

**UNIVERZA V LJUBLJANI**  
**FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

**Sanja Čeman**

**Emocionalno delo moških v feminiziranih  
poklicih**

**Diplomsko delo**

**Ljubljana, 2010**

**UNIVERZA V LJUBLJANI**  
**FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

**Sanja Čeman**

**Mentorica: doc. dr. Zdenka Šadl**

**Emocionalno delo moških v feminiziranih poklicih**  
**Diplomsko delo**

**Ljubljana, 2010**

*Doc.dr. Zdenki Šadl se zahvaljujem za pomoč in strokovne nasvete pri izdelavi diplomske naloge.*

*Selmo in Lian, vama hvala za potrpežljivost in motivacijo.*

*Moji družini se zahvaljujem za vsestransko podporo tako v času študija, kot tudi po njegovem zaključku.*

*Za izkazano zaupanje in odkritost se Iskreno zahvaljujem tudi mojim intervjuvancem.*

## EMOCIONALNO DELO MOŠKIH V FEMINIZIRANIH POKLICIH

Namen in cilj diplomske naloge je proučiti in analizirati emocionalno delo, ki ga moški storitveni delavci opravljajo v okviru plačane zaposlitve. Emocionalno delo od zaposlenega zahteva zatiranje neželenih in prikazovanje želenih emocij. Popolna identifikacija z zahtevami emocionalnega dela lahko privede do negativnih posledic emocionalnega dela, kot so poklicna izgorelost, odtujenost, stres itd. Vendarle pa komuniciranje z odjemalci storitev za zaposlenega lahko prinaša zadovoljstvo in spontano občutenje želenih čustev. Delitev na moške in ženske poklice oz. profesije je v veliki meri posledica stereotipnega pripisovanja specifičnih sposobnosti in lastnosti enemu ali drugemu spolu. Moški, ki se odločijo za feminiziran poklic se pri vstopu vanj soočijo z določenimi slabostmi, kot so nižji družbeni status in nižje plačilo, glede na poklice v katerih tradicionalno prevladujejo moški. Prednost pa se kaže v povprečju višjih plačah in večji možnosti napredovanja. Posebej me zanimata doživljanje emocionalnega dela in interpretacija vsakdanje delovne prakse ter presoje moških o različnih vidikih njihovega dela in delovnih odnosov.

Ključne besede: emocionalno delo, feminizirani poklici, horizontalna/vertikalna segregacija, spolne vloge.

## EMOTIONAL LABOUR OF MEN IN FEMINIZED PROFESSIONS

The purpose and goal of this paper is to study and analyse emotional labour that male service workers are doing in frame of paid occupation. Emotional labour demands repression of undesirable and displaying of desirable emotion. Total identification with demands of emotional labour can lead to negative consequences, such as burnout, alienation, stress etc. Yet employee can find satisfaction and exclamation of spontaneous emotion in communication with the customer. Division to male and female professions is a consequence of stereotypic connection of characteristics and abilities with one or another sex. Men who enter profession in which women prevail are faced with certain disadvantages such as lower social status and lower payment regarding the professions in which men traditionally prevail. Advantages are visible in average higher salary and larger possibility of advancement. I am specially interested in experience of emotional labour and interpretation of everyday working practice and also in judgement of males regarding their work and working relations.

Key words: emotional labour, feminized profession, horizontal/vertical segregation, gender roles.

## KAZALO

1 UVOD.....	6
1.1 NAMEN IN CILJ DIPLOMSKE NALOGE.....	7
1.2 STRUKTURA DIPLOMSKEGA DELA IN OPREDELITEV RAZISKOVALNEGA VPRAŠANJA .....	7
2 SPOL IN ČUSTVA .....	8
2.1 BIOLOŠKI IN DRUŽBENI SPOL .....	8
2.2 DRUŽBENA KONSTRUKCIJA SPOLA .....	10
2.3 MOŠKOSTI.....	12
2.4 DRUŽBENI KONSTRUKT O RACIONALNIH MOŠKIH IN ČUSTVENIH ŽENSKAH .....	15
2.5 SPOLNA DOLOČENOST ČUSTEV .....	16
3 RAZŠIRJENOST IN PROBLEMATIKA EMOCIONALNEGA DELA .....	18
3.1. ORGANIZACIJE IN ČUSTVA .....	18
3.2 DEFINICIJE EMOCIONALNEGA DELA .....	19
3.3 EMOCIONALNO DELO V OKVIRU PLAČANE ZAPOSLOTITVE.....	21
3.4 PROBLEMATIZACIJA EMOCIONALNEGA DELA .....	26
3.5 POSLEDICE EMOCIONALNEGA DELA.....	29
4 MOŠKI EMOCIONALNI DELAVCI IN ZAPOSLOTIVNI VZORCI MOŠKIH V SLOVENIJI .....	32
4.1 POKLICNA SEGREGACIJA .....	32
4.2 FEMINIZIRANI POKLICI .....	35
4.3 PREDNOSTI IN SLABOSTI MOŠKIH V FEMINIZIRANIH POKLICIH, KI DEFINIRAJO EMOCIONALNO DELO.....	36
4.4 ZAPOSLOTIVNI VZORCI MOŠKIH V SLOVENIJI .....	40
5 IZSLEDKI EMPIRIČNE RAZISKAVE.....	43
5.1 METODOLOGIJA INTERVJUJA .....	43
5.2 OPIS ENOT IN DEFINIRANJE RAZISKOVALNEGA VPRAŠANJA .....	44
5.3 ANALIZA INTERVJUJEV .....	45
5.3.1 Prisotnost emocionalnega dela v delovni praksi intervjuvancev.....	45
5.3.2 Soočanje z emocionalnim delom.....	49
5.3.3 Samoumevnost in podcenjenost emocionalnega dela .....	53
5.3.4 Moški emocionalni delavci v feminiziranem poklicu .....	55
6 SKLEPNE UGOTOVITVE TEORETIČNEGA IN EMPIRIČNEGA DELA DIPLOMSKE NALOGE.....	60
7 LITERATURA .....	66
8 PRILOGA.....	71
PRILOGA A: VPRAŠALNIK ZA INTERVJUJE- EMOCIONALNO DELO MOŠKIH V FEMINIZIRANIH POKLICIH.....	71

# 1 UVOD

Posamezniki/ce si v medsebojnih stikih prizadevamo prikriti ali potlačiti emocije, ki so za določeno situacijo neprimerne in pokazati oz. izraziti tiste, ki so družbeno zaželene. V pozni moderni, v kateri po deležu gospodarskih dejavnosti prevladujejo storitve, pa so emocije postale institucionalizirane in do določene mere tudi standardizirane. V tej povezavi se je v literaturi s področja raziskovanja dela in organizacij uveljavil pojem emocionalno delo. Emocionalno delo je opredeljeno kot »upravljanje čustev z namenom javno opaznega obraznega in telesnega nastopa« (Hochschild 1983, 7).

Emocionalno delo znotraj sektorja storitev je specifično in ga razlikujemo od emocionalnega dela, ki ga opravljamo v sferi zasebnega življenja. Emocionalno delo v javni sferi plačanega dela je sestavina kakovostne storitve. Tako postane delo z emocijami delovna zapoved, ki od zaposlenih storitvenih oz. emocionalnih delavcev zahteva zavesten trud, namerno urejanje lastnih in tujih čustev. Emocionalno delo ima za zaposlenega tako pozitivne (npr. zadovoljstvo, ki izvira iz dobrega odnosa s strankami ali klienti), kot tudi negativne posledice. V sodobnem družboslovju se več raziskovalne pozornosti usmerja k negativnim posledicam te oblike dela, kot so stres, poklicna izčrpanost, izgorelost, odtujenost in zdravstvene posledice, ki škodujejo tudi fizičnemu zdravju posameznika/ce (Hochschild 1983, Černigoj Sadar 2002, Grandey 2002, Lashley 2002 itd.).

Emocije<sup>1</sup> in emocionalno delo zahodna kultura stereotipno pripisuje ženskam, ki naj bi posedovale naravne veščine za urejanje lastnih čustev in čustev drugih. Prijaznost, ljubeznivost, osredinjenost na potrebe, želje in pričakovanja drugih, so tradicionalno razumljene kot ženske lastnosti, ki so osrednje tudi pri storitvenem delu. Tako ni naključje, da so ravno ženske številčno nadreprezentirane v poklicih, ki vključujejo emocionalno delo, to so prodajalka/prodajalec, socialna delavka/delavec, medicinska sestra/brat, učiteljica/učitelj, vzgojiteljica/vzgojitelj, gostinska delavka/delavec itd.

---

<sup>1</sup> V pričujočem tekstu uporabljam izraza emocija in čustvo kot sinonima.

## **1.1 NAMEN IN CILJ DIPLOMSKE NALOGE**

Osrednji namen in cilj diplomske naloge je proučitev in analiza emocionalnega dela moških, ki se zaposlujejo v feminiziranih poklicih, torej v poklicih, v katerih številčno prevladujejo ženske. Ti moški po eni strani podirajo stereotip tradicionalne moškosti, saj predstavljajo alternativno moškost, ki vključuje ukvarjanje z nego, oskrbo in komunikacijo, torej s področji, ki tradicionalno niso moška domena. Po drugi strani pa je treba upoštevati, da se odločajo za poklice, ki so v povprečju manj plačani in uživajo nižji družbeni status v primerjavi s poklici v katerih prevladujejo moški. Iz dejstva, da so moški v feminiziranem poklicu manjšina (moški imajo v okviru javne sfere plačanega dela tradicionalno večjo moč in vpliv), izhajajo za njih določeni privilegiji, kot so večja možnost napredovanja ali pa v povprečju višje plače, po drugi strani pa se srečujejo s stereotipi, eksplicitnimi ali implicitnimi domnevami o njihovi spolni usmerjenosti in z dvomi o njihovi »moškosti«.

## **1.2 STRUKTURA DIPLOMSKEGA DELA IN OPREDELITEV RAZISKOVALNEGA VPRAŠANJA**

Naloga je v grobem razdeljena na dva dela, na teoretični in empirični del. V okviru teoretskega dela bom predstavila povezanost med spolom in emocijami, pri čemer se bom osredotočila na dejstvo, da sta tako družbeni spol posameznika-ice, kot povezovanje moškega spola z racionalnostjo in ženskega s čustvenostjo družbena konstrukta, ki močno vplivata na celotno organizacijo družbenega življenja in dela. V drugem delu teoretičnega dela naloge bom obravnavala pojem emocionalnega dela. Glavni cilj tega poglavja bo razdelati, pojasniti in problematizirati pojem emocionalnega dela v okviru plačane zaposlitve in predstaviti morebitne posledice, ki iz njega izhajajo.

V tretjem sklopu teoretičnega dela naloge se bom osredotočila na moške v feminiziranih poklicih, pri čemer bom obravnavala njihovo emocionalno delo. Zanimalo me bo tudi, kakšne so prednosti in slabosti, ki izhajajo iz njihove podprezentiranosti v teh

poklicih, poleg tega pa bom preverila številčno prisotnost moških v poklicih na področju Slovenije.

V okviru empiričnega dela bom uporabila kvalitativno metodo globinskega intervjuja. Informacije pridobljene s pomočjo intervjujev bom analizirala in jih primerjala z izsledki teoretičnega dela. Obravnavala bom emocionalno delo moških v feminiziranih poklicih. S pomočjo globinskih (delno strukturiranih) intervjujev, ki sem jih naredila s štirimi moškimi zaposlenimi v feminiziranih poklicih, bom odgovorila na raziskovalno vprašanje, ki se glasi: kakšni sta doživljanje emocionalnega dela in interpretacija vsakdanje delovne prakse ter kakšne so presoje moških zaposlenih v feminiziranih poklicih o različnih vidikih njihovega dela in delovnih odnosov?

S pomočjo primerjalne analize literature in kvalitativno raziskavo v obliki globinskih intervjujev bom analizirala emocionalno delo v okviru plačane zaposlitve moških, ki so zaposleni v feminiziranih poklicih.

## **2 SPOL IN ČUSTVA**

### **2.1 BIOLOŠKI IN DRUŽBENI SPOL**

Spol posameznika/ce ni enodimenzionalen pojem. Govorimo lahko vsaj o dveh dimenzijah oznake spol - o biološkem in družbenem spolu. Biološki spol posameznika/ce lahko opredelimo kot moški ali ženski. Čeprav nekateri družboslovci, ki se ukvarjajo s vprašanjem spola menijo, da sta moški in ženski spol le dva pola na kontinuumu spolov, in da lahko torej govorimo o več spolih, pa lahko ugotovimo, da je delitev človeške vrste na moški in ženski biološki spol v zahodnih družbah družbeno sprejeta in legitimna delitev. Biološki spol posameznika/ce najpogosteje povezujemo z zunanjimi in notranjimi genitalijami, spolnimi žlezami in hormoni ter zunanjim videzom posameznika/ce. Moški so v povprečju višji, težji, bolj robustni od žensk. Medtem, ko začetkom biološke delitve (na konceptualni ravni) na moški in ženski spol v različnih zgodovinskih družbah ne znamo in ne moremo določiti letnice, pa je koncept



spola kot družbeno skonstruirane identitete razmeroma novodoben. Nekje od 70-ih let 20. stoletja dalje govorimo o spolu, ki je družbeno in kulturno posredovan in tudi spremenljiv. Dualnost biologija/družba je prvi opredelil ameriški psihoanalitik R. Stoller (v Haralambos in Holborn 1995, 589) s trditvijo, da ni nujne povezave med moškim spolom in igranjem družbene vloge moškega. Drugače povedano, moškost in ženskost sta pogojena s kulturo družbe, ki določa, predpisuje in pričakuje določeno vedenje glede na pripadnost enemu od dveh bioloških spolov. Biološki spol posameznika/ce je torej podlaga za obnašanje, delovanje in mišljenje, ki opredeljuje družbeni spol oz. družbeno pričakovane spolne vloge posameznikov/ic. Na tej točki govorimo o družbenem definiranju pričakovanih vzorcev vedenja enega in drugega spola, kar vodi v različne spolne vloge posameznih oseb.

Znanstvena teorija spolnih vlog je pomembna pri definiranju ženskosti in moškosti, družbeno-kulturnih konstruktov, ki močno definirata vsakodnevno življenje ljudi in ki sta tako močno ideološko zakoreninjena v razumevanje sveta, da se kažeta kot samoumevna in nevprašljiva. Ustvarjanje spola ( angl. »doing Gender« ) je termin, ki sta ga oblikovala sociologa C. West in D. Zimmerman (1987) z namenom, da bi opisala, načine na katere se prepričanja o spolnih razlikah med moškimi in ženskami oblikujejo in ohranjajo v vsakodnevni rutinizirani interakcijah. S tem, ko posamezniki in posameznice izvajajo določeno vedenje, ustvarjajo razliko med spoloma. Vsakdanje interakcijske prakse torej ohranjajo in reproducirajo družbeno ustvarjene spolne razlike. Tako lahko rečemo, da tradicionalno določena družbena vloga moškega vključuje racionalno delovanje, ki izključuje čustveno presojo; tekmovalnost in usmerjenost k dosežku. Moški je po tradicionalnem mišljenju definiran in obravnavan kot hranilec družine in zaščitnik svojih najbližjih. Družbena vloga žensk je nasprotno definirana s skrbjo in ustrežljivostjo. Ženske veljajo za negovalke svojih najbližjih, za čustveni steber družine. V nadaljevanju bom obravnavala družbeno konstrukcijo moškosti in ženskosti, ki sta v časovni in prostorski dimenziji spreminjajoča se koncepta. Ker moja diplomska naloga obravnava moške v feminiziranih poklicih, se bom posebej posvetila konceptu moškosti.

## 2.2 DRUŽBENA KONSTRUKCIJA SPOLA

Razmerje med biološkim (angl. »Sex«) in družbenim (angl. »Gender«) spolom posameznika/ce je interpretativno odprto področje. V grobem lahko govorimo o teorijah, ki trdijo, da so družbene vloge spolov biološko določene in teorijah, ki trdijo, da so te vloge kulturno določene.

Biološko pogojenost spolnih vlog teoretiki utemeljujejo s hormoni, ki se pri moških in ženskah razlikujejo in naj bi vplivali na obnašanje in čustveno doživljanje oseb oziroma na razvoj moških in ženskih možganov. Zopet drugi teoretiki biološkega determinizma utemeljujejo spolne razlike z biogramatiko, ki naj bi vnaprej določala človeško vedenje. Z opiranjem na razlago C. Darwina menijo, da se vedenje razvija in spreminja v procesu naravnega izbora. Menim, da moramo preseči razcepljen in nepopoln pogled na človeka kot bodisi biološko ali družbeno bitje. Človeka je potrebno obravnavati holistično, kot biološko bitje z gensko zasnovo, ki ima določen vpliv na obnašanje in razmišljanje posameznikov/ic, a vendarle kot bitje s sposobnostjo kompleksnega in abstraktnega razmišljanja, čustvovanja ter sočustvovanja. Predvsem pa je človek družbeno bitje, ki svojo identiteto gradi v komunikaciji in interakciji z drugimi osebami ter v kontekstu družbenega okolja in pogojev v katerih živi in deluje.

A. Oakley govori o štirih glavnih načinih, na katere se odvija socializacija v spolno vlogo (Oakley v Haralambos in Holborn 1999, 597).

1. Na otrokov samo koncept vpliva manipulacija. (Mati posveča več pozornosti dekličinim lasem in oblačenju kot v primeru moškega potomca. S tem sporoča, da je zunanji videz za punčke in kasneje ženske zelo pomemben.)
2. Do razlik pride z usmerjanjem k različnim predmetom. (Deklicam dajemo punčke, plišaste igračke, gospodinjske predmete - učimo jih vlog, ki jih bodo igrale v svojem odraslem življenju, torej vloge mame in gospodinje. Dečkom dajemo igrače, ki spodbujajo praktičnost in logičnost, agresivno vedenje in pogum.)
3. Uporaba verbalnega apeliranja. (Ti si pridna punčka oz punčke morajo biti pridne in ti si poreden fantek. Slednje spodbuja identifikacijo z dodeljenim spolom in posnemanje odraslih oseb enakega spola.)

4. Dečki in deklice so izpostavljeni različnim aktivnostim. (Deklice se spodbuja, da se ukvarjajo z različnimi gospodinjskimi opravili. Stereotipa moškosti ter ženskosti sta vsiljena že zelo zgodaj v otroštvu.)

Sociolog T. Parsons (v Simon in Nath 2004, 1140) je podal funkcionalistično razlago družbenih spolnih vlog. Pri razlagi spolnih vlog je uporabil imperativ strukturnih razlik. Znotraj nuklearne družine, ki ima funkcijo socializacije obstajata dve osnovni vlogi: instrumentalna in ekspresivna. Delitev dela in vlog v moderni družbi oz. družini zahteva od moških in žensk, da se specializirajo za različne družbene vloge, kar omogoča funkcionalno ohranitev ter dobrobit družine in celotnega kulturno družbenega sistema. Instrumentalno vlogo v družini je pripisal moškemu, tako je moški odgovoren za izvrševanje razsojevalne funkcije in za opravljanje tehničnih nalog. Moški skrbi za zaslužek zunaj doma, torej v javni sferi dela. Ženska ima ekspresivno vlogo v družini, njena vloga zajema skrb za druge v okviru doma, bližnjim nudi emocionalno oporo, blaži spore in konflikte, integrira družino. Vse, kar je odstopalo od teh vlog, je bilo za Parsonsa disfunkcionalno za družino.

V nasprotju z Parsonsom, pa teoretiki strukturne teorije spolov menijo, da kar se zdi zunanjemu opazovalcu spolna razlika, imenuje C.F. Epstein »zavajajoče distinkcije«. Različne karakteristike in obnašanje, ki so pogosto opažene pri moških in ženskah, so rezultat različnih pozicij, ki jih zasedajo v družbenih institucijah, kot sta družina in delo (Simon in Nath 2004, 1140). Strukturna teorija je presegla poenostavljeno pojmovanje spolnih vlog. Nasproti rigidnemu, statičnemu pojmovanju moškosti ter ženskosti, oblikuje bolj dinamičen pristop, ki obravnava moškost in ženskost kot družbena konstrukta. Vendar pa je potrebno namesto o moškosti v ednini, govoriti o moškostih v množini. Ne obstaja ena sama moška realnost vsakdanjega življenja. Govorimo o dominantni obliki moškosti, ob tej pa obstaja niz alternativnih moškosti, ki sobivajo z dominantno- hegemonsko, in z njo tudi tekmujejo za moč in položaj v družbi. V 60-ih letih 20. stoletja je označeval dominantno moškost moški preskrbovalec družine, ki je bil belec, s hišo v predmestju in stabilno službo. Kot alternativna moškost je tedaj nastopala hipijevska moškost in moškosti, ki so se oblikovale na osnovi homoseksualnega gibanja.

## 2.3 MOŠKOSTI

R.W. Connell (2002) je razvil koncept, ki ga imenuje hegemonška moškost in označuje družbeno dominantno obliko moškosti. Kvalitete, ki se povezujejo s hegemonško moškostjo so: fizična moč, heteroseksualnost, avtoritativnost, neodvisnost itd. Najmočnejše skupine v družbi nadzorujejo kulturno produkcijo ter kontinuiteto in ekskluzivnost privilegijev dominantnih skupin. Tako se dominantne oblike moškosti zgodovinsko spreminjajo in ustrezajo interesom dominantnih skupin (Williams 1995, 118).

