

# Emocionalno delo in kakšne so posledice

---

Ljubljana, 11. 10. 2014

Urška Smrke, dipl. psih.

Družbenomedicinski inštitut ZRC SAZU

Storitve?



Izražanje  
drugačnih čustev,  
kot jih občutimo

# Emocionalno delo

---

= upravljanje s svojimi čustvi z namenom izražati čustva,  
ki jih pričakuje organizacija



# Dejavniki ED

---

„Do strank sem prijazen.“

pričakovanja  
organizacije  
pravila prikazovanja čustev



zaposleni



# Emocionalna disonanca

pričakovanja organizacije  
pravila prikazovanja čustev



zaposleni



**EMOCIONALNA  
DISONANCA**



= neskladnost med lastnimi  
čustvi in čustvi, ki naj bi jih  
prikazali

# Emocionalna regulacija

= proces, preko katerega vplivamo na čustva in njihovo izražanje

pričakovanja organizacije

pravila prikazovanja čustev



zaposleni

emocionalna disonanca

EMOCIONALNA REGULACIJA

globoko igranje

površinsko igranje

...

# Strategije emocionalne regulacije

---

## globoko igranje

- globoko spreminjanje čustev glede na pričakovanja organizacije

Kako?

- preusmerjanje pozornosti
  - na pozitivne vidike situacije
  - na dogodke, ki priključejo določena čustva
- sprememba videnja situacije

„Če potnik na letalu preveč pije, se poskušam spomniti, da ga je verjetno strah letenja. Potem si sama pri sebi mislim, da je kot majhen otrok. In ko ga vidim takšnega, ne postanem jezna. Potem je kot otrok, ki vpije name.“

## površinsko igranje

- izražanje čustev, ki jih ne občutimo, glede na pričakovanja organizacije

Kako?

- prilagajanje intenzivnosti čustva
- ponarejanje čustev

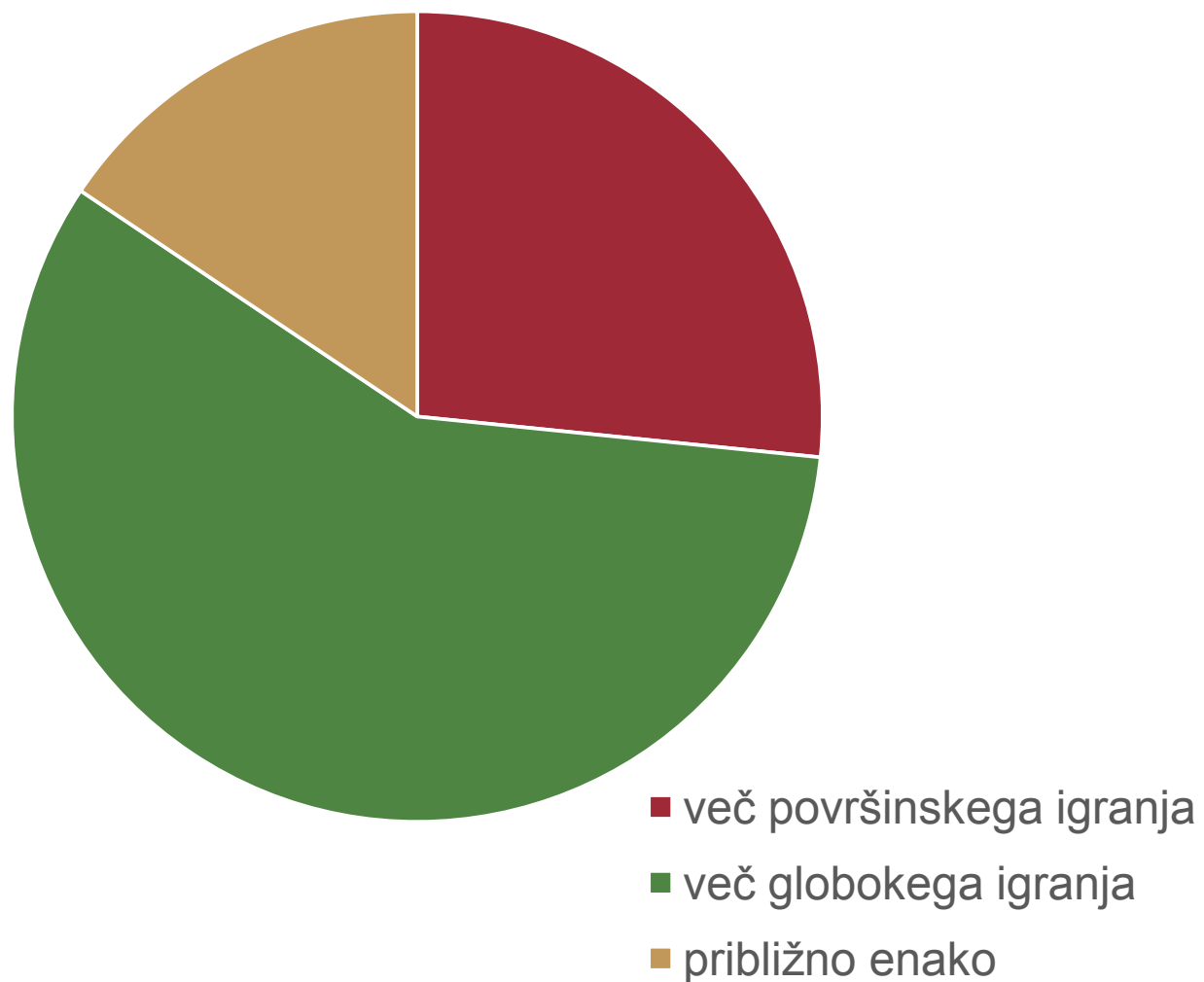
„Če se pretvarjam, da se počutim zelo dobro, mi včasih dejansko uspe. Potniki se odzivajo, kot da sem zares prijazna, potem pa se sama odzivam še bolj prijazno.“

