

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Neža Stegovec

Čustvena pismenost v socialnem delu

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Neža Stegovec

Čustvena pismenost v socialnem delu

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Ljubljana, 2016

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Neža Stegovec

Naslov dela: Čustvena pismenost v socialnem delu

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Št. strani: 131

Št. slik: 2

Št. tabel: 0

Št. bibl. opomb: 7

Št. prilog: 4

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Ključne besede: čustva, čustvena pismenost, čustveno pismena praksa socialnega dela, socialna delavka, doživljanje čustev, prepoznavanje čustev, ubesedenje čustev, sogovornik

Povzetek: V prvem delu diplomskega dela predstavim teorijo s področja čustev, navedem in opišem različne načine ravnanj, ki so povezana s čustvi, vključim pa tudi kulturni vidik čustvovanja. Definiram koncept čustvene pismenosti. Za tem razložim, kako majhen pomen je pripisan čustvenemu vidiku dela s sogovorniki v obstoječem sistemu socialnega varstva. Največ pozornosti namenim čustveno pismeni praksi socialnega dela, v okviru katere razdelam različne načine namenjanja pozornosti čustvom v socialnem delu. Empirični del diplomskega dela temelji na kvalitativni raziskavi, v okviru katere sem želela raziskati, v kolikšni meri je socialno delo čustveno pismena praksa. V raziskavo sem vključila socialne delavke. Zanimalo me je, ali socialne delavke poznajo čustveno pismenost, kako socialne delavke zaznavajo čustveno pismenost sogovornikov, lastno čustveno pismenost pri delu s sogovorniki ter na kakšen način socialne delavke prispevajo k čustveno pismeni praksi socialnega dela. Ugotovila sem, da so se socialne delavke že srečale z izrazom čustvena pismenost, znanje o čustvih pa se jim zdi pomembno. Socialne delavke prispevajo k čustveno pismeni praksi socialnega dela na mnoge različne načine: pomagajo sogovornikom pri prepoznavanju lastnih čustev, so empatične, s sogovorniki se pogovarjajo o čustvih in redno sodelujejo v superviziji in interviziji.

Title: Emotional Literacy in Social Work

Key words: emotions, emotional literacy, emotionally literate practice in social work, social worker, experiencing emotions, recognizing emotions, verbal expression of emotions, service user

Summary: The first part of my graduation thesis focuses on the theory in the field of emotions. I enumerate and describe different behaviors connected to emotions and I point out the cultural components in experiencing emotions. Furthermore, I define the concept of emotional literacy and continue by explaining how insignificant part is prescribed to emotional aspect of communication in the present system of social care. The emphasis is placed upon the emotionally literate practice in social work, where I analyze different approaches to dealing with emotions in social work. The empirical part of my graduation thesis is based on the qualitative research in which I tried to learn to what degree social work is an emotionally literate practice. Social workers have been included in my research since I wanted to observe if they are familiar with emotional literacy, how they perceive the emotional literacy of their service users, how they perceive their own emotional literacy during their work and in what way social workers contribute to emotionally literate practice in social work. My findings show that social workers have already encountered the term emotional literacy and they describe the knowledge about emotions as important. Social workers contribute to emotionally literate practice in social work in various ways; they help their service users at recognizing their own emotions, they are empathic, they discuss emotions with their service users and regularly attend supervision and intervention.

PREDGOVOR

Med študijem socialnega dela smo na fakulteti nenehno govorili o čustvih. To me je spodbudilo, da sem tudi sama začela razmišljati o svojih lastnih čustvih. Poleg tega sem se v okviru opravljanja strokovne prakse srečevala tudi s čustvi sogovornikov. Ob prebiranju različne strokovne literature s področja socialnega dela sem lahko prepoznala medsebojno povezanost raznovrstnih tematik s čustvi. Vedno sem si želela izvedeti še več na to temo. V svojem diplomskem delu sem videla priložnost, da se s čustvi pobližje seznanim in s tem prispevam tudi k svoji osebni rasti. Izbrala sem temo čustvene pismenosti in se odločila, da jo združim s socialnim delom.

V svojem diplomskem delu znotraj teoretičnega uvoda najprej razložim, kaj čustva so in na kakšen način se porajajo. Pozornost nato posvetim predvsem različnim načinom ravnanj, ki so povezana s čustvi. V nadaljevanju dam poudarek čustveni pismenosti, ki jo podrobno razložim. Zatem skušam oceniti pozornost, ki je v obstoječem sistemu socialnega varstva, namenjena čustvom. V zaključku teoretskega uvoda pa se osredotočim na čustveno pismeno prakso socialnega dela, v okviru katere osvetlim pomen čustev in načine namenjanja pozornosti čustvom v socialnem delu.

S svojim diplomskim delom želim predvsem raziskati, v kolikšni meri je socialno delo čustveno pismena praksa.

Zahvala

Hvala doc. dr. Lei Šugman Bohinc in As. Ani Jagrič za strokovno podporo, nasvete in motivirajoče besede pri pisanju diplomskega dela.

Hvala socialnim delavkam, ki so sodelovale pri intervjujih in bile pripravljene podeliti svoje izkušnje, mnenja in poglede z mano.

Hvala prijateljem, ki so me med pisanjem diplomskega dela spodbujali, mi svetovali, me poslušali.

Hvala družini za potrpežljivost in podporo v nešteto oblikah.

Hvala tudi vsem drugim, ki so bili na kakršenkoli način vključeni v nastajanje mojega diplomskega dela.

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI UVOD	1
1.1 ČUSTVA	1
1.1.1 Dinamika nastanka čustvene reakcije	2
1.1.2 Nevroznanstvena spoznanja povezana s čustvi	5
1.1.3 Ravnanja povezana s čustvi	8
1.1.4 Vpliv kulture na čustvovanje	14
1.1.5 Zanimanje za čustva v današnjem času	15
1.2 ČUSTVENA PISMENOST	16
1.2.1 Čustvena nepismenost oziroma čustvena nemoč	18
1.2.1.1 Vzroki za čustveno nepismenost	18
1.2.1.2 Čustvena manipulacija	21
1.2.2 Učenje čustvene pismenosti	22
1.2.3 Drugi novejši pojmi povezani s čustvi	25
1.3 ČUSTVENI VIDIK DELA S SOGOVORNIKI V SOCIALNEM DELU	27
1.3.1 Managerializem v socialnem delu	27
1.3.2 Socialnodelovna čustveno pismena praksa	29
2. PROBLEM	39
3. METODOLOGIJA	40
3.1 VRSTA RAZISKAVE	40
3.2 RAZISKOVALNI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV	40
3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE	40
3.4 ZBIRANJE PODATKOV	41
3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	42
4. REZULTATI IN RAZPRAVA	45
4.1 GRAFIČNA PONAŽORITEV REZULTATOV	45
4.2 SPLOŠNI VTISI O INTERVJUJIH	47
4.3 PREDSTAVITEV REZULTATOV SKOZI ODGOVORE NA RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	49
5. SKLEPI	66
6. PREDLOGI	67
7. UPORABLJENA LITERATURA	69
8. PRILOGE	74

8.1 VODILO ZA INTERVJU	74
8.2 IZBOR RELEVANTNIH IZJAV	75
8.3 PRIPISOVANJE POJMOV, KATEGORIJ IN TEM	84
8.4 UREJANJE POJMOV, KATEGORIJ IN TEM V HIERARHIJO	118
9. POVZETEK	123

KAZALO SLIK

Slika 1.1: Model krožne emocionalne reakcije (Milivojević 2008: 43)	3
Slika 4.2: Hierarhična shema kategorij, oblikovanih na podlagi rezultatov raziskave	46

1. TEORETIČNI UVOD

1.1 ČUSTVA

Opredelitev čustev

»Čustva so zapleteni procesi, ki vključujejo kognitivne procese, značilne fiziološke spremembe, telesne izraze in dejavnost ali potrebo po delovanju« (Oatly in Jenkins 2002 v Smrtnik Vitulić 2007: 9).

Milivojević (2008: 20) definira čustva z naslednjimi besedami: »[č]ustvo je odziv subjekta na dražljaj, ki ga je le-ta ocenil za pomembnega in ki visceralno, motorično, motivacijsko in mentalno pripravlja subjekt na prilagoditveno dejavnost«.

Društvo študentov psihologije Slovenije (2012: 2) o čustvih pravi, da so to »duševni procesi in stanja, ki izražajo človekov vrednostni odnos do zunanjega sveta ali do samega sebe. So kompleksen proces, ki vključuje spoznavne ocene situacije, fiziološke in obrazne reakcije«.

Čustva vedno odražajo odnos med bitjem oziroma subjektom in svetom oziroma neko življenjsko situacijo (Milivojević 2008: 17). S čustvi se odzovemo bodisi na zaznano sedanost, bodisi na spomin iz preteklosti, bodisi na zamišljeno prihodnost. V tem smislu so čustva posameznikov subjektivni odziv, s katerim se posameznik poskuša prilagoditi na pomembno spremembo v njem samem ali v svetu okrog njega. Sprememba je povzročila neravnovesje v njegovem življenju in prilagoditev na spremembo zato zanj trenutno postane prioriteta tema (Muršič 2010: 13–18).

Vsem omenjenim avtorjem je skupno to, da čustva razumejo kot proces, ki se odvije. Iz definicij sem lahko razbrala, da je znotraj tega procesa ključen odziv posameznika, ki je odvisen od tega, kako posameznik doživlja neko spremembo. Odziv nadalje igra ključno vlogo pri tem, da se posameznik lahko neki spremembi prilagodi.

Enostavnost, prijetnost, intenzivnost, trajanje in smoter čustev

Plutchik (1980 v Musek in Pečjak 1992: 80) pravi, da poznamo enostavna in kompleksna čustva. Enostavna oziroma osnovna čustva so nesestavljena. Kompleksna čustva pa so sestavljena iz enostavnih čustev in drugih duševnih prvin. V posameznikovem razvoju se

kompleksna čustva pojavijo kasneje kot enostavna čustva. Avtor Plutchik (1980 v Musek in Pečjak 1992: 80) loči osem osnovnih čustev, in sicer: veselje, žalost, jeza, strah, sprejemanje, zavračanje oziroma gnus, pričakovanje in presenečenje. Med kompleksna čustva pa avtor prišteva na primer ljubezen, ponos, zavist ...

Čustva lahko razdelimo na prijetna, kot so na primer ljubezen, sreča, upanje, veselje in neprijetna, na primer žalost, strah, zavist, jeza (Milivojević 2008: 35). Posameznik doživlja prijetna čustva, kadar oceni, da je neka situacija zanj pomembna, ker potrjuje ali uresničuje neko njegovo željo, vrednoto ali cilj (Muršič 2010: 18). Če pa posameznik oceni, da so situacije zanj pomembne, ker ogrožajo neko njegovo vrednoto, željo ali cilj, potem doživlja neprijetna čustva. Bolj kot posameznik ocenjuje neko situacijo kot pomembno, bolj bodo njegova čustva intenzivna (Milivojević 2008: 35–36).

Glede na trajanje lahko razlikujemo kratkotrajna, srednje dolgo trajajoča in dolgotrajna čustva. Kratkotrajno čustvo traja nekaj sekund ali minut, srednje dolgo trajajoče čustvo traja nekaj deset minut ali ur, dolgotrajno pa nekaj dni, tednov ali celo mesecev. Pojma čustvo in emocija uporabljamo za kratkotrajna čustva. Močnim, vendar kratkotrajnim čustvenim stanjem pravimo afekti. Šibkim in dolgotrajnim pa razpoloženja (Milivojević 2008: 37–38, Musek in Pečjak 2001: 71).

Vsako čustvo ima tudi svoj cilj oziroma funkcijo. Splošni cilj čustev je, da nas povežejo s svetom oziroma življenjem okoli nas. Specifičen cilj vsakega čustva pa je mobilizacija posameznika za določeno vrsto vedenja, s pomočjo katerega se bo posameznik lahko prilagodil spremembam. Čustvo osamljenosti ima na primer cilj spodbuditi posameznika k iskanju družbe drugih ljudi, ki so mu pomembni (Milivojević 2008: 39–40). Vsako čustvo lahko razumemo kot najboljšo možno reakcijo oziroma izbor posameznika v kontekstu določenih okoliščin (Milivojević 2008: 128), naj si bo prijetno ali neprijetno (Muršič 2010: 19).

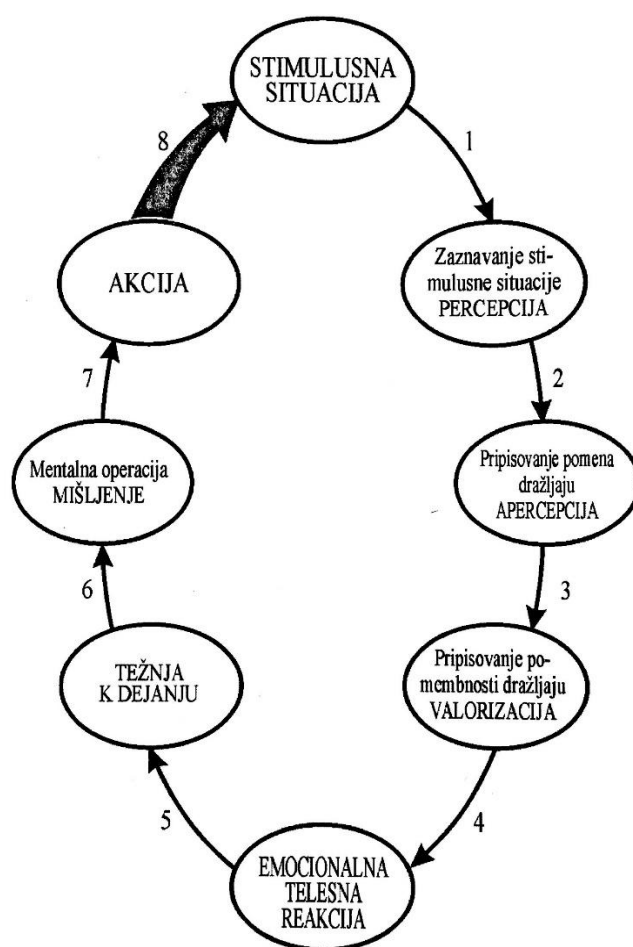
1.1.1 Dinamika nastanka čustvene reakcije

Model krožne emocionalne reakcije

Čustvovanje bom podrobneje razložila na podlagi modela krožne emocionalne reakcije, ki ga je zasnoval Milivojević (2008: 19–54). Avtor s pomočjo omenjenega modela pojasni,

kakšen je proces človekovega čustvovanja. Pravi, da je vsako čustvo del zapletenega mehanizma krožne emocionalne reakcije. Ključni segmenti krožne emocionalne reakcije so: stimulusna situacija, zaznavanje stimulusne situacije, pripisovanje smisla oziroma pomena dražljaju, pripisovanje pomembnosti temu smislu, emocionalni telesni odziv, pripravljenost za akcijo, mišljenje in mentalne operacije ter vedenje oziroma akcija, ki je usmerjena na stimulusno situacijo.

Slika 1.1: Model krožne emocionalne reakcije (Milivojević 2008: 43)



– Stimulusna situacija

Zaznamuje jo neka sprememba oziroma dražljaj iz zunanjega sveta ali naše notranjosti (mentalna predstava – misel, spomin) (Milivojević 2008: 44).

- Zaznavanje stimulusne situacije

Naša čutila nam omogočijo, da spremembo v zunanjem svetu ali v naši notranjosti registriramo. Ta zaznava je lahko zavestna – percepcija ali nezavedna – subcepcija (Milivojević 2008: 45).

- Pripisovanje smisla oziroma pomena dražljaju

Posameznik pripiše zaznanim dražljajem pomen glede na svoj referenčni okvir. Osebe se namreč ne odzivajo na dražljaje v objektivni obliki, ampak glede na pomen, ki ga pripisujejo tem dražljajem. Logika čustev leži v merilih, glede na katera posameznik ocenjuje situacijo, v kateri doživlja čustva. Če odkrijemo predpostavke in merila, glede na katera oseba ocenjuje in doživlja svet okoli sebe, lahko odkrijemo tudi logiko adaptacije oziroma prilagoditve, saj so čustva vedno usmerjena k njej (Milivojević 2008: 46–47).

- Pripisovanje pomembnosti temu smislu

V tem segmentu se zgodi proces vrednotenja, ko posameznik pripisane pomene hierarhično organizira in se na podlagi svojih vrednot odloči, kaj je zanj pomembno. Ko oseba oceni, da se dogaja nekaj zanjo bistvenega, se bo odzvala s čustvom. V nasprotnem primeru bo ostala ravnodušna (Oatley in Jenkins 1996 v Howe 2008: 38). Ker imamo različni ljudje različne vrednostne sisteme, je razumljivo, da različni ljudje v isti situaciji doživljajo različna čustva oziroma jih sploh ne doživljajo (Milivojević 2008: 48–50).

Do tu torej steče kognitivni proces, v katerem zaznamo spremembe, določimo smisel oziroma pomen zanje in ovrednotimo pomembnost tega smisla.

- Emocionalni telesni odziv

Zaznamuje ga aktivacija specifičnih bioloških sprememb v organizmu. To so spremembe v visceralnih funkcijah (odzivi notranjih organov) in motoričnih funkcijah (spremembe v gibalnem sistemu). Ta aktivacija pripravi telo na prilagoditveno vedenje. Dvigne se energetska raven telesa in zgodi se mobilizacija organizma za morebitno akcijo (Milivojević 2008: 50–51).

- Pripravljenost za akcijo

Čustva aktivirajo vedenjske programe, tako da smo motivirani za določeno vrsto vedenja. To na subjektivni ravni doživljamo kot notranji impulz za akcijo, na objektivni ravni pa je to lahko specifičen telesni položaj, kretnje, glasovne spremembe ali obrazni izraz (Milivojević 2008: 51). Čustva se na ta način izrazijo s čustvenimi izrazi (Musek in Pečjak 2001: 72).

- Mišljenje in mentalne operacije

Čustvo, ki ga doživimo, aktivira in spodbudi specifično mišljenje, katerega namen je izbira vedenja, ki bo kar najbolje odgovorilo na ocenjeno stimulusno situacijo. Mentalni procesi so pod vplivom čustev, tako da so aktivirane samo tiste predstave, ki so za stimulusno situacijo bistvene. Posameznik v okviru tega segmenta miselno preišče svet, druge in sebe, z namenom najti in uporabiti najboljšo akcijo. To mišljenje je intenzivno, vendar osredotočeno (Milivojević 2008: 51).

- Vedenje oziroma akcija, ki je usmerjena na stimulusno situacijo

Ker so čustva odziv na stanje ne-adaptacije posameznika, ga silijo k temu, da se ponovno prilagodi (Milivojević 2008: 25). Adaptivno vedenje posamezniku omogoča, da se vede skladno s smislom in pomembnostjo stimulusne situacije ter ga motivira za vedenje, ki bo namenjeno adaptaciji na zaznano spremembo (Milivojević 2008: 53–55).

Čustvovanje torej poteka skozi več faz zapletenega procesa, ki se začne s posameznikovo zaznavo neke spremembe in konča, ko posameznik sklene, da se bo vedel na način, ki mu bo omogočal prilagoditev na zaznano spremembo.

1.1.2 Nevroznanstvena spoznanja povezana s čustvi

Troedini možgani

Z namenom podrobnejše razlage o tem, kako čustva delujejo, bom predstavila teorijo troedinih možganov po MacLeanu (1990). Poimenovanje troedini možgani izhaja iz tega, da so možgani struktura, ki je sestavljena iz treh medsebojno povezanih delov. Prvi del predstavlja evolucijsko najstarejši plazilski možgani. Naslednjo evolucijsko razvojno

fazo možganov predstavljajo sesalski možgani. Evolucijsko najmlajša plast možganov pa je neokorteks. Čeprav so ti deli med seboj povezani, pa ima vsak svoje posebne naloge (Howe 2008: 74–75).

Plazilski možgani so najnižji del človekovih možganov, ki sproža instinktivno vedenje, ki je ključno, da bi preživel. Plazilski možgani nadzirajo telesne funkcije, kot so: lakota, prebava, izločanje, dihanje, krvni obtok, temperatura, gibanje, drža, ravnotežje, teritorialni instinkti ter instinkt boj ali beg. Plazilski možgani so odgovorni za določene vedenjske scenarije, ki so izven naše zavesti, saj delujejo po vnaprej določenih mehanizmih (Howe 2008: 75, Sunderland 2008: 19).

Sesalski možgani, ki jim pravimo tudi limbični sistem, obdajajo plazilske možgane. Limbični sistem regulira samoohranitvene funkcije in avtonomni živčni sistem. Nadzoruje primitivne impulze in instinkte, ki jih sprožajo plazilski možgani. Limbični sistem je znan kot čustveni center možganov, saj igra veliko vlogo pri doživljanju čustev, vendar so tudi ostali deli možganov vključeni v čustvene reakcije (Howe 2008: 75–76, Sunderland 2008: 19).

Zgornji predeli možganov pa se imenujejo racionalni možgani oziroma neokorteks in obdajajo sesalske in plazilske možgane. Funkcije neokorteksa so ustvarjalnost, domišljija, reševanje težav, prostorsko in matematično razmišljanje, refleksija in zavest o sebi, jezikovno znanje, govor, načrtovanje in procesiranje čutnih zaznav. Neokorteks tudi obvladuje močna čustva, ki jih sproža limbični sistem, s katerim je direktno povezan (Sunderland 2008: 18).

Čustveni procesi so vezani na možgansko delovanje. Za registracijo dražljaja, ki sproži čustvo, porajanje čustva, občutenje čustva ter za vedenje posameznika, ki se zgodi na podlagi delovanja določenega čustva, so odgovorni številni možganski predeli, ki med seboj delujejo povezano.

Dve poti delovanja čustev

Goleman (2010) govori o spodnji in zgornji poti, po katerih delujejo čustva. Prav tako je LeDoux (1998 v Markič 2010: 15), ki je raziskoval čustvo strahu, ugotovil, da strah nadzorujeta dve poti in sicer »nizka« in »visoka« pot. Tudi Milivojević (2008: 69) pravi, da vsi segmenti v okviru modela krožne emocionalne reakcije (Milivojević 2008: 43) lahko

potekajo tako na zavestni kot nezavedni ravni. Čustva torej delujejo po dveh poteh, sama pa bom poimenovanje omenjenih poti prevzela od avtorja LeDoux (1998 v Markič 2010:15), ker je njegova teorija ena izmed najsodobnejših.

Nizko pot zaznamuje direktna povezava med senzoričnimi receptorji in amigdalo, ki je del limbičnega sistema (Howe 2008: 77, LeDoux 1998 v Markič 2010: 15). Čustveni dražljaji, ki jih registriramo, prihajajo do amigdale neposredno (Howe 2008: 76–80). Ko čustveni dražljaj prispe do amigdale, le-ta samodejno opravi bliskovito čustveno oceno situacije, kar vodi tudi do takojšnjega spontanega odziva in se odraža v naših hipnih odločitvah (Goleman 2010: 76–77, Howe 2008: 75–80). Amigdala namreč obdeluje čustvene dražljaje hitro in približno, zato tudi lahko omogoča avtomatične in nezavedne reakcije na čustvene dražljaje (LeDoux 1998 v Markič 2010: 15). To je pomembna funkcija amigdale. Ko posameznika nek čustveni dražljaj ogroža, ga namreč vsak nevrološki proces, ki je počasen, spravlja v še dodatno nevarnost. Z neposrednim dostopanjem čustvenih dražljajev do amigdale, tako lahko na primer izkusimo takojšen občutek strahu, ki lahko sproži tudi takojšen odgovor na trenutno situacijo (Howe 2008: 75–80). Po nizki poti čustva torej delujejo brez da bi zaznani čustveni dražljaji dostopali do neokorteksa, torej preden imamo čas, da bi reflektirali trenutno situacijo in se nanjo premišljeno odzvali (LeDoux 1998 v Markič 2010: 15). Na ta način so tudi naša ravnanja pod vplivom naših nezavednih čustev (Howe 2008: 85, Milivojević 2008: 69).

V okviru nizke poti pa delujejo tudi zrcalni nevroni (Goleman 2010: 41–46), ki nam omogočajo, da preko opazovanj vedenja drugih, interpretiramo njihove namere, brez delovanja zapletenih kognitivnih mehanizmov. Omogočajo nam tudi, da v drugih interpretiramo njihova čustva in da se s temi čustvi uskladimo (Rizzolatti *et al.* 2009). Čačinovič Vogrinčič *et al.* (2005: 67) pravijo: »v svojih telesnih lahko čutimo, kar čutijo drugi«. Zrcalni nevroni nam torej dovoljujejo, da se sinhroniziramo z drugimi in na ta način začutimo zaznana razpoloženja, gibe, čustva in občutke drugih v lastnem telesu (Goleman 2010: 41–46). Čačinovič Vogrinčič *et al.* (2005: 67) pa k temu dodajajo, da so to naše intuicije in jih moramo zato vedno preverjati z drugimi, saj se lahko vedno zmotimo.

Pri visoki poti pa grejo čustveni dražljaji v amigdalo preko neokorteksa. Neokorteks okoliščine, iz katerih izhaja čustveni dražljaj, preveri bolj skrbno (Markič 2010: 15), saj se ukvarja s čustvenimi dražljaji na veliko bolj kompleksen, premišljen, reflektiven, in posledično tudi počasnejši način (Howe 2008: 84). Če neokorteks ugotovi, da čustveni

dražljaji za posameznika niso pomembni, potem tudi zaustavi čustvene odgovore, ki jih je sprožila amigdala (Markič 2010: 15). Ko čustvene dražljaje obdela neokorteks na opisan način, jih lahko tudi zavestno izkusimo kot čustva (Howe 2008: 90). Temu sledi tudi zavesten in premišljen čustveni odgovor. Ker visoka pot deluje na zavestni ravni, je pri odločanju posameznika glede čustvenih odgovorov večji tudi vpliv osebnih in družbenih dejavnikov, ki odražajo kulturno specifične čustvene odgovore (Markič 2010: 15). Slednje bom razložila v podpoglavju Vpliv kulture na čustvovanje.

Amigdala in neokorteks delujeta usklajeno in skupaj (Howe 2008: 85, Markič 2010: 15). V vsakodnevnih okoliščinah relativno nizkega čustvenega vznburjenja je neokorteks sposoben reflektirati okoliščine in premišljevali glede čustev. V posebnih, čustveno nabitih okoliščinah pa neokorteks ne zmore obvladati limbičnega sistema, v katerem je amigdala, ki deluje v primerjavi z neokorteksom hitreje (Howe 2008: 86). V čustveno nabitih okoliščinah je vznburjena amigdala še bolj dovzetna za vsak dražljaj iz okolja. Vsako čustvo je še posebej intenzivno, če se poraja, ko je posameznik že čustveno vznburjen oziroma ko se je že sprožil emocionalen telesni odziv in se je energetska raven telesa že dvignila. Če čustva pri tem še niso delovala po visoki poti in še ni prišlo do zavestnega razmisleka glede okoliščin, se bo to čustvo porajalo v precej močnejši intenziteti (Goleman 1997: 81). Ko se posameznik znajde v različnih stresnih situacijah torej obstaja večja možnost, da bodo njegova čustva delovala še toliko bolj intenzivno in bodo še toliko bolj vplivala na njegovo vedenje in delovanje (Dernovšek *et al.* 2006: 5). Bes se bo na primer lahko v takšnih okoliščinah stopnjeval v nasilje, saj v takšnem stanju pri ljudeh še ne pride do refleksije o posledicah, ker čustva delujejo po nizki poti, to pa se odrazi v hitrih in nezavednih odzivih (Goleman 1997: 81).

1.1.3 Ravnanja povezana s čustvi

Prepoznavanje lastnih čustev in njihovo poimenovanje

Prvi znaki, po katerih posameznik lahko občuti vznburjeno čustvo, so, da začuti telesno vznburjenost, povezano s fiziološkimi telesnimi spremembami (Musek in Pečjak 2001: 68). Svoja čustva začnemo spoznavati in se jih zavedati tako, da usmerimo pozornost v odzive lastnega telesa, ko se v nas porajajo čustva. S tem se obenem začnemo zavedati, kaj nam lastno telo spontano sporoča (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar 2004: 70). Ravno telesna

reakcija, občutek ali vznburjenje so tista, ki nam omogočijo, da čustvo zavestno prepoznamo (Milivojević 2008: 70).

Ko posameznik začuti emocionalno telesno reakcijo, lahko zavzame do nje tudi odnos ter ji pripiše smisel in pomembnost. Tako zavestno prepozna določeno čustvo pri sebi. Ni pa nujno, da se bo ta proces tudi zgodil, saj lahko katerakoli faza tega procesa zavedanja čustev ne steče. Če ta proces zavedanja steče, oseba lahko tudi razmišlja o svojem čustvu in ga razume. Posameznik je takrat sposoben refleksije o svojem čustvu. Le ko posameznik na opisan način ozavesti emocionalno reakcijo, se lahko sprožijo mentalne operacije na zavestni ravni in posameznik lahko izbere prilagoditveno vedenje, ki bi lahko najbolje odgovorilo na situacijo, v kateri se nahaja. Oseba, ki se ne zaveda svoje čustvene reakcije torej ne more aktivirati vseh svojih sposobnosti, da bi se prilagodila na spremenjene okoliščine (Damasio 1995 v Trevithick 2014: 292–293, Milivojević 2008: 69–71).

Če se svojih čustev ne zavedamo in smo z njimi nepovezani, bomo tudi toliko manj dovzetni za čustva drugih (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar 2004: 117–127). Dobro je, da smo v stiku z lastnimi čustvi oziroma da se jih zavedamo, da bi bili tudi čim bolj dovzetni za čustvena sporočila oziroma izraze drugih (Musek in Pečjak 2001: 72, Thiele 2006 v Trevithick 2014: 292).

Ko se oseba čustva zaveda, je sposobna čustvo tudi imenovati in ga izraziti z besedami (Milivojević 2008: 70). Goleman (1997: 317) pravi, da poimenovanje čustev pomaga pri razlikovanju med različnimi čustvi in občutki. Avtor Goleman (2010: 76–77) glede poimenovanja dodaja še pomembno misel, in sicer, da posameznik s tem, ko sam pri sebi poimenuje čustvo, ki ga doživlja, pomirja amigdalo, ki je preobčutljiva za različne dražljaje.

Zavedanje čustev je torej povezano s sposobnostjo imenovanja čustev z nekaj besedami. Skopo jezikovno izražanje in poimenovanje čustev pomeni nejasno določene koncepte v povezavi s čustvi ter nejasno razmišljanje o čustvih, vendar to ni več odvisno samo od vsakega posameznika, ampak od družbeno-kulturnega okolja, v katerem živi. Posameznikova sposobnost, da ubesedi čustva, je namreč odvisna tudi od samega bogastva in obsežnosti besednjaka o čustvih določene kulture, katere del je posameznik. Obsežnost besednjaka pa je povezana z vrednotenjem čustvovanja v določeni kulturi. Bolj kot neka kultura vrednoti čustvovanje, bogatejši besednjak povezan s čustvi bo razvila. V tem smislu

je poimenovanje čustev s strani posameznikov odvisno od razvitosti besednjaka specifične kulture. V kolikor je besednjak povezan s čustvi v določeni kulturi ozek, bo tudi posameznik za poimenovanje in govor o čustvih uporabljal manj besed¹ (Milivojević 2008: 243–244).

Izražanje čustev

Ljudje veliko mero svojih čustev izrazijo neverbalno, ne da bi se tega sploh zavedali, saj je od sedemdeset do devetdeset odstotkov človeške komunikacije neverbalne (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar 2004: 75). Z govorico telesa oziroma neverbalno komunikacijo okolici sporočamo, kako se počutimo. Govorica telesa je spontana in je odraz čustev, ki jih doživljamo (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar 2004: 69–75). Iskrenost je naravni odziv možganov, saj živčno omrežje prenaša vsako čustvo na mišice obraza, tako da je le-to bolj vidno. Izražanje čustev je torej samodejno in nezavedno, zato njihovo zanikanje ali skrivanje zahteva dodaten zavesten napor in se nam le redko posreči (Goleman 2010: 26). Naša čustva se bodo vedno izrazila preko neverbalne komunikacije, četudi jih ignoriramo, zatiramo, zanikamo ali skrivamo (Goleman 2010: 85, Milivojević 2008: 31, Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar 2004: 116). Watzlawick, Beavin in Jackson (1967 v Šugman Bohinc 2003 a: 81) pravijo: »ljudje ne moremo ne komunicirati«.

»Kakršnokoli že je naše komuniciranje, aktivno ali pasivno, z besedami ali tišino, zavedno ali nezavedno, namerno ali nenamerno, uspešno ali neuspešno – v vseh primerih z njim nekaj izražamo, nekaj sporočamo in z njim vplivamo na tiste, s katerimi smo v interakciji, oni pa ne morejo ne odgovoriti na naše komuniciranje« (Šugman Bohinc 2003 a: 82–83).

Interpretacija čustvenega izraza drugih ljudi

V socialnih interakcijah neprestano izražamo čustva, obenem pa čustvene izraze drugih ljudi tudi opazujemo in jih interpretiramo (Lamovec 1991: 273). Opazujemo njihov izraz na obrazu, predvsem oči in pogled, usta in čeljust, kretnje, telesno držo, osebni prostor in dihanje. Pozorni smo na to, kaj nam drugi povejo in na kakšen način nam to povejo (Howe 2008: 25). Čustveni izraz druge osebe je za nas informacija iz okolja, ki jo prejmemo in jo interpretiramo (Lamovec 1991: 278). Prejem informacije v obliki čustvenega izraza druge osebe pa še ne pomeni, da prejemnik informacijo razume tako, kot jo razume tudi

¹ V kakšnem smislu kultura vpliva na človekovo čustvovanje bom pojasnila v podpoglavju Vpliv kulture na čustvovanje.

sporočevalec, ki je informacijo v obliki čustvenega izraza poslal (Šugman Bohinc 2003 a: 83). Ni nujno, da bomo čustvene izraze drugih oseb razumeli, tako kot jih razumejo tudi one same. V vsakem primeru se nam lahko zgodi, da si neverbalno komunikacijo razložimo na svoj način, ki se ne sklada s pošiljateljevim in ji pripišemo svoj lasten pomen (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar 2004: 70). »'[B]istvo' razumevanja pomena (besedila sporočila) [se namreč] nahaja v tistemu, ki interpretira (bere, sprejema sporočilo). V tem smislu [smo prejemniki sporočil] kot interpreti, vsakokrat izumitelji, konstruktorji pomena, ki si ga poskušamo razložiti« (Šugman Bohinc 1997: 307).

Dogovor o pomenu čustvenega izraza

Svoje interpretacije in pripisane pomene čustvenih izrazov drugih ljudi moramo vsakič posebej z njimi preveriti, saj le tako lahko pride do učinkovitega sporazuma (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar 2004: 70). Resničnostna vrednost razgovora se po Šugman Bohinc (1996: 404) namreč

»nahaja v sporazumu, dogovoru, ki ga udeleženci dosežejo skozi izmenjavo svojih osebnih konceptov in delitev nekaterih skupnih konceptov, skozi rekurzivno izčiščevanje posameznikovega osebnega pomena koncepta do točke, kjer se vsak udeleženec strinja z interpretacijo drugih o svoji interpretaciji koncepta (tudi če se strinja, da se ne strinja)«.

Empatija in sočutje

Ule (2005: 347) pojasni, da je empatija »racionalno in čustveno dogajanje, do katerega pride na podlagi postavljanja v položaj drugega in vživljanja vanj«. Goleman (2010: 59) pravi: »Kadar pri drugi osebi opazimo čustvo, dobesedno začutimo z njo«. Poleg tega empatija vključuje tudi sposobnost in pripravljenost razumeti in analizirati situacijo oziroma svet s perspektive drugega. Težave drugih tako lahko tudi razumsko predelujemo in smo pripravljeni iskati rešitve zanje (Ule 2005: 347–348).

Ule (2005: 347–348) pravi, da se izraza empatija in sočutje pogosto zamenjujeta. Avtorica navaja, da sočutje pomeni čutiti usmiljenje do problemov drugega, ker sodoživljamo ali podoživljamo njegove občutke in čustva, ki so povezani s situacijo v kateri se nahaja. Empatija pa je v tem smislu kompleksnejša od sočutja, saj empatija poleg občutenja čustev in občutkov drugega, pomeni tudi razumevanje in vživljanje v čustva drugih. O sočutju lahko govorimo, ko sprejemamo razlog za bolečino drugega, empatija pa se lahko v nas vzbudi tudi brez tega, da bi se strinjali z razlogom za bolečino drugega, vendar vsebuje

potrebo po odpravi vzrokov za bolečino oziroma potrebo po pomoči drugemu. Avtorica navaja, da sta obe perspektivi pomembni.

Odgovornost za čustvo

Vsak človek sam ustvarja svoja čustva, odvisno od tega, kako osmišlja in vrednoti specifično situacijo. Veliko ljudi verjame, da drugi v njih povzročajo čustva z nekim ravnanjem (Muršič 2010: 29–31). Ko govorijo o svojih čustvenih izkušnjah, govorijo na način, da jih je nekdo razjezil, užalostil ... Iz takšnih izjav je razvidno, da osebe verjamejo, da so zunanje okoliščine tiste, ki v njih sprožajo čustva in da same niso odgovorne za nastanek svojih čustvenih odzivov. V okviru takšne logike je oseba, ki doživlja čustva, žrtev zunanjih sil in lahko le pasivno trpi (Milivojević 2015: spletni vir, Otkuda emocije?). Kakršnokoli ravnanje neke osebe predstavlja le dražljaj, na katerega se ima oseba, ki zazna ta dražljaj, možnost odzvati z različnimi čustvi ali pa celo ostati ravnodušna. Od nas je torej odvisno, kako se bomo odzvali na ravnanje drugih. Med ravnanjem drugih oseb in našimi čustvi ni neposredne vzročne zveze. Zato tudi odgovornost za lastna čustva ostaja le nam samim. Če opisanega ne razumemo, je velika možnost, da bomo odgovornost za svoja čustva prelagali na druge ali pa bomo mi prevzemali odgovornost za čustva drugih (Muršič 2010: 29–31).

Težave pri ravnanju s čustvi

»Nekateri ljudje menijo, da čustev, ki jih doživljajo, ne smejo nikoli držati v sebi, temveč jih morajo vselej izraziti. To vodi v pretirano izkazovanje emocij brez kritične presoje ali tak odziv ustreza situaciji« (Muršič 2010: 29). Podobno Trtnik (2001 v Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar 2004: 117) navaja, da nekateri ljudje izražajo svoja čustva nenadzorovano, tako da brez razmišljanja izbruhnejo. V takem primeru čustva delujejo po nizki poti, v okviru katere amigdala sproža spontane čustvene odzive. Na tak način pri izbruhu čustev najprej pride do dejanja, namesto do misli, saj oseba za agirani impulz še ni našla besed, ker je impulz premočan, da bi ga lahko izrazila v besedah ali pa ima oseba premalo sposobnosti za zaviranje izražanja impulzov (Možina 1992: 156). Osebe, ki razmišljajo in ravnaajo s čustvi na takšen način, se pogosteje zapletejo v medosebne spore in so nagnjene k temu, da svoja čustva izražajo na nasilen način.

Takšen način ni konstruktiven, kot tudi ni konstruktivno nepriznavanje in neizražanje čustev. V tem primeru se čustvom izogibamo, jih skrivamo pred drugimi in samim seboj in

se delamo, da ne obstajajo. Navada, da določenim čustvom ne dajemo pozornosti, lahko postane naša stalnica in takrat na ta čustva celo pozabimo. Če sprejmemo idejo, da ima vsako čustvo svojo funkcijo, potem pomeni, da je kakršnokoli odrekanje pozornosti čustvom, disfunkcionalno (Averil 1994 v Ingram 2013: 9). Ta čustva v nas namreč ne mirujejo, ampak nam povzročajo slabe, boleče občutke, da smo mi sami neustrežni. Ker nismo v stiku s svojimi čustvi nam začnejo uhajati. Zgodi se, da naša čustva nenadno in nepričakovano izbruhnejo. Takrat jih nismo sposobni nadzirati (Skynner in Cleese 2009: 26–36). Skynner in Cleese (2009: 32–33) govorita o tem, da se lahko naša čustva, ko jim na opisan način odrekamo pozornost, izrazijo tudi »preoblečena«. S tem mislita, da se čustva, ki jih pri sebi nismo prepoznali, nezavedno izrazijo kot neka druga čustva (na primer nekoga nas je strah, vendar tega čustva pri sebi ne prepoznamo, zato se do njega vedemo agresivno in izražamo jezo). Če se ne oziramo na svoja čustva, si s tem odvzamemo možnost, da bi jih občutili, se jih učili nadzirati in izražati na konstruktiven način (Panju 2010: 44).

