

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Kaja Bricman

Emocionalno delo in postmoderni moški

Diplomsko delo

Ljubljana, 2011

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Kaja Bricman

Mentorica: doc. dr. Zdenka Šadl

Emocionalno delo in postmoderni moški

Diplomsko delo

Ljubljana, 2011

ZAHVALA

Zahvaljujem se staršem, ki so mi pustili svojo svobodo tekom študija in mi stali ob strani ne glede na vse.

Zahvaljujem se mojemu Jožetu, ki je moja opora in sreča.

Zahvala gre tudi mojima sestrama po duši, Nives in Moniki, ki sta nezamenljiv del mojega življenja in brez katerih bi bila moja leta študija nekaj povsem drugačnega.

Iskreno pa se zahvaljujem mentorici, doc. dr. Zdenki Šadl, za vso pomoč ter koristne nasvete pri pripravi diplomskega dela.

Emocionalno delo in postmoderni moški

Postmoderna je novo zgodovinsko obdobje, ki s sabo prinaša veliko družbenih sprememb. Ena izmed njih je prehod v storitveno gospodarstvo, kjer vedno bolj narašča pomen emocionalnega dela. Zaposleni v javni sferi pri opravljanju tega dela urejajo svoje emocije in izkazujejo tiste, ki so v skladu z družbeno sprejetimi normami oziroma emocije, ki jih od njih pričakujejo stranke ter organizacije v storitveni transakciji. V tovrstnih poklicih se zaposlujejo predvsem ženske, vendar so se zaradi zmanjšane potrebe po moški fizični delovni sili dandanes tudi moški primorani zaposlovati v teh, zanje netradicionalnih poklicih. Moški, ki so v nasprotju z ženskami neekspresivni, so tako prisiljeni urejati svoje emocije kot del zaposlitve, pri čemer se srečujejo z raznovrstnimi izzivi in grožnjami njihovi moški identiteti, na primer s stigmatizacijo, neodobravanjem drugih moških in odstopanjem od hegemonске moškosti, ki je dominantna oblika moškosti v družbi. Ker sta moška identiteta in samozavest na udaru, moški razvijejo določene strategije za obvladovanje situacije na delovnem mestu.

Ključne besede: postmoderna, moškost, storitveni sektor, emocionalno delo.

Emotional labour and postmodern male

Postmodernity is a new historical period which has brought many changes. One of those is the transition to service economy, where significance of emotional labour increases. Employees in the sphere of this work regulate their emotions and only show those who are in line with socially accepted norms and emotions and which customers and organizations expect from them (in service transaction). Even though such occupations are primarily employed by women men are nowadays highly encouraged to also employ in those non-traditional occupations, due to the reduced need for a physical labor. The increase of occupations which are including emotional labor has left an impact on men. They, usually being the inexpressive gender, have to manage their emotions as a part of an employment, while facing multiple challenges and threats to their male identity, such as stigmatization and disapproval from their peers. Their male identity and self-esteem are also under attack, so in return they develop certain strategies for dealing with situations at a work place.

Key words: postmodernity, masculinity, service sector, emotional labour.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	6
2	POSTMODERNA	8
2.1	ZNAČILNOSTI POSTMODERNE.....	8
3	EMOCIJE IN SPOL	10
3.1	SPOL IN EMOCIONALNOST V SODOBNI DRUŽBI	10
3.2	KAJ SO EMOCIJE?	12
3.3	MOŠKOSTI	12
3.3.1	<i>Hegemonska moškost</i>	14
4	DELO IN ZAPOSLOVANJE V OBDOBJU POSTMODERNE	15
4.1	STORITVENE DEJAVNOSTI	15
4.2	SPOLNA TIPIZACIJA POKLICEV – MOŠKI V ŽENSKIH POKLICIH.....	16
4.2.1	<i>Moški v storitvenih poklicih</i>	18
4.3	RAZLOGI ZA IZBIRO NETRADICIONALNEGA POKLICA.....	19
5	EMOCIONALNO DELO	21
5.1	OPRAVLJANJE EMOCIONALNEGA DELA	23
5.2	SKRIB ZA ZADOVOLJSTVO STRANK	24
5.3	POSLEDICE OPRAVLJANJA EMOCIONALNEGA DELA ZA MOŠKE	25
5.3.1	<i>Obremenjenost z vlogo (»role strain«)</i>	27
5.4	STRATEGIJE ZA OBVLADOVANJE EMOCIONALNIH ASPEKTOV ZAPOSLOTITVE	28
6	SKLEP	29
7	LITERATURA	31

1 UVOD

Emocije so zanimiv sociološki pojav, o katerem sem veliko razmišljala, tako tekom študijskega izobraževanja, kot tudi v vsakdanjem življenju, v pogovoru s prijatelji ter ob gledanju televizijskih nadaljevanj in filmov.

Splošno uveljavljeno prepričanje je, da so emocije lastnost žensk, le malo pa se govori o emocionalnosti moških. Prav zato sem se odločila, da bom v diplomskem delu raziskala povezavo medemocijami in moškimi. Tema je obsežna, sama sem se osredinila na emocionalno delo in moške, ki ga opravljajo. Emocionalno delo se opravlja tako v javni kot tudi zasebni sferi, predvsem v odnosu med intimnima partnerjema in med drugimi družinskimi člani, vendar se bom v diplomskem delu posvetila le poklicni, javni sferi plačanega dela. Glavni cilj diplomskega dela je predstaviti in analizirati povezave med spolom, emocijami in delom v obdobju postmoderne.

Številni avtorji trdijo, da živimo v postmoderni dobi, za katero je značilen razvoj storitvenega sektorja v gospodarstvu ter vedno večji pomen emocionalnega dela v storitvenih dejavnostih. Z upadanjem potrebe po manualnem, fizičnem delu, je bilo v zadnjih desetletjih veliko moških primoranih k zaposlovanju v netradicionalnih poklicih, ki so bili značilni predvsem za ženske. Ko razmišljamo o moških v poklicih, kjer je potrebno opravljati emocionalno delo, nam medijske reprezentacije pogosto prikazujejo moške like (zlasti v televizijskih nadaljevanjih in filmih); zaposleni kot na primer tajniki, knjižničarji ali stevardi, so prikazani kot »poženščeni« moški oziroma homoseksualci. To kaže na ustaljen stereotip moških v določenih storitvenih poklicih, ki govori o njih kot o »nepravih moških«. Takšni stereotipi lahko močno vplivajo na moško samopodobo in privedejo do njihovega nezadovoljstva pri delu.

V procesu socializacije se naučimo, kako nadzirati in upravljati čustva¹ v različnih družbenih situacijah in kontekstih, naučimo se uporabljati »emocionalno masko«, s katero lahko prikrijemo svoja resnična čustva. Tudi na delovnem mestu so nosilci storitvenih del pogosto primorani, da zatrejo lastne emocije ter izkazujejo tiste, ki jih predpisujejo organizacije. Velikokrat pa različne situacije v poklicni in zasebni sferi povzročijo vrzel med izraženimi

¹ Izraza emocije in čustva v diplomskem delu uporabljam kot sinonima.

čustvi in dejanskimi čustvi posameznika. V nekaterih poklicih se od zaposlenih zahteva oziroma pričakuje, da sledijo določenim pravilom čustvovanja. Ta jim narekujejo, katere emocije morajo pri opravljanju poklica izkazati, katere pa prikriti ali zatreti. Porast poklicev, kjer se zaposleni na delovnem mestu srečujejo s strankami, je del naraščajočega storitvenega sektorja, storitve za stranke pa so ključnega pomena pri konkurenčnosti med organizacijami (Blyton in Noon 2002, 173-174). Tradicionalno so ženske tiste, ki so bolj izurjene v urejanju čustev v zasebnem življenju, s prenosom emocionalnega dela na trg plačanega dela pa se je pokazalo, da se tudi bolj kot moški zavedajo osebne cene opravljanja te oblike dela (Hochschild 2003, 11).

V diplomskem delu bom poskušala dokazati sledeči hipotezi:

- Emocionalno delo je še vedno večinoma žensko področje plačanega dela.
- Opravljanje emocionalnega dela pomembno vpliva na moškost zaposlenih moških.

Moje diplomsko delo je teoretično in sestavljeno iz štirih osrednjih tematik, pri čemer sem uporabljala metodo analize primarnih in sekundarnih virov. V prvem poglavju bom predstavila osnovne ideje postmoderne dobe. Naslednje poglavje bo govorilo o povezavi med emocijami in spolom, predstavila bom pojem moškosti in skušala ugotoviti, kakšne so prevladujoče predstave o emocionalnosti pripadnikov moškega spola. Naslednja tema sta delo in zaposlovanje v postmoderni, storitveno gospodarstvo in spolna tipizacija poklicev, pri čemer me bo zanimalo, kakšni so razlogi za izbiro poklica, ki je za moške netradicionalen. V četrtem sklopu, ki bo tudi najobširnejši, bom prešla na problematiko emocionalnega dela. Vprašanja, na katere bom poiskala odgovore so: kakšne so značilnosti emocionalnega dela, kako se to delo izvaja, kakšni so njegovi vplivi na moške delavce in kako se moški emocionalni delavci spopadajo z morebitnimi posledicami te specifične oblike dela.

