

Zadovoljstvo poslom školskih psiholog(inj)a u Hrvatskoj

UDK: 331.1:[371.12:159-051(497.13)]

Stručni članak

Primljeno: 04. 10. 2016.



Dr. sc. Maja Kolega¹
Veleučilište VERN'
maja.kolega@vern.hr



Prof. dr. sc. Vesna Vlahović-Štetić²,
Odsjek za psihologiju
Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu
vvlahovi@ffzg.hr

Sažetak

Zadovoljstvo poslom stručnih suradnica/suradnika u školama može biti važan pokazatelj motivacije i kvalitete njihovoga rada. Cilj je istraživanja bio utvrditi stupanj zadovoljstva poslom i izvore zadovoljstva i nezadovoljstva poslom školskih psiholog(inj)a u Hrvatskoj. U istraživanju je sudjelovalo 149 školskih psiholog(inj)a, što čini otprilike 50 % čitave populacije. Sudionici/e

¹ Maja Kolega diplomirala je psihologiju na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu i završila poslijediplomski specijalistički studij na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, smjer Supervizija u psihosocijalnom radu. Na Pravnom fakultetu je i doktorirala u polju socijalne djelatnosti. U zvanju je višeg predavača. Odradila je brojne edukacije iz područja vođenja, komunikacije, profesionalnog stresa i timskog rada te ima iskustva u individualnom i grupnom savjetovanju.

² Vesna Vlahović-Štetić redovita je profesorica, sadašnja dekanica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Bavi se psihologijom obrazovanja, a uže su joj područje interesa učenje i poučavanje matematike te nadarena djeca i mladi. Sudjelovala je i vodila više znanstvenih i stručnih projekata; objavila šest knjiga i pedesetak radova u domaćim i međunarodnim časopisima.

su popunili on-line upitnik o zadovoljstvu poslom te izvorima zadovoljstva i nezadovoljstva. Rezultati potvrđuju nalaze međunarodnih istraživanja i pokazuju kako su *školski psiholozi i psihologinje* uglavnom zadovoljni svojim poslom. 66 % je zadovoljno ili vrlo zadovoljno, a samo 7 % je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Prosječna ocjena zadovoljstva poslom je 3,7. Glavni izvor zadovoljstva poslom jest direktan rad s djecom i ljudima općenito, a najveći su izvor nezadovoljstva međuljudski odnosi.

Ključne riječi: zadovoljstvo poslom, školski psiholozi/psihologinje

Uvod

Zadovoljstvo poslom pokazuje koliko osoba voli ili ne voli svoj posao i/ili dijelove svoga posla (Spector, 1997.). U empirijskim istraživanjima i praksi često je pokazatelj motivacije za obavljanje određenoga posla; zadovoljni zaposlenici više brinu o kvaliteti svoga rada, lojalniji su organizaciji, duže ostaju na nekom radnom mjestu i općenito su produktivniji. Jednako tako, brojna istraživanja upućuju na povezanost zadovoljstva poslom i emocionalne i fizičke dobrobiti pojedinca, kao i općega zadovoljstva životom (Bowling i sur. 2010.; Faragher i sur. 2005.; Judge i Watanabe, 1993.; Judge i Ilies, 2004.; Krapić i sur., 2006.). Iako su istraživanja zadovoljstva poslom prvenstveno provedena u industrijskom kontekstu, zadnjih se godina sve više istražuju činitelji koji dovode do zadovoljstva/nezadovoljstva poslom osoba koje profesionalno pomažu drugim ljudima. Kod tih profesija može se pretpostaviti veća uloga intrinzičnih motivacijskih činitelja, što može dovesti do zadovoljstva poslom, bez obzira na relativno nepovoljne uvjete rada, poput niske plaće, visokih očekivanja i prevelikoga opterećenja na poslu. U radu je, radi dominacije žena u toj profesiji, korištena ženska inačica zanimanja *školska psihologinja*, koja podrazumijeva oba spola.

Zadovoljstvo poslom školskih psihologinja

Školske psihologinje imaju istaknutu ulogu u učinkovitosti školskoga sustava. Svakodnevno sudjeluju u brojnim odlukama i dilemama koje mogu utjecati na uspjeh, izbor karijere te osobni razvoj učenika. Često se zbog svojih specifičnih znanja i vještina doživljavaju najutjecajnijim članicama stručnoga tima. Unatoč tome, postoji relativno malo istraživanja koja se bave specifičnim izazovima te struke.

Najveći broj istraživanja zadovoljstva poslom školskih psihologinja proveden je u Sjedinjenim Američkim Državama. Rezultati istraživanja dosljedno pokazuju

kako je većina psihologinja zadovoljna ili vrlo zadovoljna poslom, namjerava tu ostati i kada bi mogle ponovno birati, ponovno bi izabrale taj posao (Bane, 2006.; Blomquist, 2007.; Brown, Hohenshil i Brown, 1998.; DeMato, 2001.; DeMato i Curcio, 2004.; Dickison, 2007.; Ford, 2002. i 2004.; Hill, 2010.; Levinson i Hohenshil 1987. i 2002.; Przytula, 2007.; Worrell 2004.; Worrell, Skaggs i Brown, 2006.).

