojitelje na početku radnog staža kao i za iskusne odgojitelje, no iz svake skupine po jedan odgojitelj suradnju s kolegicom doživljava kao izvor stresa. Za razliku od toga, autorice Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić (2005) su u svome istraživanju došle do zaključka da je najznačajniji faktor međuljudski odnosi djelatnika koji pridonosi doživljaju stresa kod odgojitelja odnosno da odgojitelji imaju najviše teškoća u komunikaciji sa suradnicima, nadređenima i stručnom službom vrtića. Također, odgojiteljice s više godina radnog iskustva međuljudske odnose percipiraju stresnijima od onih s manje godina radnog staža. Smatram da su razlike u ova dva istraživanja temeljene na veličini uzorka. Naime, u istraživanju autorica Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić (2005) sudjelovalo je 256 odgojiteljica različitog radnog staža dok je u ovome istraživanju sudjelovalo 10 odgojiteljica različitog

radnog staža. Još jedan faktor mogu biti i razlike u odgojno-obrazovnim ustanovama, odnosno kulturi organizacije, radnim uvjetima, položaju i doživljaju odgojitelja od strane kolega, stručnih suradnika i nadređenih.

S druge strane, istraživanje je pokazalo da je većina odgojitelja na početku radnog staža nezadovoljna suradnjom sa stručnim timom, odnosno predstavlja im izvor stresa, dok suradnja s ravnateljem izvor podrške. Odgojitelji s dužim radnim stažem smatraju stručni tim i ravnatelja izvorom podrške, a jedan od njih ih ne smatra ni izvorom podrške ni izvorom stresa. Razlog ovakvim rezultatima može biti razlika u radnom iskustvu odgojitelja. Odgojitelji na početku radnog iskustva kao i odgojitelji s dužim radnim iskustvom susreću se s različitim preprekama i izazovima u svakodnevnom radu. Smatram da manje iskusni odgojitelji intenzivnije doživljavaju prepreke i izazove jer su stavljeni u njima nepoznate i nove situacije pa samim time postoji mogućnost da još nisu pronašli odgovarajuće mehanizme komunikacije s članovima stručnog tima ili kritike o svom radu doživljavaju na osobnoj, a ne na profesionalnoj razini. S druge strane, suradnja s ravnateljem predstavlja izvor podrške iz razloga što odgojitelji s ravnateljem nisu u tako bliskoj i svakodnevnoj suradnji kao što su s članovima stručnog tima. Smatram da većina odgojitelja s dužim radnim stažem ne doživljavaju stručni tim i ravnatelja kao izvor stresa zbog stečenog iskustva u praksi, a samim time i samopuzdanja u komunikaciji i interakciji s odgojno-obrazovnom okolinom u kojoj rade.

Što se tiče suradnje s roditeljima, za sve odgojitelje na početku radnog staža ona predstavlja izvor stresa i izvor podrške, ovisno o situaciji. No, za većinu iskusnih odgojitelja suradnja s roditeljima predstavlja izvor podrške dok za manji broj predstavlja izvor stresa. U istraživanju autorice Živčić-Bećirević i Smojver-Ažić (2005) također navode kako su odgojitelji svakodnevno u kontaktu s roditeljima prilikom dovođenja i odvođenja djece u vrtić, te roditelji često postavljaju neugodna pitanja, specifične zahtjeve i prigovaraju, imaju nerealna očekivanja ili čak pokazuju neku vrstu agresivnosti što predstavlja veliki izvor stresa za odgojitelje. Najčešće situacije koje pobuđuju uznemirenost kod odgojitelja su upravo situacije suradnje s roditeljima, odnosno one situacije u kojima nisu ispunjena njihova očekivanja ili je premala uključenost odnosno zainteresiranost roditelja.

Većina odgojitelja na početku radnog staža smatra da dobiva primjerenu naknadu za rad dok je za manji broj njih ona premala, s druge strane odgojitelji s dužim radnim stažem smatraju da dobivaju primjerenu naknadu za rad, iako neki od njih misle kako bi ona mogla

biti veća. Iz ovih rezultata jasno je da su odgojitelji zadovoljni naknadom za svoj rad bez obzira na radno iskustvo, ali može se vidjeti veće nezadovoljstvo kod odgojitelja s manje godina radnog staža jer dio njih smatra da dobivaju premalu naknadu dok neki odgojitelji s više godina radnog staža smatraju da bi naknada za rad mogla biti veća, ali nisu nezadovoljni s postojećom. Smatram da su mišljenja odgojitelja o naknadi za rad individualne prirode i da nemaju poveznicu s duljinom radnog staža ili s vanjskim uvjetima odnosno radom u odgojno-obrazovnoj organizaciji.

