



socialno delo

letnik 41 - december 2002 - št. 6



visoka šola za socialno delo
ljubljana

socialno delo

Izdaja Visoka šola za socialno delo Univerze v Ljubljani
Vse pravice pridržane

Uredniški svet

Vika Bevc
Gabi Čačinovič Vogrinčič
Bojan Dekleva
Vito Flaker
Andreja Kavar Vidmar
Zinka Kolarič
Anica Kos

Glavni in odgovorni urednik

Bogdan Lešnik

Uredniki

Darja Zaviršek (knjižne recenzije)
Srečo Dragoš (raziskave)
Jo Campling (mednarodni stiki)

Naslov uredništva

Topniška 33, 1000 Ljubljana
tel. (01) 43-77-615, faks 43-77-122
e-pošta socialno.delo@uni-lj.si
www.vssd.uni-lj.si/sd

Uredniški svet (nad.)

Blaž Mesec
Mara Ovsenik
Jože Ramovš
Pavla Rapoša Tajnšek
Tanja Rener
Bernard Stritih
Marta Vodeb Bonač
Marjan Vončina

Časopis Socialno delo objavlja teoretske članke, poročila o raziskavah s področja socialnega dela, interdisciplinarne študije in prispevke z drugih znanstvenih in strokovnih področij, kritike in komentarje, poročila o strokovnih srečanjih in dogodkih, pisma, knjižne recenzije in druge prispevke, relevantne za teorijo in prakso socialnega dela. Časopis izhaja dvomesečno, razen v primeru združenih števil, ki pa sledijo istemu dvomesečnemu ritmu izhajanja.

Znanstveni prispevki so recenzirani (anonimno).

Rokopisi: teoretski članki, raziskovalna poročila in druge poglobljene študije so lahko dolgi do ene avtorske pole (30.000 znakov); daljši so lahko le izjemoma in s privoljenjem uredništva. Druga besedila imajo lahko do pol avtorske pole. Kako naj bo urejeno besedilo za objavo, piše na zadnjih straneh časopisa. Rokopisi so lahko vmjeni avtorju ali avtorici v dopolnitev ali popravek z uredniškimi in/ali recenzentskimi pripombami.

Avtorske pravice za prispevke, poslane uredništvu, pripadajo časopisu Socialno delo. Uredništvo si pridržuje pravico preurediti ali spremeniti dele v objavo sprejetega besedila, če tako zahtevata jasnost in razumljivost, ne da bi prej obvestilo avtorja ali avtorico.

Knjige za **knjižne recenzije** v Socialnem delu je treba pošiljati na naslov: Darja Zaviršek, VŠSD, Topniška 33, 61000 Ljubljana, s pripisom: Za recenzijo v Socialnem delu.

Oglasi: za podrobne informacije pokličite ali pišite na uredništvo. Oglas, ki naj bo objavljen v naslednji številki, je treba poslati uredništvu vsaj mesec dni pred napovedanim izidom številke. Če je oglas že oblikovan, ga oddajte (nezloženega) na formatu A4.

Naročnik na Socialno delo postanete, če se s pismom uredništvu naročite nanj. Na enak način sporočite morebitno spremembo naslova in druge spremembe. Študentje imajo popust, zato priložite dokazilo.

Avtorica fotografije na naslovnici: **Meta Krese** (2001).

Povzetki člankov so vključeni v naslednje podatkovne baze (ki vključujejo tematsko indeksiranje, klasifikacijske kode in popolne bibliografske navedbe): *Sociological Abstracts*, *Linguistics & Language Behavior Abstracts*, *Social Planning/Policy & Development Abstracts*, *Mental Health Abstracts*, *Studies on Women Abstracts*.

Časopis finančno podpira Ministrstvo za znanost in tehnologijo.

Tisk: Collegium graphicum, Ljubljana

Zdenka Šadl

EMOCIONALNO DELO STROKOVNJAKOV MED SKRBJO IN STILIZIRANO PREDSTAVO

EMOCIONALNO DELO V PROFESIONALNIH STORITVAH

Delo z ostarelimi, s poškodovanci in bolniki, z nosečimi in anoreksičnimi najstnicami, z jeznimi starši, z bolnimi ali spolno zlorabljenimi otroci, z nasilnimi moškimi in prestrašenimi ženskami, s telesno prizadetimi ljudmi in tistimi, ki imajo čustvene težave, je zahtevna oblika dela, ki terja sintezo intelektualnih, fizičnih in emocionalnih zmogljivosti. Od strokovnjaka terja poleg ezoteričnega znanja dane profesije emocionalno dovzetnost in občutljivost (vključno z empatijo), ki omogočata poglobljeno razumevanje kompleksnosti problema in perspektive vsakega posameznega uporabnika, njegovo osebno pozornost in skrb za druge (delavec mora »dati del sebe« in ne zgolj formalen odziv), neredko pa tudi intimen odnos z uporabniki storitev. Obenem mora biti občutljiv tudi za svoja lastna čustva, ki stopajo v poklicni odnos. Primeren, zaupanje zbujujoč odnos, ki ga mora tako vzpostaviti, je nepogrešljiv del učinkovite strokovne pomoči tako v službah pomoči kot v zdravstveni negi. Vključenost emocionalne energije in truda, ki sta realni obliki dela v poklicih za izvajanje osebnih storitev, kaže na razmeroma ločen aspekt skrbstvenega in negovalnega dela, ki je v literaturi označen kot »emocionalno delo«.

A. Hochschild (1983) definira emocionalno delo kot proces upravljanja čustev z namenom ustvarjanja vidnih izrazov čustev v zameno za plačilo. Zaposleni, ki se pri svojem delu z ljudmi srečujejo z zahtevo po emocionalnem delu, so zavezani ne le k profesionalnemu upravljanju čustev odjemalcev storitev (ta so zelo različna, od bojazni, zaskrbljenosti, strahu, tesnobe, pretirane in prepogoste žalosti, občutkov osamljenosti, prizadetosti, sramu do jeze in agresivnosti), temveč tudi svojih lastnih čustev. Procese upravljanja in

nadzorovanja čustev (lastnih, tujih) predpisujejo organizacijske in neformalne profesionalne norme, ki določajo, kaj nosilci profesionalnih vlog morajo in česa ne smejo občutiti ali pokazati – kaj mora ostati zasebno občutenje in kaj se lahko odkrito izrazi in kako. Emocionalno delo tako ustvarja določen odnos s stranko ali pacientom, prek katerega upravlja uporabnike storitev. »To delo od nas zahteva, da sprožimo ali potlačimo čustvo, da bi tako navzven vzdrževali podobo, ki ustvarja ustrezno duševno stanje pri drugih ... Pojem emocionalno delo uporabljam, ko mislim na upravljanje čustev z namenom javno opaznega obraznega in telesnega nastopa« (op. cit.: 7). Osnovni cilj emocionalnega dela je torej proizvesti »ustrezno duševno stanje pri drugih« (odstraniti ali modificirati obstoječa stanja) in prek tega spremeniti oblike vedenja prejemnika storitve. Kot poudarja N. James (1989: 15) gre za »delo, vezano na ukvarjanje s čustvi drugih ljudi, katerega bistvena sestavina je regulacija čustev«.

W. Dunkel (v Paseka 1994: 47) povezuje emocionalno delo s poklici in profesijami, ki vključujejo naslednje tri pogoje:

- čustva kot pogoj: delavec potrebuje »prava« čustva (skladna s profesionalno vlogo) za ustrezno opravljanje svojega dela (npr. prijaznost, striktnost),
- čustva kot medij: delavec uporablja svoja čustva, da bi vplival na čustva klientov oz. strank; obenem jih uporablja kot modus orientacije in kot osnovo v procesu odločanja,
- čustva kot predmet dela: čustva drugih ljudi so predmet delavčevega dela.

Emocionalno delo lahko strokovnjak opravlja na različne načine: s poslušanjem, z nežnim prigovarjanjem ali prepričevanjem, s svetovanjem, posredovanjem, s pohvalo in spodbudo oz. ustrezno motivacijo, s humorjem, z dotikom roke, z

nasmehom, torej z emocionalno podporo, ali pa s konfrontacijo, odločno usmeritvijo in delovanjem. Pomembna kvaliteta skrbstvenega in negovalnega dela in obenem dimenzija emocionalnega dela je biti zmožen čakanja, tihega držanja (tuje) roke, »biti so-prisoten«, dostopen, »biti na voljo« za pogovor. Vključuje tudi pogum in zmožnost samodiscipline, ki jo zahteva soočenje s težkimi čustvenimi težavami ali pa »umazanimi nalogami« (nočne posode, smrad) in drugimi »življenjskimi dejstvi«, ki pri večini ljudi vzbujajo strah in/ali gnus, npr. stiki s starimi, umirajočimi, ranjenimi in mrtvimi. To tudi pomeni, da strokovno delo z ljudmi in uspešna pomoč na področju zdravstvene nege in v službah pomoči zahtevata številne komunikacijske spretnosti (neverbalno komuniciranje, spretnost poslušanja, konverzijske spretnosti), spretnosti v medčloveških odnosih (npr. vljudnost in takt, pomirjevanje, empatija, razbiranje čustev drugih, ustvarjanje zaupanja) in emocionalne spretnosti, ki jih narekuje neposredno ukvarjanje z ljudmi s čustvenimi in fizičnimi potrebami ter z ljudmi, ki so začasno ali permanentno psihološko moteni ali nevarni, torej delo v občutljivih in kontroveznih okoliščinah (Steinberg, Figart 1999). Strokovnjaki morajo usmerjati precejšen emocionalni napor (energijo) v prepoznavanje in poimenovanje lastnih čustev in čustev klienta/pacienta in v obvladovanje čustev v samih sebi in v odnosu z drugimi – gre za procese vzbujanja ali potlačitve svojih čustev (ali njihovih zunanjih izrazov), za regulacijo emocionalnega stanja (in ravnanja) klientov oz. pacientov. Tako delo je koristno oz. uporabno – definirajo ga energija, čas, trud in cilji – in »trdo delo«, ki je lahko prav tako izčrpavajoče kot fizično delo.

RAZLIKE V EMOCIONALNEM DELU PROFESIONALNIH IN NEPROFESIONALNIH STORITEV

Najočitnejši primeri poklicev in služb, ki vključujejo znaten delež emocionalnega dela, so poklici storitvenega sektorja, ki se v sodobnih tržnih gospodarstvih naglo širi. Delo z ljudmi vključuje osebni stik s strankami – bodisi iz oči v oči ali prek neposredne glasovne komunikacije. V neposrednem stiku z javnostjo postaja komunikacija središčni delovni odnos, z njo pa tudi čustvene izmenjave med delavci in prejemniki storitev. Emocionalno delo je tako sestavina komercialnih

(rutinskih, neprofesionalnih) storitvenih del, ki jih največkrat zagotavlja trg (prodajalci, strežno osebje v restavracijah hitre prehrane, stewardese, izterjevalci dolgov, tajnice itn.) in profesionalnih storitvenih služb (učitelji, medicinske sestre, zdravniki in zdravstveni delavci, psihiatri, terapevti, socialni delavci, policaji, menedžerji itn.), ki jih opravlja ali ureja tudi država.

Čeprav od vseh storitvenih delavcev v prvih bojnih črtah (torej tistih, ki stopajo v neposreden stik z uporabniki storitev) pričakujemo ustvarjanje ustreznega odnosa s prejemnikom storitve, so opazne nekatere razlike med komercialnim in profesionalnim področjem (emocionalnega) dela (oz. med poklici in profesijami).

Profesionalno delo vključuje trajnejše interakcije, večjo intimnost in obsežnejši stik med izvajalcem in uporabnikom, globlje empatično vživljanje v emocionalni svet uporabnika in dolgoročnejše, globlje in trdnejše odnose s klienti in pacienti, v primerjavi z delom, ki zahteva manj strokovnega znanja (npr. od blagajničarke v veleblagovnici med delovnim dnevom običajno pričakujemo le kratkotrajne izraze prijaznosti; prodajalci imajo redko priložnost, da bolje spoznajo katero od svojih strank oz. kupcev). Delo s strankami v maloprodajnem kontekstu in poklic stewardese torej prvenstveno zavezuje k izražanju prijaznosti, medtem ko strokovnjaki redno uporabljajo večji razpon emocionalnega izražanja (Sass 2000): od prijaznosti, nežnosti, veselosti, zaupljivosti, empatije do negativnega emocionalnega odzivanja, prisile in nadzora (gl. npr. raziskavo Treweek 1996 o emocionalnem delu negovalk v domu za ostarele). Skupaj s profesionalno predpisano moralno skrbjo za prejemnika storitve prinaša strokovno delo intenzivnejši pritisk na emocionalno vedenje (delo) zaposlenih. Upoštevati je treba, da delo s prestrašenimi in zaskrbljenimi pacienti pomeni velik pritisk na zdravstvene delavce, dosti večji npr. od pritiska kupcev v trgovini na prodajalce. V zdravstveni negi in v socialnem delu se strokovnjaki srečujejo s fizičnimi in emocionalnimi težavami uporabnikov, do oz. ob katerih morajo v procesu pomoči in iskanja rešitev ohraniti profesionalno distanco. V primerih, ko mora zdravnik soočiti pacienta z vznemirljivo informacijo, se znajde pred težavno, a neizogibno nalogo – pomagati mu mora pri upravljanju čustev, ki jih uporabnik pri tem doživlja, pri čemer je pomembno, da ustrezno (profesionalno) upravlja oz. nadzoruje tudi svoje lastno čustvovanje in

razkrivanje svojih čustev. Od zdravnikov pričakujemo izkazovanje prijazne, zaupne skrbi za pacienta (da mu ni vseeno zanj), po drugi strani pa jih zavezujejo pravila afektivne nevtralnosti, univerzalizma in nezainteresirane skrbi, distance do uporabnika. Profesionalno distanco, tj., emocionalno obvladanost morajo vzdrževati tudi medicinske sestre in drugo zdravstveno osebje: pacientom izkazujejo zavezanost, obenem pa se izogibajo »čezmerni vpletenosti« – to je vselej težavno iskanje ravnovesja med bližino in distanco z inherentnim tveganjem nagibanja v eno ali drugo smer (Meerabeau, Page 1998: 297). Tudi socialni delavec oz. socialna delavka mora – s pomočjo emocionalnega dela – vzdrževati ustrezno razmerje med empatičnim odnosom, »zainteresirano zaskrbljenim« videzom, ki pri klientu zbuja občutek, da zanj skrbi, da mu/ji ni vseeno zanj, in čezmerno naklonjenostjo ali odporom. Ali kot je svoj poklic komentirala socialna delavka v filmu *A Thousand Clowns*: »Nekatere kliente sem ljubila in nekatere sem sovražila, in to je pri mojem delu popolnoma narobe« (Hochschild 1983: 150). Od psihoterapevta naprej pričakujemo »čutenje« s čustvi pacienta (empatija), ne pa tudi nekritične simpatije, izražanja ranljivosti in krhkosti, zaščitništva ali težnje po prevladi. Čeprav uporabnikovi problemi, težave, reakcije med »zdravljenjem« zbudijo v izvajalcu številna notranja čustva, pa zdravnik, medicinska sestra, socialni delavec, psihoterapevt, ki joka z uporabnikom, kaže šokiranost, zaskrbljenost, jezo, žalost, gnus ali pa pretirano simpatijo, ne deluje profesionalno; ta del je prihranjen za supervizijo kot neizbežen element strokovnega dela. Dolgoročna razlika med občutenimi in izraženimi čustvi lahko (sicer) pelje v emocionalno izčrpanost, izgorelost ali stres. Emocionalno delo v smislu emocionalne podpore in emocionalne kontrole je skratka nujni del strokovnega dela; pacientu daje občutek človeške vrednosti, pomembno pa vpliva tudi na uporabnikovo motivacijo za zdravljenje (boleznin ali čustvenih težav) in na sam potek zdravljenja.

REKONCEPTUALIZACIJA PACIENTOV V KLIENTE: EMOCIONALNO DELO ZDRAVSTVENEGA OSEBJA V ZDA IN VELIKI BRITANII

Komercializirana prijaznost na področju komercialnega storitvenega dela je neposredno funkcionalna za maksimacijo dobička in zato podvržena formalnemu usposabljanju in hierarhični kontroli menedžmenta. V zaostrenih sodobnih tržnih pogojih se komodifikacija čustev zaposlenih, njihovo prilagajanje strateškim in komercialnim ciljem podjetja, torej ustvarjanje »rentabilnih« čustev, izkaže kot posebej učinkovit način ustvarjanja zadovoljnih strank, ki so edino jamstvo obstoja in razvoja podjetij (Šadl 2002). S političnimi, socialnimi in ekonomskimi spremembami v Evropi in Severni Ameriki v zadnjih dveh desetletjih pa se strategija komercialne prijaznosti širi tudi na sistem ameriškega in britanskega zdravstvenega varstva. To pa vnaša določeno napetost v opravljanje tradicionalnega emocionalnega dela v službah pomoči in v zdravstveni negi.

Restrukturiranje ameriškega sistema zdravstvenega varstva v smeri naraščajoče racionalizacije (Olesen, Bone 1998) in tržno naravnane reforme zdravstvenih in socialnih storitev v Združenem kraljestvu (Smith 1999) v devetdesetih letih 20. stoletja so postavili v ospredje vprašanja produktivnosti, konkurence in profita. Prizadevanja po zmanjšanju stroškov delovne sile in uvajanje novih menedžerskih strategij racionalizacije (npr. strategije celovitega obvladovanja kakovosti sposojena iz industrijskega menedžmenta – »total quality management«, TQM) so ustvarila potencialno napetost med strukturnimi zahtevami po učinkovitosti na eni strani in izražanjem čustev, tj., »tradicionalno« emocionalno podporo pacientom na drugi strani. Čeprav je pristop TQM k menedžmentu zdravstvenega varstva osredinjen na pacienta in se opira na modele gostoljubnosti iz komercialne sfere storitev, lahko prinaša škodljive posledice z vidika blaginje uporabnikov. Kot opozarjata avtorici Olesen in Bone (1998: 320), se kriteriji organizacijske učinkovitosti in zniževanja stroškov razlikujejo od kliničnih kriterijev, osnovanih na standardih zdravstvene nege. To pomeni, da se lahko strokovnjaki ujamejo med tekmujoča modela s protislovnimi zahtevami, kar pripelje do napetosti med vlogo, v kateri delavec opravlja svoje delo po načelih racionalizacije, in

»tradicionalno« vlogo skrbnega, emocionalno podpirajočega pomočnika.

Podobno ugotavlja P. Smith (1999: 130) v primeru britanskih zdravstvenih delavcev. Vse od pričetka reform v zdravstvenih storitvah delavci pogosto doživljajo konflikt vlog: na eni strani jih zavezujejo omejitve menedžerskih finančnih kalkulacij, na drugi strani se počutijo zavezane (nepreračunljivi) skrbi za paciente in kliente. Posledice menedžerskih ukrepov za zmanjševanje stroškov, ki jih občutijo, je zdravstveni delavec opisal takole: »V središču našega dela ni več pacient, ampak denar. Moramo se upreti tej zahrbtni eroziji naše zavezanosti ljudem« (*ibid.*). Podobno kot zdravstveni delavci, zlasti medicinske sestre, se z napetostjo med »neuresničljivostjo empatične, osebne skrbi in racionalno univerzalno nezainteresiranostjo« (Olesen, Bone 1998: 314) potencialno soočajo številni drugi strokovnjaki v službah pomoči (psihoterapevti in fizični terapevti, socialni delavci). Strukturno pogojena omejenost zdravstvenih delavcev pri izražanju čustev do pacientov, ali z drugimi besedami, zmanjševanje strukturne podpore za tradicionalno emocionalno podporo omejuje njihovo emocionalno delo, včasih tudi v škodo pacientov.

Po drugi strani ustvarja strategija celovitega obvladovanja kakovosti s poudarkom na odnosih s pacienti (kot klienti) nove zahteve po pridobivanju emocionalnih spretnosti za obvladovanje skrbstvenega dela oz. za doseganje zadovoljstva pacientov ali klientov. V primeru ZDA se nov interes za emocionalno delo kaže v naraščanju svetovalne literature in zagotavljanju kontinuiranega izobraževanja medicinskih sester in drugih zdravstvenih delavcev za emocionalno delo. Teme, ki jih obravnavajo številni članki, so: reševanje konfliktov, empatični odnosi, skrb za umirajočega, urejanje žalosti in izgube, delo s težavnimi ljudmi, ustvarjanje občutka varnosti in zaupanja itn. (Olesen, Bone 1998: 321). Menedžment na

področju zdravstva organizira različne oblike izobraževanja in šolanja, ki je usmerjeno v doseganje temeljnih ciljev: odlične storitve, zadovoljni pacienti in tržni delež. Na primer, menedžment Univerzitetne bolnišnice George Washington v mestu Washington je v letu 1997 uvedel štiriurno šolanje vseh 1.700 zaposlenih za prijaznost do pacientov; delavci so podpisali pismo, v katerem so se zavezali, da bodo vzdrževali osem standardov odlične storitve, vključno z zavezo, da bodo paciente pozdravljali z nasmehom. Odlična storitev ni nekaj, poudarjajo v menedžmentu bolnišnice, kar zaposleni ponudijo, če imajo čas, ampak je sestavina njihove službe, standardi storitve pa so del evalvacije zaposlenih (Hudson 1998).

Tržne potrebe novega nacionalnega zdravstvenega sistema v britanskem primeru se zadovoljujejo npr. z uvajanjem t. i. *charm school* (ki vse člane zdravstvenega tima izobražuje za »skrb do strank« z namenom »zmanjševanja nejevolje, spopadanja z zlorabami pri ukvarjanju s težkimi situacijami«) in z zaposlovanjem nove vrste medicinskih sester. V tisku imenovane *hello nurses* naj bi s pozdravljanjem pacientov ob njihovem prihodu na oddelek za prvo pomoč skrbele za pozitiven vtis o bolnišnicah pri pacientih in s tem prispevale k temu, da bi bile bolnišnice dobro ocenjene (Smith 1999: 132). Glede na zelo omejen čas, ki je namenjen stiku med *hello nurse* in pacientom, ter upoštevanje povečano delovno obremenitev v racionaliziranih delovnih okoljih, ki ju opisujeta Olesen in Bone, in navsezadnje dehumanizirajoči vpliv tehnologiziranega okolja na zdravstvene delavce (Meerabeau, Page 1998: 297), pa ne moremo mimo naslednjega vprašanja: Se tradicionalno delovno intenzivno zagotavljanje emocionalne podpore pacientom umika stiliziranim performansam gostoljubnosti in rutinizirani prijaznosti? In kaj bi lahko ugotovili v primeru slovenskih reformnih prizadevanj v zdravstvu?

LITERATURA

- A. R. HOCHSCHILD (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- T. HUDSON (1998), Service with a smile - or else. *Hospitals & Health Networks*, 72, 2: 62.
- N. JAMES (1989), Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings. *Sociological Review*, 37, 1: 15-42.
- L. MEERABEAU, S. PAGE (1998), 'Getting the Job Done': Emotion Management and Cardiopulmonary Resuscitation in Nursing. V: G. BENDELOW, S. WILLIAMS (ur.), *Emotions in Social Life: Critical Themes and Contemporary Issues*. London: Routledge (211-227).
- V. OLESEN, D. BONE (1998), Emotions in Rationalizing Organizations: Conceptual Notes from Professional Nursing in the USA. V: G. BENDELOW, S. WILLIAMS (ur.), *Emotions in Social Life: Critical Themes and Contemporary Issues*. London: Routledge (313-329).
- A. PASEKA (1994), *Emotional Labour and Health Work*. Gradec: 2nd European Feminist Conference 1994 (separat).
- J. S. SASS (2000), Emotional Labor as Cultural Performance: The Communication of Caregiving in a Nonprofit Nursing Home. *Western Journal of Communication*, 64, 3: 330-359.
- P. SMITH (1999), Logging Emotions: A logbook of personal reflections. *Soundings*, 11: 128-137.
- R. J. STEINBERG, D. M. FIGART (1999), Emotional Demands at Work: A Job Content Analysis. *Annals of the American Academy of Political & Social Science*, 561 (januar): 177-192.
- Z. ŠADL (2002) »We're Out to Make You Smile«: Emocionalno delo v storitvenih organizacijah. *Teorija in praksa*, 39, 1: 49-80.
- G. L. TREWEEK (1996), Emotion Work in Care Assistant Work. V: JAMES, J. G. (ur.), *Health and the Sociology of Emotions*. Oxford, UK, & Cambridge, USA: Blackwell Publishers (115-132).

in norm, t. j. pravil čustvovanja (feeling rules), s katerimi družbe svojim članom predpisujejo primerno čustvenega odzivanja in čustvenega izražanja. Pod normativnimi pritiski ljudje pogosto urejajo lastna čustva (emotion management) z namenom, da bi v sebi vzbudili (ali potlačili) družbeno (in) željena čustva. Osebe, ki ne upoštevajo pravil čustvovanja kot implicitnih sestavin ideologij, so lahko označene kot odklonice in so pogosto dejansko negativno sankcionirane.

Družbe predpisujejo primerno čustvovanje in izražanje čustev tudi svojim najstarejšim članom, kar je oblika družbenega nadzora nad vsobino in načini izražanja čustvovanja starih ljudi. Ti si pogosto prizadevajo vzbuditi družbeno pričakovano čustvo, torej čustvo, za katerega menijo, da ga morajo občutiti.

Normativne predpise in prizadevanja po urejanju oz. predelavi lastnih čustev in čustev drugih lahko opazujemo tudi na ravni organizacij, zlasti v storitvenih in negovalnih poklicih. V literaturi se v zadnjih dvajsetih letih v zvezi s temi procesi pojavlja koncept »emocionalnega dela« (emotion labour). N. James (1989: 15) ga opredeljuje kot

delo, kar štejejo t. j. emocionalnih delavcev in delavk (emotion workers) stalno naraščajo, postaja proučevanje emocionalnega dela v javni sferi plačanega dela vse bolj pomembno (Šadl 1999: 212-213).

STAROST IN ČUSTVA STARIH

Sodobne zahodne družbe ustvarjajo podobo starih ljudi in njihovega čustvovanja v skladu s svojimi lastnimi cilji in ideološkimi pogledi. Za dvig storilnosti potrebujejo mlado, aktivno populacijo. Stari ljudje so jim v breme. Vzbujajo strah in apetit za dohodek, saj kot neaktivni člani družbe (upojenci) »uživajo sadove« aktivne populacije. Zato jih je potrebno pahnuti v socialno izolacijo, nekam stran. To se lahko doseže (tudi) z dajanjem občutkov neustreznosti in anonimnosti. Pri tem so zelo uspešni stereotipi o starosti v filmih, smičnicah, slovtstvu in v vsakdanjih pogovorih, ki se v glavnem opirajo na naslednjih pet lastnosti:

- * vsi starejši ljudje so si med seboj podobni
- * stari ljudje so senilni

Jana Mali

STAROST, EMOCIJE IN EMOCIONALNO DELO V DOMOVIH ZA STARE

PRAVILA ČUSTVOVANJA IN EMOCIONALNO DELO

V zadnjih desetletjih proučevanje emocij ni le domena psihologije, ampak postajajo čustva legitimni predmet proučevanja tudi na področju sociologije. Čustev ne moremo razumeti le v kontekstu posameznika, kot njegov notranji, subjektivni svet, ampak nujno tudi v kontekstu družbe, v kateri človek živi. Tako pojmujeemo v sociologiji čustva kot družbeni rezultat in kot element pojasnjevanja družbenega delovanja v zasebni in javni sferi (Šadl 1999: 151).

Sociologinja A. Hochschild (1975 v Šadl 1999: 165, 290) ugotavlja obstoj kulturnih pričakovanj in norm, t. i. pravil čustvovanja (*feeling rules*), s katerimi družbe svojim članom predpisujejo primernost čustvenega odzivanja in čustvenega izražanja. Pod normativnimi pritiski ljudje pogosto urejajo lastna čustva (*emotion management*) z namenom, da bi v sebi vzbudili (ali potlačili) družbeno (ne)zaželena čustva. Osebe, ki ne upoštevajo pravil čustvovanja kot implicitnih sestavin ideologij, so lahko označene kot odklonske in so pogosto dejansko negativno sankcionirane.

Družbe predpisujejo primerno čustvovanje in izražanje čustev tudi svojim najstarejšim članom, kar je oblika družbenega nadzora nad vsebino in načini izražanja čustvovanja starih ljudi. Ti si pogosto prizadevajo vzbuditi družbeno pričakovano čustvo, torej čustvo, za katerega menijo, da ga morajo občutiti.

Normativne predpise in prizadevanja po urejanju oz. predelavi lastnih čustev in čustev drugih lahko opazujemo tudi na ravni organizacij, zlasti v storitvenih in negovalnih poklicih. V literaturi se v zadnjih dvajsetih letih v zvezi s temi procesi pojavlja koncept »emocionalnega dela« (*emotion labour*). N. James (1989: 15) ga opredeljuje kot

ukvarjanje s čustvi drugih ljudi, ki vključuje tudi urejanje lastnih čustev, prilagojeno delu, ki ga posameznik/ca opravlja (za plačilo). Številni podatki kažejo, da postaja emocionalno delo vse pomembnejša oblika dela v storitvenem sektorju se v stikih s strankami pričakuje ustvarjanje primernih odnosov, razpoloženjskih čustvenih stanj. To od posameznika/ce zahteva, da »v sebi vzbudi, potlači ali predela čustvo, s čimer vzbudi (producira) občutje zadovoljstva pri prejemnikih storitev« (Šadl 1999: 213). Pojem emocionalnega dela (ali »delo ljubezni«, »sentimentalno delo«, »delo z nasmeškom«) je v literaturi že pridobil samostojen status, podobno kot fizično in intelektualno delo. Ker število t. i. emocionalnih delavcev in delavk (*emotion workers*) stalno narašča, postaja proučevanje emocionalnega dela v javni sferi plačanega dela vse bolj pomembno (Šadl 1999: 212–213).

STAROST IN ČUSTVA STARIH

Sodobne zahodne družbe ustvarjajo podobo starih ljudi in njihovega čustvovanja v skladu s svojimi lastnimi cilji in ideološkimi pogledi. Za dvig storilnosti potrebujejo mlado, aktivno populacijo. Stari ljudje so jim v breme. Vzbujajo strah in apetit za dohodek, saj kot neaktivni člani družbe (upokojenci) »uživajo sadove« aktivne populacije. Zato jih je potrebno pahniti v socialno izolacijo, nekam stran. To se lahko doseže (tudi) z dajanjem občutkov neustreznosti in anonimnosti. Pri tem so zelo uspešni stereotipi o starosti v filmih, smešnicah, slovstvu in v vsakdanjih pogovorih, ki se v glavnem opirajo na naslednjih pet lastnosti:

- vsi starejši ljudje so si med seboj podobni
- stari ljudje so senilni

- konservativni
- neproduktivni
- izkoriščevalski (Pečjak 1998: 63).

Stereotipno se določajo starim ljudem tudi emocije. Tako se nostalgični občutki in razpoloženja brez pomislekov predpisujejo le starim ljudem. Stari ljudje so po splošnem prepričanju čustveno vezani na preteklost in to veliko bolj kot mladi ljudje (Hepworth 1998: 178). V ZDA je bila izvedena raziskava, ki je ugotavljala pojav stereotipov o starostnikih v reklamnih oglasih, objavljenih v številnih revijah. Raziskava je razkrila močno zvečanje negativnih stereotipov v današnjem času in močan upad pozitivnih stereotipov (Miller, McKibbin, Pettys 1999: 319).

Do preteklih dogodkov izražajo stari ljudje – tako stereotip – različna čustva, med najpogostejšimi obžalovanje in jezo. Zato mladi menijo, da znajo stari ljudje govoriti le o preteklosti, da so tipično nostalgični. Pogosto jim pripisujejo tudi zmedenost kot tipična lastnost, po kateri se razlikujejo od mladih. Čeprav se zmedenost pojavlja v vseh življenjskih obdobjih in pri vseh starostnih skupinah, jo najpogosteje povezujejo s starostjo. Ko ljudje, a ne le stari, kaj pozabijo ali če so zmedeni, za to pogosto krivijo starost (Giarehi 1997: 30). Zmedenost in pozabljivost sta značilni za določeno skupino starejših ljudi (zlasti za bolnike z Alzheimerjevo boleznijo in drugimi oblikami demence), česar pa seveda ne moremo posplošiti na vse starostnike.

Kot vsi stereotipi so tudi starostni stereotipi pomanjkljivi, ker pretiravajo, posplošujejo in pogosto sploh ne ustrezajo resnici. Ne samo, da stigmatizirajo starega človeka, temveč tudi vplivajo na njegovo subjektivno doživljanje in vedenje. Tako se ljudje zlahka počutijo starejše, kot so v resnici. Pri tem prihaja do naslednjega paradoksa: na eni strani imamo družbo, ki starim ljudem predpisuje vloge in čustva, na drugi strani pa posameznikovo individualno občutenje starosti, ki pogosto ni vezano na družbeno pogojevanje starosti. Tako lahko posameznik na zunan »deluje« kot starostnik, njegovo čustveno življenje pa nikakor ni v skladu z družbenimi pričakovanji in pravili čustvovanja. Sivi lasje, upočasnjene telesne funkcije, starost nad 60 let še ne pomenijo, da se človek počuti starega in da mora biti osamljen, depresiven, nostalgičen, kar naj bi bila tipična čustva, povezana s starostjo.

Izjavo nekoga, ki pravi, da je star, lahko v današnjem času razumemo na različne načine. Lahko

je posledica njegovega notranjega, subjektivnega občutenja, ki je tudi podvrženo vplivu družbe, ali pa je odziv na družbeno pogojene reakcije, ki določajo, kdaj je človek star.

Zato je pomembno, da razlikujemo kronološko starost od funkcionalne in ti dve od doživljajske.

Za kronološko starost je značilno, da je pogosto v korist družbi in ne posamezniku. Tako družba predpisuje, da se ob določeni starosti ljudje upokojijo, ali da so ob določeni starosti ljudje sprejeti v institucije za stare. Pri funkcionalni starosti, ki zajema biološko, psihično in socialno starost, pa je poudarjeno, da je človek star toliko, kot se počuti starega. Funkcionalna starost je zato odločilnega pomena za življenje slehernega posameznika. Tretja vrsta starosti je doživljajska starost, ki prav tako pomembno vpliva na osebnost posameznika. Če je kronološka starost nekaj povsem neosebnega in funkcionalna starost objektivno stanje človeka pri določeni kronološki starosti, potem je doživljajska starost osebno doživljanje svoje starosti.

Ker sodobne družbe pojmujejo čas v glavnem neosebno, kronološko, ljudje pogosto doživljajo starost zgolj kot kronološko stanje, ki se konča s smrtjo. V resnici pa je starost tudi čas izvirnih osebnih možnosti, ugodnih priložnosti za osebno in družbeno nenadomestljiva človeška dogajanja, ki jih je mogoče opraviti le v starosti.

Otroka spodbujamo, da živi v pričakovanju. Za stare ljudi pa se nam to ne zdi pomembno. Vendar pa prav opuščanje pričakovanj povzroča, da so stari ljudje manj aktivni, s tem pa vse bolj potisnjeni na stranski tir. Družba jim daje s takimi predpostavkami vedeti, da se morajo umakniti iz družbenega življenja, postati morajo pasivni, vdani v usodo in osamljeni. Iz takega položaja jim prav ta družba »priskoči na pomoč« z družbeno konstituiranimi institucijami, kot so domovi za stare s tipičnimi značilnostmi totalne ustanove.

»Biti star« ima danes pogosto sramotilen, ponižujoč pomen in lahko zato pušča hude posledice na čustvenem področju. Zelo pogosti sta zato pri starih ljudeh osamljenost in osama. Osamljenost je ena od najbolj tipičnih človeških lastnosti, ne (le) zato, ker očitno kaže na odsotnost medčloveških vezi, ampak ker nas opozarja, da je človek socialno bitje (Wood 1986: 189). Zato bi lahko opredelili osamljenost kot osnovno človeško čustvo. Vendar pa takega pogleda v literaturi ne bomo zlahka našli. Razlog je v tem, da družba

osamljenost »naravno povezuje« s staranjem. Osamljenost je pač del starosti in je značilna za vsakega starostnika. Šele zadnjih dvajset let se v strokovnih krogih razmišlja drugače. Osamljenost kot čustvo se bolj povezuje s socialno problematiko (*op. cit.*: 190), priznava pa se tudi, da se ne pojavlja le v starosti, temveč v vseh življenjskih obdobjih.

Človek je biološko in psihološko bitje, a tudi socialno, zato težko živi sam. Občutek osamljenosti je zato v starosti povezan z izgubo bližnjih oseb in redkejšimi socialnimi stiki. Službe ni več, drugih socialnih obveznosti je malo. Vendar je treba ob vsem tem poudariti, da osamljenost ni vselej odvisna od pomanjkanja neposrednih stikov z ljudmi. Človek se lahko počuti osamljenega v družbi in se ne čuti osamljenega, če je sam. Neredko naletimo v družbi na posameznike, ki se, obdani s prijatelji in znanci, počutijo grozovito osamele. In pogosto srečamo prav v domovih za stare ljudi starostnike, ki se ne družijo z drugimi starostniki v domu, pa zato niso prav nič osamljeni. Zato je treba osamljenost razumeti tudi kot subjektiven fenomen.

V praksi pri tem prihaja do še enega paradoksa. Sodbe ljudi so usmerjene v predvidevanje, da mora biti starostnik, ki je sam (bodisi vdovec ali vdova), osamljen, ker je pač sam.

Paradoks je posledica neupoštevanja osebnih značilnosti in potez posameznika, njegovega duševnega sveta in še posebej njegovega čustvenega doživljanja.

Za starost so značilne biološke in fiziološke spremembe in bolezni. Prav bolezen je lahko razlog za osamljenost (npr. naglušnost, nepokretnost), saj zmanjšuje socialne stike. Vendar pa je pred kratkim izvedena raziskava v ZDA (v nasprotju s podobnimi raziskavami, izvedenimi pred desetimi leti) pokazala, da ima starost pomemben vpliv na občutenje osamljenosti, česar pa ne moremo trditi za pojav bolezni v starosti. Starejši ko so bili vprašani starostniki, pogosteje so navajali, da so osamljeni. S staranjem je osamljenost vplivala na njihovo zdravje, ni pa slabše zdravje povečevalo osamljenosti (Fees, Martin, Poon 1999: 237).

Povezovanje osamljenosti s starostjo je postalo priljubljeno pred desetletji. Danes vemo, da se osamljenost in osama pojavljata v vseh življenjskih obdobjih. Stereotipi in vplivi medijev narekujejo »zdravi človeški pameti«, da je osamljenost del starosti. Tudi cerkev rada uči, da je največji so-

vražnik starosti osamljenost (Wood 1986: 204). To kaže na politični vidik družbene konstitucije osamljenosti, ki teži tega čustva – kot ekonomski, zdravstveni in institucionalni problem – prenaša na medosebne in družinske odnose. Toda osamljenost je pojav, vezan tako na družbo kot na posameznika (*op. cit.*: 196). Je del posameznika in vpliva na njegovo osebnost, ker človek zaradi izoliranosti iz družbe ne more podeliti tega čustva z drugimi ljudmi. In je čustvo, povezano z družbo, ker je posameznik del družbe, a hkrati zaradi osamljenosti izoliran iz nje.

Niso pa vse emocije v starejših letih izrazito neprijetne. Posebej v stiku z vnuki lahko stari ljudje doživljajo srečne trenutke, veselje in zadovoljstvo. V okviru številnih institucij, ki so namenjen starim ljudem (univerza za tretje življenjsko obdobje, skupine starih ljudi za samopomoč, društva upokojencev), lahko doživljajo zadovoljstvo, se v njihovem okviru potrjujejo, dvigujejo samozavest in se osebnostno krepijo.

Smith in Baltes (Pečjak 1998: 131) in mnogi drugi raziskovalci so merili pogostost emocij in ugotovili, da starejši ljudje redkeje doživljajo pozitivne emocije kot mlajši, a še redkeje negativne.

Druge študije izvedene na tem področju pa kažejo, da se starejši ljudje težje čustveno vznemirijo, da pa so na splošno bolj nagnjeni k pozitivnemu doživljanju, čeprav lahko negativne emocije zaradi hujših in trajnejših stresov v posameznih obdobjih prevladujejo. Občutek, da ima življenje v starosti še vedno smisel in pomen, vzbuja zadovoljstvo nad lastnim življenjem. Raziskava, izvedena na slovenskem področju (Russi Zagožen 1997: 182), kaže, da so taki starostniki bolj srečni in manj nesrečni, doživljajo več pozitivnih in manj negativnih čustev kot osebe, ki čutijo svoje življenje prazno, monotono in nesmiselno.

INSTITUCIJE ZA STARE KOT TOTALNE USTANOVE

O domovih za stare govorimo kot o totalnih ustanovah, ker delujejo kot nadomestilo človekovih potreb. Posamezniku je v njih v veliki meri odvzeta skrb za samega sebe, to pa pomeni tudi nevarnost razkroja odnosa do svoje lastne identitete. Položaj posameznika se v skupinskem bivanju izkaže kot enolično in formalno utapljanje v zakonitosti domskega reda. Skupinska oblika bivanja ohranja povprečnišтво v zadovoljevanju tistega

dela človekovih potreb, za katerega je namenjena. V njej ni prostora za širino zasebnosti. Zato spremen v dom pomeni v resnici veliko več kot le preselitev iz enega v drug kraj.