2 POSTMODERNA

2.1 Značilnosti postmoderne

Postmoderna je izraz za družbeno in politično dobo, ki je nasledila post-tradicionalno obdobje moderne, zaznamovano s premikom iz fevdalizma v kapitalizem, racionalizem, industrializacijo, sekularizacijo, v grobem pa se ta nova družbena epoha umešča v drugo polovico 20. stoletja (Best in Kellner 1991, 5; Ritzer 1997, 5).

S postmoderno se je začela doba, ki omogoča raznolikost in v kateri je možno in dovoljeno vse, opušča pa se tudi iskanje resnice. J.F. Lyotard (v Haralambos in Holborn 2005, 917) pripisuje velik pomen tehnologiji, za temelj postmoderne družbe pa postavi proizvodnjo in menjavo znanja, ki je naprodaj. Z. Bauman (v Ritzer 1997, 163) pravi, da je postmoderna kultura, med drugim, pluralistična in stalno spreminjajoča, primanjkuje ji avtoritete, hierarhije se izravnava, obvladujejo jo mediji. U. Beck (2001) današnjo družbo vidi kot družbo tveganja, kjer je poudarjena vloga posameznika, ki je prisiljen v svojem življenju sam izbirati, tako v javnem kot zasebnem; tveganje je v tem, da je odgovornost za uspeh pripisana posameznikom samim, ne pa danim družbenim razmeram. Beck nadalje razpravlja, da se pomembne spremembe v postmoderni odvijajo tudi na področju odnosov med spoloma in spolnih vlog, saj se meje determiniranosti spolnih vlog ter ustaljenih oblik spolne delitve dela počasi brišejo.

F. Jameson (v Ritzer 1997, 182) kot eno izmed značilnosti postmoderne izpostavlja površinskost in plitkost, upadanje čustev ali afekta. Ne gre za to, da so vse emocije izginile, slabijo pa določene vrste emocij. S postmodernimi čustvi je povezana posebna oblika evforije, postmoderni občutki, ki jim Jameson pravi intenzitete. Ti občutki so podobni reakcijam nekoga, ki je na drogah ali pa je shizofrenik. (Ritzer 1997, 182-184).

S. Meštrović (1997, xi) je predstavil nov koncept, ki ga je poimenoval postemocionalizem. Ta govori o tem, da sodobne zahodne družbe vstopajo v novo fazo razvoja, kjer sintetične kvazi-emocije postanejo osnova za razširjeno manipulacijo sebe, ostalih in kulturne industrije kot celotne.

V postmodernej se nekatere osnovne strukture, ki so pomembne za povezovanje lokalnih družb in posameznikov, razkrajajo. Posledica tega je, da ni več potrebe po »tradicionalnih oblikah sebstva, subjektivnosti in identitet s trdnim središčem, ki »gospoduje« nad duševnim svetom ljudi.« (Ule 2000, 302). Poleg tega ni več potrebe po popolnoma urejenem sebstvu ter nepretrgani in stabilni identiteti. Procesu družbenega samouvrščanja posameznika, subjektiviziranja, razvoja refleksivnosti in oblikovanja individualnih institucij potekajo univerzalno ter intenzivno tudi v sodobnih družbah, kot v vseh prejšnjih družbah, vendar imajo svojevrsten značaj ter družbeno zgodovinski pomen (Ule 2000, 302-303). Illouz (2010, 100) pravi, da postmodernej jaz nakazuje na to, da trdni jedrni jaz ne obstaja, temveč le množstvo igranih vlog.

Pluralni, razpršeni, celo razlomljeni in decentrirani subjekt je danes za mnoge ljudi psihološko in socialno ugodnejša varianta duševnega ohišja kot nadaljnji trud za gradnjo in ohranjanje osrediščenega trdnega tradicionalnega subjekta. Postmoderne oblike subjekta, sebstva in identitete vsaj na pogled omogočajo mnogo blažje in manj razlomljene prehode med sublimacijo in desublimacijo različnosti, negativnega, neidentičnega, kot je bilo to možno tradicionalnim oblikam. (Ule 2000, 304).

3 EMOCIJE IN SPOL

A. Oakely (v Haralambos in Holborn 2005, 596) trdi, da so vloge spolov ustvarjene kulturno, ne biološko, kar pomeni, da se moški in ženske naučijo, kakšno je pravilno vedenje v družbi.

Po teoriji spolnih vlog moški prevzamejo karakteristike, ki jih družba zahteva od njih – v zasebni in javni sferi definiranja – in ki jih oblikuje tako, da se prilagajajo pričakovanjem, ki so vtkana v družbene vloge. Od moških se pričakuje, da so instrumentalni, neemocionalni in disciplinirani, kar so tudi osebne značilnosti, ki zahtevajo izpolnitev njihovih vlog v družbi (Williams 1995, 113-114).

3.1 Spol in emocionalnost v sodobni družbi

V današnji zahodni družbi prevladuje miselnost, da se tipična ženska od tipičnega moškega razlikuje po večjem bogastvu, kompleksnosti in raznolikosti emocionalnega življenja, njeno vsakdanje vedenje naj bi bilo bolj čustveno določeno. Ženske naj bi v primerjavi z moškimi v večji meri doživljale nežne emocije, kot so sočustvovanje, usmiljenje in starševsko ljubezen in se bolj nagibale k negovalnemu in zaščitnemu vedenju. Prav tako naj bi bile bolj plašne, religiozne in obenem nagnjene k ljubosumju, sumničanju in občutkom ranjenosti. Moški naj bi bili bolj promiskuitetni kot ženske, agresivni prej kot sramežljivi, njihovi seksualni občutki pa bolj specifično lokalizirani v telesu, kot pri ženskah. Pri ženskah naj bi njihova podrejenost, krotkost, neodločnost in vsesplošno pomanjkanje agresivnosti odsevala šibkejšie impulzivne težnje. Moralno življenje žensk oblikujejo osebni odnosi, ne toliko načela, zaradi pomanjkanja pustolovskosti pa je tudi manj nagnjene k kriminalnemu vedenju, kot moški (Shields 2005, 50-51).

Spisek moških lastnosti je zelo podoben lastnostim, ki definirajo moške stereotipe. V obeh primerih je veliko elementov, ki jasno določijo občuteno emocijo ali vključujejo nekatere čustvene komponente, kot so agresivnost, jeza, seksualni interes, tekmovalnost, ali pa se specifično nanašajo na aktivno potlačitev oziroma urejanje dejansko občutenih emocij ali emocionalne ekspresivnosti. Stereotip o moški neemocionalnosti ohranja ideja samonadzora,

nagnjenost k nadzorovanju izražanja čustev in vodenju in nadzorovanju drugih. Ženske pa so pod nadzorom lastnih čustev in situacije, kot tudi drugih ljudi (Shields 2005, 53-54).

Ule (1993, 220) predstavi dihotomijo moška razumnost/ženska čustvenost. To razlikovanje podpira prepričanje, da je čustvovanje nižje od razumske presoje in da moti razum. Razumen moški mora zaradi tega kontrolirati svoja čustva.

Znanost in razum sta v sodobnosti torej še vedno močno povezana z moškostjo, ženske pa obravnavamo kot bližje naravi, kot bolj čustvene in manj sposobne racionalnega in neosebnega delovanja. Moški čustva zatirajo, saj so dojeta kot znak šibkosti in v moderni družbi izgnana iz javne sfere. Povezovanje moških in razuma pomaga oblikovati in ohranjati moško moč in dominacijo v družbi (Haralambos in Holborn 2005, 651-652).

J. Hearn (v Fineman 1993, 143) po drugi strani pravi, da dejstvo, da se moški pogosto vedejo drugače od žensk, imajo več formalne moči še ne pomeni, da so nujno tudi manj emocionalni kot ženske. Meni, da so moški lahko isto emocionalni kot ženske, vendar večinoma takrat, ko je govora o jezi, seksualnosti ali nasilju.

Danes moški menijo, da občutijo več emocij, kot jih pokažejo, vendar nimajo interesa, da bi se o njih pogovarjali. Spola sta enako seznanjena z družbenimi posledicami izkazovanja emocij, vendar se ženske in moški zavedajo obstoja in pritiska spolno specifičnih standardov ekspresivnosti. Ženske lahko pričakujejo negativne sankcije, če ne izražajo pozitivnih emocij do drugih, kar za moške ne velja. Moško neekspresivnost razumemo kot posledico upoštevanja moške družbene vloge in ne kot naravno moškost ali napako, za katero je odgovoren posameznik (Shields 2002, 122).

Restriktivna emocionalnost, ki se nanaša na omejeno izražanje čustev in zanikanje pravic do emocionalne ekspresivnosti drugih, je eden izmed primarnih rezultatov moške socializacije. Za moške so ranljivost, občutki in emocije znak ženstvenosti in se jih izogibajo (Shields 2002, 119). Emocionalna neekspresivnost velja za znak normalnega, zrelega (moškega) funkcioniranja in je dokaj stabilna osebna lastnost, ki je lahko prirojena, naučena ali oboje. Po drugi strani sta emocionalna raznolikost in intenzivnost bistveni in celo zahtevani sestavini nekaterih »moških« aktivnosti, kot so na primer tekmovalni športi.

