

# Odnos pozitivnog i negativnog afekta i strategija emocionalnog napora sa sagorijevanjem na poslu stručnih suradnika u školama

## **Marija Banovac**

Odjel za psihologiju  
Sveučilište u Zadru  
ORCID: 0009-0008-7384-8682

## **Emma Sasso**

Odjel za psihologiju  
Sveučilište u Zadru  
ORCID: 0009-0006-9820-407X

## **Antonija Božić**

Odjel za psihologiju  
Sveučilište u Zadru  
ORCID: 0009-0007-8942-4705

## **Danijela Šimić**

Odjel za psihologiju  
Sveučilište u Zadru  
ORCID: 0009-0003-4660-3798

## **Arijana Lukačević**

Odjel za psihologiju  
Sveučilište u Zadru  
ORCID: 0009-0002-8777-5572

## **Barbara Vidović**

Odjel za psihologiju  
Sveučilište u Zadru  
ORCID: 0009-0003-0111-7954

## **Sažetak**

Stručni suradnici u školama u Republici Hrvatskoj populacija su koja je trenutno zapostavljena u istraživanjima. S obzirom na specifične zahtjeve i dinamiku odgojno-obrazovnog sustava, njihovi svakodnevni zadaci podrazumijevaju visoko znanje i stručnost, kao i emocionalnu uključenost. Zbog velika opsega i količine posla stručni suradnici suočeni su sa značajnim brojem različitih izvora stresa u svome radu te se nerijetko nalaze u riziku od razvoja sindroma sagorijevanja na poslu, odnosno pojave iscrpljenosti i poteškoća u učinkovitom funkcioniranju. Stručni suradnici doživljavaju i brojna emocionalna stanja koja je moguće sagledati na dimenzijama pozitivnog i negativnog afekta. Pozitivni afekt opisuje se kao određena razina entuzijazma i pobuđenosti, a negativni afekt ukazuje na negativna emocionalna stanja. Budući da stručni suradnici doživljavaju različite emocije na poslu, koriste se strategijama emocionalnoga napora kako bi uskladili vlastite emocije s onima koje su očekivane, zbog čega se može javiti neusklađenost emocija koje osjećaju i onih koje izražavaju. Postoje tri strategije emocionalnoga napora: površinska i dubinska strategija te autentično izražavanje emocija. Radi boljega razumijevanja toga kako stručni suradnici percipiraju emocije i upravljaju svojim emocijama vezanima uz posao te kako to utječe na njihovu radnu uključenost, cilj ovoga istraživanja bio je ispitati odnos pozitivnog i negativnog afekta te strategija emocionalnoga napora sa sagorijevanjem koje stručni suradnici

mogu doživljavati. Istraživanje je provedeno na prigodnom uzorku od 811 stručnih suradnika u školama iz cijele Republike Hrvatske. Rezultati istraživanja pokazali su da stručni suradnici koji doživljavaju više pozitivnog, a manje negativnog afekta te koji se manje koriste površinskom strategijom emocionalnoga napora doživljavaju i manje razine sagorijevanja.

**Ključne riječi: afekt, sagorijevanje, strategije emocionalnog napora, stručni suradnici**

## Uvod

*Stručni suradnici u školama.* Okruženje obrazovnoga sustava današnjice vrlo je dinamično i često zahtjevno za sve uključene. Jednu od ključnih uloga u obrazovnom sustavu i radu svake škole te odgojno-obrazovne institucije imaju stručni suradnici. Poziciju stručnoga suradnika u školi obnašaju pedagog, psiholog, stručnjak edukacijsko-rehabilitacijskog profila (edukacijski rehabilitator, logoped i/ili socijalni pedagog) te knjižničar. Njihovi svakodnevni zadaci zahtijevaju visoku razinu stručnosti i znanja, no i emocionalne inteligencije i uključenosti, i u odgojno-obrazovnom radu sa samim učenicima u radu s ostalim zaposlenicima škole i njezinim vanjskim suradnicima. Njihove se uloge i radni zadaci dijelom razlikuju, no zajednički doprinose razvoju odgojno-obrazovne djelatnosti škole u kojoj rade (*Pravilnik o tjednim radnim obvezama učitelja i stručnih suradnika u osnovnoj školi*, 2014). Pregledom dostupne literature vidljivo je kako je u dosadašnjim istraživanjima u Republici Hrvatskoj malo pozornosti posvećeno upravo populaciji stručnih suradnika u školama. Ovim se radom nastoji potaknuti istraživanje emocionalnog iskustva stručnih suradnika kao važnih sudionika u obrazovnom sustavu.

Prema *Pravilniku o tjednim radnim obvezama učitelja i stručnih suradnika u osnovnoj školi* (2014) samo neki od poslova stručnih suradnika uključuju: (1) sudjelovanje u izrađivanju i provođenju raznih programa, npr. profesionalnog informiranja i usmjeravanja učenika, prevencije, individualnog plana profesionalnog usavršavanja, kao i sudjelovanje u osmišljavanju i provođenju projekata škole; (2) vođenje administracije i dosjea učenika; (3) provođenje analize rada škole na godišnjoj razini. Pored specifičnih odgojnih i obrazovnih radnih zadataka, s obzirom na pojedinosti struke i pedagoško-psihološko-didaktičko-metodičke kompetencije svakoga stručnoga suradnika, njihov se rad također često sastoji od emocionalnih zahtjeva, poput pružanja emocionalne podrške učenicima, rješavanja sukoba te suočavanja s izazovima koji proizlaze iz interakcije s roditeljima i kolegama (Dickstein-Fischer i sur., 2019). Osim navedenoga, značajan je izvor stresa za stručnoga suradnika opterećenje

brojem učenika s kojim radi. U Hrvatskoj stručni suradnik psiholog uz odobrenje Ministarstva ostvaruje pravo na puno radno vrijeme ako obavlja poslove u neposrednom pedagoškom radu s najmanje 400 učenika jedne ili više redovitih osnovnih škola, zatim stručni suradnik pedagog u osnovnoj školi koja ima više od 12 razrednih odjela, a stručni suradnik knjižničar ako škola u svome sastavu ima školsku knjižnicu ustrojenu prema propisanim standardima ili ako osnovna škola ima više od 12 razrednih odjela (*Pravilnik o tjednim radnim obvezama učitelja i stručnih suradnika u osnovnoj školi*, 2014). Američka asocijacija školskih savjetnika (engl. *American School Counselor Association*, 2019) predlaže omjer od 250 učenika na jednoga savjetnika. Pokazalo se kako učenici češće pohađaju nastavu i manje je disciplinskih prekršaja kada je omjer učenika i školskih savjetnika manji (Carey i sur., 2012; Lapan i sur., 2012). Stoga se može pretpostaviti da su stručni suradnici u Hrvatskoj pod opterećenjem što se tiče broja učenika s kojim rade. S obzirom na navedeno stručni suradnici primorani su nositi se sa značajnim brojem izvora stresa koji može najprije utjecati na osobnu psihološku i fizičku dobrobit, a zatim na kvalitetu rada suradnika, kao što je slučaj i u drugim pomažućim profesijama (Huebner, 1993). Naime, zanimanje stručnoga suradnika može se svrstati u kategoriju pomažućih profesija, zajedno s liječnicima i drugim medicinskim osobljem, učiteljima, stručnjacima za psihičko zdravlje i sl. jer se njihov rad često usmjerava na pomaganje drugima, komuniciranje s pojedincima kojima je potrebna određena pomoć i podrška, a zatim i suočavanje s problemima drugih u sustavu u kojemu rade (Ajduković i Ajduković, 2000). Takva priroda posla pomažućih profesija stručne suradnike također čini rizičnom skupinom za razvoj sindroma sagorijevanja na poslu.

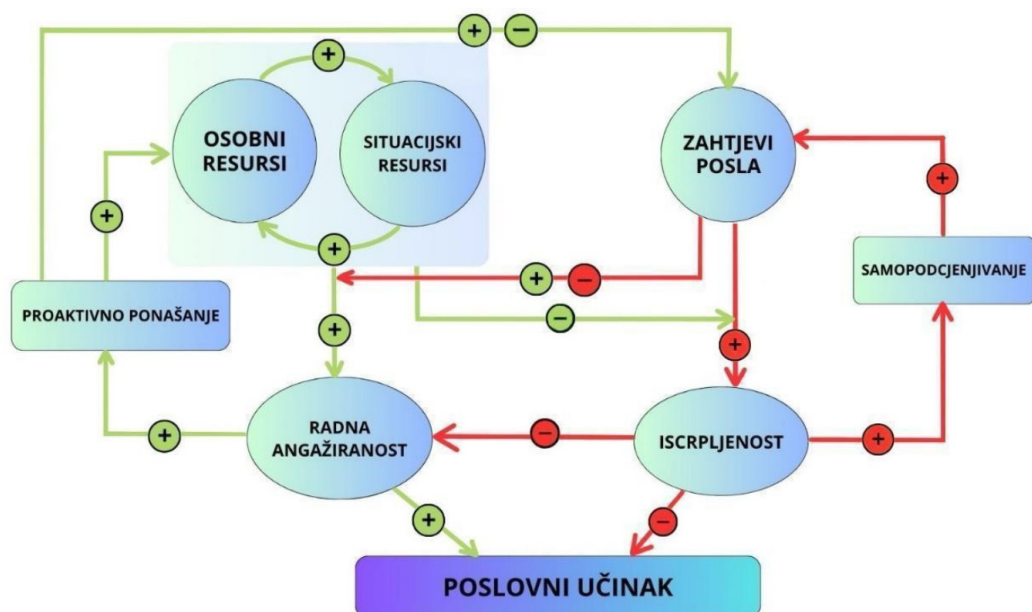
*Sagorijevanje na poslu.* Sagorijevanje na poslu (engl. *burnout*) jest stanje u kojemu pojedinac doživljava iscrpljenost i poteškoće u učinkovitom funkcioniranju, a javlja se kao posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu (Domović i sur., 2010). Demerouti i Bakker (2008) definiraju sagorijevanje kao psihološki sindrom do kojega dolazi kada su zaposlenici izloženi visokim zahtjevima na poslu, za čije obavljanje nemaju dovoljno resursa, što čini njihovo radno okruženje vrlo stresnim. U današnje se vrijeme zbog povećanih radnih obveza, odgovornosti na poslu i radne uloge općenito sve više govori o tome sindromu. U psihološkom svijetu Freudenberg (1974) prvi se koristi pojmom profesionalnoga sagorijevanja kako bi opisao stanje osobe koja je iznimno predana nekoj profesionalnoj aktivnosti, no ne uspijeva postići željena očekivanja, pri čemu doživljava frustraciju, negativno psihološko stanje, preopterećenost te iscrpljenost fizičkih i psihičkih resursa. Ubrzo nakon toga autorice Maslach i Jackson (1981) prve započinju u znanstvenoj literaturi često rabljenu konceptualizaciju sagorijevanja u tri dimenzije, ali Demerouti i Bakker

(2008) odlučuju rabiti samo dvije dimenzije zbog psihometrijskih nedostataka teorije Maslach i Jackson.