V obdobju vselitve se mora starostnik sprijazniti z vsemi stranmi novega okolja. Bolj se mora sam prilagajati »domu«, kot se »dom« prilagaja njemu. Brezkompromisno prilagajanje je težaven proces v vsakem življenjskem obdobju. Prilaganje v visoki starosti, sprejemanje novih pravil in ustvarjanje novih navad pa je izredno težaven proces, pogosto neizvedljiv. Neprilagodljivost življenju v domu je delno tudi razlog za težaven odhod iz domačega okolja.

Čeprav domovi za stare delijo nekaj lastnosti s totalnimi institucijami, pa jih ne moremo v celoti razumeti v smislu, v katerem jih opisuje E. Goffman v svojem delu *Asylums* iz leta 1961. Cilji niso reformirati stare, jih terapevtsko zdraviti ali kaznovati, tudi okoliščine vstopa v domove so drugačni kot pri Goffmanovi totalni ustanovi.

Bivanjska zagata, kot odhod iz domačega okolja imenuje Ramovš (1992: 51), ga ubija. Še večja pa je, ko stopi v institucijo in se tam sreča s togim hišnim redom, ki ni prilagojen njegovim potrebam in navadam, ampak delovanju ustanove. Hišni red v totalnih ustanovah sestavljajo številna pravila in zahteve, ki so prilagojene dnevni in tedenski tempu dogajanja v domu. Institucionalni red tako zmanjšuje svobodo in kontrolo, ki jo imajo stanovanke nad svojim življenjem.

Institucija že s samim dejstvom svojega obstoja nadzoruje človeško vedenje, s tem pa postavi vnaprej definirane modele vedenja, ki kažejo v določeno smer, s čimer nasprotuje številnim drugim teoretično možnim usmeritvam (Berger, Luckman 1998: 58). Raziskave (Hoffland 1998; Collopy 1988; Lowenstein 1993 v Hojnik-Zupanc 1994: 4) pa kažejo, da povečana kontrola nad svojim življenjem in okoljem v starosti pozitivno vpliva na psihično in fizično počutje. V domovih za stare je še premalo spodbud za dejavnost. To se pokaže zlasti v občutljivem obdobju prilaganja starostnika na bivanje v instituciji, zato so starostniki precej izpostavljeni tako imenovani senzorni deprivaciji – pomanjkanju raznoterih dražljajev, ki bi jim ohranjali »življenjsko budnost«. Posledica tega so zlasti občutki, da je življenje nesmiselno, nezadovoljstvo, izguba interesov in upad osebnosti nasploh.

Totalnost zajetja predstavlja tudi pregrada, ki jo institucija zgradi med seboj in zunanjim sve-

tom. To je za starega človeka v domu zlasti izguba vseh dotedanjih socialnih stikov. Ta osama je še toliko hujša, če star človek nima otrok, sorodnikov ali znancev.

Pred leti sem v enem od slovenskih domov izvedla raziskavo, ki je odkrila 4 tipe stanovalcev, in sicer: pasivni, konstruktivni, v usodo vdani in uporniški tip (Kambič 1998: 134). Navajam jih za nazornejšo ponazoritev različnih vrst čustvovanj, ki se porajajo pri starih ljudeh v instituciji.

V »pasivni tip« spadajo stanovanke, ki so zadovoljni z vsem, kar jim dom ponuja, saj menijo, da se morajo z vsem sprijazniti.

»Konstruktivni tip« zajema stanovanke, ki so sicer z življenjem v domu zadovoljni, opažajo pa določene nepravilnosti in nanje opozarjajo.

»V usodo vdani tip« sestavljajo ljudje, ki se ne morejo privaditi domskemu načinu življenja, a so prepričani, da jim v življenju ne preostane nič drugega več. Menijo, da morajo vztrajati v svojem bednem položaju, pa čeprav osamljeni, črnogledi in nezadovoljni.

V »uporniški tip« pa spadajo stanovanke, ki svoje nezadovoljstvo nad življenjem v domu in samim seboj izražajo z uporniškimi vedenji do osebja in sostanovalcev.

Raziskava je pokazala, da so življenjski optimizem, samostojnost, veselje do življenja tisti čustveni elementi, ki pomagajo starih ljudem v instituciji preseči negativne vidike institucionalizacije. S konstruktivnim pristopom do zaposlenih lahko stanovanke marsikaj dosežejo in spremenijo. Še tako toga in nespremenljiva pravila hišnega reda se lahko prilagodijo v veselje in zadovoljstvo stanovalcev. Vendar številni stanovanke takega pristopa ne zavzamejo, saj prinaša izpostavljanje in tudi razočaranja. Vsega tega pa je bilo v njihovem življenju verjetno že dovolj.

Kako pomemben je odnos med stanovanke in zaposlenimi se pokaže že ob prihodu stanovanke v dom. Zaposleni, ki znajo prisluhniti in videti že začetne težave prilaganja starostnika na življenje v domu, bodo znali tudi pomagati starostniku. Med njimi se tako lahko vzpostavi odnos zaupanja, medsebojnega spoštovanja in dobrega sodelovanja, ki zagotavlja prijetno bivanje v instituciji.

EMOCIONALNO DELO V INSTITUCIJAH ZA STARE

Emocionalno delo je pomemben in nepogrešljiv vidik dela v storitvenih in negovalnih poklicih. Ker zahteva od zaposlenih »osebno(stno) razdajanje«, prispevanje samega sebe v (plačano) delo (James 1989: 19), ni zadostno le rutinsko opravljeno delo. Pomeni še več, saj po Jamesu (*op. cit.*: 33) njegova pomanjkljiva prisotnost ali odsotnost povzroča pri zaposlenih občutke neprimerno opravljenega dela.

Čeprav je emocionalno delo nujna sestavina opravil, ki jih opravljajo zaposleni v domovih za stare, pa v strokovnih krogih in med zaposlenimi s tem izrazom ni pogosto omenjeno. Vendar pa v opisih posameznih delovnih mest najdemo elemente, ki jasno kažejo na potrebo po urejanju lastnih čustvenih odzivov in čustev drugih (starostnikov), zato bi bila uporaba izraza »emocionalno delo« smiselna in upravičena. Iz opisa delovnih mest, kjer so zaposleni v neposrednem stiku s starostniki večino delovnega časa, povzemam:

- bolniška strežnica (čistilka) naj bi imela human in vljuden odnos do stanovalcev, mora biti komunikativna, tolerantna in prijazna;
- bolničarka naj bi imela human odnos do stanovalcev, rezultat njenega dela naj bo zadovoljen in urejen starostnik, sposobna mora biti komuniciranja, mora biti tolerantna, prijazna in čustveno stabilna;
- zdravstveni tehnik, delovna in fizioterapevtka morajo biti komunikativni, natančni in zanesljivi, tolerantni, prijazni in čustveno stabilni;
- socialna delavka mora poskrbeti, da je rezultat njenega dela ugodna psihoklima med stanovalci, mora biti komunikativna, prijazna, tolerantna, natančna in zanesljiva ter čustveno stabilna. (Vir: Opis delovnih Doma starejših občanov Preddvor.)

Treba je upoštevati, da emocionalno delo dejansko poteka v kompleksnem, zapletenem in težkem emocionalnem kontekstu. Starostniki s prihodom v dom doživljajo mešana čustva.

Odhod v dom jim pogosto predstavlja »izhod v sili«, ker sami za sebe ne morejo več skrbeti, prav tako tudi ne njihovi svojci. Naloga zaposlenih je zato predvsem dajanje pomoči pri čustvenih težavah, s katerimi se srečujejo: tolažba, osmišljanje življenja, dviganje samozavesti in dajanje občutkov pomembnosti. Življenje v domu jim poskušajo prikazati kot življenje velike družine, kjer lahko najdejo svoje mesto, zaupanje, toplino

in novi dom. Med starostnikom in osebjem mora priti do nekakšne harmonije, ki temelji na medsebojnem osebnem odnosu, razumevanju starostnikovih problemov in predvsem rahločutnem zaznavanju njegovih potreb in želja. Zato se morajo zaposleni velikokrat postaviti v vlogo starostnika. Emocionalno delo ali delo s čustvi je neizogibno: usmerjanje in nadzor nad lastnim čustvenim odzivanjem in čustvenim izražanjem (prikrivanje, zadrževanje, potlačevanje ali vzbujanje lastnih čustev) z namenom »produciranja« določenega emocionalnega »rezultata« pri starostnikih. Ker ta oblika dela zahteva od vsakega zaposlenega, da vanj vloži tudi delček sebe, je zelo težavno delo, saj neposredno vpliva na posameznikove emocionalne spremembe.

Na tem mestu je treba poudariti še eno značilnost totalne ustanove, in sicer razcep med stanovalci in zaposlenimi. Med njimi se pogosto vzpostavljajo hierarhični odnosi podrejenosti in nadrejenosti. Stanovalec je na vsakem koraku v vlogi odvisnega, ki potrebuje pomoč, ki ne zmore, ki ne zna, nima ... To lahko v človeku, ki je bil vse življenje samostojen in ponosen, zbuja hude občutke ponižanja, zaradi česar postane življenje v domu za starostnika nezno. Kastenbaum (1985: 103–104) ugotavlja, da si lahko posamezni člani osebja zelo prizadevajo za dobro počutje stanovalcev, vendar kljub temu delujejo po mehaničnih poteh »totalnega zavoda«. Razlog tiči prav v njihovi nadrejenosti, ki jih neopazno potiska v brezčutnost do podrejenih in v popredmeteno ravnanje z njimi. V tem primeru so investicije v delo minimalne, zaradi česar se zaposleni sploh ne zavedajo, zakaj kljub velikim prizadevanjem za dobro počutje stanovalcev dosežejo ravno nasprotni učinek – nezadovoljstvo stanovalcev.

Kako vidijo oz. občutijo emocionalni vidik svojega dela v domu in do kakšnih emocionalnih sprememb prihaja pri zaposlenih, ki so v neposrednem stiku s starimi ljudmi večji del svojega delovnega časa, sem z anketnim vprašalnikom, v kombinaciji s strukturiranim intervjujem, povprašala zaposlene v Domu starejših občanov Preddvor. V raziskavo so bili vključeni zaposleni v enoti zdravstvene službe in oskrbe (6 bolničark, 4 zdravstveni tehniki, fizioterapevtka in delavna terapevtka).

Ne glede na delo, ki ga opravljajo, so vsi enotnega mnenja, da se morajo pri svojem delu živeti v vlogi starostnika, saj lahko le tako dovolj kvalitetno opravljajo delo. To pomeni, da je dobro

opravljeno emocionalno delo pogoj za bolj kvalitetno in učinkovito delo nasploh, saj vprašani pravijo, da na ta način lažje opravljajo svoje delo.

Vsem vprašanim se zdi pomembno vzpostavljati pristne človeške odnose s stanovalci. Zavedajo pa se, da pristnih človeških odnosov ne smemo enačiti s prijateljskimi odnosi. V odnosu s starostnikom morajo znati postaviti meje in ohraniti profesionalno distanco. Delovna terapevtka pravi, da upošteva meje, do katerih naj se razvije odnos s stanovalcem. Ena od medicinskih sester pa poudarja, da mora pri svojem delu postaviti steno, čez katero ne sme. »Prijateljske odnose s stanovalci je težko vzpostaviti, ker ljudje od tebe pričakujejo potem preveč,« mi je dejala. Zato emocionalno delo zahteva precej osebne zrelosti, čustvene stabilnosti, znanja in izkušenj pri delu z ljudmi. Emocionalno delo povzroča pri zaposlenih tudi določene emocionalne posledice. Večina zaposlenih namreč po končanem delovnem času še vedno razmišlja o določenih starostnikih in njihovih problemih, kar pomeni določeno obremenitev tudi izven delovnega časa. Srednje in višje izobraženi kader se o teh izkušnjah in čustvenih problemih pogovarja s sodelavci, medtem ko bolničarke ostajajo s takimi problemi same, jih ne delijo z drugimi.

Raziskava je pokazala tudi, da smrt stanovalcev nehote vpliva na emocionalno stanje vprašanih in od njih zahteva urejanje oz. nadzorovanje lastnih čustvenih stanj. Čeprav si dopovedujejo, da je smrt del vsakdanjega življenja, predvsem pa njihove zaposlitve, jih vsaka smrt stanovalca čustveno prizadene. Med dobljenimi odgovori sta bila tudi naslednja: »Smrt stanovalca me neposredno ne prizadene. Ustvari pa nehote neko stresno situacijo v meni in na moje počutje ne vpliva dobro. Zato ob smrti stanovalca pomislim raje na prijetne stvari.« In: »S smrtjo se ne želim obremenjevati. Skušam prezreti, da je nekdo umrl, in se raje bolj posvetim še živečim stanovalcem.«

Urejanje lastnih čustvenih stanj (»pomislim raje na prijetne stvari«, »skušam prezreti, da je nekdo umrl, in se raje bolj posvetim še živečim«) je torej ob smrti stanovalcev pogosto neizogibno. Poslužujejo se tehnike introvertiranja (potlačevanja) z osredotočanjem na lepe dogodke ali projiciranja (preusmerjanja) na še živeče starostnike v domu. Iz raziskave je tudi razvidno, da smrt ostaja tabu tema, o kateri se med zaposlenimi ne govori, zato se tudi doživetih čustev ob smrti ne deli s sodelavci.

Iz lastnih izkušenj (delam kot socialna delavka v domu za stare) vem, da stanovalce domov najbolj moti neosebno in avtomatično ravnanje osebja, kakor da bi bili nebogljani, mladoletni otroci. Še posebej težko je stanovalcem, ki so popolnoma odvisni od tuje nege in pomoči na negovalnih oddelkih. Njim je že hranjenje in odvajanje razkošje, če ju lahko opravijo sami, ali pa jim pri tem res stoji ob strani kdo s človeškim poslušom in ljubeznijo. Res je tudi, da je delo zaposlenih predvsem pri negibnih bolnikih naporno, pogosto odvrtno. Toda nič slabše ni, če ga vsaj tu in tam opravijo z nasmehom namesto s slabo voljo.

ZAKLJUČEK

Zahteve po emocionalnem delu so dandanes prisotne na številnih področjih dela, na področju dela z ljudmi in v skrbstvenih poklicih pa še posebej. Področje dela s starimi ljudmi, zlasti v institucijah za stare, pri tem obdaja še posebna praznina. Zahteve do zaposlenih v praksi so namreč eno, izobraževanje in njihova priprava na delo s starimi ljudmi pa drugo. Od zaposlenih, ki so večji del svojega delovnega časa v nenehnem kontaktu s starimi ljudmi, zahtevamo urejanje lastnih čustvenih stanj, z namenom, da se star človek v instituciji počuti čim bolje. Zanimarjamo pa pomoč, ki jo delavec pri tem potrebuje. Tako stanje je zaenkrat tudi povsem razumljivo, saj (vsaj na slovenskem področju) še ni opravljenih raziskav, ki bi proučevale obstoj emocionalnega dela in njegov vpliv na zaposlene v domovih za stare ali v drugih skrbstvenih poklicih. Obstaja pa kar nekaj empiričnih podatkov o emocionalnem stanju in emocijah starejših v institucijah, kar nam pomaga razumeti stiske starih in prednosti bivanja v teh ustanovah. Zato lahko skrbstveni kader dokaj dobro poučimo o čustvenem svetu starih ljudi. Na osnovi teh spoznanj bi lahko v prihodnje gradili pomoč zaposlenim pri urejanju lastnih čustvenih stanj. Emocionalno delo je namreč precej zahtevno, obremenjujoče in pušča posledice na duševnem področju. Če ni ustrezno nadzorovano, lahko z negativnim učinkom udari na prvotno zastavljene cilje, kar nikakor ne predstavlja napredka pri delu z ljudmi. V institucijah za stare lahko zato – kljub velikim naporom in vlaganjem v odpravljane institucionalnih značilnosti domov – kaj kmalu zaidemo v začaran krog, ki že tako težavne odnose med stanovalci in zaposlenimi le še bolj poslabša.

LITERATURA

- BENDELOW, G., WILLIAMS, S. J. (1998), *Emotions in Social Life*. London: 11 New Fetter Line.
- BERGER, P. L., LUCKMAN, T. (1988), *Družbena konstrukcija realnosti*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- FEES, B. S., MARTIN, P., POON, L. W. (1999), A Model of Loneliness in older Adults. *Journal of Gerontology*, 54b, 4, 231–239.
- FEATHERSTONE, M., HEPWORTH M., TURNER, B. S. (1991), The Mask of Ageing and the postmodern Life Course. V: FEATHERSTONE, M., HEPWORTH, M., TURNER, B. S., *The Body: Social and Cultural Theory*. London: Sage Publications (371–389).
- FLAKER, V. (1988), E. Goffman: Azili. V: FLAKER, V., UREK, M. (ur.), *Hrastovski anali za leto 1988*. Ljubljana: RK ZSMS.
- GIARCHI, G. (1997), Starati se v Evropi: končna postaja ali druga pomlad. *Strokovno pravni informator*, 12/97: 22–44.
- HEPWORTH, M. (1998), Ageing and the Emotions. V: BENDELOW, G., WILLIAMS, S. J., *Emotions in Social Life*. London: 11 New FetterLine.
- HOJNIK-ZUPANC, I. (1994), *Institucionalno bivanje starih ljudi*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.
- (1997), *Dodajajmo življenje letom*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.
- (1999), *Samostojnost starega človeka v družbeno- prostorskem kontekstu*. Ljubljana: Znanstvena knjižnica FDV.
- JAMES, N. (1989), Emotional Labour: Skill and Work in the social Regulation of Feelings. *The Sociological Review*, 37, 1: 15–42.
- KAMBIČ, J. (1995), *Diplomska naloga*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- (1998), Institucionalni vidiki življenja v domovih za stare ljudi. *Socialno delo*, 35, 5: 131–137.
- KASTENBAUM, R. (1985), *Staranje*. Murska Sobota: Pomurska založba.
- MILLER, P. N., MILLER, D. W., MCKIBBIN, E. M., PETTYS, G. L. (1999), Stereotypes of the elderly in magazine advertisements 1956-1996. *International Journal of Ageing and Human Development*, 49, 4: 319–337.
- PEČIAK, V. (1998), *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
- POŽARNIK, H. (1981), *Umetnost staranja*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- RAMOVŠ, J., KLADNIK, T., KNIFIC, B. (1992), *Skupine starih za samopomoč: Metodični priročnik*. Ljubljana: Inštitut za socialno medicino in socialno varstvo.
- RENNER, T. (1994), *Učna delavnica »Star človek in družina«*. Zapiski predavanja.
- RUSSI ZAGOŽEN, I. (1997), Smisel življenja in subjektivno blagostanje v obdobju starosti. *Psihološka obzorja*, 2, 1: 175–183.
- ŠADL, Z. (1999), *Usoda čustev v zgodovini civilizacije*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- WOOD, L. A. (1986), *Loneliness*. V: HARRE, R., *The Social Construction of Emotions*. Oxford: Basil Blackwell.

Klelija Štrancar

EMOCIONALNO DELO RADIOLOŠKIH INŽENIRJEV

EMOCIONALNO DELO KOT SESTAVINA KAKOVOSTI ZDRAVSTVENIH STORITEV

Emocionalno delo se nanaša na profesionalno urejanje čustev. Od storitvenih delavcev zahteva, da čustvo v sebi uredijo oz. predelajo v drugo čustveno stanje, z namenom, da producirajo določeno emocionalno stanje pri strankah in klientih. Pomeni torej ustvarjanje in vzdrževanje primernih odnosov, razpoloženj in čustev na področju dela z ljudmi. Poklicem in službam z visokim deležem emocionalnega dela so skupne tri bistvene značilnosti: neposredni stik z javnostjo, zahteve po namernem produciranju emocionalnega stanja v drugi osebi (tolažba, zaupanje, hvaležnost) in to, da je delodajalcu omogočeno, da prek usposabljanja za delo izvaja nadzor nad emocionalnimi aktivnostmi zaposlenih (Hochschild 1983 v Šadl 1999: 212–213). »Racionalnost maksimalizacije dobička in pogoji konkurence na trgu vedno bolj silijo organizacije in podjetja, da izpostavljajo in poudarjajo emocionalno delo«, ki postaja predmet programov usposabljanja za delo in nadzora organizacij (Šadl 1999: 213). Število emocionalnih delavcev oz. delavk (*emotion workers*), ki so plačani za prilagajanje lastnih emocionalnih stanj in odzivov željam strank, narašča od zgodnjih desetletij 20. stoletja; danes so najhitreje rastoči segment delovne sile v tržnih gospodarstvih (Šadl 2002: 50).

Emocionalno delo je tudi nepogrešljiva sestavina opravljanja strokovnega dela z ljudmi – s klienti in pacienti. Ta oblika dela zelo pomembna v zdravstvu, saj vpliva na kakovost zdravstvenih storitev. Za uporabnika zdravstvenih storitev je najpomembnejša ozdravitev oziroma izboljšanje zdravstvenega stanja, pa tudi – kar je še posebej pomembno – sam potek storitev, komunikacija

med zdravstvenim osebjem in bolnikom. Na kakovost zdravstvenih storitev in zadovoljstvo ali nezadovoljstvo pacientov pomembno vpliva emocionalna podpora (negovanje, tolažba in varovanje), ki ima ugodne učinke na prejemnike zdravstvenih storitev. »Za bolnika ni ključna determinanta kakovosti le izboljšanje zdravstvenega stanja, ampak predvsem tudi kakovost komunikacije z zdravnikom, še bolj kot z medicinskimi sestrami. Tega ne potrjujejo le analize za Slovenijo, ampak tudi številna literatura in podobne raziskave v tujini. [...] Problematičen odnos do pacienta (njegovo razosebljanje) ni stvar postopka, ampak odnosa, in ta ni prepoznan kot problem. [...] Kadar bo zdravnik svojo uspešnost razumel le v bitki z boleznijo, se pacient ne more počutiti drugače kot bolj ali manj uporaben kos mesa. Kadar pa zdravljenje postane pomoč človeku (ne moremo pa mu pomagati, če ne prisluhnemo in ne upoštevamo tega, kar potrebuje), je vsako zdravljenje uspeh« (Macur 2000: 30). Slaba organiziranost zdravstvenega sistema v Sloveniji – zdravniki se pritožujejo zaradi pomanjkanja kadrov, se jezijo nad številnimi dežurstvi in neurejenimi delovnimi razmerami (Trampuž 2002: 8) – ni ustrezen strukturni in organizacijski in navsezadnje kulturni kontekst za dobro opravljeno emocionalno delo zdravstvenega osebja. Bolniki se čutijo prizadeti zaradi brezosebnega odnosa zdravstvenega osebja. Moti jih, da so odrinjeni in neupoštevani. Veliko bolnišnic in ambulant se skratka vsakodnevno srečuje s težkimi razmerami in nezadovoljstvom tako zdravstvenega osebja kot pacientov, kar gotovo kaže na pomanjkanje pogojev za ustvarjanje ustreznih odnosov med ponudniki in prejemniki zdravstvenih storitev.

Na to nas opozarjajo tudi javne kritike in pritožbe klientov in zdravstvenih delavcev. Pritožbe in kritike vplivajo na ozaveščanje in angažiranje

na področju zdravstva s ciljem, izboljšati kvaliteto zdravstvenih storitev, s tem pa se tudi aktualizira pomen emocionalnega dela. Zelo aktivna je npr. služba zdravstvene nege, ki opredeljuje organizacijo in delovanje zdravstvene nege (v *Pravilniku o organizaciji in delovanju zdravstvene nege v Kliničnem centru Ljubljana* 2000). Na potrebo po emocionalnem delu in po izobraževanju o čustvih in profesionalnem urejanju z njimi opozarja v omenjenem besedilu P. Požun: »Da je dobra komunikacija z bolnikom in njegovimi bližnjimi bistvenega pomena [...] Da bi znali in obvladovali te večšine (zmotno je prepričanje, da je to komu dano že z diplomom), smo se pričeli medicinske sestre in zdravstveni tehniki izobraževati v poznavanju in obvladovanju komunikacije, sposobnosti empatije, pomenu čustvene inteligence, poslušanja pogovora« (2000: 30).

Emocionalno delo v smislu uporabe omenjenih spretnosti in znanj je tudi neločljiva sestavina dela radiološkega inženirja. Radiološki inženirji se pri svojem delu s pacienti, predvsem poškodovanci, soočajo z nemalo primeri, ko je treba pacienta emocionalno podpreti – s potrpežljivostjo, obzirnostjo in razumevanjem. Prizadevati si morajo za vzpostavljanje in vzdrževanje ustreznih odnosov s pacienti, ki so obenem tudi pogoj za kvalitetno opravljene tehnične naloge. Pri rentgenskem slikanju je pomemben postopek dela. Radiološki inženir mora biti pri svojem delu pozoren na več dejavnikov hkrati. Pacienta mora sprejeti prijazno in z razumevanjem, poskrbeti mora za njegovo namestitve v pravilen položaj, ki ga zahteva določeno slikanje; ta je za vsak rentgenski posnetek drugačen in pogosto zelo težaven zaradi težkih poškodb, ki povzročajo bolečine. Naprej, paziti mora, da bo v času slikanja pacient miroval, kar je tudi naporno, zlasti pri otrocih, zmedenih in nemirnih, ter hkrati paziti na njihovo varnost. V nobenem primeru ne sme pozabiti na zaščitne ukrepe pred ionizirajočim sevanjem, obenem pa mora biti pozoren na rentgenski aparat, ki zahteva znanje in odgovornost za pravilno uporabo. Delavec je razpet med vse našete dejavnosti, ki zahtevajo hitro in spretno odločanje. Pri vsem tem pa je najpomembnejše, da napravi kvaliteten izdelek, ki je eden bistvenih pomenov pri določanju diagnoze bolnika,

RADIOLOŠKI INŽENIRJI – PREDSTAVITEV DELA IN ENOTE

Radiološki inženirji so specifična stroka zdravstvenih delavcev, katerih dejavnost je prepoznana kot pretežno tehnična služba, servis. Vendar je po drugi strani iz popisa delovnega mesta jasno razvidno, da je delo tudi psihofizično zahtevno (*Popisni list zahtevnosti delovnega mesta radiološkega inženirja*, tč. 12). Psihofizične zahteve vsebujejo in obsegajo sposobnost vodenja, komunikativnost, sposobnost presoje in odločanja, natančnost in zanesljivost, tolerantnost, prijaznost, čustveno stabilnost, human odnos do bolnika, sposobnost hitrega ukrepanja, zdravstveno sposobnost za delo pri virih ionizirajočega sevanja. Naštete zahteve že same po sebi »kličejo« po emocionalnem delu. Emocionalno delo se tako predpostavlja že v opisu delovnega mesta radiološkega inženirja. Delo radiološkega inženirja ima torej zelo specifičen značaj. Pomeni delo z ljudmi, ki po hudih ali manj hudih poškodbah, ki jih spremljajo še razne vrste prizadetosti (šok, zmedenost, agresivnost, nemir itn.), potrebujejo v diagnostičnem postopku radiološko obdelavo. Od rezultata teh preiskav je v veliki meri odvisna nadaljnja »usoda« pravilne in uspešne zdravstvene oskrbe poškodovanca.

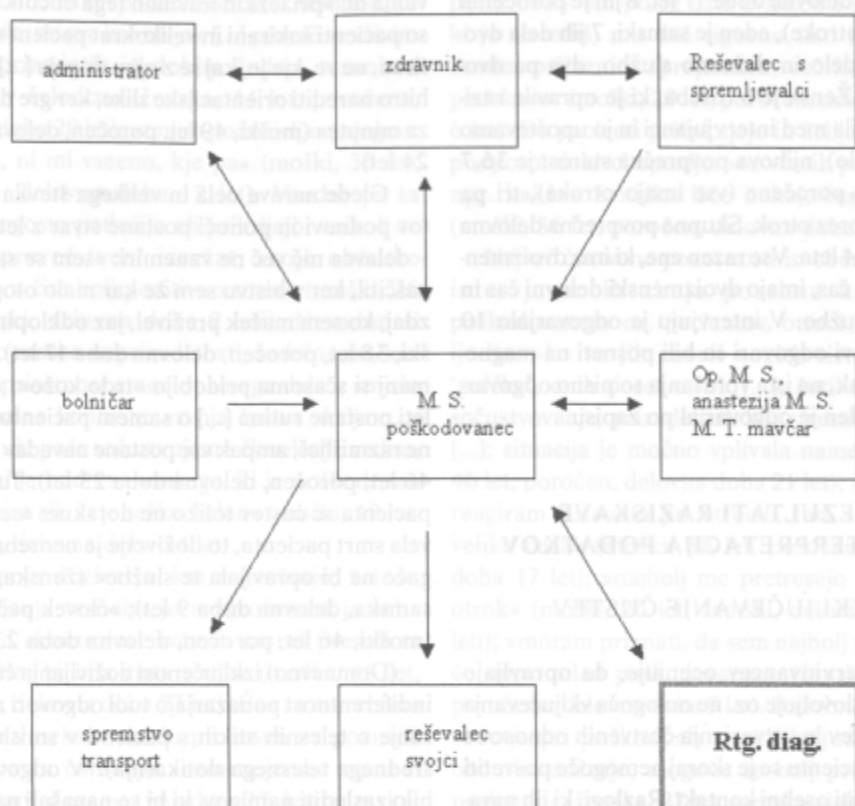
Enota radiološke dejavnosti na Centralnem urgentnem bloku (CUB), v sklopu katerega sta še dislocirani radiološki oddelek na Travmatološki kliniki in radiološki oddelek v Centralnem operacijskem bloku, je del multidisciplinarnega tima za oskrbo urgentnega poškodovanca.

V ospredju funkcionalnega modela dela multidisciplinarnega tima za oskrbo urgentnega poškodovanca je bistven tehnični vidik dela. Bolnikove potrebe so reducirane na minimum, zapostavljene so njegove psihične in socialne potrebe. Kontakt s pacientom je osredotočen predvsem na fizično raven.

Rentgenska diagnostika kot del multidisciplinarnega tima šteje petnajst zaposlenih z ustrežno strokovno izobrazbo. Od teh je devet moških in šest žensk. Delovni čas je dvoizmenski, zahteva se stalna pripravljenost in opravljanje dežurne službe.

Od radiološkega inženirja se zahtevata na prvem mestu miselna in fizična spretnost, zlasti v smislu iznajdljivosti in improvizacij. Upravljanje razmeroma zahtevnih aparatov zahteva popolno strokovno usposobljenost delavca. Vsakokratna

Slika 1: Multidisciplinarni tim za oskrbo urgentnega poškodovanca



Vir: Bručan, Gričar 1997: 218.

uporaba aparatov terja visoko stopnjo miselne koncentracije; nepravilna uporaba je izredno nevarna (sevanje). Cilj je torej v najkrajšem mogočem času in na najboljši način ustvariti najboljši izdelek - rentgenogram. Od delavca se pričakuje kvaliteten izdelek ne glede na stanje pacienta. Velika frekvenca dela zahteva časovno omejitve »obdelave«, zato je kontakt s pacientom največkrat osredotočen na fizično raven. To pomeni, da je poklic radiološkega inženirja izrazito tehnično usmerjen, saj delavec pretežno del svojega delovnega časa upravlja aparature. Tako se zdravstveni delavec predstavlja bolniku prek aparatov, med njima je posrednik, kopiciran in hladen aparat. Pozornost usmerja na poškodovanca toliko, kolikor je mogoče v trenutku preiskave, rentgenskega slikanja. Od pacienta namreč zahteva, da je v času rentgenskega slikanja popolnoma miren in da sodeluje le toliko, kolikor to od njega zahteva delavec. Poleg tega pride do izraza le ozko usmerjena skrb, to je, skrb za prizadeti del

pacientovega telesa. Kot pomemben faktor se tu pojavi še čas, ki je zaradi velike frekvence pacientov skrčen na minimum. Paciente bi lahko primerjali z artikli na tekočem traku, kjer je potrebna hitra in spretna obdelava. Človek, ki pride s »ceste«, je zgolj primer, ki ga je treba obdelati in pri tem biti pozoren na pogoje, da bo izdelek - rentgenska preiskava - čim bolj kvaliteten.¹ Da bi empirično preverili omenjene trditve in predpostavke o (emocionalnem) delu radioloških inženirjev, smo se odločili za raziskavo o emocionalnem delu radioloških inženirjev in o pogojih, v katerih ga opravlja oz. ne opravlja.

METODA RAZISKAVE

V marcu 2001 smo izvedli kvalitativno raziskavo, pri čemer smo kot raziskovalno metodo uporabili kombinacijo strukturiranega intervjuja, odkritega opazovanja s popolno udeležbo in zbranega

dokumentarnega gradiva. Med 15 zaposlenimi je 9 moških povprečne starosti 40,3 leta in skupne povprečne delovne dobe 17 let; 8 jih je poročenih (vsi imajo otroke), eden je samski, 7 jih dela dvoizmensko delo in dežurno službo, dva pa dvoizmensko. Ženski je 6 (oseba, ki je opravila raziskavo, ni bila med intervjujanci in jo upoštevamo le kot število), njihova povprečna starost je 36,7 leta; tri so poročene (vse imajo otroke), tri pa samske in brez otrok. Skupna povprečna delovna doba je 10,4 leta. Vse razen ene, ki ima dvoizmenski delovni čas, imajo dvoizmenski delovni čas in dežurno službo. V intervjuju je odgovarjalo 10 oseb, njihovi odgovori so bili posneti na magnetofonski trak, na ista vprašanja so pisno odgovarjali trije, eden je odgovarjal po zapisu.

REZULTATI RAZISKAVE IN INTERPRETACIJA PODATKOV

IZKLJUČEVANJE ČUSTEV

Večina intervjuvancev ocenjuje, da opravljajo delo, ki ne dovoljuje oz. ne omogoča vključevanja lastnih čustev in ustvarjanja čustvenih odnosov s pacienti. Pacientu se je skoraj nemogoče posvetiti in vzpostaviti osebni kontakt. Razlogi, ki jih navajajo, so različni: od tega, da so čustva »moteč« element v procesu dela, do zahtevnosti tehničnega dela (aparatur) in vse do pomanjkanja časa.

Tako je treba čustva pri kontaktu s poškodovanci preseči; če razmišljaš o stanju poškodovanca ali bolnika (poškodbe, bolečine), »je tvoje delo končano« (moški, 46 let, poročen, delovna doba 23 let). Tudi aparat je moteč element pri navezovanju stika: »aparati ovirajo kontakt s pacientom [...]; aparate je treba obvladati« (moški, 58 let, poročen, delovna doba 25 let). Med pomembnimi dejavniki, ki vplivajo na izključevanje čustev, sodi tudi čas: »sicer pa ni časa, ne da se omejiti na enega človeka« (ženska, 31 let, samska, delovna doba 9 let). Pri stikih s hudo poškodovanimi sočustvovanja skorajda ni. Delavci pravijo, da jih vodi le »goli« in »hladni« razum, saj je treba situacijo obvladati v celoti, poleg tega se delo izvaja timsko, za kar je potrebna še večja pozornost in popolna koncentracija glede usklajenosti: »ni več pacientov, je samo še golo delo, prijaznost odpade« (moški, 38 let, poročen, delovna doba 17 let).

Včasih imaš občutek, »kot bi delala z organi« (ženska, 27 let, samska, delovna doba 1 leto).

Pri težkih poškodbah je v ospredju izključno skrb za čim kvalitetnejšo izvedbo dela, sočustvovanja ni: »pri težkih travmah tega občutka ni, ker so pacienti šokirani in velikokrat pacient ni orientiran, ne ve, kje je, kaj se z njim dogaja [...]; moraš hitro narediti orientacijske slike, ker gre dostikrat za minute« (moški, 49 let, poročen, delovna doba 24 let).

Glede narave dela in velikega števila pacientov podnevi in ponoči postane stvar z leti rutina – delavca nič več ne vznemiri: »sem se sam sebe zaščitil, ker v bistvu sem že kar malo otopel [...]; zdaj, ko sem maček preživel, jaz odklopim« (moški, 38 let, poročen, delovna doba 17 let). Več ali manj si sčasoma pridobijo »trdo kožo«: »stvar z leti postane rutina [...] o samem pacientu in delu ne razmišljaš, ampak vse postane navada« (moški, 46 let, poročen, delovna doba 23 let). Tudi smrt pacienta se čustev toliko ne dotakne: »sem doživela smrt pacienta, to doživetje je neosebno, drugače ne bi opravljala te službe« (ženska, 31 let, samska, delovna doba 9 let); »človek pač umre« (moški, 46 let, poročen, delovna doba 23 let).

(Domnevno) izključenost doživljanja čustev ali indiferentnost ponazarjajo tudi odgovori na vprašanje o telesnih stikih s pacienti v smislu neposrednega telesnega dotika(nja).² V odgovorih ni bilo zaslediti namigov, ki bi se nanašali na odpor ali gnus. Sam kontakt ne povzroča posebnih občutkov: »ne doživljam nič posebnega«, »ne povzroča nobenih občutkov, slabih ne« (moški, 26 let, samski, delovna doba 2 leti); »ne čutim odpora do pacienta« (moški, 29 let, poročen, delovna doba 6 let); »nimam nikakršnega občutka, sem se navadil in s tem računam [...]; je veliko težkega dela, fizičnega, po domače umazanega dela, zato sem se navadil. Da bi v takih primerih čutil odpor do pacientov, to sploh ne« (moški, 49 let, poročen, delovna doba 24 let). Nekateri intervjuvanci so omenili le nelagodni občutek pri bruhanju, eden med njimi je občutljiv glede osebne higiene pacientov. Problem telesnega kontakta se pojavi tudi iz bojazni pred okužbo: »kakšne infekcije ta pacient s seboj prinaša in to imam ves čas v glavi, kaj bom jaz od tega dobil« (moški, 46 let, poročen, delovna doba 21 let).

EMOCIONALNA KONTROLA

Iz nadaljnega pogovora z intervjuvanci je postalo razvidno, da pri delu s pacienti vendarle doživljajo

številna, pogosto tudi intenzivna čustva – pomanjkanju časa, delu z aparaturami in rutini navkljub: »ne znam potlačiti občutek tesnobe, ko je res hudo, mi gre kar na jok [...] preveč se vživim v kožo prizadetih in dobim čuden, tesnoben občutek v želodcu« (ženska, 44 let, poročena, delovna doba 20 let); »z njim podoživljam njegove bolečine, ni mi vseeno, kje pa« (moški, 36 let, poročen, delovna doba 12 let). Vendar pa ta čustva pogosto potlačijo ali prikrijejo: »nikoli se nočem preveč 'ven' izražati, svoje občutke obračam v čim bolj pozitivno smer« (moški, 26 let, samski, delovna doba 2 leti). Navadno si nadenejo masko neprizadetosti, zadržanosti, kar kaže na prisotnost emocionalnega dela v smislu emocionalne kontrole: »svoja čustva skrijem, v globini duše pa le sočustvujem s človekom; vedno, vedno mi je hudo za vsakega, ki je poškodovan ali ki umira ali, ki je težko bolan« (moški, 49 let, poročen, delovna doba 24 let).

Notranja doživljanja, kot so sočutje, žalost, podoživljanje, tesnoba, jeza, zgroženost, je treba imeti pod »kontrollo«: »včasih moraš preseči ta čustva. Naj bi bila čista tema« (moški, 46 let, poročen, delovna doba 23 let). Čas za morebitna čustva je v nekem smislu prenesen na poznejši čas ali pa ta ostanejo »zamrznjena«: »o tem razmišljam doma« (ženska, 27 let, samska, delovna doba 1 leto); »pogosto se spomnim na ta dogodek, saj mi nekako ne gre iz glave, pa je mimo že kar nekaj let« (ženska, 35 let, poročena, delovna doba 9 let).

Vendar prizadevanja po emocionalni kontroli niso vselej uspešna – »če so otroci nemirni, je treba zavpiti, ne gre drugače« (moški, 58 let, poročen, delovna doba 25 let) – in zdi se, da tudi ne vselej zaželena. Delavci prihajajo v stik z ljudmi v različnih duševnih stanjih, z različnimi zasvojenostmi, med katerimi je na vodilnem mestu alkohol, in takrat »poskušam biti mirna, če pa to ne gre, seveda malo ton povišam skušam malo bolj trdno« (ženska, 36 let, samska, delovna doba 3 leta).

Svojim pacientom radiološki inženirji pogosto ponudijo emocionalno podporo: »poskušam ga spodbujati, zlasti če vidim, da je kdo čisto klavrn« (moški, 26 let, samski, delovna doba 2 leti). Radiološki inženirji se tudi zavedajo, da pacienti potrebujejo njihovo podporo: »sigurno, da poškodovanec potrebuje čustveno podporo radiološkega inženirja, tudi če pride k meni za eno minuto [...] tega se zavedam in se za to tudi

trudim« (ženska, 31 let, samska, delovna doba 2 leti). Vedo, da je čustvena podpora zelo pomembna: »in poleg tiste kvalitetne preiskave, ki jo narediš, mu daš sigurno tisti moment s samim prijaznim sprejemom, več kot s samo preiskavo« (moški, 29 let, poročen, delovna doba 6 let). Da pacienti pričakujejo in želijo čustveno podporo, delavci opazijo: »to včasih prav čutim, npr. kakšna ženička išče nekaj, česar nima« (moški, 36 let, poročen, delovna doba 12 let).