Problemi moških z izražanjem emocij so povezani s socialnim učenjem – posameznik jih torej deli z vsemi dobro ali prekomerno socializiranimi moškimi. Neekspresivnost ni univerzalno naravno stanje, ampak je situacijsko specifično. Neekspresivnost lahko na primer izzove interakcija, v kateri je druga oseba preveč ekspresivna. Nekateri moški imajo veliko težavo s

prepoznavanjem in/ali priznavanjem lastnih emocionalnih stanj. Moški, ki izraža svoja čustva in razmišlja o emocijah, tvega, da drugi dvomijo o njegovi moškosti (Shields 2002, 118-124).

3.2 Kaj so emocije?

Klasične definicije emocij vključujejo idejo, da so emocije odgovor na nek dogodek, ki se pripeti nenadno, ter da emocije pogosto vključujejo neke vrste pripravljenost za ukrepanje. Pogosto vključujejo tudi element telesnih občutkov (na primer trepet in povišana telesna temperatura) in kognitivno ter hedonistično sestavino emocij (Shields 2002, 5).

S. A. Shields (2002, 93) trdi, da je mogoče identificirati emocionalni ideal, ki prevladuje v sodobni dominantni kulturi. Maskulinizirano čustvo ni le čustvo moških in izraz normativnih ali naravnih emocij, ampak je cilj, dosežek, znak moškosti. Je standard za »primerno čustvo« za oba spola. Opredelitvene značilnosti maskulinizirane emocije so: je intenzivno občutena, pristna, usmerjena k cilju in kontekstu, časovno omejena in »ekonomična« (Shields 2002, 85). Vendar pa se emocionalni in spolni standardi, ki jim posamezniki sledijo in po katerih drugi ocenjujejo posameznika, spreminjajo skupaj z družbo (Shields 2002, 93).

Oba spola sta emotivni bitji, vendar pod vplivi družbeno-kulturnega konteksta moški skrivajo čustva, ženske pa jih bolj izražajo. Izražanje jeze je indikator moškosti in moči oziroma kontrole nad situacijo. Prikrivanje jeze je lahko znak posameznikovega relativno prikrajšanega statusa. Ženske so bolj ranljive v določenih situacijah zaradi njihovega šibkejšega statusnega ščita, ki poveča možnost, da bodo izpostavljene negativnim emocijam in slabemu ravnanju ljudi okoli sebe. Šibek statusni ščit imajo ljudje z nižjim statusom, poleg žensk tudi otroci in ljudje drugih ras (Erickson in Ritter 2001, 151; Haralambos in Holborn 2005, 174).

3.3 Moškosti

Teorija spolnih vlog poudarja, da moškost oblikujejo družbeni vplivi in pritiski (Williams 1995, 114). Biti moški ali ženska ima neizogiben vpliv na to, kako posameznik čustvuje, misli in deluje (Williams 1995, 111). Uporaba moškosti kot množine v nasprotju z eno moškostjo je

posledica ugotovitve, da obstajajo multiple moškosti in ne homogena moškost, tako zgodovinsko kot tudi v sodobnem času (Lupton 2000, 34).

Moškost lahko med drugim definiramo kot družbeno oblikovan sklop vedenj in praks, ki zavezuje oziroma izvaja pritisk na moške, ne pa kot utrjeno lastnost »bioloških« moških. Posledično je lahko moškost obravnavana kot vloga, ki je družbeno odigrana, sprejeta in reproducirana skozi diskurz. E. Kvande (v Lupton 2000, 33) poudarja, da lahko moškost odigrajo tako moški kot ženske, spreminja se v času in jo lahko, zaradi njene dinamične narave, raziskujemo z opazovanjem dejanj in interpretacijo diskurza. Moškosti so proizvedene in reproducirane v odnosu do ostalih moškosti in tudi ženskosti, v procesu boja za moč in sredstva znotraj širšega sistema odnosov med spoloma. Tako so stalno predmet rekonstrukcij, pogajanj in izzivov. Tradicionalna moškost pa je »ogrožena« v primerih, ko moški vstopijo v poklic, ki je tradicionalno ženski (Lupton 2000, 33-34).

D. D. Gilmore (v Haralambos in Holborn 2005, 650) ugotavlja: »Na »resnično moškost« lahko gledamo kot na motiv za visoko uspešnost v družbenem boju za redke vire, vedenjski kod, ki vzpodbuja kolektivne interese s tem, da premaga notranje zadržke.«

Opredelitve moškosti se lahko razlikujejo od družbe do družbe, na njihovo ideologijo pa ima lahko velik vpliv tudi kultura. V zahodni družbi se možate moške načeloma nagrajuje z višjim statusom, manj možate pa se kaznuje s posmehom in ostalimi negativnimi sankcijami (Haralambos in Holborn 2005, 650-651).

M. Kimmel (v Haralambos in Holborn 2005, 648) trdi, da imajo moški »korist od opredelitev moškosti, ki poudarjajo podedovane biološke in spolne vloge, kar implicira aktivnost, znanje, racionalnost, sposobnost. Če so odnosi med spoloma zabeleženi v naših genih ali kulturno določeni, to prikriva, kako zelo te opredelitve temeljijo na moški premoči nad ženskami.« Za antropologa D. D. Gilmore-a (v Haralambos in Holborn 2005, 648) pa je moškost »sprejeti način, kako biti odrasel moški v dani družbi«.

Tudi J. Rutherford (v Haralambos in Holborn 2005, 652) pojem moškosti enači z razumom, vendar meni, da je tradicionalno pojmovanje moškosti čedalje bolj ogroženo. Opredelitev moškosti se vedno bolj spreminja in postaja nejasna, negotova in raznolika. Mnenje Rutherforda (v Haralambos in Holborn 2005, 652) je: »Resničnost moške heteroseksualne identitete je ta, da je trajanje pogojeno z mnogimi strukturami in institucijami« Če so te ogrožene ali oslABLJENE, je v istem položaju tudi moška identiteta.

Moško prevlado v nekaterih strukturah in institucijah so spodkopale številne spremembe v sodobni družbi. Moškost delavskega razreda na primer ogrožata upad težke industrije in naraščajoča nezaposlenost v vsej razredni strukturi. Večja pozornost je namenjena nasilju v družini in spolni zlorabi otrok, ki se strogo neodobrava in tudi kaznuje. Žensko gibanje je izpostavilo patriarhalno moč, moške prikazalo kot egoiste, ki zlorablajo to moč ter moškost postavilo pod vprašaj. Prav tako pa so tradicionalno moškost »ogrozili« homoseksualci in temnopolti moški.

Na te spremembe so se moški odzvali na različne načine, pri čemer jih lahko v grobem razdelimo na dve skupini – »maščevalni moški« in »novi moški«. Maščevalni moški napadajo vse, ki nasprotujejo tradicionalnim pogledom na moškost in s tem poskušajo ponovno potrjevati te poglede. Alternativa temu je novi moški, ki je sinonim za zatrto moškost in skuša izraziti moško čustveno in spolno življenje, ki pa je po mnenju Rutherforda zgolj medijski mit. Večina moških je zmedena glede moškosti: naj branijo preteklost ter postanejo maščevalni moški, ali pa v prihodnost vstopijo kot novi moški (Haralambos in Holborn 2005, 652-653).

3.3.1 Hegemonska moškost

Koncept hegemonске ali vladajoče moškosti nam pomaga razumeti moško vedenje in ravnanja. Nanaša se na dominantno obliko moškosti v kateri koli družbi, v katerem koli času. To je idealna oblika vedenja, na podlagi katerega se ocenjuje primernost oziroma neprimernost vedenja; vzdržujejo jo neenaki odnosi moči med moškimi in ženskami ter med dominantnimi in podrejenimi skupinami moških (Lupton 2000, 34).

P. Fuller (v Lupton 2000, 34) je identificiral 5 glavnih lastnosti hegemonске moškosti v moderni zahodni družbi, to so zaposlitev ali posedovanje denarja, heteroseksualnost, ne-ženskost, možatost in zavračanje ranljivosti in emocij. Moškost, umeščena znotraj sistema družbenih odnosov je tudi del dinamike družbenih institucij.

4 DELO IN ZAPOSLOVANJE V OBDOBJU POSTMODERNE

Poklic je v postmoderini izgubil nekdanjo varnost in funkcijo zaščite, posledica tega pa je izgubljanje temeljne opore v življenju, ki je nastala v industrijski družbi (Beck 2001, 203).