Hegemonija določene moškosti vključuje zmožnost postaviti določeno definicijo moškosti, ki je zgodovinsko oz prostorsko ter časovno spreminjajoča, pred vse ostale moškosti. Hegemonška moškost pa je ključno povezana tudi z moško nadvlado nad ženskami. Moški, ki predstavljajo dominantno moškost imajo v rokah najvišje družbene položaje povezane z močjo in finančnimi sredstvi. To jim tudi omogoča, da legitimirajo in reproducirajo družbene odnose, ki omogočajo njihovo prevlado.

Connell govori o štirih dejavnikih, ki so pomembno prispevali k razvoju hegemonške moškosti.

1. Kulturna sprememba, ki je ustvarila novo razumevanje seksualnosti v metropolitanski Evropi.

S širitvijo renesančne sekularne kulture in protestantske reformacije je upadel pomen nadzora in regulacije, ki jo je imela religija v preteklih družbenih oblikah življenja v skupnosti. Po drugi strani pa je bil učinek tega premika ta, da je heteroseksualna seksualnost v sklopu zakonske zveze edino spoštovana in cenjena oblika seksualnosti. Poudarjanje individualnosti je privedlo do individualizma in koncepta avtonomne osebe. Glavna značilnost moškosti je razum.

2. Ustanovitev imperijev.

Imperij je bil rezultat moškega vojskovanja in trgovanja. Osvajalci ozemlja so bili prva skupina, ki jo lahko definiramo kot tip moderne moškosti - bili so nasilni v iskanju ozemlja in zlata, pri čemer jih je država težko nadzirala.

3. Rast mest, ki so postala center komercialnega kapitalizma.

V kombinaciji s prvo industrijsko revolucijo in akumulacijo kapitala, ki je izvirala iz kolonij in suženjstva, je preračunljiva racionalnost začela oblikovati urbano kulturo.

Delovna mesta v kapitalističnem gospodarstvu so institucionalizirala spolno delitev dela in moči.

4. Evropska civilna vojna je pretresla legitimnost spolnega reda.

V angleško govorečih deželah so Quakerji, ki so bili politično- religijska sekta dvignili glas v prid prvi javni obrambi enakosti žensk in moških v religiji in dali ženskam pomembne organizacijske vloge. Drugi učinek civilne vojne pa je bila močna centralizirana država (Connell 2002, 245-261).

V obdobju absolutne monarhije je država poskrbela za institualizacijo moške moči. V 18. stoletju je bilo vojaško dokazovanje test časti. Lahko govorimo o moderni moškosti, ki je bila definirana na osnovi nasprotovanja ženskosti in institucionalizirana v gospodarstvu in državi.

V severno atlantskem svetu so dominirali lastniki zemlje. Aristokratska moškost je bila integrirana z državo, pri čemer pa je bil ključni test moškosti soočiti se z nasprotnikom v smrtno nevarnem boju. Moški so imeli nad svojimi partnericami veliko avtoriteto. S svojo delovno silo so bili izredno kruti, saj so nadzor izvajali z uboji, obešanji. Vendar pa je z rastjo birokratske države in industrijske proizvodnje, padala moč lastnikov zemlje.

Fašizem druge svetovne vojne je po drugi strani promoviral nove oblike hegemonске moškosti z glorifikacijo iracionalnosti. Pravi moški »razmišlja s krvjo«. V ideologiji fašizma so interesi vladajočih predpostavljali moškega, ki se predaja emocijam na podlagi nacionalizma, pripadnosti določenemu narodu in rasi. To je vodilo k novemu tipu »pravega« moškega, ki ni racionalen.

V vojaških vrstah je rastla pomembnost tehnične strokovnosti, povečala se je pomembnost formalne izobrazbe, število strokovnih profesij se je pomnožilo, razširila se je informacijska tehnologija. Vzporedno s temi spremembami so se mobilizirale tudi ženske. Z rastjo tovarniškega dela so tudi ženske vstopile na področje plačane zaposlitve in dosegle svojo finančno neodvisnost. Motivacija za »dvig glasu« je izhajala iz vse močnejše liberalne države in koncepta državljanstva. Ženske so bile udeležene pri delu v tekstilnih tovarnah, pri proizvodnji jekla, celo v rudarstvu. Izključene pa so bile iz težke industrije, kar je bilo ključno pri formaciji moškosti delavskega razreda (Connell 2002, 253).

Skupaj z ženskim liberalnim gibanjem, ki je problematiziralo nadvlado moških v politiki, državi, ekonomski produkciji ter v vsakdanjem življenju družine, so tudi

homoseksualci postavili pod vprašaj hegemonsko heteroseksualno moškost. Britanski časopis, ki se je zavzemal za liberalizacijo homoseksualcev, je leta 1970 zapisal: »Zavedamo se, da je zatiranje, zaradi katerega homoseksualci trpijo, integralni del družbene strukture naše družbe. Tako ženske kot tudi homoseksualci so žrtve kulturnega in ideološkega fenomena, ki se imenuje seksizem. Ta se manifestira v naši kulturi kot moška nadvlada (Dreger v Carrigan, Connell in Lee 2002, 108). Gibanje homoseksualcev je postavilo pod vprašaj »naravne« razlike med moškimi in ženskami ter normalnost heteroseksualnosti in opozorila na to, da je moškost lahko tudi drugačna od prevladujoče. Kot grožnja pa so dominantni beli moški razumeli tudi afro-američane, ki so kot sužnji prihajali v beli svet. Črna moškost je bila percipirana kot seksualna in družbena grožnja. Po vzoru spolne ideologije o podrejenosti in nadrejenosti, je pridobila na moči tudi rasna ideologija, ki je vodila k političnemu zatiranju in rasizmu.

Namen tega zelo kratkega zgodovinskega pregleda razvoja koncepta moškosti je opozoriti, da ne moremo govoriti o linearnem razvoju moškosti. Koncept moškosti je pluralen, kompleksen in spremenljiv, zato ne moremo govoriti o eni moškosti, temveč o dominantni moškosti in alternativnih moškostih. Pritiski h hegemonski moškosti so veliki. Dominantna moškost je povezana s trenutnimi odnosi moči, ki izražajo razmerja med tistimi, ki imajo moč, bogastvo in položaj nadvlade in deprivilegiranimi družbenimi skupinami. Predvsem pa je bil moj namen prikazati, da percepcije moškosti niso naravne, temveč so rezultat zgodovinsko-kontekstualnih okoliščin. Za moderno dobo je značilen racionalni moški. Njegova funkcija je bila materialna oskrba in zaščita družine, od njega se je pričakovala čustvena neekspresivnost z izjemo čustva jeze. Idealni moški je ponosen in samozavesten, ne potrebuje opore in je samozadosten.

Po drugi strani se v pozni moderni pojavi model emocionalnega moškega, ki naj ne bo samo avtoritativna figura za svoje otroke, temveč se od njega pričakuje, da bo topel in ljubezniv oče ter partner, ki prepozna želje in čustva svoje partnerice. Za tovrstne družinske odnose je potrebno soočanje moških z lastnimi čustvi in čustvi drugih oseb.

Družbene zahteve o tem kakšen mora biti moški se torej časovno spreminjajo, kar kaže na to, da smo tudi posamezniki/ce tisti, ki v interakciji z drugimi oblikujemo in preoblikujemo definicije moškosti in ženskosti. V tem konstruktivnem procesu posamezni moški »ustvarjajo moško identiteto, ki se na individualni ravni vselej oblikuje na osnovi javnih ali kulturnih konceptov moškosti« (Shotter v Jansz 2000, 169).

## 2.4 DRUŽBENI KONSTRUKT O RACIONALNIH MOŠKIH IN ČUSTVENIH ŽENSKAH

Od 70-ih let 20. stoletja so čustva postala predmet številnih družboslovnih analiz in teorij. Čustva so bila pred tem večinoma prezrta ali pa pojmovana kot nasprotje razuma, saj je vodilno vlogo oz. temelj razvoja in napredka moderne družbe predstavljal razum očiščen emocionalnih primesi. Dihotomija razum/čustva je dihotomija asociacij. Razum ima pozitivni pomen, čustva pa so pojmovana kot sile, ki so neobvladljive in negativno vplivajo na zmožnost racionalnega mišljenja in delovanja. Znotraj te dihotomije se nahaja tudi nasprotje razumni moški in emocionalna ženska. »Zgodovinski vir razcepa med razumom in čustvi (strastmi) najdemo že v antični grški misli. Razum je bil opredeljen kot hladen, večni, božanski (»božji dar človeku«), čustva pa kot kaotični »izbruhi«, dediščina primitivnejšega, živalskega dela duše, ki izvira iz telesa« (Šadl 1999, 41).

Nasprotje med cenjenim razumnim moškim in podcenjeno, pasivno, čustveno žensko, se je ohranilo vse od antike do razsvetljenstva 17. stoletja, ki je razum postavil, nasproti religiji, še na višje mesto. Medtem, ko je romantika postavila čustvo kot vir človeške ustvarjalnosti, individualnosti, notranje energije, je moderna birokratska družba ponovno izpostavila racionalnega človeka, ki je v moderni industrijski družbi, na osnovi znanja, dosegel razvoj in ekonomski profit. Z. Šadl (1999) ugotavlja, da po eni strani birokratska, racionalna organizacija življenja in dela v moderni dobi od posameznikov zahteva disciplino, red, učinkovitost, produktivnost, po drugi strani pa le-ti postanejo potrošniki in kupci storitev, doživetij, senzacij, ki se prepuščajo svojim željam in užitkom. Sodobne družbe storitev pa zahtevajo emocionalno delo tj. delo s čustvi. Od zaposlenih zahtevajo prilagajanje svojih čustev potrošnikom, klientom, kupcem, strankam. Tako dobiva dihotomija razum/čustvo v visoko moderni družbi nove razsežnosti.

S kulturnim dualizmom čustvo- razum se ponovno srečamo, ko opisujemo lastnosti ženskega in moškega družbenega spola. Prepričanja o razlikah med spoloma glede čustvovanja imajo dolgo filozofsko tradicijo, ki jo je še posebej utrdila industrijska kapitalistična družba. Moški, ki so bili povezani z delom zunaj doma, so v skladu s svojo delovno vlogo dobili oznako »racionalen«. Po drugi strani je bila ženskam dodeljena skrb za otroke ter gospodinjsko delo in oporo možem. Ženske so v skladu s

svojo delovno vlogo dobile oznako »emocionalna«. Glede na to, da delo z otroki zahteva skrb, nego in izkazovanje ljubezni je prevladovalo prepričanje, da so ženske logično in posledično tudi bolj čustvene od moških (to se je od njih tudi pričakovalo). Ženske po naravi niso bolj čustveni spol, vendar pa so glede na zgodovinsko dolgotrajno igranje pripisanih vlog v zasebni sferi svoje čustveno doživljanje lažje priznale in o njem govorile. Za moškega se ni »spodobilo« priznati svoja čustva, ker bi s tem negiral ideal racionalnega moškega. Tudi s pomočjo te spolne ideologije so se vzpostavili kulturno določeni vzorci življenja, racionalna javna sfera in emocionalna zasebna sfera, javno moško področje ter žensko zasebno področje.

## **2.5 SPOLNA DOLOČENOST ČUSTEV**

Sociologija proučuje čustva v družbeno kulturnem kontekstu in predpostavlja, da se emocije »konstituirajo šele v interakciji z družbeno- kulturnimi procesi« (Šadl 1999, 150).

Pri definiranju emocionalnega dela so pomembna »pravila čustvovanja« (»feeling rules«), ki so »standardi, ki jih uporabljamo v čustveni konverzaciji, s katerimi določamo, kaj se upravičeno pričakuje in kaj smo dolžni v valuti čustvovanja. Preko njih povemo, kaj je primerno v vsakem odnosu, vsaki vlogi« (Hochschild 1983, 18).

Pravila čustvovanja so kulturne norme, ki uravnavajo primeren tip, intenzivnost, trajanje in cilj subjektivnih občutkov.

Pravila ekspresije pa so kulturne norme, ki regulirajo primeren tip, intenziviteto, trajanje in cilj emocionalnega obnašanja (Simon in Nath 2004, 1138-1139).

Pravila čustvovanja so pogosto povezana s spolnimi stereotipi, ki jih določena kultura oblikuje v povezavi s čustvenim doživljanjem in ekspresivnostjo. Pravila čustvovanja določajo katera čustva so primerna za določen spol, kakšna stališča naj imajo pripadniki spolov do posameznih čustev, katero čustvo je (ne)primeren odziv na določen dogodek oz. situacijo. V pravilih čustvovanja so zajeti pomeni čustev, ki določajo način na katerega naj posamezniki/ice nadzorujejo čustvo oz naj doživljajo določen dogodek. Ob neupoštevanju pravil čustvovanja lahko sledijo formalne in neformalne sankcije. Določena kultura nam oblikuje pričakovanja o vedenju drugih do nas in pravila v zvezi



s čustvovanjem, ki naj jim sledimo v interakciji z drugimi. Pri vsem tem pa nikakor ne smemo pozabiti na možnost različnih interpretacij čustev, čustvenih izkazovanj ter dogodkov, ki so s tem povezani.

Lastnosti, ki jih zahodna kultura stereotipno pripisuje ženskam so čustvenost, empatija, sočutje, nežnost, osredotočenost na potrebe drugih, odvisnost, neagresivnost, prijaznost, visoka čustvena ekspresivnost, potreba po deljenju čustev z okolico itd. Po drugi strani so lastnosti, ki jih pripisujejo moškimi nečustvenost oz. racionalno dojetje sveta, tekmovalnost, samozadostnost oz. neodvisnost od okolice, agresivnost. Na moške pa se legitimno vežejo čustva jeze ali ponosa, moči in samozavesti.

Pravila ekspresije utrjujejo tudi skupine vrstnikov, ki ohranjajo konformnost do pravil obnašanja skozi procese, kot so družbena vključenost, popularnost oz. zavrtnitvijo. Tudi starši se pri vzgoji otrok poslužujejo pravil, ki definirajo primerno obnašanje. J. Block je izvedel raziskavo med petimi različnimi ameriškimi in evropskimi kulturami, na vzorcu otrok starih od tri do dvajset let, ki so izhajali iz različnih etničnih in ekonomskih položajev. Ugotovil je, da so starši poudarili nadzor nad emocionalno ekspresivnostjo pri svojih sinovih in nadzor nad agresijo pri svojih hčerkah (Block v Brody 2000, 27).

S. Shields (2002, 40) meni, da spolne razlike pri emocijah obstajajo, vendar so te razlike odvisne od konteksta.

»Osebnostne značilnosti in vzorci vedenja oz. odzivanja, ki so tipični za moške in ženske, so rezultat različnih pozicij, ki jih zasedajo v družbenih institucijah, kot sta družina in delo (Kanter, Risman v Simon in Nath 2004, 1140).

V skladu s tem so opazne tudi razlike v izražanju čustev, saj imata moški in ženska različne strukturne umestitve ter izkušnje, ki izvirajo iz različnih vlog. Družbena pravila o emocionalnem izražanju so tesno povezana s spolnimi stereotipi o čustvenih ženskah in nečustvenih moških.

Shields govori o učenju emocij- starši, mediji, popularna kultura, tekmovalni športi, vrstniki so del arene, v kateri se posameznik/ca uči čustvovanja, prakticira različne emocije in se uči biti emocionalno kompetenten-a (Shields 2002, 90).

Hutson- Comeaux in Kelly (2002) trdita, da pri čustvih ločimo med dvema dimenzijama: med notranjo, subjektivno izkušnjo čustva in zunanjo dimenzijo izražanja

čustva. Študije o odnosih med doživljanjem čustva in njegovim izražanjem pri moških in ženskah odkrivajo, da najdemo razlike med spoloma pri izražanju emocij, ne pa v sami izkušnji oz. doživljanju določenega čustva. Čustvena zaprtost oz. molk o lastnih čustvih je del moške identitete, saj čustvenost moških po merilih tradicionalne moškosti pomeni šibkost. »Izražanje emocij pri moških se razlikuje od samega doživljanja emocij. Po ugotovitvah raziskav, moški svoje emocije skrivajo« (Brody in Hall, Fischer v Jansz 2000, 172).

Čeprav govorimo o pojavu sodobnega čustvenega moškega oz. o povečani zavesti o čustvih pri moških v pozno modernih družbah, pa so korenine tradicionalne moškosti še vedno pregloboke, zato so premiki k bolj ekspresivnemu vedenju moških postopni.

### **3 RAZŠIRJENOST IN PROBLEMATIKA EMOCIONALNEGA DELA**

#### **3.1. ORGANIZACIJE IN ČUSTVA**

V sodobni postindustrijski družbi ali družbi storitev sta še vedno pomembni kmetijska in industrijska produkcija, vendar pa je vse več ljudi zaposlenih v terciarnem sektorju, ki v glavnem temelji na storitvah.

V okviru moderne birokratske organizacije so bila čustva prezrta kot del organizacijske strukture delovanja. Takšna organizacija je temeljila na modelu racionalnega posameznika/ce, ki deluje in se odloča na podlagi organizacijsko določenih pravil, ki omejujejo njegovo čustveno izražanje. V okviru teorije organizacije so čustva postala predmet analiz in raziskav šele v zadnjem desetletju. Premik k storitvenim dejavnostim je s seboj prinesel tudi feminizacijo dela, fleksibilnost zaposlovanja in novo organizacijo dela ter delovnega procesa. Vedno bolj so cenjene komunikativne sposobnosti zaposlenih, tako znotraj kolektiva, kjer se spodbuja timsko delo, kot tudi na ravni komuniciranja s strankami. Komunikacijske veščine postajajo pomembne s komercialnega vidika v smislu doseganja čim višjega dobička, ki ga vsaj delno zagotavljajo zadovoljne stranke. Središče delovnega procesa niso izdelki, tako kot v industrijski proizvodnji, temveč komunikacija med ponudniki in odjemalci storitev.

Po S. Fineman-u (1993, 1) so čustva del organizacijske strukture delovanja. Neločljivo so povezana z družbenim redom in neredom, delovnimi strukturami, konflikti, vplivi, konformnostjo, družbenim spolom, seksualnostjo in politiko. So produkt socializacije in manipulacije.

L.L. Putnam in D.K. Mumby (v Mesner Andolšek 2002, 17-19) poudarjata, da čustva izhajajo iz dinamike družbene interakcije na delovnem mestu. Emocionalnost predstavlja legitimno in bistveno sestavino organizacijskega življenja. Avtorici vpeljeta koncept omejene racionalnosti s pomočjo katerega ugotavljata, da organizaciji ni potrebno žrtvovati tehnične učinkovitosti, da bi omogočila njenim članom neovirano izražanje pristnih čustev.

Čustva v sodobni organizaciji postanejo instrumenti v rokah organizacij, kar pomeni, da izražanje določenih čustev prinese organizaciji ugled, dobiček ter osnovo za dolgoročno poslovanje. »Skozi rekrutacijo, selekcijo, socializacijo in ocene učinkovitosti, organizacije razvijejo družbeno realnost, v kateri čustva postanejo dobrina za doseg instrumentalnih ciljev« (Mumby in Putnam, Van Maanen in Kunda v Fineman 1993, 37).

Leta 1983 je sociologinja A.R. Hochschild v svoji študiji emocij v delovnih organizacijah definirala pojem emocionalnega dela.

### **3.2 DEFINICIJE EMOCIONALNEGA DELA**

Hochschild (1983) v skladu z delitvijo na javno in zasebno sfero dela govori o emocionalnem delu, ki je prisotno v obeh sferah. Vendar je ključna razlika med obema sferama v tem, da gre v javni sferi plačane zaposlitve za komercialno uporabo čustev, s čimer čustva postanejo sredstvo za doseganje ciljev in interesov organizacije. V tem primeru se čustva prodajajo za plačilo.

Emocionalno delo je trud, ki ga vložimo v to, da posamezniki/ce potlačijo svoja zasebna čustva in jih reprezentirajo v skladu z družbeno sprejetimi normami. To emocionalno delo izvajajo v sferi družine, ki navadno zajema »ustvarjanje intimnega vzdušja, čustvene podpore in razumevanja v partnerskih zvezah« (Šadl 2002, 50). V moderni

družbi emocionalno delo v okviru družine, poleg gospodinjskega dela, večinoma opravljajo ženske. Skladno s kulturno predpostavko, da so ženske po naravi čustvene, se od njih pričakuje, da čustveno oskrbujejo družinske člane. Delo, ki ga opravljajo za svojo družino in bližnje je neplačano, pojmovano je kot dolžnost in izraz ljubezni. A. K. Daniels (v Erickson 2005, 338) trdi, da ženske opravijo več emocionalnega dela kot moški. Problematično pa je, da to delo ni priznано kot delo. Navedeno prispeva k razvrednotenju njihovega prispevka k družbeni reprodukciji in življenju skupnosti ter k reprodukciji spolne neenakosti.

Hochschild (1983) je opozorila tudi na komercialno uporabo dela s čustvi. Zaposleni so plačani za to, da upravljajo z lastnimi čustvi in s čustvi odjemalcev storitev. Emocionalno delo se prodaja za mezdo in ima zato menjalno vrednost.

Avtorica uporablja pojem emocionalno delo takrat, ko ima v mislih »upravljanje čustev z namenom javno opaznega obraznega in telesnega nastopa« (Hochschild 1983, 7).

Emocionalno delo od nas zahteva »da sprožimo ali potlačimo čustvo, da bi tako navzven vzdrževali podobo, ki povzroči ustrezno duševno stanje pri drugih« (Hochschild 1983, 7).

