

Maria Finogenow¹Monika Wróbel¹Justyna Mróz²

SKALA PŁYTKIEJ I GŁĘBOKIEJ PRACY EMOCJONALNEJ (SPGPE) – ADAPTACJA NARZĘDZIA I ANALIZA WŁASNOŚCI PSYCHOMETRYCZNYCH

DEEP ACTING AND SURFACE ACTING SCALE (DASAS) –
ADAPTATION OF THE METHOD AND ANALYSIS OF PSYCHOMETRIC PROPERTIES

¹ Uniwersytet Łódzki / University of Lodz, Łódź, Poland

Wydział Nauk o Wychowaniu, Instytut Psychologii / Faculty of Educational Sciences, Institute of Psychology

² Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach / The Jan Kochanowski University in Kielce, Kielce, Poland

Wydział Pedagogiczny i Artystyczny, Instytut Pedagogiki i Psychologii / Faculty of Pedagogy and Arts,
Institute of Pedagogy and Psychology

STRESZCZENIE

Wstęp: Artykuł prezentuje wyniki prac nad polską wersją zrewidowanej Emotional Labour Scale (ELS), narzędzia do pomiaru pracy emocjonalnej opracowanego przez Lee i Brotheridge. Skala pozwala mierzyć pracę głęboką oraz 2 aspekty pracy płytkiej (ukrywanie uczuć i udawanie emocji). **Materiał i metody:** Własności psychometryczne polskiej wersji, nazwanej Skalą Płytkiej i Głębokiej Pracy Emocjonalnej (SPGPE), poddano ocenie w badaniu wstępnym z udziałem 332 przedstawicieli różnych zawodów usługowych. Zweryfikowano strukturę czynnikową skali, jej rzetelność oraz trafność teoretyczną, analizując związki jej podskal z innymi miarami dotyczącymi funkcjonowania w środowisku pracy. **Wyniki:** Uzyskane wyniki wskazały, że SPGPE charakteryzuje się dobrymi parametrami psychometrycznymi, porównywalnymi z wersją oryginalną. Zreplikowano 3-czynnikową strukturę narzędzia oraz potwierdzono jego zadowalającą zgodność wewnętrzną i trafność teoretyczną. **Wnioski:** Wstępne analizy pozwalają uznać SPGPE za trafne i rzetelne narzędzie do pomiaru płytkiej i głębokiej pracy emocjonalnej. Med. Pr. 2015;66(3):359–371

Słowa kluczowe: adaptacja, praca emocjonalna, ukrywanie uczuć, udawanie emocji, regulacja emocji, zawody usługowe

ABSTRACT

Background: This article presents the results of the study on the Polish version of the revised Emotional Labor Scale (ELS), developed by Lee and Brotheridge. The ELS measures deep acting and 2 aspects of surface acting (hiding feelings and faking emotions). **Material and Methods:** Psychometric characteristics of the Polish version of the ELS, named Deep Acting and Surface Acting Scale (DASAS), were analyzed in the preliminary study on 332 people working in various service professions. We verified factor structure of the scale, its reliability, and construct validity (that is, the relationships between its subscales and other measures of workplace functioning). **Results:** The results indicated that the DASAS has good psychometric properties which are comparable with the characteristics of the original scale. We replicated a 3-factor structure of the scale and confirmed its satisfying internal consistency and construct validity. **Conclusions:** The preliminary findings suggest that the DASAS is an adequate measure of deep and surface acting. Med Pr 2015;66(3):359–371

Key words: adaptation, emotional labor, hiding feelings, faking emotions, emotion regulation, service professions

Autorka do korespondencji / Corresponding author: Maria Finogenow, Uniwersytet Łódzki, Wydział Nauk o Wychowaniu, Instytut Psychologii, ul. Smugowa 10/12, 91-433 Łódź, e-mail: mariafinogenow@op.pl
Nadesłano: 26 listopada 2014, zatwierdzono: 26 marca 2015

WSTĘP

Regulacja emocji ma duże znaczenie w środowisku pracy. Trudno uznać za dopuszczalne, żeby np. pracownik wesołego miasteczka nie uśmiechał się do dzieci, a kelner czy doradca finansowy krzychał na klienta, dając upust swojej złości. Coraz częściej pracodawcy

wymagają, żeby pracownicy w kontakcie z klientem okazywali nie takie emocje, jakie chcą, ale takie, jakie powinni. Pracodawcy są bowiem świadomi, że emocje wyrażane przez pracownika wpływają na to, jak oceniane są świadczone przez firmę usługi czy oferowane produkty [1]. Oczekują więc, że zatrudnione osoby będą wykonywać tzw. pracę emocjonalną.