Največ čustvene pozornosti in občutljivosti v intervjuvancih zbuja posebna kategorija poškodovancev oz. pacientov, otroci in starejši ljudje: »ko so jih začeli voziti, tiste majhne 'palčke', enih deset otrok [...]; čutil sem hudo sočustvovanje, prizadetost, kar stresna situacija [...]; situacija je močno vplivala name« (moški, 46 let, poročen, delovna doba 21 let); »dosti bolj reagiram čustveno pri otrocih, tam si vzamem veliko časa« (moški, 38 let, poročen, delovna doba 17 let); »najbolj me pretresejo poškodbe otrok« (moški, 26 let, samski, delovna doba 2 leti); »moram priznati, da sem najbolj prizadeta, če umre mlad poškodovanec« (ženska, 35 let, poročena, delovna doba 9 let). Podobno se izraža sočutje pri poškodbah starejših ljudi: »vedno občutim sočutje, mogoče še bolj pri starejših pacientih« (ženska, 27 let, samska, delovna doba 1 leto); »starejši pa zelo potrebujejo pozornost, kot tudi otroci. Vsi so preplašeni, ko pridejo sem [...]; starejši so zelo hvaležni, dve besedi poveš, pa se skoraj zjokajo« (moški, 38 let, poročen, delovna doba 17 let).

V intenzivnih doživljanjih prihaja tudi do odkritega izražanja čustev: »prizadetost izražam odprto« (ženska, 44 let, poročena, delovna doba 20 let), in zgodi se, da ostanejo brez besed: »nisem nič spraševal, bil sem tiho. V sebi sem čutil žalost, tesnobo« (moški, 36 let, poročen, delovna doba 12 let). Poškodbe so različne in velikokrat grozljive na pogled, ne glede na to, morajo radiološki inženirji svoje delo opraviti: »če je kakšna poškodba, ko je polomljenih več kosti, zlasti pri zlomu dolgih kosti, ko se pri prijemu, ko na primer primeš nogo in čutiš to, me je kar pretreslo, in bilo mi je težko to nogo dvigniti« (ženska, 36 let, samska, delovna doba 3 leta).

Intenzivno doživljanje pride zlasti do izraza v primerih, ko poškodovanca poznamo (sorodnik, znanec, prijatelj): »ko je znanka izgubila svojega otroka, mi je bilo tako grozno in neizmerno hudo«

(ženska, 44 let, poročena, delovna doba 20 let); »je res grozno, da poznaš človeka, mlada mamica, dva majhna otročička 4 in 5 let, to je res grozno« (moški, 46 let, poročen, delovna doba 23 let). Že sama misel, da se lahko tudi svojcem zgodi kaj podobnega, je obremenjujoča: »me je zelo prizadelo [...], ko se spomniš na svoje družinske člane ali svoje otroke, ko se jim lahko ravno kaj takšnega zgodi« (moški, 49 let, poročen, delovna doba 24 let).

Pokazalo se je, da delavci z več leti delovne dobe in tisti, ki so starši, postanejo z leti občutljivejši na ta doživetja. Rutina v takih primerih ne igra nikakršne vloge: »odkar imam družino in sploh otroka, se mi zdi, da me kaka stvar bolj prizadene kakor včasih [...]; v veliko primerih se postavim v situacijo, kako bi sam to doživljal [...], se bolj poglobim [...], bolj psihično nastradam, kot sem včasih, ker včasih mi je bilo vse bolj ravno« (moški, 29 let, poročen, delovna doba 6 let). Tudi v krogu svoje družine se o tem pogovarja: »v vednost in opozorilo, da se ne bi tudi nam kaj takega storilo« (moški, 46 let, poročen, delovna doba 21 let). Glede čustev in občutkov pa: »lahko rečem, da sem z leti postal bolj občutljiv, ko vidim te travme in poškodbe« (moški, 36 let, poročen, delovna doba 12 let).

Intervjuvanci so soglasni, da je emocionalna podpora nepogrešljiva za dobro opravljeno delo radiološkega inženirja, kar kaže, da jo imajo za nujni sestavni del svojega dela: »nek odnos mora biti, če pacient vstopi, ne moreš biti kot robot ali da nič ne govoriš. Jaz imam sistem, da ne delam sto na uro, temveč le osemdeset na uro, ampak tisti čas si vzamem za paciente« (moški, 38 let, poročen, delovna doba 17 let). Tudi delavci se bolje počutijo, če z njimi vzpostavijo osebni kontakt: »in če vidim, da sem nekomu pomagal, se tudi sam bolje počutim, zlasti ko vidiš, da so čisto depresivni in že v naprej stokajo« (moški, 26 let, samski, delovna doba 2 leti).

Posledice emocionalnega dela opredeljujejo intervjuvanci kot stres. Breme čustvenih doživetij postane za večino intervjuvancev pogosto pretežko, saj se napetosti ob soočanju s pacienti ob hkratnem tehničnem delu skozi čas akumulirajo; svojo službo oz. poklic opredeljujejo kot stresno: »delo je stresno [...], poškodbe in kri so itak stresni [...], reanimacija je ene vrste stres« (moški, 46 let, poročen, delovna doba 23 let). Tudi starost delavcev vpliva na doživljanje stresa: »kar se tiče dežurne službe, pa sem že malo v letih in ni več

tako enostavna zadeva« (moški, 58 let, poročen, delovna doba 25 let), vendar dežurne službe niso problem le starejših, temveč tudi mlajših: »da, zlasti zaradi dežurne službe, ko te ponoči zbudajo, to je zame velik stres« (moški, 26 let, samski, delovna doba 2 leti). Doživeta nosijo s seboj: »sigurno, logično, da bi svoj poklic oziroma službo opredelil kot stresno. Normalno, to, kar delaš, ne verjamem, da lahko tisti trenutek pozabiš, čeprav se to da pri sebi nekako zbrsati, samo stresna je sigurno, ker ti marsikaj ostane kot črna pika« (moški, 29 let, poročen, delovna doba 6 let).

Razbremenitev napetosti in premagovanje stresa je nujno, ugotavljajo intervjuvanci; načine si prilagajajo in iščejo posamezniki sami. Prisotna je potreba po pogovorih o osebnih doživetjih tako med sodelavci kot v zasebni sferi: »da me kdo potolaži in to mi veliko pomeni [...] v zasebni sferi, če me kaj prizadene, potem mi je lažje, saj vidi, da pri nas ni kar tako, da bi bili samo stroji, da je kaj več kot le to« (moški, 36 let, poročen, delovna doba 12 let). Pogovor veliko pomaga: »da se o dogodkih, ki so se zgodili, s kom pogovorim, da mi da včasih tudi kakšen nasvet« (ženska, 35 let, poročena, delovna doba 9 let). »[R]elaksacija po službi je nujna,« se glasi odgovor uslužbenca z dolgoletnega delovno prakso (moški, 57 let, poročen, delovna doba 32 let).

Pomemben faktor so izkušnje, s katerimi se delavec v tem poklicu nekako »zaščiti«. Nekdo omenja reakcijo, ki je uro po tragičnem dogodku izbruhnila v obliki pripovedovanja vicev in štosov: »po eni uri konverzacija, vici, štos« (moški, 57 let, poročen, delovna doba 32 let). Nekako se človek mora zavarovati pred lastnimi čustvi: »delo preide nekako v rutino, nekako se moraš tudi ti zavarovati, ker če bi za vsakim podoživljal, ne vem« (ženska, 36 let, samska, delovna doba 3 leta). Tudi »zaščita« s pomočjo šale se obnese: »da pojem, da se skozi hec znesem nad enega, ampak ne tako, da bi ga užalil, ampak tako, z dobronamerno šalo« (moški, 29 let, poročen, delovna doba 6 let). Nekaterim pa pomaga, če: »dogodke bolj intenzivnih doživetij pozabljam [...] sproti« (moški, 38 let, poročen, delovna doba 17 let); drugi se zavestno ukvarjajo s tem: »da naj bi čim manj nosil v privatno življenje« (moški, 26 let, samski, delovna doba 2 leti).

IZOBRAŽEVANJE ZA EMOCIONALNO DELO

Intervjuvanci so poudarili tudi problem izobraževanja za delo oz. ravnanje s čustvi: »tega je premalo, ne vem, če smo imeli kaj o emocijah [...]; pri psihologiji [je bila] omenjena relacija bolnik–delavec, vendar je bilo tudi tega veliko premalo [...], preveč se gre na neko teorijo izvajanja« (moški, 26 let, samski, delovna doba 2 leti).

Proces šolanja ne pripravi delavcev na specifične zahteve dela z ljudmi, saj je problem emocionalnega odzivanja oz. emocionalnega dela v profesionalni vlogi radioloških inženirjev izredno slabo opredeljen; pri različnih predmetih, pri katerih naj bi bil ta tema »logično« obravnavana, študentje ne pridobijo nobenih posebnih znanj in veščin o ravnanju s čustvi: »mislim, da smo imeli en predmet [...], sicer pa od tega nisem ničesar odnesla« (ženska, 31 let, samska, delovna doba dve leti), pa tudi: »v procesu izobraževanja je premalo govora o teh stvareh« (ženska, 35 let, poročena, delovna doba 9 let). Na delovno mesto prihajajo profesionalno nepoučeni, zato se morajo zanesti na svojo zalogo znanja in spretnosti, ki so jo pridobili v družini, in na pridobljene izkušnje na delovnem mestu: »to je po moje vse odvisno od tega, kako je človek vzgojen od doma« (moški, 38 let, poročen, delovna doba 17 let), in poleg tega je: »bolj pomembno to, kar se naučiš v praksi« (moški, 46 let, poročen, delovna doba 23 let). Intervjuvanci ocenjujejo, da je premalo prisotno tudi izobraževanje na delovnem mestu, za katerega se zato zavzemajo: »bi bilo bolje imeti kakšna predavanja ali kaj takega, ko ima delavec že izkušnje. Ko nimaš pojma, za kaj gre, ne bi niti dojemal verjetno« (moški, 46 let, poročen, delovna doba 21 let). »[R]es je, potreben bi bil ogromen poudarek na tem področju, takoj za strokovnostjo bi bil potreben največji poudarek na to« (moški, 29 let, poročen, delovna doba 6 let).

SKLEP

Pri svojem delu se radiološki inženirji srečujejo s številnimi pacienti obeh spolov, različnih starosti, narodnosti, kultur, z različnimi poškodbami, prizadetostmi itn. Tako delo z ljudmi zahteva sposobnost hitrega odločanja in odzivanja, pri vsem tem pa morajo biti delavci pozorni na korekten

odnos do poškodovanca in na kvaliteto svojega izdelka. V celotnem procesu dela igrajo pomembno vlogo čustva, ki jih morajo obvladati in ustrezno urejati – tako svoja lastna čustva kot čustva pacientov. Posledica velikega števila pacientov in pomanjkanja časa je velika obremenjenost delavcev, delo je zahtevno, odgovorno in naporno, tako fizično kot psihično. Glede na stanje poškodovancev se je treba znova in znova prilagajati in nenehno ocenjevati samo situacijo ter ustrezno reagirati.

Delo radioloških inženirjev v CUB je torej neizbežno povezano s čustvi in vključuje znaten delež emocionalnega dela (emocionalna kontrola, emocionalna podpora). Čeprav se zdi, da delavci s časom in izkušnjami pridobijo »trdo kožo«, je ta zgolj zunanji videz – maska notranjih doživetij. Trde kože ali kakšne čustvene otopelosti pravzaprav ni, saj izjave intervjuvancev potrjujejo doživljanje globoke prizadetosti in intenzivne emocionalne izkušnje, zlasti ob raznovrstnih hudih poškodbah (posebej težkih poškodbah otrok in mladih, znancev in svojcev). Delavci z daljšo delovno dobo in tisti, ki so poročeni, to celo bolj občutijo. Tudi v primerih reanimacije, ki jo opisujejo kot delo, ki ga vodi le goli razum, so čustva zgolj odrinjena, kar pa ne pomeni, da jih ni. To potrjuje tudi izražena potreba po relaksaciji, ki je po takih primerih nujna, saj postane breme čustvenih doživetij, pa čeprav potisnjenih, pretežko. Delavci so pogosto znajdejo pod čustvenim pritiskom zaradi izpostavljenosti nezadovoljnim pacientom, medicinskim sestram in tehnikom, kritiki in nestrpnosti svojcev, zahtevam zdravnikov in tudi lastni vesti, kar vse kaže na potrebo po vključenosti emocionalnega dela.

Ker radiološki inženirji vsekakor so emocionalni delavci in ker je njihovo delo s čustvi nepogrešljivo pri delu s pacienti ter nujna predpostavka za uspešno opravljene tehnične naloge, je treba temu vidiku dela posvetiti več pozornosti in strokovne obravnave. V tej povezavi predlagamo tole:

- permanentno izobraževanje in ozaveščanje o pomenu in vlogi čustev pri delu naj bi se začelo že v procesu formalnega šolanja oz. študija in obvezno nadaljevalo tudi v času zaposlitve, npr. v obliki učnih delavnic, seminarjev, supervizije itn.;
- reorganizacija dela – prostora za rentgenska slikanja lažje poškodovanih in rentgensko obdelavo težje poškodovanih bi morala biti ločena, kajti le tako bi se zaposleni lažje posvetili svojemu

delu, delu z ljudmi, poškodovanci, ki so v spremenjenem psihofizičnem stanju, kar zahteva specifičen pristop in odnos delavca;

- razmislek o potrebi zamenjave delovnega mesta radioloških inženirjev; po določeni dobi dela na enoti CUB bi radiološkega inženirja po dogovoru z njim preusmerili na drugo rentgensko diagnostiko;

- skrb za preureditev in vzdrževanje prostorov, kjer se zadržujejo zaposleni, ker neprimerni prostori dodatno obremenjujejo in negativno vplivajo na čustveno razpoloženje delavcev;

- temeljita predelava vsebine internega dokumenta *Popis zahtevnosti delavnega mesta* in ravno tako ponovna ocena in dopolnitev vsebine *Kodeksa etike radioloških inženirjev Slovenije*.

OPOMBI

¹ Inženir radiologije dela kot stroj, ki odšteva številke, ker je zelo pomembno, da konča pri številki nič, da bi njegov sodelavec lahko nadaljeval delo »na čisto«. Tu se pojavi še problem medosebnih odnosov, če se ne drži delovne discipline, ki je del medsebojnega dogovora v samem timu.

² Telesni kontakt velikokrat zahteva, da si delavec zaščiti roke z rokavicami, saj obstaja možnost infekcije, poleg tega pa imajo vlogo higienskega varovala pred različnimi telesnimi izločki.

LITERATURA

- A. BRUČAN, M. GRIČAR (ur.) (1997), *Urgentna medicina: izbrana poglavja 3*. Ljubljana: Slovensko združenje za urgentno medicino.
- (2000), *Urgentna medicina: izbrana poglavja 6*. Ljubljana: Slovensko združenje za urgentno medicino.
- D. GOLEMAN (1997), *Čustvena inteligenca*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- N. JAMES (1989), Emotional Labour: Skill and Work in the social Regulation of Feelings. *The Sociological Review*, 37, 1: 15–42.
- Kodeks etike radioloških inženirjev Slovenije* (1996).
- N. KOFLJAČ, V. LIPOVEC, Z. PETROVIČ (ur.) (1996), *Učni načrt predmetov: Visokostrokovni študijski program Radiologija*. Ljubljana: Visoka šola za zdravstvo.
- M. MACUR (2000), V prihodnjem življenju bi bila rada hrček. *Delo*, 2. 12. 2000: 30.
- J. MAYER-SCHEU, R. KAUTZKY (1995), *Od zdravljenja k ozdravljenju: Pozabljena razsežnost v bolnišnici*. Ljubljana: Župnijski urad Ljubljana-Dravlje.
- B. MESEC (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- S. NAKA, B. TRŠKAN (1999), Delovne obremenitve medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov. *ObzorNIK zdravstvene nege*, 33, 1-2: 3–8.
- Popisni list zahtevnosti delovnega mesta RTG* (interni dokument).
- P. POŽUN (2000), V prihodnjem življenju bi bila rada hrček. *Sobotna priloga*, 9. 12. 2000: 30.
- R. RADIČ BERGLEZ (2000), Organizacijska klima na kliničnem inštitutu za radiologijo. *Bilten DRI*, 17, 3: 6–43.
- C. SIMONTON, O., S. MATTHEWS-SIMONTON, J. CREIGHTON (1988), *Ozdraveti*. Ljubljana: DZS.
- T. STANKOVIČ (2000), Menedžerji ne delajo radi z ljudmi. *Delo*, 7/11/2000: 17.
- (2000), Odvezati roke in vključiti možgane. *Delo*, 7. 11. 2000: 17.
- Z. ŠADL (1999), *Usoda čustev v zahodni civilizaciji*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- (2002), »We're Out to Make You Smile«: Emocionalno delo v storitvenih organizacijah. *Teorija in praksa*, 39, 1: 49–80.
- A. TRAMPUŽ (2002), Zdravniki ob ugled, bolniki ob zaupanje, država ob denar. *Sobotna priloga*, 30. 3. 2002: 8–9.
- L. V. (2000), Kadroviki večinoma le administratorji. *Delo*, 7. 11. 2000: 17.

Božena Devčič

EMOCIONALNO DELO JAVNIH USLUŽBENCEV

»Nekomu se zdim prijazna, drugemu pa ne. Odvisno od tega, kaj stranka pričakuje od mene.

Če je to samo nasmeh in prijazna beseda, mi to ne predstavlja problema. Drugače je, kadar kdo od mene pričakuje, da bom ravnala v nasprotju s predpisi, ker ne smem. Nekatere stranke so nejevoljne, ker morajo plačati upravno takso, drugi nočejo razumeti, da je potrebno za pridobitev neke pravice prinesiti določene dokumente, spet drugi se jezijo, če zavrnem nepopolni obrazec.

Ponavadi izlijejo svoj bes nad mano, jaz pa moram biti tiho in se smehljati.

Nazadnje pa sem jaz tista, ki je neprijazna.«

Francka, uslužbenka na okencu, kjer izdajajo potne liste in osebne izkaznice

JAVNA UPRAVA MED RACIONALNIM IN EMOCIONALNIM

V vsakdanjem življenju ljudje pogosto prihajamo v stik z delavci v javni upravi. Izdajo nam rojstni list oziroma izpisek iz matične knjige rojenih, navzoči so pri porokah, izdajajo osebne izkaznice in potne liste, potrdila o državljanstvu, vozniška dovoljenja, gradbena dovoljenja, izdajajo odločbe o pridobitvi ali zavrnitvi določenih pravic in tako sodelujejo pri pomembnih dogodkih v našem življenju. V stik z uradniki prihajamo v trenutkih, ki so polni čustvovanj, sreče ob rojstvu otroka, občutku ponosa ob opravljenem vozniškem izpitu, razočaranju ob izgubi službe. Na uradu pa praviloma najprej naletimo na dolgo vrsto čakajočih strank, ki se nikamor ne premakne, dostikrat v neprimernem, tesnem prostoru brez oken. Tudi prostor je ločen: »oni« (uradniki) so na eni, »mi« (stranke) pa na drugi strani, med nami je

pregrada – okence, skoz katerega komuniciramo. Ob tem moramo izpolniti cel kup obrazcev in še kakšnega dodatno pridobiti v drugem uradu in se kar naenkrat spoznati na celo zbirko točk in členov raznih pravilnikov, odredb, odlokov in zakonov. Od strank se zahteva, da svoje želje in potrebe izrazijo v strogo formalizirani obliki, na obrazcih, ki so predpisani kot obvezni in standardizirani.

Če primerjamo javno upravo z Webrovim idealnim tipom birokracije¹, lahko ugotovimo, da ima nekatere lastnosti, ki jih Weber pripisuje birokratskim organizacijam: od načela hierarhije², delovanja na podlagi predpisov³, do razdeljenosti dela na posamezna področja in posamezne naloge⁴. Participacija v svetu birokracije kot tipične oblike racionalne organizacije modernih družb je narekovala poseben tip ravnanja, ki temelji na predpisih, ki določajo ustaljene postopke pri izvajanju vsake naloge in izključitev čustev iz ravnanja. Birokrat ravna po predpisih in ne na podlagi čustev, zato so njegova ravnanja racionalna in ne afektivna. Weber namreč ugotavlja, da birokratizacija ustvarja določene tipe osebnosti, ki izvajajo svoje dolžnosti v »duhu formalistične osebnosti ... brez sovraštva ali strasti«. (v Haralambos 1999: 281)

Glede na jasno določene naloge, cilje in postopke, ki se jim morajo podrežati tudi stranke v postopku, lahko rečemo, da je delo v javnem sektorju uprave do določene mere birokratsko. Naloga javne uprave je izvajati javne storitve za uporabnike. Delo s strankami pa zahteva usposobljenost delavcev v odnosih komunikacije z javnostjo (strankami) in njihovo zavezanost kontroli emocionalnih stanj. Je posebna oblika dela v storitvenih dejavnostih, ki se širijo v sodobnih tržnih gospodarstvih. Opravljanje določene storitve za stranko vključuje komunikacijo med delavcem, ki storitev opravlja, in stranko, ki storitev

sprejema. V številnih storitvenih poklicih je definicija primernih čustev in čustvenih izražanj del profesionalne vloge, ki vključuje prilagajanje potrebam stranke (Gerhards 1989: 738). Od storitvenih delavcev se pričakuje, da v stikih s strankami ustvarjajo in vzdržujejo primerne odnose, razpoloženja in čustva s pomočjo »emocionalnega dela«. Upravljanje čustev se nanaša na urejanje čustev za ustvarjanje javno vidnih obraznih in telesnih izrazov, emocionalno delo pa se nanaša na te aktivnosti, kadar jih ljudje izvajajo kot svoje plačano delo (Hochschild v Šadl 1999). Proces upravljanja čustev vodijo eksplicitna pravila in navodila menedžmenta. Poleg teh vodijo urejanje čustev v organizacijah tudi pravila čustvovanja in izražanja, ki so implicitna sestavina neformalne kulture organizacije (Šadl 1999).

Podobno kot na drugih področjih storitvenega dela v sodobnih tržnih gospodarstvih (Šadl 2002) se tudi v javni upravi nadaljuje racionalizacija poklicnega delovanja, v katerem pridobi ključno funkcijo (samo)regulacija čustev zaposlenih. Potreba po upravljanju s čustvi v državni upravi narašča in od zaposlenih se pričakuje intenzivno obvladovanje čustev v odnosu do uporabnikov storitev (strank).

Po Evropi se v javnem sektorju uporabljajo različni ukrepi v smislu zviševanja kakovosti storitev, katerih skupno izhodišče je zadovoljevanje uporabnikov javnih storitev. V državah Evropske Unije so oblikovali določene standarde storitev (t. i. državljanske listine), kakovostne sheme (evropski model poslovne odličnosti, standardi ISO 9000) in urade za državljane (Kovač 2000).

Tudi pri nas se v državni upravi vse bolj uveljavlja mnenje, da je delovanje uprave v prvi vrsti odvisno od ljudi, ki opravljajo upravne naloge. Zvišanje kvalitete storitev v upravi javnega sektorja so zahteve, ki se pojavljajo hkrati z zahtevami po zmanjšanju javne porabe in večji demokratizaciji uprave. Reformo javne uprave zahteva tudi sprememba vrednostnih prioritet ljudi. Zahteva po kvaliteti ob hkratnem primerjanju privatnih in javnih storitev in spremenjen odnos uprava–uporabnik zaradi položaja uprave kot nosilca zagotavljanja storitev in ne kot represivnega organa vnašata v pričakovanja uporabnikov nove dimenzije (Kovač 2001: 3)⁵. Država ima monopol pri izvajanju storitev, ki jih zagotavlja uporabnikom. To pomeni, da nima konkurence, vendar uporabniki storitev pričakujejo kvalitetno, hitro in prijazno storitev.

UREJANJE ČUSTEV V JAVNI UPRAVI

V Sloveniji uslužbenki sistem v državni upravi ureja poseben zakon, ki ureja zaposlovanje, sklenitev delovnega razmerja, imenovanje in razrešitev, napredovanje, razporejanje, opravljanje dela in nekatere pravice in dolžnosti delavcev v upravi na področju države in lokalnih skupnosti (občin). Ugotovimo pa lahko, da sedanja ureditev sistema delavcev v državnih organih ne vsebuje kataloga načel, po katerih deluje uradništvo in ki bi zagotavljale zakonitost, strokovnost, politično nevtralnost, nepristranskost, transparentnost delovanja, smotrnost, gospodarnost in usmerjenost uprave k uporabniku, tako kakor je to urejeno ponekod v tujini (*Predlog Zakona o javnih uslužbencih v državnih organih ...* 2002).

V državni upravi zaposlujejo delavce v skladu s sistemizacijo delovnih mest. Sestavni del sistemizacije so tudi opisi del in nalog, ki jih posamezno delovno mesto vsebuje, in pa pogoji, ki jih mora zaposleni izpolnjevati za določeno delovno mesto. Pogoji, ki jih navaja sistemizacija, so zelo splošni: stopnja in smer izobrazbe in leta delovnih izkušenj na podobnih delovnih mestih. Kot posebna zahteva se pojavi zahteva po opravljenem izpitu iz Zakona o upravnem postopku za tiste delavce, ki odločajo v upravnih zadevah in o tem izdajajo upravne akte. Tudi iz pregleda opisov posameznih delovnih mest ni zaslediti, da bi vsebovala eksplicitna navodila za ravnanje delavcev, ki opravljajo delo s strankami, zahtevala določene lastnosti ali vsebovala specifične zahteve po upravljanju z emocijami v komunikaciji s strankami.

Mnogo jasneje in bolj določno postavljajo zahteve po upravljanju čustvovanja zaposlenih predlogi ureditve na zakonodajni, organizacijski, menedžerski, informacijski in kadroviski ravni, ki jih vsebuje predlog reforme javne uprave, ki naj bi zajela tako upravo na državni ravni kot tudi občine. Kot zelo pomemben projekt znotraj zakonskih okvirov je poudarjeno uvajanje kakovosti v delovanju uprave, odpravljanje administrativnih ovir in uvajanje elektronskega poslovanja med upravo in stranko. V gradivu Ministrstva za notranje zadeve Republike Slovenije z naslovom »Na poti k poslovni odličnosti uprave« je kot eden osnovnih ciljev uvajanja kakovosti v državno upravo na prvo mesto postavljeno povečanje zadovoljstva strank in zaposlenih, nato sledi izboljšanje uspešnosti in učinkovitosti, obvladovanje stroš-

kov, izboljšanje preglednosti delovanja, dvig ugleda in prepoznavnosti in pridobivanje certifikatov kakovosti (Kovač 2001). Povečanje zadovoljstva strank pomeni, da si bodo zaposleni v komunikaciji s strankami morali prizadevati k ustvarjanju pozitivnega vtisa, kar zahteva od slehernega zaposlenega delavca opravljanje emocionalnega dela. Zaposleni naj bi torej morali v strankah vzbujati pozitivna duševna (emocionalna) stanja, to pa pomeni zadovoljstvo s storitvijo.

Kakovost v javni upravi naj bi se formalno uredila s projektom certificiranja, to je, pridobivanja standardov poslovanja in uvajanja modelov poslovne odličnosti ISO. V nekaterih upravnih enotah v Republiki Sloveniji je projekt uvajanja že končan, v drugih so projekt komaj pričeli. Projekt poteka v več fazah. Na začetku uvajanja projekta so organizirani tečajji za zaposlene, kjer poskuša pridobiti zaposlene za sodelovanje in jih seznaniti s spremembami. Namen tečajev lepo ilustrira odgovor državnega sekretarja v notranjem ministru, ki je na vprašanje, ali je birokratski aparat res tako trd, tog, da je odporen proti vsakršnim premikom, v intervjuju za slovenski časnik dejal: »V celoti drži, da sta v administraciji zelo zelo prisotna togost in odpor do sleherne spremembe. Vendar je mnogo lažje ta odpor streti, če poskušajo ljudi pridobiti na svojo stran oziroma jih motivirati, da sodelujejo pri spremembah« (Taškar 2001). Pri zaposlenih je treba vzbuditi pozitivne občutke ter obvladati odpor in negativna čustva. Namen tečajev je torej usmeriti čustvovanje zaposlenih od negativnih čustev in odklanjanja k pozitivnim čustvom in sprejemanju sprememb kot nekaj, kar si tudi sami želijo.

V prizadevanju po prijaznih in ustrezljivih storitvah in s tem po odličnem ugledu upravne enote so v službi Ministrstva za notranje zadeve, ki vodi celoten projekt, izdelali vprašalnik za stranke, ki se nanaša predvsem na njihova pričakovanja, ki so bila oziroma niso bila izpolnjena. Med vprašanji, ki se nanašajo na kakovost storitev, so vprašanja o pričakovanjih stranke, ki se nanašajo na reševanje zadeve, ki jo želi urediti, in sicer, kje so dobili informacije v zvezi z reševanjem zadeve, reševanje zadeve na enem mestu, kako dolgo so čakali pred pisarno, pravočasnost izvajanja storitev, izvajanje storitev v skladu z obljubami (predvsem vsebinsko), pripravljenost pomagati uporabnikom in tudi vprašanja o pričakovanjih stranke glede lastnosti uslužbenca: kakšen mora biti uslužbenec in kakšen je bil usluž-

benec (urejen, korekten, pozoren, strokoven, prijazen) oz. uslužbenka.

V štirinajstih testnih upravnih enotah⁷, kjer so anketo o zadovoljstvu strank že izvedli, se po besedah državnega sekretarja v notranjem ministru, ki je zadolžen za javno upravo, ocene o strokovnosti, hitrosti postrežbe in prijaznosti vrtijo okrog 4 od 5 mogočih, vendar anketa pokaže, da so pričakovanja uporabnikov še višja. Prav tako meni, da je treba uslužbenca motivirati za čim bolj prijazen odnos do uporabnika, saj »državljan prihaja v stik z državno upravo in s tem tudi z državo prek okenca in prek konkretnega referenta z imenom in priimkom, ki tam sedi. Za njega je ta referent posebljenje celotnega državnega sistema. Zato smo se odločili, da bomo prav neposrednemu stiku posvetili posebno pozornost. Čeprav teče projekt e-uprave, ki naj bi omogočil tudi neposredno opravljanje upravnih storitev prek interneta« (Taškar 2001). Z namenom izboljšanja komunikacije državne uprave s klienti namerava država v vseh upravnih enotah vpeljati informacijske centre oziroma informatorje, kjer bo lahko uporabnik storitev na enem mestu dobil vse potrebne informacije. Kakšen naj bo profil informatorja, pa je zelo jasno izraženo: »Seveda mora biti to človek, ki ima takšne osebnostne značilnosti, da je primeren za poslovanje s strankami. V kratkem bomo začeli s serijo specialnih seminarjev, ki bodo namenjeni prav odnosu uradnikov do strank, ali z drugimi besedami, učenju veččin, kako stranko pridobim na svojo stran. V poslovnem svetu so se v zvezi s tem razvili mnogi mehanizmi, ki spet s pomočjo drobnih, malenkostnih potez in ukrepov zagotovijo bistveno pozitivnejše gledanje uporabnika na izvajalca storitev, od tiste osnovne prijaznosti, ki jo je treba zagotoviti, do tega, da uradnik stranko prepriča, da skupaj rešujeta neki problem. In še cela vrsta je takih drobnih rešitev, ki bodo na upravo vrgle svetlejšo luč« (Taškar 2001).

Izvajanje postopkov pri delu s strankami je država uredila z uredbo o načinu poslovanja javne uprave s strankami, ki je za celotno Slovenijo pričela veljati v letu 2002. Uredba predvideva tudi postopke ugotavljanja zadovoljstva strank, kadar vstopajo v neposreden stik z uradnimi osebami. Tako uredba predvideva tudi obvezno identifikacijo uradnikov s priponkami in knjigo pripomb in pohval (Kovač 2001). Iz tega lahko ugotovimo, da od informatorja zahtevamo veliko emocionalnega dela. Postavljamo zahtevo po določenih

osebnostnih lastnostih in dodatnem usposabljanju informatorja. V primeru stewardes v letalski družbi Delta, kot je to opisala Arlie Hochschild, so pri izbiri kandidatke pomembne določene osebnostne značilnosti, s katerimi si menedžment prizadeva ustvariti pogoje za površinsko igranje vloge, s posebnimi naučenimi tehnikami pa si prizadevajo ustvariti pri zaposlenih predelavo doživljaja in globinsko igranje vloge (Gerhards 1989). Tudi informator naj bi imel lastnosti, ki so »primerne« za poslovanje s strankami, da pa bi bila čustva čim bolj pristno izražena, bo za ta profil zagotovljen poseben modul usposabljanja.

O tem, kdo je prijazen in kdo ne, bodo odločali uporabniki storitev s posebnim obrazcem, ki ga bodo izpolnili in oddali na upravni enoti. V okviru projekta »Predlogi z razlogi« uporabniki storitev izbirajo najbolj prijaznega uslužbenca meseca. V letu 2002 poteka akcija vsak mesec na z žrebom izbranih petih upravnih enotah. Stranke vsak mesec izberejo pet uslužbencev, ki so pri delu najbolj spoštljivi, učinkoviti, hitri, pomagajo strankam, uživajo zaupanje strank in si zato zaslužijo naziv »najbolj prijazen uslužbenec meseca«. Najbolj prijazen uslužbenec meseca prejme priznanje predsednika Vlade Republike Slovenije (*Nagrade in priznanja predsednika vlade 2002*).

SKLEP

Od uradnika torej pričakujemo, da bo prijazen, urejen, strokoven, korekten, pozoren, da bo prilagodil svoje emocionalno doživljanje in izražanje zahtevam profesionalne vloge oziroma željam in pričakovanjem strank. Zaželeno je simulacija pozitivnih čustev, emocionalno delo, razvijanje določenih pozitivnih čustev pri stikih z javnostjo

in pri stikih med sodelavci samimi. Instrumentalna racionalnost in odnosi moči v organizaciji od emocionalnih delavcev zahtevajo, da se prilagodijo organizacijsko določenemu emocionalnemu stilu oziroma standardiziranemu emocionalnemu videzu, ki ga želi ustvariti organizacija, ki jih zaposluje in plačuje (Šadl 1999: 220). Kot ugotavlja T. Newton (1996), »pravica delodajalca, da kaznuje in nagraduje, še vedno ustvarja številne možnosti prisile« (v Šadl 1999). Slovenska država se je odločila, da bo svoje uslužbenke za prijaznost stimulirala z nagradami. Uslužbenec, ki bo zbral največ glasov, da je prijazen, ustrežljiv in spoštljiv do strank, bo prejel priznanje predsednika vlade in denarno nagrado; prva priznanja so bila že podeljena. Vidimo lahko, da se v državni upravi postavlja zahteva po določenih lastnostih uslužbenca, ki je še posebej eksplicitno izražena v primeru informatorja.

Ravnanje v skladu s standardi ISO 9001, ki se iz gospodarskega sektorja prenašajo tudi na storitvene dejavnosti v javni upravi v okviru zagotavljanja kvalitete storitve, predvideva in zahteva upravljanje čustev s ciljem povečanja zadovoljstva strank. Naslov ISO 9001 je bil celo popravljen in ne vsebuje več izraza »zagotavljanje kakovosti«, kar odraža dejstvo, da je namen zahtev za sistem vodenja kakovosti, specificiran v izdaji ISO 9001, poleg zagotavljanja kakovosti proizvoda tudi povečanje zadovoljstva odjemalcev (*Slovenski standard SIST ISO 9001 2000*). Državna uprava bo z namenom, da nauči zaposlene obvladovati čustva v odnosu do strank, pričela izvajati serijo specialnih seminarjev, ki bodo namenjeni odnosu uslužbenca do strank in učenju veččin, kako stranko pridobiti na svojo stran. Institucionalni nadzor nad čustvi uslužbencev v javni upravi narašča in s tem tudi zahtevnost emocionalnega dela.

¹ Birokratska organizacija ima po Webru jasno določen cilj, natančne izračune stroškov za dosego cilja in sistematično zavira dejavnike, ki bi lahko škodili doseganju cilja. Tako delovanje je racionalno, ker je racionalno delovanje »metodično doseganje določenega danega in praktičnega cilja s pomočjo vse bolj natančnega ocenjevanja sredstev« (v Haralambos 1999: 279).

² Primer: referent sledi navodilom vodje oddelka, ta je odgovoren direktorju uprave (v občinah) oziroma načelniku uprave (v upravnih enotah), ta pa županu (v občinah) oziroma ministru; manjše enote (upravne enote) so podrejene večjim (ministrstvom).

³ Ti določajo pravila ravnanja za posamezna področja oziroma postopke in način izvajanja posameznih postopkov, na primer Zakon o upravnem postopku, Pravilnik o določanju plačil staršev za programe v vrtcih itn.

⁴ Vsak uslužbenec pokriva določeno področje oziroma izvaja določeno nalogo. Na primer: občinska uprava je razdeljena na oddelke, ki pokrivajo določena področja: Oddelek za gospodarske javne službe pokriva področje gospodarjenja, za katero je pristojna občina, Oddelek za družbene dejavnosti pokriva naloge s področja šolstva, zdravstva, predšolske vzgoje socialnega varstva, kulture, športa. Tudi zaposleni znotraj oddelkov imajo točno določene naloge: referent za zdravstvo pokriva področje zdravstva, referent za predšolsko vzgojo in socialno varstvo pokriva svoje področje, finančni referent pokriva področje financ, kadrovik področje kadrovanja itn.

⁵ Upoštevati pa je treba tudi pričakovanja javnih uslužbencev, saj vedno večja kompleksnost dela zahteva vedno večjo usposobljenost delavcev, s tem pa se zaposleni čutijo upravičeni do večje stopnje avtonomije pri delu in namesto ukazov raje sprejemajo spodbude za delo (Kovač 2001: 3).

⁶ S ciljem, izboljšati kakovost storitev za stranke, je bil v okviru projekta »Ocena zadovoljstva zaposlenih z delom na Upravnih enotah« izdelan vprašalnik za zaposlene, verificiran in potrjen na Ministrstvu za notranje zadeve, s katerim želi delodajalec (država) skoz vprašanja, ki se nanašajo na čustvovanje zaposlenih, izmeriti občutke zaposlenih ob izvajanju javnih storitev.

⁷ Izraz testne upravne enote se nanaša na uvajanje ISO standardov

LITERATURA

- GERHARDS, J. (1989), *The changing culture of emotions in modern society*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (študijsko gradivo).
- HARALAMBOS, M. (1999), *Sociologija*. Ljubljana: Državna založba Slovenije
- KOVAČ, P. (2000), Izhodišča za sodobno upravljanje človeških virov. *Organizacija*, 33, 1: 18–25.
- (2001), *Uspešnost in kakovost upravnega dela*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve, Urad za organizacijo in razvoj uprave, Upravna akademija (gradivo za seminar).
- KOVAČ, P., STANONIK, B. (2000), Reforma slovenske javne uprave. *Teorija in praksa*, 37, 2: 316–329.
- Na poti k poslovni odličnosti javne uprave* (2001). Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve (Zbornik referatov).
- Načela vodenja kakovosti* (2001). Brežice: Upravna enota Brežice (gradivo).
- Nagrade in priznanja predsednika vlade* (2002). [<http://www.sigov.sigov.si/pv/si/>].
- Ocena zadovoljstva strank s ponujenimi storitvami na upravnih enotah* (2000). Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve (gradivo).
- Ocena zadovoljstva zaposlenih z delom na upravni enoti* (2000). Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve (gradivo).
- Posvet o kakovosti v javni upravi* (2001). Ljubljana: Visoka upravna šola, Ljubljana (Zbornik referatov).
- Predlog Zakona o javnih uslužbencih v državnih organih, upravnih lokalnih skupnostih, javnih agencijah in javnih skladih - prva obravnava* (2002). [<http://www.mnz.si>].
- Slovenski standard SIST ISO 9001* (2000), tretja izdaja. Ljubljana: Urad Republike Slovenije za standardizacijo in meroslovje.
- ŠADL, Z. (1993), Razum in čustva v simboličnem interakcionizmu. *Teorija in praksa*, 30, 7-8: 634–645.
- (1996), Emocionalna dimenzija subjektivitete. *Teorija in praksa*, 33, 5: 749–758.
- (1997), Spremembe emocionalnih stilov-od industrijske moderne k visoki modernosti. *Časopis za kritiko znanosti*, 25, 183: 161–167.
- (1998), Potrošnja in emocije. *Časopis za kritiko znanosti*, 26, 189: 145–158.
- (1999), Mikro-makro povezave: primer sociološkega proučevanja čustev. *Teorija in praksa*, 36, 6: 976–998.
- (1999), *Usoda čustev v zahodni civilizaciji*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče
- TAŠKAR, J. (2001), Kovanje uradniške elite (Intervju z dr. Gregorjem Virantom, državnim sekretarjem na Ministrstvu za notranje zadeve). *Sobotna priloga*, 10. 11. 2001: 4–6.
- (2002), Izbor (najprijaznejšega) uslužbenca. *Delo*, 12. 1. 2002: 2.

Jožica Peterka Novak

DUŠEVNO ZDRAVJE, SPOL IN ČUSTVA BOLNIC Z ANOREKSIJO NERVOZO

EMOCIONALNO DELO MEDICINSKIH SESTER IN ZDRAVSTVENIH TEHNIKOV

UVOD

Duševno zdravje pri otroku po mnenju Kosove (1999: 88-104) pomeni stanje, ki ga lahko opredelimo s pomočjo kriterijev, kot so: notranje psihično stanje, ki vključuje srečo, dobro počutje in zadovoljstvo, odnose in delovanje med ljudmi in v šoli ter razvoj, ki ga označuje doseganje psihosocialnih razvojnih obdobij v enaki starosti kot večina otrok, prav tako pa tudi sposobnost vključevanja različnih izkušenj v pozitivni osebnostni razvoj. Duševno zdravje sestavlja po njenem mnenju tudi uspešno obvladovanje raznih nalog, težav in obremenitev na poti odrasčanja. Strokovnjaki v zadnjem času vse bolj povezujejo telesno (biološko) in socialno dogajanje z duševnim zdravjem. To skupno stanje poimenujejo psihosocialno zdravje oziroma psihosocialne motnje, če gre za težave.