Polazište Demerouti i Bakker temelji se na *teoriji zahtjeva i resursa u poslu* (engl. *Job demands-resources theory*), koja objašnjava kako zbog neravnoteže između zahtjeva i resursa na poslu dolazi do sagorijevanja (Demerouti i sur., 2001). Edú-Valsania i suradnici (2022) objašnjavaju kako se zahtjevi posla odnose na čimbenike posla koji zahtijevaju ulaganje fizičkoga ili psihičkoga napora da bi ih pojedinac razriješio, poput preopterećenosti poslom i vremenskoga pritiska, ali i emocionalnoga napora i međuljudskih sukoba koje pojedinac doživljava. Takvi čimbenici povezani su sa psihološkim posljedicama poput subjektivnog umora ili smanjenog fokusa pažnje. S druge strane resursi u poslu odnose se na psihološke, fizičke, organizacijske i socijalne dijelove posla kojima se mogu smanjiti zahtjevi posla, a time i povezane psihološke i fizičke posljedice. Na osobnoj se razini takvi resursi odnose na samoefikasnost, optimizam, otpornost, socio-emocionalne sposobnosti, znanje, vještine i sl., kojima pojedinac može utjecati na radno okruženje, a na situacijskoj razini odnose se na autonomiju, nagrade i olakšice, vremensku fleksibilnost, podršku od nadređenih i drugih suradnika i sl. (Edú-Valsania i sur., 2022). Demerouti i Bakker (2008) navode kako isprva dolazi do iscrpljenosti kada zahtjevi na poslu premaše osobne i

### Slika 1

*Teorija zahtjeva i resursa u poslu (prilagođeno iz Bakker i sur., 2023)*



situacijske resurse, nakon čega ona prelazi u kroničnu iscrpljenost te na kraju u sagorijevanje (Slika 1).

U skladu s navedenim autori se koriste dvjema osnovnim dimenzijama sagorijevanja, pri čemu je prva dimenzija *iscrpljenost* (engl. *exhaustion*), koja se definira kao posljedica intenzivnog napora na fizičkoj, afektivnoj i kognitivnoj razini, tj. kao dugoročna posljedica izloženosti određenim zahtjevima posla. Nadalje, druga dimenzija, *otuđenost* (engl. *disengagement*), uključuje distanciranost od posla općenito, kao i od predmeta posla te sadržaja rada. Ta se dimenzija odnosi na vezu zaposlenika i njegova posla, pojedinačno identificiranje s poslom te volju za nastavkom rada u određenom zanimanju (Demerouti i Bakker, 2008). Ako su zahtjevi posla previsoki i ne mogu se ispuniti, a pojedinac nema dovoljno resursa, to može dovesti do njegova povlačenja i otuđenosti. Brojni autori i istraživači u posljednjih su se 40-ak godina bavili konstruktom sagorijevanja u različitim profesionalnim područjima, pri čemu se ističu određene posljedice doživljavanja toga sindroma, i za pojedinca i za organizaciju u kojoj rade (Edú-Valsania i sur., 2022). Česte su posljedice smanjeno zadovoljstvo poslom i smanjena produktivnost na poslu, povećano izostajanje s posla, smanjena predanost poslu, nastanak zdravstvenih tegoba i problema psihičkoga zdravlja, poput anksioznosti, depresije i razdražljivosti, te bračni i obiteljski problemi.

Kada je riječ o sagorijevanju zaposlenika u obrazovnom sustavu, istraživanja se često usmjeravaju na učitelje, nastavnike i ravnatelje. Sorić i suradnici (2021) u nedavnom istraživanju pronalaze kako su ravnateljice doživljavale negativna afektivna stanja i emocionalnu iscrpljenost (sagorijevanje) na poslu tijekom pandemije koronavirusa u većoj mjeri u odnosu na ravnatelje. U njihovu se istraživanju, uz varijable dobi, spola, veličine škole, samoprocjene informacijskih vještina i samoefikasnosti, kao najjači prediktor emocionalne iscrpljenosti u ravnatelja istaknuo negativni afekt. Kasnije su zaključili kako negativni afekt ima ulogu medijatora u odnosu samoefikasnosti i emocionalne iscrpljenosti, tj. sagorijevanja. Nadalje, u istraživanju učitelja osnovnih škola Slišković i suradnice (2017) zaključuju kako učiteljice doživljavaju više razine emocionalne iscrpljenosti od učitelja te da se kao značajni prediktor iscrpljenosti i otuđenosti na radnome mjestu pokazao radni staž. Učitelji s više godina staža izvještavaju o višim razinama na tim dimenzijama, no ta je povezanost u istraživanjima i dalje nekonzistentna. Kolega i Vlahović-Štetić (2018) proučavale su razine sagorijevanja u 149 stručnih suradnika psihologa u školama. Njihovi su rezultati pokazali kako psiholozi izvještavaju o srednjim razinama emocionalne iscrpljenosti i osobnoga postignuća te o niskoj razini otuđenosti. S obzirom na

razinu sagorijevanja 19% psihologa u školi iz uzorka pokazuje emocionalnu iscrpljenost na visokoj razini.

Kada se govori o sagorijevanju na poslu zdravstvenih radnika, rezultati istraživanja sagorijevanja na poslu specijalizanata obiteljske medicine pokazuju kako su sudionice ženskoga spola doživljavale više emocionalne iscrpljenosti s obzirom na sudionike muškog spola (Stanetić i sur., 2011). Također, sudionici koji nisu imali djecu izvještavali su o nižem sagorijevanju na poslu u odnosu na one koji su imali jedno ili više djece.

*Afekt i strategije emocionalnoga napora.* S obzirom na veliki opseg posla stručnih suradnika, obrazovne zadatke te zadatke vezane uz interakciju s učenicima i kolegama opravdano je reći kako oni, kao i učitelji, doživljavaju brojne emocije na radnome mjestu koje se pojavljuju u rasponu od ugodnih do neugodnih (Sutton i Wheatley, 2003). Takva emocionalna stanja, koja su se istraživanjima pokazala kao visoko distinktivne dimenzije, nazivaju se *pozitivni i negativni afekt* (engl. *positive and negative affect*) te tvore dvofaktorski model. Ta dva čimbenika konceptualizirana su kao dvije ortogonalne dimenzije koje ne ovise jedna o drugoj. Watson i suradnici (1988) objašnjavaju kako pozitivni afekt ukazuje na razinu entuzijazma, aktivnosti i pobuđenosti u pojedinca. Visoki pozitivni afekt opisuje se kao pozitivno emocionalno stanje koje prati ugodno raspoloženje, oduševljenost, energičnost, ponos, radost i sl., a nisku razinu pozitivnog afekta prati tuga i osjećaj letargije. S druge strane autori ukazuju kako visoki negativni afekt čini dimenziju subjektivne boli i neugodne uključenosti koja uključuje raspoloženja poput straha, tuge, prezira, ljutnje, anksioznosti, krivnje, bespomoćnosti, i dr. Suprotno tomu niski negativni afekt stanje je smirenosti i spokoja. Također, pozitivni i negativni afekt kao crta (osobina) djelomično odgovara dominantnim čimbenicima ličnosti, ekstraverziji i neuroticizmu, a niski pozitivni afekt i visoki negativni afekt (kao stanje i kao osobina) čine razlikovna obilježja depresije i anksioznosti (Rusting i Larsen, 1997; Watson i sur., 1988).

Budući da stručni suradnici doživljavaju razne emocije na poslu dok su primorani obavljati radne obaveze, može se pretpostaviti kako se u njih javlja i emocionalni napor (engl. *emotional labor*). On uključuje reguliranje i izražavanje emocija u skladu s onime što se očekuje i određuje normama specifičnima za radnu ulogu (Brotheridge i Lee, 2003). Iz perspektive Hochschilda (1983) pojedinac ulaže emocionalni napor kada upravlja svojim osjećajima kako bi postigao organizacijske ciljeve ili norme. No ako pojedinac primjećuje neusklađenost između emocija koje osjeća i onih koje izražava kako bi zadovoljio organizacijska pravila, doživljava *emocionalnu disonancu* (engl.

*emotional dissonance*) (Ashforth i Humphrey, 1993). Kako bi emocije pojedinca bile usklađene s onimakoje su očekivane ili socijalno poželjne, tj. kako bi se pojedinac nosio s emocionalnom disonancom, on se koristi strategijama emocionalnoga napora (Burić i Slišković, 2016). Postoje tri strategije emocionalnoga napora, pri čemu se prva odnosi na površinsku strategiju (engl. *surface acting*), kojom se prikrivaju vlastite emocije koje nisu u skladu s onima koje radna uloga zahtijeva, stoga se izražavaju očekivane emocije koje osoba nije zapravo doživjela. Druga je dubinska strategija (engl. *deep acting*), gdje osoba usklađuje one emocije koje je doživjela s onima koje se od nje očekuju tako što ih pokušava stvarno doživjeti. Treća se strategija odnosi na izražavanje autentičnih, tj. prirodno doživljenih emocija (Burić i Slišković, 2016). Izražavanje autentičnih emocija čini zasebnu strategiju zato što pojedinac mora uložiti svjestan napor kako bi bio siguran da su njegove doživljene emocije u skladu s onima koje organizacija zahtijeva unatoč tome što je uobičajeno da izražava svoje iskrene emocije (Ashforth i Humphrey, 1993). Pregledom istraživanja vidljivo je kako emocionalni napor pozitivno djeluje na efikasnost i produktivnost na razini organizacije, no može imati različito djelovanje na razini pojedinca. Ovisno o tome koje strategije emocionalnoga napora pojedinac rabi emocionalni napor može djelovati na njegov doživljaj stresa na radu, zadovoljstvo poslom i odanost organizaciji, emocionalnu iscrpljenost, otuđenost, vlastito postignuće i zdravlje općenito (Burić i Slišković, 2016).