Najčešće spomenuti izvori zadovoljstva su općenito direktan rad s ljudima, nezavisnost posla, prilika da rade posao u skladu sa svojim unutrašnjim vrijednostima i dobri međuljudski odnosi na radnome mjestu. Nezadovoljstvo je uglavnom izazvano nejasno definiranom ulogom, politikom i procedurama školskoga sustava te slabim mogućnostima za napredovanje.

Slični rezultati dobiveni su međunarodnom anketom provedenom u nekoliko zemalja svijeta (Jimerson i sur., 2004., 2006., 2007., 2008., 2009.). Školske psihologinje diljem svijeta uglavnom su zadovoljne svojim poslom, u svom poslu najviše vole direktan rad s ljudima i mogućnost uvođenja pozitivnih promjena u svoje radno okruženje. Najmanje su zadovoljne nejasno definiranom ulogom, administrativnim odgovornostima i radom pod visokim pritiskom.

Nejasno definirana profesionalna uloga i sukob uloga značajni su prediktori zadovoljstva poslom (Cervoni i DeLucia-Waack, 2011.; Kemmerly i Mossholder, 1987.). Zanimljivo je uočiti kako zadovoljstvo poslom raste što školske psihologinje više vremena provode u direktnom individualnom i grupnom radu s učenicima i manje vremena u psihologijskom testiranju ili drugim poslovima (Cervoni i DeLucia-Waack, 2011.; Hofshild, 2004.; Huebner, 1993.; Kolodinski i sur. 2009.). Vrijeme provedeno u savjetovanju učenika utječe na povećanu samoefikasnost i povećava vjerojatnost ostajanja u profesiji (Przytula, 2007.).

Huebner je (1993.) pokazao kako socijalna podrška, posebno supervizijska podrška, doprinosi zadovoljstvu poslom školskih psihologinja. Autor naglašava važnost sustavne supervizije u školama, naglašavajući kako je svega nekolicina stručnjaka uključena u takav oblik stručnoga usavršavanja. Kasnija istraživanja (Baggerly i Osborn, 2006.; Przytula, 2007.) potvrđuju povezanost supervizije i zadovoljstva poslom. Školske psihologinje zadovoljne kvalitetom i količinom dobivene supervizije pokazuju veće opće zadovoljstvo poslom.

U zemljama poput Hrvatske, koje nemaju jasno definiran opis posla školskoga psihologa, psihologinje su često prepuštene vlastitoj inicijativi u kreiranju svoga radnoga mjesta. To povećava rizik različitih očekivanja od uloge i odgovornosti, prvenstveno od strane ravnatelja. Jasna slika trenutnoga statusa školske psihologije čini osnovu za planiranje primjerenoga profesionalnoga usavršavanja i podrške te izgradnju identiteta profesije. Iz toga slijedi i cilj ovog rada: utvrditi opće zadovoljstvo i zadovoljstvo pojedinim aspektima posla školskih psihologinja u Hrvatskoj.

Metoda

Sudionice i postupak istraživanja

Uzorak čini 149 sudionica što je otprilike 50 % ukupne populacije školskih psihologa u Republici Hrvatskoj. Od toga broja 92 % uzorka čine žene, a svega 8 % muškarci. Prosječna starost sudionica u istraživanju je 38 godina, a 9 je godina prosjek godina radnoga staža provedenoga na tom radnom mjestu. U gradskoj sredini radi 81 % sudionica, a 19 % u naselju ili na selu. Najviše je sudionica iz područja Grada Zagreba (22 %).

Uzorak istraživanja čine sve školske psihologinje koje su ispunile *on-line* upitnik u periodu od 16. 6. do 4. 8. 2011. godine. Psihologinje koje rade samo u nastavi nisu obuhvaćene ovim istraživanjem.

Upitnik je elektroničkom poštom poslan na otprilike 300 elektroničkih adresa u dva navrata: prvi put sredinom lipnja, nakon završetka nastavne godine i drugi put početkom srpnja, netom prije godišnjih odmora. Predviđeno vrijeme ispunjavanja upitnika bilo je 20 minuta.

Upitnici

Za potrebe istraživanja osmišljen je anketni upitnik s pitanjima koja se odnose na demografska obilježja školskih psihologinja. Zadnja dva pitanja odnosila su se na procjenu zadovoljstva odnosima sa stručnom službom škole i institucijama s kojima surađuju te procjenu stupnja profesionalne osamljenosti na radnom mjestu.

Primijenjen je također i upitnik zadovoljstva poslom korišten u istraživanjima na uzorku hrvatskih građana (Maslić Seršić, Šverko i Galić, 2004.). Upitnik se sastoji od jednoga pitanja za procjenu općega zadovoljstva poslom te deset ljestvica za procjenu važnosti i ostvarenosti različitih aspekata posla:

1. Poticajan i zanimljiv posao
2. Mogućnost napredovanja
3. Ugodni i podržavajući suradnici
4. Pravedna plaća
5. Dobra zarada
6. Sposobno rukovodstvo
7. Dobri radni uvjeti
8. Mogućnost sudjelovanja u odlučivanju
9. Sigurnost posla
10. Mogućnost osobnog rasta i razvoja.

