

# Provjera modela zahtjevi resursi posla među socijalnim pedagogima u različitim sektorima rada

---

Ferenčić, Paula

Master's thesis / Diplomski rad

2023

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:158:470230>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-14**



*Repository / Repozitorij:*

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



Sveučilište u Zagrebu  
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

**Provjera modela zahtjevi - resursi posla među socijalnim pedagogima u različitim  
sektorima rada**

Paula Ferenčić

Zagreb, rujan, 2023.

Sveučilište u Zagrebu  
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

**Provjera modela zahtjevi – resursi posla među socijalnim pedagozima u različitim  
sektorima rada**

Paula Ferenčić

izv.prof.dr.sc. Martina Lotar Rihtarić

Zagreb, rujan, 2023.

## Izjava o autorstvu rada

Potvrđujem da sam osobno napisala rad *Provjera modela zahtjevi – resursi posla među socijalnim pedagogima u različitim sektorima rada* i da sam njegova autorica.

Svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima jasno su označeni kao takvi te su adekvatno navedeni u popisu literature.

Ime i prezime: Paula Ferenčić

Mjesto i datum: Zagreb, rujan 2023.

Provjera modela zahtjevi – resursi posla među socijalnim pedagogima u različitim sektorima rada

Ime i prezime studentice: Paula Ferenčić

Ime i prezime mentorice: Izv.prof.dr.sc. Martina Lotar Rihtarić

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

### Sažetak rada

U današnje vrijeme sve se češće govori o stresu i njegovim posljedicama na pojedinca. Zastupljen je u različitim područjima života poput radnog i školskog okruženja te svakodnevno utječe na pojedinca, ali i društvo. Lazarus (1975) objašnjava stres kao sklop emocionalnih, tjelesnih i/ili bihevioralnih reakcija do kojih dolazi kada neki događaj procijenimo opterećujućim. Ovdje je važno definirati pojam profesionalnog stresa koji predstavlja često spomenutu temu u stručnom, ali i znanstvenom radu. Predmet je mnogih istraživanja i rasprava, a smatra se da nastaje kao rezultat neusklađenosti između zahtjeva vezanih uz posao i okoline (Buljubašić, 2015). National Institute for Occupational Safety and Health (1998) stanje stresa na poslu opisuje kao štetne fizičke, psihičke i bihevioralne reakcije na situacije u kojima zahtjevi posla nadilaze sposobnosti, mogućnosti i potrebe radnika. Kada se radi o ispitivanju zahtjeva posla i resursa dostupnih socijalnim pedagogima uočava se manjak istraživanja na tom području što predstavlja problem prilikom procjene potreba socijalnih pedagoga na različitim radnim mjestima. Kako bi se istražile potrebe socijalnih pedagoga i poduzele mjere u svrhu smanjenja posljedica stresa, ali i njegovog javljanja na prvom mjestu, nužno je istražiti u kojim institucijama socijalni pedagogi doživljavaju više razine stresa, u kojim radnim uvjetima obavljaju posao i koji resursi su im omogućeni. Zato je cilj ovog rada bio istražiti odnos zahtjeva i resursa posla te psihološke dobrobiti socijalnih pedagoga zaposlenih u različitim područjima rada u okviru modela zahtjevi – resursi posla (eng. Job Demands-Resources Model). Pri tome se naglasak stavio na usporedbu razine stresa socijalnih pedagoga s obzirom na područje rada. Provjerom modela dobiven je uvid u zahtjeve i resurse posla, psihološku dobrobit i sagorijevanje kod socijalnih pedagoga zaposlenih u području obrazovanja, socijalne skrbi, pravosuđa i zdravstva. Također, dokazana je i povezanost između sagorijevanja na radnom mjestu, psihološke dobrobiti, zahtjeva i resursa posla koji će biti detaljno objašnjeni u nastavku rada. Osim toga, dokazano je i postojanje razlika u resursima dostupnima na radnom mjestu i sagorijevanja između područja socijalne skrbi i obrazovanje te socijalne skrbi i pravosuđa. Varijable sagorijevanja, psihološke dobrobiti, zahtjeva i resursa dostupnih socijalnim pedagogima ispitane su kroz upitničku bateriju sastavljenu od sljedećih instrumenata: upitnik sociodemografskih podataka, Indeks psihološke dobrobiti Svjetske zdravstvene organizacije (The World Health Organization – Five Well-Being Index; WHO, 2015), Oldenburški upitnik sagorijevanja (The Oldenburg Burnout Inventory; Demerouti i Bakker, 2008), Skala depresije, anksioznosti i stresa (DASS 21; Lovibond i Lovibond; 1995) i Kopenhaški psihosocijalni upitnik (The Copenhagen Psychosocial Questionnaire III; International COPSOQ Network, 2019).

Ključne riječi: model zahtjevi – resursi posla, socijalni pedagozi, zahtjevi posla, resursi posla, sagorijevanje

## Sažetak rada na engleskom jeziku

Nowadays, stress and its consequences on the individual are being talked about more and more often. It is represented in different areas of life such as the work and school environment, and affects the individual as well as society on a daily basis. Lazarus (1975) explains stress as a set of emotional, physical and/or behavioral reactions that occur when we evaluate an event as stressful. It is important to define the concept of professional stress which is a frequently mentioned topic in professional and scientific work. It is a subject of many researches and discussions, and is considered that it arises as a result of a mismatch between the requirements related to work and the environment (Buljubašić, 2015). The National Institute for Occupational Safety and Health (1998) describes the state of stress as harmful physical, psychological and behavioral reactions to situations in which the demands of the job exceed abilities, capabilities and needs of the worker. When it comes to examining job requirements and resources available to social pedagogues, there is a lack of research in that area, which presents a problem when assessing the needs of social pedagogues in different workplaces. In order to look into the needs of social pedagogues and take measures to reduce the consequences of stress, as well as its occurrence in the first place, it is necessary to explore in which institutions social pedagogues experience higher levels of stress, in which working conditions they perform their work assignments and what resources are available to them. That is why the aim of this paper is to explore the relationship between job demands and resources as well as the psychological wellbeing of social pedagogues employed in different fields of work within the framework of the Job Demands-Resources Model (Demerouti, 2001). This paper is about testing the Job Demands-Resources Model among social pedagogues and by that, insight was gained into job demands and resources as well as psychological well-being and burnout. Also, it has been proven that there is a correlation between burnout, psychological well-being, job demands and resources which will be explained in detail in the rest of the paper. In addition, the existence of differences in resources and burnout between the fields of social welfare and education, and social welfare and justice has been proven. The variables of burnout, psychological well-being, job demands and resources will be examined through a questionnaire of the following instruments: Questionnaire of sociodemographic data; Index of psychological wellbeing of the World Health Organization (Five Wellbeing Index, 2015; Oldenburg Burnout Inventory (Demerouti and Bakker, 2008); Depression, Anxiety and Stress Scale (Lovibond and Lovibond, 1995); The Copenhagen Psychosocial Questionnaire III (International COPSOQ Network, 2019).

Key words: Job Demands-Resources Model, social pedagogues, job demands, job resources, burnout

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. SOCIJALNA PEDAGOGIJA.....	3
2.1. Pojam socijalne pedagogije .....	3
2.2. Područja rada socijalnih pedagoga.....	5
3. MODEL ZAHTJEVI – RESURSI POSLA.....	8
3.1. Profesionalni stres i sagorijevanje na radnom mjestu .....	12
4. CILJ I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA.....	14
5. METODA ISTRAŽIVANJA.....	16
5.1. Uzorak .....	16
5.2. Mjerni instrumenti .....	16
5.3. Metode obrade podataka .....	19
6. REZULTATI ISTRAŽIVANJA .....	20
7. RASPRAVA.....	28
7.1. Ograničenja i doprinosi istraživanja .....	33
8. ZAKLJUČAK.....	35
9. LITERATURA.....	37



# 1. UVOD

U današnje vrijeme stres i posljedice koje on ostavlja na pojedinca sve su češća tema različitih istraživanja. Autor Lazarus (1975) objašnjava stres kao sklop emocionalnih, tjelesnih i/ili bihevioralnih reakcija do kojih dolazi kada neki događaj procijenimo opterećujućim. Uzevši u obzir da je stres zastupljen u različitim područjima poput radnog i školskog okruženja te svakodnevno utječe na pojedinca, ali i društvo u cjelini, ovdje je važno definirati pojam profesionalnog stresa koji predstavlja često spomenutu temu u stručnom, ali i znanstvenom radu. Buljubašić (2015) navodi da stres nastaje kao rezultat neusklađenosti između zahtjeva vezanih uz posao i okolinu, dok National Institute for Occupational Safety and Health (1998) stanje stresa na poslu opisuje kao štetne fizičke, psihičke i bihevioralne reakcije na situacije u kojima zahtjevi posla nadilaze sposobnosti, mogućnosti i potrebe radnika.

Kada se radi o ispitivanju profesionalnog stresa socijalnih pedagoga uočava se manjak istraživanja na tom području što predstavlja problem prilikom procjene potreba socijalnih pedagoga na različitim radnim mjestima. Upravo zbog manjka istraživanja i bavljenja potrebama stručnjaka izrazito je teško reagirati na probleme koji se javljaju na radnim mjestima socijalnih pedagoga. Socijalna pedagogija smatra se mladom profesijom koja se bavi mladim ljudima s problemima u ponašanju, osobama u penalnim institucijama te djecom predškolske dobi (Uzelac, 1999). Kako bi se odgovorilo na potrebe socijalnih pedagoga i poduzele mjere u svrhu smanjenja posljedica stresa, ali i njegovog javljanja na prvom mjestu, nužno je istražiti u kojim područjima socijalni pedagozi doživljavaju više razine stresa, u kojim radnim uvjetima obavljaju posao i koji resursi su im omogućeni. Odgovor na postavljena pitanja mogao bi se dobiti u okviru modela zahtjeva – resursa posla (eng. Job Demands – Resources Model). Stavljajući naglasak na sagorijevanje stručnjaka, psihološki stres, zahtjeve posla i resurse dostupne stručnjacima ovaj model stvara plodno tlo za procjenu potreba stručnjaka, a naposljetku pruža i odgovore na procijenjene potrebe. U skladu s time namjera ovog istraživanja je doprinijeti povećanju znanja o radu socijalnih pedagoga u područjima pravosuđa, socijalne skrbi, obrazovanja i zdravstva te potaknuti i druge stručnjake na proučavanje iste ili slične tematike. Proučavanjem različitih faktora koji utječu na obavljanje posla socijalnih pedagoga, doprinosi se većem broju istraživanja na ovom području i omogućava uspješnije djelovanje.

Ovaj će rad obuhvatiti nekoliko tematskih područja, a to su pojmovno određenje socijalne pedagogije i područja zaposlenja socijalnih pedagoga. Zatim će se detaljnije objasniti model zahtjeva – resursa posla. U središnjem dijelu rada, predstaviti će se rezultati istraživanja stavljajući naglasak na usporedbu zahtjeva posla, dostupnih resursa, sagorijevanja te psihološke dobrobiti socijalnih pedagoga ovisno o području zaposlenja.

