

Francia óvodapedagógusok naplóbejegyzéseinek elemzése

Jármai Erzsébet Mária

Budapesti Gazdasági Főiskola GKZ, Zalaegerszeg, Magyarország

Abstract

Work affects the employees' emotional conditions and also emotions caused by other life situations affect the working conditions and the behaviour at work. This is significantly important in the case of teachers providing and influencing the education of children and young people. The presented analysis is a part of a project in France, where factors influencing the development of teachers' professional identity and career were examined and mapped. The research focused on the knowledge of teachers' satisfaction with their work and working environment and on how these circumstances affect their motivation at work. There were several methods used during the research such as: interviews, observations, teacher's diaries filled by the French kindergarten teachers themselves with their observations in the past 2 years. They indicated the level of their satisfaction and fatigue with numbers. The current presentation shows the conclusions taken during the diary analysis. The consequences were made according to the methods taking the relevant literature (Maslow, Herzberg) into account. The results also provide the opportunity of an international comparison.

Keywords: French kindergarten teachers, satisfaction, motivation

Bevezetés

Az óvodapedagógusok körében végzett kutatás vezetője Françoise Carraud az Université Lumière Lyon 2 egyetemi docense, kutató-oktató, az „Education, cultures, politiques” nevű „Laboratoire” kutatócsoportjának tagja. 2013. őszi félévében magam is bekapcsolódtam a kutatóműhely munkájába a Campus Hungary ösztöndíjának köszönhetően.

Françoise Carraud célul tűzte ki az óvodapedagógusok munkakörülményeivel, munkájával való megelégedettségüknek megismerését, és annak vizsgálatát, hogy mindezen tényezők milyen motivációs hatást generálnak további munkájukra. Többféle módszer szolgálta a kutatást: interjúk, megfigyelések, továbbá naplók, amelyeket francia óvodapedagógusok maguk töltöttek meg észrevételeikkel 2 éven keresztül, 8 fokú skálán számokkal kifejezve elégedettségük, komfortérzetük, és fizikai fáradtságuk mértékét. Ezeknek a naplóknak (hét darab) az elemzését végeztem el a releváns szakirodalom segítségével az általam választott szempontok alapján. A tanulmányban három óvodapedagógusra vonatkozó eredményeket mutatom be, akik többé-kevésbé következetesen eleget tettek a kutatást segítő feladatoknak.

Nóra nevű óvónő bejegyzéseinek elemzése

A pedagógus 2011. szeptembertől 2012. szeptember végéig vezette a naplót, természetesen a nyári szünetben és az egyéb szünetekben nem volt aktivitás.

Az 1. sz. táblázat összesíti, hogy a jelölt időszakban hányszor fordult elő a skálán lévő értékek, azaz az egyes napokon mennyire értékelte a skálán a komfortérzetét (C), a fáradtságát (F) és a megelégedettségét (S).

A táblázat az első négy hónap napi értékeit mutatja, amelyeket viszonylagos rendszerességgel jegyzett be az óvónő, ezért a jelen tanulmány elemzése zömmel erre az időszakra vonatkozik. Februártól már ritkulnak a bejegyzések, március, április és májusban nem dolgozott, majd szeptembertől vezette újra a naplót.

(A jó komfortérzetet és a nagyobb mértékű elégedettséget a skála pozitív felén jelölte az óvónő, míg a nagyobb mértékű fáradtságot a skála negatív felén. A naplóvezetésnél ez nem volt egyértelmű, így előfordult ellenkező jelölés a fáradtság esetében, pl. Anna esetében.)

1. táblázat. Nóra napló-bejegyzéseinek gyakorisága az adott időszakban.

Bejegyzések száma 2011. szeptembertől decemberig (naponta)										
-4-től +4-ig terjedő skálán										
	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	Összes
C	5	2	1	0	0	1	5	5	20	39
F	15	2	5	2	4	0	3	1	4	36
S	3	0	1	0	0	0	10	8	15	37
C – Confort - Komfortérzet				F – Fatigue - Fáradtság -4 a legnagyobb fáradtság			S – Satisfaction - Elégedettség			

A táblázat gyakorisági mutatói előzetesen arra utalnak, hogy a munkavégzés során átélt érzelmi harmonikusak, komfortérzete túlnyomórészt jó, elégedettséget érez a munkában, és a fáradtság nem befolyásolja kedvezőtlenül a két előző érzést.