Zadnji aspekt posla, *Mogućnost osobnog rasta i razvoja* nije postojao u originalnom upitniku, nego je dodan za potrebe ovoga specifičnoga istraživanja pod pretpostavkom da intrinzični faktori u velikoj mjeri doprinose zadovoljstvu poslom kod pomagačkih struka, što prethodnim upitnikom nije u dovoljnoj mjeri obuhvaćeno.

U upitniku se na ljestvici od 5 stupnjeva procjenjuje važnost pojedinih aspekata posla i prisutnost tih aspekata na trenutnom poslu. Broj 1 označava da je neki aspekt nevažan ili da nije zastupljen, a broj 5 da je jako važan ili u potpunosti zastupljen na određenom radnom mjestu.

Rezultati i rasprava

Opće zadovoljstvo poslom školskih psihologinja na skali od 1 do 5 (pri čemu 1 znači *vrlo nezadovoljan/a* a 5 *vrlo zadovoljan/na*) procijenjeno je srednjim, prema visokim ocjenama ($M=3,69$, $SD=0,822$).

Velik broj sudionica (25,5 %) izabrao je srednju ocjenu (3), što bi moglo ukazivati na određenu neodlučnost pri odgovaranju. Ipak, više od polovine sudionica (66 %) procjenjuje visokim svoje zadovoljstvo poslom (ocjenama 4 i 5), a svega 7 % izražava nezadovoljstvo (ocjenama 1 i 2, s tim da je zanimljivo da su samo dvije sudionice procijenile zadovoljstvo ocjenom 1).

Rezultati nekih prijašnjih istraživanja (Brown i sur., 1998.) ukazuju na to da su psihologinje s više godina života i staža zadovoljnije poslom nego one s manje godina. To se može objasniti time što s godinama staža osoba uviđa različite prednosti svoga posla, ima više znanja, bolji status, a i osjeća se sigurnijom u toj ulozi, što može doprinijeti većem zadovoljstvu poslom. Ipak, rezultati ovoga istraživanja nisu pokazali značajne razlike u zadovoljstvu poslom između sudionica s više od 10 godina staža i onih s manje od 10 godina staža ($t=-1,221$; $p>0,05$).

Osjećaj profesionalne osamljenosti na svom radnom mjestu često ili gotovo uvijek ima 44 % sudionica, dok svega 9 % uopće nema takav osjećaj. Prosječna vrijednost stupnja profesionalne osamljenosti je $M=3,28$ ($SD=1,2$). Dobivena je značajna negativna povezanost između procjene stupnja profesionalne osamljenosti i zadovoljstva poslom ($r=-0,32$, $p<0,01$). Prema očekivanju, nezadovoljnije su poslom psihologinje koje se osjećaju osamljenije na svom radnom mjestu. Za varijablu procjene stupnja profesionalne osamljenosti pronađena je statistički značajna razlika s obzirom na mjesto rada; psihologinje koje rade u selu/naselju osjećaju značajno veću razinu profesionalne osamljenosti nego psihologinje koji rade u gradu ($t=2,78$; $p<0,01$). S obzirom na taj rezultat, pretpostavka je i da postoji razlika u zadovoljstvu poslom među tim skupinama. Ipak, ta se razlika nije pokazala značajnom ($t=-0,54$, $p>0,05$). Razlog tome može biti i to što unatoč osamljenosti, psihologinje u manjim

Tablica 1. Procijenjena važnost određenih aspekata posla sudionica u istraživanju (1-nevažno; 5-važno)

ASPEKTI POSLA	M	SD	Min.	Maks.	N
Poticajan i zanimljiv posao	4,71	0,62	1	5	149
Mogućnost osobnog rasta i razvoja	4,19	1,24	1	5	149
Sudjelovanje u odlučivanju	3,92	1,21	1	5	149
Mogućnost napredovanja	3,82	1,09	1	5	149
Siguran posao	3,59	1,11	1	5	149
Pravedna plaća	3,42	1,16	1	5	149
Dobri radni uvjeti	2,94	1,27	1	5	149
Ugodni i podržavajući suradnici	2,42	1,28	1	5	149
Sposobno rukovodstvo	2,09	0,92	1	5	149
Dobra zarada	1,96	0,98	1	5	149

mjestima mogu imati više autonomije u svome poslu, bolji status i neke druge *benefite* koji doprinose zadovoljstvu.

Usporedimo li dobivene rezultate s rezultatima istraživanja zadovoljstva poslom na uzorku hrvatskih građana provedenom između 2000. i 2004. godine, vidljivo je da nema značajnijih odstupanja. Većina zaposlenih građana, prema tom istraživanju, uglavnom je zadovoljna poslom kojega obavlja. Preciznije, njih 12,4 % procjenjuje da je „vrlo zadovoljno“ svojim poslom, 48,4 % je „zadovoljno“, 26,5 % je „niti zadovoljno niti nezadovoljno“, 9,5 % je „nezadovoljno“, a 3,2 % je „vrlo nezadovoljno“ svojim poslom (Maslić Seršić i sur., 2004.). Upitno je, ipak, koliko su ti rezultati uopće usporedivi, s obzirom na mogućnost da se u zadnjih deset godina društveni kontekst značajno promijenio.

