

Narativni pregled istraživanja i mjera emocionalnog rada u profesionalnoj sferi

Mihajlović, Sandra

Master's thesis / Diplomski rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:560015>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-10**



Sveučilište u Zagrebu
Filozofski fakultet
University of Zagreb
Faculty of Humanities
and Social Sciences

Repository / Repozitorij:

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb
Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



Sveučilište u Zagrebu

Filozofski fakultet

Odsjek za sociologiju

Studentica: Sandra Mihajlović

Mentorica: izv. prof. dr. sc. Ksenija Klasnić

Narativni pregled istraživanja i mjera emocionalnog rada u
profesionalnoj sferi

Diplomski rad

Zagreb, srpanj 2023.

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Istraživanje emocija u sociologiji i emocionalni rad.....	4
2.1. Sociološko konceptualiziranje emocija.....	4
2.2. Dramaturške i kulturne teorije emocija.....	5
2.3. Istraživanje i utjecaj Arlie H. Hochschild.....	6
2.4. Rod, klasa, kultura i posljedice emocionalnog rada.....	14
2.5. Dosadašnja istraživanja u Hrvatskoj i svijetu i budućnost istraživanja fenomena.....	19
3. Svrha i ciljevi istraživanja.....	25
4. Metodologija i opis strategije pretraživanja.....	26
5. Rezultati analize.....	34
5.1. Analiza protokola radova koji su koristili kvantitativnu metodologiju.....	34
5.2. Analiza protokola radova koji su koristili kvalitativnu metodologiju.....	43
5.3. Analiza protokola radova koji su koristili mješovitometodološki i višemetodski pristup istraživanju.....	46
6. Rasprava.....	47
7. Zaključak.....	53
8. Literatura.....	56
9. Prilozi.....	61
10. Sažetak.....	66

1. Uvod

Pojam emocionalni rad (engl. *emotional labo(u)r, emotional work*) fenomen je suvremenih društvenih znanosti, posebice područja sociologije i psihologije. Termin dobiva na popularnosti 1980-ih godina, nakon što poznata američka sociologinja Arlie R. Hochschild objavljuje knjigu *The Managed Heart: the Commercialization of Human Feeling* (1983) u kojoj je objavila rezultate svojeg istraživanja o emocionalnom radu među stjuardesama i inkasatorima u SAD-u. U svojem revolucionarnom djelu daje prvu definiciju ovog fenomena kojeg definira kao rad koji od radnika/radnice zahtjeva emocionalni menadžment u svakodnevnoj komunikaciji s klijentima kao dio radne uloge. Točnije, od radnika/radnice se očekuje da regulira svoje emocije, tj. privide svojih emocija tijekom svakodnevne interakcije s kupcima, suradnicima, klijentima, menadžerima i sl., a sve s ciljem udovoljavanja zahtjevima svoga posla. To uključuje analizu i racionalno donošenje odluka u smislu izražavanja vlastitih emocija - dok se u nekim slučajevima ovaj posao sastoji od „izazivanja“ određenih osjećaja (npr. sreće i empatije), često se sastoji i od „potiskivanja“ određenih emocija (npr. ljutnje i straha), a sve u svrhu kako bi se kod klijenta proizveo određeni osjećaj koji tvrtki ili organizaciji omogućuje uspjeh. Hochschild navodi: „Ova vrsta rada zahtijeva koordinaciju uma i osjećaja, a ponekad se oslanja na izvor *sebstva* kojeg poštujemo kao dubokog i sastavnog dijela naše individualnosti¹“ (Hochschild, 2012, str. 7).

Cilj ovoga rada je pružiti narativni pregled istraživanja i mjerenja emocionalnog rada u profesionalnoj sferi. U prvom dijelu rada pružit će se konceptualni opis i objašnjenje fenomena, razvoj teorije A. Hochschild, kao i istraživane rodne, klasne i kulturne razlike u iskazivanju emocionalnog rada. Također, opisać će se koje su posljedice ovog fenomena, ali i pružiti kratki pregled tko je i na koji način istraživao emocionalni rad. U drugome dijelu rada predstaviti će se i raspraviti rezultati sistematiziranog pregleda dosadašnjih istraživanja objavljenih na bibliografskim bazama *Web of Science Core Collection* i *Scopus*, a nalazi će se usporediti s dosadašnjim spoznajama te će se ponuditi smjernice za daljnje istraživanje ovog fenomena.

Zašto tek u drugoj polovici 20. stoljeća dolazi do definiranja i istraživanja ovog fenomena? Razlog se pronalazi u naglim promjenama na tržištu rada zapadnog svijeta. Američki sociolog D. Bell jedan je od prvih društvenih znanstvenika koji analizira

¹ Prijevod autorice rada

značajne promjene u društvenoj podjeli rada u SAD-u sredinom 20. stoljeća (Peračković, 2011, str. 91). U svojoj knjizi *The Coming of Postindustrial Society* iz 1976. navodi kako u SAD-u dolazi do radikalnog smanjenja radnika u industrijskom sektoru. Prema tome, zaključuje kako su razvijene zapadne zemlje prešle iz industrijskog u postindustrijsko društvo koje karakterizira pet glavnih obilježja: 1) prelazak iz proizvodne ekonomije u uslužnu, 2) prevladavanje profesionalnih i uslužnih zanimanja, 3) kodifikacija teorijskog znanja u sažetke i simbole, 4) orijentacija na budućnost uz kontrolu tehnologije i tehnoloških postignuća te 5) stvaranje nove intelektualne tehnologije (Bell, 1999 prema, Peračković, 2011, str. 91-92). Stoga, u postindustrijskom društvu većina poslova zahtijeva sposobnost bavljenja ljudima, a ne stvarima; više su tražene međuljudske, a manje mehaničke vještine. Bell tvrdi da rast uslužnog sektora znači stavljanje naglaska na komunikaciju i susret jer kako on kaže: „Činjenica je da pojedinci sada razgovaraju s drugim pojedincima, umjesto da komuniciraju sa strojem, temeljna je činjenica o radu u postindustrijskom društvu²“ (Bell, 1973, prema Hochschild, 2012, str. 9). Popularnu i široko prihvaćenu podjelu na primarni, sekundarni i tercijarni sektor djelatnosti prvi je krajem 1930-ih predložio A. G. B. Fisher (Peračković, 2011. str. 90). Pod primarnom djelatnosti podrazumijeva poljoprivredu, šumarstvo, lov, ribolov i rudarstvo, pod sekundarnom industriju i građevinarstvo te pod tercijarnom sve vrste uslužnih djelatnosti (trgovina, ugostiteljstvo, bankarstvo, turizam itd.). Iako ih se ponekad smatra ogrankom tercijarnog sektora, danas se u popularnoj podjeli ekonomskih djelatnosti odvaja i kvartarni sektor koji se odnosi na djelatnosti općeg služenja i pomaganja društvu (npr. zdravstvo, znanost, mediji, vojska, školstvo, pravosuđe itd.) te kvintarni sektor koji se odnosi na informatičke djelatnosti (Gelo i Družić, 2016). U postindustrijskom društvu dominantni sektor su uslužne, tj. neproizvodne djelatnosti. Što se tiče hrvatskog društva, nakon Drugog svjetskog rata područje bivše Jugoslavije prati „zapadne trendove“ gdje dolazi do radikalnih promjena u strukturi djelatnosti – deagrarizacije i industrijalizacije, ali već od sredine 1970-ih započinje i nagli proces tercijarizacije koja je obilježje postindustrijskog društva (Peračković, 2011, str. 90-91). Iako ekonomski razvijene države Zapada ulaskom u 21. stoljeće prelaze iz postindustrijskih u umrežena, digitalna društva, u Hrvatskoj je i dalje vidljiva tercijarizacija hrvatskog tržišta. Prema usporedbama podataka iz 2019. u odnosu na 2008. godinu, utvrđeno je kako su četiri sektora s najvećim gubitkom radnih mjesta građevinarstvo, prerađivačka industrija,

² Prijevod autorice rada

poljoprivreda i trgovina na veliko i malo s čak 96 tisuća manje zaposlenih. Najveći porast, s druge strane, bilježe djelatnosti turizma (22 tisuće), stručne i pomoćne poslovne usluge (33 tisuće) te zdravstvo i obrazovanje (28 tisuća) (Matković i Marčelić, 2020, str. 16).

Kao što je ranije navedeno, obilježje postindustrijskog društva je najveći udio broja zaposlenih u uslužnim djelatnostima. U većini uslužnih djelatnosti, zaposlenici ne obavljaju samo fizički i intelektualni, već i emocionalni rad. Ovaj rad, kao i fizički i intelektualni rad, „prodaje se za plaću i ima razmjensku vrijednost“ (Hochschild, 2012, str. 7). Autorica naglašava kako je poslova u uslužnim djelatnostima uvijek bilo, ali ono što je sada razlika je to da su današnje radne uloge društveno projektirane i temeljito organizirane s vrha – institucionalne svrhe sada su usko vezane uz psihofizičko stanje radnika/ce. Nisu samo pojedinci ti koji upravljaju svojim osjećajima kako bi ostvarili svoju radnu ulogu, već su u „igru“ ušle i organizacije (Hochschild, 2012, str. 8; str.185).

Emocionalni rad³ važno je razlikovati od „rada s emocijama“ (engl. *emotion work*) ili emocionalnog menadžmenta (engl. *emotion management*) koji se odnosi na bilo koji društveni kontekst. Dok se emocionalni rad odnosi na upravljanje emocijama tijekom interakcija s klijentima radi postizanja profesionalnih ciljeva i usklađivanja sa zahtjevima radne uloge, emocionalni menadžment odnosi se na upravljanje emocijama radi održavanja osobnih ciljeva i odnosa (npr. s prijateljima, obitelji i sl.). Dok se prvi temelji na očekivanjima koja su izričito navedena u radnoj ulozi (npr. priručnici, obuka, financijski dobici), drugi tip regulacije emocija nema eksplicitnih emocionalnih očekivanja, treninga ili financijske nagrade, već postoje implicitne društvene norme koje ih reguliraju (WELD Lab, 2023).

Također, pojam emocionalnog rada razlikuje se od „kontroliranja“ ili „potiskivanja“ emocija. Posljednja dva izraza, kako smatra Hochschild, upućuju na nastojanje da se samo potakne ili spriječi neki osjećaj; emocionalni rad je širi pojam koji se odnosi na sam čin izazivanja ili oblikovanja, kao i potiskivanja osjećaja u sebi (Hochschild, 1979, str. 561). Prema tome, može se reći da se emocionalni rad sastoji od dva tipa: izazivanja (engl. *evocation*) osjećaja, u kojem je kognitivni fokus na postizanju željenih emocija koje su u početku odsutne, i potiskivanja (engl. *suppression*) u kojem je

³ Iako je u svojim ranijim radovima Hochschild (1979) za emocionalni rad koristila izraz *emotion work*, u djelu *The Managed Heart* iz 1983. navodi kako izraz emocionalni rad (engl. *emotional labor*) koristi za označavanje „upravljanja osjećajima za stvaranje javno vidljivog prikaza lica i tijela“ emocionalnog rada koji se prodaje za plaću i ima *razmjensku vrijednost*. Izraze *emotion work* i *emotional management* koristi kao sinonimne izraze za označavanje tih istih radnji u privatnom kontekstu gdje imaju *uporabnu vrijednost* (Hochschild, 2012:7)

kognitivni fokus na neželjenim emocijama koje su u početku prisutne (Hochschild, 1979, str. 561).

Pojam emocionalnog rada nema jedinstvenu definiciju, ali ima nekoliko glavnih postulata koji određuju što se može smatrati emocionalnim radom. Zaposleni obavljaju emocionalni rad kada reguliraju svoje fizičke emocionalne iskaze u pokušaju da ispune organizacijski utemeljena očekivanja specifična za njihove uloge (Brotheridge i Lee, 2003, str. 65). Nakon prvotnog istraživanja na stjuardesima i inkasatorima od strane Hochschild (1983), emocionalni se rad potom istraživao na mnogim drugim zanimanjima i područjima rada – od medicinskog osoblja (posebice medicinske sestre i tehničari), trgovaca i trgovkinja, ugostitelja/ica do turističkih vodiča, nastavnika/ca, profesora/ica, radnika/ca u banci i ostalim uslužnim djelatnostima. Zavisno o definiciji i konceptualizaciji, postoji nekoliko strategija nošenja s emocionalnim očekivanjima na poslu te zbog toga se pojam emocionalnog rada često povezuje sa strategijama, tj. tehnikama nošenja s emocionalnim radom.

2. Istraživanje emocija u sociologiji i emocionalni rad

2.1. Sociološko konceptualiziranje emocija

Iako emocije prožimaju gotovo svaki aspekt ljudskog iskustva, zanimljivo je kako su sociolozi emocije počeli sustavno proučavati tek u 1970-ima. Turner i Stets navode:

„Štoviše, uz samo trenutak promišljanja, odmah postaje evidentno da su emocije ljepilo koje vezuje ljude i generira predanosti društvenim i kulturnim strukturama velikog opsega; u stvari; emocije su ono što čini društvene strukture i sustave kulturnih simbola održivima i mogućima.“ (Turner i Stets, 2011, str. 21)

Dugo vremena u društvenim znanostima smatralo se kako su emocije područje proučavanja psihologije, ali u drugoj polovici 20. stoljeća sociolozi počinju prepoznavati emocije kao „presudnom sponom između mikro i makro razine društvene stvarnosti“. Ono što sociologija doprinosi proučavanju emocija jest smještanje pojedinaca u određeni kontekst te istražuje kako društvene strukture i kultura mogu utjecati na pobuđivanje i tijek emocija pojedinaca (Turner i Stets, 2011, str. 21-22). Iz sociološke perspektive, emocije uključuju pet ključnih elemenata: 1) biološku aktivaciju ključnih tjelesnih sustava, 2) društveno konstruirane definicije i ograničenja, 3) primjenu jezičnih oznaka

iz kulture, 4) izražavanje emocija (npr. facijalnim pokretima) te 5) percepciju i procjenu situacijskih objekata i događaja (Turner i Stets, 2011, str. 30). Što sve sociologija može ponuditi proučavanju emocija sustavno je sažeto u knjizi *The Sociology of Emotions* (*Sociologija emocija*) emocija Jonathana H. Turnera i Jan E. Stets iz 2005. godine koja je 2011. prevedena na hrvatski, a time je i danas jedina na hrvatski prevedena stručna literatura iz područja sociologije emocija. Autori smatraju da sociologija proučavanju emocija može ponuditi perspektivu integracije raznovrsnih elemenata koji su uključeni u pobuđivanje i izražavanje emocija. Navode da „ljudi zauzimaju položaje unutar društvenih struktura i igraju uloge vođene kulturnim scenarijima“, a za to su sposobni zbog svojih kognitivnih kapaciteta pomoću kojih percipiraju i ocjenjuju neku situaciju (tj. kulturu), sebe same (objekte) te vlastite i tuđe fiziološke odgovore (Turner i Stets, 2011, str. 30).

Danas je u društvenim znanostima općeprihvaćena teorija o podjeli emocija na primarne i sekundarne. Pod primarnim emocijama smatraju se emocije koje su univerzalne za sva ljudska bića, a tvore temelj ostalim emocijama. Iako ne postoji opće slaganje koje su to univerzalne emocije, navedenih sedam se najčešće smatraju primarnima: sreća, strah, ljutnja, tuga, iznenađenje, gađenje i prezir (Ekman, 1992). Primarne su i univerzalne zbog distinktivnih izraza na licu u različitim kulturama, ali i zbog nekih ostalih obilježja. Naprimjer, za njih je karakteristično da se generiraju automatski, brzo se pokreću i kratkog su trajanja, doživljavaju se kao situacije u kojima se osobi nešto događa bez pune kontrole, pojavljuju se u svim društvenim situacijama itd. Za razliku od primarnih, sekundarne emocije su u većoj mjeri društveno konstruirane, a pojavljuju se kao djelovanje više primarnih emocija (Turner i Stets, 2011, str. 39). Ono u čemu se većina društvenih znanstvenika slaže je da ljudi u svakodnevnim interakcijama koriste velik repertoar emocija za koje su sposobni koristiti i interpretirati. Zaključuje se kako je izražavanje primarnih emocija „ugrađeno i univerzalno“, ali izražavanje emocija prvog i drugog reda gestama određeno je socijalizacijom u emocionalnu kulturu društva (Turner i Stets, 2011, str. 41).

2.2. Dramaturške i kulturne teorije emocija

Sociološka perspektiva proučava „dinamiku sebstva, interakcije, društvene strukture i kulture“ (Turner i Stets, 2011, str. 43). Tijekom godina istraživanja i proučavanja emocija iz sociološke perspektive, proizašlo je nekoliko teorijskih pristupa

od kojih su neki teorije rituala, teorije razmjene, teorije simboličkog interakcionizma, strukturalne, evolucijske teorije itd. Za pojam emocionalnog rada bitne su dramaturške i kulturne teorije koje smatraju kako je ponašanje pojedinaca kao izvedba na pozornici. Glumci su u ovom slučaju zaposlenici, a publika su drugi koji, u ovome slučaju, mogu biti klijenti, kupci, kolege s posla, pacijenti, učenici, menadžeri itd. Izvedba glumaca propisana je kulturnim normama koje određuju kako emocije mogu i *trebaju* biti doživljene i izražene ovisno o situaciji (Turner i Stets, 2011, str. 44). Prema dramaturškoj teoriji, interakcija je scenarij koji ispisuje kultura, tj. kulturne vrijednosti i norme. Svi akteri, tj. glumci svjesni su tih normi, vjerovanja i drugih simboličkih vrijednosti koje ih navode kako treba govoriti, ponašati se i iskazivati svoje emocije. Glumci scenarij izvode na pozornici, pred publikom koja predstavlja sve druge s kojima se interakcija odvija. Ono što se naglašava je akterovo aktivno upravljanje impresijama dok se predstavlja publici (Turner i Stets, 2011, str. 47).

E. Goffman, jedan od začetnika i predstavnika dramaturškog pristupa, smatra kako je osnovna jedinica interakcije *fokusirani susret*. Ovi susreti smješteni su unutar većih strukturalnih, kulturnih jedinica – *okupljanja*. Ona su pak smještena unutar *društvenih prigoda* koji su sastavljeni od fiksne opreme, kulturnog etosa, pravila prikladnog i neprikladnog ponašanja i sl. (Turner i Stets, 2011, str. 50). Navedena predstavljanja odvijaju se kroz nekoliko važnih dimenzija: 1) oblik govora (način na koji pojedinci trebaju koristiti riječi, fraze, tempo i sl.), 2) korištenje rituala (stereotipiziranih sekvenci nekog scenarija), 3) uokvirivanje (postavljanje granica unutar interakcije), 4) uporaba rekvizita („scenske opreme“, tj. stvari koje se nalaze u našoj okolini gdje se odvija interakcija), 5) kategorizacija situacije, 6) stvaranje uloga (prava i obveze koje pojedini pojedinac ima) te 7) ekspresivnost (prezentacija emocija tijekom interakcije) (Turner i Stets, 2011, str. 50).

2.3. Istraživanje i utjecaj Arlie H. Hochschild

Jedan od prvih autora koje Hochschild navodi kao inspiraciju za njezino istraživanje i teoriju je C.W. Mills. Kao studentica na Berkleyu, Hochschild je proučavala Millsova djela poput *White Collar* (hrv. *Bijeli ovratnik*) koje je prvi puta objavljeno 1951. godine, a bavi se temama američke srednje klase, nove klase poduzetnika, transformacijom vlasništva i ostalih fenomena koje prate suvremeno američko društvo. U njoj Mills tvrdi da tijekom prodaje robe ili usluga „prodajemo svoju osobnost“ (engl.

sell our personality) te se tako uključujemo u proces ozbiljnog samootuđenja koji je sve češća pojava među radnicima u naprednim kapitalističkim sustavima (Hochschild, 2012, str. XVII). Hochschild je smatrala kako ovdje ipak nedostaje jedan aspekt; njegovoj teoriji, koja se odnosi na „prodaju osobnosti“, ona dodaje aspekt jasno oblikovanog, ali nevidljivog emocionalnog sustava. Taj sustav sastavljen je od pojedinačnih činova emocionalnog rada, društvenih pravila osjećanja i razmjene između ljudi u privatnom i javnom životu. Navedeni aspekti objasnit će se u narednim ulomcima.

Millsovi radovi Hochschild su doveli do radova E. Goffmana. Spomenuta Goffmanova dramaturška teorija važna je za teoriju emocionalnog rada jer Hochschild preuzima dijelove njegove teorije. Autorica smatra kako pojedinci u profesionalnoj sferi koriste strateške izvedbe koje nisu ispunjavajuće⁴ (Turner i Stets, 2011, str. 57). Osim zrakoplovnih poslužitelja/ica i inkasatora koje je Hochschild istraživala, postoje još mnogi poslovi koji zahtijevaju emocionalni rad. Ti poslovi imaju tri glavne karakteristike: prvo, zahtijevaju kontakt licem-u-lice (ili glasom) s javnošću; drugo, zahtijevaju od radnika da proizvede određene emocije kod drugoga s kojim je u interakciji (npr. zahvalnost, sreća, strah); treće, omogućuje poslodavcu da kroz obuku i nadzor ostvari određeni stupanj kontrole nad emocionalnim aktivnostima zaposlenika (Hochschild, 2012, str. 147). Slično kao kod Millsa, Hochschild smatra kako Goffmanovoj analizi ipak nešto nedostaje, a to je „sebstvo s razvijenim unutarnjim životom“. Naime, ona Goffmanovog aktera više vidi kao pasivnog nego aktivnog – pojedinca koji se više priklanja društvenim konvencijama, a ne aktera koji se bori s propisanim pravilima osjećaja i aktivno upravlja svojim emocijama tijekom konflikta (Turner i Stets, 2011, str. 58-59). Stoga, njegovoj teoriji aktera dodaje unutarnje tehnike i procese koje pojedinac koristi u svakodnevnoj interakciji, ali posebice onoj kao dijela profesionalne uloge. Navodi: „(...) Sada nam treba teorija koja nam omogućuje da vidimo kako nas institucije – poput korporacija – kontroliraju ne samo kroz nadzor nad našim ponašanjem, već i kroz nadzor nad našim osjećajima⁵“ (Hochschild, str. 2012:228).

Osim Goffmanovog utjecaja, bitno je spomenuti kako Hochschild njegovoj teoriji dodaje kritičku oštricu koju se temelji na Marxovom pojmu alijenacije. Naime, u njegovom djelu *Kapital* (1973[1867]), Marx propituje uvjete rada radničke klase te ga

⁴ Pod ovime Hochschild smatra kako kulturni scenariji s kojima se zaposlenici susreću na poslu vrlo često nameću stresne i teško provedive zahtjeve koji dovode do povećane razine stresa, a time često i do otuđenja od radne uloge.