U istraživanjima se pokazalo kako su učitelji koji osjećaju više negativnih emocija i više se koriste površinskom strategijom emocionalnoga napora ujedno i više emocionalno iscrpljeni, tj. doživljavaju više sagorijevanja na poslu i manje su zadovoljni poslom (Chang, 2009; Macuka i sur., 2017; Zhang i Zhu, 2008). Nadalje, rezultati istraživanja Slišković i suradnica (2017) ukazuju na to da površinska i dubinska strategija emocionalnoga napora u hrvatskih nastavnika značajno doprinose objašnjenju iscrpljenosti i otuđenosti kao dimenzijama sagorijevanja, pri čemu objašnjavaju 8% varijance iscrpljenosti i 14% varijance otuđenosti. Nastavnici koji stvarno pokušavaju doživjeti emocije koje su prikladne osjećaju manje iscrpljenosti i otuđenosti, a oni koji glume i prikrivaju svoje emocije doživljavaju upravo suprotno. Također, Zhang i Zhu (2008) pronalaze kako je korištenje dubinske strategije emocionalnoga napora povezano s većom razinom zadovoljstva i nižom razinom sagorijevanja na poslu učitelja. S jedne strane pozitivni i negativni afekt mogu imati ulogu u sagorijevanju zbog povezanosti s radnom okolinom suradnika. S druge strane strategije emocionalnoga napora utječu na regulaciju i izražavanje emocija te zbog toga mogu doprinijeti doživljavanju stresa i, posljedično, sagorijevanja (Alarcon i sur. 2009; Slišković i sur., 2017).

Stručni suradnici u svome se poslu nerijetko nose s posebnim izazovima dok obavljaju razne radne zadatke i usmjeravaju se na emocionalne potrebe učenika, kolega i roditelja. Stoga ovo istraživanje produbljuje razumijevanje pitanja kako stručni suradnici percipiraju emocije i upravljaju svojim emocijama vezanim uz radno mjesto te kako to utječe na njihovu radnu uključenost. Ovaj bi rad mogao koristiti kao temelj budućim istraživanjima stručnim suradnicima u Hrvatskoj, a zatim za razvoj i primjenu određenih intervencijskih mjera radi smanjenja sagorijevanja u stručnih suradnika.

## **Problemi i hipoteze**

Cilj ovoga rada bio je ispitati odnos pozitivnog i negativnog afekta te strategija emocionalnoga napora sa sagorijevanjem na poslu stručnih suradnika u školama.

Prvi istraživački problem bio je utvrditi povezanost pozitivnog i negativnog afekta te strategija emocionalnoga napora (površinska, dubinska strategija i izražavanje autentičnih emocija). Očekuje se pozitivna povezanost između samoprocjene pozitivnog afekta i samoprocjene korištenja dubinske strategije u stručnih suradnika (H1). Nadalje, očekuje se pozitivna povezanost između samoprocjene pozitivnog afekta i samoprocjene autentičnog izražavanja emocija u stručnih suradnika (H2). Uz to, očekuje se pozitivna povezanost između samoprocjene negativnog afekta i samoprocjene korištenja površinske strategije u stručnih suradnika (H3).

Drugi istraživački problem bio je utvrditi doprinos sociodemografskih varijabli (spola i roditeljstva), pozitivnog i negativnog afekta te strategija emocionalnoga napora (površinska, dubinska strategija i izražavanje autentičnih emocija) u objašnjavanju kriterija sagorijevanja na poslu stručnih suradnika. Prvi korak hijerarhijske regresijske analize sadržavat će varijable spola i roditeljstva jer one označuju stabilne razlikovne karakteristike pojedinaca. U drugome koraku dodat će se varijable pozitivnog i negativnog afekta jer, iako doživljavanje pozitivnih ili negativnih emocija na radnome mjestu može doprinijeti razvoju sagorijevanja, ono ovisi o načinima nošenja pojedinaca s istima. Naposljetku, u trećem koraku bit će dodane varijable strategija emocionalnoga napora jer one ovise o normama specifičnim za radnu ulogu te njihovo korištenje može biti varijabilno.



Pretpostavlja se da će sociodemografske karakteristike, pozitivni afekt, negativni afekt i strategije emocionalnoga napora samostalno značajno predviđati samoprocjenu sagorijevanja na poslu stručnih suradnika (H4).

U prvome koraku hijerarhijske regresijske analize sudionici ženskoga spola izvještavat će o više sagorijevanja na korištenoj mjeri sagorijevanja na poslu. Također, roditelji će izvještavati o više sagorijevanja na korištenoj mjeri sagorijevanja na poslu.

U drugome koraku hijerarhijske regresijske analize pozitivni i negativni afekt značajno će objašnjavati dodatan dio varijance u mjeri sagorijevanja na poslu stručnih suradnika povrh sociodemografskih čimbenika. Sudionici višega pozitivnog afekta izvještavat će o nižem sagorijevanju na korištenoj mjeri sagorijevanja na poslu. Sudionici višega negativnog afekta izvještavat će o višem sagorijevanju na korištenoj mjeri sagorijevanja na poslu.

U trećem koraku hijerarhijske regresijske analize korištenje različitih strategija emocionalnoga napora samostalno će značajno predviđati dodatan dio varijance u mjeri sagorijevanja na poslu stručnih suradnika povrh sociodemografskih čimbenika, pozitivnog i negativnog afekta. Sudionici koji se češće koriste površinskom strategijom emocionalnoga napora izvještavat će o višem sagorijevanju na korištenoj mjeri sagorijevanja na poslu. Sudionici koji se češće koriste dubinskom strategijom emocionalnoga napora izvještavat će o nižem sagorijevanju na korištenoj mjeri sagorijevanja na poslu. Sudionici koji se češće koriste strategijom autentičnog izražavanja emocija izvještavat će o nižemu sagorijevanju na korištenoj mjeri sagorijevanja na poslu.

## **Metodologija**

*Sudionici.* Unatoč tome što je upitnik ispunilo 822 stručnih suradnika, zbog neispunjavanja uvjeta (nevaljano ispunjavanje odgovora na pojedine čestice) u daljnjoj su analizi određeni podaci isključeni. Konkretnije, istraživanje je provedeno na prigodnom uzorku od 811 stručnih suradnika u školama iz cijele Republike Hrvatske, 37 suradnika (5%) i 774 suradnice (95%), od čega njih 472 ima djecu (58%). Raspon je dobi stručnih suradnika između 24 i 64 godine ( $M=39.51$ ;  $SD=10.68$ ), a prosječni radni staž iznosi 13.60 godina ( $M=13.60$ ;  $SD=10.66$ ). S obzirom na radno mjesto 585 suradnika radi u osnovnoj školi, a njih 226 radi u srednjoj školi. Raspon je djece za koju su zaduženi od 5 do 1200 učenika, s prosjekom od 400 učenika ( $M=400.1$ ;  $SD=247.49$ ). Kada je

riječ o zanimanju, njih 309 (38.10%) radi na mjestu pedagoga, zatim slijede 254 psihologa (31.32%), 116 knjižničara (14.30%), 51 socijalni pedagog (6.29%), 41 logoped (5.06%), 36 edukacijskih rehabilitatora (4.44%) i četiri suradnika koji su se izjasnili kao pedagog i psiholog, socijalni radnik, psiholog i edukacijski rehabilitator te defektolog i logoped (0.49%). Istraživanje je odobrilo Etičko povjerenstvo Odjela za psihologiju Sveučilišta u Zadru te je provedeno *online* tijekom prosinca 2023. i siječnja 2024. godine slanjem poveznice upitnika na e-adrese stručnih suradnika i škola pronađenih na internetskim stranicama škola. Uz to, suradnike se ispitivalo i na društvenim mrežama. Pozvani su stručni suradnici svih škola iz 20 županija Republike Hrvatske te Grada Zagreba. Naglašeno je kako je sudjelovanje u istraživanju anonimno i dobrovoljno te kako će se podaci analizirati na grupnoj razini isključivo u znanstvene svrhe. Suradnicima je bila dostupna e-adresa na koju su se mogli javiti ako ih zanimaju povratne informacije o istraživanju, imaju određene pritužbe ili problem pri ispunjavanju upitnika.

*Instrumenti.* Prije ispunjavanja upitnika prikupljeni su podaci o dobi, spolu, godinama radnoga staža, statusu zaposlenja, bračnom statusu, roditeljskom statusu, zanimanju, broju učenika za koji su stručni suradnici zaduženi i radnome mjestu (osnovna ili srednja škola). Pritom, radi korištenja navedenih podataka za korelacijske analize, varijabla spola kodirana je na način da 0 označava muški, a 1 ženski spol. Osobe koje nisu roditelji kodirane su s 0, a roditelji su kodirani s 1.

*Oldenburški upitnik sagorijevanja* (engl. *The Oldenburg Burnout Inventory*; Demerouti i Bakker, 2008; hrvatski prijevod Burić i Slišković, 2018) mjeri dvije dimenzije sagorijevanja na poslu: iscrpljenost i otuđenost. Upitnik se sastoji od 16 tvrdnji od kojih osam čine skalu iscrpljenosti (npr. „*Dok radim, često se osjećam emocionalno iscijeđeno*” i „*Obično se mogu dobro nositi s količinom posla*”), pri čemu su četiri čestice usmjerene na negativne aspekte i četiri na pozitivne. Skala otuđenosti također se sastoji od osam tvrdnji koje su usmjerene na pozitivne i negativne aspekte (npr. „*Smatram da je moj posao pozitivan izazov*” i „*Ponekad mi je muka od mojih radnih zadataka*”). Sudionici na skali od četiriju stupnja procjenjuju svoje slaganje s tvrdnjama, pri čemu 1 označava „*Uopće se ne slažem*”, a 4 označava „*Potpuno se slažem*”. Veći rezultat na subskalama označava izraženiju iscrpljenost odnosno otuđenost, pri čemu se ukupni rezultati na tim dvjema skalama iskazuju kao prosjek rezultata na česticama pojedine skale, čemu prethodi obrnuto bodovanje čestica koje su pozitivno iskazane. U Demerouti i Bakker (2008) Cronbachov alfa-koeficijent unutarnje konzistencije iznosio je  $\alpha = .85$  za obje skale. U istraživanju Burić i Slišković (2018) iznosio je

$\alpha=.84$  za skalu iscrpljenosti te  $\alpha=.76$  za skalu otuđenosti. U ovome istraživanju Cronbachov alfa za ukupno sagorijevanje iznosio je  $\alpha=.90$ , za skalu iscrpljenosti  $\alpha=.86$ , a za skalu otuđenosti  $\alpha=.82$ .