B.E. Ashforth in R.H. Humphrey (1993) definirata emocionalno delo kot igro, v kateri si zaposleni prizadevajo prikazati primerna čustva, z namenom ustvarjanja vtisa, ki ga definira organizacija.

Avtorja se za razliko od Hochschild-ove, ki proučuje predvsem sama čustva zaposlenih osredinjata na vedenje zaposlenih.

N. James (1989, 15) trdi, da je emocionalno delo povezano z »ukvarjanjem s čustvi drugih ljudi. « Vrednost emocionalnega dela leži v »prispevku k družbeni reprodukciji delovne sile in družbenim odnosom produkcije« (James 1989, 19).

Po Jamesu (1989, 26) mora biti emocionalna delavka /delavec sposobna/sposoben;

1. razumeti in interpretirati potrebe drugih;
2. odzvati se na potrebe drugih;
3. oblikovati občutljivo ravnotežje znotraj samega sebe
4. spoštovati lastno delo in upoštevati tudi druge delovne obveznosti.

J.A. Morris in D.C. Feldman (v Grandey 2000, 97) definirata emocionalno delo kot »trud, načrtovanje ter nadzor, ki je potreben za ekspresijo čustev, ki jih predpisujejo

organizacije in so zaželene v medsebojnih transakcijah«. Pristop avtorjev je interakcionalističen, predpostavlja namreč, da so emocije izražene in delno določene z družbenim okoljem, v katerem jih posamezniki in posameznice doživljajo.

Erickson (2005, 338) definira emocionalno delo kot »aktivnosti, ki se osredotočajo na krepitev emocionalne dobrobiti drugih in njihovo emocionalno podporo. »

Različni avtorji različno definirajo emocionalno delo, vendar vsi poudarjajo, da ta oblika dela vključuje potlačitev družbeno-kulturno in organizacijsko neželenih emocij in izražanje želenih, ter poskus ustvarjanja želenih emocij pri drugih.

### **3.3 EMOCIONALNO DELO V OKVIRU PLAČANE ZAPOSLOTITVE**

Emocionalno delo je sestavina vseh sfer posameznikovega življenja. V življenju igramo različne vloge, ki od nas zahtevajo izražanje različnih emocij, prilagojenih dani vlogi in situaciji, v kateri se nahajamo. Vloge zahtevajo različne veščine. Nekatere vloge ponotranjimo, njihovo igranje postane bolj ali manj nezavedna rutina. Zopet druge težje odigramo, saj od nas zahtevajo več prilagajanja in dela z emocijami; družbena pričakovanja izpolnjujemo predvsem zaradi sankcij, ki sledijo kršitvi družbenih pravil vedenja.

Upravljanje čustev se nezavedno odvija v zasebni sferi. Ko čustvo postane blago v odnosu prodajalec-kupec in se začne prodajati kot delo, se odvija proces »transmutacije emocionalnega sistema«. To, kar pogosto nezavedno počnemo zasebno, je podvrženo vplivu organizacij, družbenemu inženiringu in motivu dobička (Hochschild 1989, 20).

Transmutacija emocionalnega sistema je vez med zasebnim in javnim dejanjem. Z njo postanejo pestre, fleksibilne družbene izmenjave v zasebnosti, javne, nadzorovane in prisilne.

Govorimo o komercializaciji čustev. Čustva se prodajajo kot blago s smehljajem in prijaznostjo, na način, ki je predpisan, nadzorovan in sankcioniran s strani organizacije oz. menedžerjev različnih ravni. Emocionalno delo ne sloni na spontanem komuniciranju, praviloma je prisotna standardizacija komunikacije med prodajalcem in odjemalcem storitve.

S. Mann (v Lashley 2002, 256) govori o sindromu »have a nice day« (»lep dan želim« sindrom), ki je značilen za zaposlene v storitvah. Zaposleni so vnaprej seznanjeni s predpisanimi dialogi, v okviru katerih morajo biti vselej nasmejani in uslužni, zadovoljni s svojim delom in produkti oz. storitvijo, ki jo prodajajo. Organizacije prirejajo tečaje v katerih posredujejo »filozofijo podjetja« ter standarde ponudbe. Zaposlene poučujejo o odnosu, ki ga morajo imeti do strank in tehnike, s katerimi ta odnos vzpostavijo. V prodaji storitve je osrednjega pomena obvladovanje nezaželenih in prikazovanje zaželenih emocij.

C. Wouters (1989, 105) nasprotno od Hochschildove ugotavlja, »da so modeli emocionalnih izmenjav, skozi zadnjih sto let, postali bolj raznoliki, se jim lažje izognemo, so bolj odprti do idiosinkratičnih nians, torej manj togi in prisilni«. Wouters te premike označi s terminom »neformalizacija«.

»Neformalizacija predvideva emancipacijo čustev, liberalizacijo in izmenjavo teh čustev v neformalnih stikih, kar lahko vodi do ugodnega občutka sproščenosti« (Wouters 1989, 111). Avtor meni, da razumevanje emocionalnega dela pri Hochschildovi vodi do enostranske interpretacije delovnih pogojev in da avtorica izključuje možnost, da emocionalno delo lahko prinaša zadovoljstvo in razigrano fleksibilnost na strani zaposlenih.

M. Korczynski (2003, 56) Hochschildovi očita, da ne razvije ideje kolektivnega emocionalnega dela, razen v smislu, da stevardese računajo ena na drugo pri nudenju emocionalne opore, ko se soočijo s težavami. V primeru stresnih situacij izvajalci storitev iščejo oporo v kolektivu, s čimer ustvarjajo skupnosti opore (»communities of coping«), ki so večinoma neformalne, vendar ključne pri odnosih na delovnem mestu. Skupnosti se lahko ustvarijo že v prostorih, kjer poteka delo s strankami ali pa v zaodrju, kjer se delavci sprostijo. Po drugi strani skupine lahko predstavljajo resen problem za vodstvo, saj povezana skupina lahko deluje neposlušno.

Pri emocionalnem delu, ki je del plačane zaposlitve se pravila čustvovanja ne vzpostavljajo prek pogajanj po logiki recipročnosti odnosov, kot se to odvija v zasebnih stikih. Vzpostavljajo se prek priročnikov, navodil in delovnega usposabljanja, pri katerem se zaposleni učijo tehnik predelave čustev. Hochschild je v svoji raziskavi stevardes ugotovila, da jih na tečajih učijo, da morajo potnike obravnavati kot prijatelje.

Vendar pa v tem odnosu ni recipročnosti, saj potnik ni dolžan vrniti nasmeha, prijaznosti in vljudnosti.

Putnam in Mumby (Fineman 1993, 39) kot alternativo pravilom čustvovanja predlagata koncept delovnih čustev (»work feelings«). Delovna čustva izvirajo iz človeške interakcije in niso vsiljena z instrumentalnimi cilji birokratske racionalnosti. Le-ta so spontana in nepričakovana in imajo funkcijo medsebojne povezanosti med ljudmi. Tako presegajo strogo mejo med racionalnostjo/emocionalnostjo. Ljudje v vsakodnevni komunikaciji prilagajamo in zatirajmo dejanska čustva in jih nadomeščajmo z zaželenimi, glede na dani kontekst in potrebe situacije. Avtorici menita, da bi morali tečajji nadzora nad emocionalno ekspresijo vključevati analizo delovnih nalog, družbene interakcije, interpretacije pomenov in verbalnih ter neverbalnih sporočil. Zaposlene bi morali naučiti prilagoditi se situaciji in se ustrezno odzvati.

Načeli »kupec je kralj« in »storitve s smehljajem« kažejo kaj se od zaposlenih v tim. prvi bojni črti zahteva pri interakciji z odjemalci storitev, V odnosu kupec-prodajalec je storitev tista, ki je deležna največ pozornosti pri preverjanju kakovosti dela. Zaposleni so se dolžni smehljati, prijazno kramljati, vljudno pozdraviti stranke. Storitveni delavec je tisti, ki reprezentira organizacijo, v kateri je zaposlen, saj je on tisti, ki ima neposredni stik s stranko. Na podlagi tega stika si stranka ustvari mnenje o celotni ponudbi, od njega je v veliki meri odvisno tudi nadaljnje sodelovanje.

Podjetja razvijajo sisteme nagrajevanja in kaznovanja, ki motivirajo zaposlenega pri opravljanju emocionalnega dela. Tako je ameriška veriga supermarketov razvila sistem nagrajevanja za primeren emocionalni stil storitev. Prodajalke/ci, ki primerno postrežejo lažnega kupca, so nagrajeni z nagrado od 25 dolarjev do novega avtomobila (Fineman v Šadl 1998, 68).

D. Pugh (2001) je izvedel raziskavo o dejanskih čustvih zaposlenih in čustvih, ki jih delavci na delovnem mestu zgolj prikazujejo. Zanimalo ga je, kako prikazano čustvo emocionalnega delavca vpliva na vtis o podjetju in kakovosti storitev pri strankah. Pri prikazovanju pozitivnih emocij so ocenjevali pozdrav, prisotnost (odsotnost) smehljaja ter očesnega stika in zahvale. Raziskava je pokazala, da je pozitivno razpoloženje stranke signifikantno povezano s pozitivno oceno kakovosti storitev (čeprav so bili

pomembni tudi drugi dejavniki, kot so čakanje v vrstah in ponudba). Pozitivne emocije zaposlenih, skratka, pomembno vplivajo na pozitivno razpoloženje stranke.

Razlika med tem, kaj zaposleni čutijo in kakšna čustva izkazujejo, lahko postane zelo velika. Delovno mesto od zaposlenega zahteva, da s svojo podobo, osebnostjo in videzom zagovarja in predstavlja organizacijo, v kateri je zaposlen. Tako bi lahko rekli, da mora posameznik/ca razvijati večšine igranja vlog. Hochschild razlikuje med globokim igranjem vloge ter površinskim igranjem vloge (Hochschild 1989, 33). V primeru površinskega igranja vloge zaposleni zavajajo, da občutijo določeno čustvo, zaželeno čustvo zgolj simulirajo, resnično čustvo, ki ga dejansko občutijo, pa prikrijejo. Pri tem si zavestno prizadevajo vzbuditi določen videz, uporabljajo tako verbalno kot tudi neverbalno komunikacijo. V primeru globokega igranja pa poskušajo dejansko občutiti čustvo, ki ga želijo prikazati. Svoja čustva sprožajo, potlačijo ali oblikujejo, s čimer poskušajo spremeniti dejansko čustvo. V prvem primeru se posameznik/ca ukvarja s svojim videzom oz. vedenjem, v drugem primeru se ukvarja s samim čustvom. Cena emocionalnega dela je po Hochschild visoka, saj zlasti globinsko igranje zaposlenega sčasoma lahko privede do zloma oziroma izgorelosti. Avtorica meni, da je emocionalno delo oz. igranje vloge zadovoljnega zaposlenega izredno težko in tej obliki dela pripiše negativen prizvok. Nekateri avtorji se z njenim opisom stanja v storitvenih poklicih ne strinjajo. Menijo, da emocionalno delo ni vselej oz. nujno povezano z negativnimi psihološkimi posledicami.

J.A. Morris in D.C. Feldman (v Grandey 2000, 97) opisujeta štiri dimenzije emocionalnega dela (pogostost interakcij, intenzivnost emocij in trajanje interakcije, raznolikost zahtevanih čustev, emotivna disonanca.) Emotivna disonanca je psihološko stanje v katerem so izražene emocije v nasprotju z občutenimi. Za avtorja in avtorico je opisano možno in ne nujno emotivno stanje, ki je odvisno od dejavnikov povezanih s prvimi tremi dimenzijami.

Ashforth in Humprey (1993 v Šadl 2002, 54) menita, da emocionalni delavec lahko institucionalno predpisano čustvo izrazi tudi spontano. Emocionalno delo ne zahteva nujno zavestnega truda, avtorja menita, da površinsko in globinsko igranje lahko postaneta rutina in zato nista vir stresa. Menita, da bi moralo biti emocionalno delo pozitivno povezano z učinkovitostjo naloge. Torej, če stranka doživi ekspresijo čustev



kot iskreno, potem bi moralo biti emocionalno delo pozitivno ovrednoteno tudi za zaposlenega.

Avtorja dajeta, kot ugotavlja Šadl (2002), prednost pravilom ekspresije in ne pravilom čustvovanja, kot je to pri Hochschildovi. Emocionalno delo je za njiju »izkazovanje pravega čustva«.

Wouters (1989) Hochschildovi očita, da razliko med »iskreni jaz« in »lažni jaz« povezuje z dvema sferama, pri čemer je iskrenost umeščena v sfero doma in lažnost v sfero plačanega dela. Meni, da avtorica idealizira zasebno sfero življenja in javno sfero življenja enači z »grdim kapitalizmom«. Avtor svoje mnenje podpre z navedbo, da posamezniki v svojem življenju zamenjajo več služb kot partnerskih razmerij, kar naj bi pomenilo, da tudi v zasebnem življenju obstaja določena prisila. Delitev na zasebni in javni svet je ekstremna in umetna. Trdi, da organizacije izkoriščajo svoje zaposlene že stoletja in da nadzor nad zaposlenimi ni novost.

Poklici, ki zahtevajo emocionalno delo so po mnenju Hochschild (1989, 147) tisti, ki delijo naslednje tri značilnosti:

1. osebni stik z javnostjo (»face to face« ali »voice to voice«);
2. namerno produciranje določenih emocionalnih stanj pri drugih osebah;
3. delodajalčev nadzor nad čustvovanjem zaposlenih.

Glede na navedene zahteve, so poklici, ki le tem ustrezajo: prodajalec, delo skrbstvenih poklicev, kot so medicinske sestre, socialni delavci/ke, negovalke/ci, vzgojitelji/ce v vrtcih, terapevti/ke, policist/istka, učitelji/ce ipd.

Menim, da so negovalni poklici v okviru poklicev, ki zahtevajo emocionalno delo zaposlenih še posebej problematični. Poklic stevardese ali prodajalca storitev je podvržen nadzoru, poleg tega se od zaposlenih zahteva obisk tečajev in izobraževanj. V teh poklicih je emocionalno delo vsaj prepoznano, čeprav nizko vrednoteno. V primeru negovalnih poklicev (npr medicinska sestra/brat) pa je težava ravno v tem, da je emocionalno delo prezrto, na to temo ni organiziranih posebnih izobraževanj, delo pa je kljub temu podvrženo nadzoru in ocenjevanju tako nadrejenih, kot tudi odjemalcev storitev. O problemu necenjenosti in nevidnosti emocionalnega dela bom pisala v nadaljevanju.

### 3.4 PROBLEMATIZACIJA EMOCIONALNEGA DELA

V povezavi z emocionalnim delom lahko v splošnem govorimo o dveh skupinah poklicev. Nosilci visoko družbeno vrednotenih poklicev so deležni visokega družbenega ugleda. Za opravljeno delo (npr sodniki, odvetniki, zdravniki, menedžerji in drugi) običajno prejemajo visoka plačila oz. finančne nagrade. Po drugi strani pa imamo vrsto poklicev, katerih (emocionalno) delo je necenjeno, samoumevno, nevidno in finančno neovrednoteno. Emocionalno delo, ki ga vključujejo poklici, o katerih smo že govorili, se po navadi odvija v feminiziranih poklicih, to je poklicih v katerih so po večini zaposlene ženske. Delo z emocijami je po tradicionalnem prepričanju ženskam »naravno dano«. Od žensk se pričakuje, da bodo emocionalni stebri svojih družin in ta pričakovanja se razširijo tudi v javno sfero plačanega dela. Emocionalno delo je nizko vrednoteno, saj so čustva glede na nasprotje racionalno/emocionalno še vedno pogosto manj vrednotena. To delo v glavnem opravljajo ženske, pri čemer pa so manj cenjene kot njihovi moški kolegi. Čeprav emocionalno delo prispeva k reprodukciji družbe in zahteve določene veščine, pa te veščine niso družbeno priznane. Delodajalci pričakujejo, da se bodo zaposleni vedli ustrezno nalogi, odjemalci storitev dojemajo ustrežljivost in prijaznost kot del dobre storitve in celo izvajalci emocionalnega dela sami pogosto ne cenijo lastnega dela in truda. Nadgradnja problema necenjenosti poklica so negativne posledice, ki jih emocionalno delo lahko prinaša (o posledicah emocionalnega dela bom govorila v naslednjih poglavjih).

Problematična pa je še ena dimenzija emocionalnega dela. Kot sem že omenila, obstaja po eni strani standardizacija, formalizacija vedenja zaposlenih, ki se izvaja preko izobraževanja zaposlenih, po drugi strani pa lahko zasledimo problem popolne spregledanosti emocionalnega dela v t.i. negovalnih poklicih.

Vodstvo podjetja v organizacijah, ki so profitno naravnane, organizirajo seminarje in tečaje ter oblikujejo priročnike preko katerih se zaposleni učijo igranja poklicne vloge. Na primer, seminar, ki se ga je udeležila Hochschild v okviru raziskave, ki jo je opravila pri ameriški letalski družbi Delta Airlines, je bil namenjen učenju tehnik predelave čustev. Določene delovne situacije povzročijo pri zaposlenih negativen odziv, kot so jeza, nemir, agresija. Umetnost, ki se je učijo stevardese na seminarjih je v tem, da negativna čustva potlačijo ali pa jih predelajo v pozitivna. To storijo tako, da si zamislijo drugačen kontekst dogajanja, npr. neprijaznega potnika na letalu si

predstavljajo kot nebogljenega otroka. Nebogljeni otrok naj bi v stevardesi izzval drugačna čustva, kot neprijazen, zahteven potnik. Trud, ki ga zaposleni vložijo v tovrstne predelave je velik, neprestano zatiranje pravih čustev pa je dolgoročno lahko stresno.

Po drugi strani pa je pomembno osvetliti pogoje tistih emocionalnih delavcev, ki se v času zaposlenosti ne udeležujejo posebnih izobraževanj in tečajev. Obstaja mnogo organizacij, ki ne posvečajo pozornosti trudu, ki ga zaposleni vložijo v kakovostno opravljeno storitev. Raziskava A. Henderson, ki se je ukvarjala s pristopom medicinskih sester k negovanju žensk, ki so bile na različne načine trpinčene in zatirane (pri tem delu je potrebna visoka mera emocionalnega dela), je dala zanimive rezultate. Mnoge medicinske sestre so izrazile veliko razočaranje glede neprimerne oz. nezadostnega izobraževanja o emocionalnih zahtevah, ki jih vključuje njihov poklic. »Učili so me, da se pač prilagodim situaciji. Ko sem prvič doživela smrt otroka, sem jokala. Rekli so mi, da to ne more biti pravi način...da nisem primerna za poklic medicinske sestre..tako sem večino časa preživela tako, da sem prikrivala svoja čustva« (Henderson 2001, 134).

Tudi raziskava I. Trobec (2008) pokaže, da se medicinske sestre/ bratje že v času študija soočajo z stresom (v okviru kliničnih vaj, kjer se prvič srečajo z nepredvidljivimi in emocionalno težkimi situacijami). Avtorica ugotavlja, da v času šolanja ne dobijo napotkov, ki bi jim pomagali pri soočanju z emocionalnim delom.

Po eni strani lahko torej govorimo o obsedenosti z obvladovanjememocij, po drugi strani govorimo o popolni nevidnosti emocionalnega dela.

Če želimo celovito obravnavati koncept emocionalnega dela, ne smemo spregledati dejstva, da na emocionalno delo pomembno vplivajo situacijski dejavniki oz kontekst v katerem se emocionalno delo izvaja. V grobem lahko delimo dejavnike, ki vplivajo na emocionalno delo na tiste, ki izvirajo iz lastnosti in osebnosti osebe, ki delo izvaja (spol, emocionalna ekspresivnost, emocionalna inteligenca, samonadzor, afektivnost, vzgoja itd.) in organizacijske dejavnike (nadzor in avtonomija zaposlenega pri delovnem procesu, vrsta dela, negativni in pozitivni dogodki v službi, zahteve nadrejenih, odnosi v kolektivu itd.).

Kot smo že omenili, večino emocionalnega dela opravljajo ženske, tako v okviru zasebnega življenja, kot tudi v okviru plačane zaposlitve. Raziskava M. Timmersa, A.H. Fischerja in A.S.R. Mansteda (v Grandey 2000, 106) je pokazala, da imajo moški in

ženske različne motive za regulacijo emocij. Ženske so bolj obremenjene s tem, da ustvarjajo »dobro oz pozitivno klimo«, moškim pa je bolj pomembno, da imajo kontrolo nad situacijo. Raziskave o posledicah emocionalnega dela glede na spol niso potrdile večje problematičnosti emocionalnega dela za ženske v primerjavi z moškimi.

P. Salovey in J. Mayer (v Nikolaou in Tsaousis 2002, 327) s konceptom emocionalne inteligence opisujeta »tip emocionalnega procesiranja informacij, ki vsebujejo pravilno ocenoemocij pri sebi in drugih, primerno izražanjeemocij in prilagodljivo regulacijoemocij na način, ki izboljša življenje«.

Emocionalna inteligenca je torej sposobnost uporabe informacij oemocijah v družbenih interakcijah. Emocionalna inteligenca je lahko koristna pri premagovanju stresa na delovnem mestu, saj visoko emocionalno inteligentni posamezniki doživljajomanj stresa na delovnem mestu ( Nikolaou in Tsaousis 2002, 335).