⁵ Prijevod autorice rada

zanima temeljno pitanje – ljudski trošak postajanja „instrumentom rada“ (Hochschild, 2012, str. 3). Prema autorici, radne uloge imaju pripisane kulturne scenarije koji nameću zahtjeve koji su ponekad stresni, ali i otuđujući. Navodi tri načina, tj. stajališta koja radnici zauzimaju prema svojem poslu. U prvom radnik se previše poistovjećuje s poslom i riskira stres i izgaranje (engl. *burnout*). U ovom slučaju radnik svoj posao ne doživljava kao „glumu“ već se u potpunosti trudi osjećati ono što *treba* i što se nalazi u opisu posla te na pravilan način to iskazati. U drugom slučaju, radnik može razlikovati posao od sebe i postoji manja vjerojatnost izgaranja kao u prvom slučaju. Kao mjeru predostrožnosti, iskusniji radnici mogu razviti „zdravu“ otuđenost gdje jasno odvajaju sebe od radne uloge – sami mogu definirati kada treba glumiti, a kada ne. U trećem slučaju, zaposlenik u potpunosti razlikuje posao od svojeg djelovanja i za ovaj tip radnika postoji određeni rizik otuđenja od svojeg posla. Do ovog slučaja dolazi kada organizacija od svojih radnika traži emocionalni rad, ali postavlja uvjete koji onemogućuju isporuku. Ovdje radnik u potpunosti odbija glumu te se u tom slučaju može smatrati „lošim“ radnikom (Hochschild, 2012, str. 187-189). Prvo stajalište, autorica smatra, je potencijalno najštetnije od druga dva, ali u sva tri bi se šteta mogla smanjiti kada bi „radnici mogli osjećati veću kontrolu nad uvjetima svog radnog života“ (Hochschild, 2012, str. 187). U prvom slučaju radnik je previše prisutan i poistovjećen sa svojom ulogom, a u trećem radnik uopće nije poistovjećen sa svojom ulogom. Problem sva tri stajališta je kako prilagoditi radnu ulogu na način koji dopušta određeni „protok sebe u ulogu, ali smanjuje stres koji uloga stavlja na pojedinca“ (Hochschild, 2012, str. 189).

Kada organizacije od svojih zaposlenih traže iskazivanje i potiskivanje određenih emocija, ono što je nekada bio privatni čin upravljanja emocijama, sada se prodaje kao rad u uslužnim djelatnostima. Ono što je nekoć bio privatni čin iskazivanja emocija, sada je dogovoreno pravilo prikazivanja koje postavljaju organizacije. Emocionalne razmjene koje su inače odbojne i rijetke u privatnom životu, postaju uobičajene, standardizirane i neizbježne u poslovnom životu. Emocionalni sustav je sada podređen komercijalnoj logici koja ga ima pravo mijenjati (Hochschild, 2012, str. 186). Taj proces autorica naziva *komercijalizacijom osjećaja* (engl. *commercialization of the human feeling*). Organizacije zaposlenikovo „ja“, privatni resurs, pretvaraju u imovinu te tako radnikovo pravo „ja“ postaje rad. Taj dragocjeni resurs sada je doveden u opasnost kada organizacije između osjećaja i njegove interpretacije umetnu komercijalnu svrhu (Hochschild, 2012, str. 196).

Upravljanje emocijama je privatni čin, koji je pod utjecajem širokih kulturnih i društvenih normi o tome što je prikladno osjećati i kako se izražavati, ali nije izravno

reguliran od strane drugih ljudi ili organizacija. Nasuprot tome, emocionalni rad je pojam koji Hochschild uvodi za proces kada se on iz privatnog područja pomiče u javni svijet rada (Wharton, 2009, str. 149). Ali što se događa kada se upravljanje emocijama krene prodavati kao rad? Što se događa kada se neka emocionalna pravila izražavanja ne uspostavljaju neformalni, privatnim dogovorima već su zapisana u priručnicima i pravilima organizacije? Što se događa kada „emocionalni iskaz koji jedna osoba duguje drugoj odražava inherentnu nejednakost“ (Hochschild, 2012, str. 19)? Ovaj proces autorica naziva *transmutacijom emocionalnog sustava* (engl. *transmutation of an emotional system*). Pod ovim pojmom želi dočarati što se događaja s emocijama koje su inače privatne, a koje, često nesvjesno, sada često spadaju pod utjecaj velikih organizacija, društvenog inženjeringa i motiva zarade. Ovaj proces transmutacije, prelazak iz privatnog u javno područje, različito utječe na rodne i klasne skupine o kojima će biti riječi u kasnijem poglavlju. Transmutaciju emocionalnog sustava predstavljaju pravila koja postavlja organizacija o tome kako se zaposlenik *treba* osjećati i kako *treba* izražavati vlastite emocije. Na duge staze prikaz, izražaj ono što se prodaje, može poprimiti određeni odnos sa stvarnim emocijama. Razdvajanje privida i stvarne emocije je teško održati tijekom dugih razdoblja, a dugoročno održavanje razlike između emocija i glumljenja dovodi do *emocionalne disonance*. Ovaj proces analogan je principu kognitivne disonance – mentalnom stanju konflikta u kojem pojedinac doživljava dvije ili više nekompatibilnih emocija (Hochschild, 2012, str. 90). Naprimjer, situacija u kojoj dolazi do emocionalne disonance: prodavačicu u trgovini kupac vrijeđa i omalovažava, ali prodavačica, iako u toj situaciji osjeća emocije poput ljutnje, straha i sl., mora racionalno promijeniti prikaz svojih emocija – ne smije prikazati neke od ovih „negativnih“ osjećaja, već kupcu i dalje mora prikazati smirenost, ljubaznost i poštovanje. U suprotnom, kada bi prodavačica pokazala iskrene emocije u tom trenutku, pokazala bi se lošom radnicom koja ne ispunjavanja zahtjeve njezine radne uloge.

Hochschild je svoju teoriju emocionalnog rada razvila na istraživanju dviju uslužnih djelatnosti koje na prvu izgledaju potpuno različite – zrakoplovnih poslužitelja/poslužiteljica i inkasatora. Svoje istraživanje provela je početkom 1980-ih metodama etnološkog istraživanja i intervjuja. Svoje rezultate istraživanja objavila je u knjizi *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* 1983. godine. Navedene djelatnosti odabrala je zbog toga što je „emocionalni stil nuđenja usluge dio same usluge“, a prema tome emocije su u ovim zanimanjima sastavni dio radne uloge (Hochschild, 2012, str. 5). Prvo i najpoznatije istraživanje koje je Hochschild provela je

ono provedeno na stjuardima i stjuardesama *Delta Airlines*⁶ u SAD-u. Informacije je prikupljala na nekoliko različitih metoda: promatranjem je sudjelovala na nastavi obuke stjuardesa te je razgovarala sa studenticama kao i trenerima/icama. Također, intervjuirala je 20 službenika Delte – od izvršnog potpredsjednika do menadžera zaduženog za osoblje, obuku i zapošljavanje, reklamnih agenata i službenika za odnose s javnošću. Osim toga, u svoje istraživanje inkorporirala je i promo materijale aviokompanije kako bi dobila širi uvid u to kako se reklamiraju svojim korisnicama. Kako bi dopunila svoju studiju, promatrala je i regrutiranje od strane jedne druge aviokompanije; osim što je promatrala grupne i pojedinačne intervju s potencijalnim kandidatima, također je provela otvorene intervju s 30 zrakoplovnih poslužitelja na području San Francisca – 25 žena i pet muškaraca. Također, odabir ovog zanimanja smatra kao dobrim primjerom rodni razlika u ovom području iz nekoliko razloga. Prvo, smatra kako ovo nije elitno zanimanje – nalazi se na granicama „elitnih“ zanimanja poput liječnika, odvjetnika i akademika te „običnih radnika“ poput tajnika, konobara i radnika u tvornicama. Drugo, ovo zanimanje omogućuje usporedbu iskustva muškaraca i žena jer obavljaju „isti“ posao stoga zaključuje kako su rodne razlike vjerojatnije uzrokovane spolom, tj, rodom. Treće, do tada je provedeno dosta istraživanja na ženama koje su činile manjinu u određenom zanimanju, a u ovom zanimanju manjinu čine muškarci (oko 15%) (Hochschild, 2012, str. 15). Osim istraživanja na zrakoplovnim poslužiteljima/icama, provela je i intervju na pet inkasatora. Ova dva zanimanja predstavljaju zanimanja koja potječu iz sustava kapitalizma, a nalaze se na krajnostima „profesionalne potražnje za emocijama“ (Hochschild, 2012, str. 16). Iako na inkasatorima nije provela široku studiju kao na zrakoplovnim poslužiteljima, zaključila je kako se isti principi emocionalnog rada primjenjuju u oba zanimanja. Prije nego što se opiše razlika u emocionalnom radu ova dva zanimanja, bitno je opisati glavne postulate iz teorije emocionalnog rada koje je Hochschild izvela iz vlastite studije.

Za autoricu, društveni procesi ne samo da su uključeni u upravljanje emocijama, već su i temeljni za same emocije. Iako emocije „funkcioniraju kao signali za razumijevanje iskustva ili situacije, ti se signali filtriraju kroz očekivanja pojedinaca o sebi i svijetu kojih ih okružuje“ (Wharton, 2009, str. 149). Hochschild (1979) još u svojim

⁶ Hochschild navodi nekoliko razloga zašto je baš odabrala aviokompaniju *Delta Airlines*: tijekom 1970-ih i 1980-ih, ova aviokompanija naglašavala je kvalitetu svojih usluga više od drugih zrakoplovnih prijevoznika, njihov program obuke poslužitelja/ica bio je jedan od najboljih u industriji te je njihova usluga bila ocijenjena vrlo visoko. Zbog svega navedenog, zahtjevi ove aviokompanije bili su vrlo visoki, a njihovi radnici i radnice imali su manje zahtjeve od drugih kompanija (Hochschild, 2012:13).

radnijim radovima navodi kako sva društva imaju *emocionalnu kulturu* koja se sastoji od „kompleksnih ideja o tome što bi ljudi trebali osjećati u raznim tipovima situacija“ (Turner i Stets, 2011, str. 57). Navedena kultura sastoji se od *emocionalnih ideologija* koje propisuju prikladne osjećaje, norme, stavove kao i emocionalne odgovore u različitim sferama djelovanja. Pojedinci ideologije usvajaju kroz socijalizaciju, a iskustvom stječu *emocionalne markere*, tj. događaje koji mogu naglašavati i simbolizirati određene ideologije te tako usvajaju najopćenitije postulate emocionalne kulture (Turner i Stets, 2011, str. 57). U emocionalnim ideologijama i unutar različitih situacija postoje tri osnovna tipa normi: pravila osjećanja (engl. *feeling rules*), pravila prikazivanja (engl. *display rules*) i pravila uokvirivanja (engl. *framing rules*) (Hochschild, 1979; Turner i Stets, 2011, str. 57-62). Prvi tip odnosi se pravila koja određuju koje bi emocije pojedinac trebao doživjeti u različitim situacijama, a ona upravljaju intenzitetom (od jakog do slabog), smjerom (pozitivna ili negativna), kao i trajanjem emocije (od promjenjivih, nestalnih do trajnih). Drugi tip, pravila prikazivanja, odnose se na pravila koja propisuju kako i kada treba doći do otvorene ekspresije emocija u određenoj situaciji. Treći tip normi, pravila uokvirivanja, određuju koje interpretacije i značenja pojedinci trebaju pridati različitim situacijama. Navedeni skupovi normi – osjećanja, prikazivanja i uokvirivanja – međusobno su povezani i odražavaju širu emocionalnu ideologiju koja se nalazi unutar određene emocionalne kulture. Osim toga, prema Hochschild, osim ovih „nepisanih“ pravila postoje i strukture „većeg organizacijskog konteksta, naročito podjela rada i raspodjela moći, (koje) također determiniraju pravila osjećanja i prikazivanja za pojedince“ (Turner i Stets, 2011, str. 58). Analiza Hochschild temelji se na istraživanju načina kako se pojedinci nose kulturnim pravilima i ideologijama, posebice u slučajevima kada kulturni scenariji propisuju kako se trebaju ponašati u određenim situacijama – npr. kako pokazati sreću i ljubaznost iako ju ne osjećaš ili kako potisnuti ljutnju i zgražanje tijekom interakcije s klijentom. U ovakvim situacijama autorica smatra kako se pojedinci moraju upuštati u emocionalni rad kako bi „održali predstavljanje sebe koja je u skladu s emocionalnim ideologijama, pravilima osjećaja i pravilima prikazivanja“ (Turner i Stets, 2011, str. 59). Hochschild u djelu iz 1983. imenuje i navodi metode koje pojedinac koristi tijekom izvedbe emocionalnog rada. Prva tehnika koju ona naziva *površinsko glumljenje* (engl. *surface acting*) odnosi se na situacije u koja pojedinci manipuliraju svojim ekspresivnim gestama u nadi da će im „takvo glumljenje omogućiti da osjete i dožive emociju koju bi te geste trebale signalizirati“ (Turner i Stets, 2011, str. 59). Najčešći primjer površinskog glumljenja je osmijeh – njime se pokušava iskazati sreća,

ljubaznost, slaganje i pozitivno raspoloženje. Karakterističnost ovog čina je da se izvodi s očekivanjem da pojedinac s vremenom stvarno osjeti emocije koje pokazuje. Druga tehnika koju autorica navodi je *dubinsko glumljenje* (engl. *deep acting*) za koje je karakteristično da pojedinci nastoje pobuditi u sebi određene osjećaje „koji će im omogućiti da dožive emocije za koje pravila prikazivanja nalažu da trebaju biti otvoreno izražene“ (Turner i Stets, 2011, str. 59). Za razliku od površinskog glumljenja, cilj ovog čina je promjena vlastitog vanjskog, ali i unutarnjeg stanja u smjeru emocije koja se tražena u nekom scenariju. Primjeri dubinskog glumljenja često su spojeni s principima društvenog inženjeringa – kod primjera stjuardesa, tijekom obuke studenti i studentice uče tehnike i načine kako npr. potisnuti ljutnju koju je izazvao klijent. Ovdje ne dolazi samo do promjene emocionalnog prikaza već i samog emocionalnog stanja gdje se pojedinac uvjerava da osjeća ili ne osjeća određenu emociju. Bitno je naglasiti u oba slučaja emocije ne izbijaju spontano ili automatski – u oba slučaja glumac uči kako intervenirati u određenoj situaciji, bilo stvaranjem unutarnjeg oblika osjećaja ili u oblikovanju vanjskog prikaza osjećaja (Hochschild, 2012, str. 36). Dakle, bez obzira na metodu, glumac u ovim slučajevima može odvojiti ono što je potrebno za glumu od ideje o vlastitom „ja“. Uz ove dvije metode povezane su i dvije tehnike emocionalnog rada koje pojedinci koriste tijekom izvedbe. Prva tehnika odnosi se na *tjelesni rad* (engl. *physical labor*) u kojem glumci pokušavaju „promijeniti svoje fiziološke reakcije na neku situaciju“ (npr. kada žele ostati smireni koriste vježbe dubokog disanja) kako bi se tijelo potaknulo na ili prigušilo neki osjećaj (Hochschild, 2012, str. 6; Turner i Stets, 2011, str. 59). Druga tehnika je *kognitivni rad* (engl. *cognitive emotion work*) kod kojega pojedinac pokušava prizvati „misli i ideje koje su povezane s određenom emocijom u nastojanju da proizvede sukladne osjećaje“ (npr. kako bi se prizvali emocije tuge i suosjećanja, osoba može razmišljati o trenutcima kada je bila tužna te tako „prizvati“ potrebne emocije) (Hochschild, 2012, str. 37; Turner i Stets, 2011, str. 60).

Emocionalni rad koji ima razmjensku vrijednost i koji se radi za plaću Hochschild naziva emocionalni posao. Takvi poslovi od radnika zahtijevaju da tijekom kontakta lice-u-lice ili neposrednog odnosa s javnošću proizvode pozitivna ili negativna emocionalna stanja u drugima, ali i u sebi gdje moraju imati potpunu kontrolu nad vlastitim emocionalnim prikazima (Turner i Stets, 2011, str. 60). Kao što je ranije navedeno, za svoje istraživanje, autorica je odabrala dva potpuno suprotna zanimanja - zrakoplovne poslužitelje/ice i inkasatore - za koje navodi:

„Dok su zrakoplovne poslužiteljice pažljivo birane i opsežno obučavane inkasatori trebaju jako malo treninga i lako se zamjenjuju. Dok rad zrakoplovnih poslužitelja i poslužiteljica podiže mušterijin status – čini da se mušterija osjeća dobro – rad inkasatora umanjuje mušterijin status i ponižava je. Konačno, dok je za zrakoplovne poslužitelje i poslužiteljice odnos s mušterijama blizak i osoban, odnos između aktera u naplaćivačkom poslu od početka je depersonaliziran i ogradaen.“ (Turner i Stets, 2011, str. 60)

Iako oba zanimanja od svojih radnika zahtijevaju emocionalni rad, razlikuju se prema tome koje emocije radnik mora iskazivati, tj. potiskivati te koje emocije moraju proizvesti kod svojih klijenata. Emocionalni rad zrakoplovnih poslužitelja temelji se na održavanju pozitivnog stava i ljubaznosti, unatoč potencijalnom neuljudnom ponašanju putnika. Njihov emocionalni stav ima za cilj održavanje pozitivnog mišljenja o aviokompaniji kako bi putnici i u budućnosti birali navedenog prijevoznika te tako održali profit. Bitno je napomenuti kako se radnici i radnice u ovom zanimanju odabiru na temelju njihovih sposobnosti empatije, pozitivnog stava, simpatičnosti, timskog rada i sl. Njih se uvježbava kako održati tu pozitivnu pojavu kroz npr. pokazivanje osjećaja sreće kroz osmijeh i ljubazan razgovor, a sve to kroz formalne propisane mehanizme – priručnike (koji eksplicitno propisuju očekivanja organizacije), ali i kroz neformalne mehanizme (npr. međusobni savjeti radnika i radnica koji govore o tome kako se treba ponašati tijekom interakcije s klijentom) (Turner i Stets, 2011, str. 60). Suprotnost ovome zanimanju i ovoj vrsti emocionalnog rada je onaj od inkasatora. On, za razliku od zrakoplovnih poslužitelja, mora koristiti svoje negativne emocije kao „način navođenja mušterija na poslušnost“. Karakterističnost inkasatora je u emocionalnom distanciranju od klijenata gdje se ne smiju identificirati s njihovim izlikama neplaćanja. Dok je svrha zrakoplovnih poslužitelja spuštanje vlastitog i uzdizanje statusa mušterija, zadaća inkasatora je reduciranje statusa klijenta, a uzdizanje svojeg osobnog statusa. Unutarnji osjećaji inkasatora koji su u suprotnosti s vanjskim negativnim držanjem moraju se potisnuti (Turner i Stets, 2011, str. 60). Ovaj stav povezan je s pojmom *emocionalna izdržljivost* (engl. *emotional stamina*). Svaki „pouzdan“ radnik je emocionalno izdržljiv – zna kontrolirati određeni osjećaj duže vrijeme te tima demonstrira drugima svoju „snažnu stalnost“. Kao bi reducirali emocionalni napor koji je u opisu njihove radne uloge:

„(...) oni pokušavaju zatvoriti udaljenost između doživljenih i hinjenih emocija, bilo kroz 1) mijenjanje onoga što osjećaju ili 2) mijenjanje onoga što hine. Kada je prikladno prikazivanje određene emocije dio nečijega posla, osoba će tražiti način da promijeni svoje unutarnje osjećaje pomoću ranije pobrojanih tehnika, dok je tamo gdje su prikazi manje centralni za određeni posao mnogo vjerojatnije da će osobe otkriti svoje unutarnje osjećaje.“
(Turner i Stets, 2011, str. 61)

Sva uslužna zanimanja koja zahtijevaju emocionalni rad od svojih zaposlenika ostvaruju profit na emocionalni trošak tih istih zaposlenih koji obavljaju rad, tj. uslugu. Kada se emocionalni rad stavi na javno tržište, on se ponaša kao roba: potražnja za njim raste i opada ovisno o konkurenciji unutar industrije (Hochschild, 2012, str. 14). Hochschild modernost vidi kao dramatično povećanje količine emocionalnog rada koje ljudi moraju izvoditi – od domova za starije i nemoćne, bolnica, zračnih luka, trgovina, pozivnih centara, učionica, ureda socijalne skrbi, stomatoloških ordinacija, banaka – na svim tim radnim mjestima „rado ili nevoljko, briljantno ili loše“ zaposlenici obavljaju emocionalni rad (Hochschild, 2012, str. IX; Turner i Stets, 2011, str. 62).

2.4. Rod, klasa, kultura i posljedice emocionalnog rada

Hochschild smatra kako emocionalni rad ne poštuje konvencionalne razlike između vrsta poslova. Prema njezinoj procjeni, početkom 1980-ih u SAD-u je otprilike jedna trećina radnika imala poslove koji su ih izlagali značajnim zahtjevima za emocionalnim radom; od ukupnog broja žena koje su bile radno aktivne, otprilike ih je polovica radila u zanimanjima koja su zahtijevala emocionalni rad (Hochschild, 2012, str. 11). Također, navodi: „Kao tradicionalno uspješniji menadžeri emocija u privatnom životu, žene su na tržištu rada više izložene emocionalnom radu nego muškarci, a znaju i više o njegovoj osobnoj cijeni.“ (Hochschild, 2012, str. 11) I muškarci i žene obavljaju emocionalni rad, i u privatnom i u profesionalnom životu. Ali glavna pitanja koje Hochschild postavlja su „je li emocionalni rad jednako važan za muškarce kao i za žene“ i „je li važan na isti način“. Smatra kako su odgovori na oba pitanja *ne*, a svoj odgovor potkrepljuje s četiri posljedice koje dokazuju ovu činjenicu (Hochschild, 2012, str. 163).

Prvo, smatra kako je emocionalni rad različit za muškarce i žene zato što na tržištu rada postoje tipično „muški“ i tipično „ženski“ poslovi. Da je ovo i dalje aktualno govori činjenica da oko 24 posto ukupne razlike u plaćama između muškaraca i žena može se

objasniti povećanom prisutnošću žena u slabije plaćenim sektorima poput njegovateljstva, zdravstva ili obrazovanja (Europski parlament, 2023). Prema podacima Državnog zavoda za statistiku u 2021. godini u Hrvatskoj, „muškim“ zanimanjima, prema postotku zaposlenih po spolu, mogu se smatrati oni u područjima građevinarstva (90% M, 10% Ž), rudarstva i vađenja (87% M, 13% Ž), opskrbe električnom energijom, plinom, parom i klimatizacijom (78% M, 22% Ž), opskrbe vodom i gospodarenjem otpada (79% M, 21% Ž) te poljoprivrede (70% M, 30% Ž). Tipično „ženska“ zanimanja mogu se smatrati u područjima djelatnosti zdravstvene zaštite i socijalne skrbi (78% Ž, 22% M), obrazovanja (79% Ž, 21% M), trgovine na veliko i malo (56% Ž, 44% M), financijskih djelatnosti i djelatnosti osiguranja (69% Ž, 31% M) te ostalih uslužnih djelatnosti (68% Ž, 32% M) (DZS, 2022). U slučaju istraživanja Hochschild, tipično „ženski“ posao je onaj stjuardese, a tipično „muški“ inkasatora. Svaka od ovih specijalizacija predstavlja muškarce i žene s različitim emocionalnim zadacima – žene najčešće dobivaju zadatak savladavanja ljutnje i agresije i moraju biti nasmijane i ljubazne, dok je muškarcima dodijeljen zadatak pokazivanja autoriteta i agresije protiv onih koji krše neka pravila (Hochschild, 2012, str. 163). Stoga, žene su zbog svojeg odabira zanimanja automatski više izložene obavljaju emocionalnog rada. Činjenica je da više žena u svim klasama obavljaju više ovog neplaćenog rada zbog interpersonalnih zanimanja – uče i zabavljaju djecu, njeguju starije i nemoćne, prilagodljivije su i kooperativnije od muškaraca u interakciji s klijentima. S porastom broja velikih organizacija koje zahtijevaju interpersonalne vještine, ti zahtjevi su postali javni, sistematizirani i standardizirani. Čak i kada su muškarac i žena na istome zanimanju, ne obavljaju istu količinu emocionalnog rada. Hochschild ovdje navodi kako posao zrakoplovnog poslužitelja nije isti posao za ženu kao i za muškarca: „Dnevna akumulacija zlostavljanja žena od strane putnika razlikuje se od dnevne akumulacije zlostavljanja muškaraca. Žene su više od muškaraca izložene nepristojnom ili mrskom govori, tiradama protiv službe, kompanije i zrakoplova općenito⁷“ (Hochschild, 2012, str. 174). Također, od većine žena u uslužnim djelatnostima se očekuje da igraju dvije vodeće ženske uloge: supruge i majke pune ljubavi (npr. posluživanje hrane, brige za potrebe drugih), ali i žene karijeristice (npr. obučene da budu viđene, profesionalne i kontrolirane izvan doma). Kako autorica navodi, ovime u očima javnosti pokazuje kako je zaposlena i samostalna, ali je „i dalje žena u srcu“ (Hochschild, 2012, str. 175).