Iz Tablice 1. zanimljivo je vidjeti kako su školskim psihologinjama najvažniji aspekti posla „poticajan i zanimljiv posao“ te „mogućnost osobnog rasta i razvoja na poslu“. To može govoriti o visokoj intrinzičnoj motivaciji za obavljanje posla. Dobra zarada koja omogućuje dobar život stavljena je na zadnje mjesto. To se može sagledati s aspekta Adamsove teorije jednakosti (Adams, 1965. u: Miljković i Rijavec, 2013.). Pravedna plaća ima veću procjenu važnosti, a dobra zarada nisku. S obzirom

Tablica 2. Procijenjena ostvarenost pojedinih aspekata posla sudionica u istraživanju (1-nimalo; 5-izuzetno)

ASPEKTI POSLA	M	SD	Min.	Maks.	N
Siguran posao	4,77	0,56	2	5	149
Sposobno rukovodstvo	4,76	0,50	3	5	149
Sudjelovanje u odlučivanju	4,75	0,57	1	5	149
Ugodni i podržavajući suradnici	4,74	0,63	1	5	149
Poticajan i zanimljiv posao	4,71	0,62	1	5	149
Mogućnost osobnog rasta i razvoja	4,64	0,66	1	5	149
Pravedna plaća	4,46	0,84	1	5	149
Dobra zarada	4,37	0,83	1	5	149
Dobri radni uvjeti	4,35	0,85	1	5	149
Mogućnost napredovanja	3,65	1,25	1	5	149

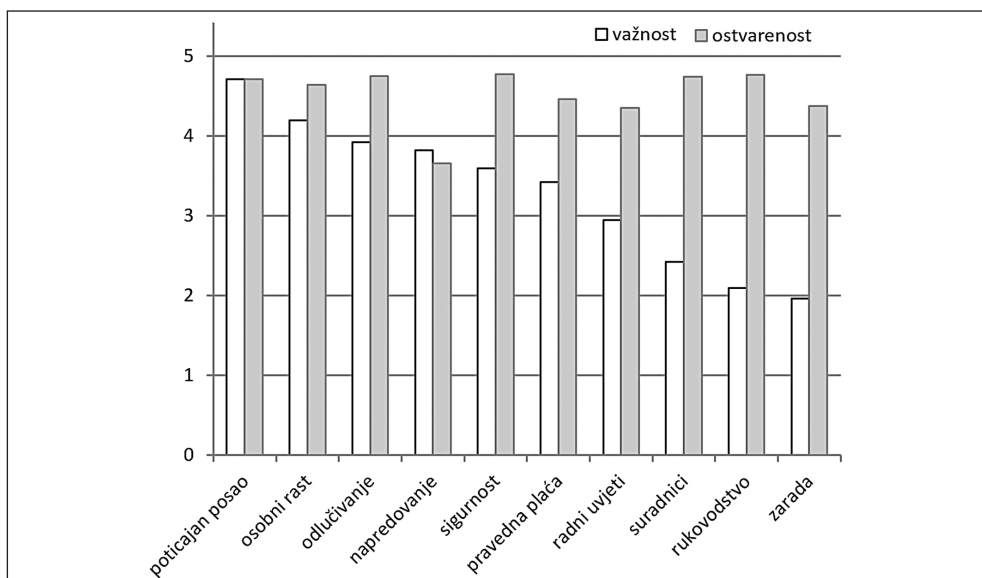
na to da su plaće u obrazovanju uglavnom niske za sve zaposlene, taj činitelj ne doprinosi posebno nezadovoljstvu samim poslom.

Iz Tablice 2. vidljivo je kako školske psihologinje procjenjuju ostvarenost određenih aspekata posla.

Na prvom je mjestu „siguran posao bez prijetnje otkazom“, iako je ostvarenost gotovo svih aspekata posla procijenjena visokim ocjenama (iznad 4,0). Izuzetak je „mogućnost napredovanja“ koja je procijenjena nešto niže, no još uvijek dovoljno visoko s obzirom na činjenicu da su formalni uvjeti napredovanja u školstvu ograničenoga dosega.

Čak pet aspekata posla procijenjeno je prosječnom ocjenom iznad 4,7: „siguran posao“, „sposobno rukovodstvo“, „mogućnost sudjelovanja u odlučivanju“, „ugodni suradnici“ i „poticajan i zanimljiv posao“. Visina plaće, koja je u području obrazovanja već tradicionalno niža nego u nekim drugim područjima, procijenjena je također zadovoljavajućom.

Jedan od razloga tako visokih ocjena može biti i trenutačna gospodarska situacija u zemlji. S obzirom na recesiju, nezaposlenost i loše gospodarske uvjete moguće je da je sigurna plaća javnih službi bolje procijenjena nego što bi to bila u nekim vremenima gospodarskoga rasta.



Slika 1. Usporedba važnosti i ostvarenosti pojedinih aspekata posla

Na Slici 1. prikazana je usporedba procjene važnosti određenih aspekata posla i njihove ostvarenosti na radnom mjestu. Najvažniji se aspekti posla školskih psihologinja, poput „poticajnog i zanimljivog posla“ te „mogućnosti osobnog rasta i razvoja na poslu“ u velikoj mjeri i ostvaruju.