Milyen események, érzelmi élmények kapcsolódnak a komfortérzet alakulásához?

A jó komfortérzet kialakulását elősegítő tényezők azok, amelyek nem hátráltatják, nem nehezítik a munkája elvégzésében. Sok esetben nem is indokolja a +4 érték beírását, csak számmal jelzi, hogy optimálisak a körülmények. Zavaró körülményeket akkor említ, amikor negatív előjelű számmal értékeli komfortérzetét. Ennek okai lehetnek például, amikor egy gyerekkel folyamatosan problémái vannak napközben („kirobbanó légkör” - 2011.09.29.), és ez zavarja a többiekkel való foglalkozásban (általában 2 ilyen gyermek neve szerepel sorozatosan). Nagy gondot jelent számára a segítő személyzet, asszisztens (az ún. ATSEM: agents territoriaux spécialisés des écoles maternelles) hiányzása egy-egy napon. Ilyenkor egyedül kell végeznie mindent, miközben gyerekekkel foglalkozik, nagyobb a felelősség és az odafigyelés. Elég gyakran előfordul panasz a bejegyzések között, és a hatása dominánsan negatív. Az ATSEM hiányzása meghatározza az adott nap eredményességét és a pedagógus lelkiállapotát. Néha csak annyi bejegyzés van, hogy „nincs ATSEM” (2011.10.04.) és az értékek mindhárom kategóriában mínusz 4-et mutatnak.

„Nincs ATSEM, a kapu nyitva maradt: 4 gyerek a kertben, kettő játékból a fejét a csempéhez veri, egy kislány terrorizál egy kislányt.” (C= -4; F= -4; S= -4) (2011.10.11.)

Nemcsak az ATSEM hiánya érződik a napi munkában, az óvónőnek fontos a személyzet attitűdje is. Az egyik szeptemberi bejegyzésben olvashatjuk, hogy

„Végre, egy kicsivel több mosolygó személy van az óvodában!! Olyanok, akik nem keseregnek, és látszik rajtuk, hogy szeretik a munkájukat! Ufff! Lecseréltem az ATSEM-et.” (2012.09.03)

Szintén a komfortérzetre gyakorol hatást a pedagógusnak a kollégákkal való kapcsolata. Apróbb, de huzamos ideig fájdalomérzettel járó baleset ugyanúgy rontja a komfortérzetet, mint az időjárásviszonyok. Különösen olyankor, amikor kénytelenek több napon át 14-15-16 °C-os hőmérsékletű teremben tartózkodni. A sokszor említett közérzetrontó tényezők sorát növeli a gyakori értekezlet, főleg, ha az ebédszünet idejére teszik.

Melyek az elégedettséget befolyásoló események, jelenségek?

A pedagógus alapvetően a munkájára koncentrál, szeretné jól végezni a gyerekek örömeire. Ez nagyon fontos számára, mert elégedettségét növeli, ha zavaró körülmények nélkül foglalkozhat a gyerekekkel, ha tartalmas tevékenységet folytathat velük, például kimozdulnak a parkba játszani. Még ha fárasztóbb is egy ilyen nap, jobban érzi magát ő is. Az ünnepekre való készülődés, valamilyen célirányos közös tevékenység, rendkívüli esemény (hógolyózás, hőemberépítés) izgalmassá és élvezetessé teszi a hétköznapiakat a pedagógus meglepedésére is.

Őszinte örömmel tölti el, amikor gyerekek valamiben fejlődést mutatnak. Főleg a speciális nevelési igényű (pl. autista) kisgyerekek viselkedésében történő bármilyen apró pozitív változás bekerül a naplóba. Ha új gyerek érkezik, és jól beilleszkedik, ez számára sikerélmény. Ellenkezőleg is hasonló a helyzet, ha a gyerekekkel probléma van, ha betegek, nem fejlődnek, rendetlenkednek, és ő nem tud úrrá lenni a helyzeten, akkor negatív elégedettséggel értékeli a napot. Főleg olyan napon, amikor segítő személyzet (ATSEM) sincs mellette. Az ügyes és lelkes személyzet, még ha csak gyakornok is, hozzájárul az elégedettség érzéséhez.

