

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Ana Stolnik

Pomen emocionalnega dela s strani zaposlenih
v Domu starejših občanov Ljutomer

Diplomsko delo

Ljubljana 2020

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Ana Stolnik

Pomen emocionalnega dela s strani zaposlenih
v Domu starejših občanov Ljutomer

Diplomsko delo

Ljubljana 2020

ZAHVALA

Za vso strokovno pomoč, podporo in nasvete pri pisanju diplomske naloge se zahvaljujem mentoriciizr. prof. dr. Mojci Urek.

Zahvaljujem se tudi vsem, ki so bili pripravljeni sodelovati pri izvedbi moje raziskave.

Posebno zahvalo namenjam svoji družini in prijateljem, ki so me spodbujali in podpirali pri pisanju diplomske naloge.

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Ana Stolnik

Naslov: Pomen emocionalnega dela s strani zaposlenih v Domu starejših občanov Ljutomer

Mentor/-ica: izr. prof. dr. Mojca Urek

Lektor/-ica: Karin Jureš, univ. dipl. slov. in univ. dipl. geog.

Kraj: Ljubljana

Leto: 2020

Št. strani: 101

Št. prilog: 4

Ključne besede: emocionalno delo, stari ljudje, dom za starejše občane, oskrbovalci, oskrbovanci

Povzetek: V svojem diplomskem delu sem v teoretičnem delu najprej predstavila pomen institucionalnega varstva, nato njegovo delovanje ter opredelila skupino, ki ji je to namenjeno. Zanimalo me je, kako sprememba življenjskega okolja ob vselitvi v dom za starejše vpliva na starostnike, nato pa sem se dotaknila čustev starostnikov. Pri tem me je zanimalo, na kakšen način čustvujejo ter kako na njih gledajo manjše populacije. Raziskala sem odnose med zaposlenimi in stanovalci in kako le ti vplivajo na kakovost življenja starostnika v domu. Veliko pozornosti sem namenila predvsem raziskovanju pojma emocionalno delo. Raziskala sem tudi, v kolikšni meri je emocionalno delo prisotno v domovih za starejše ter kakšna je tam sploh potreba po samem izvajanju emocionalnega dela. V raziskovalnem delu sem ugotavljala, v kolikšni meri je emocionalno delo prisotno v DSO Ljutomer, kakšna so pričakovanja stanovalcev in organizacije glede pravih prikazovanja čustev, kako se zaposleni soočajo s stresnimi situacijami in kako jim pri tem pomaga sama organizacija. Ugotovila sem, da je emocionalno delo v DSO Ljutomer prisotno na različnih področjih dela. Za zaposlene je pri njihovem delu najpomembnejše zadovoljstvo stanovalcev doma, zavedajo se pomembnosti pristnih odnosov kot tudi pomembnosti postavljanja meja. Večina stanovalcev nima nobenih posebnih pričakovanj glede prikazovanja čustev zaposlenih, drugače pa je s strani organizacije. Ta pričakuje prijaznost zaposlenih ter pozitivno atmosfero. Organizacija pri soočanju s stresom zaposlenim ne nudi nobene pomoči, zato se zaposleni v stresnih situacijah s pogovorom obrnejo na ožje sodelavce.

GRADUATION THESIS DATA

Name and Surname: Ana Stolnik

Title: The Importance of the Employees Emotional Labour in the Retirement Home Ljutomer.

Mentor: izr. prof. dr. Mojca Urek

Language editor: Karin Jureš, univ. dipl. slov. in univ. dipl. geog.

City: Ljubljana

Year: 2020

No. of Pages: 101

No. of Appendices: 4

Keywords: emotional labour, elderly people, retirement home, care recipients, caregivers

Abstract: In the theoretical part of my graduation thesis, I highlighted the importance and meaning of the institutional care and its impact on the recipients. I focused mainly on the emotions and thoughts of elderly when they leave their home and what kind of an impact the change of scenery has on them. My focus were still the emotions of the elderly and their contact with the outside world, workers at the retirement home and with other residents. Through it, I was able to uncover what kind of lifestyle they receive and if the retirement home, provides them good quality of life. Because of the work I had done, I had to analyse the meaning of emotional labour and how different authors perceive the meaning of it. Through experience, I researched to what extent is the emotional labour present in the Retirement Home Ljutomer and when executed, what does it mean to the recipients, how is it executed, what are the rules that apply and how do the employees cope with stress. I concluded that emotional labour applies to different kinds of work and is present in all work that is done with the residents. Employees strive to accomplish the satisfaction of the resident, because they are aware of the importance of authentic and real relations as well as the boundaries that need to be set. The majority of the residents does not expect special display of emotions from the employees, although the retirement homes expects exactly that. They expect the kindness of all the employees, which creates a positive atmosphere. The retirement home does not provide the support to the employees to cope with the stress, so they turn to their co-workers.

Vsebina

1	Teoretični del	1
1.1	Institucionalno varstvo	1
1.2	Sprememba življenjskega okolja pri starem človeku	2
1.3	Čustva starih ljudi	2
1.4	Odnosi med zaposlenimi in stanovalci	4
1.5	Emocionalno delo	6
1.6	Empatija	17
2.	Oprelitev problema	22
3.	Metodologija	24
3.1	Vrsta raziskave in spremenljivke	24
3.2	Merski instrumenti in viri podatkov	24
3.3	Populacija in vzorčenje	25
3.4	Zbiranje podatkov	25
3.5	Obdelava podatkov	26
4.	Rezultati	27
5.	Razprava	32
6.	Sklepi	36
7.	Predlogi	37
8.	Uporabljena literatura	38
9.	Priloge	43
9.1	Vprašalnik	43
9.2	Intervjuji	44
9.3	Odnosno kodiranje	60
9.4	Osno kodiranje	95

1 Teoretični del

1.1 Institucionalno varstvo

V *Zakonu o socialnem varstvu* je dom za starejše definiran kot »institucija, ki opravlja institucionalno varstvo starejših ter pomoč posamezniku in družini na domu«. Dom za starejše opravlja tudi naloge, ki obsegajo priprave okolja, družine in posameznikov na starost, hkrati pa lahko opravlja tudi gospodarsko dejavnost, če je ta namenjena višji kvaliteti življenja in varstva starejših občanov (*Zakon o socialnem varstvu*, 2007).

Po Hojnik-Zupanc (1999) je dom za starejše »način skupnostnega bivanja«. Ta ima določena pravila in norme. Dom za starejše ljudi naj bi zadovoljeval osnovne življenjske potrebe, kot so prehrana, skrb za higieno (pranje in likanje perila), osebno nego, zagotavljanje možnosti družabnega življenja, predvsem pa skrb za zdravje starostnikov v instituciji. Starostniki lahko pomoč v domu za starejše koristijo začasno (rehabilitacije, bivanje samo v določenem času leta), največ pa se jih odloči za stalno bivanje v domu za starejše, običajno kar do konca svojega življenja. Družba vsekakor ne more zadostiti vsem potrebam starostnikov po bivanju v domu za starejše, je pa dobra podpora tistim, ki se za to odločijo samoiniciativno ali v dogovoru z otroki, kakor tudi tistim, ki iščejo pomoč v lokalnih skupnostih (sofinanciranje ali delno financiranje občin) (Macuh, 2017, str. 134).

Gre torej za javno službo, ki je običajno namenjena varstvu starejših od 65 let. Do storitve v domovih so po zakonu upravičeni slovenski državljani s stalnim prebivališčem v Sloveniji. Na voljo je tudi tujcem, ki imajo zakonsko dovoljenje za stalno prebivanje v Sloveniji (Macuh, 2017, str. 134).

Storitve oskrbe plačujejo stanovalci sami ali s pomočjo svojcev ali drugih zavezancev in občin. Zdravstvene storitve v domovih stanovalcem zagotavlja obvezno zdravstveno zavarovanje. Cene oskrbe so oblikovane na podlagi *Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialnovarstvenih storitev*, sprejme jih svet zavoda, soglasje pa poda Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Cena oskrbnega dne je odvisna od:

- potreb stanovalca,
- vrste nastanitve (balkon, ločene sanitarije in kopalnica, enoposteljna soba in drugo),
- dodatnih storitev (dietna prehrana, uporaba lastnega hladilnika in drugo) (Skupnost socialnih zavodov Slovenije, 2010).

1.2 Sprememba življenjskega okolja pri starem človeku

Vstop v dom za stare ljudi predstavlja veliko spremembo v življenju. Zapustiti morajo svoj dom in oditi v institucijo, v kateri biva več različnih osebnosti, kjer veljajo določena pravila in omejitve. Iz nekega »domačega« okolja se oseba premakne v neznano okolje, velikokrat med popolnoma nepoznane ljudi.

Ko se človek preseli v dom za stare, to postane njegov novi dom, v katerem bo najverjetneje ostal do smrti. V novo okolje vstopi s svojimi navadami, urnikom svojega delovanja in individualnimi značilnostmi, kar pa se pogosto ne sklada z delovanjem ustanove, v katero vstopa. Tako domovi za starostnike s svojimi specifičnimi pravili in delovanjem vsekakor vplivajo na stare ljudi celostno, saj pokrivajo celotno življenje posameznika (Mali, 2008).

Mali (2008, str. 223) navaja, da je največja razlika med življenjem v domu za starejše in življenjem v lastnem domu v »pridihu individualnosti«, ki ga je mogoče ustvariti le z lastno angažiranostjo. Avtorica je mnenja, da dom za stare takega osebnega vložka ne more omogočiti. V kolikor pa ga omogoča, pa je odvisno od stopnje socialne oziroma medicinske usmerjenosti doma. Ne glede na vrsto in stopnjo usmerjenosti doma je za sožitje stanovalcev in delavcev doma potrebno ravnovesje med pravili delovanja institucije in eksistencialnimi potrebami stanovalcev. Ravnovesje omogoča usklajevanje zahtev in potreb obeh polov in obenem odraža vrsto usmerjenosti doma za starejše (Mali, 2008, str. 223).

Kako bo starostnik sprejel življenje v domu, je odvisno od njegovih osebnostnih značilnosti, pomemben vpliv pa imajo tudi sorodniki in zaposleni v domu. Življenje v domu seveda prej sprejmejo tisti, ki so se za odhod v dom odločili sami (Belič, 1997).

Ob vselitvi v dom mora stari človek sprejeti vse aspekte novega okolja, ki ustvarjajo novi dom. Vsekakor se mora sam bolj prilagajati domu in njegovim pravilom, kot se dom prilagaja njemu. Kot pravi Ramovš (1992) je brezkompromisno prilagajanje težaven proces v vsakdanjem življenju, prilagajanje v visoki starosti pa je še toliko težje, pogosto je to celo neizvršljiv proces.

1.3 Čustva starih ljudi

Emocije starih ljudi najpogosteje prepoznavamo kot negativne emocije. Osamljenost, žalost, jeza, občutek nemoči so emocije, ki so največkrat povezane s starejšimi ljudmi. Spremlja jih stereotipna podoba starega človeka kot depresivnega, žalostnega, nebogljenega.

Sodobne zahodne družbe ustvarjajo podobo starih ljudi in njihovega čustvovanja v skladu s svojimi lastnimi cilji in ideološkimi pogledi. Za dvig storilnosti potrebujejo mlado, aktivno populacijo. Stari ljudje so jim v breme. Vzbujaajo strah in apetit za dohodek, saj kot neaktivni člani družbe (upokojenci) »uživajo sadove« aktivne populacije, zato jih je treba pahniti v socialno izolacijo, torej nekam v stran. To se lahko doseže (tudi) z dajanjem občutkov neustreznosti in anonimnosti (Mali, 2002, str. 317).

Kot pravi Pečjak (1998, str. 63), so pri tem zelo uspešni različni filmi o starosti, smešnice in splošno pogovori o starejših. Starostni stereotipi torej vključujejo mnogo lastnosti, med katerimi prevladujejo negativne, kot so:

- fizična, intelektualna in spolna nemoč,
- odvisnost od drugih ljudi,
- slab spomin,
- duševna odsotnost,
- konservativnost,
- egoizem,
- cinizem,
- egocentričnost,
- senilnost,
- neproduktivnost,
- izkoriščevanje (Pečjak, 1998, str. 63).

Kot vsi stereotipi so tudi starostni stereotipi pomanjkljivi, ker pretiravajo, posplošujejo in pogosto sploh ne ustrezajo resnici. Poleg tega, da starega človeka stigmatizirajo, vplivajo tudi na njegovo osebno doživljanje samega sebe. Počutijo se starejše, kot so v resnici, zato prihaja do paradoksa, ko imamo na eni strani družbo, ki starim ljudem predpisuje vloge in čustva, na drugi strani pa posameznikovo individualno občutenje starosti, ki pogosto ni vezano na družbeno pogojevanje starosti. Tako lahko posameznik na zunaj deluje kot starostnik, njegovo čustveno življenje pa nikakor ni v skladu z družbenimi pričakovanji in s pravili čustvovanja (Mali, 2002, str. 318).

Tudi Požarnik (1981, str. 67) v knjigi *Umetnost staranja* govori o negativnih predsodkih o starih ljudeh, za katere pravi, da so neverjetno razširjeni in zakoreninjeni.

Tretje življenjsko obdobje (pojem, ki ga uporablja avtor Pečjak v knjigi *Psihologija tretjega življenjskega obdobja za starost*) je lahko obdobje, prežeto s stresnimi dogodki, kot so odhod zadnjega otroka iz hiše, smrt zakonca in prijateljev, spremenjen videz in upad telesnih in razumskih funkcij, socialna izolacija, stigmatizacija, pogosto pa se temu pridružujejo še zmanjšani dohodki ter razne bolezni. Temu se stari ljudje težko prilagodijo, posledice pa so hude in dolgotrajne emocije, ki slabšajo njihovo telesno in duševno zdravje (Pečjak, 1998).

Najpogostejša reakcija na starostne strese sta žalost in depresija. Regier s sodelavci (1988, po knjigi *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*) je prišel do ugotovitve, da veliko starejših ljudi trpi za milejšo depresijo s posameznimi simptomi, malo pa jih boleha za hudimi, patološkimi depresijami z več simptomi. Druga pogosta emocija starih je osamljenost, ki je povezana z izgubo bližnjih oseb in tudi z redkejšimi socialnimi stiki. Ljudje več ne hodijo v službo, tudi drugih socialnih obveznosti je manj, mlajšim postajajo nezanimivi. Osamljenost spremlja tesnoba ter strah pred prihodnostjo in morebitno bližnjo smrtjo (Pečjak, 1998).

Pri onemoglih osebah sta pogosta tudi občutek nemoči in nebogljenosti. Takšne emocije so posledica pretirane skrbi zanje s strani svojcev ali bolniškega osebja. Stari ljudje se začnejo zanašati na druge in tako postajajo vedno bolj nemočni in občutljivejši za strese in bolezni (Pečjak, 1998, str. 149).

V družbi, kot je zahodna civilizacija, med ljudmi prevladuje tekmovalnost in borba za dobiček, želja po uspehu ter ekonomski rasti. Razumljivo je, da v takih razmerah stari ljudje zaradi različnih razlogov prvi opešajo. Tako postanejo obrobni del družbe, v kateri jih prevladujoča družba tj. mlajše generacije pojmujejo kot »odpad«, predstavljeni so kot sramota in ponižanje. Starostni stereotipi tako vplivajo na starostnikovo doživljanje starosti in njihovo vedenje. S tem se izpolnjuje »samouresničujoča se prerokba«, predvsem v zavodih in domovih za starejše ljudi. Do nje pride, kadar se osebje do starih ljudi obnaša kot do nemočnih in tako le ti res postanejo nemočni, saj stereotipno sodbo ponotranjijo in se začnejo obnašati njej primerno (Pečjak, 1998, str. 65).

1.4 Odnosi med zaposlenimi in stanovalci

Počutje v domu je v veliki meri odvisno od odnosa zaposlenih do njih, ki je predvsem pomemben ob prihodu starostnika v dom. Za dobro počutje vseh udeleženi v tem odnosu je pomembno, da med njimi pride do neke medsebojne harmonije. Zaposleni morajo imeti dovolj razviti čut za starega človeka, srce in dušo na »pravem mestu« in obilo pravega znanja,

da znajo prisluhnuti staremu človeku v stiski, ki jo občuti ob prihodu v dom (Mali, 2004, str. 105).

Odločitev za odhod v dom spremlja veliko različnih dejavnikov, kot tudi ovir, s katerimi se starostnik sooča v vsakdanjem življenju, zato jih ob vstopu v novo okolje, ki ob tem postane njihov novi dom, najbolj zanima to, kaj jim dom ponuja, kakšen način življenja jim omogoča in podobno. Pri tem imajo vsekakor zelo pomembno vlogo ravno zaposleni v domu, ki s svojim neposrednim odnosom do stanovalcev prikažejo neko sliko doma tako stanovalcem, kot tudi njihovim svojcem (Macuh, 2017, str. 135).

Kot navaja Mali (2004, str. 106) po Ramovšu (1992, str. 54), se odnose med osebjem (zaposlenimi) in stanovalci (varovanci) razporeja hierarhično – na podrejene in nadrejene. Stanovalec je na vsakem koraku v vlogi odvisnega, ki potrebuje pomoč, ki ne zmore, ki ne zna, nečesa nima in podobno. To je za človeka, ki je bil vse življenje samostojen in ponosen, lahko neznosno in ponižujoče.

Enakopravnost odnosov med zaposlenimi in stanovalci omejujejo formalne in neformalne strukture moči in hierarhije, ki pa obstajajo tudi med zaposlenimi. Čistilci na primer nimajo enake moči kot direktor, težje gibljivi stanovalci niso v istem položaju kot samostojni stanovalci in tako dalje. Za čim bolj domače okolje in odnose je pomembno spoštovanje želja stanovalcev, kako želijo biti naslovljeni, skupna praznovanja in rituali (Flaker, Mali, Rafaelič in Urek, 2018, str. 108).

Listina o temeljnih pravicah (2010) navaja, da imajo starostniki »pravico do dostojanstva, telesnega in duševnega blagostanja, svobode in varnosti; pravico do samoodločanja; pravico do zasebnosti; pravico do kakovostne in prilagojene oskrbe; pravico do informacij po njihovih potrebah do nasveta in informiranega udejstvovanja; pravico do svobode izražanja, misli in vesti: prepričanja, kultura in religija; pravico do paliativne oskrbe in podpore ter do spoštovanja in dostojanstva pri umiranju in v smrti; pravico do zadoščenja in pravico do lastne odgovornosti« (Macuh, 2017, str. 136).

Osnovni pogoj, da življenje in sožitje v ustanovah, kot so veliki domovi za starostnike, potekata v mejah človeškega, je ta, da ima zaposleno osebje zadostno razvite socialne zmožnosti za delo z ljudmi in za ljudi (Ramovš, 1992, str. 53–54). To so zlasti čut za sočloveka, vživljanje vanj, razumno in socialno organiziranje samokontrole lastnega vedenja in ravnanja (avtokratičnost in supervizija) (Mali, 2004, str. 108).

Kot pravi Cafuta (1996), morajo delavci v procesu pomoči varovati dostojanstvo, zasebnost, avtonomijo in individualnost posameznika, upoštevati njegovo kulturo in vrednote. Na ravni komunikacije si morajo prizadevati za uporabo jezika, ki je razumljiv predvsem za uporabnike.

1.5 Emocionalno delo

Ena izmed prvih avtoric del o emocionalnem delu je Arlie Hochschild, ki je v osemdesetih letih dvajsetega stoletja debate in razgovore o emocionalnem delu postavila v ospredje zanimanja. Po avtorici emocionalno delo zahteva od osebe, da oblikuje ali potlači določene emocije in tako ohrani zunanjo predstavo (obrazne in telesne mimike), ki ustvarja pozitivno emocionalno stanje pri drugem človeku. Ta vrsta dela zahteva usklajevanje duha in občutenja in včasih črpa od osebe tisto, kar sami častimo kot globok in sestavni del naše individualnosti. Hochschild (1983) definira emocionalno delo kot proces upravljanja čustev z namenom ustvarjanja vidnih izrazov čustev v zameno za plačilo. Zaposleni, ki se pri svojem delu z ljudmi srečujejo z zahtevo po emocionalnem delu, so zavezani ne le k profesionalnemu upravljanju čustev odjemalcev storitev (ta so zelo različna; od bojazni, zaskrbljenosti, strahu, tesnobe, pretirane in prepogoste žalosti, občutkov osamljenosti, prizadetosti, sramu do jeze in agresivnosti), temveč tudi lastnih čustev. Procese upravljanja in nadzorovanja čustev (lastnih in tujih) predpisujejo organizacijske in neformalne profesionalne norme, ki določajo, kaj nosilci profesionalnih vlog morajo in česa ne smejo občutiti ali pokazati, kaj mora ostati zasebno občutenje in kaj se lahko odkrito izrazi ter kako. Na podlagi emocionalnega dela se tako ustvarja določen odnos s stranko ali pacientom. (Šadl, 2002, str. 311).

Avtorica Hochschild je pri svojem pogledu na emocionalno delo izhajala iz dramaturškega vidika interakcij s strankami, kjer je stranka v vlogi občinstva, zaposleni je igralec, delovna predstavitev pa oder. Upravljanje s svojimi čustvi je tako eden od načinov, da zaposleni dosežejo organizacijske cilje. Zahteva trud in napor, tudi v situacijah, v katerih obstaja skladnost med posameznikovimi pristinimi čustvi in zaželeni čustvi s strani organizacije. Vsekakor bo napora v tistih situacijah, kjer obstaja skladnost med posameznikovimi pristinimi čustvi in organizacijsko želenimi čustvi, manj, vendar se bodo posamezniki kljub temu morali potruditi, da bodo čustva prikazana na (za tisto organizacijo) primeren način (Morris in Feldman, 1996). Hochschildova perspektiva emocionalnega dela ponuja dva načina upravljanja s čustvi:

- površinsko delovanje/igranje, ko posameznik uravnava čustvene izraze in

- globoko delovanje/igranje, ko posameznik zavestno spreminja svoja notranja čustva, da bi izrazil želeno čustvo (Hochschild, 1983).

Avtorica je mnenja, da so situacije, v katerih organizacija nadzira nekaj tako osebnega, kot so čustva, za zaposlene lahko zelo neprijetne. Ravno te neprijetnosti in napor ob igranju zahtevanih čustev lahko pri posamezniku pripeljejo do izgorelosti in službenega stresa (Grandey, 2000).

James (1989, str. 15) emocionalno delo opredeljuje kot ukvarjanje s čustvi drugih ljudi, ki vključuje tudi urejanje lastnih čustev, prilagojeno delu, ki ga posameznik/-ca opravlja (za plačilo).

Ashforth in Humphrey emocionalno delo predstavljata kot prikaz pričakovanih čustev s strani uslužbencev med srečanji s strankami/uporabniki storitve, ki jo njihova organizacija ponuja. Avtorja sta mnenja, da lahko emocionalno delo po eni strani poveča učinkovitost dajanja določene storitve, po drugi strani pa lahko spodbudi pričakovanja strank, ki jih ni mogoče izpolniti in s tem sproži čustveno disonanco in odtujenost (Ashforth in Humphrey, 1993). Bolj sta se ukvarjala z emocionalnim delom kot opaznim vedenjem kot pa z notranjim obvladovanjem čustev. Vedenje je namreč tisto, ki se (ali ne) sklada s pravili prikazovanja in ga lahko opazujemo ter ima vpliv na prejemnike storitve. Podcenila sta pomen notranjega upravljanja čustev s površinskim in z globokim delovanjem ter predlagala širši niz dejavnikov, ki vplivajo na čustveno izražanje zaposlenih. Emocionalno delo naj ne bi nujno zahtevalo zavestnega napora – menita, da lahko površinsko in globoko delovanje za zaposlenega postaneta rutinska in preprosta, ne pa vir stresa.

Po definiciji Morrisa in Feldmana (1996) so emocionalno delo trud, načrtovanje in nadzor, ki so potrebni za izražanje čustev, zaželenih s strani organizacije v medosebnih transakcijah. Avtorja omenjata štiri dimenzije emocionalnega dela:

- Pogostost interakcij; večja verjetnost obstaja, da bodo stranke/uporabniki zainteresirane za sodelovanje z organizacijo, ko bodo preko vedenja zaposlenih vzpostavile zaupanje in spoštovanje z njimi. Posledično, bolj pogosto kot delovna vloga zahteva socialno ustrezne čustvene prikaze, večje bodo zahteve organizacije po urejenem prikazovanju čustev zaposlenih.
- Pozornost do zahtevanih pravil prikazovanja čustev (intenzivnost čustev, trajanje interakcije); Več kot je potrebne pozornosti na prikazovanju primernih čustev, več psihološke energije in fizičnega napora bo samo delo zahtevalo od zaposlenih.

- Različna željena čustva; večja je raznolikost čustev, ki jih je treba prikazati, več bo potrebnega emocionalnega dela, zaposleni morajo bolj aktivno načrtovati in spremljati svoje vedenje, potrebna je tudi večja količina psihološke energije.
- Čustvena disonanca; gre za odstopanje pristnih čustev od prepisanih (Morris in Feldman, 1996).

Kljub temu da so čustva v nekem splošnem smislu del vsakega poklica, ki ga nekdo opravlja, pa imajo poseben pomen in funkcijo pri poklicih storitvenega sektorja – torej pri neposrednem delu z ljudmi, saj takšno delo zahteva osebni stik z uporabniki storitve, kjer preko komunikacije (besedne in nebesedne) potekajo čustvene izmenjave med uporabniki in delavci.

Emocionalno delo je delo, opravljeno s čustvi kot del plačane zaposlitve. Čeprav so čustva v splošnem smislu sestavina slehernega dela in poklica (tudi na primer dela s stroji), pa pridobijo specifično kvaliteto oziroma funkcijo v poklicih in profesijah storitvenega sektorja, ki temeljijo na delu z ljudmi (*people work, personal-oriented professions*). Delo z ljudmi vključuje osebni stik s strankami oziroma klienti – bodisi iz oči v oči (*face to face*) ali prek neposredne glasovne komunikacije (*voice to voice*). V neposrednem stiku z javnostjo postaja komunikacija središnji delovni odnos, z njo pa tudi čustvene izmenjave med delavci in prejemniki storitev. Od storitvenih delavcev se pričakuje ustvarjanje ustreznih odnosov, razpoloženj in čustvenih stanj s pomočjo emocionalnega dela (Šadl, 2002, str. 51).

Skozi pregled različnih definicij emocionalnega dela je videti, da so si avtorji sam pojem razlagali različno, vendar je bistvo pri vseh enako. Gre torej za uravnavanje svojih lastnih čustev na delovnem mestu, da so izražena v obliki in na način, kot zahteva organizacija, z namenom vplivanja na čustva pri uporabnikih storitve.