Pomembno vlogo pri razvoju duševnega zdravlja imajo otrokova družina, okolje, šola, družba in mediji. Prav vsi omenjeni dejavniki pa imajo zelo pomembno vlogo tudi na vseh področjih, ki vplivajo na nastanek, potek in preventivo težav na duševnem področju. Najpomembnejša med vsemi je družina, v kateri dobiva otrok pomembna sporočila o svojem telesu, o svojih sposobnostih, o zunanjem svetu. »Način, na katerega dojemamo in občutimo svoje telo, reflektira naše dožemanje sveta, naš odnos do sveta« (Zaviršek 1995: 67). Po mnenju strokovnjakov je lahko neustrezna družina izvir otrokovih težav. Za otroka, ki odrasča, je bistven odnos, v katerem se prepletajo lastnosti, ki jih je podedoval od staršev, z vplivi iz okolja. V družini ima vsak družinski član svojo vlogo, ki je določena z mnogimi dejavniki. Mogoče je, da starša pretirano navezujeta otroka nase, mogoče je, da otrok izpolnjuje zahteve staršev, ki jih sama nista mogla izpolniti. Mogoče je,

da starša otroku otežujeta odrasčanje s pretirano zaščito pred zunanjim svetom, z zahtevami do njega, s pretiranim čustvenim navezovanjem nase in s (pre)velikimi pričakovanji.

Kot praktik s področja zdravstvene nege se srečujem z otroki, ki so bili ali so še izpostavljeni izrazito neugodnim življenjskim razmeram, pa kljub temu ostanejo duševno zdravi. Na duševno zdravje ima velik vpliv izmenjalni odnos, interakcija med otrokom in okoljem (družina, šola, socialno okolje itn.), ne pa samo posamezna neugodna življenjska okoliščina oziroma situacija. Potemtakem je duševno zdravje rezultat socialnih dejavnikov v okolju, ki delujejo na posameznika, in rezultat medsebojnih odnosov, ki se prepletajo s posameznikovimi lastnimi odločitvami in akcijami v življenju. Psihoterapevtka Moira Walker (v Zaviršek 1995: 71) poudarja, da razlogov za motnje hranjenja ne smemo iskati le v družini, ki je po njenem mnenju le del problema. Drugi del, tako Walkerjeva, prihaja iz družbenega okolja, v katerem ženske živijo.

Otroška psihiatrinja Pregelj (1986: 563-579) meni, da kljub težnji po določeni zapovrstnosti v osebnostnem razvoju obstajajo v mejah zdravega tudi normalne razvojne variacije. Prav tako kot na telesnem področju lahko tudi na področju osebnostnega razvoja pride do zaostankov oziroma prehitevanj oziroma vračanj (začasnih) na prejšnjo stopnjo razvoja. Tudi v obravnavi motenj hranjenja (anoreksije nervoze) opažamo, da se bolnice vrnejo na nižji nivo čustvovanja, oblačijo bolj otroška oblačila, rade imajo ob sebi mehke, plišaste igračke, hlepijo po »crkljanju«, rade imajo, da jih starši vzamejo v naročje, v večini primerov pogrešajo telesni kontakt. Z vračanjem zdravlja (boljše telesne teže) se izboljša tudi čustveno stanje in navadno postane bolj primerno starosti.

V praksi opažamo, da je treba bolnice začeti hraniti prav počasi, po žličkah, da jim postopoma uvajamo novo vrsto hrane, skratka, da začnemo vse od začetka. Podobno kot v intencionalni in oralni fazi razvoja od rojstva pa do prvega leta starosti. Ali je to morda znak in dokaz, da so prej omenjena obdobja razvoja »slabo prehodile«, da je prišlo do motenj na čustvenem področju med materjo in otrokom, da ne morejo v svojem razvoju naprej, dokler ne »popravijo« napak za nazaj?

Meje med različnimi razvojnimi obdobji niso ostro začrtane. Lahko se prekrivajo ali zastanejo na prehodu enega obdobja v drugega. Ravno zato ocenjujem, da je potrebno daljše opazovanje in vrednotenje posameznih otrokovih dosežkov oziroma težav. Če bi namreč prehitro ocenili, da gre pri otroku za duševno bolezen in bi s tem dobil tudi psihiatrično diagnozo, bi mu lahko na življenjski poti precej škodovali. Čeprav psihiatrija ni več obrobna veja v medicini, ima med ljudmi in v javnosti psihiatrična diagnoza še vedno preveliko težo. Zato je velika odgovornost na strokovnjakih, ki ocenjujejo, diagnosticirajo in vrednotijo otrokov duševni razvoj.

ŽENSKES IN DEKLETA POGOSTEJE ZBOLIJU ZA ANOREKSIO KOT MOŠKI

Veliko literature opisuje nastanek, znake, vzroke, potek, zdravljenje anoreksije nervoze. Kolikor je strokovnjakov, toliko je tudi različnih razlag. Neizpodbitno dejstvo pa je, da zbolijo več žensk kot moških (Rener 1998: 56). Sternadova (2000: 9) opisuje, da ima Phyllis Chesler (v Busfield: 1996) razlago za vpliv spola na duševne motnje. Njena analiza temelji na vprašanju, »kako definirati obnašanje, pri katerem je najpomembnejše razumevanje razlik v motnjah glede na žensko oziroma moškega«. Ugotavlja, da so moški manj pogosto označeni kot duševno moteni, čeprav so kot taki strokovno spoznani. Busfield (*ibid.*) pravi, da nekatere diagnoze niso nevtralne glede na spol, saj so mnogi vidiki duševnega življenja pogojeni z njim (npr. anoreksija, ki prevladuje pri mladih dekletih). Meni, da je nevtralnost spola pri duševnih boleznih samo površinska. Pod površino opazi indirektno povezavo med spoloma. Prav tako navaja, da je najti več primerov depresije, anksioznosti, prehranjevalnih motenj in fobij pri ženskah ter več primerov alkoholizma in jemanja mamil pri moških.

Tudi za naše okolje velja, kot piše Zavirškova (1995: 73), da se ženske odločajo za tiste vrste odvisnosti, ki jih mnogi imenujejo kar »tiha odvisnost«, v mislih pa imajo motnje hranjenja. S tem ženska ostane »tiha in mirna, tako kot ji predpisujejo spolno asimetrične vloge. Vrste odvisnosti, ki so sprejemljive za ženske, so tiste, kjer ženska ne postane agresivna in kjer zase ne zahteva enakih možnosti v občem diskurzu dvojne morale. Ženske svoje probleme pogosteje izražajo na načine, s katerimi ranijo sebe in svoje agresivnosti ne usmerjajo v druge. Pomembno je, da ostane odvisnost kolikor mogoče skrita in za druge nemoteča.« Duševne stiske žensk so povezane z njihovim vsakdanjim življenjem, v katerem doživljajo stresse kot matere, žene, delavke. Renerjeva (1998: 59) meni, da feministične razlage umeščajo anoreksijo v kontekst »družbene podrejenosti žensk in vidijo zvezo med histerijo v 19. stoletju, depresijo v 20. stoletju in anoreksijo v poznem 20. stoletju kot izrazi strukturnih omejevanj žensk. Zato anoreksije ne gre interpretirati v območju osebnih zgodov in zasebnih razmerij. To, kar je pri anoreksiji posebno in tragično, je to, da se v svetu, ki se ni spremenil v svojih temeljnih, strukturno patriarhalnih dimenzijah, od žensk pričakuje, da so uspešne in prilagojene. In to tudi so, le da je cena visoka: pojediti morajo svoje lastne otroke.«

Nekateri strokovnjaki so mnenja, da narašča število moških, ki sedajo k mizi obremenjeni z razmišljanjem o hrani. Gordon (v Sternad 2000: 4) se sprašuje, ali niso moški s težavami na področju motenj hranjenja morda spregledani.

Zanimivo je razmišljanje Aleksičeve (2001: 315) o pojavu motenj hranjenja: »Telo, ki ne ustreza modernim predstavam o 'zdravem' in lepem, predvsem pa vitkem telesu (ki torej odstopa od takšnih, medijsko posredovanih predpisov), je tisto, čigar lastnik ne premore dovolj šne stopnje samo-nadzora, je 'avtor nerealiziranega projekta', je torej družbeno neuspešen. Strogi dietični režimi imajo funkcijo drugim izkazovati visoko stopnjo samo-nadzora, katerega znak je prav vitko telo. Debelost pa, nasprotno, kaže na požrešnost, hedonizem, predvsem pa na pomanjkanje samo-nadzora in samo-discipline (Lupton 1996). Zelo radikalna oblika do skrajnosti prignane konformistične želje po discipliniranju lastnega telesa in s tem po pridobitvi popolnega nadzora nad upravljanjem lastnega življenja so motnje hranjenja (anoreksija, bulimija).«

Nekateri avtorji in strokovnjaki na tem področju menijo, da gre za problem uveljavljanja žensk v sodobni družbi. Pri obravnavanju motenj hranjenja s sociokulturnega vidika strokovnjaki vidijo pomen stisk, konfliktov in dilem, ki so aktualni v družbi.

Nad žensko se zgrinjajo razna sporočila, povezana z zgodovinsko vlogo pripravljanja hrane. Pripravljala jo je v preteklosti in jo pripravlja še danes. Pomembna razlika je v tem, da je danes ne sme uživati oziroma mora kljub temu ostati vitka in popolna. »In če so se ženske v času svoje socializacije naučile, da zadovoljujejo potrebe drugih, in redkeje, da poslušajo svoje potrebe« (Zaviršek 1995: 70), ne preseneča podatek nekaterih raziskav o občutkih lastne vrednosti pri ženskah in moških – večina žensk ima izjemno nizko samozavest in izjemno malo občutkov lastne vrednosti (*ibid.*).

ČUSTVA BOLNIC Z ANOREKSIJO NERVOZO IN EMOCIONALNO DELO ZAPOSLENIH V ZDRAVSTVENI NEGI

Bolnice z anoreksijo nervozo večina ljudi doživlja kot vzvišene, neprijazne, nedostopne, ošabne, čustveno hladne in nepremagljive v šolskih sposobnostih. Same se počutijo drugače. Želijo si stikov z vrstniki, želijo si družbe sošolcev, sproščene klepetanja, vendar s svojo zazrtostjo vase odbijajo ljudi. Na učnem področju dosegajo velike uspehe, zato jih sošolci pogosto odklanjajo, saj jih doživljajo kot »piflarke«, pogosto pa so lahko tudi ljubosumni na njihovo znanje, pridnost, sposobnost. V učenje vlagajo ogromno truda, nikoli niso zadovoljne s seboj. Uničujoči občutek, da premalo obvladajo snov za šolo, jih dobesedno oklesti. Zato v skrajnih primerih tudi povsem opustijo hranjenje in čas, ki bi bil namenjen za to, namenijo za učenje. Bolj ko se poglobljajo v razne aktivnosti, bolj se znižuje telesna teža. Preden okolica opazi njihovo hujšanje, je lahko stanje že zelo problematično. Dekleta, ki zbolijo z anoreksijo nervozo, se po mnenju Renerjeve (1998: 55) v bistvu upirajo »razmerjem moči in opresijam v maškaradi skrbi in medsebojne ljubezni, ki ne da dihati.«

Strokovnjaki na področju motenj hranjenja, med njimi Colclough (1997), ugotavljajo, da ob izgubi telesne teže ni problem v hrani, pač pa v

tem, kar hrana nadomešča. Po njegovem mnenju (ne)hranjenje uporabljamo za »zdravljenje« čustev. Opisuje nujno razlikovanje med tem, kaj je uveljavljanje lastne volje, kaj pa jeza. Njegov nasvet za ozdravitev je, da si dopustite čutiti in iskreno izražati občutke.

Različni strokovnjaki (med njimi Breclj 1995: 77–88; Hrovatič 1996: 3–5) menijo, da je pomembna značilnost anoreksije nervoze namerno stradanje, vsaj na začetku. Začne se kazati kot motnja prehranjevanja, v resnici pa je izraz globokih čustvenih in psihičnih stisk. Renerjeva (1998: 56) opisuje stiske pri mladostnicah s sociološkega vidika kot poskus nadzora nad lastnim telesom, kot boj za samostojnost in neodvisnost v družini. Po njenem mnenju je mogoče anoreksijo »razumeti kot izbor, kot osebno strategijo za doseganje avtonomije« (*ibid.*). Avtorica ugotavlja, da dejanja ob hranjenju pri anoreksiji (hujšanje, bruhanje) ne pripeljejo anoreksične bolnice do psihične sproščenosti, ampak do psihične odvisnosti od postopkov samih (*ibid.*). Istočasno pa so dejanja ob odklanjanju hrane dokaz sprejemanja družinske fasade in s tem, ko odkloni hrano in prehranjevalni način v družini, »udari v samo jedro simbolnega, v skupno mizo in kaže natanko to, kar bi v urejeni in povezani družini moralo ostati skrito« (*op. cit.*: 58–59), namreč, da v družini ni vse tako, kot bi moralo biti.

Brecljeva (1995: 77–88) opisuje čustva bolnic v strokovni literaturi, ki se ujemajo z ugotovitvami iz moje lastne, vsakodnevne prakse na bolniškem oddelku:

- doživljajo občutke neučinkovitosti
- so pogosto jezne, negativistične, nezaupljive, manipulativne, v začetni fazi zdravljenja tudi kverulantne
- se navzven kažejo odločne, samozavestne, v sebi pa so preplašene in krhke in zelo ranljive in občutljive na pripombe iz okolice
- si informacije o lastnem telesu in pripombe iz okolice napak predstavljajo (pripombo, da je presuha, lahko razume, kot da ji drugi ne privoščijo »lepega« telesa ali kot zavist, ki jo povzroča njihovo »lepo« telo; zgrožene poglede mimosidovih si predstavlja kot pohvalo in občudovanje)
- so običajno vase zaprte, poznajo pravila lepega vedenja, močno se trudijo za pohvalo in uspeh v šoli, za naklonjenost učiteljev, za naklonjenost staršev ipd.
- se tudi v najbolj shujšani fazi vidijo predebele.

Ko se deklice z omenjenimi lastnostmi srečajo na poti odrasčanja s težavami, ki jih same težko obvladajo, včasih tudi pozitivne lastnosti iz prejšnjega odstavka ne morejo postaviti dovolj trdne obrambe pred pojavom stisk, ki lahko vodijo v anoreksijo (*ibid.*).

Bolnica, ki je bila na zdravljenju, je povedala, da je hrano odklanjala zato, ker je želela staršem sporočiti, da je niso imeli dovolj radi, torej so jo prizadeli in jih je želela kaznovati z odklanjanjem hrane. Zaupala je, da je to počela zaradi nesporazumov v svojem domačem okolju. Počutila se je čustveno prikrajšano in čustveno nezadovoljeno.

Druga bolnica je v času zdravljenja zaupala, da je hrano odklanjala, ker ni želela odrasti. Ni želela postati odrasla ženska, ker bi morala postati podrejena moškemu, ogromno bi morala delati v službi, tako kot njena mama. Poleg tega bi morala zelo veliko delati tudi doma, istočasno pa bi od nje pričakovali (predvsem partner), da mora biti vedno skrajno urejena in njemu vedno na voljo. Zato je želela ostati na stopnji otroka.

ČUSTVENO DELO MEDICINSKIH SESTER IN ZDRAVSTVENIH TEHNIKOV PRI DELU Z BOLNICAMI Z ANOREKSIVO NERVOZO

Ko se pri deklici oziroma mladostnici med seboj prepletejo težave zaradi ranljivosti, prikrajšanosti v zgodnjem obdobju, specifične družinske situacije in specifične življenjske situacije z negotovostmi v okolju, polnimi dvojnih in dvoumih sporočil, lahko zdravstveno stanje zaradi izgube telesne teže postane zelo resno. Pokaže se potreba po odločni obravnavi. Praktične izkušnje kažejo, da je pri veliki večini potrebna bolnišnična obravnava, kajti preden se bolezen pokaže kot velika izguba telesne teže, se motnja že nagiba h kroničnosti, družina pa ni več kos reševanju težav.

Takrat se z bolnicami srečajo tudi zaposleni v zdravstveni negi. Za medicinsko sestro in zdravstvenega tehnika je delo z anoreksičnimi bolnicami čustveno izjemno zahtevno delo. Treba je pristopiti z veliko potrpežljivosti, nežnosti, razumevanja, prijaznosti, topline in odločnosti. Poleg

svoje profesionalne vloge medicinska sestra ali zdravstveni tehnik prevzame tudi vlogo mame. V obravnavi anoreksične bolnice naleti na odpor, agresijo, sovraštvo, nejevoljo, jezo, strah in ljubezen, kar je pogosto namenjeno pravim materam. Zahtevno in odgovorno delo postane polno čustvene napetosti. Izražanje in izkazovanje razumevanja za stisko ob težavah bolnice, hkrati pa nemojna odločenost glede potrebnega hranjenja so vsaj v začetni fazi zdravljenja najtežja naloga medicinske sestre in zdravstvenega tehnika v procesu zdravstvene nege. Če zaposlenemu osebju uspe zastaviti tak odnos ob podpori tima zdravstvene nege, vodje in staršev, je tudi izvajanje zdravstvene nege lažje in bolnica razume, da ji želimo pomagati. Nadaljevanje zdravljenja je odvisno od tega, kako bo vzpostavljen odnos med zdravstvenimi delavci in starši, kajti nujno je, da pridobimo starše za sodelavce v terapiji. Brez tega namreč ni mogoče dobro opravljati oziroma izvajati pomoči. Zaupljiv odnos oziroma terapevtska interakcija se s tem utrdi in gradi dober odnos tudi s starši in med bolnico in starši skupaj. Zaposleni v zdravstveni negi imajo pomembno vlogo pri doseganju terapevtskega cilja. Ob vsem tem medicinska sestra oziroma zdravstveni tehnik opravljata še vlogo sodelavke, vlogo medicinske sestre oziroma zdravstvenega tehnika na relaciji do ostalih bolnikov, vlogo matere lastnim otrokom in vlogo žene, vlogo enakovrednega sodelavca v timskem planiranju terapevtskega plana in načrtovalca zdravstvene nege. Iz izkušenj vem, da je potrebno trdno sodelovanje sodelavcev v procesu zdravstvene nege.

Julija 1985 je tedanji generalni direktor Svetovne zdravstvene organizacije H. Mahler zapisal: »Če bi milijoni medicinskih sester iz tisoč različnih okolij uskladile svoje ideje in prepričanja o primarni zdravstveni negi in se nato povezale, bi lahko skupno močjo vplivale na spremembe« (v Lahiff *et al.* 1998: 19). Take moči se v praksi zdravstvene nege redko zavemo. Emocionalno delo medicinskih sester kot nujna in nepogrešljiva sestavina celotnega dela medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov je pogosto nepriznana in slabo plačano.

Čustveno delo opisuje Jamesova (1989: 15-42) kot del skrbi žensk za dom. Čeprav se družbena regulacija čustev zgodi skozi čustveno delo, je ta oblika dela po njenem mnenju izolirana od drugih oblik dela, zelo slabo dokumentirana in ne dovolj raziskana. Meni, da je to zato, ker na čustveno delo gledamo kot na naravno, nekvalificirano

žensko delo, ker je neplačano in zastrto pred očmi javnosti. Zato pomen in vrednost emocionalnega dela pogosto ignoriramo. Tudorova (v *loc. cit.*) pravi, da so ženske že po naravi boljše za »delo« s čustvi drugih ljudi, ker so same ravno tako že po naravi bolj čustvene. Vendar poudarja, da to ne pomeni, da so nezanesljive. Na drugi strani so moški bolj odgovorni za to, da v ekonomskem smislu skrbijo za družino, medtem ko ženske poskrbijo, da je doma vse v redu in da skrbijo za otroke. Avtorica to obrazloži, da je razdelitev čustvenega dela predvsem rezultat kapitalističnega načina produkcije – razdor v družbi med osebnimi občutki in ekonomsko produkcijo se je začel z delitvijo dela med spoloma. Ženske so opravljale bolj čustvena dela, moški pa so se borili za existenco. Potemtakem je vloga ženske, da predvsem skrbi za čustveno toplino in stabilnost, da ohranja dobre odnose med družinskimi člani in da obdrži družino skupaj. Vsebina čustvenega dela doma je sestavljena iz rutinskega dela, s poudarkom na tem, da je vedno »na voljo«. Čustveno delo je fleksibilno in organizirano tako, da se lahko odzove na potrebe drugih. Da bi bila ženska pri tem uspešna, mora najprej razumeti in pravilno interpretirati potrebe drugih, drugič, izbrati mora pravi odgovor oziroma pravo reakcijo na potrebe drugih, tretjič, izbrati mora pravi pristop, da znotraj neke skupine pravilno reagira in pri tem ne poškoduje odnosov z drugimi člani skupine, četrtič, delo si mora razporediti v takem ritmu, da lahko opravi še vse ostale obveznosti. Pomembno je poudariti, da čustveno delo prav tako zahteva naučene spretnosti kot fizično delo. Že samo sedenje s kom, ki je žalosten, osamljen, prestrašen ali ga kaj boli, je zelo izčrpavajoče in zahteva pravilno reakcijo. Zahteva veliko empatije, humorja. Po takem delu si moramo ravno tako kot po fizičnem delu odpočiti. Emocionalno delo zahteva veliko organizacije, predvidevanj, načrtovanja, časovnega usklajevanja in raziskovanja. To ni stvar preprostega postavljanja pravil in urnikov. Zahteva zavzeto poslušanje, prisotnost, pogovarjanje, čakanje v negotovosti. Graham (v *loc. cit.*) opisuje to izkušnjo skrbi kot zelo nespecifično, nedefinirano delo, ki se neprestano spreminja. Hkrati pravi, da tega ne moremo razumeti objektivno ali abstraktno, temveč samo skozi subjektivno izkušnjo. Pri tem je še zlasti pomembno, da je produkt dela viden. Neprijetno je, če je tako delo opaženo samo takrat, kadar se zgodi kaj slabega. Avtor pravi, da zgodovinski pogled na čustveno

delo pove, da je bilo to delo opaženo takrat, ko je zavzelo negativno obliko, ne pa takrat, ko je bilo pozitivno, na primer, ko se je nekdo spremenil na bolje in podobno.

Emocionalno delo na oddelkih, ki se ukvarjajo z zdravljenjem motenj hranjenja, je bistveni del vsakdanjega dela. Bolniki potrebujejo res veliko pozornosti, nežnosti, prijaznosti, odločnosti. Pri delu z bolniki je treba včasih izpustiti kakšno rutinsko delo in se pogovoriti z njimi, njihovimi starši, svojci, jim prisluhniti in posvetiti čas. Ravno v tem je velika razlika med osebnim in neosebnim pristopom v podobnih okoljih. In ravno pri tem pride na dan bistveni del emocionalnega dela z bolniki. Jamesova (*op. cit.*) opisuje razliko med čustvenim delom doma in na delovnem mestu: doma lahko poleg pogovarjanja z družinskimi člani postorimo kakšno delo oziroma manjša hišna opravila, medtem ko tega pri delu s psihiatričnimi bolniki ne moremo. In tudi že samo dejstvo, da se moramo pogovoriti z bolnikom in njegovo družino, kar navadno traja dlje, pomeni, da morajo ostali bolniki počakati in ravno tako njihove družine. Včasih je to težko, zato so delavci pod velikim pritiskom. Veliko časa je porabljenega za to, da se prebije strahove ljudi in pripravi model dela, ki bi lahko pomagal. »Čustveni delavci« morajo biti vedno na voljo in zelo spontano, osebno in profesionalno reagirati. Pomanjkanje časa in ljudi je v takih primerih zelo stresno. Čustvenega dela se ne da natančno meriti zaradi fleksibilnosti in zahtevnosti.

Jamesova tudi meni, da je čustveno delo zelo podcenjeno in da so spretnosti čustvenega dela zgolj »domače spretnosti«, večinoma opravila, ki jih ženske delajo doma. Ugotavlja, da sta zato tudi organizacija izobraževanja in plačilni sistem tega dela zelo neadekvatna, zato je to delo minimalno ovrednoteno. Pri tem je zanimivo, da so izkušnje in znanje pri emocionalnem delu izjemno pomembne, kajti spretnosti za opravljanje emocionalnega dela pridobiš s časoma. Izobraževanje, kot rečeno, ne daje pravih možnosti za učenje opravljanja emocionalnega dela.

Avtorica naprej ugotavlja, da je na ravni menedžmenta zaposlenih zelo malo žensk, na področju čustvenega dela pa zelo malo moških. Meni, da so ženske zaposlene v poklicih, kjer je veliko čustvenega dela, predvsem zaradi svoje spretnosti pri delu s čustvi in občutki drugih ljudi, vendar jim tega dela nihče ne prizna, medtem ko imajo dobro plačani, pogosto moški profesionalci

leta in leta izobraževanja, da bi se naučili »službeno« upravljati s čustvi. Med profesionalci izpostavlja psihiatre, za katere meni, da so deležni vsega prestiža za delo pri kontroli čustev, vendar je velika večina njihovega dela postorjena s strani nepriznanih, premalo plačanih žensk. Zakaj je čustveno delo manj vredno? Jamesova ugotavlja, da naj bi bilo koristno delo tisto, kjer so občutki zelo kontrolirani in kjer so nezaželene oblike dela sankcionirane. Torej sta agresija in občutljivost potisnjeni na stran, da bi bil dosežen čim večji dobiček za podjetje. Čustveno delo, ki ga sestavljajo predvsem poslušanje, pristnost, toplina, ne more biti tako preprosto merljivo, pa tudi ne časovno definirano.

Na področje dela zdravstvene nege pa se v zadnjem času vendarle vključuje tudi čedalje več moških, ki jih delo z bolniki – podobno kot ženske – zavezuje k opravljanju emocionalnega dela.

REZULTATI

Raziskavo o emocionalnem delu medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov sem izvedla na Pediatrični kliniki v Ljubljani, na oddelkih, ki se ukvarjajo z diagnosticiranjem in zdravljenjem anoreksije nervoze. Sodelujoči s področja zdravstvene nege so pristopili z zanimanjem. Anketo so izpolnjevali anonimno, vrnili so jo v dveh dneh. V poznejšem pogovoru s sodelujočimi sem izvedela, da si želijo podobnega sodelovanja v zvezi z njihovim emocionalnim delom, da si želijo pogovorov, dodatnih izobraževanj in podobno. V pogovorih s sodelujočimi v anketi pogosteje spontano prihaja do pogovorov v zvezi z zdravstveno nego bolnic z anoreksijo nervozo kot pa do pogovorov v zvezi z zdravstveno nego ostalih bolnikov. Menim, da tudi to kaže na to, da je zdravstvena nega bolnic z anoreksijo posebno zahtevno področje v zdravstveni negi in emocionalno zelo zahtevno delo. Med drugim tudi zato, ker to delo zahteva – tako Jamesova (*op.cit.*) –, da tisti, ki delo opravlja, vanj vložijo del sebe, da se osebno posveti temu delu, hkrati pa zahteva ustvarjalen pristop, ki ga pridobiš z dolgoletnimi delovnimi izkušnjami. Dodatno izobraževanje si želi vseh štirinajst sodelujočih v raziskavi. A formaliziran pristop v takih primerih ni pravi način. Za opravljanje emocionalnega dela osebe za zdravstveno nego potrebuje čas, ki ga po časovnem normativu za zdravstveno nego bolnic z anoreksijo nima.

Problem je zelo aktualen in prisoten v praksi pri načrtovanju in vsakodnevnem organiziranju službe.

SPOL ANKETIRANCEV

V raziskavi je sodelovalo 13 medicinskih sester oziroma zdravstvenih tehnic in 1 zdravstveni tehnik. Čeprav je število sodelujočih v anketi manjše, lahko ugotovimo, da se zaposlujejo tudi moški na področju zdravstvene nege. Raziskava je bila opravljena na dveh oddelkih, ki se ukvarjata med drugim z zdravljenjem anoreksije nervoze. Člani tima za zdravstveno nego sodelujejo tudi z zdravniki pediatri, psihiatri, psihologi, pedagogi, socialnimi delavci, dietetičarko itn.

IZOBRAZBA ANKETIRANCEV

V raziskavi je sodelovalo 13 medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov s srednjo izobrazbo in 1 medicinska sestra z visoko izobrazbo.

DELOVNA DOBA

Velika večina sodelujočih v anketi je zaposlenih od 5 do 33 let, kar pomeni, da imajo zelo veliko delovnih izkušenj na področju zdravstvene nege. Izkušnje so pomembne tudi po mnenju Jamesove (1989: 15–42), saj pravi, da starejše sestre prevzamejo pomembno vlogo na oddelku – v odnosu do sodelavk, ki jim v ključnih trenutkih lahko ponudijo emocionalno podporo, in v odnosu do bolnika, ki čuti več zaupanja do sestre, ki ima dolgoletne izkušnje.

KOLIKO ČASA

SE PRI DELU ŽE SREČUJEŠ Z BOLNICAMI Z ANOREKSIVO NERVOZO?

5 sodelujočih v anketi se pri delu srečuje z bolnicami z anoreksijo nervozo manj kot 5 let, 9 sodelujočih pa od 5 do 35 let.

KAKŠNA ČUSTVA TE OBIDEJO PRI BESEDI ANOREKSII NERVOZI?

Velika večina anketiranih občuti žalost. 7 jih občuti naklonjenost, kar je ugodno za začetek terapevtskega procesa, enako število jih občuti zadrego, kar je presenetljivo, saj imajo dolgoletne izkušnje na področju zdravstvene nege. Jeza in strah jih obideta v 6 primerih, kar se običajno tudi v vsakdanjem življenju pogosto prepleta. Razlago za jezo, ki se pojavlja pri osebu, lahko poiščemo v pisanju Zavirškove (1995: 74–75), ki pravi, da je zdravljenje motenj hranjenja tako težka naloga zato, ker je za mnoge, »ki so odvisne od hrane, malo upanja, da bodo živele brez te odvisnosti. To povzroča pri tistih, ki zdravijo, mnoge občutke nemoči in jeze, saj se navkljub želji po ozdravitvi in zavzetosti nič ne spremeni.« Samo 3 sodelujoči občutijo naveličanost, po 2 sodelujoča občutita ljubezen in pozitivno energijo. Čustveno doživljanje je še posebno pomembno za duševno zdravje posameznika. Tudi zato so čustva pomembna kategorija v socioloških raziskavah, pomembno pa stopajo v ospredje tudi na področju dela v zdravstveni negi. Šadlova (1998: 63) opisuje pomen čustev, ki se jim po njenem mnenju danes namenja pomembna vloga v komunikaciji tako v zasebnem kot v javnem življenju.

Vseh 14 sodelujočih v anketi je mnenja, da je bolnic z anoreksijo nervozo čedalje več, kar pa hkrati pomeni tudi emocionalno čedalje bolj zahtevno delo zaposlenih v zdravstveni negi. Šadlova (*ibid.*) ugotavlja, da je zadnjem času prišlo do znanstvenega zanimanja »za človeško subjektiviteto in identiteto, telo in spolnost, prehranjevalne prakse, zdravje ipd.«, kar je prav gotovo dober znak tudi za obravnavanje emocionalnega dela zaposlenih v zdravstveni negi.

SI PO NARAVI ČUSTVEN(A)?

Vsi sodelujoči so zase mnenja, da so čustveni. Ker ima zdravstvena nega veliko vlogo pri doseganju in ohranjanju zdravja, ravno tako pa tudi pri preprečevanju bolezni, je vsekakor pomembno, da imajo zaposleni posluš za svoje emocionalno doživljanje, kar ugodno vpliva na kvaliteto zdravstvenih storitev in na zadovoljstvo bolnikov, in da so dovzetni tudi za čustvena stanja in razpoloženja drugih ljudi. Tudi zato je treba emocional-

nemu delu zaposlenih v zdravstveni negi posvetiti več pozornosti.

MENIŠ, DA JE TVOJE DELO ČUSTVENO ZAHTEVNO?

9 sodelujočih meni, da je njegovo delo čustveno zelo zahtevno, kar potrdi hipotezo o zelo zahtevnem emocionalnem delu zdravstvenih tehnikov in medicinskih sester. 5 anketiranih se je odločilo, da je njihovo delo precej zahtevno. Rezultati kažejo na pomembnost emocionalnega prispevka zaposlenih v zdravstveni negi pri delu z bolnicami z anoreksijo nervozo, kar je smiselno upoštevati pri nagrajevanju zaposlenih, ki so izpostavljeni večjim emocionalnim obremenitvam kot drugje.

SE TI POGOSTO DOGAJA, DA HLINIŠ ČUSTVA, KI JIH PRIČAKUJEJO OD TEBE NA DELOVNEM MESTU?

Samo ena od vseh 14 sodelujočih meni, da hlini čustva, ki se od nje pričakujejo na delovnem mestu, nikoli tega ne počnejo 4 zaposleni v zdravstveni negi in sodelujoči v anketi, redko pa se to zgodi 8 anketirancem. Rezultati kažejo, da so zaposleni v zdravstveni negi in sodelujoči v anketi pri delu zvečine pristni, kar kaže na resnost in odgovornost. Morda izvajajo emocionalno delo v obliki globinskega (*deep acting*) igranja vloge. Globinsko igranje vloge je bolj zahtevno, ne gre samo za prikrievanje oziroma hlinjenje čustev, ampak za njihovo predelavo. Hochschild (v Ashforth 1993; Humphrey 1993: 88–115) je dokazal, da uslužbenec prikaže ali predstavlja čustveno delovanje na enega od dveh načinov. Najprej se prilagodi oziroma podredi prikazanim pravilom prek površinskega delovanja (*surface acting*). Površinsko delovanje vključuje hlinjenje čustev, ki jih pravzaprav ne občuti. Uporaba površinskega delovanja pa ne pomeni, da oseba ni čustveno doživljala – pomeni, da se prikazano čustvo razlikuje od doživetega čustva.

TI USPE PREDELATI NEGATIVNA ČUSTVA V POZITIVNA ALI PA VSAJ OBDRŽATI NEVTRALNO STANJE?

8 sodelujočih v anketi čustva, ki jih doživlja ob svojem emocionalnem delu, predela v drugo čustveno stanje, 4 jih potlačijo, 3 anketirani jih prikrivajo, 1 jih pretvori v drugo čustveno stanje. Omenjeni rezultati dobro pokažejo na prisotnost emocionalnega dela.

6 od 14 sodelujočih v anketi uspe negativna čustva predelati v pozitivna ali pa vsaj obdržati nevtralnno stanje, 7 od anketiranih to uspe včasih. Tudi dozdevna (navidezna) odsotnost čustev je po Hochschildu (*op. cit.*) lahko skupen rezultat čustvenega delovanja. Površinsko delovanje je tipična oblika nastopanja zaradi vtisa in vsebuje temelje Goffmanove dramatisirane analize vsakdanjih tovrstnih srečevanj. Drugi način podrejanja oziroma popuščanja prikazanem pravilom je, kot opisujeta Ashforth in Huphrey (*op. cit.*), prek globinskega delovanja, kjer subjekt poskuša dejansko doživljati ali občutiti čustva, ki jih želi prikazati. Na zelo podoben način, kot se igralci psihično pripravljajo na vlogo, se uslužbenec psihično pripravi (vživi) v doživljanje zaželenega čustva. Hochschild (*op. cit.*) je razpravljal o dveh poteh za globinsko delovanje:

- spodbujevalno čutenje, kjer si subjekt aktivno prizadeva obuditi (izzvati, priklicati) ali potlačiti (zatreti, obvladati) čustvo
- trenirana domišljija, kjer subjekt aktivno vključuje misli, predstave in spomine, da bi se prepričal v čustvo (npr. misliti na poroko, da se počutiš srečnega).

Površinsko delovanje je osredotočeno direktno na zunanje obnašanje. Globinsko delovanje se osredotoči direktno na notranja čustva.

DELO MEDICINSKE SESTRE IN ZDRAVSTVENEGA TEHNIKA JE TOLIKO BOLJ USPEŠNO, KOLIKOR VEČ EMPATIJE LAHKO VLOŽI V SVOJE DELO

Empatija (vživljanje v drugega) v 13 primerih prispeva k uspešnosti dela zaposlenih v zdravstveni negi.

KAJ DOŽIVLJAŠ PRI SVOJEM EMOCIONALNEM DELU?

13 sodelujočih v anketi doživlja zadovoljstvo ob ugodnih rezultatih. Niti enkrat niso zabeležili ponujena odgovora »nezadovoljstvo« in samo »izčrpavanje«. Prav je, da tudi pri najtežjem delu izberemo pozitivna čustva, ki pomagajo pri težkem delu. Zanimivo pri tem je, da večina literature ugotavlja, da je to stresno delo, se pa za omejen odgovor ni odločil nihče od sodelujočih.

SE ČUSTVENA OBREMENJENOST NA DELOVNEM MESTU ODRAŽA TUDI PRI TVOJEM DELU IN ŽIVLJENJU DOMA?

Velika večina zaposlenih meni, da se čustvena obremenjenost odraža pri njihovem domačem življenju in delu za dom in družino. 8 jih to ugotavlja zase, 3 so dodali, da jih na to opozarjajo tudi drugi, samo eden je menil, da se to pri njem ne odraža. 2 ne vesta za vpliv čustvene obremenjenosti na delovnem mestu na njuno življenje doma.

PREDLAGAJ REŠITVE OZIROMA POMOČ PRI EMOCIONALNEM DELU

Zaposleni v zdravstveni negi so zlasti povedali, da si želijo več predavanj in izobraževanja. Želijo si tudi učenja za iskanje pozitivnih rezultatov ob zahtevnem delu. Nezanemarljiva je ugotovitev, da si želijo več zanimanja ustanove za njihovo delo. V pogovoru pogosto pride do izraza težnja po zamenjavi delovnega mesta, kar pa se v tej anketi ni izkazalo kot omembe vredno.

SKLEP

Sklepam, da zaposleni v zdravstveni negi bolnic z anoreksijo nervozo radi opravljajo svoje delo, da k bolnicam pristopajo z empatijo, da se zavdajo čustvene izpostavljenosti in obremenjenosti, ki sledita obremenitvam na delovnem mestu. Z vidika praksa ocenjujem, da so podatki, rezultati raziskave, odsev praktičnega dela in pogojev v praksi. Dobljeni rezultati analize so koristen vir nasvetov za izboljšave pri delu in za pomoč bolnicam z anoreksijo nervozo. Čeprav je število

sodelujočih razmeroma majhno, imajo podatki veliko vrednost, saj jih nikjer v slovenskem prostoru ne moremo pridobiti na novo oziroma v večjem številu. Zdravstvene tehnike in medicinske sestre je mogoče anketirati samo na Pediatrični kliniki v Ljubljani, še vedno edini ustanovi, ki se ukvarja z zdravljenjem motenj hranjenja v otroškem obdobju.

Daniel Goleman (1997) piše v svoji knjigi o čustveni inteligenci, da sodobna zdravstvena nega premalo upošteva čustveno inteligentnost. Menim, da se tudi na tem področju opaža pozitivne

spremembe in da ne gre na slabše, kot meni Goleman. Vendar je nenehno poudarjanje čustvene odzivanja zdravstvenega osebja vsekakor potrebno, saj kakovost zdravstvene storitve z uporabniškega vidika pomeni predvsem primeren odnos med zdravstvenim osebjem in uporabniki. Vzpostavitev in ohranjanje primerne odnosa pa neločljivo vključuje emocionalno delo zaposlenih, zato je treba tej obliki dela posvetiti potrebno strokovno in javno, teoretsko in praktično zanimanje.