Če oseba ni v stiku s svojimi čustvi in jih nikoli ne izrazi, nakopičena čustva iz nje lahko izbruhnejo na skrajno intenziven način (Muršič 2010: 29). Trtnik (2001 v Petrovič Erlih in Žnidarec Demšar 2004: 117) dodaja, da se zaradi potlačitve čustev, neizražena čustvena energija nabira v našem telesu, kar lahko sčasoma privede do različnih psihosomatskih bolezni. Neustrezno ravnanje s čustvi lahko prispeva tudi k številnim psihičnim težavam in je zato faktor tveganja. Na primer jeza se lahko spreobrne v agresijo in sovraštvo, sram lahko vodi v izogibanje in socialno izolacijo, žalost lahko napreduje v depresijo, strah lahko postane anksioznost in ljubezen se lahko spreobrne v obsesijo (Howe 2008: 44).

Pretirano ali pomanjkljivo izražanje čustev pa ruši tudi našo sposobnost učinkovitega funkcioniranja v socialnih odnosih (Howe 2008: 44). Rezultat tako pretiranega kot pomanjkljivega izražanja čustev so lahko pogostejši spori in konflikti v socialnih odnosih, saj je pretirano ali pomanjkljivo izražanje čustev, glede na dane okoliščine, običajno sprejeto z neodobravanjem. Ko pa imamo težave v odnosih z drugimi, to ponovno lahko povzroča veliko neprijetnih in intenzivnih čustev (Howe 2008: 181). Če želimo biti kompetentni v socialnih interakcijah, moramo torej biti v stiku s svojimi čustvi ter občutljivi za čustva drugih ljudi (Howe 2008: 145). Ko se zavedamo svojih čustev, tako prijetnih kot neprijetnih, to pomeni, da znamo z njimi ravnati. Zmoremo jih tudi nadzirati,

tako da ne prihaja do nepričakovanih in nenadnih izbruhov čustev (Skynner in Cleese 2009: 34).

1.1.4 Vpliv kulture na čustvovanje

Na človekovo pojmovanje in razumevanje resničnosti vplivajo dominantni družbeni diskurzi, ki kreirajo sporočila in pomene, s tem pa pomembno določajo naše doživljanje in obnašanje v povezavi s čustvi. Kreirane pomene večinoma nezavedno in nekritično ponotranjimo in se z njimi identificiramo, četudi nam lahko ti pomeni povzročajo psihosocialne stiske, nas stigmatizirajo ali diskriminirajo. Omenjeni dominantni diskurzi torej vplivajo na lokalne jezike in znanja, vendar tudi lokalni jeziki vplivajo na dominantne diskurze, tako da imajo potencial, da se postopoma lahko preobrazijo v prevladujoče načine govora v družbi (Šugman Bohinc 2010: 60–61).

Tudi dominantni diskurzi o čustvih in čustvovanju prispevajo h kreiranju kolektivnih reprezentacij čustev. Na ta način oblikujejo človeške izkušnje povezane s čustvi, saj vplivajo na znanje, ki ga imajo ljudje o čustvih, na posameznikovo doživljanje, razumevanje ter govor povezan s čustvi. Oblikujejo razumevanje vrednosti oziroma nevrednosti čustev, posredujejo stališča do posameznih čustev. Narekujejo vzorce izražanja in nadzorovanja čustev, določajo zaželena in nezaželena čustva, določajo pravila čustvovanja in prepričanja, ki se nanašajo na čustvovanje (Šadl 1999: 141–154). Za žalovanje je na primer družbeno sprejemljivo, da traja in da ga izražamo več mesecev ali celo let, presenečenje pa naj bi izražali le nekaj trenutkov (Šadl 1999: 157).

Dominantni družbeni diskurzi, ki prispevajo k družbeno kreiranim pomenov, so specifični glede na družbeno-kulturno okolje, v katerem živimo. Na ta način je tudi čustvovanje kulturno specifično. Kakšen odnos pripadniki določene kulture zavzamejo do čustev in čustvovanja ter kako čustvujejo, je torej odvisno od družbeno kreiranih pomenov o čustvih in čustvovanju določene kulture. Čustva so tako povezana tudi s sistemom vrednot, norm, pričakovanj in navad neke kulture (Šadl 1999: 165–166).

Skozi zgodovino so dominantni diskurzi o čustvih zahodne kulture vsebovali sporočila, kot so, da so čustva iracionalna, neobvladljiva, destruktivna, nekoristna, otročja, ženske lastnosti in zgolj stvar telesnega doživljanja (Smrtnik Vitulić 2007: 7, Šadl 1999: 145).

Nekatere te poenostavljene predstave o čustvih so se globoko vsadile v miselnost in se v vzorcih vsakdanjega obnašanja ljudi še danes zrcalijo (Jogan 2000: 167). Tradicionalne zahodne predstave so na primer pojmovalle moške kot racionalne in ženske kot čustvene (Šadl 1999: 74). Omenjen konstrukt o čustvovanju se še danes ohranja s pomočjo procesa socializacije čustev pri posamezniku, na katerega vplivajo družbena pričakovanja, sankcije, spodbude in zahteve. Preko socializacije čustev posamezniki razvijejo spolno specifične načine čustvovanja. Ženske razvijejo vzorec po katerem namenljajo čustvom več pozornosti, jim pripisujejo večji pomen in bolj odkrito izražajo čustva v primerjavi z moškimi (Šadl 1999: 210). Tudi Metts in Planalp (2002 v Ule 2005: 253) sta v svoji raziskavi prišla do ugotovitev, da se ženske na primer bolje počutijo v diskurzih o čustvih kot moški in da ženske lažje izražajo čustva.

1.1.5 Zanimanje za čustva v današnjem času

Šadl (1999: 146) razlaga, da je v zadnji desetletjih zanimanje za čustva zelo naraslo. Pečjak in Avsec (2003 v Čotar Konrad 2011: 447) pravita, da razlogi za takšno zanimanje ležijo v dejstvu, da je bil pomen čustev v zahodni kulturi v preteklosti premalo poudarjen ter v današnjem zavedanju, da so čustva pomembna, predvsem pa prisotna pri reševanju vsakodnevnih problemov ljudi.

Danes tako živimo v dobi, ki bi jo lahko imenovali »doba čustev« (Šadl 1999: 10). Zanj je značilen intenziven govor o čustvih. Pomembno vlogo je namreč pridobilo posameznikovo znanje o čustvih in vedno bolj se poudarja, da je pomembno, da posameznik pride v stik s svojimi čustvi. Od posameznika se danes pričakuje, da se bo zavedal svojih čustev in čustev drugih (Šadl 1999: 236–237).

Posledično o čustvih vsakodnevno razmišljamo. Posamezniki imajo velik interes preiskovati, razmišljati in analizirati lastna čustva in čustva drugih. Prihaja do tega, da si oblikujemo subjektivne razlage o procesih čustvovanja, ki se jih pogosto ne zavedamo. Vse več ljudi govori o čustvenih problemih in so v povezavi s tem pripravljeni poiskati pomoč. Svoj čas, energijo in denar vlagajo v ukvarjanje s čustvi, predvsem pa s čustvenimi težavami in konflikti (Smrtnik Vitulić 2007: 7, Šadl 1999: 236–237). Ukvarjanje s čustvi vzdržujejo tako institucionalne oblike ukvarjanja s čustvi, kot so na primer psihoterapija in svetovanje, kot tudi produkcija psihološke literature in literature iz drugih področij, ki

obravnavajo čustva, članki v časopisih namenjeni širši javnosti, ki obravnavajo čustvene težave, diskurzi o stresu, pedagoški televizijski programi, romantični filmi in drame (Šadl 1999: 12).

V tem kontekstu so lahko tudi pojmi, kot so: čustvena pismenost in čustvena inteligentnost pridobili svojo veljavo in postajajo vedno pogostejše rabljeni na področju menedžmenta in delovnih organizacij, psihologije, psihoterapije ter vzgoje in izobraževanja (Killick 2006: 7, Milivojević 2008: 9).

1.2 ČUSTVENA PISMENOST

Oprelitev čustvene pismenosti

Claude Steiner je prvi uporabil izraz čustvena pismenost leta 1979 (Killick 2006: 11). Steiner (1996 v Milivojević 2008: 242) o čustveni pismenosti razlaga tako:

»Biti čustveno pismen pomeni, da občutimo čustva, da vemo, katera čustva to so in kako močna so, pa tudi da vemo, kaj jih v nas in v drugih ljudeh povzroča. Naučili smo se kako, kdaj in kje jih izražamo in kako jih nadziramo. Vemo, kako čustva vplivajo na druge, in sprejemamo odgovornost za njihov učinek«.

Antidote (2003 v Panju 2010: 22) pravi, da je čustvena pismenost »[p]roces individualnega in skupnega premišljevanja o tem, kako čustva oblikujejo naša dejanja, in uporabljanje čustvenega razumevanja za bogatitev našega mišljenja«.

Tudi Camilleri *et al.* (2012: 22) podobno razmišljajo, da čustveno pismenost razvijamo skozi dinamičen proces, ki ga zaznamuje pogovor o čustvih, v katerem ubesedimo in podelimo to, kar čutimo. Ta pogovor vpliva na posameznikov način ravnanja s čustvi in je usmerjen k razvijanju različnih spretnosti in kompetenc.

Najprej se moramo zavedati svojih čustev in jih razumeti, kar temelji na zaznavanju svojih čustev, zavedanju njihove moči in učenju razlogov za njihov nastanek. Sposobni smo tudi iskrene empatije, ker čustva prepoznavamo v drugih in lahko empatično razumemo njihove vzroke za čustva. To dvoje je bistveni del čustvene pismenosti. Ko smo na takšen način ozavestili svoja čustva in čustva drugih, se lahko s temi čustvi tudi uglasimo. Na podlagi uglasenosti pa lahko sprejemamo odgovornost za svoja čustva in upravljamo s čustvi, tako

da čustva izražamo na konstruktiven način ter jih nadzorujemo. Če ravnamo s čustvi na takšen način, to pomeni, da nismo čustveno nemočni. Čustva v tem primeru delujejo za nas in naše bližnje in ne proti nam (Steiner 2010: 17–44).

Avtorja Antidote (2003 v Panju 2010) in Steiner (1996 v Milivojević 2008, Steiner 2010) podajata podobne opredelitve čustvene pismenosti, saj skladno navajata, da se čustvena pismenost nanaša na občutenje in zavedanje, razumevanje ter izražanje oziroma nadzorovanje čustev in z njimi povezanih ravnanj. Avtorji Camilleri *et al.* (2012) pa prispevajo, po mojem mnenju pomembno razlago, o strategiji razvijanja čustvene pismenosti. Sporočilo, da čustveno pismenost razvijamo skozi pogovor z drugimi, v katerem ubesedimo to kar čutimo, se mi zdi izredno pomembno. Razumem ga kot ključen napotek za izpopolnjevanje čustvene pismenosti.

Prispevek čustvene pismenosti k življenju posameznika

Z razvijanjem čustvene pismenosti povečujemo kakovost našega življenja in življenja ljudi okoli nas, saj čustvena pismenost »izboljšuje odnose, ustvarja pogoje za ljubezen med ljudmi, omogoča sodelovanje pri delu in olajšuje občutek pripadnosti« (Steiner 2010: 28). Čustvena pismenost ustvarja tudi občutek varnosti v medosebnih odnosih, saj se ta občutek krepi z uglasenostjo nas samih s svojimi čustvi in čustvi drugih (Steiner 2010: 17). Razvijanje čustvene pismenosti skozi vzajemen pogovor o naših čustvih doprinese k bolj poglobljenemu odnosu, krepi sam odnos in zaupanje vanj, saj omogoča da v odnosu rastemo (Steiner 2010: 33). Rezultat čustvene pismenosti z omenjenih vidikov je napredek v osebni blaginji in osebni uspehu (Steiner 2003 a: spletni vir, Questions and answers).

Čustveno pismeni posameznik

Muršič (2010: 19) je v okviru raziskave, ki je temeljila na ideji preverjanja in razvijanja čustvene pismenosti navedel, da naj bi čustveno pismeni posameznik predvsem:

- poznal čustva (kaj so čustva, kakšna je njihova vloga, kako nastanejo, katere so izkrivljene predstave o čustvih, katera čustva poznamo, kako kaže posamezna čustva opredeliti, kaj z izražanjem posameznih čustev sporočamo, [...]);
- razvil ustrezna čustva do sebe (zlasti spoštovanje, ljubezen, zaupanje) in do drugih ljudi;
- sebi dovoljeval doživljati čustva (ne pa si jih prepovedoval);

- vedel, katero čustvo doživlja in zakaj;
- sprejemal odgovornost za svoja čustva;
- znal prepoznati čustva drugih, se vživljati v soljudi (za manj nesporazumov, boljše odnose);
- znal svoja čustva ustrezno, nenasilno izražati (in jih, ko je to umestno, tudi ne izraziti, zadržati zase).

1.2.1 Čustvena nepismenost oziroma čustvena nemoč

Čustveno nepismenost oziroma čustveno nemoč Steiner (2010: 15) opiše s pomočjo dveh oblik ekstremov čustvene nepismenosti. Prva oblika ekstrema čustvene nepismenosti pomeni, da je oseba čustveno neobčutljiva, odrevenela in ima pomanjkljive sposobnosti empatije. Lastna čustva in čustva drugih ji niso pomembna. Oseba čustvom ne namenja pozornosti, jih ne reflektira in misli, da je razmišljanje o čustvih sramotno in znak šibkosti. Milivojević (2008: 80) nadaljuje, da oseba, ki je čustveno nepismena, brez polne zavesti o čustvih in njihovih funkcijah poudarja, da čustva niso smiselna, so nepotrebna in disfunkcionalna.

Druga oblika ekstrema čustvene nepismenosti pa pomeni, da imamo pretiran stik z lastnimi čustvi. Osebe, ki so čustveno nepismene v tem smislu, so konstantno preplavljane s čustvi in čustev ne morejo nadzirati (Steiner 2003 a: spletni vir, Questions and answers). Z izražanjem svojih čustev, glede na dane okoliščine, pretiravajo (Steiner 2010: 17).

1.2.1.1 Vzroki za čustveno nepismenost

Boleče čustvene izkušnje oziroma čustvena otopelost

Steiner (2010: 34–35) razloži, kaj prispeva k temu, da postanemo čustveno nepismeni. Boleče čustvene izkušnje so v nas sprožile čustveno otopelost. Pri fizični poškodbi je to popolnoma običajna posledica, ki spremlja šok kot odziv na fizično grožnjo. Tudi otopelost kot posledica čustveno boleče izkušnje je podobne narave. Da človek lahko preživi v takšnih okoliščinah, razvije obrambne mehanizme, ki delujejo kot ščit pred bolečimi čustvi. Ščit oziroma čustvena otopelost posameznika je lahko trajna, vendar nas ne varuje le pred

bolečimi čustvi, ampak tudi pred prijetnimi občutki in čustvi. Ta obramba nam preprečuje doživljanje čustvenega ugodja. Ko uporabljamo ščit, izgubimo stik s svojimi čustvi in zamudimo priložnost, da bi jih razumeli in nadzorovali (Steiner 2010: 46). Ščit po drugi strani lahko kadarkoli odpove in takrat nas preplavijo neprijetna čustva povezana z bolečimi izkušnjami (Steiner 2010: 35).

Steinerjev (2010: 34–46) opis v namen podrobnejše razlage povezujem z besedami Lewis Herman (2002: 35–48), ki pa sicer govori o posledicah psihološke travme ter o potratvatski stresni motnji (v nadaljevanju PTSM). Avtorica omenja simptome PTSM, kot so podoživljanje travme in izogibanje dražljajem povezanim s travmo. Podoživljanje se kaže v obliki ponavljajočih se, vsiljivih in vznemirjujočih spominov, sanj in občutkov povezanih s travmatskim dogodkom. Čustvena otopelost oziroma izogibanje dražljajem povezanih s travmo pa vključuje izogibanje mislim, občutkom ali pogovorom, dejavnostim, krajem in ljudem, ki vzbujajo spomine na travmo. Avtorica pravi, da travmatizirana oseba v poskusu, da bi integrirala travmatski dogodek, neprestano niha med izogibanjem oziroma čustveno otopelostjo ter podoživljanjem. Med podoživljanjem pa se pogosto pojavljajo tudi intenzivni, neobvladljivi navali izražanja čustev, kot odgovor na spomine in občutke povezane s travmatskim dogodkom.

Po Steinerju (2010: 34–46) torej oseba, ki jo je prizadela boleča izkušnja, v upanju, da bi se zaščitila pred bolečimi spomini, uporablja ščit in se podobno kot oseba s PTSM izogiba vsemu, kar jo na travmatski dogodek spominja. Ko pa njen ščit odpove, jo preplavijo spomini in občutki na travmatski dogodek, kar pomeni, da oseba podobno kot pri PTSM travmatski dogodek podoživlja.

Steiner (2010: 36) tudi ugotavlja, da veliko ljudi, ne samo tisti, ki razvijejo PTSM, živi v napol stalnem čustvenem šoku oziroma otopelosti, ki se še povečuje z novimi bolečimi izkušnjami. Razlaga, da so tudi vsakdanji problemi in stiske lahko boleči in izzovejo čustveno otopelost. Cvetek (2009: 13–14) na primer govori o travmah z malim t, ki ne dosegajo kriterija za travmatski dogodek, opisanega v Diagnostičnem in statističnem priročniku duševnih motenj-IV (Morrison 1995) za PTSM in o travmah z velikim T, ki dosegajo kriterij za travmatski dogodek po Diagnostičnem in statističnem priročniku duševnih motenj-IV (Morrison 1995) za PTSM. Cvetek (2009: 13–14) pravi, da so različni dogodki za posameznika različno pomembni in tudi povzročajo različne težave in motnje. Cvetek (2008 v Cvetek 2009: 14) in Mol (2005 v Cvetek 2009: 14) so namreč ugotovili, da

doživljajo ljudje, ki so doživeli travmo z malim t, v povprečju celo več simptomov PTSM kot pa ljudje, ki so doživeli travmo z velikim T, in da trpljenje izhaja iz obeh vrst dogodkov.

Že v otroštvu pogosto pride do čustvenega stresa in zlorab (Steiner 2010: 37). Lahko pride tudi do travmatskih dogodkov. Leiberman (2004 v Cvetek 2009: 14) pravi, da je pri otrocih pri opredeljevanju travmatskega dogodka in bolečih izkušenj potrebno upoštevati tudi razvojne variacije. Nek dogodek, ki je lahko za odraslega nepomemben, je lahko za razvijajočega se otroka zelo pomemben. Zaradi doživetja travme imamo lahko težave z obvladovanjem izražanja čustev, ker z njimi nismo v stiku (Skynner in Cleese 2009: 31).

Naučena čustvena nepismenost

Čustveni razvoj posameznika je odvisen tudi od njegove primarne družine, saj socializacija staršev vpliva tudi na otrokovo čustvovanje (Milivojević 2008: 124–125). Vsaka družina vzpostavi svoj sistem družinskih vrednot. Iz tega sledi, da običajno vsi člani neke družine razvijejo podobne vzorce čustvenih navad (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar 2004: 117). Če v družini starši upoštevajo otrokova čustva, otrok od njih dobi dovoljenje, da občuti čustva. Ko starši otrokova čustva sprejemajo, se otrok ob tem počuti varnega (Skynner in Cleese 2009: 27). Vsak otrok mora namreč pridobiti izkustvo, da so njegova čustva sprejemljiva, možna, razumljiva, saj jih bo le na podlagi tega spoznanja lahko spoznal in obvladal (Čačinovič Vogrinčič 1992: 172).

Če se družina odziva z nelagodjem in nezadovoljstvom na izraz določenega čustva pri otroku, se tudi pri slednjem pojavita nelagodje in sram povezan z občutenjem in izražanjem določenega čustva. Otrok ugotovi, da ga starši ne morejo imeti radi, kadar čuti in izraža določeno čustvo. Otrok zato čustev pred starši ne izraža. Mora se tudi pretvarjati, da ne čuti določenega čustva. Čustva počasi ne opazi več in misli, da ne obstaja (Skynner in Cleese 2009: 27–29). Ko starši na opisan način otroka ne sprejemajo, kadar občuti in izraža določeno čustvo, otrok od njih dobi prepoved občutenja določenih čustev (Milivojević 2008: 124–125). Steiner (2010: 37) še dodaja, da po njegovih izkušnjah nekaterih staršev ne zanimajo otrokova čustva in občutki ter so prepričani, da je pogovor o njih ponižujoč. Otroci ne sprašujejo po počutju in ne govorijo niti o svojih čustvih, ker jim čustva niso pomembna. V tem smislu se v otroštvu velikokrat ne naučimo ustrezno ravnati s čustvi, saj nas starši pogosto učijo živeti na čustveno nepismen način (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar 2004: 117, Steiner 2010: 37).

Nenehna želja po ljubezni in prijetnih čustvih

Mnogo ljudi si želi ljubiti in biti ljubljenih. V intimnih odnosih pa smo ljudje mnogokrat prizadeti, ker namesto ljubezni naletimo na bolečo izkušnjo. Takrat se nismo sposobni pogovarjati o svojih občutkih in ne razumemo svojih čustev. Čustev ne želimo izražati. Ko smo tako prizadeti, tudi težje razumemo čustva drugih ljudi. Te izkušnje pa nas oddaljujejo od drugih, ker si v takšnem stanju ne dovolimo izkusiti ljubezni in prijetnih čustev. Zamere, ki izhajajo iz naših razočaranj, se lahko razvijejo v sovraštvo, mi pa ostajamo v stanju skrajne čustvene otopelosti (Steiner 2010: 37–39). V tem stanju zmanjšamo občutljivost za situacije, ki izzivajo prijetna čustva, in zato je izvajanje prijetnih čustev vedno težje (Milivojević 2008: 11).

V notranjosti pa ima mnogo ljudi željo po doživljanju čustev in prepričani so, da je doživljanje čustev dragocena izkušnja, zato si tudi želijo intimnosti in globokih čustev (Steiner 2010: 37–39). To vodi k ne prenehanju iskanju novih dražljajev, ki bi v človeku izzvali prijetna čustva. Nenehno iščemo nadomestljive načine za doživljanje čustev, na primer gledamo romantične filme, igramo igre na srečo, da bi lahko doživeli čustva. Človek pa s tem manipulira svoja čustva (Milivojević 2008: 11). Steiner (2010: 37–39) nadalje razlaga, da se na opisane načine vzbujena čustva vselej umaknejo in čustvena otopelost se vrne.

1.2.1.2 Čustvena manipulacija

Austin *et al.* (2007 v Grieve in Panebianco 2013: 79) pravijo, da nekateri posamezniki lahko uporabijo svoje sposobnosti povezane s čustvi in svoje socialno-emocionalne zmožnosti na negativen način. Pri čustveni manipulaciji drugih ljudi gre za to, da posameznik uporablja svoje manipulativne tendence, da bi zadovoljil svoje potrebe, cilje, interese in koristi. Čustvena manipulacija je sposobnost posameznika, da namerno vpliva na čustva in vedenje druge osebe, zaradi svojega lastnega koristoljubja (Austin *et al.* 2007 v Grieve in Panebianco 2013: 79, Nagler *et al.* 2014: 48). To posameznik doseže tako, da zavestno uporablja svoje komunikacijske sposobnosti na določen način in s tem vpliva na druge, da bi dosegel svoj cilj. Pogosto poišče napake drugih, s čimer vzbuja pri drugi osebi občutke ranljivosti in krivde. Potrudi se tudi, da ne bi izrazil svojih čustev, ne pove, kaj misli ali namerava, spreten pa je tudi v nadzorovanju neverbalne komunikacije. Zavrnitve

v večini primerov ne izrazi direktno in pogosto grozi drugim osebam na prikrit način. Posameznik, ki čustveno manipulira, ima v ospredju svoje lastne potrebe, potrebam drugih ljudi pa ne namenja pozornosti (Hribernik 2010: 56).

Dejavniki, ki vplivajo na čustveno manipulativno vedenje posameznika, so še zelo neraziskani in nejasni, saj se razlikujejo glede na spol, starost ter prisotnost oziroma odsotnost značajskih ali osebnostnih lastnosti, sposobnosti in primanjkljajev posameznika, kot so: empatija, socialne sposobnosti, čustvena inteligentnost, psihopatija, agresija, kognitivna distorzija, narcisoidnost ... (Grieve in Panebianco 2013: 79–85, Nagler *et al.* 2014: 51). Vseeno pa rezultati nekaterih raziskav nakazujejo na to, da se posamezniki, ki so čustveno bolj inteligentni, pogosteje poslužujejo čustveno manipulativnega vedenja v določenih okoliščinah (Austin *et al.* 2007 v Grieve in Panebianco 2013: 85, Grieve in Mahar 2010 v Grieve in Panebianco 2013: 85, Kildruff *et al.* 2010 v Grieve in Panebianco 2013: 85, Salovey in Mayer 1990 v Grieve in Panebianco 2013: 85). Austin in O' Donnell (2013: 834) na primer razlagata, da so sposobnosti, ki so povezane s čustveno inteligentnostjo² posameznika, večinoma razumljene kot pozitivne sposobnosti posameznika, na primer sposobnost pomiriti drugo osebo, ki je razburjena zaradi prepira. Vendar pa avtorja opozarjata, da posameznik lahko uporabi svoje sposobnosti, ki so povezane s čustveno inteligentnostjo tudi tako, da manipulira druge iz sebičnih namenov, na primer skuša prispevati k temu, da se druga oseba vede na način, na katerega želi, ali pa skuša vzbuditi neprijetna čustva v drugi osebi. Tudi avtorja Grieve in Panebianco (2013: 85–86) govorita o uporabi sposobnosti, povezanih s čustveno inteligentnostjo, za doseg zlonamernih rezultatov. Nekateri avtorji, kot so Austin *et al.* (2007 v Grieve in Panebianco 2013: 85–86) razmišljajo o čustveni manipulaciji celo kot o t. i. temni strani čustvene inteligentnosti. Avtorja Grieve in Panebianco (2013: 85) pa obenem pojasnjujeta, da razlogi za povezanost med čustveno inteligentnostjo in čustveno manipulativnim vedenjem posameznika, še niso znani.

1.2.2 Učenje čustvene pismenosti

Spretnosti za doseganje čustvene pismenosti nekateri ljudje razvijejo že zgodaj. Lažje jih pridobimo v mladosti. Vsi pa se jih lahko naučimo kadarkoli. Večina ljudi že v mladosti

² Čustveno inteligentnost podrobneje predstavim v podpoglavju Drugi novejši pojmi povezani s čustvi.

osvoji nekatere spretnosti čustvene pismenosti in jih kasneje, skozi življenje nadgrajuje (Steiner 2010: 34–45). Čustveni razvoj se ne preneha z odraslostjo, ampak se nadaljuje v skladu z razvojem in diferenciranjem posameznikovega referenčnega okvirja (Milivojević 2008: 126). Učenje čustvene pismenosti, preko katere lahko ponovno vzpostavimo stik s čustvi in njihovo močjo, se čustev zavemo in razvijemo empatijo, ponuja izstop iz kroga čustvene otopelosti in pomanjkanja ljubezni (Steiner 2010: 46).

Učenje čustvene pismenosti skozi trening čustvene pismenosti

V namen učenja čustvene pismenosti je Steiner (2010) zastavil trening čustvene pismenosti. Ker je čustvena pismenost inteligenca srca, je učenje čustvene pismenosti v prvi vrsti namenjeno razvijanju sposobnosti ljubiti sebe in druge (Steiner 2003 b: spletni vir, What is the difference between emotional intelligence and emotional literacy?). Trening čustvene pismenosti omogoča višjo kategorijo načina ravnanja s čustvi skozi osredotočanje na pet osnovnih sposobnosti (Steiner 2010: 43–45):

- Poznavanje lastnih čustev

Vključuje občutenje in opredelitev vrst lastnih čustev, razlogov za njihov nastanek in spoznavanje intenzitete posameznega čustva. Če poznamo to troje, vemo, kako naša čustva vplivajo na nas in na ljudi okoli nas.

- Sposobnost iskrene empatije

Pomeni sposobnost občutenja čustev drugih kot svojih. Ko se vživimo v čustva drugih, lahko začutimo vrsto čustev, intenziteto in razumemo, zakaj se drugi tako počutijo.

- Učenje obvladovanja lastnih čustev

Poudarek je na tem, da razumemo, kakšen vpliv ima trenutek oziroma čas izražanja ali ne izražanja čustev in način izražanja ali ne izražanja čustev. Pomeni, da se učimo konstruktivno izražati prijetna in neprijetna čustva v pravem trenutku.

- Odprava čustvene škode

Učimo se prepoznati svoje napake in jih popraviti. Fokus je na sprejemanju odgovornosti za svoja dejanja na tem, da se znamo opravičiti in se oddolžiti. Če tega ne storimo, naše čustvene napake vplivajo na naše odnose in jih slabijo.

Do omenjenih čustvenih napak pride, ko neprimerno upravljamo s svojimi čustvi, v smislu, da jih pretirano ali pomanjkljivo izražamo in ko nočemo sprejeti odgovornosti za takšno početje (Steiner 2010: 30).

– Povezovanje v celoto

Če uporabljamo vse našteje sposobnosti, razvijemo sposobnost čustvene interakcije. Glavnina te sposobnosti je uglašenost s čustvi drugih ljudi, ko slutimo njihova čustvena stanja in izberemo primeren način za učinkovito interakcijo z osebami. To lahko vključuje vse zgoraj našteje sposobnosti, na primer zaznavati in slutiti, kakšna čustva drugi doživljajo, se osebi pridružiti in vprašati po razlogih za čustveno stanje, omogočiti osebi izražanje čustev, ponuditi pogovor za blaženje morebitnih čustvenih napetosti in omogočiti izmenjevanje opravičil. Skratka, vzpostaviti ustrezno čustveno klimo (Steiner 2010: 43–45).

Učenje čustvene pismenosti na področju vzgoje in izobraževanja

Pečjak in Košir (2002 v Čotar Konrad 2011: 457–460) menita, da mora biti šolski sistem takšen, da pripomore k razvoju učenčevih osebnih stališč, vrednot ter socialne in čustvene kompetentnosti. V smeri razvijanja čustvene inteligentnosti otrok in učencev so se tako na področju vzgoje in izobraževanja izoblikovali različni programi čustvene pismenosti. Ti programi pa temeljijo na razvoju tako čustvenih kot tudi socialnih kompetenc učenca (Čotar Konrad 2011: 457–460). Podobno tudi Muršič (2010: 8) ugotavlja, da je čustveno opismenjevanje v šolah usmerjeno k razvoju socialno-emocionalnih zmožnosti. Vključuje dejavnosti, ki so večinoma bolj usmerjene k razvoju socialnih kompetenc, kot so na primer reševanje konfliktov, spoštovanje drugih, pogajanje, sodelovanje, prošnja za pomoč ... Le redko pa čustveno opismenjevanje vpliva na razvoj spretnosti učencev, ki so povezane s čustvi in tako manj uspešno prispeva k večji čustveni pismenosti učencev. Programi čustvene pismenosti tako ne prinašajo tega, kar bi lahko predvidevali na podlagi njihovega poimenovanja (Čotar Konrad 2011: 457–460).

1.2.3 Drugi novejši pojmi povezani s čustvi

Čustvena inteligentnost

Mayer in Salovey (1990 v Avsec in Pečjak 2003: 36) sta oblikovala model čustvene inteligentnosti, ki je vseboval štiri vrste hierarhično razporejenih sposobnosti, ki so zadevale emocije oziroma čustva (Avsec in Pečjak 2003: 36):

- zaznavanje, ocenjevanje in izražanje emocij;
- emocionalno spodbujanje mišljenja;
- razumevanje, analiziranje in uporaba emocionalnega znanja ter
- refleksivna regulacija emocij za spodbujanje emocionalne in intelektualne rasti.

Goleman (1995 v Panju 2010: 40–72), avtor, ki je koncept čustvene inteligentnosti tudi populariziral, je čustveno inteligentnost nekoliko drugače definiral (Panju 2010: 24). Goleman (1995 v Panju 2010: 40–72) trdi, da čustveno inteligentnost sestavlja pet elementov, in sicer:

- Samozavedanje

Spretnosti povezane s samozavedanjem so prepoznavanje lastnih čustev, razumevanje vzrokov in vpliva naših čustev ter dejanj na nas in druge, poznavanje naših močnejših področij, prevzemanje odgovornosti in oblikovanje samopodobe.

- Samokontrola

Spretnosti povezane s samokontrolo so obvladovanje negativnih čustvenih impulzov, odlaganje zadovoljitve, izbiranje ustreznih odzivov, ki temeljijo na razumevanju situacij ali okoliščin, v katerih se nahajamo, samokontrola in uporaba ustreznih izrazov za izražanje naših čustev ter izražanje jeze brez prepira oziroma obvladovanje jeze.

- Empatija

Spretnosti povezane z empatijo so prepoznavanje občutkov v sebi in v drugih, vživljanje v položaj drugega, pozorno poslušanje drugih ter spoštovanje različnosti.

- Osebna motivacija

Spretnosti povezane z osebno motivacijo so usmerjenost k cilju, naravnost k dosežkom, spodbude ter optimizem.

- Spretnosti v odnosu

Spretnosti povezane z medosebnimi odnosi pa so učinkovita komunikacija, sodelovalno učenje, asertivnost in razreševanje konfliktov.

Čustvena odpornost

Magnano *et al.* (2016: 10) pravijo, da udejanjanje skupka elementov čustvene inteligentnosti, omogoča posamezniku, da postane čustveno odporen. Klohen (1996 v Collins 2007: 256) navaja, da je čustvena odpornost posameznikova sposobnost, da se na fleksibilen in iznajdljiv način prilagodi zunanjim in notranjim stresorjem. Luthans (2002 v Magnano *et al.* 2016: 10) pa glede čustvene odpornosti razlaga, da je to sposobnost posameznika, da ponovno vzpostavi ravnotežje v svojem življenju po različnih stiskah, neuspehih in konfliktih, ali celo po pozitivnih dogodkih in napredku. Tugade in Fredrickson (2004 v Magnano *et al.* 2016: 10) sta ugotovila, da je čustvena odpornost povezana z optimističnim in energičnim pristopom k življenju, vedoželjnostjo in odprtostjo za nove izkušnje. Posamezniki, ki so čustveno odporni so bolj opremljeni za soočanje s stresom in so čustveno bolj stabilni, ko se soočijo s različnimi stiskami. Ko gre za nove zahteve, ki so jim naložene, so bolj fleksibilni (Tugade in Fredrickson 2004 v Magnano *et al.* 2016: 12).

1.3 ČUSTVENI VIDIK DELA S SOGOVORNIKI V SOCIALNEM DELU

1.3.1 Managerializem³ v socialnem delu

Avtorica Munro (2011 v Trevithick 2014: 299) navaja, da je za socialno delo značilen managerializem. Managerializem v socialnem delu zaznamuje visoka stopnja administrativnih, organizacijskih, standardiziranih in birokratskih postopkov in načinov nudenja socialnih storitev in programov.

Munro (2011: 6–8) pravi, da so zakonski predpisi s področja socialnega varstva in interni statuti samih organizacij, ki delujejo na področju socialnega varstva, vsebinsko zelo obsežni. Poleg tega so v socialnem delu prisotne zahteve po visoki birokratizaciji dela. To vpliva na delo socialnih delavk⁴ tako, da namenjajo več pozornosti upoštevanju vseh predpisov, postopkov in zakonov, manj pa direktnemu delu s sogovorniki⁵ in njihovimi družinami. Ustvarjanje varnega prostora za raziskovanje, razumevanje sogovornikov in soustvarjanje rešitev je tako postalo postranskega pomena.

Munro (2011: 6–7) nadaljuje, da so socialnovarstvene storitve in programi tudi visoko standardizirani, in kot taki ne morejo odgovoriti na raznolike potrebe sogovornikov in zagotoviti kvalitetne pomoči in podpore, ki bi jo sogovorniki zares potrebovali. Standardizirane socialne storitve in programi namreč zanikajo osebno in situacijsko edinstvenost problemov in stisk, s katerimi se soočajo sogovorniki (Trevithick 2014: 301). Standardizirano nudenje socialnih storitev in programov pa obenem zmanjšuje tudi svobodo socialnih delavk pri njihovem delu, saj v sistemu nudenja standardiziranih socialnih storitev in programov socialna delavka ne more uporabiti celotnega repertoarja svojega strokovnega znanja, ki bi lahko odgovorilo na raznolike potrebe uporabnikov (Munro 2011: 6–7).

³ Managerializem je način organiziranja dela, ki izraža ideologijo managementa (Kuzmanić 2008 v Erčulj 2010: 106). Utemeljen je na principih marketinga, podjetništva, ekonomije, storilnosti, učinkovitosti in na izmerljivih in vidnih rezultatih dela (Ferlie *et al.* 1996 v Trevithick 2014: 299, Audit Commission 1983 v Trevithick 2014: 299). Managerializem pomeni, da diskurz managementa narekuje način vedenja, mišljenja, čutenja in delovanja na določenem področju (Kuzmanić 2008 v Erčulj 2010: 106).

⁴ Izraz socialna delavka se nanaša na oba spola. Za žensko obliko poimenovanja sem se odločila zaradi večje zastopanosti žensk v stroki socialnega dela.

⁵ Izraz sogovornik se nanaša na oba spola. Za moško obliko poimenovanja sem se odločila zaradi večje preglednosti besedila.

Managerializem daje prednost racionalnemu in logičnemu mišljenju (Thiele 2006 v Trevithick 2014: 299). V okviru tradicionalnega videnja je namreč bilo zavestno, racionalno in logično mišljenje razumljeno kot visoko cenjena človekova lastnost. Obenem je bilo razumljeno tudi kot nadrejeno intuitivnemu mišljenju in čustvom (Munro 2011: 89–90). Hammond (1966 v Munro 2011: 89–90) pa opozarja, da je potrebno gledati na logično razmišljanje in intuitivno delovanje kot na enakovredni oziroma dopolnjujoči se človekovi sposobnosti. Naloge, ki jih opravljamo, od nas zahtevajo bodisi več logičnega mišljenja bodisi več intuitivnega delovanja in čustvene odzivnosti. Za reševanje matematičnih problemov bomo na primer potrebovali več racionalnega in logičnega razumevanja, medtem ko bomo za to, da bomo potolažili in podprli prestrašenega otroka, potrebovali več intuitivnega delovanja in čustvenega odzivanja. Poleg tega pa Munro (2011: 134) pravi, da se naši intuitivni in čustveni odzivi pojavijo avtomatično in izven naše zavesti. Ne moremo se torej odločiti, da bi razmišljali le logično in racionalno. Zato je pomembna integracija logičnega in intuitivnega mišljenja ter čustvenega odzivanja, saj razumevanje sogovornikov in njihovih družin v procesu pomoči v socialnem delu vključuje oboje (Munro 2011 v Trevithick 2014: 297).

Prisotnost managerializma v socialnem delu vpliva na to, da je čustvena dimenzija dela s sogovorniki zanemarjena, saj pomembnost čustev – tako čustev socialne delavke kot tudi čustev sogovornikov, ni prepoznana. Čustva socialne delavke in sogovornika tako niso zaželeni, ne namenja se jim pozornosti in treba se jim je izogniti. Slednje se odraža v čustveno neodzivnem sistemu nudenja socialnovarstvenih storitev in programov. Takšen sistem ni uspel integrirati spoznanj iz razumevanja kompleksne narave človekovega delovanja v organizacijska pravila in postopke, kar ima za posledico zmanjšanje kvalitete prakse socialnega dela (Trevithick 2014: 300–307).

Ključno je torej, da socialna delavka namenja veliko pozornosti čustvenemu vidiku dela s sogovorniki (Ingram 2016: spletni vir, *Understanding emotions in social work: theory, practice and reflection*). K slednjemu pa po mojem mnenju lahko v veliki meri prispeva socialnodelovna čustveno pismena praksa⁶.

⁶ Poimenovanje socialno delovna čustveno pismena praksa uporabljam, ker sem zasledila, da se v strokovni literaturi uporabljajo izrazi kot so: čustveno pismena šola, čustveno pismeno starševstvo, čustveno pismeni trening, čustveno pismena organizacija ... Za poimenovanje socialno delovna čustveno pismena praksa sem se odločila, ker sem želela poudariti, da gre za čustveno pismenost v kontekstu socialnega dela. Izraz uporabljam za poimenovanje prakse, ki predstavlja skupek ravnanj socialne delavke, ki so povezana s čustveno pismenostjo. Ta ravnanja prispevajo k razvijanju čustvene pismenosti vseh udeleženi v procesu pomoči in na ta način izboljšujejo prakso socialnega dela.

1.3.2 Socialnodelovna čustveno pismena praksa

Na kakšen način socialna delavka lahko omogoči socialnodelovno prakso, ki je čustveno pismena, bom prikazala s pomočjo načinov ravnanj socialne delavke z lastnimi čustvi in čustvi vseh udeleženi v problemu in rešitvi. Omenjene načine ravnanja bom obenem povezovala še z elementi delovnega odnosa in drugimi postmodernimi koncepti, ki jih uporabljamo v socialnem delu.

