

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

TONJA BALEK

KOPER, 2019

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

PSIHIČNA TRDNOST TER PSIHIČNE
OBREMENITVE KOZMETIKOV

Tonja Balek

Koper, 2019

Mentor: doc. dr. Ana Arzenšek

POVZETEK

V zaključni projektni nalogi je obravnavana psihična trdnost ter psihične obremenitve kozmetikov. Teoretični del naloge uvodoma predstavi opredelitve psihične trdnosti različnih avtorjev, primere lestvic, s katerimi merimo psihično trdnost in opiše nekaj zaščitnih dejavnikov. V nadaljevanju se osredotoči na povezanost dela kozmetikov s psihičnimi obremenitvami, ki so pri tem prisotne. Drugi del naloge predstavlja empirična raziskava. Sestavljena je iz predstavitev izbrane metodologije, analize in interpretacije izvedenih intervjujev z izbranimi kozmetiki, nazadnje pa so opisane, na podlagi opravljene raziskave, pridobljene ugotovitve in predlogi za psihično razbremenitev kozmetikov pri njihovem delu.

Ključne besede: psihična trdnost, psihične obremenitve, zaščitni dejavniki, kozmetiki, psihična razbremenitev.

SUMMARY

In my final project paper I analyse psychological stability and psychological burdens cosmetics face on daily basis. The theoretical part presents various definitions of psychological stability by different authors, different scales used for determining psychological stability and descriptions of some protective factors. Further on, I focus on the relationship between cosmetics' work and occurring psychological burdens. The second part of the paper is an empirical study. The study initially presents the methodology chosen, followed by the analysis and interpretation of the conducted interviews with certain cosmetics. Lastly, I present the conclusions and suggestions for psychological disburdenment of cosmetics at work.

Key words: psychological stability, psychological burdens, protective factors, cosmetics, psychological disburdenment.

UDK: 159.9:687.5(043.2)

VSEBINA

1	Uvod.....	1
1.1	Opre delitev problema in teoretičnih izhodišč	1
1.2	Namen in cilji zaključne projektne naloge	2
1.3	Metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge	2
1.4	Predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema	2
1.4.1	Metoda namenskega vzorčenja in opis vzorca	2
1.4.2	Opis metode zbiranja podatkov	3
2	Psihična trdnost – rezilientnost	4
2.1	Opre delitev psihične trdnosti.....	4
2.2	Merjenje psihične trdnosti	8
2.2.1	»Connor-Davidsonova« lestvica rezilientnosti in »Rezilientnostno« merilo ..	8
2.2.2	Primeri drugih meril	9
2.3	Zaščitni dejavniki	10
3	Kozmetiki in psihične obremenitve	12
3.1	Delo kozmetikov	12
3.2	Psihične obremenitve	14
4	Empirična raziskava	16
4.1	Opis procesa analize kvalitativnih podatkov	16
4.2	Rezultati	17
4.2.1.	<i>Razumevanje psihične trdnosti ali psihične odpornosti na delovnem mestu</i>	<i>17</i>
4.2.2.	<i>Oblike psihičnih obremenitev pri delu s strankami.....</i>	<i>18</i>
4.2.3.	<i>Način soočanja s psihičnimi obremenitvami pri delu s strankami.....</i>	<i>20</i>
4.2.4.	<i>Strategije soočanja s psihičnimi obremenitvami.....</i>	<i>21</i>
4.3.	Ugotovitve	23
4.4.	Predlogi za psihično razbremenitev kozmetikov	24
5	Sklep	25
	Literatura in viri	27
	Priloge	31

SLIKE

Slika 1: Elementi razvoja psihične trdnosti.....	4
Slika 2: Model razvoja notranje trdnosti	6
Slika 3: Krožni model razvoja psihične trdnosti	7
Slika 4: Osnovni model povezave med zgodnjimi izkušnjami in zdravjem	8

PREGLEDNICE

Preglednica 1: Opredelitve psihične trdnosti	5
--	---

1 UVOD

V uvodnem delu naloge smo najprej opredelili problem in teoretična izhodišča. Nato smo se osredotočili na namen in cilje zaključne projektne naloge, metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge ter predstavili predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema.

1.1 Opredelitev problema in teoretičnih izhodišč

Psihična trdnost se s tujko imenuje »rezilientnost«. Ta beseda pa izvira iz latinščine, iz glagola »resilire« ali »skočiti nazaj« in je definirana v angleškem slovarju (The Oxford Dictionary 1983, 562) kot biti »zmožen hitre obnove oziroma hitrega okrevanja po šoku/potrnosti/depresiji«. Psihična trdnost se pogosto šteje tako za lastnost kot za proces. Opredeljena je kot sposobnost uspešnega soočanja z neželenimi življenjskimi izkušnjami oziroma njihovem obvladovanju in/ali ozdravitve od njih (Montpetit idr. 2010). Psihična trdnost, skladnost, sočutnost in optimističen značaj so vidiki oziroma lastnosti človeka, ki spodbujajo njegovo zdravje in dobro počutje (Grevenstein idr. 2016). Osebnostne lastnosti, kot so čustvena stabilnost, pozitivna čustva in čustvena inteligenca, so povezane z dobrim prilagajanjem stresnim življenjskim situacijam (Matthews, Lin in Wohleber 2017). S pomočjo teh lastnosti ljudje (torej tudi kozmetiki) lažje premagujejo psihične obremenitve, s katerimi se srečujejo v interakciji z drugimi ljudmi.

Delo kozmetika poleg praktičnega znanja terja tudi visoko stopnjo komunikacijskih veščin in je hkrati polje številnih priložnosti (Reese 2001). V izogib težavam v medsebojnem odnosu s stranko bi kozmetik moral razviti tehnike, s katerimi bi lahko preventivno ocenil (»skeniral«) psihološko stabilnost stranke (Lotfy Eisaie 2010) in s tem pripomogel k boljši lastni zaščiti pred psihično obremenitvijo.

Preventiva pri delu kozmetika in njegovi komunikaciji z odjemalci je pomembna iz več razlogov, npr.:

- a) zaradi preverjanja zdravstvenih težav odjemalcev (npr. kožne bolezni) (Hepworth in Murtagh 2005)
- b) zaradi visoke stopnje izgorelosti pri delu ljudi, ki so vsak dan v kontaktu z drugimi ljudmi (strankami, pacienti itd.) (Jenaro, Flores in Benito 2007).

Nenazadnje pa je negovanje veščin dobre komunikacije in medsebojnih odnosov tudi motivacija kozmetikov, saj prinaša konkurenčno prednost na intenzivno rastočem trgu kozmetičnih storitev (Yan 2016).

1.2 Namen in cilji zaključne projektne naloge

Namen zaključne projektne naloge je preučitev problematike psihične trdnosti in psihičnih obremenitev pri kozmetikih.

Cilji zaključne projektne naloge vključujejo pregled obstoječe literature in raziskav na področju psihične trdnosti in psihičnih obremenitev pri kozmetikih, opredelitev psihične trdnosti, predstavitev glavnih težav kozmetikov pri delu s strankami ter načine soočanja kozmetikov s psihičnimi obremenitvami. Na koncu pa so na temelju intervjujev predstavljeni predlogi za načine soočanja kozmetikov s psihičnimi obremenitvami pri delu.

1.3 Metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge

Za doseganje ciljev zaključne projektne naloge smo uporabili deskriptivno metodo v kombinaciji s kvalitativno metodo. Teoretične dele naloge smo opredelili z deskriptivno metodo na osnovi pregledane in preučene literature, raziskav in drugih virov. Za empirični del naloge in za globlji vpogled v proučevani problem smo uporabili kvalitativni pristop k raziskovanju, katerega namera je razumevanje proučevanega pojava iz vsakodnevnega življenja posameznikov.

Gre za koncept raziskovanja, ki poudarja razumevanje proučevanega problema iz perspektive udeležencev raziskave, torej kako posamezniki vidijo, doživljajo in interpretirajo raziskovalni problem/situacijo oziroma celovitejše interpretiranje ali poznavanje raziskovalnega problema (Vogrinc 2008).

Glede na namen in zastavljene cilje smo odgovarjali na naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kakšne so psihične obremenitve kozmetikov pri delu s strankami?
- Kako se kozmetiki soočajo s psihičnimi obremenitvami pri delu s strankami?
- Katere strategije uporabljajo za soočanje s psihičnimi obremenitvami, ki bi jih lahko ocenili kot psihično trdnost?

1.4 Predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema

1.4.1 Metoda namenskega vzorčenja in opis vzorca

V kvalitativni raziskavi smo uporabili metodo namenskega vzorčenja, da bi na ta način čim bolje spoznali namensko izbrano skupino posameznikov kozmetike (Vogrinc 2008). Izbrali smo 5 kozmetikov, ki jih poznamo in za katere vemo, da že nekaj let opravljajo to delo. Z namenskim vzorčenjem pa smo predvideli, da bomo z izbranim intervjuvancem, njihovimi

izkušnjami in znanjem, ki so jih posredovali v obliki odgovorov na zastavljena vprašanja, največ pripomogli pri doseganju zastavljenih ciljev.

Ključni kriterija izbora sta bila:

- večletno delo in izkušnje kozmetika.

V raziskavo smo, kot že omenjeno, z metodo namenskega vzorčenja vključili 5 slovenskih kozmetikov. Prednost izbrane raziskovalne metode je bila v možnosti odkrivanja novih problemov in pogledov ter kakšen odnos imajo posamezniki do njih. Ena od ključnih omejitev te naloge je, da naših ugotovitev ni možno posplošiti na vse slovenske kozmetike.

1.4.2 Opis metode zbiranja podatkov

V okviru kvalitativne raziskave smo uporabili metodo delno strukturiranega individualnega intervjuja, ki pušča spraševalcu bolj prosto pot za neposreden in poglobljen pogovor (Tratnik 2002; Vogrinc 2008). Intervju dopušča večjo fleksibilnost kot anketa ter tudi pridobivanje različnih, včasih tudi nenačrtovanih, informacij. Z delno strukturiranim intervjujem smo pridobili dostop do osebnih interpretacij proučevanega problema sodelujočih posameznikov v raziskavi in nato do razumevanja teh interpretacij (Sagadin 1995).

Pred izvedbo smo izdelali protokol intervjuja, kjer smo določili seznam okvirnih tem in vprašanj. Število in način zastavljenih vprašanj je včasih variiralo od enega do drugega intervjuvanca. To pomeni, da so se lahko pri izvedbi intervjuja nekatera predhodno oblikovana vprašanja izpustila glede na specifično vsebino, ki je bila upoštevana v relaciji do teme raziskovanja (Lamut in Macur 2012). Podatke z intervjuji smo pridobili tako, da smo intervjuje s privoljenjem intervjuvancev snemali z diktafonom. Zvočne posnetke intervjujev smo nato prepisali (transkripcije intervjujev).

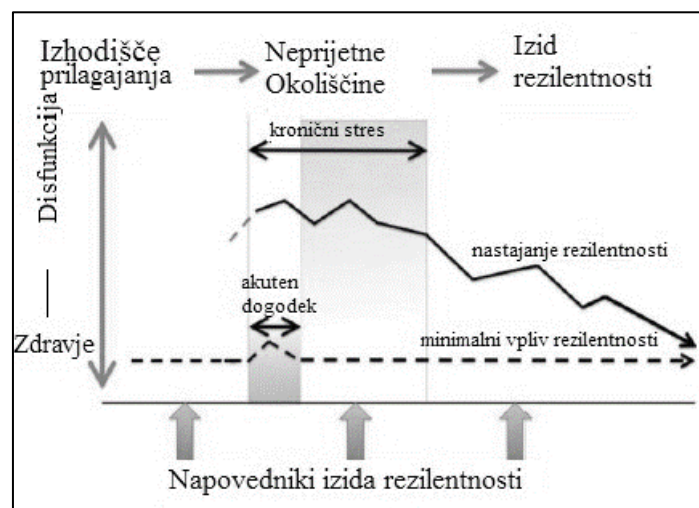
2 PSIHIČNA TRDNOST – REZILENTNOST

Koncept rezilientnosti (trdnost, odpornost) se je prvič pojavil v inženirstvu. Prvo uporabljanje tega izraza v smislu človekove psihične odpornosti lahko zasledimo v medicini, kjer so ga uporabili pri opisovanju po travmi ozdravljenih pacientov ter to rabo kasneje prenesli tudi na področje psihologije z izrazom psihična trdnost. Zanimanje za psihično trdnost se je močno povečalo v zadnjem desetletju in povečalo se je tudi število mednarodnih raziskav na tem področju. Psihična trdnost je danes del širšega trenda, ki temelji na razvijanju lastne moči posameznika in se šteje med njegove dragocene vire, ki ga spodbujajo pri ohranjanju lastnega zdravja in dobrega počutja (Aranda, Zeeman in Scholes 2012, 549-550).

2.1 Opredelitev psihične trdnosti

Odpornost ali psihična trdnost je izraz, ki je povezan s človekovo notranjo močjo ali iznajdljivostjo in zmožnostjo, da si opomore po nesreči, poškodbah ali drugih dejavnikih stresa v svojem življenju (Aranda, Zeeman in Scholes 2012, 549; Bonanno, Romero in Klein 2015, 139). Povedano drugače, kot navajata Farkas in Orosz (2015, 1), psihična trdnost je posameznikova zmožnost prilagajanja neprenehnim spremembam, izzivom, pritiskom in zahtevam okolja.

Psihična trdnost predstavlja osredotočen premik stran od motenj (disfunkcije–bolezni). To je premik, ki je usmerjen proti zdravju (Grevenstein idr. 2016, 208), kar ponazarja tudi slika 1:



Slika 1: Elementi razvoja psihične trdnosti

Vir: Bonanno, Romero in Klein 2015, 140.

Psihična trdnost je človekova naravnost, ki pri njem ublaži negativne stranske učinke stresa in ga spodbuja pri njegovem prilagajanju stresnim situacijam (Grevenstein idr. 2016, 209). Ta trdnost vključuje tri elemente: pojav stresnega-travmatičnega dogodka, dokaz zdravega odzivanja na dogodek in sistem, s pomočjo katerega si človek opomore (njegov zaščitni dejavnik oziroma notranja moč) (Hamby in Grych 2018, 173).