*Skala strategija emocionalnog napora* (Burić i Slišković, 2016) uključuje mjerenje površinske i dubinske strategije emocionalnoga napora, kao i ekspresiju autentičnih emocija. Skala ima devet čestica. Šest čestica koje mjere površinsku i dubinsku strategiju emocionalnoga napora preuzete su iz Skale emocionalnog napora (engl. *Emotional Labour Scale*, ELS; Brotheridge i Lee, 2003). Preostale tri čestice mjera su autentičnih emocija kao strategije emocionalnoga napora, a preuzete su i adaptirane iz Skale strategija emocionalnog napora u učitelja (engl. *Teacher Emotional Labor Strategy Scale*, TELS; Yin, 2012). Sudionik mora procijeniti koliko često u danu na svome poslu „pravi se da osjeća emocije koje zapravo ne osjeća” (čestica 4, *površinska strategija*), „pokušava stvarno doživjeti emocije koje bi trebao pokazivati” (čestica 3, *dubinska strategija*) ili „emocije koje iskazuje uistinu su prirodne” (čestica 7, *ekspresija autentičnih strategija*). Svaku česticu procjenjuju na skali čestine od 5 stupnjeva (1= „nikad”, 5 = „uvijek”). Rezultat se iskazuje kao prosječna vrijednost odgovora sudionika na čestice na pojedinim skalama. U istraživanju Burić i Slišković (2016) pouzdanost tipa unutarnje konzistencije iznosila je  $\alpha=.81$  za skalu dubinske strategije,  $\alpha=.73$  za skalu izražavanja autentičnih emocija te  $\alpha=.63$  za skalu površinske strategije. U ovome istraživanju Cronbachov alfa za skalu dubinske strategije iznosio je  $\alpha=.74$ , za skalu izražavanja autentičnih emocija  $\alpha=.78$ , a za skalu površinske strategije  $\alpha=.63$ .

I-PANAS-SF (*International Positive and Negative Affect Schedule Short Form*, Thompson, 2007) je međunarodno validirana skala koja je skraćena verzija PANAS skale Watsona i suradnika (1988). Skala se sastoji od ukupno 10 čestica (pridjeva), od kojih pet ispituje pozitivni afekt, a pet negativni afekt. Pridjevi su koji ispituju pozitivni afekt uzbuđeno, poletno, budno, nadahnuto i odlučno, a pridjevi su koji ispituju negativni afekt nesretno, uznemireno, prestrašeno, nervozno i uplašeno. Zadatak je ispitanika da na skali od 1 („vrlo malo ili nimalo”) do 5 („izrazito”) odredi svoje emocionalno stanje u vremenskoj periodu danom u uputi. Viši rezultat na skali pozitivnog odnosno negativnog afekta ukazuje na više razine doživljenog pozitivnog odnosno negativnog raspoloženja, pri čemu se od sudionika očekuje da procijene u kojoj se mjeri na navedeni način osjećaju općenito na svome poslu. Cronbachov alfa-koeficijent unutarnje konzistencije iznosio je  $\alpha=.78$  za skalu pozitivnog afekta te  $\alpha=.76$  za skalu negativnog afekta (Thompson, 2007). U ovome istraživanju Cronbachov alfa za skalu pozitivnog afekta iznosio je  $\alpha=.82$ , a za skalu negativnog afekta  $\alpha=.89$ .

## Rezultati

*Deskriptivna analiza.* Prije provođenja statističke analize analiziran je uzorak sudionika. Prikazan je omjer sudionika ovisno o njihovom spolu, roditeljstvu, radnome mjestu te zanimanju (Tablica 1). Nadalje, radi odgovora na istraživački problem izračunati su podaci deskriptivne statistike ( $M$ ,  $SD$ , Min, Max) te rezultati Kolmogorov-Smirnovljeva testa normaliteta distribucije, kao i indeksa asimetričnosti i spljoštenosti. Također, izračunati su Cronbachovi alfa-koeficijenti za skale korištene u istraživanju (Tablica 2).

Također, vidljivo je da sve varijable, osim varijable sagorijevanja na poslu, značajno odstupaju od normalne distribucije prema Kolmogorov–Smirnovljevu testu normalnosti distribucije (Tablica 2). Nadalje, za normalan raspon asimetričnosti i spljoštenosti uzela se mjera od -2 do 2 (George i Mallery, 2010; prema Cognition and Brain Sciences Unit, 2018), pri čemu sve varijable istraživanja zadovoljavaju uvjet asimetričnosti i spljoštenosti te će zato sve biti uključene u daljnje parametrijske postupke (Tablica 2).

*Prediktori sagorijevanja na poslu.* Prije provođenja hijerarhijske regresijske analize izračunate su korelacije među svim varijablama, pri čemu su vrijednosti prikazane pomoću Pearsonovih koeficijenata korelacije (Tablica 3).

Pozitivni afekt umjereno je pozitivno povezan s dubinskom strategijom emocionalnoga napora ( $r=.27$ ;  $p<.05$ ). Stručni suradnici koji procjenjuju da doživljavaju više pozitivnog afekta ujedno procjenjuju da se više koriste dubinskom strategijom emocionalnoga napora, što znači da je naša hipoteza potvrđena (H1). Pozitivni afekt umjereno je pozitivno povezan s autentičnim izražavanjem emocija ( $r=.32$ ;  $p<.05$ ) (Tablica 3). Stručni suradnici koji procjenjuju da doživljavaju više pozitivnog afekta ujedno procjenjuju da više izražavaju autentične emocije, što potvrđuje i našu drugu hipotezu (H2). Uz to, negativni afekt umjereno je pozitivno povezan s korištenjem površinske strategije emocionalnoga napora ( $r=.37$ ;  $p<.05$ ). Stručni suradnici koji procjenjuju da doživljavaju više negativnog afekta ujedno procjenjuju da se više koriste površinskom strategijom emocionalnoga napora, čime je potvrđena i naša treća hipoteza (H3). Zbog multikolinearnosti određenih varijabli nužna je zadržka pri interpretiranju procijenjenih koeficijenata regresijske analize u nastavku.

Nadalje, hijerarhijskom regresijskom analizom u tri koraka ispitalo se kako prediktorske varijable objašnjavaju varijancu konstrukta sagorijevanja na poslu. Prvi korak sadržavao je varijablu roditeljstva i spola. Nadalje, u drugome

koraku uključeni su pozitivni i negativni afekt. Konačno, u trećem koraku analize uključene su površinska i dubinska strategija emocionalnoga napora, kao i autentično izražavanje emocija. Rezultati analize pokazali su da je varijabla djece, odnosno roditeljstva, značajan prediktor konstrukta sagorijevanja na poslu ( $\beta = -.08$ ;  $p < .05$ ), a varijabla spola nije bila značajan prediktor (Tablica 4). Dakle, stručni suradnici koji nemaju djecu pokazuju više razine sagorijevanja. Ukupan postotak objašnjene varijance nakon prvoga koraka iznosio je 1%.

Nadalje, u drugome su koraku u analizu dodane varijable pozitivnog i negativnog afekta, pri čemu se pozitivni afekt pokazao kao negativan prediktor sagorijevanja ( $\beta = -.49$ ;  $p < .05$ ), a negativni afekt pokazao se kao pozitivan prediktor sagorijevanja na poslu ( $\beta = .48$ ;  $p < .05$ ) (Tablica 4). U tome koraku varijabla djece više nije bila značajan prediktor sagorijevanja, odnosno izgleda da su pozitivni i negativni afekt medijatori između roditeljstva i razine sagorijevanja. Ukupan postotak objašnjene varijance sagorijevanja iznosio je 64% ( $R^2 = .64$ ;  $p < .05$ ), što označava statistički značajnu inkrementalnu prediktivnost drugoga prediktorskog bloka ( $\Delta R^2 = 63\%$ ;  $p < .05$ ) s obzirom na prethodni korak. Drugim riječima, stručni suradnici koji doživljavaju više negativnog afekta, a manje pozitivnog, ujedno iskazuju veće razine sagorijevanja na poslu.

Naposljetku, u trećem koraku dodane su varijable površinske i dubinske strategije, kao i autentičnog izražavanja emocija, pri čemu se varijabla površinske strategije emocionalnoga napora pokazala kao značajan pozitivan prediktor kriterija sagorijevanja na poslu ( $\beta = .12$ ;  $p < .05$ ) (Tablice 4). Konkretnije, stručni suradnici koji se koriste površinskom strategijom emocionalnoga napora doživljavaju više sagorijevanja na poslu. U skladu s navedenim vidljivo je da tri značajna prediktora (pozitivni afekt, negativni afekt i površinska strategija) objašnjavaju 65% varijance, pri čemu je dodatno objašnjene varijance iznosilo 1% u odnosu na prethodni korak ( $\Delta R^2 = .01$ ;  $p < .05$ ) (Tablica 4). Zaključno, stručni suradnici koji doživljavaju manje negativnog, a više pozitivnog afekta te se manje koriste površinskom strategijom doživljavaju i manje razine sagorijevanja na poslu (H4). Varijabla pozitivnog afekta bila je prediktor koji objašnjava najviše varijance kriterija sagorijevanja na poslu, iza koje slijede negativni afekt te površinska strategija emocionalnoga napora.

## Rasprava

Cilj ovoga istraživanja bio je ispitati odnos pozitivnog i negativnog afekta te strategija emocionalnoga napora sa sagorijevanjem na poslu stručnih suradnika u školama. Pretpostavilo se da će pozitivni afekt biti pozitivno povezan s korištenjem dubinske strategije. Na temelju rezultata ovoga istraživanja je povezanost potvrđena. Suradnici koji usklađuju emocije koje doživljavaju s onima koje se od njih očekuju doživljavaju veće razine pozitivnog emocionalnog stanja/ugodnog afekta. Stručni suradnici koji su skloniji korištenju dubinske strategije emocionalnoga napora mogu češće doživjeti pozitivno iskustvo u radu s klijentima, što za rezultat ima povećanu razinu njihova pozitivnog afekta. Drugim riječima, klijenti će ih vjerojatnije tretirati s poštovanjem i zahvalnošću jer ih percipiraju kao srdačne i pristupačne te će doživjeti više razine interpersonalnog sviđanja i bliskosti (Gross i John, 2003). Klijenti mogu takvim tretmanom izazvati pozitivne afektivne doživljaje u suradnika te smanjiti njihove razine emocionalne iscrpljenosti (Brotheridge i Lee, 2002).