Brojna istraživanja u području stresa kod prosvjetnih djelatnika odnose se na stres kod nastavnika ili učitelja, dok se stresnost posla odgojitelja u manjoj mjeri istražuje. Rezultati ovog istraživanja pokazuju da odgojitelji na početku radnog staža smatraju kako se dobro nose sa stresnim situacijama dok jedan od njih smatra kako se loše nosi sa stresnim situacijama. Svi odgojitelji s dužim radnim stažem smatraju kako se dobro snalaze u stresnim situacijama. Objе skupine kao izvor podrške navode kolegice s posla i obitelj.

Iz dobivenih rezultata vidimo da uglavnom odgojitelji na početku radnog iskustva više doživljavaju stres, nego odgojitelji s dužim radnim stažem. Ovu tezu potvrđuje i istraživanje, autora Kozjak Dragčević i Opić (2019) čiji je cilj bio istražiti različite izvore stresa u dječjim vrtićima na području Grada Zagreba, kao i njihov intenzitet s obzirom na godine staža i odgojnu skupinu u kojoj trenutno rade. Naime, istraživači su također željeli vidjeti kakav je odnos između radnog iskustva i razine stresa. Rezultati su pokazali da je postojala statistički značajna niska negativna korelacija između godina radnog iskustva i izvora stresa, kao što su: međuljudski odnosi, radni uvjeti te stavovi i ponašanje roditelja. To znači da su odgojitelji u vrtiću s više radnog iskustva više odoljeli stresorima uspješno, uključujući loše međuljudske odnose, neadekvatne radne uvjete i ponašanje roditelja. S druge strane, odgojitelji s manje godina radnog iskustva, izloženi su višim razinama stresa od svojih starijih kolega.

Provedeno istraživanje može doprinjeti razvoju svijesti o različitim faktorima odgojiteljske profesije koji za njih predstavljaju izvor stresa ili podrške u svakodnevnom radu u odnosu na njihovo radno iskustvo. Također, rezultati ovog istraživanja mogu poslužiti za neka druga istraživanja u području profesionalnog stresa odgojiteljskog zanimanja. Svako istraživanje sadrži i neke nedostatke. Problem ovog istraživanja bio je mali uzorak ispitanika (N=10). Razlog tomu su okolnosti u kojima je nastao, odnosno pandemija korona virusa koja je otežala pa gotovo i onemogućila prikupljanje podataka. Naime, zbog epidemioloških mjera,

bilo je zabranjeno posjećivati vrtiće i održavati intervjue. Tako da su se intervjui održavali preko platforme Zoom što je rezultiralo slabim odazivom zbog nemogućnosti usklađivanja rasporeda i dogovora s ispitanicima za održavanje intervjua, ali i dugog vremenskog trajanja odgovaranja na pitanja. Još jedan razlog malom uzorku bila je i prirodna nepogoda odnosno potres koji je pogodio Zagreb više puta tijekom trenutne i prošle godine. Unatoč problemima i nedostacima, smatram da provedeno istraživanje ipak daje uvid u to koji su to čimbenici stresa koji utječu na rad odgojitelja te kako ih doživljavaju odgojitelji različitog radnog iskustva.

## **6. ZAKLJUČAK**

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). U današnje vrijeme posao odgojitelja postaje sve zahtjevniji i kompleksniji. 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 (D. Ajduković, 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.

Ovo istraživanje imalo je za cilj utvrditi koji su to čimbenici stresa koji utječu na rad odgojitelja te na koji ih način doživljavaju odgojitelji različitog radnog staža – odgojitelji na početku svoje profesionalne karijere (do 2 godine radnog staža) i iskusni odgojitelji (više od 2 godine radnog staža). U istraživanju je sudjelovalo 10 odgojitelja od kojih je po 5 bilo u svakoj skupini. Naime, istraživanje je pokazalo da pojedine čimbenike rada, odgojitelji iz obje skupine smatraju izvorima stresa, a pojedine izvorima podrške. Izvor najvećeg stresa za odgojitelje na početku radnog iskustva i iskusne odgojitelje predstavljaju suradnja s roditeljima, administrativni poslovi (ispunjavanje pedagoške dokumentacije, vođenje dnevnika i dokumentiranje aktivnosti). S obzirom na radno iskustvo, razliku predstavlja doživljaj profesije kao izvor stresa kod mlađih odgojitelja, dok je kod iskusnijih nepoštivanje



državnog pedagoškog standarda i nepostojanje beneficiranog radnog staža. Što se tiče aktivnosti s djecom i nepredviđenih situacija, za obje skupine odgojitelja izvor stresa predstavljaju aktivnosti na otvorenom odnosno spremanje za izlazak iz sobe dnevnog boravka, također smatraju da su svakodnevno izloženi nepredviđenim situacijama koje u njima izazivaju stres.