Az értékek együttmozgásának jellemzői

A skála pozitív felén lévő együttmozgásról nem mindig találunk bejegyzést. Nyilvánvaló, hogy ekkor optimális helyzetről lehet szó, ami normális munkavégzést biztosít, kellemes érzelmi hatásokkal. Szóra érdemesek viszont a pedagógus számára a speciális nevelési igényű gyerekekkel kapcsolatos pozitív megnyilvánulások. Egy-egy ilyen siker meghatározó az egész napra, mert ebben mutatkozik meg munkája értelme.

A fáradtság nem befolyásolja a megelégedettség mértékét. Többször fordult elő, hogy mínusz 4-gyel jelölt fáradtságnál (azaz amikor nagyon fáradt volt az óvónő) pozitív előjelű volt a megelégedettség értéke. (A fáradtságnál összesen 15 db -4 esetében 12-szer volt pozitív előjelű a megelégedettség értéke, és 6-szor volt +4, azaz a legnagyobb elégedettséget jelölő szám.) Fordítva is igaz: ha kevésbé volt fáradt az óvónő nem biztos, hogy a komfortérzete jobb és a megelégedettsége nagyobb volt.

Nikoletta nevű óvónő naplóbejegyzéseinek elemzése

2011. augusztus 29-től 2013. április 5-ig vezette a naplót. A viszonylag hosszú időszak első 5 hónapjában rendszeresen, napokra lebontva készített jegyzeteket. 2012. februártól már ritkábban, vannak 6 hetes kihagyások, de nemcsak a szünetek miatt. 2012. szeptembertől 2013. áprilisig pedig heti bontásban értékelt, és jegyzetelt 21 héten át. A két időszak összevetését az is nehezíti, hogy szeptembertől új instrukciót kaptak: a skálán 0-tól 8-ig kellett jelölni a komfortérzetet, a fáradtság mértékét és az elégedettséget. Jelen tanulmányban az első év bejegyzéseinek elemzését mutatom be.

2. táblázat. Nikoletta napi napló-bejegyzéseinek gyakorisága az adott időszakban.

Bejegyzések száma 2011. szeptembertől 2012. májusig (naponta)										
-4-től +4-ig terjedő skálán										
	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	Összes
C	2	3	4	3	15	5	49	8	2	91
F	4	1	17	13	22	11	18	2	3	91
S	5	0	7	2	15	15	32	11	4	91
C – Confort - Komfortérzet				F – Fatigue - Fáradtság -4 a legnagyobb			S – Satisfaction - Elégedettség			

91 bejegyzés fordult elő 2011.szeptembertől 2012. májusig, ebből 67 bejegyzés február közepéig, utána 24 db. Összességében látható, hogy sem a komfortérzetnél, sem az elégedettségénél nem jelölte sokszor a skála legmagasabb számát, azaz a +4-et, de mégis nagyobb gyakoriságot jelölt a skála pozitív felén, mint a negatívon, azaz többször volt jó a komfortérzete, mint rossz, és többször volt inkább elégedett, mint kevésbé. A fáradtságot nézve hasonló gyakorisággal volt nagyon fáradt, mint kevésbé, és a skálán közepén, a 0 körül található a legtöbb jelölés.

Fontos megjegyezni, hogy a gyakoriságból nem látható, hogy az egyes napokon milyen az értékek együttmozgása, vagy éppen ellentétes elhelyezkedése a skálán. (Erre a későbbiekben térek ki.)

Milyen események, érzelmi élmények kapcsolódnak a komfortérzet alakulásához?

Az óvónő akkor adott a komfortérzetre +2, +3, +4 értéket, ha a napi munkavégzését semmilyen zavaró tényező, hátráltató esemény nem nehezítette. Ha nyugodtan el tudta látni a munkáját és látta is annak pozitív eredményét. A jó komfortérzet olyan dolgok meglétét feltételezi, amelyek szükségesek a zökkenőmentes munkához. Szinte már elvárás, hogy hozzájáruljanak az optimális körülményekhez. Hiányuk, elégtelen teljesülésük komoly gondot okoz. Nikoletta esetében több bejegyzés született az optimális körülmények meglétéről, mint azok hiányáról, vagy problémás voltáról. A komfortérzetet negatívan befolyásoló tényezők a vizsgált óvónők esetében könnyen azonosíthatók, mert jellemzően mindegyiküknél előfordulnak, és többnyire ugyanazok ismétlődnek.

„A személyzet (ATSEM) hiányzik, nekem kell a munkáját elvégezni; esik az eső; nincs szünet, lehetetlen WC-re menni 11h 30 előtt. Egyedül vagyok egész délelőtt.” (C= -3; F= -2; S= -1) (2011.09.19.)