Pretpostavilo se i kako će pozitivni afekt biti pozitivno povezan s autentičnim izražavanjem emocija. Na temelju rezultata ovoga istraživanja je povezanost potvrđena. Suradnici koji iskazuju prirodno doživljene emocije doživljavat će veće razine pozitivnog emocionalnog stanja/ugodnog afekta. S obzirom na to da stručni suradnici svoje emocije mogu prikrivati zbog uklapanja u vlastitu radnu ulogu, moguće je da im nemogućnost autentičnosti na radnome mjestu može sniziti raspoloženje na istome, odnosno povećati negativni afekt. U skladu s navedenim promicanje uvida u vlastitu ranjivost u stručnih suradnika, uz iskazivanje autentičnosti te podrške za istu njihovih kolega i bližnjih, moglo bi im pomoći pri većem doživljaju pozitivnog afekta na radnome mjestu (Figley, 1995). Suradnici koji prirodno doživljavaju više razine pozitivnog afekta češće se koriste autentičnim izražavanjem emocija jer njima dubinska strategija emocionalnoga napora postaje automatska te ne zahtijeva ulaganje truda (Lee i Chelladurai, 2015). S obzirom na nedostatak istraživanja o autentičnom izražavanju emocija bilo bi korisno da se ubuduće istraživači dodatno na to usmjere.

Konačno, pretpostavilo se da će negativni afekt biti pozitivno povezan s korištenjem površinske strategije. Na temelju rezultata ovoga istraživanja potvrđena je pretpostavljena povezanost. Stručni suradnici koji prikrivaju, odnosno iskazuju emocije koje ne doživljavaju, ujedno i pokazuju veće razine negativnoga emocionalnog stanja/neugodnog afekta. Kao što je već navedeno,

posao stručnih suradnika, kao i ostalih zaposlenika u odgojno-obrazovnom sustavu, podrazumijeva velike količine emocionalnoga napora radi ostvarivanja radnih zadataka i ciljeva, ali i pridržavanja „emocionalnih pravila” profesije, primjerice izbjegavanja presnažnih ili preslabih emocija (Macuka i sur., 2017; Tsang, 2011). U osnovi, ako suradnici doživljavaju više negativnih emocija, češće će se koristiti površinskom strategijom jer nije primjereno iskazivati takve emocije. S druge strane potiskivanje i prikrivanje negativne emocije neće ukloniti njezin doživljaj, pa će površinska strategija i dalje predviđati negativne emocije. Stručni suradnici u školama po mnogočemu su slični drugim uslužnim radnicima, s obzirom na to da se radnike u odgojno-obrazovnom sustavu može promatrati kao na pružatelje odgojne i obrazovne usluge učenicima, roditeljima i široj zajednici. Zhan i suradnici (2016) pokazuju kako uslužni radnici koji se generalno češće koriste površinskom strategijom emocionalnoga napora češće dobivaju negativan povratni tretman od svojih klijenata, a to kao rezultat ima povećan negativni afekt i povišenu emocionalnu iscrpljenost. Naime, moguće je da osobe s kojima se u svome radu susreću stručni suradnici koji se koriste površinskom strategijom emocionalnoga napora percipiraju te stručne suradnike kao indiferentne ili manipulativne, pri čemu oblikuju negativno mišljenje o njima. Zbog navedenoga te osobe mogu biti sklone agresivnom ili defanzivnom ponašanju kako bi se zaštitili, a to bi ponašanje predvidjelo porast negativnog afekta u samih suradnika.

Pretpostavilo se da će sociodemografske karakteristike, pozitivni afekt, negativni afekt i strategije emocionalnoga napora samostalno značajno predviđati samoprocjenu sagorijevanja na poslu stručnih suradnika, tako da će pojedinci ženskoga spola koji su roditelji i doživljavaju više razine pozitivnog, a manje negativnog afekta te se koriste više površinskim strategijama emocionalnoga napora, a manje dubinskim i autentičnim izražavanjem emocija prijavljivati više razine sagorijevanja na poslu. Rezultati su pokazali da je model za predviđanje samoprocjene sagorijevanja na poslu stručnih suradnika značajan te da osobe koje doživljavaju više pozitivnog, a manje negativnog afekta i rjeđe se koriste površinskom strategijom emocionalnoga napora ujedno i doživljavaju manje sagorijevanja na poslu. U skladu s navedenim pretpostavka se djelomično prihvaća.

U ranijim istraživanjima zaključeno je da žene više profesionalno sagorijevaju (Inmstrand i sur., 2011) jer češće biraju poslove koji su orijentirani prema ljudima (npr. savjetovanje, podučavanje, sestrintstvo) (Maslach i Jackson, 1985). S obzirom na to da prema rezultatima ovoga istraživanja nije utvrđena spolna razlika u sagorijevanju, može se pretpostaviti da je to zbog toga što se radi o

istom poslu – poslu stručnoga suradnika koji zahtijeva puno topline, empatije i brižnosti, neovisno o spolu zaposlenika. Međutim, rezultati provedenog istraživanja poklapaju se i s rezultatima Maslach i Jackson (1985) te Jawahara i suradnika (2007) koji također navode kako nema razlike između muškaraca i žena u ukupnom rezultatu na skali sagorijevanja. Kao objašnjenje Maslach i Jackson (1985) navode da muškarci i žene sagorijevaju podjednako, ali iz različitih razloga. Žene sagorijevaju jer se brinu za dobrobit drugih i znatno se uključuju u probleme drugih, a muškarci sagorijevaju jer su kompetetivniji, teže uspjehu i postignuću te se identificiraju sa svojom radnom ulogom. Važno je naglasiti da u provedenom istraživanju nemamo podjednak broj muškaraca i žena. Općenito, u populaciji iz koje je uzet uzorak omjer je sličan – više je žena nego muškaraca pa se omjer u ovom istraživanju ne može uzeti kao nedostatak, ali se za buduća istraživanja predlaže pokušati prikupiti što sličniji broj sudionica i sudionika.

Nadalje, u regresijskoj analizi roditeljstvo je u početku bio značajan prediktor, no nakon uvođenja varijabli afekta postao je neznačajan, što može upućivati na medijatorski učinak varijabli afekta. U ovom slučaju zbog povezanosti roditeljstva i negativnog afekta može se govoriti o tome da je negativni afekt imao medijatorski učinak između varijabli roditeljstva i sagorijevanja, odnosno zbog doživljavanja negativnog afekta na poslu u osoba koje nisu roditelji predviđaju se više razine sagorijevanja na poslu. Moguće je zaključiti kako roditeljstvo može služiti kao zaštitni čimbenik od radnih stresora tako što fundamentalno izmjenjuje hijerarhiju životnih prioriteta. S obzirom na važnost koju za stručne suradnike ima njihova roditeljska uloga moguće je da ne ulažu značajnu količinu svojih resursa u suočavanje sa stresnim radnim situacijama, kao što su sukobi ili donošenje važnih poslovnih odluka (Tucak Junaković i sur., 2019). Također, na temelju specifičnog posla stručnih suradnika moguće je zaključiti da roditeljima suradnja s djecom u školskom, odnosno poslovnom, okruženju olakšava svakodnevno vrijeme provedeno s vlastitom djecom. Vjerojatno su stručni suradnici koji su roditelji više prilagođeni na različite faze razvoja učenika te se s obzirom na takvo iskustvo mogu lakše s njima nositi. Stoeva i suradnici (2002) pokazuju kako u roditelja s većim razinama negativnog afekta dolazi do veće razine sukoba između obiteljske i poslovne uloge, konkretnije, do povišene interferencije obiteljske uloge s poslovnom ulogom. Autori navode mogućnost da roditelji s višim razinama negativnog afekta nemaju odgovarajuće sposobnosti za nošenje s obiteljskim stresom, što posljedično utječe na njihov poslovni život.

Stručni suradnici koji doživljavaju više pozitivnog afekta doživljavaju i manje razine sagorijevanja na poslu. Varijabla pozitivnog afekta bila je prediktor koji



objašnjava najviše varijance kriterija sagorijevanja na poslu. Prema dosadašnjoj literaturi postoji nekoliko objašnjenja za takve nalaze. Mogućnost autonomije i boljeg upravljanja svojim radnim obavezama može pomoći suradnicima u doživljavanju više pozitivnih emocija (afekta) na poslu. Naime, utvrđeno je da su oni pojedinci koji doživljavaju više autonomije manje emocionalno iscrpljeni (Farfán i sur., 2020). Isti autori utvrdili su da viša razina autonomije vodi k većoj motivaciji i poboljšanoj izvedbi na poslu. Van den Broeck i suradnici (2016) navode da je procjena radnog okruženja najvažnija determinanta emocionalne iscrpljenosti. Duge radne smjene, manjak autonomije i visoka razina interferencije između posla i privatnog života utječu na razinu emocionalne iscrpljenosti. Zaključno, pozitivno radno okruženje – u vidu poticanja autonomije na radnom mjestu, podržavajuće radne grupe te manje opterećenosti opsegom posla – moglo bi poticati doživljavanje više pozitivnog afekta u stručnih suradnika u školama, što bi moglo pridonijeti smanjenju razina sagorijevanja.

Rezultati su pokazali da sudionici koji doživljavaju manje negativnog afekta izvještavaju o nižoj razini sagorijevanja na poslu. Thoresen i suradnici (2003) svojim nalazom potvrđuju kako je negativni afekt pozitivno povezan sa sagorijevanjem na poslu. Sagorijevanje označava afektivni odgovor do kojega dolazi zbog stalne izloženosti stresorima, pa rezultat na temelju kojeg se razina sagorijevanja povećava uz prisutnost negativnog afekta ne iznenađuje. Općepoznato je da stručni suradnici obavljaju veliku količinu posla. Na primjer, stručni suradnik psiholog obavlja savjetodavnu ulogu s učenicima, roditeljima i nastavnim osobljem, provodi testiranja i organizira brojne aktivnosti. Preopterećenost suradnika može rezultirati negativnim emocijama (afektima) koje mogu pridonijeti osjećaju emocionalne iscrpljenosti, koja je jedna od dimenzija sagorijevanja (García-Arroyo i Segovia, 2019). Carver i suradnici (1989) navode kako negativna afektivnost, koja je definirana kao negativan pogled na život, može biti povezana s doživljavanjem negativnih emocija tijekom vremena, a sagorijevanje na poslu konzistentno je povezano s ljudskom fiziologijom, odnosno doživljavanjem raznih psihosomatskih simptoma te afektom (Burke i Greenglass, 1995; Maslach i Leiter, 2008). Vassend (1989) navodi kako postoji povezanost između negativnog afekta i somatskih simptoma, ali i kako nije jasna priroda njihova odnosa. Naime, nije jasno je li negativni afekt uzrok navedenih simptoma ili obrnuto ili pak postoji li neidentificirana treća varijabla koja bi mogla objasniti navedene dvije varijable. Zbog navedenoga važno je uzeti u obzir da bi osobe koje u prosjeku češće doživljavaju negativne emocije mogle biti u većem riziku od sagorijevanja na radnom mjestu. U skladu s time preventivski programi mogli bi se posebno usmjeriti na tu skupinu pojedinaca.