Opredelitve psihične trdnosti so različne (Montpetit idr. 2010, 631; Fletcher in Sarkar 2013, 13). Nekatere navajam v preglednici 1:

Preglednica 1: Opredelitve psihične trdnosti

PSIHIČNA TRDNOST

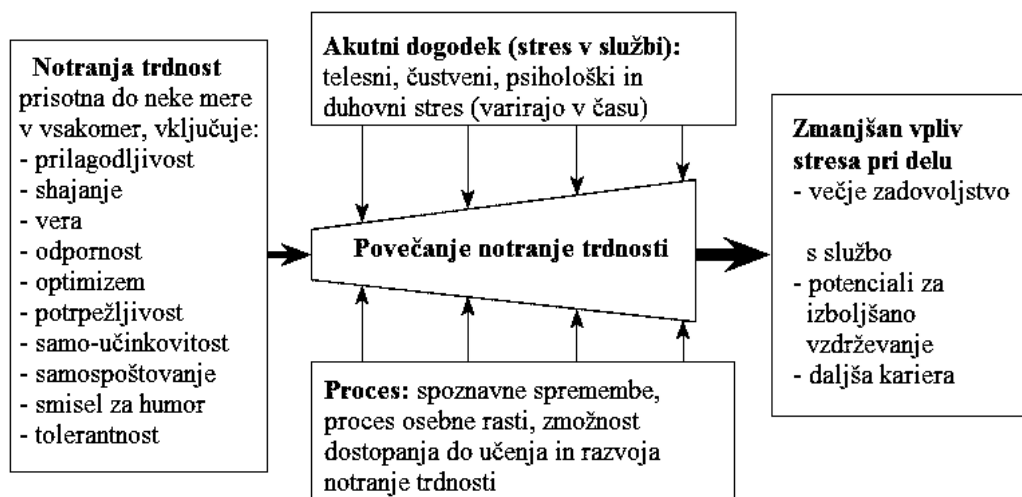
- So zaščitni dejavniki, ki spreminjajo, izboljšujejo ali predrugačijo odziv osebe na določeno nevarnost iz okolja, ki povzroča slabo prilagoditev (Rutter 1987, 316).
 - Je postopek, zmogljivost ali izid uspešnega prilagajanja kljub grozečim in težkim okoliščinam (Masten, Best, in Garnezy 1990, 426).
 - Je dinamičen proces, ki vključuje pozitivno prilagajanje v kontekstu velikih težav (Luthar idr. 2000, 543).
 - Je skupek pojavov, za katere so značilni dobri rezultati kljub resnim grožnjam za prilagajanje ali razvoj (Masten 2001, 228).
 - So osebne lastnosti, ki omogočajo osebi napredek navzlic težavam (Connor in Davidson 2003, 76).
 - Je sposobnost odraslih (v sicer običajnih okoliščinah), ki so izpostavljeni izoliranemu in potencialno zelo travmatičnemu dogodku (kot sta na primer nasilna in življenjsko nevarna situacija ali konec resne zveze) za ohranitev relativno stabilnega, zdravega psihološkega stanja in fizičnega delovanja, pa tudi zmogljivost za generativne izkušnje in pozitivna čustva (Bonanno 2004, 20-21).
 - Je kompleksni repertoar vedenjskih tendenc (Agaibi in Wilson 2005, 197).
 - Je zmožnost posameznikov, da se uspešno spopadajo s pomembnimi spremembami, težavami ali tveganji (Lee in Cranford 2008, 213).
 - Je posameznikova stabilnost ali hitro okrevanje (ali celo rast) v zelo neugodnih razmerah (Leipold in Greve 2009, 41).
-

Vir: Fletcher in Sarkar 2013, 13.

Opredeflitev psihične trdnosti, ki je povzeta iz različnih študij, navajajo tudi Grafton, Gillespie in Henderson (2010, 700). Ponazorijo jo s tremi valovi, in sicer:

- prvi val – *psihična trdnost je opredeljena kot skupek značilnosti* (trdnost, spopadanje, samozadostnost, optimizem, potrpežljivost, toleranca, prepričanja, prilagajanje, samospoštovanje in smisel za humor),
- drugi val – *psihična trdnost je prepoznana kot živahen proces* (pogoste težave in prilagoditev, učenje iz izkušenj in sposobnost za učenje),
- tretji val – *psihična trdnost je notranja energija ali motivacija notranje življenjske moči ali sile posameznika* (notranja moč in zunanja podpora, samo-uravnavalni načini, proces človeškega sistema prilagajanja).

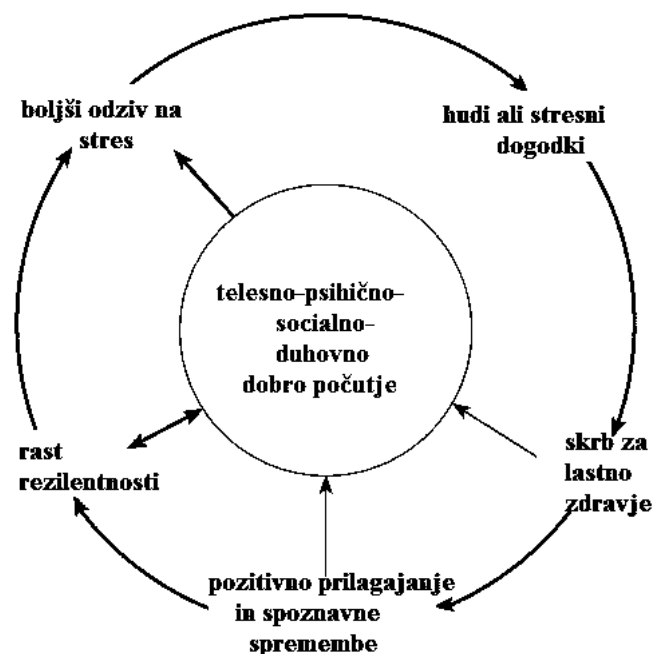
Na osnovi teh opredelitev izpostavljajo model razvoja trdnosti, kot ga prikazuje slika 2:



Slika 2: Model razvoja notranje trdnosti

Vir: Grafton, Gillespie in Henderson 2010, 701.

Grafton, Gillespie in Henderson (2010) menijo tudi, da obstaja neizogibna povezava med posameznikovo psihično trdnostjo in njegovim telesno-duševno-družbenim in duhovnim dobrim počutjem (še posebej duhovnim), kar da podpira koncept psihične trdnosti, energije ali notranje življenjske sile in da se ta psihična trdnost lahko razvije s celovitimi praksami samopomoči. Skratka, da gre za krožni proces, kot ga ponazarja slika 3:

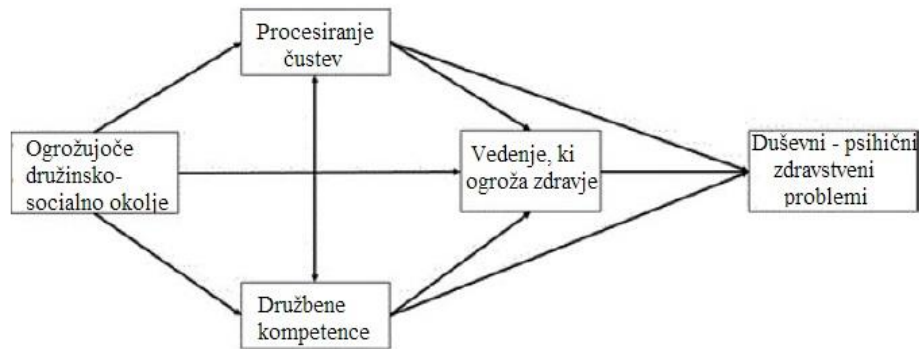


Slika 3: Krožni model razvoja psihične trdnosti

Vir: Grafton, Gillespie in Henderson 2010, 702.

Infurna in Luthar (2018) pa opozarjata, da je psihična trdnost konstrukt, ki je velikega pomena za javnost in oblikovalce javnih storitev. Poudarjata še, da zaključki znanstvenikov na podlagi podatkov lahko močno vplivajo na družbena stališča o tem, ali je psihična trdnost normativna ali nasprotno, da je večinoma netipična (z zaostankom, celo sorazmerno kratko), da bi jo ljudje lahko doživeli po večjem življenjskem stresu. Menita, da imajo ti pogledi posledice na politiko in klinične odločitve (na take, ki so potencialno usmerjene v pomoč tistim, ki jo potrebujejo, ko se soočijo s hudimi ali travmatičnimi življenjskimi dogodki). Po drugi strani pa Windle, Bennet in Noyes (2011, 2) navajajo, da je psihična trdnost proces pogajanja, upravljanja in prilagajanja pomembnim virom stresa ali travme. Poudarjajo tudi, da sredstva in viri znotraj posameznikov, njihovih življenj in okolja, le-tem olajšujejo njihovo prilagajanje in soočanje z »obrazom nesreče« in da se te izkušnje v življenju spreminjajo.

Coleman idr. (2016) izpostavljajo, da na psihično trdnost posameznika in njegovo zdravje močno vplivajo zgodnje izkušnje iz njegovega družinskega in socialnega okolja, kar je razvidno iz slike 4:



Slika 4: Osnovni model povezave med zgodnjimi izkušnjami in zdravjem

Vir: Coleman idr. 2016, 86.

Rutten idr. (2013, 3) pa menijo, da je izboljšanje razumevanja povezav (med genetskimi obremenitvami, vplivi okolja in interakcije med genom in okoljem) z razvojno psihologijo in biologijo bistvenega pomena za razjasnitev nevrobiološke in psihološke podlage za posameznikovo psihično trdnost.

Izgorelost je rezultat prekomernega človekovega delovanja v območju njegove skrajne zmogljivosti ob istočasnem premajhnem delovanju njegovega regenerativnega območja. Za izgorelost je značilna čustvena izčrpanost, cinizem, odmaknjenost od sebe in zmanjšana učinkovitost (Perrella 2015, 341; Treglown idr. 2016; Wahl-Alexander, Richards in Washburn 2017; Finley 2018, 1186). Povedano drugače: težka delovna obremenitev posameznika sama po sebi ni toliko problematična, kot so lahko problematične posledice teh velikih delovnih obremenitev (Napier 2015, 19).

2.2 Merjenje psihične trdnosti

Za merjenje psihične trdnosti se uporabljajo različni psihometrični testi, a neodvisnega »zlatega standarda«, na temelju katerega bi teste lahko sestavili, ni (Windle, Bennett in Noyes 2011, 1).

Glede na navedeno predstavljamo nekaj meril, ki smo jih izbrali z namenom, da približamo predstavo o tem, kako strokovnjaki ocenijo posameznikovo psihično trdnost.

2.2.1 »Connor-Davidsonova« lestvica rezilientnosti in »Rezilientnostno« merilo

Primernost teh dveh lestvic v svoji študiji preverja Gulbrandsen (2016, 225), ko navaja, da:

1. *Connor-Davidsonova*« lestvica rezilientnosti vsebuje 25 postavk, od katerih ima vsaka naslednjo petstopenjsko lestvico:

- 0 = sploh ne,
- 1 = redko res,

- 2 = včasih res,
- 3 = pogosto resnično,
- 4 = resnično skoraj ves čas.

Lestvica navaja tudi opise postavk, vključno z možnostmi: »prilagoditi se spremembam«, »razmišljati o sebi kot močni osebi«, »poznavanjem virov pomoči« (kam se obrniti za pomoč) in »močnim zavedanjem samega sebe«. »Connor-Davidsonova« lestvica psihične trdnosti oziroma seštevek točk se lahko giblje od 0 do 100, pri čemer večje število točk pomeni tudi močnejšo psihično trdnost (Gulbrandsen, 2016, 228).

2. »Rezilentnostna« lestvica (avtorja Wagnild in Young) prav tako vsebuje 25 postavk. Te postavke na lestvici vključujejo izjave, kot so na primer: »navadno uspem tako ali drugače«, »jaz sem odločen«, »vzamem vsak dan posebej« in »moje življenje ima pomen«. Ima 7-točkovno lestvico, in sicer od 1 (ne strinjam se) do 7 (strinjam se) in z zbiranjem odgovorov na vsako postavko poda individualne ocene. Tudi pri tem merilu velja, da večje, kot je število zbranih točk, močnejša naj bi bila psihična trdnost (Gulbrandsen, 2016, 230).

2.2.2 Primeri drugih meril

- Merilo BRSC (»brief resilient coping scale«), ki je namenjeno merjenju specifičnih skupin ljudi, ne glede na spol in starost: za merjenje osebnostnih virov za soočanje (kot so optimizem, moč, samo-učinkovitost), vedenjskih vzorcev (pri spopadanju z bolečino) in dobrega psihičnega počutja (Kocalevent idr. 2017, 1).
- Merilo, imenovano READ (»resilience scale for adults« ali njegova prilagoditev, t.j. »resilience scale for adolescents), ki meri posameznikovo usmerjenost navzven (ekstrovertiranost), sposobnost dobre komunikacije in sodelovanja v dejavnostih s kolegi (Kelly, Fitzgerald in Dooley 2016, 1506-1508).

Navedli smo nekaj različnih vrst meril psihične trdnosti, saj univerzalnega oziroma enoznačnega merila ni, kljub temu da obstaja cela vrsta meril z različnim številom postavk, stopenj in točkovanja odgovorov. Menimo, da poleg različnih okoljskih vplivov, poklicnih vplivov itd. obstaja tudi vrsta individualnih dejavnikov, ki so včasih bolj in drugič manj prepoznavni. Povedano drugače, kot izpostavlja Perrella (2015, 241), paradoks je v tem, da različne posameznike lahko isti stresor vodi na pot izgorelosti ali pa na pot psihične trdnosti.