Hochschild (1983) razlikuje med dvema temeljnima razlikama, ki sta pomembni za emocionalno delo, in sicer emocionalno delo v privatnem življenju, kjer gre za neplačano delo v sferi družine in ga je poimenovala »emotion work« in emocionalno delo oziroma »emotional labour«, zahtevano s strani delodajalcev v sferi plačanega dela. V obeh primerih gre za zavestno upravljanje s čustvi z namenom vplivanja na čustva drugih. Emocionalno delo v družinski sferi vključuje spodbujajoče vedenje do drugih, povečevanje njihovega statusa in emocionalne dobrobiti oziroma nudenje emocionalne podpore (Šadl, 2002).

Dunkel (1988 v Buchanan in Koch, 2013) je mnenja, da je emocionalno delo razdeljeno na tri dimenzije. Prva dimenzija čustvenega dela je ta, da čustva pretvori v nekaj, na čemer je treba

delati. Anselm Strauss in sodelavci (po Buchanan in Koch, 2013) so v svojih bolnišničnih študijah pokazali, da se pojavijo različne oblike emocionalnega dela, odvisno od tega, na kakšno čustveno stanje pri uporabniku storitve bi delavci radi vplivali. Z njihove perspektive emocionalno delo ni nekakšna prijetna dodatna dejavnost, s katero bi povečali »pravo« delo, temveč je zelo nujen del zdravstvene oskrbe, ki vključuje človeka in je usmerjen v smeri bolnikove bolezni. Uspešno čustveno zdravljenje pa je pogoj za uspešno somatsko oskrbo. Emocionalno delo je torej ključnega pomena za doseganje ciljev.

Čustva so predmeti emocionalnega dela, po drugi strani pa so njegova sredstva. Ko delavci zaznavajo in manipulirajo s čustvi drugih, lahko njihova lastna čustva služijo regulativni funkciji. Empatija nam pomaga razumeti čustveno stanje naših partnerjev v interakciji. Izražanje pozitivnih ali agresivnih čustev nas privede do odzivanja na način, kot si ga je zamislila oseba, ki izvaja ta čustva. Delo s čustvi je torej druga dimenzija emocionalnega dela.

Tretja dimenzija emocionalnega dela se nanaša na delo na lastnih čustvih. Kot pravi avtorica Hochschild (1983), čustva morajo biti v skladu z družbenimi normami. Uspeh pri vplivanju na čustva drugih je odvisen od tega, kako primerna ta čustva sploh so. Tako je čustveno stanje emocionalnega delavca okvirna predpostavka emocionalnega dela (Buchanan in Koch, 2013, str. 107–108).

POVRŠINSKO IN GLOBOKO IGRANJE

Pri emocionalnem delu ločimo dve obliki emocionalnega opravljanja, in sicer površinsko in globoko igranje.

Pri površinskem igranju gre za kazanje določenih čustev, zahtevanih s strani delodajalcev, brez da bi dejansko spreminjali, kako zares čutimo. Gre torej za upravljanje izražanja emocij, bodisi s pretvarjanjem bodisi z zatiranjem ali ojačevanjem čustev.

Pri globokem igranju gre za naporen proces, skozi katerega zaposleni spreminjajo svoje notranje občutke, da se uskladijo s pričakovanji organizacije. Gre torej za dejansko občutenje emocije, ki je nato izraženo (Hochschild, 1983).

Čustva ne pridejo spontano ali samodejno ne pri površinskem kot tudi ne pri globokem igranju. V obeh primerih se je oseba naučila intervenirati – bodisi pri ustvarjanju notranjih čustev bodisi pri oblikovanju zunanje predstave (Hochschild, 1983).

Ashforth in Humphrey (1993) sta mnenja, da globoko igranje zahteva več napora kot površinsko igranje, saj morajo delavci aktivno delati na spremembi svojega čustvovanja, zbuditi morajo misli in asociacije, preko katerih pri sebi sprožijo želene emocije.

Površinsko igranje tako nastopi, ko so čustva že ustvarjena, spremeni lahko le izrazno vedenje in izčrpa kognitivne vire (Grandey, 2015). S površinskim igranjem lahko zaposleni obvladujejo stresne situacije preko pretvarjanja oziroma igranja svojih čustev ali z zatiranjem svojih pristnih čustev (Jang in Lee, 2019). Nasprotno od tega pa globoko igranje nastopi v čustveno generativnem procesu, preden so čustva dejansko ustvarjena. Spreminja lahko notranje občutke kot tudi videne izraze (Grandey, 2015). Takšen način igranja pri emocionalnem delu omogoča ponovno ocenitev situacije in zmanjša negativna čustva, s tem zaposleni lahko izkusijo več pozitivnih čustev v primerjavi s površinskim igranjem (Jang in Lee, 2019).

Novejše raziskave so pokazale, da je površinsko igranje pozitivno povezano s čustveno disonanco, čustveno izčrpanostjo in psihološkimi boleznimi ter negativno povezano z zadovoljstvom s službo. Nasprotno pa je globoko igranje negativno povezano s čustveno izčrpanostjo in pozitivno z zadovoljstvom glede delovnega mesta ter občutkom osebnega dosežka (Jang in Lee, 2019).

PRAVILA ČUSTOVANJA

Za določene situacije obstajajo tudi neka določena pravila obnašanja in čustvovanja; recimo ob smrti nekoga bližnjega sami pri sebi vemo, kakšna čustva se od nas pričakujejo. Zato se večkrat zgodi, da se počutimo, kot da bi se morali počutiti »bolj žalostnega«, biti »bolj veseli« ob uspehu prijatelja, se počutiti »bolj prestrašene«, ko ponoči hodimo sami po mestu in tako dalje. Obstoj pravil čustvovanja lahko opazimo tudi preko reakcij drugih glede na to, kar sklepajo iz našega prikazovanja čustev. S stavki, kot so na primer »*Ne smeš se počutiti tako krivo*« ali »*Nimaš pravice biti ljubosumen*« nam drugi nakazujejo na obstoj pravil čustvovanja. Hochschildova v knjigi *The managed heart* pravila čustvovanja opisuje kot standarde, ki se uporabljajo v čustveni konverzaciji in določajo, kaj se utemeljeno pričakuje in kaj smo dolžni v »valuti« čustvovanja. Preko njih je razvidno, kaj je »primerno« v vsakem odnosu in vsaki vlogi (Hochschild, 1983, str. 18).

Emocionalno delo je torej prizadevanje po uskladitvi zasebnega čustvovanja z družbeno priznanimi normami kot implicitnimi sestavinami ideologij, bodisi potlačitev in inhibicija

družbeno nezaželenih oziroma ideološko »neprimernih« čustev bodisi hlinjenje in vzbujanje družbeno zaželenih, »primernih« čustev (Šadl, 2002, str. 61).

Pravila čustvovanja si delijo določene lastnosti z drugimi vrstami pravil, kot so recimo pravila družbenih interakcij, pravila oblačenja, bonton in podobno. Določajo meje, znotraj katerih se oseba lahko počuti brez skrbi, sramu in krivde glede svojih čustev. Hochschild jih metaforično prikaže kot tla in strop, med katerima je prostor za gibanje in igro (Hochschild, 1979, str. 566). Kot vsa ostala pravila se tudi ta lahko kršijo ali upoštevajo le v določeni meri, to pa seveda nosi določene posledice. Od ostalih pravil se pravila čustvovanja razlikujejo po tem, da se ne nanašajo direktno na dejanje, ampak na »predhodnika« dejanja (Hochschild, 1979).

Ashforth in Humphrey (1993) pravila čustvovanja poimenujeta »pravila prikazovanja« (pri tem sledita avtorjema Rafaeli in Sutton, 1989), saj s tem nakazujeta na javno prikazana čustva, ne pa čustva, ki jih oseba dejansko čuti. Pravila prikazovanja se tako navezujejo na obnašanje, ne na notranjo čustveno stanje, zato je tudi lažje oceniti stopnjo skladnosti s pravili.

POSLEDICE EMOCIONALNEGA DELA

Posledice emocionalnega dela znotraj organizacije so največkrat negativne. Neposredno vplivajo na zaposlene in se širijo na uporabnike storitve kot tudi na samo organizacijo. Zaposleni doživljajo stres, depresijo, psihološke stiske in nezadovoljstvo pri delu. Posledično se poslabša kakovost storitve, s tem se poveča število pritožb s strani uporabnikov storitve in podobno, kar seveda negativno vpliva na organizacijo (Kim in Park, 2019).

Službe, ki zahtevajo emocionalno delo, imajo tri elemente:

- intenziven stik z javnostjo;
- potrebo po ustvarjanju določenega čustvenega stanja pri drugih ljudeh;
- nabor izrecnih ali implicitnih pravil glede čustvenega prikazovanja, ki je primeren in neprimeren (Kinman in Leggetter, 2016, str. 2).

Ker se čustven odziv, ki je ustrezen glede na zahteve organizacije, ne pojavi vedno spontano, morajo zaposleni v takem primeru zatreti čustvene reakcije, ki niso primerne za njihovo delovno vlogo in prikazati tiste, ki so bolj skladne z zahtevami (Kinman in Leggetter, 2016). Tak pojav avtorji del o emocionalnem delu imenujejo čustvena disonanca – gre za konflikt med pristnimi čustvi in tistimi, ki bi jih glede na pravila čustvovanja morali prikazovati.

Posledica čustvene disonance je velikokrat izgorelost delavcev, sočutnostna in čustvena izčrpanost ter sekundarne travme.

Zaposleni s svojimi čustvi upravljajo preko površinskega in globokega igranja. Tisti, ki igrajo površinsko, bodo bolj verjetneje občutili večji stres kot tisti, ki igrajo globoko. Razlog za to je konstantno pretvarjanje in prikazovanje nepristnih čustev, kar vodi do izgorelosti. Po drugi strani pa se »globoki igralci« sčasoma začnejo identificirati z njihovo vlogo v organizaciji, kar vodi do izvajanja emocionalnega dela brez navora (Ashforth in Humprey, 1993).

Kot navaja Mali glede na izvedeno raziskavo, emocionalno delo povzroča tudi pri zaposlenih določene emocionalne posledice. Večina zaposlenih namreč po končanem delovnem času še vedno razmišlja o določenih starostnikih in njihovih problemih, kar pomeni določeno obremenitev tudi izven delovnega časa. Srednje in višje izobraženi kader se o teh izkušnjah in čustvenih problemih pogovarja s sodelavci, medtem ko bolničarke ostajajo s takimi problemi same ter jih ne delijo z drugimi (Mali, 2002).

Hochschild (1983) je mnenja, da izvajanje emocionalnega dela lahko pripelje do postopne odtujenosti od pristnih čustev delavcev in s tem škodljivih posledic psihološkega zdravja. Posledice povezuje celo z uporabo različnih drog, alkohola in psihično odsotnostjo. Delavci v službah, ki zahtevajo večjo stopnjo emocionalnega dela, poročajo o občutno manjšem zadovoljstvu z delovnim mestom, manjši stopnji samozavesti, slabšem zdravstvenem stanju in večjem številu simptomov depresije (Feldman in Morris, 1996).

Erickson (1991) je v svoji raziskavi pokazala, da je vpliv emocionalnega dela na zaposlene odvisen od njihove avtonomije dela. Večja je bila njihova avtonomija dela, manj negativnih posledic je emocionalno delo puščalo na zaposlenem.

Negativne posledice emocionalnega dela nastanejo predvsem pri tistih zaposlenih, pri katerih je identifikacija s poklicno oziroma delovno vlogo in organizacijo pretirana. Pride namreč do spojitve jaza in delovne vloge, saj svoje uporabnike obravnavajo pretirano osebno. Posledice se kažejo v emocionalni otopelosti, ki za zaposlene predstavlja izhod iz stresa (Šadl, 2002).

Ni pa v vseh primerih emocionalno delo tako stresno. Nekateri že bolj izkušeni delavci kot varnostni ukrep proti izgorelosti razvijejo »zdravo« distanco med jazom in delovno vlogo. Takšni delavci pri sebi izdelajo definicijo igranja, ki jim pove, kdaj in v kolikšni meri igrajo, kdaj je njihovo igranje globinsko ali površinsko in podobno. Kljub temu imajo včasih občutek neiskrenosti ali »lažnosti«, kadar čutijo, da preslabo igrajo, ali se počutijo, kot da sploh ne bi

smeli igrati. V primerih ponavljajočega pretvarjanja pride do »emotivne disonance« oziroma čustvene neskladnosti (Šadl, 2002). Ta pojem Hochschild (1983) razlaga kot razliko med občutenimi (notranjimi) in hlinjenimi (organizacijsko predpisanimi) čustvi in meni, da lahko povzroči škodljive psihološke posledice pri zaposlenih. Tudi Ashforth in Humprey (1993) sta mnenja, da ponavljajoča se emotivna disonanca vodi k slabemu mnenju o sebi, cinizmu, depresiji in odtujitvi od dela.

Razne raziskave glede posledic emocionalnega dela so pokazale, da je emocionalno delo tesno povezano tudi z nasiljem na delovnem mestu. V zahodnih državah so bila za visoko tvegana delovna mesta ocenjena skrbstvena delovna mesta, kot so policija, gasilci, učitelji ter delavci na področju socialne oskrbe, zdravstvenega varstva in socialne varnosti (Chang, Jeung in Kim, 2018).

IZGORELOST

Izgorelost je psihološki sindrom, ki vključuje dolgotrajen odziv na kronične medosebne stresorje v službi. Tri ključne razsežnosti tega odziva so pretirana izčrpanost, občutki cinizma in psihična odsotnost v službi ter občutek neučinkovitosti in pomanjkanja doseženih ciljev (Maslach, 1993).

Dimenzija izčrpanosti predstavlja osnovno posamezno komponento izgorelosti. Delavci se počutijo popolnoma »zdelane«, nimajo energije, da bi se soočili z novim dnevom ali novim problemom.

Dimenzija cinizma predstavlja medosebno kontekstno komponento izgorelosti. Nanaša se na negativen, čustven ali pretirano odmaknjen odziv na različne vidike dela. Po navadi se razvije kot odziv na čustveno izčrpanost in deluje kot samozaščita (Maslach, 2006, str. 38). Cinični delavci čez čas delajo v smeri minimalnega napora, odpor dobijo do ljudi v službi in samega dela.

Pri dimenziji neučinkovitosti gre za samoevalvacijsko komponento izgorelosti. Nanaša se na občutke nesposobnosti, pomanjkanja dosežkov in produktivnost pri delu. Ta zmanjšan občutek samoučinkovitosti poslabšuje še pomanjkanje delovnih mest kot tudi pomanjkanje socialne podpore in priložnosti za poklicni razvoj. Ravno zaradi občutka neučinkovitosti se lahko izgoreli delavci počutijo, kot da so naredili napako pri izbiri kariere in poklica (Maslach, 2006, str. 38).

Pri izgorelosti gre torej za kumulativno reakcijo na trenutne poklicne stresorje (Maslach, 2006, str. 38). Poudarek je predvsem na procesu psihološke izpostavljenosti stresorjem. Problem izgorelosti se je najprej začel pojavljati v poklicih skrbi za druge, kot so zdravstvo, socialne storitve, v pravosodnem sistemu, verskih profesijah ter v poklicih svetovanja in izobraževanja (Maslach, 2003). Vsi ti poklici nudijo pomoč in storitve ljudem v stiski. Jedro poklica je torej odnos med ponudnikom in prejemnikom storitve. Ta medosebni odnos je pozornost usmerjal na posameznikova čustva ter na motive in vrednote, na katerih temelji njegovo delo s prejemniki storitve. Terapevtski ali storitveni odnos, ki ga ponudniki razvijajo s prejemniki, zahteva stalno in intenzivno raven osebnega čustvenega stika. Čeprav so takšni odnosi lahko koristni in prijetni, pa so lahko tudi precej stresni. Znotraj takšnih poklicev so prevladujoče norme kot na primer biti nesebičen, vedno najprej poskrbeti za potrebe drugih, narediti vse, kar je potrebno, da se pomaga prejemniku storitve in tako dalje. Poleg tega je organizacijsko okolje za takšna delovna mesta oblikovano iz različnih družbenih, političnih in ekonomskih dejavnikov, ki imajo visoke zahteve in malo sredstev za uresničitev teh zahtev (Maslach, 2006, str. 39).

Zaposleni, ki se bojujejo z izgorelostjo, so izčrpani, saj so nenehno izpostavljeni situacijam, ki zahtevajo čustveno uravnavanje. Strategija soočanja s to čustveno izčrpanostjo se kaže kot ciničen odnos do drugih ter ravnodušno odzivanje, kar lahko posledično povzroči slabo produktivnost in negativno oceno samega sebe. Izgorelost torej slabo vpliva na kakovost storitve in samo učinkovitost organizacije (Chang, Jeung in Kim, 2018).

SOČUTNOSTNA IZČRANOST IN SEKUNDARNA TRAVMATIZACIJA

Sočutnostna izčrpanost je izraz, ki je bil izoblikovan za opis nabora simptomov, ki so jih imeli negovalci, ki so zaradi izpostavljenosti občutkom in izkušnjam svojih uporabnikov tako preobremenjeni, da tudi sami občutijo strah, bolečino in trpljenje, vključno z vsiljivimi mislimi, nočnimi morami in izgubo energije. Lahko je kumulativno (učinek pomaganja mnogim uporabnikom) ali pa se pojavi kot odziv na posebej zahteven ali travmatičen posamezen primer. To ekstremno stanje tesnobe in zaskrbljenosti s trpljenjem tistih, katerim pomagajo, postane travmatično za zaposlenega. Zaradi tega takšno stanje včasih imenujejo tudi sekundarna travmatizacija (Figley, 1995).

Simptomi sočutnostne izčrpanosti so podobni posttravmatski stresni motnji, le da so simptomi namesto na travmo, ki jo oseba direktno doživi, vezani na travmo uporabnika. Navedenih je nekaj najpogostejših simptomov sočutnostne izčrpanosti:

- nespečnost,
- napadi jeze ali razdražljivost,
- depresivne misli, povezane s primeri iz službe,
- neuspešno ločevanje profesionalnega in zasebnega življenja,
- hitra preplašenost,
- preokupacija z uporabnikom ali z njegovo družino,
- neprijetne sanje, podobne uporabnikovim,
- neprestano intenzivno razmišljanje o uporabniku in njegovi situaciji,
- občutek ničvrednosti/razočaranja/zamer, povezanih z delom,
- samoizolacija (Panos, 2014).

OBVLADOVANJE POSLEDIC

Z obvladovanjem stresnih situacij se pogosto srečujejo predvsem poklici, ki drugim nudijo pomoč, naj so to strokovnjaki, ki nudijo psiho-socialno pomoč, zdravniki, medicinsko osebje – stresne situacije jih spremljajo redno, lahko bi rekli, da dnevno. Zato je pomembno, da se jim ponudi pomoč, s katero bodo lažje in boljše obvladovali stres in tako poskrbeli za psihično kot tudi fizično zdravje.

Za obvladovanje psihosocialnih tveganj na delovnem mestu je odgovoren delodajalec, za doseganje optimalnih učinkov pa je potrebno sodelovanje tudi vodilnih delavcev, predstavnika delavcev in pa zaposlen sam. Leta 2004 so evropski socialni partnerji podpisali *Okvirni sporazum o stresu v zvezi z delom*. Sporazum je bil sklenjen kot ukrep za prepoznavanje, preprečevanje oziroma reševanje stresa na delovnem mestu (Pavlič in Starc, 2011). Na podlagi tega sporazuma je bil v Sloveniji dopolnjen *Zakon o varnosti in zdravju pri delu* (ZVZD-1, UL RS 43/2011), ki od leta 2011 v 24. členu določa naslednje: »Delodajalec mora sprejeti ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev« (Zakon o varnosti in zdravju pri delu, 2011).

Da je spoprijemanje s psihosocialnimi tveganji uspešno, so potrebne tri stopnje:

1. **Analiza stanja in ocena izpostavljenosti psihosocialnim tveganjem na delovnem mestu.** Tu gre predvsem za analiziranje, kakšni viri stresa so prisotni v določenem delovnem okolju, kakšne so značilnosti dela, delovnih obremenitev in zaposlenih. Pri zaposlenih je priporočljivo analizirati tudi podatke o produktivnosti, bolniških odsotnostih in zapuščanju osebja v organizaciji.

2. **Oblikovanje strategije in ukrepov za zmanjševanje psihosocialnih tveganj v delovnem okolju.** Problematike se je treba lotiti tako na mikro- in mezoravni kakor tudi širše, na makroravni. Za preprečevanje negativnih posledic stresa v organizacijah je zelo pomembno, da so ukrepi usmerjeni k vzrokom in ne zgolj k posledicam, temeljiti morajo torej na preventivnih in sistematskih pristopih, ki vključujejo zaposlene in celotno delovno organizacijo. Za učinkovito spoprijemanje s psihosocialnimi tveganji v delovnem okolju je treba združiti individualno in organizacijsko raven. To pomeni, da se na organizacijskem nivoju omejuje in preprečuje izvore tveganj, na nivoju zaposlenih pa se posameznike in skupine nauči, kako se spoprijemati s stresom.
3. **Izvajanje ukrepov.** Ni dovolj le en ukrep, gre za dolgoročen proces z več koraki. Ukrepe je treba vedno prilagajati glede na posebnosti organizacije (Cukut Krilič, Šprah in Zorjan, 2016, str. 17–18).

EMOCIONALNO DELO V DOMOVIH ZA STARE

Emocionalno delo je pomemben sestavni del poklicev, ki zahtevajo neposredno interakcijo s strankami oziroma z uporabniki storitve, zato je izredno pomembna sestavina poklica zdravstvene nege. Kot pravi James (1989), za emocionalno delo ni dovolj rutinsko opravljeno delo, temveč je treba vanj vložiti tudi del sebe. Glede na opise poklicev, ki so ključni za delovanje domov za starostnike, je razvidno, da je za vsak poklic posebej že v naprej določeno, kakšna čustva morajo prevladovati pri njihovem delu, kakšna čustva so primerna in neprimerna ter kakšen prikaz čustev se od njih zahteva. Mali (2002) navaja naslednje opise poklicev, relevantne za domove za stare, ki jih povzema glede na opise delovnih mest Doma starejših občanov Preddvor:

- bolniška strežnica (čistilka) naj bi imela človeški in vljuden odnos do stanovalcev, mora biti komunikativna, tolerantna in prijazna;
- bolničarka naj bi imela človeški odnos do stanovalcev, rezultat njenega dela naj bo zadovoljen in urejen starostnik, sposobna mora biti komuniciranja, mora biti tolerantna, prijazna in čustveno stabilna;
- zdravstveni tehnik, delovna in fizioterapevtka morajo biti komunikativni, natančni in zanesljivi, tolerantni, prijazni in čustveno stabilni;
- socialna delavka mora poskrbeti, da je rezultat njenega dela ugodna psihoklima med stanovalci, mora biti komunikativna, prijazna, tolerantna, natančna in zanesljiva ter čustveno stabilna (Mali, 2002, str. 321).

Po opisih sodeč morajo osebe, zaposlene v domovih za stare, izkazovati predvsem pozitivna čustva oziroma pozitivne lastnosti, kot so prijaznost, humanost, komunikativnost, toleranca in podobno. Preko tega namreč pri svojih uporabnikih oziroma stanovalcih zbuja pozitivna čustva, ki so podlaga za zadovoljstvo z življenjem v domu, kar je navsezadnje bistvo institucionalnega varstva starih.

Raziskava, ki je jo izvedla Malijeva v Domu starejših občanov Preddvor, je pokazala, da se zaposleni zavedajo pomembnosti emocionalnega dela pri svojem poklicu, kakor se tudi zavedajo, da je treba postaviti neko mejo v odnosu s stanovalci, ki jasno ločuje med pristnimi človeškimi odnosi in prijateljskimi odnosi. Ohraniti morajo profesionalno distanco, saj v nasprotnem primeru uporabniki postavijo prevelika pričakovanja do zaposlenih. Predvsem v primeru smrti stanovalca je urejanje lastnih čustev pogosto neizogibno. Kljub temu, da se zaposleni zavedajo, da je smrt del vsakdanjega življenja, pri njih še vedno ustvari stresno situacijo ter slabo vpliva na njihovo počutje. V takšnih primerih vprašani povejo, da se najpogosteje poslužujejo tehnike introvertiranja (potlačevanja) z osredotočanjem na lepe dogodke in preusmerjanja na še živeče starostnike (Mali, 2002).

Zaradi narave delovanja domov za stare se mi zdi, da je emocionalno delo v takšnih institucijah še toliko kompleksnejše. Zaposleni imajo z večino stanovalcev več let trajajoča razmerja, saj nekateri stanovalci v domovih za stare bivajo tudi po deset ali več let. V tem času se med zaposlenimi in stanovalci vzpostavijo močnejše vezi kot na primer med pacientom in medicinsko sestro v bolnišnici. Zaradi tega lahko smrt stanovalca toliko slabše vpliva na osebje, ki je za dotičnega uporabnika skrbelo tudi več let. Kljub postavljanju profesionalnih meja v razmerjih zaposleni–stanovalec se lahko zgodi, da smrt stanovalca postane osebna za zaposlenega.

Uporabniki v domovih za stare se po navadi srečujejo z večjim številom težav, kot so zdravstveni problemi, osamljenost, težave v razmerjih s svojci, manjša fizična zmožnost in podobno. Če uporabljamo emocionalno delo v tem kontekstu, morajo zdravstveni delavci biti občutljivi za breme svojih stanovalcev in hkrati uravnati svoje – pogosto nasprotujoče si – občutke in čustva, ki se pojavijo, ko se soočajo s stanovalci z nenehnimi kompleksnimi težavami (Hujala in Oksman, 2018).

1.6 Empatija

O pojmu empatija so govorili že antični filozofi, kot o sočutju in usmiljenju, vključena je bila v krščansko vero, ki je pojem »sočutje« postavljal v okolje krščanske ljubezni in božjega

usmiljenja. V širšo uporabo pa je pojem vstopil v začetku 20. stoletja, ko je zaradi globalizacije in spreminjanja nacionalnih, razrednih, spolnih, etičnih in religioznih meja, postala še toliko pomembnejša. Predvsem v zahodni multikulturni družbi, kjer najdemo veliko medsebojne različnosti, se empatija večkrat promovira kot »most, ki omogoča vodenje demokratičnega dialoga z drugimi«. Omogoča preseči egocentrični pogled na svet in zavzeti t. i. sociocentrični pogled na svet. S tem pri našem dojemanju sveta vključujemo tudi druge in svet razumemo celoviteje (Simončič, 2010, str. 122).