⁷ Prijevod autorice rada

Drugo, u nedostatku drugih resursa (npr. fizičke snage, ekonomske moći), žene stvaraju vlastiti resurs od osjećaja i nude ga muškarcima „kao dar“ u zamjenu za više materijalnih resursa koji im nedostaju. Stoga, kako Hochschild smatra, ženska sposobnost upravljanja osjećajima i obavljanja „interpersonalnog“ posla za njih je važniji resurs (Hochschild, 2012, str. 163). Kao što je ranije navedeno, većina žena bira zanimanja koja im „produžuju“ uloge iz privatne sfere života (majke, supruge, sestre, kćeri) u profesionalnu sferu života (učiteljice, njegovateljice, medicinske sestre...). Ovaj *status quo* usvaja se i socijalizacijom od rane dobi – igračke za djevojčice najčešće su lutke o kojima se moraju brinuti, kuhinje u kojima kuhaju za svoje ukućane te proizvodi za uljepšavanje kako bi se predstavile javnosti u što boljem svjetlu. Također, djevojčice se uči da mogu iskazati svoje osjećaje, ali smo do određene „prihvatljive“ granice, da budu ljubazne, nasmiješene i miroljubive, dok se dječake motivira da budu snažni, skrivaju svoje emocije od javnosti te iskazuju agresiju kada je ona društveno prihvatljiva. Osobito u američkoj srednjoj klasi, žene su sklone više upravljati osjećajima jer općenito ovise o muškarcima u vezi novca, a jedan od različitih načina otplate duga je dodatni rad na emocijama - posebno emocionalni rad koji „afirmira, unapređuje i slavi dobrobiti i statusa drugih“ (Hochschild, 2012, str. 165). Kada se emocionalne vještine koje djeca uče i prakticiraju kod kuće presele na tržište, emocionalni rad žena postaje istaknutiji jer muškarci općenito nisu bili obučeni da svoje emocije učine resursom i stoga je manje vjerojatno da će razviti svoju sposobnost upravljanja osjećajima.

To nas dovodi do treće posljedice koju Hochschild navodi. Ono što se manje primjećuje je da opća podređenost žena u uslužnim zanimanjima dovodi do toga da žene imaju slabiji „statusni štit“ protiv potisnutih osjećaja drugih. Kao što je već ranije navedeno, na istraživanju zrakoplovnih poslužitelja, poslužiteljice su one koje su češće mete verbalnog zlostavljanja od strane klijenata (Hochschild, 2012, str. 163). Jednom kada žene izađu u profesionalnu sferu i rade u javnim, uslužnim zanimanjima, razvija se novi obrazac gdje dobivaju manje osnovnog poštovanja. Autorica zaključuje da je to zbog toga što se njihovim osjećajima pridaje manje težina nego osjećajima muškaraca. Kao rezultat toga, na primjeru zrakoplovnih poslužitelja, za muškarca je glavna zadaća zadržati svoj identitet muškarca u „ženskom“ zanimanju te povremeno izaći na kraj s teškim putnicima za svoje ženske kolege. Za ženu, glavna zadaća je „nositi se s efektom statusa: nepostojanjem društvenog štita od bijesa i frustracije putnika“ (Hochschild, 2012, str. 171-172). Izražavanje istih emocija nije jednako za muškarce i žene u profesionalnoj sferi – kada muškarac izražava ljutnju, njegova emocija se smatra „racionalna“ i

opravdana jer je ona ne pokazuje slabost karaktera već „mušku“ osobnost hrabrosti, agresije i zaštite. Kada žene izraze isti stupanj ljutnje, veća je vjerojatnost da će se taj izraz protumačiti kao znak osobne nestabilnosti; žene su „emotivna“ bića pa se prema tome njihovi osjećaji ne vide kao odgovor na određene situacije već iskaz njihove „emocionalne prirode“. Kako bi izbjegle neugodne situacije od klijenata, žene stoga više od svojih muških kolega slušaju šale i priče od svojih klijenata, daju savjete te imaju više poštovanja i razumijevanja (Hochschild, 2012, str. 177).

Četvrta i posljedica razlika emocionalnog rada između muškaraca i žena odnosi se na različiti dio „upravljanog srca“ (engl. *the managed heart*) koje se prodaje u komercijalne svrhe. Autorica navodi:

*„Žene češće reagiraju na podređenost obrambenim korištenjem seksualne ljepote, šarma i vještina odnosa. Za njih ti kapaciteti postaju najosjetljiviji na komercijalno iskorištavanje, pa će se od njih najvjerojatnije otuđiti. Za muške radnike na "muškim" poslovima, češća je sposobnost izražavanja bijesa i prijatni ono što se isporučuje tvrtki, pa je vjerojatnije da će se osjećati otuđeno od te vrste sposobnosti.“*⁸ (Hochschild, 2012, str. 164)

Hochschild dokazuje kako je emocionalna kultura muškaraca i žena povezana s društveno konstruiranim rodnim ulogama. S obzirom na različite emocionalne ideologije žena i muškaraca, žene će češće birati uslužna zanimanja, ali čak i na istim uslužnim zanimanjima i u istim kulturnim scenarijima, žene i muškarci će drukčije nositi s emocionalnim radom.

U svojoj knjizi *The Managed Heart*, Hochschild se osim rodnih razlika u obavljanju emocionalnog rada osvrće i na klasne razlike. Naglašava da postoje poslovi na svakoj socioekonomskoj razini koja stavljaju emocionalna opterećenja, ali ta opterećenja nisu sve emocionalni rad. Naprimjer, među nižim klasama, gdje je rad često nestručan, repetitivan i izvan kontrole zaposlenika (npr. vozači/ice, zidari/ice, radnici/ice u tvornicama), radnici i radnice mogu često osjećati frustraciju, ljutnju i strah ili potiskivati osjećaje bilo koje vrste, ali to se ne može izjednačiti s emocionalnim radom zrakoplovnih poslužitelja ili inkasatora. Zašto se emocionalno opterećenje fizičkih radnika i radnica ne može smatrati emocionalnim radom? Hochschild navodi jednostavno objašnjenje: njihov rad s emocijama posljedica je praktičnih, a ne emocionalnih zahtjeva za njihovim vremenom i energijom. Također, ovaj rad s emocijama nije usmjeren prema drugim

⁸ Prijevod autorice rada

ljudima, niti se njegov rezultat može prosuđivati prema emocionalnom stanju drugih (Hochschild, 2012, str. 154). Iznad ove socioekonomske klase koja obavlja često nestručne, fizičke poslove, nalazi se srednja klasa, koja prema autorici, obavlja najviše emocionalnog rada. Na ovoj socioekonomskoj razini su najčešće radnici i radnice koje kroz svoj rad promoviraju neki proizvod ili samu organizaciju. Oni vrlo često nisu donositelji odluka, ali predstavljaju donositelje odluka (engl. *decision-makers*) – ne samo po tome kako izgledaju ili što govore, već i po tome kako se predstavljaju i kakve emocije iskazuju u interakciji s klijentima (Hochschild, 2012, str. 155). Iznad ove socioekonomske klase nalaze se veliki korporativni donositelji odluka. Njih odlikuju godine obuke i iskustva u nekom području, velika moć u donošenju odluka, financijska zarada te su za njih i njihov posao vezana određena politička, vjerska i filozofska uvjerenja. Njima su korporativna pravila duboko usađena u samosvijest i doživljavaju ih „prirodnima“, a ne nametnutima (Hochschild, 2012, str. 155). Na samom vrhu nalaze se tajkuni, imperijalni donositelji odluka. Oni su ti koji postavljaju formalna i neformalna pravila za svoje podređene, a formiraju ih prema njihovim osobnim sklonostima. Propisuju kada i kako se radnik/ica treba smijati, kada treba pokazati ljubaznost, a kada strogoću. Oni ne odgovaraju nikome, ali njima odgovaraju svi. Hochschild zaključuje: poslovi koji traže emocionalno opterećenje prisutni su u svim socioekonomskim razinama, ali to emocionalno opterećenje se ne može svugdje smatrati emocionalnim radom. Upravo zato što je potreba za emocionalnim opterećenjem široko prisutna, treba se smatrati radom, a ne glumom. Iako nije pravilo, najviše poslova koji zahtijevaju emocionalni rad od svojih zaposlenika nalazi se u srednjoj socioekonomskoj razini – prodavači/ice, medicinsko osoblje, njegovatelji/ice, obrazovni radnici/ice i ostala uslužna zanimanja u raznim područjima (Hochschild, 2012, str. 156). Bitno je napomenuti kako je ova klasna podjela napravljena od strane Hochschild u 1970-ima u kontekstu američkog društva i promjena na njihovom tržištu rada, stoga se primjena ove podjele na navedene klase treba prilagoditi današnjem suvremenom kontekstu i trenutnom stanju na tržištu rada.

Osim roda i klase, kros-kulturalna istraživanja emocionalnog rada ukazuju na to kako se emocionalni rad drukčije doživljava u različitim kulturama. Primjer takvih istraživanja je ono od Mastracci i Adams iz 2019. godine. Na istraživanje bivaju potaknuti zbog toga što se većina literature i istraživanja emocionalnog rada odvija upravo u Sjevernoj Americi čime postavljaju pitanje doživljavaju li zaposlenici u uslužnim sektorima drukčije emocionalni rad s obzirom u kojoj kulturi žive. Testirali su hipotezu

da je emocionalni rad „manje stresan“ za ljude u kolektivističkim kulturama zbog prevladavanja sklada i međuovisnosti koja prevladava u takvim društvima. Anketa je provedena u SAD-u i Ujedinjenom Kraljevstvu kao individualističkim te Kini, Južnoj Koreji i Tajvanu kao kolektivističkim kulturama. Njihovi rezultati potvrdili su da emocionalni rad, točnije strategija površinskog glumljenja dovodi do izgaranja u manjoj mjeri za zaposlenike u kolektivističkim nego u individualističkim kulturama (Mastracci i Adams, 2019, str. 325). Što se tiče strategije dubinskog glumljenja, zaključili su da ona zapravo smanjuje izgaranje u kolektivističkim društvima. Također, koristeći metode istraživanja nastale na zapadu, zaključuju kako se teorije emocionalnog rada temeljene na sjevernoameričkim studijama mogu koristiti i u istočnim kontekstima jer principi emocionalnog rada ostaju isti, a razlika je u posljedicama, tj. doživljaju emocionalnog rada (Mastracci i Adams, 2019, str. 339). Osim toga, istraživanje je pokazalo kako zaposlenici u javnom sektoru u kolektivističkim društvima bolje reagiraju na pravila prikazivanja emocija na poslu u usporedbi s onima u individualističkim kulturama upravo zbog osjećaja međuovisnosti i pripadnosti zajednici u tim društvima (Mastracci i Adams, 2019, str. 325).

2.5. Dosadašnja istraživanja u Hrvatskoj i svijetu i budućnost istraživanja fenomena

U hrvatskoj akademskoj i znanstveno-istraživačkoj zajednici područje sociologije emocija svodi se tek na uži krug istraživača i istraživačica koji temi emocija pristupaju sa sociološkog stajališta. Jedan od hrvatskih autora koji se mora spomenuti kada se govori o ovome području je Saša Božić koji trenutno izvodi kolegij *Sociologija emocija* na Sveučilištu u Zadru (ujedno i jedini kolegij na studijima sociologije u Hrvatskoj koji je specijaliziran za ovo područje). Autor je i predgovora za hrvatsko izdanje knjige *Sociologija emocija* od Turner i Stets iz 2011. godine. U istome predgovoru navodi kako je utjecaj američke sociologije koji se bavi pitanjem „odnosa društva i strukture osobe“, tj. pitanjima kognicije, emocija i uloga percepcije zaobišao dio srednjoeuropske i hrvatske sociologije. Zaključuje da iako se u akademskih krugovima spominju i obrađuju temeljni autori područja sociologije emocija, „sociološka istraživanja i rasprave i dalje se većinom temelje na paradigmatama i pretpostavkama unutar sociologije koje neblagonaklono gledaju na emocije kao objašnjavajuće varijable te ih prepuštaju drugim disciplinama, prvenstveno psihologiji“ (Turner i Stets, 2011, str. 13). Posljedica ovoga stajališta je nedostatak stručnog kadra u ovome području, a time i nedostatak radova koji bi široj

akademske zajednici predstavili ovu granu sociologije. U hrvatskoj literaturi pojam emocionalnog rada spominje se samo u nekoliko istraživanja (npr. Klasnić, 2017 i Mihaljević i sur., 2016) te završnih i diplomskih radova (npr. Fučić, 2020; Paska, 2020; Pavičić, 2020), a kao pojam bitan za svakodnevni život pronalazi se u člancima raznih *lifestyle* portala u kojima se on shvaća kao „mnogo truda koji mame ulažu kako bi sve teklo glatko“ (Štefček, 2018). Rezultati istraživanja Mihaljevac i suradnika iz 2016. o emocionalnom radu u uslužnim djelatnostima „pokazuju da uslužni djelatnici uvijek pokazuju emociju radosti, a najčešće potiskuju ljutnju, tugu i gađenje. Ljutnju potiskuju jer „inače ne mogu obaviti posao kako treba“, tugu zato što ne žele „da drugi (kupci, kolege) vide i osjete (moje) raspoloženje“, a gađenje potiskuju jer „na poslu nije poželjno pokazivati emocije“ (Mihaljević i sur., 2016, str. 70).

Iako je područje istraživanja emocija popularno i šire rasprostranjeno u američkoj akademskoj i znanstvenoj zajednici, nerijetko zadatak istraživanja u ovome području preuzimaju psiholozi i psihologinje. Na primjeru emocionalnog rada, pojma koji je potekao iz područja sociologije jer je Hochschild o ovoj temi pristupila sa sociološkog stajališta, većina istraživanja o temi emocionalnog rada i njegovim posljedicama pristupa se sa psihološkog stajališta. Dokaz tome su jedni od najpoznatijih autora koji se bave ovom temom, a svi su psiholozi i psihologinje – A. Grandey, J. Diefendorff, C. Brotheridge, T. Glomb i drugi/e. Osim istraživanja iz područja sociologije i psihologije, emocionalni rad je koncept čija su istraživanja odjeknula i među istraživačima/icama menadžmenta, komunikacija, sestrinstva i zdravstva, ugostiteljstva, turizma i mnogim drugim (Wharton, 2009, str. 148). Do 2012. godine, kada izlazi treće izdanje knjige *The Managed Heart*, pojam emocionalnog rada, rada s emocija i emocionalnog menadžmenta imao je 559 tisuća spominjanja u akademskim člancima (Hochschild, 2012, str. IX). Grandey, Diefendorff i Rupp analizirali su spominjanja izraza emocionalni rad od 1980. do 2010. godine u akademskim člancima: otkrili su kako je do 2010. više od 10.800 članaka imalo u naslovu rada pojam emocionalni rad, a više od polovice tih članaka objavljeno je nakon 2006. godine što ukazuje na eksponencijalni rast popularnosti ovoga koncepta (Grandey i sur., 2013, str. 4).

Sociologinja A. Wharton zaključuje kako se sociološka literatura o emocionalnom radu može grubo podijeliti u dvije glavne struje. Prva struja, koju ona naziva istraživanja emocija kao *interaktivnog rada*, koristi emocionalni rad kao sredstvo za razumijevanje organizacija, strukture i društvenih odnosa uslužnih zanimanja. Ova struja istraživanja polazi od gledišta zanimanja te tretira rad kao obilježje poslova koji uključuju interaktivni

rad s javnošću i ispituje ga u kontekstu drugih obilježja tih poslova. Ove studije su uglavnom kvalitativne i etnografske u svome pristupu. Druga struja, koju naziva istraživanjima koja su *izravno usmjerena na emocije*, usredotočuje se na analize napora pojedinaca da izraze i reguliraju emocije, kao i posljedice tih napora. Ova struja se manje fokusira na specifična zanimanja, već je fokus na samim emocijama i pokušajima radnika da njima upravljaju. Kod ovakvih istraživanja prevladava kvantitativna metodologija (Wharton, 2009, str. 149-150). Specifičnost radova iz struje emocionalnog rada kao interaktivnog rada je to da se koncept istraživanja zanimanja kao prvotnog fokusa proširio na interaktivni rad u najširem smislu; sada uključuje i interakcije radnika s klijentima, suradnicima i širom javnošću. Fokus na emocionalni rad ovdje je neizravan jer automatski pretpostavlja da poslovi uključuju interakciju s drugima i zahtijeva veliku količinu emocionalnog rada, ali ovdje se rad ispituje u donosu na druge aspekte posla – npr. dinamika moći, status i rod. Wharton (2009, str. 150) navodi: „Ove studije stoga zajedno pokazuju posebne značajke interaktivnog rada, dok u isto vrijeme povezuju te elemente sa širim radnim strukturama i procesima.”⁹ Karakterističnost drugog velikog područja istraživanja emocionalnog rada, umjesto fokusa na zanimanju kao kod prvog područja, pomiče fokus na same emocije. Gotovo isključivo kvantitativne prirode, studije iz ovog područja se bave ulogom upravljanja emocija na radnom mjestu, kao i osobnog iskustva radnika i njihovih napora da njima upravljaju (Wharton, 2009, str. 155). Bitno je naglasiti kako se oba područja istraživanja bave posljedicama emocionalnog napora radnika da iskažu emocije na formalno napisanim ili neformalno dogovorenim pravilima, ali dok je prva struja usredotočena na same učinke iskazanih emocija kod interakcija s javnošću, drugo područje ima za cilj razumjeti učinke nastojanja radnika da reguliraju svoje emocije radi svojeg vlastitog psihološkog blagostanja i stavova prema poslu (Wharton, 2009, str. 155).

Tijekom posljednjih 30-ak godina, objavljeno je nekoliko analiza pregleda kvalitativnog i kvantitativnog istraživanja pojma emocionalnog rada, a u nastavku će se spomenuti neki od njih. Hülshager i Schewe 2011. godine u kvantitativnom pregledu istraživanja prikazuju rezultate meta-analize 494 pojedinačnih korelacija pronađenih iz konačnog uzorka od 95 neovisnih studija koje su objavljene do 2010. godine. U svojoj analizi osvrnuli su se na pregled poveznica emocionalnog rada – nesklad između iskazivanja emocija i pravila, tj. površinskog i dubinskog glumljenja. S obzirom da su u

⁹ Prijevod autorice rada

analizu ulazili radovi kvantitativne prirode, oni ukazuju na posljedice i povezanost emocionalnog nesklada na poslu s nekoliko pokazatelja. Rezultati su otkrili značajnu povezanost nesklada emocija i pravila i površinskog glumljenja s pokazateljima narušenog blagostanja, stavova o poslu te malu negativnu povezanost s rezultatima izvedbe. Za razliku od površinskog, dubinsko glumljenje pokazalo je slabe odnose s pokazateljima narušenog blagostanja i stavova o poslu, ali pozitivne odnose s emocionalnom izvedbom i zadovoljstvom korisnika. Nadalje, analizom medijacije potvrđen je teorijski model emocionalnog rada koji sugerira da površinska gluma djelomično posreduje u disonantnom odnosu između emocija, pravila iskazivanja emocija i blagostanja. Rezultati meta-analize ukazuju na to da emocionalni rad ne mora nužno štetiti zaposlenicima, a hoće li pojedinci biti izloženi riziku od razvoja sindroma izgaranja i psihološkog ovisi o strategiji regulacije emocija (površinsko ili dubinsko glumljenje) koju će pojedinci usvojiti (Hülsheger i Schewe, 2011, str. 383). Zaključuju kako bi organizacije u uslužnom sektoru trebale pokušati spriječiti zaposlenike da koriste strategiju površinskog glumljenja, već bi umjesto toga trebali promicati strategiju dubinskog glumljenja, ali korak prije toga bi trebalo utvrditi zašto zaposlenici imaju tendenciju korištenja strategije površinskog, a ne dubinskog glumljenja te koje ih specifične situacije potiču na korištenje obje strategije (Hülsheger i Schewe, 2011, str. 383). Jedan od zadataka organizacija trebao bi biti imati ciljne intervencije koje bi osposobile zaposlenike za „zdravije“ strategije regulacije emocija te tako olakšati njihovu svakodnevnu upotrebu. Osim toga, zaključuju kako bi organizacije trebale poticati pravilnije regulacije emocija kroz stvaranje više prilika „za iskustvo autentičnih pozitivnih emocija tijekom rada“ (Hülsheger i Schewe, 2011, str. 383).

Još jedan primjer pregleda kvantitativnih istraživanja emocionalnog rada i meta analize je iz 2021. godine gdje Humphrey uključuje 545 korelacija u 175 primarnih studija, objavljenih do 2021. godine, koje istražuju odnos između emocionalnog rada, izgaranja i zadovoljstva poslom. Kao i kod prijašnje spomenutog rada, rezultati meta-analize sugeriraju da emocionalni rad može biti štetan i koristan za zaposlenike, ovisno o strategiji emocionalnog rada koja se koristi (Humphrey, 2021, str. 1). Još jedan zaključak koji autorica navodi je taj da analiza ukazuje na razlike učinaka između emocionalnog rada i posljedica zaposlenika (izgaranja i zadovoljstva poslom) u kolektivističkim i individualističkim kulturama; emocionalni rad ima manje štetnog utjecaja na zaposlenike u kolektivističkim kulturama u usporedbi s onima u individualističkim kulturama (Humphrey, 2021, str. 12). Ovo otkriće pruža dodatnu potporu prethodnim istraživanjima

koji sugeriraju da se posljedice emocionalnog rada različito doživljavaju u različitim kulturama (npr. Mastracci i Adams, 2019).

Osim kvantitativnih meta-analiza, bitno je spomenuti kako je kroz do sada objavljeno i nekoliko kvalitativnih pregleda pristupa emocionalnom radu. Jedan od primjera je rad Riley i Weiss iz 2016. godine koji je pokušao identificirati opseg emocionalnog rada zdravstvenih djelatnika i implikacija istoga za zaposlenike, kao i za organizaciju. U analizu je uključeno ukupno 11 kvalitativnih radova koji su objavljeni između 1979. i 2014. godine. Rezultati analize ukazali su na četiri glavne teme istraživanja: 1) profesionalizaciju i rodne aspekte emocionalnog rada, 2) intrapersonalne aspekte emocionalnog rada, 3) organizacijske i suradničke izvore rada te 4) potrebe za podrškom i obukom zaposlenika (Riley i Weiss, 2016, str. 6). Ovaj pregled radova identificirao je rodne, osobne, organizacijske, suradničke, ali i sociokulturne izvore i prepreke emocionalnog rada u zdravstvenim ustanovama. Pregled naglašava važnost osiguranja prepoznavanja i pravilnog vrednovanja emocionalnog rada od strane organizacija kako bi se radnicima olakšalo suočavanje s različitim emocionalnim zahtjevima svog posla (Riley i Weiss, 2016, str. 7).