Zanimljivo je vidjeti razmjerno veliku razliku između važnosti i ostvarenosti koju sudionice dodjeljuju radnim uvjetima, suradnicima, rukovodstvu i zaradi. Iako je važnost tih činitelja procijenjena relativno malom (srednje ocjene manje od 3), ostvarenost se procjenjuje relativno visoko (ocjenama većima od 4). Gotovo niti u jednoj kategoriji važnost nije procijenjena višim ocjenama nego ostvarenost (uz iznimku napredovanja, gdje postoje minimalne razlike).

U Tablici 3. prikazano je zadovoljstvo specifičnim odnosima u okviru toga radnoga mjesta. Većina odnosa procijenjena je visokim prosječnim ocjenama. U okviru stručnoga tima u instituciji u kojoj rade vidljivo je da je najlošije procijenjen odnos s ravnateljima, a najbolje odnos s kolegicom psihologinjom ukoliko postoji.

Od suradnji sa stručnim službama, najbolje je procijenjen odnos sa školskom liječnicom, a najnižim ocjenama s Ministarstvom znanosti, obrazovanja i sporta. Razlog tome može biti što psihologinje blisko surađuju sa školskim liječnicima i mogu uspostaviti osobni odnos, dok je suradnja s institucijama često sporadična i nema prilike za uspostavljanje osobnih odnosa. Relativno je nisko procijenjeno zadovoljstvo odnosima s centrima za socijalnu skrb. Bilo bi dobro u nekim daljnjim istraživanjima istražiti izvore toga nezadovoljstva jer suradnja sa stručnjacima iz

Tablica 3. Zadovoljstvo sudionica odnosima sa stručnim timom i stručnim službama (1 – izrazito loše; 5 – izrazito dobro)

STRUČNI TIM	M	SD	Min.	Maks.	N
Psiholog/inja	4,83	0,38	4	5	53
Logoped/inja	4,24	0,85	1	5	38
Socijalni pedagog/inja	4,23	0,86	2	5	26
Tajnik/ica	4,01	0,91	1	5	149
Pedagog/inja	4,00	1,07	1	5	104
Ravnatelj/ica	3,81	1,11	1	5	149
STRUČNE SLUŽBE	M	SD	Min.	Maks.	N
Školski liječnik/ica	4,09	0,79	1	5	138
Policija	3,90	0,59	2	5	131
AZOO	3,64	0,72	1	5	119
CZSS	3,48	0,91	1	5	145
MZOS	3,30	0,81	1	5	104

centara za socijalnu skrb može biti višestruko korisna. S jedne strane za prikupljanje podataka i za rad s klijentima, a s druge strane za smanjenje osjećaja profesionalne osamljenosti pri donošenju važnih odluka.

Izvori zadovoljstva na poslu

U svojim istraživanjima obilježja posla školskih psihologa Jimerson i sur. (2004., 2006. i 2008.) tražili su od sudionica da opišu aspekte posla školskoga psihologa koje najviše/najmanje vole. Rezultati tih istraživanja pokazuju da školske psihologinje najviše vole direktan rad s učenicima, tj. ljudima općenito, a drugi važan aspekt posla im je mogućnost pokretanja pozitivnih promjena.

Rezultati ovoga istraživanja podudaraju se u određenoj mjeri s Jimersonovim rezultatima.

Odgovori sudionica mogu se grupirati u četiri osnovne kategorije;

- Rad s djecom, tj. ljudima općenito (55 % ukupnih odgovora)
- Međuljudski odnosi na poslu (23 % ukupnih odgovora)

- Samostalnost i mogućnost osobnog razvoja na radnom mjestu (13 % ukupnih odgovora) i
- Neka specifična obilježja toga radnoga mjesta (9 % ukupnih odgovora).

Unutar prve kategorije najveći se broj odgovora odnosi upravo na direktan rad s učenicima, a u manjoj se mjeri spominje rad s roditeljima, nastavnicima i drugim ljudima općenito. Isto tako, unutar prve kategorije odgovori se mogu grupirati na one koji se odnose samo na direktan rad s ljudima, poput: *...savjetodavni rad s učenicima i roditeljima, psihološke radionice, suradnja s razrednicima i ostalim nastavnicima* i sl. Takvih je odgovora unutar prve kategorije otprilike 60 %.

Za razliku od toga, 40 % čine odgovori koji se tiču zadovoljstva pozitivnim ishodom svog rada, poput: *... kad vidim napredak djeteta ili roditelja s kojim radim, dobri rezultati bilo kojeg oblika pomoći, bolja učenikova ocjena, promjena razmišljanja roditelja, nastavnika, kada u radu s učenicima napravimo vidljivi pomak na bolje, kada vidim da su moji savjeti pomogli nekome, zadovoljstvo i osmijeh na licu učenika kad im uspijem pomoći*, i sl.

Iz tih je odgovora vidljivo koliko je velik poticaj školskim psihologinjama osjećaj da mogu potaknuti pozitivne promjene kod ljudi s kojima rade. To im vjerojatno daje osjećaj smisla i osobne ispunjenosti na radnom mjestu.

Druga kategorija po brojnosti odgovora jesu međuljudski odnosi na radnom mjestu: *...dobra suradnja s većinom kolega i nadređenima, ugodno školsko ozračje, dobri odnosi i komunikacija s kolegama/kolegicama, podržavajući ravnatelj i dio kolega*, i sl.