Samonadzor zajema sposobnost nadzorovanja samo-prezentacij in ekspresivnega vedenja. Tisti, ki izkazujejo visoko stopnjo samonadzora, se lažje soočajo z emocionalnim delom in imajomanj problemov pri prikrivanju neželenih čustev.

Ko zahteve emocionalnega dela (izražanje pozitivnih ali negativnihemocij) pridejo v konflikt z afektivnostjo (pozitivna afektivnost-navdušenje, optimizem ali negativna afektivnost- pesimizem, spremenljivo razpoloženje), se pojavi disonanca (Grandey 2000, 107). Tako lahko sklepamo, da bodo imeli posamezniki, ki so pozitivno afektivni, manj težav z izvajanjem emocionalnega dela in njegovih zahtev.

Socializacijski procesi reproducirajo in utrjujejo vrednote in norme. Hochschild meni, da starši srednjega razreda učijo svoje otroke, da uporabljajo svoja čustva kot instrument in da razvijejo specifično družabnost, ki vpliva na njihovo sposobnost izvajanja emocionalnega dela. Menim, da določene osebnostne lastnosti, kot so npr. zaupanje v soljudi ali visoka raven tolerance, pozitivno vplivajo na soočenje z zahtevami emocionalnega dela.

A.S. Wharton (v Šadl 2002, 65-66) je v svoji študiji emocionalnega dela ugotovila, da učinki emocionalnega dela niso nujno negativni, saj so močno odvisni od pogojev v katerih se delo opravlja. Delavci, ki so poročali o večji stopnji avtonomije, so manj izpostavljeni emocionalni izčrpanosti, medtem ko je vrsta izčrpanosti večja med tistimi, ki delajo več ur in imajo daljšo dobo službovanja. J.A. Morris in D.C. Feldman (v Grandey 2002, 108) sta ugotovila, da je avtonomija na delu negativno povezana z emotivno disonanco in emocionalno izčrpanostjo in pozitivno povezana z

zadovoljstvom z delom. Tudi Hochschild je opozorila, da emocionalno delo ni problematično samo po sebi, temveč izhajajo negativne posledice iz izgube nadzora nad lastnimi čustvi, ki ga povzroči usmerjanje čustev s strani organizacij in nadzor nad izvajanjem dela.

Pri emocionalnem delu, ki je profitno naravnano zaposleni doživljajo velik pritisk s strani delodajalcev oz managerjev. Poklici, pri katerih je potrebna velika mera sočustvovanja, empatije, pogovorov, razumevanja (t.i. negovalni poklici) so bolj izpostavljeni stresu, ki ga povzroča komunikacija z odjemalci storitev.

Podpora s strani nadrejenih ter sodelavcev, ustvarja pozitivno okolje za delo. Določeni negativni dogodki, kot je konflikt z stranko, nadrejenimi, sodelavci ali konflikti, ki izhajajo iz zasebnega življenja posameznika, ustvarjajo negativno razpoloženje zaposlenega. To pa zanj pomeni večjo mero zatiranja negativnih čustev in torej več emocionalnega dela pri ustvarjanju želene emocionalne ekspresije.

### **3.5 POSLEDICE EMOCIONALNEGA DELA**

Čeprav je za pozno moderno značilna večja individualizacija življenja posameznikov/ic in rahljanje nekoč neuprašljivih avtoritet, kot so religija, sorodstvo, lokalno okolje, pa to ne pomeni, da so posamezniki/ce pri svojem delovanju in čustvovanju osvobojeni slehernih zunanjih vplivov. Organizacija v kateri je posameznik/ica zaposlen predstavlja določene omejitve in zahteve, ki morajo biti izpolnjene, da ta dosega organizacijsko postavljene cilje. Omejitve in zahteve se navezujejo na »prijazen« videz, ki pa je lahko v nasprotju z občutenimi, dejanskimi čustvi zaposlenih. Po eni strani se od zaposlenega zahteva, da svojega dela ne jemlje »preveč osebno«, po drugi strani pa se zahteva videz iskrenosti in identifikacije z vlogo. Zaposleni se na zahteve lahko odzivajo na različne načine.

Prvič. Storitveni delavec/ka se popolnoma identificira z delom. Svojega dela ne dojema kot igranja oz. pretvarjanja. Kritike odjemalcev storitev dojema osebno, kot odsev lastnih neuspehov. Glede na to, da delavec-ka ne more ali ne zna sprejeti negativnih kritik, se sčasoma začne odzivati pasivno in trpi zaradi izgorelosti in stresa. Izgorelost je posledica premočne identifikacije s poklicno nalogo. Znaki emocionalne izgorelosti so

emocionalna izčrpanost, odtujenost, občutek osebnega neuspeha. Občutek emocionalne otopelosti zmanjša občutek stresa. Tako lahko delavec izgubi stik s samim seboj oz. s svojimi čustvi, kar pomeni izgubo osrednjega sredstva interpretacije sveta okoli nas.

Drugič. Manj stresno je emocionalno delo za tistega delavca-ko, ki ločuje med igranjem vloge oz. organizacijsko predpisanimi čustvi in svojimi dejansko občutenimi čustvi. Ti delavci imajo zdravo distanco do zahtev delovnega mesta, kar predstavlja varnostni ukrep pred izgorelostjo (Hochschild 1983, 188). Ločujejo med svojimi resničnimi čustvi in igranimi čustvi. Vendar pa občasno prihaja do občutkov lažnosti oz. neiskrenosti (dozdeva se jim, da ne bi smeli igrati oz. da njihovo igranje ne deluje dovolj iskreno), do samoodtujitve, odtujitve do dela, cinizma. Razlikovanje med igranjem in resničnim občutkom dolgoročno lahko privede do pojava emotivne disonance oz. čustvene neskladnosti, kar smo že večkrat omenili (Hochschild 1983, 90). Emotivna disonanca se izraža v situacijah, kjer posameznik ne občuti čustva, ki ga pravila čustvovanja določajo za poklicno vlogo.

Pomembno je izpostaviti, da je Hochschild opozorila na to, da so avtonomnost in zahteve nadrejenih ter nadzor ključni dejavniki pri tveganju izgorelosti oz. samoodtujitve. Zaposleni, ki imajo pri svojem delu več avtonomije, so manj podvrženi stresu. Prevelike zahteve in strog nadzor sčasoma privedejo do negativnih psiholoških in zdravstvenih posledic.

Ključni problem, ki se izpostavlja je torej, kako prilagoditi svojo osebnost in svoje občutke delovnim zahtevam in se pri tem izogniti tveganju izgorelosti. Manj, kot ima delavec vpliva na pogoje svojega dela, bolj je podvržen eni ali drugi skrajnosti. Če strnemo, bi lahko rekli, da so možne negativne posledice emocionalnega dela čustvena izgorelost, samoodtujitev, stres in emocionalna neodzivnost oz. otopelost. Poleg tega strokovnjaki že več kot trideset let ugotavljajo, da se upravljanje čustev povezuje z zdravstvenimi problemi kot sta rak in bolezni srca (Gross, Pennebaker in Steptoe v Grandey 2000, 100).

Ko se posameznik-ca nahaja v psihološkem stanju jeze ali strahu, se odzove z napadom ali pobegom. V takih čustvenih situacijah je telo pripravljeno na tovrsten odgovor. Ljudje pa se naučimo regulirati to emocionalno težnjo in ravno zatiranje čustev sčasoma lahko privede do negativnih vplivov na zdravje (visok pritisk, šibkost imunskega sistema, stres, rak, bolezni srca in ožilja).

S. Mann (v Lashley 2002, 257) trdi, da so »emocionalni delavci manj zadovoljni s svojim delom, bolj verjetno zapuščajajo ali so odsotni z delovnega mesta, zbolijo za različnimi boleznimi, se pritožujejo o emocionalni izgorelosti«, kot pa delavci, ki ne opravljajo emocionalnega dela v okviru zaposlitve.

R.J. Erickson in C. Ritter (2001, 161) sta ugotovila, da upravljanje z negativnimi čustvi, kot je čustvo jeze ali razdraženosti, poveča občutke izgorelosti. V sredini 20. stoletja so raziskovalci opredelili stres kot odgovor na notranje in zunanje procese, ki dosegajo prazne nivoje in s tem ogrožajo fizične in psihološke integrativne kapacitete do ali nad njihovimi mejami (Baasowitz, Perski, Karchin in Grinker v Černigoj Sadar 2002, 84).

»O poklicnem stresu pa govorimo takrat, ko zahteve dela obremenijo ali presežejo osebne prilagoditvene vire« (Lazarus in Folkman v Černigoj Sadar 2002, 86).

Za prvo fazo izgorelosti je značilno neravnotežje med viri in zahtevami, v drugi fazi pridejo na vrsto kratkotrajne čustvene napetosti, utrujenost, lahko tudi izčrpanost. V tretji fazi pa pride do sprememb stališč in vedenja ali pa cinična pretirana zavzetost z zadovoljevanjem lastnih potreb. To zadnjo fazo imenujemo izgorelost in je še posebej značilna za poklice, kjer je potrebno veliko emocionalnega dela (Černigoj Sadar 2002, 86).

Novejše raziskave pa poskušajo preseči to enoznačno negativno vrednotenje emocionalnega dela (potrebno je upoštevati pogoje dela, o katerih sem govorila v prejšnjem poglavju). Emocionalno delo ima za zaposlenega lahko tudi določene pozitivne posledice. Rezultati empirične študije, v kateri je A.S. Wharton (v Šadl 2002, 65) primerjala delovna mesta, ki vključujejo velik delež emocionalnega dela in tista, ki ga ne zahtevajo, ne potrjujejo večje verjetnosti emocionalne izgorelosti emocionalnih delavcev v primerjavi z izvajalci drugih oblik dela. Avtorica je dokazala, da so učinki emocionalnega dela odvisni od pogojev v katerih se delo opravlja. Wouters (1989) govori o nagradah, ki jih prinaša emocionalno delo, ki so lahko vir posameznikove osebne izpolnitve, zadovoljstva in medčloveškega stika (Wouters 1989, 116-117). Medicinske sestre iz raziskave Handersona (2001, 137) najdejo veliko mero užitka in zadovoljstva z delom, preko čustvenih povezav s pacienti. Prav tako so deležne spodbude in podpore s strani svojih sodelavcev, kar jih motivira pri opravljanju službe.

Putnam in Mumby (1993) opozarjata, da bi morali za uveljavitev delovnih čustev, ki izvirajo iz spontane interakcije, organizacije izvajati izobraževalne tečaje, s katerimi bi delavcem pomagali pri lažjem soočanju z emocionalnim delom.

Prav tako bi emocionalna inteligenca lahko služila kot sredstvo zmanjševanja napetosti. Treningi emocionalne inteligence so visoko cenjeni in razširjeni v zahodnih državah. Organizacije, ki ponujajo svojim zaposlenim tečaje emocionalne inteligence ter napotke za upravljanje s stresom, poskrbijo za boljše počutje svojih zaposlenih in s tem zagotovijo tudi višjo produktivnost. Seveda pa ne smemo pozabiti na učenje tehnik sproščanja in soočanja z emocionalnim delom, ki se morajo začeti že v srednješolskem izobraževanju in nadaljevati tudi pozneje v visokošolskem izobraževanju. Predvsem pa je pomembno, da organizacije dopuščajo ustrezno mero avtonomnosti in nadzora, ki naj ga imajo zaposleni, če želijo zmanjšati stroške dela, ki jih prinaša emocionalno delo.

## **4 MOŠKI EMOCIONALNI DELAVCI IN ZAPOSLOTIVNI VZORCI MOŠKIH V SLOVENIJI**

### **4.1 POKLICNA SEGREGACIJA**

»Segregacija zaposlovanja se nanaša na koncentracijo žensk in moških v različnih vrstah in na različnih ravneh dejavnosti in zaposlovanja, pri čemer so ženske omejene na ožji sklop poklicev (horizontalna segregacija) kot moški in na nižje položaje (vertikalna segregacija)« (Urad za žensko politiko v Černigoj Sadar in Verša 2002, 409).

»Poklicna segregacija, ki je značilna za industrijsko in postindustrijsko družbo je simptom spolne neenakosti in proces, ki olajšuje produkcijo in reprodukcijo spolne neenakosti« (Černigoj Sadar 2000, 40).

V zvezi z horizontalno segregacijo ugotavljamo, da so ženske zaposlene v drugačnih poklicih oz. dejavnostih kot moški; govorimo o t.i. feminiziranih poklicih, kjer večina zaposlenih predstavljajo ženske in je za njih praviloma značilno nizko plačilo in nižje vrednotenje od moških poklicev. V integriranih oz. mešanih poklicih pa sta oba spola zastopana sorazmerno. Ženske v okviru Evrope predstavljajo večino delovne sile v



dejavnostih, kot so izobraževanje, zdravstvo, prodaja in gostinstvo. Moški pa so bolj prisotni v industrijski in obrtni dejavnosti, računalništvu, na finančnem področju, pri obdelovanju podatkov, transportu in kmetijski dejavnosti (Černigoj Sadar in Verša 2002, 410). Za poklice in profesije na omenjenih področjih je značilno, da so veščine, ki se vežejo na njih, definirane kot moške ali ženske, kar je posledica dolgotrajnih patriarhalnih vzorcev življenja ter stereotipizacije moških in ženskih osebnostnih lastnosti in sposobnosti. Moški so, kot ugotavlja Černigoj Sadar (2000), na trgu delovne sile bolj pogosto udeleženi v ženskih poklicih kot obratno. Čeprav emocionalno delo ni značilno le za poklice, kjer prevladuje ženska delovna sila, pa je večina žensk zaposlenih v storitvenih in negovalnih dejavnostih, ki zahtevajo največ emocionalnega dela.

S pojmom vertikalna segregacija pa opisujemo zaposlovanje moških in žensk na različnih ravneh v istem poklicu oz. profesiji, pri čemer moški praviloma zasedajo višja delovna mesta in prejemajo višja plačila za svoje delo. V zvezi s tem govorimo o t.i. steklenih stropih, ki otežujejo zasedanje višjih delovnih mest za ženske in »steklenih dvigalnih«, ki omogočajo lažje zasedanje višjih delovnih mest za moške.

V Evropski Uniji zasedajo ženske nekaj manj kot tretjino (28%) vodilnih (menedžerskih) mest v gospodarstvu. Slovenija je s 26 odstotki blizu temu deležu (Vlada RS, 2010).

M.S. Kimmel (v Besen 2007, 257) meni, da je danes v ZDA zaposlenih že približno 60% žensk in so s tem moški izgubili vlogo edinega hranilca družine.

Evropski parlament izraža zadovoljstvo: »da bo kmalu dosežen zastavljeni cilj Evropskega sveta v Lizboni 23. in 24. marca 2000 o 60-odstotni stopnji zaposlenosti žensk do leta 2010; vseeno opozarja, da je žal precejšen del teh delovnih mest negotovih in slabo plačanih; prav tako obžaluje velike razlike med državami članicami, saj ta stopnja na Malti znaša 37,4 %, na Danskem pa 74,3 %; zato države članice poziva, naj sprejmejo potrebne ukrepe za učinkovito izvajanje Direktive 2006/54/ES« (The European Parliament, 2010).

Kljub temu ostaja moška delovna sila, vključno z veščinami in lastnostmi, ki jih posedujejo moški, še vedno bolj cenjena v primerjavi z žensko delovno silo.

V povprečju bi lahko rekli, da so poklici, ki so stereotipno pripisani moškim, za 24% bolje plačani, kot poklici, za katere velja, da so za njihovo opravljanje ženske bolj usposobljene (Guy in Newman 2004, 291).

Dejavniki, ki vodijo do spolnega vzorca zaposlovanja so (Černigoj Sadar 2000: 40-41):

- moški in ženske ponujajo različne veščine na trgu;
- delodajalci lahko izkoristijo razlike v ponudbi delovne sile tako, da ločujejo moške in ženske za različne posle pod različnimi pogoji;
- kopičenje žensk v ozke profile vodi do velike ponudbe in nižjih zaslužkov;
- delodajalci obravnavajo ženske kot bolj rizično delovno silo;
- zaradi negativnih stališč bo delodajalec nasprotoval izpostavljanju tako moških kot žensk v poklicih, ki so za en spol netradicionalni;
- Po eni strani ženske same naredijo izbor vrste izobraževalnega sistema, usposabljanja kot tudi delovnih mest. Po drugi strani pa so izbire in preference žensk pod vplivom ocene možnosti, da dobi določeno delo. Spremembe na trgu dela povratno vplivajo na izbiro izobraževalnega sistema in usposabljanja;
- Blaginski sistem, ki predpostavlja moškega kot glavnega hranilca družine, usmerja ženske v povsem specifične izbor delovnih aktivnosti.

Tudi seksizem in stereotipiziranje v izobraževanju promovirata in reproducirata spolno segregiranost poklicev. Šole reproducirajo razredne odnose skozi neenako distribucijo znanja. Pripadnost družbenemu razredu ter rasi močno otežujeta vstop v določene poklice. Enako velja za pripadnost spolu. Moški, ki se odločajo za vstop v tradicionalno ženske poklice se soočijo z znižanjem družbenega statusa in prihodkov. V nekaterih primerih se dvomi o njihovi moškosti, spolni usmerjenosti in prisotni so stereotipi o njihovi spolni agresivnosti. Tradicionalna koncepta moškosti in ženskosti torej izvajata velik pritisk na izbiro poklicev pri ženskah in moških.

## 4.2 FEMINIZIRANI POKLICI

Moški, ki se odločijo za feminizirane poklice na nek način odstopajo od norme obstoječega družbenega vzorca, saj rušijo tradicionalno delitev dela med spoloma tj. tradicionalno delitev, ki je ena od temeljev celotnega družbenega življenja in organizacije.

R.M. Kanter je leta 1977 oblikovala teorijo o tokenizmu, ki pravi, da so posamezniki, ki so v številčni manjšini glede na spol ali raso, izpostavljeni številnim težavam, neprijetnostim in stigmatizaciji. Zaradi svoje različnosti so bolj vidni, marginalizirani v vsakodnevnih delovnih aktivnostih in kot taki bolj podvrženi kritikam in pritiskom. Williams (1995) je kritizirala teorijo o tokenizmu, saj naj ne bi veljala za poklice, kjer so moški manjšina. V nasprotju z izkušnjami žensk v večinsko moških poklicih, so izkušnje moških v ženskih poklicih drugačne, saj so moški pogosto privilegirani in nagrajeni. Da bi ponazorila privilegije oz »pozitivno diskriminacijo« ki so jo deležni moški, avtorica predlaga model »steklenega dvigala«. Poleg ostalih ugodnosti, se moške spodbuja z neformalnim steklenim dvigalom, ki jim omogoča vzpenjanje na višje administrativne položaje. Gre torej za spolne preference, v katerih naj bi mesta, ki nudijo višji družbeni status tudi v okolju, kjer številčno prevladujejo ženske, zasedali moški.

Več emocionalnega dela (tako v okviru zasebnega življenja, kot v sferi plačane zaposlitve) opravljajo ženske, vendar pa je emocionalno delo prisotno tudi v mešanih poklicih ter poklicih, kjer prevladujejo moški. Feminizirani poklici zahtevajo kvalitete, ki se od žensk tradicionalno pričakujejo v sferi doma in družine. Delodajalci najemajo ženske na podlagi teh veščin, ker pa so to veščine, za katere velja, da jih ženske že po naravi posedujejo in opravljajo brez posebnega napora nimajo visokega družbenega ugleda, ostajajo nepriznane in necenjene. Ne glede na to dejstvo, pa so zahteve za moške in ženske emocionalne delavce različne, saj naj bi posedovali različne veščine in opravljajo različne emocionalne naloge. Od žensk se pričakuje prijaznost, ustrežljivost, zatiranje negativnih emocij, sočuten odnos do strank oz. odjemalcev storitev, medtem pa se od moških pričakuje bolj agresivno ukvarjanje z emocijami. Izterjevalci dolgov (Hoschscild 1983) imajo dolžnost izražati jezo in se vedejo agresivno, strah vzbujujoče ter avtoritativno. Prav tako kot stewardese morajo zatirati morebitne emocije, ki niso primerne situaciji oz. izkazovati emocije, ki so v skladu z delovno nalogo. Za razliko od

ženskih emocionalnih delavk izražajo čustva, ki se stereotipno pripisujejo moškemu spolu. Tudi, ko so moški zaposleni v feminiziranem poklicu in naj bi se od obeh spolov pričakovalo isto, je praksa drugačna. Čeprav se danes oba spola zavedata nujnosti razumevanja emocionalnih potreb in težav svojih pacientov, se od zdravnic, v primerjavi z zdravniki, pričakuje bolj človeški pristop, več intenzivnejšega emocionalnega dela v obliki dajanja podpore, sočutja, smehljanja itd (Lorber v Šadl 2002, 61).

H. Bradley (v Ličen 2002, 25-26) je opredelila tri načine, na katere moški vstopajo v tradicionalno ženske poklice:

1. Prevzem: moški povsem prevzamejo poklic, ki je bil nekoč definiran kot ženski. Popolni prevzemi so zelo redki in so največkrat posledica tehnoloških inovacij.
2. Vdor: je pogostejši od prevzema. Moški množično vstopajo v ženske poklice in prevzemajo vodilne položaje. Najpogosteje se to dogaja na področju storitev.
3. Infiltracija: je proces, ki ga je najtežje zaslediti. Zgodí se, ko se majhno število moških prostovoljno odloči, da bodo opravljali poklic iz razlogov, kot so ljubezen ali talent za opravljanje poklica.