Iako je do sredine 2010-ih istraživanje emocionalnog rada bilo široko rasprostranjeno u svijetu, Grandey i Gabriel 2015. godine pišu od tome kako je istraživanje ovoga fenomena „u zastoju“ te je potrebno razriješiti sljedeća tri problema: 1) konceptualizaciju i mjerenje emocionalnog rada, 2) pružiti više pažnje razlozima zašto i kada dolazi do emocionalnog rada te 3) proširenje skupa kriterija učinaka na poslu i posljedica na blagostanje (Grandey i Gabriel, 2015, str. 342). U radu autori nude nekoliko konceptualnih i metodoloških rješenja koja bi mogla unaprijediti istraživanje ovog fenomena: koristiti više strategija nošenja s emocionalnim radom (ne samo površinsko i dubinsko glumljenje), uključivanje emocija u dinamičan emocionalni proces rada, ispitivanje podudarnosti se negativnim zahtjevima rada i pozitivnim događajima, identificiranje pozitivnih ishoda i resursnih dobitaka rada, testiranje objektivnih dobitaka kao što su prodaja i dugoročno ponašanje itd. (Grandey i Gabriel, 2015, str. 342). U 2023. godini Gabriel i suradnici pišu o novim dostignućima posljednjeg desetljeća istraživanja fenomena emocionalnog rada. Od početka 2010-ih do sada smatraju kako su se istraživači/ice odmaknuli od „jednostavnih“ posljedica emocionalnog rada poput izgaranja i zadovoljstva poslom i sada se više bave kompleksnim bihevioralnim posljedicama (npr. odnosa sa suradnicima – kolegama, voditeljima i sl.). Također, istraživanja se sve više bave kako se iskazuje emocionalni rad te zašto je bitan za

organizacije (Gabriel i sur., 2023, str. 529). Autori predlažu nekoliko konceptualnih i metodoloških poboljšanja. Što se tiče konceptualne prirode, smatraju kako bi se istraživači/ice trebali pozabaviti nekim novim područjima koji karakteriziraju suvremeno tržište rada: 1) mentalno i fizičko zdravlje zaposlenika (npr. kronična stanja mentalnog zdravlja – depresija, anksioznost, stres; i kronična stanja fizičkog zdravlja – napetost, psihosomatski poremećaji), 2) raznolikosti i pristranosti (npr. kako one utječu na obavljanje emocionalnog rada – dob, rasa, rod, socioekonomski položaj, neuroraznolikosti itd.) te 3) rad na daljinu i novih radnih aranžmana poput virtualnog rada koja su sve popularnija zbog novih poslova i zahtjeva na tržištu rada (Gabriel i sur., 2023, str. 530). Kod metodoloških prijedloga za istraživanje navode kako je potrebno u istraživanja uvesti strategiju *automatske regulacije emocija* (engl. *automatic emotion regulation*) - načina na koji regulacija emocija s vremenom postaje uobičajena i odvija se bez napora (ova strategija proizvodi manje štete i donosi više koristi za pojedince). Također, smatraju kako je potrebno više istražiti interpersonalne regulacije emocija, tj. načina kako zaposlenici percipiraju emocije i iskaze emocija kod drugih. Ono što još naglašavaju je da u svoje istraživanje „vedu pojam vremena“ i da u budućnosti pokušaju raditi longitudinalna istraživanja koja bi ukazala na nove zaključke i bolje razumijevanje emocionalnog rada te njegovo mijenjanje kroz vrijeme (Gabriel i sur., 2023, str. 530).

3. Svrha i ciljevi istraživanja

Prijašnja razrada teme ukazuje na to kako područje istraživanja emocionalnog rada i regulacije emocija na poslu nije posve uniformno. Prva prepreka se pronalazi već u definiranju problema; iako su autori suglasni s Hochschild (2012, str. 7) koja ga definira kao „upravljanje osjećaja za stvaranje jasno vidljivih prikaza lica i tijela“ te „radom koji se prodaje za plaću i zbog toga ima razmjensku vrijednost“, od 1983., kada je prvi put izdana *Kontrola srca*, do sada se mijenjala i dorađivala konceptualna priroda fenomena. Osim strategija nošenja s emocionalnim radom koje Hochschild definira (površinsko i dubinsko glumljenje), razni autori su se složili kako ipak rad u uslužnim djelatnostima se sastoji još od dodatnih strategija (npr. ranije spomenuto automatska regulacija emocija i druge, o kojima će biti riječ u raspravi). Osim konceptualne prirode, bitno je naglasiti kako nema konsenzusa suvremenih autora kako s metodološke strane pristupiti fenomenu. Zavisno kako se konceptualizira fenomen (npr. koje strategije se uzimaju u obzir) i koje posljedice i učinke se želi istražiti, emocionalni rad će se istraživati i kvantitativnim i kvalitativnim metodama istraživanja. U istraživanjima koje koriste kvalitativne metode istraživanja emocionalnog rada najčešće se koristi metoda polustrukturiranog intervjua. Ovom metodom želi se dobiti uvid u osjećaje i ponašanja zaposlenika koji su u svakodnevnoj izravnoj komunikaciji s klijentima. Primarna metoda kojom se ispituje emocionalni rad je metoda ankete. Iako je metoda ankete najzastupljenija u istraživanju ove tematike, u radu će se orijentirati i na mjere u anketnim istraživanjima, ali i radove koji koriste kvalitativne metode istraživanja u istraživanju ovog fenomena.

Istraživačko pitanje ovog diplomskog rada jest u kojim slučajevima se kod istraživanja fenomena emocionalnog rada koriste kvalitativne metode prikupljanja podataka, a u kojim slučajevima se koristi metoda ankete. Jedan od glavnih ciljeva ovoga rada je utvrditi načine mjerenja emocionalnog rada s obzirom na različite konceptualizacije njegovih strategija (npr. površinsko glumljenje, dubinsko glumljenje, suzbijanje emocija itd.), objekt mjerenja (percepcija, ponašanje itd.), vrstu skale procjene te ostale relevantne aspekte mjerenja u kvantitativnim istraživanjima. Također, cilj je i utvrditi najučestalije načine mjerenja koncepta, otkriti koje strategije se najčešće pojavljuju u istraživanjima te, sukladno tome, predložiti najprimjerenije mjere s obzirom na svrhu studije.

Osim znanstvenicima i istraživačima koji se bave područjem emocionalnog rada, ovaj rad može poslužiti i drugim stručnjacima koji se bave problematikom regulacije emocija na poslu i socijalnim politikama, komunikacijskim stručnjacima, raznim menadžmentima u privatnom i javnom uslužnom sektoru itd., dajući im pregled različitih načina mjerenja emocionalnog rada i konceptualnih okvira koji objašnjavaju ovaj fenomen. Također, s obzirom na to da u hrvatskoj istraživačkoj zajednici nema puno literature o ovoj temi, rad može poslužiti kao pregled i uvod sociolozima, psiholozima i ostalim društvenim znanstvenicima u ovu kompleksnu suvremenu temu.

4. Metodologija i opis strategije pretraživanja

Kako bi se navedeni ciljevi rada ostvarili, koristit će se metoda narativnog pregleda (engl. *narrative literature review*) znanstvenih radova. Prema Onwuegbuzie i Frels (2016) narativni pregled radova je najčešći način prikazivanja radova, a temelji se na sveobuhvatnoj, kritičkoj i objektivnoj analizi trenutnog znanja o nekoj temi. Autori navodi kako postoje glavna četiri tipa narativnog pregleda: generalni, teorijski, metodološki i povijesni pregled. Ovaj rad spadao bi u metodološki pregled radova koji se temelji na prikazu najčešće korištenih metoda i dizajna istraživanja, a pruža prednosti i slabosti navedenih metoda te daje usmjerenja za buduća istraživanja.

Prema Grant i Booth (2009), ovaj rad mogao bi se smatrati i sistematiziranim pregledom (engl. *systematized review*) emocionalnog rada. Prema ovim autorima cilj sistematiziranog pregleda je uključivanje jednog ili više elemenata procesa sustavnog pregleda (engl. *systematic review*), ali ne sadrži sve karakteristike sustavnog pregleda (npr. može, ali ne mora uključivati sveobuhvatno pretraživanje te kvalitetu procjene radova). Ovaj tip pregleda je tipično narativan popraćen tabličnim prikazima, a opisuje dosadašnje spoznaje o određenoj temi te ukazuje na prednosti i ograničenja metodologije (Grant i Booth, 2009, str. 102-103).

U sklopu ovog istraživanja pretražena su dva sustava za pretraživanje znanstvenih radova – *Web of Science Core Collection* i *Scopus*. Pretraga na ova dva sustava izvršena je 15. ožujka 2023. godine i uključivala je naslove i sažetke znanstvenih radova pomoću sljedeće sintakse: ("emotional labor" OR "emotional labour" OR "emotional work") AND (service OR caring OR profession*) AND (study OR research OR data). Ove dvije baze odabrane su zbog toga što se slove kao najvećim sustavima za pretraživanje znanstvenih radova u svim područjima istraživanja (Paperpile, 2023). S obzirom na veliku količinu

radova koja se dobije samo upisom sintakse, odabrani su određeni filteri kako bi se smanjio broj analiziranih radova. Vremensko razdoblje u oba sustava nije određeno, odabrani jezici radova su engleski i hrvatski te odabrani tipovi dokumenata su članak (engl. *article*) i pregledni članak (engl. *review article*). Budući da baze imaju drukčije kriterije filtriranja radova prema znanstvenim područjima, u nastavku su navedeni kriteriji filtriranja za svaku bazu:

Tablica 1. Odabrana područja istraživanja tijekom pretraživanja baza

	Web of Science	Scopus
područja istraživanja*	<p>engl. <i>Management, Nursing, Palliative Care, Education & Educational Research, Psychiatry & Psychology, Gender & Sexuality Studies, Social Psychology, Hospitality, Leisure, Sport & Tourism, Communication, Sociology</i></p>	<p>engl. <i>Social Sciences, Business, Management & Accounting, Medicine, Psychology, Nursing, Health Professions, Multidisciplinary</i></p>

* Navedena područja istraživanja odabrana su jer su ovo područja o kojima se najčešće piše kada se govori o emocionalnom radu, a karakteristična su za uslužne djelatnosti

Tijekom pretraživanja svake baze, bilježen je broj radova koji je dobiven prvotnom pretragom sintakse te dodavanjem svakog filtera. Na primjeru pretraživanja baze *Web of Science* – prvotni broj referenci unošenjem sintakse iznosio je 2015 radova. Dodavanjem filtera tip dokumenta, dobiven je broj 1956, dok se odabirom jezika taj broj smanjio na 1896. Unošenjem filtera predmetnih područja, dobiven je konačan broj dobivenih referenci. Ista logika pretraživanja primijenjena je na sustav pretraživanja *Scopus*. Konačan broj radova, tj. referenci preuzet sa sustava *Web of Science* iznosio je 1515, a sa sustava *Scopus* 1411. U nastavku su prikazani rezultati pretraživanja svake baze.

Tablica 2. Rezultati pretraživanja sustava *Web of Science Core Collection*

		broj radova
sintaksa	("emotional labor" OR "emotional labour" OR "emotional work") AND (service OR caring OR profession*) AND (study OR research OR data)	2015
tip dokumenta	article, review article	1956
jezik rada	engleski, hrvatski	1896
područja istraživanja	<i>Management, Nursing, Palliative Care, Education & Educational Research, Psychiatry & Psychology, Gender & Sexuality Studies, Social Psychology, Hospitality, Leisure, Sport & Tourism, Communication, Sociology</i>	1515*

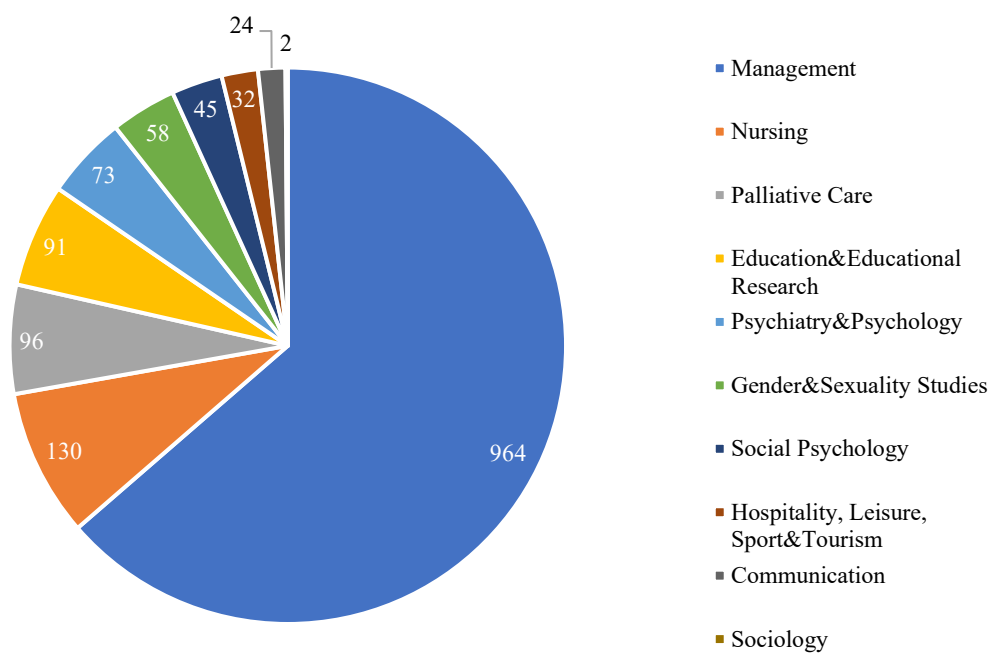
* Broj predstavlja konačan broj referenci preuzet sa sustava *Web of Science*

Tablica 3. Rezultati pretraživanja sustava *Scopus*

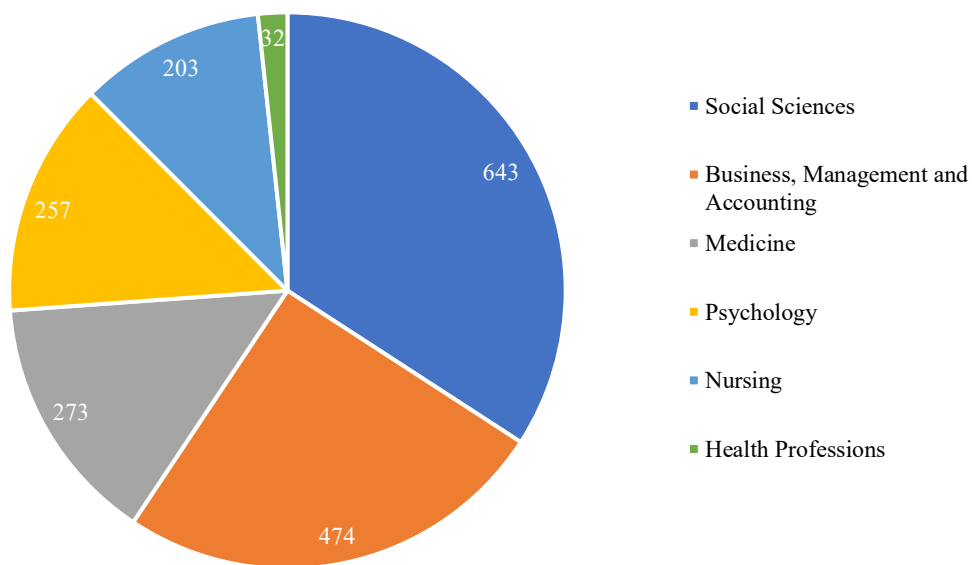
		broj radova
sintaksa	("emotional labor" OR "emotional labour" OR "emotional work") AND (service OR caring OR profession*) AND (study OR research OR data)	1656
tip dokumenta	article, review article	1525
jezik rada	engleski, hrvatski	1447
područja istraživanja	<i>Social Sciences, Business, Management & Accounting, Medicine, Psychology, Nursing, Health Professions, Multidisciplinary</i>	1411*

* Broj predstavlja konačan broj referenci preuzet sa sustava *Scopus*

Najveći broj radova sa sustava *Web of Science* nalazio se u područjima menadžmenta, sestrinstva i palijativne skrbi, dok se najveći broj radova sa sustava *Scopus* nalazio u područjima društvenih znanosti, menadžmenta i medicine. Bitno je naglasiti kako se u sustavu *Web of Science* svaki rad nalazi samo u jednom predmetnom području pa broj radova jednak je ukupnom broju preuzetih referenci (1515), dok se radovi sa sustav *Scopus* mogu istovremeno nalaziti u više područja pa broj radova ne odgovara ukupnom broju preuzetih referenci (1411).



Slika 1. Raspodjela radova iz sustava *Web of Science* prema predmetnim područjima



Slika 2. Raspodjela radova iz sustava *Scopus* prema predmetnim područjima

Nakon filtriranja i dobivanja konačnog broja radova, sa svake baze preuzet je popis referenci te je učitani u računalni softver za upravljanje referencama *Mendeley*.

Učitavanjem popisa referenci u softver *Mendeley*, automatski je uklonjeno ukupno 813 radova koji su se pojavili u oba sustava pretraživanja (duplikati). Također, softver određene reference nije uspio učitati te je tako dodatno uklonjeno još 8 referenci. Time je dobivan ukupan broj radova koji ulazi u prvu razinu analize – 2105 radova.

Prvi korak istraživanja temeljio se na čitanju naslova i sažetaka koje je softver automatski učitao. Kriteriji isključivanja radova na ovoj razini analize su sljedeći: 1) ukoliko se u naslovu ili sažetku rada nije spominjao pojam „emotional labor“ ili „emotional work“, 2) ukoliko se iz naslova i sažetka moglo iščitati da tema rada nije emocionalni rad nego neki drugi fenomen (npr. emocionalna inteligencija, izgaranje, rad s emocijama u privatnoj sferi itd.), 3) ukoliko se spominjao pojam emocionalni rad, ali iz sažetka s moglo iščitati da se radi o teorijskom radu (npr. nije bilo spomenuto da se radi o istraživanju – engl. *study/research*), 4) ako su dva identična rada (isti naslov i sažetak istoga autora ili više njih) objavljeni u dva različita izvora, jedan bi se odbacio te 5) s obzirom na to da se istraživačko pitanje ovoga rada odnosi na konkretna istraživanja i mjerenja odvojenih studija, sustavni i narativni pregledi su se u ovoj fazi također odbacili, ali rezultati neki od njih spomenuti su u prvome dijelu ovoga rada. Budući na potreban opseg ovoga rada, može se reći da je isključivanje radova u prvom koraku istraživanja bilo vrlo „strogo“ te su se time potencijalno isključili kvalitetni radovi iz kojih se na prvo čitanje nije moglo zaključiti da im je cilj istraživanje emocionalnog rada. Broj uklonjenih radova iznosio je 1838, čime je dobiven broj od 267 radova koji ulaze u daljnju analizu.

Drugi korak istraživanja sastojao se od „ulaska“ i čitanja svih 267 radova. Ovdje je izrađen radni protokol za različite metodologije radova – kvantitativna, kvalitativna te mješovitometodološka i višemetodska istraživanja. Tijekom čitanja radova, pažnja se obraćala isključivo na metodološki aspekt rada te na opće informacije o radu (naziv, autori, godina, publikacija). S obzirom na navedene metodologije, izrađena su tri različita protokola. Zajedničko za sva tri protokola su bile informacije o istraživanju – država provođenja istraživanja, godina prikupljanja podataka, dizajn studije (transverzalni ili longitudinalni), svrha studije (deskriptivna, konstrukcijsko-validacijska, analitička), opis populacije, veličina uzorka, tip uzorka (neprobabilistički ili neprobabilistički), spolna struktura i metoda prikupljanja podataka.

Kod analize protokola kvantitativnih radova, pažnja se obraćala na to da je metoda prikupljanja podataka bio anketni upitnik koji je sadržavao skalu emocionalnog rada. Ukoliko se istraživanje nije bavilo mjerenjem emocionalnog rada, rad bi bio isključen iz daljnje analize. Cilj ove analize bio je saznati koji mjerni instrumenti se najčešće koriste

u istraživanjima u kojima je jedna od varijabli emocionalni rad, u kojim državama su se do sada najčešće provodila kvantitativna istraživanja emocionalnog rada, koje populacije su najčešće istraživane i sl. U protokolu analize za kvantitativne radove ukupno se nalazilo 198 radova. U daljnju analizu mjere, tj. mjernog instrumenta ulazili su samo radovi iz kojih potječe ili se prvi puta spominje ta skala, a ukoliko navedeni rad nije bio u popisu, on bi se dodao u protokol te je označen kao naknadno dodan. Ovim protokolom ukupno je isključeno 173 rada koji su podijeljeni u sljedeće isključne kategorije:

- *mjerni instrument je u potpunosti preuzet iz drugoga rada/radova* (125 radova) - ovdje se nalaze radovi koji koriste jednu ili kombiniraju više skala koje se nalaze u već odabranim radovima za daljnju analizu;
- *nije bilo moguće pronaći rad na javno dostupnim platformama* (17 radova);
- *u provedenom istraživanju varijabla nije bila emocionalni rad, tj. emocionalni rad nije bio predmet mjerenja* (12 radova) - unutar ove kategorije su radovi u kojima je pojam emocionalnog rada definiran drukčije od radne definicije ovog istraživanja (npr. ispituju se pozitivne i negativne emocije, emocionalni rad nije dio radne uloge itd.);
- *rad nije sadržavao javno dostupan mjerni instrument* (12 radova) - u ovoj kategoriji nalaze se radovi u kojima se ne nalaze skale i pripadne čestice koje mjere emocionalni rad (bilo da se radovi bave konstrukcijom ili koriste već validirane skale; često je u radovima bilo navedeno kako je mjerni instrument moguće dobiti na zahtjev autora);
- *teorijski rad ili sustavni pregled* (3 rada) – ovdje se nalaze radovi koji su zapravo bili sustavni pregledi istraživanja ili su se bavili teorijom;
- *jezik rada nije engleski ili hrvatski* (2 rada);
- *rad se nalazio dva puta u popisu, stoga je analiziran samo jedanput* (1 rad);
- *metoda rada je kvantitativna analiza sadržaja* (1 rad) – ovdje se nalazi rad u kojem metoda prikupljanja podataka nije bila anketa.

Prema tome, u daljnju analizu mjernog instrumenta, ušlo je ukupno 25 radova – 16 radova nalazilo se u popisu, a devet ih je dodano iz popisa literature korištene u tim radovima. Bitno je napomenuti kako je u protokol dodano osam radova koji su se spomenuli kao referentni radovi iz kojih su preuzeti mjerni instrumenti, ali u njima se nije nalazio javno dostupan mjerni instrument ili ih nije bilo moguće pronaći na javno dostupnim platformama stoga su oni također isključeni iz daljnje analize.