- K. Hlevar (1999) *Anoreksija in bulimija*. Ljubljana: Zdravstveni center ZZO za otroško psihiatrijo.
- N. Jakes (1987) *Emotional labour, skill and work in the social regulation of feelings*. *The sociological quarterly*, 28, 1, 1-22.
- M. Jurešič et al. (1998) *Podobne oblike čustvene nege*. *Materni klinični center ZZO za otroško psihiatrijo*.
- A. K. Mraz (1999) *Sodobni pristopi v vzgojni dejavnosti zdravnika otrok*. *V: Koroška deželna univerza, Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica* (88-104).
- N. F. Petek (1997) *Učbenik kognitivne in vedenjske metode pri programu zdravljenja mladih letnih anoreksivnih bolnikov*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta (filozofsko delo).
- (2000) *Zdravstvena nega in dietetska nega pri bolnikih s motnjami hranjenja*. *V: Delovni listi, moške gimnazije, Ljubljana: Klinični center* (157-163).
- B. Puhar (1995) *Tako majhen pa to neresen*. *Novi Gorci: Baga*.
- B. Puhar (1980) *Onozka psihologija: Razvoj otroka v južni psihodrami*. *V: Psihologija* (2).
- J. Puhar (1998) *Sociopsihiatrijske vzgajalske Anoreksija nervosa: Družbeno-razpisne XIV. delavnice za zdravnike in psihologe*.
- D. Mršinič (2000) *Analiza motenj hranjenja skozi pripovedovanje življenjskih zgod: interpretacija zbirke in oporabljivost*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (magistarsko delo).
- K. Sada (1998) *Sodobne oblike čustvene Družbeno-razpisne XIV. delavnice za zdravnike in psihologe*.
- D. Švarša (1997) *Motiviranje: kako izločiti moč kapacit in razkorak*. *Delo*, 1, 7, 41-85.
- zaprte pa se se izjavljajo različnih storitev, ki jih uvrščamo izven minimuma, potrebnega za dostojno preživetje tistih, ki si ga ne zmorejo zagotavljati sami. Meja vstopa nevladnih organizacij v socialnovarstven sistem je pri nas predmet razprav zadnje desetletje.
- Za slovenski sistem je bila značilna izenačevalna socialna politika. Rus. kraljevska blaginjski model socialne politike od izenačevalnega (Rus 1990: 179-182). Za prvega je značilna težnja po višji kakovosti življenja, za drugega pa izenačevanje državljanov. Socialna politika v slednjem je razumljena kot dopolnilo ekonomski politiki, s katero se stapa v splošno družbeno politiko. Njuno ločenost so razumeli le kot prehodni pojav, ki je

LITERATURA

- J. ALEKSIĆ (2001), Ideologija hrane. *Teorija in praksa*, XXXVIII, 2: 307–327.
- B. E. ASHFORTH, R. H. HUMPHREY (1993), Emotional labour in service roles. *Academy of management review*, 18, 1: 88–115.
- M. K. BRECELJ (1995) Anoreksija nervoza pri mlajših: novejša spoznanja ter zdravljenje. *Slovenska pediatrija*, 1–3: 77–81.
- D. CIBIC ET AL. (1999), *Mali leksikon terminoloških izrazov v zdravstveni negi*. Ljubljana: Zbornica zdravstvene nege Slovenije & Zveza društev medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Slovenije.
- B. COLCLOUGH (1997), Ne kaj ješ - kaj te žene, da ješ! Ljubljana: Debora.
- D. GOLEMAN (1997), *Čustvena inteligenca*. Ljubljana: Mladinska knjiga
- K. HROVATIĆ (1996) Anoreksija in bulimija. *Didakta*, 30–31: 3–5.
- N. JAMES (1989) Emotional labour: Skill and work in the social regulation of feelings. *The sociological review*, 37, 1: 15–42.
- M. LAHIFF ET AL. (1998), Poti posodabljanja zdravstvene nege. Maribor: Kolaborativni center SZO za primarno zdravstveno nego.
- A. K. MIKUŽ (1999), Sodobni pristopi v varovanju duševnega zdravja otrok. V: *Varovanje duševnega zdravja otrok in mladostnikov*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica (88–104).
- N. J. PETERKA (1997), *Uporaba kognitivne in vedenjske metode pri programu restitucije telesne teže pri anoreksiji nervozi*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta (diplomsko delo).
- (2000), Zdravstvena nega in dietetska načela pri bolnikih z motnjami hranjenja. V: *Debelost in motnje hranjenja*. Ljubljana: Klinični center (157–163).
- P. PRAPER (1995), *Tako majhen, pa že nervozen*. Nova Gorica: Educa.
- B. PREGELJ (1986), Otroška psihiatrija I: Razvoj otroka v luči psihodinamike. V: *Psihiatrija* (2. dopolnjena izdaja). Ljubljana: Državna založba Slovenije (563–579).
- T. RENER (1998), Sociopatologije vsakdanjosti: Anoreksija nervoza. *Družboslovne razprave*, XIV, 27–28: 55–62.
- D. M. STERNAD (2000), Analiza motenj hranjenja skozi pripovedovanje življenjskih zgodb: interpretacija stroke in uporabnikov. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (magistrsko delo).
- Z. ŠADL (1998), Sodobne oblike čustvovanja. *Družboslovne razprave*, XIV, 27–28.
- D. ZAVIRŠEK (1995), Motnje hranjenja: žensko telo med kaosom in nadzorom. *Delta*, 1, 3–4: 67–82.

DELO MEDICINSKE SESTRE
IN ZDRAVSTVENEGA TEHNIKA
JE TOLIKO BOLI USPEŠNO,
KOLIKOR VEČ EMPATIJE LAHKO VLOŽI
V SVOJE DELO

Empatija (vživljanje v drugega) v 13 primerih prispeva k uspešnosti dela zaposlenih v zdravstveni negi.

SKLEP

Sklepam, da zaposleni v zdravstveni negi bolnic z anoreksijo nervoza radi opravljajo svoje delo, da k bolnicam pristopajo z empatijo, da se zavdajo čustvene izpostavljenosti in obremenjenosti, ki sledita obremenitvam na delovnem mestu. Z vidika praktika ocenjujem, da so podatki, rezultati raziskave, odsev praktičnega dela in pogojev v praksi. Dobljeni rezultati analize so koristen vir nasvetov za izboljšave pri delu in za pomoč bolnicam z anoreksijo nervoza. Čeprav je število

Vesna Leskošek

MESTO NEVLADNIH ORGANIZACIJ V SOCIALNEM VARSTVU

Socialno varstvo je področje socialne politike, o katerem v javnosti teče najmanj besed. Je spregledano, marginalizirano in ravno zato varno pred kritikami in ocenjevanjem. Po drugi strani pa je ključno za preživetje ljudi, saj ureja osnovne socialne pravice izven zaposlitve ter hkrati določa storitve za različne populacije in skupine. Zaseda velik del polja socialne države¹ in kaže na način državnega razumevanja družbene blaginje (Svetlik 1991: 22; prim. tudi Rus 1990: 1). Pojemovni aparat področja je definiran široko. Tako lahko socialno državo razumemo kot zagotavljanje minimuma, ki ga v zvezi z denarnimi dodatki definira vsaka država in se nanaša na prag revščine, lahko pa k temu prištejemo še različne storitvene servise. Gre torej za odprte kategorije, ki jih države v večjem delu definirajo vsaka zase, čeprav so znane tudi splošno veljavne formule za bolj enotne definicije. Ve se, denimo, kako se določa prag revščine in kako denarni dodatki. Odprta je tudi meja prehoda iz socialne države v državo blaginje. Kdaj sistemu rečemo blaginjski in kdaj socialni, je torej arbitrarna odločitev. Vsekakor velja, da blaginjski sistem s svojo intervencijo pokrije več človekovih potreb, ki izhajajo iz socialnih stisk, in je usmerjen h kakovosti.

Glede na podobne procese industrializacije, urbanizacije in dezagrarnizacije so države v razvoju socialnih politik konvergirale. V enaki meri pa so tudi divergirale, saj so produkt specifičnih ideologij subjektov, ki jih uveljavljajo (Rus 1990: 24). Zato je razvoj evropskih socialnih politik podoben in hkrati različen. Pomembno je vedeti, da je razvoj socialne države posledica socialističnih in socialdemokratskih politik in delavskih bojev. V državah z močnimi desnimi politikami je socialna država ostajala pri minimumu možne intervencije in je bilo reševanje socialnih problemov večinoma prepuščeno cerkvi in s tem dobroteljni in samo-

pomoči. V skandinavskih državah z močnejšo socialnodemokratsko tradicijo je blaginjski model socialne politike najbolj razvit. Močna državna intervencija je bila značilna tudi za V. Britanijo pred vladavino M. Thatcher. Socialna politika je znotraj posameznih držav odvisna od dveh procesov, in sicer od političnega konsenza² o socialni državi in kompromisa o njeni širini (Sullivan 1992). Konsenz se nanaša na ideološke prepostavke sistema, kompromis pa na materialne, čeprav se procesa pogosto pomensko prepletata in sta soodvisna. Nobeden od političnih sistemov se tema procesoma ne more popolnoma izogniti.

Socialno varstvo je le del širokega polja socialne države, ki zajema denarne dodatke in storitve.³ Sem ne štejemo stanovanj, izobraževanja, otroškega varstva, zaposlitve, različnih zavarovanj in drugih programov, ki sodijo v širše polje socialne politike.⁴ V tem zapisu se omejujem na storitveno polje socialnega varstva, ker je najbolj odprto za delovanje nevladnih organizacij. Za denarne dodatke skrbijo javne službe, ki imajo izoblikovane kriterije in morajo zagotavljati enako dostopnost in pravičnost pri dodeljevanju. Nevladne organizacije pa se vključujejo v izvajanje različnih storitev, ki jih uvrščamo izven minimuma, potrebnega za dostojno preživetje tistih, ki si ga ne zmorejo zagotavljati sami. Meja vstopa nevladnih organizacij v socialnovarstven sistem je pri nas predmet razprav zadnje desetletje.

Za slovenski sistem je bila značilna izenačevalna socialna politika. Rus loči blaginjski model socialne politike od izenačevalnega (Rus 1990: 179–182). Za prvega je značilna težnja po višji kakovosti življenja, za drugega pa izenačevanje državljanov. Socialna politika v slednjem je razumljena kot dopolnilo ekonomski politiki, s katero se staplja v splošno družbeno politiko. Njunjo ločenost so razumeli le kot prehodni pojav, ki je

kazal na nerazvitost samoupravnega sistema (Dragoš 1998: 241). Tako lahko pojasnimo tudi dejstvo, da socialne politike, ki bi izhajala iz dejanskega družbenega stanja, nikoli ni bilo. Revščina ni bila predmet politik in intervencij, storitveni servisi pa so bili kontrolni in izključevalni. Značilna je bila institucionalizacija tistih, ki niso spadali v večinsko podobo družbe. Zaradi segregacijskega šolstva so bili fizični in intelektualno ovirani ljudje kategorizirani in v posebnih institucijah, »motečim« otrokom in mladostnikom je bila pripisana kategorija motenj vedenja in osebnosti, ki ji je ustrezal poseben niz institucij, vse skupaj pa so bile umaknjene iz mest in postavljene na podeželje; tako je nastajal vtis, da teh skupin ljudi v družbi ni. Kategoriziranje ima še en namen, in sicer kaže na osebne ali osebnostne značilnosti nosilk in nosilcev kategorije, kar prenese razpravo z družbene na osebno raven. Namesto prostitucije se je, denimo, govorilo o promiskuitetnih ženskah. Prostitucija je pojav, ki je posledica družbenih razmerij, promiskuitetnost pa je osebnostna značilnost posameznice. Sistem je bil torej pravičen, le ljudje so bili problematični. Večina pedagoških, psiholoških in socialnih intervencij je bila zato usmerjena v korekcijo osebnosti in ne v spreminjanje družbenih okoliščin. Zaradi take naravnosti v storitvenem sistemu ni bilo prostora za težave, ki so kazale na splošno stanje družbe. Popolnoma so bile ignorirane teme, kot je nasilje in spolno nasilje, motnje hranjenja, duševno zdravje, trpinčenje, brezdomstvo, revščina in še mnoge druge. O teh se do sredine osemdesetih let ni govorilo, večinoma pa so se pričele odpirati v začetku devetdesetih let.

V osemdesetih letih objavijo »zeleno knjigo«, dokument, ki je imel naslov *Samoupravna ureditev socialne politike v Sloveniji* (1984) in je urejal celotno področje denarnih dodatkov³, štipendij, zavarovanj, določal je varstvo matere, otroka in družine in kriterije za pridobitev solidarnostnega stanovanja. V prvem poglavju Jože Božič piše o socialni politiki kot sestavini družbenoekonomskega razvoja in ugotavlja, da je gospodarstvo izčrpano, osiromašeno in prezadolženo. Socialna politika naj bi prispevala k motiviranosti za delo in k večanju odgovornosti delovnega ljudstva. Delavec mora postati nosilec pravic, obveznosti in odgovornosti v celotni družbeni reprodukciji. Ravno zato so bile v tistem času vse pravice vezane na zaposlitev in so spregledane skupine ljudi, ki so bili iz različnih razlogov izločeni iz zaposlitve

in z institucionalizacijo pogosto tudi iz družbe. Storitveni servisi, ki smo jih poznali pred spremembami v devetdesetih letih, so bili znotraj socialnega varstva centri za socialno delo, domovi za starejše, varstveno delavni centri za duševno prizadete, zavodi za delikventno mladino in otroke z motnjami v vedenju in osebnosti, domovi za telesno prizadete. Drugih storitev na tem področju ni bilo.

RAZVOJ NEVLADNIH SOCIALNIH ORGANIZACIJ

Nevladne organizacije, ki so delovale po drugi svetovni vojni, bi lahko imenovali tudi paradržavne in so imele močno kontrolno funkcijo. Bile so plačane direktno iz državnega proračuna in nikoli niso sprožale neprijetnih vprašanj o izvoru socialnih problemov. V taki vlogi je bila Zveza prijateljev mladine, invalidska društva, društva upokojencev in Rdeči križ. Pokrivala so populacije otrok, invalidov, nezaposlenih in starih. Drugih društev v državnih registrih ne moremo najti (Črnak-Meglič 2000: 208). Delovanje društev je bilo omejeno na lokalno raven, organizirana pa so bila v zveze, ki so pomenile mehanizem državne kontrole nad njimi (*op. cit.*: 134). Razmerja se začnejo spreminjati šele v osemdesetih letih, ki so bila čas novih družbenih gibanj, teoretskih razprav in novega govora o civilni družbi na Slovenskem. Nastalo je več vzporednih družbenih gibanj, med drugim tudi dve, ki sta pomenili spremembe v socialnem varstvu. Feministično gibanje je pričelo opozarjati na nasilje nad ženskami in otroci, gibanje za zaščito norosti pa je opozorilo na nesprejemljive prakse psihiatričnih bolnišnic. Razvijati se je pričel govor o otrokovih in splošnih človekovih pravicah in začele so se pojavljati prve iniciative za deinstitucionalizacijo in družbeno vključevanje oziroma za pravico do življenja v skupnosti.

V istem času se pričnejo pojavljati tudi različne skupine strokovnjakov in strokovnjakinj, ki so v doktrine različnih fakultetnih programov poskušali vnašati nove metode in vplivati na teoretske spremembe. Nekateri so to počeli tako, da so spreminjali prakso in izvajali različne skupnostne projekte, drugi so se s tem ukvarjali bolj akademsko ali pa družbeno angažirano. V teh skupinah so se srečevali predavatelji in predavateljice na fakultetah, nezadovoljni praktiki iz različnih usta-

nov, brezposelni strokovnjaki in strokovnjakinje, študentke in študentje. Nekatere od teh skupin so se registrirale kot društva in so za delo poskušale pridobiti tudi finančna sredstva, nekatere pa so delovale neformalno ali pa so bile del raziskovalnih projektov ljudi iz fakultet. V tem času so se v različnih skupinah pojavljali približno isti ljudje, ker je bilo bolj pomembno spreminjati situacijo kot se ogrevati za posamezne koncepte ali razvijati eno samo storitveno področje. Vendar se pri analizi tega obdobja soočamo s pomanjkanjem zapisov, ki bi omogočali bolj konsistentno refleksijo. Društva niso delovala strukturirano, še manj pa neformalne skupine, zato ni na voljo zapisnikov ali urejenih arhivov. Vsekakor velja, da so bile na novo ustanovljene civilnodružbene skupine ali organizacije neprofesionalne, manj strukturirane, hitro so razpadale in nastajale na novo, pogosto je bilo delovanje odvisno od ozkega jedra aktivistk in aktivistov in niso imele finančnih sredstev, ki bi omogočala profesionalizacijo. Večina novih skupin ali društev je delovala javno, se zavzemala za družbene spremembe in v prostor vnašala inovacije, tako v metodah kot v pomenih. Njihovi glavni značilnosti sta bila aktivizem in angažiranost.

Leta 1992 je bil sprejet nov Zakon o socialnem varstvu, ki pretrga monopol državnih služb nad intervencijo v življenja ljudi ter uvede pluralizem izvajalcev storitev. Poleg državnih služb se v izvajanje vključijo še NVO, v katere štejemo tako neprofitne privatne zavode kot neprofitna društva. V sistem se vključijo tudi zasebna podjetja. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve je začelo objavljati redne letne razpise za sofinanciranje socialnih programov, na katere se je prijavljalo vsako leto več organizacij. Socialnovarstvene NVO so pričele pridobivati denar še iz drugih virov, kot je Urad RS za mladino in iz lokalnih skupnosti. Poleg teh virov je bil prisoten tudi redek tuj denar, čeprav Slovenija nikoli ni bila zanimiva za tuje fundacije. Nevladne organizacije se pričnejo vedno bolj strukturirati in institucionalizirati, postajajo hierarhične, mnoge registracijo spremenijo iz društva v privatni zavod. Pridobivanje denarja postane ena od primarnih okupacij predvsem zato, ker je večina ljudi z delovanjem v NVO kreirala lastno zaposlitev. Samozaposlovanje postane pomemben koncept, ki je bil posledica želje po lastni ustvarjalnosti in prepričanja, da zaposlitev v NVO zagotavlja večjo svobodo. Po drugi strani pa se je trg dela skrčil in je bilo na

voljo vedno manj »varnih« državnih služb. Zaposlovanje v NVO tako postane poleg večjega ugodja tudi eksistenčna nuja.

V približno petnajstletnem obdobju razvoja so NVO naredile pot od aktivizma k profesionalizmu. Iz civilnodružbenih aktivističnih skupin so nastale nove službe, ki so se vzpostavile na procesu »cepitve«. Skupno delovanje v osemdesetih letih ni zaznavalo razlik med posameznimi akterji in akterkami, saj je bilo usmerjeno predvsem v kritiko splošnih družbenih razmer in je napadalo »zunanje sovražnike«. Razlike so se pokazale šele z razvojem razprav znotraj posameznih skupin ali organizacij.⁶ Čeprav je bila kritika na videz enaka, so bila prepričanja, iz katerih je izhajala, bistveno različna, tudi taka, da skupno delo ni bilo več mogoče. Prične se medsebojni boj za sredstva, moč in prestiž, v katerem so bili eni bolj in drugi manj uspešni. Devdeseta leta so bila tako zaznamovana s tekmovalništvom in nezaupanjem, ki je vso sfero individualiziralo. Sodelovanja je bilo malo, čeprav se med društvi, ki so vendarle uspela obdržati tudi svoj aktivistični značaj, ni nikoli nehala. Cepitev ni bila nujno označena z razcepom in nezaupanjem. V zadnjih letih ponovno prihaja do pobud za sodelovanje, kar je v prvi vrsti znak, da se nevladna sfera stabilizira in normalizira, boj za moč pa je končan ali vsaj v zatišju. Iz raznih društvenih promocijskih materialov je videti, kot da bi imele te organizacije v zadnjem desetletju več stika s tujimi kot z domačimi organizacijami. Svojo legitimnost in potrebnost dokazujejo z evropskimi trendi in spremembami, ki imajo dejanski in ne le namišljen vpliv na njihovo delovanje. Evropa postaja referenčna točka ne glede na to, ali gre za dejanske povezave in podatke ali le za predstave o boljšem življenju. Vsekakor velja, da so se na področju blaginjskih sistemov v Evropi dogajale spremembe, ki so imele vpliv na domače dogajanje.

POLITIČNO OZADJE SPREMEMB

Osemdeseta leta so bila pestra tudi na Zahodu. Na področjih, ki jih zajema pojem socialne države, so jih zaznamovala gibanja za pravice uporabnikov storitev. Civilna gibanja so nasprotovala institucionalizacijam, uvajala koncept normalizacije kot pravice do vsakdanjega življenja v skupnosti, pravice do vpliva in upoštevanja človekovih pravic pri različnih obravnavah. Najprej

se gibanje začne na področju psihiatrije, o čemer pri nas več piše Vito Flaker (1998: 177). Pozneje se razširi še na širše področje duševnega zdravlja in vključi vse, ki se soočajo z institucionalizacijo, na katero ne morejo vplivati. Iz teh gibanj se razvijejo še druga, na primer del feminističnih, ki opozarjajo na nasilje in na položaj žensk v obravnavah, pa na področja dela z otroci in mladino, kjer poudarjajo spolne zlorabe, oglašajo se starejši z zahtevo po participaciji in drugi. Vsa gibanja skupaj so sprožila mnoge razprave in kritike socialne politike in blaginjskih sistemov.

Feministična kritika se nanaša predvsem na dejstvo, da socialno politiko kreirajo moški, izvajajo pa ženske, ki so najštevilnejše tudi v vlogi prejemnic denarnih dodatkov ali storitev. G. Pascall opozori na uporabo jezika, ki prekriva pomembna dejstva o mestu in vlogi žensk v storitvah ter na uporabo raziskovalne metodologije, ki zakriva neenaka razmerja med spoloma, kar ima posledice tudi v napačno planiranih ukrepih (Pascall 1986). Janet Finch predlaga uporabo kvalitativne metodologije, ki pripomore k temu, da ženske izražajo tudi tisto, kar je s kvantitativno metodologijo težje zajeto, in sicer osebne izkušnje in bolečine. Ubesedi jih lahko stiske, ki zaradi napačne rabe metodologije ostanejo skrite (Finch 1991: 194–205). Najpogosteje so predmet feministične kritike tisti socialno politični koncepti, ki vidijo zakon kot ženski poklic in gospodinjstvo kot njeno delovno mesto. To so koncepti, ki zmanjšujejo dolžnosti države na račun večje vloge družine pri skrbi za ljudi. Feminizem devetdesetih se razlikuje od prejšnjega po tem, da začne ločevati tudi med ženskami samimi. Ann Davis govori o skupinah predstavnic etničnih skupnosti v Angliji, ki zaradi diskriminacije ne dobijo služb v socialnih servisih in se tako ločijo od drugih žensk, ki sodijo v kulturno večino (Davis 1995). Ena najvidnejših predstavnic novega vala feministične kritike socialne politike Fiona Williams poudarja predvsem dejstvo, da dosedanja raziskovanja izhajajo iz omejenega pogleda na neenakosti in socialne razlike (Williams 1999). Politike so naravnane na kategorije, ki zahtevajo osebne intervencije in družbene spremembe. Take so invalidi, duševno prizadeti, težavne družine, rizični otroci in podobne. Raziskovanje neenakosti pa pokaže na skupine ljudi, ki jih klasične politike niso zajemale, kot so brezdomci, revni, nezaposleni, pripadniki manjšin. Te skupine zastopajo uporabniška in druga gibanja. Tudi ona pokaže,

da ženske niso enotna kategorija.

Feministične kritike se začnejo bistveno razlikovati, ko odprejo vprašanje, ali blaginjski sistem ne utrjuje dojemanje žensk kot skrbnic. Se torej zaradi njega spolna razmerja v družbi ne spreminjajo? Prvi očitek blaginjskim sistemom je patriarhalnost, ki ženske postavlja v vlogo skrbnic in moške v vlogo upravljalcev. Taka delitev se izvaja pod zaščito paternalističnega moralnega reda. Nancy Fraser javno patriarhalnost opredeli kot obstoječa družbena razmerja, v katerih je nastala socialna država (Culpitt 1992: 36). V zgodnji moderni so države uvajale delitev na javno in zasebno sfero, kjer je bila prva namenjena moškim in druga ženskam. Javna in politična sfera sta bili zaščiteni pred participacijo žensk, kar se je reflektiralo tako v pomenih kot v ukrepih. Razvoj socialne države je omogočal razvoj novih družbenih vlog, in sicer vloge klientov, kjer ženske postanejo originalen paradigmatični subjekt. Problematična je vloga zaposlenih, ki jo je razumeti znotraj ideologij o naravni vlogi ženske kot skrbnice in tudi vloga prejemnic pomoči, ki so podvržene profesionalnim ekspertizam, kjer njihov glas ne velja dosti. Svoje stiske ne morejo oceniti same, kaj se jim zares dogaja, jim lahko pojasnijo šele drugi, ki so zmožni bolj racionalne presoje. Pri feministični kritiki je treba razlikovati med kritikami socialne države kot pogodbe o družbenih obveznostih, ki izhajajo iz predpostavk, da so neenakosti posledice družbenih procesov in ne krivda posameznikov, in socialno politiko, ki je skupek prepričan in ukrepov. Gre za kritiko teh politik in javnih administracij.

Podobne so *kritike uporabniških gibanj*. Pričnejo se upirati vlogi, ki jo imajo v obravnavah, in jo uvrstijo med paternalistične profesionalne ideologije. Zahtevajo spremembo svojih vlog v postopkih in se iz klientov preimenujejo v uporabnike storitev, kar naj bi predpostavljalo njihovo aktivno vlogo. Vloga, ki jo imajo pri profesionalističnih intervencijah, je vloga prejemnikov ali klientov, ki je večinoma pasivna. Zahtevajo pravico do sprejemanja odločitev, ki vplivajo na njihove življenjske poteke, in to kljub temu, da se intervencije dogajajo v času njihovih osebnih kriz in so povezane s problemi. Zahtevajo pravico do življenja v skupnosti in do individualiziranih načinov obravnave, ki bodo prepoznali njihove dejanske stiske in jih ne bodo videli le kot pripadnike določenih kolektivnih kategorij. Te jih uvrščajo v kontekst »storitvenih paketov«, ki z njihovimi indivi-

dualnimi potrebami najpogosteje nimajo ničesar opraviti. Zahtevajo vpliv in ne le izbire, zahtevajo nove storitve in so sposobni ustanavljati lastne službe, ki so alternativa javnim ustanovam. V socialno delo in druge pripadajoče stroke vnašajo temeljne doktrinarne spremembe in zamajajo tudi razumevanje blaginjskih sistemov. Pojavljajo se predvsem pri tistih skupinah ljudi, ki se soočajo z dolgoletno institucionalizacijo. To so področja duševnega zdravja, fizične in intelektualne oviranosti in starosti.

Prvi očitek blaginjskemu sistemu je torej njegov paternalizem, ki se skozi državno birokracijo kaže v nesposobnosti prepoznavanja dejanskih človekovih potreb, temveč ga obravnavajo vedno kot del vnaprej definirane kolektivitete oziroma kategorije. Socialni servisi odgovarjajo na definirane kategorije in ne na individualen človekov problem. Tako so npr. vsi »duševno prizadeti« institucionalizirani in prilagojeni obstoječim konceptom in ne narobe. Ne pride do ocene potreb in prilagajanja storitev tej oceni. Ta kritika, ki izhaja iz različnosti in neenakosti človekovih potreb, povzroči razpad profesionalne ekspertize, ki je osnova paternalističnega odnosa med profesionalci in klienti. Ta gibanja so v temelju zamajala ureditev posameznih blaginjskih sistemov tako v politikah kot v javnih administracijah.

Gibanja so imela velik vpliv na spremembe v posameznih strokah, še zlasti v socialnem delu. *Strokovne kritike* se zato nanašajo na iskanje zlorabljenih doktrin in govorijo o potrebnih spremembah. Ekonomisti socialni državi očitajo, da s sistemom denarnih dodatkov zmanjšuje motivacijo za delo, povečuje brezposelnost in omejuje investiranje. Glavni počitek sociologov pa je, da ni pripomogla k večji enakosti državljanov in ni zmanjšala razlik med spoloma. Povečuje se odvisnost od države in s tem se poveča tudi socialna kontrola. Habermas primerja državo blaginje z organizirano srečo. Z enakimi pogoji za zadovoljevanje potreb bi morali doseči enako zadovoljstvo in enako srečo zelo različni posamezniki, kar je protislovje samo po sebi (Rus 1990: 46). Paternalistična zaščita se odraža tako v državni definiciji posameznikovih potreb kot v državnem organiziranju njihovega zadovoljevanja. Strokovnjaki in strokovnjakinje se pojavljajo tako v vlogi tistih, ki potrebe definirajo, kot tistih, ki jih zadovoljujejo oziroma iščejo ustrezne odgovore zanje. Potrebe so politizirane takrat, ko prerastejo v pravice. Politizirati se začnejo zaradi dejstva, da

potrebe definirajo strokovnjaki in ne ljudje sami. Definirajo pa jih glede na svoja strokovna znanja in v okviru možnosti, ki jih ponuja konkreten sistem.

Vse omenjene kritike se reflektirajo v politiki, in sicer v celotnem spektru med levico in desnico. *Politične kritike* so na videz podobne, razlikovati se začnejo pri predlaganih strategijah in rešitvah. Levica in desnica govorita o arbitrarnosti sodb, ki izhaja iz paternalizma blaginjske birokracije in omejuje človekovo svobodo in udeležbo, pri tem pa se sklicujeta na uporabniška gibanja. Desnica izrabi priložnost in predlaga zmanjšanje obsega storitev javnih služb in vključitev zasebnikov v izvajanje. Skupnostno skrb razume kot prenos odgovornosti za skrb na družino, ki naj bi tako ponovno pridobila funkcije, ki konzervativnost šele omogočajo. Na ta način bi se vzpostavile vrednote, ki so temelj konzervativnim politikam (Sullivan 1992: 200). Glavna premisa socialne politike postane družina, ki jo je treba podpirati tako, da prevzame »naravne« funkcije skrbi, kar seveda implicira predvsem skrbstveno vlogo žensk. Zasebniki pa naj bi delovali racionalneje od javnih služb, ker so brez razširjene birokracije. Ker bi bili odvisni le od »povpraševanja« in trga, bi država krila le dejanske stroške določene storitve. V izvajanje storitev je treba po mnenju konservativcev vključiti zasebnike, ki delujejo na trgu socialnih storitev, in nevladne organizacije, ki so zaradi prostovoljnega inputa veliko cenejše za državo. Državne službe je treba raz-državiti in privatizirati. Culpitt tako kot Sullivan pripiše nove moči neokonzervativne politike razpadu političnega konsenza o državi blaginje, ki naj bi bila za desne politike prisilno trgovanje med tujci. Po njihovem mnenju zmanjšuje svoboščine tako bogatih kot revnih, pri tem pa revne postavlja v vlogo nedoraslih otrok. Neokonzervativne politike vidjo argument za zmanjšanje socialnih pravic in intervencije države zlasti v ekonomski neučinkovitosti, pa tudi v zmanjšanju posameznikove odgovornosti na račun kolektivne. Kolektivna odgovornost povečuje birokratizacijo in posledično tudi neučinkovitost državnih ustanov. Država blaginje je totalitarna in zmanjšuje osebno svobodo. Očitke o blaginjskem paternalizmu desne politike uporabijo za izstop države in zmanjšanje financ.

Leve politike naredijo drugačne zaključke. Države blaginje so z razvojem državne intervencije povečale predvsem socialno kontrolo nad uporabniki storitev. Potrebe ljudi niso zadovoljene,

onemogočena je njihova participacija. Poudarjajo družbeno neenakost, ki je razrednega izvora in je blaginjski koncepti niso odpravili. Poudarijo vprašanje odgovornosti do klientov in do javnosti ter zahtevajo transparentnost delovanja blaginjske »birokracije«, kot je državne službe poimenoval Culpitt (*op. cit.*: 11). Klasične marksistične kritike se nanašajo predvsem na dejstvo, da socialne pravice podpirajo delovanje trga in s tem kapitala. Ljudje lahko preživijo z denarnimi dodatki, kar jih postavlja v odvisnost od države in zagotavlja socialni mir. Blaginja delavstva je sredstvo za nemoteno akumulacijo kapitala. Novejše marksistične kritike do države blaginje niso več tako ostre in poudarjajo, da njen razvoj pomeni socializacijo sodobnih družb. Kritika modela se nanaša predvsem na dejstvo, da se ohranja dominacija države nad civilno družbo.

Liberalne kritike izhajajo iz prepričanja, da je vsak človek »svoje sreče kovač« (Rus 1990: 379), zato je blaginja nekaj, kar sodi v zasebnost posameznika in ne v javno regulacijo. Funkcija države je reducirana na ustrezno zagotavljanje socialne varnosti. Za neoliberalizem je značilen odpor do preobsežne administracije, ki naj bi omejevala svobodo. Država blaginje naj bi bila za civilno družbo pogubna, svobodni trg pa v nasprotju s tem temelji na lastni pobudi posameznika (Giddens 2000: 21). Za normalno funkcioniranje družbe je potrebna močna in tradicionalna družina, drugi tipi družine prispevajo le k razkroju družbe. Družbene neenakosti so spregledane oziroma ignorirane. Po Giddensu je zavračanje države blaginje ena najbolj prepoznavnih lastnosti neoliberalizma. Je vir vsega zla, na katerega naj bi v prihodnosti gledali s prezirom. Država blaginje naj bi se z najbolj destruktivnimi metodami znašala nad tistimi, ki uporabljajo njene storitve in so nemočni in zapostavljeni. Ubija podjetniškega duha ter v družbene temelje vgrajuje mehanizme nezadovoljstva (*op. cit.*: 22).

Vse kritike se ujamejo v prepoznavanju pokroviteljstva države blaginje, ki se odraža v razraslem birokratskem aparatu. Upirajo se mu tako levi kot desni in tako uporabniki kot teoretiki. Lahko bi rekli – vsi razen blaginjske birokracije. Strinjanje se da prepoznati tudi ob navajanju učinkov takega paternalizma, ki se kaže v podreditvi, pasivnosti in odvisnosti klientov. Birokracija je do njih nesposljiva, jemlje jim dostojanstvo, določa njihove potrebe in hkrati tudi išče ustrezne odgovore nanje. Zaradi vseh kritik so pričeli sredi

osemdesetih let govoriti o menjavi blaginjske paradigme, ki je včasih temeljila na načelu obveznosti, poskrbeti za tiste, ki si preživetja ne morejo zagotoviti sami. V blaginjskih sistemih je država prevzela največji del te obveze in jo je udeleževala skoz razvejane državne službe. Nova paradigma naj bi temeljila na prepričanju, da imajo ljudje pravico dobiti tisto, kar potrebujejo za svoje preživetje. Ni pa več rečeno, da mora to zagotoviti država.

VZROKI ZA SPREMEMBE BLAGINJSKE PARADIGME

Odpre se novo polje razmišljanja o tem, kaj pomeni za posamezne blaginjske sisteme spremenjen fokus od obveznosti k pravicam. Uporabniki⁷ storitev, teoretiki in politiki govorijo o večji vlogi civilnodružbenih organizacij. V tej točki pa se začnejo poti enih, drugih in tretjih razhajati. Prvi bi prevzeli popolno kontrolo nad izvajanjem servisov, drugi bi razmišljali o nezloraobljajočih praksah, tretji pa bi jemali denar in prepuščali celotno sfero samoregulaciji in solidarnosti. Vsekakor velja, da se kriza države blaginje dogaja, da je temeljna in se nanaša predvsem na vsebine in manj na zadeve, povezane z denarjem. Ko govorimo o krizi, ne mislimo toliko na to, da države bistveno znižujejo denar, temveč mislimo na pomene, ki vzpostavljajo državo kot socialno ali blaginjsko. Temeljni pomeni se nanašajo na dva pojma, in sicer na *konsenz* o socialni državi in iz tega izhajajočo *obveznost* države za dostojno preživetje ljudi, ki si ga sami ne morejo zagotoviti. *Konsenz* se nanaša na zavezanost k socialni državi in je sklenjen med različnimi političnimi strankami. V Veliki Britaniji in na Švedskem se je nanašal predvsem na polno zaposlenost, državno financirano socialo in korporativistično organizacijo (Sullivan 1992: 4).

Združene države Amerike *konsenza* niso poznale in se nikoli niso trudile postati socialna država. Šibek *konsenz* je nastal le pri programih *New Deal* in *Great Society*. Polna zaposlenost ni bila cilj, prav tako ne javno financirana sociala. Sadove ameriškega kapitalizma so uživali le tisti, ki so jih ustvarili. Predpostavijo, da dežela možnosti da prostor vsakomur, ki želi uspeti. Če ljudje tega ne izkoristijo, morajo za svoje odločitve sprejeti tudi posledice. Nekaj socialnih programov je vendarle obstajalo, nanašali pa so se na revščino

in skromen sklop denarnih dodatkov. Teorija podrazredov temelji na prepričanju, da so bili socialni programi dokaj neuspešni, krivdo za to pa so pripisali populaciji na robu, ki se ni dovolj trudila pri vključevanju v večinsko družbo, zato so tovrstne programe prenehali izvajati. ZDA imajo zelo nizko raven socialne države in nimajo nič opraviti z blaginjo, ki jo razumemo kot kakovost življenja. Še sploh to velja za Reaganovo obdobje vladanja in neokonzervativno politiko, ki se je v istem obdobju uveljavljala tudi v Veliki Britaniji pod vladavino M. Thatcher, vendar je treba pri tem vedeti, da je imela Britanija do takrat dolgo tradicijo blaginjske države. Thatcher razume državo blaginje kot prisilno trgovanje med tujci, blaginjska birokracija pa je nepotreben in celo škodljiv aparat, ki ljudem jemlje dostojanstvo, jih dela odvisne in jih pasivizira (*op. cit.*: 6–20).

Švedska konsenza ne gradi kot sporazum med posameznimi političnimi opcijami, kot je to primer v Veliki Britaniji, temveč je osnova za blaginjski sistem *kolektivna odgovornost* za potrebe posameznikov, kar prenese konsenz na ostale družbene institucije. Za skandinavske države je značilna pripravljenost ljudi, da plačujejo visoke davke za skupno dobro. V letu 1984 so rezultati javnomnenjske raziskave pokazali, da dve tretjini prebivalk in prebivalcev zagovarja razširitev ali vsaj isti nivo države blaginje. Trejina je menila, da mora država s svojo intervencijo korigirati nepravilnosti, ki nastajajo v državah s tržno ekonomijo. V zadnjih letih vendarle prihaja do zmanjšanja obsega državne intervencije zaradi zniževanja davkov, kar povzroča tudi zmanjševanje sredstev za socialo (*op. cit.*: 213–215).

V devetdesetih letih se še vedno manjša politična podpora tradicionalnim državam blaginje z močno državno intervencijo, ki je predmet kritik z vseh strani, uporabniške, teoretske in politične. Ozadje kritik lahko strnemo v naslednje. Obvezo za zadovoljevanje potreb ljudi, ki jih iz različnih vzrokov ne morejo zadovoljevati sami, so države sprejele zaradi spoznanja, da tržna ekonomija povzroča družbene neenakosti, ki jih ne moremo pripisati krivdi posameznikov. Obvezo so razumele tako, da so vzpostavile bolj ali manj obsežen državni ustroj služb, ki so imele pravico do intervencije v življenja ljudi in so hkrati potrebe tudi definirale in nanje odgovarjale. Birokratizacija služb in nefleksibilni, univerzalni, kolektivistični odgovori so intervencije oddaljevali od dejanskih potreb, kar je spodbudilo številna gibanja, ki so

pričela svoje potrebe definirati kot pravice. Premik od obveze k pravicam je zato temeljni zasuk, ki postane paradigmatični za novo razmišljanje o blaginjskih sistemih. Pri tem se postavi vprašanje, kakšen nov konsenz je še mogoč in kakšna naj bo vloga države.

POSLEDICE V EVROPSKIH SOCIALNIH ALI BLAGINJSKIH SISTEMIH

Del odgovora je iskati v vedno večjem razmiku med denarnimi pravicami in storitvenimi servisi. Uporabniki storitvenih servisov so se večinoma pokrivali s prejemniki različnih denarnih dodatkov. Prejemniki denarnih pomoči ali različnih plačil so bili deležni tudi storitev javnih zavodov. Z novimi opredelitvami družbene izključenosti in novim razumevanjem pravic pa je prekrivanje vedno manjše. Uporabniki storitev niso več tudi prejemniki klasičnega seta denarnih dodatkov. Storitveno polje se razširja na populacije, ki so prepoznane kot družbeno izključene⁸, kar pomeni bistveno razširitev pojmov socialne države in države blaginje (Duffy 1998). Od držav se ne zahteva več državna intervencija, temveč individualizirani odgovori na stiske, ki si jih lahko ljudje zagotovijo sami s sistemom vavčerjev oziroma z individualiziranim financiranjem. Nova vloga države je zato veliko bolj regulativna in dosti manj interventna. Novost je torej ta, da država ne zagotavlja storitve neposredno, temveč mora zagotoviti take pogoje, da se bodo lahko storitveni servisi razvijali sami, pri tem pa bodo odvisni od tržnih zakonitosti, saj jih bodo kupovali uporabniki storitev sami. Servisov torej ne bo financirala država ali pa bodo od nje pridobili le del potrebnih sredstev, preostali del pa bo prepuščen ponudbi in povpraševanju. Take politike so posledice vseh prej omenjenih kritik, tudi uporabniških, ki so naperili kritiko proti delovanju javnih služb in zahtevali njihovo ukinitve.

*Razdržavljanje in privatizacija*⁹ na področju socialnega varstva sta iz teh razlogov prevladujoča procesa v državah Evropske unije.¹⁰ Nova retorika na področju socialnega varstva je podobna tržni (Cannan, Berry, Lyons 1992). Govori se o kupovanju in prodajanju storitev uporabniku kot potrošniku in o socialnem podjetništvu, ki postaja eden najpopularnejših izobraževalnih programov na Zahodu. V vsem tem dogajanju dobivajo nevladne organizacije posebno mesto. Njihova vedno bolj

pomembna in obsežna vloga kaže na *novi konsenz*, ki ga tokrat ne sklepajo politične stranke med sabo, temveč poteka med *državo* in *civilno družbo* oziroma nevladnimi organizacijami kot njenimi organiziranimi predstavnicami. Poti sodelovanja so v mnogih državah, predvsem severnoevropskih, že institucionalizirane. Predstavniki civilnodružbenih organizacij in skupin imajo svoje predstavnike v vladi, na posameznih ministrstvih, vse do izvajalskih služb. Ustanavljajo posebne svete uporabnikov storitev, ki delujejo v celotnem razponu od lokalne skupnosti do vladnih služb. Pri tem nekatere države, na primer Nizozemska, verjamejo, da so NVO boljše izvajalke socialnih servisov od države, ker so bolj »ljudske«, bližje potrebam ljudi, bolj fleksibilne, obstaja domnevna »naravna vez« med uporabniki storitev in izvajalci. Za NVO velja, da niso birokratizirane, da za osnovo svojega dela ne uporabljajo profesionalne ekspertize, ki ljudi pasivizira. Gre torej za novo partnerstvo, ki NVO vedno bolj postavlja v vlogo izvajalk in vlade v vlogo naročnikov. Gre za odnos med kupci in izvajalci storitev (*purchasing-providing relationship*), ki so ga najprej pričeli razvijati v Veliki Britaniji, sedaj pa postaja prevladujoč v besednjaku vseh zahodnih držav. Pomembnost novega razmerja med državo in civilno družbo in iz tega izhajajoče spremembe postajajo prevladujoče teme v raziskovanju, vendar kakšnih globalnih ugotovitev še ni zaznati. Vprašanje pomena države blaginje v novih razmerjih je še vedno odprto, ne vemo dosti o posledicah razpuščanja javnih služb in ne o prednostih in slabostih razmerja med državo in NVO. Predvsem ni jasna nova »regulativna« vloga države, ki je pogosto reducirana na kontrolo izvajanja storitev, še najpogosteje na porabo denarja.