Socialna delavka in razumevanje njenih čustev

Da bi socialna delavka lahko prispevala k čustveno pismeni praksi socialnega dela mora biti najprej v stiku s svojimi čustvi. Howe (2008: 185) pravi, da moramo za razumevanje čustev drugih najprej razumeti svoja čustva. Preden se socialna delavka torej lahko pogovarja s svojimi sogovorniki o njihovih čustvih, mora biti sposobna sprejemati in priznavati svoja čustva ter razumeti, kako ta čustva vplivajo na njeno vedenje, prepričanja, percepcijo, interpretacije, misli in dejanja. Če svojih čustev ne priznavamo in jih ne ozavestimo, se s tem odtujimo sami od sebe in ne razumemo več samih sebe (Ule 2005: 257). Bolj kot je znanje socialne delavke o njenih čustvih obsežno, bolj kot je sposobna refleksije svojih čustev, bolj bo lahko pri svojem delu kompetentna, saj bo lahko bolj povezana z osebami, ki potrebujejo njeno pomoč in bo sposobna bolj odprte komunikacije ter odgovarjanja na sogovornikove potrebe (Howe 2008: 185).

Ustvarjanje varnega prostora

V socialnem delu se izviren delovni projekt pomoči prične z **dogovorom o sodelovanju** (Čačinovič Vogrinčič 2006: 18), ki vzpostavi delovni odnos. Dogovor o sodelovanju vključuje pristanek na sodelovanje tukaj in zdaj in o času, ki ga imamo na voljo. Vključuje pa tudi dogovor o samem delovnem odnosu, v okviru katerega socialna delavka opiše svojo vlogo in vlogo vseh udeleženi v projektu pomoči. Vloga socialne delavke je vzpostaviti in varovati varen prostor za delo, v katerem ima prav vsak udeleženi v pogovoru besedo. Pomembna je tudi zavezanost raziskovanju v sedanjosti, že v okviru tega razgovora. Vloga sogovornikov pa je njihov lasten prispevek k soustvarjanju rešitev (Čačinovič Vogrinčič 2006: 18). Howe (2008: 5–6) navaja, da je od vsake socialne delavke odvisno ali bo uspela vzpostaviti in vzdrževati varen prostor, ki je ključen, da sogovorniki lahko v procesu pomoči začnejo prepoznavati in raziskovati svoja čustva, stiske in bolečine.

Delovni odnos

Z vidika čustvene razsežnosti dela s sogovorniki je bistveno, da socialna delavka da poudarek grajenju odnosa med njo in sogovorniki. Odnos je čustvena izkušnja, čustva pa nas motivirajo za ravnanje in delovanje (Milivojević 2008: 51, Munro 2011 v Trevithick 2014: 288, Perlman 1979 v Trevithick 2014: 288). Munro (2010 v Trevithick 2014: 289) namreč pravi, da mora biti odnos med socialno delavko takšen, da omogoči ustvarjanje okoliščin za to, da se bo sprememba lahko zgodila.

Vzpostavljen delovni odnos v postmoderni paradigmi socialnega dela je odnos med socialno delavko, ki je spoštljiva in odgovorna zaveznica, in sogovornikom, ki je ekspert iz izkušenj in iz svojega življenja (Čačinovič Vogrinčič 2010: 241–242). Podrobneje lahko vlogo socialne delavke kot spoštljive in odgovorne zaveznice pojasnim s pomočjo koncepta **etike udeležnosti** (Hoffman 1994 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 19–20), ki omogoča socialni delavki, da ne ostaja objektivna opazovalka, ki poseduje resnice, ampak, da odstopi od svoje moči. Objektivno opazovalko tako nadomesti sodelovanje in raziskovanje, v katerem nihče nima zadnje besede. Če socialna delavka upošteva etiko udeležnosti, se v kontekstu socialnodelovne čustveno pismene prakse zaveda, kot pravi Killick (2006: 2), da smo vsi eksperti iz svojih čustvenih izkušenj, in potemtakem v raziskovalnem procesu pomoči izhaja iz vsebine čustvenih izkušenj svojih sogovornikov. Opisano udejanja tako, da sogovornike vedno znova vabi, da govorijo o svojih čustvih in jih s tem spodbudi, da o njih razmišljajo (Panju 2010: 97). Socialna delavka, ki posluša sogovornika, ko le-ta govori o čustvih, sogovorniku s tem daje sporočilo, da je posameznik vreden poslušanja in razumevanja (Howe 2008: 7). Sogovornik pa se še bolj angažira v reševanju problema, če sodeluje s socialno delavko, ki je občutljiva in pozorna na čustva, s katerimi so njegove stiske povezane. Ker čustva na posameznika delujejo motivirajoče, lahko osredotočanje na čustva dodatno spodbudi posameznika k spremembi (Perlman 1979 v Trevithick 2014: 288–289).

Sprejemanje in priznavanje čustev sogovornika

Howe (2008: 6) pravi, da so čustva resničnost sogovornikov, vendar se sogovorniki včasih težko soočijo z njimi, zato jih moramo socialne delavke v tem podpreti. Von Braunmühl (1979 v Čačinovič Vogrinčič 1998: 11) sicer govori o otrocih v kontekstu družin, vendar se mi, glede na to, da se vsi naučimo svojih vzorcev čustvovanja v družini, zdi vredno omeniti njegove besede. Avtor razlaga, da se mora vsakemu posamezniku v družini priznati

pravico do resničnosti. Trdi, da je otrok, ki je v družini imel izkušnjo, da je smel in je lahko izrazil svoja čustva, misli in želje, jih soočil v odnosih, prevzel odgovornost zanje in se jih naučiti sprejemati in obvladovati, razvil temeljni občutek lastne vrednosti. Vsak posameznik ima namreč potrebo po tem, da pove, kdo je, kaj želi in tudi prejme enako sporočilo od drugih. Tudi Čačinovič Vogrinčič (1992: 179) podobno zapiše: »v družini niso problematična konfliktna čustva – problematično je zgolj njihovo zanikanje.« Potemtakem moramo posamezniku zagotoviti pravico do prav vseh njegovih čustev. Tako kot jih oseba čuti, takšna čustva tudi so in so utemeljena in stvarna (Von Braunmühl 1979 v Čačinovič Vogrinčič 1992: 180).

Ko sogovorniki in njihove družine pridejo k nam po podporo in pomoč, ne vemo, kakšni so njihovi vzorci čustvovanja in po katerih čustvenih pravilih ravnaajo. Zato mora tudi znotraj procesa pomoči socialna delavka sogovorniku najprej priznati pravico do resničnosti njegovih čustev, da bi s tem potrdila oziroma prispevala k razvoju njegovega temeljnega občutka lastne vrednosti. Da to doseže, ravna na različne načine. Najprej mora priznavati in dovoljevati čustva sogovornikov. Pri tem je pomembno, da se čustev ne boji, četudi so ta neprijetna, boleča ali strašna. Socialna delavka, ki ne tolerira neprijetnih čustev, namreč ne more zares pomagati sogovornikom (Howe 2008: 181–185). S tem namenom socialna delavka sogovorniku zagotovi, da je prav čutiti to, kar čuti in mu da vedeti, da ga bo še vedno sprejemala, tudi po tem, ko ji bo zaupal svoja čustva (Panju 2010: 103). Pomembno je tudi, da socialna delavka čustev sogovornika ne obsoja ali zanika, ampak jih preprosto sprejema (Howe 2008: 181–185). Sogovorniki tako nimajo občutka, da morajo karkoli skrivati, braniti ali zanikati, ker vedo, da je z njimi nekdo, ki jih je pripravljen poslušati. Sogovornikom se tudi ni treba bati, da bi bili ponižani zaradi lastnih čustev (Howe 2008: 7). Sprejemanje čustev sogovornikov je podlaga za to, da lahko sogovorniki sprejemajo tudi sami sebe. Ko socialna delavka sprejema čustva sogovornika, mu s tem pokaže, da spoštuje njegovo doživetje neke situacije, to pa obenem povečuje sogovornikovo samospoštovanje (Howe 2008: 181–185).

Empatija in povezanost

Ko socialna delavka sprejema občutke in čustva sogovornikov pa obenem razvija tudi svojo sposobnost empatije (Panju 2010: 105). Sposobnost empatije je pomembna kvaliteta uspešne socialne delavke in pomeni, da lahko vidimo in čutimo svet s perspektive nekega drugega (Howe 2008: 173). Čustva druge osebe čutimo v lastnem telesu (Goleman 2010:

59). Z namenom empatičnega odzivanja socialna delavka opazuje izraze čustev in čustvenih stanj sogovornikov. Pozorna je na neverbalno komunikacijo – na govorico telesa, obraz, glas sogovornika in reagira nanje (Howe 2008: 171). Vendar ne zadostuje, da smo kot socialne delavke sposobne zgolj čutiti empatijo, ampak je pomembno, da to, da razumemo in čutimo čustva nekoga drugega, tudi uspešno podelimo v pogovoru z sogovornikom. To vpliva na sogovornika tako, da tudi sam razvija sposobnost empatije (Howe 2008: 54). Poleg tega pa občutek, da smo bili v pogovoru razumljeni, deluje pomirjujoče. Povezava, ki se na ta način vzpostavi med socialno delavko in sogovornikom sogovorniku sporoča, da ni sam, ter da je varno raziskovati in se pomikati naprej vedoč, da te pomoč in podpora socialne delavke spremljata na tej poti (Howe 2008: 173).

Empatično ravnanje v socialnodelovnem odnosu je mogoče na podlagi upoštevanja elementa **osebnega vodenja** (Vries 1995 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 19). Osebno vodenje omogoča, da je socialnodeloven odnos tudi oseben. Socialna delavka se na dogajanje v pogovoru odziva osebno in lahko z empatijo in sočutjem pristopi k vsakomur, podeli izkušnjo, zgodbo ali dobro prakso v pogovoru, ali pa se oddalji k sebi v načelo interpozicije (Lüssi 1991 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 50). Načelo interpozicije socialni delavki namreč omogoča spreminjanje bližine in oddaljenosti v delovnem odnosu; pristop z empatijo ali sočutjem, ali pristop z distanco, ki je tudi potrebna za proces dela.

Čustva kot predmet pogovora

Ko se sogovorniki v procesu pomoči počutijo dovolj varne, sprejete in razumljene, lahko raziskujejo svoja čustva in se o njih učijo (Howe 2008: 184–185). To lahko postane vsebina dela v okviru socialnodelovnega pogovora.

V kontekstu socialnega dela z družino socialna delavka dela na dveh ravneh. Prva raven pomeni stabilizacijo za instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev (Čačinovič Vogrinčič 2006: 27). **Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev** (Lüssi 1991 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 18) pomeni, da v proces pomoči vsak udeležen v pogovoru opredeli svojo definicijo problema in svoj delež udeležnosti v rešitvi, da bi lahko raziskovali in se dogovorili o uresničljivem. Delo na prvi ravni tako pomeni mobilizacijo instrumentalne definicije problema in soustvarjanja rešitev, da bi vzpostavili izviren delovni projekt pomoči. Delo na drugi ravni pa je raven družinske dinamike in zajema proces raziskovanja, samoraziskovanja in soraziskovanja družine, ki ga zaznamuje pogovor o pravilih, ciljih, načinih odločanja, vlogah, moči v družini

(Čačinovič Vogrinčič 2006: 27–28). Pogovor z družino na drugi ravni je lahko tudi pogovor o ravnanju s čustvi vsakega posameznika v družini ali o pravilih čustvovanja v družini.

Spremembe na prvi ravni z instrumentalno definicijo problema in soustvarjanjem rešitev vedno zahtevajo tudi redefinicijo obstoječe strukture družinske dinamike in obratno, redefinicija in spremembe na drugi ravni, v kateri postajajo sama družinska dinamika in spremembe družinske dinamike bolj razvidne, pa so premiki, ki omogočajo spremembe na prvi ravni in prispevajo k soustvarjenim rešitvam (Čačinovič Vogrinčič 2006: 27–29). Ker čustveno pismenost v veliki meri razvijamo ravno skozi pogovor o lastnih čustvih in čustvih drugih, je smiselno, da so v okviru dela na drugi ravni predmet pogovora tudi čustva. Pogovor o čustvih sogovornikom omogoči učenje o njihovih čustvih in čustvih drugih in jim pomaga, da nadgrajujejo svoje načine ravnanja s čustvi (Howe 2008: 8).

Da bi socialna delavka lahko uspešno prispevala k večji razvidnosti in spremembam družinske dinamike na drugi ravni pri delu z družino, mora biti primerno opremljena z različnimi znanji s področja iz psihologije, sociologije, družinske dinamike, zakonodaje, ki jih vnaša v dialog s sogovorniki (Čačinovič Vogrinčič 2006: 27–29). Če želi razvijati čustveno pismeno prakso socialnega dela in se o čustvih pogovarjati s sogovorniki, mora prav tako biti opremljena z znanji v povezavi s čustvovanjem in ravnanjem s čustvi v družini (Howe 2008: 185). Kantor in Lehr (1976 v Čačinovič Vogrinčič 1998: 150–151) na primer konkretno govorita o načinu ravnanja s čustvi v »odprti družini«, ki po njunem mnenju najbolj optimalno deluje. Člani takšne družine se spodbujajo k izražanju iskrenih čustev in misli. V družini so vsa čustva dovoljena in vsa čustva se sprejemajo. Družina omogoča izražanje čustev in tudi intenzivnost v komunikaciji čustev. V primeru, da posameznik v družini svojih čustev ne kaže, ga drugi spodbujajo, naj to stori. Člani družine so odprti za nove čustvene izkušnje. Velja pravilo, da se čustva deli z drugimi v družini in da se jih ne zadržuje zase. Odprta družina tako tudi ponuja več možnosti za obvladovanje vseh čustev, ki jih je otrok smel izraziti (Čačinovič Vogrinčič 1992: 181).

Dialog in raziskovanje čustvenih procesov

Howe (2008: 184–185) pravi, da se socialna delavka in sogovorniki v dialogu pogovarjajo o pomenih čustev. Iz pogovora o čustvih mora postati razvidno, kakšen način ravnanja s svojimi čustvi imajo sogovorniki oziroma družina, tako s skupnimi čustvi kot tudi s čustvi posameznika v določenem kontekstu. Potrebno je skupno raziskovanje prepoznavanja čustev v družini in pri posameznikih, raziskovanje sprejemanja čustev in raziskovanje

izražanja čustev (Čačinovič Vogrinčič 1992: 182), kar omogoči tudi ubesedenje lastnih čustev (Smrtnik Vitulić 2007: 45). Raziskujemo torej obstoječe strategije ravnanja s čustvi sogovornikov in tudi nove, ki bi bile za sogovornike bolj smiselne (Howe 2008: 184–185). Ob tem se mi zdi pomembno omeniti besede Šugman Bohinc (2003 b: 382), ki pravi, da hermenevitično naravnano pomagajoči v procesu pomoči vselej ostaja v drži nevedočega in se zanima za osebno izgrajene sogovornikove pomene. Ne želi vnaprej vedeti, kako naj sogovornik ravna, pač pa se zanaša na sogovornikovo razlago, ki jo jemlje resno, s čimer se pridruži sogovornikovemu načinu doživljanja pomenov in samorazumevanja. V socialnem delu proces pomoči pomembno zaznamuje koncept **soprisotnosti** (Andersen 1994 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 20–21), v okviru katerega smo socialne delavke prisotne v poslušanju, na voljo za razgovor in sočutje. Kot take smo soustvarjalke rešitev v sedanjosti. V procesu pomoči varujemo sedanjost, da sogovornikom omogočimo izkušnjo sodelovanja in kompetentnosti. Socialna delavka v procesu pomoči torej ni pasivna, ampak je nenehno v dialogu s sogovornikom (Howe 2008: 184). Kempler (1991 v Čačinovič Vogrinčič 2002: 92) in Vries (1995 v Čačinovič Vogrinčič 2002: 92) pravita, da je pomembno tudi, da se socialna delavka na dogajanje v procesu pomoči odziva tukaj in zdaj, saj s tem najde izhodišče za nadaljevanje dela oziroma pogovora. Tudi to socialno delavko usmerja v zagotovitev okvira za delo v sedanjosti, ko se vsi udeleženi v problemu in rešitvi dogovorijo o tem, kaj lahko že na tem srečanju konkretno naredijo, da bi se pomaknili v smeri rešitve. Socialna delavka tudi tako prispeva, da se sogovornik uči o svojih čustvih tako, da le-ta zanj postajajo bolj pregledna in da jih skozi dialog začenja razumevati (Howe 2008: 181–185).

Ko socialna delavka ostaja skupaj s sogovornikom v dialogu o čustvih, sogovornika to podpre tudi v načinu izražanja čustev in močnih čustvenih impulzov, ki je primeren okoliščinam (Wolfe 1999 v Howe 2008: 44). Milivojević (2008: 30–31) namreč navaja, da se včasih v procesu pomoči srečamo z osebami, ki so prepričane, da se morajo vesti na določen način, ko začutijo neko čustvo. Tudi sam pravi, da je vsak človek sposoben izbrati, kako bo izrazil svoje čustvo.

Skozi celoten proces pomoči pa socialne delavke upoštevamo tudi koncept **perspektive moči** (Saleebey 1997 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 20), ki zagotavlja, da je skupno raziskovanje usmerjeno v iskanje sogovornikovih virov, talentov, moči, znanj in sposobnosti, ter v mobilizacijo le-teh, v smeri želenih in dogovorjenih izidov in rešitev. Pri

razvijanju novih strategij povezanih s čustvi se osredotočamo na to, v čem so sogovorniki dobri in raziskujemo dobre pretekle izkušnje, ko do problemov ni prišlo (Franklin Bieber 1997 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 41).

Koncept **znanje za ravnanje** (Rosenfeld 1993 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 21) pomeni, da ima socialna delavka znanje, da vzpostavi in vzdržuje celoten delovni odnos in kontekst socialnodelovnega razgovora. Omenjen koncept obenem pomeni, da ima socialna delavka prav tako znanje, da v pogovoru s sogovornikom podeli strokovna znanja in koncepte, tako da prevaja teoretske koncepte v sogovornikov osebni jezik in nazaj, sogovornikov osebni jezik, v jezik stroke. S sogovornikom lahko podeli strokovna znanja s področja čustev, čustvovanja in čustvene pismenosti.

Posebni trenutki v procesu pomoči kot rezultat medsebojne uglašenosti

Čustva pa v procesu pomoči lahko igrajo pomembno vlogo na prav poseben način. Čačinovič Vogrinčič *et al.* (2005: 67–71) govorijo o tem, da se ljudje nezavedno neprestano usklajujemo z drugimi, za kar so odgovorni zrcalni nevroni, ki nam omogočajo medsebojno uglašenost. Do takšne nezavedne uglašenosti prihaja tudi v odnosu med socialno delavko in sogovornikom. Na podlagi te uglašenosti, odprtosti in empatije tako včasih pride do prav posebnih trenutkov, do t. i. trenutkov srečanja (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2005: 67) oziroma t. i. kairósa (Schiepek s sodelavci 2005 v Šugman Bohinc 2001: 66). Takrat pride pri vseh udeleženi v pogovoru do usklajenega in istočasnega izraza nekega čustva, na primer: nečemu se zasmejemo, pride do tega, da se vsi istočasno ustavimo v intenzivnem čustvu žalosti, ob istem času se pomenljivo spogledamo. Ti trenutki so redki in hipni, vendar pomembni, ker poglobljajo osebni stik med socialno delavko in sogovorniki in delujejo energizirajoče, kar še poveča priložnost za premik v smeri soustvarjenih rešitev.

Doživljanje čustev socialne delavke

Čačinovič Vogrinčič *et al.* (2005: 114–115) pravijo, da skupno iskanje rešitev prinaša tudi več morebitnih tveganj in zapletov. Včasih socialna delavka v procesu pomoči sooči sogovornika z omejitvami, nekonstruktivnimi vzorci delovanja, čustvovanja in mišljenja, sogovornik pa jo lahko doživi, kot tako, ki kritizira, ki ne razume, ki ne nudi takšne pomoči, kot bi jo sogovornik potreboval. Sogovornik se lahko v takšnih primerih počuti ogroženega in se odzove z obrambo. Lahko se zgodi, da sogovornik izraža tudi neprijetna čustva in občutke do procesa pomoči ali do udeleženi v procesu pomoči. Sogovornik se na primer

odzove z agresivnimi ali obtožujočimi izjavami, ki so namenjene socialni delavki, z nezadovoljstvom s prejeto pomočjo socialne delavke ali s kritiko in napadi. Šugman Bohinc (2010: 56) pa pravi, da je vplivanje vseh udeležениh v procesu pomoči vzajemno in krožno. Čustva in dejanja sogovornikov vplivajo na pomagajoče in obratno (Howe 2008: 186). Čačinovič Vogrinčič *et al.* (2005: 114–116) nadalje razlagajo, da se tudi pri socialni delavki lahko porajajo čustva, kot odgovor na doživljanje dogodkov in situacij v okviru procesa pomoči. Zaradi dela v čustveno nabitih okoliščinah, se tudi pri socialnih delavkah pojavljajo močna čustva kot kontratransfer (Howe 2008: 1–10). Tako socialna delavka lahko iz kateregakoli razloga (na primer sogovornik jo žali, govori o temi, ki se socialne delavke osebno dotika, se napadalno in kritično odziva) začne doživljati neprijetna čustva. Ta čustva so na primer nemoč, jeza, strah, nelagodje ali obup (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2005: 114–116).

Ker čustva na posameznika vplivajo tako, da ga mobilizirajo za dejavnosti z namenom prilagoditi se določenim okoliščinam (Milivojević 2008: 39–40) lahko rečemo, da je tudi ravnanje socialne delavke v procesu pomoči odvisno od njenih porajajočih čustev (Hennessey 2011 v Ingram 2013: 9). Ker pa del čustvene reakcije predstavljajo tudi mentalne operacije, ki vključujejo mišljenje oziroma refleksijo o nadaljnjem vedenju oziroma akciji, ima socialna delavka vedno možnost odločitve, kako se bo odzvala in ravnala v procesu pomoči (Lazarus in Lazarus 1994 v Ingram 2013: 9).

Čačinovič Vogrinčič *et al.* (2005: 117–118) pravijo, da socialna delavka z refleksijo in komentiranjem svojih občutkov in čustev med samim socialnodelovnim pogovorom, lahko zopet »zadiha« ter si povrne suverenost. Na takšen način lahko vzpostavi tudi notranjo distanco do svojih neprijetnih čustev in zunanjega dogajanja v procesu pomoči. Ko socialna delavka ubesedi lastno doživljanje neke situacije in se odzove tukaj in zdaj na proces pomoči, se pokaže tudi kot aktivna udeleženka v procesu pomoči.

Supervizija kot podpora pri zagotavljanju čustveno pismene prakse

Na izbiro odločitve socialne delavke glede nadaljnjega ravnanja pa pomembno vpliva tudi samopoznavanje lastnih čustvenih odzivov socialne delavke (Hennessey 2011 v Ingram 2013: 7). Če je samopoznavanje lastnih čustvenih odzivov socialne delavke pomanjkljivo, obstaja veliko tveganje, da bodo tudi njene nezavedne čustvene reakcije v veliki meri zaznamovale prakso njenega dela in sam proces pomoči. Lahko pride na primer do tega, da se socialna delavka zaradi svojih neraziskanih in nenaslovljenih neprijetnih čustev, ki so

rezultat udeležенosti v določenem procesu pomoči, izogiba srečanju s sogovornikom in tako negativno vpliva na proces pomoči (Ingram 2013: 7).

Iz tega naslova imajo socialne delavke potrebo po podpori v obliki supervizije. Supervizija je učni proces, ki pomaga strokovnjakom priti do svojih lastnih rešitev problemov, s katerimi se srečujejo pri delu. Omogoča jim, da se uspešneje spoprimejo s stresom, integrirajo svoje izkušnje iz prakse s teoretičnimi znanji in izgrajujejo svojo poklicno identiteto. Supervizija omogoča poklicno in osebno učenje ter razvoj strokovnjaka (Kobolt in Žorga 2006: 20). Ustvarja prostor za pogovor o delu s sogovorniki, pri čemer naslovi tudi čustva, občutke in čustvene odzive socialnih delavk, ki se nanašajo na delo s sogovorniki (Ingram 2013: 12). Kobolt in Žorga (2006: 156) govorita o podporni funkciji supervizije, katere glavni fokus je prepoznavanje in ozaveščanje čustev, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki zaradi podoživljanja sogovornikove situacije ali kot odgovor na sogovornikovo situacijo. Supervizija deluje kot varovalka socialne delavke pred preplavljanjem s čustvi, pretiranim identificiranjem s sogovornikom, izogibanjem sogovornikom, z namenom, da se v nas ne bi porodila neprijetna in boleča čustva ali celo pred izgorevanjem. Socialni delavki supervizija omogoča evalvacijo kognitivnega in emotivnega odzivanja na delo s sogovorniki. Tudi Howe (2008: 186–187) pravi, da supervizija ponuja priložnost za samorefleksijo in analizo tega, kako sogovorniki s čustvi vplivajo na socialne delavke in kako socialne delavke s čustvi vplivajo na sogovornike. Supervizija v tem smislu pogloblja ozaveščeno in čustveno pismeno prakso ter prispeva k čustveni pismenosti same socialne delavke.

Intervizija kot podpora pri zagotavljanju čustveno pismene prakse

Podobno funkcijo kakor supervizija, ima tudi intervizija. Hanekamp (1994 v Milošević Arnold *et al.* 1999: 38) razlaga, da je intervizija

»metoda učenja, pri kateri mala skupina kolegov s podobno stopnjo profesionalne usposobljenosti in delovnih izkušenj, opravlja supervizijo drug z drugim, s pomočjo vprašanj, ki se porajajo v njihovem delovnem okolju. Intervizija je torej vrsta supervizije, v kateri nobeden od sodelujočih ne prevzame stalne vloge supervizorja.«

Tudi v okviru intervizijskega procesa ima socialna delavka priložnost, da razvija svojo sposobnost refleksije. Ob pogovoru in razmišljanju o konkretnih osebnih izkušnjah in problemih, ki so vezani na njeno strokovno delo, lahko podoživlja tudi čustva, ki so se ob

teh izkušnjah pojavila. Intervizija zagotavlja prostor za analizo in refleksijo čustev socialne delavke (Milošević Arnold *et al.* 1999: 39–40). V tem pogledu je tudi intervizija lahko doprinos k čustveno pismeni praksi socialnega dela ter prispevek k čustveni pismenosti vsake socialne delavke.

2. PROBLEM

V času svojega izobraževanja na Fakulteti za socialno delo smo v okviru različnih predmetov, v povezavi z raznovrstnimi vsebinami, nenehno omenjali čustva. Iz tega sem pridobila sporočilo, da so čustva v praksi socialnega dela vsekakor pomembna, vendar pa te tematike nikoli nismo samostojno sistematično obravnavali. Ker je tematika čustev pritegnila mojo pozornost, sem med brskanjem po literaturi naletela na koncept čustvene pismenosti. Odločila sem se, da bom čustveno pismenost raziskala v kontekstu socialnega dela.

Čustva so v socialnem delu nenehno prisotna. Sogovorniki prihajajo v proces pomoči s svojimi lastnimi čustvi, prav tako pa socialni delavci. V procesu pomoči se nadalje porajajo čustva, ki jih generira sama okoliščina udeležnosti v delovnem odnosu ter osebni stik med vsemi udeleženi v problemu in rešitvi. Čustveni vidik v praksi socialnega dela je zato izredno pomemben, saj čustva vplivajo na odločitve, ravnanja in na medosebne odnose vseh udeleženi v procesu pomoči. Na podlagi tega menim, da bi socialnodelovna praksa, ki bi bila tudi čustveno pismena, prispevala k izboljšanju in učinkovitosti socialnega dela v praksi.

V raziskovalnem delu se bom osredotočila na stroko socialnega dela. Namen raziskave v okviru mojega diplomskega dela je ugotoviti, v kolikšni meri je socialno delo praksa, ki je tudi čustveno pismena.

Na podlagi tega sem si postavila naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kako so socialne delavke seznanjene s konceptom čustvene pismenosti?
- Kako socialne delavke doživljajo čustveno pismenost sogovornikov?
- Kakšen pomen socialne delavke pripisujejo znanju o čustvih in čustveni pismenosti za potrebe socialnega dela?
- Katera ravnanja socialnih delavk v procesu pomoči prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena?
- Kako socialne delavke ocenjujejo lastno čustveno pismenost pri delu s sogovorniki?

3. METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Glede na vrsto podatkov, ki sem jih zbirala, je raziskava kvalitativna, saj sem za raziskovalni instrument uporabila intervju in zbirala besedne opise raziskovanega pojava. Glede na stopnjo v procesu spoznavanja je raziskava eksplorativna oziroma poizvedovalna, saj sem se v okviru svoje raziskave želela seznaniti z osnovnimi značilnostmi proučevanega pojava in sem raziskovala nekaj novega. Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva je raziskava empirična, saj sem zbrala novo, neposredno izkustveno gradivo s pomočjo spraševanja. Glede na odnos do praktičnega delovanja oziroma uporabnost je raziskava uporabna oziroma aplikativna, saj bom z njo pridobila uporabna spoznanja o strategijah in metodah socialnega dela (Mesec 2009: 80–85). Teme, ki jih raziskujem v okviru diplomskega dela, so: seznanjenost socialnih delavk s čustveno pismenostjo, doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk, pripisovanje pomena znanju o čustvih in čustveni pismenosti s strani socialnih delavk, ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela čustveno pismena ter čustvena pismenost socialnih delavk.

3.2 RAZISKOVALNI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

V svoji raziskavi sem podatke zbirala preko primarnih virov, in sicer sem za merski instrument uporabila delno strukturiran intervju. Slednjega sem vnaprej pripravila sama, vključeval pa je bistvena vprašanja, ki so mi bila pri individualnem spraševanju socialnih delavk v oporo. Vprašanja so bila odprtega tipa, z izjemo enega vprašanja, ki je bilo zaprtega tipa. Vprašalnik v celoti dodajam k diplomskemu delu kot prilogo.

3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE

Proučevano populacijo sestavljajo socialne delavke, ki so bile v obdobju od 29. 3. 2016 do 15. 4. 2016 zaposlene na kateremkoli področju, kjer se zaposlujejo socialne delavke v Sloveniji. Za namene svojega diplomskega dela sem se odločila za neslučajnostno

vzorčenje, in sicer za priložnostni vzorec, ker sem zbirala enote, ki so mi bile trenutno najbolj dostopne in na voljo. Na podlagi lastne neformalne socialne mreže sem izbrala socialne delavke, s katerimi sem lahko prišla v stik in katere so želele sodelovati v moji raziskavi. Svoj nabor intervjuvancev sem nato še dodatno razširila po metodi snežne kepe. Načrtovala sem, da bom opravila pet do sedem intervjujev.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

S socialnimi delavkami, ki so del moje neformalne socialne mreže in za katere sem obenem menila, da bi lahko bile moje potencialne sogovornice za intervju, sem vzpostavila neposreden stik. Vsako socialno delavko sem vprašala, ali pozna še kakšno socialno delavko, ki bi bila pripravljena sodelovati z mano za namen raziskave v okviru mojega diplomskega dela. Tako sem pridobila večje število potencialnih sogovornic za intervju. Z vsako posebej sem se uskladila glede datuma in kraja izvedbe intervjuja. Vse intervjuje sem izvedla od 29. 3. 2016 do 15. 4. 2016. Prav tako sem vse intervjuje izvedla v prostorih organizacij, kjer so zaposlene posamezne socialne delavke, ki sem jih intervjuvala. Svoj prvi intervju sem izvedla dne 29. 3. 2016, in sicer s socialno delavko, zaposleno na manjši osnovni šoli. Naslednja dva intervjuja sem izvedla 5. 4. 2016 s socialnima delavkama zaposlenima na manjšem centru za socialno delo. Četrty intervju sem opravila 11. 4. 2016, peti intervju pa 13. 4. 2016, in sicer s socialnima delavkama zaposlenima v različnih nevladnih organizacijah, ki delujejo na področju socialnega varstva. Zadnji intervju pa sem izvedla 15. 4. 2016 s socialno delavko zaposleno na večjem centru za socialno delo.

Vsi intervjuji so potekali individualno. Pred vsakim intervjujem sem intervjuvankam pojasnila, da so intervjuji anonimni. Prosila sem jih tudi za dovoljenje, da intervjuje zvočno posnamem, da bi si olajšala kasnejšo obdelavo podatkov. To mi je omogočilo, da sem prav vse intervjuje posnela in posledično lahko zapisala zelo natančne transkripte intervjujev. Med spraševanjem sem si pomagala z vnaprej pripravljenimi bistvenimi vprašanji. Po potrebi sem med posameznimi intervjuji spremenila vrstni red vprašanj ali postavljala podvprašanja. Intervjuji so trajali od dvajset do petintrideset minut.

Za intervjuje sem se odločila, ker sem z intervjuji lahko neposredno pridobila podatke o doživljanju, čustvih, stališčih in mnenjih socialnih delavk. S spraševanjem sem prav tako lahko dobila točne podatke o pomenu določenih vedenj in ravnanj. Spraševanje mi je poleg

tega omogočilo, da sem socialne delavke lahko spraševala tudi o dogajanju v preteklosti, saj so ravno pretekle izkušnje dela socialnih delavk bile vir podatkov za moje raziskovanje. Zavedam pa se, da so bili odgovori mojih intervjuvank precej odvisni od njihove sposobnosti opazovanja, samoopazovanja in besednega izražanja, saj se ljudje zelo razlikujejo po sposobnosti natančnega opazovanja, samoopazovanja, ozaveščenosti o lastnem doživljanju in po sposobnosti opisovanja svojega zaznavanja pojavov in doživetij (Mesec 2009: 209–212).

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Zbrane podatke sem obdelala kvalitativno⁷, s pomočjo kvalitativne metode. V nadaljevanju bom obdelavo in analizo zbranih podatkov predstavila po korakih. To bom naredila s pomočjo besednih opisov, pri čem bom vsakemu besednemu opisu dodala še izsek iz celotne obdelave podatkov, s katerim bom na konkretnem primeru ponazorila postopek obdelave.

Najprej sem zapisala dobresedne transkripte opravljenih intervjujev. V transkriptih sem za posamezno socialno delavko namesto njenega imena uporabljala naključni dve črki (NI, MA, TA, AN, SI in KA), zase pa sem uporabljala svoje ime (Neža).

Primer:

Neža: Bi želeli svoje znanje o čustvih poglobiti?

MA: Treba je svoje strokovno znanje in osebnostno rast kar naprej poglobljati. To ni stvar, ki se jo enkrat naučiš in potem kar za zmeraj znaš. Veliko stvari malo pozabiš ali pa niso takrat aktualne in se jih potem ne spominjaš. Jaz mislim, da je edina opcija, da si čuječ, da se sproti izobražuješ, bereš, o tem razmišljaš. Meni se zdijo knjige dobra stvar za prepoznavanje čustev pri sebi in drugih, izjemna pomoč pri prepoznavanju čustev in za funkcioniranje v življenju.

Besedilo sem nato podrobno prebrala ter iz njega izbrala izjave, ki so se mi zdele pomembne za mojo raziskavo. Izjave sem označila tako, da sem jih podčrtala ter oštevilčila, na primer (A1, C15, F29), pri čemer je črka pomenila oznako posameznega intervjuja, številka pa posamezno izjavo iz intervjuja.

⁷ Celoten postopek obdelave podatkov dodajam k diplomskemu delu kot prilogo.

Primer:

Neža: V kakšnem smislu je znanje o čustvih koristno oz. nekoristno pri vašem delu z uporabniki?

TA: Nekoristno, sploh ne obstaja. (C16) Brez tega tukaj ne moreš niti delati. (C17) Mogoče pri sebi, da začneš. Moja čustva so izredno pomembna, (C18) kako se jaz odzivam. (C19) Mi na centru imamo ranljive skupine ljudi in brez tega znanja po mojem tukaj nimaš kaj iskat. (C20) Pri uporabnikih samih, s takimi ljudmi, ki so nabiti čustev, (C21) večina so to težka čustva, negativna, razdiralna. (C22) Mi skušamo vzbuditi v človeku, da pridejo na plan tudi pozitivna čustva. (C23) Ko je neka težka zgodba v družini, poskušamo najti dobre, močne stvari, točke, področja. (C24) Tudi neka empatija (C25) in prepoznavanje čustvenih stanj ljudi. (C26)

Za tem sem vsaki posamezni izjavi pripisala pojem, ki se mi je zdel smiseln. Pojme sem nato združevala v kategorije, kategorije pa nadalje v teme. Zaradi večje preglednosti sem izjave, pojme, kategorije in teme uredila v tabelo (Mesec 1997: 20–23).

Primer:

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
F1	Ja, za izraz sem slišala že	Ja	Ali so že slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
F2	To sem slišala v času svojega pripravništva že par let nazaj.	V okviru opravljanja pripravništva	Kje so slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
F3	sama ga bolj tako interpretiram kot čustveno inteligenco	Čustvena inteligentnost	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
F4	da ljudje znajo in zmorejo ubesediti svoja čustva	Ubeseđenje čustev	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
F5	in jih tudi potem izražati	Izražanje čustev, ustrezno okoliščinam	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
F6	Čustvena inteligenca	Čustvena inteligentnost	Pojmi povezani s čustveno pismenostjo	Čustvena pismenost
F7	da znamo ubesediti, se pravi izražanje svojih čustev, artikulirati svoja čustva. Predvsem to, da znamo to, kar se znotraj nas dogaja povedati navzven oz. ubesediti.	Ubeseđenje čustev	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
F8	Preko literature	Branje literature	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
F9	preko študija na fakulteti	Študij socialnega dela	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
F10	kot hospitantka v skupinski terapiji	Študij psihoterapije	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih

Na koncu sem pojme, kategorije in teme med seboj primerjala in jih uredila v smiselno hierarhijo. Ob vsakem pojmu sem v oklepaju točno zapisala, na katero izjavo se nanaša. Podatke sem zaradi večje preglednosti uredila po alinejah (Mesec 1997: 20–23).

Primer:

Znanje o čustvih

Način pridobitve znanja

- Srednja šola, pri psihologiji (A8)
- Študij socialnega dela (A9, B20, C11, E13, F9)
- V okviru zaposlitve – preko povezovanja izkušenj dela s teoretskimi vsebinami (A10)
- Branje literature (B21, C13, D6, E14, F8, F12)
- Ob predelovanju izkušenj iz osebnega življenja (B26)
- V okviru zaposlitve – dodatna izobraževanja (C12, D5)
- Študij psihoterapije (F10, F13)
- V okviru opravljanja pripravništva (F11)

Poglobitev znanja

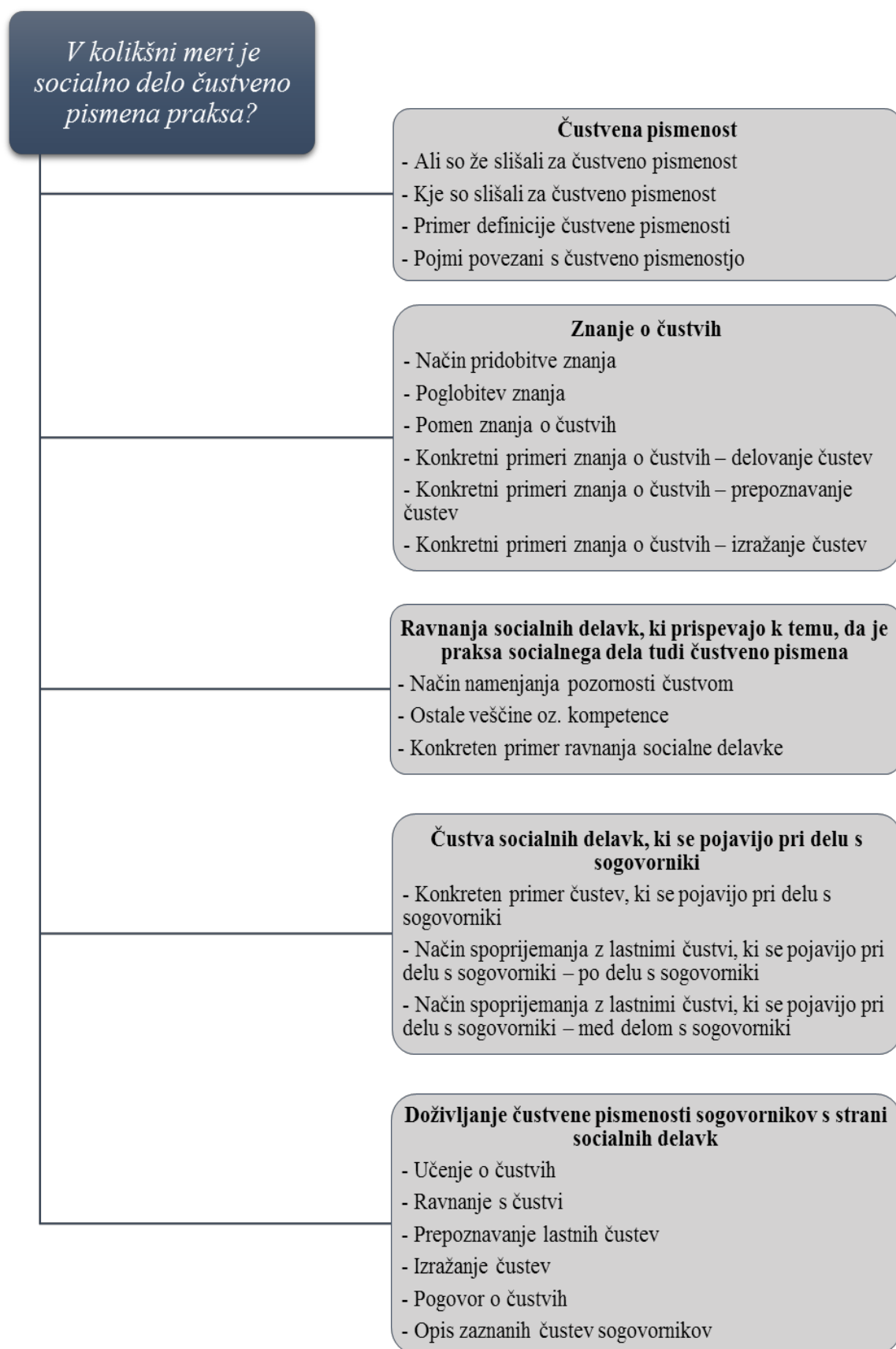
- Želja po več znanja (A11, A13, A14, B28, C14, C15, D7, D8, E16, F14, F15)
- Pomanjkanje časa za poglobitev znanja (A12)

4. REZULTATI IN RAZPRAVA

V tem poglavju bom predstavila rezultate, ki sem jih pridobila s pomočjo kvalitativne obdelave in analize pridobljenega gradiva. Rezultate bom najprej ponazorila grafično, in sicer s pomočjo hierarhične sheme, ki prikazuje glavni namen moje raziskave, teme in temam podrejene kategorije. Potem bom predstavila svoje splošne vtise o intervjujih, ocenila svojo vlogo pri spraševanju ter komentirala morebitno posplošljivost oziroma neposplošljivost rezultatov. Za tem bom pridobljene rezultate predstavila skozi odgovore na predhodno zastavljena raziskovalna vprašanja in si pri tem pomagala s kategorijami, ki sem jih oblikovala med kvalitativno analizo. Pri tem bom dobljene rezultate smiselno povezovala in primerjala z ugotovitvami iz teoretičnega dela svojega diplomskega dela. Nazadnje bom opredelila še prednosti in pomanjkljivosti svoje raziskave.