„Nincs személyzet (ATSEM); elromlott a terem melletti WC, a gyerekeknek két emeletet le kell menni, nem biztonságos, stressz; eredmény, nagyobb hangerő.” (C= -4; F= -2; S= -2) (2011.09.30.)

„X ordít egész délelőtt, nincs személyzet (ATSEM), szülővel találkozó 11h30-kor, értekezlet délben.” (C= -4; F= -4; S= -4) (2011.11.24.)

Az óvónőnek legtöbb gondot a személyzet hiányzása jelenti. Egy másik óvónő betegsége miatt összevonják a csoportokat, vagy átcsoportosítják a gyerekeket, ilyenkor megnő a létszám. Ezt súlyosbíthatja még, hogy nem jelenik meg az asszisztens, az ATSEM. Ez alapvetően befolyásolja a komfortérzetét. A problémásabb gyerekekkel is csak ilyenkor van gondja, mert egyedül kell többféle munkát végeznie. Az értekezletek gyakorisága, szervezetlensége a másik probléma-forrás, főleg olyankor, amikor az ebédszünet idején tartják. A technikai vagy infrastrukturális berendezések meghibásodása, és több napig elhúzódó javításuk a harmadik nehezítő tényező, ami a komfortérzetre negatívan hat. Nem utolsó sorban, de meg kell említeni az időjárás viszonyokat, ugyanis nem ritka eset, hogy a fűtésre panaszkodnak, hideg van a teremben, akár több napon keresztül.

Melyek az elégedettséget befolyásoló események, jelenségek?

Sok esetben minősíti az óvónő az adott napot verbálisan is, nemcsak a skála értékeivel. A táblázat szerint mindössze 4 olyan napot jelöl, ami maximális elégedettséggel (+4) tölti el, de a napok többsége pozitív előjelű és sok olyan bejegyzés van, ami a nap eredményességére, sikerére utal. Az indokok is elég egyértelműek: a nehézségekkel küzdő gyerekek fejlődése, a gyerekekkel együtt végzett tevékenységből fakadó öröm, a tartalmas programok töltik el elsősorban jó érzéssel. Ehhez járul még hozzá a kollégákkal és a szülőkkel kialakított jó viszony, a velük kapcsolatos jó hírek, események.

„X hiányzik, személyzet ügyes, kedves (ATSEM), a csoport ügyes, a szokások jól működnek már.” (C= +3; F= +2; S= +4) (2011.10.04.)

„Az autista fiúcska fejlődése igazi boldogság a mai napon.” (C= +1; F= -1; S= +3) (2011.12.09.)

„Kis létszám, az autista fiúcska boldog, az osztály rendszeresen viselkedik és aktív, fárasztó, hosszú nap, találkozó a szülőkkel.” (C= +2; F= 0; S= +3) (2011.12.12.)

„Az autista kisfiú kommunikált a kártyák segítségével. A délutáni foglalkozás is jól sikerült a gyerekekkel.” (C= 0; F= +1; S= +4) (2012.01.16.)

A bejegyzések tartalma világosan mutatja, hogy a gyerekek fejlődése az a minősítés, amely tükrözi a munkája eredményességét. Ezen a munkaterületen nem a felettes vezető értékelése az ún. „feedback”, hanem a gyerekek visszajelzése a domináns. A vezető és a szülő vagy megerősíti ezt utólagosan egyéb elismeréssel, vagy nem, de a gyerekek nem hazudnak. Tehát az óvónő munkájának tükrözi a gyerek. Sokkal kevesebb olyan napot jelölt meg az óvónő, amikor az elégedettsége a mélyponton volt. Ilyenkor többféle esemény egy időben történő előfordulása ad magyarázatot az elégedetlenségre.

„A gyerekek ordítanak, a személyzet hiányzik (ATSEM), szülőkkel találkozó, délből értekezlet, személyes gondok, sírhatnék van.” (C= -4; F= -4; S= -4) (2011.11.24.)

A komfortérzet és az elégedettség egymásra hatása

Az értékekből és a bejegyzésekből világosan kiderül, hogy a **komfortérzet** és az **elégedettség** számai nem automatikusan mozognak együtt. Ha nincs akadályozó tényező, ami fékezi a napi tevékenységet, vagy külső, negatívan ható esemény, akkor a komfortérzet jó, de ez nem növeli szükségszerűen az elégedettséget.