Treća kategorija uključuje odgovore koji se tiču mogućnosti samoorganizacije posla poput: *...samostalnost u kreiranju svakodnevnog posla, mogućnost odlučivanja i doprinosa uspjehu škole, mogućnost odabira na koji ću se aspekt posla najviše usmjeriti* i sl. Ostali odgovori unutar treće kategorije odnose se na osobni rast i razvoj, poput: *...mogućnost da učim neke nove stvari, mogućnost osobnog rasta i razvoja na poslu, kontinuirani rad na sebi, osjećaj da radim smislen i koristan posao* i sl.

Četvrta kategorija odgovora tiče se dinamičnosti i kreativnosti radnoga mjesta, poput: *...zanimljiv, poticajan posao, fleksibilnost, širina poslova, prostor za kreativnost, dinamika, puno aktivnosti, različite aktivnosti*, i sl. Manji broj odgovora tiče se nekih obilježja posla poput: *siguran posao, fleksibilno radno vrijeme, vlastiti ured, pristup internetu, količina godišnjeg odmora* i sl.

Izvori nezadovoljstva na poslu

Glavni izvori nezadovoljstva na radnom mjestu grupirani su također u četiri kategorije:

- Međuljudski odnosi (50 % ukupnih odgovora)
- Preopterećenost (29 % ukupnih odgovora)
- Opći uvjeti rada (18 % ukupnih odgovora) i
- Priroda posla (3 % ukupnih odgovora).

Zanimljivo je vidjeti kako glavni izvori nezadovoljstva proizlaze iz loših međuljudskih odnosa, ponajviše s kolegama (39 %) i vodstvom škole (26 %). U manjoj je mjeri izraženo nezadovoljstvo suradnjom s roditeljima (20 %) i drugim stručnim suradnicima (12 %), a u najmanjem broju nezadovoljstvo odnosom s učenicima (3 %).

Tipični odgovori u toj kategoriji su ovi: *neprofesionalni i loši međuljudski odnosi, kočenje od strane ravnatelja, odbijanje suradnje od strane učitelja u raznim projektima, neprestan hostilitet pedagoga i ravnatelja te osjećaj profesionalne osamljenosti, nedovoljno prepoznavanje kad neki posao odradim vrlo korektno i kvalitetno, nemogućnost obavljanja poslova zbog loše organizacije rada od strane nadređenih, nedovoljno cijenjenje struke od strane dijela nastavnika, nerazumijevanje i podcjenjivanje, roditelji koji se miješaju u naš posao* i sl.

Druga kategorija izvora nezadovoljstva tiče se uglavnom preopterećenosti na radnom mjestu, nerazumijevanja uloge i funkcije školskoga psihologa te mnoštvo administrativnih zadataka zbog čega ne preostaje puno vremena za direktan rad s djecom (što je ujedno i najveći izvor zadovoljstva poslom). Tipični odgovori iz te kategorije su ovi: *zatrpanost administrativnim procedurama, nerealistična očekivanja okoline, odrađivanje poslova po nalogu ravnatelja koji nisu posao psihologa, nedefinirana očekivanja, moramo biti na raspolaganju svima u školi, djeca s kojom ne stižem raditi koliko bih željela su mi izvor najveće frustracije, nejasna područja odgovornosti - često smo odgovorni za sve, radim posao koji nema veze s onim što sam studirala, administracija i vođenje, "Katica za sve" - od popravaka fotokopirnog, dodavanja krede i papira do obavještanja roditelja da dijete puštamo kući, opće mišljenje da psiholog ionako ništa ne radi, često nerazumijevanje profesionalne uloge psihologa i nepoštivanje etike struke* i sl.

Svega 18 % odgovora tiče se nezadovoljstva nekim uvjetima rada: *plaća - žalosno mala s obzirom na obrazovanje i nimalo motivirajuća, manjak osnovne opreme za rad, nemogućnost kupnje potrebnih psihodijagnostičkih sredstava, nedovoljne mogućnosti profesionalnog rasta i razvoja, nemogućnost napredovanja, krutost sustava, loša suradnja institucija (prebacivanje odgovornosti)*, i sl.

Najmanje odgovora tiče se nezadovoljstva koje proizlazi iz prirode samoga posla poput: *osjećaj bespomoćnosti u rješavanju težih problema, kad problemi u ponašanju ili u učenju perzistiraju bez obzira na pokušaje mog rješavanja istih, rad s 'teškim' roditeljima i nastavnicima, zahtjevna djeca od kojih su mnoga s raznim teškoćama emocionalne, motivacijske i ponašajne prirode*, i sl.

Prema istraživanjima (Jimerson i sur. 2004., 2006., 2007. i 2008.), ono što psihologinje najmanje vole u svom poslu jesu administrativne odgovornosti, nejasnoća uloge i visoki zahtjevi radnoga mjesta. Ti činitelji spomenuti su i u odgovorima školskih psihologinja u našoj zemlji. Ipak, najčešći su izvori nezadovoljstva na poslu međusobni odnosi u radnoj sredini. Zanimljivo je da su međusobni odnosi u velikoj mjeri prepoznati i kao izvor zadovoljstva na radnome mjestu. Drugim riječima, možemo reći da je socijalna podrška na radnom mjestu bitan činitelj koji doprinosi općem zadovoljstvu/nezadovoljstvu poslom školskih psihologinja.

