

Renata Górska

PRACA EMOCJONALNA DOROSŁYCH. POMIĘDZY SKUTECZNOŚCIĄ A WYPALENIEM ZAWODOWYM PRACOWNIKA

Słowa kluczowe: praca emocjonalna, płytka praca emocjonalna, głęboka praca emocjonalna, rola zawodowa, stres, wypalenie zawodowe.

Streszczenie: Celem artykułu jest prezentacja zjawiska pracy emocjonalnej, na które jako pierwsza zwróciła uwagę Arlie Hochschild. Praca emocjonalna dotyczy obecnie wielu wykonywanych zawodów, szczególnie związanych ze świadczeniem usług i zwraca uwagę na to, że rola zawodowa wiąże się z normami i oczekiwaniami określającymi, jakie emocje i w jaki sposób pracownik powinien ujawniać podczas kontaktów interpersonalnych. W artykule zostały przedstawione różne ujęcia zjawiska pracy emocjonalnej (Arlie Hochschild i Alicji Grandey i innych), które są najbardziej użyteczne z perspektywy zarówno jego zrozumienia, jak i uwarunkowań oraz konsekwencji dla człowieka. Zgodnie z nimi praca emocjonalna jest definiowana jako proces regulowania emocji podczas pełnienia roli zawodowej, a jej konsekwencje związane są z przyjętą przez pracownika formą pracy emocjonalnej: płytką, która polega na zmianie zewnętrznej ekspresji emocji oraz głęboką, której istotą jest wewnętrzna głęboka zmiana odczuwanych przez jednostkę emocji. W artykule zostały zaprezentowane obie formy pracy emocjonalnej oraz wynikające z nich konsekwencje dla osób dorosłych.

Wprowadzenie

Tematyka emocji jest coraz częściej przedmiotem uwagi teoretyków i badaczy. Między innymi w ostatnich latach widoczne jest coraz większe zainteresowanie rolą emocji w pracy zawodowej. Rozwijająca się w ostatnim czasie bardzo intensywnie sfera usług oraz wysoka konkurencja powodują, że organizacje starają się podwyższać jakość i podnosić standardy obsługi klientów. Dzisiaj powszechny jest pogląd, że o satysfakcji klienta nie decyduje wyłącznie jakość produktu, ale m.in. zachowanie pracownika oraz jakość interakcji pomiędzy nim a klientem. Wyniki badań wskazują, że jednym z takich ważnych czynników determinujących i zwiększających satysfakcję klienta są, obok kompetencji zawodowych, emocje. Sądzi się bowiem, że z uwagi na to, iż emocje są bardzo ważnym aspektem wszystkich interakcji społecznych, sposób ich okazywania ma niebagatelne znaczenie nie tylko z perspektywy satysfakcji klientów, ale i funkcjonowania całej organizacji. Emocje ujawniane w kontaktach z innymi są ważnym elementem tzw.

oferty afektywnej, którą pracownik dostarcza klientowi. W skład usługi wchodzi np. odpowiednie powitanie klienta, utrzymanie kontaktu wzrokowego czy mówienie w odpowiedni sposób. Instytucje oczekują od swoich pracowników, aby ci zachowywali się zgodnie z obowiązującymi standardami, tj. uprzejmie i przyjaźnie. Aby wypełnić oczekiwania firmy oraz roli zawodowej pracownicy oferują klientom własne emocje, tj. starają się je regulować w odpowiedni sposób podczas kontaktów z innymi osobami (Hochschild 2009).

W niniejszym artykule przedstawiono zjawisko pracy emocjonalnej, które wskazuje, iż wiele zawodów, zwłaszcza tych związanych ze świadczeniem usług, to zawody, w których istnieją normy i oczekiwania określające to, jakie emocje i w jaki sposób pracownik powinien ujawniać podczas kontaktów z klientami. W tekście opisane zostały różne ujęcia pracy emocjonalnej oraz wyniki badań, które dowodzą o pozytywnych i negatywnych konsekwencjach pracy emocjonalnej dla osób dorosłych. Badania te są bardzo interesujące zarówno dla andragogiki, jak i pedagogiki pracy.

Emocje jako składnik roli zawodowej

Emocje jako składnik roli zawodowej po raz pierwszy zostały opisane w amerykańskiej literaturze przez Arlie Russel Hochschild, przedstawicielkę tzw. kulturowej teorii emocji¹. Twierdzi ona, że społeczeństwa posiadają kulturę emocji, która składa się z zespołu wyobrażeń na temat tego, co ludzie powinni czuć w różnych sytuacjach. Kulturowe wyobrażenia i normy wyznaczają zarówno „reguły odczuwania” emocji doświadczanych w określonej sytuacji (tzn. wyznaczają ich charakter, siłę, kierunek i czas trwania), jak i „reguły ich wyrażania” (tj. odpowiedniego doboru gestów i środków ekspresji). Decydują wreszcie o sposobie nazywania i etykietowania emocji. Często kulturowe scenopisy narzucają ludziom bardzo stresujące, wręcz alienujące wymagania.