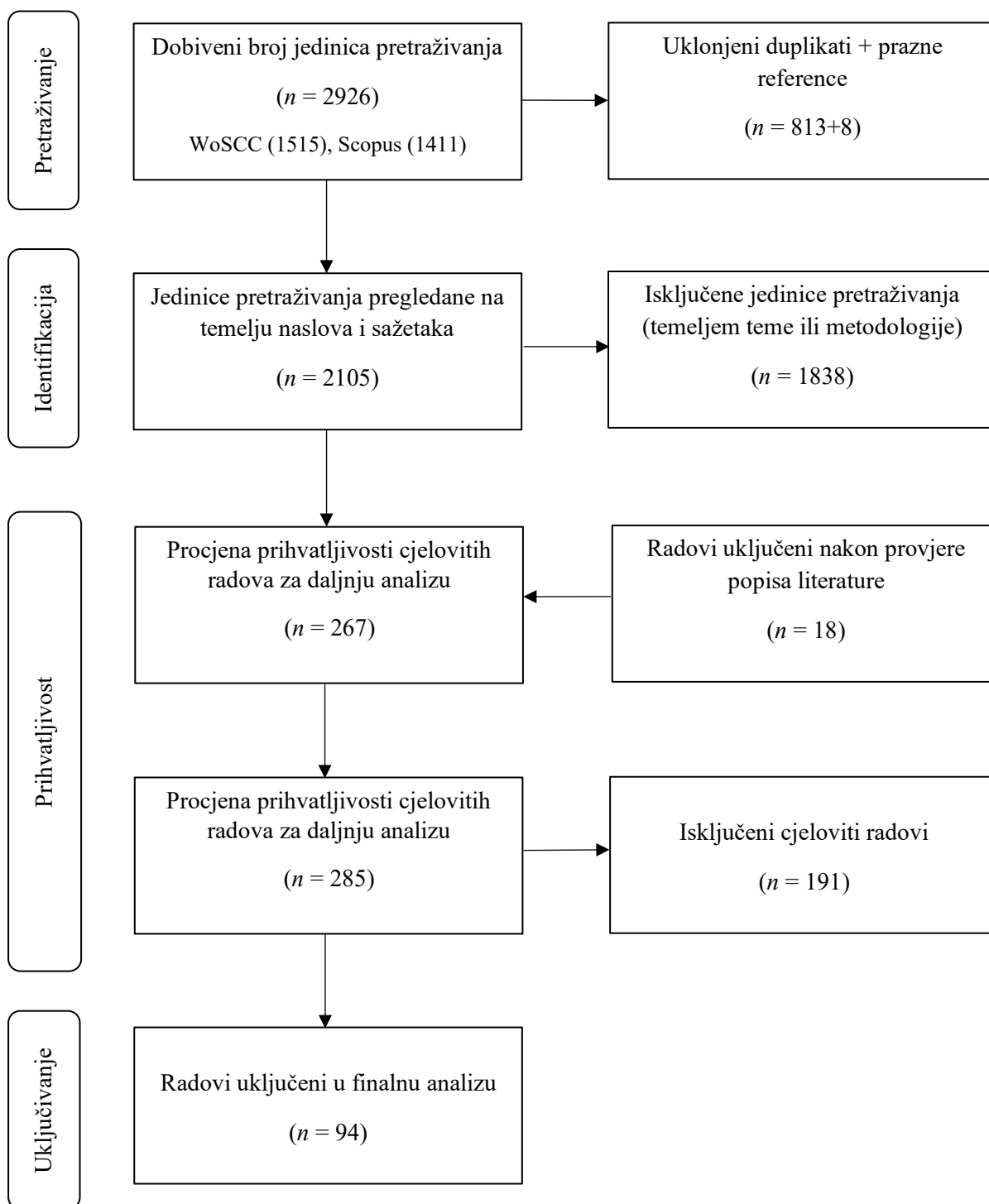
U protokolu za analizu radova s kvalitativnom metodologijom na popisu nalazilo se ukupno 65 radova. U ovu skupinu ulazili su radovi u kojima je metoda prikupljanja podataka bila kvalitativna (promatranje, intervju, fokus grupa i sl.), a cilj rada bio je istraživanje emocionalnog rada. Iz daljnje analize ukupno je isključeno 16 radova zbog sljedećih razloga:

- *nije bilo moguće pronaći rad na javno dostupnim platformama (7 radova);*
- *tema rada nije bio emocionalni rad već je naglasak bio na nekim srodnim fenomenima (npr. emocionalna inteligencija, izgaranje i sl.) (4 rada);*
- *sustavni pregled ili teorijski rad (4 rada);*
- *rad nije bio na engleskom ili hrvatskom jeziku (1 rad).*

U daljnju analizu uključeno je ukupno 49 radova.

Iako u početku nije bio planiran, izrađen je treći protokol za radove u kojima su prikazani rezultati istraživanja na temelju mješovite metodologije (barem jedna kvalitativna i barem jedna kvantitativna metoda prikupljanja podataka) i radove u kojima su prikazani rezultati višemetodskih istraživanja (barem dvije kvalitativne ili barem dvije kvantitativne metode prikupljanja podataka). U ovaj popis ulazili su radovi kojima je cilj bilo istraživanje emocionalnog rada, ali koristili su više od jedne metode prikupljanja radova. Na popisu ovog protokola nalazilo se ukupno 22 rada. Dva rada su isključena iz daljnje analize (jedan rad nije bilo moguće pronaći na javno dostupnim platformama, a u drugome radu cilj rada nije bilo istraživanje emocionalnog rada), stoga je u daljnju analizu ušlo 20 radova.

S dodanih 18 radova u protokolu analize radova u kojima se prezentiraju kvantitativna istraživanja, na popisu u sva tri protokola nalazilo se ukupno 285 radova. Ukupno je isključen 191 rad što znači da ukupan broj radova koji ulazi u finalnu analizu iznosi 94 rada. U nastavku se nalazi dijagram toka pretraživanja i isključivanja radova.



Slika 3. Dijagram toka pretraživanja i isključivanja radova

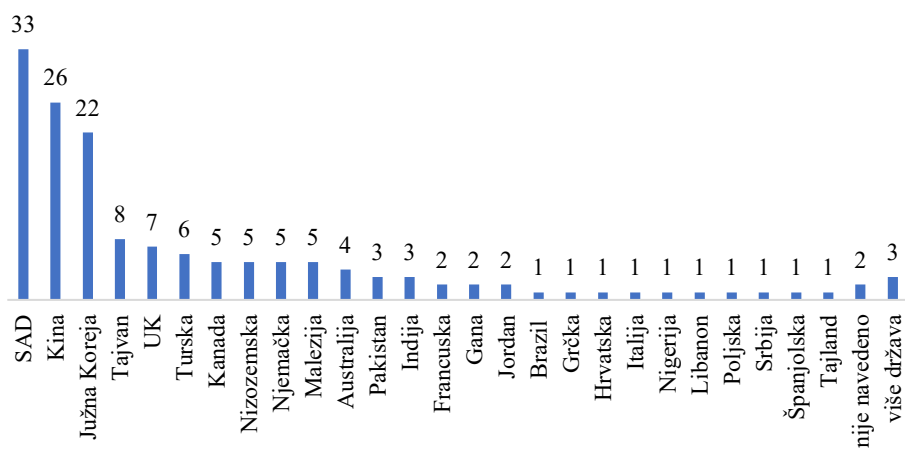
5. Rezultati analize

U nastavku će se narativno, tablično i grafički prikazati rezultati analize prikupljenih radova.

5.1. Analiza protokola radova koji su koristili kvantitativnu metodologiju

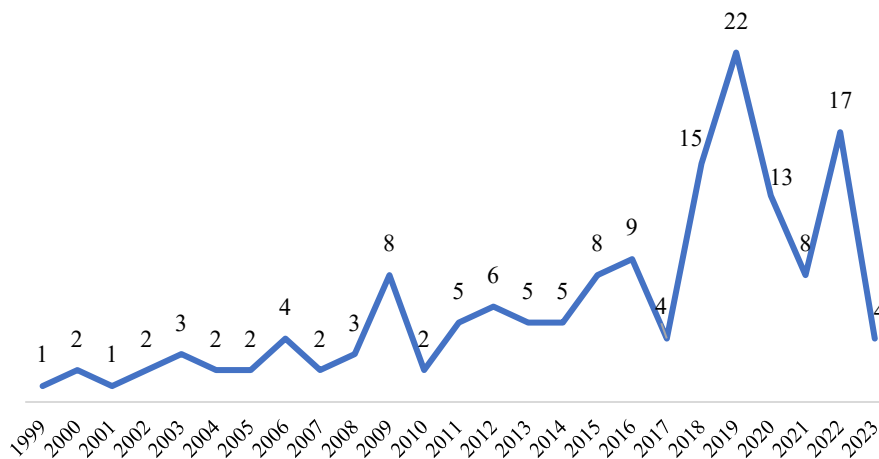
S obzirom na to da je jedan od ciljeva ovoga rada analizirati koji su to mjerni instrumenti koji se najčešće koriste u kvantitativnim anketnim istraživanjima, u nastavku će se skupno prikazati svi radovi koji su u svojem istraživanju koristili mjerni instrument koji je mjerio emocionalni rad. To znači da će se u sljedećoj analizi prikazati radovi koji su označeni kao uključeni u finalnu analizu, ali i radovi koji su isključeni, a referirali su koji mjerni instrument je korišten za mjerenje emocionalnog rada. Ova razina prikaza rezultata napravljena je s ciljem dobivanja pregleda učestalosti pojedinih karakteristika kvantitativnih istraživanja emocionalnog rada (npr. država provođenja istraživanja, svrha i dizajn studije, istraživana populacija, korišteni mjerni instrument itd.). Stoga, u ovu razinu analize uključeno je ukupno 153 rada.

Od analiziranih radova, najviše kvantitativnih istraživanja provedeno je u SAD-u, Kini i Južnoj Koreji. Od europskih zemalja, fenomen emocionalnog rada anketom najviše je istraživan u Ujedinjenom Kraljevstvu, Nizozemskoj i Njemačkoj. U dva rada nije bila navedena lokacija provođenja istraživanja, a u tri rada je istraživano u više država odjednom.



Slika 4. Raspodjela analiziranih radova prema državi provođenja istraživanja ($n=153$)

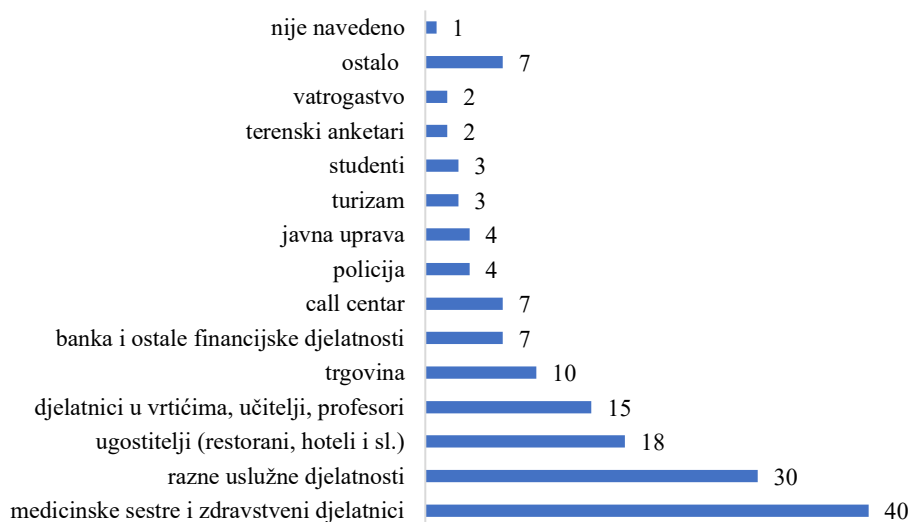
Također, popularnost fenomena pratila se kroz godine objavljenih radova. Najveći broj radova među analiziranim objavljeno je nakon 2015. godine što ukazuje na činjenicu da popularnost ovog fenomena raste.



Slika 5. Raspodjela analiziranih radova prema vremenu objavljivanja ($n=153$)

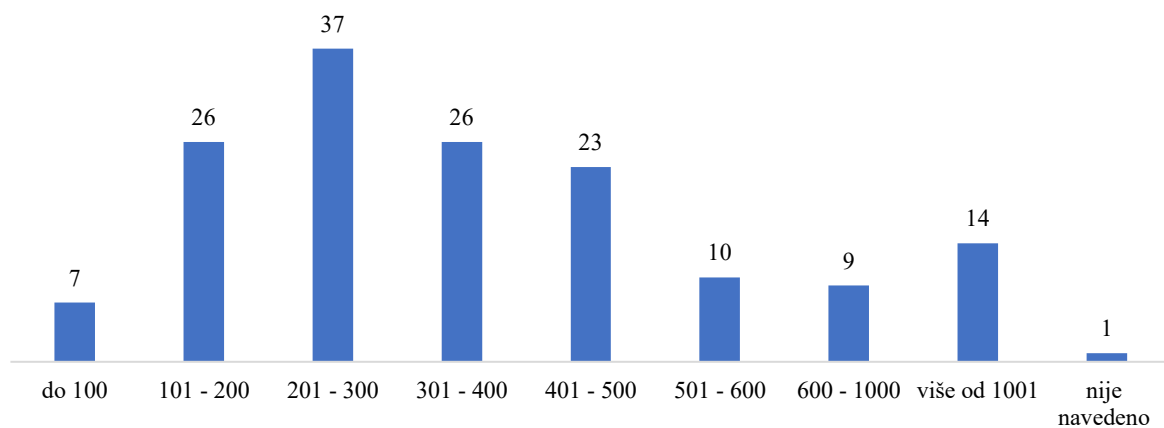
Što se tiče dizajna, najveći broj studija bio je transverzalni (144) dok je manji broj studija bio longitudinalnog dizajna (9). Svrha studije je najčešće bila deskriptivna (132), zatim konstrukcijsko-validacijska (16), a najmanje analitička (5). Kao što je ranije navedeno, analizirani su radovi koji su istraživani metodom ankete. Od analiziranih radova, čak u njih 97 nije navedeno kojom tehnikom metode ankete je istraživano, u 26 je korištena online anketa, u 19 radova je anketni upitnik predan zaposlenicima na poslu, a u 13 ih je korištena metoda poštanske ankete.

Populacije na kojima se najčešće istraživalo su bile medicinske sestre i zdravstveni djelatnici, ugostitelji i učitelji. U 30 radova istraživane su populacije u kojima nije bilo specificirano zanimanje već su sadržavala više različitih uslužnih djelatnosti pa su one navedene skupno. U jednom radu nije navedeno kojoj je populaciji istraživano, a u kategoriji ostalo nalaze se populacije koje su se pojavile samo jednom pa su one navedene skupno.



Slika 6. Raspodjela radova prema istraživanoj populaciji ($n=153$)

Uzorkovanje je najčešće bilo neprobabilističko, prigodno (142) i namjerno (7), a samo je u nekolicini radova korišteno probabilističko uzorkovanje, tj. slučajni stratificirani uzorak (4). Najviše radova imalo je veličinu uzorka između 201 i 300 ispitanika (Slika 7.).

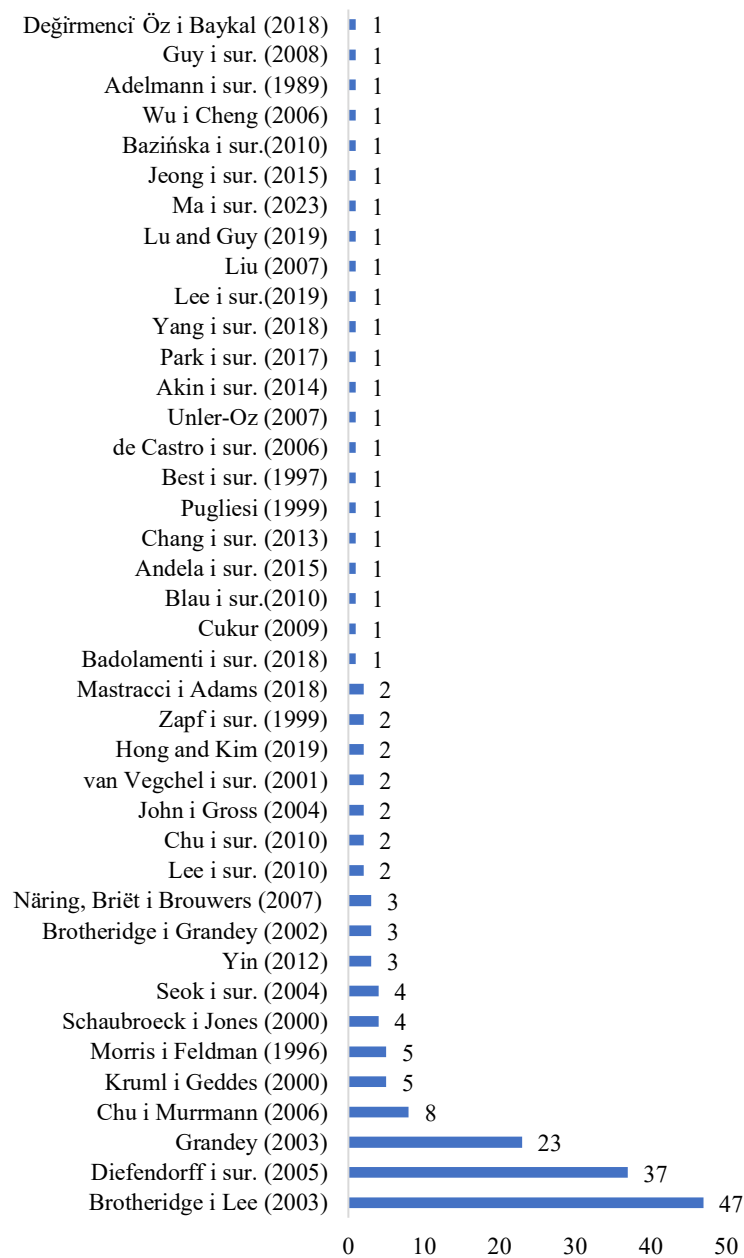


Slika 7. Raspodjela radova prema veličini uzorka ($n=153$)

Što se tiče spolne strukture uzorka, u većini istraživanja korišteni su podaci iz uzoraka koji su se sastojali muškaraca i žena (132), u tri rada korišteni su isključivo podaci iz ženske populacije i u jednom radu su korišteni podaci isključivo muških ispitanika. 17 radova nije navelo spolnu strukturu. Što se tiče raspodjele unutar spolne strukture, u 97 radova u uzorku bilo je više od 50% ispitanica a u njih 36 ih je u uzorku bilo više od 50% muškaraca; u 20 radova nije navedena točna raspodjela prema spolu.

Iako je uzorak u većini istraživanja bio prigodan, spolna struktura analiziranih radova ukazuje na to kako je istraživački trend ovoga fenomena na zanimanjima koja bi se tipično mogla smatrati „ženskima“.

Što se tiče najčešće korištenih instrumenata, u nastavku se nalazi popis mjernih instrumenata preuzetih iz navedenih radova. Svaki rad da bi bio uključen u razinu analize (n=153), morao je referirati iz kojeg rada su adaptirali mjerni instrument ili ako se radilo o novom mjernom instrumentu u slučaju konstrukcijsko validacijskih radova.



Slika 8. Učestalost referiranja na korištene mjerne instrumente iz radova (n=153)

Prema prikazu (Slika 8.) moguće je vidjeti kako su najčešće korišteni instrumenti navedeni u radovima Brotheridge i Lee (2003), Diefendorff i sur. (2005) i Grandey (2003). Dok su neki radovi adaptirali čestice iz samo jednog rada, neki su preuzeli čestice iz više različitih radova. Prema ovome može se vidjeti kako su najčešća tri korištena instrumenta „klasici“ kod anketnih istraživanja emocionalnog rada.

U nastavku se analiziraju radovi koji su u finalnoj analizi označeni uključenima, tj. kod njih je provedena dodatna analiza mjernog instrumenta (n=25). Cilj ove razine analize bio je dobiti pregled pojedinih karakteristika mjernih instrumenata koji se bave istraživanjem fenomena emocionalnog rada (npr. poddimenzije, tj. strategije emocionalnog rada, tipovi skala, broj čestica itd.) te tako prikazati konceptualnu i metodološku raznolikost u istraživanju emocionalnog rada. Sljedeći radovi (prikazani u Tablici 4.) odabrani su kao uključeni u finalnu analizu jer su bili konstrukcijsko-validacijski radovi koji su se bavili validacijom mjernog instrumenta za mjerenje emocionalnog rada, navedeni su kao referenca barem u jednom od prijašnje analiziranih radova te se u njima nalazio mjerni instrument iz kojeg je moglo izvući osnovne podatke (npr. opis poddimenzija, broj čestica, aspekt mjerenja, skala procjene itd.). Analiza navedenih 25 radova ukazuje na to kako ne postoji konsenzus među istraživačima/cama u nekoliko aspekata konceptualne, ali i metodološke prirode. Detaljnija razrada navedena je u poglavlju Rasprava.