U istraživanju se pokazalo da su odgojitelji, bez obzira na radno iskustvo, uglavnom zadovoljni prostorno-materijalnim i organizacijskim uvjetima. Također, smatraju da dobivaju primjerenu naknadu za rad iako se svi slažu da bi mogla biti veća. Što se tiče suradnje s roditeljima, odgojitelji ju doživljavaju istovremeno i kao izvor stresa i kao izvor podrške, ovisno o situaciji. Suradnju s kolegama smatraju iznimno važnom, te izvorom podrške, bez obzira na radno iskustvo. Odgojitelji na početku radnog staža i iskusni odgojitelji smatraju kako se dobro nose sa svakodnevnim izazovima odnosno situacijama koje smatraju stresnima. Možemo zaključiti da odgojiteljice s više godina radnog staža kao izvor stresa najviše doživljavaju administrativne i dodatne poslove koje se ne tiču neposrednog rada s djecom, dok odgojiteljicama na početku radnog staža izvor stresa predstavlja neposredan rad s djecom, suradnja sa stručnim timom i ravnateljem, te općenito viđenje profesije.

Provedenim istraživanjem htjelo se potaknuti svijest o međudjelovanju čimbenika stresa s kojima se odgojitelji susreću svakodnevno, koji se donekle razlikuju s obzirom na radno iskustvo odgojitelja. Ako odgojitelji posao doživljavaju kao naporan ili stresan, manje su zadovoljni i posvećeni radu, te dolazi do sagorijevanja. Kako bismo to izbjegli potrebno je koristiti strategije samopomoći, ali i poboljšati sposobnosti odgojitelja u suočavanju sa stresnim situacijama putem interaktivnih edukacija o prirodi stresa, kao i učenjem vještina kako bi se reducirao stres i prospješilo suočavanje sa stresom. Na temelju ovakvih preventivnih postupaka smanjile bi se teškoće rada odgojitelja i zadovoljstvo njihovim poslom bilo bi puno veće.

## LITERATURA

- 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*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć. 29-39.
- Ajduković, M. (1996). Sindrom sagorijevanja na poslu. U D. Ajduković i M. Ajduković (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć. 21-29.
- Arambašić, L. (2000). *Psihološke krizne intervencije: Psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
- Bezić, I. (1996). Strategije samopomoći. U D. Ajduković i M. Ajduković (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć. 43-53.
- Brajša, P., Brajša-Žganec, A., Slunjski, E. (1999). *Tajna uspješnog odgojitelja*. Pula: C.A.S.H.
- 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.
- Frančešević, D., Sindik, J. (2014). Odnos doživljaja sagorijevanja u radu, emocionalne kompetencije i obilježja posla odgojiteljica predškolske djece. *Acta ladertina*, 2, 1-21.
- 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.
- Jelinić Puhalo, J., Tatalović Vorkapić, S. (2016). Povezanost osobina ličnosti, nade, optimizma, zadovoljstva životom odgojitelja predškolske djece. *Napredak*, 157(1-2), 205-220.
- Kelly, A., Berthelsen, D. (1995). Preschool teacher's experiences of stress. *Teaching and Teacher Education*, 11(4), 345-357.
- Kozjak Dragčević, S., Opić S. (2019). Izvori stresa kod odgojitelja u Gradu Zagrebu. *Croatian Journal of Education: Hrvatski časopis za odgoj i obrazovanje*, 21 (1).
- Kyriacou, C. (2001). Teacher Stress: Directions for future research. *Educational Review*, 5(3), 27-35.
- 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. 25
- Lazarus, S. R., Folkman, S. (2004). *Stres, procjena i suočavanje*. Jastrebarsko: Naklada slap.