Te dwa zbiory norm (reguły odczuwania i wyrażania) stanowią odbicie ogólnej kultury emocji, które steruje zachowaniem w określonej sytuacji. Reguły zależne są od relacji i od roli społecznej, a ponieważ zarówno w życiu prywatnym, jak i zawodowym w niektórych relacjach władza i zwierzchnictwo rozkładają się nierówno, stąd akty zarządzania uczuciami mogą także przybierać niesymetryczne formy. Co więcej, struktury organizacji, w której pracujemy, zwłaszcza podział pracy i rozkład władzy, również określają reguły odczuwania i wyrażania przez

¹ Hochschild jako socjolog i przedstawicielka kulturowej teorii emocji nawiązuje do podejścia dramaturgicznego Ervinga Goffmana i uważa, że emocje są konstrukcjami społecznymi. Według niej uczucia pełnią „funkcję sygnalizacyjną”, tj. dostarczają nam pewnych informacji, dzięki uczuciom poznajemy własny punkt widzenia na świat. Uczucia nie są czymś wyłącznie osobistym, nie przechowujemy ich wyłącznie „w środku”, i nie są one niezależne od aktów zarządzania. Kiedy staramy się coś odczuwać, czyli podejmujemy wysiłek, aby dane uczucie się pojawiło, wówczas mamy wpływ na sam proces powstawania uczucia. Innymi słowy kiedy zarządzamy uczuciem, przyczyniamy się do jego powstawania (por.: Hochschild 2009).

pracowników. Normy te na przykład mogą mówić, że wszyscy pracownicy powinni w pracy koncentrować się i zachowywać z powagą, ale mogą one nieco inaczej odnosić się do kierownika, przełożonego czy robotnika. Na ogół reguły odczuwania i wyrażania pozostawiają osobom posiadającym władzę dużo szerszy margines swobody, niż tym, którzy władzy mają mniej. Także różne grupy społeczne posługują się różnymi metodami rozpoznawania reguł odczuwania², co oznacza, że sposób, w jaki uświadamiamy sobie reguły odczuwania, jest odzwierciedleniem naszego położenia w strukturach społecznych. Reguły odczuwania określają również to, jakimi gestami powinniśmy się wymieniać z innymi. Pozwalają nam ocenić, jaka jest wartość sygnałów emocjonalnych, które do nas docierają, są więc swoistym punktem odniesienia dla wymiany uczuć. Innymi słowy, taka a nie inna ekspresja i praca emocjonalna nie są nigdy dziełem przypadku. Podczas interakcji są one przekazywane od jednego uczestnika do drugiego i z powrotem. Są one swoistą „zapłatą” za ukryte należności lub jej brakiem. Wymiany uczuć i rozliczenia dokonują się zawsze w obrębie reguł odczuwania.

W swoim słynnym badaniu pracujących w liniach lotniczych stewardes Hochschild opisuje sposoby, dzięki którym pracownikom udaje się zachować odpowiednią ekspresję emocji, tj. właściwy wyraz twarzy i sposób postępowania. Opisuje także strategie, które pozwalają zachowywać się uprzejmie i przyjaźnie nawet w sytuacjach, gdy klienci (pasażerowie) są nieuprzejmi czy grubiańscy. W oparciu o te i inne badania Hochschild wysunęła tezę, że z uwagi na współczesne zmiany w funkcjonowaniu organizacji, m.in. wzrost znaczenia usług i rywalizację na rynku pracy, ludzkie emocje uległy komercjalizacji, natomiast ekspresja i regulacja emocji stały się częścią roli zawodowej.

Formy pracy emocjonalnej

Główny nurt rozważań Hochschild dotyczy tego, jak jednostki radzą sobie z kulturowymi regułami, zwłaszcza gdy scenopisy kulturowe zmuszają je do zachowań, które budzą negatywne emocje. W takich sytuacjach ludzie muszą wykonać to, co Hochschild nazywa pracą nad emocjami lub zarządzaniem emocjami. Zarządzanie emocjami ma na celu usunięcie rozbieżności pomiędzy wyrażanymi emocjami a społecznie akceptowanymi normami. Pracą emocjonalną (zarządzaniem emocjami) nazywa Hochschild wzbudzanie lub tłumienie uczuć w celu utrzymania określonego wyrazu twarzy (i mowy ciała), który wytwarza odpowiedni stan umysłu u innych osób. Celem pracy emocjonalnej jest uzyskanie przez pracownika zgodności pomiędzy emocjami, które wyraża podczas wykonywania

² Na przykład kobiety, protestanci i członkowie klasy średniej w większym stopniu tłumią uczucia niż mężczyźni, katolicy i członkowie klas niższych. Zdaniem Hochschild wynika to z tego, iż w naszej kulturze kobiety zachęca się bardziej niż mężczyzn do skupiania się raczej na uczuciach niż działaniach. Protestantów z kolei zachęca się do wewnętrznego dialogu z Bogiem z pominięciem struktur kościelnych (sakramentów, spowiedzi). Przedstawiciele klasy średniej bardziej zachęca się z kolei do zarządzania uczuciami itd. (Hochschild 2009).

zawodowych obowiązków, a regułami, które zostały ustalone przez organizację. Przy czym wyraźnie oddziela się tu sferę prywatną od zawodowej. Gdy zarządzanie emocjami dotyczy prywatnej sfery życia człowieka, to rodzaj wysiłku towarzyszącego regulacji Hochschild nazywa *emotional work* i wyraźnie go odróżnia od pracy podejmowanej przy wykonywaniu naszych zawodowych obowiązków. Taki rodzaj wysiłku nazywa *emotional labor*.