Tablica 4. Analizirani kvantitativni radovi (n=25)

r.br.	autori i godina	dizajn i svrha studije	naziv mjernog instrumenta	poddimenzije i pripadajući broj čestica*	novi instrument ili adaptacija	aspekt mjerenja	skala procjene	skoring
1	Andela i sur. (2015)	transverzalni/ deskriptivna	<i>Emotional Dissonance and Emotion Regulation Processes</i>	5 poddimenzije: - <i>emotional dissonance</i> (4) - <i>attentional deployment</i> (4) - <i>expressive amplification</i> (4) - <i>expressive suppression</i> (4) - <i>re-evaluation</i> (4)	adaptacija (Brotheridge i Lee, 2003; Grandey, 2003; Diefendorff i sur. 2005; Kruml i Geddes, 2000) + nove čestice	percepcija/ ponašanje	skala učestalosti <i>uvijek</i> (5) – <i>nikada</i> (1)	n/n
2	Badolament i i sur. (2018)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	<i>Emotional Labor Nursing Scale</i>	3 poddimenzije: - <i>restraint</i> (4) - <i>surface acting</i> (4) - <i>compliance</i> (3)	adaptacija (Brotheridge i Lee, 2003) + nove čestice	percepcija/ ponašanje	skala učestalosti <i>uvijek</i> (5) – <i>nikada</i> (1)	n/n
3	Blau i sur. (2010)	transverzalni/ deskriptivna	<i>Emotional Labor Scale</i>	4 poddimenzije: - <i>basic surface acting</i> (4) - <i>basic deep acting</i> (3) - <i>perspective taking deep acting</i> (4) - <i>positive refocus deep acting</i> (3) - <i>challenged surface acting</i> (3)	adaptacija (Brotheridge i Lee, 2003; Grandey, 2003) + nove čestice	percepcija/ ponašanje	skala slaganja <i>uopće se ne slažem</i> (1) – <i>u potpunosti se slažem</i> (6)	n/n
4	Choi i Guy (2020)	transverzalni/ deskriptivna	<i>Other-focused and Self-focused Emotional Labor</i>	2 poddimenzije: - <i>other-focused emotional labor</i> (3) - <i>self-focused emotional labor</i> (3)	adaptacija (Brotheridge i Lee, 2003; Pugliesi, 1999)	percepcija/ ponašanje	skala učestalosti <i>uvijek</i> (5) – <i>nikada</i> (1)	n/n
5	Chu i Murrmann (2006)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	<i>Hospitality Emotional Labor Scale</i> (HELS)	2 poddimenzije: - <i>emotive dissonance</i> (11) - <i>emotive effort</i> (8)	novi mjerni instrument	percepcija/ ponašanje	skala slaganja <i>uopće se ne slažem</i> (1) – <i>u potpunosti se slažem</i> (7)	n/n
6	Cukur (2009)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	<i>Teacher Emotional Labor Scale</i> (TELS)	4 poddimenzije: - <i>automatic emotion regulation</i> (5) - <i>surface acting</i> (5) - <i>deep acting</i> (5) - <i>emotional deviance</i> (5)	adaptacija (Diefendorff, 2005) + nove čestice	percepcija/ ponašanje	skala odnošenja <i>uopće se ne odnosi na mene</i> (1) – <i>u potpunosti</i>	n/n

							<i>se odnosi na mene (5)</i>	
7	Castro i sur. (2006)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	<i>Emotional Labor Items</i>	2 poddimenzije: - <i>surface acting</i> (5) - <i>deep acting</i> (4)	adaptacija (Sprat, 1996) + nove čestice	percepcija/ ponašanje	skala učestalosti <i>uvijek (5) – nikada (1)</i>	n/n
8	Hong i Kim (2019)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	<i>Emotional Labour Scale for Nurses</i>	3 poddimenzije: - <i>emotional control effort in profession</i> (7) - <i>patient-focused emotional suppression</i> (5) - <i>emotional pretense by norms</i> (4)	novi mjerni instrument	percepcija/ ponašanje	skala odnošenja <i>uopće se ne odnosi na mene (1) – u potpunosti se odnosi na mene (5)</i>	veći zbroj ukazuje na veći stupanj em. rada
9	Kruml i Geddes (2000)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	<i>Emotional Labor Items</i>	2 poddimenzije: - <i>emotive dissonance</i> (3) - <i>emotive effort</i> (4)	novi mjerni instrument	percepcija/ ponašanje	skala učestalosti <i>uvijek (5) – nikada (1)</i>	veći zbroj ukazuje na veći stupanj em. rada
10	Lee (2021)	transverzalni/ deskriptivna	n/n	2 poddimenzije: - <i>surface acting</i> (3) - <i>deep acting</i> (3)	adaptacija (Yang i sur. 2018)	percepcija/ ponašanje	skala slaganja <i>uopće se ne slažem (1) – u potpunosti se slažem (7)</i>	n/n
11	Lee i sur. (2019)	transverzalni/ deskriptivna	Emotion Regulation & Emotion Performance	4 poddimenzije: - <i>surface acting</i> (3) - <i>deep acting</i> (3) - <i>non-verbal experssion</i> (4) - <i>verbal experssion</i> (3)	adaptacija (Brotheridge i Lee, 2003; Grandey i Gabriel, 2015)	percepcija+ ponašanje	skala slaganja <i>uopće se ne slažem (1) – u potpunosti se slažem (7)</i>	n/n
12	Lu i Guy (2019)	transverzalni/ deskriptivna	Emotive Pretending & Authentic Expression	2 poddimenzije: - <i>emotive pretending</i> (3) - <i>authentic expression</i> (3)	adaptacija (Guy, 2008; Lu i Guy, 2014)	percepcija+ ponašanje	skala slaganja <i>uopće se ne slažem (1) – u potpunosti se slažem (7)</i>	n/n
13	Ma i sur. (2023)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	Emotional Labor Scale	4 poddimenzije: - <i>surface acting</i> (5) - <i>emotion termination</i> (4) - <i>deep acting</i> (5)	adaptacija (Brotheridge i Lee, 2003; Grandey, 2003; Diefendorff i sur., 2005; Yin i sur., 2012)	percepcija+ ponašanje	n/n	n/n

				- expression of naturally felt emotions (4)				
14	Masstracci i Adams (2018)	transverzalni/ deskriptivna	n/n	2 poddimenzije: - surface acting (3) - deep acting (3)	n/n	percepcija+ ponašanje	skala slaganja uopće se ne slažem (1) – u potpunosti se slažem (7)	n/n
15	Yang i sur. (2019)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	Chinese Emotional Labor Scale	4 poddimenzije: - surface acting (3) - deep acting (3) - expression of naturally felt emotions (3) - emotion termination (3)	adaptacija (Grandey, 2003; Kruml i Geddes, 2000; Cossete i Hess, 2015; Mishra i sur., 2012)	percepcija+ ponašanje	skala slaganja uopće se ne slažem (1) – u potpunosti se slažem (7)	n/n
16	Yim i sur. (2018)	transverzalni/ deskriptivna	n/n	2 poddimenzije: - surface acting (7) - deep acting (7)	adaptacija (Brotheridge i Lee, 2003; Grandey, 2003; Diefendorf i sur., 2005; Kruml i Geddes, 2000; Chu i Murrman, 2006)	percepcija+ ponašanje	n/n	n/n
Radovi dodani iz popisa literature analiziranih radova								
17	Brotheridge i Lee (2003)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	Emotional Labour Scale (ELS)	2 poddimenzije: - surface acting (3) - deep acting (3)	adaptacija (Brotheridge i Lee, 1998) + nove čestice	percepcija+ ponašanje	skala učestalosti uvijek (5) – nikada (1)	n/n
18	Yin (2012)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	Teachers Emotional Labor Scale	3 poddimenzije: - surface acting (7), - deep acting (4) - expression of naturally felt emotions (3)	adaptacija (Diefendorff, 2005) + nove čestice	percepcija+ ponašanje	skala slaganja uopće se ne slažem (1) – u potpunosti se slažem (5)	veći zbroj ukazuje na veći stupanj em. rada
19	Akin i sur. (2014)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	n/n	3 poddimenzije: - surface acting (13) - deep acting (10) - genuine emotions (5)	adaptacija (Brotheridge and Lee, 2003; Diefendorff, 2005; Grandey, 2003;	percepcija+ ponašanje	skala slaganja uopće se ne slažem (1) – u potpunosti se slažem (5)	n/n

					Kruml and Geddes, 2000) +nove čestice			
20	Brotheridge i Grandey (2002)	transverzalni/ deskriptivna	Emotional Labour Scale	2 poddimenzije: - <i>surface acting</i> (3) - <i>deep acting</i> (3)	adaptacija (Brotheridge i Lee, 1998)	percepcija+ ponašanje	skala učestalosti <i>uvijek</i> (5) – <i>nikada</i> (1)	n/n
21	Diefendorff i sur. (2005)	transverzalni/ deskriptivna	Emotional Labor Strategy Items	3 poddimenzije: - <i>surface acting</i> (7) - <i>deep acting</i> (4) - <i>expression of naturally felt emotions</i> (3)	adaptacija (Grandey, 2003; Kruml i Geddes, 2000)	percepcija+ ponašanje	skala slaganja <i>uopće se ne slažem</i> (1) – <i>u potpunosti se slažem</i> (5)	n/n
22	Glomb i Tews (2004)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	Discrete Emotions Emotional Labor Scale (DEELS)	3 poddimenzije: - <i>genuine expression</i> (8) - <i>faking</i> (5) - <i>suppression</i> (5)	adaptacija (Brotheridge i Lee, 2003; Morris i Feldman, 1996)	percepcija+ ponašanje	skala slaganja <i>uopće se ne slažem</i> (1) – <i>u potpunosti se slažem</i> (5)	n/n
23	John i Gross (2004)	transverzalni/ deskriptivna	Reappraisal and Suppression Factors	2 poddimenzije: - <i>reappraisal factors</i> (5) - <i>suppression factors</i> (5)	novi mjerni instrument	percepcija+ ponašanje	n/n	n/n
24	Näring, Briët i Brouwers (2007)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL)	4 poddimenzije: - <i>surface acting</i> (5) - <i>deep acting</i> (3) - <i>emotional consonance</i> (2) - <i>suppression</i> (3)	adaptacija (Brotheridge i Lee, 2003; Grandey, 2003; Kruml & Geddes, 2000) + nove čestice	percepcija+ ponašanje	skala učestalosti <i>uvijek</i> (5) – <i>nikada</i> (1)	veći zbroj ukazuje na veći stupanj em. rada
25	Zapf i sur. (1999)	transverzalni/ konstrukcijsko- validacijska	n/n	3 poddimenzije: - <i>emotional regulation requirements</i> (6) - <i>emotional regulation possibilities</i> (4) - <i>emotional regulation problems</i> (7)	novi mjerni instrument	percepcija+ ponašanje	n/n	n/n

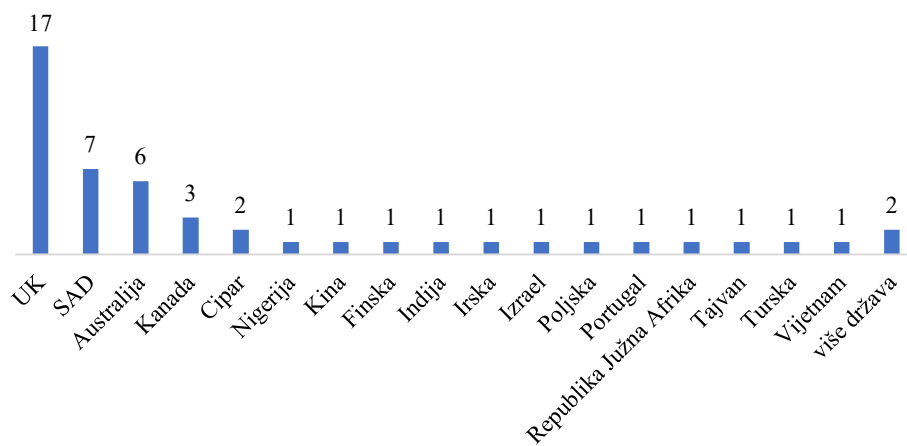
* Napomena: Nazivi poddimenzija ostavljeni su u izvornom obliku na engleskom jeziku.

n/n = nije navedeno

5.2. Analiza protokola radova koji su koristili kvalitativnu metodologiju

U protokolu radova koji su koristili kvalitativnu metodologiju nalazilo se ukupno 65 radova od kojih je isključeno ukupno 16 radova (sedam radova nije bilo moguće pronaći, četiri rada su bili sustavni pregledi ili teorijski radovi, u četiri rada nije se bavilo emocionalnim radom te jedan rad nije bio na engleskome ni hrvatskome jeziku). Ukupno je analizirano 49 radova koji su se mogu smatrati kvalitativnim istraživanjima. Za razliku od kvantitativnih radova, kvalitativni pristup ovoj temi pridonosi razumijevanju i doživljavanju emocionalnog rada od strane zaposlenika te je orijentacija na eksploraciji i opisivanju umjesto na eksplanaciji.

Najveći broj analiziranih radova je iz Ujedinjenog Kraljevstva, SAD-a i Australije (Slika 9.). Najčešće korištena metoda istraživanja je polustrukturirani intervju (35), zatim promatranje (5), nestrukturirani intervju (5), fokus grupe (3) i u jednom radu je korištena metoda kolaborativne autoetnografije (engl. *story pot*).



Slika 9. Raspodjela analiziranih radova prema državi provođenja istraživanja ($n=49$)

Najčešće istraživane populacije su zdravstveni i medicinski djelatnici, zatim pravni djelatnici i djelatnici u odgoju i obrazovanju. Iako su najčešće istraživane populacije u skladu s nalazima analiziranih kvantitativnih istraživanja, utvrđuje se kako kvalitativni pristup omogućuje istraživanja na nekim specifičnijim istraživanjima emocionalnog rada na naprimjer seksualnim radnicima, čistačicama migrantkinjama, aranžerima pogreba, stand-up komičarima, djelatnicima u zatvoru itd. (Slika 10.). Što se tiče spolne strukture, u 23 rada ispitanici su bili muškarci i žene, u 13 radova ispitanici su

bili samo muškarci, u dva su bile samo ženske sudionice te ih u 11 ih nije bila navedena spolna struktura.



Slika 10. Raspodjela analiziranih radova prema istraživanoj populaciji ($n=49$)

Kod analize metodologije u kvalitativnim istraživanjima, pažnja se obraćala na to što su autori naveli pod glavne ciljeve istraživanja. Prema analiziranim radovima, izdvojeno je osam tema koje se ponavljaju. Neki radovi imali su više od jednog fokusa istraživanja pa su stavljeni u nekoliko različitih kategorija. Najčešći cilj koji se pojavio u 34 rada je kategorija nazvana zanimanje. U ovu kategoriju ulazili su radovi čiji je glavni cilj bio istraživanje specifičnih zahtjeva emocionalnog rada kao dio radne uloge. Fokus ovih radova bio je na opisu posebnih kriterija koje zahtijeva neka radna uloga; npr. koja očekivanja organizacija stavlja na zaposlenika, a da su zahtjevi specifični s obzirom na samo zanimanje (npr. kakav tip emocionalnog rada se očekuje od zdravstvenih djelatnika, odgajatelja ili novinara). Sljedeća kategorija koja se pojavila u 14 radova nazvana je intrapersonalni aspekti. U ovim radovima glavni fokus odnosio se na različite zahtjeve emocionalnog rada te načine kako zaposlenici doživljavaju različite interakcije i situacije, kako se nose s emocionalnim izazovima, koja su im najgora i najbolja iskustva rada do sada itd. Također, ovi radovi osvrtni su se na karakterističnosti emocionalnih napora različitih vrsta – kako se zaposlenici nose sa stresom, ambivalentnosti, frustracijama, sukobima i sl. Sljedeća tema se odnosila na interpersonalne aspekte. U ovu kategoriju ulazili su radovi čiji je glavni cilj bio istražiti emocionalni rad u različitim odnosima – s klijentima, kolegama na poslu te nadređenima. U ovu kategoriju ulazili su i radovi koji

su se bavili istraživanjem percepcije zaposlenika što misle o formalnim i neformalnim pravilima ponašanja, tj. iskazivanja emocija. U sljedeću kategoriju naziva rodni aspekti ulazili su radovi čiji je glavni cilj bio istražiti koje su rodne razlike u iskazivanju emocionalnog rada. Ovi radovi bavili su se specifičnim zahtjevima i razlikama u istima kod žena i muškaraca. U kategoriju etnički aspekti/kulturalne razlike/klasni aspekti ulazili su radovi koji su se bavili razlikama u zahtjevima emocionalnog rada s obzirom na etnicitet, kulturu ili klasu. Fokus istraživanja u tri rada bio je na istraživanju posljedica emocionalnog rada. U ovim radovima istraživala se percepcija i stvarne posljedice zahtjeva emocionalnog rada. Osim toga, ovi radovi su se bavili kako zaposlenici doživljavaju emocionalni rad i kako misle da im utječe na zadovoljstvo poslom, ali i općenito zadovoljstvo životom. U dva rada naglašavana je potreba zaposlenika za podrškom i obukom na poslu, a jedan rad bavio se općenitim aspektima emocionalnog rada bez obzira na zanimanje, rod, etnicitet i sl. (fokus je bio općenito na fenomenu emocionalnog rada, a ne na nekim specifičnostima kao u prijašnje navedenim radovima).



Slika 11. Raspodjela radova prema ciljevima istraživanja ($n=49$)

S obzirom na to da su strategije nošenja s emocionalnim radom relevantne u kvantitativnim istraživanjima, pokušalo se vidjeti spominju li se neke od prijašnje navedenih strategija i u ovim istraživanjima. Time je provedena jednostavna analiza interpretacije rezultata traženjem naziva strategija. Ukupno 30 radova nije spominjalo strategije emocionalnog rada, dok su u 19 radova spomenute strategije. Analiza ukazuje na to kako konceptualizacija istraživanja koja koriste kvantitativnu ili kvalitativnu metodologiju nije jednaka te zahtjeva različit pristup fenomenu.

5.3. Analiza protokola radova koji su koristili mješovitometodološki i višemetodski pristup istraživanju

Iako u početku nije bilo planirano, tijekom analize izrađen je dodatni protokol radova koji se odnosi na mješovitometodološka i višemetodska istraživanja. Ovdje su ulazili radovi koji su u svojem istraživanju koristili više od jedne metode (kvantitativne i/ili kvalitativne). U protokolu su se nalazila ukupno 22 rada, a u analizu ih je ušlo 20 (jedan rad se nije moglo pronaći, a drugi je drukčije konceptualizirao emocionalni rad). Ukupno se 16 radova temeljilo se na višemetodskim istraživanjima (korišteno je više metoda istog pristupa), a četiri rada su se odnosila na mješovitu metodologiju (korištena je jedna kvantitativna te jedna kvalitativna metoda).

Od višemetodskih radova u ukupno 14 je korišteno više metoda kvalitativnog pristupa, dok je u dva rada korišteno više metoda kvantitativnog pristupa. Većina radova kod višemetodskih kvalitativnih radova odnosila se na korištenje metoda polustrukturiranog intervjua i promatranja (9) dok se ostatak odnosio na metode dnevnika, kvalitativne analize sadržaja i fokus grupa. Primjenjujući logiku analize radova iz prošloga poglavlja, utvrđeno je kako radovi koji su istraživani u više kvalitativnih metoda simultano doprinose razumijevanju nekoliko aspekata emocionalnog rada. To znači da većina radova ima nekoliko glavnih ciljeva istraživanja kojima se pristupa iz različitih „kutova“. U najviše radova istražuju se specifičnosti nekoga zanimanja i intrapersonalnim aspektima emocionalnog rada, dok se u nekolicini pojavljuju i rodni aspekti te posljedice emocionalnog rada. Kod višemetodskih kvantitativnih radova korištene su metode anketnog upitnika koji su koristili mjerne instrumente iz Brotheridge i Lee (2003), Grandey (2003) te Kruml i Geddes (2000). Cilj ovih radova bilo je potvrđivanje rezultata koji su dobiveni iz dva različita izvora.

Radovi koji su koristili mješovitu metodologiju koristili su metode anketnog upitnika i polustrukturiranog intervjua, anketnog upitnika i kvalitativne analize sadržaja te promatranja i anketnog upitnika. Iako rezultati analize govore o tome da mješovita metodologija nije popularna u istraživanjima emocionalnog rada, analiza ovih radova ukazuje na to se kako se korištenjem mješovite metodologije doprinosi zaokruženom razumijevanju fenomena emocionalnog rada.

6. Rasprava

Cilj ovog istraživanja bio je koristeći metodu sistematiziranog pregleda analizirati kako se do sada pristupalo znanstvenom istraživanju fenomena emocionalnog rada. Izrađena su tri različita protokola radova s obzirom na metodologiju (kvantitativnu, kvalitativnu i mješovitometodološku/višemetodska istraživanja). Popis radova preuzet je s bibliografskih baza *Web of Science Core Collection* i *Scopus*. Kod prve razine analize radova koji su koristiti kvantitativnu metodologiju, gdje je cilj bio dobiti pregled učestalosti pojedinih karakteristika radova koji koriste kvantitativnu metodologiju, uključena su 153 rada. U kvantitativnim istraživanjima fokus je najčešće na analizama povezanosti između emocionalnog rada i nekih nezavisnih varijabli (npr. spol) i ostalih pojmova poput izgaranja, emocionalne inteligencije, zadovoljstva poslom itd. Najčešće istraživane populacije su medicinski i zdravstveni djelatnici, ugostitelji i obrazovni djelatnici, a najčešće korišteni mjerni instrumenti u kvantitativnim istraživanjima su oni od Brotheridge i Lee (2003), Diefendorff i suradnika (2005) te Grandey (2003). Što se tiče radova koji su koristili kvalitativnu metodologiju istraživanju, ukupno je analizirano 49 radova. Kvalitativna istraživanja emocionalnog rada najpopularnija su u UK-u, SAD-u i Australiji. Kao i kod kvantitativnih radova, najčešće istraživane populacije su medicinski i zdravstveni djelatnici, pravno te obrazovno osoblje. Za razliku od kvantitativnih istraživanja, specifičnost kvalitativnog pristupa očituje se u analizi iskustava i doživljaja sudionika te se teži eksplanaciji fenomena. Treći protokol odnosio se na mješovitometodološka i višemetodska istraživanja. Iako je ovih radova najmanje, oni doprinose istraživanju fenomena emocionalnog rada na način da omogućuje triangulaciju, tj. proučavanje iste pojave na različite načine i potvrđivanje nalaza.

Analiza radova koji su koristili metodu anketnog upitnika provela se u dvije razine analize. Cilj prve analize (n=153) bio je istražiti učestalost pojavljivanja određenih karakteristika radova. Zanimljivi su podaci koji govore o državama u kojima su se najčešće provodila istraživanja. Većina kvantitativnih istraživanja analiziranih radova provodila u SAD-u, Kini i Južnoj Koreji. Nalaz se podudara sa izjavom Božića (u Turner i Stets, 2011) koji tvrdi kako se najviše istraživanja o emocijama, a tako i ovome fenomenu provodi u SAD-u te je ova tema i dalje slabo zastupljena u srednjoeuropskim krugovima (npr. samo je pet analiziranih radova iz Njemačke, dva iz Francuske te jedan iz Hrvatske). Ono što je iznenađujući nalaz je velik broj radova iz Kine, Južne Koreje i Tajvana, tj. popularnosti teme u tom dijelu svijeta. U tim država prevladavaju tzv.

kolektivističke kulture za koje Mastracci i Adams (2019) tvrde da je emocionalni rad manje stresan zbog osjećaja međuovisnosti i pripadnosti zajednici. Iako je cilj ovoga istraživanja bio metodološki, bilo bi zanimljivo usporediti rezultate ovih studija i zaključiti ima li stvarno emocionalni rad manje utjecaja na zadovoljstvo poslom i životom u kolektivističkim kulturama. Većina radova koji su u svojem istraživanju koristili kvantitativnu metodologiju su transverzalni, a dizajn je deskriptivan. Nalaz se podudara s ranije navedenom činjenicom da je longitudinalni dizajn kod istraživanja emocionalnog rada manje popularan od transverzalnog (Gabriel i sur., 2023, str. 530). Najčešće istraživane populacije u radovima koji su koristili metodu anketnog upitnika su medicinske sestre i zdravstveni djelatnici, ugostitelji i učitelji. Raspodjela populacije je očekivana s obzirom da su na početku pretraživanja odabrani radovi iz područja medicine, menadžmenta i obrazovanja. Također, ovo je dokaz da su to zanimanja na kojima se najčešće istražuje fenomen emocionalnog rada jer je on neodvojiv od njihove radne uloge. Iako se to može smatrati istraživačkim trendom u istraživanju ovoga fenomena, bitno je napomenuti kako ova zanimanja nisu jedina koja zahtijevaju intenzivni emocionalni rad od svojih zaposlenika te nedostaju informacije o obavljaju emocionalnog rada u mnogim drugim zanimanjima (npr. tajnice/i, psihoterapeutkinje/i itd.)

