

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, razpoložena 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, osebna 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.