S druge strane pretpostavilo se i kako će i strategije emocionalnoga napora (površinska, dubinska strategija i izražavanje autentičnih emocija) samostalno značajno doprinosti predviđanju sagorijevanja na poslu stručnih suradnika. Pokazalo se da suradnici koji se koriste površinskom strategijom prijavljuju više razine sagorijevanja na poslu. Stručni su suradnici, poput nastavnika, u svakodnevnoj interakciji s učenicima, roditeljima i drugim nastavnim osobljem. Ghanizadeh i Royaei (2015) navode kako do emocionalnoga napora nastavnika dolazi jer su u stalnom izravnom kontaktu s učenicima, odnosno s njima komuniciraju licem u lice, zbog čega učenici mogu vidjeti njihovu facijalnu i tjelesnu ekspresiju emocija. Također, navode kako se od nastavnika, a može se pretpostaviti i od stručnih suradnika, očekuje da iskazuju ugodne emocije, a da neugodne skrivaju. Uspješnost odnosa između stručnoga suradnika i njegova klijenta (učenika) rezultat je sposobnosti da stručni suradnik potakne određeno emocionalno stanje u svoga klijenta (Truța, 2012). U skladu s time od školskih se radnika očekuje visoka kontrola intenziteta vlastitih emocija, odnosno nastavnica i stručnim suradnicima na temelju društvenih normi i očekivanja nije dopušteno iskazati emocije onoliko intenzivno koliko ih osjećaju, nego ta razina mora biti umjerena (Ghanizadeh i Royaei, 2015). Uz to, pokazalo se kako ispitanici koji navode više razine površinske strategije emocionalnoga napora češće navode doživljavanje viših razina sagorijevanja na dimenzijama iscrpljenosti i otuđenosti, a nižih razina na dimenziji profesionalnoga postignuća (Weaver i Allen, 2017). Slijedom navedenog školsko osoblje često mijenja svoje emocije kako bi one bile prikladne kontekstu, odnosno koriste se površinskom strategijom emocionalnoga napora. Navedeno može biti štetno za samu osobu jer dovodi do emocionalne disonance, što dovodi do emocionalne iscrpljenosti, koja označava prvu dimenziju konstrukta sagorijevanja (Yin, 2012).

Konačno, za pretpostaviti je bilo da će suradnici koji se koriste dubinskom strategijom i autentičnim izražavanjem emocija imati niže razine sagorijevanja na poslu. Međutim, nije utvrđen doprinos dubinske strategije i autentičnog izražavanja emocija u objašnjenju sagorijevanja na poslu. Unatoč tome što bi se moglo pretpostaviti da dubinska strategija emocionalnoga napora crpi više resursa i rezultira većom emocionalnom iscrpljenošću, pokazuje se kako korištenje te strategije zapravo smanjuje emocionalnu otuđenost i izaziva pozitivne reakcije klijenata (učenika), što rezultira pozitivnim učincima za opću dobrobit profesionalaca u odgojno-obrazovnom sustavu (Grandey, 2003). Uz to, drugi autori ističu dobrobit korištenja dubinske strategije zbog manjega rizika od profesionalnoga sagorijevanja (Philipp i Schüpbach, 2010; Slišković i sur., 2017). Međutim, kao što je ranije navedeno, rezultati ovoga istraživanja pokazali

su kako na uzorku hrvatskih stručnih suradnika nije utvrđen doprinos korištenja dubinske strategije i autentičnog izražavanja emocija sagorijevanju na poslu. Pregledom literature pronađeni su slični nalazi i u drugih istraživača. Naime, u određenim istraživanjima pokazalo se da dubinska strategija emocionalnoga napora ne predviđa ukupno sagorijevanje (Cheung i sur., 2011), kao ni dimenziju profesionalnoga postignuća (Celiker i sur., 2019; Liu, 2017). Uz to, u istraživanju Celikera i suradnika (2019) pokazalo se postojanje statistički slabe negativne korelacije između korištenja dubinske strategije i dimenzija sagorijevanja iscrpljenosti te otuđenosti. Autori takve rezultate objašnjavaju time što će se resursi potrebni za korištenje dubinske strategije kompenzirati povišenim zadovoljstvom i boljom izvedbom u radu, koji proizlaze iz korištenja navedenih strategija (Cheung i sur., 2011). Rezultati istraživanja koji ukazuju na izostanak doprinosa autentičnog izražavanja emocija sagorijevanju mogu se poistovjetiti i s istraživanjem Mikolajczak i suradnika (2007), koji također nisu dobili odnos među spomenutim varijablama. Unatoč tome što konkretnoga objašnjenja za spomenuti rezultat još uvijek nema, moguće je pretpostaviti da se dobiveni nalaz može pripisati složenom odnosu između doživljavanja i izražavanja emocija te profesionalnih zahtjeva. Zbog navedenoga potrebno je dodatno istražiti odnose između navedenih varijabli.

*Ograničenja i preporuke za buduća istraživanja.* Radi davanja smjernica budućim istraživanjima i ukazivanja na metodološke manjkavosti ovoga istraživanja, važno je razmotriti nedostatke i ograničenja s kojima se ovdje susretalo. Prvo, važno je istaknuti kako su podaci prikupljeni metodom samoprocjene te kao takvi narušavaju objektivnost nalaza jer postoji mogućnost davanja socijalno poželjnih odgovora. Također, s obzirom na to da se radi o samoprocjeni vezanoj uz profesionalni život, moglo bi se postaviti pitanje jesu li sudionici bili u potpunosti iskreni zbog mogućnosti suočavanja s vlastitim negativnim emocijama vezanim uz radno mjesto. Tijekom prikupljanja podataka suradnike se pitalo kojega su spola, a moguće je da oni nisu odgovarali svojim spolom, već rodom, koji označava društveni oblik identiteta i može se razlikovati od spola, odnosno biološki određenog identiteta. Uz navedeno, suradnicima je bilo postavljeno pitanje gdje su trebali upisati broj učenika za koji su zaduženi kao stručni suradnici. Moguće je da je dio sudionika odgovarao brojem učenika s kojima trenutno aktivno rade, a ne ukupnim brojem učenika u ustanovi u kojoj su zaposleni. S obzirom na to da se u ovom istraživanju rabio konstrukt sagorijevanja u cijelosti, preporuka je da se u budućim istraživanjima analizira i odnos pojedinih dimenzija sagorijevanja u relaciji s ispitivanim varijablama radi boljeg uvida u njihove zajedničke odnose. Također, bilo bi korisno u budućim

istraživanjima rabiti i kontrolne čestice poput „Ako čitate ovu tvrdnju, odaberite brojku 5”, koje bi provjeravale odgovaraju li sudionici zaista na sadržaj postavljen istraživanjem. Nadalje, valjalo bi provjeriti razliku među različitim profilima stručnih suradnika ponajprije u razini sagorijevanja, ali i u razinama drugih ispitivanih varijabli.

Osim navedenog, iako provedeno istraživanje daje uvid u ulogu emocionalnih procesa u objašnjenju profesionalne dobrobiti stručnih suradnika, potrebno je napomenuti kako je moguće da su odnosi analiziranih konstrukata znatno složeniji od onih koji su utvrđeni nalazima ovoga rada te da su potrebna dodatna istraživanja, posebice što se tiče uloge autentičnog izražavanja emocija u objašnjenju sagorijevanja. Nadalje, važno je istaknuti da su odnosi dobiveni ovim istraživanjem uspoređeni s nalazima dobivenim na uzorcima koji uključuju nastavnike, školske savjetnike ili pak uslužne radnike zbog manjka istraživanja provedenih na populaciji stručnih suradnika, posebice u Republici Hrvatskoj. Da bi se dobio bolji uvid u odnos ovih, ali i drugih konstrukata koji obuhvaćaju emocionalne procese u stručnih suradnika u Hrvatskoj, potrebna su daljnja istraživanja.

*Teorijske i/ili praktične implikacije istraživanja.* S obzirom na negativne posljedice sagorijevanja koje se mogu javiti u raznim aspektima poslovnog i osobnog života stručnih suradnika u školama, potrebno se usmjeriti na praktičnu primjenu rezultata provedenog istraživanja u svakodnevnoj praksi stručnih suradnika. Pokazalo se da sagorijevanje najbolje objašnjavaju emocije koje stručni suradnici doživljavaju na vlastitom radnom mjestu. Kako bi se povećao opseg pozitivnih, a smanjio negativnih emocija doživljenih na poslu, bilo bi korisno prvenstveno provesti analizu radnih uvjeta suradnika te ispitati koji bi od njih najviše doprinijeli povećanju njihova pozitivnog raspoloženja. Pregledom literature moguće je pretpostaviti kako bi socijalna podrška kolega na poslu, mogućnost supervizije, ravnoteža između radnih zadataka i slobodnog vremena, poticanje autonomije suradnika na radnome mjestu, kao i davanje povratne informacije s obzirom na njihov rad, moglo potaknuti suradnike na doživljavanje više pozitivnog afekta ili održavanje već postojeće zadovoljavajuće razine istoga (Giga i sur., 2003; Moreira i de Lucca, 2020; Yang i Hayes, 2020). S obzirom na to da se ne može u svim situacijama utjecati na radne uvjete suradnika, bilo bi korisno educirati ih o različitim tehnikama opuštanja, meditacije, kognitivno-bihevioralne terapije, kao i poticati savjetovanje kod stručnjaka za psihičko zdravlje kako bi se bolje nosili s potencijalno negativnim radnim uvjetima (Giga i sur., 2003). Također, može ih se poučiti i treninzima asertivnosti te

upravljanja vremenom radi bolje učinkovitosti pri izvršavanju radnih zadataka. Konačno, trebalo bi se usmjeriti na educiranje suradnika o zdravijim i korisnijim strategijama izražavanja emocija te izbjegavanju korištenja površinske strategije emocionalnoga napora.