#### **4.3 PREDNOSTI IN SLABOSTI MOŠKIH V FEMINIZIRANIH POKLICIH, KI DEFINIRAJO EMOCIONALNO DELO**

D. J. Maume (v Cognard- Black 2004) je ugotovil, da »s tem, ko narašča procent žensk v poklicu, narašča tudi verjetnost, da bodo moški napredovali v vodstvo« .

Res pa je tudi, da so moški v prednosti glede plačila ne glede na to, ali so zaposleni v moškem, ženskem ali integriranem poklicu. Plača medicinske sestre je za 4,1% nižja od plače medicinskega brata (Statistični urad RS, 2009). Tako tudi na istem delovnem mestu lahko govorimo o ekonomskih privilegijih, ki so jih deležni moški.

Moške kvalitete v primerjavi z ženskimi so bolj cenjene s strani organizacij. Po drugi strani pa se od moških vendarle pričakuje, da bodo bolj zagnani, tekmovalni in da bodo sčasoma zasedli višje delovno mesto. Govorimo o velikem družbenem pritisku, ki prav tako izhaja iz tradicionalnih pričakovanj o moški superiornosti.

Williams ugotavlja (1995), da se moške, ki vstopajo v feminizirane poklice obravnava drugače kot ženske, saj imajo prednost pri zaposlovanju, spodbuja se jih za vstop v specializacije, ki so bolj moško identificirane, na njih se pritiska, da opravljajo dela, ki so definirana kot moška. Gre za diskriminacijo, ki pa moškim prinaša višje finančne nagrade, saj v povprečju zaslužijo več kot ženske kolegice in so nadreprezentirani na administrativnih položajih (Williams 1995, 8).

Organizacijske hierarhije, opisi del in neformalne delovne prakse vsebujejo globoko zakoreninjene predpostavke o spolih in spolnih karakteristikah zaposlenih, kar spodbuja poklicni uspeh moških in omejuje ženske predvsem zaradi njihove povezanosti z družino, ki zahteva skrb in nego otrok, to pa pomeni bolniški dopust v primeru bolnih otrok, porodniški dopust.

Rezultati raziskave Cognard Black (2004) so pokazali, da je za moške v učiteljskem poklicu značilna večja verjetnost, da ne bodo zapustili poklica. Avtor tako ni našel dokazov, da moški učitelji doživljajo določene slabosti oz. negativne diskriminatorne prakse, ki izhajajo iz imperativa manjšine. Potrdil pa je domnevo, da obstaja za moške učitelje več verjetnosti kot za ženske učiteljice, da bodo napredovali v administrativne položaje.

Vendar pa se moški v feminiziranih poklicih lahko počutijo nelagodno, saj s svojo izbiro na nek način podirajo stereotipe in izzovejo sumničenja s strani kolegic in strank oz. celotnega družbenega okolja. Zaradi občutka, da so v očeh drugih manj moški, pogosto stremijo po pretiranem dokazovanju stereotipno moških lastnosti. Williams (1989) je ugotovila, da so moški medicinski bratje izrazito možati. Ženske, ki si izberejo poklic mornark, ki je opredeljen kot moški poklic, gledajo na feminitetno pozitivno in ne najdejo nasprotja med svojo ženskostjo in zahtevami vojaškega življenja. Medtem pa moški, ki so zaposleni kot medicinski bratje konstruirajo neformalne poti, s katerimi se diferencirajo od ženskih kolegic. Izbirajo si specializacije, kot je delo na psihiatriji ali urgenci, ne vključujejo se v neformalne skupine druženja oz. kreirajo moške skupine in prevzemajo bolj moško označene delovne naloge (dvigovanje bremen). Nekateri celo preimenujejo svoje delovno mesto (iz »tajnik« v »administrator«) s čemer želijo prikazati moč oz. želijo negirati povezavo z ženskostjo.

Moški se za dokazovanje različnosti poslužujejo tudi drugih praks, s katerimi se distancirajo od ženskih kolegic. Pogosto vidijo izhod iz krize identitete (v primeru, ko jo doživljajo) v napredovanju. Dejavniki zaradi katerih se odločajo za tovrstne poklice so različni (visoko število prostih delovnih mest, bližina izobraževalne ustanove njihovem domu, upoštevanje nasvetov njim pomembnih ljudi itd.). Svoj poklic doživljajo kot zgolj trenutno stanje, prehodno obdobje, ki vodi k boljši zaposlitvi oz. k višjemu administrativnemu položaju. Nekateri med njimi se zaradi nezadovoljstva s svojim poklicem popolnoma distancirajo od dela, kar lahko vodi v odtujitev in neresnost pri delu.

Izrazito negativen vidik zaposlenih moških v feminiziranih poklicih je povezan s kršenjem tradicionalne hegemonске moškosti. Pogosto se te moške želi prikazati kot »drugačne«, pri čemer njihova drugačnost pogosto nosi negativen prizvok (npr. ljudje jih lahko imajo za homoseksualce, ker opravljajo negovalno oz. odnosno delo, ki velja za žensko večino). Prav tako so prisotni stereotipi, da so potencialno nevarni in spolno agresivni. Od moških v teh poklicih se pričakuje, da bodo nastopati kot posredniki v konfliktnih in neprijetnih situacijah. J. Allen (v Cognard- Black, 2004) je ugotovil, da obstaja konflikt vlog med prijaznim učiteljem, ki objema otroke in dejstvom, da je moškega spola. Zaradi toplega, ljubeznivega odnosa ga lahko obtožijo pedofilije, po drugi strani pa ga kolegice spodbujajo pri posredovanju pri konfliktnih oz. disciplinskih situacijah. Ugotovil je tudi, da kolegice v osnovni šoli zavračajo svoje moške kolege.

Sargent (v Sayman 2007, 26) meni, da moški v netradicionalnih poklicih uporabljajo nadomestne strategije, ki služijo zmanjšanju stereotipov in višanju sprejemljivosti v teh okoljih. Moški medicinski bratje so npr. poročali, da se izogibajo situacijam, v katerih bi jih lahko označili za spolno agresivne (npr. dotikanje pacientov). Tako se nekateri medicinski bratje srečujejo s protislovji. Nekatere situacije negirajo razloge zaradi katerih so se odločili za določen poklic (želja po skrbi za druge) (Evans in Frank v Sayman 2007, 26).

Williams (1995) je ugotovila, da večina diskriminacije in predsodkov prihaja s strani klientov. Moški naj bi bili sicer dobro sprejeti in obravnavani s strani delodajalcev in kolegov oz. kolegic in so dobro integrirani v delovno strukturo.

Od moških, zaposlenih v feminiziranih poklicih se pričakuje manj emocionalnega dela v smislu globokega vživljanja v pacienta, prijaznosti, naklonjenosti, smehljajev, kot se ga pričakuje od ženskih kolegic. Po drugi strani pa moški opravljajo tudi drugačno emocionalno delo. Od njih se pričakuje, da bodo ustvarjali pritisk in s tem dosegli zaželene rezultate (npr. policisti, ki zaslišujejo osumljene kaznivih dejanj). Tako bi lahko rekli, da je v odnosu zaposleni – odjemalci storitev, moški manj obremenjen z emocionalnim delom kot ženska. Vendar v tem odnosu odjemalci storitev lahko sumničijo o spolni usmerjenosti zaposlenega, obstoju njegovih prikritih namer (vzgojitelj v vrtcu je lahko žrtev večjega nadzora in stigmatizacije kot ženska) in o vprašljivosti njihovih sposobnosti (npr. zakaj pa nisi postal zdravnik, če si moški!?).

Pogosto je prisoten tudi dvom o veščinah pri izvajanju dela saj moški domnevno ne poseduje sposobnosti, kot sta prijazno komuniciranje ali negovanje bolnih. Tako lahko moški v tem poklicu veliko emocionalnega dela usmeri v dokazovanje svoje moškosti in prikrivanje neprijetnosti in nelagodnosti, ki jih doživlja ob sumničavih pogledih ali neprijetnih vprašanjih ter v to, da dokaže, da vendarle poseduje veščine in lastnosti, ki so pomembne pri njegovem delu. Prav tako je v nekaterih primerih prisiljen posredovati v situacijah, ki so neprijetne, potencialno nevarno ali konfliktne, saj kot moški v teh primerih »mora« posredovati. Tako je primoran izražati negativne emocije pred pacienti, učenci, kupci itd. Čeprav bi se tovrstnim situacijam raje izognil, se boji, da bo označen kot nemočen ali strahopeten.

Položaj moških v feminiziranih poklicih ne moremo opredeliti kot izključno pozitiven ali negativen. Kot zaposleni v tovrstnih poklicih lahko ekonomsko pridobi, saj obstaja večja verjetnost, da bo napredoval in imel višji dohodek od ženskih kolegic, po drugi strani pa je lahko žrtev stereotipov, izločen iz neformalnih skupin, prisiljen k dokazovanju svoje moškosti. Ne moremo reči, da moški v feminiziranih poklicih ne opravlja emocionalnega dela, emocionalno delo je njegova delovna naloga. Vendar pa se od njega pričakuje manj kot od ženskih kolegic pri prikazovanju pozitivnih emocij in več pri prikazovanju negativnih emocij. Za razliko od ženskih kolegic verjetno vložijo več emocionalnega dela tudi v dobre odnose med zaposlenimi (zato, da bi bil sprejet) in v dokazovanje, da je od njih drugačen. Pogosto so lahko stigmatizirani s strani odjemalcev storitev. Veliko emocionalnega dela tako lahko vložijo v predelavo negativnih čustev v situacijah, ko je zaradi svoje spolne pripadnosti izključen oz. zavrnjen (npr. ženske bolnice ne želijo, da je pri njihovi osebni negi prisoten moški).

#### 4.4 ZAPOSLOTVENI VZORCI MOŠKIH V SLOVENIJI

Zaradi upadanja pomena industrijske proizvodnje in spremenjene strukture gospodarstva ter povečanja potrošnje, ki izvira iz pestrosti ponudbe in različnih življenjskih stilov, je v večini evropskih držav narastlo število zaposlenih v storitvenem sektorju. V prvi polovici devetdesetih letih prejšnjega stoletja je prišlo v Sloveniji do določenih gospodarskih, političnih in družbenih sprememb, ki so izhajale iz osamosvojitve Slovenije oz. njene odcepitve od tedanje republike Jugoslavije. V začetku devetdesetih lahko govorimo o gospodarski krizi, ki je bila posledica zapiranja proizvodnih in strojnih obratov ter rudnikov, torej dejavnosti, v katerih so bili v večini zaposleni moški. Prestrukturiranje gospodarstva v večinsko storitveno naravnano je pomenilo višek delovne sile oz. tehnološke viške v proizvodnih dejavnostih, kar je vodilo v množične predčasne upokojitve, pa tudi k prehodom moških na delovna mesta, ki so jih tradicionalno zasedale ženske.

V Sloveniji, podobno kot v ostalih evropskih državah, pa ostaja precejšen razkorak med moškimi in ženskami glede na to v katerih poklicih in sektorjih se zaposlujejo (horizontalna segregacija). Tako kot v večini evropskih držav, je tudi v Sloveniji prisotna nadprezentiranost žensk v tistih poklicnih skupinah, ki zahtevajo emocionalno delo in intenzivnejše stike z ljudmi. Podatki za april 2008 kažejo, da je v Sloveniji zaposlenih 87,2% delovno aktivnih moških in 93,3% delovno aktivnih žensk ter samozaposlenih 12,8% delovno aktivnih moških in 6,7% delovno aktivnih žensk (Statistični urad RS, 2008b). Največja rast delovno aktivnega prebivalstva se je zgodila na področju gradbeništva, kar je posledica tega, da je tudi največ odprtih oz. prostih delovnih mest na tem področju. Največji padec v tem obdobju pa se je zgodil v dejavnosti rudarstva in proizvodnji tekstila. Opazno se je povečalo tudi število delovno aktivnih v trgovini in popravilu motornih vozil (Statistični urad, 2008b).

Če pogledamo podatke o delovno aktivnih prebivalcih po dejavnostih in spolu, dobimo za leto 2006 naslednje podatke (Statistični urad RS, 2007a). Nekaj manj kot 10% delovno aktivnih prebivalcev je bilo zaposlenih v kmetijskih dejavnostih, 34,9% v nekmetijskih dejavnostih (rudarstvo, predelovalne dejavnosti, oskrba z elektriko, plinom in vodo ter gradbeništvo) in 55,2% v storitvenih dejavnostih. Najvišji odstotek gospodarskih dejavnosti torej pripada storitvam. 10% vseh delovno aktivnih moških je



bilo zaposleno v kmetijskih dejavnostih, 45% v nekmetijskih in 45% v stotitvenih. Tako lahko ugotovimo, da je skoraj polovica delovno aktivnih moških zaposleno v storitvenih dejavnostih in ostali v nekmetijskih dejavnostih.

Nekmetijske dejavnosti lahko označimo kot moške, saj je odstotek moških v primerjavi z ženskami 69,2%. Nadreprezentirani so tudi v prometu in skladiščenju ter zvezah, v poslovanju z nepremičninami pa predstavljajo 58,5%. Pri kmetijskih dejavnostih za 0,9% prav tako prednjačijo moški, vendar nesorazmerje ni tako visoko.

Vendar pa v Sloveniji ne moremo govoriti o izraziti feminizaciji storitev, saj je razmerje moški: ženske v teh dejavnostih 43,8% : 56,2%. Sorazmerno največ moških je zaposlenih v trgovini in popravilih motornih vozil in izdelkov široke porabe. Tako ne moremo govoriti o feminizaciji dejavnosti prodaje, ki naj bi tradicionalno veljala za ženski poklic (delni razlog je v tem, da je odprtih oz. prostih sorazmerno veliko delovnih mest s področja prodaje).

V okviru storitev pa lahko govorimo o feminizaciji poklica v naslednjih dejavnostih:

Gostinstvo, kjer ženske predstavljajo 68,4% vseh zaposlenih.

Izobraževanje, kjer ženske predstavljajo 76% vseh zaposlenih.

Zdravstvo in socialno varstvo, kjer ženske predstavljajo 78,7% vseh zaposlenih.

Zanimivo je, da je v Sloveniji leta 2008 med medicinskimi sestrami zaposlenih le 11% moških (Statistični urad RS, 2009). Trendi, ki opisujejo prihodnje stanje na trgu delovne sile niso spodbudni, saj lahko tudi v prihodnje pričakujemo izrazito neravnovesje po spolu v poklicih, ki so že tako feminizirani. Čeprav je zastopanost spolov v srednjem izobraževanju skoraj enaka, pa se bistveno razlikujejo v izbiri področij. Moška področja so metalurgija, strojništvo, elektrotehnika, računalništvo, gradbeništvo. Izrazito ženska področja pa so tekstil, pedagoška dejavnost, zdravstvo, kultura in osebne storitve.

Iz podatkov lahko ugotovimo, da v dejavnostih zdravstva, izobraževanja ter gostinstva, kjer se odvija največ emocionalnega dela, številčno prevladujejo ženske, kar lahko potrди našo domnevo, da največ emocionalnega dela opravijo ženske. Največ moških emocionalnih delavcev je zaposlenih v dejavnosti prodaje, kot manjšina pa so prisotni tudi v ostalih storitvenih dejavnostih.

Poleg očitne horizontalne segregacije, pa je v Sloveniji prisotna tudi vertikalna segregacija. V Evropski Uniji je na vodilnih položajih samo 32% žensk, v Sloveniji imamo 22% članic uprav (Salecl, 2008).

Glede na ekonomsko-gospodarske trende, ki sem jih opisala in glede na kulturno-družbeno klimo v kateri se nahajamo, lahko govorimo o naslednjih razlogih, ki pojasnjujejo zakaj se moški v Sloveniji odločajo za vstop v feminizirane poklice in se soočajo z emocionalnim delom:

- Primarna socializacija, ki otroku ne vsiljuje stereotipnih moških in ženskih lastnosti in je očitno tako močna, da tudi drugi socializacijski kanali ne morejo spremeniti določenih vrednotnih in moralnih načel. Predvidevam, da je število moških, ki se uspejo izogniti stereotipizaciji in patriarhalnim vzorcem življenja in vedenja v vseh sferah, izjemno majhno.

- Pogoji na trgu delovne sile. Moške privablja stabilnost in praktičnost določenega poklica. Veliko prostih delovnih mest je razpisanih za poklic medicinske sestre. Tudi dejstvo, da v Sloveniji storitve predstavljajo velik del kolača gospodarskih dejavnosti privablja moške v storitvene poklice in s tem feminizirane poklice. Moških, ki vstopajo v feminizirane poklice iz teh razlogov je po mojem mnenju največ.

- Zanimanje za poklic in želja delati določeno delo, ki izhaja iz osebnih lastnosti posameznika in njegovih preteklih pozitivnih izkušenj, ki se vežejo na določen poklic.

- Namerno nasprotovanje idealom moškosti. Moških, ki se odločajo za tak poklic iz tovrstnih razlogov je razmeroma malo, saj se seksualizacija in stereotipizacija poklicev začne že zelo zgodaj.

- Negativne izkušnje z »moškimi poklici«.

- Neodločnost posameznika pri izbiri poklica, ki rezultira v dejstvu, da pri izbiri poklicne poti posluša nasvete pomembnih drugih.

- Možnosti lažjega napredovanja (vertikalna segregacija).

## 5 IZSLEDKI EMPIRIČNE RAZISKAVE

### 5.1 METODOLOGIJA INTERVJUJA

Za pridobitev poglobljenih in kompleksnih odgovorov, ki govorijo o respondentovem počutju, čustvih, motivih, mnenju, izkušnjah itd. je najbolj primerna uporaba poglobljenega intervjuja.

Ena glavnih prednosti globinskega intervjuja (pred kvantitativnimi metodami) je v tem, da omogoča interaktivnost. Le ta spraševalcu omogoča, da razvije tematiko, ki ga zanima. Pomembno je, da pridobi zanj relevantne informacije, vendar pa mora biti previden, da respondentu ne vsiljuje lastnega mnenja in nazorov. Pri izvedbi več intervjujev ni toliko pomembno, da si vprašanja pri vseh intervjuvancih sledijo po vrstnem redu, bolj pomembno je, da se v sklopu vsakega posameznega intervjuja pokrijejo vse teme in koncepti, ki jih spraševalec želi analizirati. Globinski intervju se začne z lažjo tematiko (npr. začnemo z vprašanjem, ki se veže na konkreten dogodek in ne z vprašanjem, ki sprašuje o respondentovem mnenju o določeni zadevi). Prav tako intervju končamo z lažjo tematiko, z namenom, da respondenta razbremenimo morebitnih negativnih čustev.

B. Malnar (2008) govori o naslednjih fazah izvedbe intervjuja:

- Prihod in uvodne priprave. Globinski intervju največkrat poteka na domu osebe, ki jo intervjuvamo. V vsakem primeru pa to mora biti prostor, kjer se oseba počuti sproščeno. Raziskovalec predstavi sebe in svoj projekt, pri tem izpostavi vlogo intervjuvanca. Poudari anonimnost in zaupnost podatkov. Zaželeno je, da se intervju snema, saj vsako povzemanje že vključuje interpretacijo.
- Tehnika pogovora. Spraševalec vodi respondenta preko tematik, predvidenih z načrtom intervjuja in se sproti prilagaja ter dodaja vprašanja. Skuša ohranjati prijateljsko ozračje z ohranjanjem stika z očmi, kimanjem ali nasmehi. Spraševalec se mora sproti odločati kako oblikovati naslednje vprašanje, kdaj postaviti podvprašanje, zaznati protislovja in neverbalna sporočila. Ne sme

vrednotiti odgovora - ne pozitivno in ne negativno. Če respondent zaide na nerelevantna področja, ga mora prekiniti in preusmeriti.

- Zaključek pogovora. Pet do deset minut pred zaključkom intervjuja spraševalec to nakaže oz. pove. Preide na lahkotnejše tematike, da respondenta popelje izven morebitnih negativnih občutij. Na koncu se respondentu zahvali za sodelovanje in poudari njegov ali njen prispevek k raziskavi.

## **5.2 OPIS ENOT IN DEFINIRANJE RAZISKOVALNEGA VPRAŠANJA**

Intervjuvanci so bili izbrani glede na neslučajnostni-namenski vzorec. Oseb pred intervjuji nisem poznala (zaradi večje iskrenosti in pristnosti pogovorov, manjše možnosti sugeriranja zaradi poznavanja življenjske in poklicne zgodbe intervjuvanca). Izbrani so bili preko skupnih znancev, ki so po mojih navodilih iskali komunikativne posameznike, ki pripadajo populaciji, ki sem jo želela proučiti.

Vprašalnik za intervjuje sem strukturirala na osnovi teoretičnega modela ter s ciljem pridobiti odgovore, s pomočjo katerih bom odgovorila na raziskovalno vprašanje, ki se glasi: kakšni sta doživljanje emocionalnega dela in interpretacija vsakdanje delovne prakse ter kakšne so presoje moških zaposlenih v feminiziranih poklicih o različnih vidikih njihovega dela in delovnih odnosov?

Vsi intervjuvanci so doma v Ljubljani, kjer so tudi zaposleni. Marca 2010 sem opravila štiri intervjuje. Intervjuji so v povprečju trajali od 45 min do 60 min in so posneti.