2.3 Zaščitni dejavniki

Finley (2018) uvršča človekove zmožnosti, samo-refleksije in sposobnost učenja iz izkušenj med zaščitne dejavnike njegove psihične trdnosti. Meni, da sta mu ti dve značilnosti potrebni zaradi vpliva na njegovo prihodnost in razumevanje (od kod je prišel, kakšni so njegovi uspehi, napake in izgubljene priložnosti). Poudarja, da tovrstna samorefleksija ljudem omogoča, da raziščejo, razumejo in upoštevajo svoja predvidevanja, temeljna prepričanja in odnose (kot tudi vedenje, znanje in spretnosti) za izboljšanje, zaščito in določanje načrtov svoje prihodnosti. (Finley 2018, 1185-1186). Perrella (2015, 342) pa izpostavlja, da človeku (pri njegovem boju in premagovanju posameznih težav) njegov pretekli boj s težavami ne bo koristil kot zaščita pri boju proti enakim ali podobnim težavam v prihodnosti, če ob tem ni rasel iz izkušenj.

Psihična trdnost bi lahko bila ključna za razlago človekove odpornosti pri soočanju s težavnimi in/ali travmatičnimi dogodki v njegovem življenju ter načinu njegovega »odklepanja« in ukvarjanja z različnimi izzivi od otroštva do pozne starosti (Windle, Bennett in Noyes 2011, 1). Težka delovna obremenitev posameznika sama po sebi ni tako problematična, kot so problematične posledice velikih delovnih obremenitev. Smisel življenja, doživljanje pozitivnih čustev in varna pripadnost so trije pomembni gradniki človekove psihične trdnosti oziroma njeni zaščitni dejavniki (Rutten idr. 2013, 3). Ti gradniki lahko vplivajo na splošno odpornost, boljše duševno zdravje, preprečevanje ali zmanjševanje motenj v duševnem zdravju po izpostavljenosti nesreči (in/ali travmatičnem dogodku) ali hitrejše okrevanje po nesreči ali travmi (Rutten idr. 2013, 10).

Med zaščitne dejavnike za ohranjanje psihične trdnosti lahko vključimo:

- hvaležnost: hvaležnost v smislu tega, da človek ceni to, kar je dragoceno in pomembno za njega in njegovo splošno stanje ali spoštovanje. Na pozitivne koristi hvaležnosti pri posamezniki, tako pri njegovem izražanju kot doživljanju, kaže več pokazateljev: dobro psihično počutje, povečan optimizem in zadovoljstvo posameznika z življenjem (Finley 2018, 1189).
- pozitivna čustva, ki lahko povečajo obseg potenciala za človekove strategije, ki mu pomagajo, da posledično izboljšuje svojo odpornost proti stresu. Študija je pokazala, da močan stres, še posebej kronični, močno prispeva k razvoju tesnobe in depresije (Gloria in Steinhard 2016, 145).
- čustveno zavedanje in uravnavanje čustev, občutek namena, optimizem in psihološko vzdržljivost (Hamby in Grych 2018, 180).
- močno povezanost z drugimi ljudmi in okoljem (pripadnost, občutek pomena, namena in smisla obstoja, zmožnost soočanja) (Napier 2015, 18).
- upanje, ki je pomemben dejavnik za ljudi s slabšim blagostanjem in je pozitivno povezano z njihovim psihološkim blagostanjem in telesnim zdravjem (Satici 2016, 71).

- učinkovite pristope za uravnavanje čustvene napetosti in stresa (Tabibnia in Radecki 2018, 59-88).
- sprostitvev in zdravstvene ukrepe, ki lahko zmanjšajo stres in pomagajo pri gradnji psihične trdnosti (Stahl idr. 2015, 1-14) ter
- sočutje do sebe in zdravo psihično stanje (Trompetter, Kleine in Bohlmeijer 2016 (459-468)).

Po našem mnenju sta stabilnost in psihična trdnost pomembna dejavnika za človekovo uspešno soočanje z vsakodnevnimi obremenitvami v vsakem poklicu, torej tudi v poklicu kozmetika.

3 KOZMETIKI IN PSIHIČNE OBREMENITVE

Yan v svoji študiji (2016, 3–4) meni, da mora kozmetična industrija kozmetikom ponuditi različne kakovostne storitve in izdelke. Take, s katerimi bodo zadovoljni tako kozmetiki kot tudi končni uporabniki. Poudarja, da bi to imelo pozitiven vpliv tako na zvestobo strank in njihovo pripravljenost za večja plačila za kozmetične storitve in kozmetične izdelke kot tudi na zadovoljstvo kozmetikov pri njihovem delu.

V sodobnem času morajo kozmetiki imeti znanje iz različnih področij, kot so anatomija, fiziologija, kemija, elektrika in nove tehnologije (tehnologije barvanja in postopkov zahtevajo razumevanje mer in merjenja količin) (Cox, 2009, 48). Zaradi naraščanja zanimanja ljudi za bolj zdrav (trajnostni) življenjski slog morajo kozmetiki imeti tudi znanje glede rastlinskih oziroma naravnih sestavin v kozmetičnih izdelkih (Cox, 2009, 48; Vaishnavi Devi, Priva in Gayathri 2018; Swan 2018, 48). Poleg tega morajo posedovati določena znanja s področja psihologije, saj je delo kozmetika neločljivo vezano na delo z ljudmi (Cox, 2009, 48).

3.1 Delo kozmetikov

Cox (2009, 49) izpostavlja, da sta za uspešno delo kozmetikov najpomembnejši dobra komunikacija in razumevanje strankinih potreb.

Poleg mehkih veščin (veščina dobre komunikacije) delo kozmetikov zahteva tudi praktično znanje in spretnosti (»mojstrstvo«) ter je obenem tudi področje rastočih priložnosti. Kozmetika pokriva kar nekaj tem, kot so npr. posameznikovo zdravstveno stanje, kontrola infekcij, raba sredstev, izdelkov in pripomočkov, tehnike tretmaja kože, aplikacija kozmetičnih pripravkov, tehnika negovanja nohtov ter frizura in nenazadnje tudi komunikacija. Od dobrih kozmetikov se pričakuje kreativnost, stil, talent, potrpežljivost in odlične komunikacijske spretnosti (Reese 2001,1). Raziskava Pucel idr. (1990, 24) je izpostavila mnenja kozmetikov o ustreznem vedenju in komunikaciji za uspešno delo s strankami. Navedli so, da je potrebno:

- pri delu imeti spoštljiv odnos do vseh ljudi,
- pri pritožbah strank upoštevati njihova čustva,
- skrbeti za vso dokumentacijo,
- upoštevati vsa pravila varnosti,
- skrbeti za opremo in pripomočke,
- pri delu upoštevati navodila proizvajalcev,
- vzdrževati dober odnos s stranko,
- biti pozoren na podrobnosti,
- upoštevati pripombe strank in sodelavcev,
- negovati etične odnose v kozmetičnem salonu.

Poleg dobre komunikacije morajo kozmetiki imeti znanja in spretnosti tudi za odpravljanje določenih težav in problemov s kožo, ki jih imajo ljudje, kot tudi glede njihovih reakcij na kozmetična sredstva. Širjenje kozmetične dermatologije se lahko prekriva z medicinskim zdravljenjem kožnih bolezni in tradicionalno kozmetiko. To lahko predstavlja težave za vse vpletene (dermatologe in druge strokovnjake, kozmetike, paciente in zdravstvene ustanove). Dermatologija mora pacientom omogočiti, da izkoristijo vse, kar je potrebno za njihovo oskrbo, pa najsi bo to kirurgija, zdravila ali kozmetika (Lotfy Eisaie 2010, 127-129), kajti farmacevtsko zdravljenje aken je izziv za dermatologe in pogosto je potrebno sodelovanje tudi s kozmetiki. Ta vloga kozmetikov je pomembna, saj je kozmetično zdravljenje namenjeno izboljšanju stanja kože oziroma zmanjšanju ali zmanjševanju sprememb na koži (Chilicka, Maj in Panaszek 2017, 137-1358).

Poleg tega pa so kozmetiki zaradi narave svojega dela izpostavljeni tudi kožnim boleznim (poklicna izpostavljenost dražilnim ali alergenim substancam, kot je npr. stalna in dolgotrajna izpostavljenost kože vodi, detergentom in kemikalijam), zato je pomembno tudi kozmetikovo dobro poznavanje ukrepov za lastno zdravstveno varstvo (zaščitna sredstva, rokavice, vlažilne kreme itd.) (Haughtigan idr. 2017, 539). Shcherbo idr. (2017, 93–102) izpostavljajo, da morajo biti kozmetiki za ustrezno zdravstveno varstvo (npr. proti raznim zastrupitvam) docela seznanjeni z vplivom, ki ga lahko imajo uporabljena kozmetična sredstva in pripomočki na človeka, saj le tako lahko izvedejo primerne organizacijske, tehnične in proti-epidemiološke ukrepe, pri katerih imata glavno vlogo dezinfekcija in sterilizacija. Poudarjajo, da je sterilizacija zapleten proces in da morajo za uspešno izvajanje tega procesa biti izpolnjene naslednje zahteve:

- učinkovito čiščenje instrumentov iz organskih in anorganskih onesnaževalcev,
- ustrezna embalaža,
- upoštevanje pravil o sterilnosti pri pakiranju izdelkov za zdravstveno nego,
- skladnost s predpisi o sterilizaciji ob pakiranju izdelkov,
- ustrezna kakovost in količina materiala, ki ga je treba sterilizirati,
- učinkovito delovanje in nadzor opreme za sterilizacijo,
- skladnost s predpisi o skladiščenju, ravnanju in prevozu steriliziranega materiala.

Hepworth in Murtagh (2005, 555–557) opozarjata, da so kozmetiki poleg nevarnosti kožnih bolezni izpostavljeni tudi drugim fizičnim nevarnostim, kot so kri in nalezljive krvne bolezni ter splošno nalezljive bolezni (na primer gripa) ter ostale poklicne zdravstvene težave (bolezni dihal, okončin – zaradi vsakodnevnega ponavljanja enakih gibov, stalnega ali dolgotrajnega sedečega in/ali stoječega položaja).

Poleg vprašanja fizične nevarnosti se pri delu kozmetikov lahko pojavijo tudi velike psihične obremenitve (Hepworth in Murtagh 2005, 555-557). Zaradi naraščanja števila pacientov, ki

iščejo nasvete pri plastičnih kirurgih in kozmetikih ima velik pomen tudi zmožnost kozmetikov za prepoznavanje psihopatoloških motenj pri teh pacientih (Medvedev idr. 2014, 1). Menimo, da kozmetikova zmožnost prepoznavanja psihopatoloških motenj pri stranki lahko pomaga pri njihovi zaščiti pred lastnimi psihičnimi obremenitvami.

3.2 Psihične obremenitve

Ljudje, ki so zaposleni v storitvenih dejavnostih in so v vsakodnevnemu stiku z drugimi (s strankami, z bolniki, s kupci) pogosto kažejo znamenja izgorelosti od dela, kar je posledica kroničnega stresa zaradi negativnih odnosov, čustev, čustvene izčrpanosti in psihičnih obremenitev (Jenaro, Flores in Benito 2007, 80–87). Yan (2016, 3–4) izpostavlja, da so za strokovnjake v kozmetiki potrebni preprečevalni ukrepi proti stresu, kot so izobraževalni programi za zdravo in pozitivno spoprijemanje s čustveno izčrpanostjo in stresom.

Da po nekaterih ocenah trpi zaradi stresa kar 28 % zaposlenih v Evropi in da jih je 23 % že doletela izgorelost navajajo Jenaro idr. (2007, 80–87). Poudarjajo, da sicer obstaja veliko razlogov za začetek izgorelosti, od finančnih, zahtevnih razporedov, dvoumnosti, nasprotujočih si vlog in izzivalnega (nesramnega) vedenja strank. Izpostavljajo še individualne lastnosti posameznika, njegove strategije spopadanja z obremenitvami, ki da so ključni elementi za izboljšanje njegovega splošnega psihofizičnega stanja in za preprečevanje njegove izgorelosti. Poudarjajo tudi, da je posameznikova psihična trdnost pomemben dejavnik za njegovo odpornost proti hudim psihičnim obremenitvam in njegovo primerno strategijo pri soočanju s stresom in težkimi okoliščinami. Menijo, da spodbujanje dobre medsebojne komunikacije in razvoj ustreznih strategij za reševanje konfliktov lahko pomagata zmanjšati stroške zaradi boleznin, saj tovrstni ukrepi pripomorejo k izboljšanju kakovosti tako delovnega življenja praktikov in opravljenih storitev kot tudi kakovosti življenja uporabnikov njihovih storitev.

Sonnentag in Zijlstra (2006, 330–350) navajata, da se je večina psiholoških raziskav o zdravju in dobrem počutju osredotočila na negativni vpliv psihičnih obremenitev na človekovo zdravje in ob tem opozarjata, da je proces okrevanja enako pomemben in dobiva vse več pozornosti. Opozarjata, da bo po najbolj stresnih situacijah posameznik potreboval več časa za svoje okrevanje in vanj vložil tudi več napora in/ali sredstev. Menita, da ta napor nadalje povzroča utrujenost, ki je opazna tudi v fiziološkem smislu (v posameznikovem odzivanju in motnjah razpoloženja). Izpostavljata, da ima izčrpanost posameznika lahko negativne posledice za njegovo zdravje in dobro počutje ter navajata, da mora tak posameznik vzpostaviti nadzor nad intenzivnostjo (količino) napora, ki ga vlaga v svoje okrevanje, da lahko to izčrpanost prepreči. Svetujeta, da to lahko stori s počitkom in z začasnim odmikom od psihičnih obremenitev in v normalnih pogojih se na ta način tudi psihično opomore ter dodajata, da se to običajno odvija zvečer, po koncu delovnika. Poudarjata, da raziskave nakazujejo, da bolj ko je posameznikov delovnik intenziven, več časa potrebuje za počitek zvečer in da so učinki njegovega

intenzivnega delovnika po navadi pri njem še vedno opazni naslednje jutro. Dodajata, da imajo ljudje z napornimi delovniki večje težave ob 10. uri zvečer, večje koncentracije adrenalina, so bolj utrujeni, se slabše počutijo in imajo tudi večje težave s spanjem ter poudarjata, da v takih primerih proces okrevanja naslednje jutro nikakor ni končan.