Sőt! A jó komfortérzet mellett is előfordul, hogy nagyon alacsony az elégedettség mértéke. Például, amikor a pedagógiai értekezleten olyan instrukciót kap, amivel nem ért egyet.

„Pedagógiai értekezlet az értékelésről. Ha mindent megtennénk, amit előírnak, ezzel töltenénk még az éjszakát is. Be akarják kategorizálni a gyerekeket, mintha gyártási termékek lennének, és siker-mutatókkal kéne őket értékelni. Passzív ellenállást fogok kifejteni.” (C= +3; F= +1; S= -4) (2011.11.16.)

Van, amikor úgy fogalmaz, hogy „megundorodott az iskolától”, de nem a gyerekektől, hanem a szervezetlenségtől, a körülményektől, az értelmetlen instrukcióktól, értekezletektől. (C= +2, S= -2/-4) (2012. 03.15-16.) A könyv ünnepén elkeseríti a többiek hozzáállása, hogy mindig ugyanazok a felnőttek vesznek részt benne. (C= +2; S= -2) (2012.05.10.) Ha elvi nehézségek jelentkeznek, nem közvetlen fizikaiak, akkor a komfortérzet még nem rossz, de az elégedettség érzésére erősen kihatnak, és az lesz alacsony.

Amikor közvetlen akadályok lépnek fel a napi munkája végzésében, és tehetetlenséget él át, akkor **mind a komfortérzet, mind az elégedettség alacsony**. Láthatjuk azt is, hogy a fizikai környezeti feltételek megléte vagy hiánya alapvetően befolyásoló tényező, ha nem enyhíti aznap pozitív élmény.

„Nincs személyzet, a WC elromlott, a gyerekeknek két emeletet le kell menni... stressz egész nap.”
(C=-4; S=-2) (2011.09.30.)

Pozitív irányban is tapasztalható egyfajta visszahatás. Ha a napi élmények pozitív érzelmei erős elégedettséget generálnak, akkor ez kihat a komfortérzetre és a fáradtság megítélésére is. A közelgő hétvége vagy hosszabb szünet jövetele is kedvezőbben hat a kedvezőtlen körülmények megítélésére.

Igazán nagy elégedettségél, bár ez csak 4 ízben fordult elő szeptembertől májusig, a többi mutató is jobb. Megfigyelhető, hogy ha pozitív élménye van a gyerekekkel az óvónőnek, akkor a rossz komfortkörülményeket is jobb lelkiállapotban éli meg, tehát az **elégedettség növekvő mértéke**, az átélt élmények **pozitívan befolyásolják a rossz komfortérzet megítélését** is, azaz enyhítik.

„Az autista fiúcska kártyákkal kommunikál. A WC még rossz, lépcsők, lépcsők; a délutáni foglalkozás nagyon szórakoztató...” (C=0; S= +4) (2012.01.16.)

A gyerekekkel való sikerélmény örömhöz, jobb közérzethez vezet a nagyobb **fáradtság ellenére** is, amit ki is fejez az óvónő.

„Nagyon jól sikerült nap a fáradtság ellenére.” (C= +2; F= -2; S= +3) (2012.03.09.)

Az összegző heti jegyzetek megerősítik a fentiekben leírtakat. A pedagógus munkájának legnagyobb elismerését abban érzékeli, amikor a gyerekek fejlődését tapasztalja. Ez a hivatása, ebben szeretne kiteljesedni, és ez járul hozzá legnagyobb mértékben a megelégedettségéhez. Örömet okoz neki, amikor ismerkedik az interaktív táblával, amivel órákat kell eltölteni, hogy megtanulja, de vonzó számára az újdonság. (2012.09.04.) A nehézségek ellenére türelemmel fordul az autista kisfiú felé, és kihívásként éli meg, hogy további fejlődést érjen el vele.

Minden apró siker bekerül a naplóba vele kapcsolatban: „A fiúcska fejlődik.” (2012.09.17.)

Anna nevű óvónő naplóbejegyzéseinek elemzése

A pedagógus 2011. szeptembertől 2012. július 2-ig készített bejegyzéseket a naplóba, szeptembertől januárig 57-et, viszonylag rendszeresen. A februártól júliusig terjedő időszak nagyon hézagos, mindössze 37 napra született bejegyzés. 8 hét teljesen üres, februárban 2 db, 3 hétben pedig 1-1 db bejegyzés van. A számszerű értékelés nem eléggé differenciált, az óvónő nem használta a teljes skálát. Van olyan nap, amikor mindent nagyon jónak ítél, mégis csak a 3-as számot jelölte a skálán, nem a +4-et.