Vendar se v Veliki Britaniji že kažejo prve razpoke v na videz idiličnem odnosu. V neki londonski četrti so se nevladne organizacije uprle načinu kupovanja njihovih storitev. Lokalne oblasti so namreč s pogodbami¹¹ tako posegle v avtonomijo njihovega delovanja ter jim določale pogoje dela, ki so bili v nasprotju z njihovim osnovnim poslanstvom, da so se pričele razvijati v javne birokratske službe. Odnos ni bil več partnerski, temveč je šlo za tipičen tržni odnos, kjer ima kipec vedno prav, prodajalec oziroma izvajalec pa mora zadovoljiti vse njegove želje. Pomemben nauk zgodbe je torej v dejstvu, da *trg* in *partnerstvo* nista istovrstna pojma. Partnerstvo zahteva horizontalne odnose, kjer ni prostora za nobeno ob-

liko hierarhičnosti. Financerji pa sebe še vedno postavljajo v vlogo tistih, ki z denarjem dosegajo odvisnost izvajalskih organizacij. Ravno odvisnost od financ postavlja NVO v neenakopraven položaj. V takem položaju pa se postavlja vprašanje, ali se lahko še vedno postavljajo v vlogo predstavnic in zagovornic civilnodružbenih gibanj, ali pa jih je treba uvrstiti v sistem javnih služb ter jih kot take tudi razumeti. Gre namreč za tole. Država je dolžna zapravljati javni denar odgovorno in tako, da bo s financiranjem odgovarjala na dejanske potrebe ljudi. Njena naloga je, da za javni denar zagotovi ustrežno kakovost kupljenih storitev in ljudem ponudi najboljše, kar lahko dobi za razpoložljiv denar. To od nje zahtevajo tako uporabniška gibanja kot teoretiki in politiki. Iz teh razlogov ima seveda pravico in dolžnost od nevladnih organizacij zahtevati profesionalizacijo in ustrežno ravnanje z denarjem ter vpeljati dosleden nadzor kakovosti storitev. Pri tem mora izhajati iz tega, da nevladne organizacije same po sebi niso nič bolj kakovostne od javnih služb. Predvidevanje, da so NVO boljše preprosto zato, ker so civilnodružbene in ne javne, je stereotipno in nima nič opraviti z dejstvi. NVO ustanovi skupina ljudi s skupnimi interesi, ki so lahko zelo različni. Lahko so rasistični, lahko so diskriminatorni, lahko izločajo tujce ali označujejo hendikepirane in homoseksualne. Skratka, skupni interes je lahko dober ali slab, lahko je v prid ljudem ali pa jim škodi. NVO lahko ustanovijo z namenom, zaslužiti veliko denarja, ali pa služiti javnemu dobremu. Nameni namreč lahko ostanejo prikriti. Lahko gre za združbo špekulantov, ki družbene neenakosti povzročajo, ali pa za združbo aktivistov, ki jih želijo zmanjševati in nanje opozarjati. Sama oblika registracije zato ne pomeni tudi kakovost in nujno predstavnitvo interesov javnosti.

Znajdemo se torej v precepu med *avtonomijo*, ki je potrebna za aktivizem, in *kontrolo*, ki je potrebna za zavarovanje ljudi pred slabim ravnanjem. Angleške nevladne organizacije so rešile precep tako, da so zavrile financiranje. Avstrijske ga rešijo tako, da niso aktivistične, temveč delujejo podobno kot javne službe z vsemi naštetimi slabostmi (Leichsenring 1998). Profesionalizem in aktivizem sta torej pojma, ki se ne prekrivata, vendar se tudi ne izključujeta. Profesionalizem in aktivizem sta hkrati mogoča takrat, ko lahko organizacije ali skupine obdržijo dovoljšno mero avtonomije za svoje delovanje, zato je ravno to

ključni pojem, ki NVO še vedno uvršča v civilnodružbeno sfero. »NVO-izacija«¹² torej ne pomeni nujno pasivizacijo civilnodružbenega dogajanja, če obdržijo te organizacije dovolj avtonomije za aktivizem oziroma javno zagovorništvo.

AKTUALNO DOGAJANJE V SLOVENIJI

Ravno zadnje je v zadnjem času predmet razprav slovenskih storitvenih nevladnih organizacij, ki s svojim delovanjem segajo na področje socialnega varstva. Ozadje je treba iskati v desetletni zgodovini pluralizacije sistema socialnega varstva. Odločitev o uvajanju različnih sektorjev v izvajanje storitev je bila hkrati odločitev o *razdržavljenju* javnih izvajalskih organizacij. V sistem storitev so se vključile nevladne organizacije in zasebniki, ki so bili najprej podprti z enoletnimi pogodbami, v zadnjih letih pa je MDDSZ pričelo sklepati petletne pogodbe z različnimi izvajalci. Najprej so bile sklenjene s tistimi, ki so delovali na področju duševnega zdravja in so se v teh letih najbolj razvijali, pozneje pa še z zatočišči, materinskimi domovi, organizacijami za mlade in nekaterimi drugimi. Petletne pogodbe so prinesle v delovanje organizacij zadostno mero varnosti in stabilnosti, da so lahko preusmerile svojo pozornost z nenehne skrbi za lastno eksistenco na bolj dolgoročno delo in skrbnejše izvajanje storitev. Poleg petletnih programov ministrstvo še vedno razpisuje enoletne finančne podpore za manjše ali nove NVO. Osno ve za tako delo ima v Nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005, ki je eden najsoodobnejših socialnopolitičnih dokumentov in je povsem »evropski«, kar so potrdile mnoge mednarodne institucije, ki ob pridružitvenem procesu ocenjujejo posamezne države. Povsem evropski je tudi v vseh posledicah, ki jih prinašajo spremembe v razumevanju in izvajanju blaginje.

Odločitev o pluralizaciji je bila v začetku devetdesetih let posledica konsenza¹³ med politiki, pri pisanju zakona pa so sodelovali z nekaterimi družboslovci. Takrat je bilo namreč socialnih nevladnih organizacij malo, obe v začetku omenjeni gibanji pa prešibki, da bi z državo delili politično moč in aktivno vplivali na odločitve. Gibanj uporabnikov ni bilo, o njih se takrat sploh še ni govorilo, stroka pa je bila večinoma zadovoljna z javnimi socialnimi službami in si bistvenih sprememb ni želela ali predstavljala. Nekaj časa je bilo aktualno tudi vprašanje reforme javnih služb, vendar

nihče v to ni resneje posegal, zato tudi vprašanje *privatizacije* ni bilo odprto vse do takrat, ko so ga začeli aktualizirati direktorji javnih zavodov, ki so videli predvsem priložnost zase. Privatizacija ni bila in še vedno ni javna tema, čeprav se v zadnjem času vedno pogosteje pojavljajo različne pobude, ki dajo slutiti, da to postaja resna tema, če ne že konkreten premislek znotraj MDDSZ.

Danes še vedno obstaja dokaj velik političen *konsenz* o socialni državi. Nekoliko bolj jasno sliko o razlikah dobimo, ko pridemo do vprašanja *kompromisa* o njeni širini. Zmanjšanja državnih intervencij z denarnimi dodatki so bila velika. Manj je denarnih dodatkov po izgubi dela, manj je štipendij, nižje so denarne pomoči, ki ob občasnih povišanjih komajda lovijo inflacijo, predvsem pa se je povečalo število ljudi, ki so do teh dodatkov upravičeni. Za primerjave je treba opraviti natančnejše analize gibanj denarnih dodatkov, kar pa ni predmet tega zapisa. Drugačna slika se pokaže, ko govorimo o novih storitvah, kjer je konsenz o širitvi zelo velik. Parlament je Nacionalni program kot prvi socialnopolitični dokument na Slovenskem sprejel skoraj brez pripomb. Na področju storitev postaja vloga NVO vedno bolj pomembna, same organizacije pa nepogrešljive. Z delom posegajo v področja, ki so bila dolga leta tabuizirana in ignorirana. S svojim delovanjem bistveno vplivajo na spremembe doktrin, uvajajo nove pristope in metode dela ter zmanjšujejo moč javnih administracij, ki so imele v preteklosti neomejena pooblastila pri poseganju v življenje ljudi. Novosti so znane in so predmet teoretskih razprav in sprememb vsakdanjih praks. S teoretskimi premiki se največ ukvarjajo na Visoki šoli za socialno delo in Fakulteti za družbene vede. Država je s svojo strategijo tako stanje omogočala in podpirala. Njej je pripisati zasluge za veliko število NVO, ki so se razvile v desetih letih in mnoge od njih zelo aktivno posegle v področje socialnega varstva. Nekatere danes upravljajo z večjimi financami in istim številom zaposlenih kot kateri od centrov za socialno delo. Na to področje niso segle v Sloveniji delujoče tuje fundacije. Tuj denar pridobivajo šele v zadnjem času, ko se bolj povezujejo s podobnimi organizacijami po svetu in zaradi svoje aktivne vloge posegajo tudi v evropske politike do civilnodružbenih organizacij. Kljub temu pa ne moremo govoriti o konsenzu med državo in civilno družbo. Pluraliziranje sistema ni nastalo zaradi pritiskov nevladnih organizacij, temveč zaradi zahodnih praks in veljavnih

modelov. Temeljno izhodišče je bilo povezano z neokonzervativnostjo prve slovenske vlade, ki je opisovala javni sektor kot birokratski in ga razumela kot nosilca ideologije preteklega političnega režima. Ker je ta sektor sam po sebi označen kot slab, ga je bilo treba nadomestiti z ustrežnejšimi privatnimi in nevladnimi organizacijami. Sama menim, da je bilo razdržavljenje le zmeta in ne dovolj hitro izpeljana strategija privatizacije, ki v menjavah vlade pozneje ni imela več podpore. NVO so bile ves čas v vlogi prejemnic proračunskega denarja. Nikoli ni šlo za partnerski odnos, kar se kaže tudi v dejstvu, da ne obstajajo nikakršni legalizirani forumi vpliva in komunikacije. NVO niso posvetovalni organ, ko gre za spremembe politik ali kakšno drugo odločanje. Odnos je hierarhičen in temelji na tem, da dá država denar, NVO pa izvajajo storitve. Ne glede na namene države se soočamo z dejstvom, da so NVO v tem odnosu podrejene. Na politike ne morejo vplivati, bojijo se izgube finančne podpore, veliko naporov vložijo v stalno predstavljanje, ki naj bi dalo vedeti, koliko delajo in kako potrebni so. Večina komunikacije se reducira na denar in opozarjanje na eksistenčne težave. S profesionalizacijo in institucionalizacijo, ki sta potrebni za pridobitev denarja, izgublja aktivistično vlogo javnega zagovorništva.

Vendar moramo hkrati upoštevati dejstvo, da mnoge organizacije te vloge nikoli niso imele. Ustanovljene so bile zato, da bi izvajale storitve in kakšne aktivnejše vloge zase niti ne zahtevajo. Zanimajo jih predvsem samozaposlovanje, program, ki ga izvajajo, in prepoznavnost pri finančarjih. V tem smislu se njihova vloga ne loči dosti od javnih ustanov, kar je dodaten dokaz za zmotnost predstav o NVO kot predstavnicah ljudi in njihovih potreb, javne službe pa naj bi bile predstavnice države in njenih interesov. Razlike so prej v tem, da morajo NVO iskati sredstva na trgu in ne le pri državi, zato so njihove storitve za državo cenejše kot javne službe, ki so v celoti odvisne od proračunskih financ. Organizacije, ki nikoli niso bile aktivistične in zagovorniške in so se definirale predvsem skoz profesionalizem, se hierarhičnemu odnosu nikoli niso upirale, ker same po sebi nimajo ambicij vplivati na spremembo politik. Želijo le stabilno in trajno financiranje, ki bi v čim večjem deležu prihajalo od države ali lokalne skupnosti.

Vprašanje *avtonomije* se pojavi pri tistih NVO, ki so politične. Njihove ambicije niso usmerjene

v profesionalizacijo, temveč želijo opozarjati na izvire socialnih problemov, na položaj določene skupine ljudi, na neenakosti in s tem povezane napačne državne strategije. Čeprav so te organizacije v manjšini, jih najdemo skoraj na vseh področjih. Tako je društvo Center za pomoč mladim sprožilo obsežno javno kampanjo proti revščini mladih, Društvo za nenasilno komunikacijo se s podobnimi javnimi akcijami na področju nasilja pojavlja že skoraj desetletje, taka sta SOS telefon in Ženska svetovalnica in še mnogi drugi. Vsa ta društva so hkrati tudi storitvena in odvisna od javnega denarja. S svojim delovanjem nenehno tvegajo izgubo podpore, kar vsekakor vpliva na odločitve, od katerih je navsezadnje odvisna eksistenca aktivistk in aktivistov. Ta društva bolj kot na pomanjkljivo financiranje svojih storitev opozarjajo na pomanjkljivo partnerstvo in na šibek vpliv, ki ga lahko imajo na javne politike. Vedno bolj opozarjajo na pomanjkanje možnosti in podpore za javne kampanje.

Pri tem je treba še posebej opozoriti na društva, ki zastopajo družbeno izključene skupine ljudi, ki so se morali dolga leta soočiti z institucionalizacijo. Nekateri jih imenujejo tudi uporabniška društva. Gre za organizacije z visoko stopnjo aktivizma in javnega predstavnštva in hkrati z zelo nizko stopnjo družbene moči. Čeprav jih MDDSZ finančno podpira, njihovih argumentov za spremembe ne upošteva. Zahteve, kot so individualizirano financiranje, spremembe v skrajno dvomljivem razdeljevanju denarja Loterije Slovenije, sporna zakonodaja, zaposlitvene možnosti, nove storitve asistencije so teme, ki sodijo v ospredje razumevanja družbenih izključenosti. Čeprav so te teme prioritete v večini vladnih dokumentov, v vsakdanji praksi ni sprememb. Obstaja torej velik razmik med pisnimi dokumenti in praksami, ki ga sama prepisujem prej nesposobnosti javnih uslužbencev kot pa kakšni načrtni zaroti proti civilnodružbenim gibanjem ali pa neoliberalističnim politikam vpeljave trga v socialo. Nesposobnost se nanaša predvsem na sprejemanje odločitev in strategij, ki bi jih bili sposobni implementirati v partnerstvu z vsemi NVO. Partnerstvo sedaj poteka le s tistimi, ki imajo večjo družbeno moč, kar kaže na šibkost vladnih institucij, ki raje ne naredijo nič, kot da bi naredila kaj narobe.

Tako stanje pokaže predvsem na potrebo po povezovanju, ki bi zagotovila večjo družbeno moč za uveljavljanje zahtev aktivističnih NVO. Potreben je torej premik od individualizma k novemu

kolektivizmu, vendar z bistveno drugimi vsebinami, kot jih je ta pojem vseboval v preteklosti. Ne gre za enakosti, temveč za različnosti, ki morajo postati enakovredne in jih je mogoče uveljavljati v skupnosti z drugimi. Ne glede na vladno politiko bi morale NVO zbrati toliko moči, da se začnejo povezovati in si svojo avtonomijo zagotovijo z lastnim delovanjem. Ustrezne sogovornice lahko postanejo le tako, da presežejo svoje parcialne interese in pokažejo nekaj več samozavesti in zavesti o delovanju za skupno dobro. Krepitev moči, aktivna drža pri odločanju o lastnem življenju, neodvisno življenje in zagovorništvo postajajo najpomembnejše premise novega odnosa

do uporabnikov storitev. Poudarjajo predvsem spoznanje, da lahko avtonomni posamezniki in posameznice aktivno posegajo v javno delovanje in dosegaajo vpliv. Vse to velja tudi za delovanje nevladnih organizacij, zato je treba preseči disciplinirano držo do države, ali pa se uvrstiti med profesionalne institucije, ki naj med sabo svobodno konkurirajo na trgu storitev. Ta je z odhodom v »Evropo« veliko bližje, kot si lahko mislimo. Vse nevarnosti zato še prihajajo. Prava kriza slovenskega blaginjskega sistema nas čaka takrat, ko se bo treba opredeliti do trga socialnih storitev, ki jih bo država kupovala, NVO pa prodajale, in zmeta o privatizaciji ne bo več mogoča.

OPOMBE

¹ Ivan Svetlik opredeli socialno državo kot tisto, ki vsakomur zagotavlja minimalno socialno varnost. Pri državi blaginje pa ne gre več le za minimum varnosti, temveč za kreiranje programov, ki naj bi zajeli širši spekter človekovih potreb. Pri tem pa sodeluje več sektorjev, poleg javnega še nevladni, zasebni, neformalni in dobrodelni. Meje socialne države se določajo glede na razmejevanje med socialno državo in družbo blaginje. Širjenje socialne države povzroča odvisnost ljudi od države, širjenje družbe blaginje pa ogrozi socialno varnost državljanek in državljanov. Država blaginje je umeščena med oboje tako, da uvaja pluralizem, ki pomeni participacijo različnih sektorjev. Državo blaginje pogosto povezujejo tudi s kakovostjo življenja, kjer ne gre več le za zagotavljanje minimuma za dostojno preživetje.

² M. Sullivan razume konsenz kot dogovor med različnimi političnimi opcijami ali med drugimi akterji, ki imajo družbeno moč, in določeno politično opcijo.

³ V večini držav sta sistema denarnih dodatkov in socialnih storitev ločena. Dodelitev denarnega dodatka (*social assistance and benefits*) je administrativni postopek, ki upošteva le objektivne kriterije. Pot do denarnega dodatka je natančno določena in je za vse enaka. Socialne storitve (*social care and welfare*) pa opravljajo različni socialni servisi, ki so lahko državni ali nevladni. Pri nas sta oba sistema predmet dela istih javnih služb in sta podvržena profesionalnim intervencijam.

⁴ Rus definira socialno politiko tudi kot proces alokacije in redistribucije. Gre za prenos od ene socialne skupine na drugo (Rus 1990: 186).

⁵ Za pridobitev denarnega dodatka je bilo treba vložiti obrazec za uresničevanje socialnovarstvene pravice, ki je poleg zahtevka, podatkov o vlagatelju, podatkov o članih vlagateljve družine, dohodkov in prejemkov vlagatelja in članov družine in posebnih podatkov vseboval tudi posebno točko, ki se je imenovala »mnenje o socialnih razmerah v družini«. Mnenje je imelo enako ali celo večjo težo pri pridobitvi denarnega dodatka, obsegalo pa je mnenje organizacije združenega dela zakonca in vlagatelja in mnenje krajevne skupnosti. Ta je imela obveznost, preveriti stanje in okoliščine, v katerih družina živi. Posebno težo je imelo določanje vzrokov za slabe socialne razmere. V KS so organizirali za opravljanje te naloge posebne socialno-zdravstvene komisije, ki so izvajale kontrolo, sestavljali pa so jih krajanji in krajanke, ki so hodili na dom, poizvedovali pri sosedih in v skupnostih ter potem pošiljali mnenja na CSD, ki je moral o denarni pomoči odločiti tako, kot je predlagala KS. Zaradi povečane kontrole se mnogi niso odločili uveljaviti svoje pravice, saj so se le tako lahko izognili stigmatizaciji v okolju, kjer so živeli, mnogi pa so jih zaradi svojega načina življenja ali ugleda v skupnosti tudi izgubili.

⁶ Iz enega društva, ki je delovalo na področju duševnega zdravja, so nastala štiri. Razlike so se pokazale v odnosu do psihiatrije in v odnosu do vloge uporabnikov storitev. Takih primerov je veliko.

⁷ Pojem »uporabniki« storitev so pričeli uporabljati v Veliki Britaniji in pomeni aktivne udeležence v celotnem sistemu, ki sega od ugotavljanja potreb pa do udeležbe v posamezni storitvi. Podobno ga uporabljamo tudi sama. Ko govorim o pasivnih prejemnikih in prejemnicah storitev, govorim o klientih in klientkah, pojem »uporabnik« ali »uporabnica« pa vežem na aktivno vlogo.

⁸ Družbeno izključeni so tisti, ki ne morejo participirati v eni ali več sferah blaginjskega trikotnika: državi, trgu ali civilni družbi. Izključeni iz več kot ene sfere potrebujejo načrtno vključevanje.

⁹ Termina nista enotna. Prvi pomeni uvajanje več sektorjev v izvajanje socialnega varstva, drugi pa pomeni zmanjšanje javnih stroškov za socialno varstvo in prepuščanje storitvenih servisov trgu. Pri prvem je vloga države še vedno močna, pri drugem pa se umika iz financiranja.

¹⁰ Prostor Evropske unije ni enoten. Obstajajo velike in tradicionalne razlike v blaginjskih sistemih. Španija, Portugalska, Irska in Grčija nikoli niso imele razvitih javnih socialnih služb, stiske ljudi so bile prepuščene cerkvi in dobroteljnosti. Avstrija, Nemčija in Nizozemska so imele šibke javne službe, delo so opravljale nevladne organizacije in zasebniki, ki jih je financirala tudi država, skandinavske države so imele močan javni sektor in so veljale za zgleden blaginjski sistem.

¹¹ Kupovanje in izvajanje je regulirano s pogodbami, ki so predmet pogajanj med financerji in izvajalci. Razmerju se angleško pravi *contracting*, kar je tudi termin, ki ga uporabljamo v socialni politiki za označevanje novega odnosa med državo in pluralnimi izvajalci.

¹² Skovanka se v popularnem javnem govoru večkrat uporablja za označevanje teze o prenehanju obstoja civilne družbe kot politične akterke oziroma za njeno pasivizacijo.

¹³ Konsenza v našem primeru ni jemati preveč dosledno, saj je bil začetek devetdesetih let čas hitrih sprememb brez potrebnih razprav, zato so bili potrjeni tudi koncepti, pri katerih niso bile znane posledice.

LITERATURA

- C. CANNAN, L. BERRY, K. LYONS (1992), *Social Work in Europe*. London: Macmillan & BASW.
- I. CULPITT (1992), *Welfare and Citizenship: Beyond the Crisis of Welfare State*. London: Sage Publications.
- A. ČERNAK MEGLIČ (2000), *Vpliv (tipov) države blaginje na obseg in vlogo neprofitno-volonterskega sektorja v sodobnih družbah*. Univerza v Ljubljani: Fakulteta za družbene vede (doktorska disertacija).
- A. DAVIS (1995), *Women and Personal Social Service*. V: C. HALLETT (ur.), *Woman and Social Policy: an Introduction*. London: Harvester/Wheatsheaf.
- S. DRAGOŠ (1998), *Katolicizem na Slovenskem*. Ljubljana: Krtina.
- K. DUFFY (1998), *Opportunity and Risk: Trends of Social Exclusion in Europe*. Council of Europe.
- J. FINCH (1991), *Feminist Research and Social Policy*. V: M. MACLEAN, D. GROVES (ur.), *Women's Issues in Social Policy*. London: Routledge (194–205).
- V. FLAKER (1998), *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba * cf.
- A. GIDDENS (2000), *Tretja pot*. Ljubljana: Orbis.
- K. LEICHSENRING, M. STADLER (1998), *Purchaser-Provider Relationship and Quality of Services in Austria*. Dunaj: European Centre for Social Welfare Policy and Research.
- V. LESKOŠEK, B. KAVČIČ (2000), *Analysis of Social Service Provision and Standards in Slovenia: Phare Support to the Republic of Slovenia: Enhancement of the Family Support and Social Service Provision System*. Durham: Birks Sinclair and Associates.
- G. PASCALL (1986), *Social Policy: A Feminist Analysis*. London: Routledge.
- V. RUS (1990), *Socialna država in družba blaginje*. Ljubljana: Domus.
- Samoupravna ureditev socialne politike v Sloveniji* (1984). Ljubljana: Časopisni zavod Uradni list Slovenije.
- M. SULLIVAN (1992), *The Politics of Social Policy*. London: Harvester/Wheatsheaf.
- I. SVETLIK (1991), Intervju. *Sobotna priloga*, 14. XII. 1991.
- F. WILLIAMS, J. POPAY, A. OAKLEY (1999), *Welfare Research: A critical Review*. London: UCL Press.

NA TRGU DELOVNE SILE
IN VZROKI ZA NEENAKOST SPOLOV
PRI ZAPOSLOVANJU

Kljub trendu upadanja brezposelnosti v Sloveniji od leta 1998 naprej je delež brezposelnih žensk celo rahlo narasel (v letu 1998 49,9%, v letu 1999 50,6%, v letu 2000 in 2001 50,7%). Med položajem žensk in položajem moških na trgu delovne sile obstajajo podobne osnovne razlike kot v večini evropskih držav, vendar je za Slovenijo značilna manjša razlika v stopnji zaposlenosti moških in žensk predvsem zaradi hitrejšega povečevanja brezposelnosti moških in ne večjega zaposlovanja žensk. Prisotna je drugačna »ženska kultura« in vedenjski vzorci, ki vplivajo na zaposlovanje.

Podatki o strukturi delovno aktivnega prebivalstva kažejo, da se zmanjšuje število pomaga-

delovna mesta, manj jih zaseda vodilna mesta, manjše so tudi njihove možnosti napredovanja in ustvarjanje kariere v primerjavi z možnostmi moških. Vzroki za to so številni. Ob segmentaciji trga delovne sile na centralnega (primarnega) in marginalnega (sekundarnega) (Svetlik 1985) naj bi se ženske nahajale predvsem na sekundarnem internem segmentu – to pomeni negotovo, neavtonomno, slabo nagrajeno delo, ki zahteva manj znanja in se opravlja v slabših delovnih pogojih (Gorišek 1991). Pri spolni segregaciji poklicev se pri horizontalni, ki ima korenine že v spolni diferenciaciji študijskih smeri, srečujemo z delitvijo poklicev na tipične »ženske« in tipične »moške«, medtem ko se pri vertikalni vrsti segregacije ženske srečujejo s t. i. »steklenim stropom« (glass ceiling) oziroma manjšimi možnostmi vzpenjanja na višje položaje. Med vzroki za neenakost spolov

Maja Breznik, Bojan Kern

ENAKOST SPOLOV PRI ZAPOSLOVANJU Z VIDIKA MENEDŽMENTA ČLOVEŠKIH VIROV

UVOD

Ekonomska globalizacija ima nekatere izrazito negativne učinke. Prihaja do propadanja nekaterih osnovnih človeških vrednot. »Enakost – kot osrednji cilj družbe – nadomeščajo pridobitniške oziroma hegemonistične vrednote« (Ovsenik 2001: 948). Globalizacija povečuje razlike med ljudmi, namesto da bi jih zmanjševala, privilegira že privilegirane in pušča za seboj žrtve. Do žrtev teh procesov prihaja tudi na področju zaposlovanja. Pod konkurenčnimi pritiski in nujnostjo gospodarskega delovanja iščejo organizacije načine za zmanjševanje stroškov, med drugim tudi z izogibanjem zaposlovanja manj zanesljive delovne sile. Poleg mladih, neizkušenih kandidatov, starejših oseb, invalidov, dolgotrajno brezposelnih, sodijo v to skupino tudi ženske.

POLOŽAJ ŽENSK NA TRGU DELOVNE SILE IN VZROKI ZA NEENAKOST SPOLOV PRI ZAPOSLOVANJU

Kljub trendu upadanja brezposelnosti v Sloveniji od leta 1998 naprej je delež brezposelnih žensk celo rahlo narasel (v letu 1998 49,9%, v letu 1999 50,6%, v letu 2000 in 2001 50,7%). Med položajem žensk in položajem moških na trgu delovne sile obstajajo podobne osnovne razlike kot v večini evropskih držav, vendar je za Slovenijo značilna manjša razlika v stopnji zaposlenosti moških in žensk predvsem zaradi hitrejšega povečevanja brezposelnosti moških in ne večjega zaposlovanja žensk. Prisotna je drugačna »ženska kultura« in vedenjski vzorci, ki vplivajo na zaposlovanje.

Podatki o strukturi delovno aktivnega prebivalstva kažejo, da se zmanjšuje število pomaga-

jočih družinskih članov, kjer je največ žensk. Narašča pa število delodajalcev in samozaposlenih, kjer je delež žensk najmanjši.

Primerjava zaposlovanja žensk v Sloveniji z Evropo kaže, da se pri nas še ne srečujemo s prenehanjem dela ob rojstvu otrok in vrnitvi v sfero dela šele, ko otrok odraste.

Raziskava o poklicni in spolni strukturi aktualnega povpraševanja po delovni sili (Verša 1998) je prikazala precejšnjo neenakost med spoloma in poklici. V 57% potreb po delavcih so delodajalci kot pogoj navedli moškega, v 23% pa žensko. Le v 20% spol kandidata ni bil pomemben. V skupini najmanj zahtevnih poklicev je bilo dvakrat večje povpraševanje po moških kot po ženskah. V skupini poklicev za visoke uradnike in menedžerje je bilo kar šestkrat večje povpraševanje po moških (*Izobraževanje in zaposlovanje žensk* 1998).

Izrazita delitev trga delovne sile na panoge in položaje se torej še vedno nagiba v škodo žensk. Ženske zasedajo manj cenjena in slabše plačana delovna mesta, manj jih zaseda vodilna mesta, manjše so tudi njihove možnosti napredovanja in ustvarjanje kariere v primerjavi z možnostmi moških. Vzroki za to so številni. Ob segmentaciji trga delovne sile na centralnega (primarnega) in marginalnega (sekundarnega) (Svetlik 1985) naj bi se ženske nahajale predvsem na sekundarnem internem segmentu – to pomeni negotovo, neavtonomno, slabo nagrajeno delo, ki zahteva manj znanja in se opravlja v slabših delovnih pogojih (Gorišek 1991). Pri spolni segregaciji poklicev se pri horizontalni, ki ima korenine že v spolni diferenciaciji študijskih smeri, srečujemo z delitvijo poklicev na tipične »ženske« in tipične »moške«, medtem ko se pri vertikalni vrsti segregacije ženske srečujejo s t. i. »steklenim stropom« (*glass ceiling*) oziroma manjšimi možnostmi vzpenjanja na višje položaje. Med vzroki za neenakost spolov

pri zaposlovanju se pojavljajo še: fizični dejavniki (telesna konstitucija ženskega organizma v primerjavi z moškim, materinska funkcija), tradicionalna delitev vlog med spoloma in učinki socializacije (npr. vloga ženske kot skrbnice za družino in otroke, vloga moškega kot tistega, ki preživlja družino), stereotipi, predsodki o ženskah kot delovni sili, dvojna (trojna) obremenjenost žensk (zaposlitev v organizaciji, delo z otroki, čemur se pogosto pridružuje še skrb za ostarele člane in opravljanje gospodinjstev), asimetrična delitev dela in odgovornosti med spoloma znotraj družine (z bistveno večjo obremenitvijo žensk kot moških), negativni učinki pravnega varstva žensk pri zaposlovanju (nekateri pravne določbe, ki naj bi ženske varovale pri zaposlovanju, imajo nasproten učinek), materinstvo kot oteževalna okoliščina pri zaposlovanju itn.

ZAKONSKE OSNOVE ZA ZAGOTAVLJANJE ENAKIH MOŽNOSTI SPOLOV (PRI ZAPOSLOVANJU)

Po podatkih primerjalne analize Urada za žensko politiko imajo v bolj razvitih evropskih državah posebne zakone o enakih možnostih. V Sloveniji posebnega zakona o enakih možnostih ni. Do sedaj veljavno nevtralno zakonodajo, ki ni imela posebnih določb o enakosti spolov, je delno spremenila posebna določba o enakih možnostih in enaki obravnavi spolov novega Zakona o delovnih razmerjih (ki je bil sprejet 15. 5. 2002).

Novi Zakon o delovnih razmerjih na področju enakopravnosti med spoloma pri zaposlovanju prinaša tole. Poleg splošne določbe o prepovedi diskriminacije glede na spol, ki navaja, da morajo biti moškim in ženskam zagotovljene enake možnosti in enaka obravnava pri zaposlovanju, napredovanju, usposabljanju, izobraževanju, prekvalifikaciji, plačah, nagrajevanju, odsotnosti z dela, delovnih pogojih, delovnem času in odpovedi pogodbe o zaposlitvi, novi zakon natančneje določa, da delodajalec pri pogojih za zaposlitev ne sme objavljati delovnih mest samo za moške ali samo za ženske, če določen spol ni nujen pogoj za opravljanje dela. Novi zakon zaradi dosedanje nejasnosti tudi eksplicitno navaja, da delodajalec pri sklepanju pogodbe o zaposlitvi ne sme od kandidata oziroma kandidatke zahtevati podatkov o družinskem oz. zakonskem stanju, podatkov o

nosečnosti oziroma drugih podatkov, ki niso v neposredni zvezi z delovnim razmerjem. Delodajalec prav tako ne sme pogojevati sklenitve pogodbe o zaposlitvi z dodatnimi pogoji v zvezi s prepovedjo nosečnosti ali odlaganjem materinstva ali z vnaprej podpisano odpovedjo. Novi zakon o delovnih razmerjih ima v določbi o prepovedi diskriminacije zapisano tudi zahtevo o enaki obravnavi žensk in moških pri napredovanju, ni pa zapisanih postopkov oz. kriterijev, s katerimi bi v praksi zagotovili enakost spolov pri napredovanju. Posebna določba govori tudi o enakem plačilu za enako delo. V posebnem členu novi zakon določa, da je delodajalec dolžan za enako delo in za delo enake vrednosti izplačati enako plačilo delavcem in delavkam, ne glede na spol. V skladu s posebno določbo mora delodajalec delavkam in delavcem omogočiti lažje usklajevanje družinskih in poklicnih obveznosti. Zakon ureja temeljne pravice v zvezi s pravico do starševskega dopusta, novi Zakon o starševstvu in družinskih prejemkih pa ureja vse podrobnosti v zvezi s trajanjem, upravičenostjo, načinu uporabe in nadomestilom plače. Z namenom spodbujanja večje vloge očetov pri negi in vzgoji otroka vpljuje individualni neprenosljivi očetovski dopust.

DISKRIMINACIJA ŽENSK PRI ZAPOSLOVANJU NA PODLAGI (POTENCIALNEGA) MATERINSTVA

Čeprav so ženskam in moškim zakonsko zagotovljene enake pravice, pa v realnosti nimajo vedno enakih možnosti. Neenakost možnosti izvira iz funkcije materinstva, zaradi katere je ženskam odtegnjena marsikatera pravica in možnost konkuriranja moškim. V nezavidljivem položaju so predvsem mlade ženske brez otrok in mlade mamice. Teh se delodajalci pri zaposlovanju »izogibajo«, bodisi zaradi tveganja odsotnosti za čas porodniškega dopusta bodisi zaradi pogostejših odsotnosti v zvezi z nego bolnih otrok (pri moških te nevarnosti praktično ni – v Sloveniji v povprečju letno manj kot 1% moških uporablja starševski dopust, bolniško odsotnost zaradi nege pa v povprečju petkrat manj ko ženske) na različne načine: z dajanjem prednosti moškimi kandidatom, z zaposlovanjem za določen čas (čemur pogosto sledi verižno sklepanje pogodb in prekinitvev pogodb v primeru nosečnosti), s podpisovanjem vnaprejšnjih odpovedi ali izjav, da delavka ob zaposlitvi

za nedoločen čas določeno obdobje ne bo zanosila. Taki ukrepi delodajalcev nedvomno diskriminirajo ženske pri zaposlovanju na podlagi potencialnega materinstva.

RAZISKAVA O ZAPOSILITVENIH MOŽNOSTIH ŽENSK MED »MLADIMI« ZAPOSLENIMI IN MENEDŽERJI OZ. KADROVIKI V ORGANIZACIJAH NA OBMOČJU GORENJSKE

Z empirično raziskavo smo poskušali ugotoviti, kakšne so dejansko zaposlitvene možnosti žensk v primerjavi z moškimi, kaj jih postavlja v neenakopraven položaj in ali je zaradi (potencialnega) materinstva zaposlitev žensk res manj varna od zaposlitve moških. Tako smo preverjali veljavnost teh trditev:

- Ženska ima manjše možnosti za zaposlitev zaradi (potencialnega) materinstva in iz istega razloga je zaposlitev žensk v primerjavi z moškimi manj varna

- Mlade ženske iščejo dalj časa zaposlitev kot moški in so pogosto zaposlene za določen čas, kar pomeni manj varno zaposlitev

- Delodajalci so manj naklonjeni zaposlovanju žensk predvsem zaradi pogostejšega absentizma in z njim povezanimi stroški, ne pa zaradi namerne diskriminacije.

Podatke smo zbrali s pomočjo dveh vprašalnikov. Prvi je bil namenjen mladim zaposlenim (ženskam in moškim v starosti do 35 let), drugi pa menedžerjem oziroma osebam, ki so v posameznih organizacijah odgovorni za zaposlovanje in izbor kadrov. V prvem primeru smo uporabili naključno izbran vzorec 50-tih zaposlenih (25 žensk in 25 moških), različnih profilov, izobrazbenih nivojev ter položajev v hierarhiji delovnih organizacij. Vprašalnik za managerje je bil izveden na vzorcu 20 reprezentativnih organizacij na območju gorenjske. Zajel je organizacije različnih velikosti, različnih dejavnosti (gospodarskih in negospodarskih), statusa (zasebni in javni sektor) ter profitne usmerjenosti (profitna, neprofitna). Proti pričakovanju so bile vse povabljenе organizacije ob naši zagotovljeni anonimnosti z zanimanjem pripravljene sodelovati.

S prvo trditvijo, da ima ženska zaradi (potencialnega) materinstva manjše možnosti za zaposlitev, je soglašala velika večina menedžerjev (90%).

Petinosedeset odstotkov menedžerjev je menilo, da je iz istega razloga zaposlitev žensk v primerjavi z moškimi manj varna.

Raziskava je jasno pokazala, da se z diskriminatornimi izkušnjami pri iskanju zaposlitve ženske srečujejo neprimerljivo pogosteje kot moški (56% proti 4%), pri čemer gre najpogosteje za bojazen delodajalca pred nosečnostjo na novo zaposlene delavke in s tem povezane odsotnosti (s tem se je soočilo 36% vseh anketiranih žensk). Sledi izkušnja odklonilnega ravnanja zaradi majhnih otrok, ki pomenijo nevarnost pogostejše bolniške odsotnosti (16%), in diskriminacija na osnovi spola (12%).

Tudi analiza dejavnikov pridobitve zaposlitve je pokazala, da pri ženskah osebne okoliščine, kot so starost in število otrok, namen imeti otroke, zakonski stan ipd. igrajo vlogo pri pridobitvi zaposlitve, medtem ko pri moških ne igrajo (28% proti 0%). Dobra polovica organizacij sprašuje kandidate za zaposlitev po načrtovanju družine (55%), če se jim zdi potrebno, tretjina pa jih pri izboru upošteva morebitne bolniške odsotnosti zaradi nege otrok (30%). Sklepamo, da tovrstnih vprašanj ne postavljajo moškimi kandidatom.

Odgovori na našo drugo trditev, da mlade ženske dalj časa iščejo zaposlitev kot moški in so pogosto zaposlene za določen čas, kar pomeni manj varno zaposlitev, so pokazali pomembno razliko med spoloma v času iskanja prve zaposlitve – ženske so jo iskale v povprečju 3,08 meseca, moški pa 0,4 meseca. Mlade ženske se v primerjavi z mladimi moškimi pogosteje nahajajo v zaposlitvah za določen čas (16% proti 4%), ki pomenijo ne le manj varno zaposlitev, temveč tudi slabši položaj. Zaposlitev za določen čas je v primerjavi z zaposlitvijo za nedoločen čas že na splošno manj varna – delodajalec ima skoraj neomejene možnosti, da pogodbe ne podaljša –, pri ženskah pa ta oblika zaposlitve pomeni še dodatno tveganje – prekinitev pogodbe zaradi nosečnosti.

Značilnost odnosa med obliko zaposlitve in njeno varnostjo prikazuje kontingenčna tabela (tabela 1), iz katere je razvidno, da skoraj vse anketiranke, zaposlene za določen čas, mislijo, da bi v primeru nosečnosti izgubile zaposlitev.