## 2. SOCIJALNA PEDAGOGIJA

### 2.1. Pojam socijalne pedagogije

Za što uspješnije bavljenje problematikom zahtjeva posla postavljenih pred socijalne pedagoge i resursa koji su im dostupni, nužno je obrazložiti što socijalna pedagogija predstavlja, odnosno čime se ona bavi. Kao znanstvena disciplina, socijalna pedagogija pojavila se u Njemačkoj 1920-ih godina s predstavnikom Hermanom Nohlom, profesorom filozofije i pedagogije, koji je doprinio struci kroz svoju knjigu *Dobrobit za mladež* u kojoj su sadržane temeljne značajke teorije (Bouillet i Uzelac, 2007). Njegov koncept socijalne pedagogije bio je usko povezan s pokretom mladih i s praksom pomoći mladima (Uhlendorff, 2012). Naglasak je bio na bavljenju problemima obiteljskog i javnog odgoja, stoga su veliku ulogu imale teorije odgoja i obrazovanje (Uhlendorff, 2012). No, uz Nohlov, postoje i drugi koncepti socijalne pedagogije pa tako Christian Jasper Klumker, profesor za socijalni rad i socijalnu pedagogiju Sveučilišta u Frankfurtu, opisuje socijalnu pedagogiju kroz socijalno-politički i socijalno-državni aspekt (Uhlendorff, 2012). Također, u svom radu bavio se temama javno i privatno organizirane skrbi za siromašne i potrebite koje su kasnije razrađene od strane Scherpnera, također profesora na Sveučilištu u Frankfurtu te objavljene u knjizi *Teorija skrbi* (Uhlendorf, 2012). Sama socijalna pedagogija kao znanstvena disciplina počela se razvijati kao reakcija na širenje skrbi za mlade i siromašne tijekom građanske društvene reforme (Uhlendorff, 2012), a nastavljala je svoj razvoj u puno različitih smjerova. Mnogo je različitih definicija zadaća i funkcija socijalne pedagogije, a Europski ured međunarodnog udruženja socijalnih pedagoga „Zajednički program socijalnih pedagoga u Europi“ definira socijalnu pedagogiju kao teoriju o načinima na koje psihološki, socijalni i materijalni uvjeti te različite vrijednosne orijentacije utječu na mogućnosti rasta, razvoja i kvalitete života (Bouillet, Uzelac, 2007). Nadalje, Bouillet i Uzelac (2007) definiraju socijalnu pedagogiju kao znanost, teoriju i praksu preveniranja i ublažavanja teškoća socijalne integracije osoba s poremećajima u ponašanju. Uz to navode da je predmet socijalne pedagogije usmjeren na sustav socijalno devijantnih osoba koji se odnosi na svjesna djelovanja pojedinca, sustav socijalnog okruženja koji označava da okruženje utječe na osobu te sustav socijalne integracije koji podrazumijeva integraciju dijelova u cjelinu. Kobolt (1997) navodi da su u

fokusu socijalne pedagogije usmjeravanje, osnaživanje, promjena ponašanja, podrška i socio-terapeutski rad sa socijalno ugroženim, stigmatiziranim pojedincima i grupama.

Socijalna pedagogija predstavlja integralnu znanstvenu disciplinu koja objedinjuje znanja iz drugih struka te naglasak stavlja na individualne čimbenike i obilježja okoline pojedinca (Žižak, 1999). Stoga se može zaključiti da je socijalna pedagogija kao znanost objedinila raznovrsne koncepte iz drugih područja kao što su psihoanalitički, interakcijski, komunikacijski, humanistički, grupnodinamski pristup, koncept grupnog rada, koncept rada u zajednici i sistemsko shvaćanje (Kobolt, 1997). Iz prethodno navedenih koncepata proizlazi da socijalni pedagozi rade s dva korisnika, a to su pojedinac i zajednica gdje zajednica označava rad s okolinom pojedinca, ali i sa stručnjacima drugih profila (Žižak, 1999). Ovakav raznolik spektar teorijskih koncepata omogućuje kvalitetnu teorijsku podlogu što pridonosi uspješnijem zadovoljavanju potreba korisnika.

Razvoj socijalne pedagogije u Hrvatskoj odvijao se u tri faze. Početna faza odvijala se 1970-ih godina. U ovoj je fazi socijalna pedagogija zamišljena kao interdisciplinarna disciplina usmjerena na znanja iz psihologije, medicine, kriminologije i pedagogije (Žižak, 2011). Socijalni pedagozi većinski su se zapošljavali u području socijalne skrbi i pravosuđa. U drugoj fazi, interdisciplinarnost se proširila znanjima iz sociologije, penologije, prava, prevencije i komunikacije. U usporedbi s prvom fazom, stručnjaci se počinju zapošljavati i u državnim odvjetništvima, zdravstvenim ustanovama, odgojno obrazovnom sektoru i nevladinom sektoru (Žižak, 2011). Treća faza prisutna je i danas, a obilježava je pitanje profesionalnog identiteta (Žižak, 2011). Važan čimbenik u stvaranju profesionalnog identiteta svake struke je etički kodeks. U etičkom kodeksu socijalnih pedagoga temeljno je vrijednosno polazište prihvaćanje vjere u vrijednost života svakog pojedinca (Hrvatska udruga socijalnih pedagoga, 2005). Socijalni pedagozi, kao vrijednosni okvir profesionalnog djelovanja, prihvaćaju multidisciplinarno i multiteorijski utemeljen bio-psiho-socijalni pristup čovjeku i međunarodne propise kojima se definiraju ljudska prava zajedno sa zakonskim propisima Republike Hrvatske (Hrvatska udruga socijalnih pedagoga, 2005).

U svom profesionalnom radu, socijalni pedagog odgovoran je sustavno unaprjeđivati svoja znanja i vještine kako bi bio usklađen sa zahtjevima struke uzevši u obzir promjenjive potrebe korisnika i složenije uvjete života (Hrvatska udruga socijalnih pedagoga, 2005). Uz to,

odgovoran je započeti kvalitetan, stručan i podržavajući odnos s korisnikom te isti završiti na primjeren način. Važno je naglasiti i kvalitetu profesionalnog djelovanja u zajednici što obuhvaća izgradnju mreže intervencija i socijalne podrške pri uključivanju u zajednicu (Hrvatska udruga socijalnih pedagoga, 2005).

Iz prethodno navedenog, može se zaključiti da je socijalni pedagog stručnjak koji obavlja socijalnopedagošku djelatnost s osobama u riziku za razvoj problema u ponašanju te osobama s problemima u ponašanju (Hrvatski kvalifikacijski okvir, 2023). Djelatnost uključuje socijalnopedagošku procjenu, razvoj, implementaciju i evaluaciju intervencija u području promocije mentalnog zdravlja, prevencije, tretmana i posttretmana problema u ponašanju (Hrvatski kvalifikacijski okvir, 2023).

## 2.2. Područja rada socijalnih pedagoga

Socijalni pedagozi bave se različitim područjima rada. Svako područje obuhvaća posebne radne zadatke i načine njihova obavljanja. Potrebno je objasniti poslove koje socijalni pedagog obavlja u skladu sa Zakonom o socijalnopedagoškoj djelatnosti i područjem kojem pripada. U ovom se radu naglasak stavlja na područje pravosuđa, zdravstva, obrazovni sustav i sustav socijalne skrbi.

Područje pravosuđa obuhvaća zatvorski sustav, probaciju, sudove i državna odvjetništva (Hrvatska komora socijalnih pedagoga, 2021). U zatvorskom sustavu socijalni pedagozi su primarno zaposleni u odjelima tretmana kaznionica, zatvora i odgojnih zavoda gdje obavljaju opće i stručne poslove. Stručni poslovi podrazumijevaju procjenu kriminogenih rizika i tretmanskih potreba zatvorenika, izradu, provođenje i procjenu uspješnosti provođenja programa izvršavanja (Hrvatska komora socijalnih pedagoga, 2021). Uz to, provode psihosocijalne i socijalnopedagoške intervencije i posebne programe. Također, provode sigurnosne mjere te izrađuju stručna mišljenja u vezi s izvršavanjem kazne zatvora (Hrvatska komora socijalnih pedagoga, 2021). U sustavu probacije, socijalni pedagozi zaposleni su kao probacijski službenici, a posao probacijskog službenika obavlja se s ciljem zaštite društvene zajednice od počinitelja kaznenog djela, njegove resocijalizacije i reintegracije u zajednicu utjecanjem na rizične čimbenike (Hrvatska komora socijalnih pedagoga, 2021). Neki od problema s kojima se susreću

socijalni pedagozi u području pravosuđa su nedovoljno prepoznavanje stručnih kompetencija i nedovoljno zapošljavanje mladih socijalnih pedagoga. Naime, socijalni pedagozi s malo iskustva (npr. godina dana iskustva) teško će pronaći posao u području pravosuđa te će, upravo iz tog razloga, biti zamijenjeni stručnjakom sličnog profila, ali različitih kompetencija. Teži se zapošljavanju socijalnih pedagoga upravo zbog opsežne teorijske podloge i specifičnih kompetencija koje samo socijalni pedagozi posjeduju (Rajić i Maloić, 2011).

Područje zdravstva obuhvaća rad na zaštiti i unapređenju mentalnog zdravlja kroz preventivne i terapijske programe s različitim populacijama (Hrvatska komora socijalnih pedagoga, 2021). Obuhvaća i bolničko i izvanbolničko liječenje djece, maloljetnika i odraslih s problemima mentalnog zdravlja (Hrvatska komora socijalnih pedagoga, 2021). Ovo je područje najmanje zastupljeno među socijalnim pedagogima te je teško utvrditi točan broj stručnjaka u različitim zdravstvenim ustanovama (Rajić i Maloić, 2011). Uzevši u obzir da je socijalnih pedagoga u zdravstvu vrlo malo, može se pretpostaviti da izgradnja profesionalnog identiteta u ovom području predstavlja velik izazov.

Područje odgoja i obrazovanja najčešće obuhvaća rad socijalnog pedagoga u osnovnim i srednjim školama te vrtićima, ali zastupljeni su i u dječjim domovima, posebnim razrednim odjelima i posebnim ustanovama (Rajić i Maloić, 2011). Poslovi socijalnog pedagoga u školi obuhvaćaju neposredni odgojno obrazovni rad i sudjelovanje u različitim projektima koje organizira akademska zajednica ili nadležna jedinica lokalne samouprave (Rajić i Maloić, 2011). Iako su socijalni pedagozi u području školstva bolje prepoznati u usporedbi s drugim područjima, i oni nailaze na prepreke u radu. Prema Rajić i Maloić (2011) neke od prepreka su velika očekivanja od strane ravnatelja, kolega i učitelja, bavljenje poslovima koji nisu u opisu posla socijalnog pedagoga, nedovoljna podrška nadređenih, suradnja s nedovoljno educiranim kolegama, neadekvatni uvjeti za rad (često socijalni pedagozi nemaju vlastiti prostor), zahtjevnost posla u vidu svakodnevnog stresa, nedostatak sredstava za rad. Također, postoje i prijedlozi za poboljšanje stanja u području odgoja i obrazovanja poput poticanja zapošljavanja u ovom području, organiziranja edukacija, kvalitetnije podrške od strane nadređene osobe (Rajić i Maloić, 2011).