Prvi intervjuvanec je trenutno zaposlen kot vodja izmene v eni od verig s hitro prehrano. Star je 20 let, kot delavec na »service« (kategorizacija delovnega mesta v njihovem podjetju, ki pomeni postrežba strank) je bil zaposlen pet let, kot vodja izmene pa leto in pol. V analizi intervjujev ga bom poimenovala Jaka. Intervjuvanec je napredoval s položaja delavca na položaj vodja poslovalnice. Z izbiro delovnega mesta, ki se povezuje z postrežbo strank, je možna primerjava med komercialnimi in negovalnimi poklici.

Drugi in tretji intervjuvanec sta po poklicu zdravstvena delavca. Z izbiro tega poklica sem želela v empiričen del vključiti tudi negovalne poklice, ki so najbolj tipičen predstavnik feminiziranih poklicev. Prvi zdravstveni delavec je star 23 let, štiri leta zaposlen kot zdravstveni delavec. Poimenovala ga bom Nik. Drugi zdravstveni delavec je star 21 let, leto in pol zaposlen kot zdravstveni delavec, poimenovala ga bom Tine.

Četrty intervjuvanec je po poklicu pomočnik vzgojitelj predšolskih otrok. Z izbiro vzgojitelja sem želela vključiti v analizo tudi osebe, ki delajo na področju vzgoje in izobraževanja, konkretno s kategorijo otrok, pri katerih je potrebna velika mera emocionalnega dela. Intervjuvanec je star 42 let. Na delovnem mestu vzgojitelja je zaposlen štiri leta. V analizi intervjujev ga bom poimenovala Žan.

## **5.3 ANALIZA INTERVJUJEV**

### **5.3.1 Prisotnost emocionalnega dela v delovni praksi intervjuvancev**

Emocionalno delo v feminiziranem poklicu od zaposlenega zahteva, da svoja morebitna neprimerna čustva zatre in jih preoblikuje ter manifestira v prijaznem in ustrežljivem videzu. Verbalno izražanje za tovrsten videz ni dovolj. Pomembno je, da zaposleni povedano podkrepi z ustrezno obrazno in telesno mimiko.

Jaka je povedal.

»Na blagajni naj bi upoštevali 6 korakov. Pozdrav in nasmeh, sprejetje naročila..tu uporabimo sugestijo in sell up...potem je postopek zlaganja hrane...stranki poročunaš, se ji zahvališ in jo povabiš na ponovni obisk«.

Jaka je pripovedoval tudi o konstantnem nadzoru nad zaposlenimi, ki ga izvajajo njihovi nadrejeni in o polletnih ocenjevanjih zaposlenih.

Korekten pristop k stranki, primerna mimika in verbalno izražanje, vse to so vsebine izobraževanj, ki jih zaposleni mora osvojiti. Po mojem mnenju so ti strogi pogoji

vedenja omiljeni s finančnimi nagradami, s katerimi management motivira zaposlene. Nasmeh in prijaznost sta v Jakovem primeru eksplicitno zahtevana komponenta komuniciranja s odjemalci storitev.

Šadl (2002, 70) je pri analizi storitev McDonalds Slovenija ugotovila, da podjetje daje velik poudarek usposabljanju zaposlenih za izvajanje osnovnih standardov QSC (kvaliteta, servis/storitev in čistoča). V šestih korakih, o katerih govori tudi Jaka si v podjetju prizadevajo zadostiti standardom kvalitetne storitve, ki vključuje dobro pripravljeno in natančno zloženo hrano. Jaka je še povedal, da z namenom uresničitve načela prodaja=dobiček, svojim strankam ponudijo »sell up« tj. dodatno vprašanje o tem, ali želijo naročiti še kakšen izdelek iz njihove ponudbe. Od zaposlenega se zahteva »brezmadežen videz«, ki daje vtis urejenega in discipliniranega zaposlenega, ki reprezentira podjetje in s tem sporoča, da je čistoča eno od njihovih glavnih vodil. Za dober nakup in zadovoljno stranko pa je potrebno, da se vsi koraki izvedejo s smehljajem na obrazu, z neposrednim očesnim stikom in prijaznim videzom.

Medtem, ko se od strežnega osebja prijaznost, ki je del socialnega učenja, na delovnem mestu pričakuje, intervjuvanca v negovalnem poklicu menita, da nasmeh in prijaznost nista sestavina njihove delovne naloge.

Nik, medicinski brat, je na vprašanje, ali nadrejeni pričakujejo prijazno komuniciranje in pogovor s pacienti, odgovoril:

»Če jaz tega ne bi hotel narediti, tega ne bi naredil. To mi nikjer ne piše, nihče me ne preverja. Zdi pa se mi, da nadrejeni to kljub temu pričakujejo«.

Tudi Tine, naš drugi sogovornik, je povedal:

»Naša dolžnost je, da skušamo bit čim bolj prijazni. To nikjer ne piše. Ampak tako jaz to dojemam. Opazijo kdaj si prijazen in kdaj nisi«.

Žan, ki je zaposlen na področju vzgoje in izobraževanja ravno tako meni, da nadrejeni in starši pričakujejo prijaznost.

» Jaz sem z otroki šest do osem ur na dan. Mi smo velika družina. To je spontano. Če tega ne delaš, potem nisi z otroki. Nihče ti pa tega ne more ukazati«.

Ne glede na to, ali intervjuvanci menijo, da je prijaznost prisotna v opisu delovne naloge, ali ne, so kot svojo glavno delovno nalogo izpostavili doseganje zadovoljstva pri odjemalcih njihovih storitev oz. občutek, da je za njih dobro poskrbljeno. To pomeni, da se zavedajo, da je prijazen in komunikativen odnos ključen pri doseganju zadovoljstva odjemalca storitve. Podobno kot nekateri avtorji (Wouters 1989, Ashforth in Humprey 1993, Grandey 2000, Pugh 2001), tudi sama ugotavljam, da so stiki z odjemalci storitev za zaposlenega lahko tako vir stresa, kot tudi vir osebnega zadovoljstva. Intervjuvanci so izpostavili lastno zadovoljstvo kot nagrado za dobro opravljeno delo. Tako največjo motivacijo in spodbudo za delo najdejo v osebnem stiku z odjemalcem storitve.

Tim, medicinski brat pravi:

»Na prvem mestu sem do pacientov prijazen. Lepa beseda je vedno prisotna. Meni sploh ni problem, pa če je ne vem koliko dela, se usesti in se s pacienti pogovoriti...Največ mi pomeni stik s pacienti«.

Tine je povedal:

»Skrb za paciente je psihična in fizična. nekateri potrebujejo pogovor«.  
Največje motivacijo najde v » zadovoljstvu pacientov. Ko reče hvala«.

Žan, pomočnik vzgojitelja meni, da oseba, ki dela z otroci »mora imeti otroke v prvi vrsti rada, da z njimi dela s srcem, ne zaradi plače«. Najbolj pozitiven aspekt pri svojem delu vidi v »Feedbacku otrok. Otroci ti vse vrnejo. Več kot jim daš, več vrnejo«.

Medtem, ko so prvi trije intervjuvanci stik z odjemalci storitve izpostavili kot pozitiven vidik njihovega dela, pa je Jaka svoje izkušnje oz občutke na delovnem mestu strežnega osebja opisal takole:

»Jaz nisem neki rad delal na blagajni. Če sem že moral bit tam, sem rajši bil na drive-u, ker nimaš toliko prvega stika s stranko. ..ta stik s strankami. Nisem jaz tak, da bi bil do strank zelo prijazen. Mislim nisem užival v delu na blagajni...ko sem bil eden od zaposlenih sem si želel napredovati. Nebi zdržal na tem nivoju, ko samo strežeš stranko«.

Intervjuvanec pri postrežbi odjemalcev storitev ni našel osebnega zadovoljstva. Kljub temu pa je razvil prijazen odnos. Le ta pa je mehaniziran in standardiziran.

»Prijaznost mi je prišla v navado. O tem ne premišlujem. To je postalo rutina. Toliko časa sem že v tem, da je že vse avtomatsko«.

Intervjuvanec je izhod iz stanja osebnega nezadovoljstva z delom, ki ga je opravljal, našel v možnosti napredovanja.

Intervjuvanci se zavedajo, da nadrejeni od zaposlenih pričakujejo, da bodo pri svojem delu izkazovali pozitiven čustveni odnos do odjemalcev storitev. Prisotnost emocionalnega dela je v njihovem delu očitna. Medtem, ko strežno osebje dobi eksplicitna navodila o tem, kako komunicirati s strankami, zaposleni v negovalnih poklicih ocenjujejo, da so bili v teku šolanja deležni poudarka predvsem na teoretičnem znanju, premalo pa so bile zajete praktične vsebine.

Nik je povedal:

»V šoli bi potrebovali več prakse. Boljša priprava na prakso. Veliko mojih sošolcev je bilo razočaranih, ko smo v 3. letniku prvič prišli nekam v dom za ostarele in so nam povedali delali boste to in to. Mi sploh nismo bili pripravljene na to«.

Enako je zatrdil tudi Tine:

»V šoli so nas večinoma učili kako pomagati pacientu, ne pa sebi. Sam sebi pomagaš tako, da se zamotiš«.

Žan, pomočnik vzgojitelja je na vprašanje, ali so ga v toku izobraževanja pripravili na stik z otroki, odgovoril:

»Ma niti ne. Malenkost mogoče. Ampak praksa je pa nekaj čisto drugega kot šola«.

Na podlagi pridobljenih podatkov in ugotovitev drugih študij (Henderson 2001, Trobec 2008) ugotavljam, da je izobraževanje na področju zdravstvene nege pomanjkljivo, saj ne usmerja dovolj pozornosti emocionalnemu delu, ki je nujno potrebno pri delu s pacienti. Zaradi nezadostnega znanja s področja emocionalnega dela, ki ga zahteva



sama narava dela, so zaposleni prepuščeni lastni iznajdljivosti v vsakokratnih interakcijah s pacienti.

### **5.3.2 Soočanje z emocionalnim delom**

Ob individualnem pristopu zaposlenih v feminiziranih poklicih, lahko govorimo tudi o kolektivnem vidiku emocionalnega dela.

Menedžerji pogosto ne podpirajo skupinske opore delovnega tima pri soočanju z predelavo negativnih čustev. Posamezniki, ki tvorijo skupino lahko za vodstvo pomenijo potencialno neposlušen in samovoljen kolektiv (Korczynski 2003, 59). Kljub temu pa je neformalna kolektivna opora, ki si jo nudijo sodelavci, zelo pomembna v primeru stresnih situacij.

Tudi vsi naši intervjuvanci so povedali, da jim delovni tim predstavlja vir socialne oz. emocionalne opore, tudi v primeru stresnih situacij.

V primeru, ki ga izpostavi Jaka, je kuhinja prostor, kjer se strežno osebje lahko spočije.

»Tudi hostese potožijo, da imajo pa tudi one dosti blagajne, da bi šle tudi one rade malo v kuhinjo. Malo se naveličaš venomer eno in isto...paše malo odmora«.

Tudi Tim in Tine izpostavita pomembnost delovnega tima pri vsakodnevni delovni praksi. Tim je povedal: »Ko pridem v službo, pridem z nasmehom. Dosti mi pomen to, da če je ne vem koliko dela, da se meni sodelavka, sodelavec nasmeje in da je vse pozitivno...«.

Tudi Tine deli Timovo mnenje:

»Kader mi zelo odgovarja, je par oseb, ki so mi zelo vredni, ki jim lahko zaupaš, ker veš, da ti bodo pomagali in ti stali ob strani«.

Strategija, ki emocionalnim delavcem nudi obrambo pred poklicno izgorelostjo, je do neke mere rutinizirana interakcija z odjemalci storitev.

Timu je bilo težko, ko je bil prisoten pri prvi smrti pacienta.

»Ampak, mogoče bo grdo zvenelo, to ti pride v navado, rutina postane«.

Tine, ki je prav tako medicinski brat je povedal:

»Prijaznost do pacienta postane rutina. Tisti, ki ti je pa bolj simpatičen..pri tistemu se boš pa še enkrat ustavil«.

Jaka o svojem odnosu do odjemalcev storitev pravi:

»Prijaznost mi je prišla v navado, o tem ne premišlujem«.

Kljub temu, da je iz izjav intervjuvancev razvidno, da v komunikaciji z odjemalci storitev sledijo standardom tovrstnih interakcij, pa menim, da ne moremo govoriti o odtujenosti od dela, ki ga opravljajo. Intervjuvanci poročajo o zadovoljstvu, ki jim ga stik z odjemalci storitev (tistimi, ki zaradi njim znanih razlogov izstopajo in s katerimi vzpostavijo poseben stik) nudi. Čeprav Jaka navaja, da mu stik s potrošniki ne nudi zadovoljstva, pa je vseeno razvil prijazen komunikacijski odnos. Čeprav ima na mestu vodje izmene manj neposrednega stika z odjemalci storitev (zaradi napredovanja se je njegovo zadovoljstvo z delom povečalo), pa mu njegove komunikacijske sposobnosti lahko služijo pri organizaciji in vodenju delovnega kolektiva.

Bolj kot emocionalno delo v vsakdanjih pogojih dela, kjer je do neke mera prisotna standardizacija dialoga, je za zaposlenega težka predelava čustev v pogojih dela, ki so potencialno konfliktni ali pa so emocionalno težki. Po eni strani gre za predelavo negativnih čustev jeze ali razdraženosti, ki nastopijo ob potencialno konfliktnih situacijah, po drugi strani pa gre za poskuse vzpostavitve osebne distance do odjemalcev storitev, ki v zaposlenem vzbudijo sočutje in navezanost.

Tim pove, da pacienti včasih prekoračijo mero vzdržnosti in tolerance na strani zaposlenih. »Ampak se umaknem, ker če bi kakorkoli posređoval, bi bile sankcije«.

O osebnem stiku z pacienti pa pravi:

»Ko ti pacient zaupa, ti pove marsikaj, zaupa ti svoje osebne stvari. To je stresno«.

Tudi za Tineta je osebni stik s pacientom včasih lahko stresen.

»Greš domov s tem kar si slišal. Nekateri se ti zasmilijo«.

Jaka o posredovanju v konfliktni situaciji pove:

»Že takoj, ko me pride kdo iskat, da ima tečno stranko, mi je že neprijetno. Poskusim rešit to na miren način«.

Kljub standardiziranim interakcijam in emocionalno težkim situacijam do katerih lahko prihaja z odjemalci storitev (le te so potencialni vir stresa in zahtevajo potlačitev resnično občutenih čustev), so odjemalci storitev lahko pobudniki iskrenih pozitivnih čustev pri emocionalnih delavcih. Le ta izvirajo iz spontane človeške komunikacije.

Wouters (1989, 111) predvideva emancipacijo čustev, liberalizacijo in izmenjavo teh čustev v neformalnih stikih. Tudi Putnam in Mumby (v Fineman 1993, 39) opozorita na koncept delovnih čustev, s čemer bi rada poudarila, da pozitivna čustva v okviru emocionalnega dela sproži spontan interaktiven odnos med emocionalnim delavcem in odjemalcem storitve. Iz izjav intervjuvancev tudi sama ugotavljam, da posameznik tudi na delovnem mestu pokaže svojo osebnost in lahko najde zadovoljstvo v komuniciranju s potrošniki storitev.

Tim, medicinski brat pove:

»Ti se trudiš, da za pacienta narediš nekaj dobrega. Zelo lepo je, da -dobro se počutiš-, če se pacient zahvali, s takim nekim prijaznim tonom, že pogled veliko pomeni«.

Tine doda:

»S pogovorom vzpostavljaš zaupanje. Ko mu pomagaš vidiš njegovo osebnost...veliko nas je na oddelku, ki imamo vest, ne morem pacienta kar pustiti...«.

Žan meni, da otroci v vrtcu morajo čutiti, da so ljubljene. Na vprašanje kako do tega pride, je odgovoril.

»To on čuti, ker z njim tako delaš. Tako, da jih pocrklaš, pa ne samo to, to je toliko tega. To se naklada, da do tega prideš. To so otroci, to rabijo, to je njihovo. Če mu to vzamemo je katastrofa...«

Pozitivni odzivi s strani odjemalcev storitev za zaposlenega pomenijo potrditev njihovega dela in priznanje za trud.

Hochschild (1983, 188) deli storitvene delavce na tiste, ki se popolnoma identificirajo z delom in delavce, ki ločujejo med organizacijsko predpisanimi in svojimi lastnimi dejansko občutenimi čustvi. Naše intervjuvance je mogoče uvrstiti v kategorijo delavcev, ki znajo ločiti med igranjem vloge in organizacijsko predpisanimi čustvi. Poslužujejo se zdrave distance in do neke mere tudi rutinizacije stikov s potrošniki storitev. Kljub temu pa so vedno pripravljeni na globlji, osebni odnos z njimi. Ravno osebni stik z odjemalci storitve jim predstavlja motivacijski dejavnik v okviru plačane zaposlitve. Distanca preprečuje popolno identifikacijo z delovno vlogo in čustveno izgorelost zaposlenega. Pri tem je pomembno poudariti, da so vsi intervjuvanci ocenili, da so pri svojem delu lahko spontani in, da imajo na delovnem mestu dovolj avtonomije, kar je z vidika obremenjenosti z emocionalnim delom pozitiven dejavnik. Intervjuvanci torej nimajo občutka, da so izgubili nadzor nad lastnim čustvovanjem.

Zaposleni v strežbi imajo po besedah intervjuvanca zaposlenega v eni od verig s hitro prehrano, konstantna ocenjevanja, ki potekajo na dnevni osnovi. Zaradi odkritega nadzora in zato manjšo mero avtonomije na delovnem mestu, ocenjujem, da je strežno osebje podvrženi stresu na delovnem mestu ter negativnim posledicam emocionalnega dela. Vendar pa ugotavljam, da v primeru naših intervjuvancih ne morem potrditi negativnih posledic emocionalnega dela, kot so poklicna izgorelost, odtujenost od dela, negativen vpliv na zdravje itd. V določenih situacijah (preobilica dela, zahtevni odjemalci storitev, pritisk nadrejenih) pa je delo za njih lahko stresno.

Kot sem že ugotovila intervjuvanci ločujejo med lastnimi čustvi in čustvi, ki so predpisana kot sestavina njihove poklicne vloge. Intervjuvanci igrajo svojo poklicno vlogo le površinsko. Zaželeno čustva izkazujejo, v kolikor pa zaradi osebnih razlogov v določenem trenutku presodijo, da pozitivnih čustev niso zmožni zaigrati, do sebe niso kritični in zaradi tega nimajo slabe vesti.

Jaka o času, ko je delal na postrežbi pove:

»Stranke so opazile slabo voljo. Sigurno sem bil manj prijazen«.

Tim, medicinski brat pravi, da se včasih zgodi, da ima slab dan.

»Malo se distanciraš. Sigurno se opazi. In pacienti to komentirajo - kaj pa je narobe s tabo danes«? Sam se slabega razpoloženja ne trudi prikriti. »Ne maram narejenega smeha«.

Tine, medicinski brat ima podobne izkušnje.

»Včasih se ti več ne da smejati, ko ti težijo za neumnosti«.

Žan, pomočnik vzgojitelja, meni, da otroci slabo razpoloženje opazijo.

»Opazijo in vprašajo, tako kot jaz njih...jaz umeten ne bom, se pa trudim od sebe vseeno dati neko pozitivno energijo...če sem slabe volje, ne bom z njimi igral nogometa, ampak se usedem na gol. Še zmeraj sem z njimi.«

Zdi se, da intervjuvanci iskreno notranje doživljanje čustva postavljajo pred zaigrani, a vendarle profesionalen videz. Iskreno notranje doživljanje pa je mogoče tudi zaradi relativne avtonomnosti in spontanosti, ki jo občutijo ob opravljanju svojega dela ter zaradi opore in kolegialnosti, ki jo najdejo v delovnem timu.

### **5.3.3 Samoumevnost in podcenjenost emocionalnega dela**

Visok status poklica je povezan z visokim plačilom in doprinosom k produkciji in reprodukciji družbenega življenja. Spolne vloge ženske iz zasebne sfere družinskega življenja prenašajo tudi v javno sfero dela. Povezava poklica z številčno prevlado žensk se povezuje z nizkim družbenim statusom poklica in samoumevnostjo in podcenjenostjo sposobnosti in veščin, ki so za njegovo izvajanje potrebne. Vprašanje cenenosti poklica, intervjuvanci direktno povezujejo z plačilom, ki ga za opravljeno delo prejmejo.

Jaka, vodja izmene v eni od poslovalnic s hitro prehrano, je s plačilom za svoje delo zadovoljen (po mojem mnenju strežno osebje motivacijski dejavnik in nagrado za emocionalno delo, ki je izpostavljeno nadzoru in sankcijam s strani vodilnih, najde v relativno dobrem plačilu) in ocenjuje, da je za svoje delo dovolj cenjen. Ostali intervjuvanci menijo drugače. Kljub temu, da se zavedajo, da je njihovo delo

odgovorno, pa menijo, da delo, ki ga opravljajo v družbi nima visokega statusa. Zdravstvena delavca povežeta nizko plačilo za opravljeno delo z nizkim vrednotenjem nege pri odjemalcih storitev. Nega je po specifikaciji dela ena od njenih glavnih delovnih nalog. Intervjuvanec, zaposlen za področju vzgoje in izobraževanja pa je mnenja, da se kot pomočnik vzgojitelj nahaja nizko v kategorizaciji delovnih mest.

Tine:

»Delo ni cenjeno. Ampak tisti, ki te ne cenijo, pa pristanejo v bolnišnici in potrebujejo tvojo pomoč, te začnejo cenit. Vsi mislijo, da samo riti brišemo, nihče ne ve, kaj se še zraven dogaja«.