Praca emocjonalna

Termin 'praca emocjonalna' (emotional labour) w odniesieniu do wysiłku, jaki pracownicy wkładają w regulowanie emocji w środowisku zawodowym, został wprowadzony do literatury w latach 80. przez Hochschild, amerykańską socjolog [2].

Zauważyła ona, że wykonywanie zawodów usługowych, takich jak sprzedawca, stewardessa czy doradca ubezpieczeniowy, rządzi się regułami określającymi, jakie emocje należy wyrażać w kontakcie z klientem. Reguły te nierzadko są przekazywane pracownikom podczas szkoleń, a firmy kontrolują ich przestrzeganie (np. prowadząc ukrytą obserwację sposobu obsługi za pomocą metody tajemniczego klienta). Zdaniem Hochschild jest to przejaw tzw. komercjalizacji uczuć, a więc traktowania ich nie jako prywatnej sprawy pracownika, lecz elementu, za który jest wynagradzany podobnie jak za inne działania zawodowe.

Obsługa klienta to nie tylko „standardowe” obowiązki, ale też uśmiechanie się, mówienie radosnym głosem i pytanie, jak klientowi minął dzień [3]. W przypadku niektórych zawodów (np. pracownicy domów pogrzebowych) to także celowe okazywanie negatywnych emocji lub utrzymywanie neutralnego wyrazu twarzy [4,5]. W literaturze podkreśla się, że największą pracę emocjonalną wykonują ci pracownicy, których kontakty z klientami są częste i intensywne [5].

Wykonywanie pracy emocjonalnej najczęściej przypisywane jest osobom zatrudnionym w sektorze usług komercyjnych, jednak jest ona także obserwowana wśród przedstawicieli usług społecznych (np. nauczycieli, pracowników służby zdrowia czy policjantów) [por. 5], wśród których znaczny procent stanowią przedstawiciele zawodów określanymi mianem pomocowych [6].

Chociaż praca emocjonalna wykonywana przez reprezentantów usług społecznych przypomina pracę pracowników organizacji komercyjnych (w obu przypadkach chodzi o regulowanie emocji w kontakcie z usługobiorcą), istnieją między nimi również istotne różnice. Wysokość wynagrodzenia pracowników sektora usług społecznych – w odróżnieniu od wynagrodzenia większości pracowników sektora usług rynkowych – zazwyczaj nie zależy bezpośrednio od wyników pracy. Jednocześnie organizacje o charakterze niekomercyjnym w mniejszym stopniu niż organizacje komercyjne narzucają reguły okazywania emocji w pracy, mniej precyzyjnie je określają, a także słabiej kontrolują ich przestrzeganie.

W przypadku takich zawodów jak nauczyciel czy lekarz istnieją niepisane zasady określające, jak ich przedstawiciele powinni zarządzać emocjami w kon-

takcie z uczniem czy pacjentem. Zasady te wydają się jednak w większym stopniu wynikać z etosu zawodu niż z reguł narzucanych przez organizację [6,7]. Różnice te prawdopodobnie mogą przekładać się na podejście pracownika do pracy emocjonalnej, ponieważ w przypadku presji zewnętrznej pracownik może wykonywać pracę emocjonalną bez przekonania, jedynie „odgrywając” oczekiwane od niego emocje. Kontrola ze strony organizacji może sprzyjać wzmożonemu angażowaniu się w tę aktywność. Regulacja emocji motywowana osobistymi normami i etosem pracy – występująca wtedy, gdy od pracownika nie wymaga się określonych zachowań – może przebiegać na głębszym poziomie i wiązać się z większą spójnością między autentycznie doświadczanymi emocjami a ich ekspresją.

Płytki i głęboka praca emocjonalna

Istnieje wiele modeli pracy emocjonalnej [por. przegląd w: 5]. W ujęciu najbardziej klasycznym, proponowanym przez Hochschild [2], przyjmuje się, że praca emocjonalna może przybierać jedną z 2 niżej opisanych form.