Sposobnost empatije je univerzalna lastnost, je nekaj spontanega in naravnega, ima jo vsak človek in omogoča razumevanje drugih, kar je temelj za vsak dober odnos. Omogoča namreč, da se postavimo v psihološki okvir doživljanja druge osebe in s tem to, kar druga oseba misli in čuti, postane razumljivo in predvidljivo. Temelj empatičnega razumevanja je predstavljanje doživljanja drugih, čemur pa v določeni meri dodamo to, kar bi podobne izkušnje pomenile za nas. Ob tem se nam drugi razkriva kot avtonomna oseba s svojim jazom in s svojim pečatom individualnosti (Simončič, 2010, str. 124).

Zelo težko je opredeliti enoznačno definicijo pojma empatija zaradi njene večplastnosti in različne teoretične usmerjenosti ter znanstvenega ozadja. Simončič v svojem delu *Empatija – moč sočutja v medosebnih odnosih* navaja opredelitev avtorice Edith Smith. Slednja empatijo opredeljuje kot »naše doživljanje doživljanja drugih« (Simončič, 2010, str. 134). Empatija je torej proces, v katerem je mogoče razumeti to, kar doživlja drugi, je doživljanje drugih oseb in njihovih doživljanjev. Različne znanosti, kot so psihologija, filozofija, teologija, psihoterapija, nevroznanost in druge niso prišle do dokončnega strinjanja o naravi empatije, razlikovati pa je mogoče med vsaj tremi medsebojno povezanimi področji razumevanja empatije. Prvo je tradicionalno razumevanje empatije kot proces oziroma oblika dojemanja druge osebe na splošno. Pri tem je empatija razumljena kot splošna človeška sposobnost, ki omogoča spoznati notranje doživljanje druge osebe. Kot drugo lahko empatijo obravnavamo v okviru socialne in razvojne psihologije, kjer je v ospredju empatija kot primarna vez komunikacije med skrbnikom in otrokom. Najširše polje razumevanja empatije pa je na področju psihoanalize in psihoterapije, kjer je empatija razumljena kot pridobivanje in prenašanje informacij med klientom in terapevtom kot dejavnik spremembe, ki se zgodi v terapiji (Simončič, 2010, str. 136).

Vsem trem področjem razumevanja empatije je torej skupno to, da omogoča občutenje, dojemanje ali ubesedenje tega, kako druga oseba doživlja neko dano stanje.

Seveda pa empatija prinaša tako prednosti kot tudi nekatere pomanjkljivosti. Med prednosti lahko vključimo natančno razlaganje dogodkov v medosebnih odnosih, dobro predvidevanje in rahločutno odzivanje na doživljanje drugih ter s tem izboljšanje medosebne komunikacije, pomoč pri prepoznavanju situacij, ko so naša dejanja v nasprotju s tem, kar želijo in pričakujejo drugi. Vodi nas torej pri moralnem odločanju, velikokrat je tudi sinonim za skrbno, sočutno poslušanje. Ena izmed pomanjkljivosti empatije pa je ta, da lahko vodi v doživljanje, ki si ga opazovalec zaradi težkih občutij ne želi. Do takšne situacije pride takrat, ko je opazovalec tako »potegnen« v doživljanje drugega, da izgubi občutek zase in za različnost svojega doživljanja od doživljanja druge osebe (Simončič, 2010, str. 137). Po besedah avtorice v tem primeru več ne gre govoriti o empatiji, saj je za empatijo ključno, da oseba v svojem dojemanju ohranja mejo med svojim doživljanjem in doživljanjem drugega, torej med svojim jazom in drugim jazom (Simončič, 2010).

Velikokrat se empatijo zamenjuje s pojmom »sočutje« ali »simpatija«. Pri obeh pojmi se sicer prebudijo neka občutja pri opazovalcu, ki se nanašajo na čustva druge osebe, vendar je razlika v tem, da je pri empatiji primarni namen razumevanje osebe, medtem ko se sočutje osredotoča na dobro počutje druge osebe. Niti ni nujno, da se pri sočutju ujemata čustvena stanja opazovalca in druge osebe. Opazovalcu je recimo lahko hudo za drugega, medtem ko drugi stiske ne čuti. Empatija lahko vodi v sočutje tako, da pri opazovalcu sproži čustven odziv, ki ga sestavljata predvsem zaskrbljenost za drugega in obžalovanje nad njegovo stisko. Sočutje stremi k olajšanju položaja nekoga drugega, zato po navadi vodi v temu namenjena dejanja (Simončič, 2010, str. 138).

Tako morajo imeti tudi zaposleni v domovih za stare razvito sposobnost za empatijo, znati jo je treba uporabljati, saj lahko le preko empatije resnično razumejo potrebe stanovalcev in njihovo doživljanje življenja v domu. Da bi, predvsem zdravstveno osebje, ki je v rednem neposrednem stiku s stanovalci, prebudilo akutno sposobnost empatije in sočutja do drugih, je potrebna predvsem potrpežljivost, radovednost in pripravljenost, da svoje misli podvržejo svetu stanovalca. Vendar pa je zahtevno delovno okolje z velikimi delovnimi obremenitvami, s težkimi urniki in premajhnim poudarkom na pomembnosti empatije ena izmed ovir, s katero se delavci srečujejo pri razvijanju empatije. Raziskave so celo pokazale nezadostno usposobljenost in pomanjkljivosti pri izobrazbi na področju empatije, sočutja ter čustvenih vidikov zdravstvene oskrbe pri različnih poklicih iz zdravstva. Boljše razumevanje empatije in, kar je še pomembneje, uokvirjanje psiholoških in vedenjskih dejavnosti v tem procesu kot

igralskih metod, ki se uporabljajo pri emocionalnem delu, bi zdravstvenemu osebju pomagalo, da uspešno vključijo empatijo v vsakodnevno prakso (Larson, 2005, str.1100).

PROCES EMPATIJE

Empatične procese lahko razvrstimo glede na kognitivno kompleksnost. Na najosnovnejši ravni so za ustvarjanje podobnih afektivnih rezultatov odgovorni nekognitivni procesi, kot so motorika in primarna krožna reakcija (prijemanje za roke, noge, glavo in tako dalje). Naslednja stopnja empatičnih procesov vključuje rudimentarno spoznanje. Gre za idejo, da je opazovalec (v našem primeru zaposleni v domu) že v preteklosti doživel podoben vpliv kot sedaj, kar je podoživljeno pri znakih, ki jih najde pri opazovani osebi. Stanovalec recimo kaže obrazno mimiko, ki zaposlenega spomni na občutja, ki jih je sam že doživel. Še naprednejša stopnja empatičnih procesov vključuje jezikovno posredovanje, razvite kognitivne mreže in prevzemanje vlog. Slednje je najnaprednejši postopek, v katerem si opazovalec aktivno predstavlja perspektivo drugega in se na njo tudi ustrezno odzove. Opazovalec si torej predstavlja, kako je biti v situaciji drugega, kako se ta počuti in o čem razmišlja (Larson, 2005, str. 1102).

Empatični procesi vplivajo na intrapersonalne izide, torej kako opazovalec čuti in misli, kot tudi na medsebojne rezultate, torej na opazovalčevo obnašanje do drugega, tistega, ki ga opazuje. Intrapersonalni rezultati so lahko afektivni ali neafektivni. Afektivni rezultati vključujejo vzporedna in rekativna čustva. Pri vzporednih čustvih gre torej za produkt opazovančevega vpliva na opazovalca, medtem ko so reaktivna čustva odzivi opazovalca na opazovano in jih opazovanec po navadi sploh ne doživi. Osebna stiska in občutek sočutja do drugega sta še dve zelo pogosti reaktivni čustvi (Larson, 2010, str. 1102).

Medosebni rezultati ponazarjajo vedenjske vidike empatije, v odnosu zdravstveni delavec–stanovalec so glavna skrb družbena vedenja, kot so komunikacija in premišljen družbeni slog (toplina, dobro razpoloženje, pozitiven pogled, občutljivost) (Larson, 2010, str. 1102).

Empatični procesi torej vplivajo na boljšo komunikacijo, uvideven družbeni slog, izboljšajo reševanje konfliktov, zmanjšajo agresivno obnašanje in izboljšajo razumevanje situacije nekoga drugega. To nam jasno kaže na pomembnost empatije pri delu v domu za stare. Boljše razumevanje situacij stanovalcev, njihovih individualnih potreb in želja, njihovih pogledov na življenje vodi k večjemu zadovoljstvu stanovalcev z življenjem v domu, kar pa je navsezadnje bistvo institucionalnega varstva starih ljudi.

Da bi torej zaposleni v domu izpolnili pričakovanja glede empatične skrbi za stanovalce, morajo razumeti njihove reakcije na afektivni kot tudi kognitivni ravni ter usmeriti takšno razumevanje v družbeno primerno vedenje do pacienta. Če gledamo na empatične procese kot na emocionalno delo in pričakovanja stanovalcev o določenem družbenem vedenju obravnavamo kot pravila čustvovanja, potem lahko površinsko igranje pri emocionalnem delu enačimo s situacijo, ko zaposleni uporabljajo vedenja, ki kažejo na empatijo brez ustreznih empatičnih procesov oziroma brez intrapersonalnih rezultatov. Globoko igranje bi bilo potem takrat, ko se zaposleni v domu aktivno vključujejo v empatične procese in s tem ustvarjajo ustrezne intrapersonalne rezultate, kar posledično ustvari družbeno vedenje, ki je skladno s pričakovanji drugega (Larson, 2010).

2. Opredelitev problema

Med študijem na Fakulteti za socialno delo sem prvi dve leti opravljala prakso v Domu starejših občanov Ljutomer. Že od nekdaj me je delo s starimi ljudmi veselilo, rada sem poslušala njihove zgodbe in jim pomagala na različne načine. Praksa mi je prinesla možnost opazovanja tempa življenja v domu, videla sem različne načine dela zaposlenih in reakcije stanovalcev na le-te. Seveda so imeli zaposleni delo dobro in natančno razporejeno, držali so se urnika in se pri skrbi za svoje stanovalce res trudili. Razlikovali so se predvsem pri pristopu do stanovalcev. Nekateri so se pri svojem delu smejali, se prijazno pogovarjali s stanovalci, se aktivno prilagajali individualnim potrebam in željam stanovalcev. Drugi so svoje delo opravljali strogo mehanično, niso se spuščali v pogovore s stanovalci, njihove želje so hitro zatrli ali pa so se jim za silo prilagodili, dobila sem občutek, kot da nimajo energije, da bi se stanovalcu nasmejali ali se z njim kaj pošalili. Ta razlika je tekom prakse postajala vedno bolj očitna, zato sem se odločila raziskati ozadje teh situacij.

Med študijem socialnega dela sem obiskovala modul Socialno delo s starimi ljudmi, kjer smo se ogromno pogovarjali o potrebah starih tako doma kot v domovih za stare, o delu z njimi, o pravih pristopih k pogovoru, raziskali pa smo tudi različne teme, ki so pomembne za to obdobje življenja. Kot uporabnika smo najpogosteje definirali starega človeka, občasno tudi njegove svojce v okviru govora o skrbi za svojca z demenco; torej kakšne so potrebe svojcev, ki skrbijo za starega človeka z demenco, kako to vpliva na njih, kako bi se jim skrb olajšala in podobno. Časa pa nismo posvetili zaposlenim v domovih za stare kot uporabnikom. Zdi se mi, da bi bilo treba več pozornosti posvetiti tudi njim, saj so navsezadnje oni tisti, ki skrbijo za stare ljudi, za naše svojce, oni se soočajo z vsakodnevnimi težavami starostnikov. Vsekakor sem mnenja, da bi kot socialni delavci morali (po)moč nuditi tudi zaposlenim, saj se od njih zahteva veliko več, kot se zdi na prvi pogled, kljub temu pa velikokrat nimajo možnosti, da bi se o stiskah, ki jim jih prinaša njihovo delo, s kom pogovorili in svoja čustva in občutenja razdelali na primeren način. Tako veliko njihovega dela, ki ga opravljajo, ostane nevidnega, s svojimi stiskami pa zaposleni ostajajo sami, kar lahko prinese hude posledice za njih.

Tudi sama sem se med opravljanjem prakse nekajkrat znašla v situaciji, ko svojih čustev nisem znala prikazati na primeren način ali so se od mene pričakovala določena čustva, ki jih nisem zares občutila, vseeno pa je bilo primerno in pričakovano, da jih bom prikazala stanovalcem. Vse to me je psihično izčrpavalo, o svojem času v domu sem razmišljala še

kasneje. Ko sem pomislila, kako se počutijo zaposleni, ki se s takšnimi stiskami srečujejo dnevno, sem se odločila, da je tema za socialno delo zelo pomembna, a slabo raziskana, predvsem v Sloveniji.

Raziskave, ki so bile izvedene v tujini, kažejo, da se mora negovalno osebje po domovih za stare zelo pogosto podrediti normam in pravilom glede prikazovanja čustev s strani organizacije. Različne raziskave kažejo na hudo izčrpanost, celo izgorevanje zaposlenih, kar naj bi bilo tesno povezano ravno z emocionalnim delom. Raziskava, ki jo je kot del magistrskega dela izvedla avtorica Trobec, je pokazala, da že tekom izobraževanja za poklic medicinske sestre močno primanjkujejo predmeti in vsebine, ki bi obravnavale emocionalno delo. Kot pravi avtorica, naj bi se študenti zdravstvene nege pri predmetu Psihologija nekaj malega pogovarjali o emocionalnem delu, vendar lahko iz ciljev predmeta, ki določajo usposobljenost študenta, razberemo, da predmet posreduje znanje kot orodje za prepoznavanje situacij, ne pa tudi orodij za obvladovanje procesov, ki jih te situacije sprožajo v izvajalcih dela samih (Trobec, 2008).

S svojo raziskavo bi rada dobila vpogled v zahteve organizacije glede emocionalnega dela pri zaposlenih, kako to vpliva na zaposlene in kako v takih primerih za zaposlene skrbi organizacija. Rada bi razvila nove metode dela z zaposlenimi, ki bi jim njihove stiske olajšale in dale možnosti, da se izognejo negativnim posledicam, ki jih emocionalno delo lahko prinese. Vsekakor bodo rezultati pomembni za DSO Ljutomer kot tudi za druge domove za stare s podobnim delovanjem.

Raziskovalna vprašanja so naslednja:

- Na kakšen način se emocionalno delo kaže v praksi v odnosu do uporabnikov?
- Kako se zaposleni soočajo s čustvi, ki jih pri njih vzbuja emocionalno delo?
- Kakšno vlogo ima pri izvajanju emocionalnega dela organizacija?
- Na kakšen način pri stiskah zaposlenih kot posledicah emocionalnega dela pomaga organizacija?

3. Metodologija

3.1 Vrsta raziskave in spremenljivke

Raziskava, ki sem jo izvedla je kvalitativna, empirična in eksplorativna. Kvalitativna je, ker sem zbirala besedne opise, ki sem jih kasneje tudi kvalitativno analizirala.

Empirična je, ker sem zbirala novo gradivo preko spraševanja. Za to raziskavo je torej značilno zbiranje novega, neposrednega izkustvenega gradiva, pa naj bo to opazovanje ali spraševanje (Mesec, 2009, str. 84).

Raziskava bo tudi eksplorativna oziroma poizvedovalna, saj bom skušala raziskati osnovne značilnosti raziskovalnega problema, jih definirati in poiskati njihove sestavine.

Namen te raziskave je odkriti probleme, jih formulirati in postaviti preverljive hipoteze. V raziskavi se soočimo z nekaterimi osnovnimi značilnostmi področja problematike. Nato pa se pripravimo za kasnejša raziskovanja, ki so bolj natančna in poglobljena. V raziskavi se poskuša opredeliti osnovne značilnosti, jih definirati in poiskati njihove sestavine (Mesec, 2009, str. 80).

Glavne teme, na katere sem se v raziskavi osredotočila, so izobrazba in delovne izkušnje, emocionalno delo v praksi do uporabnikov, soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom, vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela in pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih.

3.2 Merski instrumenti in viri podatkov

Merski instrument je pripomoček, ki ga uporabljamo pri merjenju; z njegovo pomočjo izzovemo pri opazovani enoti vedenje, ki je indikator lastnosti, ki jo želimo meriti, in zabeležimo stopnjo (intenziteto, količino) te reakcije, tj. registriramo njen položaj na merski lestvici. Merski instrument je pripomoček, ki usmerja postopek merjenja, opazovalčevo ravnanje pri merjenju dane lastnosti ali preprosto – merjenje (Mesec, 2009).

Kvalitativne podatke sem pridobivala s pomočjo delno standardiziranega intervjuja, kjer so bila tema in vprašanje zapisana kot opomnik, vprašanje sem kasneje prilagajala glede na potek pogovora. Sestavljen vprašalnik obsega 16 vprašanj in je priložen pod prilogo 1. Vprašanja po vrsti zajemajo vse pomembne teme za mojo raziskavo. Prvo vprašanje se nanaša na izobrazbo in število delovnih let. Od drugega do sedmega vprašanja sprašujem o čustvih, ki se pokažejo pri delu s stanovalcih, kakšne situacije ta čustva pri zaposlenem prebudijo ter

zakaj. Naslednja štiri vprašanja sprašujejo o stresnih situacijah na delovnem mestu, kako se zaposleni s stresom soočajo in kako ta vpliva na njihovo delo. Pri 12. in 13. vprašanju me zanima, kakšna so pričakovanja drugih glede prikazovanja čustev na delovnem mestu ter na koncu še, kako pri stresu pomaga sama organizacija.

3.3 Populacija in vzorčenje

Osebe, socialne tvorbe in stvari, ki jih proučujemo v raziskavah, so množični pojavi. To so pojavi, ki se v času in prostoru ponovljeno (v večjem številu) pojavljajo. Posamezna oseba (ali stvar) je enota množičnega pojava. Skupina enot množičnega pojava, ki ustreza določenim opredeljujočim pogojem, je populacija ali statistična množica. Pogoji, ki opredeljujejo populacijo, so stvarni, krajevni in časovni (Mesec, 2009).

Stvarna opredelitev moje populacije so zaposleni v Domu starejših občanov Ljutomer. Vzorec zajema osem zaposlenih. Vzorec je neslučajnostni, saj je temeljil na načelu, da mora imeti vsaka enota populacije pri izboru enako možnost, da pride v vzorec, in priročni, saj mi je ta skupina najbolj dostopna.

3.4 Zbiranje podatkov

Pri zbiranju podatkov sem uporabila metodo spraševanja preko delno standardiziranega intervjuja. Poleg že vnaprej določenih in zapisanih vprašanj sem lahko postavila še dodatna podvprašanja, če je bilo to potrebno. Na tak način so mi bile pri pogovoru omogočene širše teme pogovora, vprašanja sem dodajala glede ne potrebe poteka pogovora.

Z zbiranjem intervjujev sem pričela sredi julija 2020 in zaključila v dobrem tednu dni. Vse intervjuje sem opravila preko telefona, takšno željo so izrazili intervjuvanci sami. Individualni intervjuji so trajali od 20 do 30 minut.

Sogovornike sem poiskala s pomočjo socialne delavke ter poznanstev, ki sem jih pridobila med opravljanjem prakse. Dogovori so potekali preko telefonskega klica in dopisovanja preko e-pošte. Dogovorili smo se, kdaj jih lahko pokličem. Vsi sogovorniki so se strinjali, da lahko pogovore snemam, kar mi je delo precej olajšalo. Kasneje sem odgovore prepisala in jih uredila.

Vsi intervjuji so potekali individualno preko telefona, večina intervjuvancev je bilo glede odgovarjanja odprtih. Pri vprašanjih, ki so bila povezana z organizacijo, v kateri so zaposleni, sem pri večini začutila nekaj nelagodja. S končno zbrano dokumentacijo sem zadovoljna, želim si le, da bi bilo za sodelovanje pripravljenih več zaposlenih.

3.5 Obdelava podatkov

Za obdelavo podatkov sem uporabila kvalitativno analizo, ki je potekala po spodaj navedenih fazah:

Urejanje gradiva: Ker so se vsi intervjuvanci strinjali s snemanjem pogovora, sem kasneje odgovore prepisala in jih parafrazirala. Izpustila sem torej vsa mašila, kot so »am, mhm, oh, ah« in podobno. Imen v moji raziskavi ne navajam zaradi varovanja osebnih podatkov.

Izbor izjav za kodiranje: Pri vsakem intervjuju sem zbrala dele besedila, ki so se mi zdeli pomembni in jih je bilo smiselno vključiti v analizo, ter jim pripisala pojme. Vsak intervju sem označila s črko od A do G in jim dodala zaporedno številko posamezne izbrane izjave.

Odprto kodiranje ali prosto pripisovanje pojmov: Naredila sem tabelo, v katero sem razporedila številko izjave, samo izjavo, pojem, kategorijo in temo. Nato sem naredila še osno ali aksialno kodiranje.

Izbor in definiranje relevantnih pojmov in kategorij: Obdržala sem tiste pojme, ki so se mi zdelo pomembni in povezani s problemom raziskave.

4. Rezultati

Večina vprašanih je na vprašanje, kaj se jim zdi najpomembnejše pri njihovem delu, odgovorilo podobno. Največkrat ponovljen odgovor je *prijaznost* in *spoštljivost*. Ponavljali so se tudi odgovori, kot so *strpnost*, *strokovnost* ter *empatičnost*. Takoj je videti, da si zaposleni želijo pred svojimi stanovalci prikazovati čim bolj pozitivna čustva, jih razumeti, svoje naloge opraviti čim bolj strokovno, ob tem pa bi radi dosegli še čim večjo stopnjo strpnosti.

Svoje delo večina intervjuvancev doživlja kot nekaj pozitivnega, radi delajo s starimi ljudmi in jim pomagajo. Vidijo ga kot nekaj prijetnega, pozitivnega. Skoraj vsi pa navajajo tudi primere stanovalcev, s katerimi je težje delati, za katere potrebujejo več energije, da se delo opravi. V vsakem primeru pa si želijo, da se vsi stanovalci počutijo spoštovane in zadovoljne.

Tudi pri vprašanjih, povezanih s čustvi na delovnem mestu, so odgovori dokaj podobni. Glede veselja vsi pravijo, da jim največ veselja prinese to, ko vidijo, da so stanovalci zadovoljni, nasmejani in veseli. Večina pravi, da jih veseli, ko vidijo, da so stanovalcu z nečim pomagali in tako dobro opravili delo. Strokovne delavke so povedale, da jim je v največje veselje, ko vidijo, da so stanovalcu pomagale na svojem področju. Fizioterapevtka je povedala, da ji največ veselja prinese pomoč pri njihovih zdravstvenih težavah »... *da jim vsaj malo pomagam pri reševanju zdravstvenih težav (Č10)*«, medtem ko socialna delavka pravi, da jo najbolj razveselijo uspešni pogovori s stanovalci »*Ko mi uspe nek pogovor res uspešno izpeljati, ko vidim nek premik pri uporabniku... (G19, G20)*«.

Večino zaposlenih najbolj razjezi, ko stanovalci od njih preveč pričakujejo, ne razumejo, da niso edini, ki potrebujejo pomoč, in želijo, da je vse storjeno takoj. Nekaj jih je zapisalo, da v takih primerih povejo svoje mnenje in izrazijo svoje nestrinjanje s stanovalci, vendar v večini vsi poudarjajo, da jeza ni primerno čustvo, ki bi se kazalo pred stanovalci. Največkrat se takrat zaposleni odstranijo od stanovalca, na tak način poskrbijo, da stanovalci njihove jeze ne začutijo. Več izjav pri tem vprašanju pa kaže, da zaposleni v primeru jeze svoja čustva na nek način obvladujejo, torej gre za emocionalno delo: »... *če pa ne želi pomoči, se umaknem (B28)*«, »... *obvladujem svoja čustva (C14), se zadržim (C15)*«, »*Svoja čustva lahko prilagajamo do ene mere (D17) ... največkrat pa se odstranim (D20)*«, »... *da se držimo strokovnosti (E20) in ne pokažemo jeze (E21)*«, »... *pri tem pa ostati mirna (F15), ni primerno, da pokažemo jezo proti stanovalcem (F16)*«.

Večina vprašanih je na vprašanje *Ali so zaradi dela kdaj žalostni* odgovorilo z *ja*. Največ jih je žalostnih ob smrti stanovalca ali ob spremljanju trpljenja koga od stanovalcev. Socialna

delavka v domu je med drugim povedala, da jo poleg smrti stanovalcev včasih prizadene tudi sprejetje novih stanovalcev v dom: »*Ganljive situacije se pojavijo tudi ob prihodu uporabnika v dom, ko se poslavljajo od svojcev (G33) in se soočajo z zelo veliko spremembo v življenju (G34).*«

Nekaj izmed vprašanih je na to vprašanje odgovorilo, da so najbolj žalostni, ko se stanovalci do njih grdo obnašajo ter tudi zaradi nesodelovanja med sodelavci ter strokovnimi službami »*je tudi precej pritiska s strani nadrejenih (D23) in drugih strokovnih služb (D24), premalo je sodelovanja (D26).*«, »... *zaradi sodelavcev (A33) in odnosa do stanovalcev (A34).*

Ena izmed vprašanih medicinskih sester je povedala, da ji delo ne predstavlja ravno žalosti, pač pa bolj razočaranje; »*Žalostna ravno ne (E22), bolj razočarana nad obnašanjem nekaterih stanovalcev (E23) in nad obnašanjem vodstva (E25).*«

Nekaj vprašanih, ki so na vprašanje o žalosti odgovorili z *da*, je še povedalo, da se v takšnih primerih najpogosteje pogovorijo z ožjimi sodelavci; »... *se z ožjimi sodelavci pogovorimo (D26) in potolažimo (D27).*«

Nekaj manj vprašanih pa je na isti odgovor odgovorilo z *ne*, da jih delo nikoli na razžalosti »*zaradi dela nisem žalostna (C16), prej jezna (C17)*« »*Ne nisem žalostna F(17), ker si dela ne jemljem k srcu.*«

Glede čustev ob smrti stanovalcev so odgovori res zelo podobni. Največ jih je navajalo *žalost*: »*Seveda sem takrat žalostna (A39)*«, »*bila sem žalostna (Č19)*«, »*v primeru smrti stanovalca smo žalostni (D28)*«; večina pa zraven žalosti tudi olajšanje, ko se je stanovalec tako rešil težkega trpljenja »... *bila pomirjena, ker sem vedela, da se je s smrtjo rešil tega trpljenja (B36)*«, »...*če se konča trpljenje pa tudi olajšani (D30)*«.

Eno izmed pomembnejših vprašanj, ki sem jih postavila svojim sogovornikom, je bilo povezano z vplivom službenega stresa na zasebno življenje. Vsi sogovorniki so odgovorili podobno in sicer, da se trudijo ločevati službeno življenje od zasebnega: »... *poskušam odmisлити (B39).*« »... *poskušam ločiti privatno življenje od službenega (C21).*«, »*Trudim se, da dela ne nosim domov (D31)*«.