Praca emocjonalna może przybierać dwie formy: płytką i głęboką. Obie strategie z definicji zakładają aktywną postawę, różnią się tylko jej poziomem.

- Praca emocjonalna na poziomie płytkim (*surface acting*)

Ten rodzaj pracy polega na tym, że jednostka skupia swój wysiłek na zewnętrznej regulacji emocji. Jak pisze Hochschild *głównym narzędziem pracy jest w tym wypadku ciało, nie dusza* (Hochschild 2009, s. 41). Oznacza to, że pracownik modyfikuje wyłącznie swoją ekspresję emocjonalną, np. uśmiecha się mimo odczuwania negatywnych emocji (np. złości) czy też pozostaje obojętny pomimo tego, że odczuwa współczucie. Jednym słowem pracownik gra, „nakłada maskę” i wyraża takie emocje, jakich oczekuje od niego organizacja, niezależnie od tego, co naprawdę czuje. Wykonując płytką pracę emocjonalną, pracownik nie podejmuje próby modyfikacji swoich wewnętrznych uczuć, co w konsekwencji prowadzi się do tego, iż udaje, ukrywa pod maską swoje prawdziwe uczucia, gdyż celem pracy powierzchniowej jest stworzenie odpowiedniego wrażenia u odbiorcy (partnera interakcji).

- Praca emocjonalna na poziomie głębokim (*deep acting*)

Istotą pracy emocjonalnej na poziomie głębokim jest zmiana wewnętrznych odczuwanych przez jednostkę emocji, co w konsekwencji także przyczynia się do zmiany ekspresji emocjonalnej. Jednak modyfikacja ekspresji emocjonalnej nie jest tu celem (jak w przypadku pracy na poziomie płytkim), ale pochodną zmian, których w rzeczywistości jednostka doświadcza. Podczas głębokiej regulacji pracownik zmienia swój sposób myślenia o danej sytuacji, np. gdy klient go irytuje, zaczyna myśleć, że być może jest on z jakiegoś powodu zagubiony i wymaga współczucia, uwagi, co w konsekwencji prowadzi do zmiany odczuwanych przez niego emocji i powoduje, że zaczyna w kontakcie z klientem okazywać pozytywne emocje.

Arlie Hochschild wyróżnia i charakteryzuje także techniki emocjonalnej pracy nad odczuwaniem i wyrażaniem odpowiednich zachowań:

- Praca ciała

To taka praca, przez którą ludzie starają się zmienić fizjologiczne reakcje na określoną sytuację, np. kiedy staramy się zachować spokój, głęboko oddychamy, aby „poczuć” ten spokój; kiedy natomiast chcemy zmobilizować się do działania (sportowiec przed rozpoczęciem gry) głośno krzyczymy. Ten sposób pracy – to używanie ciała do wzbudzania lub tłumienia emocji.

- Działanie powierzchniowe

Jest to rodzaj działania, przez który ludzie manipulują zewnętrznymi gestami (ekspresją) w celu odczucia (doświadczenia) emocji, którą sygnalizują te gesty. Są

sytuacje np., gdy „robimy dobrą minę”, aby inni czuli się szczęśliwi i aby wytrzymać do końca spotkania tylko dlatego, że reguły wyrażania wymagają, aby inni czuli się dobrze. Ale robimy to także w nadziei, że w końcu naprawdę wpadniemy w dobry nastrój i rzeczywiście poczujemy się szczęśliwi.

– Działanie głębokie

Jest to taka technika pracy, przez którą ludzie próbują wzbudzić w sobie określone uczucia, próbują doświadczyć emocji, którą akurat okazują na zewnątrz z uwagi na to, że jest zgodna z regułami wyrażania. Tak często robią aktorzy, aby zmienić swój wewnętrzny stan w celu okazania emocji wymaganej przez scenariusz.

– Praca poznawcza

Ten rodzaj pracy ma miejsce wówczas, gdy wywołujemy myśli i idee kojarzone z daną emocją, aby w ten sposób wygenerować określone uczucie, np. jeśli dana sytuacja wymaga od osoby, aby była smutna (ktoś jest na pogrzebie), może myśleć o tym, jak to jest, kiedy ogarnia nas smutek, albo nawet przypominać sobie doświadczenia z przeszłości, po to, aby naprawdę poczuć smutek, co w konsekwencji sprawi, że zewnętrzna ekspresja smutku będzie autentyczna.