Pri zahtevnosti delovnega okolja in vsakodnevnem delu z ljudmi je potrebno upoštevati tudi psihične obremenitve (Lyons, Schweitzer in Ng 2015, 363; Livne in Rashkovits 2018, 106) in posledice, ki jih imajo na psihično stanje vpletenih, kajti kadar so stranke verbalno nasilne, ima lahko tako vedenje negativen vpliv tudi na izvajalca storitev (na primer na njegov delovni spomin) in ga lahko tudi psihično obremenjuje (Rafaeli idr. 2012, 931-932). Neprimerno, nesramno, napadalno in žaljivo vedenje odjemalcev postaja vse bolj razširjen in pomemben dejavnik stresa na delovnem mestu. Izvajalci storitev postajajo priročna tarča strank za njihove pritožbe in frustracije, ki so pogosto neutemeljene (Sliter idr. 2010, 468–481; Walker, van Jaarsveld in Skarlicki 2017, 163).

Newton idr. (2008, 239–241) izpostavljajo, da pomoč določeni osebi pri premagovanju stresa, težavnih situacij in zmanjšanju lastnih psihičnih obremenitev na zdrav način predstavlja edinstven izziv. Menijo, da je izziv omogočiti psihično obremenjeni osebi, da prepozna informacije, ki jih je prejela in ji na ustrezen način pomagati, da prebrodi težave tako, da se je zmožna spopasti s težavo (da se lahko spoprime s situacijo in uravnovesi čustva) in da se pri tem tudi psihično razbremeni.

Livne in Rashkovits (2018, 106) opozarjata, da moramo biti previdni s čustvenimi oziroma psihičnimi obremenitvami in jih vzdrževati na zmerni ravni, medtem ko Lyons idr. (2015, 375) menijo, da so v svojem poklicu psihično bolj trdni tisti ljudje, ki pripisujejo svoje neuspehe in uspehe lastnim dejanjem in notranjemu nadzoru.

4 EMPIRIČNA RAZISKAVA

V empirični raziskavi, ki je bila izvedena s kvalitativnim raziskovalnim pristopom, smo uporabili metodo namenskega vzorčenja. To metodo smo izbrali zato, ker smo v raziskavo želeli vključiti 5 slovenskih kozmetikov (vse ženskega spola). Z izbrano raziskovalno metodo smo imeli možnost odkrivanja problemov, pogledov kozmetikov na psihično trdnost ter odnosov do le-te in psihičnih obremenitev pri njihovem delu. Izvedli smo torej nestrukturirane individualne intervjuje, ki smo jih snemali z diktafonom, jih nato prepisali (naredili transkripcije) in jih analizirali z metodo kvalitativne vsebinske analize.

4.1 Opis procesa analize kvalitativnih podatkov

Interpretacija podatkov zbranih z nestrukturiranimi intervjuji kozmetikov o njihovem doživljanju psihičnih obremenitev in načinih soočanja z le-temi je bila izvedena z večfaznim pristopom kvalitativne vsebinske analize.

V prvi fazi analize zbranih podatkov smo zvočne posnetke intervjujev preoblikovali v tekstovno gradivo. Pri prepisovanju smo bili pozorni, da nismo posegali v vsebinsko bistvo zvočnega zapisa ali izraženega mnenja intervjuvank.

V drugi fazi analize podatkov smo vse zvočne prepise (transkripte) intervjujev vnesli v kodirno tabelo (Priloga 1). V kodirno tabelo smo v posamezne vrstice vnesli vprašanja in odgovore vseh intervjuvank. Pri tem smo kodirno tabelo razdelili v vsebinske sklope ali teme: razumevanje psihične trdnosti, stres na delovnem mestu, odziv na stresne dogodke, pomen izkušenj pri preseganju stresa in načini oziroma strategije soočanja s psihičnimi obremenitvami na delovnem mestu.

V tretji fazi kvalitativne vsebinske analize smo zbrane podatke odprto kodirali. Odgovorom intervjuvank smo sprva pripisovali pojme¹ (drugi ali sredinski stolpec v kodirni tabeli) z metodo nevihte možganov. Oblikovanim pojmom smo v drugem delu odprtega kodiranja določali kategorije² (skrajno desni stolpec v kodirni tabeli). Gre za postopek, ko se skupini sorodnih pojmov določi nadpomenka ali »skupni imenovalc« oziroma kategorija (za več gl.: Mesec, 1998). V določenih delih pa smo interpretacijo podatkov podkrepili tudi s citati intervjuvank. Citatov smo se posluževali v primerih, ko smo želeli dodatno podkrepiti naše ugotovitve ali sodbe³.

¹ Osnovna enota analize so pojmi; iz njih je zgrajena teorija in ne iz podatkov samih po sebi (Mesec, 1998: 74).

² Kategorije so na višji ravni in bolj abstraktne kot pojmi, ki jih predstavljajo. Ustvarimo jih v istem analitičnem procesu, v katerem primerjamo podobnosti in razlike, kot pri oblikovanju pojmov na nižjih ravneh. Kategorije so »vogelni kamni« nastajajoče teorije. So sredstvo, s katerim lahko teorijo povežemo (Strauss in Corbinova, 1990: 7 v Mesec, 1998: 74).

³ Sodbe trdijo o posplošenih odnosih med določeno kategorijo in njenimi pojmi in med različnimi kategorijami (Mesec, 1998: 75).

V odnosu do raziskovalnih vprašanj smo v četrti fazi kvalitativne vsebinske analize določili relevantne kategorije (selektivno kodiranje). Izbrane kategorije smo primerjali in povezali tako, da smo jim določili mesto znotraj standardne sheme ali paradigmskega modela (priloga 2). V paradigmskem modelu so temeljne kategorije označene z zelenimi kvadrati, odnose med njimi pa označujejo zelene puščice. Kategorije v modrih kvadratih predstavljajo kategorije drugega nivoja. Gre za kategorije, s katerimi neposredno odgovarjamo na raziskovalna vprašanja in s tem posledično tudi najbolj eksplicitno pojasnjujemo raziskovalni problem. Kategorije v tretjem nivoju so kategorije, ki so v paradigmskem modelu obarvane s sivo barvo. S temi kategorijami pojasnjujemo tako odnose znotraj posameznih kategorij drugega nivoja kot tudi odnose med njimi. Kategorije tretjega nivoja so bolj oddaljene od raziskovalnega problema, vendar z njihovo vključenostjo v paradigmski model pridobivamo (še bolj) celostno in poglobljeno razumevanje proučevanega problema. So najbolj subtilni elementi za razumevanje dinamike raziskovalnega problema.

Po oblikovanem paradigmskem modelu je sledila zadnja faza, to je oblikovanje končne teoretične formulacije oziroma interpretacije podatkov (za več gl.: Mesec, 1998). Poglavitni cilj kvalitativne vsebinske analize je bil oblikovanje konceptov in eksplanacij, to je interpretacije podatkov, ki se bere kot pripoved o psihični trdnosti kozmetikov na delovnem mestu.

4.2 Rezultati

Za lažjo analizo in interpretacijo intervjujev smo glede na podane odgovore intervjuvank tvorili izhodišča interpretacije podatkov. Izbrali smo razumevanje psihične trdnosti na delovnem mestu, oblike psihičnih obremenitev pri delu s strankami, načine soočanja s psihičnimi obremenitvami pri delu s strankami ter strategije soočanja s psihičnimi obremenitvami.

4.2.1. Razumevanje psihične trdnosti ali psihične odpornosti na delovnem mestu

Intervjuvani kozmetiki psihično trdnost ali odpornost opišejo kot zmožnost ohranjanja mirnosti v primerih, ko se na delovnem mestu pojavijo različne nepričakovane in s tem stresne situacije. Mirnost intervjuvank razumemo na način, da jih neustrezen odnos strank ne vznemiri oziroma, da se njihova notranja vznemirjenost ne odraža navzven oziroma pri delu. Gre za način ustreznega soočanja s stresnimi situacijami oziroma pojavom nenačrtovanih težav na delovnem mestu. Intervjuvanka (INT3) razume psihično trdnost v odnosu do strank na način, da je do strank potrpežljiva. Intervjuvanka (INT5) pa psihično trdnost doživlja kot distanciran odnos do strank. Slednje pojasni: »Da se ne obremenjuješ s problemi strank, ampak da to v bistvu preslišiš oziroma se njej posvetiš in ko gre, pustiš to za sabo.« (INT5). Večina intervjuvank meni, da se psihične trdnosti kozmetiki priučijo z izkušnjami na delovnem mestu.

Ugotavljamo, da intervjuvanke psihično trdnost razumejo kot obliko ohranjanja profesionalnega odnosa do strank in s tem tudi zagotavljanja kakovostnih kozmetičnih storitev.

Ena intervjuvanka psihično trdnost razume tudi kot način ohranjanja zasebnega življenja: »Psihična trdnost mi pomeni, da sploh lahko preživiš normalo, da te ne vrže iz tira, da ko prideš iz salona, lahko še sploh kaj funkcioniraš, da te čist' ne ubije.« (INT1)

4.2.2. Oblike psihičnih obremenitev pri delu s strankami

Vse intervjuvane kozmetičarke kot najpogostejšo psihično obremenitev pri delu s strankami doživljajo situacije, ki neposredno vplivajo na njihovo (predhodno) določeno organizacijo dela (nenačrtovane spremembe urnika). Gre predvsem za situacije, ko stranke neutemeljeno zamujajo na dogovorjeni termin in intervjuvank o njihovi zamudi ne obvestijo. Prav tako jim psihično obremenitev povzročajo neutemeljene odpovedi dogovorjenih terminov. V obeh navedenih primerih se intervjuvanke soočajo s psihično obremenitvijo, ki se veže na organizacijo dela. V primeru, ko stranka zamuja na dogovorjeni termin, morajo intervjuvanke hiteti z delom, v kolikor želijo, da se jim začrtani termini naslednjih strank ne spremenijo oziroma, da jih naslednja stranka ne čaka. V primeru, ko stranka neutemeljeno odpove termin, pa se intervjuvanke soočajo s psihično obremenitvijo v smislu, da bi lahko odpovedani termin ponudile drugim zainteresiranim strankam pa tudi z izpadom finančnega vira.

Intervjuvanka nenačrtovane spremembe organizacije dela pojasnjuje:

»So pa situacije, ko kakšna stranka zamuja in se potem plan strank zamakne in potem lovimo ta čas, ki je skrajšan pri naslednji stranki oz. je treba pohitet pri prvi stranki, mogoče vmes kličemo kasnejšo stranko, če lahko pride kasneje. Amm, tukaj lahko nastane kar nekaj nejevolje, v primeru, da mogoče stranka, ki je za njo, misli, da smo njej skrajšali čas dela, da smo pri njej hiteli, v veliki meri stranke sicer razumejo, vendar takrat se mi zdi, da je največji stres.« (INT4)

Drugi dejavnik psihične obremenitve intervjuvank pri delu s strankami je doživljanje njihovega nerazumevanja v primerih, ko imajo intervjuvanke za več dni vnaprej zasedene termine. Gre za vidik delovne preobremenjenosti intervjuvank. V teh primerih intervjuvanke doživljajo nezadovoljstvo strank ali vztrajnost strank za pridobitev termina izven osemurnega delovnega časa intervjuvank.

Posledično ena od intervjuvank (INT1) omenja, da pogosto sprejme stranke v času svojega časa za malico.

»Bolj ko trobiš, da naj se prav čas naročijo, da ne bo potem težav, slabe volje in da nimam jaz potem do sredi noči dela, pa recimo namesto malice delaš, potem pa zato, ker pač hočeš iti in so tako vztrajne. Drugače pa sem se to že nekako naučila, da dokler delam, še vedno vzamem stranko, če le lahko, včasih je pa dejansko tako, da ne moreš. Recimo, zdaj, do drugega tedna res ne vem, kam bi eno stranko dala še in potem tega

ne razumejo. Ne da imaš ti prosto in enostavno ne boš delal, ampak dejansko skoz delaš in je nimaš kam dat. To ne razumejo, redko katera.« (INT1)

Tretji dejavnik, ki intervjuvankam povzroča psihično obremenitev pri delu s strankami je, ko jih stranke »poučujejo« o načinu njihovega dela. Gre za vidik podcenjevanja kompetenc intervjuvank. Intervjuvanka (INT1) omenja, da se takšne situacije najpogosteje pojavljajo pri urejanju nohtov. Tovrstno obremenitev doživljajo intervjuvanke zato, ker ocenjujejo, da se pri vsaki stranki potrudijo po svojih najboljših močeh.

Intervjuvanka (INT1) slednje pojasni:

»Najbolj iz tira me pa to vrže, ko so kake takšne stranke, ko me zelo šolajo, kako moram delati pa kaj sem pozabila. Sploh pri urejanju nohtov, ko se res potrudim, pri vsaki dam maksimum, res, prisežem, da do danes nisem ene kar tako naredila, na hitro. Ampak res vsako pikico, ker sem res perfekcionista in potem, da me katera »sekira« in kaže, kaj še nisem naredila, to me pa ubija.« (INT1)

Nedefinirane želje ali pričakovanja strank intervjuvanim kozmetičarkam prav tako predstavljajo obliko psihične obremenitve pri delu s strankami. Intervjuvanke omenjajo, da pogosto sodelujejo s strankami, ki ne vedo kakšne oblike ali načina kozmetične storitve bi si želele. Slednje najpogosteje vodi do tega, da stranka med ali po končani kozmetični storitvi (npr. urejanje in barvanje nohtov) pove, da z rezultatom ni zadovoljna oziroma le-ta ni v skladu z njenimi pričakovanji. Tovrstne primere intervjuvanke rešujejo na način, da stranki ponovijo kozmetično storitev. To pa (ponovno) pomeni nenačrtovane spremembe organizacije dela, ker za takšne stranke intervjuvanke porabijo več časa od načrtovanega.