4.1. GRAFIČNA PONAŽORITEV REZULTATOV

Slika 4.2: Hierarhična shema kategorij, oblikovanih na podlagi rezultatov raziskave



4.2 SPLOŠNI VTISI O INTERVJUJIH

Ko sem pričela z zbiranjem podatkov na terenu, sem pričakovala, da bodo rezultati, do katerih bom prišla, zelo raznoliki. Lahko sem si predstavljala, da nekatere socialne delavke tema čustev osebno bolj zanima. Mislila sem si, da so posledično veliko prebrale o tem, se udeležile več seminarjev na to temo in že slišale za čustveno pismenost. Pričakovala sem, da bodo imele te socialne delavke tudi veliko povedati o čustvih v procesu pomoči. Obenem sem bila pripravljena tudi na to, da nekaterim socialnim delavkam tema čustev sama po sebi ne bo tako blizu in da intervjuji posledično ne bodo vsebinsko tako bogati.

En izmed vtisov, ki sem ga dobila glede intervjujev je, da so socialne delavke večinoma imele veliko povedati o čustvih. Opazila sem, da jim je bilo sprva – na začetku intervjujev, o čustvih v procesu pomoči težje razmišljati in pripovedovati. Besede so se jim nekoliko zatikale in večkrat so premišljevale, kaj bodo rekle. Morebiti se na začetku intervjujev še niso počutile tako varne, da bi lahko govorile o čustvih. Ko sem jih tekom intervjuja s pomočjo aktivnega poslušanja in s podvprašanji bolj podprla, sem lahko opazila, da so se tudi socialne delavke lahko bolj skoncentrirale na odgovore, da se jim je miselni tok o čustvih odprl in da so začele čustva povezovati s svojim strokovnim delom.

Včasih se je med intervjuji zgodilo, da so mi socialne delavke začele pripovedovati o čustvih, med pripovedjo pa so fokus (po mojem mnenju, brez da bi se tega zavedale), postopoma obračale od čustev in se obrnile na kakšno drugo temo, kot je na primer komunikacija ali pohvale. Omenjeno dogajanje pripisujem dejstvu, da so čustva tesno povezana in prepletena z vsakim našim ravnanjem oziroma dejavnostjo in z vsem, kar se dogaja okoli nas ter so neločljiv vidik našega obstoja. Na podlagi tega menim, da so tudi socialne delavke težko ločevale čustva od drugega dogajanja v procesu pomoči.

Dobila sem vtis, da so bili odgovori socialnih delavk tudi zelo odvisni od njihove lastne sposobnosti refleksije in samoopazovanja svojega strokovnega dela. Zaznala sem namreč, da so nekatere socialne delavke s strokovnimi pojmi poimenovalle svoja ravnanja v procesu pomoči. Spet druge pa so skozi konkreten primer ali anekdoto opisovale svoja ravnanja, niso pa jih strokovno poimenovalle. Prepričana sem, da socialne delavke pri svojem delu uporabljajo še več ravnanj, konceptov in spretnosti, vendar tega v okviru intervjuja niso prepoznale. Odprto puščam tudi možnost, da jih jaz sama med intervjuji nisem dovolj spodbujala k odgovorom, ki bi bili vsebinsko bolj bogati.

Presenetilo pa me je, da so socialne delavke navedle res široko paleto (socialnodelovnih) konceptov, znanj ter spretnosti, ki jih uporabljajo zato, da v procesu pomoči naslavlajo čustva. Nisem pričakovala, da bom skozi intervjuje pridobila tako obsežne rezultate. Tudi ti rezultati mi povedo, da so čustva vpeta v mnoga naša dejanja in ravnanja, in da je težko razumeti človekovo delovanje brez nanašanja na čustva.

Ko sem izvajala intervjuje sem dobila občutek, da sem nekaterim socialnim delavkam z vprašanji o uporabi socialnodelovnih konceptov in znanj povzročala stisko. To nikakor ni bil moj namen, zato sem vse nadaljnje intervjuje zastavila tako, da socialnih delavk nisem spraševala po socialnodelovnih konceptih in znanjih samostojno, ampak sem jih vprašala po njihovih spretnostih oziroma znanjih ter socialnodelovnih konceptih in znanjih. Ko sem vprašanje zastavila na takšen način, pri odgovoru nisem več zaznala napetosti in neprijetnosti.

Če sedaj pogledam na vse intervjuje kot na celoto, lahko rečem, da so se socialne delavke pri odgovarjanju bolj osredotočile na neprijetna čustva v procesu pomoči. Prijetna čustva so bila omenjena le redko, čeprav menim, da vprašanja, ki sem jih zastavljala, niso sugerirala osredotočenja na neprijetna čustva. Zastavljena so bila tako, da so se lahko nanašala tako na prijetna kot na neprijetna čustva. Menim, da so odgovore socialnih delavk v veliki meri zaznamovale njihove lastne interpretacije vprašanj, ki sem jim jih zastavljala. Iz rezultatov pa je razvidno, da so si socialne delavke interpretirale moja vprašanja bolj v smeri mojega lastnega zanimanja za neprijetna čustva v procesu pomoči.

Menim, da sem svojo vlogo spraševalke pri intervjujih dobro odigrala. Pri prvem intervjuju sem sicer bila še zelo negotova sama vase. To se je kazalo tako, da sem se še zelo držala vrstnega reda vprašanj in le redko komentirala pripovedi socialnih delavk, vendar sem pri nadaljnjih intervjujih nastopila že bolj suvereno. Z aktivnim poslušanjem, predvsem pa s svojimi komentarji pripovedi socialnih delavk, sem spodbujala socialne delavke k pogovoru. Včasih pa se mi je med intervjuji zgodilo, da sem v pripovedi socialnih delavk izgubila rdečo nit, bodisi zaradi tempa in hitrosti govora socialne delavke, bodisi zaradi vsebinsko bogatih opisov. S posledicami omenjene težave se mi ni bilo potrebno posebej soočati, saj sem vse intervjuje zvočno posnela in si kasneje posnetke večkrat predvajala in na takšen način ugotovila, kaj mi je želela določena socialna delavka povedati. To, da pogovoru nisem mogla vedno tako dobro slediti, pa je na intervjuje morebiti vplivalo negativno – v smislu, da socialnim delavkam nisem mogla postavljati še kakšnih dodatnih

vprašanj ali podvprašanj glede teme pogovora. Posledično sem bila prikrajšana za dodatne informacije, ki bi lahko podkrepile rezultate raziskave.

Ocenjujem, da del rezultatov, kjer poročam o doživljanju čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk (raziskovalno vprašanje »Kako socialne delavke doživljajo čustveno pismenost sogovornikov?«), ni posplošljiv na celotno populacijo. Menim, da so dobljeni rezultati, ki so vezani na omenjeno raziskovalno vprašanje, maloštevilčni, predvsem pa zelo različni. Zdi se mi, da se mi je to zgodilo zato, ker sem v vzorec zajela manjše število socialnih delavk, ki delajo na zelo različnih področjih, kjer se zaposlujejo socialne delavke. Ker delajo na različnih področjih, se v okviru svojega dela tudi srečujejo z zelo različni in specifičnimi populacijami sogovornikov. Ocenjujem, da se zaradi heterogenosti populacij sogovornikov, doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk, razlikuje še v večji meri.

Po mojem mnenju so z intervjuji pridobljeni podatki, ki se vežejo na ostala raziskovalna vprašanja (Kako so socialne delavke seznanjene s konceptom čustvene pismenosti? Kakšen pomen socialne delavke pripisujejo znanju o čustvih in čustveni pismenosti za potrebe socialnega dela? Katera ravnanja socialnih delavk v procesu pomoči prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena? Kako socialne delavke ocenjujejo lastno čustveno pismenost pri delu s sogovorniki?) posplošljivi na celotno populacijo. Pri omenjenih raziskovalnih vprašanjih sem iz vzorca, ki je bil sestavljan iz socialnih delavk, ki delujejo na zelo različnih področjih, pridobila veliko število rezultatov, ki so si med seboj podobni, obenem pa dovolj raznoliki.

4.3 PREDSTAVITEV REZULTATOV SKOZI ODGOVORE NA RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Kako so socialne delavke seznanjene s konceptom čustvene pismenosti?

Skoraj vse socialne delavke so dejale, da so za izraz čustvena pismenost že slišale. Ena socialna delavka pa za izraz čustvena pismenost še ni slišala. Nekatere socialne delavke so celo opazile, da se izraz čustvena pismenost kar pogosto uporablja v današnjem času (*... o čustveni pismenosti se v današnjem času kar precej govori. – B2; O tem se veliko piše, veliko je literature – B4; To res drži, da se sedaj več uporablja – C2*). Skladno s temi

trditvami tudi avtorja Killick (2006: 7) in Milivojević (2008: 9) navajata, da se izraz čustvena pismenost vedno pogosteje uporablja na različnih področjih, na primer na področju psihoterapije, psihologije, delovnih organizacij ... Ena izmed socialnih delavk pa je poudarila, da se v stroki socialnega dela izraz čustvena pismenost ne uporablja. Tudi sama sem med pregledovanjem strokovne literature prišla do zaključka, da na področje socialnega dela izraz čustvena pismenost še ni bil vpeljan oziroma se znotraj socialnodelovnega žargona še ne pojavlja.

Večina socialnih delavk je izraz čustvena pismenost zasledila ob prebiranju različnih člankov. Pogosto so socialne delavke tudi omenjale, da so na izraz naletele v medijih. Posamezne socialne delavke so izraz čustvena pismenost zasledile na medmrežju, v knjigah ter v okviru opravljanja pripravništva. Rezultate lahko pojasnim z besedami avtorice Šadl (1999: 12), ki pravi, da se zaradi zanimanja za čustva v današnjem času pojavlja vse več strokovne literature, ki se ukvarja s temo čustev. V porastu so prav tako članki, namenjeni širši javnosti, ki govorijo o čustvih in različnih vsebinah, ki so s čustvi povezane. Sama menim, da je glede na opisano pričakovati, da se v literaturi na temo čustev pogosto pojavlja tudi izraz čustvena pismenost.

Nekatere socialne delavke so tekom intervjuja skušale definirati čustveno pismenost. V tem kontekstu so pogosto omenjale sposobnosti posameznikov, kot so prepoznavanje čustev in ubesedenje čustev. V poskusu definiranja čustvene pismenosti so posamezne socialne delavke omenjale še učenje uporabljanja čustev, zaznavanje čustev pri drugih, uglasitev s čustvi in izražanje čustev, ki je ustrezno okoliščinam. Tudi definicija čustvene pismenosti avtorja Steinerja (1996 v Milivojević 2008: 242, Steiner 2010: 17–44) se nanaša na prepoznavanje, občutenje, zavedanje in razumevanje svojih čustev, na empatično razumevanje čustev drugih ljudi, na uglašenost s svojimi čustvi in čustvi drugih ljudi, na primerno izražanje in nadziranje čustev v kontekstu konkretnih okoliščin ter na sprejemanje odgovornosti za lastna čustva. Camilleri *et al.* (2012: 22) pa k temu dodajajo še, da čustveno pismenost razvijamo skozi pogovor o čustvih, v katerem ubesedimo in podelimo to, kar čutimo, na kar so se pogosto navezovali tudi socialne delavke, ki so bile vključene v mojo raziskavo. Socialne delavke so na takšen način v svoje besedne opise čustvene pismenosti vključile kar nekaj sposobnosti posameznikov, ki se pojavljajo tudi v strokovnih definicijah čustvene pismenosti. Ena izmed socialnih delavk je izpostavila tudi zanimivo misel, da bi čustvena pismenost lahko pomenila tudi uporabo terminologije s področja čustev pri

pisanju strokovnih dokumentov v okviru strokovnega dela socialne delavke (*Da bi mogoče bili strokovni pojmi, ki iz tega izhajajo, dobrodošli pri uporabi naših mnenj in priporočil, ki jih izdajamo – C10*). Neka druga socialna delavka je dejala, da čustveno pismenost razume kot čustveno inteligentnost, vendar je čustvena inteligentnost po Golemanovi (1995 v Panju 2010: 40–72) definiciji opredeljena nekoliko širše v primerjavi s čustveno pismenostjo. Zajema namreč tudi sposobnosti oziroma osebnostne značilnosti posameznika kot so optimizem, usmerjenost k ciljem, učinkovita komunikacija, asertivnost, razreševanje konfliktov ... Ena izmed socialnih delavk pa je na splošno povedala, da se izraz čustvena pismenost nanaša tako na socialno delavko, kot tudi na sogovornika.

(Strokovni) pojmi, ki jih socialne delavke povezujejo s čustveno pismenostjo so zelo raznoliki. Več socialnih delavk čustveno pismenost povezuje s čustveno inteligentnostjo. Drugi pojmi, s katerimi posamezne socialne delavke še povezujejo čustveno pismenost so čustva, komunikacija, odnos s sogovornikom, empatija ter čustva socialne delavke. Ena izmed socialnih delavk je izpostavila, da bi čustveno pismenost povezala kar s celotnim življenjem (*... kar z vsem, ker čustva posegajo v celo življenje. Čustvujemo ob vsakem dogodku, ob vsaki komunikaciji, srečanju, karkoli že je. Povsod se izražajo neka čustva. – A6*). Neko socialno delavko pa je čustvena pismenost asociirala na čustveno zavrtost in čustveno omejenost.

Kako socialne delavke doživljajo čustveno pismenost sogovornikov?

Učenje o lastnih čustvih in čustvih drugih ljudi omogoča razvijanje spretnosti in kompetenc posameznika, ki so povezane s čustveno pismenostjo (Camilleri *et al.* 2012: 22, Howe 2008: 8). Tekom intervjujev so posamezne socialne delavke odprle tudi temo učenja o čustvih. Ena izmed socialnih delavk je omenila, da se v osnovni šoli ne obravnava tem povezanih s čustvi (*... v osnovni šoli ni namenjenih tem za to. – A40*). Neka druga socialna delavka pa je bila prepričana, da otroci v šoli obravnavajo čustva (*... programi v šoli več temu namenjeni, pa raznorazne delavnice. – B52*) in da se mladi ljudje v današnjem času več učijo in pogovarjajo o čustvih. Avtorja Čotar Konrad (2011: 457–460) in Muršič (2010: 8), ki kritično ovrednotita programe čustvene pismenosti na področju vzgoje in izobraževanja, ugotavljata, da v šolah sicer potekajo različni programi namenjeni razvijanju čustvene pismenosti učencev, vendar opozarjata, da se ti programi bolj fokusirajo na razvijanje sposobnosti, ki so povezane s socialnimi kompetencami posameznika.

Razvijanju sposobnosti posameznika, ki bi bile direktno povezane s čustvi, se tako v okviru programov čustvene pismenosti ne namenja toliko pozornosti.

Socialne delavke so navedle kar nekaj lastnih opažanj, ki so se na splošno nanašala na čustveno pismenost sogovornikov in na načine ravnanja s čustvi. Ena socialna delavka je tako ugotavljala, da sogovorniki niso čustveno pismeni (*Generacija zdajšnjih staršev in družin, ki jih jaz obravnavam pa vidim, da niso ljudje ravno čustveno pismeni.* – B53). Ena od socialnih delavk je tudi dejala, da imajo moški več problemov v povezavi s čustvi kakor ženske. Ista socialna delavka je menila tudi, da so moški bolj čustveno nepismeni od žensk. Neka druga socialna delavka pa je pripomnila, da čustva popolnoma določajo delovanje sogovornikov (*Da jih čustva potem velikokrat prenašajo, kakor eno ladjo na morju sem in tja.* – B55). Nadalje je ista socialna delavka izpostavila še, da čustva popolnoma določajo delovanje sogovornikov, ko se le-ti soočajo s problemi in stiskami (... *ko pridejo v stresne situacije. Ko se zgodijo kakšne stvari: bolezni v družini, razveze, socialne stiske, finančne stiske* – B56). Podobno tudi Dernovšek *et al.* (2006: 5), Goleman (1997: 81) in Howe (2008: 86) ugotavljajo, da v stresnih situacijah čustva delujejo zelo intenzivno in v večji meri usmerjajo naše vedenje. Neokorteks takrat ne uspe obvladovati hitro delujoče amigdale, ki je v takšnih okoliščinah še bolj občutljiva na vsakršen dražljaj iz okolja.

Nekatera opažanja socialnih delavk pa so se nanašala na konkretne sposobnosti, povezane s čustveno pismenostjo sogovornikov. Glede prepoznavanja čustev pri sogovornikih, je ena izmed socialnih delavk menila, da je prepoznavanje čustev pri sogovornikih na splošno problem. Druga socialna delavka pa je dejala, da le moški težje prepoznava svoja čustva. Ena od socialnih delavk je, medtem ko je opisovala konkreten primer dela s sogovornikom, omenila napredovanje sogovornika pri prepoznavanju lastnih čustev. S strani neke socialne delavke pa je bilo večkrat omenjeno, da pogovor o čustvih omogoča sogovornikom prepoznavanje lastnih čustev (*Se mi zdi, potem, ko jim pomagaš, da začne o tem razmišljat, se odpirat, kaj se njemu dogaja.* – C65). Tudi sama menim, da socialna delavka v procesu pomoči lahko sogovornika preko pogovora spodbudi k temu, da ozavešči telesno vznemirjenost in telesne reakcije pri porajanju čustev, in s tem začne prepoznavati svoja čustva (Milivojević 2008: 70, Musek in Pečjak 2001: 68, Petrovič Erlih in Žnidarec Demšar 2004: 70). Ena izmed socialnih delavk pa je še dejala, da po njenih izkušnjah prepoznavanje lastnih čustev sogovorniku omogoči, da se s svojimi čustvi lažje sooči (*Tudi ljudje potem, če ugotovijo, da niso npr. jezni, ampak, da je to v bistvu strah, se s tem lahko*

lažje soočajo, kot če mislijo, da so jezni. – B18). Avtorja Damasio (1995 v Trevithick 2014: 292–293) in Milivojević (2008: 69–71) zagovarjata s tem povezano idejo, da posameznik, le v primeru, ko pri sebi zavestno prepozna določeno čustvo, to čustvo lahko tudi reflektira in izbere najbolj ustrezno prilagoditveno vedenje, glede na porajajoče se čustvo.

Socialne delavke so komentirale tudi doživljanje izražanja čustev sogovornikov. Pogosto so omenjale, da sogovorniki izražajo čustva na agresiven način (*Včasih se potem odzovejo z napadi, se spustijo na tvojo osebno raven. – E27*). Tudi Čačinovič Vogrinčič *et al.* (2005: 114–115) navajajo, da v procesu pomoči včasih prihaja do tega, da sogovornik izraža neprijetna čustva in občutke do procesa pomoči ali do udeležениh v procesu pomoči, zaradi kateregakoli razloga. Sogovornik se na proces pomoči lahko odziva z napadi, kritiko ter agresivnimi ali obtožujočimi izjavami, uperjenimi proti socialni delavki. Presenetilo pa me je, da je nekaj socialnih delavk pogosto omenjalo, da sogovorniki izražajo čustva z namenom pridobitve določenih stvari od socialne delavke (*... je tukaj veliko čustvenega izsiljevanja – E22; Nekatere pa izražajo čustva, pa tudi pretirano. Tudi kdaj z namenom izsiljevanja. Že prav neko igranje, da bo dosegla določeno ugodnost. Tako, čustvena nezrelost. – E49; Veliko je poskusov čustvenih manipulacij – F38*). Tudi avtorji Austin *et al.* (2007 v Grieve in Panebianco 2013: 79) in Nagler *et al.* (2014: 48) navajajo, da gre pri čustveni manipulaciji za to, da posameznik uporabi svoje spretnosti povezane s čustvi na manipulativen način, da bi vplival na čustva in vedenje druge osebe. Čustveno manipulativnega vedenja se posameznik poslužuje z namenom, da bi s tem nekaj pridobil od druge osebe in se na ta način okoristil. Posamezne socialne delavke so še omenjale, da so pri izražanju čustev sogovornikov opazile neskladje med vrsto doživetega in izraženega čustva ter neskladje med verbalnim in neverbalnim sporočanjem, ko gre za izražanje čustev. Ena od socialnih delavk pa je ubesedila, da pri sogovornikih opaža pomanjkanje empatije.

Nekaj socialnih delavk je komentiralo tudi obvladovanje oziroma nadziranje izražanja čustev s strani sogovornikov. Glede omenjene teme so imele zelo različna mnenja. Ena izmed socialnih delavk je omenila nezmožnost obvladovanja izražanja čustev s strani sogovornikov, neka druga socialna delavka pa je večkrat omenila ravno nadziranje izražanja čustev, ko je govorila o konkretnem primeru dela s sogovornikom. Zdelo se mi je, da je ena od socialnih delavk dobro komentirala obvladovanje oziroma nadziranje

izražanja čustev sogovornikov, in sicer je povedala, da nekateri sogovorniki lahko nadzirajo izražanje svojih čustev, nekateri pa ne.

Posamezne socialne delavke so tekom intervjuja odprle tudi temo pogovora o čustvih in ubesedenja čustev v pogovoru. Ena socialna delavka je poročala, da pri sogovornikih ne zaznava želje po pogovoru o čustvih. Kar nekaj socialnih delavk pa je navajalo, da je potrebna velika količina časa, da bi se s sogovorniki lahko pogovarjale o čustvih (*Da bi prav odkrito govorili o čustvih, pa rabimo mi zelo veliko veliko časa, da govorimo z uporabniki, da se odprejo, se privadijo – D12*). Pogosteje so socialne delavke tudi omenjale, da imajo sogovorniki težave pri tem, da čustva ubesedijo (*Velikokrat opažam, da težko pridejo stranke v stik z močnimi čustvi, da zelo hitro gre na nivo intelektualne razprave. – F33*). Ena od socialnih delavk pa je dejala, da so moški tisti, ki težje ubesedijo svoja čustva. Podobno tudi Šadl (1999: 205) ter Metts in Planalp (2002 v Ule 2005: 253) ugotavljajo, da so ženske v primerjavi z moškimi bolj pripravljene priznati svoja čustva, jih izraziti in se o njih tudi pogovarjati. Večkrat pa so socialne delavke zaključile svoja opazanja glede ubesedenja in pogovora o čustvih z mislijo, da nekateri sogovorniki lažje ubesedijo svoja čustva, drugi težje.

Socialne delavke so navajale tudi konkretne opise zaznanih čustev pri sogovornikih. Ena izmed socialnih delavk je opazila prisotnost različnih čustev (*... je tukaj ogromna paleta čustev – C27*). V veliki meri so zaznale jezo. Nekaj socialnih delavk je pri sogovornikih opazilo razočaranje. Posamezne socialne delavke pa so omenjale še obup, žalost, zamero in na splošno neprijetna čustva. Skladno s trditvami socialnih delavk, ki so sodelovale v moji raziskavi, tudi Svetin Jakopič (2005: 400) v svojem članku ugotavlja, da se pri sogovornikih večkrat pojavijo čustva kot so odpor, strah in jeza.

Kakšen pomen socialne delavke pripisujejo znanju o čustvih in čustveni pismenosti za potrebe socialnega dela?

Socialne delavke so si znanje o čustvih pridobile iz zelo različnih virov. Pogosto so dejale, da so si znanje o čustvih pridobile že v okviru študija socialnega dela ter s pomočjo branja literature na temo čustev. Nekaj socialnih delavk si je znanje o čustvih pridobilo v okviru zaposlitve, preko dodatnih izobraževanj. Posamezne socialne delavke pa so se obogatile z znanjem o čustvih že v srednji šoli (pri psihologiji), v okviru zaposlitve (preko povezovanja

izkušenj dela s teoretskimi vsebinami), ob predelovanju izkušenj iz osebnega življenja, preko študija psihoterapije ter v okviru opravljanja pripravništva.

Prav vse socialne delavke so povedale, da si želijo še več znanja o čustvih (*Treba je svoje strokovno znanje in osebnostno rast kar naprej poglobljati. To ni stvar, ki se jo enkrat naučiš in potem kar za zmeraj znaš. Veliko stvari malo pozabiš ali pa niso takrat aktualne in se jih potem ne spominjaš. Jaz mislim, da je edina opcija, da si čuječ, da se sproti izobražuješ, bereš, o tem razmišljaš* – B28; *Pri takem delu nikoli ni dovolj znanja. Vedno je treba nadgrajevati. Vsaka taka stvar je meni dobrodošla. Rada berem, se udeležim. Absolutno.* – C15; *Jaz sama osebno si zelo želim* – F14). Ena izmed socialnih delavk pa je ob tem še izpostavila, da ji na delovnem mestu primanjkuje časa za poglobitev znanja. Skladno s tem, tudi Šadl (1999: 236–237) navaja, da je v današnjem času posameznikovo znanje o čustvih in ukvarjanje s čustvi pridobilo pomembno vlogo. Zato imajo ljudje željo po raziskovanju lastnih čustev in čustev drugih, za kar so pripravljeni vlagati svoj čas in denar.

Socialne delavke so o pomenu znanja o čustvih in čustveni pismenosti govorile zelo na splošno. Pogost odgovor socialnih delavk je bil, da je znanje o čustvih in čustveni pismenosti pomembno pri njihovem strokovnem delu (*Brez tega tukaj ne moreš niti delati.* – C17). Tudi Howe (2008: 185) razmišlja v podobni smeri, in sicer pravi, da, če se socialna delavka želi pogovarjati s svojimi sogovorniki o čustvih, mora tudi sama imeti določena znanja glede čustev in čustvovanja. Več kot bo socialna delavka imela znanja o čustvih, bolj bo lahko pri svojem delu kompetentna. Sama pa menim, da lahko socialna delavka, ki je ozaveščana o tematiki čustev, tudi zavestno namenja pozornost čustvom v procesu pomoči na naslednje načine: velik delež svojega časa nameni grajenju odnosa med njo in sogovorniki, da ustvari varen prostor za pogovor o čustvih, obrača fokus k čustvom sogovornika, tako da ga o njih sprašuje, ga posluša, njegova čustva sprejema in priznava, je empatična in sočutna, čustva sogovornika vnaša v dialog z njim ter redno reflektira tudi svoja čustva (Čačinovič Vogrinčič 2006, Howe 2008, Ingram 2013, Munro 2011 v Trevithick 2014, Panju 2010, Perlman 1979 v Trevithick 2014). Menim, da z omenjenimi načini socialna delavka lahko prispeva k čustveno pismeni praksi socialnega dela. Nekaj socialnih delavk je tudi menilo, da je znanje o čustvih na splošno koristno. Posamezne socialne delavke so pripomnile še, da bi brez znanja o čustvih nekaj manjkalo in, da je znanje o čustvih neka podlaga. Nekaj socialnih delavk je poleg tega večkrat omenilo, da je

to znanje pomembno tudi za osebno življenje (*To znanje je pomembno za celo življenje. – A20*).

Nekatere socialne delavke so podajale tudi konkretne primere znanja o čustvih, ki so ga pridobile. Tudi to znanje je pomembno, saj Rosenfeld (1993 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 21) pravi, da socialna delavka lahko v okviru koncepta znanje za ravnanje s svojimi sogovorniki podeli konkretna strokovna znanja s področja čustev, ki jih poseduje, in s tem prispeva k razvijanju čustvene pismenosti sogovornikov. Glede delovanja čustev so posamezne socialne delavke omenjale prisotnost čustev pri ljudeh (*Ker čustva, so. – B24*). Omenjale so tudi nenehno delovanje čustev (*Čustva delujejo vedno. – B25*) ter pomembnost čustev (*Bolj pomembna so čustva, kot si mislimo. – B31*). Govorile so o tudi tem, da čustva usmerijo posameznika v določeno dejavnost ter vplivajo na naše vedenje in odločitve.

Glede prepoznavanja čustev so posamezne socialne delavke ugotavljale, da se učimo prepoznavati svoja čustva skozi vse življenje. Pripisovale so pomembnost prepoznavanju in razumevanju svojih čustev ter vzrokov zanje. Ena izmed socialnih delavk je večkrat poudarila, da prepoznavanje čustev omogoča izbiro glede načina izražanja čustva oziroma vedenja (*Če ti prepoznaš svoja čustva in zakaj ravnaš, tako kakor ravnaš, je več možnosti, da se boš ti v naslednjih situacijah bolj smiselno odločal ali pa bolj primerno na dano situacijo. – B32*). Ista socialna delavka je še opozorila, da izbira načina izražanja čustva oziroma vedenja ne pomeni zanikanja lastnih čustev (*To ne pomeni, da ti svoja čustva zakriješ, jih pometeš pod preprogo, se narediš mene se to ne tiči, se me ne dotika, mene to ne bo ganilo. – B33*). Tudi avtorja Damasio (1995 v Trevithick 2014: 292–293) in Milivojević (2008: 69–71) razlagata, da prepoznavanje čustev posamezniku omogoča lastno izbiro glede vedenja, ki bi bilo najbolj optimalno za posameznikovo prilagoditev na situacijo, v kateri se je znašel. Posameznik, ki ne prepozna svojih čustev, jih ne more reflektirati in posledično tudi ne izbrati najbolj smiselnega vedenja, saj ne aktivira vseh svojih sposobnosti, da bi se prilagodil na zaznane spremembe.

Socialne delavke so navedle tudi nekaj konkretnih primerov znanja, ki se nanaša na izražanje čustev. Ena izmed socialnih delavk je ugotavljala, da so čustva povezana z neverbalno komunikacijo (*Prav pri čustvih je veliko neverbalne komunikacije. – A28*). Avtorji Howe (2008: 25) ter Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004: 69–75) pravijo, da ljudje velik delež svojih čustev izrazimo preko neverbalne komunikacije. Z govorico telesa, mimiko obraza, in načinom, kako nekaj povemo, ljudem okoli sebe sporočamo, kakšna

čustva doživljamo. Ena socialna delavka je nadalje povedala, da se neprepoznana oziroma skrita čustva izrazijo (*Ker potem ta čustva nekje drugje začnejo butati ven. – B34*). Tudi številni avtorji, kot so Goleman (2010: 85), Milivojević (2008: 31) ter Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004: 69–116) ugotavljajo, da se kljub morebitnemu trudu, da bi lastna čustva ignorirali, zatirali ali skrivali, le-ta izrazijo preko neverbalne komunikacije. Neverbalna komunikacija namreč odseva naša čustva, poleg tega pa se pojavi spontano. Ista socialna delavka je večkrat tudi omenila, da lahko obstaja neskladje med vrsto doživetega in izraženega čustva (... *potem se zgodi, npr., da butne jeza ven, je bil pa strah – B35*). K temu pa je dodala še, da ni nujno, da je izraženo čustvo tudi prepoznano čustvo (... *svoja čustva, ko jih kažeš, jih ne vedno prepoznaš – B37*). Tudi Skynner in Cleese (2009: 32–33) razložita, da se čustvo, ki ga posameznik pri sebi zavestno ni prepoznal, lahko nepričakovano izrazi v obliki nekega drugega čustva.

Katera ravnanja socialnih delavk v procesu pomoči prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena?

Socialne delavke so pripovedovale o široki paleti ravnanj, s katerimi namenjajo pozornost čustvom v procesu pomoči. V tem kontekstu so socialne delavke pogosto omenile, da k čustveno pismeni praksi socialnega dela prispevajo tako, da pomagajo sogovornikom pri prepoznavanju lastnih čustev (... *kaj ste čutili takrat? Da se ta čustva povežejo s temi notranjimi občutki, ki jih ljudje ob tem imajo – B41; Ampak to, da na splošno prepoznavš taka čustva kot so: jeza, strah, bes, krivda, sram, to pa je tudi v naših socialnovarstvenih storitvah, da ljudje prepoznavajo – B58*). Avtorji Damasio (1995 v Trevithick 2014: 292–293), Milivojević (2008: 69–71), Musek in Pečjak (2001: 68) ter Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004: 70) pravijo, da posameznik začne prepoznavati svoja čustva, ko usmeri pozornost na fiziološke telesne spremembe, ko se v njem porajajo čustva. Ko posameznik začuti telesno reakcijo, ji lahko pripiše tudi smisel in pomembnost. Na takšen način čustvo pri sebi zavestno prepozna. Prepoznavanje čustev je pomembno, ker posamezniku omogoča refleksijo o čustvu in prilagoditvenem vedenju, ki ustreza okoliščinam, v katerih se posameznik nahaja. Več socialnih delavk je nato poročalo, da se s sogovorniki pogovarjajo o sogovornikovih čustvih (*Pove, kako je on nekaj čutil. – A52; Potem z vprašanji, aha, zdaj, ko mi to govorite, kako se ob temu počutite? – F20*). Nekaj socialnih delavk je dejalo, da sogovornikom pomagajo, da ubesedijo svoja čustva (*V bistvu velikokrat vprašamo. Ali pa: kaj vi mislite, kaj je bilo sedaj to? – C32*). Nekaj socialnih delavk pa je

glede svojega dela s sogovorniki opažalo, da odpirajo prostor za pogovor o čustvih (... *da odpiram prostor za čustva, če ugotovim, da smo v razgovoru zelo veliko na intelektualnem nivoju, da se pogovarjamo samo o dejstvih, o resnicah* – F19). Omenjena izjava se veže tudi na besede nekaterih socialnih delavk, ki so povedale, da v razgovoru s sogovornikom, povežejo izjave sogovornika z njihovimi (sogovornikovimi) čustvi. Navedena opažanja socialnih delavk glede namenjanja pozornosti čustvom v procesu pomoči, se mi zdijo povezana z besedami avtorja Killicka (2006: 2), ki zagovarja tezo, da smo vsi eksperti iz lastnih čustvenih izkušenj. Socialna delavka mora torej v procesu pomoči izhajati iz čustvenih izkušenj sogovornikov, to pa lahko zagotovi le tako, da jih vabi v dialog o čustvih (Panju 2010: 97). Perlman (1979 v Trevithick 2014: 288–289) še dodaja, da sogovornik lahko zavzame še bolj aktivno vlogo v soustvarjanju rešitev, ko socialna delavka, s katero sodeluje, daje pozornost tudi čustvom, ki so povezana z njegovimi stiskami. Čustva namreč motivirajo posameznikovo vedenje in delovanje, zato lahko osredotočanje na čustva prispeva k ustvarjanju okoliščin, v katerih bi se spremembe lahko zgodile (Milivojević 2008: 51, Munro 2011 v Trevithick 2014: 288).

Ena izmed socialnih delavk je dejala, da se s sogovorniki pogovarja tudi o ravnanju oziroma sledeči dejavnosti ob doživetem čustvu (... *kakšno strategijo si si takrat izbral* – B42). Čačinovič Vogrinčič (1992: 182) skladno s tem pravi, da nam mora skozi pogovor o čustvih s sogovorniki oziroma družinami postati razvidno, kakšen način ravnanja s svojimi čustvi imajo sogovorniki. Da bi se to zgodilo, je pomembno skupno raziskovanje prepoznavanja, sprejemanja in izražanja čustev. Tudi Howe (2008: 184–185) podobno razmišlja, in sicer, da v dialogu s sogovorniki raziskujemo obstoječe vzorce in strategije ravnanja s čustvi in nove, ki bi lahko bolje odgovorile na okoliščine, v katerih se je sogovornik znašel.

Nekaj socialnih delavk je opisovalo, da so empatične do sogovornikov (... *tudi jeza npr., da rečemo: pogledjte, saj jaz bi bila na vašem mestu tudi jezna, da bi meni to naredil partner* – E36). Avtor Howe (2008: 54–173) poudarja, da je empatija pomembna sposobnost vsake socialne delavke, ki pomeni, da situacijo vidimo s perspektive druge osebe. Dodaja pa, da ne zadostuje, da so socialne delavke sposobne zgolj čutiti empatijo. Pomembno je tudi, da svoja empatična razumevanja podelimo v pogovoru s sogovornikom, saj mu s tem pokažemo, da ga razumemo in obenem prispevamo k razvijanju sposobnosti empatije tudi v njem. Ena od socialnih delavk je v povezavi s tem dejala, da skuša razvijati sposobnost empatije v sogovornikih s pomočjo odnosnih vprašanj (*Kako mislite, da bi se počutil nekdo*

od vaših sorodnikov ali otrok? – F21). Z uporabo odnosnih vprašanj socialna delavka lahko sogovornika podpre v tem, da pogleda na situacijo iz perspektive tretje osebe, obenem pa omogoča raziskovanje sogovornikove socialne mreže (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2005: 20). Ena izmed socialnih delavk je opazila tudi, da je sočutna do sogovornikov (*... se ti zasmili človek – C62*). Empatičen in sočuten pristop do sogovornikov v procesu pomoči je mogoč na podlagi socialnodelovnega elementa osebnega vodenja (De Vries 1995 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 19), ki omogoča, da je socialnodeloven odnos tudi osebni.

Nekaj socialnih delavk je ubesedilo, da sprejemajo čustva sogovornikov (*... da si priznajo, da jim povemo, da je to ok, da je v redu, da so žalostni, da ni nič narobe, da je to naravni proces, da si dovolijo biti žalostni in jezni na svoje starše. Da je to tisto, kar jim bo pomagalo prebroditi to – C42*). Tudi avtorji Panju (2010: 103), Howe (2008) in Von Braunmühl (1979 v Čačinovič Vogrinčič 1992: 180) predlagajo, da socialna delavka v procesu pomoči sprejema in dovoljuje čustva sogovornikov. Socialna delavka to zagotovi tako, da čustev sogovornikov ne obsoja, ampak jim pove, da je prav čutiti to, kar čutijo. Sogovorniki tako ne dobijo občutka, da morajo svoja čustva pred socialno delavko skrivati, braniti ali zanikati. Na ta način lahko socialna delavka prispeva k večjemu samospoštovanju sogovornikov.

Ena izmed socialnih delavk je večkrat omenila, da zaznava izražena čustev sogovornikov. Neka druga socialna delavka pa je nadgradila omenjeno misel in večkrat povedala, da zaznava izražena čustva sogovornikov preko neverbalne komunikacije (*... gledam na izraz: oči, mimika, da vidim, kako izraža neka čustva – A25*). Petrovič Erlih in Žnidarec Demšar (2004: 75) skladno z izjavo omenjene socialne delavke navajata, da veliko mero svojih čustev ljudje izrazimo neverbalno. Howe (2008: 25–171) pa še dodaja, da je pomembno, da socialna delavka opazuje izraze čustvenih stanj sogovornikov. S tem namenom je socialna delavka pozorna na neverbalno komunikacijo: na govorico telesa, kretnje, telesno držo, osebni prostor, dihanje, glas, sogovornikov izraz na obrazu, in jo nenehno interpretira (Lamovec 1991: 273).