Područje socijalne skrbi, kao i prethodna područja, obuhvaća raznovrsne poslove. Ti poslovi obuhvaćaju savjetovani rad s korisnicima, pomaganje u prevladavanju posebnih teškoća u

odgoju djece, pomoć pojedincu i obitelji pri povratku u zajednicu ukoliko je pojedinac bio u izvaninstitucionalnoj skrbi (Koren Mrazović, 1999). Uz navedeno, sustav socijalne skrbi obuhvaća timsku obradu slučaja te bavljenje s različitim oblicima izvaninstitucionalne skrbi (Koren Mrazović, 1999). Socijalni pedagozi u sustavu socijalne skrbi zapošljavaju se u centrima za socijalnu skrb, domovima za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, u domovima za djecu i mladež s poremećajima u ponašanju pri čemu provode odgojne mjere (Koren Mrazović, 1999). Usko surađuju sa socijalnim radnicima i psiholozima što omogućava jasnu raspodjelu posla među strukama. Ipak, područje socijalne skrbi susreće se s preprekama kao što su manji omjer zaposlenih socijalnih pedagoga u usporedbi sa socijalnim radnicima što rezultira većom poslovnom opterećenosti socijalnih pedagoga.

Uzevši u obzir prethodno navedeno, potrebno je procijeniti potrebe socijalnih pedagoga te omogućiti odgovaranje na iste. Svako se područje razlikuje u pojedinim preprekama, no postoje i prepreke koje su im zajedničke poput nedovoljne prepoznatljivosti struke, nemogućnosti zapošljavanja mladih stručnjaka te prevelikih zahtjeva posla koji su pred njih postavljeni. Potrebna su daljnja istraživanja kako bi se dodatno gradio profesionalni identitet struke te utjecalo na zadovoljenje potreba stručnjaka.

### 3. MODEL ZAHTJEVI – RESURSI POSLA

Model zahtjevi – resursi posla (engl. Job Demands Resources Model; Demerouti, Bakker, Nachreiner i Schaufeli, 2001.) nastao je prije dvadesetak godina s ciljem razumijevanja sagorijevanja stručnjaka i psihološkog stresa, a nadopunjavao se i drugim varijablama poput poslovne angažiranosti i posvećenosti poslu (Schaufeli, 2017). U svom radu „*The job demands-resources model of burnout*“ Demerouti (2001) navodi da model predstavlja idealne temelje za operacionalizaciju varijabli prema potrebama istraživanja jer je fleksibilan s obzirom na varijable koje se odnose na zahtjeve posla i resurse. Upravo njegova fleksibilnost omogućuje uključivanje velikog broja varijabli, a sam model pokriva široko područje relevantnih karakteristika vezanih uz posao. Nadalje, model integrira pozitivan aspekt poslovne angažiranosti s negativnim aspektom sagorijevanja tvoreći pritom balansirani pristup (Schaufeli, 2017). Ono što model nudi jest teorijski temelj koji objašnjava kako su varijable iz okruženja povezane s angažiranosti i uključenosti u obavljanje posla (Bakker i Demerouti, 2007). Kao što je vidljivo iz naziva, model govori o varijablama svrstanim u dvije kategorije, a to su zahtjevi koje posao nalaže i resursi dostupni stručnjacima na radnom mjestu (Otu i sur., 2020). Povezujući koncepte zahtjeva koji posao postavlja pred stručnjaka i resursa dostupnih na radnom mjestu s dobrobiti stručnjaka na radnom mjestu, JDR predstavlja jedan sveobuhvatan model (Lewig i sur., 2007). Resursi označavaju „fizičke, psihološke, socijalne i organizacijske aspekte posla“ (Chen, Shih i Chi, 2018, str. 1) koji pomažu zaposlenicima ostvariti bolje rezultate u obavljanju posla kao što su konstruktivne povratne informacije na superviziji, dostupnost supervizija, mogućnost napretka, autonomija (Demerouti, Bakker, Nachreiner i Schaufeli, 2001). Može se zaključiti da resursi označavaju varijable koje pozitivno utječu na stručnjake i radnu klimu te stimuliraju osoban rast i razvoj stručnjaka (Otu i sur., 2020). S druge strane, zahtjevi posla mogu se definirati kao „fizički, socijalni ili organizacijski aspekti posla koji zahtijevaju fizički ili psihološki napor“ (Lewig i sur., 2007, str. 432). Postoje dvije vrste poslovnih zahtjeva: zahtjevi koji predstavljaju izazov, eng. *challenge demands* i zahtjevi koji predstavljaju prepreku, eng. *conflict demands* (Otu i sur., 2020). Zahtjevi koji predstavljaju izazov mogu imati pozitivnu konotaciju jer nakon obavljanja zadatka pružaju osjećaj postignuća što znači da osobe mogu odraditi posao ulažući više napora, no ne u mjeri u kojoj će se ugroziti fizičko ili psihičko stanje osobe (Otu i sur., 2020). Zahtjevi koji predstavljaju smetnju imaju negativnu konotaciju jer zahtijevaju višu razinu truda i/ ili

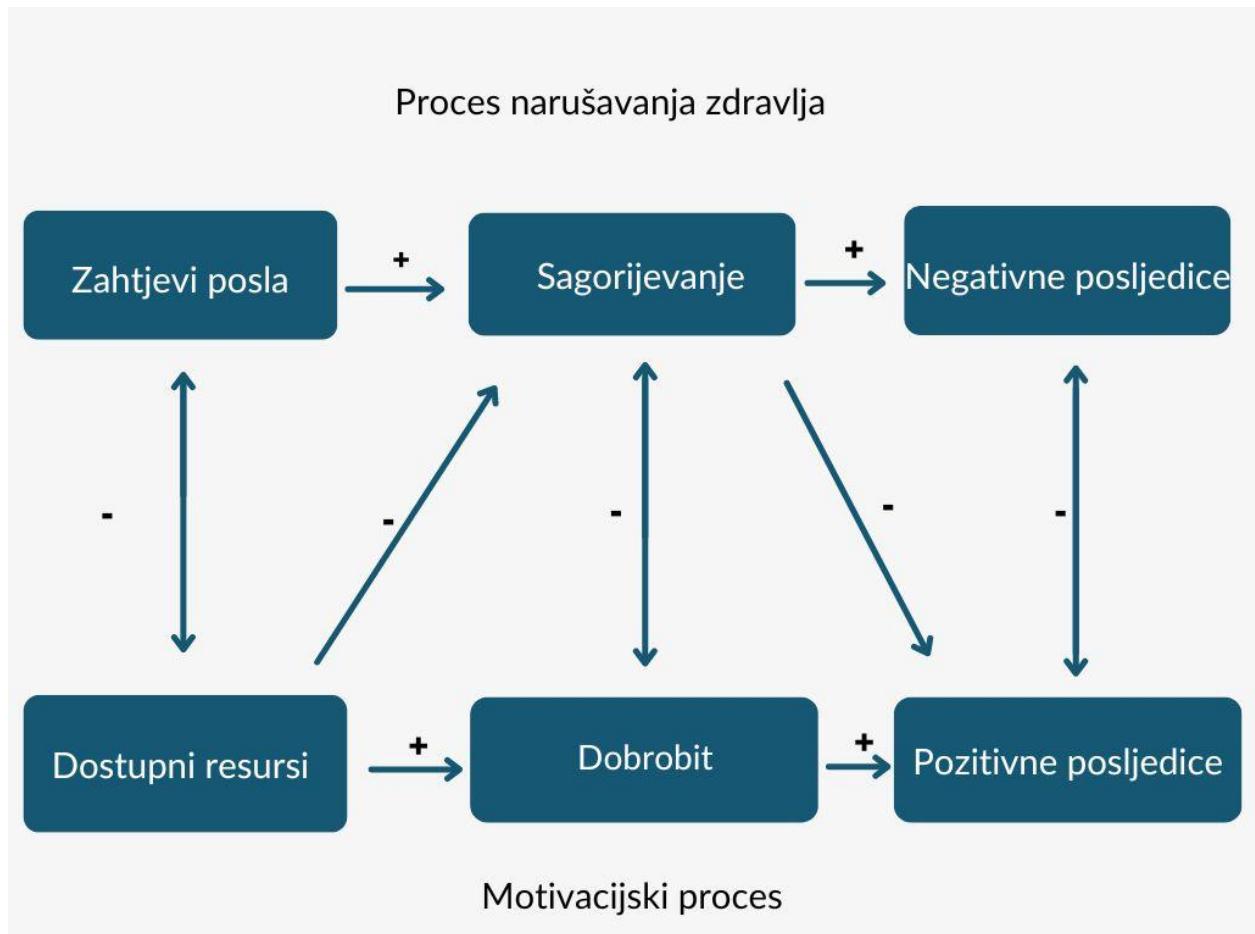


kompetencija te su zadaci teško ostvarivi što kod stručnjaka smanjuje motivaciju i negativno utječe na kvalitetu obavljanja posla (Otu i sur., 2020). Neki od njih su kratki rokovi, nedostatak vještina potrebnih za obavljanje posla, radna klima i emocionalno iscrpljujući poslovi, nejasna podjela uloga (Otu i sur., 2020). U ovom radu termin poslovni zahtjevi označavat će obje vrste poslovnih zahtjeva; izazove i smetnje. Bitno je naglasiti da se u kontekstu modela zahtjeva-resursa posla ne sugerira da određeni poslovni zahtjevi i resursi uzrokuju pozitivne ili negativne ishode (Otu i sur., 2020). Ono što se modelom sugerira jest da se varijable koje uzrokuju pozitivne i negativne ishode naknadno svrstavaju u kategorije poslovnih zahtjeva i resursa označavajući time da bilo koji poslovni zahtjev ili bilo koji resurs može utjecati na dobrobit stručnjaka (Otu i sur., 2020). Pozitivni ishodi ovog modela podrazumijevaju uspješnije obavljanje posla i visok poslovni angažman dok negativni ishodi podrazumijevaju narušavanje zdravlja i emocionalnu iscrpljenost stručnjaka (Lewig i sur., 2007). Schaufeli (2017) opisuje dva važna procesa ovog modela. Prvi proces odnosi se na narušavanje zdravlja tako što se u fizičke ili psihološke poslove ulaže više napora nego što osoba može podnijeti. Točnije, kada su zahtjevi posla visoki i ne mogu se umanjiti dostupnim resursima zaposlenici doživljavaju više razine stresa koje rezultiraju sagorijevanjem što negativno utječe na samog stručnjaka, ali i cijelu organizaciju (Schaufeli, 2017). U drugom se procesu naglasak stavlja na motivaciju stručnjaka koja se povećava ako su potrebe za resursima zadovoljene (Schaufeli, 2017). Stručnjaci ne mogu ispunjavati zahtjeve posla ukoliko nemaju resurse potrebne za obavljanje zadataka što smanjuje predanost poslu i motivaciju samih zaposlenika (Demerouti i sur., 2001). Xanthopoulou, Bakker, Demerouti i Schaufeli (2007; prema Lewig i sur., 2007) objašnjavaju da dostupnost resursa povećava motivaciju zaposlenika, ali i osjećaj pripadanja instituciji. Kombinacija visokih zahtjeva i niske dostupnosti resursa predstavlja radno okruženje ispunjeno stresom što može dovesti do sagorijevanja (Bakker i De Vries, 2020). Visoka razina zahtjeva posla traži dodatan napor stručnjaka kako bi se obavio zadatak što potencijalno dovodi do fizičkih i psihičkih posljedica kao što su umor ili iritacija (Bauer i Hammig, 2014). Upravo zato bitno je da organizacije nadziru obilježja posla i unaprjeđuju pozitivna obilježja kao što su pružanje većeg broja resursa i postavljanje realnih ciljeva (Bakker i Demerouti, 2017, 2018; Demerouti i Peeters, 2018; Holman i Axtell, 2016; prema Bakker i De Vries, 2020). U empirijskim istraživanjima poslovni zahtjevi i resursi procijenjeni su različitim konceptima (Lee, Kim, Faulkner, Gerstenblatt i Travis, 2018). Poslovni zahtjevi procijenjeni su kroz varijable prekovremenog

ostajanja na poslu, poslovnih konflikata, odgovornosti voditelja (Richardsen i sur., 2006; prema Lee i sur., 2018); varijable poslovne nesigurnosti, kratkih rokova, nesrazmjera obiteljskog i poslovnog života (Mauno i sur., 2007; prema Lee i sur., 2018). Resursi su bili procijenjeni kroz varijable autonomije, socijalne podrške, dostupnosti supervizije, prilika za profesionalno napredovanje (Xanthopoulou i sur., 2007); varijable podrške vršnjaka i kontrole posla (Lewig i sur., 2007). Prethodno navedena istraživanja ukazuju na postojanje negativne povezanosti poslovnih zahtjeva s dobrobiti stručnjaka i pozitivne povezanosti resursa s dobrobiti stručnjaka te postoji naglašena potreba za provedbom daljnjih istraživanja kako bi se model zahtjeva – resursa posla provjerio u različitim kontekstima.