Konec 20. stoletja se v zahodnih, postmodernih družbah odvijata dva glavna in prekrivajoča se trenda sprememb na delovnem mestu. Prvi je rast stopnje zaposlenosti žensk (Erickson in Ritter 2001, 146). Od poznih sedemdesetih let 20. stoletja je zaposlenost moških začela upadati, zaposlenost žensk pa povečevati, kar odraža tradicionalne vzorce poklicne spolne segregacije. (Nixon 2009, 301). Drugi trend pa je prehod iz industrijskega gospodarstva, zakoreninjenega v opravljanju fizičnega dela, v postindustrijsko gospodarstvo, ki temelji na kvalificiranem opravljanju storitvenega dela (Erickson in Ritter 2001, 146).

Deindustrializacija in upad zaposlitev v proizvodnji sta privedla do zmanjšanja potrebe po moški fizični delovni sili, po drugi strani pa je narasla potreba po delavkah v storitvenem (terciarnem) sektorju, ki so v tem sektorju prevladovale od nekdanj. Najbolj pa so ta upad občutili nižje kvalificirani, manj izobraženi fizični delavci ter starejši in mlajši moški (Nixon 2009, 301).

4.1 Storitvene dejavnosti

Storitveno gospodarstvo lahko definiramo kot gospodarstvo, kjer večina zaposlitev izhaja iz storitvenega sektorja, pomembna pa je tudi naraščajoča storitvena etika do strank (Nixon 2009, 302). Storitveno delo kot del delovne sile v tržnih gospodarstvih narašča zelo hitro, njegova osrednja delovna naloga pa je smehljanje in s tem negacija, ignoriranje lastnih, dejanskih občutkov in emocij. To pomeni, da je potrebno osvojiti večšine dobrega igranja vloge pri delu z ljudmi (Šadl 2002, 50).

V storitvenem sektorju prevladuje ženska delovna sila, poleg tega pa obstaja tudi specializacija emocionalnega dela glede na spol. Ženske opravljajo dela, ki zahtevajo potlačevanje negativnih in izkazovanje pozitivnih emocij, moški pa so vključeni v dejavnosti, ki zahtevajo obvladovanje strahu in izražanje avtoritete ter agresivnosti (Šadl 2002, 50).

A. Hochschild (2003, 9), ki je uvedla koncept emocionalnega dela², ugotavlja, da naraščanje storitvenega sektorja pomeni, da sta osrednje delovno razmerje postala komunikacija in transakcija. Osnovno dejstvo dela v postindustrijski družbi je, da večina zaposlenih vstopa v interakcijo z drugimi posamezniki (strankami, klienti,...), ne pa s stroji.

P. DuGay in G. Salaman (v Nixon 2009, 305) trdita, da so podjetja vedno bolj usmerjena k strankam. Odnos med proizvajalcem in uporabnikom storitve je torej vse bolj pomemben za uspešno poslovanje sodobnih organizacij. Storitveni delavci so spodbujeni k imaginativni identifikaciji z željami in potrebami kupcev, to pa daje vedno večji poudarek potrošniškemu znanju in izkušnjam, ki jih »mobilizirajo« v storitveni transakciji. Podjetja obravnavajo svoje delavce v prvih bojnih vrstah kot predstavnike njihove znamke, ki odsevajo značaj in vrednote tega podjetja (Nixon 2009, 303-306).

4.2 Spolna tipizacija poklicev – moški v ženskih poklicih

Opravljanje poklica oziroma plačanega dela v javni sferi je osrednjega pomena za moško identiteto in zagotavlja notranje ali zunanje nagrade, s pomočjo katerih moški ocenjujejo sami sebe in se primerjajo z drugimi moškimi. Reprodukcijska hegemonija moškosti podpira družbeno definicijo določenih vrst in oblik dela kot »moških« ali »ženskih«. Tako ni presenetljivo, da se moški v organizacijah velikokrat zdijo prezaposleni z ustvarjanjem in vzdrževanjem različnih moških identitet in izražanjem spolne moči in statusa na delovnem mestu (Lupton 2000, 34; Simpson 2005, 376).

G. P. Murdock (v Haralambos in Holborn 2005, 594-595) vidi biološke razlike med spoloma kot osnovo za delitev dela v družbi in meni, da te razlike vodijo do spolno pogojenih vlog. Takšna delitev dela je zanj najbolj učinkovit način organiziranja družbe. Že zgodovinsko gledano je moški fizično močnejši, zato lahko bolje opravlja težja dela, kot so gradnja, lov, drvarjenje, prav tako pa ga fiziološko ne omejujeta nosečnost in dojenje. Ženske pa zaradi svoje »šibkosti« opravljajo lažja dela doma ali blizu doma. Žensko njena biološka funkcija veže na dom, fizične lastnosti pa na manj naporna opravila. Oakely (v Haralambos in Holborn

² Obširnejšo opredelitev emocionalnega dela podajam v nadaljevanju naloge.

2005, 595-596) se ne strinja s tako razlago ter trdi, da ne obstaja univerzalna delitev dela glede na spol, saj so človeške kulture zelo raznolike, moški in ženske pa ne opravljajo vedno točno določenih nalog.

M. Jogan (1990, 15) pravi, da tehnična delitev dela ni povezana le z enim načinom delitve dela po spolu, zato se »kot ustreznejše sredstvo za pojasnjevanje kulturne posredovanosti hierarhije po spolu kažejo družbena (razredna) delitev dela ali družbeni odnosi v proizvodnji dobrin, ki nastopajo kot pogoj in posledica določenih odnosov reprodukcije ljudi (razmnoževanja in ohranjanja vrste)« (Jogan 1990, 15).

Poklici so spolno tipizirani. Nekateri so določeni kot bolj primerni za en spol kot za drugega, to segregacijo pa vzdržujejo aktivne strategije izključevanja in razmejevanja. Moški in ženske, ki vstopajo v atipične poklice in tam ostajajo v manjšini, se soočajo s procesom infiltracije (Lupton 2000, 35). Za odpravljanje segregacije na trgu dela je ključnega pomena prizadevanje po zaposlovanju žensk v prevladujočih moških poklicih in za vstop moških v tradicionalno ženske poklice. Povezovanje dela s tradicionalnimi predstavami glede moškosti lahko ustvari močne ovire in težave za tiste, ki bi radi prešli tradicionalne meje med delom in spolom (Lupton 2000, 47).

Moški in ženske se kot manjšine v določenih poklicih soočajo z različnimi izzivi in imajo drugačne izkušnje. R. Kanter (v Lupton 2000, 35) ugotavlja, da bodo manjšine, ki predstavljajo 15 ali manj odstotkov neke skupine, deležne določenega, drugačnega ravnanja zaradi njihovega posebnega, označenega statusa. To je rezultat njihove večje opaznosti in kontrasta zaradi pripadnosti manjšini. Lupton (2000, 35) je dokazal, da spol igra pomembno vlogo pri obravnavanju manjšin in izkušnji njenih pripadnikov. Učinek večje vidnosti je enak pri obeh spolih, »kontrast« (zaradi manjšine v skupini) in asimilacija pa sta delovala v korist moških in v škodo žensk, kar pomeni, da so moški v nasprotju z ženskami profitirali zaradi svojega manjšinskega statusa. Zaposleni moški v žensko-dominiranih poklicih imajo koristi od tega, da prednosti svojega spola prinesejo v ženski poklic, po drugi strani pa trpi njihova moškost, saj delajo skupaj z ženskami, v poklicu, ki ga družba označuje za ženskega. Pojavijo se domneve o njihovi homoseksualnosti in poženščenosti, ekscentričnosti in propadanju, kar predstavlja izziv heteroseksualnosti in »mačo« konstrukciji hegemonске moškosti v zahodnih družbah (Lupton 2000, 35).

Moške pri izbiri poklica omejujejo različni dejavniki, družbene in osebne ovire, ki onemogočajo njihovo svobodno izbiro. Za ženske je, iz družbenega vidika, razumljivo, da bi se rade zaposlovale v tradicionalno moških poklicih, opravljale »moška dela«, saj bi jim to prineslo več ugodnosti, kot so višji status, višji dohodek, prestiž in priložnost za napredovanje. Po drugi strani je manj znano, zakaj se moški odločajo za vstop v tradicionalno žensko delovno sfero, saj so prednosti zanje nejasne in velikokrat vključujejo deprivacijo v smislu zaslužka in statusa ter dvom o njihovi moškosti (Simpson 2005, 363-364). Tradicionalno ženski poklici so pogosto nizko plačani in imajo nizek ugled. Zaradi tega so lahko moška identiteta, seksualnost in sposobnost tekmovanja v moškem svetu omajani in spodkopani. Ženske, ki se uveljavijo v pretežno moškem delovnem okolju so pogosto spoštovane in občudovane, s privzemanjem stereotipno moškega vedenja pa njihova jedrna identiteta ni pod vprašajem (Lupton 2000, 45). Jasno je torej, da lahko moški z izbiro netradicionalnega poklica veliko izgubijo in malo pridobijo (Simpson 2005, 364).