Zanimiva se mi je zdela pripoved ene od socialnih delavk, v kateri je socialna delavka omenila tudi t. i. trenutek srečanja s sogovornikom, ki je v procesu pomoči relativno gledano redek dogodek (*Iz izkušenj povem, da me v enem trenutku ta otrok pogleda v oči in takrat se mi zdi, da sem dobila ta pravo stvar. Takrat se ujameva in lahko nadaljujeva. To so neverbalna komunikacija in čustva. Tisti trenutek začutiš. Bom rekla ... zaiskrijo se*

mu oči. – A26). Avtorica Čačinovič Vogrinčič (2005: 67) namreč govori o t. i. trenutkih srečanja, ko pride pri vseh udeleženi v razgovoru ob istem času do usklajenega delovanja, na primer ob istem času se pomenljivo spogledamo. Takšni trenutki srečanja so v procesu pomoči redki, vendar dragoceni, saj se takrat poveča priložnost za premik v smeri želenih rešitev.

Posamezne socialne delavke so govorile še o tem, da skupaj s sogovorniki iščejo vzrok za čustvo, poskusijo vzbujati prijetna čustva v sogovornikih in jih poskusijo čustveno razbremeniti. Ena socialna delavka pa je omenila, da imajo na organizaciji, kjer je zaposlena, organizirane delavnice na temo izražanja čustev, ki so namenjene sogovornikom. Avtorica Svetin Jakopič (2005: 412–413) prepozna pomembnost vključitve novih dejavnikov v delo s sogovorniki. Med novimi dejavniki omenja tudi podpirne programe, kot so na primer različni treningi in delavnice. Zagovarja tezo, da s sogovorniki ni potrebno vedno delati neposredno in individualno, saj lahko določeni sogovorniki do individualne oblike pomoči čutijo odpor, sram in druga neprijetna čustva. Bečaj (2003 v Svetin Jakopič 2005: 413) pa dodaja še, da bo pomoč še bolj učinkovita, če v proces pomoči vključimo več novih dejavnikov.

Poleg konkretnih načinov, preko katerih socialne delavke namenjajo pozornost čustvom v procesu pomoči, so socialne delavke omenjale še širok repertoar spretnosti oziroma kompetenc ter socialnodelovnih konceptov in znanj, ki jih pri tem uporabljajo. Največkrat je bilo s strani socialnih delavk omenjeno ravnanje iz perspektive moči (*Ko govorimo o otrocih s starši, tudi če so otroci problematični, poskušam poiskati nekaj pozitivnega v temu otroku, da ga staršem pohvalim in potem vidim pri starših eno olajšanje. Če pristopiš s pohvalo k staršem, s pohvalo otroka, jih s tem razbremeniš in spet vidim čustva pri starših. S starši lažje začneš pogovor, če vpleteš malo pohval, saj s tem vzbudiš pri njih neka pozitivna čustva. – A32; Ko je neka težka zgodba v družini, poskušamo najti dobre, močne stvari, točke, področja. – C24*). Perspektiva moči je socialnodelovni koncept avtorja Saleebeya (1997 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 20), ki pravi, da mora biti skupno raziskovanje socialne delavke in sogovornika v procesu pomoči vedno osredotočeno na sogovornikova znanja, vire, vrline in moči. Nekaj socialnih delavk je poudarilo, da pri zaznavanju čustev sogovornikov in pri pogovoru o čustvih nenehno preverjajo lastno razumevanje. Prav tako so že avtorji Čačinovič Vogrinčič *et al.* (2005: 67) ter Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004: 70) opozorili na potrebo po preverjanju lastnih

interpretacij čustvenih stanj drugih ljudi. Šugman Bohinc (1996: 404) pa je k tej misli dodala še, da le preko izmenjave interpretacij in osebnih pomenov posameznikov v razgovoru, pridemo do dogovora oziroma sporazuma vseh udeleženih v razgovoru. Smiselno je torej, da socialna delavka preverja svoje razumevanje in interpretacije čustvenih stanj sogovornikov s svojimi sogovorniki, saj le tako lahko pride do sporazuma med njo in sogovornikom glede sogovornikovega notranjega čustvenega stanja.

Nekaj socialnih delavk je omenilo, da jim namenjanje pozornosti čustvom v procesu pomoči omogočajo tudi naslednje socialnodelovne kompetence, znanja in elementi: vzpostavitev delovnega odnosa, vzdrževanje delovnega odnosa s sogovorniki, ustvarjanje varnega prostora, ustvarjanje konteksta, da se sprememba lahko zgodi ter soustvarjanje rešitev. Tudi avtorji Čačinovič Vogrinčič (2006: 18), Munro (2010 v Trevithick 2014: 289), Munro (2011 v Trevithick 2014: 288) in Perlman (1979 v Trevithick 2014: 288) prepoznajo pomen vzpostavitve in vzdrževanja takšnega odnosa med socialno delavko in sogovornikom, v okviru katerega bo zagotovljen varen prostor za pogovor in, ki bo omogočil, da se spremembe v smeri soustvarjenih rešitev lahko zgodijo. Hoffman (1994 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 19–20) pa ob tem še dodaja, da socialna delavka (spoštljiva in odgovorna zaveznica) in sogovornik (ekspert iz izkušenj) v tako zastavljenem delovnem odnosu, skupaj raziskujeta in soustvarjata rešitve. Ena izmed socialnih delavk je večkrat omenila, da uporablja socialne igre za to, da bi vzpostavila in vzdrževala delovni odnos (*Socialne igre uporabljam, da se približam otrokom. Vzpostavi se en drugi odnos preko tega, ker si enakovreden z njimi v teh igrah. In tukaj vmes so tudi ena čustva, kako te otroci doživljajo v teh igrah. In potem, ko te potrebujejo, si jim bližje. – A35*).

Nekatere socialne delavk so navajale, da tudi podelijo svoje občutke s sogovorniki (*Recimo z refleksijo v pogovorih – F18*). Tudi Čačinovič Vogrinčič *et al.* (2005: 117–118) so poudarili pomen refleksije in ubesedenja svojih čustev že med samim delom s sogovorniki, saj lahko socialna delavka na takšen način zopet vzpostavi tako notranjo distanco do svojih čustev kot tudi do zunanjega dogajanja v procesu pomoči. Nekaj socialnih delavk pa je omenilo, da v primeru, ko vidijo, da sogovornikov same ne bodo mogle podpreti, le-te napotijo k drugemu strokovnjaku (*Ko vidimo, da so ljudje v hudih preizkušnjah, da ne bodo sami zmogli, jih usmerimo tudi ven – v terapijo, ker jim želimo, da bi prebrodili težka obdobja in zadaj je predelava vseh čustev, ki sodijo zraven. – C64*). Nekatere socialne delavke so povedale, da za namenjanje pozornosti čustvom v procesu pomoči uporabljajo

splošne spretnosti, kot so: pogovor, komunikacija, opazovanje, sodelovanje in zaznavanje. Posamezne socialne delavke pa so omenjale še naslednje spretnosti oziroma kompetence: pogajanje o spremembi (Franklin in Jordan 1998 v Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2005: 21), ostajanje socialne delavke v drži nevedoče, zrcaljenje, pogovor usmerjen v sedanost, zavedanje o krožnem vzajemnem vplivanju vseh udeleženi v procesu pomoči. Ena od socialnih delavk je omenjala tudi posedovanje znanja o neverbalni komunikaciji, o psihološkem vidiku sporočil sogovornikov ter o sociološkem vidiku sporočil sogovornikov.

Konkretni primeri ravnanj, ki so se jih posamezne socialne delavke posluževale, da bi namenile pozornost čustvom v okviru procesa pomoči, pa so bili: povabilo k pogovoru po pomiritvi in zagotovitev časa za pomiritev ter odsotnost postavljanja vsiljivih vprašanj. Ena izmed socialnih delavk je omenila, da v procesu pomoči kdaj tudi omeji način izražanja čustev sogovornikov (*Postavljati moramo meje, ko so skupni razgovori, koliko teh čustev lahko oni bruhajo, kdaj se je treba ustaviti, umiriti.* – C28). Ista socialna delavka je poudarila tudi pomen neenačenja osebe z njenim vedenjem (*Potem tukaj imamo nasilneže ... Obsodiš dejanje, človeka pa ne.* – C45). Zelo ustvarjalen se mi je zdel pristop socialne delavke, ki je dejala, da včasih za spodbujanje pogovora o čustvih uporabi vsebino poljubnega besedila (*Če pa vidimo, da so blokade, prinesemo tudi kakšen članek, kakšen del iz knjige. In si s tem pomagamo in se potem preusmerimo na njegovo situacijo. S kakšnimi konkretnimi primeri. Da se sploh odpre pogovor.* – D20). Ena izmed socialnih delavk pa je omenila, da ob joku sogovorniku ponudi robček in, da sogovorniku omogoča izbiro, s katero strokovno delavko v organizaciji bo sodeloval (*Sedaj, če sama ne želi, damo prostor, damo možnost. Tudi karakterno smo si različni. Karakterno se lahko s kakšno uporabnico ne ujameš. In če se z drugo ujame, da njej zaupa svoje težave.* – E45).

Kako socialne delavke ocenjujejo lastno čustveno pismenost pri delu s sogovorniki?

Socialne delavke so opazale, da se pri njih samih, ob opravljanju strokovnega dela, vsekakor pojavljajo čustva (*Vedno pri delu z uporabniki, potekajo vzporedno, se prepletajo naša čustva.* – E9). Ena od socialnih delavk je poudarila pomembnost lastnih čustev. Avtorja Howe (2008) in Šugman Bohinc (2010: 56) opozarjata na to, da v procesu pomoči socialna delavka vpliva na sogovornike, ob tem pa tudi sogovorniki vplivajo na socialno delavko, saj je dogajanje med njimi vzajemno in krožno. Tako se čustva v procesu pomoči ne porajajo le pri sogovornikih, ampak tudi pri socialnih delavkah, kot odgovor na okoliščino udeležnosti v procesu pomoči. Hannelsy (2011 v Ingram 2013: 7–9), Ingram

(2013: 7) ter Lazarus in Lazarus (1994 v Ingram 2013: 9) nadalje razlagajo, da imajo čustva, ki jih doživlja socialna delavka, vpliv na njena ravnanja v procesu pomoči. Če ostanejo nereflktirana, lahko na nezavedni ravni negativno vplivajo na dejanja socialne delavke v procesu pomoči. Nekaj socialnih delavk je prepoznalo, da se pri delu s sogovorniki včasih pojavi strah. Ena od socialnih delavk je pri sebi prepoznala jezo. Druga socialna delavka je razmišljala, da ima včasih občutek nezmožnosti zanašanja nase. Ena od socialnih delavk pa je pri sebi zaznala čustveno ranljivost (*Seveda se me vseeno kakšna stvar dotakne in me prizadene. – A62*). Ena socialna delavka pa je omenila tudi utrujenost zaradi ravnanja z lastnimi čustvi (*Tako, da potem, po kakšnem takem dnevu, napornem razgovoru, takrat je potem kar, se čutim čustveno izžeta. – F44*). Čačinovič Vogrinčič *et al.* (2005: 114–116) glede čustev socialne delavke v procesu pomoči pravijo, da se tudi socialni delavki lahko zgodi, da začne doživljati neprijetna čustva. Omenjajo predvsem čustva kot so nemoč, jeza, strah, nelagodje in obup. Podobne izsledke lahko najdemo tudi v ugotovitvah avtorjev Možina (2000: 17) ter Stritih in Možina (2000: 284–285), ki pravita, da se pomagajoči pri delu s sogovorniki lahko srečuje tudi z lastnim strahom, ranljivostjo, občutljivostjo, nestrpnostjo, nemočjo, jezo, maščevalnostjo, užaljenostjo, odporom in frustracijo.

Ko so socialne delavke pripovedovale o svojih čustvih, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki, so omenjale mnoge načine, na katere se s temi čustvi spoprijemajo. Naštete so nekaj načinov spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se jih poslužujejo že med samim delom s sogovorniki. V tem kontekstu je nekaj socialnih delavk dejalo, da včasih one same omejujejo način izražanja čustev sogovornikov do njih (socialnih delavk) (*Postavljamo meje do nas. Ker včasih so tudi do nas grobi, nesramni, žaljivi. – C48; Da znaš to prekiniti in reči: pogledjte, to je moj osebni prostor, sedaj se pogovarjava o vas. – E28*). Nekaj socialnih delavk je povedalo, da so pozorne na lasten čustveni odziv (*Da prepoznaš, kakšna čustva imaš ti – E29; ... kako ravnati v takih primerih ... da se ti primerno odzivaš – B12*). Skladno s tem tudi Čačinovič Vogrinčič *et al.* (2005: 116) navajajo, da je pomembno, da socialna delavka pri sebi prepozna težke občutke in čustva, ki se pojavljajo v okviru procesa pomoči. Poleg tega avtorja Hennessey (2011 v Ingram 2013: 7) in Ingram (2013: 7) opozarjata, da samopoznavanje lastnih čustvenih reakcij socialne delavke zmanjšuje možnost, da bi nezavedna čustva socialne delavke določala njena ravnanja. Prav tako pa samopoznavanje lastnih čustvenih odzivov varuje socialno delavko pred preplavljanjem s čustvi in izgorevanjem (Kobolt in Žorga 2006: 156). Ena od strategij soočanja z lastnimi čustvi v procesu pomoči, ki jo je omenila socialna delavka, je bila zavedanje, da besede sogovornika

niso namenjene njej osebno (*Tukaj se naučiš, da to ni tebi namenjeno. Namenjeno je ustanovi, samemu delu, čeprav včasih so zelo osebni. Ni lahko, ampak že sproti poskušaš ozaveščati to.* – C49). Ena od socialnih delavk je tudi večkrat omenila nadzor nad izražanjem lastnih čustev. Posamezne socialne delavke pa so omenjale še, da se z lastnimi čustvi v procesu pomoči soočajo tako, da skušajo razumeti, da je pri sogovorniku prišlo do čustvenega odziva, sproti reflektirati ter včasih podeliti opis vloge socialne delavke v procesu pomoči s sogovornikom (*In se moraš znati distancirati. Rečeš, poglejte, jaz lahko naredim to in to, tako vam lahko pomagam.* – E53).

Najbolj pogosta načina spoprijemanja socialnih delavk z lastnimi čustvi, po samem delu s sogovorniki pa sta bila intervizija in supervizija. Ena od socialnih delavk, ki v okviru svojega strokovnega dela nima zagotovljene supervizije, je izrazila potrebo po superviziji na svojem delovnem mestu. Nekaj socialnih delavk je omenilo, da se z lastnimi čustvi najbolje soočijo tako, da jih ubesedijo. Tudi avtorji Howe (2008: 186–187) ter Kobolt in Žorga (2006: 156) prepoznavajo pomen supervizije pri predelovanju čustev, ki se pojavijo pri socialni delavki zaradi njenega strokovnega dela. V superviziji vidijo priložnost za refleksijo in analizo čustvenih odzivov socialne delavke, ki prispeva k boljšemu samopoznavanju in ozaveščenosti socialne delavke glede lastnih čustev (Hennessey 2011 v Ingram 2013: 7). Podobno kot supervizija pa tudi intervizija ponuja prostor za reflektiranje čustev socialne delavke (Milošević Arnold *et al.* 1999: 39–40). Zanimiva se mi je zdela izjava ene izmed socialnih delavk, ki je povedala, da ji pri spoprijemanju z njenimi lastnimi čustvi pomaga tudi pogovor z direktorico (*Direktorica nam je vedno na voljo, tudi z njo lahko take stvari predelamo.* – C56). Posamezne socialne delavke so glede načinov soočanja z lastnimi čustvi omenjale še seminarje na temo čustev, pogovor z drugimi institucijami, vpletenimi v proces pomoči, o nadaljnjih ravnanjih v procesu pomoči, zavedanje o lastnem maksimalnem možnem vložku v delo s sogovorniki, prepustitev dela s sogovornikom drugi strokovni delavki, v primeru porajanja čustev pri socialni delavki, kot odgovora na sogovornikovo situacijo, odsotnost mišljenja o delu s sogovorniki ter samorefleksija o dogajanju v procesu pomoči. Nekatere socialne delavke so dejale, da je eden od načinov za spoprijemanje s čustvi tudi udejstvovanje v športnih aktivnostih, ena od socialnih delavk pa je omenila še druženje s prijatelji.

Razpravo zaključujem z ovrednotenjem raziskave, ki sem jo izvedla. Kot prednost moje raziskave najprej vidim to, da sem se odločila za kvalitativno raziskavo in sem podatke

zbirala s pomočjo intervjujev. Ta način zbiranja podatkov mi je omogočil vsebinsko poln, širok, predvsem pa podroben vpogled v temo čustvene pismenosti v socialnem delu. Lahko sem prišla do detajlov znotraj omenjene teme, do katerih s pomočjo kakšne druge metode ne bi mogla priti. Menim, da je bilo pri moji raziskavi dobro tudi, da sem v vzorec zajela socialne delavke, ki so zaposlene na zelo različnih delovnih mestih, kjer se zaposlujejo socialne delavke v Sloveniji. Na takšen način sem lahko pridobila podatke, ki zagotavljajo celosten pogled na čustveno pismenost v socialnem delu. Mislim, da je prednost moje raziskave tudi v tem, da sem se sama dobro odrezala pri raziskovanju. Najprej se mi je zdelo zahtevno sploh priti do socialnih delavk, ki bi bile pripravljene sodelovati z mano pri raziskavi. Za to sem porabila kar precej časa, vendar sem na koncu intervjuvala toliko socialnih delavk, kot sem načrtovala. Zanima pa me, kakšni bi bili rezultati (bi se bistveno raziskovali ali pa bi bili podobni) v primeru, da bi v raziskavo vključila še večje število socialnih delavk. Če bi se raziskave lotila ponovno, bi gotovo vključila več socialnih delavk. Še bolj bi se potrudila, da bi izbrala socialne delavke, ki so zaposlene na različnih delovnih mestih, kjer se zaposlujejo socialne delavke. Tako bi lahko raziskovana tematika čustvene pismenosti v socialnem delu, v okviru moje raziskave, postala še bolj razvidna. Sprašujem se tudi, ali bi bili rezultati drugačni, če bi bil v vzorec vključen tudi kakšen socialni delavec. Ena od omejitev moje raziskave je namreč bila, da so bile v raziskavo vključene samo socialne delavke. Zanimivo bi bilo izvedeti, ali obstajajo razlike v doživljanju čustvene pismenosti v socialnem delu glede na spol strokovnjakov.

5. SKLEPI

- Večina socialnih delavk je že slišala za čustveno pismenost. Socialne delavke so za ta izraz večinoma slišale v medijih in različnih člankih.
- Socialne delavke najpogosteje menijo, da čustvena pismenost vključuje predvsem sposobnost posameznika, da prepozna in ubesedi lastna čustva. Naštevajo tudi druge pomembne sposobnosti posameznika, ki jih vključuje čustvena pismenost in si dobro predstavljajo, katere sposobnosti posameznika naj bi čustvena pismenost vsebovala. Izraz čustvena pismenost povezujejo s čustveno inteligentnostjo.
- Znanje o čustvih socialne delavke pogosto pridobijo že v okviru študija socialnega dela in preko branja različne literature na temo čustev.
- Socialne delavke si želijo imeti še več znanja o čustvih in rade bi poglobile svoje znanje s področja čustev in čustvene pismenosti.
- Znanju o čustvih socialne delavke pripisujejo velik pomen, in sicer za področje strokovnega dela pa tudi za svoje osebno življenje.
- Socialne delavke večinoma namenjajo pozornost čustvom v procesu pomoči na način, da podprejo sogovornike v tem, da prepoznajo lastna čustva, so empatične, se pogovarjajo s sogovorniki o njihovih čustvih, čustva sogovornikom pomagajo ubesediti ter čustva sogovornikov sprejemajo. Pri tem uporabljajo predvsem (socialnodelovna) znanja, spretnosti in kompetence, kot so: perspektiva moči, preverjanje lastnega razumevanja, soustvarjanje rešitev, vzpostavljanje delovnega odnosa ter podelitev svojih občutkov s sogovorniki.
- Sogovorniki včasih izražajo svoja čustva na agresiven način. Več socialnih delavk pri sogovornikih zaznava jezo.
- Socialne delavke opažajo, da je njihovim sogovornikom včasih težko ubesediti svoja čustva in o njih govoriti.
- Tudi socialne delavke zaradi strokovnega dela s sogovorniki doživljajo neprijetna čustva.
- Socialne delavke, kot način soočanja z lastnimi čustvi, ki se pojavljajo pri delu s sogovorniki, najbolj prakticirajo supervizijo in intervizijo s sodelavkami.
- Tema čustev v procesu pomoči socialne delavke asociira na neprijetna čustva.

6. PREDLOGI

- Predlagam organiziranje supervizije, kot redne oblike strokovne podpore, ki bi strokovne delavce in delavke podprla pri soočanju z njihovimi lastnimi čustvi, zaradi dela s sogovorniki, tudi v šolah.
- Po mojem mnenju, bi moral biti socialnim delavkam v okviru delovnega časa zagotovljen čas za redno intervizijo, saj bi to pozitivno vplivalo na njihovo strokovno delo.
- Menim, da bi bilo treba v okviru Fakultete za socialno delo uvesti obvezne ali izbirne učne vsebine, katerih namen bi bil sistematično izobraževanje socialnih delavk za izvajanje čustveno pismene prakse socialnega dela. Slednje bi obenem prispevalo tudi k čustveni pismenosti bodočih socialnih delavk, k prepoznavanju pomena čustev, k občutljivosti za lastna čustva in čustva sogovornikov ter k namenjanju pozornosti le-tim v procesu pomoči. Študente in študentke bi morali še nadalje ozaveščati o vplivu njihovih lastnih čustev na njihova ravnanja v procesu pomoči ter osmisliti pomen supervizije in intervizije za njihovo strokovno delo.
- Predlagam organiziranje več različnih strokovnih seminarjev, izobraževanj, usposabljanj, okroglih miz in delavnic za zaposlene socialne delavke, katerih tema bi bila predstavitev koncepta čustveni pismenosti v socialnem delu in ozaveščanje o čustveno pismeni praksi socialnega dela. Obenem bi iste dejavnosti omogočile tudi prostor za izmenjavo izkušenj iz prakse, ki so povezane s čustvi v socialnem delu. Na ta način bi omenjene aktivnosti prispevale k temu, da bi se socialne delavke na podlagi lastnih izkušenj učile o čustveni pismenosti ter o čustveno pismeni praksi socialnega dela.
- Sem mnenja, da bi bilo smiselno organizirati čim več različnih dejavnosti, kot so: predavanja, izkustvene delavnice, treningi, skupine za samopomoč in skupine za osebno rast, ki bi bile namenjene širši javnosti, in ki bi bile usmerjene k razvijanju čustvene pismenosti posameznikov.
- Potrebno bi bilo spodbujanje ustanovitev nevladnih organizacij na področju socialnega varstva, katerih poslanstvo bi bilo organiziranje in nudenje različnih dejavnosti za razvijanje čustvene pismenosti. Dejavnosti bi bile namenjene tako organizacijam oziroma strokovnemu kadru, zaposlenemu v pomagajočih poklicih, kot tudi širši javnosti oziroma vsem zainteresiranim posameznikom. Dejavnosti za

razvijanje čustvene pismenosti bi bile prilagojene starosti ter področju izobrazbe, tako da bi bili ciljna skupina prav vsi, ki imajo željo po učenju o čustvih.

- Po mojem mnenju bi bilo smiselno, da bi socialne delavke začele uporabljati izraz čustvena pismenost tudi v kontekstu socialnega dela – pri delu s sogovorniki, v pogovoru s svojimi strokovnimi kolegi in kolegicami ter v strokovni literaturi s področja socialnega dela. Vse našteto bi prispevalo k ozaveščanju o čustveni pismenosti, poleg tega pa bi vpeljalo izraz čustvena pismenost tudi na področje socialnega dela.
- Predlagam nadaljnje podrobnejše raziskovanje doživljanja čustvene pismenosti sogovornikov s strani pomagajočih, saj na omenjeno temo obstajajo le redke raziskave specifičnih populacij sogovornikov. Takšne raziskave bi priskrbele številne podatke o čustveni pismenosti sogovornikov, na podlagi katerih bi pomagajoči lahko vstopali v delovni odnos s sogovorniki z večjo pozornostjo in občutljivostjo za sogovornikove načine ravnanj s čustvi. Pomagajoči bi lahko na podlagi takšnih raziskav izpopolnili tudi svoje metode dela, ki bi bile usmerjene k razvijanju čustvene pismenosti sogovornikov.

7. UPORABLJENA LITERATURA

Austin, E. J., O'Donnell, M. M. (2013), Development and preliminary validation of a scale to assess managing the emotions of others. *Personality and Individual Differences*, 55, 7: 834–839.

Avsec, A., Pečjak, S. (2003), Emocionalna inteligentnost kot kognitivno-emocionalna sposobnost. *Psihološka obzorja*, 12, 2: 35–48.

Camilleri, S., Caruana, A., Falzon, R., Muscat, M. (2012), The promotion of emotional literacy through personal and social development: the Maltese experience. *Pastoral Care in Education*, 30, 1: 19–37.

Collins, S. (2007), Social workers, resilience, positive emotions and optimism. *Practice*, 19, 4: 255–269.

Čotar Konrad, S. (2011), Čustvena pismenost – ovrednotenje koncepta emocionalne inteligentnosti in njegove uporabne vrednosti v izobraževanju. V: Cotič, M., Medved Udovič, V., Starc, S. (ur.) *Razvijanje različnih pismenosti*. Koper: Univerza na primorskem, Znanstveno-raziskovalno središče, Univerzitetna založba Annales (446–461).

Cvetek, R. (2009), *Bolečina preteklosti, medosebni odnosi, družina, terapija*. Celje: Celjska Mohorjeva družba: Društvo Mohorjeva družba.

Čačinovič Vogrinčič, G. (1992), *Psihodinamski procesi v družini*. Ljubljana: Advance.

Čačinovič Vogrinčič, G. (1998), *Psihologija družine: prispevek k razvidnosti družinske skupine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2002), Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41, 2: 91–96.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Čacinovič Vogrinčič, G. (2010), Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela. *Socialno delo*, 49, 4: 239–245.

Dernovšek, M., Tavčar, R., Orel, D., Gorše Muhič, M., Pečenik, S. (2006), *Delavnica: Prepoznavanje in premagovanje stresa in travme*. Ljubljana: Sinapsa Slovensko združenje za nevroznanost.

Društvo študentov psihologije Slovenije. (2012), *Čustva, občutki in razpoloženja*. Ljubljana: Filozofska fakulteta Univerze v Ljubljani.

Erčulj, J. (2010), Avtoriteta, opolnomočenje, profesionalizem: srečanje konceptov v šolah. V: Trnavčevič, A. (ur.) *Avtoriteta in vodenje: avtoriteta v vodenju?* Koper: Fakulteta za management (105–128).

Goleman, D. (1997), *Čustvena inteligenca: zakaj je lahko pomembnejša od IQ*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Goleman, D. (2010), *Socialna inteligenca*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Grieve, R., Panebianco, L. (2013), Assessing the role of aggression, empathy, and self-serving cognitive distortions in trait emotional manipulation. *Australian Journal of Psychology*, 65, 2: 79–88.

Howe, D. (2008), *The Emotionally Intelligent Social Worker*. New York: Palgrave Macmillan.

Hribernik, A. (2010), Manipulacije na osebni ravni v medosebnih odnosih. *Andragoška spoznanja*, 16, 4: 54–59.

Ingram, R. (2013), Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance? *Journal of Social Work Practice*, 27, 1: 5–19.

Jogan, M. (2000), Prikazi, recenzije. *Teorija in praksa*, 37, 1: 167–180.

Killick, S. (2006), *Emotional Literacy at the Heart of the School Ethos*. London: Paul Chapman Publishing.

Kobolt, A., Žorga, S. (2006), *Supervizija – proces učenja in razvoja v poklicu*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta Univerze v Ljubljani.

Lamovec, T. (1991), *Emocije*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, oddelek za psihologijo.

- Lewis Herman, J. (2001), *Trauma and Recovery. From Domestic Abuse to Political Terror*. London: Pandora.
- MacLean, P. D. (1990), *The Triune Brain in Evolution*. New York: Plenum Press.
- Magnano, P., Craparo, G., Paolillo, A. (2016), Resilience and emotional intelligence: which role in achievement motivation. *International Journal of Psychological Research*, 9, 1: 9–20.
- Markič, O. (2010), Nevrofilozofija čustev. V: Majerhold, K. (ur.) *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, 38, 241: 13–21.
- Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II. Študijsko gradivo samo za interno uporabo*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B. (2009), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: Načrtovanje raziskave. Študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Milivojević, Z. (2008), *Emocije: Razumevanje čustev v psihoterapiji*. Novi Sad: Psihopolis institut.
- Milošević Arnold, V., Vodeb Bonač, M., Erzar Metelko, D., Možina, M. (1999), *Supervizija – Znanje za ravnanje: priročnik za supervizijo kot proces učenja za strokovno ravnanje in osebni razvoj*. Ljubljana: Socialno zbornica Slovenije. Zbirka socialni izziv.
- Morrison, J. (1995), *DSM-IV Made Easy: The Clinicians Guide to Diagnosis*. New York; London: Guilford Press.
- Možina, M. (1992), Slovarček psihoanalitičnih izrazov. V: Miller, A. *Drama je biti otrok*. Ljubljana: Tangram (155–171).
- Možina, M. (2000), Sodelovanje s klientskim sistemom in socialno podporno mrežo v primeru nujnega sprejema v psihiatrično bolnico. V Švab, V. (ur.) *Zbornik referatov Šentovega simpozija. Vloga psihoterapije pri skrbi za osebe s psihotičnimi motnjami*. Ljubljana: Šent (14–17).
- Munro, E. (2011), *The Munro Review of Child Protection: Final Report – A Child-Centred System*. London: The Stationery Office Limited.
- Muršič, M. (ur.) (2010), *Znanje o čustvih za manj nasilja v šoli*. Ljubljana: Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti.
- Musek, J., Pečjak, V. (1992), *Psihologija*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.

- Musek, J., Pečjak, V. (2001), *Psihologija*. Ljubljana: Educy.
- Nagler, U. K., Reiter, K. J., Furtner, M. R., Rauthmann, J. F. (2014), Is there a »dark intelligence«? Emotional intelligence is used by dark personalities to emotionally manipulate others. *Personality and Individual Differences*, 65, 47–52.
- Panju, M. (2010), *Strategije za spodbujanje čustvene inteligentnosti v razredu*. Ljubljana: Modrijan.
- Pečjak, S., Avsec, A. (2003), Konstrukt emocionalne inteligentnosti. *Psihološka obzorja*, 12, 1: 55–66.
- Petrovič Erlah, P., Žnidarec Demšar, S. (2004), *Asertivnost: zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo*. Nazarje: Argos.
- Rizzolatti, G., Fabbri-Destro, M., Cattaneo, L. (2009), Mirror neurons and their clinical relevance. *Nature Clinical Practice Neurology*, 5, 1: 24–34.
- Skyner, R., Cleese, J. (2009), *Družine in kako v njih preživeti*. Ljubljana: Tangram.
- Smrtnik Vitulić, H. (2007), *Čustva in razvoj čustev*. Ljubljana: Pedagoška Fakulteta.
- Steiner, C. (2010), *Inteligenca srca*. Ljubljana: Kmet in Piskernik d.n.o.
- Stritih, B., Možina, M. (2000), Narcistične motnje, duševne krize in ekološka suportivna pomoč v starosti. *Socialno delo*, 39, 4–5: 263–286.
- Sunderland, M. (2008), *Znanost o vzgoji*. Radovljica: Didaktika.
- Svetin Jakopič, S. (2005), Obravnava otrok in mladostnikov z vedenjskimi motnjami na centru za socialno delo: pomoč ali prisila. *Socialna pedagogika*, 9, 4: 391–422.
- Šadl, Z. (1999), *Usoda čustev v zahodni civilizaciji*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Šugman Bohinc, L. (1996), Socialno delo – znanost. *Socialno delo*, 35, 5: 403–405.
- Šugman Bohinc, L. (1997), Epistemologija socialnega dela. *Socialno delo*, 36, 4: 289–308.
- Šugman Bohinc, L. (2003 a), Od nezmožnosti komuniciranja k uspešnemu komuniciranju. *Emzin XIII*, 3–4: 81–85
- (2003 b), Pripovedovanje zgodb v socialnem svetovanju in psihoterapiji. *Socialno delo*, 42, 6: 377–383.

Šugman Bohinc, L. (2010), Od objektivizma h konstruktivizmu in socialnemu konstrukcionizmu v sistemski psihoterapiji. *Kairos – Slovenska revija za psihoterapijo*, 4, 1–2: 51–65.

Šugman Bohinc, L. (2011), Sinergetika soustvarjanja podpore in pomoči. V: Šugman Bohinc, L. (ur.) *Izvirni delovni projekt pomoči. Zbirka Učenci z učnimi težavami*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (36–69).

Trevithick, P. (2014), Humanising managerialism: reclaiming emotional reasoning, intuition, the relationship, and knowledge and skills in social work. *Journal of Social Work Practice*, 28, 3: 287–311.

Ule, M. (2005), *Psihologija komuniciranja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Internetni viri

Ingram, R. (2016). Dostopno na <https://www.bookdepository.com/Understanding-Emotions-Social-Work-Richard-Ingram/9780335263868> (26. junij 2016).

Milivojević, Z. (2015). Dostopno na <http://milivojevic.info/otkuda-emocije/> (26. junij 2016).

Steiner, C. (2003 a). Dostopno na <http://www.emotional-literacy.com/qanda.htm> (26. junij 2016).

Steiner, C. (2003 b). Dostopno na <http://www.emotional-literacy.com/EI%20and%20EmLiT.htm> (26. junij 2016).

8. PRILOGE

8.1 VODILO ZA INTERVJU

- Ali ste že slišali za čustveno pismenost? Kje ste slišali za ta izraz? Kaj ste slišali?
- S katerimi (strokovnimi) pojmi povezujete čustveno pismenost?
- Na kakšen način ste znanje o čustvih in/ali čustveni pismenosti pridobili?
- Menite, da je vaše znanje o čustvih in/ali čustveni pismenosti zadostno ali bi ga želeli poglobiti?
- V kakšnem smislu je znanje o čustvih in čustveni pismenosti koristno oz. nekoristno pri reševanju problemov in stisk, s katerimi se soočajo uporabniki, ki prihajajo k vam po pomoč?
- Na kakšne načine pri svojem strokovnem delu z uporabniki naslavljate čustva?
- Katere vaše veščine oz. kompetence pri tem uporabljate?
- Katere socialnodelovne koncepte in znanja pri tem uporabljate?
- Kakšna so vaša opažanja glede ravnanja uporabnikov s čustvi – občutenje, sprejemanje, poimenovanje, izražanje, nadzor, razumevanje čustev drugih, vživljanje v čustva drugih... Ali lahko opišete kakšen primer?
- Na kakšne načine se spoprijemate z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu z uporabniki?

8.2 IZBOR RELEVANTNIH IZJAV

Intervju A

Neža: Kot sem vam že omenila, delam diplomu na temo čustev. Eden izmed novejših izrazov v povezavi s čustvi, ki se zadnje čase pogosto uporablja na različnih področjih, je tudi čustvena pismenost. Sedaj me zanima, ali ste vi že kdaj slišali za čustveno pismenost?

NI: Slišala sem, (A1) nisem se pa veliko ukvarjala s tem. Ker delam na šoli, sem to povezala s tem, kako naučimo otroke oz. tiste, ki so okoli nas, čustva uporabljati. (A2)

Neža: Je kar povezano s tem, ja. Kje pa ste slišali za ta izraz in kaj ste slišali v povezavi s tem izrazom?

NI: Na izraz čustvena pismenost sem naletela med prebiranjem člankov na spletnih straneh na internetu, (A3) ko sem iskala kakšne podatke za svoje delo.

Neža: S katerimi pojmi, strokovnimi ali nestrokovnimi, pa bi povezali čustveno pismenost?

NI: S čustvi, (A4) komunikacijo, (A5) v bistvu kar z vsem, ker čustva posegajo v celo življenje. Čustvujemo ob vsakem dogodku, ob vsaki komunikaciji, srečanju, karkoli že je. Povsod se izražajo neka čustva. (A6) Čustveno pismenost dojemam kot zavestno poznavanje svojih čustev (A7) in jih povezujem s celotnim življenjem.

Neža: Se strinjam, so seveda tesno povezana z vsemi dogodki in s celotnim našim življenjem. Na kakšen način pa ste si znanje o čustvih pridobili?

NI: Že v gimnaziji oz. srednji šoli pri psihologiji. (A8) Potem tekom študija so se mi razširila obzorja. Tako, da študij mi je dal neke začetke znanja o čustvih. (A9) Potem, ko sem se zaposlila, nujno moreš sam študirat neke stvari, odvisno od primera do primera, koliko rabiš. Poti te kar peljejo na to in začneš povezovati osebne izkušnje in prakso s teorijo. Povezovanje je prava mera vsega. Včasih se tudi pri delu vračaš nazaj v teorijo in iz tega povezuješ stvari. (A10)

Neža: Menite, da je vaše znanje o čustvih in čustveni pismenosti zadostno ali bi ga želeli poglobiti?

NI: Gotovo bi ga želela poglobiti. (A11) V življenju se srečuješ z različnimi ljudmi, ki imajo večje čustvene probleme. Obenem se srečuješ ob njihovih čustvenih problemih tudi s svojimi čustvi in se ti zdi, da bi potreboval več znanja, ampak na delovnem mestu ni toliko časa za kakšna izobraževanja. (A12) Gotovo bi potrebovali več znanja. (A13) Če pomislim na kakšna izobraževanja ... Gremo npr., če se nam pojavi kakšen otrok s posebnimi potrebami, težavami. Nazadnje smo imeli avtističnega otroka in gremo vse v to smer. Obenem se pa seveda tudi pri tem srečujemo s čustvi, tako da ... seveda bi potrebovala več znanja o tem. (A14)

Neža: Ok. V kakšnem smislu je znanje o čustvih koristno oz. nekoristno pri reševanju problemov in stisk, s katerimi se soočajo uporabniki, ki prihajajo k vam po pomoč?

NI: Če ne bi poznala čustev in čustvovanja, bi nekaj manjkalo. (A15) To poznavanje ti da eno podlago za gradnjo naprej. (A16) Ker si nekaj študiral in nekaj poznaš in zato veš, kako pomembno je. Eno je tukaj v službi, pri delu z otroci, starši, učitelji, s komerkoli se povezujem, (A17) poleg tega pa je to znanje pomembno tudi v osebnem življenju. (A18) Včasih si mislim, da sem tako srečna, da sem šla skozi socialno delo, da smo se o čustvih in o komunikaciji naučili. Ne vem, kje se to naučijo drugi, ker ti res zelo koristi v življenju. (A19) Zdaj npr. imam mamo z Alzheimerjevo boleznijo in sem šla na eno izobraževanje in se mi je zdelo, da že toliko vem o čustvih. To znanje je pomembno za celo življenje. (A20)

Neža: Na kakšne načine pa pri svojem strokovnem delu z uporabniki naslavljaš čustva?

NI: Ne vem točno, kaj misliš.

Neža: Aha. Na kakšne načine pri svojem delu namenjate pozornost čustvom? Ali je to bolj razumljivo?

NI: Ja, ja, razumem, kaj misliš. Tako... povsod najprej iščeš tisti stik, da bi se razbila tista zaprtost druge osebe, tisti strah pred pogovorom. (A21) Najprej sem pozorna na izraz tega, ki pride k meni, (A22) ob tem, da iščem prave besede, da bi razbila ta obroč, ki ga ima okoli sebe. (A23) Opazujem čustva. (A24) Če povem en konkreten primer. Govorim o mlajšem otroku. Iščem prave besede, gledam na izraz: oči, mimika, da vidim, kako izraža neka čustva. (A25) Iz izkušenj povem, da me v enem trenutku ta otrok pogleda v oči in takrat se mi zdi, da sem dobila ta pravo stvar. Takrat se ujameva in lahko nadaljujema. To so neverbalna komunikacija in čustva. Tisti trenutek začutiš. Bom rekla ... zaskrijo se mu oči. (A26) Najprej pri pogovoru z otrokom moraš vzpostaviti stik. (A27) Prav pri čustvih je veliko neverbalne komunikacije. (A28) Čustva prepoznaš preko neverbalne komunikacije. (A29) Jaz sem zelo pozorna na obraz (A30). Včasih pa vidim, da mi ne uspe prebiti obroča in čutiš to, z izrazom. Saj je povezano čustvovanje in neverbalna komunikacija. (A31) Po obrazu vidiš, kdaj ti je uspelo, kdaj ti ni. Začutiš, kdaj se prebije ta obroč, kdaj se sprosti. Pri razgovorih moraš biti na to pozoren. Isto je pri starših. Če hočeš nadaljevat pogovor, vedno malo čustev vpleteš. Ko govorimo o otrocih s starši, tudi če so otroci problematični, poskušam poiskati nekaj pozitivnega v temu otroku, da ga staršem pohvalim in potem vidim pri starših eno olajšanje. Če pristopiš s pohvalo k staršem, s pohvalo otroka, jih s tem razbremeniš in spet vidim čustva pri starših. S starši lažje začneš pogovor, če vpleteš malo pohval, saj s tem vzbudiš pri njih neka pozitivna čustva. (A32)

Neža: Katere vaše veščine oz. kompetence pa pri tem uporabljate? Pri vsem tem, o čemer smo se zdaj pogovarjale?