Tim:

»Nekateri komentirajo zakaj sem se odločil za delo, kjer moraš negovati ljudi, drugi sploh ne komentirajo...«

Žan, pomočnik vzgojitelja o cenenosti njegovega dela pravi: »Nisem dovolj cenjen, ne plačan. Glede na odgovornost...na nas se malo bolj tako gleda, vi ste pomočniki«.

Predelava neželenih čustev v želena, ustvarjanje profesionalnega in prijaznega videza in sposobnost komuniciranja so veščine, ki v storitvenem delu nikakor ne smejo biti spregledane. Emocionalni delavec se ne ukvarja samo s čustvi odjemalcev storitev, temveč tudi z lastnimi čustvi in videzom. Intervjuvanci niso podali poenotениh odgovorov o tem, ali odjemalci storitev pričakujejo prijazen odnos.

Tine o tej temi pove:

»Nekateri prijaznost pričakujejo, nekateri jo zahtevajo. Nekateri pa ti že pri negi želijo dati denar...s tem si poplačan, ko vidiš zadovoljstvo... Ko rečeš, da greš na dopust pa te sprašujejo kdo bo pa skrbel za nas. Potem vidiš kako pomemben člen si pri njih«.

Tim, ravno tako medicinski brat meni:

»Mislim, da pacienti prijaznosti ne pričakujejo, mogoče v nekem odstotku, npr. oskrbovanci domov, ker so tega že od tam vajeni«.

Jaka o svoji izkušnji iz obdobja, ko je delal v strežbi:

»Starejši gospod ali gospa se ti bo nasmehnil, mladim je vseeno kako so postreženi«.

Žan dela s posebno kategorijo potrošnikov storitev otroci, ki po njegovi oceni pričakujejo prijazen odnos z njegove strani.

### **5.3.4 Moški emocionalni delavci v feminiziranem poklicu**

Moški, ki se odloči za vstop v feminiziran poklic se sooči z nizkim družbenim statusom in nizkimi prihodki, v primerjavi s poklici v katerih prevladujejo moški. Medtem, ko je šlo pri Jaki za priložnostno delo, v katerem je ostal zaradi rednega dohodka, lahko pri obeh medicinskih bratih (Timu in Tinetu) zasledimo ljubezen do dela z ljudmi, čeprav so bili prvotni razlogi za odločitev za šolanje praktične narave (veliko prostih delovnih mest, bližina šole domu). Pri Žanu (pomočnik vzgojitelja) gre po mojem mnenju za tipičen primer infiltracije v poklic. Pri infiltraciji gre za odločitev moškega, da bo v specifičen poklic vstopil zaradi ljubezni do dela in zadovoljstva, ki mu ga le to nudi. Intervjuvancev se je odločil za šolanje zaradi spoznanja, da ga delo z otroci veseli.

Williams ugotavlja (1995, 8), da so moški, ki vstopijo v feminizirane poklice obravnavani drugače kot ženske. Imajo prednost pri zaposlovanju; spodbuja se jih za vstop v specializacije, ki so bolj moško identificirane; od njih se pričakuje, da opravljajo dela, ki so definirana kot moška. Tudi sama ugotavljam, da intervjuvanci poročajo o tem, da fizično delajo več kot njihove ženske kolegice.

Žan, ki je edini moški v ženskem kolektivu komentira:

» To je moja dobra volja. Normalno...«.

Jaka o fizičnem delu, ki ga je potrebno narediti v poslovalnici pove:

»Če je treba kaj fizično narediti, to naredijo moški«.

Tim, medicinski brat opiše, da dobrovoljno pristopa k opravljanju fizičnega dela namesto ženskih kolegic.

»Določene osebe ti rečejo, ti si moški, raje pojdi ti peljat pacienta, nekatere pa rečejo, da vsi delamo za isti denar in to naredijo same... ne morem pustit, da ženska, ki je trikrat lažja od mene nosi posteljo in pacienta. To bi izgledalo smešno. To mi ni odveč«.

Tine ocenjuje, da nadrejeni od moških pričakujejo, da bodo fizično delo opravili oni oz. bodo ženskim kolegicam pri njem pomagali.

»Mogoče se bolj pričakuje, da bi mi moški delali več fizičnega dela. Glavna medicinska sestra je rekla, da bi bilo primerno, da bi bil v popoldanski izmeni en moški in ena ženska. Saj smo v redu fantje, punce nas same hvalijo«.

Raziskave nekaterih avtorjev (Williams 1989, Allen 1993 itd.) potrjujejo, da imajo moški zaposleni v feminiziranih poklicih težave z zavedanjem, da so zaposleni v tradicionalno ženskem poklicu. Poslužujejo se različnih strategij, s katerimi želijo izpostaviti svojo moškost. Iz odgovorov intervjuvancev nisem zasledila potrebe po pretiranem dokazovanju moškosti. V konfliktnih situacijah odreagirajo mirno, pri kontaktih s potrošniki storitev so ljubeči in sočutni, ne tvorijo moških skupin v okviru delovnega tima. Prav tako se nihče od njih ni odločil za specializacijo, kot je na primer urgenca v primeru zdravstvenega osebja ali visokošolskega učitelja v primeru vzgojitelja, ki veljajo za moška področja v okviru nege in izobraževanja. V okviru svojega dela se fizičnim stikom ne izogibajo.

Poskus izkazovanja svojih moških sposobnosti pa vidim v pripravljenosti po opravljanju fizičnega dela. Verjetno jim občutek fizične moči daje občutek »fizične superiornosti«.

Prav tako nisem zasledila občutkov manjvrednosti glede na druge, moško definirane poklice. Vendar se intervjuvanci zavedajo, da družba njihovo delo obravnava kot žensko delo. Glede povezave dela, ki ga opravljajo z ženskim spolom, Tim, medicinski brat, pove:

»Mogoče je pa to težko priznat (smeh). Jaz osebno se mi zdi, da nimam težav s tem, poznam pa kolege, ki pravijo, da so čisto ok, pa se mi zdi, da niso ok. Mene, če bi to motilo, se ne bi vpisal na to šolo. Jaz sem poklic poznal zaradi mame in sem vedel, da je na tej šoli večina punc«.



Tine:

»V bistvu jaz ko rečem, da sem medicinska sestra (smeh) humor vpeljem v to. Ni se ravno za hvalit«.

Ugotovila sem tudi, da vsi intervjuvanci pričakujejo, da bodo nekoč zasedli višje administrativne položaje. Oba zaposlena v zdravstvu nadaljujeta šolanje z namenom, da bi dosegla višji položaj in pridobila višje dohodke za opravljeno delo. Zaposleni v verigi s hitro prehrano je na višji administrativni položaj že napredoval, a je odprto govoril o želji po še nadaljnjem napredovanju. Ker je zaposlen v podjetju, ki zelo transparentno ocenjuje in točkuje delo svojih zaposlenih, menim, da je svoje delo opravljal kvalitetno. Žan, pomočnik vzgojitelja, šolanja ne more nadaljevati zaradi osebnih razlogov, čeprav bi si tega želel. Izrazil je neprijetne občutke podrejenosti v primerjavi z ženskimi kolegicami.

Želja po napredovanju vsekakor nakazuje na to, da zaposleni s svojim delom in nagrado, ki jo zanj prejmejo niso zadovoljni. Moški v istem poklicu oz. profesiji praviloma zasedajo višja delovna mesta in prejemajo višja plačila za svoje delo (Černigoj Sadar 2000). Kljub temu pa intervjuvanci v svojem spolu odkrito ne prepoznajo prednosti. Žan, pomočnik vzgojitelja, vseeno poudari, da ima zaradi svojega spola pri iskanju nove zaposlitve v vrtcih prednost pred ženskimi kolegicami.

»Povpraševanje po moških v vrtcih je veliko«.

Vprašanje biološkega spola je pri analizi kakovosti opravljenega dela zelo pomembno. Ženski je vloga komunikativne negovalke in zaupnice pripisana in kakovost opravljanja le-te je relativno nevprašljiva. Mnenje intervjuvancev o tem, ali so ženske pri delu, ki ga opravljajo boljše, je jasno; bolj kot spol osebe, ki delo opravlja, intervjuvanci izpostavijo osebne lastnosti in komunikacijske sposobnosti posameznega zaposlenega.

Jaka o svoji izkušnji pove:

»Meni osebno se spol ne zdi pomemben, ker ne gre za neka fizična dela, ki ga ženske ne bi mogle opravljati...spol načeloma ni važen pri stiku z ljudmi. Pri nas bi rekel, da imamo take fante, ki so dosti bolj komunikativni«.

Podobno mnenje deli tudi Tine:

»Saj smo vsi pridni. Kar se tiče nege. Eni so bolj pedantni, drugi manj. Pri nas je bolj pomembna delovna doba in izkušnje...ni važno ali si moški ali ženska. Vest je glaven faktor..eni smo za delo z ljudmi. Moraš imet občutek za ljudi«.

Žan o pomembnosti spola pri opravljanju poklica vzgojitelj meni:

»Ne. Jaz bi reku da spol ni pomemben. Moraš enostavno biti človek za to. To je čisto od človeka odvisno, ne od spola«

R. Stoller (v Haralambos in Holborn 1995, 589) trdi, da ni nujne povezave med moškim spolom in igranjem družbene vloge moškega. Izkušnje in praksa intervjuvanih moški potrjujejo, da ni povezave med spolom in sposobnostmi, ki se tradicionalno vežejo na spol. Izpostavljajo pomembnost osebnih lastnosti posameznice/ ka pri čemer vprašanja spola ne problematizirajo.

Podobno kot Williams (1995) tudi sama lahko potrdim, da izkušnje intervjuvancev kažejo na to, da diskriminacija in predsodki prihajajo predvsem s strani odjemalcev storitev. Intervjuvanci ocenjujejo, da so v delovnem timu dobro sprejeti. Pričakovanja oz reakcije potrošnikov storitev pa so odraz stereotipnih delitev na moške in ženske poklice.

Tim o občutku drugačne obravnave s strani odjemalcev storitev pravi:

»Definitivno je razlika s strani pacientov. Prideš v sobo, kjer so vse pacientke ženske in čudno gledajo, da prideta dva moška njih umivat...pacienti pač pričakujejo, da bo ženska bolje postlala posteljo«.

Podobne izkušnje ima tudi Tine.

»Pacient bo prej pogledal žensko, ki je zraven tebe, kot pa tebe. Bo prej ženski rekel, to pa to rabim. Ampak, ko se te navadijo, ko vidijo, da si prijazen, je drugače..v bistvu so pacienti pozitivno presenečeni glede moških. Sploh ženske«.

Žan, pomočnik vzgojitelj, ocenjuje, da njegov spol vzbudi v potrošnikih storitev in njihovih starših pozitivne odzive.

»Mogoče je sem in tja kakšen otrok rekel, mi imamo moškega, vi pa ne! »

»Starši so zelo veseli. Veliko je bilo povpraševanja od staršev za stik z mano. Same pozitivne reakcije s strani staršev«.

Ne glede na to, ali govorimo o pozitivnih ali negativnih odzivih na moške zaposlene v tradicionalno ženskih poklicih, pa ne moremo zanemariti dejstva, da moški zaposleni v feminiziranih poklicih lahko opazijo, da so zaradi svojega spola drugače sprejeti. Navedeno kaže na stereotipne predstave o ženskih in moških poklicih. Pozitivni odzivi potrošnikov storitev pa so dobrodošli, saj kažejo na pripravljenost družbe na spremembo stališč, ki so povezana s togim pripisovanjem sposobnosti in lastnosti posameznikom glede na spol.

Pričakovanja glede kakovosti opravljene storitve, prijaznosti in komunikativnosti zaposlenega so za moškega nižja, kot za njegove ženske kolegice. Spol se pojavlja kot ovira pri fizičnih stikih z odjemalci storitev (strah pred spolno agresivnostjo zaposlenih, neprijeten občutek sramu), prav tako pa tudi v osebnem stiku in vzpostavljanju zaupanja. To se posebej zrcali pri negovalnih poklicih.

Tine je bil priča zavrnitvi sodelavca s strani odjemalke storitev.

»Sodelavcu je ena rekla, če lahko dobi žensko. Bila je ena mlajša, nerodno ji je bilo. To razumem. Nekateri te čudno gledajo - kje bo moški nežen...prednosti, razen fizične moči nimaš nobene. Mogoče moraš malo več delati na zaupanju pacientov. Ženskam prej zaupajo, ker ta poklic naj bi bil ženski«.

Tim se prav tako zaveda, da njegov spol pri določenih odjemalcih storitev lahko predstavlja oviro.

»Pri telesnih dotikih paziš. Pri starejših niti ne toliko, kot če bi bila ženska stara 20 ali 30 let...jaz to čisto razumem. Bom pa tako rekel. Mogoče se bo grdo slišalo. Pacient si v bolnici in ne v hotelu«.

Tudi Žan je imel kot moški vzgojitelj negativno izkušnjo.

»Nisem pomislil, da ne bi kdo napačno interpretiral mojih gest. Smo pa se pogovarjali pred cca 2 letoma o tem. Ena punčka je pred tremi vzgojiteljicami rekla, da sem jo prijel

na neprimerno mesto. Vsi smo se pogledali. Kaj se mi lahko zgodi samo zato, ker sem pač moški«.

## **6 SKLEPNE UGOTOVITVE TEORETIČNEGA IN EMPIRIČNEGA DELA DIPLOMSKE NALOGE**

Biološki spol je podlaga na kateri posameznik/ ca gradi svojo osebno identiteto in spolne vloge. Slednje nam tudi predpisujejo vedenja in načine primerne čustvovanja. Razlogi zaradi katerih se moški odločajo za izbiro tradicionalno ženskih poklicev, to je poklicev v katerih so zgodovinsko prevladovale ženske (zaradi splošnega prepričanja, da določeni poklici ustrezajo sposobnostim žensk in njihovim družbenim vlogam), so različni. Zaradi specifičnosti sodobnega gospodarstva, ki ponuja največ delovnih mest na področju storitev, se vedno več moških zaposluje v poklicih, ki jih zaradi številčne prevlade žensk imenujemo feminizirani poklici. Menim, da je veliko število prostih delovnih mest najbolj množičen dejavnik, ki vpliva na izbiro mladih moških o njihovi poklicni prihodnosti.

Nasmeh in prijaznosti sta v storitvenem sektorju postala nujni sestavini storitvenega dela. Zaposleni, ki imajo neposreden stik s potrošniki storitev, reprezentirajo organizacijo, v kateri so zaposleni. S svojim odnosom do potrošnikov storitev poskušajo doseči pozitiven vtis in osebno zadovoljstvo. Od zaposlenega se s strani nadrejenih pričakuje profesionalen odnos do dela, ki vsebuje prikazovanje zaželenih in zatiranje nezaželenih emocij na delovnem mestu. Od storitvenega delavca se torej pričakuje emocionalno delo.

Emocionalno delo je prisotno v vseh sferah in v vseh družbenih vlogah, ki jih igramo v družbenem življenju. Vendar pa je emocionalno delo, ki ga za plačilo opravljamo za določeno organizacijo, v literaturi najbolj raziskovano.

V sklopu empiričnega dela diplomske naloge sem z analizo intervjujev ugotovila, da zaposleni v negovalnem poklicu ter zaposleni na področju vzgoje in izobraževanja svoj prijazen in komunikativen odnos do potrošnikov storitev ne sprejemajo kot svojo delovno nalogo oz. nujno komponento dela z vidika formalnih zahtev organizacije. So

pa povedali, da se tovrsten odnos z njihove strani vseeno pričakuje. Ta pričakovanja razumejo in imajo do njih legitimen odnos, saj se zavedajo, da je komunikativnost osrednje orodje s katero povezujejo most med seboj, in odjemalci storitev.

Osrednja razlika med zaposlenimi v strežbi oz. prodaji določenega artikla (delovna pozicija z končnim ciljem profita) in ostalimi poklici (delovna pozicija, ki za svoj končni cilj ne izpostavlja profita) je v profesionalni pripravljenosti in izkušenosti zaposlenega na stik s potrošnikom storitve. Prodajalci izdelkov oz. storitev so deležni izobraževanj, na katerih se učijo filozofije podjetja in zahtev, ki jih vodstvo postavlja. Odnos prodajalec - kupec se do neke mere standardizira, med drugim z namenom, da bi zmanjšali možnost napak in pri potrošniku ustvarili vtis, da je deležen kvalitetne in prijazne postrežbe. S tem omilijo oz. otežijo posameznikovo spontanost in individualnost, kar dopolnijo s konstantnim (celo odkritim) nadzorom.

Zaposleni, ki strežejo gostom so veliko bolj izpostavljeni negativnim posledicam emocionalnega dela, kot zaposleni medicinski bratje ali vzgojitelji. Pri slednjih so možnosti za individualen pristop k delu, samoiniciativnost in izkazovanje lastne osebnosti minimizirane. Te ugotovitve se ujemajo z ugotovitvami avtorice Hoshschild (1989, 20). Govorimo lahko o transmutaciji emocionalnega sistema. Čustva zaposlenega so tako upravljana s strani vodstva. Vedenje, ki je v zasebni sferi dokaj nezavedno in spontano, postane podvrženo vplivu in ocenjevanju organizacije. Pozitivno komponento najdem v tem, da je odnos s potrošnikom storitve vseeno problematiziran in zaposlenega uči kako bo dosegel učinek zadovoljnega potrošnika. Ravno neproblematiziranje odnosa z odjemalci storitev in prevelik poudarek na tehnični pripravi, ne pa na pripravi zaposlenega na osebni stik z njim, je po drugi strani značilno za poklic medicinskega brata in vzgojitelja. Osebni stik in pristop k potrošniku storitve sta popolnoma prepuščena presoji zaposlenega. Za tovrstne poklice sta enako pomembna tako tehnična pripravljenost, kot tudi osebnostne lastnosti zaposlenega. Empatija, solidarnost, občutek osebne odgovornosti, emocionalna inteligenca v smislu prepoznavanja čustev in potreb drugih oseb ter vednost o tem, kako jih zadovoljiti glede na specifičnost vsakega posameznika, morajo biti nadpovprečni.

To poudarja tudi N. James. Emocionalni delavec mora imeti sposobnost razumevanja in interpretiranja potreb drugih ter sposobnost odzivanja na potrebe drugih. (James 1989, 15). To so osebnostne lastnosti, ki jih družba stereotipno pripisuje ženskam. Te lastnosti

sem identificirala pri svojih intervjuvancih, ki tako rušijo stereotipe o neemocionalnih moških.

Emocionalno delo je za posameznika/ ico lahko izjemno stresno in lahko povzroči osebno distanciranje od dela, ki ga oseba opravlja. Posameznik/ ica, ki pri svojem delu nima občutka osebne avtonomije in spontanosti ter delovnega tima, ki nudi oporo, je lahko podvržen-a negativnih posledicam emocionalnega dela. Delovni pogoji so pri definiranju obremenjenosti z emocionalnim delom ključnega pomena. Konstanten nadzor ter stroga pravila vedenja disciplinirajo zaposlene. Ti na videz zadovoljno reprezentirajo organizacijo v kateri so zaposleni, vendar ima lahko takšno igranje vloge posledice za zdravje in osebno zadovoljstvo z življenjem. Nezasodovljen in psihično ter fizično izčrpan delavec/ ka težko zagotavlja odlično storitev. Tako je po mojem mnenju izredno pomembno, da so delodajalci seznanjeni s področjem motiviranja zaposlenih. Prav tako je pomembno, da šolski sistem posveti več pozornosti tudi potrebam bodočih zaposlenih v poklicih, ki zahtevajo veliko mero emocionalnega dela in so potencialno podvrženi negativnim posledicam, ki jih tovrstno delo prinaša.

Naši intervjuvanci glede na njihova pričevanja, niso odtujeni od svojega dela. Svoje delo imajo radi in v njem najdejo zadovoljstvo. Največji vir potencialnega stresa (potrošnik storitve) je obenem največji vir potencialnega zadovoljstva. Zaposleni v komuniciranju z odjemalci storitev najdejo prostor za izkazovanje lastne osebnosti. Vsakdanja spontana človeška komunikacija dopušča dovolj možnosti za fleksibilnost in ustvarjanje ali oblikovanje resničnih in ne lažnih emocij.

Tudi Wouters (1989) ugotavlja, da emocionalno delo lahko prinaša zadovoljstvo in razigrano fleksibilnost. Institucionalno predpisana čustva zaposleni lahko občutijo na spontan način. Čustva vzklijejo iz dinamike interakcij s potrošniki storitev. Z Woutersom bi se strinjala tudi v ugotovitvi, da ni nujno, da delovno mesto od zaposlenega zahteva izkazovanje lažnega jaza, saj menim, da imajo moji intervjuvanci veliko priložnosti v katerih lahko izkazujejo svojo osebnost. V konverzaciji s potrošniki storitev uporabljajo humor, se z njimi povežejo ob čustveno težkih dogodkih in s tem izražajo svoj pogled o določenem dogodku ali osebi.

V sklopu svojega dela se intervjuvanci, bolj kot z občutenjem zahtevanega čustva, ukvarjajo z videzom oz ekspresijo čustva, zato so manj nagnjeni k negativnim

posledicam emocionalnega dela, kot so stres, odtujenost od dela in na koncu čustveni zlom posameznika.

Intervjuvanci se poslužujejo rutinizacije in standardizacije vsakdanjih stikov z odjemalci storitev. Kot sami pravijo, prijaznost postane rutina, nezavedna sestavina njihovega dela, kar v zvezi z storitvenim delom ugotavljata tudi Ashforth in Humprey (1993).