4.2.1 Moški v storitvenih poklicih

Sposobnosti empatičnega vživljanja v druge (stranke) so še vedno razumljene kot naravne sposobnosti žensk, spolno specifične vrline in znanja. Poleg ženske pa imajo tudi moški zgodovino zaposlovanja v storitvenem sektorju, vendar je spolna konstrukcija veččin pripomogla k temu, da so moškim namenjene bolj prestižne in bolje plačane službe. Tako moški prevladujejo v visoko kvalificiranih poklicih in na visokih pozicijah (na primer odvetniki, zdravniki) tudi na področjih, kjer ženske predstavljajo večino nizko kvalificirane delovne sile (Nixon 2009, 306-307). Narava storitvenih poklicev, po katerih moški povprašujejo, kaže prizadevanje moških za ohranitev moči, nadzora in avtoritete znotraj storitvene transakcije. Storitveno delo, ki zahteva spoštljivost, popustljivost, prilagodljivost smatrajo kot pomehkuženo in ponižujoče in jih zato zavračajo, kjer pa imajo znotraj storitvene transakcije možnost ohraniti vsaj nekaj moči in jim ni treba kazati posebne obzirnosti do strank, pa so se bolj pripravljeni zaposlovati (Nixon 2009, 318). Nizko kvalificirani moški se ponavadi zaposlujejo v relativno ozkem rangi spolno tipičnih »moških« storitvenih niš, na področjih, kot so skladiščenje, distribucija, transport in varovanje. V teh poklicih je interakcija s strankami dokaj nizka, zato emocionalno delo ni normalni del poklica oziroma delovnega mesta.

Moškim je v storitveni transakciji še posebej težko preboleti ranjen ponos in biti na različne načine zlorabljen s strani strank. Moškost je povezana z močjo in avtoriteto, storitveno delo pa lahko vključuje tudi ponižujočo medosebno podrejanje, kar lahko privede do nizke samopodobe med mlajšimi moškimi. Slednji to pogosto zakrivajo z agresivno »mačo« moškostjo. Interakcije med storitvenimi delavci in strankami tako izzivajo potrpljenje teh moških, ne morejo se več primerno kontrolirati in urejati svojih emocionalnih ali fizičnih reakcij do stranke (Nixon 2009, 316).

4.3 Razlogi za izbiro netradicionalnega poklica

Študije so pokazale, da so poklicne aspiracije spolno segregirane že pri otrocih. Otroci se učijo različnih poklicnih vrednosti, izpostavljeni so pričakovanjem staršev in svetovalcev, to socializacijo pa podpirajo tudi pritiski vrstnikov ter šolski učbeniki in množični mediji. Otroci nadzorujejo drug drugega in preganjajo tiste, ki se ne vedejo v skladu s standardi spola. Dečki se soočajo še z večjim družbenim neodobravanjem, kadar kažejo interes za aktivnosti, ki pripadajo nasprotnemu spolu. Pri tem pride do stigmatizacije, kaznovanja in zbadanj (Williams 1995, 50-51).

Posameznikovo izbiro poklica poskuša razlagati veliko teorij. R. Hayes (v Simpson 2005, 366) pravi, da za izbiro netradicionalne kariere pri moških oziroma tipično ženskega poklica, obstaja več razlogov. To so želja po samoizpolnitvi, ki jim v moških spolno tipiziranih poklicih ni dosegljiva, večje možnosti za napredovanje in mobilnost navzgor ter možnost interakcije z nasprotnim spolom. L. Chusmir (v Simpson 2005, 366) predpostavlja, da na izbiro netradicionalnega poklica vpliva interakcija osebnih vplivov (vedenja, ozadje, vrednote in notranje potrebe), družinskih vplivov (odnos do družinskih vlog, otroci in zakonski stan) ter družbenih vplivov (spolne vloge in norme). Osebni vplivi so lahko še starost, seksualnost in poklicna zgodovina. Tako naj bi za te moške veljalo, da so starejši od ženskih sodelavk, bolj je verjetno, da so poročeni ter da so pred tem poklicem izkusili že drugačno vrsto zaposlitve. Poleg tega je večja tudi verjetnost, da je v netradicionalnih poklicih več moških homoseksualcev.

Podobno je tudi H. Farmer (v Simpson 2005, 364) predstavil 3 interaktivne vplive, ki vplivajo na izbiro netradicionalnega poklica, to so vpliv okolja, psihološki ali osebni vpliv in okoljski

ali kulturni vpliv. Vpliv okolja ali ozadja obsega spol in sposobnosti, psihološki ali osebni vpliv obsega vedenja, prepričanja in prejšnje izkušnje, okoljski ali kulturni vpliv pa norme, pritisk vrstnikov in vpliv medijev.

J. Holland (v Simpson 2005, 364) se je po drugi strani osredinil na bolj psihološke dejavnike in pri tem poudaril, da je pomembno, da se posameznikova osebnost in izbira kariere prilagajata in ustrezata druga drugi. To teorijo je poimenoval »teorija lastnosti« (»trait theory«) in je osnovana na predpostavki, da je vsaka oseba označena z edinstvenim vzorcem sposobnosti in lastnosti, ki so lahko povezane s potrebami neke zaposlitve. Bolj kot so te lastnosti posameznika ter potrebe poklica povezane, večja je možnost posameznikovega zadovoljstva z zaposlitvijo, uspeh in produktivnost. To kaže na dejstvo, da je izbira poklica najverjetneje izraz posameznikove osebnosti in da imajo člani neke zaposlitvene skupine najverjetneje zelo podobne osebnostne značilnosti (Simpson 2005, 364).

Veliko moških v netradicionalen poklic pritegnejo predhodne poklicne izkušnje, na primer študentsko delo. C. L. Williams (1995, 57) ugotavlja, da ti moški niso zaskrbljeni zaradi prevladujoče ženske sestave v njihovem novem poklicu. Na nek način so že dokazali svoje moške sposobnosti v prejšnjem poklicu, zato lahko v novem poklicu, ki jim je bliže, uživajo in so sproščeni. Pri tem so pomembni tudi vplivi družine, na primer posameznik si izbere določen poklic zaradi občutka dolžnosti do družine. Pomembna dejavnika, ki pritegneta moške k tem poklicem, sta tudi dostopnost in stabilnost poklica. Za nekatere pa so tradicionalno ženska področja dela cenejše in zanesljivejše alternative karieram v moških področjih. Ti moški svoje izbire ne vidijo kot »netradicionalen karierni premik«, ampak kot posledico analize stroškov in koristi: na primer poklici, kot sta knjižničar ali bolničar sta »razumno nadomestilo« za bolj moške profesije. Pri tem je pomembno tudi mentorstvo oziroma vzor drugega moškega, ki je zaposlen v tovrstnem netradicionalnem poklicu. Slednji jim zagotavlja, da zaradi svoje poklicne odločitve ne bodo stigmatizirani in da spol ni ovira. Nekatere specializacije znotraj poklica veljajo kot bolj legitimne za moške in ne predstavljajo izziva konvencionalnemu konceptu moškosti, zato moški poklica ne vidijo kot netradicionalnega. V raziskavi Williamsove moški, ki jih je intervjuvala, svoje poklicne izbire niso dojeli kot zavrnitev tradicionalnih moških vlog v družbi ali kot neskladne s svojo moškostjo (Williams 1995, 52-64).

5 EMOCIONALNO DELO

Emocionalno delo se je pojavilo kot nova oblika dela tekom 20. stoletja in je sestavni, vendar pogosto nepriznani del zaposlitvenega sektorja, ki vključuje stike z ljudmi (James v Fineman 1993, 96; Hochschild 2003, 11). Hochschild (2003, 11) ocenjuje, da je bila v 80. letih 20. stoletja približno ena tretjina ameriških delavcev zaposlena v poklicih, ki zahtevajo emocionalno delo.

Delo predstavlja pomemben del družbenega obstoja in vključuje vrsto človeških čustev – ljubezni, sovraštva, strahove, sočutja, frustracije, veselja, krivde in zavidanja. Emocionalno delo je, podobno kot fizično delo, kupljeno s strani delodajalcev za plačilo. Opravljanje tega dela poteka pod nizom pravil, izvajanje dela pa nadzorujejo različne oblike nadzora in kontrole (Hochschild 2003, 11).

Izraz emocionalno delo je namenjen poudarjanju podobnosti in tudi razlik med emocionalnim in fizičnim delom. Oba sta zahtevna, kvalificirana, zahtevata izkušnje, na njiju pa vplivajo neposredne razmere, zunanji nadzor in sta v skladu z delitvijo dela.

Emocionalno delo je lahko regulirano na različne načine in z različnimi izzidi in kot ostala znanja in veščine potrebuje fleksibilnost ter prilagajanje. Vključuje predvidevanje, načrtovanje, razporejanje in iskanje ter odpravljanje napak (James v Fineman 1993, 95).

Emocionalno delo je tradicionalno povezano z ženskami in emocijami in obravnavano kot premalo cenjeno, nevidno in nepriznано delo v zasebni in javni sferi.

Pomen in vidnost emocionalnega dela sta začela naraščati od 80ih let 20. stoletja, na kar je vplivalo več procesov, tako družbenih kot intelektualnih, to so večja zaposlitvenost žensk v zahodnih državah, razvoj feministične perspektive in širitev storitvenega sektorja ter posledično rast poklicev, ki se opirajo na čustva (Šadl 2002, 50-51).