## Shema 1.

Proces narušavanja zdravlja (Schaufeli, 2017)



### 3.1. Profesionalni stres i sagorijevanje na radnom mjestu

Stres na radnom mjestu često je proučavan konstrukt. Mnogi se zaposlenici susreću s time i vrlo dobro su upoznati s njegovim simptomima i posljedicama. Kako bi se ispitaio model zahtjeva i resursa posla, potrebno je objasniti i posljedice koje zahtjevi i resursi mogu ostaviti na stručnjake različitih profila, a oni obuhvaćaju stres i sagorijevanje stručnjaka. Dosadašnja istraživanja rezultirala su raznim teorijama i modelima koji objašnjavaju stres na radnom mjestu, a Hurrell i McLaney (1988) govore o modelu djelovanja stresa na poslu. Prema njima, stres je rezultat interakcija zaposlenika i karakteristika posla, a kao najznačajniji faktor stresa izdvajaju organizacijske čimbenike (Hurrell i McLaney, 1988). Uz organizacijske čimbenike, izdvajaju i čimbenike radnog okoliša poput fizikalnih uvjeta rada, neprilagođenih radnih uvjeta, prenapučenosti te psihosocijalnih organizacijskih čimbenika poput međuljudskih odnosa, podjele posla, radne atmosfere, jasne i nedvosmislene komunikacije (Hurrell i McLaney, 1988). Ajduković i Ajduković (1996) navode da izvori profesionalnog stresa mogu biti vanjski i unutarnji. Unutarnji čimbenici stresa ovise o pojedincu, odnosno o osobinama ličnosti, prethodnom iskustvu, sustavu vrijednosti, a očituju se kao nerealna očekivanja od posla i samoga sebe (Ajduković i Ajduković, 1996). U unutarnje čimbenike još se ubrajaju potreba za stalnom i potpunom kontrolom situacije, pretjerana vezanost za posao i osjećaj potpune odgovornosti, pretjerana upornost i tvrdoglavost (Ajduković i Ajduković, 1996). Nadalje, vanjski izvori profesionalnog stresa povezani su s radnim uvjetima, odnosima s drugima i organizacijom rada.

Osim profesionalnog stresa, potrebno je objasniti i sindrom sagorijevanja koji se javlja kao jedna od težih posljedica dugotrajne izloženosti stresu (Škrinjar, 1997). Uzevši u obzir da je razlog nastanka modela zahtjeva – resursa posla upravo detaljnije razumijevanje sagorijevanja, potrebno je pobliže objasniti taj pojam. Najčešći znakovi sagorijevanja su osjećaj tjelesne iscrpljenosti, negativizam prema sebi i poslu, cinizam i neosjetljivost za druge, gubitak zanimanja za suradnike, niska tolerancija na frustraciju, povlačenje u socijalnim odnosima, izostajanje s posla, preosjetljivost na podražaje (Ajduković i Ajduković, 1996). Proces sagorijevanja na poslu događa se postupno, a podijeljen je u nekoliko faza. Prvu fazu podrazumijevaju prevelika očekivanja i entuzijazam prema poslu, odnosno visok stupanj energije i visoka posvećenost poslu zajedno s pozitivnim stavovima (Ajduković i Ajduković, 1996). Nakon toga dolazi do nezadovoljstva poslom i prvih znakova tjelesnog i mentalnog umora,

frustriranosti te smanjenja radnog morala. Ubrzo nakon ove faze, dolazi faza povlačenja, izolacije i intenzivnijih znakova sagorijevanja poput izbjegavanja kontakta sa suradnicima, negativizam, depresivnost, nesposobnost koncentracije te psihosomatske poteškoće (Ajduković i Ajduković, 1996). U zadnjoj fazi dolazi do apatije i gubitka interesa za posao, ali i druge privatne hobije. Učestalo je izostajanje s posla, tjeskoba, nesposobnost komuniciranja s drugima te napuštanje posla (Ajduković i Ajduković, 1996).

Stručnjaci pomagačkih profesija često se susreću sa sagorijevanjem te je potrebno proučiti u kojim se situacijama to najčešće događa, koji čimbenici utječu na pojavu sindroma sagorijevanja te kako bi se moglo utjecati na te čimbenike. Radi što kvalitetnijeg i sveobuhvatnijeg provjeravanja modela zahtjeva - resursa posla postavljenih pred socijalne pedagoge, nužno je istražiti i posljedice koje zahtjevi posla i dostupni resursi ostavljaju na njih.

## 4. CILJ, PROBLEMI I HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog rada je istražiti odnos zahtjeva i resursa posla te psihološke dobrobiti socijalnih pedagoga zaposlenih u različitim područjima rada u okviru modela zahtjevi-resursa posla. Pritom se naglasak stavlja na usporedbu razine stresa socijalnih pedagoga zaposlenih u različitim područjima rada.

U tu svrhu postavljeni su sljedeći problemi i hipoteze:

1. Istražiti povezanost između zahtjeva posla, sagorijevanja i psihološke dobrobiti.

H<sub>1</sub>: Očekuje se statistički značajna negativna povezanost između zahtjeva posla i psihološke dobrobiti te pozitivna povezanost zahtjeva posla sa sagorijevanjem, depresijom, anksioznošću i stresom.

2. Istražiti povezanost između zahtjeva posla i resursa dostupnih na poslu.

H<sub>2</sub>: Očekuje se statistički značajna negativna povezanost između zahtjeva posla i resursa dostupnih na poslu.

3. Istražiti povezanost resursa dostupnih na poslu, psihološke dobrobiti i sagorijevanja.

H<sub>3</sub>: Očekuje se statistički značajna pozitivna povezanost između resursa dostupnih na poslu i psihološke dobrobiti te negativna povezanost resursa dostupnih na poslu sa sagorijevanjem, depresijom, anksioznošću i stresom.

4. Istražiti razlike u zahtjevima posla, resursima dostupnim na poslu i sagorijevanju među socijalnim pedagogima zaposlenim u različitim sustavima.

H<sub>4</sub>: Ne očekuje se statistički značajna razlika u zahtjevima posla postavljenima pred socijalne pedagoge ovisno o području rada.

H<sub>5</sub>: Očekuje se statistički značajna razlika u zadovoljstvu poslom i društvenim odnosima na radnom mjestu između područja obrazovanja i socijalne skrbi s time da više rezultate očekujemo

kod socijalnih pedagoga u području obrazovanja. Socijalni pedagozi zaposleni u području obrazovanja često su jedini stručnjak takvog profila na radnome mjestu, stoga se očekuje bolja povezanost sa ostalim zaposlenicima uzevši u obzir da socijalni pedagog posjeduje specifična znanja i kompetencije.

H<sub>6</sub>: Očekuje se statistički značajna razlika u sagorijevanju među socijalnim pedagozima zaposlenima u sustavu obrazovanja, pravosuđa i socijalne skrbi s time da se viši rezultat očekuje kod socijalnih pedagoga u području socijalne skrbi dok se kod socijalnih pedagoga zaposlenih u sustavu obrazovanja očekuje niži rezultat.

## 5. METODA ISTRAŽIVANJA

### 5.1. Uzorak

Istraživanje je provedeno na uzorku od N=101 sudionika koje su činili socijalni pedagozi na području cijele Republike Hrvatske zaposleni u područjima pravosuđa, zdravstva, socijalne skrbi i obrazovanja. Upitnik je ukupno ispunilo 124 sudionika, a u daljnju obradu uključen je 101 sudionik dok su ostali isključeni zbog toga što nisu zadovoljili kriterije uključivanja. Točnije, socijalni pedagozi zaposleni u nevladinom području nisu obuhvaćeni istraživanjem stoga su izuzeti iz istraživanja eliminacijskim pitanjem u upitničkoj bateriji.

Među sudionicima je 92,1% socijalnih pedagoginja, a preostali dio uzorka (7,9%) čine socijalni pedagozi. Dob sudionika kreće se od 24 do 62 godine (M=40,65; SD=10,47). Najveći postotak socijalnih pedagoga zaposlen je u sustavu obrazovanja (48,5%) nakon čega dolazi područje socijalne skrbi (32,7%). Najmanje ih je zaposleno u području zdravstva (5,9%), dok ih je u pravosuđu zaposleno 12,9%. Iz razloga što je postotak socijalnih pedagoga zaposlenih u zdravstvu izuzetno malen za usporedbu s drugim područjima, oni će biti izuzeti iz istraživanja.

### 5.2. Mjerni instrumenti

Istraživanje je provedeno online putem, a primijenjeni su sljedeći mjerni instrumenti: Oldenburški upitnik sagorijevanja (eng. *The Oldenburg Burnout Inventory*; Demerouti i Bakker, 2008), Skale depresije, anksioznosti i stresa (eng. *DASS 21*; Lovibond i Lovibond, 1995), Kopenhaški psihosocijalni upitnik (eng. *The Copenhagen Psychosocial Questionnaire II*; International COPSOQ Network, 2019) i Indeks psihološke dobrobiti Svjetske zdravstvene organizacije (eng. *The World Health Organisation - Five Well-Being Index*; WHO, 2015). Osim navedenih instrumenata, prikupljeni su i podaci o spolu, dobi i području u kojem sudionici rade.



*Oldenburški upitnik sagorijevanja (Oldenburg Burnout Inventory, Demerouti i Bakker, 2008)*

Oldenburški upitnik sastoji se od ukupno 16 čestica kojima se mjere dvije dimenzije sagorijevanja na poslu: otuđenost i iscrpljenost (po 8 čestica za svaku dimenziju). Sudionik na upitniku procjenjuje slaže li se s navedenim tvrdnjama na skali od 1 (Uopće se ne slažem) do 4 (U potpunosti se slažem). Ukupni rezultat dobiva se zbrajanjem rezultata na pojedinim skalama, a viši rezultat na skali upućuje na višu razinu sagorijevanja kod sudionika. Primjer čestice za subskalu iscrpljenosti je „Sve češće se događa da o svom poslu govorim na negativan način.“, dok je primjer za subskalu otuđenosti „Dok radim, često se osjećam emocionalno iscijeđeno.“ Cronbach alpha za otuđenost iznosi .79 dok za subskalu iscrpljenosti iznosi .84.