Večina jih je navajala, da so se ločevanja med privatnih in službenih življenjem naučili tekom svoje službene kariere. Z leti naj bi se navadili puščati čustva povezana s službo doma. Ko pa se vseeno zgodi, da določenih stvari iz službe ne morejo odmisлити, pa nekateri navajajo, da jim pomaga pogovor s partnerji, družino: »*Po navadi mi pomaga pogovor z možem (A46)*

oziroma nekom bližnjim, ki pozna moje delo (A47).« Tako vsi sogovorniki navajajo, da stres v službi ne vpliva na njihova razmerja doma.

Najbolj stresni dejavniki so za večino sogovornikov predvsem *preobremenjenost z delom, pomanjkanje kadra ter vedno večje zahteve s strani vodstva*, ob tem pa je še pogosta *neučakanost in nepotrpežljivost stanovalcev*: »V službi je stresno predvsem takrat, ko vsi z vseh strani pritiskajo na tebe (B40), povrh vsega pa premalo zaposlenih, kar je posledično več dela (B41). Zraven tega pa so nekateri stanovalci zelo neučakani (B42), nejevoljni (B43) in nezadovoljni (B44).«, »... ko smo preobremenjeni z delom, pa so stanovalci nestrpni (C22).«, »Predvsem, ko so stanovalci (Č23) in vodstvo vsak po svoje nestrpni (Č24).« Večina pove, da v takih primerih skušajo skriti svojo preobremenjenost predvsem zaradi stanovalcev: »Predvsem pred stanovalci se takrat trudim, da ne pokažem preobremenjenost (Č27).«, »... poskušam ostati pozitivna (F24) in dobre volje, zaradi stanovalcev (F25).«

Zanimivo je bilo, da je socialna delavka na to vprašanje odgovorila tudi, da jo v stres spravlja *preveč birokracije*: »In pa kupi birokracije (G45), te je enostavno preveč (G46).« Povedala je tudi, da je zanjo stresno predvsem takrat, ko kdo od stanovalcev odkloni njeno pomoč ali z njo ni zadovoljen.

Večina vprašanih odgovarja, da stres slabo vpliva na njihovo delo, zaradi njega so bolj zmedeni, težje se skoncentrirajo in se hitreje razjezijo. Za opravljeno delo je potrebne več energije, kljub temu pa se trudijo, da stres ne bi občutno vplival na njihovo delo, saj so mnjenja, da mora delo kljub stresnim dejavnikom biti opravljeno dobro in kakovostno. Zanimiv je bil odgovor ene izmed intervjuvank, ki je odgovorila, da zaradi stresa svoje delo opravi še boljše: »še bolj se posvetim stanovalcu (A58) in sem po navadi še uspešnejša (A59).« Splošno je tako videti, da stres na veliko večino vprašanih zaposlenih vpliva negativno.

Svoje sogovornike sem tudi direktno vprašala, ali kdaj svoja čustva skrivajo/igrajo. Zanimivo je bilo, da so sprva skoraj vsi odgovorili z *ne*, kasneje pa povedali, da svojih negativnih čustev pred stanovalci in (nekateri) tudi sodelavci praviloma *ne kažejo*: »Čustev ne skrivam (E37), nekako jih prilagodim potrebam službe (E38), stanovalcev (E39) in zahtevam organizacije (E40).« Odgovori so se razlikovali v tem, da nekaterih obvladovanje čustev predstavlja stres, spet drugim pa ne: »Skrivanje (A69) oziroma nekazanje čustev mi ne predstavlja stresa (A70).«, »Ja, to je lahko zelo stresno (E42), saj imaš včasih občutek, da ves čas igraš (E43).« Nekateri izmed vprašanih so tudi povedali, da se lahko s stanovalci, s katerimi se že dlje časa

poznajo in so si bližje, včasih pogovorijo tudi o svojih težavah, jim ti dajo kak nasvet. Predvsem socialna delavka je poudarila, da s takšno iskrenostjo ohranja medsebojno spoštovanje »Zdi se mi pomembno, da sem iskrena s stanovalci (G58), povem, ko imam slab dan (G59) ali sem slabe volje (G60), se mi zdi, da jim s tem pokažeš, da jih spoštuješ (G61) in na njih gledaš kot na enakovredne sogovornike (G62).« Ena izmed sogovornic je že pri tem vprašanju povedala, da vodstvo zahteva, da se pred stanovalci negativnih čustev ne kaže: »Se s strani vodstva pričakuje, da pred stanovalci ne kažeš preveč slabe volje (F32) ali jeze (F33).«

Pri naslednjem vprašanju glede pravil organizacije pri prikazovanju čustev je bilo občutiti nekaj negotovosti, kako na vprašanje odgovoriti. Po ponovni zagotovitvi, da njihovega imena ne bo izvedel nihče, da je intervju res popolnoma anonimen so bile sogovornice manj zadržane. Zanimivo je bilo, saj so kot pri prejšnjem vprašanju najprej večina odgovorile, da organizacija nima določenih pravil prikazovanja čustev, vendar da negativna čustva pred stanovalci vsekakor niso zaželeni:

»Da se slabih čustev ne kaže (Č34), delo je treba opraviti v pozitivni energiji (Č35), saj je tako tudi starostnikom lažje (Č36).«

»... vedno dobre volje pri delu s stanovalci (D47).«

»Pričakujejo bolj ali manj pozitivna čustva (E44), nasmeh (E45), potrpežljivost (E46). Slaba volja je nezaželena (E47).«

»Delo mora biti opravljeno z dobro voljo (F36)... na prvem mestu je njihovo (stanovalci) zadovoljstvo (F37).«

Le ena izmed vprašanih je na to vprašanje odgovorila z *ne*, da organizacija nima nobenih določenih pravil glede prikazovanja čustev »Ne nobenih (A72), vsaj do sedaj ne«.

Naslednje vprašanje se je navezovalo na pričakovanja njihovih stanovalcev glede prikazovanja čustev pri zaposlenih. Večina vprašanih je povedala, da je to odvisno od vsakega posameznika, nekateri stanovalci razumejo slabe dneve zaposlenih, spet drugi pričakujejo, da bodo zaposleni vedno dobre volje: »Radi se pogovarjajo o svojih čustvih (F38), razumejo pa tudi nas, ko smo malce slabe volje (F39). Odvisno od posameznike, nekateri pa pričakujejo samo nasmeh (F40) in dobro voljo (F41).«

Veliko zaposlenih je ob tem še dodalo, da jim nekateri stanovalci radi tudi podajo kak nasvet ali jih s pogovorom malce potolažijo »*Stanovalci, ki so dlje časa v domu nas poznajo (D48) in opažajo spremembe na nas (D49). Včasih tolažijo tudi oni nas (D50).*«

»*Določeni stanovalci sami povprašajo o počutju (C32), dnevu (C33), naporu (C34). pričakovanj nimajo (C35) oziroma ne vem, nekako sama poskrbim, da ne pokažem, ko nisem ravno dobre volje (C36).*«

Na vprašanje, kako se soočajo s stresom in preobremenjenostjo, so vsi vprašani odgovorili zelo podobno. Navajajo *močno utrujenost*, ki jih spremlja po delovniku. Pomembni se jim zdijo pogovori med sodelavci, saj se le na tak način malo razbremenijo. Večkrat ponovljeni odgovor je bil tudi, da se razmere kljub opozarjanju vodilnih v organizaciji ne izboljšujejo.

»*V službi se večkrat pogovarjamo o preobremenjenosti (B72), stresu (B73), na kar opomnimo tudi vodilne, vendar je odgovor po navadi isti, da nas je dovolj (B74).*«

»... *pri nadrejenih ni posluha (D54).*«

Eno izmed bistvenih vprašanj za mojo nalogo je bilo, kako (če sploh) sama organizacija pomaga zaposlenih pri soočanju s stresom. Odgovori so bili vsi isti, kratki in jedrnat. Vsi vprašani zaposleni so kakršnokoli pomoč s strani organizacije zanikali, organizacija torej ne nudi nobene pomoči. »*Žal moram reči, da s strani delodajalca nimamo posebnega 'supporta' glede stresa (A79), vse, kar je, je samopomoč (A80) in tega se človek v teh letih nauči.*«

Kot zadnje, vendar ne najmanj pomembno, me je zanimalo, ali so vprašani zaposleni splošno zadovoljni s svojim delom. Tudi tu so bili presenetljivo vsi odgovori enaki. Vsi vprašani so povedali, da so s svojim delom zadovoljni in ga opravljajo z veseljem kljub stresu, ki ga prinaša. Ena izmed vprašanih je pri tem še pripomnila, da je delo vseeno premalo cenjeno »... *rada pomagam ljudem (B79), vendar je delo premalo cenjeno B(80).*«

5. Razprava

V tujini je raziskav na temo emocionalnega dela in njegovih posledic v različnih poklicih veliko, predvsem za poklic medicinskih sester v bolnišnicah. Občutno manj pa je raziskav glede emocionalnega dela pri zdravstvenih delavcih v domovih za stare. Ker so zaposleni v domovih za stare s svojimi stanovalci po navadi v stiku več časa kot osebje v bolnišnicah, je v določenih pogledih emocionalno delo toliko kompleksnejše, saj so po navadi bolj povezani, se bolje poznajo in več časa preživijo skupaj. Tako je na primer tudi izkušnja smrti stanovanca toliko težja za zaposlenega.

Različne raziskave iz tujine torej kažejo, da je emocionalno delo v poklicih zdravstva in nege drugih zelo prisotno ter da pri zaposlenih pušča hude posledice izgorevanja, čustvene disonance in čustvene izgorelosti. V Sloveniji je raziskav na temo emocionalnega dela v domovih za stare res zelo malo. Mali (2002) v svojem članku na to temo prikazuje rezultate svoje raziskave, ki jo je izvedla v Domu starejših občanov Preddvor. Vprašani so se ne glede na delo, ki ga opravljajo, strinjali, da se je treba pri njihovem delu vživeti v vlogo starostnika, saj je tako delo opravljeno kvalitetnejše. To torej pomeni, da je emocionalno delo pogoj za učinkovito opravljanje dela. Moja raziskava mi je prinesla enake rezultate in sicer, da je za zaposlene pri njihovem delu izredno pomembna humanost, strpnost ter prijaznost. Zavedajo se pomembnosti empatije ter spoštljivega odnosa, strokovnosti in odgovornosti. S tem želijo zagotoviti maksimalno zadovoljstvo stanovalcev, za kar pravijo, da je za njih na prvem mestu.

Glede na raziskavo, ki sem jo izvedla, se zaposlenim zdi pomembno vzpostavljati pristne človeške odnose s stanovalci, kljub temu pa jih je večina omenjala postavljanje meja, kar naj bi bilo zelo pomembno za njihov poklic. Takšne ugotovitve navaja tudi Mali, ki pravi, da emocionalno delo zahteva precej osebne zrelosti, čustvene stabilnosti, znanja in izkušenj pri delu z ljudmi (Mali, 2002). Ohranjanje pristnih človeških odnosov s stanovalci, ob tem pa postavljanje meja kot vrsta obrambnega mehanizma, ki zaposlenemu preprečuje pretirano navezanost na stanovanca, je v kombinaciji zelo kompleksna stvar, saj zahteva veliko upravljanja s čustvi. Gre za stresne dejavnike, ki lahko na zaposlenih puščajo posledice tako na duševnem področju kot tudi v obliki raznih drugih bolezni.

Vprašani v moji raziskavi so povedali, da svoje delo kljub izzivom doživljajo kot pozitivno, prijetno in ga splošno radi opravljajo. Navajajo, da je z nekaterimi stanovalci lažje delati kot z drugimi, za slednje porabijo tudi več energije, da se delo opravi. S tem se poveča tudi potreba

po emocionalnem delu, saj morajo v primeru frustracij ali jeze zaposleni svoja čustva skrivati oziroma na jih prilagoditi ter se s tem izogniti konfliktom s stanovalci.

Eno izmed vprašanj, ki sem jim postavila svojim sogovornicam, je bilo, kaj jim pri njihovem delu prinaša največ veselja. Vsi odgovori so se nagibali k zadovoljstvu uporabnikov, njihovi dobri volji in nasmehu, k dobro opravljanemu delu. Očitno je, da zaposleni vso svojo energijo vlagajo v dobrobit stanovalcev, kar je glede na namen domov za stare pravilno. Vendar pa se pri tem lahko vprašamo, kakšne posledice to pušča na njihovem zdravju. Kot povejo sogovornice, je pomanjkanje kadra velika težava v domu, s tem se poveča tudi obseg dela na vsakega zaposlenega. Tako poleg birokracije in drugih delovnih obveznosti (previjanje, hranjenje, kopanje, ...) zaposleni že podzavestno izvajajo emocionalno delo. Če želijo, da se stanovalec nasmeji, morajo dobro opraviti svoje delo, poleg tega pa se še sami nasmejati, povedati kakšno šalo, ki spravi stanovalca v smeh in podobno. Tako mora biti torej tudi takrat, ko ima zaposleni slab dan, kakšne osebne težave ali je preprosto izčrpan. V teh primerih mora na obrazu še vedno ohraniti nasmeh za stanovalca, kakovostno opraviti delo, ki mu je naloženo ter biti natančen pri birokraciji. Tudi v situacijah, ki zaposlene morebiti razjezijo, se jih večina strinja, da sicer svoje mnenje občasno izrazijo, vendar kljub temu svoje jeze ne želijo pokazati pred stanovalci in se takrat raje odstranijo. Spet gre za emocionalno delo, kjer zaposleni v prisotnosti stanovalca svojo jezo skrije, zadrži v sebi. Kam jo kasneje usmeri oziroma kako jo odpravi, je še eno izmed izredno pomembnih vprašanj za dobrobit zaposlenih.

V primeru smrti stanovalca sogovornice govorijo o žalosti, predvsem takrat, ko so bile s kom tesneje povezane ali ko so za koga dolgo skrbele. Takrat svojo žalost poskušajo odpraviti s pogovorom s sodelavci in s spomini na preminulega stanovalca. Navajajo pa tudi olajšanje v primeru, ko je stanovalec pred smrtjo trpel in je bila smrt pričakovana. To nam nakaže, da so zaposlene trpele zaradi trpljenja drugega. Spet gre za emocionalno delo, ko so zaposlene morale svoja čustva ob gledanju nekoga, kako trpi, obvladovati, skrivati ali igrati, da to ni pretirano vplivalo na njihovo delo kot tudi na njihovo psihično stanje.

Največ emocionalnega dela sem opazila pri odgovorih na vprašanje, ali jih čustva iz službe spremljajo po končanem delavniku ter kako vplivajo na njihova razmerja doma. Večina jih je odgovorila, da se trudijo, da svojih čustev povezanih z delom ne nosijo domov ter da nimajo vpliva na njihova domača razmerja. Ob tem sem takoj dobila občutek, da to od njih v bistvu zahteva velik del obvladovanja čustev, saj morajo od službe do doma svoja čustva predelati,

negativna zatreti in utišati. Ta čustva tako spet nekje v notranjosti ostanejo, se kopičijo, s tem pa velikokrat nezavedno vplivajo na duševno stanje.

Kot najbolj stresne dejavnike v službi sogovornice navajajo preobremenjenost z delom, vse večje zahteve vodstva ob tem pa še pogosto neučakanost in nepotrpežljivost stanovalcev. Ob tem je spet prisotno emocionalno delo, saj kot pravijo, svoje preobremenjenosti in z njo povezanih čustev ne želijo pokazati pred stanovalci. Spet gre za obvladovanje negativnih čustev ter s tem povezanim prikazovanjem pozitivnih za potrebe stanovalcev.

Glede vpliva stresa na njihovo delo jih večina znova navaja, da se trudijo, da ta ne bi imel pretiranega vpliva. Zavedajo se namreč, da mora delo kljub stresu in preobremenjenosti biti opravljeno dobro in kakovostno. Strinjajo se sicer, da je v stresnih situacijah za dokončanje dela potrebne več energije, nekatere celo navajajo, da se hitreje zmotijo, so bolj zmedene in imajo težave s koncentracijo. Kljub temu, pa je spet prisotno emocionalno delo, saj preko obvladovanja svojih čustev, povezanih s stresom, poskrbijo, da ta čim manj vpliva na opravljeno delo.

Kot strategije soočanja s preobremenjenostjo in stresom na delovnem mestu so vse navajale pogovore s sodelavci, ki naj bi jim še najbolj pomagali. Organizacija, kot pravijo, ne nudi nobene vrste pomoči in nobenih svetovanj. Kako se bodo zaposleni soočali s stresom v službi, je torej popolnoma njihova stvar, organizaciji je pomembno le, da ta ne vpliva na kakovost opravljenega dela.

Avtorica Hochschild (1983) definira emocionalno delo kot proces upravljanja čustev z namenom ustvarjanja vidnih izrazov čustev v zameno za plačilo. Zaposleni, ki se pri svojem delu z ljudmi srečujejo z zahtevo po emocionalnem delu, so zavezani ne le k profesionalnemu upravljanju čustev odjemalcev storitev (ta so zelo različna; od bojazni, zaskrbljenosti, strahu, tesnobe, pretirane in prepogoste žalosti, občutkov osamljenosti, prizadetosti, sramu do jeze in agresivnosti), temveč tudi svojih lastnih čustev. Procese upravljanja in nadzorovanja čustev (lastnih, tujih) predpisujejo organizacijske in neformalne profesionalne norme, ki določajo, kaj nosilci profesionalnih vlog morajo in česa ne smejo občutiti ali pokazati, kaj mora ostati zasebno občutenje in kaj se lahko odkrito izrazi in kako. Zato me je zanimalo, kakšne, če sploh, zahteve glede prikazovanja čustev ima sama organizacija, torej vodstvo Doma starejših občanov Ljutomer. Vse sogovornice, razen ene, so povedale, da so pričakovanja organizacije predvsem dobro opravljeno delo, dobra, pozitivna atmosfera ter obvladovanje jeze pred stanovalci. Za same stanovalce pravijo, da jih večina nima pričakovanj, da celo želijo, da so

iskrene in povejo, ko imajo slab dan. Nekatere se s stanovalci občasno celo pogovorijo, jih ti potolažijo in dajo kak nasvet. S strani uporabnikov storitve, ki jo organizacija ponuja, torej ni pritiska glede pravil prikazovanja čustev. Pri tem je bistvena očitno sama organizacija in pa neko notranje prepričanje zaposlenih, da pred stanovalci ni primerno kazati negativnih čustev, saj bi to lahko pripeljalo do nezadovoljstva.

Kot navaja že avtorica Mali v svojem članku *Starost, emocije in emocionalno delo* že sami opisi poklicev v domovih za stare zahtevajo določene lastnosti, za katere je potrebno urejanje čustvenih odzivov in čustev drugih. To je le en primer organizacijskih norm, ki predpisujejo pravila prikazovanja čustev.

Emocionalnega dela je torej v Domu starejših občanov Ljutomer veliko, bodisi zaradi zahtev vodstva bodisi kot del lastnega individualnega zavedanja njegove pomembnosti.

Razen utrujenosti sama raziskava ni pokazala nobenih drugih posledic emocionalnega dela, kljub temu pa mislim, da bi ob dodatnih vprašanjih in večji razpoložljivosti zaposlenih ter boljših časovnih kot tudi splošnih pogojih bilo mogoče raziskati tudi, ali se pri zaposlenih pojavlja čustvena disonanca, izgorelost ali čustvena izčrpanost. Glede na zgoraj omenjene raziskave, ki kažejo na prisotnost nasilja na delovnem mestu kot posledico emocionalnega dela, (Chang, Jeung in Kim, 2018) lahko potrdim, da v DSO Ljutomer tega nisem opazila, niti ni bilo omenjeno v nobenem pogovoru z zaposlenimi. Je pa opaziti utrujenost pri zaposlenih, za katero verjamem, da je posledica tako fizičnega kot emocionalnega dela.

6. Sklepi

- Zaposlenim v DSO Ljutomer je pri njihovem delu najpomembnejše zadovoljstvo stanovalcev.
- Emocionalno delo je v domu prisotno na različnih področjih dela s starimi.
- Stanovalci doma nimajo posebnih zahtev po emocionalnem delu.
- Organizacija ima določena pravila glede prikazovanja čustev, in sicer prijaznost zaposlenih, skrivanje jeze ter delo v pozitivni atmosferi.
- Zaposleni imajo ponotranjena določena pravila prikazovanja čustev in se jih držijo.
- Največ stresa zaposlenim predstavlja preobremenjenost z delom.
- V stresnih situacijah se zaposleni največkrat pogovorijo z ožjimi sodelavci.
- Stres iz službe ne vpliva na razmerja zaposlenih doma.
- Organizacija ne nudi nobene pomoči pri obvladovanju stresa.
- Zaposleni so s svojim delom zadovoljni.

7. Predlogi

Kot kažejo dosedanje raziskave, bi že tekom šolanja pri poklicih iz zdravstva morale biti več poudarka na emocionalnem delu, emocijah starih, soočanju s stresom in podobno. Na tak način bi se bodoče zdravstvene delavce pripravilo na situacije, v katerih bodo morali izvajati emocionalno delo ter jim dalo neke iztočnice, kako se soočati s stresom, ki iz tega sledi. Soočanje z lastnimi čustvi nasploh bi moralo biti bolj predelano, saj se pri svojem poklicu srečujejo s težkimi situacijami obdanimi s čustvi, ki jih ne smejo pokazati, niti kasneje ne vedo predelati.

Glede na povedano, se zaposleni v DSO Ljutomer srečujejo s težko preobremenjenostjo ter s pomanjkanjem kadra. Prva očitna in skoraj nujna rešitev bi bila zaposlitev dodatnih delavcev, tako na področju zdravstva kot tudi na področju socialnega dela. Tako bi se delo porazdelilo med več oseb, povečala bi se kakovost opravljenega dela, saj bi vsak zaposleni imel več časa, da se posveti vsakemu stanovalcu posebej in s tem bi vsekakor prispevali tudi k večjemu zadovoljstvu stanovalcev. Z razbremenitvijo zaposlenih bi tako zmanjšali število stresnih situacij, tudi potrebe po emocionalnem delu bi se glede na povedano zmanjšale.

Organizacija bi morala najti načine, kako pomagati svojim zaposlenih pri soočanju s stresom, kot so recimo nudenje individualnih svetovanj, supervizije, možnost, da se zaposleni na nekoga obrne, ko se znajde v zanj težki in stresni situaciji.

Splošno pa bi bilo v Sloveniji potrebnih več raziskav na temo emocionalnega dela ter njegovih posledic na zaposlene v domovih za stare. Dobila sem namreč občutek, da se zaposleni velikokrat sploh ne zavedajo posledic, ki jih nosijo zaradi nenehnega upravljanja in prilagajanja svojih čustev za potrebe drugih. Takšne raziskave bi bile koristne za domove za stare in podobne organizacije, saj bi se z njihovo pomočjo lahko razvile nove metode dela z zaposlenimi, tako bi se jih razbremenilo, nudilo več pomoči v stresnih situacijah. S tem bi se izboljšala kakovost opravljenega dela ter navsezadnje zadovoljstvo stanovalcev, ki je ključno pri institucionalnem varstvu starih ljudi.