„A csoport jól működik, kialakult rituálék, jó a kézműves műhely, a személyzet aranyat ér... mit lehet ennél többet kívánni?” (C= +3; F=0; S= +3) (2011.09.22)

4. táblázat. Anna napi napló-bejegyzéseinek gyakorisága az adott időszakban.

Bejegyzések száma 2011. szeptembertől 2012. júliusig (naponta)										
-4-től +4-ig terjedő skálán										
	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	Összesen
C	2	1	0	2	23	19	37	9	1	94
F	0	0	0	1	8	10	31	36	8	94
S	0	0	0	0	8	12	46	23	5	94
C – Confort - Komfortérzet				F – Fatigue – Fáradtság +4 a legnagyobb			S – Satisfaction - Elégedettség			

Milyen események, érzelmi élmények kapcsolódnak a komfortérzet alakulásához?

Mindössze egy napot jelölt az óvónő +4-es számmal, ahol nem történt negatívan ható esemény. Sok szám mellett nincs indoklás, feltehetően nem voltak zavaró körülmények a munkájában, illetve észrevétlenül teljesültek a feltételek.

„Szép karácsonyi ünnepség! Szülők, gyerekek, az óvoda dolgozói, mindenki örül. A felnőtteknek sikerül nem összeveszni. Eléggé kivételes, hogy kiemeljük!” (C= +3; F= +3; S= +4) (2011.12.16.)

Az alsó tagozatosok jöttek bemutatni a rajzfilmjüket. Annyira büszkék voltak! A kicsik imádják ezt!!!”
(C= +2; F= +3; S= +2) (2012.05.11.)

A komfortérzetet befolyásoló kellemetlenségeket részletesebben bejegyezte a pedagógus a naplóba. Ehhez tartozik a személyzet hiányzása (ATSEM), a rossz időjárás, a gyerekekkel kapcsolatos nehézségek. Ehhez a listához

sorolható az is, ami a kollégákat érinti. Például érzelmileg súlyosan megrázott mindenkit, és több nap hangulatát befolyásolta, hogy az egyik kollégánál kómába esett és kórházba került.

„EO. Kómában van. Újra horror!” (C= -4; F= +1; S= 0) (2011.11.27.)

Melyek az elégedettséget befolyásoló események, jelenségek?

Érdekes megfigyelni, hogy az elégedettséget kiváltó események bőven kaptak helyet a naplóban. Főleg a gyerekekkel és a szülőkkel kapcsolatos jelenségeket, történéseket részletezték szívesen. Szeretik, ha mozgás van, események, programok, amik megtörik a megszokott hétköznapiakat, és élményt visznek a gyerekek életébe is.

„Az első nap szuper! Gyerekek, szülők, óvónők, mindenki örül!! (C= +2; F= +2; S= +4) (2011.09.05.)

„Ma van a nagy esemény! Gyerekek és szülők készítik a portrékat és kiterítik az udvaron!! Nem rossz, mindenesetre mindenki elégedett!” (C=0; F= +3; S= +4) (2012.03.29.)

„Húsvéti készülődés: kivágás, formázás... jól telt a két lánnyal (segítő személyzet) a délután a csendes pihenő alatt, beszélgettünk, viccelődtünk!!” (C= +2; F= +1; S= +3) (2012.04.02.)

A komfortérzet, az elégedettség és a fáradtság kapcsolata

Azok az élmények, amelyek érzelmileg pozitívan hatnak, tompítják az esetleges fizikai kellemetlenségekből fakadó rossz komfortérzetet, és még nagymértékű fáradtság ellenére is nagyobb elégedettséghez vezetnek. Ilyen pozitív hatású események, történések, élmények a következők:

- egy jó beszélgetés a szülőkkel (2012.06.21.)
- jó beszélgetés a kollégákkal, egy kellemes délután a társaságukban
- a főnök megértő figyelme, támogatása a jövőbeli tervekről (2012.06.15.)
- a gyerekek öröme, belemerülése a tevékenységbe, előadásba
- lázas készülődés egy ünnepre, egy különleges programra
- egy izgalmas nap az óvodán kívül mindenki öröme (piknik a parkban) (2012.06.22.)
- ügyes, lelkes személyzet aktív részvétele a munkában
- egy gyerek, vagy a gyerekek fejlődése valamilyen téren

Az ilyen érzelmi hatású események akkor is nagy meglepettséget hívnak elő, ha nagy fáradtsággal járnak, vagy nem kényelmesek a környezeti feltételek. A fáradtság mértéke önmagában nem befolyásolja a komfortérzetet és az elégedettséget.