*Skala depresije, anksioznosti i stresa (The Depression, Anxiety and Stress Scale, Lovibond i Lovibond, 1995)*

Skala depresije, anksioznosti i stresa sastoji se od 21 tvrdnje kojima se mjere tri negativna emocionalna stanja: depresija, anksioznost i stres. Subskalu depresije čine tvrdnje koje opisuju nisko samopoštovanje, loše raspoloženje i nedostatak motivacije, a primjer tvrdnje je “Osjećao/la sam da život nema smisla”. Subskalu anksioznosti čine tvrdnje koje opisuju fiziološku pobuđenost te percepciju panike i straha, a primjer jedne od tvrdnji je “Osjetio/la sam da sam blizu panici.” Subskalu stresa čine tvrdnje koje opisuju negativne afektivne odgovore, a primjer tvrdnje jest “Bilo mi je teško opustiti se.” Sudionici istraživanja procjenjuju u kojoj se mjeri tvrdnja odnosi na njih u zadnja dva tjedna pomoću skale od 1 (Uopće se nije odnosilo na mene) do 4 (U potpunosti se odnosilo na mene). Cronbach alpha za subskalu depresije iznosi .85, za subskalu anksioznosti .82 i za subskalu stresa .88. Ukupan rezultat za pojedinu subskalu računa se zbrajanjem čestica te množenjem sa 2 uzevši u obzir da je DASS 21 skraćena verzija od DASS 42. Viši rezultat označava višu razinu depresije, anksioznosti ili stresa.

*Kopenhaški psihosocijalni upitnik (The Copenhagen Psychosocial Questionnaire III, National Institute of Occupational Health, 2019)*

Zahtjevi posla postavljeni pred socijalne pedagoge i resursi dostupni na radnom mjestu ispitani su pomoću Kopenhaškog psihosocijalnog upitnika. Instrument je konstruiran za procjenu psihosocijalnih uvjeta na radnom mjestu u istraživačke svrhe. Sastoji se od 6 subskala, a to su

zahtjevi posla, organizacija posla, društveni odnosi, zadovoljstvo poslom, vrijednosti na radnom mjestu, zdravlje i dobrobit. Za potrebe ovog istraživanja primijenjene su subskele zahtjevi posla, organizacija posla, društveni odnosi te zadovoljstvo poslom koje se sastoje od ukupno 33 čestice. Subskele zahtjevi posla i organizacija posla odnose se na zahtjeve postavljene pred socijalne pedagoge, dok se subskele društvenih odnosa i zadovoljstva poslom odnose na resurse dostupne socijalnim pedagozima na radnom mjestu.

Subskala zahtjeva posla sastoji se od 14 čestica, subskala organizacije posla sastoji se od 4 čestice, subskala društvenih odnosa sastoji se od 6 čestica te se subskala zadovoljstva poslom sastoji od 9 čestica. Primjer čestice za subskalu zahtjeva posla je "Znate li točno što se od Vas očekuje na poslu?". Subskala organizacije posla sastoji se od čestica poput "Koliko često kasnite s izvršavanjem radnih zadataka?" Subskala društvenih odnosa ispituje konstrukt pomoću pitanja sličnima "Osjećate li se dijelom zajednice na svom radnom mjestu?" Primjer čestice subskele zadovoljstva poslom glasi "Cijene li se zaposlenici kada obave dobar posao?" Viši rezultat na pojedinim subskalama označava višu zastupljenost mjerenog svojstva. Ukupan rezultat računa se kao aritmetička sredina na pojedinoj subskali.

Cronbach alpha za subskalu zahtjeva posla iznosi ,76, za subskalu organizacije posla iznosi ,75, za subskalu društvenih odnosa iznosi ,64 te za subskalu zadovoljstva poslom iznosi ,72.

*Indeks psihološke dobrobiti (5 Well-Being index, Svjetska zdravstvena organizacija, 1998)*

Za mjerenje psihološke dobrobiti sudionika koristili smo Indeks psihološke dobrobiti Svjetske zdravstvene organizacije. On se sastoji od pet pozitivno formuliranih tvrdnji koje mjere psihološku dobrobit u posljednjih tjedan dana. Sudionici na skali od 0 (Nikad) do 5 (Cijelo vrijeme) procjenjuju kako su se osjećali u protekla dva tjedna. Primjer čestice je „Osjećao/la sam se aktivno i energično.“ Ukupan rezultat na upitniku računa se kao prosjek odgovora na svim česticama, a kako bi se dobio rezultat u postotku, taj se rezultat množi sa 4. Viši rezultat na indeksu označava bolju psihološku dobrobit. Cronbach alpha za ovaj instrument iznosi ,89.

### 5.3. Metode obrade podataka

Za analizu podataka korišten je SPSS program za statističku analizu (IBM SPSS Statistics 26). Kako bi se testirala normalnost distribucije korišten je Kolmogorov-Smirnov test. Uzevši u obzir da distribucija odstupa od normalne koristio se Spearmanov koeficijent korelacije, a za ispitivanje značajnosti razlika u konstruktima s obzirom na područje rada korišten je neparametrijski test Kruskal Wallis s post hoc Mann Whitney testom.

## 6. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Kako bismo dobili uvid u istraživane konstrukte na uzorku socijalnih pedagoga, prvo će biti prikazani rezultati deskriptivne analize.

**Tablica 1.**

*Rezultati deskriptivne analize za varijable uključene u istraživanje (N=101)*

	$z^a$	Mogući raspon skale	C	Q
Indeks psihološke dobrobiti	.067	0-100	56	25
Iscrpljenost	.166**	8-32	18	3
Otuđenost	.181**	8-32	17	2
Depresija	.239**	14-56	12	6
Anksioznost	.220**	14-56	6	6
Stres	.134**	14-56	16	6
Društveni odnosi	.126**	40-100	57.50	15
Zahtjevi posla	.104**	30-100	64.47	10.53
Organizacija posla	.135**	30-100	50	10
Zadovoljstvo poslom	.092*	20-100	55	20

\*p < .05; \*\*p < .01

Legenda: <sup>a</sup> Kolmogorov-Smirnovljev test normalnosti distribucije;

C – medijan; Q – poluinterkvartilno raspršenje

Rezultati deskriptivne analize pokazuju kako socijalni pedagozi na skali indeksa psihološke dobrobiti u prosjeku postižu više vrijednosti koje ulaze u raspon više psihološke dobrobiti, točnije rezultati  $\leq 50$  označavaju lošiju dobrobit (Sischka i sur., 2020).

Iz prosječnih je vrijednosti za iscrpljenost i otuđenost vidljivo da su oba konstrukta jednako zastupljena među socijalnim pedagozima, a prema Tipa i sur. (2019) označavaju nisku razinu iscrpljenosti (< 21) i otuđenosti (< 24).

Prosječne vrijednosti na skali depresivnosti i anksioznosti ukazuju na niže vrijednosti u odnosu na samu skalu bodovanja, dok prosječna vrijednost na skali stresa ukazuje na više vrijednosti (Lovibond i Lovibond, 1995).

Prosječne vrijednosti za subskalu zahtjeva posla ukazuju na više zahtjeve posla postavljene pred socijalne pedagoge u odnosu na subskalu organizacije posla koja ukazuje na nižu vrijednost. Subskale zadovoljstva poslom i društvenih odnosa ukazuju na rezultat < 60%, što označava da sudionici istraživanja nisu potpuno zadovoljni poslom koji obavljaju te društvenim odnosima na radnom mjestu (COPSOQ International Network, 2021).

**Tablica 2.**

*Povezanost zahtjeva posla, resursa posla, psihološke dobrobiti i sagorijevanja – Spearmanov koeficijent korelacije*

Varijable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.Indeks psihološke dobrobiti	-									
2.Iscrpljenost	-.638**	-								
3.Otuđenost	-.453**	.508**	-							
4.Depresija	-.497**	.554**	.365**	-						
5.Anksioznost	-.251*	.358**	.160	.436**	-					
6.Stres	-.510**	.615**	.365**	.642**	.642**	-				
7.Društveni odnosi	.330**	-.297**	-.390**	-.304**	-.188	-.442**	-			
8.Zahtjevi posla	-.335**	.519**	.123	.344**	.361**	.426**	-.436**	-		
9.Organizacija posla	-.290**	.290**	.123	.194	.129	.210*	.012	.494**	-	
10.Zadovoljstvo poslom	.269**	-.250*	-.416**	-.235*	-.102	-.425**	.804**	-.049	.036	-

Legenda: \*  $p < .05$  , \*\*  $p < .01$

Prvi problem ovog istraživanja odnosi se na ispitivanje povezanosti između zahtjeva posla, psihološke dobrobiti i sagorijevanja među socijalnim pedagozima. Postavljena hipoteza glasi da postoji statistički značajna negativna povezanost između zahtjeva posla i psihološke dobrobiti te statistički značajna pozitivna povezanost između zahtjeva posla i sagorijevanja. Kako bi se ispitala povezanost korišten je Spearmanov koeficijent korelacije. Na temelju korelacija prikazanih u Tablici 2. možemo zaključiti kako rezultati potvrđuju hipotezu da postoji statistički značajna umjerena negativna povezanost između zahtjeva posla i psihološke dobrobiti. Dakle, viši zahtjevi posla praćeni su nižom psihološkom dobrobiti.

Uz to, potvrđena je statistički značajna visoka pozitivna povezanost između zahtjeva posla i sagorijevanja, odnosno između zahtjeva posla i iscrpljenosti na radnome mjestu, dakle kod socijalnih pedagoga kod kojih su prisutni viši zahtjevi na poslu, izraženija je iscrpljenost.

Drugi problem ovog istraživanja odnosi se na ispitivanje povezanosti između zahtjeva posla i resursa dostupnih na radnom mjestu, a pretpostavili smo da postoji statistički značajna negativna povezanost između zahtjeva posla, zadovoljstva poslom i društvenih odnosa na radnom mjestu. Rezultati su potvrdili navedenu hipotezu te se može zaključiti da postoji statistički značajna negativna povezanost između zahtjeva posla i društvenih odnosa, a ta povezanost je niska dok statistički značajna povezanost između zahtjeva posla i zadovoljstva poslom nije potvrđena. Povećanje društvenih odnosa praćeno je smanjenjem zahtjeva posla što je jedna od važnijih pretpostavki modela zahtjeva i resursa posla. Model nalaže da se stručnjaci osjećaju motiviranima i češće se angažiraju u rješavanju zadataka te suočavanju s izazovima ukoliko je komunikacija među kolegama otvorena i podržavajuća (Schaufeli, 2017). Organizacija posla i zahtjevi posla statistički su značajno pozitivno povezani te označavaju visoke zahtjeve posla postavljene pred socijalne pedagoge što bi značilo da su visoki zahtjevi posla povezani s niskom razinom resursa na radnom mjestu, u ovom slučaju s niskom razinom društvenih odnosa.