8. Uporabljena literatura

- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1993). *Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity*. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88–115. Pridobljeno: 14. 5. 2020 s www.jstor.org/stable/258824
- Belič, M. (1997). Dom za starejše občane kot tretji dom. V I. Hojnik-Zupanc (ur.), *Dodajmo življenje letom* (127–134). Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.
- Buchanan, Stefanie E., & Koch, G. (2013). Pathways to empathy. *New studies on commodification, emotional labor and time binds*. New York: Campus Verlag. Pridobljeno 15. 5. 2020 s https://books.google.si/books?hl=sl&lr=&id=citVm5oqgh0C&oi=fnd&pg=PA105&dq=w+dunkel+emotional+labor&ots=kZyCsiWEUZ&sig=9ZdcQuVRwYAeg66Yt5subMLmIyc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Cafuta, J. (1996), *Etika in etična načela v socialnem varstvu*. *Socialni izziv*, 2, 3:10–15. Pridobljeno 22. 5. 2020 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Etika_URN_NBN_SI_DOC-QPGSDAJH.pdf/2019012813165626/
- Chang, S., Jeung, D. & Kim, C., (2018). *Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature*. *Yonsei Medical Journal*. 59. 187. 10.3349/ymj.2018.59.2.187. Pridobljeno 22. 6. 2020 s https://www.researchgate.net/publication/323145271_Emotional_Labor_and_Burnout_A_Review_of_the_Literature
- Cukut Krilić, S., Šprah, L., & Zorjan, S. (2016). *Priročnik za obvladovanje psihosocialnih tveganj in absentizma s pomočjo orodja e-OPSA (Prilagojena različica za dejavnosti zdravstvenega in socialnega sektorja)*. Ljubljana: Založba ZRC, ZRC SAZU. Pridobljeno 20. 5. 2020 s https://books.google.si/books?id=aXPhDgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Erickson, R. J. (1991). *When emotion is the product: Self, society, and (in)authenticity in a postmodern world*. Pullman.
- Figley, C.R. (ur). (1995). *Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized*. 1–20. New York: Brunner/Mazel. Pridobljeno 20. 5. 2020 s <https://psycnet.apa.org/record/1995-97891-000>

- Grandey, A.A. (2015), *Smiling for awage: what emotional labor teaches us about emotion regulation*. *Psychological Inquiry*, Vol. 26 No. 1, pp. 54–60. Pridobljeno 23.6.2020 s <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1047840X.2015.962444>
- Grandey, Alicia A., (2002). *Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor*. *Journal of Occupational Helath Psychology*. Vol. 5,No. 1,95-110. Pridobljeno 14. 5. 2020 s <http://php.scripts.psu.edu/users/a/a/aag6/GrandeyJOHP.pdf>
- Hochschild, A. (1979). *Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure*. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551–575. Pridobljeno 14. 5. 2020 s www.jstor.org/stable/2778583
- Hojnik-Zupanc. I., (1999). *Samostojnost starega človeka v družbeno-prostorskem kontekstu*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Hujala, A., & Oksman, E., (2018). *Emotional Dimensions in Integrated Care for People with Multiple Complex Problems*. *Administrative Sciences*. 8. 59. 10.3390/admsci8040059. Pridobljeno 22. 6. 2020 s https://www.researchgate.net/publication/328156984_Emotional_Dimensions_in_Integrated_Care_for_People_with_Multiple_Complex_Problems/citation/download
- Imperl. F. (2012). *Kakovost oskrbe starejših – izziv za prihodnost*. Logatec: Firis Imperl&Co.: Seniorprojekt
- James, N. (1989), *Emotional Labour: Skill and Work in the social Regulation of Feelings*. *The Socio-logical Rewiev*, 37, 1: 15–42. Pridobljeno 14. 5. 2020 s <https://psycnet.apa.org/record/2011-18736-002>
- Jang, K. & Lee, M., (2019). *Nurses' emotions, emotional labor, and job satisfaction*. *International Journal of Workplace Health Management*. Pridobljeno 23. 6. 2020 s https://www.researchgate.net/publication/338338638_Nurses%27_emotions_emotional_labor_and_job_satisfaction
- Kinman G., & Leggetter S. (2016). *Emotional Labour and Wellbeing: What Protects Nurses?* *Healthcare*. 4(4):89. Pridobljeno 18. 5. 2020 s <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5198131/>
- Larson, E. B. (2005). *Clinical Empathy as Emotional Labor in the Patient-Physician Relationship*. *JAMA*, 293(9), 1100. doi:10.1001/jama.293.9.1100. Pridobljeno 28. 6. 2020 s <https://sci-hub.tw/10.1001/jama.293.9.1100>

- Lee, J., Lee, S. & Chung, J., (2019). *Research on How Emotional Expressions of Emotional Labor Workers and Perception of Customer Feedbacks Affect Turnover Intentions: Emphasis on Moderating Effects of Emotional Intelligence*. *Frontiers in psychology*, 9. Pridobljeno 22. 6. 2020 s <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2018.02526/full#B103>
- *Listina Evropske unije o temeljnih pravicah* (2010). 2010/C, 83/02.
- Macuh, B. (2017). *Življenjski slog starostnikov v domovih za stare*. Maribor: Kulturni center Maribor
- Mali, J. (2002). *Starost, emocije in emocionalno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno 21. 5. 2020 s: <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-MCCZ5OHR/?query=%27contributor%3dMali%2c+Jana%27&pageSize=25>
- Mali, J. (2004). *Kvaliteta življenja in zadovoljstvo stanovalcev in zaposlenih v domu starejših občanov*, Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno 22. 5. 2020 s: <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-QAUUM06O/?query=%27contributor%3dMali%2c+Jana%27&pageSize=25>
- Mali, J. (2008). *Od hiralnic do domov za stare*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Mali, J. (2014). *Socialno delo s starimi ljudmi kot specializacija stroke*. *Socialno delo*, 52(1). Pridobljeno 22. 5. 2020 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-TWJ8V0FM>
- Maslach C., (2006). Understanding job burnout. *Stress and quality of working life: current perspective in occupational health*. 37–51. Information age publishing. Pridobljeno 20. 5. 2020 s https://www.researchgate.net/publication/285167294_Understanding_job_burnout
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. V W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (ur.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research* (19–32). Taylor & Francis. Pridobljeno 16. 5. 2020 s https://www.researchgate.net/publication/263847970_Burnout_A_Multidimensional_Perspective
- Milošević Arnold, V. (2003). *Socialno delo s starimi ljudmi* (izbrani članki in referati). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Morris, J., & Feldman, D. (1996). *The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor*. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010. Pridobljeno 14. 5. 2020 s www.jstor.org/stable/259161

- Morris, J., & Feldman, D. (1996). *The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor*. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010. Pridobljeno 14. 5. 2020 s www.jstor.org/stable/259161
- Nathanson, I. L., & Tirrito, T. T. (1998). *Gerontological Social Work*. New York: Springer Publishing Company.
- Pavlič, A., & Starc, J., (2019). *Soočanje s stresnimi dejavniki v delovnem okolju*. *Revija za ekonomske in poslovne vede*, 6(1). Pridobljeno 14. 5. 2020 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-AEOXWVF4/d9cb7121-931c-4c0d-b93b-ead81e88f3cb/PDF>
- Pečjak, V., (1998). *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
- Phillips, J., Ray. M. (2012). *Social work with older people*. England: Palgrave Macmillan
- Požarnik, H., (1981). *Umetnost staranja*. Ljubljana: Cankarjeva založba
- Ramovš, J. (2003). *Kakovostna starost: socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka, & Slovenska akademija znanosti in umetnosti.
- Ramovš, T. Kladnik, B. Knific (1992), *Skupine starih za samopomoč: Metodični priročnik*. Ljubljana: Inštitut za socialno medicino in socialno varstvo.
- Ros Mcdonnell, L., Bogataj, D., Kavšek, M. (2015). *Dolgotrajna oskrba: izzivi in priložnosti*. Ljubljana: MEDIFAS in skupnost socialnih zavodov Slovenije
- Simončič, B., (2010). *Empatija – moč sočutja v medosebnih odnosih*. Ljubljana: Frančiškanski družinski inštitut
- Skupnost socialnih zavodov Slovenije. (2010). *Splošno o domovih za starejše*. Pridobljeno 23. 5. 2020 na <http://www.ssz-slo.si/splosno-o-domovih-in-posebnih-zavodih/>
- Šadl, Z. (1999), *Usoda čustev v zgodovini civilizacije*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče. Pridobljeno 23. 5. 2020 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-KUQSBUGV/2ee376e6-919f-4710-8645-dc83174ecc77/PDF>
- Šadl, Z., (2002). *Emocionalno delo in intimni odnosi v pozni modernosti. Družboslovne razprave*, letnik 18, številka 39, str. 59–71. Pridobljeno 15. 5. 2020 s <http://dk.fdv.uni-lj.si/dr/dr39sadl.PDF>
- Šadl, Z., (2002). *Emocionalno delo strokovnjakov med skrbjo in stilizirano predstavo*, letnik 41, številka 6. URN:NBN:SI:DOC-J4D54KZ0. Pridobljeno 14. 5. 2020 s <http://www.dlib.si>

- *Zakon o socialnem varstvu (ZSV-NPB16)* (2007). Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg in 31/18 – ZOA-A. Uradni list RS, št. 3/2007. Pridobljeno: 23. 5. 2020 na: <https://zakonodaja.com/zakon/zsv/50-clen>
- *Zakon o varnosti in zdravju pri delu* (Uradni list RS, št. [43/11](#)). Pridobljeno 20. 5. 2020 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5537>

9. Priloge

9.1 Vprašalnik

1. Najprej mi prosim povejte nekaj splošnih podatkov o sebi: izobrazba, spol, število delovnih let.
2. Kaj se vam zdi pri vašem delu najbolj pomembno?
3. Kako doživljate delo s svojimi stanovalci? Kakšne so vaše interakcije z njimi?
4. Kaj vam pri vašem delu prinaša največ veselja? Zakaj?
5. Kaj vas pri delu s stanovalci najbolj razjezi? Kako v takšnih podobnih situacijah reagirate? Pokažete svoja čustva ali jih na kak način prilagodite?
6. Ste zaradi svojega dela kdaj žalostni? Mi lahko prosim opišete kak primer, ko vas je neka situacija v službi res prizadela? Kaj ste takrat storili?
7. Se spomnite svojih čustev, ko je nekdo od stanovalcev, za katerega ste dolgo skrbeli, umrl?
8. Ali vas čustva iz službe spremljajo tudi po končanem delovniku? Vplivajo na vaša razmerja doma? Kako?
9. Za katere/kakšne dogodke/situacije v službi bi rekli, da so za vas najbolj stresni? Se spomnite kakšnega primera, ko vas je neka situacija v službi spravila v močan stres? Zakaj ste v tem primeru bili pod takšnim stresom?
10. Kako vpliva stres na vaše delo?
11. Na kakšen način uporabljate/prikazujete čustva pri svojem delu? Jih kdaj obvladujete/skrivate/igrate? Zakaj? Vam to predstavlja stres?
12. Ima organizacija kakšna pričakovanja/pravila glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?
13. Imajo stanovalci kakšna pričakovanja glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?
14. Kako se soočate s preobremenjenostjo in izpostavljenostjo stresu? Se glede čustev v službi s kom pogovarjate?
15. Vam pri soočanju s stresom pomaga delodajalec in kako?
16. Ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

9.2 Intervjuji

INTERVJU A

1. Najprej mi prosim povejte nekaj splošnih podatkov o sebi: izobrazba, spol, število delovnih let.

Starost: 36 let, izobrazba: diplomirana delovna terapevtka, spol: Ž, delovna doba: 10 let.

2. Kaj se vam zdi pri vašem delu najbolj pomembno?

Pri svojem delu se mi zdi najpomembnejša empatija.

3. Kako doživljate delo s svojimi stanovalci? Kakšne so vaše interakcije z njimi?

Svoje delo s stanovalci doživljam kot zelo pozitivno, vzpostavili smo poseben vzajemen odnos, stari ljudje so zakladnica modrosti in izkušenj in ogromno nam lahko dajo, če jim le damo priložnost.

4. Kaj vam pri vašem delu prinaša največ veselja? Zakaj?

Največ veselja mi prinese trenutek, ko vidim, da je stanovalec zadovoljen, da je delo dobro opravljeno, da se nasmejimo, da kljub vsakodnevnim tegobam in spominov iz preteklosti, ki niso vedno samo lepi, znamo pozitivno preživeti dan in imeti pred sabo nek cilj za naprej. Največ veselja in zadovoljstva res doživim ob tem, ko vidim, da so zadovoljni, da so aktivnosti smiselne in jim dajejo občutek koristnosti, pomembnosti

5. Kaj vas pri delu s stanovalci najbolj razjezi? Kako v takšnih podobnih situacijah reagirate? Pokažete svoja čustva ali jih na kak način prilagodite?

Pri svojem delu, oziroma delu v timu bolje rečeno, me najbolj razjezi oziroma razžalosti, ko vidim, da se stanovalcem po takšni ali drugačni poti godijo krivice, da niso obravnavani strokovno, da ne dobijo tistega, kar si zaslužijo, da se včasih nad njimi dogaja takšno ali drugačno nasilje, razjezi me, ko nismo empatični.

Odločno v timu povem, če menim, da nekaj ni v skladu delom in metodami ter konceptom dela s stanovalci. Opozorim na napake in pričakujem, da jih popravimo. V odnosu do stanovalcev me stvari ne razjezijo, tudi ne v odnosu do demence, vsaj ne na način, da bi kakorkoli minimalno pokazala. V odnosu do stanovalca ne. Poskušam se postaviti v stanovalčev svet, če me prevevajo kakšna posebna čustva si jih po obravnavi poskušam razložiti, razčistiti. Se pogovoriti sama s sabo.

6. Ste zaradi svojega dela kdaj žalostni? Mi lahko prosim opišete kak primer, ko vas je neka situacija v službi res prizadela? Kaj ste takrat storili?

Žalostna sem včasih, priznam, zgodbe so različne, ene lepše, druge manj, zato sem včasih žalostna skupaj s stanovalcem, zgodi se tudi, da se skupaj zjočemo in gremo potem naprej. Bolj verjetno je pa, da sem žalostna, kot sem prej omenila, zaradi sodelavcev in odnosa do stanovalcev. Konkreten primer bi bil, da je aktivno, samostojno nič hudega slutečo zadela možganska kap, v takšnem obsegu, da je sedaj popolnoma odvisna od nas. To me razžalosti, tega ne pokažem, sem pa realna in iskrena v pričakovanjih, glede prognoze napredka.

7. Se spomnite svojih čustev, ko je nekdo od stanovalcev, za katerega ste dolgo skrbeli, umrl?

Seveda se spomnim, čeprav je to stanovalec, se v času stkejo določene vezi, ki se potem pretrgajo. Seveda sem takrat žalostna, to tudi izrazim in se primerno poslovim in stanovalci, ki umrejo ostanejo v spominu vsem, zato se velikokrat še pogovarjamo o njih.

8. Ali vas čustva iz službe spremljajo tudi po končanem delovniku? Vplivajo na vaša razmerja doma? Kako?

Včasih se zalotim, da »nosim« stvari iz službe domov, predvsem čustva, ki nastanejo v timu med sodelavci. Ta se me znajo posebej dotakniti. Po navadi mi pomaga pogovor z možem oziroma nekom bližnjim, ki pozna moje delo.

9. Za katere/kakšne dogodke/situacije v službi bi rekli, da so za vas najbolj stresni? Se spomnite kakšnega primera, ko vas je neka situacija v službi spravila v močan stres? Zakaj ste v tem primeru bili pod takšnim stresom?

Najbolj stresno je zame zmeraj odnos do negovalcev in zdravstvenih tehnikov, te relacije so včasih izjemno težke, ker imamo različne poglede na delo s stanovalci, druge prioritete in druga miselnost. Stresno zato, ker vem, da je krivično do stanovalcev, katere tako zagovarjam in spoštujem.

10. Kako vpliva stres na vaše delo?

Po navadi zaradi stresa ne opravi svoje delo slabše, nasprotno, še bolj se posvetim stanovalcu in sem po navadi še uspešnejša. Ne dopustim, da bi stres kakorkoli vplival na kvaliteto izvedbe.

11. Na kakšen način uporabljate/prikazujete čustva pri svojem delu? Jih kdaj obvladujete/skrivate/igrate? Zakaj? Vam to predstavlja stres?

Vsi smo samo ljudje in včasih sem tudi jaz žalostna zaradi osebnih stvari, tega načeloma ne pokažem stanovalcem, žal znam dobro nositi masko, ampak ne zdi se mi pa prav, da bi na ta račun trpelo moje delo in odnos do njih. Se pa rada h komu zatečem v takšnem primeru, sprejem kakšno modro misel, mogoče hitro po par besedah najdem rešitev. Skrivanje oziroma ne kazanje čustev mi ne predstavlja stresa. Kar pa seveda mogoče ni zmeraj najbolj prav.

12. Ima organizacija kakšna pričakovanja/pravila glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Ne, nobenih, vsaj do sedaj ne.

13. Imajo stanovalci kakšna pričakovanja glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Tudi pri stanovalcih ne vidim tega problema, nasprotno, veseli oziroma pričakujejo, da sem iskrena in kot pravim, če je potrebno s kakšno dobro besedo hitro priskočijo na pomoč

14. Kako se soočate s preobremenjenostjo in izpostavljenostjo stresu? Se glede čustev v službi s kom pogovarjate?

Rada se pogovorim z najboljšo sodelavko, ki je prvi gledalec in razume situacijo, rada pa se pogovorim tudi doma.

15. Vam pri soočanju s stresom pomaga delodajalec in kako?

Žal moram reči, da s strani delodajalca nimamo posebnega »supporta«
glede stresa, vse kar je, je samopomoč in tega se človek v teh letih nauči.

16. Ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

S svojim delom, ki ga opravljam, sem zelo zadovoljna, zelo rada sem terapevtka, in ko je delo dobro opravljeno in so stanovalci nasmejani, zadovoljni, odhajajo z mojih skupin veseli in zadovoljni z obravnavo, je zame to največje darilo in motivacija za naprej.

INTERVJU B

1. Najprej mi prosim povejte nekaj splošnih podatkov o sebi: izobrazba, spol, število delovnih let.

Starost: 39 let, izobrazba: zdravstveni tehnik, delovna doba: 19 let.

2. Kaj se vam zdi pri vašem delu najbolj pomembno?

Pri mojem delu so zelo pomembni strpnost, humanost, volja in želja pomagati ljudem, se z njimi pogovarjati, jim prisluhniti. Nekateri, predvsem starejši, ki nimajo svojcev, si želijo le pozornosti, da se potožijo, kar jim leži na duši.

3. Kako doživljate delo s svojimi stanovalci? Kakšne so vaše interakcije z njimi?

Delo z starejšimi ljudi ni vedno lahko, vendar jim poskušam pomagati po svojih najboljših močeh. Ljudje smo različni, različni karakterji, tako da z nekaterimi je lažje funkcionirati, sodelovati, se pogovarjati, z nekaterimi pa je težko najti skupni jezik, jim ugoditi, karkoli narediš, nič ni v redu.

4. Kaj vam pri vašem delu prinaša največ veselja? Zakaj?

Največje veselje je takrat, ko vidiš na obrazu stanovalca, da je zadovoljen, nasmejan, dobre volje, pomirjen. Da veš, da si naredil nekaj dobrega.

5. Kaj vas pri delu s stanovalci najbolj razjezi? Kako v takšnih podobnih situacijah reagirate? Pokažete svoja čustva ali jih na kak način prilagodite?

Težko je, ko želiš komu pomagati, pa te ne posluša, recimo vzkipi, te zmerja, preklinja, po njegovem nič ne narediš dobro. V taki situaciji povem, kaj si mislim, da je to dobro za njega, oziroma njo, da želim le pomagati, če pa ne želi pomoči, pa se umaknem.

6. Ste zaradi svojega dela kdaj žalostni? Mi lahko prosim opišete kak primer, ko vas je neka situacija v službi res prizadela? Kaj ste takrat storili?

V našem poklicu je večkrat prisotna žalost. Žalosti me, ko nekoga gledaš kako trpi in mu ne moreš pomagati, da bi se rešil tega trpljenja. Le nemo te gleda, kot bi ti s trpečim obrazom želel nekaj povedati, pa ne more, po licu mu polzijo solze, ko veš, da te razume, da se še zaveda, kaj se dogaja okrog njega, oziroma nje, pa ne moreš nič. Poskušam ga pomiriti, si ob njem, da ve, da ni sam. Ni lahko, vendar takšen je naš poklic.

7. Se spomnite svojih čustev, ko je nekdo od stanovalcev, za katerega ste dolgo skrbeli, umrl?

Če je nekdo dolgo trpel in umiral, sem bila pomirjenja, ker sem vedela, da se je s smrtjo rešil tega trpljenja.

8. Ali vas čustva iz službe spremljajo tudi po končanem delovniku? Vplivajo na vašo razmerja doma? Kako?

Doma kdaj pa kdaj pomislim o delu v službi, vendar ne vplivajo na razmerja doma. Poskušam odmisлити.

9. Za katere/kakšne dogodke/situacije v službi bi rekli, da so za vas najbolj stresni? Se spomnite kakšnega primera, ko vas je neka situacija v službi spravila v močan stres? Zakaj ste v tem primeru bili pod takšnim stresom?

V službi je predvsem stresno takrat, ko vsi z vseh strani pritiskajo na tebe (vodilni, svojci, stanovalci), povrh tega pa je premalo zaposlenih, kar posledično pomeni več dela. Zraven tega znajo biti nekateri stanovalci zelo neučakani, nejevoljni in nezadovoljni.

10. Kako vpliva stres na vaše delo?

Kadar si pod stresom, ne moreš opravljati dela tako, kot je potrebno in kot si ga želiš oziroma kot pričakujejo drugi. Drugače funkcioniraš, ne moreš se zbrati, vse te bolj in hitreje razjezi kot po navadi.

11. Na kakšen način uporabljate/prikazujete čustva pri svojem delu? Jih kdaj obvladujete/skrivate/igrate? Zakaj? Vam to predstavlja stres?

/

12. Ima organizacija kakšna pričakovanja/pravila glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Pri delu bi moral biti profesionalen, čustev naj ne bi kazal, vendar je večkrat težko skriti žalost in skrbi ... Poskušaš skriti, kadar si mogoče utrujen, slabe volje, da tega ne pokažeš stanovalcu, vendar vedno ne gre.

13. Imajo stanovalci kakšna pričakovanja glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Nekaterim stanovalcem je vseeno, kako se ti počutiš, ko te prizadenejo z grdimi obnašanjem, preklinjanjem, se ne ozirajo na druge. Nekaterim pa ni vseeno, ko slišijo, da nekdo grdo govori o tebi, te zmerja in takrat te želi potolažiti ter spraviti v boljšo voljo. Lepo ti je pri sreči, ker vidiš, da ceni tvoje delo, ti je hvaležen za pomoč.

14. Kako se soočate s preobremenjenostjo in izpostavljenostjo stresu? Se glede čustev v službi s kom pogovarjate?

V domovih je glede na obseg dela premalo zaposlenih ljudi, čedalje večja obremenjenost, posledično slabša psihoklima, slaba volja, trenja med samimi delavci, pričakovanja s strani svojcev in stanovalcev pa so velika. V službi se večkrat pogovarjamo o preobremenjenosti, stresu, o čemer opomnimo tudi vodilne, vendar je odgovor po navadi isti: da nas je dovolj.

15. Vam pri soočanju s stresom pomaga delodajalec in kako?

Prisluhnejo že, vendar pomoči kaj dosti ni. Kajti največkrat si pod stresom, ko veš, da zaradi premalo zaposlenih ne boš zmogel opraviti dela tako, kot treba.

16. Ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

Delo je težko, tako psihično kot fizično. Rada pomagam ljudem, vendar je premalo cenjeno.

INTERVJU C

1. Najprej mi prosim povejte nekaj splošnih podatkov o sebi: izobrazba, spol, število delovnih let.

Izobrazba: diplomirana medicinska sestra; spol: Ž; delovna doba: 7 let.

2. Kaj se vam zdi pri vašem delu najbolj pomembno?

Strokovnost, odgovornost, kolegialnost, empatičnost.

3. Kako doživljate delo s svojimi stanovalci? Kakšne so vaše interakcije z njimi?

Delo s stanovalci je prijetno in pestro. Z njimi delam tekom celega dneva pri vseh aktivnostih

4. Kaj vam pri vašem delu prinaša največ veselja? Zakaj?

Pogovor s stanovalci, ker na koncu vidim, da so veseli, da je tam nekdo, s katerim se lahko pogovorijo.

5. Kaj vas pri delu s stanovalci najbolj razjezi? Kako v takšnih podobnih situacijah reagirate? Pokažite svoja čustva ali jih na kak način prilagodite?

Pri delu s stanovalci ne opažam jeze, bolj nestrpnost ob bolj frekventnih dnevih v času dopustov (premalo kadra, utrujenost). Obvladujem svoja čustva, se zadržim, saj stanovalec ni kriv za našo preobremenjenost.

6. Ste zaradi svojega dela kdaj žalostni? Mi lahko prosim opišete kak primer, ko vas je neka situacija v službi res prizadela? Kaj ste takrat storili?

Nimam takega primera.

7. Se spomnite svojih čustev, ko je nekdo od stanovalcev, za katerega ste dolgo skrbeli, umrl?

Čustva ob smrti stanovalca so žalost oziroma empatija do svojcev. V primeru, ko je smrt bila pričakovana, pa v bistvu spokojnost.

8. Ali vas čustva iz službe spremljajo tudi po končanem delovniku? Vplivajo na vašo razmerja doma? Kako?

Ne vplivajo na razmere doma, poskušam ločiti privatno življenje od službenega.

9. Za katere/kakšne dogodke/situacije v službi bi rekli, da so za vas najbolj stresni? Se spomnite kakšnega primera, ko vas je neka situacija v službi spravila v močan stres? Zakaj ste v tem primeru bili pod takšnim stresom?

Nimam nekega določenega primera v mislih, splošno takrat, ko smo preobremenjeni z delom, pa so stanovalci nestrpni, ti pa veš, da niso krivi za pomanjkanje kadra in vedno večje zahteve s strani vodstva. Takrat skušam skriti utrujenost in frustracije.

10. Kako vpliva stres na vaše delo?

Zdi se mi, kot da v stresnih situacijah porabim več energije, vendar ne dovolim, da bi to občutno vplivalo na moje delo.

11. Na kakšen način uporabljate/prikazujete čustva pri svojem delu? Jih kdaj obvladujete/skrivate/igrate? Zakaj? Vam to predstavlja stres?

S sodelavci se večkrat pogovarjamo o čustvih in mi to pomaga pri lažjem obvladovanju. Trudim se, da ne pokažem jeze, tudi svojih osebnih problemov ne nosim v službo.

12. Ima organizacija kakšna pričakovanja/pravila glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Ja, slaba volja ni ravno zaželena, pričakuje se, da se delo opravi dobro, brez nekega pritoževanja, predvsem pa pred stanovalci ni zaželeno, da se vidi preobremenjenost in pomanjkanje kadra.

13. Imajo stanovalci kakšna pričakovanja glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Določeni stanovalci sami povprašajo o počutju, dnevu, naporu. Pričakovanj nimajo oziroma nekako sama poskrbim, da ne pokažem, ko nisem ravno dobre volje.

14. Kako se soočate s preobremenjenostjo in izpostavljenostjo stresu? Se glede čustev v službi s kom pogovarjate?

V službi se pogovarjamo s sodelavci med odmori, kar je zelo razbremenilno.

15. Vam pri soočanju s stresom pomaga delodajalec in kako?

Ne pomaga oziroma nisem seznanjena.

16. Ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

Z delom sem zadovoljna, kljub stresu, za katerega vem, da je prisoten na vseh delovnih mestih in poklicih, tako da se z menjavo delovnega mesta ne bi izognila stresu.

INTERVJU Č

- 1. Najprej mi prosim povejte nekaj splošnih podatkov o sebi: izobrazba, spol, število delovnih let.**

Izobrazba: višja fizioterapevtka, diplomirana organizatorica dela, spol: Ž, delovna doba: 30 let.

- 2. Kaj se vam zdi pri vašem delu najbolj pomembno?**

Da imaš spoštljiv odnos s starostniki in si v prvi vrsti *človek*.

- 3. Kako doživljate delo s svojimi stanovalci? Kakšne so vaše interakcije z njimi?**

Svoje delo doživljam dobro, saj so starostniki hvaležni za vsako dobronamerno dejanje, spoštujem jih in oni mene (takšen imam občutek).

- 4. Kaj vam pri vašem delu prinaša največ veselja? Zakaj?**

Občutek, da jim vsaj malo pomagam pri reševanju zdravstvenih težav, da prihajajo samodejno po zdravstvene nasvete.

- 5. Kaj vas pri delu s stanovalci najbolj razjezi? Kako v takšnih podobnih situacijah reagirate? Pokažite svoja čustva ali jih na kak način prilagodite?**

Zelo redko me kaj razjezi; posamezniki, ki od mene pričakujejo, da je od mene odvisno njihovo počutje in zdravstveno stanje, v takih situacijah povem svoje mnenje.

- 6. Ste zaradi svojega dela kdaj žalostni? Mi lahko prosim opišete kak primer, ko vas je neka situacija v službi res prizadela? Kaj ste takrat storili?**

Zaradi dela nisem žalostna, prej jezna. Pogovor s sodelavci pomaga.

- 7. Se spomnite svojih čustev, ko je nekdo od stanovalcev, za katerega ste dolgo skrbeli, umrl?**

Spomnim se posameznikov, s katerimi sem si bila bližje in so umrli, bila sem žalostna.

- 8. Ali vas čustva iz službe spremljajo tudi po končanem delovniku? Vplivajo na vaša razmerja doma? Kako?**

Imam že precej delovne dobe in sem se naučila pustiti težave v službi, včasih se o njih pogovorim doma v družini (ko ne morem odklopiti), kar pa nima vpliva na družinsko življenje.