## **Zaključak**

Cilj provedenog istraživanja bio je ispitati odnos pozitivnog i negativnog afekta te strategija emocionalnoga napora sa sagorijevanjem na poslu stručnih suradnika u školama. Rezultati su pokazali kako je pozitivni afekt umjereno pozitivno povezan s korištenjem dubinske strategije i autentičnog izražavanja emocija te umjereno negativno povezan s korištenjem površinske strategije emocionalnoga napora. Stručni suradnici koji doživljavaju više ugodnih emocija vezanih za posao ujedno procjenjuju kako više usklađuju svoje doživljene emocije s onima koje se od njih očekuju te više izražavaju svoje prirodno stanje emocija. Negativni afekt pokazao se umjereno pozitivno povezan s korištenjem površinske strategije emocionalnoga napora. Naime, stručni suradnici koji doživljavaju više neugodnog raspoloženja i negativnog emocionalnog stanja procjenjuju kako više prikrivaju svoje emocije. Ispitivanje sociodemografskih varijabli spola i roditeljstva, pozitivnog i negativnog afekta te strategija emocionalnoga napora kao prediktora sagorijevanja na poslu stručnih suradnika pokazalo je sljedeće rezultate. U prvom se koraku hijerarhijske regresijske analize roditeljstvo pokazalo značajnim prediktorom sagorijevanja na poslu, odnosno stručni suradnici bez djece pokazuju više razine sagorijevanja, a spol nije bio značajan prediktor. Dodavanjem varijabli pozitivnog i negativnog afekta u drugom koraku roditeljstvo prestaje biti značajan prediktor sagorijevanja, što ukazuje na moguću medijatorsku ulogu afekta između varijabli roditeljstva i sagorijevanja na poslu. Nadalje, rezultati su pokazali kako stručni suradnici koji doživljavaju više negativnog afekta i manje pozitivnog afekta iskazuju kako doživljavaju veće razine sagorijevanja na poslu. Također, stručni suradnici koji se koriste površinskom strategijom emocionalnoga napora doživljavaju više iscrpljenosti i otuđenosti na poslu. Prediktori pozitivni afekt, negativni afekt i površinska strategija emocionalnoga napora pokazali su se značajni te su objasnili 65% varijance kriterija sagorijevanja na poslu, pri čemu je pozitivni afekt prediktor koji objašnjava najviše varijance. Nije utvrđen doprinos dubinske strategije i autentičnog izražavanja emocija u objašnjenju razine sagorijevanja na poslu. S obzirom na ograničenja provedenog istraživanja i složen odnos povezanosti dubinske strategije i autentičnog izražavanja emocija s razinom sagorijevanja na poslu u literaturi, predlaže se daljnje istraživanje ovoga područja.

## Zahvala

Posebno se želimo zahvaliti našoj profesorici dr.sc. Ireni Burić na vođenju tijekom osmišljavanja i provedbe istraživanja, kao i pružanju kontinuirane podrške i ohrabrenja tijekom samog istraživačkog procesa.

## Literatura

- Ajduković, D. i Ajduković, M. (2000). Mental health care of helpers. Priručnik. *Society for Psychological Assistance*. Zagreb.
- Ashforth, B. E., i Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Alarcon, G., Eschleman, K. J. i Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244-263. <https://doi.org/10.1080/02678370903282600>
- American School Counselor Association. (2019). *ASCA school counselor professional standards & competencies*. <https://schoolcounselor.org/getmedia/a8d59c2c-51de-4ec3-a565-a3235f3b93c3/SC-Competencies.pdf>
- Bakker, A. B., Demerouti, E. i Sanz-Vergel, A. (2023). Job Demands–Resources Theory: Ten Years Later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25-53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Brotheridge, C. M. i Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 7(1), 57-67. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- Burić, I. i Slišković, A. (2016). *Skala strategija emocionalnog napora*. U I. Tucak Junaković, I. Burić, V. Čubela Adorić, A. Proroković i A. Slišković (ur.), *Zbirka psihologijskih skala i upitnika, svezak 8* (str. 55-62). Sveučilište u Zadru, Morepress.
- Burić, I. i Slišković, A. (2018). Oldenburški upitnik sagorijevanja. U A. Slišković, I. Burić, V. Čubela Adorić, M. Nikolić, I. Tucak Junaković (ur.), *Zbirka psihologijskih skala i upitnika, svezak 8* (str. 13-19). Sveučilište u Zadru, Morepress.
- Burke, R. J. i Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human relations*, 48(2), 187-202. <https://doi.org/10.1177/001872679504800205>
- Carey, J., Harrington, K., Martin, I. i Hoffman, D. (2012). A statewide evaluation of the outcomes of the implementation of ASCA National Model school counseling programs in rural and suburban Nebraska high schools. *Professional School Counseling*, 16(2), 100-107. <https://doi.org/10.1177/2156759X0001600202>
- Carver, C. S., Scheier, M. F. i Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology*, 56(2), 267-283. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>

- Celiker, N., Ustunel, M. F. i Guzeller, C. O.** (2019). The relationship between emotional labour and burnout: A meta-analysis. *Anatolia*, 30(3), 328-345. <https://doi.org/10.1080/13032917.2019.1581625>
- Chang, M. L.** (2009). An appraisal perspective of teacher burnout: Examining the emotional work of teachers. *Educational Psychology Review*, 21(3), 193–218. <https://doi.org/10.1007/s10648-009-9106-y>
- Cheung, F., Tang, C. S. K. i Tang, S.** (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348-371. <https://doi.org/10.1037/a0025787>
- Cognition and Brain Sciences Unit** (2018). *Testing normality including skewness and kurtosis*. Preuzeto s <https://imaging.mrc-cbu.cam.ac.uk/statswiki/FAQ/Simon>
- Demerouti, E. i Bakker, A. B.** (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. U. J. Halbesleben (ur.), *Stress and burnout in health care* (str. 65-78). NovaSciences, Hauppauge.
- 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/10.1108/02683940710733115>
- Dickstein-Fischer, L., Scott, K. i Connally, J.** (2019). Teachers and School Counselors Enhancing Student Social Emotional Learning Through Consultation. *The Practitioner Scholar; Journal of the International Trauma Training Institute*. 1(1), 40-60. <https://www.thepractitionerscholar.com/article/view/18246/13205>
- Domović, V., Martinko, J. i Jurčec, L.** (2010). Čimbenici učiteljskog sagorijevanja na poslu. Napredak: *Časopis za interdisciplinarna istraživanja u odgoju i obrazovanju*, 151(3-4), 350-359. <https://hrcak.srce.hr/82673>
- Edú-Valsania, S., Laguía, A., i Moriano, J. A.** (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International journal of environmental research and public health*, 19(3), 1780. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>
- Farfán, J., Peña, M., Fernández-Salineró, S. i Topa, G.** (2020). The moderating role of extroversion and neuroticism in the relationship between autonomy at work, burnout, and job satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 8166. <https://doi.org/10.3390/ijerph17218166>
- Figley, C. R.** (1995). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring. U B. H. Stamm (ur.), *Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educators* (str. 3–28). The Sidran Press.
- Freudenberger, H.** (1974) Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- García-Arroyo, J. A. i Segovia, A. O.** (2019). Work overload and emotional exhaustion in university teachers: Moderating effects of coping styles. *Universitas Psychologica*, 18(2), 1-12. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-2.woee>

- Ghanizadeh, A. i Royaei, N.** (2015). Emotional facet of language teaching: emotion regulation and emotional labor strategies as predictors of teacher burnout. *International Journal of Pedagogies and Learning*, 10(2), 139-150. <https://doi.org/10.1080/22040552.2015.1113847>
- Giga, S. I., Cooper, C. L. i Faragher, B.** (2003). The development of a framework for a comprehensive approach to stress management interventions at work. *International Journal of Stress Management*, 10(4), 280–296. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.10.4.280>
- Grandey, A. A.** (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96. <https://doi.org/10.5465/30040678>
- Gross J. J. i John O. P.** (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348–362. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.85.2.348>
- Hochschild, A. R.** (1983). *The managed heart: Commercialisation of human feeling*. University of California Press, Berkeley, CA.
- Huebner, E. S.** (1993). Professionals under stress: A review of burnout among the helping professions with implications for school psychologists. *Psychology in the Schools*, 30(1), 40-49. [https://doi.org/10.1002/1520-6807\(199301\)30:1%3C40::AID-PITS2310300107%3E3.0.CO;2-F](https://doi.org/10.1002/1520-6807(199301)30:1%3C40::AID-PITS2310300107%3E3.0.CO;2-F)
- Innstrand, S. T., Langballe, E. M., Falkum, E. i Aasland, O. G.** (2011). Exploring within-and between-gender differences in burnout: 8 different occupational groups. *International archives of occupational and environmental health*, 84, 813-824. <https://doi.org/10.1007/s00420-011-0667-y>
- Jawahar, I. M., Stone, T. H. i Kisamore, J. L.** (2007). Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 142. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.142>
- Kolega, M. i Vlahović-Štetić, V.** (2018). Zadovoljstvo poslom školskih psiholog(inj)a u Hrvatskoj. *Napredak*, 159(1-2), 179-194. <https://hrcak.srce.hr/file/298550>
- Lapan, R. T., Gysbers, N. C., Stanley, B. i Pierce, M. E.** (2012). Missouri professional school counselors: Ratios matter, especially in high-poverty schools. *Professional School Counseling*, 16(2), 108-116. <https://doi.org/10.1177/2156759X0001600207>
- Lee, Y. H. i Chelladurai, P.** (2015). Affectivity, emotional labor, emotional exhaustion, and emotional intelligence in coaching. *Journal of Applied Sport Psychology*, 28(2), 170-184. <https://doi.org/10.1080/10413200.2015.1092481>
- Liu, X.** (2017). Emotional labor strategy of hotel frontline employees: The antecedents and consequences. *Journal of Service Science and Management*, 10(05), 425-437. <https://doi.org/10.4236/jssm.2017.105034>
- Macuka, I., Burić, I. i Batur, I.** (2017). Emocionalne odrednice iscrpljenosti i zadovoljstva poslom predmetnih učitelja. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*, 26(2), 227-248. <https://doi.org/10.5559/di.26.2.05>