Sljedeći se problem odnosi na ispitivanje povezanosti između resursa dostupnih na radnom mjestu, psihološke dobrobiti i sagorijevanja. Vezano za navedeni problem pretpostavili smo statistički značajnu pozitivnu povezanost između zadovoljstva poslom, društvenih odnosa i psihološke dobrobiti te negativnu povezanost između zadovoljstva poslom, društvenih odnosa i

sagorijevanja na radnom mjestu. Rezultati Spearmanovog koeficijenta korelacije pokazali su da postoji statistički značajna pozitivna povezanost između zadovoljstva poslom, društvenih odnosa i psihološke dobrobiti (Tablica 2) što potvrđuje postavljenu hipotezu. Korelacija između konstrukata je umjerena. Može se zaključiti da je kod sudionika koji imaju bolje društvene odnose na radnom mjestu i koji su zadovoljniji poslom, viša i psihološka dobrobit. To je potvrđeno i statistički značajnom negativnom umjerenom povezanosti između društvenih odnosa s jedne strane te depresije i stresa s druge strane. Također, potvrđena je i statistički značajna negativna umjerena povezanost između zadovoljstva poslom i depresije te statistički značajna negativna niska povezanost između zadovoljstva poslom i stresa. Visoka dostupnost resursa na radnom mjestu praćena je niskom razinom stresa i depresije. Također, rezultati su potvrdili hipotezu o postojanju statistički značajne negativne povezanosti između zadovoljstva poslom, društvenih odnosa i sagorijevanja na radnom mjestu. Riječ je o umjerenj korelaciji. Odnosno, postojanje kvalitetnijih društvenih odnosa i više zadovoljstvo poslom povezani su sa zadovoljavanjem potreba stručnjaka te manjom razinom sagorijevanja stručnjaka na radnom mjestu.



**Tablica 3.***Rezultati deskriptivne analize za varijable uključene u istraživanje*

	Područja rada socijalnih pedagoga uključenih u istraživanje								z <sup>a</sup>
	Pravosuđe (n=13)		Zdravstvo (n=6)		Socijalna skrb (n=33)		Obrazovanje (n=49)		
	C	Q	C	Q	C	Q	C	Q	
Otuđenost	16	4	15	5	18	3	17	3	6.13*
Iscrpljenost	18	2.50	17.50	6.50	20	3.5	18	3	7.27*
Indeks psihološke dobrobiti	60	34	66	25	52	24	60	24	9.46*
Depresija	2	3	2	4	6	8	4	5	7.72
Anksioznost	0	5	0	5	4	8	2	5	4.13
Stres	8	8	8	10.50	12	9	8	7	12.27**
Društveni odnosi	57.50	18.75	60	15.63	52.50	15	60	10	9.69*
Zahtjevi posla	61.84	17.76	63.15	19.08	65.78	9.21	60.52	11.18	4.76
Organizacija posla	45	12.50	52.50	13.75	50	15	50	10	4.03
Zadovoljstvo poslom	60.71	21.13	62.50	9.82	46.42	29.46	60.71	21.13	10.18*

Legenda: \* p < .05 , \*\* p < .01

<sup>a</sup> Kruskal-Wallis H test

Zadnji problem ovog istraživanja odnosi se na istraživanje razlika u zahtjevima posla, organizaciji posla, društvenim odnosima, zadovoljstvu poslom te sagorijevanju među socijalnim pedagozima. Prva hipoteza ovog problema pretpostavlja da ne postoji statistički značajna razlika u organizaciji posla te zahtjevima posla ovisno o području rada. Ta je hipoteza potvrđena Kruskal Wallis testom, a rezultati se nalaze u Tablici 3.

Sljedeća hipoteza pretpostavlja da postoje statistički značajne razlike u društvenim odnosima i zadovoljstvu poslom između područja obrazovanja i socijalne skrbi s time da se viši rezultat očekuje u području obrazovanja. Iz Tablice 3. vidljivo je da postoje statistički značajne razlike u društvenim odnosima i zadovoljstvu poslom ovisno o području u kojem su socijalni pedagozi zaposleni. Mann-Whitney post hoc testom utvrđeno je da postoji statistički značajna razlika u društvenim odnosima i zadovoljstvu poslom u području obrazovanja i socijalne skrbi ( $p=.002$ ;  $p < .05$ ), s time da socijalni pedagozi zaposleni u području obrazovanja izvještavaju o boljim društvenim odnosima na radnom mjestu te su zadovoljniji poslom. Pregledom rezultata po česticama vidljivo je da datoj razlici najviše pridonose češće supervizije u području obrazovanja dok socijalni pedagozi u području socijalne skrbi rjeđe izvještavaju o dostupnim supervizijama. Također, dostupnost edukacijama češće je zastupljena u području obrazovanja.

Razlike u varijablama društvenih odnosa, zadovoljstva poslom, stresa, iscrpljenosti, otuđenosti i dobrobiti ne postoje između područja: obrazovanje i pravosuđe; obrazovanje i zdravstvo te pravosuđe i zdravstvo dok su područjima socijalne skrbi i obrazovanja te socijalne skrbi i pravosuđa utvrđene statistički značajne razlike.

Sljedeća hipoteza pretpostavlja da postoji statistički značajna razlika u sagorijevanju među socijalnim pedagozima zaposlenima u sustavu obrazovanja, socijalne skrbi i pravosuđa s time da se najviši rezultat očekuje kod socijalnih pedagoga zaposlenih u području socijalne skrbi dok se najniži rezultat očekuje kod socijalnih pedagoga zaposlenih u području obrazovanja. Mann-Whitney post hoc testom utvrđeno je da postoji statistički značajna razlika u razini iscrpljenosti ( $p=.013$ ;  $p < .05$ ) i otuđenosti ( $p=.016$ ;  $p < .05$ ) između područja socijalne skrbi i obrazovanja, a viši su rezultati utvrđeni u području socijalne skrbi. Pregledom rezultata vidljivo je da socijalni pedagozi zaposleni u socijalnoj skrbi izvještavaju da im je potrebno više vremena nakon posla kako bi se opustili i uživali u aktivnostima. Osim toga, ističu da se s vremenom sve manje osjećaju povezanim s poslom kojeg obavljaju.

Nadalje, Mann-Whitney post hoc testom dobivene su i razlike između socijalnih pedagoga zaposlenih u sustavu pravosuđa i socijalne skrbi te je utvrđeno da socijalni pedagozi u sustavu socijalne skrbi izvještavaju o višoj razini sagorijevanja. Socijalni pedagozi u području socijalne skrbi iskazuju statistički značajne razlike u razini iscrpljenosti ( $p = .048$ ;  $p < .05$ ) na radnom mjestu, dok razlike u zadovoljstvu poslom i društvenim odnosima nisu statistički značajne. Socijalni pedagozi u području socijalne skrbi izvještavaju da se osjećaju iscrpljeno i prije nego stignu na posao te izvještavaju da teško podnose pritisak svog posla što je moguće zaključiti pregledom rezultata po česticama. Također, izvještavaju da se osjećaju emocionalno iscijedeno prilikom obavljanja posla.

## 7. RASPRAVA

S obzirom na rezultate dosadašnjih istraživanja koja su dokazala da su zahtjevi i resursi posla međusobno visoko negativno povezani (Demerouti i sur., 2001), i u ovom se istraživanju očekivala visoka povezanost između tih konstrukata. U Republici Hrvatskoj do sada nisu provedena istraživanja na temu zahtjeva i resursa posla kod socijalnih pedagoga stoga se rezultati ne mogu uspoređivati s prethodnim istraživanjima. Cilj ovog istraživanja bio je u okviru Demeroutijevog (2001) modela zahtjeva i resursa posla istražiti odnos između zahtjeva i resursa posla sa sagorijevanjem i psihološkom dobrobiti.

Model govori o negativnoj povezanosti zahtjeva i resursa posla naglašavajući da su visoki zahtjevi posla povezani s niskim resursima na radnome mjestu što je potvrđeno ovim istraživanjem. Pretpostavlja se da resursi posla služe kao “ublaživač” zahtjeva postavljenih pred stručnjake (Out i sur., 2020). Na taj način, kroz resurse, stručnjaci dobivaju potrebne savjete za uspješan rad, raznovrsne edukacije, organiziranje supervizija i povezanost stručnih suradnika, a zauzvrat uspješnije obavljaju posao te nemaju osjećaj velike poslovne opterećenosti. Također, mogućnost napretka uvelike pridonosi angažiranosti i motivaciji za uspješnijim obavljanjem zadataka. Nadalje, povezanost je moguće objasniti i na druge načine pa tako manji opseg zahtjeva postavljenih pred stručnjake može biti povezan sa većom učinkovitosti na radnom mjestu. Točnije, definiranje radnih zadataka, jasnija podjela uloga, viša razina organiziranosti i veća podjela odgovornosti povezani su sa uspješnijim obavljanjem posla, opuštenijom radnom atmosferom i boljom komunikacijom s kolegama. U ovom su istraživanju resursi operacionalizirani pomoću zajedništva na radnom mjestu i povezanosti sa stručnim suradnicima, organiziranjem supervizije, kvalitetnim odnosom s nadređenom osobom i kvalitetnim odnosom s upravom. S druge strane, zahtjevi posla uključuju nejasno podijeljene uloge, brz tempo rada, nedovoljno vremena za obavljanje radnih zadataka, prevelik broj korisnika, emocionalno iscrpljujuće situacije, obavljanje različitih zadataka u isto vrijeme te kontradiktornost uloge. Iz prethodno navedenih rezultata može se zaključiti da u prosjeku socijalni pedagozi na svojim radnim mjestima imaju visoke zahtjeve posla dok su im resursi u vrlo maloj mjeri dostupni. Takav nesrazmjer otvara mnoga pitanja poput uspješnosti i kvalitete obavljanja radnih zadataka, pitanja prevencije sagorijevanja na radnom mjestu, pitanja nedostatka socijalnih pedagoga u

različitim područjima rada. Daljnjim istraživanjem ove teme moguće je dobiti uvid u razloge koji objašnjavaju raskorak između resursa i zahtjeva.

Model zahtjeva i resursa posla, također govori o negativnoj povezanosti zahtjeva posla i psihološke dobrobiti što je ovim istraživanjem također potvrđeno. Psihološka dobrobit povećava se ukoliko su zahtjevi posla niži. U skladu s time, povećana dobrobit i zadovoljstvo životom povezani su s ravnomjerno raspoređenim zadacima na radnom mjestu, jasnim ulogama, obavljanjem zadataka na vrijeme i slično. Bakker i Demerouti (2007) navode da je povećanje dobrobiti povezano sa stvaranjem pozitivnijih stavova prema radnom mjestu. Uzevši u obzir da je posao socijalnog pedagoga izuzetno stresan, potrebno je raditi na smanjenju zahtjeva koje radno mjesto postavlja pred stručnjake te na povećanju resursa. Time bi se potencijalno moglo doprinijeti većoj dobrobiti stručnjaka što je potrebno ispitivati daljnjim istraživanjima. Dokazana je i pozitivna povezanost zahtjeva posla i sagorijevanja što upućuje na to da je viša razina zahtjeva povezana s visokom razinom sagorijevanja. To je također jedna od pretpostavki modela koja objašnjava da su zahtjevi postavljeni pred stručnjake veliki i u visokoj mjeri koreliraju sa simptomima iscrpljenosti, nedostatka energije, smanjenja interesa za kvalitetnije obavljanje radnih zadataka (Bakker i de Vries, 2020). Kako bi se sagorijevanje stručnjaka smanjilo, potrebno je smanjiti i zahtjeve posla što je u današnje vrijeme otežano. Boljom raspodjelom odgovornosti i radnih zadataka smanjilo bi se i sagorijevanje. Za takav pothvat potrebno je zaposliti veći broj socijalnih pedagoga oslanjajući se na njihov specifičan set kompetencija.