V obliki zaposlitve za določen čas se nahajajo predvsem ženske v starosti od 20 do 30 let (večina brez otrok), to pa je obdobje, ko se mlade ženske v največji meri odločajo za ustvarjanje družine. Slabši položaj tovrstne zaposlenosti pa potrjuje dejstvo, da 90% anketiranih, zaposlenih

Tabela 1: Značilnost odnosa med obliko zaposlitve in njeno varnostjo v primeru nosečnosti

| | | Oblika zaposlitve | | |
|-------------------------|-------|-------------------|--------|----------|
| CountExp | | 1,00 | 2,00 | RowTotal |
| ValCol Pct | | | | |
| Varnost zaposlitve | 1,00 | 0 | 7 | 7 |
| | | 4,8 | 2,2 | 28,0% |
| | | 0,0% | 87,5% | |
| | 2,00 | 17 | 1 | 18 |
| | | 12,2 | 5,8 | 72,0% |
| | | 100,0% | 12,5% | |
| Column | 17 | 8 | 25 | |
| Total | 68,0% | 32,0% | 100,0% | |
| Contingency Coefficient | | ,67266 | ,00001 | *1 |

za določen čas, doslej niso bili deležni napredovanja na delovnem mestu in da 80% anketiranih tudi negativno ocenjuje možnosti za napredovanje v prihodnje.

Glavni dejavnik neenakosti spolov na področju zaposlovanja je po mnenju 95% menedžerjev tveganje porodniških odsotnosti zaradi nege otrok. V tem je verjetno iskati razlog, zakaj bi se kar tretjina (31,6%) raje odločila zaposliti moškega kot žensko z majhnim otrokom – ob hipotetični predpostavki, da bi bila kandidata v vseh pogojih izenačena.

Glede na to, v kolikšni meri organizacija zagotavlja enakost spolov pri zaposlovanju, smo določili štiri kategorije humanosti pristopov zaposlovanja – glede na število diskriminatornih dejavnikov (Breznik 2001: 153):

1. Human pristop, ki po naših kriterijih zagotavlja enakost spolov pri zaposlovanju, ker ne vsebuje nobenega diskriminatornega dejavnika
2. Razmeroma human pristop z enim ali dvema elementoma neenakih možnosti spolov, kamor smo uvrstili organizacije, ki v pretežni meri zagotavljajo enakost spolov pri zaposlovanju in delu, vendar kažejo tudi določene elemente neenakega obravnavanja
3. Pretežno human pristop s tremi do šestimi pomembnimi elementi neenakosti
4. Diskriminatoren pristop, ki z sedmimi do desetimi dejavniki neenakih možnosti nakazuje na neposredno diskriminacijo spolov pri zaposlovanju.

Kot kriterije nehumanega načina zaposlovanja smo določili (op.cit.: 151-152):

- pomembno večji delež žensk, zaposlenih za

določen čas, v primerjavi z deležem moških (ali visok delež mladih žensk, zaposlenih za določen čas, ne glede na delež moških v primerih, ko so zaposlene pretežno ali samo ženske)

- navajanje poklica v razpisih samo v enem od spolov (le petina organizacij razpiše delovno mesto za oba spola, ostale v skladu s tradicionalnim vzorcem – torej v moškem ali ženskem spolu)
 - upoštevanje spola (v primeru, da spol ni pogoj za opravljanje dela) ali/in družinskih obveznosti ob selekciji kandidatov in kandidatke (15% jih upošteva družinske obveznosti)
 - zvestoba organizaciji (v smislu izbire kandidata ali kandidatke, ki predstavlja najmanj tveganja) kot najvišjo vrednoto pri izboru kadrov (75% menedžerjev pri izboru v največji meri vodi zvestoba organizaciji – med njimi 80% zasebnih podjetij, 15% menedžerjev vodi pri izboru načelo enake obravnave, 10% menedžerjev sledi načelu spoštovanja dostojanstva kandidatov in kandidatke)
 - upoštevanje bolniških odsotnosti zaradi nege bolnih otrok pri izboru (pojavlja se pri 30% organizacij)
 - spraševanje kandidatov in kandidatke po načrtovanju družine v razgovorih za zaposlitev (55% organizacij sprašuje kandidatke po načrtovanju družine, če se jim zdi potrebno)
 - odločitev za moškega kandidata, če mu konkurira mlada mamica, ki v vseh pogledih v enaki meri izpolnjuje pogoje za zaposlitev (31,6% respondentov bi se odločilo za moškega, 5,3% za žensko, 63,1% pa bi se jih v takem primeru znašlo v moralni dilemi)
 - ocenitev nosečnosti na novo zaposlene delavke kot negativno izkušnjo (25% organizacij je pokazalo negativen odnos do tega)
 - negativen odnos do absentizma zaposlenih zaradi nege družinskih članov (v 15% organizacij)
 - dajanje prednosti moškemu pred žensko v možnostih za izobraževanje (na področju izobraževanja organizacije ne delajo razlik med spoloma).
- Izmed obravnavanih organizacij po posameznih kategorijah humanosti pristopa zaposlovanja je razvidno, da nobena od organizacij v celoti ne zagotavlja enakih možnosti. Pravzaprav se večina organizacij postopkov zaposlovanja loteva pretežno nehumano. Večina med njimi (77%) je zasebno profitnih podjetij. Ena desetina pa ima neposredno diskriminatoren pristop, zlasti do kandidatov ženskega spola (zasebna podjetja).

Kljub tej na videz zelo zaskrbljujoči situaciji pa ne moremo govoriti o t. i. namerni (direktni) diskriminaciji delodajalcev oziroma o splošni nehumanosti organizacij do zaposlovanja žensk. Navajanje prostih delovnih mest v enem od spolov je plod tradicije in spolne segregacije poklicev, saj v nobeni od organizacij ni spol kriterij izbire (razen če gre za fizično težka dela oziroma dela, ki so po zakonu prepovedana za ženske).

Po mnenju večine menedžerjev ženske postavljajo v neenakopraven položaj z moškimi predvsem različne vrste bolj ali manj nepredvidenega absentizma, povezanega z materinstvom, in ne manjša delovna angažiranost ali kaj podobnega. Z različnimi odsotnostmi so povezani ne le stroški, ki jih nosi organizacija, temveč tudi druge neprijetnosti. Npr. pridobivanje ustreznega kadra za čas nadomeščanja (ponovi se proces uvajanja in usposabljanja novega kadra), pretrgan stik z delom, zastarelo znanje in spretnosti delavke po vrnitvi s porodniškega dopusta ipd.

Organizacije so pokazale interes za:

- davčne olajšave pri zaposlovanju mladih žensk (zaradi tveganja porodniške odsotnosti),
- povračilo stroškov bolniških odsotnosti,
- enakomernejšo delitev starševskega in bolniškega dopusta za nego bolnih otrok med spoloma,
- ohranitev stikov med organizacijo in delavko na porodniškem dopustu kot motivacijo za nemoteno zaposlovanje (mladih) žensk.

Navedeni motivi, pa tudi dejstvo, da bi izbira med moškim kandidatom in mlado mamico za dve tretjini menedžerjev pomenila moralno dilemo, potrjujejo hipotezo o nenamerni diskriminaciji, povezani s stroški in drugimi neprijetnostmi.

IZOBRAZBA KOT KAPITAL NE SILE

Zaradi kompleksnosti problematike ne moremo govoriti o moralnih in nemoralnih menedžerjih. Raziskava je pokazala, da problem neenakih možnosti žensk pri zaposlovanju obstaja. Za ženske pomeni diskriminacijo, za menedžerje pa pogosto moralno dilemo in neusklajenost med lastnimi drugimi aktivnostmi z namenom, da bi se izboljšali ekonomski standard, zadovoljili svoje potrebe po razvoju in se opri na ostala pričakovanja, ki naj bi jih naklile v izobraževanje uresničile v prihodnosti.

Po Ivančicu (1999: 46) prihaja do sprememb v dosežkih na trgu dela izključno prek sprememb

vrednotami in zahtevami tržnih in ekonomskih procesov.

Z ekonomskega vidika imajo delodajalci upravičen razlog, da zaposlijo osebo, od katere pričakujejo, da bo v podjetju ostala dalj časa, kadar nastajajo stroški zaposlovanja in usposabljanja (Ehrenberg, Smith 1994: 161–162). Z moralno-etičnega vidika in tudi z vidika družbene odgovornosti podjetij pa odsotnost enakih možnosti, predvsem pa diskriminacija žensk zaradi (potencialnega) materinstva, ni in ne more biti opravičljiva.

Izenačevanje možnosti zaposlovanja med spoloma zgolj z posameznimi ukrepi v okviru aktivne politike zaposlovanja ni zadosten poseg za doseg želenega stanja za zagotavljanje dejanskih enakih možnosti. Enostavnih rešitev ni. Za reševanje problema sta potrebna komplementarno razumevanje problematike in holističen pristop k njenemu reševanju na ravni države, organizacij in posameznikov. Nujno mora vključevati reševanje problema z vidika menedžmenta človeških virov.

Glavni akter sprememb v smeri zagotavljanja dejanske enakosti na področju zaposlovanja so organizacije oz. podjetja z vzpostavitvijo humane organizacijske kulture ter z visoko stopnjo etike in morale menedžmenta. Natančneje, gre za etičnost odločanja in moralnost ravnanja tistih, ki so v posameznih organizacijah odgovorni za človeške vire, za njihovo pridobivanje in selekcijo in zaposlovanje nasploh.

Spoštovanje načela enakih možnosti je stvar osebne morale posameznika (delodajalca, kadrovičarja) in njegovih vrednot in se le bežno dotika zakonodaje in ukrepov države.

Enako obravnavanje kandidatov za zaposlitev, ne glede na spol, zakonski stan, število in starost otrok, načrtovanje družine itn., je osebna etična odločitev menedžerja, ki ne more biti vsiljena ali priučena. Mogoče pa je z ustreznimi metodami in tehnikami pri menedžerjih spodbuditi zavedanje o tem, kakšno krivico delajo sebi in drugim z diskriminatornim zaposlovanjem, ter spodbuditi občutek (senzibilizacijo) za humanejše ravnanje s človeškimi viri.

V sodelovanju z ostalimi ključnimi institucijami, odgovornimi za razvoj človeških virov v državi, pripravita Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve in Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, sprejme pa vlada, s programom za delovno vrsto in število izobraževalnih mest, ki se organizirajo v posameznem šolskem letu, pomeni za vključitev in načini financiranja.

LITERATURA

J. BAGON, K. GORIŠEK, I. KEIŽAR, E. KONRAD, S. MOŽINA, M. TERPIN, M. TIVADAR (1991), *Delovanje in možnosti reguliranja tržišča delovne sile*. Ljubljana: Panta Rhei.

M. BREZNIK (2001), *Zagotavljanje enakosti spolov pri zaposlovanju z vidika managementa človeških virov*. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede (magistrska naloga).

G. R. EHRENBERG, S. R. SMITH (1994), *Modern Labour Economic*. New York: Harper Collins College Publication.

J. T. MRGOLE (ur.) (1998), *Izobraževanje in zaposlovanje žensk nekoč in danes*. Ptuj: Zgodovinski arhiv.

- (ur.) (2000), *Izobraževanje in zaposlovanje žensk nekoč in danes II*. Ptuj: Zgodovinski arhiv, Ljubljana: Urad za žensko politiko.

M. OVSENIK (2001), *Globalizacija, etika in človekove pravice*. V: G. VUKOVIČ (ur.), *Management in globalizacija*. Kranj: Moderna organizacija.

Poročilo zavoda za zaposlovanje za leto 2000 (2001) Ljubljana: Republiški zavod za zaposlovanje RS.

Statistični letopis (1999). Ljubljana: Statistični urad RS.

Statistični letopis (2000). Ljubljana: Statistični urad RS.

I. SVETLIK (1985), *Brezposelnost in zaposlovanje*. Ljubljana: Delavska enotnost.

Zakon o delovnih razmerjih (2002), *Uradni list RS*, 42: 4075–4105.

Zakon o enakih možnostih žensk in moških (2002), *Uradni list RS*, 59: 6104–6109.

1. Human pristop pri izbiri kandidatov za zaposlitev je enakopravna konkurenca za zaposlitev. Ne glede na spol, zakonski stan, število in starost otrok, nevarnost družine in druge osebnostne okoliščine, ki ne more biti viri diskriminacije. Diskriminacija je zavračanje možnosti prijavitelja pri ocenjevanju njegovih sposobnosti, zbiranju informacij, ki so potrebne za določitev njegovega potenciala za delo, in določitev njegovega položaja v organizaciji. Diskriminacija pri zaposlovanju je zavračanje možnosti prijavitelja pri ocenjevanju njegovih sposobnosti, zbiranju informacij, ki so potrebne za določitev njegovega potenciala za delo, in določitev njegovega položaja v organizaciji.

4. Diskriminatoren pristop, ki z sedmimi do desetimi dejavniki neenakih možnosti nakazuje na neposredno diskriminacijo spolov pri zaposlovanju.

Kot kriterije nehumanega načina zaposlovanja smo določili (op.cit.: 151-152):

* pomembno večji delež žensk, zaposlenih za

opisno delo in stroški in drugi neprijetnosti. Organizacija (25) ohranja kot kvota delavke, ki so negativno ocenjeni pri izbiri kandidatov za zaposlitev. Organizacija ohranja kot kvota delavke, ki so negativno ocenjeni pri izbiri kandidatov za zaposlitev. Organizacija ohranja kot kvota delavke, ki so negativno ocenjeni pri izbiri kandidatov za zaposlitev. Organizacija ohranja kot kvota delavke, ki so negativno ocenjeni pri izbiri kandidatov za zaposlitev. Organizacija ohranja kot kvota delavke, ki so negativno ocenjeni pri izbiri kandidatov za zaposlitev.

Bojan Kern, Svetlana Simič

ZADOVOLJSTVO Z IZOBRAŽEVANJEM PRI BREZPOSELNIH V OKVIRU PROGRAMOV ZAVODA ZA ZAPOSLOVANJE

UVOD

Brezposelnost se je v zadnjih treh letih ustalila. K ustalitvi so pripomogli predvsem: novela Zakona o zaposlovanju in zavarovanju za primer brezposelnosti, povečana aktivnost iskalcev zaposlitve in večji nadzor nad njimi, sprememba statusa oseb vključenih v javna dela, ki so pridobile status zaposlenih oseb in učinki ukrepov aktivne politike zaposlovanja, ki s pospeševanjem podjetništva in podjetniške miselnosti, s spodbujanjem prilagodljivosti posameznikov in podjetij ter z izenačevanjem zaposlitvenih možnosti s programi izobraževanja in usposabljanja povečujejo zaposlitvene možnosti prebivalstva.

V prispevku usmerjamo pozornost na tisti ukrep, ki vpliva na regulacijo delovne sile z izobraževanjem, t. j., z dopolnjevanjem in prilaganjem znanj in spretnosti brezposelnih oseb na spremenjene in spreminjajoče se razmere na trgu delovne sile.

IZOBRAZBA KOT KAPITAL DELOVNE SILE

»Izobraževanje in zaposlovanje sta osrednja družbeno-razvojna problema« (Bevc 1991: 15). Izobraževanje velja za najpomembnejši razvojni dejavnik in za eno izmed najproduktivnejših naložb. Po teoriji človeškega kapitala se ljudje izobražujejo, izpopolnjujejo, usposablajo in ukvarjajo z drugimi aktivnostmi z namenom, da bi si izboljšali ekonomski standard, zadovoljili svoje potrebe po razvoju in se oprli na ostala pričakovanja, ki naj bi jih naložbe v izobraževanje uresničile v prihodnosti.

Po Ivančiču (1999: 46) prihaja do sprememb v dosežkih na trgu dela izključno prek sprememb

v individualni produktivnosti, torej v kvalifikacijah in poklicnih izkušnjah. Izobraževanje in usposabljanje sta najpomembnejša ukrepa za izboljšanje kvalitete delovne sile, ki ima kot ključni dejavnik proizvodnje svojo ceno, odvisno od ponudbe in povpraševanja in od vlaganj v njen razvoj (predvsem z dodatnim izobraževanjem, tako v obliki pridobitve dodatnih kvalifikacij kot tudi v oblikah različnih dodatnih znanj, spretnosti ipd.).

Na trgu delovne sile se v Sloveniji pojavlja velik delež ljudi brez ustrezne izobrazbe. Slaba izobrazbenost oz. izobrazbena struktura je posledica premajhnega poudarka na pomembnosti izobraževanja. Obstoječi deficit postavlja dvigovanje izobrazbene ravni prebivalstva v celoti, predvsem pa brezposelnih oseb na prioritarno raven nalog države.

PROGRAMI IZPOPOLNJEVANJA IN USPOSABLJANJA IN »PROGRAM 5000«

Programi izpopolnjevanja in usposabljanja omogočajo udeležencem pridobitev znanj in spretnosti za opravljanje različnih del in nalog ter tako povečujejo njihove zaposlitvene možnosti. »Program 5000« je namenjen pridobitvi prve poklicne izobrazbe, prekvalifikaciji ali dokvalifikaciji. Zavod za zaposlovanje izvaja »Program 5000« od leta 1998 naprej. Program v skladu z zakonom za vsako šolsko leto v sodelovanju z ostalimi ključnimi institucijami, odgovornimi za razvoj človeških virov v državi, pripravita Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve in Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, sprejme pa vlada. S programom se določijo vrsta in število izobraževalnih mest, ki se organizirajo v posameznem šolskem letu, pogoji za vključitev in načini financiranja.

»Program 5000« omogoča brezposelnim osebam pridobitev javno veljavne izobrazbe, vendar praviloma na tistih področjih, kjer obstaja potreba po kadrih in s tem možnost zaposlitve. Vrste in število izobraževalnih mest se za vsako šolsko leto določijo na podlagi ocene potreb po kadrih oziroma izobraževanju na lokalni–regionalni ravni, ki jo pripravijo Območne službe Zavoda za zaposlovanje, enote Obrtne zbornice in enote Gospodarske zbornice. Program brezposelnim osebam omogoča, da se v primeru, ko ni mogoče zagotoviti ustrezne oz. primerne zaposlitve, lahko zaradi izboljšanja položaja na trgu dela na podlagi zaposlitvenega načrta vključijo v izobraževanje v skladu s predpisi, ki urejajo to področje. Prednost imajo brezposelne osebe brez izobrazbe, brezposelni s srednjo poklicno ali strokovno izobrazbo pa v primeru, ko v svojem poklicu ne dobijo zaposlitve in so na Zavodu RS za zaposlovanje prijavljeni več kot šest mesecev. V »Program 5000« se mimo okvirov načrtov izobraževanja lahko vključijo tudi tiste brezposelne osebe, ki jim delodajalci sofinancirajo stroške izobraževanja. Brezposelnim osebam, vključenim v program v času izobraževanja, miruje status brezposelne osebe in s tem pravice iz naslova zavarovanja za primer brezposelnosti. Brezposelne osebe se lahko izobražujejo v programih, organiziranih v oddelkih za brezposelne ali individualno v okviru ponudbe izobraževalnih institucij.

ZADOVOLJSTVO BREZPOSELNIH, VKLJUČENIH V PROGRAME IZPOPOLNJEVANJA IN USPOSABLJANJA

IN »PROGRAM 5000«

Na Območni službi Zavoda za zaposlovanje Ljubljana opravljajo evalvacije programov izobraževanja na podlagi letnih poročil. Iz teh evalvacij so razvidne vse značilnosti vključenih brezposelnih, njihova uspešnost pri zaključku programov izobraževanja in uspešnost pri zaposlitvi. Za našo evalvacijo smo z anketnim vprašalnikom od respondentov, vključenih v programe izpopolnjevanja in usposabljanja in v »Program 5000«, pridobili:

- nekatere demografske podatke (spol, starost, izobrazba, delovna doba, čas brezposelnosti, razlog za brezposelnost),
- podatke o vključenosti v izobraževanje (raz-

log za vključitev v izobraževanje, vrsta izobraževalnega programa, stopnja izobrazbe po končanem izobraževanju, informiranje o programu izobraževanja, informiranje svetovalca/ke zaposlitve o pravicah in obveznostih med izobraževanjem, strinjanje z obveznostmi, ki so pogojene z vključitvijo v izobraževanje, vrsta izobraževalne organizacije, motiviranost za izobraževanje v programu, razlog za nizko, odsotno ali izgubljeno motivacijo, ocena zaposlitvenih možnosti po končanem izobraževanju), in

- podatke o zadovoljstvu z izobraževanjem (ocena programske ponudbe izobraževalnih organizacij: raznovrstnosti izobraževalnih možnosti, vključenosti sodobnih organizacijskih oblik, metod, tehnik, učne tehnologije, zahtevnosti programa, načina izvajalčeve predstavitve programa, primernosti vsebine programa, kakovosti izvajalcev, načinov podajanja znanj skozi uporabo pedagoško-andragoških oblik in metod, kakovosti prejetih učnih gradiv, ustreznosti načinov preverjanja znanja, dnevnega časa izvajanja in trajanja programa, primernosti izobraževalnih prostorov, ustreznosti celotne izvedbe organizacije izobraževanja, odnosa izobraževalne organizacije do uporabnikov).

Treba je najti vrzeli, ki bi jih zapolnili z dodatnim informiranjem, motiviranjem in spodbujanjem, da bi bili brezposelni, ki so vključeni v izobraževanje, ne samo uspešni, temveč tudi zadovoljni. Rezultate smo kot povratno informacijo želeli posredovati Zavodu, saj bi bila koristna za njihovo nadaljnje delo z brezposelnimi osebam, vključenimi v programe izobraževanja in usposabljanja.

Iz populacije brezposelnih oseb, prijavljenih v evidenci brezposelnih na Območni službi Ljubljana, smo želeli vzeti priročni vzorec sto oseb, vključenih v programe izpopolnjevanja in usposabljanja, in enak vzorec vključenih v »Program 5000«. Iz programov izpopolnjevanja in usposabljanja smo prejeli dobro polovico (53) izpolnjenih anketnih vprašalnikov (36% moških, 64% žensk). V »Programu 5000« nam je na vprašanja odgovorilo 82 posameznikov (54% moških, 46% žensk). Respondente smo anketirali na samem kraju izobraževanja, pri čemer se je pojavil problem, ker se mnogi udeleženci niso udeležili posameznih predavanj zaradi že priznanih predmetnih obveznosti oz. so bili odsotni iz drugih opravičenih razlogov. Individualne vključitve v »Program 5000« sicer obstajajo, vendar gre pri teh oblikah zlasti za individualno pripravo na opravljanje določene

nega izpita, v nasprotju z vključitvami v oddelke, kjer imajo udeleženci za vsak predmet možnost obiskovati predavanja.

Za registrirano brezposelnost v Sloveniji je značilno, da je v zadnjih letih med brezposelnimi osebami večji delež žensk, in to se je potrdilo tudi z našo raziskavo.

Starostna struktura respondentov: Povprečna starost vprašanih brezposelnih oseb, vključenih v programe izpopolnjevanja in usposabljanja, je 39 let, medtem ko znaša med vključenimi v »Program 5000« 27 let. Največji delež med vključenimi v programe izpopolnjevanja in usposabljanja je v starostni skupini od 30 do 39 let (28%) in od 40 do 49 let (28%). V »Programu 5000« jih je največ (62%) v starostni skupini od 20 do 29 let. Konec leta 2001 je bilo glede stagnacije trenda staranja povprečne brezposelne osebe na eni strani opazno zmanjševanje deležev starejših brezposelnih, na drugi strani pa opazen porast deleža mlajših brezposelnih. Ob pogledu na starost vseh 135 brezposelnih respondentov, vključenih v izobraževanje neodvisno od skupine programov, vidimo, da jih 42% pripada starostni skupini od 20-29 let, kar nam prej omenjeni trend potrjuje. Iz podatkov je razvidno, da je Zavod RS za zaposlovanje vključeval v »Program 5000« predvsem mlade brezposelne osebe v starosti do 26 let, kot je to opredeljeno v ciljnih, ki jim Zavod sledi.

Izobrazbena struktura respondentov: Višja izobrazbena raven brezposelnih, vključenih v programe izpopolnjevanja in usposabljanja, v primerjavi z brezposelnimi, vključenimi v »Program 5000«, je bila pričakovana, glede na to, da je »Program 5000«, kot je bilo že poudarjeno, namenjen pridobitvi prve poklicne izobrazbe, prekvalifikaciji ali dokvalifikaciji. Izobrazbena raven respondentov v programih izpopolnjevanja in usposabljanja je dokaj visoka, saj jih ima kar 36% doseženo VII. stopnjo izobrazbe, s 32% jim sledijo tisti, ki imajo IV. in V. stopnjo izobrazbe. Nasprotno je izobrazbena raven vključenih v »Program 5000« izredno nizka. Prevladujejo brezposelni s končano osnovno šolo oz. II. stopnjo izobrazbe (62%). Na drugem mestu jim s 27% sledijo brezposelni s IV. stopnjo izobrazbe oziroma opravljeno poklicno šolo. Le ena oseba ima opravljeno srednjo šolo oziroma pridobljeno V. stopnjo izobrazbe. Med vprašanimi vključenimi v ta program ni oseb z nedokončano osnovno šolo oziroma tistih, ki bi imeli višjo izobrazbo od srednješolske.

Čas trajanja brezposelnosti respondentov: V

obeh skupinah programov je v povprečju posameznik brezposeln 24 mesecev. Pri udeležencih »Programa 5000« je ta čas delna posledica njihovega statusa v času trajanja izobraževanja. Tedaj namreč niso prijavljeni v evidenci iskalcev zaposlitve, temveč so iz nje črtani po členu 53 b Zakona o zaposlovanju in zavarovanju v primeru brezposelnosti. Njihova naloga in cilj je uspešno končati izobraževanje ter si s tem pridobiti višjo stopnjo izobrazbe, ki bo prispevala k večjim zaposlitvenim možnostim. Med vključenimi respondenti v programe izpopolnjevanja in usposabljanja najbolj izstopa skupina brezposelnih, ki so brez zaposlitve od enega do dveh let (44%). Sledi jim slaba petina (19%), ki je brezposelna od šestih mesecev do enega leta. Skupini, v kateri so brezposelni od dveh do treh let in od treh do petih let, sta enaki (12,5%). Pri »Programu 5000« nam štirinajst oseb ni dalo odgovora na zastavljeno vprašanje. Med ostalimi udeleženci programa je največ brezposelnih v skupini od enega do dveh let (34%), v skupini od dveh do treh let znaša delež brezposelnih 29%, na tretjem mestu je skupina s 24% brezposelnih, ki so brezposelni od šestih mesecev do enega leta. Med vključenimi v »Program 5000« ni osebe, ki bi bila brezposelna za čas do treh mesecev in nad osem let.

Delovna doba respondentov in razlogi za njihovo brezposelnost: Trideset odstotkov vprašanih v programih izobraževanja in usposabljanja ima več kot dvajset let delovne dobe. 21% ima med 10 in 20 let delovne dobe. Zelo visok je delež iskalcev prve zaposlitve, ki jih je kar 19% vseh respondentov v tej skupini programov. Vprašani, vključeni v »Program 5000«, imajo v povprečju šest let delovne dobe. Največ je iskalcev prve zaposlitve (37%). Z delovno dobo med deset in dvajset let sledi 18% udeleženi.

Slaba polovica respondentov (45%) iz programov izpopolnjevanja in usposabljanja je po svojem mnenju brezposelnih, ker ne najdejo ustrezne oz. primerne zaposlitve. 34% jih meni, da je glavni razlog za njihovo brezposelnost neustrezna izobrazba, le ena oseba priznava premajhno aktivnost pri iskanju zaposlitve. Devetnajst odstotkov vidi razloge za svojo brezposelnost drugod. Navedejo zdravstvene razloge (30%), starost (20%), prekratko delovno dobo, da bi imeli potrebne izkušnje, ki jih od njih zahtevajo delodajalci, iskanje pripravništva, nedokončano šolo, status priseljene osebe. Pri vključenih v »Program 5000« je več kot polovica anketirancev navedla kot

razlog brezposelnosti neustrezno izobrazbo glede na potrebe na trgu dela (53%). 23% se ne posreči najti ustrezne oz. primerne zaposlitve. Z razlogom, da gre za premajhno intenzivnost iskanja zaposlitve, soglašata dve osebi. Preostali del vprašanih v tem programu najpogosteje omenja zdravstvene razloge, prekvalifikacijo, opravljanje del preko študentskega servisa, pomanjkanje rednih zaposlitev itn.

Razlogi za vključitev v program izobraževanja pri Zavodu za zaposlovanje: Največ vprašanih se je v programe izobraževanja in usposabljanja vključilo zaradi pridobitve dodatnih znanj (51%). Štiriintridesetim odstotkom so bile povod za odločitev njihove poznejše zaposlitvene možnosti. Skoraj vsaka deseta oseba (9%) se je za izobraževanje odločila, da bi izkoristila pravico do izobraževanja, ki ji po načelu politike aktivnega zaposlovanja Zavoda pripada. Redki so, katerih odločitev izhaja iz zdravstvenih razlogov (3 osebe). Nihče od vprašanih ni poudaril, da je brez vsake izobrazbe, ali podal drugega razloga za odločitev, da se izobražuje. V »Program 5000« se je največ vprašanih v izobraževanje vključilo zaradi večjih zaposlitvenih možnosti (55%). Sledijo jim tisti, ki so se odločili za izobraževanje zaradi manjkajoče srednješolske izobrazbe (30%).

Programi, v katere so bili respondenti vključeni: Največ vprašanih v programih izpopolnjevanja in usposabljanja, 81%, je bilo vključenih v različne računalniške tečaje (Word for Windows, MS Office 2000 in internet, Autocad, MS Office, Tečaj knjigovodstva z računalniško podporo, Power Point). 19% je obiskovalo jezikovne tečaje (angleški jezik, poslovna angleščina in italijanski jezik). Respondenti v »Programu 5000« so obiskovali programe za mesarja, zdravstvenega tehnika, mizarja, električarja-elektronika, vrtnarja-cvetličarja, peka, elektrotehnika-elektronika, slaščičarja in elektrotehnika-energetika. Vsi vprašani brez izjeme, ki so bili vključeni v programe izpopolnjevanja in usposabljanja, so navedli, da so si z vključitvijo v omenjene programe pridobili manjkajoča znanja in spretnosti. Brezposelni, vključeni v »Program 5000«, so odgovorili, da jih bo med njimi po zaključku izobraževalnega programa 78% pridobilo srednjo poklicno izobrazbo, 22% pa srednjo tehnično in strokovno izobrazbo. Rezultati odgovorov respondentov so pokazali, da so svetovalci zaposlitve bistveni vir informiranja brezposelnih o programih izobraževanja. Z njimi so v splošnem tudi vsi zadovoljni. V programih

izpopolnjevanja in usposabljanja so bili svetovalci zaposlitve glavni vir informacij trem četrtinam (75%) brezposelnih. Sledijo jim prijatelji in znanci (15%) in informativno gradivo Zavoda (4%). Presenetljivo je motivacijsko-informativni seminar Zavoda prejel le en sam odgovor. Časopisi in drugi mediji niso prevzeli vodilne vloge informatorja pri nobenem respondentu. Dve osebi sta sami predlagali svetovalki zaposlitve vključitev v enega izmed programov izpopolnjevanja in usposabljanja. V celoti je v teh programih z informiranjem svetovalca/ke zaposlitve zadovoljnih 58% vprašanih, 40% jih je delno zadovoljnih, le ena oseba je z informiranjem svetovalca/ke zaposlitve nezadovoljna. Kot najpomembnejši vir informacij o izobraževalnih možnostih so bili svetovalci zaposlitve uvrščeni na vrh lestvice (s 67%) tudi med vprašanimi v »Programu 5000«. Delež 12% vprašanih je za izobraževanje izvedelo od prijateljev in znancev, slaba desetina (9%) pa se je o programih informirala iz informativnega gradiva Zavoda. Podobno kot v skupini vključenih v programe izpopolnjevanja in usposabljanja so se tudi v tem primeru slabo odrezali tiskani in ostali mediji (4%) in motivacijsko-informativni seminar Zavoda, na katerega se je tudi tu sklicala le ena oseba. Sedem odstotkov respondentov je pridobilo vire informacij izven teh možnosti (najpogosteje pri vodstvu izobraževalnih organizacij). Med vključenimi v »Program 5000« je z informiranjem svetovalca/ke zaposlitve zelo zadovoljnih tri petine vprašanih (60%), delno je z njimi zadovoljnih 34% vprašanih. Preostalih 6% je pri tej postavki nezadovoljnih.

Strinjanje z obveznostmi ob vključitvi v program: Vsi vprašani brezposelni, vključeni v programe izpopolnjevanja in usposabljanja, se v celoti strinjajo z vsemi obveznostmi, ki so pogojene z njihovo vključitvijo v izobraževanje, kar pomeni predvsem redno obiskovanje predavanj, redno opravljanje izpitov, predložitve dokazila o uspešnem zaključku izobraževanja Zavodu najpozneje v 15 dneh, pisno pojasnitev razlogov za morebitno nedokončanje programa, da ponujene zaposlitve ni mogoče odkloniti in da mora v primeru sklenitve delovnega razmerja med izobraževanjem najpozneje v treh dneh obvestiti Zavod. V primerjavi z njimi se jih z obveznostmi v celoti strinja 88% vprašanih, vključenih v »Program 5000«. Tisti, ki se z njimi ne strinjajo v celoti, navajajo, da se ne strinjajo s rednim obiskovanjem predavanj, s tem, da jim v času izobraževanja ni dana

možnost odklonitve zaposlitve, nekateri med njimi pa so namesto neposrednega odgovora na vprašanje pripomnili, da bi bil pri posameznih predmetih potreben večji obseg predavanj.

Vrsta izobraževalne organizacije pri vključenih respondentih: Skoraj v celoti (92%) so vprašani iz programov izpopolnjevanja in usposabljanja vključeni v podjetniško-izobraževalno središče, manj kot desetino v Ljudsko univerzo ali šolo in njene enote. V »Programu 5000« se je 73% brezposelnih vključilo v šole, namenjene pretežno izobraževanju mladine, vendar organizirajo programe tudi za odrasle za pridobitev poklicne in srednje izobrazbe. V organizacije za izobraževanje odraslih (centre za dopisno izobraževanje Univerzum) je vključenih 27% respondentov.

Motiviranost za izobraževanje: Motivacija za izobraževanje je pri 34% vključenih v programe izpopolnjevanja in usposabljanja zelo visoka. 28% jih je za izobraževanje visoko motiviranih, srednje motiviranih oz. nizko motiviranih je 38% vprašanih. Nihče med anketiranimi v programih izpopolnjevanja in usposabljanja ni nemotiviran za izobraževanje. Vključeni pri izobraževanju imajo občutek, da jih bližnji podpirajo. Pri slabo motiviranih so najbolj poudarjeni dejavniki: slab socialno-ekonomski status, dolga odsotnost iz procesov izobraževanja in učenja, odločitev za izobraževanje izključno na podlagi svetovanja Zavoda, slaba ocena o nadaljnjih zaposlitvenih možnostih, v osnovi prenizka predizobrazba, neprilagojenost izobraževalnega programa potrebam, izkušnjam in predznanju. V »Programu 5000« je 28% vprašanih zelo motiviranih, skoraj povsem enak delež (27%) jih je motiviranih. Srednje ali slabo motiviranih skupaj je 44% respondentov. Ena sama oseba je med procesom izobraževanja izgubila motivacijo. Pri slabo motiviranih tudi v »Programu 5000« izstopa dejavnik slabega socialno-ekonomskega statusa. Sledijo toga organizacija izobraževanja, slabe ocene nadaljnjih zaposlitvenih možnosti, klima, v kateri poteka izobraževanje, vsebinska in časovna neprilagojenost izobraževalnega programa posameznikovim potrebam, izkušnjam in predznanju, dejstvo, da so se odločili vključiti le na »prigovarjanje« svetovalcev Zavoda, razmeroma dolga odsotnost iz procesov izobraževanja in učenja in negativne predhodne izobraževalne izkušnje. Frontalni način izobraževanja, ki udeležence pasivizira, se med vprašanimi brezposelnimi ni pojavil kot aktualen demotivator (le 3% odgovorov). S 70% tveganjem lahko trdimo

(test Hi-kvadrat), da so brezposelni, vključeni v »Program 5000«, za izobraževanje manj motivirani kot brezposelni, vključeni v programe izpopolnjevanja in usposabljanja.

Ocena respondentov o njihovih nadaljnjih zaposlitvenih možnostih: Ena sama oseba med vključenimi v programe izpopolnjevanja in usposabljanja pričakuje, da si bo po končanem programu pridobila zelo dobre zaposlitvene možnosti. 38% jih svoje zaposlitvene možnosti ocenjuje kot dobre, dvema tretjinama vprašanih (60%) se zdijo bodisi vprašljive ali še vedno slabe. V »Programu 5000« jih bistveno več (21%) verjame v zelo dobre zaposlitvene možnosti, nekoliko več respondentov jih v primerjavi z zgornjo skupino ocenjuje tudi kot dobre (50%). Za odgovor vprašljive ali še vedno slabe možnosti se je odločila preostala tretjina vprašanih (29%).

Ocena programske ponudbe izobraževalnih organizacij: Zanimalo nas je, kako udeleženci programov izobraževanja ocenjujejo raznovrstnost ponudbe izobraževalnih organizacij. Nihče med vprašanimi ni ovrednotil programske ponudbe kot zelo slabe. Slaba polovica udeležencev programov izpopolnjevanja in usposabljanja meni, da je ponudba izobraževalnih organizacij široka, medtem ko jih več kot polovica vključenih v »Program 5000« ocenjuje, da je njihova ponudba srednje dobra. Razlike med vrednotenjem programske ponudbe obeh skupin so tudi v drugih kategorijah. Najmanjši delež odgovorov pri udeležencih »Programa 5000« je dobila ocena, da je programska ponudba zelo široka, pri udeležencih programov izpopolnjevanja in usposabljanja pa ocena, da je ponudba slaba.

Vključenost sodobnih organizacijskih oblik, metod in tehnik izobraževanja in usposabljanja in učne tehnologije: V programih izpopolnjevanja in usposabljanja slaba polovica vključenih brezposelnih pogoša umestitev sodobnejših organizacijskih pristopov v proces izobraževanja, npr. učenje na daljavo, multimedijsko izobraževanje, izkustveno učenje v malih skupinah ipd. Neopredeljena je bila petina vprašanih, ostali ne čutijo potrebe po uvajanju aktualnih organizacijsko-tehničnih pedagoških in andragoških novitet. V »Programu 5000« je delež tistih, ki novih organizacijskih prijemov pri izobraževalnem procesu ne pogošajo, še nekoliko večji kot v programih izpopolnjevanja in usposabljanja in dosega delež 42%. Pogoša jih petina vprašanih, kar 37% jih glede tega vprašanja ostaja neopredeljenih.

V zadnjem sklopu vprašanj so respondenti ovrednotili svoje odgovore s pomočjo Likertove ocenjevalne lestvice.

Ocena zahtevnosti programa izobraževanja: Udeleženci obeh skupin programov so namenili največ odgovorov oceni »srednja zahtevnost programa«. V programih izpopolnjevanja in usposabljanja jih ocenjuje kot zahtevne tretjina vprašanih, v »Programu 5000« pa četrtina (24%). Za zelo zahtevne jih ima v »Programu 5000« 17%, v programih izpopolnjevanja in usposabljanja pa le 4%.

Način izvajalčeve predstavitve programa: Ob primerjavi obeh skupin je razvidno, da so brezposelni, vključeni v programe izpopolnjevanja in usposabljanja, kot tudi brezposelni, vključeni v »Program 5000«, način izvajalčeve predstavitve programa v povprečju ovrednotili kot ustrezen. Ravno tako so vprašani v obeh skupinah postavili na drugo mesto oceno srednje ustrezen način predstavitve programa.

Primernost vsebine izobraževalnega programa: Glede tega, kako ocenjujejo brezposelni v okviru izobraževanja, kamor so vključeni, primernost vsebine programa, se jih polovica v obeh programih opredeljuje za oceno primerno. Četrtnina vprašanih iz programov izpopolnjevanja in usposabljanja je pripisala svoj glas odgovoru »srednje primerna vsebina programa« (v »Programu 5000« je bilo takih 38% oseb), petina je vsebino programa ocenila kot zelo primerno (v »Programu 5000« bistveno manj - 6%). Zanimljivo je, da zanemarljivemu odstotku (4% v programih izpopolnjevanja in usposabljanja in 5% v »Programu 5000«) vprašanih se je vsebina programa zdela malo ali zelo neprimerna.

Kakovost izvajalcev: Pri oceni kakovosti izvajalcev smo mislili predvsem na to, kako primerno izvajalci slušateljem v procesu izobraževanja podajajo znanja skozi uporabo pedagoško-andragoških oblik, tehnik in metod. Več kot polovica brezposelnih, vključenih v programe izpopolnjevanja in usposabljanja, je kakovost izvajalcev (oziroma njihove načine podajanja znanja) ocenila kot primerno. 22% vprašanih je opredelilo kakovost izvajalcev kot zelo primerno, oceno »srednje primerna kakovost« je dalo 21% brezposelnih; ena sama brezposelna oseba je bila prepričana, da je kakovost izvajalcev zelo neprimerna. Nihče med vključenimi v programe izpopolnjevanja in usposabljanja ni ocenil kakovosti izvajalcev v splošnem kot neprimerne. Več kot polovica brezposelnih, vključenih v »Program 5000«, je ocenila kakovost

izvajalcev kot srednje primerno. Oceno primerno je dalo 41% respondentov, le 6% vprašanih se je odločilo za najvišjo oceno. Načini podajanja znanja so neprimerni (ali celo zelo neprimerni) po prepričanju manj kot desetine vključenih.

Kakovost učnih gradiv: V programih izpopolnjevanja in usposabljanja vprašani višje ocenjujejo kakovost prejetih učnih gradiv kot vprašani v »Programu 5000«. 66% jih gradivo ocenjuje kot dobro ali zelo dobro, v primerjavi z 51% tistih, ki podajajo tako oceno v »Programu 5000«. Kar petina (51%) jih v »Programu 5000« meni, da kakovost prejetih učnih gradiv ni zadovoljiva, v programih izpopolnjevanja in usposabljanja pa je takih le 6% vprašanih.