Zawody wymagające pracy emocjonalnej

Praca emocjonalna jest zjawiskiem charakterystycznym zarówno dla zawodów usług rynkowych (np. sprzedawcy, kelnerzy, stewardesy), jak i zawodów usług społecznych (np. nauczyciele, pielęgniarki, pracownicy służby więziennej). Hochschild wymienia następujące cechy, jakimi musi się charakteryzować praca zawodowa, aby można ją zaklasyfikować jako tę, która wymaga pracy emocjonalnej (Hochschild 2009):

- zawody, które wymagają z klientami kontaktu twarzą w twarz lub przez telefon;
- zawody, które wymagają od pracownika wytworzenia u rozmówcy odpowiedniego stanu psychicznego (reakcji emocjonalnej), np. zadowolenia;
- zawody, które pozwalają pracodawcy sprawować (za pomocą szkolenia lub nadzoru) pewną kontrolę nad aktywnością emocjonalną pracowników (za pomocą metod legalnie monitorowanych przez przełożonych);
- zawody, gdzie pracodawca ustala pewne reguły okazywania emocji, które określają, jakie emocje i w jaki sposób pracownik może (powinien) wyrażać podczas kontaktów z klientami.

Obecnie, jak pisze Hochschild, aż jedna trzecia wszystkich zatrudnionych wykonuje pracę emocjonalną. W roku 1970 38% zatrudnionych w USA wykonywało zajęcia wymagające pracy emocjonalnej. Wydaje się to dość oczywiste, zważywszy na fakt, że właśnie ta sfera zakorzeniona jest mocno w relacjach międzyludzkich, a większość zawodów ma taki właśnie charakter. Co ciekawe, wśród tych osób było dwa razy więcej kobiet niż mężczyzn. Zawody wymagające pracy emocjonalnej zostały podzielone przez Hochschild na sześć grup,

m.in.: wolne zawody (np. lekarze, prawnicy); menedżerowie i pracownicy administracji; sprzedawcy; urzędnicy; osoby pracujące we własnym gospodarstwie domowym. Przy czym w obrębie danej kategorii zawodowej jedni pracownicy wykonują pracę emocjonalną, inni nie. Wśród urzędników, pielęgniarek czy sekretarek znajdują się osoby, które zarządzają własnymi uczuciami, ale są również tacy, którzy tego nie robią, choć zdają sobie sprawę z tego, że jest to „zawodowo istotne”.

Uwarunkowania i konsekwencje pracy emocjonalnej

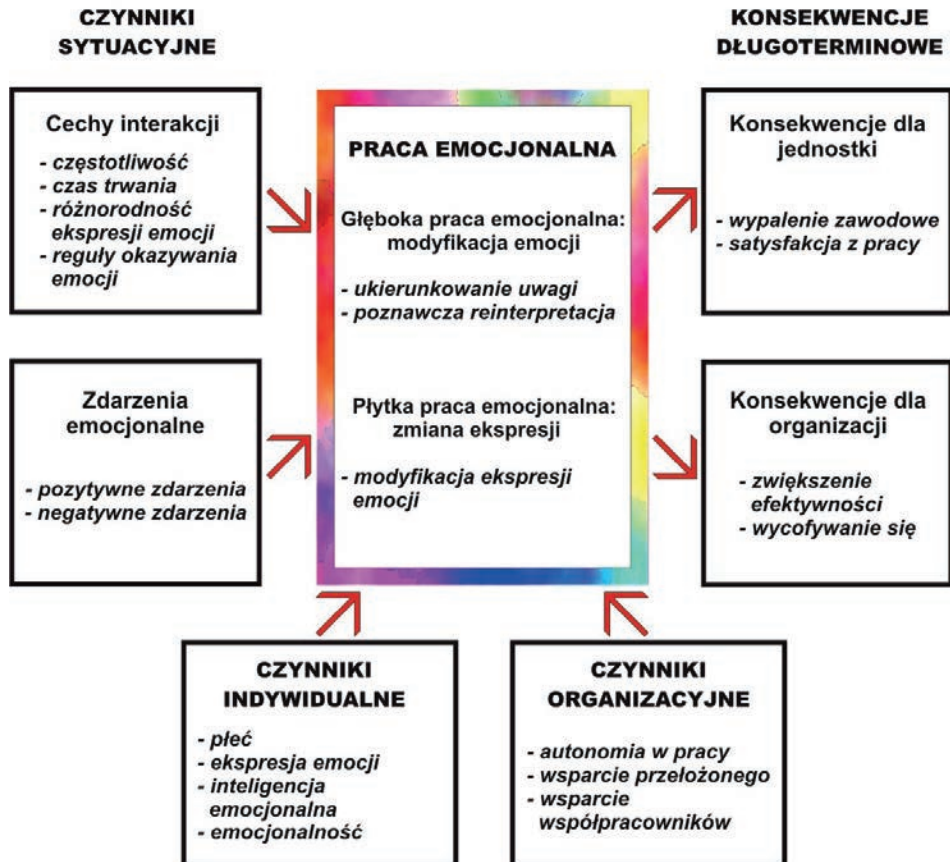
Propozycje teoretyczne Arlie Hochschild stały się impulsem dla wielu innych badaczy, którzy skupiali swoją uwagę m.in. na uwarunkowaniach i konsekwencjach pracy emocjonalnej (Ashforth, Humprey 1993; Grandey 2000, Szczygieł i in. 2009, 2010). Badacze ci zgodnie twierdzą, że praca emocjonalna posiada trzy „właściwości”. Po pierwsze polega ona na wyrażaniu odpowiednich emocji w kontakcie z klientami, może się to sprowadzać do udawania, tłumienia czy nasilania ekspresji emocji. Po drugie praca emocjonalna wymaga od pracowników przestrzegania pewnych reguł okazywania emocji w taki sposób, aby były one zgodne zarówno z rolą zawodową, jak i oczekiwaniami instytucji. Wreszcie po trzecie natężenie pracy emocjonalnej rośnie wraz ze wzrostem liczby i intensywności kontaktów z klientami (Szczygieł i in. 2009).