Još jedna hipoteza testirana u ovom istraživanju odnosi se na postojanje pozitivne povezanosti između resursa i psihološke dobrobiti te negativne povezanosti između resursa i sagorijevanja. Povezanosti su dokazane ovim istraživanjem te su u skladu s modelom zahtjeva i resursa posla uzevši u obzir da su pretpostavke modela postojanje negativne povezanosti između sagorijevanja i dostupnih resursa te postojanje pozitivne povezanosti između resursa i psihološke dobrobiti (Demerouti i sur., 2001). Ukoliko zaposlenici ne dobivaju povratne informacije u vezi obavljanja radnih zadataka, nemaju mogućnost napretka te nemaju kontrolu nad obavljanjem radnih zadataka, uspješno obavljanje posla se smanjuje te se negativni stavovi prema poslu povećavaju (Bakker i de Vries, 2017). Bakker i suradnici (2005) dokazali su u svom istraživanju da zaposlenici nisu doživljavali simptome sagorijevanja ukoliko je na poslu bila omogućena autonomija, česte povratne informacije, supervizija i kvalitetan odnos s voditeljem supervizije.

Resursi na poslu služe kako bi utjecali na smanjenje povezanosti između zahtjeva posla i sagorijevanja, točnije oni omogućuju uspješnije savladavanje prepreka i nošenje s izazovima (Xanthopoulou, 2007). Ovo istraživanje je pokazalo da su resursi dostupni na radnom mjestu jako slabo zastupljeni među socijalnim pedagogima uključenima u istraživanje zbog čega se može pretpostaviti da će rasti negativni stavovi prema poslu, osjećaj anksioznosti, stresa i depresivnosti, ali i osjećaj iscrpljenosti, gubitak interesa i slično.

Demerouti i Bakker (2001), kao i Schaufeli (2017), velik naglasak stavljaju na sagorijevanje na radnom mjestu. Viša razina sagorijevanja utječe na smanjenje motivacije stručnjaka u obavljanju poslova te se time smanjuje i njihova angažiranost (Bakker i de Vries, 2017). Posao koji su prije obavljali s užitkom promijenio je značenje te ga doživljavaju kao dodatan stres u životu (Bakker, 2017). Sagorijevanje dovodi do čestih oboljenja i dugotrajnih bolovanja što rezultira izostajanjem s radnog mjesta, a ono povlači činjenicu da će ostali zaposlenici na radnom mjestu obavljati posao svojih kolega što će rezultirati nakupljanjem radnih zadataka (Bakker i de Vries, 2017). Prethodna istraživanja bavila su se povezivanjem sagorijevanja na poslu s fizičkim zdravljem te je dokazano da je sagorijevanje utjecalo na kardiovaskularne bolesti kao i na pojavu dijabetesa tipa 2 (Ahola, 2007). Zato je potrebno provoditi istraživanja koja ispituju specifičnosti pojedinih radnih mjesta, ali i što kod samog pojedinca pospješuje sagorijevanje ili otpornost na sagorijevanje (Ajduković i Ajduković, 1996). Dobiveni rezultati mogu doprinijeti prevenciji sagorijevanja, ali i prevenciji različitih bolesti i poremećaja uzrokovanih sagorijevanjem. Bakker i de Vries (2017) navode da je sagorijevanje uzrokovano lošim uvjetima na radnome mjestu, odnosno visokim zahtjevima postavljenima pred stručnjake. Konstrukti koji najviše utječu na sagorijevanje su nejasno postavljeni ciljevi, nejasne uloge, stresne uloge, pritisak obavljanja zadataka u zadanom roku i neravnomjerna raspodjela posla (Alarcon, 2011). U istraživanju su dobiveni odgovori nekoliko socijalnih pedagoga koji govore o zahtjevima posla s kojima se svakodnevno susreću, a navedeni su u Tablici 4.

#### Tablica 4.

*Prikaz komentara socijalnih pedagoga na temu zahtjeva posla s kojima se svakodnevno susreću.*

SP1	“Radim s 5 učenika s dijagnozom PSA. Uvijek je zahtjevno i iziskuje kontinuirani angažman, prisutnost i brze reakcije.”
SP2	“Zbog čestih bolovanja drugih kolega i manjka službenika radim zamjene što zahtjeva jako puno vremena.”
SP3	“Preveliki broj korisnika s različitim potrebama i teškoćama.”
SP4	“Posao nije ravnomjerno raspoređen...više na “refule” pa je tada potrebno raditi više ili duže kako bi se stiglo riješiti ono hitno i važno”
SP5	“Broj korisnika daleko premašuje broj zaposlenih.”
SP6	“Brzim tempom se radi ovisno o radnim obavezama, organizacijskim ili postavljenim rokovima, ovisi o stupnju odgovornosti.”
SP7	“Rad u grupi, posebice s teškom populacijom zahtjeva visoku koncentraciju i pažnju na sve detalje.”
SP8	“Kako radim na dvije škole, u jednoj školi radim nenormalno brzim tempom, a u drugoj školi je lakše. Razlog tome je da sam u prvoj školi jedini stručni suradnik u čitavoj školi i još k tome sam zaposlena na pola radnog vremena dok drugu polovicu odrađujem u drugoj školi u kojoj je kolegica pedagoginja.”

Iz navedenog je vidljivo da se stručnjaci susreću s različitim zahtjevima kao što su prevelik broj korisnika, brzi tempo obavljanja radnih zadataka, emocionalna iscrpljenost, nedostatak zaposlenika i slično. Neki od navedenih problema zahtijevaju angažiranost države i poticanje zapošljavanja socijalnih pedagoga na prazna radna mjesta te otvaranje novih radnih mjesta kako bi se smanjio broj radnih zadataka, a s time i odgovornost stručnjaka.

Zadnji problem ispituje razlike između zahtjeva posla, resursa dostupnih na radnom mjestu i sagorijevanja ovisno o području rada socijalnih pedagoga. Prepostavili smo kako ne postoji statistički značajna razlika u zahtjevima posla ovisno o području rada što je i potvrđeno u istraživanjem. Osim toga, pretpostavljeno je kako postoje statistički značajne razlike u resursima dostupnima na radnom mjestu i sagorijevanju ovisno o području rada. Točnije, pretpostavljeno je da postoje razlike između područja socijalne skrbi i obrazovanja s time da se u području obrazovanja očekuje viši rezultat u društvenim odnosima i zadovoljstvu poslom, a niži rezultat kada su se utvrđivale razlike u sagorijevanju. Statistički značajne razlike u sagorijevanju pretpostavljene su i između područja socijalne skrbi i pravosuđa s time da se viši rezultat očekivao u području socijalne skrbi. Hipoteze su prihvaćene jer je dokazano da postoje razlike u dostupnosti resursa i sagorijevanju između područja obrazovanja, pravosuđa i socijalne skrbi. Odnosno, postoje razlike u resursima i sagorijevanju između područja obrazovanja i socijalne skrbi s višim rezultatom u području obrazovanja te razlike u sagorijevanju između područja pravosuđa i socijalne skrbi s višim rezultatom u području socijalne skrbi. Svakako je potrebno provesti procjenu zahtjeva i resursa posla u području zdravstva, no to zahtijeva veći uzorak kako bi reprezentativnost bila bolja, a procjene izraženosti pojedinih konstrukata i njihovih odnosa stabilnije. Također, potrebno je naglasiti da je pronalazak točnog objašnjenja za dobivene razlike u dostupnosti resursa i sagorijevanju otežano zbog korištenja korelacijske metode. Razlike u resursima mogu se objasniti različitim potrebama socijalnih pedagoga ovisno o području rada pa tako neki socijalni pedagozi izvještavaju da nemaju supervizora i/ili da se na radnom mjestu ne organiziraju edukacije u mjeri u kojoj bi oni to željeli. Razlike u zahtjevima nisu statistički značajne uzevši u obzir da socijalni pedagozi u svakom području zaposlenja izvještavaju o visokim radnim zahtjevima koji podrazumijevaju brz tempo rada, brzo donošenje teških odluka, nedovoljno vremena za obavljanje zadataka i često mijenjanje kolega na radnom mjestu zbog čega se radni zadaci udvostručuju. Rezultati su pokazali da su prisutne statistički značajne razlike u sagorijevanju na radnom mjestu između područja socijalne skrbi i pravosuđa na način da



socijalni pedagozi u socijalnoj skrbi iskazuju više sagorijevanje od socijalnih pedagoga u pravosuđu što se potencijalno može objasniti nedostatkom resursa na radnom mjestu. Može se primijetiti da su socijalni pedagozi u oba područja, području pravosuđa i području socijalne skrbi, pod velikim stresom i imaju simptome sagorijevanja, no razlikuju se u čimbenicima koji doprinose tom stanju. Socijalni pedagozi u području socijalne skrbi ističu da im obavljanje posla oduzima mnogo energije dok socijalni pedagozi u području pravosuđa ne navode taj čimbenik u tolikoj mjeri.

Ovim je istraživanjem potvrđen model zahtjeva i resursa posla te su dokazane postavljene hipoteze. U budućim je istraživanjima potrebno pozornost obratiti na obuhvaćanje većeg uzorka u kojem će socijalni pedagozi biti zastupljeni na način da će dobiveni rezultati biti reprezentativni za pojedino područje. Pomoću dobivenih rezultata bit će moguće provjeriti razlike između svih područja rada. Uz to, potrebno je uključivati i istraživati nove konstrukte koji se odnose na zahtjeve posla i resurse dostupne stručnjacima poput poslovne angažiranosti i vrijednosti na radnom mjestu.

## 7.1. Ograničenja i doprinosi istraživanja

Prilikom tumačenja rezultata dobivenih ovim istraživanjem potrebno je obratiti pozornost na moguća istraživačka ograničenja. Jedno ograničenje predstavlja i relativno mali uzorak sudionika istraživanja stoga bi bilo vrijedno u budućnosti provesti istraživanja s ciljem ispitivanja potreba socijalnih pedagoga na većem uzorku kako bi dobiveni podaci bili što reprezentativniji i kako bi rezultati dobiveni u pojedinim područjima rada bili stabilniji. Ono što je potrebno naglasiti jest premali broj sudionika u području zdravstva što onemogućava testiranje razlika između tog područja i ostalih područja rada, točnije područja socijalne skrbi, pravosuđa i obrazovanja. Prisutna je velika razlika u broju socijalnih pedagoga u pojedinim područjima što se očituje u velikom broju sudionika u jednom području dok bi u drugim područjima bio prisutan mali broj sudionika. Upravo zbog velike razlike u broju zaposlenih socijalnih pedagoga ovisno o području rada potrebno je s oprezom koristiti rezultate ovog istraživanja. Istraživanje je provedeno na uzorku socijalnih pedagoga zaposlenih u državnom sektoru, stoga je poželjno u sljedećim istraživanjima obuhvatiti i socijalne pedagoge zaposlene u nevladinom području. Na taj način, provjera modela zahtjeva i resursa posla bila bi sveobuhvatnija te bi dobiveni podaci mogli

omogućiti ispitivanje novih konstrukata. Također, jedan od problema istraživanja bio je ispitivanje razlika po područjima te se nisu prikupljali podaci o promjenama područja tijekom karijere što je potrebno uzeti u obzir u budućim istraživanjima.