Intervjuvanke navajajo konkretne primere strank, ki niso imele jasno definiranih želja ali pričakovanj glede kozmetične storitve:

»V bistvu sem goliš delala in mislim, da sem ga delala skoraj 4 ure, toliko me je vmes, kaj vse bi imela, pa katero barvo. V bistvu sem ji roza barvo mešala, pa mislim, da imam, ne vem, 15 odtenkov roza, ampak ne, nobena ni bila takšna, kot bi jo ona imela in sem ji potem mešala in potem srebrne črtice. V glavnem v tistem vsem se sploh ne zavedaš, da te nervira.« (INT1)

»Po mojem mnenju mi največji stres predstavljajo stranke, ki nimajo točno opredeljenih ciljev, kaj želijo oziroma, kaj pričakujejo od storitve. V takšnih primerih porabim veliko več energije in svojega truda, saj se zgodi, da običajno nekatere stranke vso slabo energijo in misli, ki so jih doživele tekom dneva stresejo name/.../Imela sem stranko, ki je prišla na storitev naravne manikire. Želela je imeti rdečo barvo, vendar ni točno vedela kakšen odtenek. Pokazala sem ji vse odtenke, ki sem jih imela na voljo. Stranka si je izbrala odtenek, ki pa sem ji ga potem namazala na vse nohte. Ko sem končala z delom

si je stranka premislila in želela na vse načine drug odtenek. Bila sem pod velikim pritiskom, saj me je čakala že druga stranka. Seveda sem morala stranki ugoditi in zamenjati barvo, bila je zadovoljna, jaz pa pod velikim stresom in jezna, saj bi lahko že po prvem nanosu na en noht povedala, da ji barva ni všeč.« (INT3)

»Največji stres sem doživela, ko sem imela za ličenje, poročno ličenje, Indijko. Amm,..v salon je prišla z dvema prijateljicama za prevajanje. Nevesta je sicer razumela proces ličenja in senčenja obraza, vendar tega nista razumeli njeni prijateljici in so ves čas govorile, da je preveč bela, da ni v redu in nevesta je bila potem že čisto zmedena od vsega. Hodila je k ogledalu, z ogledalom pred salon, prepričevala je prijateljice, da tako more bit, one pa ne, da ne. Cel proces ličenja je bil zame res zelo naporen. Potem si je želela umetne trepalnice, ko sem jih nalepila je ugotovila, da ji niso všeč, da se vidijo preveč, hotela jih je potrgati dol. V glavnem ta situacija je bila res res zelo stresna, na koncu me je sicer objela, trepalnice je obdržala, ko sem jo prepričala, da je bolje da jih ne vleče dol.« (INT4)

» Če imajo katere zelo zahtevne želje oziroma si namišljujejo, da bi to pa ne bi ono, pa mi gre čas, pa se mi poruši za naprej vse.« (INT5)

4.2.3. Način soočanja s psihičnimi obremenitvami pri delu s strankami

Večina intervjuvanih kozmetičark psihično obremenitev pri delu s strankami doživlja na dva medsebojno prepletena načina. Na eni strani občutijo notranjo napetost in nelagodje ob pojavu stresnih situacij. Teh občutkov in doživljanj seveda ne pokažejo strankam, saj skušajo delovati v odnosu do stranke umirjeno, potrpežljivo in spoštljivo. Gre za obliko samokontrole, saj je po mnenju intervjuvank ključnega pomena ohranitev korektnega odnosa do stranke, ne glede na njihovo doživljanje psihičnih obremenitev.

Intervjuvanke pojasnijo svoje soočanje s psihičnimi obremenitvami:

»Prijazno, umirjeno, ampak bolj navznoter verjetno, ja, kričim. Dejansko sem si zdaj naredila pri določenih situacijah, pri odpovedih terminov, ker tu imam mogoče res največji problem.« (INT2)

»Kot sem že povedala, sem bila zelo jezna, vendar sem se ugriznila v jezik in ugodila stranki. Običajno vedno odreagiram mirno, vendar me vsak tak primer spravi pod velik stres.« (INT3)

»Miren ostaneš, moraš ostati miren. Vedno moraš tako odreagirati.« (INT5)

Ena intervjuvanka omenja primer, ko je zaradi psihične obremenitve zaradi prezahtevnih želja stranke bila pri svojem delu povsem zmedena oziroma neodločna. To opiše:

»V bistvu sem bila takrat čisto fertik, čist gotova, še računala sem potem ... tisto bi morala računati, ne vem, sigurno skor 10 € ali pa 15 € več, glede na to, da sem delala

poslikavo na čisto vse nohte. In jaz sem računala nekaj čisto brez veze, ker sem bila na koncu tako vznemirjena, da sploh nisem več vedela, kaj moram računati in v blagajni nisem imela nekaj takega, da bi ji dejansko lahko zaračunala. Mogla bi ji 10 € računati poslikavo in se mi je zdelo, da pa ne bi, ker je bila pač neka kolegica, znanka in sem mislila nič, pa sem ji računala francosko, 23 €. Moralo pa bi biti veliko čez 30 €.« (INT1)

Druga intervjuvanka pa se je na psihično obremenitev zaradi nejasno izraženih želja in pričakovanj stranke prav tako odzvala neodločno:

»Pustila sem jim, da so me vodile. V bistvu problem je, ker sama še nisem imela takšnega primera, da bi sploh ličila Indijko. Sem se na to sicer dobro pripravila, ampak nisem bila dovolj samozavestna.« (INT4)

4.2.4. Strategije soočanja s psihičnimi obremenitvami

Vse intervjuvanke ugotavljajo, da z izkušnjami pri delu s strankami krepijo svojo psihično trdnost. Pri tem povedo, da z leti delovnih izkušenj občutijo manjše psihične obremenitve in so na stresne situacije bolj pripravljene. Zaradi tega izkušnje pri delu s strankami smatrajo kot enega ključnih dejavnikov za krepitev psihične trdnosti.

Intervjuvanke pa pri soočanju s psihičnimi obremenitvami pri delu s strankami uporabljajo različne strategije. Strategije uporabljajo, ker želijo ohraniti profesionalni odnos do stranke. V ta namen intervjuvanke uporabljajo strategijo ohranjanja distance. Pri tem pa se poslužujejo ustreznih komunikacijskih spretnosti. Z ustrezno komunikacijo strankam na korekten in spoštljiv način povedo svoja pričakovanja. Predvsem se te strategije poslužujejo v primerih neutemeljenih odpovedi dogovorjenih terminov.

Intervjuvanka svoj način komuniciranja opiše:

»Stranko opozorim, da v bodoče prosim za odpoved 24 ur prej, pred dogovorjenim terminom, v nasprotnem primeru bom morala zaračunati 50 % vrednosti rezerviranega termina. Ampak tukaj ponavadi one odreagirajo zelo stresno, one so potem v stresu in se zgodi, da takšne stranke potem ni več. Ampak raje vidim, da take stranke ni.« (INT2)

Pri intervjuvanki, ki je uporabila neosebno obliko komunikacije s strankami zaradi prerazporeditve terminov, je opaziti strategijo iznajdljivosti in miselne agilnosti. V želji po izogibu soočanja z nezadovoljstvom strank zaradi prerazporejanja dogovorjenih terminov se je intervjuvanka poslužila sledečega načina:

»V mojem primeru se mi je najbolje uspelo ubraniti, ko je prišlo do nekega nujnega dogodka in sem morala vse stranke prestaviti na drug termin. Ker sem vedela, da bo to težko delo, saj vsi želijo takrat, ko se odločijo, sem jim napisala kar sporočilo in izbirne

proste termine. Nekatere stranke so odpisale in izbrale termin, ena stranka pa ni odpisala. Tu sem se izognila stresu in poslušanju slabe volje stranke po telefonu.« (INT3)

Za ohranitev profesionalnega odnosa se ena intervjuvanka (INT2) poslužuje tudi strategije sproščanja in počitka. Ugotovila je, da psihično obremenitev znatneje občuti, ko si ne vzame časa zase – za posvečanje pozornosti osebnim interesnim dejavnostim, ki jo sproščajo. Druga intervjuvanka pa je razvila strategijo preusmerjanja pozornosti. Uporablja jo v primerih prezahtevnih strank ali strank, ki podcenjujejo njeno kompetentnost. V teh primerih svojo pozornost povsem usmeri v delo in s stranko skoraj ne komunicira. To pojasni tako:

»Tiho sem in delam, na takšen način, no. Drugače se zelo ukvarjam s stranko, sem tudi zelo čvekljiva, zelo čvekam, ko pa vem, da je enkrat dost', pa pač sem tiho in delam. In sem tudi potem prej gotova in se je prej »znebim.« (INT1)

Ena intervjuvanka kot strategijo soočanja s psihičnimi obremenitvami pri delu s strankami uporablja krepitev kompetentnosti oziroma strokovnosti znanja. V primerih, ko ima zahtevne stranke, se nanje predhodno pripravi. Ta priprava je vezana na pridobivanje (novega/specifičnega) znanja vezanega na želje in pričakovanja strank. Prav tako ji zavedanje o lastni kompetentnosti krepí samozavest, ki je po njenem mnenju ključna pri tem, da ona vodi in usmerja ter organizira delovni proces.

Dve intervjuvanki pa se pri soočanju s psihičnimi obremenitvami pri delu poslužujeta strategije strpnosti. Gre za prepričanje intervjuvanke, da so stranke med seboj zelo različne. S sprejetjem teh različnosti in vzpostavitve čustvene distance do strank intervjuvanki psihične obremenitve doživljata manj intenzivno.

»Ja preprosto dojameš, da smo ljudje različni, da ima vsak kdaj slab dan, da nismo vsem simpatični /.../« (INT4)

»Da se enostavno ne obremenjuješ s problemi strank, pač da to pustiš za s sabo /.../ Če pa se ti zgodi pač kak tak primer, se zgodi, pride tak dan in to je to.« (INT5)

Vse intervjuvanke opozarjajo na pomanjkljiva znanja glede managementa s strankami v času formalnega izobraževanja. Po njihovem mnenju bi bilo tovrstna znanja smotrno pridobiti že v času izobraževanja. Predvsem so izpostavile pomembnost učenja na konkretnih primerih in pridobivanja znanja/spretnosti ustreznih odzivov na psihično obremenjenost v odnosu do strank. Intervjuvanka obogatitev učnega načrta v času formalnega izobraževanja zaznava kot orodje, ki bi kozmetike brez delovnih izkušenj bolje pripravil na delo s strankami. Intervjuvanki se to zdi pomembno, ker se je počutila zelo ranljivo, ko je začela opravljati poklic kozmetika. Ranljivost je izhajala iz njenega pomanjkanja znanja in izkušenj glede vzpostavljanja in ohranjanja profesionalnega odnosa s strankami in ne glede na njeno občutenje psihične obremenitve.

4.3. Ugotovitve

Psihična trdnost je pri delu kozmetikov pomembna. Gre za osebni mehanizem, s katerim lahko kozmetiki učinkoviteje zagotavljajo in ohranjajo profesionalni odnos in kakovostne storitve strankam v ravnovesju ohranjanja zasebnega življenja. Pogosto se kozmetiki psihične trdnosti priučijo z delovnimi izkušnjami ali ob pojavu psihičnih obremenitev pri delu s strankami. Najpogosteje se kozmetikom pri delu s strankami pojavljajo psihične obremenitve vezane na nenačrtovane spremembe delovnega urnika – organizacijo delovnega procesa, nepravočasne ali neutemeljene odpovedi termina strank ali zamujanja strank na dogovorjeni termin. Sprememba organizacije dela se kot psihična obremenitev pri delu kozmetikov izkazuje v hitenju dela pri stranki, ki je zamudila ali kot izpad finančnega vira. Prav tako se kot psihična obremenitev kozmetikov pri delu s strankami odražajo nejasna pričakovanja ali prezahtevnost strank glede kozmetične storitve. Slednje se lahko navezuje tudi na podcenjevanje kompetenc kozmetikov s strani strank. Podcenjevanje kompetenc lahko kozmetiki zaznajo v primerih, ko jih stranke pogosto opozarjajo na faze izvajanja kozmetične storitve ali ob negaciji iskanega nasveta.

Najpogostejša odziva na psihično obremenitev kozmetikov pri delu s strankami sta neodločnost tako glede izvedbe kozmetične storitve kot tudi višine plačila le-te in samokontrole. Pri tem je potrebno poudariti, da se v primeru samokontrole pri kozmetikih lahko pojavljata dva nasprotujoča si procesa, in sicer ohranjanje zunanje oziroma navidezne mirnosti in notranja vznemirjenost z negativno konotacijo.

Kozmetiki se zavedajo pomena uporabe strategij pri soočanju s psihičnimi obremenitvami. Pri delu s strankami lahko kozmetiki uporabljajo različne strategije. Uporabijo lahko strategijo preusmerjanja pozornosti od prezahtevne stranke na delo. Pri tej strategiji je ključni element sprememba intenzivnosti komunikacije. Kozmetik zajezi komunikacijo s stranko in se (lahko tudi v tišini) povsem posveti kozmetični storitvi, ki jo stranka želi in pričakuje. Druga oblika strategije soočanja s psihičnimi obremenitvami pri delu s strankami je vzdrževanje distance v osebni kot tudi neosebni komunikaciji s strankami in je lahko neposredno vezana na strategijo preusmerjanja pozornosti. Tretja strategija soočanja s psihičnimi obremenitvami je iznajdljivost v nenačrtovanih situacijah in miselna agilnost iskanja rešitev težav v kontekstu ohranjanja lastne psihične trdnosti oziroma zmanjševanja stresorjev na delovnem mestu. Nenazadnje je lahko nenehna krepitev strokovne kompetentnosti kozmetika strategija pri soočanju s psihičnimi obremenitvami. Prizadevanje za visoko kompetentnost in zadevanje le-te lahko kozmetikom krepí samozaupanje in samozavest pri delu s strankami. Po drugi strani pa je lahko strategija soočanja s psihičnimi obremenitvami vezana na način razmišljanja, interpretiranja, oziroma zaznavanja ljudi oziroma strank. Gre za vodilno misel, da so si ljudje med seboj zelo različni in težava oziroma nezadovoljstvo stranke ni predmet, zaradi katerega bi se morali kozmetiki pri

svojem delu obremenjevati. Doživljanje in občutenje psihične obremenitve pa se zmanjša, če si kozmetiki vzamejo čas za sprostitev in počitek.