- Lučanin, D. (2014). Mjere prevencije i sprečavanje štetnih posljedica stresa. *Sigurnost*, 56(3), 223-234.
- Pavlović, Ž., Sindik, J. (2016). Izvori stresa kod odgojiteljica predškolske djece i njihove osobine ličnosti. *Sigurnost*, 58(4), 291-301.
- Pavlović, Ž., Sindik, J. (2014). Situacijsko suočavanje sa stresom kod odgojitelja. *Sigurnost*, 56(3), 187-201.
- Pregrad, J. (1996). *Stres, trauma, oporavak*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
- Smith, E. E., Bem, D. J., Frederickson, B. L., Loftus, G. R., Maren, S., Nolen-Hoeksema, S. (2007). *Uvod u psihologiju*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- 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.
- Telebec, S. (2014). *Stres na radu*. Zagreb: Zirs.
- Vizek-Vidović, V. (1990). *Stres u radu*. Zagreb: Radna zajednica.
- Zakon o predškolskom odgoju i obrazovanju. (2019). Zagreb: Ministarstvo znanosti i obrazovanja.
- 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.
- 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.
- Živčić-Bećirević, I., Smojver-Ažić, S. (2005). Izvori stresa na poslu odgojitelja u dječjim vrtićima. *Psihologijske teme*, 14(2), 3-13.

## **PRILOZI**

### Prilog 1

#### INTERVJU

Na početku, zahvaljujem što ste pristali na sudjelovanje u istraživanju. Ovo istraživanje provodim u svrhu izrade svog diplomskog rada i cilj mi je saznati kako odgojitelji doživljavaju svoj posao, što im sve stvara stres te kako se nose s njime. Osim s Vama razgovarat ću s još nekoliko odgojiteljica iz različitih dječjih vrtića kako bih saznala kakva su mišljenja i iskustva različitih odgojiteljica. Nadam se da će informacije koje ću doznati putem ovih razgovora doprinijeti otkrivanju različitih mogućnosti kojima se može pružiti podrška odgojiteljima u suočavanju s profesionalnim izazovima.

Ovaj oblik razgovora naziva se intervju. Riječ je o kvalitativnoj istraživačkoj metodi koja za cilj ima čuti što različitija mišljenja i ideje, stoga slobodno izrazite svoje mišljenje. Planirano trajanje razgovora je oko 30 minuta.

Htjela bih naglasiti kako apsolutno jamčim zaštitu identiteta svih koji ćete sudjelovati u istraživanju. Kako ja ne mogu istovremeno s vama i razgovarati i zapisivati sve što mi kažete, molim Vas za dopuštenje da razgovor i snimam, kako nešto ne bih izostavila, ali ako se ne slažete s time, voditi ću što detaljnije bilješke.

#### PITANJA:

1. Koliko dugo radite u vrtiću? Volite li svoj posao? Što najviše volite kod svog posla, a što Vam je teško? Koji radni zadaci Vas najviše opterećuju? Kako to utječe na Vaš rad u skupini?
2. Koje aktivnosti s djecom su Vam stresne? Jeste li opterećeni uspjehom odnosno neuspjehom tih aktivnosti?
3. Susrećete li se u svome radu sa nepredviđenim situacijama? Ako da, kako se osjećate u tim situacijama i kako one utječu na neposredan rad u skupini?
4. Kakvi su organizacijski i prostorno-materijalni uvjeti na Vašem radnom mjestu? U kojoj mjeri oni utječu na Vaš svakodnevni rad u skupini?

5. Kakva je Vaša suradnja s kolegicom/kolegicama s kojima radite zajedno u odgojnoj skupini? Na koji način ona utječe na Vaš svakodnevni rad u skupini?
6. Kakva je Vaša suradnja s članovima stručnog tima i s ravnateljem/ravnateljicom? Doživljavate li ih kao izvor stresa ili izvor podrške?
7. Kakva je Vaša suradnja s roditeljima? Kada imate osjećaj da ona olakšava Vaš rad u skupini, a kada Vam otežava rad u skupini?
8. Smatrate li da dobivate primjerenu naknadu za rad? Kako to utječe na Vaše zadovoljstvo poslom?
9. Smatrate li da ste dobro nosite s izazovima i stresnim situacijama s kojima se susrećete na poslu? Koji su Vam glavni izvori podrške? Postoji li nešto što biste promijenili bilo u Vašoj ustanovi, bilo u odgojno-obrazovnom sustavu općenito što bi poboljšalo Vaše zadovoljstvo na poslu?
10. 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 istog nisam koristila drugim izvorima osim onih koji su u njemu navedeni.

---