Hochschild (v Erickson in Ritter 2001, 146; Šadl 2002, 53) definira emocionalno delo kot »urejanje čustev«, usklajevanje zasebnega in javnega čustvovanja z družbenimi normami za dosego javno vidnih obraznih in telesnih izkazovanj. Loči tudi med »emotional labour« in »emotion work«, kar se oboje v slovenščino prevaja kot emocionalno delo, vendar se prvo delo odvija v javnosti v zameno za plačilo, drugo delo pa v zasebni sferi, predvsem v odnosu med partnerjema in družinskimi člani in ni plačano (Erickson in Ritter 2001, 146). Nekateri

avtorji pa pod skupnim izrazom »emotional labour« združujejo tako javno kot zasebno sfero. V literaturi se emocionalno delo pojavlja tudi pod drugimi imeni, kot so odnosno delo, negovalno delo, sentimentalno delo, delo iz ljubezni, delo in storitve z nasmehom, delo z ljudmi in podobno (Šadl 2002, 50). Pojem urejanje emocij (»emotion management«) poudarja proces, ki je skupen obema vrstama dela (Erickson in Ritter 2001, 146).

Kot jedrno značilnost emocionalnega dela vidi S. Mann (v Blyton in Noon 1997, 175-176) disonanco ali razkorak med pravimi in izkazovanimi emocijami. N. James emocionalno delo obravnava kot delo, ki se ukvarja z emocijami drugih ljudi. B. E. Ashforth in R. H. Humphrey (v Blyton in Noon, 175-176) pravita, da je emocionalno delo izkazovanje pričakovanih emocij, J. A. Morris in D. C. Feldman (v Blyton in Noon, 175-176) pa, da vključuje izražanje emocij, ki jih pričakuje organizacija. K. Pugliesi (v Blyton in Noon, 175-176) razlikuje med emocionalnim delom, ki se osredotoča na urejanje lastnih emocij ter emocionalnim delom, ki je usmerjeno v urejanje emocij drugih ljudi.

Emocionalno delo je del plačane zaposlitve, vendar nima prave veljavnosti z vidika statusa, ugleda in finančnih nagrad (Šadl 2002, 51). Po Hochschild imajo poklici, ki vsebujejo emocionalno delo, tri skupne značilnosti – zahtevajo stik iz oči v oči oziroma glasovno komunikacijo z javnostjo; od delavca zahtevajo, da v prejemniku storitve vzpostavi določeno emocionalno stanje, delodajalec pa mora imeti s pomočjo nadzora in usposabljanja določeno stopnjo kontrole nad emocionalnimi dejavnostmi zaposlenih (Hochschild 2003, 147). Ni pa nujno, da se te lastnosti manifestirajo v vseh poklicnih kategorijah, kjer je potrebno emocionalno delo.

Tudi neverbalni elementi so pomemben del veliko poklicev, ki vključujejo emocionalno delo. Neverbalna pravila emocionalnega izkazovanja so pomembna sestavina velikega dela storitvenih organizacij. Poudarek pri poklicnem izobraževanju je na popolni identifikaciji z vlogo, z namenom, da bi proizvedli bolj naraven nasmeh – »smehljanje od znotraj«, ne pa lažen nasmeh. Eno je, da se nekdo iskreno nasmehne prijaznim in spoštljivim strankam, kot pa smehljati se pod pritiskom. V teh problematičnih okoliščinah vodstvo zahteva upoštevanje pravil izkazovanja, tako da zaposlene spodbujajo, da situacije interpretirajo na drugačen način, da zatrejo občutke jeze ali frustracije in da se odzovejo na način, ki ga je predpisalo vodstvo (Blyton in Noon 1997, 180-186).

W. Dunkel (v Šadl 2002, 51) emocionalno delo povezuje s poklici in profesijami, ki zajemajo tri pogoje – čustva kot pogoj, čustva kot medij in čustva kot predmet dela. Pri prvem pogoju delavec uporablja čustva, skladna s poklicno vlogo, da bi ustrezno opravljal svojo delo. Pri drugem pogoju delavec uporablja lastna čustva z namenom vplivanja na čustva strank, pri tretjem pogoju pa so predmet delavčevega dela čustva drugih ljudi (Šadl 2002, 51-52).

Emocionalno delo ima na komercialnem področju storitev izrazito javno obliko in je pomembno pri ustvarjanju dobička. Poleg tega obstaja tudi emocionalno delo, katerega vrednost v opravljanju delovnih nalog je pogosto nevidna in nepriznana. Takšno je predvsem delo v negovalnih poklicih. Emocionalno delo najdemo tako v profesionalnih kot neprofesionalnih storitvenih poklicih, kar nakazuje na sociološko razlikovanje med poklici in profesijami. Upoštevati je treba tudi razliko med nerednimi ali netrajnimi storitvami ter trajnimi, pri čemer so neredne storitve vsakdanje in so manjše, trajne storitve pa so pomembnejše in »vključujejo trajne interakcije in dolgoročnejši odnos med izvajalcem in potrošnikom«. (Šadl 2002, 54) Neprofesionalne storitve (osebne storitve) so tako večinoma neredne in netrajne, profesionalne pa zaradi potrebe po njihovi stalnosti večinoma ureja oziroma bi morala urejati država, na primer šolstvo in zdravstvo (Šadl 2002, 54-55).

5.1 Opravljanje emocionalnega dela

Delavci opravljajo različne oblike emocionalnega dela in igrajo različne vloge. Hochschild (v Blyton in Noon 2002, 1983) razlikuje med tistimi, ki opravljajo površinsko igranje in tistimi, ki opravljajo globinsko igranje vloge. Površinsko igranje vključuje vedenje v skladu s pravili izkazovanja, kot so obrazna izraznost, verbalni komentarji itd., brez namena, da bi ponotranjili ta pravila – te emocije so hlinjene in nepristne ter želijo le ustvariti določen vtis pri strankah. Globinsko igranje pa zajema delavce, ki bolj temeljito ponotranjijo svojo vlogo in poskušajo dejansko občutiti zahtevana čustva. Izbirni postopki in programi usposabljanja so namenjeni temu, da sprožijo globinsko igranje, razvoj niza notranjih občutkov, ki jim samoumevno sledi vedenje navzven. Delodajalci delavce vzpodbujajo, da naj bo njihovo obnašanje čimbolj naravno, namesto da se trdno oklepajo predpisanih scenarijev (Blyton in Noon 2002, 186-7; Šadl 2002, 53).

Obstaja pa še tretji način opravljanja emocionalnega dela, ki sta ga predstavila B. E. Ashforth in R. H. Humphrey (v Blyton in Noon 2002, 187-188). Tu je emocionalno izkazovanje, ki ga pričakujejo od delavca, popolnoma skladno z njegovimi lastnimi notranjimi občutki. V teh primerih ni nobene potrebe po igranju vloge, saj so emocije delavca skladne s tem, kar bi izkazoval tudi »naravno«, kot del svoje identitete. To delo avtorja opredelita kot izkazovanje primerne čustva.

5.2 Skrb za zadovoljstvo strank

Storitev in izdelkov ne moremo enačiti, saj so storitve v nasprotju z izdelki neopredmetene, neločljive, variabilne, minljive, niso nujno vezane na fizični izdelek in si jih ni mogoče lastniti. Najpomembnejša razlika med storitvijo in izdelkom je v tem, da pri storitvi pride do interakcije med izvajalcem te storitve in njeno stranko, kupcem, kar je ključno za proizvodni proces ter najpomembnejši del kakovosti storitve. V literaturi zasledimo besedno zvezo »storitve z nasmehom«, ki pomeni popolno poslovanje s strankami in vzdrževanje konkurenčnosti ter je neločljivo povezano z emocionalnim delom. Rečemo lahko, da gre za prodajo čustev (Šadl 2002, 56-57). Tako kot blago je tudi storitev, za katero je potrebno emocionalno delo, subjekt zakonom ponudbe in povpraševanja. V zadnjih desetletjih je povpraševanje po tem delu naraslo, ponudba pa se je drastično zmanjšala (Hochschild 2003, 8).

Glavni razlog, zakaj je toliko pozornosti osredotočene na naravo interakcije med zaposlenim in stranko, ne odseva le dejstva, da so te interakcije postale številčnejše, temveč tudi, da se dogajajo v naraščajoče tekmovalnem okolju ter da je pomembnost teh interakcij za splošno presojo stranke glede storitve prepoznana s strani vodstva in jim dajejo večji poudarek (Blyton in Noon 2002, 180). Stranke od delavcev pričakujejo pristno obnašanje, kar poveča pritisk s strani delodajalcev na emocionalno delo tako, da zahtevajo pristen smehljaj in toplino od svojih zaposlenih. »Emocionalno delo je v okviru formalne racionalnosti gospodarskega delovanja podjetij torej pogosto instrument za doseganje komercialnih in strateških ciljev organizacije.« (Šadl 2002, 58).