Ako činitelje zadovoljstva i nezadovoljstva promotrimo iz prizme Herzbergove teorije motivacije (House i Widgor, 1967.), vidimo da su glavni izvori nezadovoljstva u postojanju tzv. higijenskih činitelja, poput loših međuljudskih odnosa, preopterećenosti i nezadovoljavajućih uvjeta rada. Prema Herzbergovoj motivacijskoj teoriji, uklanjanjem higijenskih činitelja možemo smanjiti nezadovoljstvo na poslu, no time još uvijek nećemo utjecati na povećanje zadovoljstva. Stoga je važno pozabaviti se tzv. motivacijskim činiteljima čije postojanje direktno utječe na osjećaj zadovoljstva poslom.

Kao što je vidljivo iz ovoga istraživanja, najveći su izvori zadovoljstva direktan rad s klijentima i osjećaj smisla i zadovoljstva koji proizlazi iz dobro obavljenoga posla. Iz toga je razloga važno osnažiti psihologinje da se izbore za jasniju definiciju svoga radnoga mjesta koja uključuje direktan rad s djecom i njihovim roditeljima te ih također osnažiti da kompetentno i odgovorno obavljaju svoj posao. Uvođenje sustavne supervizije u područje obrazovanja tomu može uvelike pridonijeti.

Ograničenja i preporuke za daljnja istraživanja

Važno ograničenje ovoga istraživanja jest pristranost dobrovoljnoga pristanka. Upitnici su poslani na adrese svih školskih psihologinja u Republici Hrvatskoj, a 50 % je pristalo sudjelovati u istraživanju. Iako toliki odaziv može govoriti o reprezentativnosti uzorka, jednako tako može se pretpostaviti da su sudionice, koje su pristale sudjelovati u istraživanju, u većoj mjeri zadovoljne poslom od onih koje to nisu učinile.

Nadalje, iako je *on-line* oblik upitnika ekonomičan i jednostavan za popunjavanje, moguće je da sudionice koje imaju manje iskustva u radu s računalima imaju određen otpor prema takvom tipu istraživanja. Svega 9 % sudionica u istraživanju

starije je od 50 godina, a jedan od razloga tomu može biti što osobama starije dobi ne odgovara digitalni oblik upitnika.

Prijedlog za daljnja istraživanja u ovom području jest obuhvatiti reprezentativniji uzorak školskih psihologinja, što znači pokušati motivirati i ostale psihologinje, pogotovo starije dobi, da se uključe u istraživanje. Za dublje razumijevanje problematike moglo bi se provesti niz kvalitativnih istraživanja putem intervjua ili fokusnih grupa. Kvalitativnim istraživanjem mogu se zahvatiti suptilnije nijanse odgovora na temelju kojih se može dobiti jasnija slika o specifičnim potrebama školskih psihologinja.

Konačno, daljnjim istraživanjima bilo bi zanimljivo vidjeti razliku u različitim pokazateljima zadovoljstva poslom između grupe psihologinja sustavno uključenih u razvojno integrativnu superviziju i grupe psihologinja koji to nisu, uz uvjet da su po svim drugim relevantnim činiteljima te grupe izjednačene.

Literatura

- Baggerly, J. N. and Osborn, D. (2006.). School counselors' career satisfaction and commitment: Correlates and predictors. *Professional School Counseling*, 9, 197-205.
- Bane, Y. T. (2006.). *Job satisfaction among professional middle school counselor in Virginia*, doktorska disertacija, Blacksburg: Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Bloomquist, A. (2007.). *Job satisfaction and intern supervision among school psychologist: A study for school psychologists and other social scientists*, Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller.
- Bowling, N. A., Eschleman, K. J. and Wang, Q. (2010.). A meta-analytic examination of the relationship between job satisfaction and subjective well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 915-934.
- Brown, M. B., Hohenshil, T. H. and Brown, D. T. (1998.). Job satisfaction of school psychologists in the United States; A national study, *School Psychology International*, 19 (1), 79–89.
- Cervoni, A. and DeLucia-Waack, J. (2011.). Role conflict and ambiguity as predictors of job satisfaction in high school counselors. *Journal of School Counseling*, 9(1). Posjećeno na <http://www.jsc.montana.edu/articles/v9n1.pdf> (5.11.2012.)
- DeMato, D. (2001.). *Job satisfaction among elementary school counselors in Virginia: Thirteen years later*, doktorska disertacija, Blacksburg: Virginia Polytechnic Institute and State University.
- DeMato, D. S. and Curcio, C. C. (2004.). Job satisfaction of elementary school counselors: A new look. *Professional School Counseling*, 7, 236-245.
- Dickison, L. A. (2007.). *Utah school psychologists' self reported reasons for retention and job satisfaction*, završni rad, Brigham Young University.
- Faragher, B. E, Cass M. and Cooper, C. L. (2005.). The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine* 62, 105-112.