- Maslach, C. i Jackson, S. E.** (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99–113. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C. i Jackson, S. E.** (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex roles*, 12(7-8), 837-851. <https://doi.org/10.1007/BF00287876>
- Maslach, C. i Leiter, M. P.** (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied psychology*, 93(3), 498-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>
- Mikolajczak, M., Menil, C. i Luminet, O.** (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of Research in Personality*, 41(5), 1107-1117. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2007.01.003>
- Moreira, A. S. i de Lucca S. R.** (2020). Psychosocial factors and Burnout Syndrome among mental health professionals. *Revista latino-americana de enfermagem*, 28. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4175.3336>
- Philipp, A. i Schüpbach, H.** (2010). Longitudinal effects of emotional labour on emotional exhaustion and dedication of teachers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 494-504. <https://doi.org/10.1037/a0021046>.
- Pravilnik o tjednim radnim obvezama učitelja i stručnih suradnika u osnovnoj školi**, NN 34/2014 (2014). [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014\\_03\\_34\\_613.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_03_34_613.html)
- Rusting, C. L. i Larsen, R. J.** (1997). Extraversion, neuroticism, and susceptibility to positive and negative affect: A test of two theoretical models. *Personality and Individual Differences*, 22(5), 607-612. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(96\)00246-2](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(96)00246-2)
- Slišković, A., Burić, I. i Bubić, L.** (2017). Uloga strategija emocionalnog napora u objašnjenju izgaranja nastavnika. *Suvremena psihologija*, 20(2), 151-163. <https://doi.org/10.21465/2017-SP-202-03>
- Sorić, I., Burić, I. i Penezić, Z.** (2021). Osobni i kontekstualni čimbenici emocionalne iscrpljenosti školskih ravnatelja tijekom pandemije COVID-19. *Društvena istraživanja*, 30(2), 203-225. <https://hrcak.srce.hr/file/378702>
- Stanetić, K., Tešanović, G. i Burgić-Radmanović, M.** (2011). Sindrom sagorijevanja na poslu specijalizanata porodične medicine. *Scripta Medica*, 42(1), 14-17. <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/2490-3329/2011/2490-33291101014S.pdf>
- Stoeva, A. Z., Chiu, R. K. i Greenhaus, J. H.** (2002). Negative affectivity, role stress, and work-family conflict. *Journal of vocational behavior*, 60(1), 1-16. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1812>
- Sutton, R. E. i Wheatley, K. F.** (2003). Teachers' Emotions and Teaching: A Review of the Literature and Directions for Future Research. *Educational Psychology Review*, 15(4), 327–358. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1026131715856>
- Thompson, E. R.** (2007). Development and validation of an internationally reliable short-form of the positive and negative affect schedule (PANAS). *Journal of cross-cultural psychology*, 38(2), 227-242. <https://doi.org/10.1177/0022022106297301>

- Thoresen, C. J., Kaplan, S. A., Barsky, A. P., Warren, C. R. i de Chermont, K.** (2003). The Affective Underpinnings of Job Perceptions and Attitudes: A Meta-Analytic Review and Integration. *Psychological Bulletin*, 129(6), 914–945. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.129.6.914>
- Truța, C.** (2012). Emotional labor strategies adopted by school psychologists. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 33, 796-800. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.01.231>
- Tsang, K. K.** (2011). Emotional labor of teaching. *Educational Research*, 2(8), 1312-1316. [https://www.researchgate.net/profile/Kwok-Kuen-Tsang/publication/303880488\\_Emotional\\_labor\\_of\\_teaching/links/575a5d9f08aec91374a56402/Emotional-labor-of-teaching.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Kwok-Kuen-Tsang/publication/303880488_Emotional_labor_of_teaching/links/575a5d9f08aec91374a56402/Emotional-labor-of-teaching.pdf)
- Tucak Junaković, I., Macuka, I. i Skokandić, L.** (2019). Profesionalni stres, zadovoljstvo poslom i sagorijevanje medicinskih sestara/tehničara zaposlenih u području palijativne skrbi. *Medica Jadertina*, 49(3-4), 157-171. <https://hrcak.srce.hr/file/341411>
- Van den Broeck, A., Ferris, D. L., Chang, C. H. i Rosen, C. C.** (2016). A review of self-determination theory's basic psychological needs at work. *Journal of Management*, 42(5), 1195-1229. <https://doi.org/10.1177/0149206316632058>
- Vassend, O.** (1989). Dimensions of negative affectivity, self-reported somatic symptoms, and health-related behaviors. *Social Science & Medicine*, 28(1), 29-36. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(89\)90303-1](https://doi.org/10.1016/0277-9536(89)90303-1)
- Watson, D., Clark, L.A. i Tellegen, A.** (1988). Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1070. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.54.6.1063>
- Weaver, A. D. i Allen, J. A.** (2017). Emotional labor and the work of school psychologists. *Contemporary School Psychology*, 21(3), 276-286. <https://doi.org/10.1007/s40688-017-0121-6>
- Yang, Y. i Hayes, J. A.** (2020). Causes and consequences of burnout among mental health professionals: A practice-oriented review of recent empirical literature. *Psychotherapy*, 57(3), 426–436. <https://doi.org/10.1037/pst0000317>
- Yin, H.** (2012). Adaptation and validation of the teacher emotional labour strategy scale in China. *Educational Psychology*, 32(4), 451–465. <https://doi.org/10.1080/01443410.2012.674488>
- Zhan, Y., Wang, M. i Shi, J.** (2016). Interpersonal process of emotional labor: The role of negative and positive customer treatment. *Personnel Psychology*, 69(3), 525-557. <https://doi.org/10.1111/peps.12114>
- Zhang, Q. i Zhu, W.** (2008). Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout, and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education*, 57(1), 105-122. <http://dx.doi.org/10.1080/03634520701586310>

## Prilog

Tablica 1

Prikaz sociodemografskih podataka sudionika stručnih suradnika ovisno o njihovom spolu, roditeljstvu, radnom mjestu te zanimanju (N = 811)

		N (%)
Ukupno		811 (100%)
Spol	Muški	37 (5.00%)
	Ženski	774 (95.00%)
Roditeljstvo	Da	472 (58.00%)
	Ne	339 (42.00%)
Radno mjesto	Osnovna škola	585 (72.00%)
	Srednja škola	226 (28.00%)
Zanimanje	Pedagog	309 (38.10%)
	Psiholog	254 (31.32%)
	Knjižničar	116 (14.30%)
	Socijalni pedagog	51 (6.29%)
	Logoped	41 (5.06%)
	Edukacijski-rehabilitator	36 (4.44%)
	Ostalo*	4 (0.49%)

Legenda: \*Ostalo - pedagog-psiholog, socijalni radnik, psiholog i edukacijski rehabilitator, defektolog-logoped

Tablica 2

Prikaz osnovnih deskriptivnih parametara kriterijskih i prediktorskih varijabli na uzorku stručnih suradnika (N = 811)

	M	SD	Min	Max	K-S	Asim.	Splj.	$\alpha$
Dob	39.51	10.68	24	64	.08*	.53	-.74	
Godine staža	13.60	10.66	0	44	.12*	.68	-.52	
Broj učenika	400.10	247.49	5	1200	.06*	.58	.02	

Sagorijevanje	2.28	0.55	1	4	.04	19	-.15	.90
Otuđenost	2.21	0.60	1	4	.07*	.33	-.13	.82
Iscrpljenost	2.35	0.60	1	4	.06*	.05	-.32	.86
Afekt								
Pozitivni afekt	17.60	3.40	5	25	.10*	-.71	1.32	.82
Negativni afekt	10.87	4.23	5	25	.11*	.69	.01	.89
Strategije emocionalnog napora								
Površinska s.	2.56	0.69	1	5	.11*	.21	-.01	.63
Dubinska s.	3.58	0.79	1	5	.12*	-.47	.42	.74
Autentične e.	3.87	0.63	1	5	.18*	-.42	.43	.78

*Legenda.* *M* – aritmetička sredina, *SD*– standardna devijacija, *Min* – minimum, *Max* – maksimum, *K-S* –Kolmogorov-Smirnovljevi test normalnosti distribucije; \* -  $p < .05$ , *Asim.* - asimetričnost, *Splj.* – spljoštenost,  $\alpha$  – Cronbachov indeks int. konzistencije, *Površinska s.* – površinska strategija, *Dubinska s.* –dubinska strategija, *Autentične e.* – autentične emocije

### Tablica 3

*Prikaz Pearsonovih korelacija između varijabli istraživanja na uzorku stručnih suradnika (N = 811)*

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1. Spol							
2. Roditeljstvo	.02						
3. Sagorijevanje	.04	-.08*					
4. Pozitivni afekt	.03	.07	-.66*				
5. Negativni afekt	.09*	-.09 *	.66*	-.35*			
6. Površinska strategija	.01	-.12*	.41*	-.28*	.37*		
7. Dubinska strategija	.05	.10*	-.14*	.27*	-.04	-.13*	
8. Autentične emocije	.02	.13*	-.31*	.32*	-.25*	-.58*	.34*

*Legenda.* Spol kodiran kao: 0 = muški, 1 = ženski; Roditeljstvo kodirano kao : 0 = ne, 1 = da; \* - $p < .05$ .

**Tablica 4**

*Prikaz hijerarhijske regresijske analize u četiri koraka za konstrukt sagorijevanja na uzorku stručnih suradnika (N = 811)*

<b>Konstrukt sagorijevanja na poslu</b>			
	1. korak	2. korak	3. korak
	$\beta$	$\beta$	$\beta$
1. Spol <sup>a</sup>	-.05	.02	.02
2. Roditeljstvo <sup>b</sup>	-.08*	.004	.01
3. Pozitivni afekt		-.49*	-.48*
4. Negativni afekt		.48*	.45*
5. Površinska strategija			.12*
6. Dubinska strategija			.02
7. Autentične emocije			.02
<i>R</i>		.80*	.81*
<i>R</i> <sup>2</sup>	.09*	.64*	.65*
$\Delta R^2$	.01*	.64*	.01*
Prilagođen <i>R</i> <sup>2c</sup>	.01*	.63*	.65*

*Legenda.* <sup>a</sup> 0 = muški, 1 = ženski; <sup>b</sup> 0 = ne, 1 = da; <sup>c</sup> prilagođen *R*<sup>2</sup> = prilagođen *R* za broj prediktora u modelu; \* -*p*<.05.

## **Abstract**

Professional assistants in schools in the Republic of Croatia are a population that is currently neglected in research. Considering the specific requirements and dynamics of the educational system, their daily tasks imply high knowledge and expertise, as well as emotional involvement. In accordance with the large scope of work and the heavy workload, professional associates face a significant number of different sources of stress in their work, due to which they are often at risk of developing burnout syndrome at work, i.e. states of exhaustion and difficulties in effective functioning. Furthermore, professional associates also experience numerous emotional states that can be seen on the dimensions of positive and negative affect. Positive affect is often described as a certain level of enthusiasm and excitement, while negative affect indicates negative emotional states. Because professional assistants experience different emotions at work, they use emotional labor strategies to match their own emotions with those

expected. Therefore, there may be a mismatch between the emotions they feel and those they express. There are three strategies of emotional labor; surface acting, deep acting and an authentic expression of emotions. In order to deepen the understanding of how professional associates perceive and manage their emotions related to the workplace and how this affects their work involvement, the aim of this research was to examine the relationship of positive and negative affect and emotional labor strategies with burnout that professional associates may experience. The research was conducted on a convenient sample of 811 professional associates in schools from all over the Republic of Croatia. The results of the research showed that professional associates who experience more positive, less negative affect and who use less surface acting also experience lower levels of burnout.

**Key words: affect, burnout, professional associates, strategies of emotional labor**