„Fáradt vagyok.” (C=+3; F= +3; S= +3) (2011.09.16.)

A rövid beírás jelzi a kijelentés súlyát, de nyilván történt annyi pozitív élmény, ami kárpótolt a fáradtságból adódó kellemetlenségeikért. Ez más tevékenységeknél is úgy van, hogy ha az ember szívesen végzi, nem éri a fáradtságot. Ez a lényege a flow-élménynek is (CSIKSZENTMIHÁLYI 2009). A képességeknek és a feladatvégzés nehézségének harmóniában kell lenni, hogy kialakuljon a pozitív érzelmi élmény, a flow.

A komfortérzést alakító rossz körülmények negatív hatása azonban akkor jut érvényre, amikor nem ellensúlyozza azokat a fenti érzelmi élmények valamelyike, sőt halmozottan jelennek meg egy adott napon. Ilyenkor negatívan hatnak, vagyis elégedetlenséget váltanak ki. A munkahelyi „stresszorok”, azaz a stressz érzetét kiváltó okok közül (vö.: KLEIN S. 2006, 81) többet is említenek az óvónők több alkalommal. Például a fizikai környezetet meghatározó hőmérséklet (15 fokban ültek a teremben), a túl nagy munkaterhelés, mert a személyzet folyamatos jelenléte nem biztosított, emiatt konfliktushelyzetek alakulnak ki, vagy a személyzet nem megfelelő viselkedése vezet konfliktushoz. Hiába jó képességű, felkészült, és elkötelezett a pedagógus, aki szeretné a munkáját jól végezni, ezek a helyzetek szorongáshoz, frusztrációhoz, rossz komfortérzethez vezetnek.

Konklúzió

Az óvodapedagógusok munkahelyi motivációját Herzberg és Maslow elméletének alapján vizsgálva érdekes megállapításra jutunk. Igazolható Herzberg elgondolása, miszerint az elégedettséget előidéző tényezők a munkában való kiteljesedés lehetőségével függnek össze, és így ezek járulnak hozzá a pozitív motiváció fenntartásához.

Herzberg és munkatársai szerint az igazi „motivátorok” a dolgozók szakmai fejlődésével, hozzáértésük megbecsülésével kapcsolatosak, mert mindezek elégedettséget keltenek, segítik az önmegvalósítást. **Motivátor tényezők** a fejlődés, az előmenetel, a felelősség, maga a munka tartalma, jellege, az elismerés, a szakmai kiteljesedés. Ami ezzel szemben rossz közérzetet, elégedetlenséget kelt, azok elsősorban a munkakörülményekkel

kapcsolatosak: a fizetés nagysága, a biztonság, a munkafeltételek, a felettesekkel meglévő kapcsolat, a politikai és adminisztratív környezet. Herzberg ezeket **higiénés tényezőknél** nevezte. Ha ezek egy bizonyos minimális feltételeket biztosító szintet nem érnek el, akkor az érintett személy elégedetlenné válik. Ha ezek a tényezők megvannak, önmagukban még nem idéznek elő pozitív motivációt vagy jó közérzetet, azaz megelégedettséget (FORGÁCS et al., 2011, 186– 187; vö.: ROUSSEL 2000; LOUART 2002).

Ezeket a megállapításokat jól igazolták az óvónők naplóbejegyzései, amelyekkel kiegészítették a komfortérzetük, fáradtságuk és megelégedettségük mértékét jelölő számokat egy 8-fokú skálán. A komfortérzet minősítésével az óvónők tulajdonképpen a higiénés tényezőket vették figyelembe, hiszen konkrétan megfogalmazták a munkakörülmények nem megfelelő voltának okait: alacsony hőmérséklet a teremben, személyzet hiánya, túlzott és felesleges értekezletek, egyet nem értés a központi oktatáspolitikával, vagy az alapvető fiziológiai szükségletek kielégítésének akadályai.