Pierwsza – określana mianem płytkiej (surface acting) – polega na tym, że pracownik ogranicza swój wysiłek regulacyjny do zewnętrznej ekspresji emocjonalnej, nie próbując ingerować w „prawdziwe” uczucia. W takiej sytuacji może wyrażać emocje, które są sprzeczne z jego wewnętrznymi przeżyciami. Sprzedawca, obsługując trudnego klienta, może maskować ekspresję złości uśmiechem, a lekarz, który ma przekazać pacjentowi przykrą informację na temat jego zdrowia, chcąc wzbudzić w nim pozytywne nastawienie do terapii, może tłumić ekspresję przygnębienia. W obu przypadkach niepożądane emocje są odczuwane, ale ich zewnętrzna ekspresja pozostaje niewidoczna dla usługobiorcy.

Druga forma pracy emocjonalnej – nazywana pracą głęboką (deep acting) – koncentruje się na emocjach odczuwanych przez pracownika (a nie na tym, jak są one wyrażane). W wyniku regulowania wewnętrznych przeżyć zmienia się również zewnętrzna ekspresja pracownika, jednak zmiana ta jest jedynie pochodną, a nie głównym celem podjętego wysiłku regulacyjnego. Wykonywanie pracy głębokiej polega na celowym wprowadzaniu się w stan adekwatny do sytuacji. Sprzedawca może wzbudzać w sobie pozytywne nastawienie do klienta, którego powinien obsłużyć z uśmiechem, a lekarz – wzmacniać własną wiarę w powodzenie terapii stosowanej u ciężko chorego pacjenta.

Pogląd Hochschild [2] – zgodnie z którym praca emocjonalna może przyjmować formę płytką lub głęboką – jest podstawą dla współczesnych badaczy trak-

tujących pracę emocjami jako proces regulacji emocji. Głównymi przedstawicielkami tego nurtu są Grandey [4] i współpracująca z nią Brotheridge [3,8].

Grandey [4], nawiązując do procesualnego modelu regulacji emocji Grossa [9], podkreśla, że płytką i głęboką pracą emocjonalną aktywizuje odmienne strategie regulacyjne. Praca głęboka wymaga podjęcia wysiłku w zakresie regulacji emocji, zanim emocja zostanie wzbudzona i wyrażona w postaci zewnętrznej ekspresji (tzw. strategia wyprzedzająca). Z kolei praca płytką dotyczy ekspresji już zaktywizowanej emocji, a więc wymaga strategii korygującej. Strategia korygująca może przyjąć jedną z 2 form – osłabiania ekspresji emocji niepożądanego (np. tłumienie ekspresji wstępu) lub nasilenia ekspresji emocji pożądanego (np. przyjmowanie z troską wyrazu twarzy). Brotheridge i wsp. [8,10–12] nazywają te procesy regulacyjne odpowiednio: ukrywaniem uczuć (*hiding feelings*) i udawaniem emocji (*faking emotions*)¹.

Uzasadnieniem podziału pracy emocjonalnej na 2 formy – płytką i głęboką – są ich odmienne konsekwencje. Płytką jest mniej korzystna dla funkcjonowania pracownika niż głęboka. Związane to jest z większą „zasobochłonnością” strategii korygujących niż strategii wyprzedzających, ponieważ łatwiej jest regulować emocje, zanim powstaną, niż wtedy, gdy są już w pełni wzbudzone [4]. Wykazano, że wykonywaniu pracy płytkiej towarzyszą wypalenie zawodowe, osłabienie stanu zdrowia i mniejsza satysfakcja z pracy [3,13]. Wykonywanie pracy głębokiej nie wiąże się natomiast z tak negatywnymi skutkami [13,14], a nawet może nieść ze sobą pozytywne konsekwencje – poczucie dokonań osobistych i satysfakcję zawodową [3,8].

Są także teoretyczne i empiryczne przesłanki przemawiające za wyróżnianiem 2 składowych pracy płytkiej – ukrywania uczuć i udawania emocji [10–12,15–18].

Po pierwsze, strategie te są ukierunkowane na różne emocje. Ukrywanie dotyczy emocji niepożądanych, udawanie – emocji pożądanego (w praktyce najczęściej oznacza to udawanie emocji pozytywnych i ukrywanie negatywnych, choć – jak wspomniano – istnieją wyjątki od tej zasady). Tym samym wyróżniane składowe pracy płytkiej opierają się na zupełnie innych regułach okazywania emocji. Ukrywanie przebiega według reguł

dotyczących tłumienia emocji, natomiast udawanie – według reguł dotyczących wyrażania emocji [12].