Naraščajoča tekmovalnost je posledica rasti storitvenih izbir ter množenja zelo podobnih storitev znotraj določenega področja (Blyton in Noon 2002, 180). Da ostanejo podjetja in

organizacije konkurenčne, morajo nenehno skrbeti za zadovoljstvo svojih strank ter izboljševati kakovost svojih storitev (Šadl 2000, 56). Da bi ohranile nivo storitev, potrebujejo dobro izobraženo in izurjeno delovno silo, zato narašča potreba po tehnikah usposabljanja, izbiranja osebja, nadzora in sankcioniranja. V takšnem okolju, kjer je le malo razlik med ponujenimi storitvami, večji pomen dajejo psihološki naravi storitve in ne fizični (kje se stranka bolje počuti) (Blyton in Noon 2002, 180). Kakovost je tehnična in funkcionalna, pri čemer je zadnja tista, ki se nanaša na izvajanje storitve - torej na to, kako kakovostno in učinkovito delavci komunicirajo s stranko (na primer ustrežljivost, odzivnost, verodostojnost, dostopnost, komuniciranje in razumevanje strank) (Šadl 2002, 56-57). S podvajanjem zelo podobnih storitev pa je prišlo tudi do poudarjanja dodatnih sredstev za zagotavljanje zadovoljstva strank. Povečevanje in krepitev samozavesti strank je pomemben vidik skrbi za stranke. To lahko dosežejo na več načinov, na primer s poudarjanjem imena stranke, spogledovanjem z njimi, vzpostavljanjem prijateljskih vezi. Ponudniki storitev se osredotočajo na to, da stranka občuti storitev kot odlično in da se zaradi tega vedno znova vrača k istemu ponudniku (Blyton in Noon 2002, 180).

5.3 Posledice opravljanja emocionalnega dela za moške

Čeprav sta si fizično in emocionalno delo različna, lahko najdemo tudi podobnosti glede morebitne cene opravljanja dela. Tako kot je emocionalno delo lahko vir zadovoljstva pri delu za tiste, ki to delo opravljajo, je lahko tudi pomemben vir nezadovoljstva ali odtujitve (alienacije) (Blyton in Noon 2002, 193). Alienacija se ne pojavi le pri fizičnem delu, temveč tudi emocionalnem, saj delavci postanejo odtujeni od storitve, v družbi, ki proizvaja le-te (Hochschild 2003, 7). Zaposleni lahko postanejo odtujeni od samega sebe, ločeni od svojih resničnih emocij, kar lahko ogrozi občutek njihove lastne identitete. Nadalje, kadar zaposleni ne občutijo emocij, ki jih izražajo, lahko razkorak med pravimi in izkazanimi emocijami povzroči občutek lažnosti in ustvari občutek pritiska, obremenitve. Ta občutek neresničnosti, lažnosti potencialno vodi do pomanjkanja samozavesti, depresije, cinizma in odtujenosti od dela (Blyton in Noon 2002, 193-194).

Problemi, ki so povezani z emocionalnim delom, so na primer večja možnost stresa na delovnem mestu, zmanjšano zadovoljstvo s poklicem, nižja stopnja blagostanja delavca na sploh. Opravljanje emocionalnega dela je lahko povezano tudi s prisotnostjo številnih

bolezenskih simptomov, vendar je ta povezava večinoma prisotna pri posameznikih, ki poročajo o nizkih stopnjah vpletenosti v poklic in nizkih stopnjah identifikacije z organizacijo. Ta ugotovitev govori o tem, da je emocionalno delo najbolj nezdravo, kadar posameznikov emocionalno izražanje na delu ni avtentična reprezentacija njegovih osebnih prepričanj. Ti negativni vplivi so močni v primerih, kjer so zahteve glede emocionalnega dela visoke ali/in kjer obstaja veliko emocionalno neskladje med čutenimi in izkazanimi emocijami. Emocionalno neskladje je večje pri tistih emocionalnih delavcih, ki se najmanj identificirajo s svojim poklicem ali organizacijo, kjer so zaposleni, tistih, ki zahtevano emocionalno izkazovanje vidijo kot neprimerno in ga osebno zavračajo ter zaposlenih, ki morajo ohraniti določeno emocionalno izkazovanje do nesramnih in žaljivih strank. Tisti z zelo omejeno stopnjo kontrole nad tem, kako opravljajo delo, lahko imajo opravljanje emocionalnega dela za bolj negativno izkušnjo, kot tisti z visoko stopnjo avtonomije (Blyton in Noon 2002, 188-195)

Eden izmed problemov se nanaša tudi na skupno količino emocionalnega dela, ki ga poklic zahteva, predvsem kadar je emocionalno izkazovanje zahtevano v dolgih obdobjih – obremenitev zaradi dolgotrajnega emocionalnega izkazovanja.

Za spoprijemanje s tovrstnimi problematičnimi situacijami in za zmanjševanje stresa morajo emocionalni delavci privzeti različne strategije za uspešno obvladovanje emocionalnih aspektov poklica (Blyton in Noon 2002, 188-189).

Lupton (2000, 38-47) prepoznava tri izzive ali grožnje moški identiteti, kadar moški vstopajo v poklic, kjer prevladujejo ženske. Prvič, na delovnem mestu se zmanjša sposobnost uveljavljanja in regeneracije moškosti, ker ne morejo vzpostaviti homosocialnih odnosov, značilnih za moško delovno kulturo. V modernem svetu je delo dojet kot pot do moške samozavesti, delovno mesto pa kot način, kako jo ohranjati. Ko je moška identiteta povezana z uspehom na delovnem mestu, se moški v ženskih poklicih lahko srečajo z izzivom, ki izhaja iz dejstva, da imajo ti poklici ponavadi nižji status in plačo.

Druga grožnja moškosti je strah pred feminizacijo zaradi njihove izpostavljenosti ženskam, grožnja ima tri oblike, vsaka pa uteleša večji izziv moški identiteti - postati neviden kot moški, biti obravnavan/sprejet kot ženska in postati poženščen zaradi dela z ženskami. Pojavlja se strah, da bi se zaradi dela z ženskami začeli navajati na navade, manire in govorico žensk ter da bi to opazili drugi.

Tretji izziv moškosti predstavlja strah pred stigmatizacijo s strani drugih moških zaradi opravljanja ženskega dela. Moški so mnenja, da za moške, ki delajo v določenih poklicih in so v manjšini, velja da so poženščeni, homoseksualci, manj možati ali pa na druge načine stigmatizirani, ker prevzamejo ženske vloge (na primer igralci, stevardi, negovalci).

Na te izzive se moški odzivajo z dvema strategijama. Prvič, ponovno definirajo zaposlitev, tako da minimizirajo ne-moške asociacije in se ta bolje prilega sprejemljivemu pojmovanju moškosti. Drugič, svojo moškost priredijo/prilagodijo na način, da je skladna z delovnim okoljem, kjer prevladujejo ženske. Temu se lahko reče tudi proces preusmerjanja. Ko moški vstopi v žensko delovno sfero sta lahko njegova moškost in poklicna identiteta neusklajeni, delo pa je potrebno, da ju spet izenači (Lupton 2000, 38-42).

5.3.1 Obremenjenost z vlogo («role strain»)

Obremenjenost z vlogo se pogosto pojavlja pri moških, zaposlenih v netradicionalnih poklicih, posameznik pa jo občuti kot obremenjenost, kadar so z eno družbeno vlogo povezana nasprotna vedenja, pričakovanja ali dolžnosti. Ta obremenjenost potencialno vpliva na prizadevanja po poklicni specializaciji, vodstvenih ciljih in odločitvi za izhod iz poklica. V organizacijah se moškosti oblikujejo in so testirane, kar pa lahko vodi do podcenjevanja individualnih dejanj in posameznikove subjektivnosti. Moški, ki se odločijo za vstop v spolno atipično delovno področje, se soočajo s posledicami, saj izzivajo konvencionalna stališča in predpostavke o moškem delu. Razširjenost obremenjenosti z vlogo kaže na moč in potenco moških diskurzov, medtem ko strategije spolne skladnosti pomagajo minimizirati te obremenitve, so nekateri konflikti med spolom in poklicno vlogo vsakdanja izkušnja moških v netradicionalnih karierah (Lupton 2000, 34; Simpson 2005, 376).

Če pride do napetosti med posameznikovo spolno identiteto in poklicno stereotipizacijo, lahko pride do nelagodja glede spolne vloge. Do teh konfliktov lahko pride med potrebo po ohranjanju moške identitete, ženskimi asociacijami s službo in potrebami službe (Simpson 2005, 371). Pri homoseksualcih pa tovrstna poklicna usmerjenost dobro sovпада z njihovim zavedanjem samih sebe, zato ne doživljajo nobenega neugodja. Seksualnost je tako pomemben dejavnik, ki vpliva na to, kako udobno se posameznik počuti v poklicu (Simpson 2005, 304).