- Ford, S. S. (2002.). *Job satisfaction and attrition among school psychologists*, istraživački rad, Menomonie; The Graduate College, University of Wisconsin-Stout.
- Ford, S. S. (2004.). *Demographic variables related to job satisfaction and dissatisfaction among school psychologists in Wisconsin*, istraživački rad, Menomonie: The Graduate College, University of Wisconsin-Stout.
- Hill S. L. (2010.). *Implementation of response to intervention models and job satisfaction of school psychologists*, doktorska disertacija, Minneapolis: Walden University.
- Hofshild, N. L. (2004.). *The relation between psychoeducational assessment and job satisfaction of school psychologists in Wisconsin*, istraživački rad, Menomonie, The Graduate College, University of Wisconsin-Stout.
- House, R. J. and Wigdor, L. A. (1967.). Herzberg's dual factor theory of job satisfaction and motivation: A review of the evidence and a criticism. *Journal of Personnel Psychology*, 20, 369-390.
- Huebner, E. S. (1993.). Psychologists in secondary schools in the 1900's: Current functions, training and job satisfaction. *School Psychology Quarterly*, 8, 50-56.
- Jimerson, S. R., Graydon, K., Farrell, P., Kikas, E., Hatzichristou, C., Boce, E., Bashi, G. and the ISPA Research Committee (2004.). The international school psychology survey: development and data from Albania, Cyprus Estonia, Greece, and Northern England, *School Psychology International*, 25 (3), 259 – 286.
- Jimerson, S. R., Graydon, K., Yuen, M. T., Lam, S. F., Thurm, J. M., Klueva, N., Coyne, J. H., Loprete, L. J. and Phillips, J. (2006.). The International School Psychology Survey: Data from Australia, China, Germany, Italy and Russia, *School Psychology International*, 27 (1), 5-32.
- Jimerson, S. R., Oakland, T. D. and Farrell, P. T. (2007.). *The Handbook of International School Psychology*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Jimerson, S. R., Graydon, Skokut M., Alghorani M. A., Kanjaradze, A. and Forster, J. (2008.). The International school psychology survey: Data from Georgia, Switzerland and the United Arab Emirates, *School Psychology International*, 29(1), 5-28.
- Jimerson, S. R., Annan, J., Skokut, M. and Renshaw, T. L., (2009.). Educational psychology in New Zeland: Results of the 2006 International school psychology survey, *School Psychology International*, 30 (5), 443-455.
- Judge T. A. and Watanabe, S. (1993.). Another look at the job-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78, 939-948.
- Judge, T. A. and Ilies, R. (2004.). Affect and job satisfaction: A study of their relationship at work and at home. *Journal of Applied Psychology*. 89 (4), 661-673.
- Kemmerly, E. R. and Mossholder, K. W. (1987.). Role stress, physical symptomatology and turnover intentions: A casual analysis of three alternative specifications, *Journal of Occupational Behaviour*, 8, 11-23.
- Kolodinsky, P., Draves, P., Schroder, V., Lindsey, C. and Zlatev, M. (2009.). Reported levels of satisfaction and frustration by Arizona school counselors: A desire for greater connections with students in a data-driven era. *Professional School Counseling*, 12, 193-199.
- Krapić, N., Čoso, B. i Sušan, Z. (2006.). Crte ličnosti i stavovi prema radu i organizaciji kao prediktori tjelesnih simptoma zaposlenika. *Psihologijske teme* 15 (1), 81-100.
- Levinson E. M. and Hohenshil T. H. (1987.). Job satisfaction among American school psychologists: International implications, *School Psychology International*, 8, 149-151.

- Maslić Seršić, D., Šverko, B. i Galić, Z. (2004.). Radne vrijednosti i stavovi prema poslu u Hrvatskoj: Što se promijenilo u odnosu na devedesete?, *Društvena istraživanja*, 14 (6), 1039 – 1054.
- Miljković, D. i Rijavec, M. (2013.). *Organizacijska psihologija: odabrana poglavlja*. Zagreb: IEP / D2.
- Przytula, D. R. (2007.). *Who is supervising the high school counselor? Analysis of job self efficacy, job satisfaction and role analysis*, doktorska disertacija, New York: Fordham University.
- Spector, P. E. (1997.). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Worrell, T. G. (2004.). *School Psychologists' Job Satisfaction: Ten years Later*, doktorska disertacija, Blacksburg: Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Worrell, T. G., Skaggs, G. E. and Brown, M. B. (2006.). School psychologists' job satisfaction; A 22 year perspective in USA, *School Psychology International*, 27(2), 131-145.

Job satisfaction of school psychologist in Croatia

Abstract

Job satisfaction of school psychologist can be an important indicator of the motivation and quality of their work. The aim of this research was to determine the level of job satisfaction and sources of job satisfaction and dissatisfaction of school psychologists in Croatia. The study involved 149 school psychologists, which makes up approximately 50% of the total population. The participants completed an on-line job satisfaction survey and sources of job satisfaction and dissatisfaction. The results confirm the findings of international research and show that school psychologists are mostly satisfied with their job. 66% are satisfied or very satisfied, and only 7% are dissatisfied or very dissatisfied. Average job satisfaction score is 3.7. The main source of work satisfaction is direct work with children and people in general, and the greatest source of dissatisfaction are interpersonal relationships.

Keywords: job satisfaction, school psychologists