NI: Komunikacija (A33) v vseh ozirih. To mi ogromno pomeni. Za pridobitev otrok, da prebijemo zid, mi je ogromno dalo poznavanje socialnih iger. (A34) Socialne igre uporabljam, da se približam otrokom. Vzpostavi se en drugi odnos preko tega, ker si enakovreden z njimi v teh igrah. In tukaj vmes so tudi ena čustva, kako te otroci doživljajo v teh igrah. In potem, ko te potrebujejo, si jim bližje. (A35) Ta čustva se gradijo in lažje je, če jih gradiš in imaš eno pot za sabo. Ko se zaplete, si si potem bližje in rešuješ stvari. Težje je kar pasti v nekaj, komaj spoznati človeka in prepoznati njegova čustva. Lažje je, če imaš eno pot za sabo, da spoznaš že njegova čustva. (A36)

Neža: Katere socialnodelovne koncepte in znanja pri tem uporabljate?

NI: Prav koncepte ne vem. Na socialnem delu smo veliko prakticirali. Prav socialne igre sem tam spoznala in to je pot do otrok, najstnikov. Praktične stvari, npr. socialne igre. (A37)

Neža: Kakšna pa so vaša opažanja glede ravnanja uporabnikov s čustvi? Npr. kako so v stiku s svojimi čustvi, ali jih lahko poimenujejo? Kako izražajo, nadzorujejo čustva, razumejo čustva? Ali se lahko živijo v čustva drugih? Če vam je lažje, mi to kar opišete skozi kakšen primer.

NI: Jaz mislim, da se ljudje skozi vse življenje učijo prepoznavati svoja čustva. (A38) Naj bi jih mi to naučili, (A39) ampak moram povedat, da v osnovni šoli ni namenjenih tem za to. (A40) Ko se pa zaplete, mi otroke učimo prepoznavati svoja čustva. (A41) Npr. imamo enega fanta, ki je vedenjsko zelo problematičen. Ampak je od vstopa v šolanje, do sedaj, ogromno napredoval prav pri prepoznavanju svojih čustev. (A42) Smo ga učili in ga vedno znova učimo. (A43) Smo se ga pa tudi bali, (A44) ker je že velik sedaj. Ampak kljub vsemu, če pogledamo vseh 9 let, je zelo napredoval. Na začetku je bil zelo nasilen, se je pretepal, bežal iz šole. (A45) Proti koncu šolanja pa, smo ga naučili, da ko se razjezi, se umakne. (A46) Ker ima res tako srdito jezo, (A47) tudi izraz na obrazu je prav grozen. Ampak midva sva v dobrih odnosih, očitno mi tudi zaupa. Ko se je včasih zapletel v kakšen spor, prepir, je vse okoli pretepal, sedaj smo ga pa naučili, da se umakne in pokličejo mene. Jaz mu rečem, ko se boš ohladil, pridi do mene, in vedno se to tudi zgodi. (A48) Mu pustim čas, (A49) ne drezam vanj, (A50) potem vedno pride k meni in nimamo več problemov z nasilnimi izpadi.

Neža: In potem, ko pride k vam ...?

NI: Potem se pogovarjava, predelava. (A51) Pove, kako je on nekaj čutil. (A52) Vedno pride do neke pomiritve. Še vedno odstopa od drugih, ampak se je naučil ravnati s svojo srdito jezo. (A53) jo obvladovat, (A54) tako da se umakne.

Neža: Na kakšne načine pa se spoprijemate z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu z uporabniki?

NI: Se pojavljajo čustva. (A55) So posamezni primeri, ki so težki. Včasih me je strah. Kakor sem prej omenila tega fanta, npr., me je bilo na začetku strah, da me bo udaril ali pa, da bo nekaj drugim naredil. Strah, da jaz ne bi uspela tega preprečiti. (A56) Pojavljajo se raznorazna čustva, (A57) ampak se poskušam profesionalno postaviti na noge. Zelo mi pomaga pogovor. Na šoli zadnja leta tudi prakticiramo timsko delo. Ko se pojavi kakšen problem, smo jaz, razrednik, mogoče še kakšen učitelj in ravnatelj, če je treba, in skupaj delamo na primeru in to mi pri čustvenih stiskah ogromno pomaga. Tam skupaj sprejemamo neke sklepe in se potem v tem tudi podpiramo. Tudi to je čustveno olajšanje, da ne nosiš prevelikega bremena, če bi sam to delal. To smo se mi sami lotili, ker čutimo, da nam je lažje. Razširimo tudi na konferenco, če rabimo skupne rešitve in smo si v oporo. (A58) Rabili bi pa supervizijo. (A59) Na centrih vem, da to imajo, ampak na šoli ni časa in prostora za to. Potrebovali bi jo, sploh pri čustvih, da daš ven iz sebe, da si pomagaš. (A60) Pomaga mi tudi pogovor npr., da se povežem s centrom in se pogovorimo skupaj, kako naprej, (A61) to mi pomaga. Seveda se me vseeno kakšna stvar dotakne in me prizadene. (A62) Skušam si dopovedat, da sem naredila vse, kar je v moji moči. (A63)

Intervju B

Neža: Kakor veste, pišem diplomu na temo čustev in en izmed izrazov, ki se sedaj uporablja v povezavi s čustvi, je tudi čustvena pismenost. Sedaj me zanima, ali ste vi že slišali za izraz čustvena pismenost?

MA: Ja, (B1) o čustveni pismenosti se v današnjem času kar precej govori. (B2) Se mi zdi, da je pomembno, da prepoznavamo ljudi svoja čustva, da jih poskušamo razumeti, da vidimo, kdaj čustveno odreagiramo, zakaj tako odreagiramo. (B3) O tem se veliko piše, veliko je literature (B4) in tudi v medijih (B5) in v raznoraznih člankih, (B6) na spletu (B7) se o čustveni pismenosti veliko govori.

Neža: Aha, tam ste tudi vi zasledila ta izraz?

MA: Ja, pa v knjigah. (B8)

Neža: S katerimi strokovnimi pojmi bi pa povezali izraz čustvena pismenost?

MA: Jaz razumem čustveno pismenost, da ti čustva pri sebi prepoznavаш (B9) in tudi pri drugih. (B10) V strokovnem delu je zelo pomembno, da mi prepoznavamo, katera čustva pri naših uporabnikih prihajajo na

plano (B11) in kako ravnati v takih primerih ... da se ti primerno odzivaš. (B12) Da vidiš, kako ti ljudje nekaj sporočajo in da ti ne vidiš samo tistega, kar ti sporočajo, ampak iz česa to izhaja, iz katerega njihovega čustvenega stanja. (B13) Ali pa, kako oni sporočajo. (B14) Velikokrat so npr. jezni, v bistvu je pa zadaj strah ali pa tesnoba. (B15) Na takšen način pa oni to izrazijo, (B16) odreagirajo v realni situaciji. In da potem ti to razumeš, da ni ta jeza tisto konkretno čustvo, ampak je v ozadju ena druga stvar. (B17) Tudi ljudje potem, če ugotovijo, da niso npr. jezni, ampak, da je to v bistvu strah, se s tem lahko lažje soočajo, kot če mislijo, da so jezni. (B18) In je potem tisto čustvo skrito zadaj in je fajn, da tistega prepozna, da lahko potem v nadaljevanju pri sebi ene stvari popravlja, ali pa v odnosih z ljudmi, s katerimi živi ali je v pomembnih odnosih. (B19)

Neža: Na kakšen način pa ste si znanje od čustvih in čustveni pismenosti sploh pridobili?

MA: Eno osnovo sem dobila v času študija. (B20) Se mi zdi, da sem precej o tem v enem obdobju svojega lastnega življenja pridobila. Ker sem se ubadala s tem, kako jaz živim, na kakšen način jaz reagiram, kako se spoprijemam z življenjskimi situacijami, raznoraznimi čustvenimi pretresi in sem v bistvu v enem obdobju se zelo veliko ukvarjala s tem in brala knjige. Predvsem od Milivojeviča, Emocije. (B21) Tukaj sem veliko stvari spoznala o čustvih, ki mi pomagajo v strokovnem delu. (B22) Še več pa o čustvih, ki mene vodijo. (B23) Ker čustva, so. (B24) Ti odreagiraš ... Čustva delujejo vedno. (B25) In potem je odvisno, kako jih ti razumeš, kako jih sprejemaš in kako funkcioniraš v tem, kadar se ti nekaj dogaja. Tako, da sem največ dela naredila, največ sem spoznala ob tem, ko sem se jaz sama soočala z enimi stvarmi v življenju in, ki sem jih mogla nekako predelati, in se jih naučiti. (B26)

Neža: Se pravi so pomembna tudi za osebno življenje, ne?

MA: Tako, ja. (B27) Ker je zelo fajn, da imaš ti v osebnem življenju stvari dobro urejene, ker potem si tudi v odnosu do ljudi, s katerimi delaš, bolj čuječ, bolj jih razumeš in se svojim čustvom ne pustiš zapeljati. Da znaš ene meje realno in razumsko postavljati, da lahko stvari dobro spelješ v strokovnem smislu.

Neža: Bi želeli svoje znanje o čustvih poglobiti?

MA: Treba je svoje strokovno znanje in osebnostno rast kar naprej poglobljati. To ni stvar, ki se jo enkrat naučiš in potem kar za zmeraj znaš. Veliko stvari malo pozabiš ali pa niso takrat aktualne in se jih potem ne spominjaš. Jaz mislim, da je edina opcija, da si čuječ, da se sproti izobražuješ, bereš, o tem razmišljaš. (B28) Meni se zdi jo knjige dobra stvar za prepoznavanje čustev pri sebi in drugih, izjemna pomoč pri prepoznavanju čustev in za funkcioniranje v življenju.

Neža: V kakšnem smislu pa je znanje o čustvih in tudi o čustveni pismenosti koristno oz. nekoristno pri vašem delu pri uporabnikih?

MA: Jaz mislim, da to, da uporabniki prepoznajo svoja čustva, da je to pomembna stvar. (B29) Čustva nas zelo določajo, usmerjajo, peljejo v neke situacije, v neko delovanje, v odločitve. (B30) Bolj pomembna so čustva, kot si mislimo. (B31) Če ti prepoznaváš svoja čustva in zakaj ravnaš, tako kakor ravnaš, je več možnosti, da se boš ti v naslednjih situacijah bolj smiselno odločal ali pa bolj primerno na dano situacijo. (B32) To ne pomeni, da ti svoja čustva zakriješ, jih pometeš pod preprogo, se narediš mene se to ne tiči, se me ne dotika, mene to ne bo ganilo. (B33) To je najslabše. Ker potem ta čustva nekje drugje začnejo butati ven. (B34)

Neža: Nekje so, ne?

MA: Nekje so, in potem se zgodi, npr., da butne jeza ven, je bil pa strah. (B35) In če bi ti že prej s tem strahom opravil, ga prepoznal, nekaj naredil na tem, ne bi prišlo do jeze in posledično nekega nasilnega ravnanja, ki ga iz jeze narediš. (B36)

Neža: Na kakšne načine pa pri svojem strokovnem delu z uporabniki naslavljate čustva?

MA: Ja, to ni vedno enostavno. Ljudje živijo z enimi prepričanji, z zgodovino, s katero so zrasli iz otroštva, v primarni družini, si potem dobili partnerja, ustvarili družino in ti vedno izhajaš iz enih globin ... iz svoje primarne družine in iz tega, kar si ti prinesel s sabo na svet. Vedno si misliš, da je tako, kakor ti razmišljaš, najbolj prav. In tudi svoja čustva, ko jih kažeš, jih ne vedno prepoznaš. (B37) Lahko jih prav drugače vidiš, kot je realno. Zelo se mi zdi fajn, da ko se z uporabniki pogovarjamo o čustvih, da preverjamo. (B38) Mi rečejo, bil sem jezen, ker mi žena ni pripravila kosila, ker sem prišel domov, potem sem jo udaril. Čeprav, ko gre za nasilje, tukaj nimamo kaj, nasilje je nedopustno, ničelna toleranca in tako naprej. Dala sem samo primer, da jaz vedno preverim, ali ga prav razumem, ko mi nekaj pravi. A sem vas prav razumela, da ste mi rekel to, pa to, pa to. In potem on mi spet lahko da povratno informacijo. Ne, mislil sem tako pa tako. Takrat sem bil jezen. Aha, bili ste jezni. (B39) Zakaj ste bili jezni, (B40) kaj ste čutili takrat? Da se ta čustva povežejo s temi notranjimi občutki, ki jih ljudje ob tem imajo. (B41) To je pomembno, ker potem ti prepoznaváš ... ali ti je začelo utripati srce ali si se začel potiti in kakšno strategijo si si takrat izbral. (B42)

Neža: Fizični občutki, ne?

MA: Fizični občutki, ja. Da ti čustva povezuješ z nekimi fizičnimi občutki. Potem ti začneš čustva prepoznavat (B43) in drugič, ko se ti tej telesni znaki pojavijo, že veš. Aha, zdaj je pa to. In kaj sedaj lahko jaz v temu primeru naredim? Ali bom nesramen do drugega ali bom izbruhnil, ker to je moja pravica, da izbruhnem. Ali pa lahko jaz, kljub temu, da sem jezen, rečem, glej, zdaj sem jezen, ful sem jezen, in se morava o tem pogovoriti. A se lahko zdaj ali se bomo čez pol ure? (B44) Skušamo jih prepoznovati in jih povezovati s telesnimi občutki (B45) in kaj povzroči to posamezno čustvo, ki se pri človeku pojavi. (B46)

Neža: Katere vaše veščine oz. kompetence pri tem uporabljate?

MA: V bistvu, kar sem se naučila. Redno se izobražujemo, imamo seminarje, supervizorja, ki nam v težkih primerih tudi pomaga. V bistvu kdaj se tudi ti sam zapleteš z uporabniki in kar ne vidiš ene zunanje poti, tretje poti. V našem delu je potem tako: ko jaz delam z eno družino, nisem sama, se recimo vključi se psihologinja. Potem je npr. družinski tim, kjer se različni strokovnjaki usedemo, pogledamo zadevo in lahko vidimo še z ene stvari. Dobimo kakšne pobude, ideje. Če je preveč komplicirano, je potem supervizor, ki ti pomaga. Potem imamo delovne aktivne, ko se dobivamo iz različnih centrov in tam obravnavaj težje primere, probleme, se o njih pogovoriš in da potem si lahko proaktiven, uspešen in ti dajo še en drug vidik.

Neža: Ok, zdaj se bom kar navezala malo naprej, ker ste mi omenila supervizijo in aktivne. A so to za vas tudi načini za spoprijemanje z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu z uporabniki?

MA: Tudi. V socialnem delu moreš zelo paziti, da ti osebno preveč ne posegaš v pogovor in obenem moreš biti oseben z ljudmi. Ljudje pridejo sem, ker so v stiski, potrebujejo pomoč in ne potrebujejo tukaj računalnika. Rabijo človeka, ki bo razumel njihovo stisko. In ti, tudi rabiš, da neguješ sebe. Da te ne potegne preveč v primer; da potem ne spiš doma ali pa da popoldne nisi z otroki doma, ko delajo nalogo in razmišljaš, kako se bo ta primer rešil. Tukaj je zelo tanka meja, ker se lahko hitro zvrneš na drugo stran. Supervizija je zelo pomembna stvar, da se z lastnimi čustvi spopadeš (B47) in da ti postavi nekdo ogledalo, da vidiš kaj delaš, en zunanji, ki ni v primeru vpleten. Ali pa tudi kolegica, druga strokovna delavka. (B48) Tudi kolektiv, (B49) če se dobro razumeš, da lahko svojo ranljivost pokažeš. Naš kolektiv je zelo majhen, ampak smo strokovne delavke zelo povezane in si pomagamo in je to koristno za naše delo.

Neža: Dobro. Kakšna pa so vaša opažanja glede ravnanja samih uporabnikov s čustvi, npr. tukaj mi lahko poveste o čemerkoli: o sprejemanju čustev, poimenovanju, izražanju, nadzoru. Če vam je lažje, mi lahko to tudi opišete na kakšnem konkretnem primeru.

MA: Kakor jaz vidim, je spoprijemanje s čustvi in prepoznavanje čustev problem pri ljudeh. (B50) Zdaj ta čas v katerem smo, se mladi ljudje več, si mislim, da se več o tem učijo, pogovarjajo, (B51) da so tudi programi v šoli več temu namenjeni, pa raznorazne delavnice. (B52) Generacija zdajšnjih staršev in družin, ki jih jaz obravnavam pa vidim, da niso ljudje ravno čustveno pismeni. (B53) Se mi zdi, da to manjka. (B54) Da ni bilo tega poudarka. Da jih čustva potem velikokrat prenašajo, kakor eno ladjo na morju sem in tja. (B55) Sploh, ko pridejo v stresne situacije. Ko se zgodijo kakšne stvari: bolezni v družini, razveze, socialne stiske, finančne stiske, (B56) ki so v današnjem času tako pogoste. Takrat ljudi zmanjka. Ravnaajo nagnosko in potem jih nese v ene svoje smeri in je potrebno kar veliko časa, da jih pridobiš v sodelovanje, da se odprejo in začnejo o tem razmišljati. (B57) Sploh mi, ki nismo psihoterapevti, smo samo svetovalci in se globoko v neko čustveno življenje ljudi ne poglobljamo, ker nimamo tega znanja. Ampak to, da na splošno prepoznavaj taka čustva, kot so: jeza, strah, bes, krivda, sram, to pa je tudi v naših socialnovarstvenih storitvah, da ljudje prepoznajo (B58) in začnejo drugače ravnati. (B59)

Neža: Ok. Ko ste z uporabniki v tem delu na čustvih, če se lahko tako izrazim, katere socialnodelovne koncepte in znanja pri tem uporabljate?

MA: Najbolj mi je iz mojih študijskih let ostalo v spominu filigransko delo z uporabniki. Da skupaj z njimi iščemo rešitve, jih soustvarjamo na novo, (B60) nove korake iskat. Nekaj, kar še nismo poskušali. Kaj smo že naredili in se je izkazalo, da ni dobro. Ok, dajmo poiskati še kakšne milimetre naprej. (B61) In v bistvu to se jaz največ pri svojem delu držim; da skupaj z ljudmi soustvarjam nove prilike, (B62) jih opogumljam, opolnomočim. (B63)

Intervju C

Neža: Kakor veste, pišem diplomu na temo čustev in sem med pregledovanjem literature zasledila izraz, ki se sedaj pogosto uporablja v povezavi s čustvi. To je izraz čustvena pismenost. Sedaj me zanima, ali ste vi že slišali za izraz čustvena pismenost?

TA: Ja, slišala sem že. (C1) To res drži, da se sedaj več uporablja. (C2)

Neža: Kje pa ste slišali in kaj ste slišali?

TA: Konkretno v stroki ga nisem slišala. (C3) Bolj preko medijev, (C4) člankov. (C5) Je pa res, da v našem delu se veliko gibamo ravno okoli čustev. Tako da se mi zdi, da velja zame, kot za strokovno delavko in tudi za uporabnika. (C6)

Neža: S katerimi strokovnimi pojmi bi pa povezali čustveno pismenost?

TA: Konkretno si predstavljam, da čustvena pismenost pomeni, da prepoznaviš čustva, (C7) da si uglasen na njih, pri sebi, pri drugih. (C8) Da jih znaš ubesediti, da pomagaš uporabnikom to ubesediti, (C9) da si na to pozoren. Da bi mogoče bili strokovni pojmi, ki iz tega izhajajo, dobrodošli pri uporabi naših mnenj in priporočil, ki jih izdajamo (C10) – to so naši dokumenti, ki gredo ven. Tako si jaz to predstavljam.

Neža: Ja, saj ste dobro povedali. Jaz razumem čustveno pismenost kakor način ravnanja s čustvi. Kot ste rekla, da jih prepoznamo, da vemo, od kod izvirajo, da jih znamo poimenovati, da se znamo vživljati v čustva drugih. Na kakšen način pa ste znanje, ki ga imate o čustvih, pridobili?

TA: Najprej fakulteta. (C11) Potem pa naše delo zahteva, da se stalno izobražujemo, da so neki seminarji. (C12) Potem tudi sama, sem taka, da veliko berem strokovne literature in tam dobim znanje. (C13)

Neža: Pa bi hoteli znanje o čustvih in čustveni pismenosti, ki ga imate, še poglobiti?

TA: Ja. (C14) Pri takem delu nikoli ni dovolj znanja. Vedno je treba nadgrajevati. Vsaka taka stvar je meni dobrodošla. Rada berem, se udeležim. Absolutno. (C15)

Neža: V kakšnem smislu je znanje o čustvih koristno oz. nekoristno pri vašem delu z uporabniki?

TA: Nekoristno, sploh ne obstaja. (C16) Brez tega tukaj ne moreš niti delati. (C17) Mogoče pri sebi, da začneš. Moja čustva so izredno pomembna, (C18) kako se jaz odzivam. (C19) Mi na centru imamo ranljive skupine ljudi in brez tega znanja po mojem tukaj nimaš kaj iskat. (C20) Pri uporabnikih samih, s takimi ljudmi, ki so nabiti čustev, (C21) večina so to težka čustva, negativna, razdiralna. (C22) Mi skušamo vzbuditi v človeku, da pridejo na plan tudi pozitivna čustva. (C23) Ko je neka težka zgodba v družini, poskušamo najti dobre, močne stvari, točke, področja. (C24) Tudi neka empatija (C25) in prepoznavanje čustvenih stanj ljudi. (C26)

Neža: Mhm. Se bom kar navezala na to. Na kakšne načine pa pri svojem delu z uporabniki, naslavljate čustva? Na kakšen način jim dajete pozornost?

TA: Najbolj pride do izraza pri razveznih postopkih, je tukaj ogromna paleta čustev. (C27) Postavljati moramo meje, ko so skupni razgovori, koliko teh čustev lahko oni bruhajo, kdaj se je treba ustaviti, umiriti. (C28) Kdaj pa določene stvari morejo priti na dan. Pri individualnih razgovorih imajo možnost več o sebi izražati. Absolutno mi podpiramo izražanje svojih čustev, preko pogovora. (C29) Imeli smo primer: dva, ki se ločujeta in sta še vedno v blaznem čustvenem, razdiralnem ... Še posebno mož. Razgovor se je začel dokaj umirjeno. In potem na koncu je začelo naraščati. Ta izbruh, in potem smo ga vsi poslušali. Nismo prekinjali. (C30) In potem na koncu, ko je končal, sem jaz rekla, joj, koliko ene jeze ste vi povedali. A vi to čutite, da je to jeza? (C31)

Neža: Ste ubesedila, ne?

TA: Ja. V bistvu velikokrat vprašamo. Ali pa: kaj vi mislite, kaj je bilo sedaj to? (C32) In potem jih poskušaš pripraviti do tega, da ubesedijo, da je npr. jeza zadaj ali pa razočaranje. (C33) In potem je to iztočnica, da lahko kaj o čustvih se pogovarjamo, koliko je te jeze v njem. (C34) In tako potem, si prizna. Res je, toliko sem še jezen na njo. (C35) Tukaj so tudi otroci na razgovoru. Namen je, da jih razbremenimo čustev. (C36) Običajno so jezni na svoje starše, (C37) obupani, (C38) razočarani, (C39) žalostni. (C40) Pomagamo jim, da ubesedijo, (C41) da si priznajo, da jim povemo, da je to ok, da je v redu, da so žalostni, da ni nič narobe, da je to naravni proces, da si dovolijo biti žalostni in jezni na svoje starše. Da je to tisto, kar jim bo pomagalo prebroditi to. (C42)

Neža: Katere vaše veščine in kompetence pa pri tem uporabljate ali pa socialnodelovne koncepte in znanja?

TA: Pri nas je poudarek, da je uporabnik tisti prvi, ki govori. Skupaj z njim delamo. Ni to nek moj nasvet, ne pametujemo, najprej slišimo njega. Poslušanje je zelo pomembno, da slišimo uporabnika, zgodbo, se uglasimo nanj. Kaj ta družina ali posameznik potrebuje, ne drugi. On je on. (C43) Empatija, seveda. (C44) Potem tukaj imamo nasilneže ... Obsodiš dejanje, človeka pa ne. (C45) Pogovor, da ne vsiljuješ, (C46) se uglašiš na njegov tempo govora. (C47) Postavljamo meje do nas. Ker včasih so tudi do nas grobi, nesramni, žaljivi. (C48)

Neža: Se bom kar navezala na to, ko ste rekli, da so uporabniki do vas nesramni, žaljivi. Na kakšne načine pa se potem spoprijemate z lastnimi čustvi, ki pridejo ob delu z uporabniki?

TA: To je najtežji del. Tukaj se naučiš, da to ni tebi namenjeno. Namenjeno je ustanovi, samemu delu, čeprav včasih so zelo osebni. Ni lahko, ampak že sproti poskušaš ozaveščati to. (C49) Poskušaš razumeti, da je jezen. (C50) Absolutno že mi postavimo mejo. Poglejte, to zdaj sem ne paše, ne bomo na tak način. (C51) Nekateri se lahko ustavijo, nekateri ne. (C52) Pomaga mi lastno ozaveščanje, (C53) supervizija, ki jo imamo organizirano. (C54) Vedno to predelamo tam, tudi naš interni tim, ki ga imamo s sodelavkami. (C55) Direktorica nam je vedno na voljo, tudi z njo lahko take stvari predelamo. (C56) In seminarji so tudi na to temo, kako ravnamo z lastnimi čustvi. (C57)

Neža: Mhm. Kakšna pa so vaša opažanja glede ravnanja uporabnikov s svojimi čustvi. Kakršnakoli, npr. nadziranje čustev, izražanje, kako so v stiku s čustvi. Če vam je lažje, mi to lahko razložite tudi na kakšnem konkretnem primeru?

TA: Moški imajo veliko več problemov, ženske manj. (C58) Velikokrat nam je izziv moške vzpodbuditi v tem, da si prizna, (C59) da ubesedi, kaj se z njim dogaja. (C60) Prav ta nepismenost čustev. (C61) Prav vidiš ... se ti zasmili človek. (C62) Pri nas je en tak prostor, kjer prej ali slej trčimo ob to. Mi odpiramo prostor za čustva, je priložnost, da se to lahko zgodi. (C63) Ko vidimo, da so ljudje v hudih preizkušnjah, da ne bodo sami zmogli, jih usmerimo tudi ven – v terapijo, ker jim želimo, da bi prebrodili težka obdobja in zadaj je predelava vseh čustev, ki sodijo zraven. (C64) Ali lahko še enkrat ponoviš vprašanje?

Neža: Kakšna so vaša opažanja glede ravnanja uporabnikov s svojimi čustvi? En tak splošen vtis.

TA: Mhm. Se mi zdi, potem ko jim pomagaš, da začne o tem razmišljat, se odpirat, kaj se njemu dogaja. (C65) Moški sploh, se mi zdi, da večina nima tega. Ženske več. (C66) Nekateri te sicer presenetijo. Eni so bolj v stiku sami s sabo in tudi znajo to ubesediti. Z enim pa nikoli ne dosežeš tega, se ne premakneš. Zelo različno. (C67)

Intervju D

Neža: Kakor sem vam povedala, delam diplomsko nalogo na temo čustev in eden izmed izrazov, ki se pogosto pojavlja v povezavi s čustvi, je tudi čustvena pismenost. Ali ste vi že slišala za ta izraz?

AN: Ne. (D1)

Neža: S katerimi strokovnimi pojmi ali pa besedami, izrazi bi vi povezali čustveno pismenost?

AN: Do sedaj smo mi, kar imamo v programu, smo uporabljali čustveno inteligenco. (D2) Čustvena zavrtost. (D3) Čustvena omejenost ... običajno pri tistih, ki imajo poleg težav v duševnem zdravju še težave z duševnim razvojem. (D4)

Neža: Ok. Na kakšen način pa ste si svoje znanje o čustvih pridobili?

AN: Izobraževanja, ki smo jih imeli v službi. (D5) Pa kakšna knjiga, ki jo jaz sama preberem. (D6)

Neža: Menite, da je vaše znanje o čustvih zadostno ali bi ga želeli poglobiti oz. se izpopolnjevati na tem področju?

AN: Gotovo bi prav prišlo, če bi imeli več tega. (D7) še kakšno dodatno izobraževanje. (D8)

Neža: V kakšnem smislu pa je vaše znanje o čustvih koristno oz. nekoristno pri reševanju problemov in stisk, s katerimi se soočajo vaši uporabniki?

AN: Brez tega ne vem, če bi lahko sploh rešili kakšne njihove stiske, (D9) zato ker imajo že tako težave z izražanjem čustev, (D10) ker morajo o tem, kar naprej govoriti, so že malo naveličani in potem izberejo nek stalni stavek, ki ga govorijo (D11) in je težko priti do bistva. In moramo kar veliko ven vleci. In še to, kar ven izvlečeš, nisi prepričan, ali je pravo. Običajno eno srečanje ni dovolj, da res prideš do bistva in ugotoviš, kje je težava. Da bi prav odkrito govorili o čustvih, pa rabimo mi zelo veliko veliko časa, da govorimo z uporabniki, da se odprejo, se privadijo (D12) in tudi naučiti jih moramo, da se izražajo o tem. (D13) Da povežejo kakšno razpoloženje z določenim ... Da vejo, kam kaj paše. Ker oni rečejo na splošno: jaz sem jezen. (D14) Potem ugotoviš, da mogoče je jezen samo en del, ostalo so pa potem še razočarani ali kaj drugega. (D15)

Neža: Na kakšne načine pa pri svojem strokovnem delu z uporabniki naslavljate čustva? Se pravi na kakšen način čustvom namenjate pozornost? Nekaj ste že omenila, da pomagata uporabnikom ubesediti njihova čustva, če sem vas prav razumela.

AN: Ja, mi poskušamo to na sedaj osredotočiti. Kako se oni sedaj počutijo. Ker oni zelo radi vlečejo stvari iz preteklosti, ker jim je tako lažje ... tisto imajo že razdelano. To, kar se sedaj dogaja, je pa lahko ena težka zadeva in je njim lažje, tudi preusmerjajo našo pozornost, s tem da omenjajo stvari iz preteklosti. Sem bil žalosten, sem bil tako. Ko pa rečeš, v redu to je bilo takrat. Kako je pa sedaj? Ja, sedaj pa ne vem. (D16) Tako da ja, večinoma je to ubesedenje. (D17) Potem imamo kakšne delavnice, na katerih se uporabniki učijo izražati čustva. (D18) Ravno ena dva meseca nazaj smo imeli, da si povedo kritike in pohvale. To jih zelo malo zmore. To je zelo težko za njih. Potem smo sedaj zdaj imeli eno delavnico v zvezi z nestrpnostjo. En del poskušamo zunanji, se pravi, kako ljudje funkcionirajo v običajni skupnosti, družbi in tako naprej. Nekaj pa poskušamo prenesti v to dokaj zaprto okolje stanovanjskih skupin in potem vidimo, kaj od tega jim gre in kaj je za njih absolutno pretežno. Malo in po malo se potem vidijo spremembe.

Neža: Aha. Prej sta omenili, da delate na tem, da prepoznavajo svoja čustva uporabniki, da jih v sedanjosti prepoznavajo. Katere vaše veščine oz. kompetence pri tem uporabljate oz. katere socialnodelovne koncepte in znanja?

AN: Mi imamo izključno pri vsem, kar delamo, samo pogovor (D19) na voljo. Nič drugega.

Neža: Kaj določenega pri tem pogovoru?

AN: Če gre komunikacija kar normalno, potem je to nek običajen pogovor. Če pa vidimo, da so blokade, prinesemo tudi kakšen članek, kakšen del iz knjige. In si s tem pomagamo in se potem preusmerimo na

njegovo situacijo. S kakšnimi konkretnimi primeri. Da se sploh odpre pogovor. (D20) Pri nekaterih to traja zelo dolgo, odvisno od tega, kakšne izkušnje imajo. (D21)

Neža: Kakšna pa so vaša opažanja glede ravnanja uporabnikov s čustvi, npr. o občutenje čustev, sprejemanju, poimenovanju, izražanju, nadzoru, o razumevanje čustev drugih. Če vam je lažje, mi lahko to opišete na kakšnem konkretnem primeru iz prakse.

AN: Tako kot sem prej omenila, velike težave imajo pri dajanju pohval in kritik. Zelo radi dajo pohvalo, ki je potem vedno enaka, da jim ni treba se sploh soočati z nekom. Kritiko zelo težko dajo. Največjo težavo z vsem tem imajo nekoga gledati v oči. To jim je zelo težko. Zato smo se potem tudi odločili, da bomo pri nekaterih s tem prekinili. Ker je bil res prevelik stres za njih. Enim gre pa to z lahkoto in se jim zdi super, da to lahko uporabljajo in so potem tudi dovzetni za druge stvari in lažje govorijo o sebi in o svojih čustvih. Zelo različno. Več imamo teh, ki je negativno. Da so bolj zaprti vase, da to bolj zadržijo zase. (D22) In potem ne vemo ali je to mogoče zaradi slabih izkušenj, sploh pri kakšni hospitalizaciji. Toliko še nismo prišli, no.

Neža: Aha, aha. Ko ste omenili, da dajo npr. pohvalo ... Ali mislite, da je to povezano s tem, da pri sebi vzbudijo neka prijetna čustva ali pa npr., da bi v drugem vzbudili neka prijetna čustva, s tem, ko dajo pohvalo?

AN: Ne, najprej smo šli na to, da pohvalo je enostavno izreči, ker je veliko nekih stvari, ki jih lahko pohvališ. S tem smo potem tudi mi zaposleni zadovoljni. Najprej je bilo to. Bom nekaj rekel, potem bodo pa nehale težiti. Potem, ko pa kritike ni nobene. Dobro, to gre skozi enkrat, dvakrat, tretjič pa potem že zahtevaš kritiko ... Saj to ni kritika, da na grd način nekaj poveš, ampak stvari, ki so te zmotile ta teden, da bi potem mi tudi lažje organizirali bivanje v stanovanjskih skupinah. Da bi te spore, ki jih imajo oni, ko nas ni tam, da bi jih razreševali. To smo mi želeli. Tako da mislim, da še nismo prišli do tja, da bi pohvala dejansko zbuja občutek zadovoljstva v drugem ali njih, ampak enostavno zato, ker je to lažje izreči.

Neža: Še eno vprašanje glede vas. In sicer, na kakšne načine pa se spoprijemate z nekimi lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu z uporabniki?

AN: Jaz imam možnost pogovora s sodelavkami. (D23) Včasih se kakšen naš sestanek grdo sliši, ampak jaz mislim, da je to prisotno v vseh teh poklicih, ki delajo z ljudmi. Bolje je, če daš takoj ven, tudi če kakšna res smešna beseda ven pade. Ampak se takoj razbremeniš in lahko naprej delaš, kakor če držiš v sebi. (D24) Drugo je pa potem supervizija, kjer so tej problemi bolj globoki. Npr., da sploh ne najdeš stika z uporabnikom ali pa da te je strah uporabnika, takrat absolutno supervizija. Tam se potem res pogovarjaš, ne. (D25) Trikrat sem mu že rekla, da more to narediti, pa ni naredil, sedaj je pa zamudil rok, ne. Seveda sem jaz jezna, (D26) ker je on izgubil neko pravico zaradi tega, čeprav sva tolikrat šla skozi to. Istočasno pa vem, da ko bom jaz to ven dala, bom čez eno uro še enkrat isto naredila in bova šla čez to brez problema. (D27)

Intervju E

Neža: Kakor veste, pišem diplomu na temo čustev in eden izmed izrazov, ki se pogosto uporablja v povezavi s čustvi, je tudi čustvena pismenost. Sedaj me zanima, ali ste vi že slišali za čustveno pismenost?

SI: Sem že slišala, ja. (E1)

Neža: Kje ste pa zasledili ta izraz?

SI: Če se prav spomnim, v medijih, (E2) v kakšnih člankih strokovnih, (E3) da sem kaj brala. Mogoče bom sedaj, ko s tabo delam intervju, da me bo potem bolj zanimalo in si bom še kaj prebrala na to temo.

Neža: Mogoče bom tako vplivala, ja. S katerimi strokovnimi ali pa čisto navadnimi pojmi bi pa povezali čustveno pismenost?

SI: Če pomislim, v povezavi z uporabnikom, uporabnico ... najin odnos, (E4) empatija, (E5) simpatija – ali ti je določen uporabnik simpatičen ali antipatičen, ti potem povzroča pri tebi lastna čustva. Odvisno tudi od zgodbe, ki jo uporabnik pove, kaj je doživljal, kaj ti tukaj doživljaš, da si mogoče doživel podobno osebno stisko, kot jo je imela uporabnica, kar te potem mogoče spravi v določeno stisko. (E6) In zato smo tudi tukaj, pri našem delu, dogovorjeni, da če je kakšna uporabnica, ki preveč vpliva nate, ali pa tudi zaradi čustev, ki jih v nas zbuja, imamo dogovor, da dela druga strokovna delavka potem z njo. (E7)

Neža: A je to za vas en način, kako se spoprijemate z lastnimi čustvi, ki se pojavijo ob delu z uporabniki?

SI: Ja, če pri sebi prepoznam oviro, da jaz ne bi mogla z njo delat, npr., če bi jaz imela izkušnjo posilstva in uporabnica tudi in, da bi meni to vzbujalo takšne negativne občutke, da bi težko z njo delala, da še ne bi predelala, bi druga strokovna delavka to prevzela. Da si tako strokoven, da daš drugemu. Dobro, sedaj sem dala takšen primer. Tukaj pride pri meni npr. kakšne zlorabe otrok, to pri meni vzbudi res taka čustva, joj. S samo žensko, ja, ampak ko pride tukaj še storilec zraven. S storilci, npr., s temi, ki zlorabljajo otroke, jaz z njimi ne bi mogla delat. Tako. En tak primer. Ker tukaj je tudi, če imaš ti svoje otroke. Ker avtomatsko povežeš. Joj, kaj če bi se to zgodilo z mojimi otroki. (E8) Vedno pri delu z uporabniki, potekajo vzporedno, se prepletajo naša čustva. (E9)

Neža: Ali imate še kakšne drugi način, da se razbremenite teh svojih čustev?

SI: Tukaj je zelo pomembna ... imamo v okviru svojega dela supervizijo s supervizorko. Je skupinska supervizija. (E10) Ampak, več kot supervizija, meni pomaga intervizija med sodelavkami. Ena težka situacija, uporabnica ti, mi rečemo, ti napolni glavo in tudi določena čustva ti vzbudi. Da predebatiraš s sodelavko, to je razbremenitev. (E11) Drugače pa izven službe, te fizične aktivnosti, sprehodi, narava, da greš ven. (E12)

Neža: Mhm. Na kakšen način pa ste si svoje znanje o čustvih pridobili?

SI: Že tekom izobraževanja, študija socialnega dela. (E13) Kar sem brala v medijih, v člankih. (E14) Tudi da ti delaš z uporabnico, da vzpostaviš delovni odnos je pomembna empatija, da se vživiš v situacijo uporabnice. To je nujno, da ji lahko pristopiš nasproti, ker če ne je proces pomoči ... ne vem, kako ji lahko pomagaš. (E15) Jaz vedno pravim, najprej si človek, nato strokovnjak.

Neža: Ali bi hoteli vaše znanje o čustvih kaj poglobiti, ali se vam zdi da je v redu, za potrebe vašega dela?

SI: Vsekakor me zanimajo teme seminarjev, vedno me pritegnejo. Seveda bi ga hotela pridobiti, nikoli ni preveč. (E16) Tudi same uporabnice ... kako bi rekla. Na začetku mojega dela, ko sem bila tukaj so bile uporabnice drugačne. Sedaj so drugačne ... drugačna vzgoja, vse vpliva na to. Pri tem je nujno potrebno izobraževanje, da se okrepiš, se izpopolniš s temi znanji, da razumeš, zakaj tako odreagira, kako ravnat z določenimi, v narekovajih težavnimi uporabniki, ki imajo določene obrambne mehanizme, ki so jih razvili, zaradi določenih primanjkljajev. Izobraževanja so nujna.

Neža: V kakšnem smislu pa je znanje o čustvih koristno oz. nekoristno pri reševanju problemov in stisk, s katerimi se soočajo uporabniki, ki prihajajo k vam po pomoč?