4.4. Predlogi za psihično razbremenitev kozmetikov

Po izvedeni analizi kvalitativnih podatkov oziroma ko smo prišli do vseh ugotovitev, smo lahko na njihovi podlagi tvorili tudi predloge za psihično razbremenitev kozmetikov pri opravljanju njihovega dela. Ob tem bi izpostavili naslednje predloge:

- vključevanje izobraževalnih vsebin vezanih na management s strankami že v času formalnega izobraževanja vseh kozmetikov,
- izvajanje izkustvenega učenja v času izobraževanja, kar pomeni delo na konkretnih primerih, igre vlog in obenem rešitev ob zaigranih situacijah,
- uvajanje obveznih praktičnih usposabljanj s poudarkom na premagovanju stresa, ki se pojavi ob delu s strankami,
- organizacija izobraževanj vezanih na učenje strategij za premagovanje stresa na delovnem mestu,
- dvig ozaveščenosti kozmetikov glede zaznavanja dejavnikov stresa na delovnem mestu in strategijah soočanja z njim ter
- sistemska uvedba predplačila rezervacij termina kozmetičnih storitev, ki bi veljala za vse registrirane kozmetike v Sloveniji (primer je London, kjer so vse storitve/naročila vnesene v sistem, ki je povezan z bančno kartico. V kolikor stranka ne pride na termin, ji storitev vseeno zaračunajo).

5 SKLEP

V zaključni projektni nalogi se osredotočamo na psihično trdnost in psihične obremenitve kozmetikov pri njihovem delu s strankami. Psihično trdnost opredeljujejo številni avtorji, a miselnost je pri vseh usmerjena v posameznikovo moč, iznajdljivost, sposobnost posameznika, da se ubrani pred vsem, kar mu predstavlja stresne situacije, ki bi lahko ogrozile njegovo zdravje in dobro počutje. Obstajajo različni psihometrični testi, s katerimi lahko merimo oziroma ovrednotimo raven psihične trdnosti pri posamezniku, a še pomembnejši so, po našem mnenju, zaščitni dejavniki pred psihičnimi obremenitvami, ker le-ti navsezadnje tvorijo psihično trdnost. Menimo, da obstaja ogromno različnih zaščitnih dejavnikov (kar potrjujejo tudi avtorji), ki so od posameznika do posameznika različni zaradi naše edinstvenosti, unikatnosti. Avtorji sicer izpostavljajo nekaj bistvenih zaščitnih dejavnikov (hvaležnost, upanje, pozitivna čustva, čustveno zavedanje ...), vendar jih hkrati označujejo kot možne dejavnike, ki pa niso nujno prisotni pri vseh posameznikih prav zaradi že prej omenjene človekove edinstvenosti. Ko pa se v nalogi osredotočimo na povezavo dela kozmetikov s psihičnimi obremenitvami, pri tem ugotovimo, da njihov uspeh oziroma kakovostno delo temelji na dobri komunikaciji in razumevanju strankinih potreb (poleg vseh drugih potrebnih znanj za kakovostno izvedene storitve). Še bolj podrobno pa s pomočjo primerov spoznamo povezavo psihične trdnosti in obremenitev pri kozmetikih, ko izvedemo empirično raziskavo. Le-ta nas s pomočjo analize in interpretacije izvedenih intervjujev pripelje do ugotovitev, da kozmetiki psihično trdnost in sposobnost ubranitve pred stresom razumejo kot zelo pomemben dejavnik in sestavni del njihovega poklica. Vsem psihične obremenitve po raziskavi predstavljajo podobne situacije, ki jih doživijo pri delu s strankami in vsi stresne situacije rešujejo s podobnimi zaščitnimi dejavniki oziroma dejanji. Zavedajo se pomembnosti zaščite pred stresom, saj le-ta lahko izzove vznemirjenost, slabo počutje in kar je najpomembnejše, ogroženo je lahko njihovo zdravje. V ta namen na podlagi ugotovitev tvorimo predloge za psihično razbremenitev kozmetikov, ki pa se v večini nanašajo na usposabljanje oziroma izobraževanje o samem poznavanju možnosti obrambe pred psihičnimi obremenitvami.

LITERATURA IN VIRI

- Agaibi, Christine. E., in Wilson, John. P. 2005. Trauma, PTSD, and resilience: A review of the literature. *Trauma, Violence and Abuse*, 6: 195-216.
- Aranda, Kay, Zeeman, Laetitia in Scholes Julie. 2012. The resilient subject: Exploring subjectivity, identity and the body in narratives of resilience. *Health* 16 (5): 548-563.
- Bonanno, George. A. 2004. Loss, trauma and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events?. *American Psychologist* 59: 20-28.
- Bonanno, George A., Romero, Sara A. in Klein Sarah I. 2015. The temporal elements of psychological resilience: an integrative framework for the study of individuals, families and communities. *Psychological Inquiry* 26: 139-169.
- Chilicka, Karolina, Joanna Maj in Panaszek, Bernard 2017. General quality of life of patients with acne vulgaris before and after performing selected cosmetological treatments. *Patient Preference and Adherence* 11: 1357-1361.
- Coleman, Sulamunn, R, M, Zawadzki, Maththew J., Heron, Kristin E., Vartanian, Lenny R in Smyth, Joshua M. 2016. Self-focused and other-focused resiliency: Plausible mechanisms linking early family adversity to health problems in college women. *Journal of American college health* 64 (2): 85-95.
- Connor, Kathryn. M., in Davidson, Jonathan. R. T. 2003. Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety* 18: 76-82.
- Cox, Jim. 2009. connecting career image and reality: Cosmetology gets a makeover, *Techniques* April 2009: 48-49.
- Farkas, David in Orosz, Gábor. 2015. Ego-Resiliency reloaded: A three-component model of general resiliency. *PLoS ONE* 10 (3): e0120883. doi:10.1371/journal.pone.0120883.
- Finley, Rebecca S. 2018. Reflection, resilience, relationships, and gratitude. *Am J Health-Syst Pharm* 75:1185-1190.
- Fletcher, David in Sarkar. Mustafa 2013. Psychological Resilience A review and critique of definitions, concepts, and theory. *European Psychologist* 18 (1):12-23.
- Gloria, Christian T. in Steinhardt, Mary A. 2016. Relationships among positive emotions, coping, resilience and mental health. *Stress and Health* 32:145-156.
- Grafton, Eileen, Gillespie, Brigid in Henderson, Saras. 2010. Resilience: the power within. *Oncology Nursing Forum* 37 (6): 698-705.
- Grevenstein, Dennis, Aguilar-Raab Corina, Schweitzer Jochen in Bluemke Matthias. 2016. Through the tunnel, to the light: Why sense of coherence covers and exceeds resilience, optimism, and self-compassion. *Personality and Individual Differences* 98: 208-217.
- Gulbrandsen, Cari (2016). Measuring older women`s resilience: Evaluating the suitability of the Connor_Davidson Resilience Scale and the Resilience Scale. *Journal of women & aging* 28 (3):225-237.
- Hamby, Sherry in Grych John. 2018. Resilience portfolios and poly-strengths: Identifying protective factors associated with thriving after adversity. *Psychology of Violence* 8 (2): 172-183.

- Haughtigan, Kara, Main, Eve, Bragg-Underwood, Tonya in Watkins, Cecilia. 2017. Occupational skin disease prevention an educational intervention for hairdresser cosmetology students. *Workplace Health & Safety* 65 (11): 539-545.
- Hepworth, Julie in Murtagh Madeleine. 2005. Correct procedures and cutting corners: a qualitative study of women's occupational health and safety in a beauty therapy industry. *Australian and New zealand journal of public health* 29 (6): 555-557.
- Infurna, Frank J. in Luthar, Suniya S. 2018. Re-evaluating the notion that resilience is commonplace: A review and distillation of directions for future research, practice, and policy. *Cpr* (2018), doi:10.1016/j.cpr.2018.07.003.
- Jenaro, Cristina, Flores Noelia in Arias Benito. 2007. Burnout and coping in human service practitioners. *Professional Psychology: Research and Practice* 38 (1): 80-87.
- Kelly, Yvonne, Fitzgerald, Amanda in Dooley, Barbara. 2016. Validation of the Resilience Scale for Adolescents (READ) in Ireland: a multigroup analysis. *International Journal of Methods in Psychiatric Research* 26: 1506-1519.
- Kocalevent, Rüya-Daniela, Zenkger, Markus, Hinz, Andreas, Klapp, Burghard in Brähler, Elmar. 2017. Resilient coping in the general population: standardization of the brief resilient coping scale (BRCS). *Health and Quality of Life Outcomes* 15 (251): 1-8.
- Lee, Hyun. H. in Cranford, James. A. 2008. Does resilience moderate the associations between parental problem drinking and adolescents' internalizing and externalizing behaviours? A study of Korean adolescents. *Drug and Alcohol Dependence* 96: 213-221.
- Leipold, Bernhard in Greve, Werner. 2009. Resilience: A conceptual bridge between coping and development. *European Psychologist* 14: 40-50.
- Lamut U. in Macur M. 2012. *Metodologija družboslovnega raziskovanja: od zasnove do izvedbe*. Ljubljana: Vega.
- Livne, Yael in Rashkovits, Sarit. 2018. Psychological empowerment and burnout: Different patterns of relationship with three types of job demands. *International Journal of Stress Management* 25 (1): 96-108.
- Lotfy Eisaie, Mohamed. 2010. Psychological approach in cosmetic dermatology for optimum patient satisfaction. *Indian J Dermatol.* 55 (2): 127-129.
- Luthar, Suniva S., Cicchetti, Dante in Becker, Bronwyn. 2000. The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development* 71: 543-562.
- Lyons, Sean T., Schweitzer, Linda in Ng, Eddy S.W. 2015. Resilience in the modern career. *Career Development International* 20 (4): 363-383.
- Masten, A. S., Best, K. M., in Garmezy, M. 1990. Resilience and development: Contributions from the study of children who overcome adversity. *Development and Psychopathology* 2: 425-444.
- Masten, Ann S. 2001. Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist* 56: 227-238.
- Matthews, Gerald, Jinchao Lin in Ryan Wohleber. 2017. Personality, stress and resilience: A multifactorial cognitive science perspective. *Psychological Topics* 26 (1): 139-162.
- Medvedev, V., Frolova, V., Vissarionov, V. in Martinov, S. 2014. Psychopathological disorder and personality traits in plastic surgeons` and cosmetologists` patients. *European Psychiatry* 29 (Suppl.1): 1-3.

- Mesec, Blaž. 1998. *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Montpetit, Mignon A., Bergeman C. S., Deboeck Pascal R, Tiberio Stacey S.in Boker Steven M. 2010. Resilience-as-process: Negative affect, atress, and coupled dynamical systems. *Psychology and Aging* 25 (3): 631-640.
- Napier, Jennifer. 2015. Resilience: How we keep sailing. *Journal of holistic healthcare* 2 (1): 18-21.
- Newton, Nancy A., Khanna, Charu in Thompson, Jennifer. 2008. Workplace failure: mastering the last taboo. *Consulting Psychology Journal:Practice and Research* 60 (3): 227-245.
- Perrella, Andrew. 2015. Standing in quicksand: the triad of ‘perspective-empathyresiliency’ in medical education. *Am J Speech Lang Pathol* 24 (3): 341-57.
- Pucel, David J., Jensrud, Qetler in Damme, Susan. 1990. *The identification and stability of occupationally specific affective behaviors*. USA, Minnesota: Minnesota Reasearch and Development Center for Vocational Education.
- Rafaeli, Anat, Ravid, Shy, Efrat Treister, Dorit, Erez, Amir, Defler-Rozin Rellie in Scheyer Ravit. 2012. When customers exhibit verbal aggression, employees pay cognitive costs. *Journal of Applied Psychology* 97 (5): 931-950.
- Reese, Susan. 2001. Cosmetology. Subject matters, *Techniques: Connecting Education and Careers* 76 (3): 1-9.
- Rutten, B. P. F., Hammels, C., Geschwind N., Menne-Lothmann, C., Pishva, E., Schruers, K., van den Hove, D., Kenis, G., van Os J. in, Wichers, M. 2013. Resilience in mental health: linking psychological and neurobiological perspectives. *Acta Psychiatr Scand* 128: 3-20.
- Rutter, Michael. 1987. Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American Journal of Orthopsychiatry* 57: 316-331.
- Sagadin, J. 1995. Nestandardizirani intervju. *Sodobna pedagogika* 46 (7–8): 311– 22.
- Satici, Seydi Ahmet. 2016. Psychological vulnerability, resilience, and subjective well-being: The mediating role of hope. *Personality and Individual Differences* 102: 68–73.
- Shcherbo, A. P., Mironenko, O.V., Khachaturian, M. R. in Soprun, L.A. 2017. Asepsis in medical cosmetology practice. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo Universiteta Seriia 11: Medicina* 12 (1): 93-102.
- Sliter, Michael, Jex, Steve, Wolford, Katherine in McInnerney Joanne. 2010. How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology* 15 (4): 468-481.
- Sonnentag, Sabine in Zijlstra, Fred R.H. 2006. Job characteristic and off job activities as predictors of need for recovery, well-being, and fatigue. *Journal of Applied Psychology* 92 (2): 330-350.
- Stahl, James E., Dosset, Michelle L., LaJoie, Scott A., Denniger, John W., Mehta, Darshan H., Goldman, Roberta, Fricchione, Gregory L. in Benson, Herbert. 2015. Relaxation response and resiliency training and its effect on healthcare resource utilization. *Plos ONE* 10 (10): 1-14.
- Swan, Elizabeth. 2018. Cosmetics: making more of ancient methodologies, *The Chemical Engineer* 921: 56-48.