Zjawisko pracy emocjonalnej rozpatrywane jest najczęściej z dwóch perspektyw: organizacyjnej i indywidualnej. Badacze, którzy przyjmują perspektywę organizacji, wskazują na to, że praca emocjonalna pracowników przyczynia się do podwyższania zysków firmy. Natomiast badacze, którzy przyjmują perspektywę indywidualną, skupiają swoją uwagę w głównej mierze na wysiłku pracownika związanego z pracą emocjonalną i podkreślają negatywne jego konsekwencje: wypalenie zawodowe, stres czy brak satysfakcji z pracy.

Interesujące badania i ustalenia teoretyczne w tym obszarze poczyniła Alicia Grandey. Definiuje ona pracę emocjonalną jako wewnętrzny proces regulacji emocji w określonym kontekście społecznym (roli zawodowej), proces, dzięki któremu człowiek może wpływać na to, jakie emocje się u niego pojawiają, jak ich doświadcza i jak je wyraża. Psychologowie badający zjawisko pracy emocjonalnej podkreślają, że taki sposób jego ujmowania jest najlepiej ugruntowany zarówno teoretycznie, jak i empirycznie (Szczygieł i in. 2009). Grandey oprócz zdefiniowania zjawiska pracy emocjonalnej przedstawiła interesujący procesualny model regulacji emocji (Grandey 2000), który został przedstawiony na schemacie 1.

Alicia Grandey oparła się na ugruntowanym teoretycznie modelu regulacji emocji Jamesa Grossa (2002), który jest zgodny z powszechnie akceptowanym przez psychologów definiowaniem procesu emocjonalnego. Według Grossa emocje zostają zainicjowane przez świadome lub nieświadome wartościowanie przez

PROCES ZARZĄDZANIA EMOCJAMI



Schemat 1. Koncepcja regulacji emocji w środowisku pracy wg A. Grandey

Źródło: A.A. Grandey (2000), *Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor*, „Journal of Occupational Health Psychology” nr 5, s. 101.

człowieka zdarzenia jako istotnego dla jakiejś ważnej dla niego sprawy (celu). Emocje trwają w czasie, więc ostateczny kształt reakcji emocjonalnej zależy od tego, kiedy doszło do uruchomienia działań regulujących: przed czy po ukształtowaniu się emocji. Gross twierdzi, że istnieją dwie kategorie działań podejmowanych przez człowieka w celu regulowania własnych emocji: wyprzedzające i korygujące. Wyprzedzająca regulacja to taka, która pojawia się na początku procesu emocjonalnego, tj. w takim momencie, gdy emocja nie przyjęła jeszcze ostatecznego kształtu. Możliwe podejmowane tutaj strategie są następujące: wybór sytuacji, modyfikacja sytuacji (jej zaaranżowanie), ukierunkowanie uwagi i tzw.

poznawcza reinterpretacja (polega ona na zmianie sposobu myślenia o danej sytuacji i w konsekwencji niedopuszczenie do powstania jakiejś emocji bądź też umożliwienie wywołania pożądanej emocji). Jeśli nie uruchomimy żadnej ze strategii wyprzedzających, mamy jeszcze szansę korekty, ale już wyłącznie ekspresji emocjonalnej. Ta strategia pojawia się zatem w końcowej fazie procesu emocjonalnego, gdy emocja już przybrała swój ostateczny kształt. Czasami polega ona na tłumieniu, innym razem na udawaniu bądź nasilaniu się emocjonalnej ekspresji.

Powyższe rodzaje regulacji emocji są według Grandey analogiczne do głębokiej i płytkiej pracy emocjonalnej, a ich wykorzystywanie pociąga za sobą określone konsekwencje dla pracowników. Praca emocjonalna może ułatwiać wykonywanie obowiązków zawodowych i zwiększać skuteczność w pracy, ale może też wywoływać negatywne skutki.