SI: Jaz ne izhajam, da jaz sedaj znam neko definicijo čustev. To je neko znanje, ki ga imam, ne vem pa definicije, da bi povedala, bolj je to, da ti, ko pride uporabnik, že ta prvi kontakt. (E17) Kako vzpostaviš ta delovni odnos. (E18) Da si empatičen, da se mu približaš, da ga skušaš razumeti, (E19) da poveš tudi ti svoje občutke ob njem, (E20) da znaš prekiniti, če gre on čez določeno mejo, postavljat meje tukaj. (E21) Te nove uporabnice, je tukaj veliko čustvenega izsiljevanja, (E22) da ti prepoznaš pri temu. (E23) Uporabnica dobro ve, na katero tipko pritisniti, da bo tudi tebe prizadela, da boš ti odreagirala. (E24) Ampak, da se tudi ti tega zavedaš, in da ne padeš v te pasti. Da strokovno odreagiraš. (E25) Tega je veliko. (E26) Ampak to so strategije preživetja, ki so jih razvile. Včasih se potem odzovejo z napadi, se spustijo na tvojo osebno raven. (E27) Da znaš to prekiniti in reči: pogledite, to je moj osebni prostor, sedaj se pogovarjava o vas. (E28) Da prepoznaš, kakšna čustva imaš ti (E29) in kaj želi uporabnica s tem doseči. Da boš ti imel neko čustveno reakcijo in da bo ona dosegla svoj namen. (E30)

Neža: Na kakšne načine pa pri svojem delu z uporabniki naslavljate čustva?

SI: Da izražam empatijo. (E31) Da tudi če uporabnica ... če vidim, da je v stiski, v akutni situaciji, da se zjočejo, jim ponudim robček. (E32) Glejte, tudi jok; s tem se čistimo, damo ven ... (E33) Sedaj če je pa že prav tista faza depresije, usmerimo na psihiatra, psihoterapevta. (E34) Damo prostor tudi tem čustvom, da so tudi negativna čustva, no, saj niso negativna ... (E35) tudi jeza npr., da rečemo: pogledite, saj jaz bi bila na vašem mestu tudi jezna, da bi meni to naredil partner. (E36) Da ne poimenujem to kot negativna čustva, ampak pozitivna, to je proces, ki se mora odviti, (E37) da potem stvar, to stisko prebrodimo, se okrepimo, dobimo moč in začnemo delati na sebi.

Neža: Vsako čustvo je koristno za nekaj, ne?

SI: Tako, ja, zdaj če je pa tisto, da je res preveč že, da so znaki depresijo, pa napotimo na druge strokovnjake. (E38)

Neža: Mhm. No, to kar ste sedaj opisovali, se pravi te načine, na katere namenjate pozornost čustvom ... Katere vaše veščine oz. kompetence pri tem uporabljate ali pa socialnodelovne koncepte in znanja?

SI: Sodelovanje, (E39) vzpostavitev delovnega odnosa, (E40) perspektiva moči, (E41) da skupaj z njo soustvarjaš neko rešitev. (E42) Ne vem, kaj so še ...

Neža: Saj je v redu, saj sem jih že prej veliko razbrala iz pripovedovanja. Kakšna pa so vaša opažanja glede ravnanja uporabnikov s čustvi? Tukaj mi lahko govorite npr. o občutenju, sprejemanju čustev, poimenovanju, izražanju, nadzoru, o razumevanju čustev drugih. Če bi vam bilo lažje, mi to lahko opišete s pomočjo kakšnega primera.

SI: Ene uporabnice lahko govorijo o svojih, čustvih, druge težje izražajo svoja čustva. (E43) Je bil primer ene uporabnice ... Težje prepoznaš potrebe uporabnice, težje ji lahko pomagaš, če prikriva svoja čustva. Se ne odpre, ne želi podeliti stvari. (E44) potem rečemo, joj, ta ženska mi je bila pa res uganka. Čeprav si najde, si uredi, se zahvali za pomoč, ampak čutiš, da tukaj ni bilo neke pristnosti in mogoče tudi zaradi tega ti nisi mogel tako pomagati, kot če bi razkrila svoja čustva, svoje vrednote, kaj ona o tem razmišlja, kje so zavore, problem. Sedaj, če sama ne želi, damo prostor, damo možnost. Tudi karakternost smo si različni. Karakternost se lahko s kakšno uporabnico ne ujameš. In če se z drugo ujame, da njej zaupa svoje težave. (E45) Sedaj, če se z nobeno ne, mogoče se tudi sama oseba tako odloči, da je to neko prehodno obdobje, da tega ne bo podelila, ne vem, ostane en tak občutek, da so ostale stvari odprte, čeprav si uredi npr. problem stanovanja.

Neža: Če prav razumem, to kar sta najprej govorili, ne pride do nekega ubesedenja čustev, pogovora o čustvih?

SI: Ja, (E46) pa tudi če pride na to temo, na primeru neke uporabnice ... Se izmika temu ... vse je v redu, ne, nisem žalostna, bom zmogla sama, (E47) Mislim tako, obenem pa vidiš že s telesom, že ta telesna, neverbalna komunikacija. Nekaj besedno sporoča, drugo pa telesno in s svojimi ravnanji oz. dejanji, ki niso logična, da bi povezal med sabo, (E48) Nekatere pa izražajo čustva, pa tudi pretirano. Tudi kdaj z namenom izsiljevanja. Že prav neko igranje, da bo dosegla določeno ugodnost. Tako, čustvena nezrelost, (E49) Ker so uporabnice, ki so imele primanjkljaje in razvijejo obrambne mehanizme. In je nujno, da to prepoznaš zaradi samega sebe, da postaviš mejo, (E50) da potem ona tudi raste in gre naprej, (E51) Ker igrajo na čustva, (E52) In se moraš znati distancirati. Rečeš, pogledajte, jaz lahko naredim to in to, tako vam lahko pomagam, (E53) Čustveno izsiljujejo ne, ker delujejo čustva na nezavedni ravni, (E54) tak način ravnanja imajo, to jim je znano.

Intervju F

Neža: Kakor sem vam povedala, delam diplomo na temo čustev, natančneje čustvene pismenosti v socialnem delu, ker sem zasledila, da je čustvena pismenost eden izmed izrazov, ki se zelo povezuje s čustvi. In sedaj me zanima, ali ste vi že slišali za ta izraz?

KA: Ja, za izraz sem slišala že, (F1)

NE: Kje ste pa slišali za ta izraz in kaj ste kaj slišali?

KA: To sem slišala v času svojega pripravništva že par let nazaj, (F2) Ne spomnim se ga ... oz. sama ga bolj tako interpretiram kot čustveno inteligenco (F3) oz. da ljudje znajo in zmorejo ubesediti svoja čustva (F4) in jih tudi potem izražati, (F5)

Neža: Ok. Saj nekaj ste že sedaj omenili ... Ali so še kateri drugi strokovni pojmi ali pa običajni pojmi, izrazi, s katerimi bi povezali izraz čustvena pismenost?

KA: Čustvena inteligenca, (F6) da znamo ubesediti, se pravi izražanje svojih čustev, artikulirati svoja čustva. Predvsem to, da znamo to, kar se znotraj nas dogaja povedati navzven oz. ubesediti, (F7)

Neža: Na kakšen način ste si pridobili svoje znanje o čustvih?

KA: Preko literature, (F8) preko študija na fakulteti, (F9) potem kasneje kot hospitantka v skupinski terapiji, (F10) v času pripravništva dela, (F11) preko branja knjig (F12) in trenutno preko študija transakcijske psihoanalize, (F13)

Neža: Mhm. Menite, da je vaše znanje o čustvih zadostno ali bi ga želeli poglobiti?

KA: Jaz sama osebno si zelo želim, (F14) ker me zanima osebno to področje, recimo temu ... psihološkega nasilja ali npr. tega nasilja, ki je malo skrito – verbalno, neverbalno. In tukaj je zelo veliko igranja in manipuliranja s čustvi, čustvene zloraba in vse te terminologije, ki iz tega prihaja. Tako, da me zelo zanima, ja, (F15)

Neža: Mhm, ok. V kakšnem smislu pa je znanje o čustvih koristno oz. nekoristno pri reševanju problemov in stisk, s katerimi se soočajo uporabniki, ki prihajajo k vam po pomoč?

KA: Mislim, da je zelo koristno, (F16) Predvsem se mi zdi, da se ljudje premalo zavedamo, koliko je naš emocionalni svet povezan z našim telesnim svetom; se pravi z našim fizičnim telesom. Kako so čustva povezana z našim vedenjem, z našimi odločitvami, (F17) Kako so referenčni okvirji človeka povezani z dojemanjem sveta, obenem pa potem tudi s čustvenimi nalepkami do določenih stališč, do vrednot, do vedenja, do duhovnosti, tako v vseh dimenzijah človeka.

Neža: Na kakšne načine pri svojem strokovnem delu z uporabniki naslavljate čustva? Se pravi, na kakšen način jim dajete pozornost?

KA: Recimo z refleksijo v pogovorih, (F18) s tem, da odpiram prostor za čustva, če ugotovim, da smo v razgovoru zelo veliko na intelektualnem nivoju, da se pogovarjamo samo o dejstvih, o resnicah, (F19) Potem z vprašanji, aha, zdaj, ko mi to govorite, kako se ob temu počutite? (F20) Kako mislite, da bi se počutil nekdo od vaših sorodnikov ali otrok? (F21) Povežem izjavo s čustvi. Integriram čustva v celoten koncept, (F22)

Neža: Katere vaše veščine oz. kompetence pa pri tem uporabljate, ali pa socialnodelovne koncepte in znanja?

KA: A za delo s čustvi?

Neža: Ja.

KA: Pogovor, (F23) opazovanje, (F24) zavedanje, da med terapevtom in klientom potekajo transferji in kontratransferji, (F25) Vse te metode in tehnike, s katerimi lahko ... Osnova je pogovor in potem so moje refleksije, (F26) moje zaznave, opažanja, (F27) znanje o neverbalni komunikaciji, (F28) o psihološkem (F29) in sociološkem nivoju sporočil, ki jih ljudje imajo, te transakcije, (F30) Preverjanje lastnega razumevanja in čutenja, (F31) V bistvu so te metode in tehnike znotraj pogovora, taki mikroelementi znotraj pogovora.

Neža: Ja ja, znotraj, razumem. Kakšna so npr. vaša opažanja glede ravnanja uporabnikov s čustvi? Npr. občutenje čustev, sprejemanje, poimenovanje, izražanje, nadzor, vživljanje v čustva drugih?

KA: Največ težav je ... jaz delam na partnerski, ne, in imam to bolj v ospredju, sedaj ko odgovarjam. Takrat je veliko ... V kakšni fazi se zakonca razhajata. Se mi zdi, da včasih zaznavam pomankanje empatije drug do drugega, se pravi, kako doživlja tako situacijo moj partner oz. moja bivša partnerka. (F32) Velikokrat opažam, da težko pridejo stranke v stik z močnimi čustvi, da zelo hitro gre na nivo intelektualne razprave. (F33) Drugače pridejo tudi stranke, ki ne obvladujejo svojih lastnih čustev, (F34) predvsem jeze, (F35) zame, (F36) agresije. (F37) Veliko je poskusov čustvenih manipulacij (F38) in prelaganja odgovornosti. Stavki kot: vi niste tega, vi bi to morala, vi ste kriva, da je situacija takšna, kot je.

Neža: Ok. Na kakšne načine se spoprijemate z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu z uporabniki? Lahko med samim pogovorom ali pa kasneje.

KA: Čisto odvisno, kako delam ... Je včasih težko, ker je veliko samokontrole, nadzora. (F39) Dosti stvari se tudi lahko reflektira. (F40) Sama imam težave pri postavljanju nekih meja, pokazati te močne dele, odločnost, neko pozicijo, strukturo. Tukaj se nekako pričakuje tršo držo. Če imam pa tako, da so moja čustva bolj povezana z vplivom na dan, je pa lahko zelo stresno. Ko ne zmorem uveljavljati svoje moči, ko me je strah, (F41) ko sem negotova, nesigurna, (F42) s temi čustvi pa se težko soočam. Takrat moraš postati bolj močen in suveren. Tukaj pa ne gre in se moram zelo boriti s tem, da se pokažem kot taka in potem je to zelo izčrpujoče. (F43) Tako, da potem, po kakšnem takem dnevu, napornem razgovoru, takrat je potem kar, se čutim čustveno izžeta. (F44)

Neža: Kako pa se potem razbremenite teh čustev?

KA: Druženje, (F45) šport, (F46) tek, (F47) odmisli te stvari. (F48) Ko se pa notranje umirim, ko se čustva nekako stabilizirajo, takrat pa grem zelo rada v, bom rekla neko samoevalvacijo, kaj se je dogajalo, kaj bi lahko v tistem trenutku drugače naredila, zakaj sem se tako počutila, kakor sem se počutila. Aha, očitno sem ga tako doživela in posledica tega, kako sem jaz klienta doživela, je tudi posledica mojega čustvenega stanja, poskušam interpretirati stvari. (F49)

8.3 PRIPISOVANJE POJMOV, KATEGORIJ IN TEM

Intervju A

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A1	Slišala sem	Ja	Ali so že slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
A2	kako naučimo otroke oz. tiste, ki so okoli nas, čustva uporabljati	Učenje uporabljanja čustev	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
A3	Na izraz čustvena pismenost sem naletela med prebiranjem člankov na spletnih straneh na internetu	Članki	Kje so slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
A4	čustvi	čustva	Pojmi povezani s čustveno pismenostjo	Čustvena pismenost
A5	komunikacijo	komunikacija	Pojmi povezani s čustveno pismenostjo	Čustvena pismenost
A6	kar z vsem, ker čustva posegajo v celo življenje. Čustvujemo ob vsakem dogodku, ob vsaki komunikaciji, srečanju, karkoli že je. Povsod se izražajo neka čustva.	Celotno življenje	Pojmi povezani s čustveno pismenostjo	Čustvena pismenost

A7	Čustveno pismenost dojemam kot zavestno poznavanje svojih čustev	Prepoznavanje čustev	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
A8	srednji šoli pri psihologiji	Srednja šola, pri psihologiji	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
A9	Potem tekom študija, so se mi razširila obzorja. Tako, da študij mi je dal neke začetke znanja o čustvih.	študij socialnega dela	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
A10	Potem ko sem se zaposlila, nujno moreš sam študirat neke stvari, odvisno od primera do primera, koliko rabiš. Poti te kar peljejo na to in začneš povezovati osebne izkušnje in prakso s teorijo. Povezovanje je prava mera vsega. Včasih se tudi pri delu vračaš nazaj v teorijo in iz tega povezuješ stvari.	V okviru zaposlitve – preko povezovanja izkušenj dela s teoretskimi vsebinami	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
A11	Gotovo bi ga želela poglobiti	Želja po več znanja	Poglobitev znanja	Znanje o čustvih
A12	na delovnem mestu ni toliko časa za kakšna izobraževanja	Pomanjkanje časa za poglobitev znanja	Poglobitev znanja	Znanje o čustvih
A13	Gotovo bi potrebovali več znanja.	Želja po več znanja	Poglobitev znanja	Znanje o čustvih
A14	tako da, seveda bi potrebovala več znanja o tem	Želja po več znanja	Poglobitev znanja	Znanje o čustvih
A15	Če ne bi poznala čustev in čustvovanja, bi nekaj manjkalo.	Brez znanja o čustvih bi nekaj manjkalo	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
A16	To poznavanje ti da eno podlago za gradnjo naprej.	Znanje o čustvih kot podlaga	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
A17	Eno je tukaj v službi, pri delu z otroci, starši, učitelji, s komerkoli se povezujem	Pri strokovnem delu	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
A18	je to znanje pomembno tudi v osebnem življenju	V osebnem življenju	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
A19	ti res zelo koristi v življenju	V osebnem življenju	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
A20	To znanje je pomembno za celo življenje.	V osebnem življenju	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
A21	povsod najprej iščeš tisti stik, da bi se razbila tista zaprtost druge osebe, tisti strah pred pogovorom	Ustvarjanje varnega prostora	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A22	Najprej sem pozorna na izraz tega, ki pride k meni	Zaznavanje izraženih čustev sogovornikov preko neverbalne komunikacije	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena

A23	iščem prave besede, da bi razbila ta obroč, ki ga ima okoli sebe	Ustvarjanje varnega prostora	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A24	Opazujem čustva.	Zaznavanje izraženih čustev sogovornikov preko neverbalne komunikacije	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A25	gledam na izraz: oči, mimika, da vidim, kako izraža neka čustva	Zaznavanje izraženih čustev sogovornikov preko neverbalne komunikacije	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A26	Iz izkušenj povem, da me v enem trenutku ta otrok pogleda v oči in takrat se mi zdi, da sem dobila ta pravo stvar. Takrat se ujameva in lahko nadaljujeva. To so neverbalna komunikacija in čustva. Tisti trenutek začutiš. Bom rekla ... zaiskrijo se mu oči.	Trenutek srečanja	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A27	Najprej pri pogovoru z otrokom moraš vzpostaviti stik.	Vzpostavitev delovnega odnosa	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A28	Prav pri čustvih je veliko neverbalne komunikacije.	Čustva so povezana z neverbalno komunikacijo	Konkretni primeri znanja o čustvih – izražanje čustev	Znanje o čustvih
A29	Čustva prepoznaš preko neverbalne komunikacije.	Zaznavanje izraženih čustev sogovornikov preko neverbalne komunikacije	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A30	Jaz sem zelo pozorna na obraz.	Zaznavanje izraženih čustev sogovornikov preko neverbalne komunikacije	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A31	Saj je povezano čustvovanje in neverbalna komunikacija.	Čustva so povezana z neverbalno komunikacijo	Konkretni primeri znanja o čustvih – izražanje čustev	Znanje o čustvih

A32	Ko govorimo o otrocih s starši, tudi če so otroci problematični, poskušam poiskati nekaj pozitivnega v temu otroku, da ga staršem pohvalim in potem vidim pri starših eno olajšanje. Če pristopiš s pohvalo k staršem, s pohvalo otroka, jih s tem razbremeniš in spet vidim čustva pri starših. S starši lažje začneš pogovor, če vpleteš malo pohval, saj s tem vzbudiš pri njih neka pozitivna čustva.	Ravnanje iz perspektive moči	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A33	Komunikacija	Komunikacija	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A34	Za pridobitev otrok, da prebijemo zid, mi je ogromno dalo poznavanje socialnih iger.	Socialne igre	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A35	Socialne igre uporabljam, da se približam otrokom. Vzpostavi se en drugi odnos preko tega, ker si enakovreden z njimi v teh igrah. In tukaj vmes so tudi ena čustva, kako te otroci doživljajo v teh igrah. In potem, ko te potrebujejo, si jim bližje.	Socialne igre	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A36	Ta čustva se gradijo in lažje je, če jih gradiš in imaš eno pot za sabo. Ko se zaplete, si si potem bližje in rešuješ stvari. Težje je kar pasti v nekaj, komaj spoznati človeka in prepoznavati njegova čustva. Lažje je, če imaš eno pot za sabo, da spoznaš že njegova čustva.	Vzdrževanje delovnega odnosa s sogovorniki	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A37	Praktične stvari, npr. socialne igre.	Socialne igre	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A38	Se ljudje skozi vse življenje učijo prepoznavati svoja čustva	Učenje prepoznavanja svojih čustev skozi vse življenje	Konkretni primeri znanja o čustvih – prepoznavanje čustev	Znanje o čustvih
A39	Naj bi jih mi to naučili	Pomoč sogovornikom pri	Način namenjanja	Ravnanja socialnih delavk, ki

		prepoznavanju lastnih čustev	pozornosti čustvom	prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A40	v osnovni šoli ni namenjenih tem za to	Odsotnost obravnavanja tem povezanih s čustvi v osnovni šoli	Učenje o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
A41	Ko se pa zaplete, mi otroke učimo prepoznavati svoja čustva.	Pomoč sogovornikom pri prepoznavanju lastnih čustev	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A42	napredoval prav pri prepoznavanju svojih čustev	Napredovanje pri prepoznavanju svojih čustev	Prepoznavanje lastnih čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
A43	Smo ga učili in ga vedno znova učimo.	Pomoč sogovornikom pri prepoznavanju lastnih čustev	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A44	Smo se ga pa tudi bali	strah	Konkreten primer čustev, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
A45	nasilen, se je pretepal, bežal iz šole	Agresivno izražanje čustev	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
A46	ko se razjezi, se umakne	Nadziranje izražanja čustev	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
A47	ima res tako srdito jezo	jeza	Opis zaznanih čustev sogovornikov	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
A48	Jaz mu rečem, ko se boš ohladil, pridi do mene, in vedno se to tudi zgodi.	Povabilo k pogovoru po pomiritvi	Konkreten primer ravnanja socialne delavke	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena

A49	Mu pustim čas	Zagotovitev časa za pomiritev	Konkreten primer ravnanja socialne delavke	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A50	ne drezam vanj	Odsotnost postavljanja vsiljivih vprašanj	Konkreten primer ravnanja socialne delavke	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A51	Potem se pogovarjava, predelava.	Pogovor o čustvih sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A52	Pove, kako je on nekaj čutil.	Pogovor o čustvih sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
A53	se je naučil ravnati s svojo srdito jezo	Nadziranje izražanja čustev	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
A54	jo obvladovat	Nadziranje izražanja čustev	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
A55	Se pojavljajo čustva.	Prisotnost čustev	Konkreten primer čustev, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
A56	Včasih me je strah. Kakor sem prej omenila tega fanta, npr., me je bilo na začetku strah, da me bo udaril ali pa, da bo nekaj drugim naredil. Strah, da jaz ne bi uspela tega preprečiti.	strah	Konkreten primer čustev, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
A57	Pojavljajo se raznorazna čustva	Prisotnost čustev	Konkreten primer čustev, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki

A58	Zelo mi pomaga pogovor. Na šoli zadnja leta tudi prakticiramo timsko delo. Ko se pojavi kakšen problem, smo jaz, razrednik, mogoče še kakšen učitelj in ravnatelj, če je treba, in skupaj delamo na primeru in to mi pri čustvenih stiskah ogromno pomaga. Tam skupaj sprejemamo neke sklepe in se potem v tem tudi podpiramo. Tudi to je čustveno olajšanje, da ne nosiš prevelikega bremena, če bi sam to delal. To smo se mi sami lotili, ker čutimo, da nam je lažje. Razširimo tudi na konferenco, če rabimo skupne rešitve in smo si v oporo.	intervizija	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
A59	Rabili bi pa supervizijo.	Potreba po superviziji	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
A60	Potrebovali bi jo, sploh pri čustvih, da daš ven iz sebe, da si pomagaš.	Ubeseđenje lastnih čustev	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
A61	pogovor npr., da se povežem s centrom in se pogovorimo skupaj, kako naprej	Pogovor s drugimi institucijami, vpletenimi v proces pomoči, o nadaljnjih ravnanjih v procesu pomoči	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
A62	Seveda se me vseeno kakšna stvar dotakne in me prizadene.	Čustvena ranljivost	Konkreten primer čustev, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
A64	Skušam si dopovedat, da sem naredila vse, kar je v moji moči.	Zavedanje o lastnem maksimalnem možnem vložku v delo s sogovorniki	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki

Intervju B

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
B1	Ja	Ja	Ali so že slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
B2	o čustveni pismenosti se v današnjem času kar precej govori	Pogosta uporaba izraza čustvena pismenost	Ali so že slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
B3	Se mi zdi, da je pomembno, da prepoznavamo ljudi svoja čustva, da jih poskušamo razumeti, da vidimo, kdaj čustveno odreagiramo, zakaj tako odreagiramo.	Pripisovanje pomembnosti prepoznavanja in razumevanja svojih čustev ter vzrokov zanje	Konkretni primeri znanja o čustvih – prepoznavanje čustev	Znanje o čustvih
B4	O tem se veliko piše, veliko je literature	Pogosta uporaba izraza čustvena pismenost	Ali so že slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
B5	v medijih	mediji	Kje so slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
B6	in v raznoraznih člankih	članki	Kje so slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
B7	na spletu	medmrežje	Kje so slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
B8	v knjigah	knjige	Kje so slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
B9	Jaz razumem čustveno pismenost, da ti čustva pri sebi prepoznaviš	Prepoznavanje čustev	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
B10	in tudi pri drugih	Zaznavanje čustev pri drugih	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
B11	mi prepoznavamo, katera čustva pri naših uporabnikih prihajajo na plano	Zaznavanje izraženih čustev sogovornikov	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B12	kako ravnati v takih primerih ... da se ti primerno odzivaš	Pozornost socialne delavke na lasten čustveni odziv	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
B13	da ti ne vidiš samo tistega, kar ti sporočajo, ampak iz česa to izhaja, iz katerega njihovega čustvenega stanja	Povezovanje izjave sogovornika z njegovim čustvom	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena

B14	Ali pa kako oni sporočajo.	Zaznavanje izraženih čustev sogovornikov	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B15	Velikokrat so npr. jezni, v bistvu je pa zadaj strah ali pa tesnoba.	Neskladje med vrsto doživetega in izraženega čustva	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
B16	Na takšen način pa oni to izrazijo	Zaznavanje izraženih čustev sogovornikov	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B17	da potem ti to razumeš, da ni ta jeza tisto konkretno čustvo, ampak je v ozadju ena druga stvar	Lahko obstaja neskladje med vrsto doživetega in izraženega čustva	Konkretni primeri znanja o čustvih – izražanje čustev	Znanje o čustvih
B18	Tudi ljudje potem, če ugotovijo, da niso npr. jezni, ampak, da je to v bistvu strah, se s tem lahko lažje soočajo, kot če mislijo, da so jezni.	Prepoznavanje lastnih čustev sogovorniku omogoči, da se z njimi lažje sooči	Prepoznavanje lastnih čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
B19	In je potem tisto čustvo skrito zadaj in je fajn, da tistega prepozna, da lahko potem v nadaljevanju pri sebi ene stvari popravlja, ali pa v odnosih z ljudmi s katerimi živi ali je v pomembnih odnosih.	Pomoč sogovornikom pri prepoznavanju lastnih čustev	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B20	v času študija	Študij socialnega dela	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
B21	Ker sem se ubadala s tem kako jaz živim, na kakšen način jaz reagiram, kako se spoprijemam z življenjskimi situacijami, raznoraznimi čustvenimi pretresi in sem v bistvu v enem obdobju se zelo veliko ukvarjala s tem in brala knjige. Predvsem od Milivojevića, Emocije.	Branje literature	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
B22	Tukaj sem veliko stvari spoznala o čustvih, ki mi pomagajo v strokovnem delu.	Pri strokovnem delu	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
B23	Še več pa o čustvih, ki mene vodijo.	V osebnem življenju	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
B24	Ker čustva, so.	Prisotnost čustev	Konkretni primeri znanja o čustvih – delovanje čustev	Znanje o čustvih

B25	Čustva delujejo vedno.	Nenehno delovanje čustev	Konkretni primeri znanja o čustvih – delovanje čustev	Znanje o čustvih
B26	Tako, da sem največ dela naredila, največ sem spoznala ob tem, ko sem se jaz sama soočala z enim stvarmi v življenju in, ki sem jih mogla nekako predelati, in se jih naučiti.	Ob predelovanju izkušenj iz osebnega življenja	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
B27	Tako, ja.	V osebnem življenju	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
B28	Treba je svoje strokovno znanje in osebnostno rast kar naprej poglobljati. To ni stvar, ki se jo enkrat naučiš in potem kar za zmeraj znaš. Veliko stvari malo pozabiš ali pa niso takrat aktualne in se jih potem ne spominjaš. Jaz mislim, da je edina opcija, da si čuječ, da se sproti izobražuješ, bereš, o tem razmišljaš.	Želja po več znanja	Poglobitev znanja	Znanje o čustvih
B29	Jaz mislim, da to, da uporabniki prepoznajo svoja čustva, da je to pomembna stvar.	Pripisovanje pomembnosti prepoznavanja čustev	Konkretni primeri znanja o čustvih – prepoznavanje čustev	Znanje o čustvih
B30	Čustva nas zelo določajo, usmerjajo, peljejo v neke situacije, v neko delovanje, v odločitve.	Čustva usmerijo posameznika v določeno dejavnost	Konkretni primeri znanja o čustvih – delovanje čustev	Znanje o čustvih
B31	Bolj pomembna so čustva, kot si mislimo.	Pomembnost čustev	Konkretni primeri znanja o čustvih – delovanje čustev	Znanje o čustvih
B32	Če ti prepoznaváš svoja čustva in zakaj ravnaš, tako kakor ravnaš, je več možnosti, da se boš ti v naslednjih situacijah bolj smiselno odločal ali pa bolj primerno na dano situacijo.	Prepoznavanje čustev omogoča izbiro glede načina izražanja čustva oz. vedenja	Konkretni primeri znanja o čustvih – prepoznavanje čustev	Znanje o čustvih
B33	To ne pomeni, da ti svoja čustva zakriješ, jih pometeš pod preprogo, se narediš mene se to ne tiči, se me ne dotika, mene to ne bo ganilo.	Izbira načina izražanja čustva oz. vedenja ne pomeni zanikanja lastnih čustev	Konkretni primeri znanja o čustvih – prepoznavanje čustev	Znanje o čustvih
B34	Ker potem ta čustva nekje drugje začnejo butati ven.	Neprepoznana oz. skrita čustva se izrazijo	Konkretni primeri znanja o čustvih – izražanje čustev	Znanje o čustvih
B35	potem se zgodi, npr., da butne jeza ven, je bil pa strah	Lahko obstaja neskladje med vrsto doživetega in izraženega čustva	Konkretni primeri znanja o čustvih – izražanje čustev	Znanje o čustvih
B36	če bi ti že prej s tem strahom opravil, ga prepoznal, nekaj	Prepoznavanje čustev omogoča	Konkretni primeri znanja o	Znanje o čustvih

	naredil na tem, ne bi prišlo do jeze in posledično nekega nasilnega ravnanja, ki ga iz jeze narediš	izbiro glede načina izražanja čustva oz. vedenja	čustvih – prepoznavanje čustev	
B37	svoja čustva, ko jih kažeš, jih ne vedno prepoznaš	Ni nujno, da je izraženo čustvo tudi prepoznano čustvo	Konkretni primeri znanja o čustvih – izražanje čustev	Znanje o čustvih
B38	Zelo se mi zdi fajn, da ko se z uporabniki pogovarjamo o čustvih, da preverjamo.	Preverjanje lastnega razumevanja	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B39	jaz vedno preverim, ali ga prav razumem, ko mi nekaj pravi. A sem vas prav razumela, da ste mi rekel to, pa to, pa to. In potem on mi spet lahko da povratno informacijo. Ne, mislil sem tako pa tako. Takrat sem bil jezen. Aha, bili ste jezni.	Preverjanje lastnega razumevanja	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B40	Zakaj ste bili jezni,	Iskanje vzroka za čustvo	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B41	kaj ste čutili takrat? Da se ta čustva povežejo s temi notranjimi občutki, ki jih ljudje ob tem imajo	Pomoč sogovornikom pri prepoznavanju lastnih čustev	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B42	kakšno strategijo si si takrat izbral	Pogovor o ravnanju oz. sledeči dejavnosti ob doživetem čustvu	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B43	Da ti čustva povezuješ z nekimi fizičnimi občutki. Potem ti začneš čustva prepoznavat	Pomoč sogovornikom pri prepoznavanju lastnih čustev	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B44	in drugič, ko se ti tej telesni znaki pojavijo, že veš. Aha zdaj je pa to. In kaj sedaj lahko jaz v tem primeru naredim? Ali bom nesramen do drugega ali bom izbruhnil, ker to je moja pravica, da izbruhnem. Ali pa lahko jaz, kljub temu, da	Prepoznavanje čustev omogoča izbiro glede načina izražanja čustva oz. vedenja	Konkretni primeri znanja o čustvih – prepoznavanje čustev	Znanje o čustvih

	sem jezen, rečem, glej, zdaj sem jezen, ful sem jezen in se morava o tem pogovoriti. A se lahko zdaj ali se bomo čez pol ure?			
B45	Skušamo jih prepoznavati in jih povezovati s telesnimi občutki	Pomoč sogovornikom pri prepoznavanju lastnih čustev	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B46	kaj povzroči to posamezno čustvo, ki se pri človeku pojavi	Iskanje vzroka za čustvo	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B47	Supervizija je zelo pomembna stvar, da se z lastnimi čustvi spopadeš	Supervizija	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
B48	Ali pa tudi kolegica; druga strokovna delavka.	Intervizija	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
B49	Kolektiv	Intervizija	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
B50	spoprijemanje s čustvi in prepoznavanje čustev problem pri ljudeh	Prepoznavanje čustev je problem	Prepoznavanje lastnih čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
B51	Zdaj ta čas, v katerem smo, se mladi ljudje več, si mislim, da se več o tem učijo, pogovarjajo	Mladi ljudje se več učijo in pogovarjajo o čustvih v današnjem času	Učenje o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
B52	programi v šoli več temu namenjeni, pa raznorazne delavnice	V šoli otroci obravnavajo čustva	Učenje o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s

				strani socialnih delavk
B53	Generacija zdajšnjih staršev in družin, ki jih jaz obravnavam pa vidim, da niso ljudje ravno čustveno pismeni.	Sogovorniki niso čustveno pismeni	Ravnanje s čustvi	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
B54	Se mi zdi, da to manjka.	Sogovorniki niso čustveno pismeni	Ravnanje s čustvi	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
B55	Da jih čustva potem velikokrat prenašajo, kakor eno ladjo na morju sem in tja.	Čustva popolnoma določajo delovanje sogovornikov	Ravnanje s čustvi	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
B56	ko pridejo v stresne situacije. Ko se zgodijo kakšne stvari: bolezni v družini, razveze, socialne stiske, finančne stiske	Čustva popolnoma določajo delovanje sogovornikov, ko se soočajo s problemi in stiskami	Ravnanje s čustvi	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
B57	je potrebno kar veliko časa, da jih pridobiš v sodelovanje, da se odprejo in začnejo o tem razmišljati	Potreba po veliki količini časa, da bi lahko govorili o čustvih	Pogovor o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
B58	Ampak to, da na splošno prepoznaš taka čustva, kot so: jeza, strah, bes, krivda, sram, to pa je tudi v naših socialnovarstvenih storitvah, da ljudje prepoznavajo	Pomoč sogovornikom pri prepoznavanju lastnih čustev	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B59	in začnejo drugače ravnati	Pogovor o ravnanju oz. sledeči dejavnosti ob doživetem čustvu	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B60	Da skupaj z njimi iščemo rešitve, jih soustvarjamo na novo	Soustvarjanje rešitev	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B61	nove korake iskat. Nekaj, kar še nismo poskušali. Kaj smo že naredili in se je izkazalo, da ni dobro. Ok, dajmo poiskati še kakšne milimetre naprej	pogajanje o spremembi	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela

				tudi čustveno pismena
B62	da skupaj z ljudmi soustvarjam nove prilike	Ustvarjanje konteksta, da se sprememba lahko zgodi	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
B63	jih opogumljam, opolnomočim	Ravnanje iz perspektive moči	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena

Intervju C

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C1	Ja, slišala sem že.	ja	Ali so že slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
C2	To res drži, da se sedaj več uporablja.	Pogosta uporaba izraza čustvena pismenost	Ali so že slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
C3	Konkretno v stroki ga nisem slišala.	Odsotnost izraza v stroki socialnega dela	Ali so že slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
C4	preko medijev	Mediji	Kje so slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
C5	Člankov	Članki	Kje so slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
C6	Tako da se mi zdi, da velja zame, kot za strokovno delavko in tudi za uporabnika.	Nanašanje izraza tako na socialno delavko kot na sogovornika	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
C7	Konkretno si predstavljam da čustvena pismenost pomeni, da prepoznavš čustva	Prepoznavanje čustev	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
C8	da si uglašen na njih, pri sebi, pri drugih	Uglasitev s čustvi	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
C9	Da jih znaš ubesediti, da pomagaš uporabnikom to ubesediti	Ubesedenje čustev	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
C10	Da bi mogoče bili strokovni pojmi, ki iz tega izhajajo, dobrodošli pri uporabi naših mnenj in priporočil, ki jih izdajamo	Prisotnost uporabe terminologije s področja čustev pri pisanju strokovnih dokumentov	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
C11	Fakulteta	študij socialnega dela	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih

C12	Potem pa naše delo zahteva, da se stalno izobražujemo, da so neki seminarji.	V okviru zaposlitve – dodatna izobraževanja	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
C13	Potem tudi sama, sem taka, da veliko berem strokovne literature in tam dobim znanje.	Branje literature	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
C14	Ja.	Želja po več znanja	Poglobitev znanja	Znanje o čustvih
C15	Pri takem delu nikoli ni dovolj znanja. Vedno je treba nadgrajevati. Vsaka taka stvar je meni dobrodošla. Rada berem, se udeležim. Absolutno.	Želja po več znanja	Poglobitev znanja	Znanje o čustvih
C16	Nekoristno, sploh ne obstaja.	koristno	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
C17	Brez tega tukaj ne moreš niti delati.	Pri strokovnem delu	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
C18	Mogoče pri sebi, da začneš. Moja čustva so izredno pomembna	Pripisovanje pomena lastnim čustvom	Konkreten primer čustev, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
C19	kako se jaz odzivam	Pripisovanje pomena lastnim čustvom	Konkreten primer čustev, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
C20	brez tega znanja po mojem tukaj nimaš kaj iskat	Pri strokovnem delu	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
C21	Pri uporabnikih samih, s takimi ljudmi, ki so nabiti čustev	Prisotnost različnih čustev	Opis zaznanih čustev sogovornikov	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C22	večina so to težka čustva, negativna, razdiralna	Neprijetna čustva	Opis zaznanih čustev sogovornikov	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C23	Mi skušamo vzbuditi v človeku, da pridejo na plan tudi pozitivna čustva.	Vzbujanje prijetnih čustev v sogovornikih	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C24	Ko je neka težka zgodba v družini, poskušamo najti dobre, močne stvari, točke, področja.	Ravnanje iz perspektive moči	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C25	Tudi neka empatija	Empatija	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela

				tudi čustveno pismena
C26	prepoznavanje čustvenih stanj ljudi	Pomoč sogovornikom pri prepoznavanju lastnih čustev	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C27	je tukaj ogromna paleta čustev	Prisotnost različnih čustev	Opis zaznanih čustev sogovornikov	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C28	Postavljati moramo meje, ko so skupni razgovori, koliko teh čustev lahko oni bruhamo, kdaj se je treba ustaviti, umiriti.	Omejevanje načina izražanja čustev sogovornikov do socialne delavke	Konkreten primer ravnanja socialne delavke	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C29	Absolutno mi podpiramo izražanje svojih čustev, preko pogovora.	Pomoč pri ubesedenju čustev sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C30	Razgovor se je začel dokaj umirjeno. In potem na koncu je začelo naraščati. Ta izbruh in potem smo ga vsi poslušali. Nismo prekinjali.	Sprejemanje čustev sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C31	In potem na koncu, ko je končal sem jaz rekla, joj, koliko ene jeze ste vi povedali. A vi to čutite, da je to jeza?	Pomoč pri ubesedenju čustev sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C32	V bistvu velikokrat vprašamo. Ali pa: kaj vi mislite, kaj je bilo sedaj to?	Pomoč pri ubesedenju čustev sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C33	In potem jih poskušaš pripraviti do tega, da ubesedijo, da je npr. jeza zadaj ali pa razočaranje.	Pomoč pri ubesedenju čustev sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena

C34	In potem je to iztočnica, da lahko kaj o čustvih se pogovarjamo, koliko je te jeze v njem.	Pogovor o čustvih sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C35	In tako potem, si prizna. Res je, toliko sem še jezen na njo.	Pogovor o čustvih omogoča sogovorniku prepoznavanje lastnih čustev	Prepoznavanje lastnih čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C36	Tukaj so tudi otroci na razgovoru. Namen je, da jih razbremenimo čustev.	Čustvena razbremenitev sogovornikov	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C37	Običajno so jezni na svoje starše	jeza	Opis zaznanih čustev sogovornikov	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C38	obupani	obup	Opis zaznanih čustev sogovornikov	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C39	razočarani	razočaranje	Opis zaznanih čustev sogovornikov	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C40	Žalostni	žalost	Opis zaznanih čustev sogovornikov	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C41	Pomagamo jim, da ubesedijo	Pomoč pri ubesedenju čustev sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C42	da si priznajo, da jim povemo, da je to ok, da je v redu, da so žalostni, da ni nič narobe, da je to naravni proces, da si dovolijo biti žalostni in jezni na svoje starše. Da je to tisto, kar jim bo pomagalo prebroditi to	Sprejemanje čustev sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena

C43	Pri nas je poudarek, da je uporabnik tisti prvi, ki govori. Skupaj z njim delamo. Ni to nek moj nasvet, ne pametujemo, najprej slišimo njega. Poslušanje je zelo pomembno, da slišimo uporabnika, zgodbo, se uglasimo nanj. Kaj ta družina ali posameznik potrebuje, ne drugi. On je on.	Ostajanje socialne delavke v drži nevedoče	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C44	Empatija, seveda.	Empatija	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C45	Potem tukaj imamo nasilneže ... Obsodiš dejanje, človeka pa ne.	Neenačenje osebe z njenim vedenjem	Konkreten primer ravnanja socialne delavke	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C46	Pogovor, da ne vsiljuješ.	Ostajanje socialne delavke v drži nevedoče	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C47	se uglesiš na njegov tempo govora	zrcaljenje	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C48	Postavljamo meje do nas. Ker včasih so tudi do nas grobi, nesramni, žaljivi.	Omejevanje načina izražanja čustev sogovornikov do socialne delavke	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
C49	Tukaj se naučiš, da to ni tebi namenjeno. Namenjeno je ustanovi, samemu delu, čeprav včasih so zelo osebni. Ni lahko, ampak že sproti poskušaš ozaveščati to.	Zavedanje socialne delavke, da besede sogovornika niso namenjene njej osebno	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
C50	Poskušaš razumeti, da je jezen.	Razumevanje, da je pri sogovorniku prišlo do	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki

		čustvenega odziva	sogovorniki – med delom s sogovorniki	
C51	Absolutno že mi postavimo mejo. Poglejte, to zdaj sem ne paše, ne bomo na tak način.	Omejevanje načina izražanja čustev sogovornikov do socialne delavke	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
C52	Nekateri se lahko ustavijo, nekateri ne.	Nekateri sogovorniki lahko nadzirajo izražanje svojih čustev, nekateri pa ne	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C53	Pomaga mi lastno ozaveščanje	Zavedanje socialne delavke, da besede sogovornika niso namenjene njej osebno	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
C54	supervizija, ki jo imamo organizirano	Supervizija	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
C55	tudi naš interni tim, ki ga imamo s sodelavkami	Intervizija	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
C56	Direktorica nam je vedno na voljo, tudi z njo lahko take stvari predelamo.	Pogovor z direktorico	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
C57	In seminarji so tudi na to temo, kako ravnamo z lastnimi čustvi.	Seminar na temo čustev	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
C58	Moški imajo veliko več problemov, ženske manj.	Moški imajo več problemov v	Ravnanje s čustvi	Doživljanje čustvene pismenosti

		povezavi s čustvi kakor ženske		sogovornikov s strani socialnih delavk
C59	Velikokrat nam je izziv moške vzpodbuditi v tem, da si prizna	Moški težje prepoznavajo svoja čustva	Prepoznavanje lastnih čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C60	da ubesedi, kaj se z njim dogaja	Moški težje ubesedijo svoja čustva	Pogovor o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C61	Prav ta nepismenost čustev.	Moški so bolj čustveno nepismeni	Ravnanje s čustvi	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C62	se ti zasmili človek	sočutje	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C63	Mi odpiramo prostor za čustva, je priložnost, da se to lahko zgodi.	Odpiranje prostora za pogovor o čustvih	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C64	Ko vidimo, da so ljudje v hudih preizkušnjah, da ne bodo sami zmogli, jih usmerimo tudi ven – v terapijo, ker jim želimo, da bi prebrodili težka obdobja in zadaj je predelava vseh čustev, ki sodijo zraven.	Napotitev k drugemu strokovnjaku	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
C65	Se mi zdi, potem, ko jim pomagaš, da začne o tem razmišljat, se odpirat, kaj se njemu dogaja.	Pogovor o čustvih omogoča sogovorniku prepoznavanje lastnih čustev	Prepoznavanje lastnih čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C66	Moški sploh se mi zdi, da večina nima tega. Ženske več.	Moški imajo več problemov v povezavi s čustvi kakor ženske	Ravnanje s čustvi	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
C67	Eni so bolj v stiku sami s sabo in tudi znajo to ubesediti. Z enimi pa nikoli ne dosežeš tega, se ne premakneš. Zelo različno.	Nekateri sogovorniki lažje ubesedijo svoja čustva, drugi težje	Pogovor o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s

				strani socialnih delavk
--	--	--	--	-------------------------

Intervju D

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
D1	Ne.	Ne	Ali so že slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
D2	Do sedaj smo mi, kar imamo v programu, smo uporabljali čustveno inteligenco.	Čustvena inteligentnost	Pojmi povezani s čustveno pismenostjo	Čustvena pismenost
D3	Čustvena zavrtost.	Čustvena zavrtost	Pojmi povezani s čustveno pismenostjo	Čustvena pismenost
D4	Čustvena omejenost ... običajno pri tistih, ki imajo poleg težav v duševnem zdravju še težave z duševnim razvojem.	Čustvena omejenost	Pojmi povezani s čustveno pismenostjo	Čustvena pismenost
D5	Izobraževanja, ki smo jih imeli v službi.	V okviru zaposlitve – dodatna izobraževanja	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
D6	Pa kakšna knjiga, ki jo jaz sama preberem.	Branje literature	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
D7	Gotovo bi prav prišlo, če bi imeli več tega	Želja po več znanja	Poglobitev znanja	Znanje o čustvih
D8	še kakšno dodatno izobraževanje	Želja po več znanja	Poglobitev znanja	Znanje o čustvih
D9	Brez tega ne vem, če bi lahko sploh rešili kakšne njihove stiske	Pri strokovnem delu	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
D10	ker imajo že tako težave z izražanjem čustev	Težave pri ubesedenju čustev	Pogovor o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
D11	potem izberejo nek stalni stavek, ki ga govorijo	Težave pri ubesedenju čustev	Pogovor o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
D12	Da bi prav odkrito govorili o čustvih, pa rabimo mi zelo veliko veliko časa, da govorimo z uporabniki, da se odprejo, se privadijo	Potreba po veliki količini časa, da bi lahko govorili o čustvih	Pogovor o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
D13	tudi naučiti jih moramo, da se izražajo o tem.	Pomoč pri ubesedenju čustev sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa

				socialnega dela tudi čustveno pismena
D14	Ker oni rečejo na splošno, jaz sem jezen.	jeza	Opis zaznanih čustev sogovornikov	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
D15	Potem ugotoviš, da mogoče je jezen samo en del, ostalo so pa potem še razočarani ali kaj drugega.	razočaranje	Opis zaznanih čustev sogovornikov	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
D16	Ja, mi poskušamo to na sedaj osredotočiti. Kako se oni sedaj počutijo. Ker oni zelo radi vlečejo stvari iz preteklosti, ker jim je tako lažje ... tisto imajo že razdelano. To kar se sedaj dogaja, je pa lahko ena težka zadeva in je njim lažje, tudi preusmerjajo našo pozornost s tem, da omenjajo stvari iz preteklosti. Sem bil žalosten, sem bil tako. Ko pa rečeš, v redu to je bilo takrat. Kako je pa sedaj. Ja sedaj pa ne vem.	Pogovor usmerjen v sedanjost	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
D17	Tako da ja, večinoma je to ubesedenje.	Pomoč pri ubesedenju čustev sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
D18	Potem imamo kakšne delavnice, na katerih se uporabniki učijo izražati čustva.	Delavnice na temo izražanja čustev	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
D19	samo pogovor	Pogovor	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
D20	Če pa vidimo, da so blokade, prinesemo tudi kakšen članek, kakšen del iz knjige. In si s tem pomagamo in se potem preusmerimo na njegovo situacijo. S kakšnimi konkretnimi primeri. Da se sploh odpre pogovor.	Spodbujanje pogovora o čustvih s pomočjo vsebine poljubnega besedila	Konkreten primer ravnanja socialne delavke	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena

D21	Pri nekaterih to traja zelo dolgo, odvisno od tega, kakšne izkušnje imajo.	Potreba po veliki količini časa, da bi lahko govorili o čustvih	Pogovor o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
D22	lažje govorijo o sebi in o svojih čustvih. Zelo različno. Več imamo teh, ki je negativno. Da so bolj zaprti vase, da to bolj zadržijo zase	Nekateri sogovorniki lažje ubesedijo svoja čustva, drugi težje	Pogovor o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
D23	Jaz imam možnost pogovora s sodelavkami.	intervizija	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
D24	Včasih se kakšen naš sestanek grdo sliši, ampak jaz mislim, da je to prisotno v vseh teh poklicih, ki delajo z ljudmi. Bolje je, če daš takoj ven, tudi če kakšna res smešna beseda ven pade. Ampak se takoj razbremeniš in lahko naprej delaš, kakor če držiš v sebi.	intervizija	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
D25	Drugo je pa potem supervizija, kjer so tej problemi bolj globoki. Npr., da sploh ne najdeš stika z uporabnikom ali pa da te je strah uporabnika, takrat absolutno supervizija. Tam se potem res pogovarjaš, ne.	Supervizija	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
D26	Seveda sem jaz jezna	jeza	Konkreten primer čustev, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
D27	Istočasno pa vem, da ko bom jaz to ven dala, bom čez eno uro še enkrat isto naredila in bova šla čez to brez problema.	Ubeseđenje lastnih čustev	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki

Intervju E

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
E1	Sem že slišala, ja.	Ja	Ali so že slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost

E2	v medijih	mediji	Kje so slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
E3	v kakšnih člankih strokovnih	članki	Kje so slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
E4	v povezavi z uporabnikom, uporabnico ... najin odnos	Odnos s sogovornikom	Pojmi povezani s čustveno pismenostjo	Čustvena pismenost
E5	Empatija	Empatija	Pojmi povezani s čustveno pismenostjo	Čustvena pismenost
E6	simpatija – ali ti je določen uporabnik simpatičen ali antipatičen, ti potem povzroča pri tebi lastna čustva. Odvisno tudi od zgodbe, ki jo uporabnik pove, kaj je doživljal, kaj ti tukaj doživljaš, da si mogoče doživel podobno osebno stisko, kot jo je imela uporabnica, kar te potem mogoče spravi v določeno stisko	Čustva socialne delavke ob delu s sogovorniki	Pojmi povezani s čustveno pismenostjo	Čustvena pismenost
E7	In zato smo tudi tukaj pri našem delu dogovorjeni, da če je kakšna uporabnica, ki preveč vpliva nate, ali pa tudi zaradi čustev, ki jih v nas zbujajo, imamo dogovor, da dela druga strokovna delavka potem z njo.	Prepustitev dela s sogovornikom drugi strokovni delavki, v primeru porajanja čustev pri socialni delavki, kot odgovora na sogovornikovo situacijo	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
E8	Ja, če pri sebi prepoznam oviro, da jaz ne bi mogla z njo delat, npr., če bi jaz imela izkušnjo posilstva in uporabnica tudi in, da bi meni to vzbujalo takšne negativne občutke, da bi težko z njo delala, da še ne bi predelala, bi druga strokovna delavka to prevzela. Da si tako strokoven, da daš drugemu. Dobro, sedaj sem dala takšen primer. Tukaj pride pri meni npr. kakšne zlorabe otrok, to pri meni vzbudi res taka čustva, joj. S samo žensko, ja, ampak ko pride tukaj še storilec zraven. S storilci npr., s temi, ki zlorablajo otroke, jaz z njimi ne bi mogla delat. Tako. En tak primer. Ker tukaj je tudi, če imaš ti svoje otroke. Ker avtomatsko povežeš. Joj, kaj	Prepustitev dela s sogovornikom drugi strokovni delavki, v primeru porajanja čustev pri socialni delavki, kot odgovora na sogovornikovo situacijo	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki

	če bi se to zgodilo z mojimi otroki.			
E9	Vedno pri delu z uporabniki, potekajo vzporedno, se prepletajo naša čustva.	Prisotnost čustev	Konkreten primer čustev, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
E10	imamo v okviru svojega dela supervizijo s supervizorko. Je skupinska supervizija	Supervizija	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
E11	meni pomaga intervizija med sodelavkami. Ena težka situacija, uporabnica ti, mi rečemo, ti napolni glavo in tudi določena čustva ti vzbudi. Da predebatiraš s sodelavko, to je razbremenitev	Intervizija	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
E12	fizične aktivnosti, sprehodi, narava da greš ven	Športne aktivnosti	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
E13	Že tekom izobraževanja, študija socialnega dela.	Študij socialnega dela	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
E14	Kar sem brala v medijih, v člankih.	Branje literature	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
E15	Tudi da ti delaš z uporabnico, da vzpostaviš delovni odnos je pomembna empatija, da se vživiš v situacijo uporabnice. To je nujno, da ji lahko pristopiš nasproti, ker če ne je proces pomoči ... ne vem, kako ji lahko pomagaš.	Empatija	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E16	Seveda bi ga hotela pridobiti, nikoli ni preveč.	Želja po več znanja	Poglobitev znanja	Pomen znanja o čustvih
E17	To je neko znanje, ki ga imam, ne vem pa definicije, da bi povedala, bolj je to, da ti, ko pride uporabnik, že ta prvi kontakt.	Pri strokovnem delu	Pomen znanja o čustvih	Pomen znanja o čustvih
E18	Kako vzpostaviš ta delovni odnos.	Vzpostavitev delovnega odnosa	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena

E19	Da si empatičen, da se mu približaš, da ga skušaš razumet	Empatija	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E20	da poveš tudi ti svoje občutke ob njem	Podelitev svojih občutkov s sogovornikom	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E21	da znaš prekiniti, če gre on čez določeno mejo, postavljat meje tukaj	pozornost socialne delavke na lasten čustveni odziv	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
E22	je tukaj veliko čustvenega izsiljevanja	Izražanje čustev z namenom pridobitve določenih stvari od socialne delavke	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
E23	da ti prepoznaš pri temu	pozornost socialne delavke na lasten čustveni odziv	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
E24	Uporabnica dobro ve, na katero tipko pritisniti, da bo tudi tebe prizadela, da boš ti odreagirala.	Izražanje čustev z namenom pridobitve določenih stvari od socialne delavke	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
E25	Ampak, da se tudi ti tega zavešaš, in da ne padeš v te pasti. Da strokovno odreagiraš.	pozornost socialne delavke na lasten čustveni odziv	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
E26	Tega je veliko.	Izražanje čustev z namenom pridobitve določenih stvari od socialne delavke	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
E27	Včasih se potem odzovejo z napadi, se spustijo na tvojo osebno raven.	Agresivno izražanje čustev	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti

				sogovornikov s strani socialnih delavk
E28	Da znaš to prekiniti in reči: pogledjte, to je moj osebni prostor, sedaj se pogovarjava o vas.	Omejevanje načina izražanja čustev sogovornikov do socialne delavke	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
E29	Da prepoznaš, kakšna čustva imaš ti	pozornost socialne delavke na lasten čustveni odziv	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
E30	kaj želi uporabnica s tem doseči. Da boš ti imel neko čustveno reakcijo in da bo ona dosegla svoj namen	Izražanje čustev z namenom pridobitve določenih stvari od socialne delavke	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
E31	Da izražam empatijo.	empatija	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E32	Če vidim, da je v stiski, v akutni situaciji, da se zjočejo, jim ponudim robček.	Ob joku sogovorniku ponudi robček	Konkreten primer ravnanja socialne delavke	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E33	Glejte tudi jok; s tem se čistimo, damo ven ...	Sprejemanje čustev sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E34	Sedaj, če je pa že prav tista faza depresije, usmerimo na psihiatra, psihoterapevta.	Napotitev k drugemu strokovnjaku	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E35	Damo prostor tudi tem čustvom, da so tudi negativna čustva, no saj niso negativna ...	Sprejemanje čustev sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena

E36	tudi jeza npr., da rečemo: pogledjte, saj jaz bi bila na vašem mestu tudi jezna, da bi meni to naredil partner	empatija	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E37	Da ne poimenujem to kot negativna čustva, ampak pozitivna, to je proces, ki se mora odviti	Sprejemanje čustev sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E38	zdaj če je pa tisto, da je res preveč že, da so znaki depresijo pa napotimo na druge strokovnjake	Napotitev k drugemu strokovnjaku	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E39	Sodelovanje	sodelovanje	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E40	vzpostavitev delovnega odnosa	Vzpostavitev delovnega odnosa	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E41	perspektiva moči	Ravnanje iz perspektive moči	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E42	da skupaj z njo soustvarjaš neko rešitev	Soustvarjanje rešitev	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E43	Ene uporabnice lahko govorijo o svojih, čustvih, druge težje izražajo svoja čustva.	Nekateri sogovorniki lažje ubesedijo svoja čustva, drugi težje	Pogovor o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
E44	če prikriva svoja čustva. Se ne odpre, ne želi podeliti stvari	Ni želje po pogovoru o čustvih	Pogovor o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s

				strani socialnih delavk
E45	Sedaj, če sama ne želi, damo prostor, damo možnost. Tudi karakterno smo si različni. Karakterno se lahko s kakšno uporabnico ne ujameš. In če se z drugo ujame, da njej zaupa svoje težave.	Omogočanje izbire sogovornika, s katero strokovno delavko v organizaciji bo sodeloval	Konkreten primer ravnanja socialne delavke	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
E46	Ja	Težave pri ubesedenju čustev	Pogovor o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
E47	pa tudi če pride na to temo, na primeru neke uporabnice ... Se izmika temu ... vse je v redu, ne, nisem žalostna, bom zmogla sama	Ni želje po pogovoru o čustvih	Pogovor o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
E48	Mislil tako, obenem pa vidiš že s telesom, že ta telesna, neverbalna komunikacija. Nekaj besedno sporoča, drugo pa telesno in s svojimi ravnanji oz. dejanji, ki niso logična, da bi povezal med sabo.	Neskladje med verbalnim in neverbalnim sporočanjem, ko gre za izražanje čustev	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
E49	Nekatere pa izražajo čustva, pa tudi pretirano. Tudi kdaj z namenom izsiljevanja. Že prav neko igranje, da bo dosegla določeno ugodnost. Tako, čustvena nezrelost.	Izražanje čustev z namenom pridobitve določenih stvari od socialne delavke	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
E50	In je nujno, da to prepoznaš, zaradi samega sebe	pozornost socialne delavke na lasten čustveni odziv	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
E51	da postaviš mejo, da potem ona tudi raste in gre naprej	Omejevanje načina izražanja čustev sogovornikov do socialne delavke	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
E52	Ker igrajo na čustva.	Izražanje čustev z namenom pridobitve določenih stvari od socialne delavke	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
E53	In se moraš znati distancirati. Rečeš, poglejte, jaz lahko naredim to in to, tako vam lahko pomagam.	Podelitev opisa vloge socialne delavke v	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki

		procesu pomoči s sogovornikom	delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	
E54	Čustveno izsiljujejo ne, ker delujejo čustva na nezavedni ravni	Izražanje čustev z namenom pridobitve določenih stvari od socialne delavke	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk

Intervju F

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
F1	Ja, za izraz sem slišala že.	Ja	Ali so že slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
F2	To sem slišala v času svojega pripravništva že par let nazaj.	V okviru opravljanja pripravništva	Kje so slišali za čustveno pismenost	Čustvena pismenost
F3	sama ga bolj tako interpretiram kot čustveno inteligenco	Čustvena inteligentnost	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
F4	da ljudje znajo in zmorejo ubesediti svoja čustva	Ubeseđenje čustev	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
F5	in jih tudi potem izražati	Izražanje čustev, ustrezno okoliščinam	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
F6	Čustvena inteligenca	Čustvena inteligentnost	Pojmi povezani s čustveno pismenostjo	Čustvena pismenost
F7	da znamo ubesediti, se pravi izražanje svojih čustev, artikulirati svoja čustva. Predvsem to, da znamo to, kar se znotraj nas dogaja povedati navzven oz. ubesediti.	Ubeseđenje čustev	Primer definicije čustvene pismenosti	Čustvena pismenost
F8	Preko literature	Branje literature	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
F9	preko študija na fakulteti	Študij socialnega dela	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
F10	kot hospitantka v skupinski terapiji	Študij psihoterapije	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
F11	v času pripravništva dela	V okviru opravljanja pripravništva	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
F12	preko branja knjig	Branje literature	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
F13	preko študija transakcijske psihoanalize	Študij psihoterapije	Način pridobitve znanja	Znanje o čustvih
F14	Jaz sama osebno si zelo želim	Želja po več znanja	Poglobitev znanja	Znanje o čustvih

F15	ker me zanima osebno to področje, recimo temu ... psihološkega nasilja ali npr. tega nasilja, ki je malo skrito – verbalno, neverbalno. In tukaj je zelo veliko igranja in manipuliranja s čustvi, čustvene zloraba in vse te terminologije, ki iz tega prihaja. Tako, da me zelo zanima, ja	Želja po več znanja	Poglobitev znanja	Znanje o čustvih
F16	Mislim, da je zelo koristno.	Koristno	Pomen znanja o čustvih	Znanje o čustvih
F17	Predvsem se mi zdi, da se ljudje premalo zavedamo, koliko je naš emocionalni svet povezan z našim telesnim svetom; se pravi z našim fizičnim telesom. Kako so čustva povezana z našim vedenjem, z našimi odločitvami.	Čustva vplivajo na naše vedenje in odločitve	Konkretni primeri znanja o čustvih – delovanje čustev	Znanje o čustvih
F18	Recimo z refleksijo v pogovorih	Podelitev svojih občutkov s sogovornikom	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
F19	da odpiram prostor za čustva, če ugotovim, da smo v razgovoru zelo veliko na intelektualnem nivoju, da se pogovarjamo samo o dejstvih, o resnicah	Odpiranje prostora za pogovor o čustvih	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
F20	Potem z vprašanji, aha, zdaj, ko mi to govorite, kako se ob temu počutite?	Pogovor o čustvih sogovornika	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
F21	Kako mislite, da bi se počutil nekdo od vaših sorodnikov ali otrok?	Razvijanje empatije v sogovornikih s pomočjo odnosnih vprašanj	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
F22	Povežem izjavo s čustvi. Integriram čustva v celoten koncept.	Povezovanje izjave sogovornika z njegovim čustvom	Način namenjanja pozornosti čustvom	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
F23	Pogovor	Pogovor	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k

				temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
F24	opazovanje	opazovanje	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
F25	zavedanje, da med terapevtom in klientom potekajo transferji in kontratransferji	Zavedanje o krožnemu vzajemnemu vplivanju vseh udeleženi v procesu pomoči	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
F26	moje refleksije	Podelitev svojih občutkov s sogovornikom	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
F27	moje zaznave, opažanja	zaznavanje	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
F28	znanje o neverbalni komunikaciji	znanje o neverbalni komunikaciji	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
F29	o psihološkem	Znanje o psihološkem vidiku sporočil sogovornikov	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
F30	sociološkem nivoju sporočil, ki jih ljudje imajo, te transakcije	Znanje o sociološkem vidiku sporočil sogovornikov	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena
F31	Preverjanje lastnega razumevanja in čutenja.	Preverjanje lastnega razumevanja	Ostale veščine oz. kompetence	Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena

F32	Se mi zdi, da včasih zaznavam pomanjkanje empatije drug do drugega, se pravi, kako doživlja tako situacijo moj partner oz. moja bivša partnerka.	Pomanjkanje empatije	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
F33	Velikokrat opažam, da težko pridejo stranke v stik z močnimi čustvi, da zelo hitro gre na nivo intelektualne razprave.	Težave pri ubesedenju čustev	Pogovor o čustvih	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
F34	Drugače pridejo tudi stranke, ki ne obvladujejo svojih lastnih čustev	Nezmožnost obvladovanja izražanja svojih čustev	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
F35	predvsem jeze	jeza	Opis zaznanih čustev sogovornikov	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
F36	Zamere	zamera	Opis zaznanih čustev sogovornikov	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
F37	Agresije	Agresivno izražanje čustev	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
F38	Veliko je poskusov čustvenih manipulacij	Izražanje čustev z namenom pridobitve določenih stvari od socialne delavke	Izražanje čustev	Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk
F39	ker je veliko samokontrole, nadzora	Nadzor nad izražanjem lastnih čustev	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
F40	Dosti stvari se tudi lahko reflektira	Sprotna samorefleksija	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
F41	ko me je strah	strah	Konkreten primer čustev, ki se	Čustva socialnih delavk, ki se

			pojavi pri delu s sogovorniki	pojavi pri delu s sogovorniki
F42	ko sem negotova, nesigurna	Nezmožnost zanašati se nase	Konkreten primer čustev, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
F43	s temi čustvi pa se težko soočam. Takrat moraš postati bolj močen in suveren. Tukaj pa ne gre in se moram zelo boriti s tem, da se pokažem kot taka in potem je to zelo izčrpujoče	Nadzor nad izražanjem lastnih čustev	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
F44	Tako, da potem, po kakšnem takem dnevu, napornem razgovoru, takrat je potem kar, se čutim čustveno izžeta.	Utrujenost zaradi ravnanja z lastnimi čustvi	Konkreten primer čustev, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
F45	Druženje	Druženje s prijatelji	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
F46	šport	Športne aktivnosti	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
F47	tek	Športne aktivnosti	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
F48	odmisлити te stvari	Odsotnost mišljenja o delu s sogovorniki	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki
F49	Ko se pa notranje umirim, ko se čustva nekako stabilizirajo, takrat pa grem zelo rada v, bom rekla neko samoevalvacijo, kaj se je dogajalo, kaj bi lahko v tistem trenutku drugače naredila, zakaj sem se tako počutila, kakor sem se počutila. Aha, očitno sem ga tako doživela in	Samorefleksija o dogajanju v procesu pomoči	Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki	Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki

	posledica tega, kako sem jaz klienta doživela, je tudi posledica mojega čustvenega stanja, poskušam interpretirati stvari.			
--	--	--	--	--

8.4 UREJANJE POJMOV, KATEGORIJ IN TEM V HIERARHIJO

Čustvena pismenost

Ali so že slišali za čustveno pismenost

- Ja (A1, B1, C1, E1, F1)
- Pogosta uporaba izraza čustvena pismenost (B2, B4, C2)
- Ne (D1)
- Odsotnost izraza v stroki socialnega dela (C3)

Kje so slišali za čustveno pismenost

- Mediji (B5, C4, E2)
- Članki (A3, B6, C5, E3)
- Medmrežje (B7)
- Knjige (B8)
- V okviru opravljanja pripravništva (F1)

Primer definicije čustvene pismenosti

- Učenje uporabljanja čustev (A2)
- Prepoznavanje čustev (A7, B9, C7)
- Zaznavanje čustev pri drugih (B10)
- Nanašanje izraza tako na socialno delavko kot na sogovornika (C6)
- Uglasitev s čustvi (C8)
- Ubesedenje čustev (C9, F4, F7)
- Prisotnost uporabe terminologije s področja čustev pri pisanju strokovnih dokumentov (C10)
- Čustvena inteligentnost (F3)
- Izražanje čustev, ustrezno okoliščinam (F5)

Pojmi povezani s čustveno pismenostjo

- Čustva (A4)
- Komunikacija (A5)
- Celotno življenje (A6)
- Čustvena inteligentnost (D2, F6)
- Čustvena zavrtost (D3)
- Čustvena omejenost (D4)
- Odnos s sogovornikom (E4)
- Empatija (E5)
- Čustva socialne delavke ob delu s sogovorniki (E6)

Znanje o čustvih

Način pridobitve znanja

- Srednja šola, pri psihologiji (A8)
- Študij socialnega dela (A9, B20, C11, E13, F9)
- V okviru zaposlitve – preko povezovanja izkušenj dela s teoretskimi vsebinami (A10)
- Branje literature (B21, C13, D6, E14, F8, F12)
- Ob predelovanju izkušenj iz osebnega življenja (B26)
- V okviru zaposlitve – dodatna izobraževanja (C12, D5)
- Študij psihoterapije (F10, F13)
- V okviru opravljanja pripravništva (F11)

Poglobitev znanja

- Želja po več znanja (A11, A13, A14, B28, C14, C15, D7, D8, E16, F14, F15)
- Pomanjkanje časa za poglobitev znanja (A12)

Pomen znanja o čustvih

- Brez znanja o čustvih bi nekaj manjkalo (A15)
- Znanje o čustvih kot podlaga (A16)
- Pri strokovnem delu (A17, B22, C17, C20, D9, E17)
- V osebnem življenju (A18, A19, A20, B23, B27)
- Koristno (C16, F16)

Konkretni primeri znanja o čustvih – delovanje čustev

- Prisotnost čustev (B24)
- Nenehno delovanje čustev (B25)
- Pomembnost čustev (B31)
- Čustva usmerijo posameznika v določeno dejavnost (B30)
- Čustva vplivajo na naše vedenje in odločitve (F17)

Konkretni primeri znanja o čustvih – prepoznavanje čustev

- Učenje prepoznavanja svojih čustev skozi vse življenje (A38)
- Pripisovanje pomembnosti prepoznavanja in razumevanja svojih čustev ter vzrokov zanje (B3)
- Pripisovanje pomembnosti prepoznavanja čustev (B29)
- Prepoznavanje čustev omogoča izbiro glede načina izražanja čustva oz. vedenja (B32, B44, B36)
- Izbira načina izražanja čustva oz. vedenja ne pomeni zanikanja lastnih čustev (B33)

Konkretni primeri znanja o čustvih – izražanje čustev

- Čustva so povezana z neverbalno komunikacijo (A28, A31)
- Neprepoznana oz. skrita čustva se izrazijo (B34)
- Lahko obstaja neskladje med vrsto doživetega in izraženega čustva (B17, B35)
- Ni nujno, da je izraženo čustvo tudi prepoznano čustvo (B37)

Ravnanja socialnih delavk, ki prispevajo k temu, da je praksa socialnega dela tudi čustveno pismena

Način namenjanja pozornosti čustvom

- Zaznavanje izraženih čustev sogovornikov (B11, B14, B16)
- Zaznavanje izraženih čustev sogovornikov preko neverbalne komunikacije (A22, A24, A25, A29, A30)
- Trenutek srečanja (A26)
- Pomoč sogovornikom pri prepoznavanju lastnih čustev (A39, A41, A43, B19, B41, B43, B45, B58, C26)
- Pogovor o čustvih sogovornika (A51, A52, C34, F20)
- Povezovanje izjave sogovornika z njegovim čustvom (B13, F22)

- Pogovor o ravnanju oz. sledeči dejavnosti ob doživetem čustvu (B42, B59)
- Iskanje vzroka za čustvo (B40, B46)
- Vzbujanje prijetnih čustev v sogovornikih (C23)
- Pomoč pri ubesedenju čustev sogovornika (C29, C31, C32, C33, C41, D17)
- Sprejemanje čustev sogovornika (C30, C42, E33, E35, E37)
- Čustvena razbremenitev sogovornikov (C36)
- Delavnice na temo izražanja čustev (D18)
- Razvijanje empatije v sogovornikih s pomočjo odnosnih vprašanj (F21)
- Empatija (C25, C44, E15, E19, E31, E36)
- Sočutje (C62)
- Odpiranje prostora za pogovor o čustvih (C63, F19)

Ostale veščine oz. kompetence

- Ustvarjanje varnega prostora (A21, A23)
- Ravnanje iz perspektive moči (A32, B63, C24, E41)
- Komunikacija (A33)
- Socialne igre (A34, A35, A37)
- Vzdrževanje delovnega odnosa s sogovorniki (A36)
- Preverjanje lastnega razumevanja (B38, B39, F31)
- Soustvarjanje rešitev (B60, E42)
- pogajanje o spremembi (B61)
- Ustvarjanje konteksta, da se sprememba lahko zgodi (B62)
- Ostajanje socialne delavke v drži nevedoče (C43, C46)
- Zrcaljenje (C47)
- Napotitev k drugemu strokovnjaku (C64, E34, E38)
- Pogovor usmerjen v sedanjost (D16)
- Pogovor (D19, F23)
- Vzpostavitev delovnega odnosa (A27, E18, E40)
- Podelitev svojih občutkov s sogovornikom (E20, F18, F26)
- Sodelovanje (E39)
- Opazovanje (F24)
- Zavedanje o krožnemu vzajemnemu vplivanju vseh udeleženi v procesu pomoči (F25)
- Zaznavanje (F27)
- znanje o neverbalni komunikaciji (F28)
- Znanje o psihološkem vidiku sporočil sogovornikov (F29)
- Znanje o sociološkem vidiku sporočil sogovornikov (F30)

Konkreten primer ravnanja socialne delavke

- Povabilo k pogovoru po pomiritvi (A48)
- Zagotovitev časa za pomiritev (A49)
- Odsotnost postavljanja vsiljivih vprašanj (A50)
- Omejevanje načina izražanja čustev sogovornikov (C28)
- Neenačenje osebe z njenim vedenjem (C45)
- Spodbujanje pogovora o čustvih s pomočjo vsebine poljubnega besedila (D20)
- Ob joku sogovorniku ponudi robček (E32)
- Omogočanje izbire sogovornika, s katero strokovno delavko v organizaciji bo sodeloval (E45)

Doživljanje čustvene pismenosti sogovornikov s strani socialnih delavk

Učenje o čustvih

- Odsotnost obravnavanja tem povezanih s čustvi v osnovni šoli (A40)
- V šoli otroci obravnavajo čustva (B52)
- Mladi ljudje se več učijo in pogovarjajo o čustvih v današnjem času (B51)

Ravnanje s čustvi

- Sogovorniki niso čustveno pismeni (B53, B54)
- Moški so bolj čustveno nepismeni (C61)
- Čustva popolnoma določajo delovanje sogovornikov (B55)
- Čustva popolnoma določajo delovanje sogovornikov, ko se soočajo s problemi in stiskami (B56)
- Moški imajo več problemov v povezavi s čustvi kakor ženske (C58, C66)

Prepoznavanje lastnih čustev

- Napredovanje pri prepoznavanju svojih čustev (A42)
- Prepoznavanje lastnih čustev sogovorniku omogoči, da se z njim lažje sooči (B18)
- Prepoznavanje čustev je problem (B50)
- Pogovor o čustvih omogoča sogovorniku prepoznavanje lastnih čustev (C35, C65)
- Moški težje prepoznavajo svoja čustva (C59)

Izražanje čustev

- Agresivno izražanje čustev (A45, E27, F37)
- Neskladje med vrsto doživetega in izraženega čustva (B15)
- Neskladje med verbalnim in neverbalnim sporočanjem, ko gre za izražanje čustev (E48)
- Izražanje čustev z namenom pridobitve določenih stvari od socialne delavke (E22, E24, E26, E30, E49, E52, E54, F38)
- Nezmožnost obvladovanja izražanja svojih čustev (F34)
- Nekateri sogovorniki lahko nadzirajo izražanje svojih čustev, nekateri pa ne (C52)
- Nadziranje izražanja čustev (A46, A53, A54)
- Pomanjkanje empatije (F32)

Pogovor o čustvih

- Moški težje ubesedijo svoja čustva (C60)
- Nekateri sogovorniki lažje ubesedijo svoja čustva, drugi težje (C67, D22, E43)
- Težave pri ubesedenju čustev (D10, D11, E46, F33)
- Ni želje po pogovoru o čustvih (E44, E47)
- Potreba po veliki količini časa, da bi lahko govorili o čustvih (B57, D12, D21)

Opis zaznanih čustev sogovornikov

- jeza (A47, C37, D14, F35)
- Neprijetna čustva (C22)
- Obup (C38)
- Razočaranje (C39, D15)
- Žalost (C40)
- Zamera (F36)
- Prisotnost različnih čustev (C21, C27)

Čustva socialnih delavk, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki

Konkreten primer čustev, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki

- Prisotnost čustev (A55, A57, E9)
- Strah (A44, A56, F41)
- Čustvena ranljivost (A62)
- Jeza (D26)
- Nezmožnost zanašati se nase (F42)
- Utrujenost zaradi ravnanja z lastnimi čustvi (F44)
- Pripisovanje pomena lastnim čustvom (C18, C19)

Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – po delu s sogovorniki

- Intervizija (A58, B48, B49, C55, D23, D24, E11)

- Potreba po superviziji (A59)
- Ubesedenje lastnih čustev (A60, D27)
- Pogovor z drugimi institucijami, vpletenimi v proces pomoči, o nadaljnjih ravnanjih v procesu pomoči (A61)
- Zavedanje o lastnem maksimalnem možnem vložku v delo s sogovorniki (A62)
- Supervizija (B47, C54, D25, E10)
- Pogovor z direktorico (C56)
- Seminar na temo čustev (C57)
- Prepustitev dela s sogovornikom drugi strokovni delavki, v primeru porajanja čustev pri socialni delavki, kot odgovora na sogovornikovo situacijo (E7, E8)
- Športne aktivnosti (E12, F46, F47)
- Druženje s prijatelji (F45)
- Odsotnost mišljenja o delu s sogovorniki (F48)
- Samorefleksija o dogajanju v procesu pomoči (F49)

Način spoprijemanja z lastnimi čustvi, ki se pojavijo pri delu s sogovorniki – med delom s sogovorniki

- pozornost socialne delavke na lasten čustveni odziv (B12, E21, E23, E25, E29, E50)
- Zavedanje socialne delavke, da besede sogovornika niso namenjene njej osebno (C49, C53)
- Razumevanje, da je pri sogovorniku prišlo do čustvenega odziva (C50)
- Omejevanje načina izražanja čustev sogovornikov do socialne delavke (C48, C51, E28, E51)
- Podelitev opisa vloge socialne delavke v procesu pomoči s sogovornikom (E53)
- Nadzor nad izražanjem lastnih čustev (F39, F43)
- Sprotna samorefleksija (F40)

9. POVZETEK

V teoretičnem delu svojega diplomskega dela najprej opredelim čustva in razložim proces človekovega čustvovanja. Nato se osredotočim na različne načine ravnanj, ki so povezana s čustvi, kot so: prepoznavanje in izražanje čustev, empatija in sočutje, dotaknem pa se tudi težav pri ravnanju s čustvi. Čustvovanje za tem obravnavam tudi iz kulturnega vidika. Opredelim in razložim čustveno pismenost, pa tudi čustveno nepismenost. Potem opišem, kako majhna pozornost je namenjena čustvenemu vidiku dela s sogovorniki v obstoječem sistemu socialnega varstva. Nazadnje pa podrobno razložim še čustveno pismeno prakso socialnega dela, v okviru katere osvetlim pomen čustev in razdelam različne načine namenjanja pozornosti čustvom v socialnem delu.

Raziskava, ki sem jo izvedla, je bila kvalitativne narave. Osredotočila sem se na stroko socialnega dela in izvedla šest intervjujev s socialnimi delavkami, ki so zaposlene na kateremkoli področju, kjer se zaposlujejo socialne delavke v Sloveniji. Želela sem raziskati, v kolikšni meri je socialno delo čustveno pismena praksa. Zanimalo me je, ali socialne delavke poznajo koncept čustvene pismenosti, kaj socialne delavke menijo o čustveni pismenosti sogovornikov ter o lastni čustveni pismenosti pri delu s sogovorniki, in katera ravnanja socialnih delavk prispevajo k čustveno pismeni praksi socialnega dela.

Raziskava je pokazala, da je večina socialnih delavk že slišala za čustveno pismenost. Socialne delavke imajo dobro predstavo o tem, kaj čustvena pismenost pomeni in izraz čustvena pismenost povezujejo s sposobnostjo posameznika, da prepozna in ubesedi lastna čustva. Skozi raziskavo sem ugotovila, da si socialne delavke znanje o čustvih začnejo pridobivati že v okviru študija socialnega dela. Kasneje ga nadgrajujejo s pomočjo branja različne literature na temo čustev. Svoje znanje o čustvih in čustveni pismenosti bi si želele še poglobiti, saj se jim zdi pomembno za strokovno delo in njihovo osebno življenje. Socialne delavke čustva v procesu pomoči naslavlajo tako, da podprejo sogovornike v tem, da prepoznajo lastna čustva, so empatične, s sogovorniki se pogovarjajo o njihovih čustvih, čustva sogovornikom pomagajo ubesediti ter jih sprejemajo. Prav vsi ti načini namenjanja pozornosti čustvom so pomembni s čustvenega vidika dela s sogovorniki. Sogovorniki včasih svoja čustva izražajo na agresiven način. Socialne delavke pa še opažajo, da je sogovornikom o čustvih včasih težko govoriti in čustva ubesediti. Tudi socialne delavke doživljajo neprijetna čustva zaradi dela s sogovorniki. Da se soočijo s temi čustvi, si pomagajo s supervizijo in intervizijo.



IZJAVA

Spodaj podpisani/-a Neža Stegovec, študent/-ka univerzitetnega dodiplomskega študija Socialno delo, Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko 06120085, s svojim podpisom izjavljam, da sem avtor/-ica diplomskega dela z naslovom:

»Čustvena pismenost v socialnem delu«.

S svojim podpisom zagotavljam:

- da je predloženo diplomsko delo rezultat mojega samostojnega raziskovalnega dela ter da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev citirana in navedena v seznamu virov, ki je sestavni del predloženega diplomskega dela;
- da se zavedam, da je plagiatstvo, ne glede na obliko in način predstavljanja tujega avtorskega dela kot svojega, v nasprotju z akademsko etiko in s pričakovanimi moralnimi prepričanji ter pomeni hujšo kršitev pravil in predpisov, ki urejajo to področje, kot tudi posledic, ki jih ima takšno dejanje za predloženo delo in z njim povezani status;
- da sem seznanjen/-a z določili Pravilnika o diplomskem delu in diplomskem izpitu;
- da je predloženo pisno delo identično elektronski verziji istega dela;
- da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 16/07, 68/08 in 110/13) dovoljujem, da se zgoraj navedeno diplomsko delo objavi v digitalni zbirki eGradiva in repozitoriju UL.

V Ljubljani, _____

Podpis avtorja/-ice: _____

S svojim podpisom:

- dovoljujem knjižnici Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani uporabo svojega rojstnega datuma za namen obdelave diplomskega dela v sistemu COBISS;
- soglašam z objavo svojega diplomskega dela na svetovnem spletu;

V Ljubljani, _____

Podpis avtorja/-ice: _____