5.4 Strategije za obvladovanje emocionalnih aspektov zaposlitve

Zaposleni, od katerih se zahteva opravljanje pogostih ponovitev emocionalnega izkazovanja ali opravljanje emocionalnega dela skozi daljši čas, razvijejo različne strategije za obvladovanje. Te strategije so odgovor na splošne pritiske pri delu in jih zaposleni uporabljajo za obvladovanje situacij, ko se srečujejo z jeznimi ali žaljivimi strankami, vključujejo lahko odmore v prostoru, kjer jih stranke ne morejo videti. Tam se lahko »ohladijo« in izrazijo, pokažejo svojo jezo ali frustracijo. Ena izmed dodatnih koristi tega je tudi, da se lahko tako vzpostavi večja solidarnost med sodelavci, ki je pomemben dejavnik pri uspešnem obvladovanju visokih zahtev emocionalnega dela. Še ena izmed strategij za obvladovanje samega sebe so prikrite dejavnosti, ki obenem ohranjajo masko emocionalnega izkazovanja, na primer izogibanje jeznemu pogledu stranke ali pa omejitev količine posredovanih informacij (Blyton in Noon, 2002 191).

Bolj splošen obrambni mehanizem je tudi preklon na avtomatsko, robotsko stanje – vedenje, s katerim zaposleni navzven kaže osnovno emocionalno podobo, navznoter pa »pobegne« od pritiskov zaposlitve. Preklon na avtomatsko obnašanje lahko vsebuje omejitev izražanja »iskrenosti«. Obrambna strategija je tudi upočasnitev dela. Ti protesti in strategije za obvladovanje kažejo, da se zaposleni v nekaterih primerih srečujejo s težavami v konstantem igranju predpisane vloge (Blyton in Noon 2002, 192).

6 SKLEP

V postmodernej sta pomembna dva trenda v zaposlovanju: rast zaposlovanja žensk in prehod iz industrijskega v storitveno gospodarstvo. Pri prehodu v storitveno gospodarstvo postaja vedno bolj pomembno emocionalno delo, urejanje čustev za doseganje javno vidnih obraznih in telesnih izkazovanj. Podjetja so v sodobnih družbah zahodnega sveta vedno bolj usmerjena k strankam, zato dajejo vedno več poudarka odnosu med stranko in zaposlenimi. Rezultat tega je, da se morajo zaposleni naučiti, kako zatreti svoje emocije, kadar niso v skladu z emocijami, ki jih morajo izkazovati v transakciji. Pri tem so emocionalni delavci nadzirani in sankcionirani (pozitivno in negativno).

Izražanje jeze je sestavni del organizacije in uspešnosti maskuliniziranih zaposlitev, nasprotno pa feminizirani poklici zahtevajo spretno zatiranje jeze in izkazovanje bolj pozitivnih emocij. Emocionalno delo ter emocije nasploh zahodna kultura stereotipno pripisuje ženskam, na kar vplivajo prevladujoči kulturni obrazci, ki predpisujejo primerne vloge in lastnosti moškim in ženskam. Po drugi strani se moške enači z razumom, ki je v nasprotju z emocijami, pripisuje pa se jim tudi večja promiskuitetnost, agresivnost, tekmovalnost in zatiranje čustev.

Beck (2001) današnjo družbo opisuje kot družbo tveganja, kjer je poudarjena vloga in odgovornost posameznika, meje med spoloma in pri spolni delitvi dela pa se podirajo. Prav tako je vedno več govora o ogroženi moškosti, katere prevlada v družbi je vedno bolj spodkopana. Moškost delavskega razreda je ogrožena, saj jih vse bolj nadomešča tehnologija. Ravno zaradi tega se naraščajoče zaposlujejo v netradicionalnih, ženskih poklicih, kamor sicer neradi vstopajo, saj morajo za potrebe dela urejati svoja čustva in biti v interakciji s stranko, kar ne sovпада z njihovo moško (delovno) identiteto, vendar jim velikokrat ne preostane kaj drugega. V prvi tezi sem trdila, da je emocionalno delo še vedno večinoma žensko področje plačanega dela. Menim da je to res, saj so moški še vedno v veliki meri nenaklonjeni tovrstni zaposlitvi, ki ima nižji ugled, nižji dohodek ter vključuje urejanje emocij.

Zaposlovanje moških v storitvenem sektorju izziva tradicionalno moškost in samozavest. Z zaposlovanjem na ženskem področju dela odstopajo od hegemonске moškosti, katere lastnosti so med drugim zavračanje ženskosti, ranljivosti in emocij. Zaradi tega ni nič čudnega, da moške, ki se oddaljijo od teh lastnosti, drugi moški diskriminirajo in stigmatizirajo. Moja

druga teza je govorila prav o tem, pomembnem, vplivu emocionalnega dela na moškost zaposlenih moških. Opravljanje tega dela ima lahko zelo različen učinek na moške – za nekatere je vir zadovoljstva, za nekatere pa pomemben vir nezadovoljstva. Nezadovoljstvo z zaposlitvijo lahko prinese negativne posledice za posameznika, na primer obremenjenost z vlogo, odtujenost od dela, negativen vpliv na zdravje in blagostanje, proizvaja pa tudi grožnje moški identiteti. Pri tem Lupton (2000, 38-47) prepoznava tri pomembne izzive za moško identiteto pri vstopu v netradicionalen poklic: manjša možnost uveljavljanja in regeneracije moškosti na delovnem mestu, strah pred feminizacijo ter strah pred stigmatizacijo s strani drugih moških. Na te izzive se moški odzivajo z različnimi strategijami za obvladavanje situacije, ponovnim definiranjem zaposlitve in prilagajanjem svoje moškosti na delovno okolje, kjer prevladujejo ženske. Izumljajo izgovore, s katerimi svoje delo racionalizirajo in mu pripisujejo več moških lastnosti.

Položaj moških, ki se zaposlujejo v tradicionalno ženskih poklicih, ne moremo oceniti kot povsem negativen, saj so v teh poklicih tudi prednosti zanje, kot sta na primer večja možnost napredovanja in višji status v primerjavi z ženskimi sodelavkami. Moški se za netradicionalno kariero odločajo tudi iz želje po opravljanju tega dela (želja po samoizpolnitvi, interakciji z nasprotnim spolom, možnostih za napredovanje itd).

Menim, da se bo v prihodnosti v storitvenem sektorju zaposlovalo vedno več moških, saj predvidevam, da bo sčasoma negativen prizvok, ki ga ima emocionalno delo, izzvenel. Ta preobrat bi morda lahko dosegle politike zaposlovanja in šolstvo z večjim poudarjanjem koristi in prednosti zaposlitev v storitvenem sektorju in s poskusom zmanjševanja asociacij teh poklicev z ženskim spolom in njegovimi značilnostmi. Vseeno pa so spolno specifične lastnosti moških in žensk še preveč zasidrane v človeški podzavesti, da bi jih bilo mogoče enostavno izkoreniniti.

7 LITERATURA

- Beck, Ulrich. 2001. *Družba tveganja: na poti v neko drugo moderno*. Ljubljana: Krtina.
- Best, Steven in Douglas Kellner. 1991. *Postmodern theory: critical interrogations*. New York: The Guilford Press.
- Erickson, Rebecca J. in Christian Ritter. 2001. Emotional labour, burnout and inauthenticity: does gender matter? *Social Psychology Quarterly* 64 (2): 146-163.
- Fineman, Stephen. 1993. *Emotion in organizations*. London: Sage Publications Ltd.
- Haralambos, Michael in Martin Holborn. 2005. *Sociologija – teme in pogledi*. Ljubljana: DZS.
- Hochschild, Arlie Russell. 2003. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkely and Los Angeles, California: University of California Press.
- Illouz, Eva. 2010. *Hladne intimnosti: oblikovanje čustvenega kapitalizma*. Ljubljana: Krtina.
- Jogan, Maca. 1990. Družbena konstrukcija hierarhije med spoloma. Ljubljana: Fakulteta za sociologijo, politične vede in novinarstvo.
- Lash, Scott. 1993. *Sociologija postmodernizma*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Lupton, Ben. 2000. Maintaining masculinity: men who do »women`s work«. *British Journal of Management* 11 (Special Issue): 33-48.
- Meštrović, Stjepan G. 1997. *Postemotional Society*. London: Sage Publications Ltd.
- Nastran Ule, Marijana. 2000. *Sodobne identitete - V vrtincu diskurzov*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- --- 1993. *Psihologija vsakdanjega življenja*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Nixon, Darren. 2009. »I can't put a smiley face on«: Working-class masculinity, emotional labour and service work in the »new economy«. *Gender, Work and Organization* 16 (3): 300-322.
- Noon, Mike in Blyton, Paul. 2002. *The Realities of Work*. New York: Palgrave.
- Ritzer, George. 1997. *Postmodern Social Theory*. New York: The McGraw-Hill.
- Shields, Stephanie A. 2002. *Speaking from the Heart: Gender and the Social Meaning of Emotion*. New York: Cambridge University Press.

- Simpson, Ruth. 2005. Men in non-traditional occupations: career entry, career orientation and experience of role strain. *Gender, Work & Organization* 12 (4): 363-380.
- Šadl, Zdenka. 2002. »We`re out to make you smile«. Emocionalno delo v storitvenih organizacijah. *Teorija in praksa* 39 (1): 49-80.
- Williams, Christine L. 1995. *Still a Man`s World: Men who do »Women`s Work«*. London: University of California Press.