Bardzo ważne jest, że praca emocjonalna na poziomie głębokim uruchamia strategię regulacji wyprzedzającej i jest zdecydowanie efektywniejsza niż praca na poziomie płytkim, która odpowiada za zmianę zewnętrznej ekspresji emocji (np. tłumienie uczucia). Dzieje się tak, ponieważ tłumienie emocji pociąga za sobą duże koszty dla funkcjonowania człowieka, tj. pogarsza jego stan na poziomie zarówno fizjologicznym, jak i poznawczym. A co więcej, podczas pracy na poziomie płytkim człowiek ma poczucie bycia nieszczerym, co dodatkowo pociąga za sobą obniżenie nastroju i powoduje stres. Głęboka praca emocjonalna natomiast pozwala na szczery i autentyczny kontakt z klientem, który daje człowiekowi satysfakcję z pracy. A zatem płytka praca emocjonalna w większym stopniu „obarcza” jednostkę negatywnymi konsekwencjami. Potwierdzają to wyniki badań empirycznych, które ujawniły związek pracy emocjonalnej z wypaleniem zawodowym i stanem zdrowia. Płytką praca emocjonalna niekorzystnie wpływa na pracownika, wiąże się z wyczerpaniem emocjonalnym i depersonalizacją, co więcej, pociąga za sobą problemy zdrowotne pracownika.

Operacjonalizacji pracy emocjonalnej podjęli się m.in. Theresa Glomb i Michael Tews (2004), którzy skonstruowali skalę zawierającą listę pozytywnych i negatywnych emocji (*Discrete Emotions Emotional Labor Scale*), co pozwoliło na zbadanie, jak często w ciągu dnia pracy człowiek wyraża, tłumia bądź udaje uwzględnione w narzędziu badawczym emocje. W wyniku badań stwierdzono występowanie korelacji dodatniej pomiędzy częstością udawania emocji pozytywnych i tłumienia negatywnych a wyczerpaniem emocjonalnym pracowników (Glomb, Tews 2004). James Gross i Oliver John z kolei opracowali kwestionariusz pozwalający na pomiar indywidualnych różnic w tendencji do stosowania płytkiej i głębokiej strategii regulacji emocji (Gross, John 2003). Rezultaty tych badań dowodzą, że nawykowe tłumienie ekspresji emocjonalnej koreluje z częstszym doświadczaniem negatywnych emocji oraz gorszym funkcjonowaniem interpersonalnym, a nawet ze słabszą pamięcią zdarzeń emocjonalnych.

Związek pomiędzy pracą emocjonalną a wypaleniem zawodowym potwierdzają także wyniki badań przeprowadzanych przez polskich badaczy. Zespół psychologów z SWPS (Bazińska, Kadzikowska-Wrzosek, Retowski, Szczygieł

2010) opracował Skalę Pracy Emocjonalnej (SPE) – pierwsze i jedyne jak dotąd w Polsce narzędzie badawcze do pomiaru płytkiego i głębokiego poziomu pracy emocjonalnej w zawodach usługowych. Przeprowadzone przez nich badania dowiodły, że płytka praca emocjonalna łączy się z podwyższonym wyczerpaniem emocjonalnym oraz depersonalizacją, a także niską oceną osiągnięć zawodowych. Badania te pokazały również, że płytka strategia pracy emocjonalnej wiąże się z różnymi symptomami wskazującymi na problemy zdrowotne (Bazińska, Kadziowska-Wrzosek, Retowski, Szczygieł 2010).

Korzystając ze Skali Pracy Emocjonalnej, interesujący projekt badawczy zrealizowała także Monika Wróbel (Wróbel 2013), która wykazała występowanie związku pomiędzy obiema formami pracy emocjonalnej a wypaleniem zawodowym nauczycieli, zwracając dodatkowo uwagę na to, czy i jaką rolę pełni tu inteligencja emocjonalna. Analizy potwierdziły, że wykonywanie płytkiej pracy emocjonalnej przyczynia się do nasilenia objawów wypalenia zawodowego, jednak ma to miejsce wyłącznie w grupie osób o przeciętnej i niskiej inteligencji emocjonalnej (związku takiego nie zaobserwowano u osób o wysokim poziomie inteligencji emocjonalnej).

Powyższe dowodzi, że praca emocjonalna może mieć zarówno pozytywne, jak i negatywne konsekwencje. Należy jednak zwrócić uwagę na to, że dotychczas prowadzone badania były nieliczne i obejmowały tylko wybrane grupy zawodowe. Nie poddano badaniom jeszcze wielu uwarunkowań wyróżnionych przez A. Grandey (Schemat 1) i tym samym nie uwzględniono całej złożoności sytuacji, w których funkcjonują pracownicy.

Podsumowanie

W artykule zaprezentowane zostało zjawisko pracy emocjonalnej, które dotyczy osób dorosłych uprawiających zawody związane ze świadczeniem usług (zarówno rynkowych, jak i społecznych), zwłaszcza tych, których kontakty z klientami są częste i intensywne i których zachowanie jest w dużym stopniu kontrolowane przez instytucje, w których pracują. W tekście dokonano przeglądu wybranych koncepcji socjologicznych i psychologicznych, co pozwala stwierdzić, że najbardziej ugruntowane teoretycznie i jednocześnie najczęściej wykorzystywane w badaniach empirycznych jest podejście traktujące pracę emocjonalną jako proces regulowania emocji w określonym kontekście społecznym, tj. podczas pełnienia roli zawodowej. Tak rozumiana praca emocjonalna może przybierać dwie formy: płytką, polegającą na „powierzchniowej” modyfikacji ekspresji emocjonalnej i głęboką, która wiąże się ze zmianą wewnętrznych odczuwanych przez osobę uczuć. Zastosowana forma ma wpływ zarówno na konsekwencje dla funkcjonowania jednostki, jak i instytucji, w której pracuje.