- 9. Za katere/kakšne dogodke/situacije v službi bi rekli, da so za vas najbolj stresni? Se spomnite kakšnega primera, ko vas je neka situacija v službi spravila v močan stres? Zakaj ste v tem primeru bili pod takšnim stresom?**

Predvsem ko so stanovalci in vodstvo vsak po svoje nestrpni, pa je vseeno treba vsako delo opraviti v celoti in dobro. Predvsem pred stanovalci se takrat trudim, da ne pokažem preobremenjenosti, to je vseeno moje delo.

- 10. Kako vpliva stres na vaše delo?**

Stres vpliva na v prvi vrsti na moje počutje in posredno na nezmožnost opravljanja dela v polnem obsegu, na slabe rezultate dela.

- 11. Na kakšen način uporabljate/prikazujete čustva pri svojem delu? Jih kdaj obvladujete/skrivate/igrate? Zakaj? Vam to predstavlja stres?**

Občasno osebne težave skrivam, čustva povezana z delom skrivam pred sodelavci in stanovalci.

- 12. Ima organizacija kakšna pričakovanja/pravila glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?**

Da se slabih ne kaže, delo je treba opravljati v pozitivni energiji, saj je tako tudi starostnikom lažje.

- 13. Imajo stanovalci kakšna pričakovanja glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?**

O tem nisem nikoli razmišljala, stanovalci govorijo o svojih čustvih in čustvih zaposlenih. Verjetno ne pričakujejo vedno pozitivnih in stabilnih čustev.

14. Kako se soočate s preobremenjenostjo in izpostavljenostjo stresu? Se glede čustev v službi s kom pogovarjate?

Veliko se pogovarjamo v skupini sodelavcev, občasno se družimo tudi izven službe in predelamo službeno problematiko, to zelo pomaga.

15. Vam pri soočanju s stresom pomaga delodajalec in kako?

Trenutno delodajalec ne pomaga.

16. Ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

V glavnem sem zadovoljna z delom, so pa tudi vmesna občutja nezadovoljstva.

INTERVJU D

1. Najprej mi prosim povejte nekaj splošnih podatkov o sebi: izobrazba, spol, število delovnih let.

Starost: 51 let, izobrazba: srednješolska izobrazba, spol: Ž, delovna doba: 31 let.

2. Kaj se vam zdi pri vašem delu najbolj pomembno?

Strokovnost, prijaznost, spoznati oskrbovanca, postaviti meje.

3. Kako doživljate delo s svojimi stanovalci? Kakšne so vaše interakcije z njimi?

Delo opravljam z veseljem. Nekateri stanovalci so nezahtevni, hvaležni za vse, spet drugi imajo večje zahteve in za dokončanje dela porabiš več časa.

4. Kaj vam pri vašem delu prinaša največ veselja? Zakaj?

Da so stanovalci zadovoljni, srečni. Če pa so zadovoljni še svojci, je delo lažje.

5. Kaj vas pri delu s stanovalci najbolj razjezi? Kako v takšnih podobnih situacijah reagirate? Pokažite svoja čustva ali jih na kak način prilagodite?

Velikokrat se stanovalci ne sprijaznijo s svojim zdravstvenim stanjem. Če pa še svojci postavljajo nemogoče zahteve za izboljšanje stanja, je nezadovoljstvo veliko. Svoja čustva lahko prilagajamo do ene mere, odvisno od človeka. Pokažem pa pozitivna in negativna čustva, največkrat pa se odstranim.

6. Ste zaradi svojega dela kdaj žalostni? Mi lahko prosim opišete kak primer, ko vas je neka situacija v službi res prizadela? Kaj ste takrat storili?

Žalost spremlja naše delo. Čustva ne moremo popolnoma izklopiti. Je pa z leti malo lažje. Je tudi precej pritiska s strani nadrejenih in drugih strokovnih služb, ker je premalo sodelovanja. Te stvari rešujemo tako, da se z ožjimi sodelavci pogovorimo in potolažimo.

7. Se spomnite svojih čustev, ko je nekdo od stanovalcev, za katerega ste dolgo skrbeli, umrl?

V primeru smrti stanovalca smo žalostni. Če se končna trpljenje, pa tudi olajšani.

8. Ali vas čustva iz službe spremljajo tudi po končanem delovniku? Vplivajo na vašo razmerja doma? Kako?

Trudim se, da dela ne nosim domov, kar mi v veliki meri uspeva. Včasih pa se moram malo potožiti tudi doma.

9. Za katere/kakšne dogodke/situacije v službi bi rekli, da so za vas najbolj stresni? Se spomnite kakšnega primera, ko vas je neka situacija v službi spravila v močan stres? Zakaj ste v tem primeru bili pod takšnim stresom?

Nezadovoljstvo stanovalcev v času večjega obsega dela ob tem pa še zahteve vodstva, ki so velikokrat nemogoče zaradi pomanjkanja kadra. Ne spomnim se določenega primera, vsekakor pa takrat ko se trudiš po najboljših močeh, pa drugi niso zadovoljni. Ker se počutiš podcenjenega.

10. Kako vpliva stres na vaše delo?

Trudim se, da ne vpliva, delo mora vseeno biti narejeno kakovostno.

11. Na kakšen način uporabljate/prikazujete čustva pri svojem delu? Jih kdaj obvladujete/skrivate/igrate? Zakaj? Vam to predstavlja stres?

Po naravi sem vesela in zadovoljna. Čustev ne skrivam. Če me kaj razjezi, povem.

12. Ima organizacija kakšna pričakovanja/pravila glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Verjetno bi bili nadrejeni srečni, če bi večkrat bili tiho, vendar to vedno ne gre. Pa vedno dobre volje pri delu s stanovalci.

13. Imajo stanovalci kakšna pričakovanja glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Stanovalci, ki so dlje časa v domu, nas poznajo in opažajo spremembe na nas. Včasih tolažijo tudi oni nas.

14. Kako se soočate s preobremenjenostjo in izpostavljenostjo stresu? Se glede čustev v službi s kom pogovarjate?

Zaradi preobremenjenosti sem velikokrat utrujena. Pomaga pogovor z ožjimi sodelavci, pri nadrejenih ni posluha, ti pravijo: »normativi so taki«.

15. Vam pri soočanju s stresom pomaga delodajalec in kako?

Delodajalec ne pomaga nič pri soočanju s stresom.

16. Ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

Z delom sem zadovoljna, prav tako s sodelavci v ožji ekipi. Rada hodim v službo.

INTERVJU E

1. Najprej mi prosim povejte nekaj splošnih podatkov o sebi: izobrazba, spol, število delovnih let.

Starost: 45 let, izobrazba: srednja zdravstvena šola, spol: Ž, delovna doba: 23 let.

2. Kaj se vam zdi pri vašem delu najbolj pomembno?

Biti prijazen in potrpežljiv. S strokovnostjo pa si postaviš meje, da te različne situacije preveč ne prizadenejo.

3. Kako doživljate delo s svojimi stanovalci? Kakšne so vaše interakcije z njimi?

Imamo stanovalce, za katere niti ne veš, da so tam, tako hvaležni in potrpežljivi so. Na drugi strani pa so taki, ki niso z ničemer zadovoljni in imajo večje zahteve.

4. Kaj vam pri vašem delu prinaša največ veselja? Zakaj?

To, da so zadovoljni in tudi oni potrpežljivi tako, kot moramo biti mi z njimi. Po navadi največ nezadovoljstva med nas prinesejo svojci s svojimi zahtevami.

5. Kaj vas pri delu s stanovalci najbolj razjezi? Kako v takšnih podobnih situacijah reagirate? Pokažete svoja čustva ali jih na kak način prilagodite?

Razjezijo nas stanovalci z izjavami, da premalo naredimo za njih in njihov denar. Po navadi takrat opraviš, kar moraš, in greš naprej. Tudi mi imamo včasih vsega preveč in takrat najbolje, da se držimo strokovnosti in ne pokažemo jeze.

6. Ste zaradi svojega dela kdaj žalostni? Mi lahko prosim opišete kak primer, ko vas je neka situacija v službi res prizadela? Kaj ste takrat storili?

Žalostna ravno ne, bolj razočarana nad obnašanjem nekaterih stanovalcev, ko niso hvaležni za nič, in nad obnašanjem vodstva.

7. Se spomnite svojih čustev, ko je nekdo od stanovalcev, za katerega ste dolgo skrbeli, umrl?

Ko nekdo umre, smo tudi mi žalostni, vendar se takrat spomnimo vseh lepih dogodkov z njimi.

8. Ali vas čustva iz službe spremljajo tudi po končanem delovniku? Vplivajo na vaša razmerja doma? Kako?

Po končani službi na poti domov še velikokrat razmišljam o vsem, kar se je tisti dan tam dogajalo. To ne vpliva na življenje doma, saj sem se z leti naučila ločiti privatno življenje od službenega.

9. Za katere/kakšne dogodke/situacije v službi bi rekli, da so za vas najbolj stresni? Se spomnite kakšnega primera, ko vas je neka situacija v službi spravila v močan stres? Zakaj ste v tem primeru bili pod takšnim stresom?

Letošnja situacija z okužbo korone je bila za vse zelo stresna, količina dela se je povečala. Drugače pa zahteve vodstva, ki so velikokrat blizu nemogočega.

10. Kako vpliva stres na vaše delo?

Pride do izgube volje do dela, začnem razmišljati o drugi zaposlitvi, težko se skoncentriram.

11. Na kakšen način uporabljate/prikazujete čustva pri svojem delu? Jih kdaj obvladujete/skrivate/igrate? Zakaj? Vam to predstavlja stres?

Po navadi svojih čustev ne skrivam, nekako jih prilagodim potrebam službe, stanovalcev in zahtevam organizacije. Tako delam, ker se to od mene pričakuje. Ja, to je lahko zelo stresno, saj imaš včasih občutek, da ves čas igraš.

12. Ima organizacija kakšna pričakovanja/pravila glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Pričakujejo bolj ali manj pozitivna čustva, nasmeh, potrpežljivost. Slaba volja je nezaželena.

13. Imajo stanovalci kakšna pričakovanja glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Po večini ne, razumejo, da smo tudi mi samo ljudje. Nekateri pa seveda pričakujejo samo nasmehe in prijaznost, odvisno od posameznika.

14. Kako se soočate s preobremenjenostjo in izpostavljenostjo stresu? Se glede čustev v službi s kom pogovarjate?

Domov prihajam utrujena, nervozna. Pomaga pogovor s sodelavci, ki te razumejo.

15. Vam pri soočanju s stresom pomaga delodajalec in kako?

Delodajalec pri tem nič ne pomaga, k večjemu nam nalaga nove obveznosti in zahteve.

16. Ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

Rada prihajam na delo, s sodelavci se dobro razumemo in to je največja motivacija za nadaljevanje.

INTERVJU F

1. Najprej mi prosim povejte nekaj splošnih podatkov o sebi: izobrazba, spol, število delovnih let.

Starost: 20 let, izobrazba: zdravstveni tehnik, spol: Ž, delovna doba: 2 leti.

2. Kaj se vam zdi pri vašem delu najbolj pomembno?

Da se razumem s starostniki, mi zaupajo, da sem vedno pripravljena na pogovor z njimi.

3. Kako doživljate delo s svojimi stanovalci? Kakšne so vaše interakcije z njimi?

Delo doživljam kot nekaj posebnega, rada sem s starostniki in jim pomagam.

4. Kaj vam pri vašem delu prinaša največ veselja? Zakaj?

Največje veselje mi je, da lahko pomagam ljudem in so zato hvaležni.

5. Kaj vas pri delu s stanovalci najbolj razjezi? Kako v takšnih podobnih situacijah reagirate? Pokažite svoja čustva ali jih na kak način prilagodite?

Včasih me razjezi, da ne razumejo, da je v domu veliko ljudi, da niso sami in ne moremo vse postoriti takoj. Reagiram tako, da jim poskusim določeno stvar razložiti, pri tem pa ostati mirna, saj ni primerno, da pokažemo jezo proti stanovalcem.

6. Ste zaradi svojega dela kdaj žalostni? Mi lahko prosim opišete kak primer, ko vas je neka situacija v službi res prizadela? Kaj ste takrat storili?

Ne, nisem žalostna, ker si dela ne jemljem k srcu.

7. Se spomnite svojih čustev, ko je nekdo od stanovalcev, za katerega ste dolgo skrbeli, umrl?

Ja, ni mi bilo vseeno. Zelo hudo mi je bilo za svojece.

8. Ali vas čustva iz službe spremljajo tudi po končanem delovniku? Vplivajo na vaša razmerja doma? Kako?

Včasih sem res utrujena, vendar se potrudim, da to vseeno ne vpliva na družinsko življenje. Služba je služba.

9. Za katere/kakšne dogodke/situacije v službi bi rekli, da so za vas najbolj stresni? Se spomnite kakšnega primera, ko vas je neka situacija v službi spravila v močan stres? Zakaj ste v tem primeru bili pod takšnim stresom?

Preobremenjenost z delom, ob tem pa še poskušam ostati pozitivna in dobre volje, zaradi stanovalcev.

10. Kako vpliva stres na vaše delo?

Včasih dobro, včasih slabo. Ob težjih dneh je potrebne več energije za opravljeno delo.

11. Na kakšen način uporabljate/prikazujete čustva pri svojem delu? Jih kdaj obvladujete/skrivate/igrate? Zakaj? Vam to predstavlja stres?

Ne pokažem veliko čustev, ker je to vseeno služba in ni dobro, da se preveč navežeš na ljudi. Po drugi strani se s strani vodstva tudi pričakuje, da pred stanovalci ne kažeš preveč slabe volje ali jeze, zato se trudim, da se zadržim, da ohranim nasmešek na obrazu.

12. Ima organizacija kakšna pričakovanja/pravila glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Delo mora biti opravljeno z dobro voljo, saj delamo z ljudmi in je na prvem mestu njihovo zadovoljstvo.

13. Imajo stanovalci kakšna pričakovanja glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Radi se pogovarjajo o svojih čustvih, razumejo pa nas tudi, ko smo malce slabe volje. Odvisno od posameznika, nekateri pa pričakujejo samo nasmehe in dobro voljo.

14. Kako se soočate s preobremenjenostjo in izpostavljenostjo stresu? Se glede čustev v službi s kom pogovarjate?

Ja, včasih je preveč obremenjeno glede na število ljudi, tako da je normalno da se pojavi stres. Preveč je stanovalcev in premalo zaposlenih. Včasih se pogovarjamo med seboj.

15. Vam pri soočanju s stresom pomaga delodajalec in kako?

Če ni nič resnega, po navadi ne povem delodajalcu, se pomenimo med sabo. Ne ponujajo nobenih svetovanj.

16. Ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

Sem zadovoljna, saj z veseljem pomagam ljudem. Normalno, da je včasih preveč vsega ampak tako je v vsaki službi. Rada grem delat, ker vem, da opravljam koristno delo, ki ga ne zmore vsak.

INTERVJU G

1. Najprej mi prosim povejte nekaj splošnih podatkov o sebi: izobrazba, spol, število delovnih let.

Izobrazba: diplomirana socialna delavka, delovna doba: 19 let.

2. Kaj se vam zdi pri vašem delu najbolj pomembno?

Dobri odnosi s stanovalci in zaposlenimi, da me ne zanese v pozicijo moči, strokovnost, natančnost pri birokraciji, timsko sodelovanje, zavedanje, da je prihod v dom za vsakega posameznika nekaj posebnega in novega.

3. Kako doživljate delo s svojimi stanovalci? Kakšne so vaše interakcije z njimi?

Več je pozitivnih izkušenj, delo mi leži in ga rada opravljam, stare ljudi imam rada in jim rada pomagam. Včasih se kar slabo počutim, ko se mi kak stanovalec zahvaljuje za nekaj, čeprav se sama počutim, kot da nisem storila dovolj. Obstajajo pa seveda tudi zahtevni uporabniki. Pomembno mi je, da so zadovoljni in se čutijo spoštovane.

4. Kaj vam pri vašem delu prinaša največ veselja? Zakaj?

Ko mi uspe kak pogovor res uspešno speljati, ko vidim nek premik pri uporabniku, ko vidim, da sem ga z vprašanji presenetila in usmerila k rešitvi.

5. Kaj vas pri delu s stanovalci najbolj razjezi? Kako v takšnih podobnih situacijah reagirate? Pokažete svoja čustva ali jih na kak način prilagodite?

Naporno je delati s stanovalci, ki nič, kar povem, ne poslušajo, se ponavljajo glede pritoževanja in niso res z ničemer zadovoljni, jih nič ne pomiri. V takih primerih poskušam reagirati profesionalno, si tega ne jemati osebno in vsakega stanovalca videti skozi neko stisko, nemoč. Jezo takrat usmerim v nekaj drugega.

6. Ste zaradi svojega dela kdaj žalostni? Mi lahko prosim opišete kak primer, ko vas je neka situacija v službi res prizadela? Kaj ste takrat storili?

Žalostna sem v primeru smrti, takrat mi je hudo predvsem za svojce. Ganljive situacije se pojavijo tudi ob prihodu uporabnika v dom, ko se poslavljajo od svojcev in se soočajo z zelo veliko spremembo v življenju.

7. Se spomnite svojih čustev, ko je nekdo od stanovalcev, za katerega ste dolgo skrbeli, umrl?

Če gre za stanovalca, s katerim sem bila bolj povezana, mi je toliko huje. Včasih pride tudi olajšanje, če je oseba trpela. Spomnim se primera ko so bili svojce zraven ko je uporabnica umrla. Ker so se pred smrtjo poslovili od nje tako, kot so želeli, so bili zelo pomirjeni in spokojni.

8. Ali vas čustva iz službe spremljajo tudi po končanem delovniku? Vplivajo na vašo razmerja doma? Kako?

Večinoma ne, po vseh teh letih opravljanja tega poklica sem se naučila ločiti privatno življenje od službenega. Na začetku kariere pa je bilo zelo hudo, nisem znala postaviti te meje.

9. Za katere/kakšne dogodke/situacije v službi bi rekli, da so za vas najbolj stresni? Se spomnite kakšnega primera, ko vas je neka situacija v službi spravila v močan stres? Zakaj ste v tem primeru bili pod takšnim stresom?

Ko želiš stanovalcu pomagati pa pomoč odkloni oziroma z njo ni zadovoljen. In pa kupi birokracije, te je enostavno preveč.

10. Kako vpliva stres na vaše delo?

Več je napak, zmotiš se, bolj sem raztresena, manj pozorna in potrpežljiva. Potrebne je več energije, da se delo opravi.

11. Na kakšen način uporabljate/prikazujete čustva pri svojem delu? Jih kdaj obvladujete/skrivate/igrate? Zakaj? Vam to predstavlja stres?

Igram ravno ne, pred tistimi, ki so že dlje časa v domu, pa svojih čustev ne rabim več skrivati. Lahko se celo razjezim, potožim, pa se kasneje pogovorimo. Zdi se mi, da je pomembno, da sem iskrena s stanovalci, povem,

ko imam slab dan ali sem slabe volje, saj se mi zdi, da jim s tem pokažeš, da jih spoštuješ in na njih gledam kot da enakovredne sogovornike. Tako, da mi čustva ne predstavljajo nekega stresa.

12. Ima organizacija kakšna pričakovanja/pravila glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Nobeni določenih, le prijaznost do stanovalcev.

13. Imajo stanovalci kakšna pričakovanja glede prikazovanja vaših čustev? Če ja, kakšna? Kaj to pomeni za vas?

Ne, večina jih razume, da imamo tudi zaposleni slabe dneve. Vsekakor pa o svojih osebnih problemih ne razlagam ravno stanovalcem in pri njih ne iščem neke tolažbe in nasvetov.

14. Kako se soočate s preobremenjenostjo in izpostavljenostjo stresu? Se glede čustev v službi s kom pogovarjate?

Pogovorimo se med sodelavci ali pa se včasih potožim kaki prijateljici.

15. Vam pri soočanju s stresom pomaga delodajalec in kako?

Ne, delodajalec ne pomaga.

16. Ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

Ja, zelo, daje mi veliko zadovoljstva.

9.3 Odnosno kodiranje

Odnosno kodiranje

Izobrazba in delovne izkušnje

ZAPORE DNA ŠT.	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A1	<i>Diplomirana delovna terapevtka</i>	Poklic	Izobrazba	Izobrazba in delovne izkušnje
A2	<i>10 let</i>	Delovna doba	Delovne izkušnje	Izobrazba in delovne izkušnje
B1	<i>Zdravstveni tehnik</i>	Poklic	Izobrazba	Izobrazba in delovne izkušnje
B2	<i>19 let delovne dobe</i>	Delovna doba	Delovne izkušnje	Izobrazba in delovne izkušnje
C1	<i>Diplomirana medicinska sestra</i>	Poklic	Izobrazba	Izobrazba in delovne izkušnje
C2	<i>7 delovnih let</i>	Delovna doba	Delovne izkušnje	Izobrazba in delovne izkušnje
Č1	<i>Višja fizioterapevtka</i>	Poklic	Izobrazba	Izobrazba in delovne izkušnje
Č2	<i>Diplomirana organizatorica dela</i>	Poklic	Izobrazba	Izobrazba in delovne izkušnje
Č3	<i>30 let delovne dobe</i>	Delovna doba	Delovne izkušnje	Izobrazba in delovne izkušnje
D1	<i>Srednješolska izobrazba</i>	Poklic	Izobrazba	Izobrazba in delovne izkušnje
D2	<i>31 delovnih let</i>	Delovna doba	Delovne izkušnje	Izobrazba in delovne izkušnje
E1	<i>Srednja šola</i>	Poklic	Izobrazba	Izobrazba in delovne izkušnje
E2	<i>23 delovnih let</i>	Delovna doba	Delovne izkušnje	Izobrazba in delovne izkušnje
F1	<i>Zdravstveni tehnik</i>	Poklic	Izobrazba	Izobrazba in delovne izkušnje
F2	<i>Dve delovni leti</i>	Delovna doba	Delovne izkušnje	Izobrazba in delovne izkušnje
G1	<i>Zaposlena 19 let</i>	Delovna doba	Delovne izkušnje	Izobrazba in delovne izkušnje
G2	<i>Diplomirana socialna delavka</i>	Poklic	Izobrazba	Izobrazba in delovne

				izkušnje
--	--	--	--	----------

Emocionalno delo v praksi do uporabnikov

A3	<i>Se mi zdi najbolj pomembna empatija.</i>	Empatija	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A4	<i>Doživljam kot zelo pozitivno.</i>	Pozitivno	Pozitivno doživljanje dela z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A5	<i>Vzpostavili smo poseben vzajemen odnos.</i>	Vzajemen odnos	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A6	<i>Da je stanovanec zadovoljen.</i>	Zadovoljstvo stanovalcev	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A7	<i>Da je delo dobro opravljeno.</i>	Dobro opravljeno delo	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A8	<i>Da se nasmejimo.</i>	Veselje	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A9	<i>Da kljub vsakodnevnim tegobam in spominov iz preteklosti znamo pozitivno preživeti dan.</i>	Pozitivno preživet dan	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A10	<i>Imeti pred sabo nek cilj za naprej.</i>	Cilji v prihodnosti	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A11	<i>Da so zadovoljni.</i>	Zadovoljstvo stanovalcev	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A12	<i>Da so aktivnosti smiselne.</i>	Smiselne aktivnosti	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A13	<i>Jim dajejo občutek koristnosti.</i>	Občutek koristnosti	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A14	<i>Pomembnosti.</i>	Občutek pomembnosti	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A15	<i>Razjezi oziroma razžalosti, ko vidim, da se stanovalec po takšni ali drugačni poti godijo krivice.</i>	Godijo se jim krivice	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A16	<i>Da niso obravnavani, kot je strokovno.</i>	Nestrokovna obravnava	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A17	<i>Da ne dobijo tistega, kar si zaslužijo.</i>	Nepridobivanje zasluženega	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A18	<i>Da se včasih nad njimi dogaja takšno ali drugačno nasilje.</i>	Različne vrste nasilja	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A19	<i>Razjezi me, ko nismo empatični.</i>	Ni empatije	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov

A20	<i>Odločno v timu povem, kar menim, da ni v skladu delom in metodami in konceptom dela s stanovalci.</i>	Pogovarjanje o težavah v timu	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A21	<i>Opozorim na napake.</i>	Opozorjanje na napake	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A22	<i>Pričakujem, da jih popravimo.</i>	Popravljanje napak	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A23	<i>V odnosu do stanovalcev me stvari ne razjezijo.</i>	Ni negativnega doživljanja do uporabnika	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A24	<i>Tudi ne v odnosu do demence.</i>	Ni negativnega doživljanja do uporabnika	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A25	<i>V odnosu do stanovalca ne.</i>	Ni negativnega doživljanja do uporabnika	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
A38	<i>Se v času stekejo določene vezi, ki se potem pretrgajo.</i>	Vzpostavitev tesnih vezi	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B3	<i>Pomembna strpnost.</i>	Potrpežljivost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B4	<i>Humanost.</i>	Humanost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B5	<i>Volja in želja pomagati ljudem.</i>	Pomoč ljudem	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B6	<i>Se z njimi pogovarjati.</i>	Pripravljenost na pogovor	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B7	<i>Jim prisluhniti.</i>	Poslušanje	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B8	<i>Ni vedno lahko.</i>	Težko delo	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B9	<i>Vendar jim poskušam pomagati po svojih najboljših močeh.</i>	Iskanje pomoči za uporabnike	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B10	<i>Z nekaterimi je lažje funkcionirati.</i>	Lažje interakcije	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B11	<i>Sodelovati.</i>	Lažje interakcije	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B12	<i>Se pogovarjati.</i>	Lažje interakcije	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B13	<i>Z nekaterimi pa je težko najti skupni jezik.</i>	Težje interakcije	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B14	<i>Jim ugoditi.</i>	Težje interakcije	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov

B15	<i>Kar koli narediš, nič ni v redu.</i>	Težje interakcije	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B16	<i>Da je zadovoljen.</i>	Zadovoljstvo	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B17	<i>Nasmejan.</i>	Veselje	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B18	<i>Dobre volje.</i>	Dobra volja	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B19	<i>Pomirjen.</i>	Pomirjenost	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B20	<i>Da veš, da si naredil nekaj dobrega.</i>	Dobro delo	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B21	<i>Ko želiš nekemu pomagati, pa te ne posluša.</i>	Neposlušnost	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B22	<i>Npr. vzkipi.</i>	Negativne reakcije uporabnikov	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B23	<i>Te zmerja,</i>	Negativne reakcije uporabnikov	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B24	<i>Preklinja,</i>	Negativne reakcije uporabnikov	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B25	<i>Po njegovem nič ne narediš dobro.</i>	Negativne reakcije uporabnikov	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B26	<i>V taki situaciji povem, kar si mislim.</i>	Izražanje mnenja	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B27	<i>Da želim le pomagati,</i>	Iskanje pomoči	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
B28	<i>Če pa ne želi pomoči, pa se umaknem.</i>	Umik	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C3	<i>Strokovnost.</i>	Strokovnost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C4	<i>odgovornost,</i>	Odgovornost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C5	<i>kolegialnost,</i>	Kolegialnost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C6	<i>Empatičnost</i>	Empatičnost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C7	<i>Je prijetno,</i>	Prijetno	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C8	<i>Pestro.</i>	Pestro	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do

				uporabnikov
C9	<i>Z njimi delam tekom celega dneva pri vseh aktivnostih.</i>	Celodnevno delo	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C10	<i>Pogovor s stanovalci.</i>	Pogovarjanje	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C11	<i>Da so veseli, da je nekdo s katerim se lahko pogovorijo.</i>	Pogovarjanje z uporabniki	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C12	<i>Ne opažam jeze.</i>	Ni jeze	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C 13	<i>Bolj nestrpnost ob bolj frekventnih dnevih v času dopustov.</i>	Nestrpnost	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C14	<i>Obvladujem svoja čustva,</i>	Obvladovanje čustev	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C15	<i>Se zadržim.</i>	Obvladovanje čustev	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C16	<i>Nimam takega primera.</i>	Ni negativnosti	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C17	<i>Žalost.</i>	Žalost	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C18	<i>Oz. empatija do svojcev.</i>	Empatija	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
C19	<i>Ko je smrt bila pričakovana, pa v bistvu spokojnost.</i>	Sprejetje	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
Č4	<i>Da imaš spoštljiv odnos s starostniki.</i>	Spoštljiv odnos	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
Č5	<i>In si v prvi vrst človek.</i>	Humanost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
Č6	<i>Dobro.</i>	Dobro	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
Č7	<i>So starostniki hvaležni za vsako dobronamerno dejanje.</i>	Hvaležnost	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
Č8	<i>Spoštujem jih.</i>	Spoštovanje	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
Č9	<i>In oni mene.</i>	Spoštovanje	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
Č10	<i>Jim vsaj malo pomagam pri reševanju zdravstvenih težav.</i>	Pomoč	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
Č11	<i>Da prihajajo samodejno po zdravstvene nasvete.</i>	Samostojnost	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
Č12	<i>Zelo redko me kaj</i>	Večinoma ni jeze	Interakcije z uporabniki	Emocionalno

	<i>razjezi.</i>			delo v praksi do uporabnikov
Č13	<i>Posamezniki, kateri od mene pričakujejo, da je od mene odvisno njihovo počutje.</i>	Obtoževanje	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
Č14	<i>In zdravstveno stanje.</i>	Obtoževanje	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
Č15	<i>V takih situacijah povem svoje mnenje.</i>	Pove svoje mnenje	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D3	<i>Strokovnost,</i>	Strokovnost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D4	<i>Prijaznost,</i>	Prijaznost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D5	<i>Spoznati oskrbovanca,</i>	Spoznavanje	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D6	<i>Postaviti meje.</i>	Postavljanje mej	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D7	<i>Z veseljem.</i>	Pozitivno	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D8	<i>So nezahtevni,</i>	Nezahtevnost	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D9	<i>Hvaležni za vse,</i>	Hvaležnost	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D10	<i>Imajo večje zahteve</i>	Večje zahteve	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D11	<i>In za dokončanje dela porabiš več časa</i>	Porabiš več časa	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D12	<i>Zadovoljni,</i>	Zadovoljstvo	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D13	<i>Srečni.</i>	Sreča	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D14	<i>Je delo lažje</i>	Lažje delo	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D15	<i>Ne sprijaznijo s svojim zdravstvenim stanjem.</i>	Nesprejetje zdravstvenega stanja	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D16	<i>Postavljajo nemogoče zahteve za izboljšanje stanja je nezadovoljstvo veliko.</i>	Nemogoče zahteve	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D17	<i>Lahko prilagajamo do ene mere.</i>	Prilagoditev	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
D20	<i>Največkrat pa se</i>	Umik	Vrsta reakcije	Emocionalno

	<i>odstranim.</i>			delo v praksi do uporabnikov
E3	<i>Prijazen</i>	Prijaznost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E4	<i>In potrpežljiv.</i>	Potrpežljivost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E5	<i>S strokovnostjo</i>	Strokovnost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E6	<i>Si postaviš meje,</i>	Postavljanje mej	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E7	<i>Da te različne situacije preveč ne prizadenejo.</i>	Postavljanje mej	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E8	<i>Niti ne veš, da so tam.</i>	Se jih ne opazi	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E9	<i>Tako hvaležni</i>	Hvaležnost	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E10	<i>In potrpežljivi so.</i>	Potrpežljivost	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E11	<i>Ki niso z ničemer zadovoljni,</i>	Niso zadovoljni	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E12	<i>In imajo večje zahteve,</i>	Večje zahteve	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E13	<i>Da so zadovoljni</i>	Zadovoljstvo uporabnikov	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E14	<i>In tudi oni potrpežljivi</i>	Potrpežljivost uporabnikov	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E15	<i>Nezadovoljstva med nas prinesejo svojci</i>	Nezadovoljstvo svojcev	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E16	<i>S svojimi zahtevami.</i>	Prevelike zahteve svojcev	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E17	<i>Nas stanovalci z izjavami, da premalo naredimo za njih in njihov denar.</i>	Nezadovoljstvo svojcev	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E18	<i>Opraviš, kar moraš.</i>	Opravljanje dela z nezadovoljstvom	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E19	<i>Včasih vsega preveč.</i>	Preveč dela	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E20	<i>Se držimo strokovnosti</i>	Strokovnost	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
E21	<i>In ne pokažemo jeze.</i>	Obvladovanje čustev	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do

				uporabnikov
F3	<i>Razumem s starostniki,</i>	Razumevanje	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
F4	<i>Mi zaupajo,</i>	Zaupanje	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
F5	<i>Da sem vedno pripravljena na pogovor z njimi.</i>	Pripravljenost na pogovor	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
F6	<i>Kot nekaj posebnega,</i>	Nekaj posebnega	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
F7	<i>Rada sem s starostniki</i>	Zadovoljstvo z uporabniki	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
F8	<i>In jim pomagam</i>	Pomoč uporabnikom	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
F9	<i>Da lahko pomagam ljudem</i>	Pomoč uporabnikom	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
F10	<i>In so zato hvaležni</i>	Hvaležnost	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
F11	<i>Da ne razumejo, da je v domu veliko ljudi,</i>	Nerazumevanje	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
F12	<i>Da niso sami.</i>	Nerazumevanje	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
F13	<i>In ne moremo vse postoriti takoj.</i>	Nerazumevanje	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
F14	<i>Probam določeno stvar razložiti,</i>	Razlaga situacije	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
F15	<i>Pri tem pa ostati mirna,</i>	Miren odziv	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
F16	<i>Ni primerno, da pokažemo jezo proti stanovalcem.</i>	Obvladovanje čustev	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G3	<i>Dobri odnosi s stanovalci</i>	Dobri (medsebojni) odnosi z uporabniki	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G4	<i>In zaposlenimi,</i>	Dobri (medsebojni) odnosi z sodelavci	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G5	<i>Ne zanesse v pozicijo moči,</i>	Ni pozicije moči	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G6	<i>Strokovnost,</i>	Strokovnost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G7	<i>Natančnost pri birokraciji,</i>	Natančnost	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G8	<i>Timsko sodelovanje,</i>	Timsko delo	Pomembnost pri delu	Emocionalno

				delo v praksi do uporabnikov
G9	<i>Zavedanje, da je prihod v dom za vsakega posameznika nekaj posebnega in novega</i>	Zavedanje posebnosti vsakega izmed uporabnikov	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G10	<i>Je pozitivnih izkušenj,</i>	Pozitivne izkušnje	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G11	<i>Delo mi leži</i>	Dobro opravlja svoje delo	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G12	<i>In ga rada opravljam,</i>	Rada ima svoje delo	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G13	<i>Stare ljudi imam rada</i>	Ima rada uporabnike	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G14	<i>In jim rada pomagam.</i>	Jim rada pomaga	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G15	<i>Čprav se sama počutim kot da nisem storila dovolj.</i>	Včasih naredi premalo	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G16	<i>Zahtevni uporabniki.</i>	Težje interakcije	Interakcije z uporabniki	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G17	<i>So zadovoljni</i>	Zadovoljni uporabniki	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G18	<i>In se čutijo spoštovane</i>	Spoštovanje uporabnikov	Pomembnost pri delu	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G19	<i>Pogovor res uspešno speljati,</i>	Uspešen pogovor	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G20	<i>Ko vidim nek premik pri uporabniku</i>	Nek nov premik	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G21	<i>Sem ga z vprašanji presenetila</i>	Posvečanje uporabniku	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G22	<i>In usmerila k rešitvi</i>	Posvečanje uporabniku/ uspešen pogovor	Pozitivno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G23	<i>Ki nič, kar povem, ne poslušajo,</i>	Ni poslušnosti	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G24	<i>Se ponavljajo glede pritoževanja</i>	Pritoževanje	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G25	<i>In niso res z ničemer zadovoljni,</i>	Ni zadovoljstva	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G26	<i>Jih nič ne pomiri.</i>	Ni pomiritve	Negativno doživljanje svojega dela do uporabnikov	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G27	<i>Profesionalno,</i>	Profesionalnost	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do

				uporabnikov
G28	<i>Si tega ne jemati osebno</i>	Ni osebnega čustvovanja	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G29	<i>In vsakega stanovalca videti skozi neko stisko, nemoč.</i>	Opaziti posebnosti v uporabnikih	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov
G30	<i>Jezo takrat usmerim v nekaj drugega</i>	Jezo preusmeriti	Vrsta reakcije	Emocionalno delo v praksi do uporabnikov

Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom

A26	<i>Če me prevevajo kakšna posebna čustva, si jih po obravnavi poskušam razložiti,</i>	Razlaganje svojih čustev	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A27	<i>Razčistiti.</i>	Razčiščenje svojih čustev	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A28	<i>Se pogovoriti sama s sabo.</i>	Samopomoč	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A29	<i>Žalostna sem včasih.</i>	Žalost	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A30	<i>Zato sem včasih žalostna skupaj s stanovalcem,</i>	Skupno čustvovanje	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A31	<i>Zgodi se tudi, da se skupaj zjočemo.</i>	Skupno čustvovanje	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A32	<i>In gremo potem naprej</i>	Skupno čustvovanje	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A33	<i>Da sem žalostna kot sem prej omenila zaradi sodelavcev</i>	Žalost zaradi sodelavcev	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A34	<i>In odnosa do stanovalcev</i>	Žalost zaradi odnosa do uporabnikov	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z

				emocionalnim delom
A35	<i>To me razžalosti,</i>	Doživljanje žalosti	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
A36	<i>Tega ne pokažem,</i>	Skrivanje čustev	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
A37	<i>Sem pa realna in iskrena v pričakovanjih, glede prognoze napredka</i>	Realnost čustvovanja	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
A39	<i>Sem takrat žalostna,</i>	Žalost	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
A40	<i>To tudi izrazim</i>	Izražanje čustev	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
A41	<i>In se primerno poslovim</i>	Poslavljanje	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
A42	<i>Zato se velikokrat še pogovarjamo o njih.</i>	Pogovarjanje o umrlih	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
A43	<i>Da »nosim« stvari iz službe domov,</i>	Soočanje s težavami doma	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
A44	<i>Predvsem čustva, ki nastanejo v timu med sodelavci.</i>	Soočanje s težavami doma	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
A45	<i>Ta se me znajo posebej dotakniti.</i>	Močna doživljanja	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
A46	<i>Ponavadi mi pomaga pogovor z možem,</i>	Pogovor z bližnjimi	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
A47	<i>Oziroma nekom bližnjim, ki pozna moje delo</i>	Pogovor z bližnjimi	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi povezavi

				emocionalnim delom
A48	<i>Najbolj stresno je zame zmeraj odnos do negovalcev</i>	Stresen odnos s sodelavci	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A49	<i>In zdr. Tehnikov,</i>	Stresen odnos s sodelavci	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A50	<i>Te relacije so včasih izjemno težke,</i>	Težke situacije	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A51	<i>Ker imamo različne poglede na delo s stanovalci,</i>	Različni pogledi na delo	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A52	<i>Druge prioritete</i>	Različni pogledi na delo	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A53	<i>In druga miselnost.</i>	Različni pogledi na delo	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A54	<i>Da je krivično do stanovalcev,</i>	Krivica do uporabnikov	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A55	<i>Katere tako zagovarjam</i>	Zagovarjanje	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A56	<i>In spoštujem</i>	Spoštovanje	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A57	<i>Ponavadi zaradi stresa ne opravi svoje delo slabše,</i>	Ni posledic	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A58	<i>Še bolj se posvetim stanovalcu.</i>	Boljše opravljanje dela	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
A59	<i>In sem ponavadi še uspešnejša.</i>	Boljše opravljeno delo	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z

				emocionalnim delom
A60	<i>Ne dopustim, da bi stres kakorkoli vplival na kvaliteto izvedbe.</i>	Ne vpliva na delo	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B29	<i>Je večkrat prisotna žalost</i>	Doživljanje žalosti	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B30	<i>Ko nekoga gledaš kako trpi in mu ne moreš pomagati, da bi se rešil tega trpljenja</i>	Doživljanje nemoči	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B31	<i>Ko veš da te razume,</i>	Doživljanje nemoči	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B32	<i>Da se še zaveda, kaj se dogaja okrog njega oziroma nje, pa ne moreš nič.</i>	Doživljanje nemoči	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B33	<i>Poskušaš ga pomiriti.</i>	Pomiritev	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B34	<i>Si ob njem, da ve, da ni sam.</i>	Podpora	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B35	<i>Ni lahko, vendar takšen je naš poklic.</i>	Sprijaznjenje	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B36	<i>Bila pomirjenja, ker sem vedela, da se je z smrtjo rešil tega trpljenja</i>	Občutek miru	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B37	<i>Doma kdaj pa kdaj pomislim o delu v službi,</i>	Razmišljanje o delu	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B38	<i>Vendar ne vplivajo na razmerja doma.</i>	Ne vplivajo	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B39	<i>Poskušam odmisлити.</i>	Odmisliti čustva	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi v povezavi z

				emocionalnim delom
B40	<i>Stresno takrat, ko vsi z vseh strani pritiskajo na tebe.</i>	Stresno delo	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B41	<i>Povrh tega pa je premalo zaposlenih, kar je posledično več dela.</i>	Stresno in obremenjujoče delo	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B42	<i>Nekateri stanovalci so zelo neučakani,</i>	Stresno delo	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B43	<i>Nejevoljni,</i>	Stresno delo	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B44	<i>Nezadovoljni</i>	Stresno delo	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B45	<i>Ne moreš tako opravljati dela, kot je treba,</i>	Slabše opravljeno delo	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B46	<i>Kot si ga želiš,</i>	Slabše opravljeno delo	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B47	<i>Oz. Kot pričakujejo drugi.</i>	Slabše opravljeno delo	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B48	<i>Drugače funkcioniraš,</i>	Posledice so opazne	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B49	<i>Ne moreš se zbrati,</i>	Posledice so opazne	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
B50	<i>Vse te bolj, hitreje razjezi, kot po navadi</i>	Posledice so opazne	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
C20	<i>Ne vplivajo na razmere doma,</i>	Ne vplivajo	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi v povezavi z

				emocionalnim delom
C21	<i>Poskušam ločiti privat življenje od službenega</i>	Ločevanje zasebnega in službenega življenja	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
C22	<i>Ko smo preobremenjeni z delom, pa so stanovalci nestrpni,</i>	Smo preobremenjeni	Doživljanje dela z uporabniki	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
C23	<i>Da niso krivi za pomanjkanje kadra in vedno večje zahteve s strani vodsta.</i>	Niso krivi	Doživljanje dela z uporabniki	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
C24	<i>Takrat skušam skriti utrujenost</i>	Skrivanje čustev	Vrsta reakcije/ Način reševanja težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
C25	<i>In frustracije</i>	Frustracije	Vrsta reakcije/ način reševanja težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
C26	<i>V stresnih situacijah porabim več energije,</i>	Stresno delo	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
C27	<i>Vendar ne dovolim, da bi občutno vplival na moje delo</i>	Ne vpliva na delo	Vliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
Č16	<i>Nisem žalostna,</i>	Ni žalosti	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
Č17	<i>Prej jezna.</i>	Jeza	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
Č18	<i>Pogovor s sodelavci pomaga</i>	Pogovor s sodelavci	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
Č19	<i>Bila sem žalostna</i>	Žalost	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
Č20	<i>Sem se naučila pustiti težave v službi,</i>	Ne nosi težav domov	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi v povezavi z

				emocionalnim delom
Č21	<i>Včasih se o njih pogovorim doma v družini</i>	Pogovor z bližnjimi	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
Č22	<i>Nima vpliva na družinsko življenje</i>	Ne vpliva	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
Č23	<i>Ko so stanovalci</i>	Nestrpnost	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
Č24	<i>In vodstvo vsak po svoje nestrpni,</i>	Nestrpnost	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
Č25	<i>Pa je vseeno treba vsako delo opraviti v celoti</i>	Opravljanje svojega dela	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
Č26	<i>In dobro.</i>	Opravljanje svojega dela	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
Č27	<i>Da ne pokažem preobremenjenosti</i>	Skrivanje čustev	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
Č28	<i>Na moje počutje</i>	Stres vpliva na počutje	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
Č29	<i>In posredno na nezmožnost opravljanja dela v polnem obsegu,</i>	Težave pri delu	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
Č30	<i>Na slabe rezultate dela</i>	Težave pri delu	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
D21	<i>Žalost</i>	Žalost	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi povezavi emocionalnim delom
D22	<i>Ne moremo popolnoma izklopiti.</i>	Realno čustvovanje	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi povezavi

				emocionalnim delom
D23	<i>Precej pritiska s strani nadrejenih</i>	Pritisk	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D24	<i>In drugih strokovnih služb,</i>	Pritisk	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D25	<i>Premalo sodelovanja.</i>	Ni sodelovanja	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D26	<i>Se z ožjimi sodelavci pogovorimo</i>	Pogovor s sodelavci	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D27	<i>In potolažimo</i>	Tolažba	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D28	<i>Smo žalostni</i>	Žalost	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D30	<i>Olajšani</i>	Olajšanje	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D31	<i>Trudim se, dela ne nosim domov.</i>	Ne nosi težav domov	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D32	<i>Mi uspeva</i>	Ne nosi težav domov	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D33	<i>Malo potožiti tudi doma</i>	Pogovor z bližnjimi	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D34	<i>Nezadovoljstvo stanovalcev</i>	Nezadovoljstvo	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D35	<i>Še zahteve vodstva</i>	Velike zahteve	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z

				emocionalnim delom
D36	<i>Se trudiš po najboljših močeh</i>	Trud	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D37	<i>Niso zadovoljni</i>	Nezadovoljstvo drugih	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D38	<i>Počutiš podcenjenega</i>	Podcenjenost	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D39	<i>Da ne vpliva,</i>	Ne vpliva	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
D40	<i>Narejeno kakovostno</i>	Kakovostno opravljeno delo	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E22	<i>Žalostna ravno ne,</i>	Ni žalosti	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E23	<i>Bolj razočarana nad obnašanjem nekaterih stanovalcev</i>	Razočaranje	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E24	<i>Niso hvaležni za nič,</i>	Ni hvaležnosti	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E25	<i>In nad obnašanjem vodstva</i>	Ni primernega obnašanje vodstva	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E26	<i>Smo tudi mi žalostni,</i>	Žalost	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E27	<i>Spomnimo vseh lepih dogodkov z njimi</i>	Spominjanje lepih dogodkov	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E28	<i>Na poti domov še velikokrat razmišljam o vsem,.</i>	Razmišljanje o službi	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi v povezavi z

				emocionalnim delom
E29	<i>Ne vpliva na življenje doma,</i>	Ne vpliva	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E30	<i>Naučila ločiti privat življenje od službenega</i>	Ločevanje zasebnega življenja od delovnega	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E31	<i>Situacija z okužbo korone je bila za vse zelo stresna,</i>	Stresna situacija	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E32	<i>Količina dela se je povečala</i>	Povečanje količine dela	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E33	<i>Zahteve vodstva, ki so velikokrat blizu nemogočega</i>	Nemogoče zahteve vodstva	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E34	<i>Izgube volje do dela,</i>	Izguba volje do dela	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E35	<i>Začnem razmišljati o drugi zaposlitvi,</i>	Razmišljanje o drugem delu	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
E36	<i>Težko se skoncentriram</i>	Težka koncentracija	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
F17	<i>Ne nisem žalostna</i>	Ni žalosti	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
F18	<i>Ni mi bilo vseeno.</i>	Čutiš empatijo	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
F19	<i>Zelo hudo mi je bilo za svoje</i>	Sočustvovanje s svojci	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
F20	<i>Utrujena,</i>	Utrujenost	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z

				emocionalnim delom
F21	<i>Vendar se potrudim, da to vseeno ne vpliva na družinsko življenje.</i>	Ne vpliva	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
F22	<i>Služba je služba.</i>	Ločevanje zasebnega življenja od službenega	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
F23	<i>Preobremenjenost z delom,</i>	Preobremenjenost	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
F24	<i>Poskušam ostati pozitivna</i>	Pozitivno mišljenje	Vrsta reakcije	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
F25	<i>In dobre volje</i>	Dobra volja	Vrsta reakcije	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
F26	<i>Dobro,</i>	Pozitivno	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
F27	<i>Včasih slabo</i>	Negativno	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
F28	<i>Je potrebne več energije za opravljeno delo.</i>	Potrebno več energije	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G31	<i>Žalostna sem v primeru smrti,</i>	Žalost	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G32	<i>Takrat mi je hudo predvsem za svojce.</i>	Težko počutje	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G33	<i>Ganljive situacije se pojavijo tudi ob prihodu uporabnika v dom, ko se poslavljajo od svojcev</i>	Ganljivo čustvovanje	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G34	<i>In se soočajo z zelo veliko spremembo v življenju</i>	Ganljivo čustvovanje	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z

				emocionalnim delom
G35	<i>Mi je toliko bolj hudo.</i>	Teško počutje	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G36	<i>Tudi olajšanje,</i>	Olajšanje	Doživljanje čustev	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G37	<i>So bili zelo pomirjeni</i>	Pomiritev	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G38	<i>In spokojni</i>	Spokojnost	Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih težav	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G39	<i>Večinoma ne,</i>	Ni vplivalo	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G40	<i>Se naučila ločiti privatno življenje od službenega.</i>	Ločevanje zasebnega življenja od poklicnega	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G41	<i>Je bilo zelo hudo,</i>	Teško soočanje	Soočanje s čustvi	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G42	<i>Nisem znala postaviti te meje</i>	Ni postavitve mej	Vpliv čustev na zasebno življenje	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G43	<i>Pomoč odkloni</i>	Ni sprejemanja pomoči	Doživljanje dela z uporabniki	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G44	<i>Oz. Z njo ni zadovoljen.</i>	Ni zadovoljen s pomočjo	Doživljanje dela z uporabniki	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G45	<i>In pa kupi birokracije,</i>	Preveč birokracije	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G46	<i>Te je enostavno preveč</i>	Je preveč dela	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z

				emocionalnim delom
G47	<i>Več je napak,</i>	Več napak	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G48	<i>Zmotiš se,</i>	Več napak	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G49	<i>Bolj sem raztresena,</i>	Raztresenost	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G50	<i>Manj pozorna</i>	Manj pozornosti	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G51	<i>In potrpežljiva.</i>	Manj potrpežljivosti	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom
G52	<i>Potrebne je več energije, da se delo opravi</i>	Potrebno več energije	Vpliv čustev na delo	Soočanje s čustvi v povezavi z emocionalnim delom

Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela

A61	<i>Včasih sem tudi jaz žalostna zaradi osebnih stvari,</i>	Osebnostna čustva	Osebnostno doživljanje čustev na delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
A62	<i>Tega načeloma ne pokažem stanovalcem,</i>	Ne pokaže čustva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
A63	<i>Žal znam dobro nositi masko,</i>	Ne pokaže čustva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
A64	<i>Da bi na ta račun trpelo moje delo</i>	Ne vpliva	Vpliv čustev pri delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
A65	<i>In odnos do njih.</i>	Ne vpliva	Vpliv čustev pri delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela

				dela
A66	<i>Se pa rada h komu zatečem v takšnem primeru,</i>	Svetovanje drugih	Reševanje čustvenih težav	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
A67	<i>Sprejem kakšno modro misel,</i>	Svetovanje drugih	Reševanje čustvenih težav	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
A68	<i>Mogoče hitro po par besedah najdem rešitev.</i>	Svetovanje drugih	Reševanje čustvenih težav	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
A69	<i>Skrivanje</i>	Ne pokaže čustva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
A70	<i>Oziroma ne kazanje čustev mi ne predstavlja stresa.</i>	Ne pokaže čustva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
A71	<i>Ni zmeraj najbolj prav</i>	Neodobravanje skrivanja čustev	Mnenje o zakrivanju čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
A72	<i>Ne, nobenih</i>	Ni vpliva	Vpliv organizacije na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
A73	<i>Ne vidim tega problema,</i>	Ni vpliva	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
A74	<i>Veseli oziroma pričakujejo, da sem iskrena</i>	Pričakujejo iskrenost	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
A75	<i>Če je potrebno s kakšno dobro besedo hitro priskočijo na pomoč</i>	Priskočijo na pomoč uporabniki	Reševanje čustvenih težav	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
B51	<i>Pri delu bi moral biti profesionalen,</i>	Profesionalno delo	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
B52	<i>Čustev naj ne bi kazal,</i>	Ni kazanja čustev	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela

				dela
B53	<i>Vendar je večkrat težko skriti žalost, skrb, ...</i>	Težko prikrivanje čustev	Osebno doživljanje čustev na delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
B54	<i>Poskušaš, kadar si mogoče utrujen, slabe volje, da tega ne pokažeš stanovalcu,</i>	Ne pokaže čustva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
B55	<i>Skušaš skriti,</i>	Ne pokaže čustva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
B56	<i>Vendar vedno ne gre</i>	Težko prikrivanje čustev	Osebno doživljanje čustev	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
B57	<i>Vseeno kako se ti počutiš,</i>	Jih ne zanima počutje	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
B58	<i>Ko te prizadenejo z grdim obnašanjem,</i>	Te prizadenejo	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
B59	<i>Preklinjanjem,</i>	Te prizadenejo	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
B60	<i>Se ne ozirajo na druge.</i>	Se ne ozirajo nate	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
B61	<i>Nekaterim pa ni vseeno,</i>	Jim ni vseeno	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
B62	<i>Ko slišijo, da nekdo grdo govori o tebi, te zmerja in takrat te želi potolažiti,</i>	Te potolažijo	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
B63	<i>Spraviti v boljšo voljo.</i>	Te spravijo v dobro voljo	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
B64	<i>Lepo ti je pri srcu, ker vidiš, da ceni tvoje delo,</i>	Počutiš se vrednega	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela

				dela
B65	<i>Ti je hvaležen za pomoč</i>	Hvaležnost za pomoč	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
C28	<i>S sodelavci se večkrat pogovarjamo o čustvih</i>	Pogovor s sodelavci	Reševanje čustvenih težav	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
C29	<i>In mi to pomaga pri lažjem obvladovanju.</i>	Obvladovanje čustev	Reševanje čustvenih težav	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
C30	<i>Da ne pokažem jeze,</i>	Ne pokaže čustva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
C31	<i>Tudi svojih osebnih problemov ne nosim v službo</i>	Ne pokaže čustva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
C32	<i>Povprašajo o počutju,</i>	Pogovarjanje	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
C33	<i>Dnevu,</i>	Pogovarjanje	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
C34	<i>Naporu.</i>	Pogovarjanje	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
C35	<i>Pričakovanj nimajo</i>	Ni pričakovanj	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
C36	<i>Oz. ne vem, nekako sama poskrbim, da ne pokažem, ko nisem ravno dobre volje.</i>	Ne pokaže čustev	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
Č31	<i>Osebne težave skrivam,</i>	Ne pokaže čustev	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
Č32	<i>Čustva povezana z delom skrivam pred sodelavci</i>	Ne pokaže čustva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela

				dela
Č33	<i>In stanovalci</i>	Ne pokaže čustva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
Č34	<i>Slabih ne kaže,</i>	Ne pokaže čustva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
Č35	<i>Delo je treba opravljati v pozitivni energiji</i>	Dobro opravljeno delo	Vpliv čustev pri delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
Č36	<i>Tudi starostnikom lažje</i>	Boljša klima	Vpliv čustev pri delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
Č37	<i>O svojih čustvih</i>	Pogovarjanje o čustvih	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
Č38	<i>In čustvih zaposlenih.</i>	Pogovarjanje o čustvih	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
Č39	<i>Verjetno ne pričakujejo vedno pozitivnih</i>	Razumevanje čustev	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
Č40	<i>In stabilnih čustev</i>	Razumevanje čustev	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
D18	<i>Pokažem pa pozitivna</i>	Pokaže čustva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
D19	<i>In negativna čustva</i>	Pokaže čustva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
D41	<i>Vesela</i>	Veselje	Osebno doživljanje čustev na delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
D42	<i>In zadovoljna</i>	Zadovoljstvo	Osebno doživljanje čustev na delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega

				dela
D43	<i>Ne skrivam</i>	Ne skriva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
D44	<i>Povem</i>	Pogovarjanje	Reševanje čustvenih težav	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
D45	<i>Večkrat bili tiho,</i>	Ne izražanje čustev	Vpliv organizacije na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
D46	<i>To vedno ne gre.</i>	Ne gre	Mnenje o zakrivanju čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
D47	<i>Dobre volje pri delu</i>	Potrebna dobra volja za delo	Vpliv organizacije na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
D48	<i>Nas poznajo</i>	Poznavanje	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
D49	<i>In opažajo spremembe na nas</i>	Opažanje sprememb	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
D50	<i>Tolažijo tudi oni nas</i>	Tolažba	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E37	<i>Čustev ne skrivam,</i>	Ne skriva	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E38	<i>Nekako jih prilagodim potrebam službe,</i>	Prilagajanje čustev	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E39	<i>Stanovalec</i>	Prilagajanje čustev	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E40	<i>In zahtevam organizacije.</i>	Prilagajanje čustev	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela

				dela
E41	<i>Se to od mene pričakuje.</i>	Pričakovanje drugih	Vpliv organizacije na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E42	<i>To je lahko zelo stresno,</i>	Stresno delo	Vpliv čustev pri delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E43	<i>Saj imaš včasih občutek, da ves čas igra</i>	Občutek pretvarjanja	Vpliv čustev pri delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E44	<i>Bolj ali manj pozitivna čustva,</i>	Pozitivna čustva	Vpliv organizacije na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E45	<i>Nasmeh,</i>	Veselje	Vpliv organizacije na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E46	<i>Potrpežljivost.</i>	Potrpežljivost	Vpliv organizacije na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E47	<i>Slaba volja je nezaželjena</i>	Brez slabe volje	Vpliv organizacije na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E48	<i>Ne razumejo, da smo tudi mi samo ljudje.</i>	Nerazumevanje	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E49	<i>Pričakujejo samo nasmeh</i>	Pričakovanje pozitivnosti	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E50	<i>In prijaznost</i>	Pričakovanje prijaznosti	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E51	<i>Utrujena,</i>	Utrujenost	Osebno doživljanje čustev na delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
E52	<i>Nervozna.</i>	Nervoza	Osebno doživljanje čustev na delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela

				dela
F29	<i>Ne pokažem veliko čustev,</i>	Ne kaže čustev	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
F30	<i>Ker je to vseeno služba</i>	Pomen službe	Vpliv organizacije na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
F31	<i>Ni dobro, da se preveč navežeš na ljudi.</i>	Se ne navezuješ na ljudi	Vpliv organizacije na čustvovanje/ Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
F32	<i>S strani vodstva tudi pričakuje, da pred stanovalci ne kažeš preveč slabe volje</i>	Brez slabe volje	Vpliv organizacije na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
F33	<i>Ali jeze,</i>	Ni jeze	Vpliv organizacije na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
F34	<i>Se trudim, da se zadržim,</i>	Zadrževanje čustev	Načini zakrivanja čustev v javnosti/ Reševanje čustvenih težav	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
F35	<i>Da ohranim nasmešek na obrazu</i>	Kazanje pozitivnih čustev	Načini zakrivanja čustev v javnosti/ Reševanje čustvenih težav	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
F36	<i>Opravljeno z dobro voljo,</i>	Dobra volja	Načini zakrivanja čustev v javnosti/ Reševanje čustvenih težav / Vpliv uporabnikov na čustvovanje/ Osebno doživljanje čustev na delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
F37	<i>Na prvem mestu njihovo zadovoljstvo</i>	Zadovoljstvo uporabnikov	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
F38	<i>Pogovarjajo o svojih čustvih,</i>	Pogovarjanje o čustvih	Reševanje čustvenih težav	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
F39	<i>Razumejo pa nas tudi ko smo malce slabe volje.</i>	Razumevanje negativnih čustev	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
F40	<i>Nekateri pa pričakujejo</i>	Pričakovanje pozitivne	Vpliv uporabnikov na	Vloga

	<i>samo nasmeh</i>		čustvovanje	organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
F41	<i>In dobro voljo</i>	Pričakovanje dobre volje	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G53	<i>Igram ravno ne,</i>	Ni pretvarjanja	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G54	<i>Svojih čustev ne rabim več skrivati.</i>	Ni skrivanja čustev	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G55	<i>Se celo razjelim,</i>	Pokaže jezo	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G56	<i>Potožim</i>	Pokaže žalost	Načini zakrivanja čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G57	<i>Se kasneje pogovorimo.</i>	Pogovor z ljudmi	Reševanje čustvenih težav	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G58	<i>Da sem iskrena s stanovalci,</i>	Potrebna iskrenost	Mnenje o zakrivanju čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G59	<i>Povem ko imam slab dan</i>	Potrebna iskrenost	Mnenje o zakrivanju čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G60	<i>Ali sem slabe volje,</i>	Potreben pogovor o čustvih	Mnenje o zakrivanju čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G61	<i>Da jih spoštuješ</i>	Spoštovanje	Vpliv čustev pri delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G62	<i>In na njih gledam kot da enakovredne sogovornike.</i>	Enakovredni sogovorniki	Vpliv čustev pri delu	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G63	<i>Mi čustva ne</i>	Ne predstavlja stresa	Osebno doživljanje	Vloga

	<i>predstavljajo nekega stresa</i>		čustev na delu	organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G64	<i>Nobnih določenih,</i>	Ni pričakovanj	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G65	<i>Prijaznost do stanovalcev</i>	Prijaznost	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G66	<i>Jih razume, da imamo tudi zaposleni slabe dneve.</i>	Razumevanje uporabnikov	Vpliv uporabnikov na čustvovanje	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G67	<i>O svojih osebnih problemih ne razlagam ravno stanovalcem</i>	Ne razlaga čustev uporabnikom	Načini zakrivanja čustev v javnosti/ Mnenje o zakrivanju čustev v javnosti	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela
G68	<i>In pri njih ne iščem neke tolažbe in nasvetov</i>	Ni pomoči od uporabnikov	Reševanje čustvenih težav	Vloga organizacije pri izvajanju emocionalnega dela

Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih

A76	<i>Rada se pogovorim z najboljšo sodelavko,</i>	Pogovor s sodelavci	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
A77	<i>In razume situacijo,</i>	Pogovor s sodelavci	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
A78	<i>Rada se pogovorim doma.</i>	Pogovor z bližnjimi	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
A79	<i>S strani delodajalca nimamo posebnega suporta glede stresa</i>	Ni pomoči	formalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
A80	<i>Kar je, je samopomoč</i>	Samopomoč	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
A81	<i>Se zelo zadovoljna,</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
A82	<i>Zelo rada sem terapevtka,</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah

				zaposlenih
A83	<i>In ko je delo dobro opravljeno in so stanovalci nasmajani, zadovoljni, odhajajo z mojih skupin veseli in zadovoljni z obravnavo je zame to največje darilo in motiv za naprej</i>	Ponosna na svoje opravljeno delo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B66	<i>Je glede na obseg dela premalo zaposlenih ljudi,</i>	Premalo zaposlenih	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B67	<i>Čedalje večja preobremenjenost,</i>	Preobremenjenost	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B68	<i>Posledično slabša psihoklima,</i>	Slabša klima	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B69	<i>Slaba volja,</i>	Nezadovoljstvo	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B70	<i>Trenja med delavci.</i>	Trenja med zaposlenimi	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B71	<i>Pričakovanja s strani svojcev in stanovalcev pa velika.</i>	Visoka pričakovanja svojcev in uporabnikov	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B72	<i>V službi se večkrat pogovarjamo o preobremenjenosti,</i>	Pogovor s sodelavci	Neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B73	<i>Stresu,</i>	Stres	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B74	<i>Da nas je dovolj</i>	Ni poslušnosti	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B75	<i>Prisluhnejo že,</i>	Poslušanje nadrejenih	formalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B76	<i>Vendar pomoči kaj dosti ni.</i>	Ni pomoči	formalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B77	<i>Si pod stresom,ko veš da ne boš zmožel naredi delo tako kot treba zaradi premalo zaposlenih</i>	Občutenje stresa	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B78	<i>Delo je težko,</i>	Težko delo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč

				organizacije pri stiskah zaposlenih
B79	<i>Rada pomagam ljudem,</i>	Rada pomaga drugim	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
B80	<i>Vendar je premalo cenjeno</i>	Premalo cenjeno	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
C37	<i>Se pogovarjamo s sodelavci med odmori,</i>	Pogovor s sodelavci	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
C38	<i>Je zelo razbremenilno</i>	Pogovor s sodelavci	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
C39	<i>Ne pomaga</i>	Ni pomoči	formalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
C40	<i>Z delom sem zadovoljna,</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
C41	<i>Kljub stresu</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
Č41	<i>Se pogovarjamo v skupini sodelavcev, občasno se družimo</i>	Pogovor s sodelavci	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
Č42	<i>Tudi izven službe in predelamo službeno problematiko,</i>	Pogovor s sodelavci	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
Č43	<i>To zelo pomaga</i>	Pogovor s sodelavci	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
Č44	<i>Ne pomaga</i>	Ni pomoči	formalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
Č45	<i>Sem zadovoljna z delom,</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
Č46	<i>Vmesna občutja nezadovoljstva</i>	Včasih je nezadovoljstvo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
D51	<i>Preobremenjenosti</i>	Preobremenjenost	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
D52	<i>Utrujena</i>	Utrujenost	Težave pri delu	Pomoč

				organizacije pri stiskah zaposlenih
D53	<i>Pogovor z ožjimi sodelavci,</i>	Pogovor s sodelavci	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
D54	<i>Pri nadrejenih ni posluha</i>	Ni pomoči	formalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
D55	<i>Ne pomaga nič</i>	Ni pomoči	formalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
D56	<i>Sem zadovoljna,</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
D57	<i>S sodelavci v ožji ekipi.</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
D58	<i>Rada hodim v službo</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
E53	<i>Pogovor s sodelavci</i>	Pogovor s sodelavci	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
E54	<i>Nič ne pomaga,</i>	Ni pomoči	formalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
E55	<i>Nalaga nove obveznosti</i>	Nalaganje več dela	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
E56	<i>In zahteve</i>	Nalaganje več zahtev	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
E57	<i>Rada prihajam na delo,</i>	Delo ima rada	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
E58	<i>S sodelavci se dobro razumemo</i>	Dobri medsebojni odnosi	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
E59	<i>Motivacija za nadaljevanje</i>	Čuti motivacijo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
F42	<i>Obremenjeno glede na število ljudi,</i>	Obremenjenost	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
F43	<i>Preveč je stanovalcev</i>	Premalo delavcev	Težave pri delu	Pomoč

	<i>in premalo zaposlenih.</i>			organizacije pri stiskah zaposlenih
F44	<i>Se pogovarjamo med seboj</i>	Pogovor s sodelavci	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
F45	<i>Ne povem delodajalcu,</i>	Ni pogovora z delodajalcem	formalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
F46	<i>Se pomenimo med sabo.</i>	Pogovor s sodelavci	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
F47	<i>Ne ponujajo nobenih svetovanj</i>	Ni pomoči	formalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
F48	<i>Sem zadovoljna,</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
F49	<i>Je včasih preveč vsega</i>	Preobremenjenost	Težave pri delu	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
F50	<i>Rada grem delat,</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
F51	<i>Počnem koristno delo</i>	Delo je koristno	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
G69	<i>Pogovorimo se med sodelavci</i>	Pogovor s sodelavko	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
G70	<i>Ali pa se včasih potožim kaki prijateljici</i>	Pogovor z bližnjimi	neformalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
G71	<i>Delodajalec ne pomaga.</i>	Ni pomoči	formalna pomoč	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih
G72	<i>Daje mi veliko zadovoljstva</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z delom	Pomoč organizacije pri stiskah zaposlenih

9.4 Osno kodiranje

BIVANJSKE RAZMERE

Izobrazba:

- Poklic: A1, B1, C1, Č1, Č2, D1, E1, F1, G2

Delovne izkušnje:

- Delovna doba: A2, B2, C2, Č3, D2, E2, F2, G1

EMOCIONALNO DELO V PRAKSI DO UPORABNIKOV

Pomembnost pri delu:

- Empatičnost: A3, C6,
- Potrpežljivost: B3, E4,
- Humanost: B4, Č5,
- Pomoč ljudem: B5
- Pripravljenost na pogovor: B6, F5
- Poslušanje: B7
- Strokovnost: C3, D3, E5, G6
- Odgovornost: C4
- Kolegialnost: C5,
- Spoštljiv odnos: Č4, G18
- Prijaznost: D4, E3,
- Spoznavanje: D5,
- Postavljanje mej: D6, E6, E7
- Razumevanje: F3,
- Zaupanje: F4,
- Natančnost: G7,
- Timsko delo: G8
- Zavedanje posebnosti vsakega izmed uporabnikov: G9
- Dobri odnosi z uporabniki: G3, G4
- Ni pozicije moči: G5
- Zadovoljni uporabniki G17

Pozitivno doživljanje dela z uporabniki:

- Zadovoljstvo uporabnikov: A6, A11, B16, D12, E13
- Dobro opravljeno delo: A7
- Veselje: A8, B17,
- Pozitivno preživet dan: A9
- Cilji v prihodnosti: A10
- Smiselne aktivnosti: A12
- Občutek koristnosti: A13
- Občutek pomembnosti: A14
- Dobra volja: B18
- Pomirjenost: B19
- Pogovarjanje z uporabniki: C11
- Ni jeze: C12
- Pomoč: Č10, F9
- Samostojnost: Č11
- Sreča: D13
- Lažje delo: D14
- Potrpežljivost uporabnikov: E14
- Hvaležnost: F10
- Uspešen pogovor: G19, G20, G22

- Posvečanje uporabniku: G21
- Ni negativnega doživljanja uporabnika: A23, A24, A25

Negativno doživljanje dela z uporabniki:

- Godijo se jim krivice: A15, A17
- nestrokovna obravnava: A16
- Različne vrste nasilja: A18
- Ni empatije: A19
- Neposlušnost: B21, G23,
- Negativne reakcije uporabnikov: B22, B23, B24, B25
- Nestrpnost: C13
- Obtoževanje: Č13, Č14
- Nesprejetje zdravstvenega stanja: D15
- Nemogoče zahteve: D16
- Nezadovoljstvo uporabnikov: E15, G25
- Nemogoče zahteve svojcev: E16
- Nezadovoljstvo svojcev: E17
- Opravljanje dela z nezadovoljstvom: E18
- Preveč dela: E19
- Nerazumevanje: F11, F12, F13
- Pritoževanje: G24
- Ni pomiritve: G26

Interakcije z uporabniki:

- Vzajemen odnos: A5,
- Vzpostavitev tesnih vezi: A38,
- Težko delo: B8,
- Iskanje pomoči za uporabnika: B9, F8
- Lažje interakcije: B10, B11, B12
- Težje interakcije: B13, B14, B15, G16
- Prijetno: C7,
- Pestro: C8
- Celodnevno delo: C9
- Pogovarjanje: C10,
- Žalost: C17
- Empatija: C18,
- Dobro: Č6,
- Hvaležnost: Č7, D9, E9
- Spoštovanje: Č8, Č9,
- Pozitivno: D7, G10
- Nezahtevnost: D8
- Večje zahteve: D10, E12
- Več časa: D11
- Se jih ne opazi: E8
- Potrpežljivost: E10
- Niso zadovoljni: E11
- Nekaj posebnega: F6
- Zadovoljstvo z uporabniki: F7
- Dobro opravlja svoje delo: G11,
- Rada ima svoje delo: G12, G13, G14
- Včasih naredi premalo: G15
- Ni negativnosti: C16
- Ni jeze: Č12

Vrsta reakcije:

- Pogovarjanje o težavah v timu: A20
- Opozarjanje na napake: A21,
- Popravljanje napak: A22,
- Izražanje mnenja: B26, Č15
- Iskanje pomoči: B27
- Umik: B28, D20
- Obvladovanje čustev: C14, C15, E21, F16
- Sprejetje: C19
- Prilagoditev: D17
- Strokovnost: E20, G27
- Razlaga situacije: F14
- Miren odziv: F15
- Ni osebnega čustvovanja: G28
- Opaziti posebnosti uporabnikov: G29
- Jezo preusmeriti: G30

SOOČANJE S ČUSTVI V POVEZAVI Z EMOCIONALNIM DELOM

Vrsta pomoči pri reševanju čustvenih problemov:

- Razlaganje svojih čustev: A26
- Razčiščenje svojih čustev: A27,
- Samopomoč: A28
- Skupno čustvovanje: A30, A31, A32
- Poslavljanje: A41
- Pogovarjanje o umrlih: A42
- Pogovor z bližnjimi: A46, A47, Č21, D33
- Zagovarjanje: A55
- Spoštovanje: A56
- Pomiritev: B33, G37
- Podpora: B34
- Pogovor s sodelavci: Č18, D26
- Ni sodelovanja: D25
- Tolažba: D27
- Spokojnost: G38

Doživljanje čustev:

- Žalost: A29, A33, A34, A35, A39, B29, Č19, D21, D28, E26, G31
- Močna doživljanja: A45
- Stresen odnos s sodelavci: A48, A49
- Doživljanje nemoči: B30, B31, B32
- Stresno delo: B40, B41, B42, B43, B44, Č28
- Ni žalosti: Č16, E22, F17
- Jeza: Č17
- Pritisk: D23, D24
- Olajšanje: D30, G36
- Nezačudenost: D34
- Velike zahteve: D35
- Podcenjenost: D38
- Razočaranje: E23
- Ni hvaležnosti: E24,

- Neprimerno obnašanje vodstva: E25,
- Povečanje količine dela: E32,
- Nemogoče zahteve vodstva: E33
- Izguba volje do dela: E34
- Težka koncentracija: E36
- Sočustvovanje s svojci: F19,
- Utrujenost: F20
- Preobremenjenost: F23
- Težko počutje: G32, G35
- Ganljivo čustvovanje: G33, G34

Soočanje s čustvi:

- Skrivanje čustev: A36, Č27, D22
- Realna čustvovanja: A37
- Izražanje čustev: A40
- Sprijaznjenje: B35
- Občutek miru: B36
- Odmisliti čustva: B39,
- Stresno delo: C26,
- Nestrpnost: Č23, Č24,
- Spominjanje lepih dogodkov: E27
- Razmišljanje o službi: E28
- Ločevanje zasebnega življenja od službenega: E30, F22, G40
- Stresna situacija: E31,
- Razmišljanje o drugem delu: E35
- Empatija: F18
- Težko soočanje: G41

Vpliv čustev na zasebno življenje:

- Soočanje s težavami doma: A43, A44,
- Razmišljanja o delu: B37
- Ne vplivajo: B28, B38C20, Č22, E29, G39, F21
- Ločevanje zasebnega od službenega: C21
- Ne nosi težav domov: Č20, D31, D32
- Ni postavitve mej: G42

Vpliv čustev na delo:

- Težke situacije: A50
- Različni pogledi na delo: A51, A52, A53, A54
- Slabše opravljeno delo: B45, B46, B47,
- Boljše opravljeno delo: A58, A59
- Posledice so opazne: B48, B49, B50
- Ne vpliva na delo: A57, A60, C27, D39,
- Opravljanje svojega dela: Č25, Č26
- Težave pri delu: Č29, Č30
- Trud: D36
- Nezadovoljstvo drugih: D37
- Kakovostno opravljeno delo: D40
- Pozitivno: F26
- Negativno: F27
- Potrebne več energije: F28, G52
- Preveč birokracije: G45, G46
- Več napak: G47, G48

- Raztresenost: G49
- Manj pozornosti: G50
- Manj potrpežljivosti: G51

Doživljanje dela z uporabniki:

- Smo preobremenjeni: C22
- Niso krivi: 23
- Ni sprejemanja pomoči: G43
- Ni zadovoljen s pomočjo: G44

Vrsta reakcije:

- Skrivanje čustev: C24
- Frustracije: C25
- Pozitivno mišljenje: F24
- Dobra volja: F25

VLOGA ORGANIZACIJE PRI IZVAJANJU EMOCIONALNEGA DELA

Osebno doživljanje čustev na delu:

- Osebna čustva: A61,
- Težko prikrivanje čustev: B53, B56
- Veselje: D41,
- Zadovoljstvo: D42
- Utrujenost: E51
- Nervoza: E52
- Ne predstavlja stresa: G63

Načini zakrivanja čustev v javnosti:

- Ne pokaže čustev: A62, A63, A69, A70, B52, B55, C30, C31, C36, Č31, Č32, Č33, Č34, F29
- Profesionalno delo: B51
- Pokaže čustva: D18, D19, D43, E37, G55, G56
- Prilagajanje čustev: E38, E39, E40
- Zadrževanje čustev: F34
- Kazanje pozitivnih čustev; F35
- Dobra volja: F36
- Ni pretvarjanja: G53, G54
- Ne razlaga čustev uporabnikom: G67

Vpliv čustev pri delu:

- Ne vpliva: A64, A65
- Dobro opravljeno delo: Č35
- Stresno delo: E42, E43
- Spoštovanje: G61
- Enakovredni sogovorniki: G62
- Boljša klima: Č36

Reševanje čustvenih težav:

- Svetovanje drugih: A66, A67, A68
- Priskočijo na pomoč uporabniki: A75
- Pogovor s sodelavci: C28
- Obvladovanje čustev; C29
- Pogovor: D44, F38, G57

- Ni pomoči od uporabnikov: G68

Vpliv organizacije na čustvovanje:

- Ni vpliva: A72
- Ne izražanje čustev: D45,
- Potrebna dobra volja za delo: D47
- Pričakovanja drugih: E41,
- Pozitivna čustva: E44
- Veselje: E45
- Potrpežljivost: E46
- Brez slabe volje: E47, F32
- Pomen službe: F30
- Se ne navezuješ na ljudi: F31
- Brez jeze: F33
- Ni pričakovanj: G64
- Prijaznost: G65

Vpliv uporabnikov na čustvovanje:

- Ni vpliva: A73,
- Pričakujejo iskrenost: A74
- Jih ne zanima počutje: B57
- Te prizadenejo: B58, B59
- Se ne ozirajo nate: B60
- Jim ni vseeno: B61
- Te potolažijo: B62, D50
- Te spravijo v dobro voljo: B63
- Počutiš se vrednega: B64
- Hvaležnost: B65
- Pogovarjanje: C32, C33, C34, Č37, Č38
- Ni pričakovanj: C35,
- Razumevanje: Č30, Č40, F39, G66
- Opažanje sprememb: D49
- Poznavanje: D48
- Nerazumevanje: E48
- Pričakovanje pozitivnosti: E49, E50, F40, F41
- Zadovoljstvo uporabnikov: F37

Mnenje o zakrivanju čustev:

- Neodobravanje zakrivanja čustev: A71
- Ne gre: D46
- Potrebna iskrenost: G58, G59
- Potreben pogovor o čustvih: G60

POMOČ ORGANIZACIJE PRI STISKAH ZAPOSLENIH:

Neformalna pomoč:

- Pogovor s sodelavci: A76, A77, B72, C37, C38, Č41, Č42, Č43, D53, E53, F44, F46, G69
- Pogovor z bližnjimi: A78, G70
- Samopomoč: A80

Formalna pomoč:

- Ni pomoči: A79, B76, C39, Č44, D54, D55, E54, F47, G71
- Poslušanje nadrejenih: B75
- Ni pogovora z delodajalcem: F45

Zadovoljstvo z delom:

- Zadovoljstvo: A81, A82, C40, C41, Č45, D56, D57, D58, F48, F50, G72
- Ponosna na svoje opravljeno delo: A83
- Težko delo: B78
- Rada pomaga drugim: B79
- Včasih nezadovoljstvo: Č46
- Delo ima rada: E57
- Dobri medsebojni odnosi: E58
- Čuti motivacijo: E59
- Delo je koristno: F51

Težave pri delu:

- Premalo zaposlenih: B66, F43
- Preobremenjenost: B67, D51, F42, F49
- Slabša klima: B68
- Nezadovoljstvo: B69
- Trenja med zaposlenimi: B70
- Visoka pričakovanja s strani svojcev in stanovalcev doma: B71
- Stres: B73
- Ni poslušnosti: B74
- Premalo cenjeno: B77
- Utrujenost: D52
- Večje zahteve: E55, E56