# Emocionalno delo na slovenskem vzorcu

---

N = 139

N (delo z ljudmi) = 109

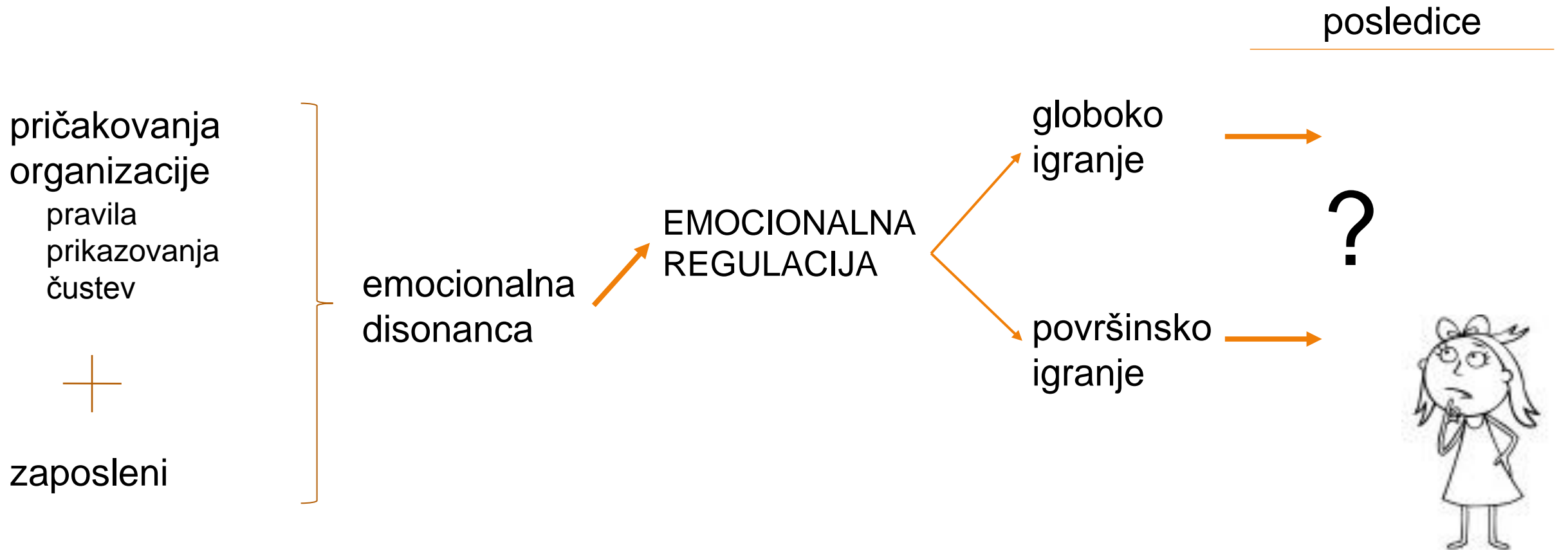


Izgorelost?