Za naše intervjuvance vir stresa ni vsakdanja rutinizirana konverzacija, temveč specifični dogodki in posamezniki, ki v zaposlenem vzbudijo čustva jeze in razdraženosti ali pa empatijo in usmiljenje. V prvem primeru gre za zatiranje negativnih čustev, v drugem primeru pa za poskus oddaljitve od odjemalcev storitev, ki v zaposlenem vzbudijo sočutje. Emocionalno delo za moške zaposlene v feminiziranih poklicih nastopi tudi ob morebitnih zavrnitvah odjemalcev storitev zaradi njihovega spola (nega pacientov) in dokazovanju, da je tudi moški lahko nežen in prijazen. Od moških zaposlenih v feminiziranih poklicih se pričakuje manj vživljanja v odjemalca storitve, vendar pa glede na ženske kolegice več emocionalnega dela vložijo v dokazovanje osebne primernosti za poklic, ki ga opravljajo.

Korzynski (2003) razvije idejo kolektivnega emocionalnega dela. Tudi pri naših intervjuvancih lahko identificiramo velik pomen, ki ga pripisujejo delovnemu timu. V sodelavcih najdejo čustveno oporo in možnost sprostitve, nekateri lahko v njih najdejo tudi osebne zaupnike.

Ko govorimo o emocionalnem delu ne moremo mimo problematike povezane z samoumevnostjo in podcenjenostjo emocionalnega dela. Intervjuvanci ne podajo enotnega, pritrdilnega ali negativnega, odgovora na to vprašanje. Od vsakega posameznega odjemalca storitve je odvisno, ali prijaznost in pogovor pričakuje ali ne. Prijazen odnos, kvalitetno nego, nežnost in dialog odjemalci storitev v večji meri pričakujejo od žensk. Ne-cenenosti emocionalnega dela je neposredno povezana s podcenjevanjem sposobnosti in lastnosti, ki se tradicionalno pripisujejo in obenem pričakujejo od žensk.

Zaradi stereotipne povezave med posameznim poklicem in pripadajočim spolom se moški, ki vstopajo v feminizirane poklice soočajo z dvomi in sumničenji glede razlogov

zaradi katerih so se odločili za ta poklic. Ti poklici so slabše plačani in manj cenjeni, kot poklici v katerih številčno in zgodovinsko prevladujejo moški. Zaradi zahteve po visoko komunikativnih posameznikih/ah, ki so sposobni razumevanja in odzivanja na emocije in potrebe drugih ljudi, obstaja vsesplošno prepričanje, da moški tem zahtevam poklica ne morejo ustrezati.

Medtem, ko so intervjuvanci s strani svojih kolegic in nadrejenih dobro sprejeti in nimajo občutka, da so zaradi svojega spola diskriminirani (čeprav opažajo, da se od njih pričakuje, da bodo fizično delo opravili namesto ženskih kolegic), pa se soočajo s predsodki odjemalcev storitev in dvomi o njihovih sposobnostih. Moja ugotovitev se ujema z ugotovitvijo Williams (1995), da se moški zaposleni v feminiziranih poklicih soočajo s predsodki potrošnikov storitev.

To je predvsem razvidno pri moških, ki so zaposleni v negovalnih poklicih. Predstave o spolih posameznika/ice jih ovirajo, da bi kakovostno opravljal svoje delo. Čeprav se od ženskih kolegic pričakuje, da bodo boljše opravljale negovalno delo in so torej podvržene emocionalnemu delu, pa moški več emocionalnega dela vložijo v osebni stik s potrošniki storitev. Zahteve ne moremo potrditi pri intervjuvancu, ki je zaposlen v eni od verig s hitro prehrano.

Pripadnost moškemu spolu zdravstvenih delavcev lahko povzroča težave pri telesnih stikih, ki jih zahteva zdravstvena nega ter vzpostavljanju zaupanja pri odjemalcih storitev. Z vstopom v feminiziran poklic so se intervjuvanci soočili tudi z nizkim plačilom za opravljeno delo ter v manjši meri tudi z negativnimi odzivi znancev.

Kako preseči stereotipno označevanja poklicev je kompleksno vprašanje. Politike zaposlovanja odkrito stremijo k bolj uravnoteženi zastopanosti obeh spolov v poklicih in profesijah in se tako vzpostavljajo kot dejavnik ozaveščanja in motiviranja posameznikov/ice za bolj svobodno izbiro poklicnih in delavnih karier. Vendar je potreben premik tudi na ostalih ravneh družbenega življenja. Zlasti v družinskem okolje in šolskem sistemu, ki v veliki meri izobražujeta, vzgajata in sooblikujeta posameznikovo identiteto. Predvsem je pomembno, da postane problematika emocionalnega dela sestavina učnih načrtov poklicev, ki to obliko dela vključujejo. Kljub temu, da delovne organizacije od zaposlenega pričakujejo določeno mero samonadzora in čustvene podrejenosti, pa ne smemo spregledati dejstva, da se iskrenega



stika dveh oseb ter občutka, da si kot posameznik/ ica doprinesel k dobrobiti družbe, ne da predpisati niti nadzorovati.

## 7 LITERATURA

Besen, Yasemin. 2007. Masculinities at work. Book review. *Equal Opportunities International* 26 (3): 256-260.

Brody, Leslie. 2000. The socioalization of gender differences in emotional expression: display rules, infant temperament and differentiation. V *Gender and Emotion*, ur. Agneta H. Fischer, 24-47. Social Psychological perspectives. Cambridge: University Press.

Carrigan, Lee, Bob Connel in John Lee. 2002. Toward a new sociology of masculinity. V *The masculinity studies reader*, ur. Rachel Adams in David Savran, 99-118. Oxford: Blackwell Publishing.

Cognard- Black, Andrew. 2004. *Will they stay or will they go? Sex atypical work among token men who teach*. Dostopno prek: <http://proquest.umi.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/pqdweb?index=0&did=628737471&SrchMode=1&sid=4&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1214236400&clientId=16601> (20. maj 2008)

Connell, Robert W. 1995/2005. *Masculinities*. 2nd edition. Cambridge: Polity.

--- 2002. The history of masculinity. V *The masculinity studies reader*, ur. Rachel Adams in David Savran, 245-261. Oxford: Blackwell Publishing.

Černigoj Sadar, Nevenka. 2000. Spolne razlike v formalnem in neformalnem delu. *Družboslovne razprave* 16 (34-35): 31-52.

--- 2002. Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa* 39 (1): 81-102.

--- in Doroteja Verša. 2002. Zaposlovanje žensk. *Politika zaposlovanja*: 398-430.

Erickson, Rebecca J. 2001. Emotional labour, burnout and inauthenticity: does gender matter? *Social Psychology Quarterly* 64 (2): 146-163.

--- 2005. Why emotion matters: sex, gender and the division of household labour. *Journal of Marriage and Family* 67 (2): 337-351.

Fineman, Stephen. 1993. *Emotion in organization*. London: Sage Publications. Newbury Park. New Delhi.

Gatton, Debra, Cathy Dubois in Robert Faley. 1999. The effects of organizational context on occupational gender stereotyping. *Sex roles* 40 (7-8): 567-582.

Grandey, Alicia. 2000. Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labour. *Journal of Occupational Health Psychology* 5 (1): 95-110.

Guy, Mary Ellen in Meredith Newman. 2004. Womens jobs, mens jobs: sex segregation and emotional labour. *Public Administration Review* 64 (3): 289-298.

Haralambos, Michael in Holborn Martin. 1999. *Sociologija. Teme in pogledi*. Ljubljana: DZS.

Hayes, Sandra in Brian Kleiner. 2001. The managed heart: the commercialization of human feeling and its dangers. *Management Research News* 24 (3-4): 81-85.

Henderson, Angela. 2001. Emotional labour and nursing: an under appreciated aspect of caring work. *Nursing Inquiry* 8 (2): 130-138.

Hochschild, Arlie Russel. 1983. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkley, Los Angeles, London: University of California press.

Hochschild, Arlie Russell. 2002. Upravljanje srce: komercializacija človeških čustev. *Teorija in praksa* 39 (1): 196-213.

Hutson- Comeaux, Sarah in Janice Kelly. 2002. *Gender stereotypes of emotional reactions: how we judge an emotion as valid*. Dostopno prek: [http://www.findarticles.com/p/articles/mi\\_m2294/is\\_2002\\_July/ai\\_94775609](http://www.findarticles.com/p/articles/mi_m2294/is_2002_July/ai_94775609) (15.marec 2008).

Jansz, Jeroen. 2000. Masculine identity and restrictive emotionality. V *Gender and Emotion*, ur. Agneta H. Fischer, 166-186. Social Psychological perspectives. Cambridge: University Press.

James, Nicky. 1989. Emotional labour: skill and work in the social regulation of feelings. *Sociological Review* 37 (1): 15-42.

Kanjuro Mrčela, Aleksandra. 2002. Sodobna rekonstrukcija dela: delo med racionalnim in emocionalnim. *Teorija in praksa* 39 (1): 30-48.

Korczynski, Marek. 2003. Communities of coping: collective emotional labour in service work. *Organization* 10 (1): 55-79.

Lashley, Conrad. 2002. Emotional harmony, dissonance and deviance at work. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management* 14 (5): 255-257.

Ličen, Erika. 2002. *Ženske in moški v učiteljskem poklicu*. Diplomsko delo. Ljubljana: FDV.

Malnar, Brina. 2008. Metodologija družboslovnega raziskovanja. *Mag. program seksizem kot sodobna tradicija*. Študijsko gradivo. Ljubljana: FDV.

Mesner Andolšek, Dana. 2002. »Make me whole again«. Čustva v organizaciji. *Teorija in praksa* 39 (1): 10-29.

Nikolaou, Ioannis in Ioannis Tsaousis. 2002. Emotional intelligence in the workplace. *The International Journal Of Organizational Analysis* 10 (4): 327-42.

Pugh, Douglas. 2001. Service with a smile: emotional contagion in the service encounter. *Academy Of Management Journal* 44 (5): 1018-1027.

Salecl, Tanja. 2008. *Partnerstvo žensk in moških na trgu dela*. Dostopno prek: [http://www.uem.gov.si/fileadmin/uem.gov.si/pageuploads/Posvet\\_Salecl.pdf](http://www.uem.gov.si/fileadmin/uem.gov.si/pageuploads/Posvet_Salecl.pdf) (16. junij 2008).

Sayman, Donna M. 2007. The elimination of sexism and stereotyping in occupational education. *Journal Of Mens Studies* 15 (1): 19-30.

Shields, Stephanie. 2000. Thinking about gender, thinking about theory: gender and emotional experience. V *Gender and Emotion*, ur. Agneta H. Fischer, 3-23. Social Psychological perspectives. Cambridge: University Press.

--- 2002. *Speaking from the hearth: gender and the social meaning of emotion*. Cambridge, New York. Cambridge: University Press.

Simon, Robin in Leda E. Nath. 2004. Gender and emotion in the workplace. Do men and women differ in selfreports of feelings and expressive behavior? *American Journal Of Sociology* 109 (5): 1137-1176.

Statistični urad RS. 2007a. *Delovno aktivno prebivalstvo po dejavnostih in spolu, 2. Četrletje*. Dostopno prek: [http://www.stat.si/letopis/2007/12\\_07/12-03-07.htm?jezik=si](http://www.stat.si/letopis/2007/12_07/12-03-07.htm?jezik=si) (21. junij 2008).

--- 2007b. *Poškodbe pri delu in poklicne bolezni. Slovenija 2. četrletje 2007*. Dostopno prek: [http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id=1532](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=1532) (22. junij 2008).

--- 2008a. *Prosta delovna mesta, Slovenija, 1. četrletje 2008-začasni podatki*. Dostopno prek: [http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id\\_1664](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id_1664) (22. junij 2008).

--- 2008b. *Aktivno prebivalstvo, Slovenija, april 2008-začasni podatki*. Dostopno prek: [http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id=1693](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=1693) (21. junij 2008).

--- 2009. *Mednarodni dan medicinskih sester 2009*. Dostopno prek:  
[http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id=2334](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2334) (22. marec 2010)

Šadl, Zdenka. 1998. Sodobne oblike čustvovanja. *Družboslovne razprave* 14 (27-28): 63-71.

--- 1999. *Usoda čustev v zahodni civilizaciji*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

--- 2002. »We are out to make you smile« Emocionalno delo v storitvenih organizacijah. *Teorija in praksa* 39 (1): 49-80.

--- 2003. Alienacija v starih in novih (pre)oblekah: Sodobna relevantnost Marxove teorije odtujenega dela. *Družboslovne razprave* 19 (44): 75-91.

*The European Parliament*. Dostopno prek: <http://www.europarl.eu> (7. februar 2010).

Trobec, Irena. 2008. *Emocionalno delo študentov zdravstvene nege*. Magistrsko delo. Ljubljana: FDV.

Vlada RS. 2010. *Ob 8. marcu, mednarodnem dnevu žensk*. Dostopno prek:  
<http://www.uem.gov.si/nc/si/splosno/cns/novica/article/1960/1272/> (7. februar 2010).

West, Candace in Don H. Zimmerman. 1987. Doing gender. *Gender and Society*. 1 (2): 25-151.

Williams, Christine L. 1995. *Still a mans world: Men who do womens work*. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.

Wouters, Cas. 1989. The sociology of emotions and flight attendants Hoshshilds managed heart. *Theory, culture and society* (6): 95-123.

## 8 PRILOGA

### PRILOGA A: VPRAŠALNIK ZA INTERVJUJE

#### 1. KDO STE VI NA KRATKO

KJE (ORGANIZACIJA OZ USTANOVA) STE ZAPOSLENI, KAKŠNO JE VAŠE DELOVNO MESTO, KAKŠNE SO ZAHTEVJE IN PRIČAKOVANJA GLEDE VAŠEGA DELOVNEGA MESTA, KOLIKO ČASA STE ŽE ZAPOSLENI NA TEM DELOVNEM MESTU IN KOLIKO STE STARI?

#### 2. KAJ BI OPREDELILI KOT RAZLOG ZA IZOBRAŽEVANJE IN KASNEJE ZAPOSILITEV V VAŠEM POKLICU?

-MI LAHKO OPIŠETE ODZIV STARŠEV, PRIJATELJEV ALI ZNANCEV, KO SO IZVEDELI, DA STE SE ODLOČILI ZA TA POKLIC?

#### 3. ALI SE VAM ZDI, DA VAS JE PRETEKLO IZOBRAŽEVANJE PRIPRAVILO NA PRAKTIČNO DELO V VAŠEM POKLICU?

- KOLIKO TEORIJE IN KOLIKO PRAKSE V OKVIRU ŠOLANJA?

#### 4. OPIŠITE MI SVOJ DELOVNI DAN

5. KOLIKO IMATE KONTAKTOV Z NADREJENIMI IN KOLIKO PREVERJAJO ALI JE VAŠE DELO OPRAVLJENO GLEDE NA NJIHOVE ZAHTEVJE? ALI IMATE KAKŠEN SISTEM NAGRAJEVANJA, ČE JE VAŠE DELO OPRAVLJENO KAKOVOSTNO OZ SANKCIJ, ČE NI?

6. ALI VAM VAŠI NADREJENI SKUŠAJO NA KAKŠEN KOLI NAČIN PREDSTAVITI KAJ ŽELIJO OD VAS IN RECIMO KAKO SE MORATE OBNAŠATI DO STRANK, ALI MENIJO, DA SO VAM VAŠE NALOGE ŽE TAKO DOBRO ZNANE?

7. KAKŠNE SO REAKCIJE NADREJENIH, ČE NA VAS ALI KAKŠNEGA SODELAVCA LETIJO KAKŠNE KRITIKE S STRANI STRANK. ALI STRANKE IMAJO MOŽNOST PODATI TO KRITIKO?

8. ALI IMATE V OKVIRU ORGANIZACIJE, V KATERI STE ZAPOSLENI KAKŠNE TEČAJE OZ IZBORAŽEVANJA, KI BI SE OSREDOTOČALA NA VAŠE ODNOSE Z STRANKAMI? GOVORIVA SEVEDA O TEČAJIH, KI BI PRISPEVALI K DOBRIM, POZITIVNIM ODNOSOM.

OPIŠITE MI KAKŠNO NEGATIVNO IZKUŠNJO S STRANKAMI- ČE STE JO KDAJ IMELI?

9. KAJ JE PO VAŠI OCENI, VAŠA OSREDNJA DELOVNA NALOGA?

-KATERA STVAR PRI VAŠEM DELU VAM JE NAJBOLJ VŠEČ IN NAJMANJ VŠEČ?

- KAJ VAS NAJBOLJ OBREMENJUJE V TOKU DELOVNEGA DNEVA?

-BI LAHKO ZASE REKLI, DA IMATE RADI SVOJE DELO?

-KATERE LASNTOSTI MORA IMETI OSEBA, DA JE PO VAŠEM MNENJU DOBRA V VAŠEM POKLICU?

10. KAKO SE SOOČATE S TEŽAVAMI Z STRANKAMI, ČE DO NJIH PRIDE OZ KAKO SE VAM ZDI, DA BI SE SOOČILI, ČE BI DO NJIH PRIŠLO.

11. ALI SI MED SODELAVCI ZAUPATE IZKUŠNJE S KAKNIMI NEVLJUDNIMI, TEČNIMI IN PREZAHTEVNIMI STRANKAMI? KAKO BI VI DEFINIRALI OZ OPISALI NEPRIJETNO STRANKO?

-ALI IMATE KDAJ OBČUTEK, DA SE SODELAVKE DO VAS OBNAŠAJO DRUGAČE ZARADI DEJSTVA DA STE MOŠKI ALI NE OPAZITE, DA BI PRIHAJALO DO KAKŠNIH RAZLIK ZARADI VAŠEGA SPOLA?

-ALI JE KAKŠNA RAZLIKA V NALOGAH, KI JIH IMATE MED VAMI IN SODELAVKAMI, MORATE KDAJ STORITI KAKŠNO STVAR ZATO KER STE VI MOŠKI NPR. DVIGNETE KAKŠNO TEŽKO STVAR ALI PA POSREDUJETE V KAKŠNIH KONFLIKTIV ALI PA SODELAVKE TO POSTORIJO SAME?



-IMATE KDAJ OBČUTEK, DA SE MORATE OBNAŠATI DRUGAČE KOT KOLEGICE KER STE PAČ MOŠKI ALI NIMATE TEGA OBČUTKA?

-IMATE KDAJ OBČUTEK, DA IMATE KAKŠNE PREDNOSTI KER STE MOŠKI? ALI OPAZITE DA STE V KAKŠNI ZADEVI PRIKRAJŠANI KER STE MOŠKI?

12. ALI MENITE, DA OB DNEVIH, KO SE ZARADI RAZLIČNIH RAZLOGOV POČUTITE SLABO ALI STE NA SPOLOŠNO UTRUJENI, TO STRANKE LAHKO OPAZIJO?

-ALI SE TRUDITE, DA BI PRIKRILI SVOJE NEGATIVNO POČUTJE?

-ALI KDAJ PRED STRANAKAMI IZRAŽATE RAZNE EMOCIJE, KI NAJ JIH NEBI? NPR JEZO ALI NEZADOVOLJSTVO S ČEM. OPIŠITE KAKŠEN PRIMER.

-KAKO SE POČUTITE OB TEM, KO MORATE SKRIVATI SVOJA ČUSTVA OZ ALI JIH SPLOH SKRIVATE?

-VAM DEJSTVO, DA DO STRANK MORATE BITI VLJUDNI IN PRIJAZNI PREDSTAVLJA KAKŠEN NAPOR? KAKO PREBRODITE KAKŠNO SITUACIJO, KO BI NAJRAJE ZAVPILI OD JEZE?

13. SE VAM ZDI, DA SO STRANKE VESELE KO JIH POZDRAVITE OZ. STE DO NJIH PRIJAZNI ALI PA SE VAM ZDI, DA TO OD VAS PRIČAKUJEJO?

-SE VAM ZDI, DA STRANKE CENIJO VAŠO PRIJAZNOST?

-ALI IMATE OBČUTEK, DA VAS TRETIRAJO ISTO KOT KOLEGICE ALI PA OPAZITE KAKŠNO RAZLIKO? JE VAŠ SPOL DEJAVNIK, KI POVZROČA RAZLIKO ALI NE? OPIŠITE KAKŠEN PRIMER.

14. ALI PO KONCU DELOVNEGA DNE DOMOV PRIHAJATE UTRUJENI?

GRE PRI UTRUJENOSTI ZA BOLJ PSIHIČNO ALI FIZIČNO UTRUJENOST?

-KAKO STRESNO SE POČUTITE V SLUŽBI IN KAJ JE NAJVEČJI VIR TEGA STRESA?

-SE VAM ZDI DA VAŠE PSIHIČNO ALI FIZIČNO ZDRAVJE KAJ TRPI ZARADI DELA? ČE JA, KAKO SE SOOČATE S TEŽAVAMI, KI IZ TEGA IZHAJAJO?

15. ALI OCENJUJETE, DA STE ZA SVOJE DELO DOVOLJ PLAČANI? KAJ PA PRIZNANI? CENJENI?

16. KAJ PO VAŠI OCENI POTREBUJE MOŠKI, TO JE, KAKŠNE ZNAČILNOSTI, SPRETNOSTI, VEŠČINE, ZNANJA, MORA IMETI, DA OPRAVLJA VAŠ POKLIC?