Uzevši u obzir da je riječ o maloj populaciji u kojoj je zastupljen mali broj muškaraca, a s time da je pitano područje rada, nije tražen podatak o duljini staža kako bi se osigurala nemogućnost otkrivanja identiteta sudionika te kako bi se dobili iskreniji odgovori. Svakako se u budućnosti preporuča baviti i pitanjem duljine staža. Također, postoji mogućnost da muškarci u ovom istraživanju nisu imali osjećaj potpune anonimnosti te su se suzdržavali dati iskrene procjene o okolnostima u kojima rade te o vlastitoj psihološkoj dobrobiti.

Još jedno ograničenje odnosi se na vjerodostojnost samoiskaza u prikupljanju podataka i izazove koji su za njega karakteristični kao nemogućnost samoprocjene vlastitog ponašanja. Odnosno, postoji mogućnost da sudionici nisu ispravno procijenili vlastito mentalno, fizičko i emocionalno zdravlje. Nekim je sudionicama potencijalno neugodno podijeliti točne podatke o pojedinim problemima, a neki su svoje zdravlje procijenili lošijim ili boljim od stvarnog stanja. Uzevši u obzir da su stručnjaci često preplavljeni različitim emocijama i situacijama te potresnim životnim pričama, moguće je da su ispunjavali upitnik pod utjecajem trenutnih emocija umjesto procjenjivanja objektivnog stanja.

Doprinosi ovog istraživanja su raznovrsni. Jedan od doprinosa je prijevod Kopenhaškog psihosocijalnog upitnika koji dosad nije korišten u Hrvatskoj, a pomoću kojega je omogućeno dobivanje podataka o zahtjevima i resursima posla socijalnih pedagoga. Pomoću subskala upitnika dobiven je detaljniji uvid u karakteristike rada socijalnih pedagoga što je omogućilo testiranje modela zahtjeva – resursa posla. Sljedeći doprinos ovog istraživanja je upravo testiranje modela zahtjeva – resursa posla na socijalnim pedagozima. Potvrđivanje navedenog modela i proširivanje konstrukata omogućuje uvid u zahtjeve posla i resurse koji su omogućeni socijalnim pedagozima. Testirane su višestruke mjere psihološke dobrobiti, te je model potvrđen za različite načine operacionalizacije psihološke dobrobiti.

## 8. ZAKLJUČAK

Socijalna pedagogija relativno je nova znanstvena disciplina, a njen razvoj još uvijek traje. Usprkos češćim promoviranjima struke, ona i dalje nije dovoljno zastupljena i prepoznata od strane drugih znanstvenih područja, ali i šire javnosti. Točnije, socijalni pedagozi nailaze na mnoge prepreke poput nedovoljne prepoznatljivosti struke i nedovoljnog broja stručnjaka zaposlenih u određenim područjima rada. Uz to, profesionalni identitet struke još je uvijek u razvoju. Kako bi se promovirala socijalna pedagogija i educiralo stručnjake potrebno je istražiti potrebe socijalnih pedagoga i unaprijediti radne uvjete.

Ovaj se rad bavio provjerom modela zahtjeva i resursa posla kroz mjerenje konstrukata zahtjeva posla, resursa dostupnih na radnom mjestu, psihološke dobrobiti i sagorijevanja. Na taj je način istražen odnos između prethodno navedenih konstrukata, a dobivene su i razlike između resursa dostupnih na radnom mjestu te sagorijavnja.

Rezultati istraživanja upućuju na postojanje negativne povezanosti između zahtjeva posla i resursa dostupnih na radnom mjestu, pozitivne povezanosti između zahtjeva posla i sagorijevanja te negativne povezanosti zahtjeva posla i psihološke dobrobiti. Također, dokazano je postojanje pozitivne povezanosti između resursa i psihološke dobrobiti te negativne povezanosti između resursa i sagorijevanja. Statistički pozitivna povezanost sagorijevanja i zahtjeva posla dovoljan je razlog za promjenu stanja na radnim mjestima. Uz navedeno, rezultati istraživanja upućuju na to da su visoki zahtjevi posla povezani s niskim resursima. Dokazana je i statistički značajna negativna povezanost zahtjeva s psihološkom dobrobiti gdje je moguće zaključiti da su visoki zahtjevi na poslu povezani s nižom kvalitetom života stručnjaka. U suprotnosti s time, psihološka dobrobit statistički je značajno pozitivno povezana s resursima na radnom mjestu što, u skladu s testiranim modelom, implicira potrebu za promjenom u smislu češćih edukacija, supervizija, poticanje bolje komunikacije na radnom mjestu i mogućnostima za napredak. Razlike u resursima i sagorijevanju pokazale su se između socijalnih pedagoga u području socijalne skrbi i obrazovanja gdje socijalni pedagozi u području socijalne skrbi iskazuju viši rezultat u sagorijevanju, a niži rezultat na skali društvenih odnosa i zadovoljstva poslom. Također, razlike su dokazane i između područja socijalne skrbi i pravosuđa gdje socijalni pedagozi u socijalnoj

skrbi iskazuju viši rezultat u sagorijevanju. Razlike u drugim područjima i na drugim varijablama nisu statistički značajne.

Iz rezultata je vidljivo da su potrebne velike promjene na radnim mjestima socijalnih pedagoga kako bi u budućnosti dobrobit stručnjaka bila visoka, a razine sagorijevanja niže. U tu svrhu potrebno je jasno odrediti ciljeve na radnom mjestu, jasno podijeliti uloge i zadatke, zaposliti veći broj stručnih suradnika kako bi se odgovornost raspodijelila te zadaci pravovremeno i uspješno odradili.

Potrebno je provoditi daljnja istraživanja kako bi se istraživali novi zahtjevi i resursi posla te iznova provjeravao i nadopunjavao model novim znanstveno dokazanim spoznajama. Također, potrebno je istraživati veći broj konstrukata poput poslovne angažiranosti, vrijednosti na radnom mjestu, utjecaj stresa iz privatnog života na poslovnu sposobnost te istraživati nove varijable koje bi potencijalno mogle utjecati na psihološku dobrobit i sagorijevanje na radnom mjestu.

## 9. LITERATURA

- Ahola, K. (2007, 12. kolovoz). *Occupational burnout and health*. Finnish Institute of Occupational Health. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/19788>
- Ajduković, M. i Ajduković, D. (1996). *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Društvo za psihološku pomoć.
- Alarcon, G. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549–562. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.007>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309–328. 10.1108/02683940710733115
- Bakker, A. B. i De Vries, J. D. (2020). Job Demands-Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress and Coping*, 34(1), 1-21. 10.1080/10615806.2020.1797695
- Bauer, G. F. i Hämmig, O. (2014). Bridging Occupational, Organizational and Public Health: A Transdisciplinary Approach. *A Critical Review of the Job Demands-Resources Model: Implications for Improving Work and Health* (43-55). Springer. [10.1007/978-94-007-5640-3](https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3)
- Bouillet, D. i Uzelac, S. (2007). *Osnove socijalne pedagogije*. Školska knjiga Zagreb.
- Buljubašić, A. (2015). *Sindrom sagorijevanja među zdravstvenim djelatnicima*. Diplomski rad. Sveučilište u Splitu, Sveučilišni odjel zdravstvenih studija.
- Chen, S., Shih, C., i Chi, N. (2018). A Multilevel Job Demands-Resources Model of Work Engagement: Antecedents, Consequences, and Boundary Conditions. *Human Performance*, 31(3), 1-23. 10.1080/08959285.2018.1531867
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., i Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Hrvatska komora socijalnih pedagoga (2021). *Sustav pravosuđa*. Preuzeto s: <https://hksp.hr/sustav-pravosuda/> (19.06.2023.)

Hrvatski kvalifikacijski okvir. *Standard zanimanja*. Preuzeto s: <https://hko.srce.hr/registar/standard-zanimanja/detalji/360> (19.06.2023)

Hrženjak, K. (2019). *Profesionalni stress i kvaliteta mentalnog zdravlja socijalnih pedagoga*. Magistarski rad. Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.

Hurrell Jr., J.J. and McLaney, M.A. (1988) Exposure to Job Stress—A New Psychometric Instrument. *Scandinavian Journal of Work Environmental Health*, 14(1), 27-28.

Kobolt, A. (1997). Teorijske osnove socijalno pedagoških intervencija. *Kriminologija i socijalna integracija*, 5(1-2), 129-141.

Koren Mrazović, M. (1999). Defektolog – socijalni pedagog u sustavu socijalne skrbi. *Kriminologija i socijalna integracija*, 7(2), 239-244.

Lazarus, R. S. (1975). A cognitively oriented psychologist looks at biofeedback. *American Psychologist*, 30(5), 553–561. <https://doi.org/10.1037/h0076649>

Lee, A., Kim, H., Faulkner, M., Gerstenblatt, P. i Travis, D. J. (2018). Work Engagement Among Child-Care Providers: An Application of the Job Demands-Resources Model. *Child & Youth Care Forum*, 48(1), 77-91. <https://doi.org/10.1007/s10566-018-9473-y>

Lewig, K. A., Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F. i Metzger, J. C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the Job Demands-Resources model. *Journal of Vocational Behavior*, 71(3), 429-445. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2007.07.003>

National Institute for Occupational Safety and Health (1998). *Stress... at work*. Preuzeto s mrežne stranice: <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf> (24.12.2023.)

Otu, S. E., Lambert, E. G. i Oko Elechi, O. (2020). Testing the Job Demands-Resources Model for Nigerian Prison Staff Job Involvement. *Corrections*, 7(2), 1-17. <https://doi.org/10.1080/23774657.2020.1800434>

Rajić, S. i Maloić, S. (2011). Profesionalni identitet i osnaživanje struke socijalnih pedagoga. Stručni skup socijalnih pedagoga. *Kriminologija i socijalna integracija*, 19(1), 1-130.

Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A „how to“ guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 22(3). <http://dx.doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>

Sischka, P. E., Costa, A. P., Steffgen, G. i Schmidt A. F. (2020). The WHO-5 well-being index – validation based on item response theory and the analysis of measurement invariance across 35 countries. *Journal of Affective Disorders Reports*, 1(1). [10.1016/j.jadr.2020.100020](https://doi.org/10.1016/j.jadr.2020.100020)

Škrinjar, J. (1997): Odnos zanimanja i strategija suočavanja i svladavanja burnout sindroma. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 32(1), 25 -36

Tipa, O. R., Tudose, C. i Pucarea, V. L. (2019). Measuring Burnout Among Psychiatric Residents Using the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) Instrument. *Journal of Medicine and Life*, 12(4), 354-360. [10.25122/jml-2019-0089](https://doi.org/10.25122/jml-2019-0089)

Uzelac, S. (1999): Socijalna pedagogija - pitanja identiteta. *Kriminologija i socijalna integracija*, 7(1), 1-6.

Van Hoorn, A. (2008). A Short Introduction to Subjective Well-being: It's Measurement, Correlates and Policy Uses. *Statistics, Knowledge and Policy 2007, Measuring and fostering the progress of societies* (216-224). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264043244-en>

Žižak, A. (1999): Pitanja profesionalne etike. Jedno od temeljnih pitanja profesionalnog identiteta socijalnih pedagoga. *Kriminologija i socijalna integracija*, 7(1), 41-46.

Žižak, A. (2011): Socijalna pedagogija u Hrvatskoj: činjenice i refleksije. U: Poldružač, Z., D, Bouillet, Ricijaš, N., ur., Socijalna pedagogija - znanost, profesija i praksa u Hrvatskoj. Sveučilište u Zagrebu Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Zagreb, 2011.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121–141. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>