- Tabibnia, Golnaz in Radecki, Dan. 2018. Resilience training that can change the brain. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research* 70 (1): 59-88.
- The Oxford Dictionary of Modern English*. 1983. Oxford university press. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Tratnik, M. 2002. *Osnove raziskovanja v managementu*. Visoka šola za management v Kopru.
- Treglown, Luke, Palaiou, Kat., Zarola, Anthony. in Furnham Adrian. 2016. The dark side of resilience and burnout: a moderation-mediation model. *PLoS ONE* 11 (6):1-16.
- Trompetter, Hester R., de Kleine, Elian in Bohlmeijer, Ernst T. 2016. Why does positive mental health buffer against psychopathology? An exploratory study on self-compassion as a resilience mechanism and adaptive emotion regulation strategy, *Cogn Ther Res* 41: 459-468.
- Vaishnavi, Devi, B., Priya, V.V. in Gayathri, R. 2018. Awareness of herbal medicines on hair care – survey. *Drug Invention Today* 18 (9): 1760-1761.
- Vogrinc, J. 2008. *Kvalitativno raziskovanje na pedagoškem področju*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Wahl-Alexander, Zachary, Richards, Andrew K. in Washburn, Nicholas. 2017. Changes in perceived burnout among camp staff across the summer camp season. *Journal of Park and Recreation Administration* 35 (2): 74-85.
- Walker, David D., van Jaarsveld, Danielle D. in Skarlicki, Daniel P. 2017. Sticks and stones can break my bones but words can also hurt me: The relationship between customer verbal aggression and employee incivility. *Journal of Applied Psychology* 102 (2): 163-179).
- Windle, Gill, Bennett, Kate M. in Noyes Jane (2011). A methodological review of resilience measurement scales. *Health and Quality of Life Outcomes* 9/8: 1-18.
- Yan, YH. 2016. The correlation between relationship quality and behavioral intentions exhibited by various cosmetology groups . *Health Syst Policy Res.*: 3:4.

PRILOGE

Priloga 1 Kodirna tabela

Priloga 2 Paradigmatski model

KVALITATIVNA VSEBINSKA ANALIZA

TEMA: PSIHIČNA TRDNOST TER PSIHIČNE
OBREMENITVE KOZMETIKOV

RAZUMEVANJE POJMA PSIHIČNE TRDNOSTI V ODNOSU DO STRANK

1. Kaj vam pomeni/kako razumete psihično trdnost ali psihično odpornost na delovnem mestu?

INT1: Amm...Ubistvu moraš biti pri tem delu zelo trden in pomoje se to čez čas naučiš biti, no, ker te lahko zelo »znervira« in lahko kar prenehaš delati, ne, če ne bi bili trdni. Odvisno je kako je kateri dovzeten za recimo kakšne pripombe strank, zamujanje, amm..., naročanje. To je naprimer »imaš danes slučajno kaj prosto?« in nekatere prav pričakujejo, da bi kar moral biti na voljo. Psihična trdnost mi pomeni, da sploh lahko preživiš normalo, da te ne »vrže« iz tira, da ko prideš iz salona lahko še sploh kaj funkcioniraš, da te čist ne »ubije« ubistvu, ne...

Dovzetnost

Preživljanje

Funkcioniranje

Toleranca

Vztrajnost

Nemoteno delo

Zasebno življenje

Ohranjanje kakovosti

**Profesionalnost
odnosa/Ohranjanje
distance (4)**

**Izvajanje kakovostne
storitve (4)**

INT2: Ja jaz bi tule ubistvu poudarila, da je psihična trdnost to, da pač stranka te ne more »znervirat«, oziroma ti ne more priti do »živega«. Torej, različne situacije tukaj pridejo, od zamujanja, amm..., nevem, provokacij med delom, amm...,nevem zdaj iz glave kaj bi naštela, ampak uglavnem, da se ne pustiš »sprovocirat«.

Provokacije

Potrpežljivost

Nemoteno delo

**OHRANJANJE
ZASEBNEGA
ŽIVLJENJA (1)**

**USPEŠNOST SOOČANJA
S PROBLEMI (1) –
mirnost**

INT3: Menim, da je psihična trdnost odvisna od vsakega posameznika, pod psihično trdnost razumem predvsem to, kako je vsak posameznik psihično stabilen na delovnem mestu. Naprimer,...potrpežljivost do strank, kako hitro te lahko kakšna napaka »znervira«, ipd.

Potrpežljivost

Nemoteno delo

INT4: Psihična trdnost oziroma odpornost mi pomeni, da se znam soočiti s problemi, ki nastanejo, da je dovolj prometa v salonu za vse zaposlene, da znamo odreagirati na zaplete povezane s strankami ali pa sodelavci

Soočanje s problemi

Reakcije na probleme

Uspešnost soočanja

Zagotavljanje dela

INT5: Da se ne obremenjuješ s problemi strank, ampak da to ubistvu preslišiš oziroma se njej posvetiš in ko gre pustiš to za sabo.

Ne obremenjevanje

Ignoriranje

Flegmatičnost

Posvečanje

DEJAVNIKI/VZROKI STRESA NA DELOVNEM MESTU

2. Kaj je torej tisto, kar vam po vašem mnenju na delovnem mestu navadno predstavlja precejšen stres?

INT1: Ja, ubistvu to naročanje, ko bolj ko »trobiš, da naj se prav čas naročijo, da ne bo potem težav, slabe volje in da nimam jaz potem do sredi noči dela, pa recimo namesto malice delaš potem, pa zato ker pač hočeš iti in so tako vztrajne. Drugače pa sem se to že nekako naučila, da

Nemoteno delo

Organiziranost

Razpoložljivost

Naročanje

**Nenačrtovane spremembe
urnika (6)**

<p>dokler delam še vedno vzamem stranko, če le lahko, včasih je pa dejansko tako, da ne moreš.</p>	<p>Preobremenjenost</p>	<p>Spremembe organizacije dela (7)</p>
<p>Recimo zdaj do drugega tedna res ne vem kam bi eno stranko dala še in potem tega ne razumejo. Ne da imaš ti prosto in enostavno ne boš delal, ampak dejansko skos delaš in je nimaš kam dat. To ne razumejo, redko katera.</p>	<p>Nerazumevanje strank Obremenjenost Svoboda</p>	<p>Nedefinirana/nejasnost pričakovanja strank (8) Prezahtevnost strank (3)</p>
<p>Drugače pa najbolj iz tira me pa to vrže, ko so kake takšne stranke, ko me zelo šolajo kako moram delati, pa kaj sem pozabila. Sploh pri urejanju nohtov, ko se res potrudim, pri vsaki dam maksimum, res prisežem, da do danes nisem ene kar tako naredila, na hitro. Ampak res vsako pikico, ker sem res perfekcionista in potem, da me katera »sekira« in kaže kaj še nisem naredila, to me pa ubija. In to so ponavadi vedno iste stranke in se mi je že naredilo pri dveh, da sem dejansko šla bruhat, tak mi je bilo slabo, ko je odšla.</p>	<p>Ocenjevanje Poučevanje Prezahtevnost strank Pretirana natančnost Prevelika pričakovanja</p>	<p>Delovna preobremenjenost (3) Podcenjevanje kompetentnosti (5)</p>
<p>INT2: Zdaj, amm..., jaz sem poznana po tem, da me je zelo težko vreči iz tira in se tega tudi zavedam. Amm,..tako, da mogoče tako kot sem prej povedala, kakšna zamujanja, neutemeljene odpovedi strank, mogoče, včasih se zgodi, da želiš stranki obrazložiti kaj bo za njo dobro, ona sicer želi neke informacije, ampak ko ji poveš potem to negira, to se ogromnokrat zgodi. Ne vem, da dam primer, med nego obraza ji razlagaš zakaj je za njo dobra uporaba čistilnih proizvodov in ona bo potem kar nekaj po svoje naprej trdila, ne glede na to, da je prej želela. V takih situacijah je potem zelo težko potem, kako bi temu rekla, »shendlat«. To so takšni drobni stres, da bi jaz imela nek zelo velik stres niti se ne spomnim.</p>	<p>Zamujanje Neutemeljene odpovedi Ignoriranje nasvetov</p>	
<p>INT3: po mojem mnenju mi največji stres predstavljajo stranke, ki nimajo točno opredeljenih ciljev, kaj želijo oziroma, kaj pričakujejo od storitve. V takšnih primerih porabim veliko več energije in svojega truda, saj se zgodi, da običajno nekatere stranke vso slabo energijo in misli, ki so jih doživele tekom dneva stresejo name.</p>	<p>Neodločnost strank Nejasnost želja Nejasnost pričakovanj</p>	
<p>INT4: Ja, dnevno ne morem reči, da mi povzroča kakšen poseben stres... so pa situacije, ko kakšna stranka zamuja in se potem plan strank zamakne in potem lovimo ta čas, ki je skrajšan pri naslednji stranki oz. je treba pohitet pri prvi stranki, mogoče vmes kličemo kasnješo stranko, če lahko pride kasneje. Amm,..tukaj lahko nastane kar nekaj nejevolje, v primeru, da mogoče stranka, ki je za njo misli, da smo njej skrajšali čas dela, da smo pri njej hiteli, v veliki meri stranke sicer razumejo vendar, takrat se mi zdi, da je največji stres.</p>	<p>Zamujanje Organizacija dela Hitenje Klicanje strank Porušitev terminov Odložitev terminov Nerazumevanje strank Nejevoljnost</p>	
<p>INT5: Amm..Zamujanje in če imajo katere zelo zahtevne želje oziroma si namišljujejo, da bi to pa ne bi ono, pa mi gre čas, pa se mi poruši za naprej vse,..to je to.</p>	<p>Zamujanje Izmišljevanje Neodločnost Prezahtevnost strank Nejasnost želja Nejasnost pričakovanj</p>	

3. Zamislite si konkreten primer, ko ste na delovnem mestu doživeli nekaj, kar vam je povzročilo precejšen stres, opišite ta dogodek.

INT1: Ene stranke sploh ne morem pozabiti, sem se jo potem tudi »znebila« na tak lep način ubistvu. Pač terminsko se nisva uskladili, se nisem za njo metala na trepalnice, ker se naprimer za vsako potrudim, če le lahko, ampak pri njej bi se lahko, pa se nisem, no. Ker sem vedela, da me bo »žrla«. Ubistvu sem »geliš« delala in mislim, da sem ga delala skoraj 4 ure, toliko me je vmes, kaj vse bi imela, pa katero barvo. Ubistvu sem ji roza barvo mešala, pa mislim, da imam, nevem, 15 odtenkov roza, ampak ne, nobena ni bila takšna, kot bi jo ona imela in sem ji potem mešala in potem srebrne črtice. Uglavnem v tistem vsem se sploh ne zavedaš, da te »nervira« ne, am...To je bila res ena taka.

INT2: To sem zdej že odgovorila ubistvu,.. ja amm,.. Saj pravim, zdaj če opišem naprimer dogodek. Stranka pride na vrata, ima rezervirana dva termina in potem na vratih reče, veš kaj, jaz bom pa imela danes samo en termin. Mislim to je tipičen primer, mislim, da ne sam moj, ali pa pol ure prej odpoved termina in to se običajno dogaja, amm,..z enimi in istimi strankami in to ti ubistvu potem povzroča stres, ne. Stres, zdaj to ni stres, mislim jezen si, žalosten, stranke čakajo, .. ubistvu na ta princip stres. Da bi meni stranka kakšna stres povzročila direkten, to se mi zdi, da če si v komunikaciji dober, pa da se ne pustiš »sprovocirat«, kar nekateri poskušajo,.. da je to glavno. Moraš bit potrpežljiv pa poskušat na lep umirjen način razložiti, da ne pustiš, da te vrže iz tira. To se pri meni do zdaj obnese. Mene težko direkt kdo »sprovocira«. Men stres povzroči tako, notranji stres, potem ko razmišljam,..

INT3: Hmm,..mogoče lahko izpostavim ta primer. Imela sem stranko, ki je prišla na storitev naravne manikire. Želela je imeti rdečo barvo, vendar ni točno vedela kakšen odtenek. Pokazala sem ji vse odtenke, ki sem jih imela na voljo. Stranka si je izbrala odtenek, ki pa sem ji ga potem namazala na vse nohte. Ko sem končala z delom si je stranka premislila in želela na vse načine drug odtenek. Bila sem pod velikim pritiskom, saj me je čakala že druga stranka. Seveda sem morala stranki ugoditi in zamenjati barvo, bila je zadovoljna, jaz pa pod velikim stresom in jezna, saj bi lahko že po prvem nanosu na en noht povedala, da ji barva ni všeč.

INT4: Ja, največji stres sem doživela, ko sem imela za ličenje, poročno ličenje, indijko. Amm,..v salon je prišla z dvema prijateljicama za prevajanje. Nevesta je sicer razumela proces ličenja in senčenja obraza, vendar tega nista razumeli njeni prijateljici in so ves čas govorile, da je preveč bela, da ni vredu in nevesta je bila potem že čisto zmedena od vsega. Hodila je k ogledalu, z ogledalom pred salon, prepričevala je prijateljice, da tako more bit, one pa ne, da ne. Cel proces ličenja je bil zame res zelo naporen. Potem si je želela umetne trepalnice, ko sem jih nalepila je ugotovila, da ji niso všeč, da se vidijo preveč, hotela jih je potrgati dol. Uglavnem ta situacija je bila res res zelo stresna, na koncu

Prezahtevnost stranke
Mešanje barve laka
Urejanje nohtov
4 urno delo
Rešitev-časovna neuskklajenost

Prezahtevnost strank
- Mešanje barve
- Ličenje
Spremembe urnika
Organizacija dela
Reakcije strank
Spretnost komuniciranja
Terminska zasedenost

Indirektni stres
Notranja napetost
Neupravičene odpovedi
Spretnosti komuniciranja
Ohranjanja mirnosti
Umirjenost

Urejanje nohtov
Odtенок rdeče
Nedefinirane želje
Odstranitev laka
Zamujanje z delom
Čakanje druge stranke

Ličenje neveste
Indijka
Dve prijateljici/prevajalki
Nedefinirane želje
Trepalnice
Neustrezna reakcija
Postavitev mej

me je sicer objela, trepalnice je obdržala, ko sem jo prepričala, da je bolje da jih ne vleče dol. Ampak zame je vseeno predstavljalo precejšen stres, ker nisem pravilno odreagirala in postavila meje že na začetku.