Analiza literatury i wyników badań empirycznych wskazują jednoznacznie, że praca emocjonalna na poziomie płytkim wiąże się z negatywnymi konsekwencjami dla człowieka: stresem, wypaleniem zawodowym, depersonalizacją

i obniżoną satysfakcją z pracy. W przypadku pracy głębokiej ustalenia nie są już tak jednoznaczne, choć wiele wskazuje na to, że stosowanie głębokiej strategii zarządzania emocjami jest korzystniejsze z punktu widzenia zdrowia i dobrostanu pracowników.

Dokonane w artykule ustalenia są także ważne dla teorii i praktyki edukacyjnej. Nasuwają się w tej kwestii dwa wnioski. Po pierwsze pracę emocjonalną warto poddać analizie i badaniom empirycznym z perspektywy pedagogicznej. Dotychczasowe badania prowadzone były przez socjologów, którzy interesowali się zjawiskiem pracy emocjonalnej w kategoriach częstości jego występowania w różnych grupach zawodowych lub przez psychologów, którzy analizowali mechanizmy psychologiczne leżące u podstaw procesu regulowania emocji. W obszarze nauk pedagogicznych brak refleksji i badań empirycznych nad zjawiskiem pracy emocjonalnej i jej konsekwencjami, która, jak pisze Arlie Hochschild, dotyczy obecnie aż jednej trzeciej wszystkich osób zatrudnionych, a liczba zawodów wymagających pracy emocjonalnej poszerza się.

Po drugie zważywszy na wagę i powszechność występowania zjawiska pracy emocjonalnej, rodzą się pytania o rozwiązania i strategie dydaktyczne o edukacyjne możliwości rozwijania umiejętności zarządzania emocjami podczas pełnienia roli zawodowej. Taka perspektywa kieruje uwagę na potencjał praktyk edukacyjnych i społecznych, w jakich uczestniczyli dorośli pod kątem kompetencji mieszczących się w emocjonalnej sferze jednostki i umożliwiania bądź hamowania zdobywania doświadczeń związanych z zarządzaniem emocjami. Istotne są pytania o wzajemne relacje pomiędzy poziomem kompetencji emocjonalnej pracowników a stosowaną strategią pracy emocjonalnej i ofertą edukacyjną w tym zakresie. W obliczu przesłanek wskazujących na moderującą w tej kwestii rolę inteligencji emocjonalnej (Wróbel 2013) można oczekiwać, że umiejętności składające się na tzw. kompetencje emocjonalne dorosłych (Góralska 2014) będą stanowiły dobre narzędzie służące zapobieganiu negatywnym następstwom pracy emocjonalnej. Oznacza to, że osoby o wysokich kompetencjach emocjonalnych mogą być mniej obciążone niekorzystnymi konsekwencjami regulowania własnych emocji w pracy. Innymi słowy, rozwijając kompetencje emocjonalne dorosłych, można ich „chronić” przed wysokimi kosztami, jakie ponoszą wykonując pracę emocjonalną, tj. zapobiegać wypaleniu zawodowemu i innym negatywnym konsekwencjom. Wymaga to jednak włączenia problematyki pracy emocjonalnej w nurt badań andragogicznych oraz dalszych badań i analiz.

Wnioski te są ważne również z uwagi na to, że pracujemy emocjami nie tylko pełniąc określoną rolę zawodową, ale także w życiu codziennym, poza pracą, gdy niemal nieustannie wzbudzamy bądź blokujemy emocje na użytek odgrywanych przez nas ról.