→ povezana s površinskim igranjem



# Posledice emocionalnega dela



# Posledice emocionalnega dela

---

## globoko igranje

- odtujitev od svojih lastnih čustev
- izgorelost
- več pozitivnih čustev
- boljši socialni odnosi
- večji občutek avtentičnosti
- višje zadovoljstvo pri delu

## površinsko igranje

- več negativnih čustev
- manjši občutek avtentičnosti
- slabši socialni odnosi
- čustvena izčrpanost
- izgorelost
- stres
- anksioznost
- depresivnost
- manjše zadovoljstvo pri delu
- manjša pripadnost organizaciji
- absentizem, fluktuacija ...



## EMOCIONALNO DELO

posledice

pričakovanja  
organizacije

pravila  
prikazovanja  
čustev



zaposleni

emocionalna  
disonanca



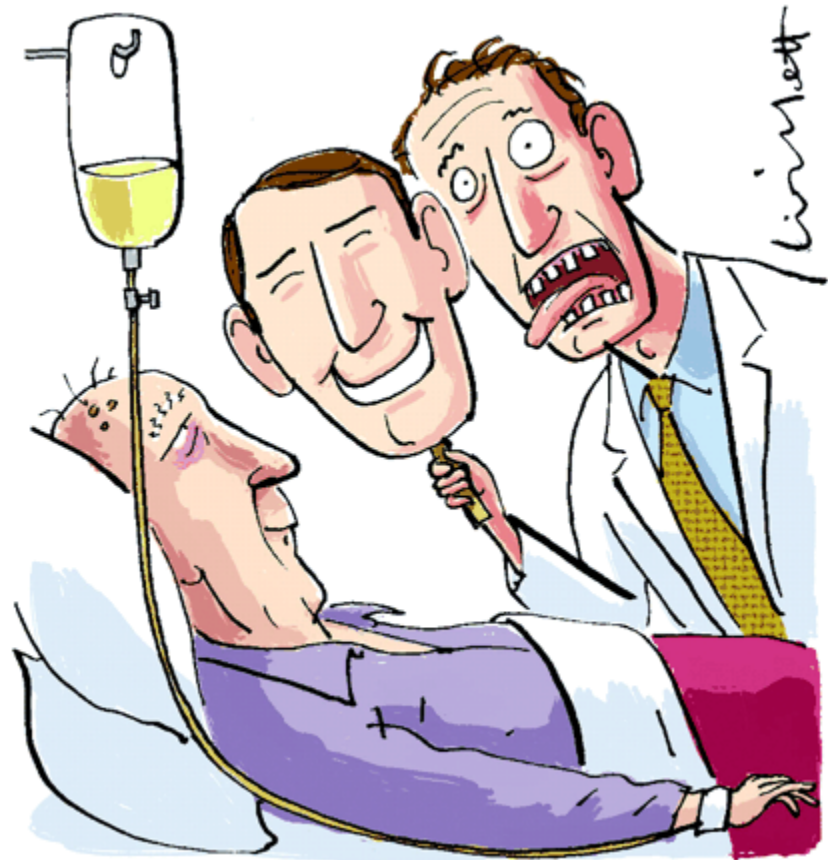
emocionalna  
regulacija



globoko  
igranje

površinsko  
igranje





# Kaj lahko stori posameznik in kaj organizacija?

---

## **Posameznik:**

- razmišljanje o upravljanju s svojimi čustvi na delovnem mestu
- izmenjava izkušenj
- uporaba globokega igranja

## **Organizacija:**

- učenje ravnanja v situacijah s strankami
- nudenje pomoči
- tehnike reševanja problemov
- izmenjava izkušenj

<http://www.youtube.com/watch?v=XN8sUz5j-Ns>

Hvala za  
pozornost!