Analiza mjernih instrumenata (n=25) ukazuje na probleme u anketnom istraživanju emocionalnog rada u nekoliko aspekata. Naprimjer, ono što se prvo može vidjeti je problem u konceptualizaciji strategija emocionalnog rada (Tablica 4., stupac poddimenzije). Najčešće korišteni i široko prihvaćeni mjerni instrument, kao što se moglo vidjeti prema prvoj razini analize protokola radova koji su koristili kvantitativnu metodologiju, je onaj od Brotheridge i Lee (2003). Ovdje autori emocionalni rad konceptualiziraju kroz strategije površinskog i dubokog glumljenja (engl. *surface and deep acting*). Smatraju kako se radnici sa svojim emocionalnim neskladom nose jednostavno mijenjajući svoje iskazane osjećaje (površinsko djelovanje) ili „prizivanjem“ odgovarajućih osjećaja u sebi (duboko djelovanje). Uz ove dvije strategije izdvajaju kako je bitno mjeriti i učestalost, intenzitet i raznolikost interakcije. Njihov mjerni instrument nalazi se u Prilogu 1. Dok najviše radova strategije konceptualizira kao površinsko i duboko glumljenje, neki ove strategije konceptualiziraju drukčije. Autorice Chu i Murrmann (2006) identificiraju dvije strategije emocionalnog rada: emocionalni nesklad (engl. *emotive dissonance*) i emocionalni napor (engl. *emotive effort*). Emocionalni nesklad odražava stupanj do kojeg zaposlenik izražava emocije u skladu s njegovim ili njezinim istinskim osjećajima, dok emocionalni napor predstavlja koncept duboke glume

gdje zaposlenici moraju uložiti napor kako bi postigli pravu emociju za posao. Ove definicije su ekvivalente pojmovima površinskog djelovanja i duboke glume koje već Hochschild spominje, ali unutar emocionalnog nesklada nalazi se i pojam istinske glume (engl. *genuine acting*) u kojem zaposlenici sudjeluju kada su njihovi osjećaji u skladu s izraženim emocijama i pravilima prikazivanja te se zbog toga nalazi na suprotnoj strani kontinuuma za razliku od površinskog djelovanja (zbog toga su određene čestice u ovoj podskali obrnuto ocjenjivane – Prilog 2). Dok se neki autori u potpunosti odmiču od strategija površinskog i dubinskog glumljenja koje je Hochschild smatrala kao strategijama nošenja s emocionalnim radom (npr. Glomb i Tews, 2004; Hong i Kim, 2019; Lu i Guy, 2019), neki autori ovim dvjema strategijama dodaju dodatnu strategiju gdje regulacija emocija s vremenom postaje uobičajena i odvija se bez napora te ju nazivaju iskrenim, tj. kao ranije navedenim, automatiziranim emocijama (engl. *genuine emotions* iz Yin, 2012; engl. *expression of naturally felt emotions* iz Diefendorff i sur., 2005; Akin i sur., 2014). Ovu dimenziju Näring i suradnici (2007) nazivaju i emocionalnom suglasnošću (engl. *emotional consonance* ili nazvano još kao engl. *passive deep acting*) i odnosi se na situacije u kojoj zaposlenik bez napora osjeća emocije koje su potrebne u određenoj situaciji. Uz strategije površinskog i dubinskog glumljenja te emocionalne suglasnosti, konstruiraju i skalu koja sadrži četvrtu strategiju koja se odnosi na suzbijanje, tj. prikrivanje emocija (engl. *suppression*) gdje ponekad zaposlenik mora sakriti svoje emocije kako bi udovoljio normama i učinkovitosti radne uloge. Mjerni instrument nalazi se u Prilogu 3. U priložima ponuđeni su prijevodi mjernih instrumenata iz navedenih radova (Brotheridge i Lee, 2003; Chu i Murrmann, 2006; Näring i sur., 2007) kako bi ih mogli koristiti znanstvenici i stručnjaci u Hrvatskoj i šire. S obzirom na to da u istraživačkim krugovima ne postoji konsenzus, kod kvantitativnih istraživanja bitno je konceptualizirati istraživanje na način koje strategije se osobno smatraju najprimjerenijima ili, ukoliko se žele koristiti već široko prihvaćeni mjerni instrumenti tada se preporuča korištenje mjernih instrumenata od autora koji se najčešće pojavljuju u drugim istraživanjima (Brotheridge i Lee, 2003; Chu i Murrmann, 2006; Diefendorff i sur., 2005 i dr.). Ukoliko se žele koristiti strategije koje i dalje imaju najčešće korištene dvije strategije (površinsko i dubinsko glumljenje), ali u njima se nalaze dodatne strategije koje mogu doprinijeti boljem razumijevanju ovog fenomena, preporuča se konzultirati radove poput Näring i suradnici (2007) ili Cukur (2009). Bitno je naglasiti kako se ne može svaki instrument koristiti u izvornoj verziji, posebice one mjere koje su validirane na specifičnim zanimanjima poput medicinskih djelatnika, učitelja, ugostitelja

itd. Najčešće korišten instrument je onaj od Brotheridge i Lee (2003) upravo zbog svoje općenitosti i primjenjivosti na različita zanimanja koja zahtijevaju od svojih radnika emocionalni rad (pogledati Prilog 1.).

Osim navedenih problema konceptualne prirode, iz analize radova može se vidjeti kako ne postoji i metodološka usuglašenost. Iako je aspekt mjerenja u svim skalama percepcija i ponašanje, za mjerenje se koriste različite skale procjene čestica (učestalost, slaganje i odnošenje). Za tip skale koji je najviše primjeren za korištenje, preporuča se konzultirati originalnu literaturu i koristiti skalu koja se nalazi uz određeni mjerni instrument.

Analiza radova koji su koristili kvalitativni pristup istraživanju dijelom se poklapa s nalazima Riley i Weiss (2016) koji navode kako se istraživanja koja koriste kvalitativnu metodologiju u istraživanju emocionalnog rada mogu podijeliti u nekoliko kategorija s obzirom na temu i ciljeve istraživanja. U ovoj analizi izdvojeno je osam različitih kategorija od kojih su najčešći radovi koji se bave specifičnim zanimanjima koji zahtijevaju emocionalni rad. Preostale kategorije su nazvane intrapersonalni aspekti (istraživanja čiji je fokus na iskustva i doživljajima zaposlenika, načinima kako se nose sa zahtjevima posla itd.), interpersonalni aspekti (radovi u kojima je glavni cilj bio istražiti različite odnose i interakcije zaposlenika), rodni aspekti (istraživanje rodni razlika u iskazivanju emocionalnih zahtjeva zaposlenika), etničke/kulturalne/klasne razlike (istraživanja razlika u zahtjevima emocionalnog rada povezanih s etnicitetom, kulturom ili klasom), posljedice emocionalnog rada (fokus istraživanja bio je na percepciji posljedica emocionalnih zahtjeva), potreba zaposlenika za podrškom i obukom te aspekti emocionalnog rada (fokus je bio na samome fenomenu, a ne nekim specifičnim karakteristikama). Ono što je specifičnost kvalitativnog pristupa je istraživanje na određenim populacijama koje nisu široko rasprostranjene ili na njima do sada nisu provedena istraživanja (npr. seksualni radnici, stand-up komičari, aranžeri pogreba itd.). Kvalitativni pristup emocionalnom radu preporuča se koristiti ukoliko se žele istražiti iskustva i doživljaji emocionalnog rada. Također, ovaj pristup preporuča se u situacijama kada se želi istražiti emocionalni rad određenih skupina koje možda nisu široko rasprostranjene ili na njima nije još istraživan ovaj fenomen. S obzirom na to da se u manjem broju radova spominju strategije nošenja s emocionalnim radom (za razliku od radova koji koriste kvantitativna istraživanja), analiza ukazuje na to kako konceptualizacija istraživanja koja koriste kvantitativne ili kvalitativne metode nije jednaka te zbog toga zahtjeva različit pristup fenomenu. Kvalitativni pristup može

doprinijeti boljem razumijevanju zašto dolazi do emocionalnog rada te koje su šire posljedice na kvalitetu i zadovoljstvo poslom, ali i privatnim životom.

U ovoj analizi je najmanje radova koji su koristili mješovitometodološki i višemetodski pristup. Utvrđeno je kako ovaj pristup još nije toliko popularan, ali ono čemu može doprinijeti (posebice mješovitometodološki pristup) je bolje razumijevanje fenomena te potvrđivanje nalaza jedne metode s drugom. Iako ovaj pristup zahtijeva vrlo dobro znanje i razumijevanje više metoda istraživanja, preporuča se u situacijama kada postoji više istraživačkih ciljeva koje se žele postići ili se o temi emocionalnog rada zna vrlo malo (npr. u nekim zanimanjima ili državama).

Rezultati analize prikupljenih radova u većem dijelu se poklapaju s navodima Wharton (2009). Ona smatra kako se literatura o emocionalnom radu može grubo podijeliti u dvije glavne struje – interaktivni rad i izravna usmjerenost na emocije. Radovi koji koriste kvantitativnu metodologiju spadaju u istraživanja koja su izravno usmjerena na emocije, tj. cilj ovih radova je analiza napora pojedinaca da izraze i reguliraju emocije. Za razliku od radova koji koriste kvalitativni pristup fenomenu, manji je fokus na specifičnim zanimanjima, a veći je fokus na samim emocijama i upravljanju istih. Radovi koji u istraživanju koriste kvalitativnu metodologiju spadaju u istraživanja emocionalnog rada kao interaktivnog; ovi radovi polaze od specifičnih zanimanja te tretiraju ovu vrstu rada kao neodvojivo obilježje poslova koji uključuju interakcije s javnošću. Radovi mješovitometodološkog pristupa integriraju ove dvije struje i doprinose razumijevanju jedne i druge strane.

Bitno je naglasiti ograničenja ovoga istraživanja. Prvo ograničenje odnosi se na samu sintaksu pretraživanja. Kako bi se što više smanjio broj radova i prilagodio opsegu ovoga rada, rabljena je sintaksa pretraživanja koja je specificirala radove na fraze *emotional labo(u)r* i *emotional work* čime su potencijalno isključeni neki od radova koji u naslovu ili opisu ne spominju točno ove fraze, ali se bave istraživanjem emocionalnog rada. Drugo ograničenje očituje se u velikom broju odabranih filtera u bazama pretraživanja. Filteri su se birali pristrano, prema autoričinom iskustvu i do tada pročitanoj literaturi o emocionalnom radu (ovo se posebice odnose na odabrana područja istraživanja). Sljedeće ograničenje odnosi se na vrlo strogo isključivanje radova u prvoj razini isključivanja radova na temelju naslova i sažetaka. Ovdje smo radove isključivali ako se u naslovu ili sažetku nije moglo razaznati da se radi o istraživanju emocionalnog rada. Ovim strogim kategorijama isključenja potencijalno smo isključili koji se bave istraživanjem emocionalnog rada, ali se to previdjelo iz sažetka. Još jedno ograničenje

odnosi se na izrađene protokole radova. Protokoli nisu standardizirani već su napravljeni za svrhu izrade ovog diplomskog rada te u njima nedostaju još neke dodatne informacije koje bi se mogle iskoristiti za detaljniju, ali i dodatnu analizu (npr. razlike kako se istraživao emocionalni rad u određenim razdobljima).

Ovaj dio rada završava s preporukama za buduća istraživanja. Analiza ukazuje na to da u znanstvenim krugovima postoji sve veće zanimanje za ovaj aspekt radne uloge u uslužnim djelatnostima. Danas se sve više obraća pozornost i na emocionalni aspekt uslužnih istraživanja i kakve posljedice one imaju na pojedinčevu karijeru, ali i opće zadovoljstvo životom. Upravo zbog toga, postoji veliki korpus radova koji budućim istraživačima može olakšati pronalaženje literature. Rezultati ovoga istraživanja ukazuju na probleme koje Grandey i Gabriel (2015) također navode. Prvi problem je konceptualne prirode koji otežava standardizaciju mjerenja emocionalnog rada u kvantitativnim istraživanjima. U ovome slučaju bi se trebalo težiti korištenju standardiziranih strategija i pristupa emocionalnom radu kako bi se istraživanje ovog fenomena što više pokušalo uskladiti među istraživačima/cama. Kako autori navode, potrebno je više pažnje posvetiti razlozima zašto i kada dolazi do emocionalnog rada. Ovime bi se moglo doprinijeti korištenjem kvalitativnog ili mješovitometodološkog pristupa. Kod mješovitometodološkog pristupa kvalitativne i kvantitativne metode se međusobno nadopunjuju, a dobiveni rezultati su konkretniji i manje dvosmisleni. Kao što je ova analiza pokazala, malen broj radova koristi longitudinalni dizajn studije. Ukoliko se fenomenu emocionalnog rada želi pristupiti na način da se istraže promjene kroz vrijeme, preporuča se korištenje longitudinalnih studija (bilo kvantitativnih ili kvalitativnih). Ovaj tip istraživanja može doprinijeti boljem shvaćanju promjena emocionalnog rada u različitim vremenskim odmacima.

Što se tiče istraživanja emocionalnog rada u Hrvatskoj, bilo bi zanimljivo provesti istraživanje emocionalnog rada u hrvatskoj kulturi korištenjem kvantitativne metodologije. Time bi se podaci mogli uspoređivati sa ostalim društvima i kulturama. Također, s obzirom na trenutne statistike o broju zaposlenih i velik udio žena u uslužnim zanimanjima, mogla bi se provesti kvalitativna ili mješovitometodološka studija koja bi ukazala na rodne razlike u doživljavanju emocionalnog rada. Osim toga, potrebno je i više pažnje obratiti na uzroke nastanka emocionalnog rada i zahtjeva koji se postavljaju radnicima/radnicama u mnogim uslužnim zanimanjima, ali i posljedicama koje obavljanje emocionalnog rada ima na zadovoljstvo poslom i kvalitetom života.

7. Zaključak

Fenomen emocionalnog rada, uz pojam *druge smjene*, jedan je od najpoznatijih koncepata A. Hochschild. Emocionalni rad definira kao emocionalni menadžment obavezan za zaposlenike u uslužnim zanimanjima. Od zaposlenika se očekuje reguliranje prikaza svojih emocija tijekom svakodnevne interakcije s klijentima. Hochschild (2012:198) navodi:

„Oni koji obavljaju emocionalni rad tijekom pružanja usluge su poput onih koji obavljaju fizički rad tijekom proizvodnje stvari: i jedni i drugi podliježu pravilima masovne proizvodnje. Ali kada je proizvod stvar koju treba osmisliti, masovno proizvoditi i podvrgnuti ubrzavanju i usporavanju - osmijeh, raspoloženje, osjećaj ili odnos, ono počinje više pripadati organizaciji, a manje sebi.“¹⁰

Cilj ovoga rada bio je pružiti narativni pregled istraživanja i mjerenja emocionalnog rada kao dijela radne uloge. U prvom dijelu rada fenomen se obradio konceptualno s naglaskom na razvoj teorije A. Hochschild, ali i opisa rodnih, klasnih i kulturalnih razlika u iskazivanju emocija. U ovome dijelu pružen je i kratak opis najčešćih načina na koje se do sad istraživao ovaj fenomen. U drugome dijelu rada predstavili smo rezultate sistematiziranog pregleda radova.

Analiza radova koji su koristili kvantitativnu metodologiju, točnije metodu anketnog upitnika, provedena je u dvije razine analize. Prva razina analize odnosila se na pregled učestalosti pojedinih karakteristika kvantitativnih istraživanja emocionalnog rada. Rezultati ukazuju na to kako je najviše kvantitativnih istraživanja provedeno u SAD-u, Kini i Južnoj Koreji te se potvrđuje raniji navod kako tema emocionalnog rada nije široko zastupljena u srednjoeuropskoj literaturi. Populacije na kojima se najčešće kvantitativno istraživalo bile su medicinske sestre i zdravstveni djelatnici, ugostitelji i obrazovno osoblje. Zaključuje se kako su ovo zanimanja na kojima se najčešće istražuje fenomen emocionalnog rada jer je on neodvojiv od njihove radne uloge. Većina radova imala je transverzalne nacрте istraživanja što ukazuje na to da longitudinalna istraživanja nisu popularna u istraživanju ovog fenomena. Spolna struktura analiziranih radova (u 97 od 153 rada više od 50% ispitanika su bile žene) ukazuje na to kako su zanimanja koja najčešće zahtijevaju emocionalni rad od svojih zaposlenika tipično „ženska“ zanimanja.

¹⁰ Prijevod autorice rada

Najčešće korišteni mjerni instrumenti su oni od Brotheridge i Lee (2003), Diefendorff i suradnika (2005) i Grandey (2003). Iako se prema raspodjeli analiziranih radova prema vremenu objavljivanja zaključuje kako istraživanje fenomena na popularnosti dobiva nakon 2011. godine, učestalost korištenja ranije navedenih mjernih instrumenata ukazuje na to kako su široko prihvaćeni mjerni instrumenti ipak oni koji su validirani prije 2005. godine. Druga razina analize radova ukazuje na to kako je najveća nesuglasnost kod kvantitativnih istraživanja konceptualne prirode – iako većina autora koristi strategije površinskog i dubinskog glumljenja, ne postoji konsenzus među autorima koje strategije su točne i ispravne (što se može vidjeti i u Tablici 4.) Iako dio autora konceptualizira potpuno drukčije strategije od ovih koje još Hochschild navodi (npr. Andela i sur., 2015; Chu i Murrmann, 2006; Hong i Kim, 2019; Kruml i Geddes, 2000), neki smatraju kako su ovim dvjema strategijama potrebne dodatne strategije koje će doprinijeti boljem razumijevanju fenomena emocionalnog rada – npr. iskrene emocije, supresija emocija, emocionalna nesuglasnost itd. (Cukur, 2009; Lee i sur., 2019; Näring i sur., 2007; Yang i sur., 2019). Zaključuje se kako se kvantitativni pristup emocionalnom radu koristi kada se želi istražiti povezanost s drugim fenomenima poput emocionalne inteligencije, izgaranje, stresa, zadovoljstva poslom, posljedicama na privatni život itd.

Analiza radova koji su koristili kvalitativni pristup, za razliku od kvantitativnih istraživanja, ukazuje na nešto drukčiju popularnost ovoga istraživanja prema državama provođenja – najveći broj analiziranih radova je iz UK-a, SAD-a i Australije. Ovaj nalaz ukazuje na to kako je kvalitativni pristup ovome fenomenu najpopularniji u „zapadnoj“ suvremenoj znanstvenoj literaturi. Najčešće korištene metode su intervju (posebice polustrukturirani) i promatranje, a najčešće istraživane populacije u kvalitativnim istraživanjima emocionalnog rada su zdravstveni i medicinski djelatnici, pravno osoblje i djelatnici u odgoju i obrazovanju. Rezultati analize prikupljenih radova koji koriste kvalitativni pristup ukazuju na to kako se prema ciljevima i fokusu istraživanja radovi grubo mogu podijeliti u osam kategorija. Zaključuje se kako se kvalitativni pristup emocionalnom radu koristi u slučajevima kada je fokus istraživanja na iskustvima i doživljajima sudionika ili se žele istražiti populacije koje nisu široko rasprostranjene ili do tada istraživane.

Rezultati analize prikupljenih radova ukazuju na to kako su u istraživanjima emocionalnog rada najmanje popularni mješovitometodološki i višemetodski pristup. Dok višemetodska istraživanja omogućuju potvrđivanje nalaza iz više različitih izvora prikupljenih različitim metodama istoga pristupa, mješovitometodološki pristup

pridonosi boljem razumijevanju fenomena i koristi se kada ima više istraživačkih pitanja ili se o temi zna vrlo malo (npr. emocionalni rad u određenim zanimanjima ili državama gdje do tada fenomen nije istraživan).

Iako je istraživačima/cama dostupan širok korpus radova o emocionalnom radu, ovaj fenomen je i dalje „nevidljiv“ u srednjoeuropskoj, a tako i u hrvatskoj literaturi. Ovaj rad može poslužiti kao početna analiza znanstvenog pristupa emocionalnom radu te ponuditi osnovne pretpostavke i dosadašnja znanja o ovome fenomenu. Također, bitno je naglasiti kako je Hochschild u svojim radovima naglašavala na nevidljivost ovog fenomena u očima raznih organizacija. Upravo zato što se ovaj tip rada može „previdjeti“, treba raditi na prikazivanju i važnosti ovog fenomena u svim uslužnim djelatnostima – od javnog do privatnog sektora – te zaposlenicima ukazati na to kako da tijekom interakcije s javnošću ipak zadrže određenu razinu „kontrole srca“.

8. Literatura

- Adelmann, P. K. i Zajonc, R. B. (1989). Facial efference and the experience of emotion. *Annual review of psychology*, 40(1), 249-280.
- Akın, U., Aydın, İ., Erdoğan, Ç. i sur. (2014). Emotional labor and burnout among Turkish primary school teachers. *Aust. Educ. Res.* 41, 155–169.
- Andela, M., Truchot, D. i Borteyrou, X. (2015). Emotional Labour and Burnout: Some Methodological Considerations and Refinements. *Canadian Journal Of Behavioural Science-Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*, 47(4), 321–332.
- Badolamenti, S., Biagioli, V., Zaghini, F., Caruso, R. i Sili, A. (2018). Development and validation of Emotional Labour in Nursing Scale in Italy. *La Medicina del lavoro*, 109(6), 444–458.
- Bazińska, R., Wrzosek-Kadzikowska R., Retowski S. i Szczygieł D. (2010). Konstrukcja i trafność Skali Pracy Emocjonalnej SPE: Strategie pracy emocjonalnej w zawodach usługowych [Construction and validity of Emotional Latour Scale: Emotional labour strategies in service occupations]. U Zawadzka, A. (ur.) *Psychologia zarządzania w organizacji [Management Psychology in Organizations]*. Varšava: PWN
- Bell, D. (1999). *The Coming of Postindustrial Society: A Venture in Social Forecasting*, New York: Basic Books.
- Best, R. G., Downey, R. G. i Jones, R. G. (1997). Incumbent perceptions of emotional work requirements. (Prezentacja rada) U *In Society for Industrial Organizational Psychology, 12th Annual Conference*. St Louis.
- Blau, G., Fertig, J., Tatum, D. S., Connaughton, S., Park, D. S. i Marshall, C. (2010). Further scale refinement for emotional labor: Exploring distinctions between types of surface versus deep acting using a difficult client referent. *Career Development International*, 15(2–3), 188–216.
- Brotheridge, C. i Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives on "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C. i Lee, R. T. (1998). On the dimensionality of emotional labour: Development and validation of the Emotional Labour Scale. U: *First Conference on Emotions in Organizational Life*. San Diego.
- Brotheridge, C. M. i Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365–379.
- Chang, S. J., Kang, H. T., Kim, S. Y., Kim, I. A., Kim, J. I., Kim, H. Y. i Tak, J. K. (2014). The development of Korean emotional labor scale and Korean violence scale. *Seoul: The Korea Occupational Safety and Health Agency*, 70-73.
- Choi, S. i Guy, M. E. (2020). The link between emotional labor and organizational culture in Korean bureaucracy: how taxing is tax work? How enforcing is law enforcement? *International Review of Public Administration*, 25(2), 129–144.
- Cossette, M. i Hess, U. (2015). Service with style and smile. How and why employees are performing emotional labour? *Eur. Rev. Appl. Psychol.* 65, 71–82.
- Chu, K. H. i Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181–1191.

- Chu, S., Ryou, H., Bae, K., Song, J., Lee, S. i Kim, I. (2010). Association between Emotional Labor and Symptoms of Depression among Bankers. *Annals of occupational and environmental medicine*, 22, 316-323.
- Cukur, C. S. (2009). The Development of the Teacher Emotional Labor Scale (TELS): Validity and Reliability. *Kuram Ve Uygulamada Egitim Bilimleri*, 9(2), 559–574.
- de Castro, A. B., Curbow, B., Agnew, J., Haythornthwaite, J. A. i Fitzgerald, S. T. (2006). Measuring emotional labor among young workers: refinement of the Emotions at Work Scale. *AAOHN Journal : Official Journal of the American Association of Occupational Health Nurses*, 54(5), 201–209.
- Değirmenci Öz, S. i Baykal, Ü. (2018). Developing in the scale of emotional labor behavior for nurses. *International Refereed Journal of Nursing Researches*, 12, 119–139.
- de Jonge, J., Le Blanc, P. M., Peeters, M. C. i Noordam, H. (2008). Emotional job demands and the role of matching job resources: a cross-sectional survey study among health care workers. *International journal of nursing studies*, 45(10), 1460–1469.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. i Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339–359.
- Ekman, P. (1992). An Argument for Basic Emotions. *Cognition and Emotion*, 6, 169-200.
- Fisher, I. (1939.), Production, Primary, Secondary and Tertiary. *Economic Record*, 15 (June), 24-38.
- Fučić, L. (2020). *Motivacijski aspekti emocionalnog rada djelatnika u turizmu* (Diplomski rad). Rijeka: Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet.
- Gabriel, A. & Diefendorff, J. i Grandey, A. (2023). The acceleration of emotional labor research: Navigating the past and steering toward the future. *Personnel Psychology*, 76, 511-545.
- Gelo, T. i Družić, M. (2016). Sektorska struktura gospodarstva Hrvatske. U: Obadić, A. i Tica, J. (ur.) *Gospodarstvo Hrvatske: Zagreb*, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu
- Glomb, T. M. i Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1-24.
- Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86–96.
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M. i Rupp, D. E. (2013). Bringing emotional labor into focus: A review and integration of three research lenses. U: A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp (Ur.), *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work* (3–27). Routledge/Taylor & Francis Group.
- Grandey, A. A. i Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2: 323–349.
- Grant, M. i Booth, A. (2009). A typology of reviews: An analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health information and libraries journal*, 26, 91-108.
- Guy, M. E., Newman, M. A. i Mastracci, S. H. (2008). *Emotional labor: Putting the service in public service*. New York: M. E. Sharpe.

- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
- Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (1st ed.). Berkeley i Los Angeles: University of California Press.
- Hong, J. i Kim, O. (2019). Development and validation of an emotional labour scale for nurses. *Journal of nursing management*, 27(3), 509–516.
- Humphrey, N. M. (2021). Emotional labor and employee outcomes: A meta-analysis. *Public Administration*, 1-25.
- Hülsheger, U. R. i Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389.
- Jeong, K., Choi, S., Park, M. i Li, Y. (2015). The Effects of Customer Service Representatives' Emotional Labor by Emotional Display Rules on Emotional Dissonance, Emotional exhaustion and Turnover Intention in the Context of Call Centers. *Korean J. Bus. Adm.*, 28, 529–551.
- John, O. P. i Gross, J. J. (2004). Healthy and Unhealthy Emotion Regulation: Personality Processes, Individual Differences, and Life Span Development. *Journal of Personality*, 72, 1301-1334.
- Lee, Y. H., Lee, S. H. B. i Chung, J. Y. (2019). Research on How Emotional Expressions of Emotional Labor Workers and Perception of Customer Feedbacks Affect Turnover Intentions: Emphasis on Moderating Effects of Emotional Intelligence. *Frontiers In Psychology*, 9, članak 2526.
- Lee, R. T., Lovell, B. L., & Brotheridge, C. M. (2010). Tenderness and steadiness: Relating job and interpersonal demands and resources with burnout and physical symptoms of stress in Canadian physicians. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(9), 2319–2342.
- Liu, Y. (2007). *Research on teacher's emotion work in elementary and middle school*. (doktorska disertacija). Kirkland, WA: Northwest University.
- Lu, X. i Guy, M. E. (2014). How emotional labor and ethical leadership affect job engagement for Chinese public servants. *Public Personnel Management*, 43(1), 3–24.
- Lu, X., i Guy, M. E. (2019). Emotional Labor, Performance Goal Orientation, and Burnout from the Perspective of Conservation of Resources: A United States/China Comparison. *Public Performance & Management Review*, 42(3), 685–706.
- Klasnić, K. (2017). *Utjecaj rodne podjele obiteljskih obveza i kućanskih poslova na profesionalni život zaposlenih žena*. Zagreb: Pravobranitelj/ica za ravnopravnost spolova Republike Hrvatske.
- Onwuegbuzie, A. i Frels, R. (2016). *Seven Steps to a Comprehensive Literature Review* (1st ed.). Los Angeles: SAGE Publications.
- Park H.Y., Jang G.W., Lee G.H., Lee M.K., Lee G.W., Lim Y. i sur. (2017). The effects of emotional labor of dental hygienist on the job stress, anxiety and sleep. *J Korean Soc Dent Hyg*, 17(3), 449-63.
- Peračković, K. (2011). Hrvatska u postindustrijsko doba – promjene u strukturi radno aktivnoga stanovništva po sektorima djelatnosti i spolu. *Društvena istraživanja*, 20(1 (111)), 89-110.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125–154.

- Kruml, S. M. i Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14, 8–49.
- Mastracci, S. i Adams, I. (2019). Is Emotional Labor Easier in Collectivist or Individualist Cultures? An East–West Comparison. *Public Personnel Management*, 48, 325–344.
- Ma, P., Yu, J., Qiao, Y. i Zhang, L. (2023). Developing and validating a scale to measure teachers' emotional labor strategy in classrooms. *Social Psychology of Education*, 1–21.
- Marx, K. (1973) *Kapital*. Beograd: BIGZ.
- Matković, T. i Marcelić, S. (2021). Projekcije podudarnosti dostupne radne snage i potreba tržišta rada do 2030. godine: Izazovi demografskih promjena i četvrte industrijske revolucije. *Publikacija*. Zagreb: Matica hrvatskih sindikata
- Mihaljević, A., Rafajac, O. i Poljac, K. (2016). Upravljanje emocijama u uslužnim djelatnostima. *Zbornik Veleučilišta u Rijeci*, 4(1), 59–78.
- Mishra, S. K., Bhatnagar, D., D'Cruz, P. i Noronha, E. (2012). Linkage between perceived external prestige and emotional labor: mediation effect of organizational identification among pharmaceutical representatives in India. *J. World Bus*, 47, 204–212.
- Morris, J. A. i Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010.
- Näring, G., Briët, M. i Brouwers, A. (2007). Validation of the Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL) in Nurses and Teachers. U P. Richter, J. M. Peiro i W. B. Schaufeli (ur.), *Psychosocial resources in human services work*. München: Hampp Publishers.
- Paska, D. (2020). *Emocionalni rad studenata i studentica s anksioznošću: upravljanje impresijama stigmatiziranog identiteta* (diplomski rad). Zadar: Sveučilište u Zadru.
- Pavičić, M. (2020). *Emocije na radnom mjestu* (završni rad). Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli.
- Riley R. i Weiss M.C. (2016). A qualitative thematic review: emotional labour in healthcare settings. *Journal of Advanced Nursing* 72(1), 6–17.
- Seok, H., Yoon, J. H., Lee, W., Lee, J. H., Jung, P. K., Kim, I., Won, J. U. i Roh, J. (2014). The association between concealing emotions at work and medical utilization in Korea. *Annals of occupational and environmental medicine*, 26, 31.
- Schaubroeck, J. i Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21(Pos. izd.), 163–183.
- Spratt, K. (1996). *Emotions at work: The effect of emotional labor, rewards and intensity on the psychological distress of child day care providers*. (doktorska disertacija). Baltimore: Johns Hopkins University..
- Turner, J. H. i Stets, J. E. (2011). *Sociologija emocija*. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk, Hrvatsko sociološko društvo.
- Unler-Oz, E. (2007). *Effect of emotional labour on employees' work outcomes* (doktorska disertacija). Istanbul: Marmara University.
- van Vegchel, N., de Jonge, J., Meijer, T. i Hamers, J. P. (2001). Different effort constructs and effort-reward imbalance: effects on employee well-being in ancillary health care workers. *Journal of Advanced Nursing*, 34(1), 128–136.

- Yang, C., Chen, Y. i Zhao, X. (2019). Emotional labor: Scale development and validation in the Chinese context. *Frontiers in Psychology*, 10, članak 2095.
- Yang, S. B., Guy, M. E., Azhar, A., Hsieh, C. W., Lee, H. J., Lu, X. i Mastracci, S. (2018). Comparing apples and manzanas: instrument development for cross-national analysis of emotional labour in public service Jos. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 9(3), 264-282.
- Yim, F., Cheung, C. i Baum, T. (2018). Gender and Emotion in Tourism: Do Men and Women Tour Leaders Differ in Their Performance of Emotional Labor? *Journal of China Tourism Research*, 14(4), 405–427.
- Yin, H. (2012). Adaptation and validation of the teacher emotional labour strategy scale in China. *Educational Psychology*, 32, 451-465.
- Wharton, A. S. (2009). The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology*, 35, 147–165.
- Wu, T. i Cheng, B. (2006). The effect of interactions among job involvement, ability of regulating other's emotion, and emotional labor on emotional exhaustion. *Chinese Journal of Psychology*, 48(1), 69.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. i Isic, A. (1999) Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400.

ELEKTORNIČKI IZVORI

- Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. (2022). Žene i muškarci u Hrvatskoj 2022. Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. Preuzeto 17. svibnja 2023, s https://podaci.dzs.hr/media/04pff1do/women_and_man_2022.pdf
- Europski parlament. (4. travnja 2023). Razlika u plaćama muškaraca i žena: definicija i uzroci. *Europski parlament*. Preuzeto 15. svibnja 2023, s <https://www.europarl.europa.eu/news/hr/headlines/society/20200109STO69925/razlika-u-placama-muskaraca-i-zena-definicija-i-uzroci>
- PennState College of Liberal Arts. (2023). What is Emotional Labor. *WELD Lab*. Preuzeto 15. svibnja 2023, s <https://weld.la.psu.edu/what-is-emotional-labor/>
- Šefček, A. (4. rujna 2018). 'Emocionalni rad': Zašto su mame umornije nego tate?. *Miss7Mama*. Preuzeto 15. svibnja 2023, s <https://miss7mama.24sata.hr/roditelji/sretna-mama/emocionalni-rad-zasto-su-mame-umornije-od-tata-10396>
- The top list of academic research databases (2023). *Paperpile*. Preuzeto 29. lipnja 2023, s <https://paperpile.com/g/academic-research-databases/>

9. Prilozi

Prilog 1. Skala emocionalnog rada¹¹
(Emotional Labour Scale – ELS; Brotheridge i Lee, 2003)

Trajanje interakcije	Prijevod
A typical interaction I have with a customer takes about _____ minutes.	Tipična interakcija koju imam s klijentom traje oko _____ minuta.

„On an average day at work, how frequently do you ...“ „U prosječnom danu na poslu, koliko često...“			never (nikada)	rarely (rijetko)	sometimes (ponekad)	often (često)	always (uvijek)
2	U	Display specific emotions required by your job? <i>Pokazujete specifične emocije koje zahtijeva Vaš posao?</i>	1	2	3	4	5
5	U	Adopt certain emotions required as part of your job? <i>Usvajate određene emocije potrebne kao dio Vašeg posla?</i>	1	2	3	4	5
7	U	Express particular emotions needed for your job? <i>Izražavate određene emocije potrebne za Vaš posao?</i>	1	2	3	4	5
9	I	Express intense emotions? <i>Izražavate intenzivne emocije?</i>	1	2	3	4	5
3	I	Show some strong emotions? <i>Pokazujete neke jake emocije?</i>	1	2	3	4	5
6	R	Display many different kinds of emotions? <i>Pokazujete mnogo različitih vrsta emocija?</i>	1	2	3	4	5
11	R	Express many different emotions? <i>Izražavate mnogo različitih emocija?</i>	1	2	3	4	5
13	R	Display many different emotions when interacting? <i>Pokazujete mnogo različitih emocija tijekom interakcije s drugima?</i>	1	2	3	4	5
12	PG	Resist expressing my true feelings? <i>Odbijate izražavati prave osjećaje?</i>	1	2	3	4	5
14	PG	Pretend to have emotions that I don't really have? <i>Pretvarate se kao da imate emocije koje zapravo ne osjećate?</i>	1	2	3	4	5
8	PG	Hide my true feelings about a situation? <i>Skrivate prave osjećaje u nekoj situaciji?</i>	1	2	3	4	5
4	DG	Make an effort to actually feel the emotions that I need to display to others? <i>Trudite se stvarno osjetiti emocije koje su potrebne pokazati drugima?</i>	1	2	3	4	5
15	DG	Try to actually experience the emotions that I must show? <i>Pokušavate stvarno doživjeti emocije koje morate pokazati?</i>	1	2	3	4	5

¹¹ Prijevod autorice rada

10	DG	Really try to feel the emotions I have to show as part of my job? <i>Zaista pokušavate osjetiti emocije koje morate pokazati kao dio svog posla?</i>	1	2	3	4	5
----	----	---	---	---	---	---	---

Napomena: brojevi su postavljeni kako su se čestice pojavljivale u upitniku; značenje kratica u drugom stupcu su: U=učestalost, I=intenzitet, R=raznolikost, PG=površinsko glumljenje, DG=duboko glumljenje.

Prilog 2. Skala emocionalnog rada u ugostiteljstvu¹²
(Hospitality Emotional Labor Scale; Chu i Murrmann, 2006)

*potka nije navedena			strongly disagree		disagree	neither agree nor disagree	agree		strongly agree
1	ENE	I fake a good mood when interacting with customers.* <i>Glumim dobro raspoloženje kada komuniciram s kupcima.</i>	1	2	3	4	5	6	7
2	ENE	I fake the emotions I show when dealing with customers.* <i>Glumim emocije koje pokazujem kada komuniciram s kupcima.</i>	1	2	3	4	5	6	7
3	ENE	I put on a mask in order to express the right emotions for my job.* <i>Skrivam svoje prave emocije kako bih se ponašala sukladno emocijama koje su potrebne za moj posao.</i>	1	2	3	4	5	6	7
4	ENE	The emotions I show to customers match what I truly feel. <i>Emocije koje pokazujem kupcima odgovaraju onome što ja uistinu osjećam.</i>	1	2	3	4	5	6	7
5	ENE	I behave in a way that differs from how I really feel.* <i>Ponašam se drukčije nego kako se stvarno osjećam.</i>	1	2	3	4	5	6	7
6	ENE	I put on an act in order to deal with customers in an appropriate way. <i>Glumim emocije kako bi komunicirao/la s kupcima na odgovarajući način.</i>	1	2	3	4	5	6	7
7	ENE	My interactions with customers are very robotic.*	1	2	3	4	5	6	7

¹² Prijevod autorice rada

		<i>Moje interakcije s kupcima su vrlo rutinske.</i>							
8	ENE	I display emotions that I am not actually feeling.* <i>Pokazujem emocije koje zapravo ne osjećam.</i>	1	2	3	4	5	6	7
9	ENE	I have to cover up my true feelings when dealing with customers.* <i>Moram sakrivati svoje prave osjećaje kada komuniciram s kupcima.</i>	1	2	3	4	5	6	7
10	ENE	I actually feel the emotions that I need to show to do my job well. <i>Zapravo osjećam emocije koje moram pokazati da bih dobro odradio/la svoj posao.</i>	1	2	3	4	5	6	7
11	ENE	I show the same feelings to customers that I feel inside. <i>Kupcima pokazujem iste emocije koje i osjećam iznutra.</i>	1	2	3	4	5	6	7
12	ENA	I try to change my actual feelings to match those that I must express to customers. <i>Pokušavam promijeniti svoje stvarne osjećaje tako da odgovaraju onima koje moram izraziti kupcima.</i>	1	2	3	4	5	6	7
13	ENA	When working with customers, I attempt to create certain emotions in myself that present the image my company desires. <i>U radu s kupcima pokušavam osjećati određene emocije koje predstavljaju norme moje tvrtke.</i>	1	2	3	4	5	6	7
14	ENA	I think of pleasant things when I am getting ready for work. <i>Razmišljam o pozitivnim stvarima kada se spremam za posao.</i>	1	2	3	4	5	6	7
15	ENA	I try to talk myself out of feeling what I really feel when helping customers. <i>Pokušavam se nagovoriti da se ne osjećam uistinu kako se osjećam kada pomazem kupcima.</i>	1	2	3	4	5	6	7
16	ENA	When getting ready for work, I tell myself that I am going to have a good day. <i>Kada se spremam za posao, kažem si da će danas biti dobar dan.</i>	1	2	3	4	5	6	7
17	ENA	I try to actually experience the emotions that I must	1	2	3	4	5	6	7

		show when interacting with customers. <i>Pokušavam zapravo doživjeti emocije koje moram pokazati u interakciji s kupcima.</i>							
18	ENA	I work at calling up the feelings I need to show to customers. <i>Radim na prizivanju osjećaja koje trebam pokazati kupcima.</i>	1	2	3	4	5	6	7
19	ENA	I have to concentrate more on my behavior when I display an emotion that I don't actually feel. <i>Moram se više koncentrirati na svoje ponašanje kada pokazujem emocije koje zapravo ne osjećam.</i>	1	2	3	4	5	6	7

Napomena: *čestice su obrnuto ocjenjivane; značenje kratica u drugom stupcu su: ENE=emocionalni nesklad i ENA=emocionalni napor; prijevod skale procjene 1-u potpuno se ne slažem, 3-ne slažem se, 4-niti se slažem niti se ne slažem, 5-slažem se, 7-u potpuno se slažem, procjene 2 i 6 su ostavljene prazne.

Prilog 3. Nizozemska skala emocionalnog rada za medicinske sestre/tehničare i učitelje/ice¹³
(Dutch Questionnaire on Emotional Labor; D-QEL; Näring i sur., 2007)

The following statements are about how you deal with your emotions at work so that you work as well as possible.
Please indicate how often each expression applies to you by filling in the number that best fits from 1='never' to 5='always'.*

			never (nikada)	sometimes (ponekad)	regularly (redovito)	often (često)	always (uvijek)
1	ES	I react to patients' emotions naturally and easily. <i>Na emocije pacijenata reagiram prirodno i lako.</i>	1	2	3	4	5
2	ES	I easily express positive emotions to patients as expected for my job. <i>Lako pacijentima izražavam pozitivne emocije koje se očekuju od mog posla.</i>	1	2	3	4	5
3	DG	I work hard to feel the emotions that I need to show to others. <i>Trudim se zaista osjetiti emocije koje trebam pokazivati drugima.</i>	1	2	3	4	5
4	SE	I hide my anger about something someone has done. <i>Skrivam ljutnju kada netko nešto napravi.</i>	1	2	3	4	5
5	PG	I put on a show at work. <i>Glumim emocije na poslu.</i>	1	2	3	4	5
6	SE	I hide my disgust over something someone has done. <i>Krijem svoje gađenje zbog nečega što je netko učinio.</i>	1	2	3	4	5
7	PG	I put on a "mask" in order to express the right emotions for my job. <i>Skrivam svoje prave emocije kako bih se ponašao/la sukladno emocijama koje su potrebne za moj posao.</i>	1	2	3	4	5

¹³ Prijevod autorice rada

8	PG	I pretend to have the emotions I need to display for my job. <i>Trudim se zaista osjetiti emocije koje je potrebno iskazati za moj posao.</i>	1	2	3	4	5
9	PG	I put on an act in order to deal with patients in an appropriate way. <i>Glumim emocije koje izražavam kako bi se na prikladan način nosio/la s pacijentima.</i>	1	2	3	4	5
10	DG	I make an effort to actually feel the emotions I need to display toward others. <i>Trudim se zaista osjetiti emocije koje trebam pokazivati drugima.</i>	1	2	3	4	5
11	PG	I fake a good mood. <i>Glumim dobro raspoloženje.</i>	1	2	3	4	5
12	SE	I hide my fear of a patient who appears threatening. <i>Skrivam svoj strah od pacijenta koji izgleda prijeteće.</i>	1	2	3	4	5
13	DG	I work at conjuring up the feelings I need to show to patients. <i>Moram se potruditi da osjećam emocije koje trebam pokazati pacijentima.</i>	1	2	3	4	5

Napomena: *prijevod potke: *Sljedeće izjave govore o tome kako se nosite sa svojim emocijama na poslu kako bi što bolje odraživali svoj posao. Molimo naznačite koliko često se svaki izraz odnosi na Vas popunjavanjem broji koji nabolje odgovara od 1=nikada do 5=uvijek; značenje kratica u drugom stupcu su: PG-površinsko glumljenje, DG-duboko glumljenje, SE-suzbijanje emocija, ES-emocionalna suglasnost*

10. Sažetak

Naslov: *Narativni pregled istraživanja i mjera emocionalnog rada u profesionalnoj sferi*

Emocionalni rad pojam je populariziran od strane američke sociologinje Arlie R. Hochschild koja ga definira kao rad koji od radnika/radnice zahtjeva emocionalni menadžment u svakodnevnoj komunikaciji s klijentima. Cilj ovoga rada je pružiti narativni pregled dosadašnjeg znanstvenog pristupa istraživanju emocionalnog rada u profesionalnoj sferi. U prvom dijelu rada pruža se konceptualni opis i objašnjenje fenomena, prikaz razvoja teorije A. R. Hochschild, rodne, klasne i kulturne posljedice ovoga fenomena te kratki pregled na koji način se do sada istraživao ovaj fenomen. U drugome dijelu rada predstavljaju se i raspravljaju rezultati sistematiziranog pregleda dosadašnjih istraživanja objavljenih na bibliografskim bazama *Web of Science Core Collection* i *Scopus*. S ovih baza preuzet je popis od 2015 radova koji bili podvrgnuti prvoj razini analize gdje su se radovi isključivali prema naslovu i sažetku. Ukupno je isključeno 1838 radova čime je preostalo 285 radova koji su bili uključeni u drugu razinu analize. S obzirom na metodologiju (kvantitativni, kvalitativni, mješovitometodološki /višemetodski pristup), izrađena su tri različita protokola radova koji su korišteni kao upis podataka potreban za analizu. Finalan broj radova iz sva tri protokola koji su ušli u analizu iznosio je 94. Rezultati analize prikupljenih radova ukazuju na to kako svaki pristup pridonosi razumijevanju određenih aspekata istraživanja emocionalnog rada. Dok se specifičnost radova koji koriste kvantitativnu metodologiju pronalazi u deskripciji povezanosti s nekim drugim varijablama (npr. spol, izgaranje, zadovoljstvo poslom), radovi koji koriste kvalitativnu metodologiju pridonose razumijevanju iskustava i doživljaja emocionalnog rada, kao i istraživanja uzroka i širih posljedica na pojedince. Mješovitometodološki pristup omogućuje integraciju prijašnja dva pristupa te ukazuje na to kako je za razumijevanje ovog složenog fenomena potreban izlazak „van okvira“ ustaljenih metoda istraživanja. Na kraju rada ponuđeni su prijevodi mjernih instrumenata iz tri odabrana znanstvena rada kako bi ih mogli koristiti znanstvenici i stručnjaci u Hrvatskoj i šire.

Ključne riječi: *emocionalni rad, narativni pregled, iskazivanje emocija, profesionalna sfera*

Title: *Narrative review of research and measures of emotional labor in the professional sphere*

Emotional labor is a term popularized by the American sociologist Arlie R. Hochschild, who defines it as work that requires emotional management from the worker in his/her daily communication with clients. The aim of this paper is to provide a narrative overview of the current scientific approach to the research of emotional labor in the professional sphere. The first part of the paper provides a conceptual description and explanation of the phenomenon, review of the development of A.R. Hochschild's theory, the gender, class and cultural consequences of this phenomenon, and a brief overview of how this phenomenon has been researched so far. The second part of the paper presents and discusses the results of a systematized review of previous research published on the *Web of Science Core Collection* and *Scopus* bibliographic databases. From these databases, a list of 2015 papers were taken that were subjected to the first level of analysis, where the papers were excluded according to the title and abstract. A total of 1838 papers were excluded, leaving 285 papers that were included in the second level of analysis. Regarding the methodology (quantitative, qualitative, mixed method / multi-method approach), three different work protocols were created that were used as data entry required for analysis. The final number of papers from all three protocols included in the analysis was 94. The results of the analysis of the collected papers indicate that each approach contributes to the understanding of certain aspects of emotional labor research. While the specificity of papers using quantitative methodology is found in the description of the connection with some other variables (e.g., gender, burnout, job satisfaction), papers using qualitative methodology contribute to the understanding of experiences and experiences of emotional work, as well as research into the causes and wider consequences for individuals. The mixed-methodological approach enables the integration of the previous two approaches and indicates that to understand this complex phenomenon, it is necessary to go "outside" the established research methods. At the end of the paper, translations of scales from three selected scientific papers were offered so that they could be used by scientists and experts in Croatia and beyond.

Keywords: *emotional work, narrative overview, expression of emotions, professional sphere*