Bibliografia

1. Ashforth B.E., Humphrey R.H. (1993), *Emotional labor In service role: The influence of identity*, „Academy of Management Review” nr 18, s. 88–115.
2. Bazińska R., Kadzikowska-Wrzosek R., Retowski S., Szczygieł D. (2010), *Strategie pracy emocjonalnej – konstrukcja i trafność Skali Pracy Emocjonalnej*, [w:] A.M. Zawadzka (red.), *Psychologia zarządzania w organizacji*, Warszawa, s. 170–194.
3. Binder P., Palska H., Pawlik W. (2009), *Zaproszenie do socjologii emocji*, [w:] Binder P., Palska H., Pawlik W. (red.), *Emocje a kultura i życie społeczne*, Warszawa, s. 7–16.
4. Çukur C.S. (2009), *The development of the Teacher Emotional Labor Scale (TELS). Validity and reliability*, „Educational Sciences: Theory & Practice”, nr 9, s. 559–574.
5. Glomb T.M., Tews M.J. (2004), *Emotional labor: A conceptualization and scale development*, „Journal of Vocational Behavior”, nr 64, s. 1–23.
6. Górska R. (2009), *Edukacja emocjonalna wyzwaniem dla współczesnej dydaktyki*, *Studium Vilnense A*, vol. 6, s. 161–165.
7. Górska R. (2012), „Praktyczny charakter” kompetencji emocjonalnej dorosłych, „Rocznik Andragogiczny”, s. 154–169.
8. Górska R. (2014), *The Narrative as a Strategy for the Development of Emotional Competences of Adults*, „Edukacja Dorosłych”, nr 1, s. 121–135.
9. Górska R., Solarczyk-Szwec H. (2012), *O kompetencjach w kontekście Polskiej Ramy Kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie*, „Edukacja Dorosłych”, nr 2, s. 27–42.
10. Grandey A.A. (2000), *Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor*, „Journal of Occupational Health Psychology”, nr 5, s. 95–110.
11. Grandey A.A. (2003), *When “the show must go on”: Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery*, „Academy of Management Journal”, nr 46, s. 86–96.
12. Gross J. (1998), *Antecedent – and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression and physiology*, „Journal of Personality and Social Psychology”, nr 74, s. 224–237.
13. Gross J.J. (2002), *Emotion regulation: Affective, cognitive and social consequences*. „Psychophysiology”, nr 39, s. 281–291.
14. Gross J.J. (2007), *Handbook of emotion regulation*, New York: Guilford Press.
15. Gross J.J., John O.P. (2003), *Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being*, „Journal of Personality and Social Psychology”, nr 2 (85), s. 348–362.
16. Hochschild A.R. (2009), *Zarządzanie emocjami. Komercjalizacja ludzkich uczuć*, Warszawa.
17. Illeris K. (2006), *Trzy wymiary uczenia się. Poznawcze, emocjonalne i społeczne ramy uczenia się*, Wrocław.
18. Jasińska-Kania A. (2006), *Socjologiczne odkrywanie emocji*, „Kultura i Społeczeństwo”, nr 1–2, s. 41–54.
19. Kemper T. (2005), *Modele społeczne w wyjaśnianiu emocji*, [w:] Lewis M., Haviland-Jones J.M. (red.), *Psychologia emocji*, Gdańsk, s. 72–87.
20. Kozłowski T. (2006), *Uluda racjonalności? O emocjonalnych podstawach społecznego funkcjonowania człowieka*, „Kultura i Społeczeństwo”, nr 1–2, s. 129–152.
21. Madalińska-Michalak J., Górska R. (2012), *Kompetencje emocjonalne nauczyciela*, Warszawa.

22. Malewski M. (2010), *Od nauczania do uczenia do uczenia się. O paradygmatycznej zmianie w andragogice*, Wrocław.
23. Mayer J.D., Salovey P. (1999), *Czym jest inteligencja emocjonalna?*, [w:] P. Salovey, D.J. Sluyter (red.), *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna*, Poznań, s. 21–74.
24. Oatley K., Jenkins J.M. (2005), *Zrozumieć emocje*, Warszawa.
25. Saarni C. (2005), *Społeczny kontekst rozwoju emocjonalnego*, [w:] M. Lewis, J.M. Haviland-Jones, *Psychologia emocji*, Gdańsk, s. 392–412.
26. Salovey P., Bedell B.T., Detweiler J.B., Mayer J.D. (2005), *Aktualne kierunki w badaniach nad inteligencją emocjonalną*, [w:] M. Lewis, J.M. Haviland-Jones (red.), *Psychologia emocji*, Gdańsk, s. 634–654.
27. Szczygieł D., Bazińska R., Kadzikowska-Wrzosek R., Retowski S. (2009), *Praca emocjonalna w zawodach usługowych – pojęcie, przegląd teorii i badań*, „Psychologia Społeczna”, nr 3, s. 155–166.
28. Śmieja M., Orzechowski R. (2008), *Inteligencja emocjonalna. Fakty, mity, kontrowersje*, Warszawa.
29. Turner J.H., Stets J.E. (2009), *Socjologia emocji*, Warszawa.
30. Wróbel M. (2013), *Praca emocjonalna a wypalenie zawodowe u nauczycieli: moderująca rola inteligencji emocjonalnej*, „Psychologia Społeczna”, nr 1, s. 53–66.

Adult emotional labor. Between efficiency and employee's professional burnout

Key words: emotional labor, deep acting, surface acting, professional role, stress, employee burnout.

Summary: The aim of the article is to present the phenomenon of emotional labor, which was first noted by Arlie Hochschild. The term refers to the phenomenon occurring in a number of contemporary professions, particularly service jobs and draws attention to the fact that one's professional role is connected with norms and expectations defining what emotions employee should display in interpersonal relationships and how they should do it. The article presents different perspectives on the phenomenon of emotional labor (Arlie Hochschild, Alicia Grandey and others) that are the most useful to understand the concept, as well as its determinants and consequences for people. According to them emotional labor is defined as the process of regulating emotions in the performance of one's professional role, and its consequences depend on the type of emotional labor the employee has assumed: surface acting, which is changing the outward expression of emotions and deep acting, which is based on the profound change of emotions felt by the individual. The article discusses both forms of emotional labor and the resulting consequences for adults.

Dane do korespondencji:

Dr Renata Górska

Uniwersytet Łódzki

Wydział Nauk o Wychowaniu

ul. Pomorska 46/48

91-408 Łódź

e-mail: rgorska@uni.lodz.pl