Az elégedettség jellemzésénél a Herzberg-féle motivátor tényezőket részletezték, pedig nem valószínű, hogy Herzberg elméletére gondoltak volna eközben. A gyerekek fejlődéséhez köthető örömeik, aktív és hatékony tevékenységük a gyerekek körében és érdekében, továbbá a szülőkkel folytatott eredményes és kellemes beszélgetések tartoznak ide. Herzberg hangsúlyozta azt is, hogy a megelégedettség nem az elégedetlenség ellentéte: az egyik növekedése nem idézi elő a másik csökkenését, és fordítva (FORGÁCS et al., 2011, 187).

Ez nyilvánvalóan így van, hiszen **a rossz komfortérzet kiváltó okok megszűnésével nem jelenik meg automatikusan a nagyfokú elégedettség**. A nagyobb megelégedettségénél pedig más, eltérő tényezőket hangsúlyoznak, mint a jó komfortérzet esetében. Kirívó esetben, amikor több napon át keseríti meg az életüket valamilyen negatív körülmény, ennek megszűnésével érzett örömeiket persze feljegyzik, de ez nem tart fenn tartós motivációs állapotot (Pl. megjavították a WC-t, újra van fűtés, nincs értekezlet stb.).

A számokat vizsgálva az is látható, hogy **a két tényező-csoport nem különül el egymástól, mert a nagy elégedettség érzése képes tompítani a rossz munkakörülményekből eredő negatív ítéletalkotást**. Fordítva is igaz: **több kellemetlen körülményből fakadó rossz komfortérzet negatívan hat a megelégedettségre is, ha nincs valamilyen kompenzáló pozitív élmény az adott napon**.

Az óvónők bejegyzéseiből leszűrjt jelenségeket megmagyarázza a Maslow által kidolgozott elmélet is. Maslow szükséglet-piramisának elemei jól illeszthetők Herzberg motivációs faktoraihoz. Az alsóbb szintek szükségleteinek kielégítése, külső motivációs tényezőként funkcionál, míg a felsőbb szinteken lévő szükségletek képviselik a belső motivációs erőt. Ezek kielégítése adja az igazi megelégedettséget, ami Csikszentmihályinál a flow-élményben csúcspontot ér el. Ez jelenti a magasabb rendű szükséglet-kielégítést: a szociális érzések átélését, az önmegvalósítást, amely pozitív visszacsatolással az előzőben ölt testet.

Az óvónőkre is igaz, hogy szakmai lelkesedésük, elkötelezettségük a megelégedettségéből táplálkozik, amely pozitív élménytartalommal a szakmai identifikáció megvalósulását, valamint a pályakötődést erősíti (RITOÓKNÉ 2006). A vizsgálat rávilágít, hogy milyen okok állnak a pozitív és negatív érzelmi hatások hátterében és irányt mutat, milyen területeken, milyen megoldásokkal lehet a munka hatékonyságán javítani és optimálisabb feltételeket biztosítani az óvodai generáció nevelésének érdekében.

Irodalom

- CSIKSZENTMIHÁLYI Mihály (2009). *A fejlődés útjai. A harmadik évezred pszichológiája*. Nyitott Könyvműhely, Budapest p. 414 (The Evolving Self. A Psychology for the Third Millennium)
- FORGÁCS Attila – KOVÁCS Zoltán – BODNÁR Éva – SASS Judit (2011). *Alkalmazott pszichológia. Szociálpszichológia Munka- és szervezetszichológia*. Aula Kiadó, Budapesti Corvinus Egyetem, Budapest p. 229
- RITOÓK Pálné (2006). Pályaléktan, a pályaválasztás pszichológiája. In: (BAGDY Emőke –KLEIN Sándor) (szerk.). *Alkalmazott Pszichológia*. Edge 2000 Kiadó, Budapest pp. 50-65.
- KLEIN Sándor (2006). Munkaléktan. In: (BAGDY Emőke – KLEIN Sándor) (szerk.). *Alkalmazott Pszichológia*. Edge 2000 Kiadó, Budapest pp. 69-84.
- ROUSSEL, P. (2000). *La motivation au travail – concept et théories*. http://alain.battandier.free.fr/IMG/pdf/lirhe_note_326-00.pdf Letöltés: 2014-02-04
- LOUART, P. (2002). *Maslow, Herzberg et les théories du contenu motivationnel*. http://alain.battandier.free.fr/IMG/pdf/CLAREE-Maslow_Herzberg.pdf Letöltés: 2014-02-07