INT5: Ja ubistvu neki takšnega, amm, tudi se je zgodilo že, da mi lučka ni dobro zamrznila laka in sem potem morala vse dat dol in na novo gor in potem se mi je za naprej zrušilo in ko imaš več naročenih se ti ko domine poruši. To je že kar stresno. Neveš kako bodo druge odreagirale.

Nedelujoča oprema
Luč
Popravljanje dela
Zamik naročil
Reakcije strank

ODZIV NA STRES PRI DELU S STRANKAMI

4. Kako ste reagirali? Je to vaša pogosta reakcija/odziv?

INT1: Ubistvu sem bila takrat čisto »fertik«, čist »gotova«, še računala sem potem,...tisto bi morala računati, nevem, sigurno skor 10€ ali pa 15€ več, glede na to, da sem delala poslikavo na čisto vse nohte. In jaz sem računala nekaj čisto »brezveze«, ker sem bila na koncu tako vzemirjena, da sploh nisem več vedela kaj moram računati in v blagajni nisem imela nekaj takega, da bi ji dejansko lahko zaračunala. Mogla bi ji 10€ računati poslikavo in se mi je zdelo, da pa ne bi, ker je bila pač neka kolegica, znanka in sem mislila nič, pa sem ji računala francosko, 23€. Moralo pa bi biti veliko čez 30€.

Vznemirjenost
Izmučenost
Utrujenost
Zmedenost
Določitev cene
Neprimernost cene
Upad dohodka

Samokontrola (8)

Neodločnost (7)
- Finančni vir
- Izvedba storitve

Od začetka sem zelo, amm..zdaj sem se pa že naučila no, da tudi recimo se pred takimi strankami, ko že kar vem, da je bolj takšna, se že ubistvu prej pripravim in am,..sem ubistvu tiho in delam in se niti ne ukvarjam z njo ne, poskusim ignorirat.

INT2: Prijazno, umirjeno, ampak bolj navznoter verjetno, ja,..kričim. Dejansko sem si zdaj naredila pri določenih situacijah, pri odpovedih terminov, ker tu imam mogoče res največji problem. Da stranko opozorim, da v bodoče prosim za odpoved 24ur prej pred dogovorjenim terminom, v nasprotnem primeru bom morala zaračunati 50% vrednosti rezerviranega termina. Ampak tukaj ponavadi one odreagirajo zelo stresno, one so potem v stresu in se zgodi da takšne stranke potem ni več. Ampak raje vidim, da take stranke ni.

Navidezna umirjenost
Prijaznost
Umirjenost
Vznemirjenost

Dvojna reakcija

INT3: Kot sem že povedala, sem bila zelo jezna, vendar sem se ugriznila v jezik in ugodila stranki. Običajno vedno odreagiram mirno, vendar me vsak tak primer spravi pod velik stres.

Jeza
Vznemirjenost
Navidezna umirjenost

INT4: Ammm..., ja nisem sploh odreagirala. Pustila sem jim, da so me vodile. Ubistvu problem je, ker sama se nisem imela takšnega primera, da bi sploh ličila indijko. Sem se na to sicer dobro pripravila, ampak nisem bila dovolj samozavestna.

Prepustitev nadzora
Vodenje stranke
Nesamozavestnost
Pomanjkljivo znanje

Običajno strankam znam postaviti meje in z znanjem razložiti zakaj je pravilno, da tako naredimo, pač znanje je ponavadi tisto kar me ponavadi reši. V prejšnjem primeru me pa žal ni.

INT5: Miren ostaneš, moraš ostati miren. Vedno moraš tako odreagirati.

Ohranjanje mirnosti

RELEVANTNOST IZKUŠENJ PRI DELU S STRANKAMI

5. Se vam zdi, da vam izkušnje oz. ko ste enkrat bili že večkrat postavljeni pred neko stresno situacijo, da vam to v naprej da neko znanje kako ravnati ob takih situacijah pri delu s strankami? Obrazložite.

INT1: Ja, sigurno. (Obrazložila že v predhodnih vprašanjih)	Da	Relevantnost izkušenj (4int)
INT2: Meni se zdi, da je tu zelo veliko odvisno od karakterja osebe. Se mi zdi, da zelo težko človek srije, ko ga nekdo »sprovocira«. Ja, na nek način mogoče ja, ampak so tudi različne situacije, tako da, če nisi takšen karakter, da to znaš ubistvu speljat. Marsikoga poznam, ko verjetno ne bi znal, to pomeni, da znaš s strankami, mislim da je to pri našem delu zelo pomembno. Moment psihološki, da ti to preneseš na nek način, na drugi strani pa, da znaš. Jaz ne morem kar utihniti, ne morem se kr razjeziti tukaj, jaz lahko lepo argumentiram, nekaj povem, ampak saj pravim, stranka so tukaj zelo občutljive, tko da, ko že čisto malo kaj rečeš, je lahko zelo zelo stresno za njih na drugi strani.	/	Vzpostavitev distance Pripravljenost
INT3: Seveda, vsaka izkušnja ti da neko trdnost, ki pa se je potem navadiš. Ker že kar nekaj let delam v tej stroki, lahko rečem, da se čedalje manj obremenjujem s takimi ljudmi.	Da Privajanje Upad obremenitve Indiferentnost Vzpostavitev distance Navada	
INT4: Ja, vsekakor da ja. Ker se z vsako situacijo nekaj naučimo za naslednjič. Naslednjič smo potem dejansko pripravljeni.	Da Pripravljenost	

NAČIN ZAŠČITE – STRATEGIJE

6. Na kakšen način bi rekli, da se torej zaščitite pred psihičnimi obremenitvami oz. stresnimi situacijami na vašem delovnem mestu? Lahko prosim navedete konkreten primer, ko se vam je uspelo uspešno ubraniti pred stresom.

INT1: Am,,ubistvu ignoriram pripombe in to. In se tudi poskusim, recimo nisem še tega povedala, da bi povedala »lej, če ti kaj ne ustreza pa ,...«, tako delam, zdaj ali boš imela tako ali greš pač drugam, ne. Do tega še sicer nisem prišla, čeprav bi kdaj bilo treba. Amm,..ampak nevem, tiho sem in delam, na takšen način, no. Drugače se zelo ukvarjam s stranko, sem tudi zelo »čvekljiva«, zelo »čvekam«, ko pa vem, da je enkrat dost, pa pač sem tiho in delam. In sem tudi potem prej gotova in se je prej »znebim« (smeh).	Ignoriranje Distanca Upad komunikacije Posvečanje delu Koncentracija na delo Učinkovitost dela Preusmeritev pozornosti	Vzdrževanje distance (4) (2INT) in komunikacija Sproščanje in počitek (7) (1INT) Preusmerjena pozornost (4) (1INT)
INT2: Če izhajam iz sebe, je to definitivno zadosti počitka. Jaz vidim, da sem bolj dovzetna za stres in takšne situacije takrat, ko imam ogromno dela. Recimo pri meni je delovnik včasih tudi 12ur in zdaj že dve leti nisem bila na dopustu in moram povedati, da ste me našli v tej situaciji,	Počitek Preobremenjenost Delovna razbremenitev Prosti čas	Strpnost (6) (2INT) Kompetentnost/strokovnost (5) (1INT)

ko vem, da če bi več počivala, če bi si več prostega časa vzela, če bi imela več svojih interesnih dejavnosti, bi verjetno bila tudi tukaj bolj sproščena. Ubistvu preobremenitev med samim delom, da to vpliva, da te stranka lahko vrže iz tira.

Dopust
Sproščanje
Čas zase
Iznajdljivost in miselna agilnost (IINT)

Ubistvu se mi je zdaj v vseh teh letih, ali pa zdaj ko sem na svojem 8 let, tisto kar sem prej omenila zgodilo, da sem dvakrat poslala sporočilo stranki, ki je odpovedala termin tik pred zdajci. To je zame višek, to meni izbije sodu dno, da sem jaz to sporočilo poslala in mi je za to stranko tudi vseeno ali še pride ali ne. Raje bi videla, da je ne bi bilo več, ker mi povzroča stres.

INT3: Menim, da je dandanes toliko stresa v vsakdanjem življenju, da mora posameznik biti zelo psihično stabilen, da se ubrani pred vsemi stresnimi situacijami. V mojem primeru se mi je najbolje uspelo ubraniti, ko je prišlo do nekega nujnega dogodka in sem morala vse stranke prestaviti na drug termin. Ker sem vedela, da bo to težko delo, vsaj vsi želijo takrat ko se odločijo, sem jim napisala kar sporočilo in izbirne proste termine. Nekatero stranke so odpisale in izbrale termin, ena stranka pa ni odpisala, tu sem se izognila stresu in poslušanju slabe volje stranke po telefonu.

Način komunikacije
Komunikacijske spretnosti
Iznajdljivost
Uspešna razrešitev zapleta
Postavitve prioritete

INT4: Ammm..Aha. Ja preprosto dojameš, da smo ljudje različni, da ima vsak kdaj slab dan, da nismo vsem simpatični, ampak da pač je znanje tisto, ki nam v teh situacijah pomaga. Naprimer imela sem res gnečo, saj je stranka zamujala. Želela si je permanentno lakiranje. Vnaprej sem ji povedala da ne bo točno tako kot si je želela, ker je hotela »ombre«. In ko sem ji prvega naredila, je rekla, da ja, da ji je všeč, da bi take imela vse. Ko sem polakirala vseh deset nohtov in zaključila ji pa ni bilo več všeč, če ji lahko odstranim in ponovno gor. Odstranila sem ji, povedala pa da na ponovno lakiranje lahko pride šele ob osmih zvečer, ko končam s strankami, ker sem imela že naprej. Povedala sem ji, da sem ji pokazala kako bo izgledalo, da se je sama odločila in ji tudi računala odstranjevanje in ponovno lakiranje.

Razumevanje
Sprejemanje različnosti
Toleriranje
Spoznanje
Izkušnost
Strokovnost
Znanje
Odločnost
Samozavest

INT5: Da se enostavno ne obremenjuješ s problemi strank, pač da to pušiš za s sabo, ker tako dosti zaupajo v svoje probleme. Če pa se ti zgodi pač kak tak primer, se zgodi, pride tak dan in to je to.

Neobremenjenost
Sprejemanje različnosti
Vzdrževanje distance

7. Menite, da bi se moral vsak kozmetik naučiti o delu s strankami, pred pričetkom opravljanja dela že v okviru šolanja?

INT1: Ja sigurno in tudi po moje na konkretnih primerih, ne, ker dejansko so to primeri, ki se dejansko ponavljajo pri tem poklicu vedno, ali ne vem, »pikolovskost« ali kako bi temu rekla, ko ne ve kaj bi rad od tebe, da narediš ne vem kaj, nemoreš pa čudeža naredit. V primeru zamujanja, naročanja, to,..ali pa enostavno ko jih ni, tisto je pa najlepše (smeh). Da potem vnaprej odreagirajš, ko se naročajo, da jih obvestiš prej, če veš da pozablja, oziroma, ja...

Da
Konkretni primeri
Ponovljivost primerov
Prezavetnost
Odpovedi
Priporočljivost
Ranljivost ob začetku dela
Management s strankami

INT2: Ja v okviru šolanja, pa kolikor se spomnim, res nismo nič imeli na to temo. Imaš tekom šolanja in v šoli predvidevam, jaz sem bila v zasebni ..in tečajji, seminarji, je ta management s stranko, ampak mislim ne toliko o tem. Bolj je nalin prodaje, svetovanje, koznultacije, indikacije, kontraindikacije, neke tretmaje, postopke ampak ni pa v tem stilu kar se zdaj pogovarjama, ne spomnim se da bi kdaj bilo. Definitivno bi bilo dobro, ta stres lahko marsikaj povzroči dolgoročno..

Da
Management s stranko

INT3: Menim, da do neke mere ja, vsaj to kako odreagirati v neprimernih situacijah. Menim pa tudi, da se najbolje naučiš, ko prideš do dejanske situacije in to situacijo nekajkrat sam rešiš.

Da
Odzivanje
Samo učenje

INT4: Ja sigurno bi bilo dobro, da bi se glede dela s strankami več naučili v šoli, bistvu pa je, da teorija je eno praksa pa drugo. Nekaj se naučimo in ko končno pridemo v službo smo zelo ranljivi, si preveč ženemo k srcu in to velja za vse. Danes nas nekaj prizadane, kakšen drug dan ne in se mi zdi, da izkušnje so edino kar dajo, da lahko naslednjč odreagiramo pravilno in da smo na to malo bolj pripravljeni.

Da
Ranljivost

INT5: Ja, bi moral. Predvsem se naučiti delati s strankami, sicer pa tako kot sem rekla, vaja dela mojstra. Z izkušnjami pridobiš vso znanje, bolj kot boš delal, bolj boš vedel kako se obnašati s strankami in kak pristop imeti do njih.

Da
Izkušnje

3. raven	2. raven
RAZUMEVANJE POJMA	Profesionalnost odnosa/ohranjanje distance Izvajanje kakovostne storitve Ohranjanje zasebnega življenja Iznajdljivost in miselna agilnost
DEJAVNIKI/VZROKI STRESA PRI DELU S STRANKAMI	Nenačrtovane spremembe urnika Spremembe organizacije dela Nedefinirana/nejasnost pričakovanja strank Prezahtevnost strank Delovna preobremenjenost Podcenjevanje kompetentnosti
ODZIV NA STRES PRI DELU S STRANKAMI	Samokontrola Neodločnost <ul style="list-style-type: none"> - Finančni vir - Izvedba storitve
RELEVANTNOST IZKUŠENJ PRI DELU S STRANKAMI	Relevantnost izkušenj Vzdrževanje distance Pripravljenost
STRATEGIJE SOOČANJA	Vzdrževanje distance Preusmerjena pozornost Strpnost Sproščanje in počitek Kompetentnost/strokovnost Iznajdljivost in miselna agilnost

