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 legitimen predmet proučevanje 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 pojmujemo 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 storitveno naravnanih družbah. Od zaposlenih 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 zunaj »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 sovražnik starosti osamljenost (Wood 1986: 204). To kaže na politični vidik družbene konstitucije osamljenosti, ki težo 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 povprečništvo v zadovoljevanju tistega

dela človekovih potreb, za katerega je namenjena. V njej ni prostora za širino zasebnosti. Zato sprejem 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. Prilagajanje 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 dnevnemu in tedenskemu tempu dogajanja v domu. Institucionalni red tako zmanjšuje svobodo in kontrolo, ki jo imajo stanovalci 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 prilagajanja 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 svetom. 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 stanovalci, ki so zadovoljni z vsem, kar jim dom ponuja, saj menijo, da se morajo z vsem sprijazniti.

»Konstruktivni tip« zajema stanovalce, 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 stanovalci, ki svoje nezadovoljstvo nad življenjem v domu in samim seboj izražajo z uporniškim vedenjem do osebja in sostanovalcev.

Raziskava je pokazala, da so življenjski optimizem, samostojnost, veselje do življenja tisti čustveni elementi, ki pomagajo starim ljudem v instituciji preseči negativne vidike institucionalizacije. S konstruktivnim pristopom do zaposlenih lahko stanovalci marsikaj dosežejo in spremenijo. Še tako toga in nespremenljiva pravila hišnega reda se lahko prilagodijo v veselje in zadovoljstvo stanovalcev. Vendar številni stanovalci 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 stanovalci in zaposlenimi se pokaže že ob prihodu stanovalca v dom. Zaposleni, ki znajo prisluhniti in videti že začetne težave prilagajanja 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, zbudi hude občutke ponižanja, zaradi česar postane življenje v domu za starostnika neznosno. 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 vživeti v vlogo 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 nebogljeni, 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 posluhom in ljubeznijo. Res je tudi, da je delo zaposlenih predvsem pri negibnih bolnikih naporno, pogosto odvratno. 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. Zanemarjamo 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 odpravljanje 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.), *Hrastovški 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 Rewiev*, 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), Sterotypes of the elderly in magazine advertisments 1956-1996. *International Journal of Ageing and Human Development*, 49, 4: 319–337.

PEČJAK, 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.