Ustreznost načinov preverjanja znanja: Večina udeležencev obeh programov je mnenja, da so načini za preverjanje znanja ustrezni. V programih izpopolnjevanja in usposabljanja je tistih, ki imajo način preverjanja njihovega znanja za srednje primeren, primeren ali zelo primeren, 94%, v »Programu 5000« je takih za odstotek več - 95%. Med vsemi vprašanimi imamo le sedem oseb, ki negativno ocenjujejo načine preverjanja znanja.

Dnevni čas izvajanja in trajanje programa: Z več kot 99% zaupanjem lahko trdimo, da obstajajo med skupinama brezposelnih razlike v zadovoljstvu z dnevnim časom izvajanja programa in trajanjem programa. Brezposelni, vključeni v »Program 5000«, so v povprečju manj zadovoljni z dnevnim časom izvajanja programa in trajanjem programa kot brezposelni, vključeni v programe izpopolnjevanja in usposabljanja. Tri in pol krat več udeležencev programov izpopolnjevanja in usposabljanja kakor vključenih v »Program 5000« je imelo dnevni čas izvajanja in trajanje programa za zelo primerna. Da je dnevni čas izvajanja in trajanje programa neprimeren, meni dobra petina vključenih v »Program 5000« in le ena oseba iz programov izpopolnjevanja in usposabljanja.

Ustreznost prostorov za izobraževanje: Večini brezposelnih ustrezajo prostori, kjer poteka izobraževanje. V programih izpopolnjevanja in usposabljanja je še enkrat več tistih, ki se jim prostori za izobraževanje zdijo v celoti primerni. Negativen odgovor je med udeleženci programov izpopolnjevanja in usposabljanja podala le ena oseba, med udeleženci »Programa 5000« pa je bilo takih 8% vprašanih. Predvidoma naj bi šole, kjer je organizirano izobraževanje brezposelnih, imele v ta namen oblikovane posebne oddelke. Teh

ponekod nimajo in so tako brezposelni vključeni v »Program 5000« v istem oddelku kot ostali odrasli, ki so se ponovno vključili v procese izobraževanja in učenja.

Ustreznost izvedbe organizacije izobraževanja: Udeležencem se z izjemo 8% v programih izpopolnjevanja in usposabljanja in 14% v »Programu 5000« celotna organizacija izobraževanja zdi na ustreznih ravni.

Odnos izobraževalne organizacije do uporabnikov: Pri odgovorih med skupinama ni prišlo do večjih razhajanj. Več kot tretjina vseh vprašanih je odnosu, ki ga izobraževalne organizacije namenjajo njim kot uporabnikom, pripisala najvišjo oceno. Enajst odstotkov vseh vprašanih pa je mnenja, da gre za neprimeren odnos in bi ga bilo treba bistveno izboljšati.

SKLEP

Udeleženci programov izobraževanja so prepričani, da razlog za njihovo brezposelnost ne tiči v premajhni aktivnosti iskanja zaposlitve. Primerne oz. ustrezne zaposlitve ne dobijo, ker so na trgu dela nekonkurenčni zaradi neustrezne izobrazbe. Na odločitve za vključitev v programe izobraževanja je vplivala želja po dodatnem znanju ali višji izobrazbi, ki bi povečala njihove zaposlitvene možnosti. Mnogim med njimi primanjkuje srednješolska izobrazba.

Največ brezposelnih se v programih izpopolnjevanja in usposabljanja vključuje v računalniške in jezikovne tečaje. Z uspešno končanim izobraževanjem v »Programu 5000« si brezposelni pridobijo ustrezno srednjo poklicno, srednjo tehnično oz. drugo strokovno izobrazbo.

Svetovalci zaposlitve so bistveni vir informiranja brezposelnih o programih izobraževanja. Večina brezposelnih je z njimi zadovoljna. Dejavniki, kot so motivacijsko-informativni seminar Zavoda, tiskani in ostali mediji in informativno gradivo Zavoda, imajo presenetljivo skromno vlogo pri informiranju brezposelnih o izobraževalnih možnostih. Nekateri poiščejo informacije kar sami neposredno pri izvajalcih izobraževanja.

Velika večina vprašanih brezposelnih se v celoti strinja z vsemi obveznostmi, ki jih sprejmejo pri vključitvi v izobraževanje. Tisti, ki se z njimi v celoti ne strinjajo, se sklicujejo na obveznost rednega obiskovanja predavanj in odvzeto možnost odklonitve zaposlitve v času izobraževanja.

Programi izpopolnjevanja in usposabljanja obiskujejo vprašani brezposelni večinoma v podjetniških izobraževalnih središčih, manj kot desetina se jih vključuje v okviru Ljudske univerze in njenih enot. Tri četrtine brezposelnih respondentov v »Programu 5000« pa je vključena v šole, ki so pretežno namenjene izobraževanju mladine, organizirajo pa tudi programe za odrasle za pridobitev poklicne ali srednje izobrazbe. Preostala četrtina vprašanih obiskuje organizacije za izobraževanje odraslih – centre za dopisno izobraževanje Univerzum.

Motiviranost brezposelnih oseb, vključenih v programe izobraževanja, je zadovoljiva. Pokaže pa se, da so vključeni v »Program 5000« za izobraževanje manj motivirani kot brezposelni, vključeni v programe izpopolnjevanja in usposabljanja. Na slabo motivirane brezposelne osebe najpogosteje vpliva slab socialno-ekonomski status, dolga odsotnost iz procesov izobraževanja in učenja, odločitve za izobraževanje izključno na podlagi svetovanja Zavoda, ocena o nadaljnjih zaposlitvenih možnostih, v osnovi prenizka predizobrazba, neprilagojenost izobraževalnega programa potrebam, izkušnjam in predznanju in negativne predhodne izobraževalne izkušnje.

Vključeni v »Program 5000« svoje nadaljnje zaposlitvene možnosti po izteku izobraževanja ocenjujejo bistveno boljše kot vključeni v programe izpopolnjevanja in usposabljanja. Tretjina vprašanih v programih izpopolnjevanja in usposabljanja tudi po končanem programu ostaja pesimistično naravnanih glede svojih možnosti zaposlitve.

Programsko ponudbo izobraževalnih organizacij imajo vprašani brezposelni za sprejemljivo.

Pokazalo se je, da respondenti v obravnavanih programih ne pogrešajo ali ne kažejo prevelikega zanimanja za integracijo sodobnejših organizacijskih oblik, metod in tehnik in učne tehnologije v izobraževalni proces.

Udeleženci v programih izpopolnjevanja in usposabljanja in v »Programu 5000« v povprečju menijo, da jim izvajalci programe ustrezno predstavijo. Programe, v katere so vključeni, občutijo kot srednje zahtevne.

Vprašani so vsebino izobraževalnega programa najpogosteje ocenili kot primerno ali srednje primerno, le 7% jih skupno ocenjuje kot neprimerno oziroma zelo neprimerno.

Kakovost izvajalcev ocenjujejo glede na njihov način podajanja znanja skoz uporabo pedagoško-

andragoških oblik in metod vprašani v programih izpopolnjevanja in usposabljanja vidno bolje kot vprašani v »Programu 5000«. Povsem enako razlikovanje se pojavi pri oceni kakovosti prejetih učnih gradiv. V primerjavi z udeleženci »Programa 5000« so udeleženci programov izpopolnjevanja in usposabljanja zadovoljnejši s kakovostjo prejetih učnih gradiv.

Udeleženci sprejemajo oz. odobravajo uveljavljene načine preverjanja znanja.

Med vključenimi v »Program 5000« je prepričanje, da je dnevni čas izvajanja in trajanja programa neprimeren oz. celo zelo neprimeren, pogostejše. Tako mnenje deli tretjina vprašanih, tem pa se pridružuje le 6% vprašanih v programih izpopolnjevanja in usposabljanja.

Vprašanim se zdijo izobraževalni prostori primerni ali celo zelo ustrezni. Udeleženci v obeh skupinah programov so v precejšnji meri zadovoljni tudi s celotno izvedbo organizacije izobraževanja. Odnos izobraževalne organizacije do njih kot njenih uporabnikov, je (z izjemo redkih mnenj posameznikov) občuten kot korekten in spodbujajoč.

Dejali bi, da Zavod za zaposlovanje uresničuje svoje cilje v okviru programov izobraževanja, ki je pomemben dejavnik pri ponovnem vključevanju v sfero dela in s tem zagotavljanja socialne vključenosti. Država mora zato ohraniti aktivno vlogo na tem področju in se zavedati pomembnosti vlaganj v človeški kapital, med drugim tudi

zato, da bi bila vzpostavljena konkurenčnost tudi na drugih trgih dela.

Programi izpopolnjevanja in usposabljanja in »Program 5000« se bodo morali glede na hiter tehnološki razvoj v današnji družbi še bolj usmeriti v konkretne potrebe na trgu dela oz. delodajalcev. Zaznali smo, da v ponudbi izobraževalnih programov primanjkuje novih organizacijskih prijemov, kot so uporaba sodobnih metod, tehnik in sodobne učne tehnologije (aktivne oblike izobraževanja v skupinah, multimedijško izobraževanje, izobraževanje na daljavo ipd.). Polovica vključenih v programe izpopolnjevanja in usposabljanja pogoša njihovo prisotnost v procesu izobraževanja.

V izobraževanje brezposelnih oseb se mora vključevati predvsem andragoško dovolj usposobljen kader, in sicer zaradi različnih starostnih skupin, katerim pripadajo udeleženci izobraževanja. Zavod bi lahko v povezavi s centri za socialno delo organiziral mrežo prostovoljcev za individualno učno pomoč brezposelnim, če bi se pokazala potreba po taki obliki pomoči. Med izobraževalnimi ustanovami na eni in organizatorji in koordinatorji za izobraževanje v okviru Območnih enot Zavodov za zaposlovanja na drugi strani je treba vzpostavljati tesnejšo koordinacijo.

Pomembno je, da so vprašani brezposelni vključeni v programe izobraževanja glede svojih nadaljnjih zaposlitvenih možnosti po končanem izobraževanju optimistično naravnani.

LITERATURA

M. Bevc (1991), *Ekonomski pomen izobraževanja*. Radovljica: Diadakta.

A. Ivančič (1999), *Izobraževanje in priložnosti na trgu dela*. Ljubljana: Znanstvena knjižnica FDV.

S. Simič (2002), *Zadovoljstvo brezposelnih z izobraževanjem kot ukrepom aktivne politike zaposlovanja*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (diplomska naloga).

Zdenka Šadl

EMOCIONALNO DELO STROKOVNJAKOV MED SKRBJO IN STILIZIRANO PREDSTAVO

Doc. dr. Zdenka Šadl je predavateljica na Fakulteti za družbene vede Univerze v Ljubljani.

Članek obravnava emocionalno delo kot relativno ločen vidik strokovnega dela v službah pomoči in v zdravstveni negi. Strokovno delo in uspešna pomoč ljudem zahtevata komunikacijske in emocionalne spretnosti in veščine - usposobljeno upravljanje čustev. Avtorica pokaže nekaj značilnosti emocionalnega dela na profesionalnem storitvenem področju v primerjavi z neprofesionalnim, komercialnim področjem storitev. Ugotavlja, da sta nepreračunljiva emocionalna podpora in emocionalna kontrola nujni sestavini strokovnega dela in pogojujeta njegovo učinkovitost in uspešnost. V zadnjem delu opozori na širitev strategije komercialne prijaznosti (modela emocionalnega dela iz komercialne sfere) na sistem ameriškega in britanskega zdravstvenega varstva, kar prinaša določeno napetost v opravljanje »tradicionalnega« emocionalnega dela v socialnih službah in zdravstveni negi.

Ključne besede: čustva, socialni delavci, zdravstveni delavci, profesionalne storitve, racionalizacija

Jana Mali

STAROST, EMOCIJE IN EMOCIONALNO DELO

Jana Mali je dipl. socialna delavka, zaposlena v Domu starejših občanov Preddvor, študentka podiplomskega študija Sociologija - socialno delo v skupnosti.

Sodobna, storilnostno naravnana družba ustvarja podobo starih ljudi in njihovih čustev v skladu z lastnim interesom. Odriva jih na rob družbe, jih marginalizira in jim predpisuje ustrezna čustva. V tej zvezi prihaja do dveh paradoksov. Prvi se veže na neusklajenost v doživljanju starosti pri posameznikih, in starosti, kot jo pojmuje družba. Drugi se veže na čustvo osamljenosti, kjer prav tako pride do neskladnosti med individualnim doživljanjem in družbeno določenimi zakonitostmi osamljenosti. Specifično je tudi emocionalno življenje starostnikov v institucijah za stare, in sicer zaradi značilnosti institucije, ki na vsakem koraku omejuje posameznika. Opisan je razcep med dvema skupinama ljudi v instituciji - stanovalci in zaposlenimi. Za slednje je značilno emocionalno delo, ki je nujno za kvalitetno delo s starimi ljudmi v instituciji, a pušča posledice na emocionalnem življenju zaposlenih, kar avtorica podkrepi z raziskavo, izvedeno v enem od slovenskih domov za starejše občane. V sklepu povzame razmišljanje o emocionalnem delu in možno smer razvoja na področju dela zaposlenih v institucijah za stare.

Ključne besede: institucija za stare, osamljenost, nostalgčnost.

Klelija Štrancar

EMOCIONALNO DELO RADIOLOŠKIH INŽENIRJEV

Klelija Štrancar je radiološka inženirka, zaposlena na Inštitutu za radiologijo kot radiološka inženirka, in podiplomska študentka socialnega dela v skupnosti na Fakulteti za družbene vede Univerze v Ljubljani.

Raziskava prikazuje delo radiološkega inženirja kot izrazito emocionalno delo. Radiološki inženirji so pri svojem delu izpostavljeni raznovrstnim občutkom in čustvom ob soočanju s pacienti. Pestrost čustvenega doživljanja poskušajo usmerjati s pomočjo emocionalne kontrole ali izključevanja čustev. Dolgoročno vodenje čustev na ta način pelje v otopelost, rutino in stres. Nezadovoljstvo z delovnimi razmerami jim povzroča dodatne težave in stiske. Z leti se preobčutljivost povečuje in vsak delavec išče razbremenitev na svoj način. Avtorica ugotavlja, da je treba emocionalnim razsežnostim dela, ki so v tem poklicu zapostavljene in podcenjene, posvetiti več pozornosti in strokovne obravnave, ter predlaga smeri reševanja tega problema.

Ključne besede: čustva, poškodovanci, emocionalna kontrola.

Božena Devčič
EMOCIONALNO DELO JAVNIH USLUŽBENCEV

Božena Devčič je univ. dipl. sociologinja, študentka magistrskega študija socialnega dela v skupnosti na Fakulteti za družbene vede Univerze v Ljubljani.

Delo v javnem sektorju uprave vsebuje jasno določene naloge, cilje in postopke, ki se jim morajo podrežati tudi stranke v postopku. Od strank se zahteva, da svoje želje in potrebe izrazijo v strogo formalizirani obliki, na obrazcih, ki so predpisani kot obvezni in standardni. Naloga javne uprave je izvajati javne storitve za uporabnike. Država ima pri izvajanju storitev monopol, kar pomeni, da je edina izvajalka določenih storitev in nima konkurence, toda uporabniki storitev pričakujejo kvalitetne, hitre in prijazne storitve. V Sloveniji se v državni upravi vse bolj uveljavlja mnenje, da je delovanje uprave v prvi vrsti odvisno od ljudi, ki opravljajo upravne storitve. Delo s strankami zahteva usposobljenost delavcev v odnosih komunikacije z javnostjo in njihovo zavezanost h kontroli emocionalnih stanj. Od uslužbencev v javni upravi se pričakuje, da v stikih s strankami vzdržujejo primerne odnose, razpoloženja in čustva s pomočjo emocionalnega dela.

Ključne besede: čustva, javna uprava, profesionalen odnos.

Jožica Peterka Novak

DUŠEVNO ZDRAVJE, SPOL IN ČUSTVA BOLNIC Z ANOREKSIO NERVOZO
EMOCIONALNO DELO MEDICINSKIH SESTER IN ZDRAVSTVENIH TEHNIKOV

Jožica Peterka Novak je višja medicinska sestra in profesorica socialne pedagogike, zaposlena kot glavna medicinska sestra službe za otroško psihiatrijo na Pediatrični kliniki v Ljubljani.

Avtorica v prvem delu obravnava značilnosti duševnega zdravja, značilnosti težav na duševnem področju, zlasti pri otrocih. Oriše čustveno doživljanje otrok z anoreksijo nervozo in emocionalno delo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov, zaposlenih na oddelku, kjer se ukvarjajo z zdravljenjem motenj hranjenja. V drugem delu raziskuje prisotnost oziroma vključenost emocionalnega dela pri delu z bolnicami z anoreksijo nervozo. Emocionalno delo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov pri delu z bolnicami z anoreksijo nervozo osvetli tudi s pomočjo ankete med medicinskimi sestrami in zdravstvenimi tehnikami, ki se pri svojem delu srečujejo z njimi. Rezultati so pokazali, da je delo po emocionalni plati zelo zahtevno, in se v glavnem ujema s predvidevanji.

Ključne besede: motnje hranjenja, medicinske sestre, zdravstveni tehniki, izčrpavanje, osebnostna rast.

Vesna Leskošek

MESTO NEVLADNIH ORGANIZACIJ V SOCIALNEM VARSTVU

Dr. Vesna Leskošek je svetovalka v Centru za socialno delo Moste Polje in raziskovalka na Mirovnem inštitutu v Ljubljani.

Kriza blaginjskih sistemov je posledica mnogih kritik, ki očitajo državi blaginje paternalizem javnih služb, pasivizacijo in podrejanje klientov, izločevalne prakse, neučinkovitost pri zmanjševanju družbenih neenakosti in preveliko porabo denarja. Posledica je razbitje konsenza, ki se v sedanjih pogojih ne sklepa več med političnimi strankami, temveč se je pričel razvijati med državo in civilno družbo. Odgovor na krizo zahodne države iščejo v novi vlogi nevladnih organizacij, ki se iz aktivističnih skupin vedno bolj oblikujejo v profesionalne izvajalske službe. Odnos z državo vzpostavljajo pogodbeno po tržni logiki, kjer se države nahajajo v vlogi kupcev in nevladne organizacije v vlogi prodajalcev. Novi odnos pridobiva prostor tudi v slovenskem sistemu socialnega varstva, kjer NVO dobivajo vedno pomembnejšo vlogo, vendar znotraj stare hierarhične logike, kjer za partnerstvo ali ustvarjanje novega konsenza ni veliko prostora. Izhodi niso jasni, dejstvo pa je, da se bodo z vstopom v Evropsko unijo odnosi še zaostrili, saj je prevladujoča strategija v teh državah ravno uvajanje trga in tržnih zakonitosti v socialno varstvo.

Ključne besede: kriza blaginjskih sistemov, konsenz, kompromis, razdržavljenje, privatizacija, avtonomija.

Maja Breznik, Bojan Kern

ENAKOST SPOLOV PRI ZAPOSLOVANJU Z VIDIKA MENEDŽMENTA ČLOVEŠKIH VIROV

Mag. Maja Breznik, dipl. socialna delavka, je zaposlena na Centru za socialno delo Kranj na oddelku za družinske prejemke. Mag. Bojan Kern je asistent stažist na Visoki šoli za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Prispevek obravnava problematiko neenakih možnosti zaposlovanja in dela med spoloma, pri čemer posebej izpostavlja diskriminacijo mladih žensk pri zaposlovanju zaradi bodisi potencialnega bodisi obstoječega materinstva. To problematiko obravnava tako s perspektive diskriminiranih kot tudi z vidika organizacij. Sociološke, pravne in ekonomske vidike reševanja problema dopolnjuje z iskanjem rešitev v okvirih menedžmenta človeških virov, zlasti skozi prizmo etike in morale menedžmenta.

Ključne besede: diskriminacija, enake možnosti, materinstvo.

Bojan Kern, Svetlana Simič

ZADOVOLJSTVO Z IZOBRAŽEVANJEM PRI BREZPOSELNIH
V OKVIRU PROGRAMOV ZAVODA ZA ZAPOSLOVANJE

Mag. Bojan Kern je asistent stažist na Visoki šoli za socialno delo Univerze v Ljubljani. Svetlana Simič je diplomirana socialna delavka in študentka sociologije na Fakulteti za družbene vede Univerze v Ljubljani.

Prispevek obravnava problematiko brezposelnosti in odzivanje države nanjo z ukrepi aktivne politike zaposlovanja, s posebnim poudarkom na izobraževanju brezposelnih. Prispevek odgovarja na vprašanja, v kolikšni meri so brezposelni v programih izobraževanja (programi izpopolnjevanja in usposabljanja in »Program 5000«) zadovoljni z izobraževalnim programom, kakšna je njihova motivacija za izobraževanje in kako ocenjujejo različne postavke v okviru programa, v katerega so vključeni. Članek opozarja predvsem na nizko izobrazbeno raven brezposelnih oseb ter hkrati ugotavlja, da je izobraževanje pomemben dejavnik v procesu osebnostnega razvoja posameznika, ki s pridobivanjem znanj in spretnosti dviguje svoj socialni in ekonomski status.

Ključne besede: politika zaposlovanja, socialna politika, programi za brezposelne.

A B S T R A C T S

Zdenka Šadl

EMOTIONAL WORK OF PROFESSIONALS BETWEEN CARE AND STYLISED PERFORMANCE

Dr. Zdenka Šadl is a senior lecturer at the University of Ljubljana Faculty of Social Sciences.

The paper discusses emotional work as relatively separate aspect of work in caring and helping professions. Quality work and successful help demand communication skills that include the management of emotions. Characters of emotional work in this kind of services are compared to those of commercial services. The author finds that uncalculated emotional support and emotional control are the necessary components of professional work in the social field and the conditions for its success. The final part of the paper discusses the extension of the commercial strategy of affability (the model of emotional work from the commercial sphere) to the British and American social and medical services, which brings a certain tension into the 'traditional' emotional work in those professions.

Keywords: emotions, social workers, health workers, professional services, rationalisation.

Jana Mali

AGE, EMOTIONS AND EMOTIONAL WORK IN HOMES OF THE AGED

Jana Mali is a social worker, employed at the home of the elderly Preddvor, and a postgraduate student of community social work.

Contemporary productivity-oriented society creates the image of the elderly and their emotions along the lines of its interests. They are pushed to the margins of society, and their emotions are prescribed. There is a contradiction between the individual experience of one's own age and the society's notions of it, and it may also be observed in relation to the feeling of loneliness. The emotional life of the aged is specific in the institution, due to its predominantly restrictive character. The split between two groups of people in the institution is described - between residents and workers. The latter are expected to carry out emotional work, which is necessary for quality work in the institution but also influences their emotional life, according to the research conducted by the author in a 'home for the elderly'.

Keywords: institutions for the elderly, loneliness, nostalgia.

Klelija Štrancar

EMOTIONAL WORK OF RADIOLOGICAL ENGINEERS

Klelija Štrancar is a radiological engineer, employed at the Institute of radiology, and a postgraduate student of community social work.

The research presents the work of a radiological engineer as pronouncedly emotional. Radiological engineers are exposed to various feelings and emotions when they meet patients. They try to control their overwhelming emotional experiences or even to suppress them. In the long term, such attempts lead to apathy, routine and stress. Their discontent with working conditions adds to their distress. In time, their oversensitivity increases, and every worker seeks discharge in his or her own way. The emotional dimensions, neglected and underestimated in this work, need to be paid more attention, and the author suggests the directions for the solution of the problem.

Keywords: emotions, the injured, emotional control.

ABSTRACTS

Božena Devčič

EMOTIONAL WORK OF PUBLIC WORKERS

Božena Devčič is a sociologist and a postgraduate student of community social work at the University of Ljubljana Faculty of Social Sciences.

Work in the public sector encompasses clearly defined tasks, aims, and procedures to which the clients must submit. The clients are required to express their wishes and needs in a highly formal way, on the prescribed and standard forms. The task of public administration is to carry out public services for the users. The state has a monopoly upon certain services; it is their only provider and has no competition, but their users nevertheless expect quality, speed and affability. The public administrators in Slovenia are more and more convinced that the efficiency of their administration depends first and foremost on the people who perform administrative services. Working with clients demands that the workers be trained in public relations and in emotional control. They are expected to maintain the appropriate attitude with their clients and to control their temper and emotions.

Keywords: emotions, public administration, professional attitude.

Jožica Peterka Novak

MENTAL HEALTH, GENDER, AND THE EMOTIONS OF PATIENTS WITH ANOREXIA NERVOSA

EMOTIONAL WORK OF NURSES

Jožica Peterka Novak is a nurse and a graduate of social pedagogy, employed as the Chief Nurse of the child psychiatry service at the Pediatric Clinic in Ljubljana.

The author first discusses the features of mental health and those of mental problems, particularly in children. She outlines the emotional experiences of children with anorexia and the emotional work of the nurses who work at the department for eating disorders. Next, she investigates the presence or inclusion of emotional work in the treatment of anorexic patients. The results of a survey amongst the nurses who work with the anorexic patients show that the work is emotionally very demanding and generally agree with expectations.

Keywords: eating disorder, nurses, exhaustion, personal growth.

Vesna Leskošek

THE PLACE OF NON-GOVERNMENTAL ORGANISATIONS IN SOCIAL CARE

Dr. Vesna Leskošek is a counsellor at the Centre of social work Ljubljana Moste Polje, and a researcher at the Peace Institute, Ljubljana.

The crisis of welfare systems is the consequence of the many critiques that the welfare state promotes the paternalism of public services, the passivity and subordination of clients, exclusionary practices, inefficiency in the reduction of social inequalities, and the overspending of funds. Hence the break of the consensus, which under the present circumstances is no longer made between political parties but between the state and the civil society. The response to the crisis is sought in the new role of the non-governmental organisations, developing from activist groups into professional service providers. Their relation with the state is established contractually, following the rules of the market, with the state buying and the NGO selling. This new relation has spread even in the Slovenian system of social care, in which the importance of the NGO's is indeed increasing, yet within the old hierarchy in which there is little room for a partnership or a consensus. The outcomes are not evident, but it is clear that the relations will become more strained with the eventual entry into European Union, where the dominant strategy is the extension of the market rules into social care.

Keywords: crisis of welfare systems, consensus, compromise, de-etatisation, privatisation, autonomy.

ABSTRACTS

Maja Breznik, Bojan Kern

GENDER EQUALITY IN EMPLOYMENT FROM THE STANDPOINT OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

Maja Breznik, MA, is a social worker, employed at the Centre of social work Kranj.

The authors discuss unequal opportunities in employment and work between men and women, especially the discrimination of young women on the grounds of expected or actual motherhood. The problem is approached from both the perspective of the discriminated party and of the organisations. Sociological, legal, and economic aspects of its solution are supplemented with those of human resource management, especially with regard to the management ethics.

Keywords: discrimination, equal opportunities, motherhood.

Bojan Kern, Svetlana Simič

CONTENTEDNESS WITH EDUCATION WITHIN THE BUREAU OF EMPLOYMENT PROGRAMMES FOR THE UNEMPLOYED

Bojan Kern, MA, is junior assistant at the University of Ljubljana School of Social Work. Svetlana Simič is a social worker and a student of sociology at the University of Ljubljana Faculty of Social Sciences.

The paper discusses the problem of unemployment and the responses of the state's active policy of employment that stress education for the unemployed. The initial question was to what extent the unemployed are content with the education programmes in which they are included (the various training programmes and the so-called 'Programme 5000'), what is their motivation for education, and how they assess various items in their programmes. The authors point out the extremely low education of the unemployed, but they also find education to be an important factor in the personal growth of the individual who by accessing knowledge and skills raise their social and economic status.

Keywords: employment policy, social policy, programmes for unemployed.

IZDAJE VISOKE ŠOLE ZA SOCIALNO DELO

GENDER EQUALITY IN EMPLOYMENT FROM THE STANDPOINT OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

Srna MANDIČ (ur.), *Pravica do stanovanja: Brezdomstvo in druga stanovanjska tveganja ranljivih skupin*. Neequal opportunities in employment and work between men and women, especially the discrimination of young women on the grounds of expected or actual motherhood.

Tanja LAMOVEC, *Kako misliti drugačnost*. Narrative of the discriminated party and of the organizations. Sociological, legal, and economic aspects of its solution are supplemented with those of management ethics.

Tanja LAMOVEC, *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*

Blaž MESEC, *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*

Ellen BASS, Laura DAVIS, *Pogum za okrevanje: Priročnik za ženske, ki so preživele spolno zlorabo v otroštvu* (razprodano)

Mojca NOVAK, *Razvoj evropskih modelov države blaginje*

Judith LEWIS HERMAN, Carol-Ann HOOPER, Liz KELLY, Birgit ROMMELSPACHER, Valerie SINASON, Moira WALKER (Predgovor Darja ZAVIRŠEK), *Spolno nasilje: Feministične raziskave za socialno delo*

Naročila: Knjižnica VŠSD, Topniška 33, 1000 Ljubljana, nika.cigoj.kuzma@uni-lj.si

employment that stress education for the unemployed. The initial question was to what extent the unemployed are content with the education programmes in which they are included (the various training p

Nove knjige sodelavcev VŠSD, ki so izšle pri drugih izdajateljih

and how they assess various items in their programmes. The authors point out the extremely low level of satisfaction of the unemployed, but they do not see education as an important factor in the personal

Vesna LESKOŠEK, *Zavrnjena tradicija: ženske in ženskost v slovenski zgodovini od 1890–1940*. Ljubljana: Založba /* cf.

Darja ZAVIRŠEK, *Hendikep kot kulturna travma*. Ljubljana: Založba /* cf.

Marija OVSENIK, Milan AMBROŽ, *Neprofitni avtopoietični sistemi*. Škofja Loka: Inštitut za samorazvoj

Srečo DRAGOŠ, *Katolicizem na Slovenskem: Socialni koncepti do druge svetovne vojne*. Ljubljana: KRT.

Vito FLAKER, *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: /* cf.

Nove knjige, zanimive za naše bralce

Pascal DIBIE, *Etnologija spalnice*. Ljubljana: /* cf.

Michel FOUCAULT, *Zgodovina norosti v času klasicizma*. Ljubljana: /* cf.

Albert MRGOLE, *Malopridna mladež med zaščitniki in preganjalci k nastajanju mladinskega prava*. Ljubljana: /* cf.

David ŠALAMUN, *Dobrodošli v Dializiju, potovanje na svojo odgovornost*. Ljubljana: /* cf.

Založba /* cf., Slomškova 15, 1000 Ljubljana, (061) 1344431, zoja.skusek@guest.arnes.si

KAKO NAJ BO UREJENO BESEDILO ZA OBJAVO V ČASOPISU SOCIALNO DELO

ODDAJA

Besedilo je treba oddati hkrati v izpisu in v elektronski obliki. V elektronski obliki naj bo besedilo zapisano v formatu WORD ali RTF. Oddate ga lahko na disketi (standardni 3,5-palčni), ali še bolje, pošljete kot priponko po elektronski pošti.

FORMAT

Besedilo naj ima dvojen razmak med vrsticami in enotno velikost črk 12 pik. Biti mora neformatirano, brez pomikov v desno, na sredino ipd. Ne uporabljajte avtomatičnega številčenja odstavkov! Pri alinejah na začetku vrstice ne uporabljajte »bulitov«, črnih pik, temveč samo navadne pomišljaje!

Vmesni naslovi lahko imajo največ tri nivoje. Oštevilčite jih na standarden način (1., 1.1., 1.1.1.), in sicer ročno - ne uporabljajte avtomatičnega številčenja naslovov!

Citate označite z narekovaji in NE z ležečo pisavo! Ležečo ali podčrtano pisavo (ki sta ekvivalentni) uporabljajte samo za poudarjeno besedilo, za naslove knjig in revij (gl. spodaj) in za tuje besede v besedilu, ne pa za naslove razdelkov v besedilu ipd.

Vse tuje besede (razen imen) in latinske bibliografske kratice (*ibid.*, *et al.* ipd.) pišite ležeče ali podčrtano. Kjer z izvirnim izrazom pojasnujete svoj prevod, ga postavite v oglati oklepaj, npr.: ... **igra [play]** ...; s tem zaznamujete tudi neizrečen ali izpuščen del citata, npr.: »... **[družina] ima funkcijo** ...«, »... **vse tuje besede [...]** in latinske ...«.

Ves tekst, vključno z naslovi, podnaslovi, referencami itn., naj bo pisan z malimi črkami, seveda pa upoštevajte pravila, ki veljajo za veliko začetnico. Tega pravila se ni treba držati le, če citirate besedilo, ki rabi velike črke.

OPOMBE

Opombe k besedilu naj bodo pomaknjene na konec besedila pred bibliografijo. Ne uporabljajte računalniškega formata opomb! V glavnem besedilu označite opombo z njeno zaporedno številko takoj za besedo ali ločilom, in sicer v pisavi *superscript* (»nadpisano«). V taki pisavi naj bo tudi številka pred besedilom opombe. Opombo dodajte samo, če je res nujno. Bibliografskih opomb (tj. takih, katerih poglobljena vsebina je navedba vira) ne sme biti.

Grafični materiali naj bodo izrisani v formatu A4 in primerni za preslikavo. Upoštevajte, da je tisk črno-bel. Če so grafike računalniško obdelane, se posvetujte z uredništvom. Ne uporabljajte internih grafičnih modulov urejevalnikov besedil!

BIBLIOGRAFIJA

Na koncu besedila postavite seznam uporabljene literature, razvrščen po abecednem redu priimkov avtorjev oz. urednikov (oz. naslovov publikacij, kjer avtor ali urednik ni naveden). Seznam naj ne bo oštevilčen! Literatura naj bo urejena takole:

M. Ambrož (2002), *Alternative razvoja humane paradigme post-industrijske organizacije*. Univerza v Mariboru: Fakulteta za organizacijske vede (doktorska disertacija).

D. Bell, P. Caplan, W. J. Karim (ur.) (1993), *Gendered Fields: Women, Men and Ethnography*. London: Routledge.

J. D. Benjamin (1962), The innate and the experiential. V: H. W. Brosin (ur.), *Lectures in Experimental Psychiatry*. Pittsburg: Univ. Pittsburg Press (81-115).

— (1991), Sadomasochism in the Perversions: Some Thoughts on the Destruction of Reality. *J. Amer. Psychoanal. Assn.*, 39: 399-415.

G. Čačinovič Vogrinčič (1993), Družina: pravica do lastne stvarnosti. *Socialno delo*, 32, 1-2: 54-60.

A. Miller (1992), *Drama je biti otrok*. Ljubljana: Tangram.

Pri reviji navedemo strani, na katerih se nahaja članek, za dvopičjem, pri zborniku pa v oklepaju. Podnaslov pišemo za dvopičjem po glavnem naslovu. Z dvema črticama na začetku vrstice zaznamujemo, da gre za istega avtorja kakor pri prej navedenem viru. Avtorjevo lastno ime lahko tudi izpišete.

REFERENCE

Reference v besedilu naj bodo urejene po temle zgledu: ... (Bell, Caplan, Karim 1986; prim. tudi Čačinovič Vogrinčič 1993) ..., in sicer enako, če gre za avtorje ali za urednike (brez »ur.« ipd.). Kadar citirate, navedite tudi stran v viru, npr. ... (Miller 1992: 121) ... Imena istega avtorja ali urednika v zaporednih referencah ni treba ponavljati, npr. ... (Chaseguet-Smirgel 1984: 111; 1991: 87) ... Če navedba vira neposredno sledi omembi avtorja oz. urednika v besedilu, se njegovo ime v oklepaju izpusti, npr. ... po Millerjevi (*ibid.*) je ... Kadar je referenca edina ali bistvena vsebina opombe, oklepaja ne pišite. Če navajate zaporedoma isti vir, uporabite »*ibid.*«, kadar navajate isto stran kakor pri prejšnji navedbi, ali »*op. cit.*«, kadar navajate isto delo, a drugo stran, npr.: ... (*op. cit.*: 121) ...

PRILOGE

Glavno besedilo prispevka naj se začne z naslovom prispevka brez navedbe imena avtorja/avtorice. V glavnem besedilu ne sme biti nikjer navedeno, kdo je njegov avtor/avtorica.

Prvi list natisnjene besedila, v elektronski obliki pa posebna datoteka naj vsebuje povzetek, ključne besede in kratko informacijo o avtorju, avtorici. Omembe avtorja, avtorice naj bodo vedno v tretji osebi.

Povzetek naj obsega 10-15 vrstic in v njem naj bodo zapisane najpomembnejše ugotovitve (sklepi) prispevka. Ne uporabljajte formulacije tipa »V prispevku bomo predstavili rezultate raziskave ...« ipd., temveč te rezultate (ali drugo relevantno gradivo) na kratko obnovite. Ključnih besed naj ne bo manj ko tri in – če ni nujno – ne več ko šest. Informacija o avtorju, avtorici naj vsebuje samo najosnovnejše podatke (npr. »Dr. X Y je docentka za sociologijo na Visoki šoli za socialno delo v Ljubljani, podpredsednica Društva socialnih delavcev Slovenije in pomočnica koordinatorja Evropskega programa za begunce.«). Če je mogoče, priložite prevod povzetka, ključnih besed in opombe o avtorju/avtorici v angleščino. Obvezno pripišite svoj naslov, telefonsko številko in elektronski naslov, če ga imate!

RECENZIJA

Vaše besedilo bo recenziral/a strokovnjak/inja s področja, s katerim se ukvarja vaše besedilo. Čeprav se trudimo, da bi bil postopek kratek, lahko to traja kar dolgo. Če dobite predloge za popravke, jih obvezno upoštevajte in popravljeno besedilo vrnite v najkrajšem mogočem času.

social work

Vol. 41, December 2002, Part 6

Published by University of Ljubljana School of Social Work

All rights reserved

Editorial Advisory Board

Vika Bevc
Gabi Čačinovič Vogrinčič
Bojan Dekleva
Vito Flaker
Andreja Kavar Vidmar
Zinka Kolarič
Anica Kos

Editor

Bogdan Lešnik

Associate Editors

Darja Zaviršek (book reviews)
Srečo Dragoš (research)
Jo Campling (international editor)

Address of the Editors

Topniška 33, 1000 Ljubljana, Slovenia
phone (+386 1) 43-77-615, fax 43-77-122
e-mail socialno.delo@uni-lj.si
www.vssd.uni-lj.si/sd

Editorial Advisory Board (cont.)

Blaž Mesec
Mara Ovsenik
Jože Ramovš
Pavla Rapoša Tajnšek
Tanja Renner
Bernard Stritih
Marta Vodeb Bonač
Marjan Vončina

contents

emotional work in helping services

- Zdenka Šadl
EMOTIONAL WORK OF PROFESSIONALS BETWEEN CARE AND STYLISED PERFORMANCE 311
- Jana Mali
AGE, EMOTIONS AND EMOTIONAL WORK IN HOMES FOR THE AGED 317
- Klelija Štrancar
EMOTIONAL WORK OF RADIOLOGICAL ENGINEERS 325
- Božena Devčič
EMOTIONAL WORK OF PUBLIC WORKERS 335
- Jožica Peterka Novak
MENTAL HEALTH, GENDER, AND THE EMOTIONS OF PATIENTS
WITH ANOREXIA NERVOSA: EMOTIONAL WORK OF NURSES 341

other papers

- Vesna Leskošek
THE PLACE OF NON-GOVERNMENTAL ORGANISATIONS IN SOCIAL CARE 351
- Maja Breznik, Bojan Kern
GENDER EQUALITY IN EMPLOYMENT FROM THE STANDPOINT OF
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT 365
- Bojan Kern, Svetlana Simič
CONTENTEDNESS WITH EDUCATION WITHIN THE BUREAU OF EMPLOYMENT
PROGRAMMES FOR THE UNEMPLOYED 371
- ENGLISH ABSTRACTS 382

emocionalno delo v službah pomoči

| | |
|---|-----|
| Zdenka Šadl EMOCIONALNO DELO STROKOVNJAKOV MED SKRBJO IN STILIZIRANO PREDSTAVO | 311 |
| Jana Mali STAROST, EMOCIJE IN EMOCIONALNO DELO V DOMOVIH ZA STARE | 317 |
| Klelija Štrancar EMOCIONALNO DELO RADIOLOŠKIH INŽENIRJEV | 325 |
| Božena Devčič EMOCIONALNO DELO JAVNIH USLUŽBENCEV | 335 |
| Jožica Peterka Novak DUŠEVNO ZDRAVJE, SPOL IN ČUSTVA BOLNIC Z ANOREKSIJO NERVOZO: EMOCIONALNO DELO MEDICINSKIH SESTER IN ZDRAVSTVENIH TEHNIKOV | 341 |

drugi članki

| | |
|--|-----|
| Vesna Leskošek MESTO NEVLADNIH ORGANIZACIJ V SOCIALNEM VARSTVU | 351 |
| Maja Breznik, Bojan Kern ENAKOST SPOLOV PRI ZAPOSLOVANJU Z VIDIKA MENEDŽMENTA ČLOVEŠKIH VIROV | 365 |
| Bojan Kern, Svetlana Simič ZADOVOLJSTVO Z IZOBRAŽEVANJEM PRI BREZPOSELNIH V OKVIRU PROGRAMOV ZAVODA ZA ZAPOSLOVANJE | 371 |

povzetki

| | |
|-----------|-----|
| SLOVENSKI | 379 |
| ANGLEŠKI | 382 |