Po drugie, składowe te mają odrębne korelaty, są np. w różny sposób powiązane z objawami wypalenia zawodowego. Ukrywanie uczuć towarzyszy emocjonalnemu wyczerpaniu (także objawom pogorszenia zdrowia fizycznego), a udawanie emocji wiąże się pozytywnie z depersonalizacją i negatywnie z poczuciem dokonań osobistych [15]. Odmienny jest także ich związek z komunikacją w relacji lekarz–pacjent – udawanie emocji wiąże się negatywnie z podejmowaniem wspólnych decyzji i wzajemnym zrozumieniem, których nie obserwuje się w przypadku ukrywania uczuć [16].

Wy tłumaczeniem dla takich wyników mogą być odmienne mechanizmy aktywizowane przez wymienione wyżej strategie. Ukrywanie wymaga dużych nakładów energii koniecznych do stłumienia już wzbudzonej ekspresji emocjonalnej, co skutkuje przede wszystkim wyczerpaniem emocjonalnym i nasileniem objawów psychosomatycznych. Udawanie natomiast wiąże się z poczuciem bycia nieautentycznym w relacjach z usługobiorcami. To z kolei może skutkować ich depersonalizowaniem oraz zmniejszeniem poczucia dokonań osobistych i satysfakcji z pracy.

Emotional Labour Scale Lee i Brotheridge

Opracowano wiele narzędzi pozwalających mierzyć pracę emocjonalną, różniących się sposobami operacjonalizacji tego konstruktów [8,17,19]. Pomiar płytkiej i głębokiej formy pracy emocjonalnej w rodzimym kontekście badawczym umożliwiają Skala Pracy Emocjonalnej (SPE) opracowana przez Bazińską i wsp. [19]. Narzędzie ma dobre własności psychometryczne, potwierdzone również w niezależnych badaniach [20].

Na pomiar płytkiej i głębokiej pracy emocjonalnej traktowanej jako proces regulacji emocji pozwala też niestosowana dotąd w Polsce Emotional Labour Scale (ELS) opracowana przez Lee i Brotheridge [12]. Skala ta to zrewidowana wersja skali przygotowanej przez ww. autorki w 2003 r. [8]. W pierwotnej wersji ELS składała się z 15 twierdzeń, które mierzyły 5 aspektów pracy emocjonalnej – częstość wyrażania emocji w pracy (*frequency*), intensywność tych emocji (*intensity*) i ich zróżnicowanie (*variety*), a także płytką (*surface acting*) i głęboką pracą emocjami (*deep acting*). Zawierała także twierdzenie dotyczące 6. aspektu – czasu trwania typowej interakcji z klientem (*duration*). Tym samym pierwszą wersją ELS cechował eklektyzm, ponieważ łączyła 2-miarowy model pracy emocjonalnej zakładający jej podział na formę płytką i głęboką [3,4]

¹ Określenia te są dosłownym tłumaczeniem podanych nazw angielskich. Chociaż pojęcia ‘uczucia’ i ‘emocje’ nie są tożsame, autorki oryginalnej wersji ELS nie tłumaczyły, dlaczego posłużyły się różnymi określeniami. Można domyślać się, że ukrywanie dotyczy stanów wewnętrznych, czyli uczuć, natomiast udawanie – „odgrywanie” ekspresji emocjonalnej, która towarzyszy emocjom, a nie uczuciom.

z 4 dodatkowymi wymiarami stanowiącymi dość luźne nawiązanie do propozycji Morrissa i Feldmana [21]².

Dwie podskale ELS (praca płytka i praca głęboka) posłużyły Lee i Brotheridge jako podstawa do opracowania poprawionej wersji narzędzia [12,15,16]. Na zrewidowaną ELS składają się 3 wymiary – pracy głębokiej, ukrywania uczuć i udawania emocji. Pierwszy jest identyczny z pierwotną podskalą pracy głębokiej, 2 pozostałe stanowią rozszerzoną wersję podskali płytkiej pracy emocjonalnej. W pierwotnej wersji podskala ta zawierała 2 twierdzenia dotyczące ukrywania uczuć i 1 dotyczące udawania emocji (łączyła te 2 aspekty w 1 wymiar). W wersji zrewidowanej aspekty podzielono na 2 oddzielne podskale, dodając 3 nowe twierdzenia (1 dotyczące ukrywania uczuć i 2 dotyczące udawania emocji). Zrewidowana ELS składa się więc z 9 twierdzeń (po 3 dotyczące każdego wymiaru). Osoby wypełniające skalę są proszone o oszacowanie, jak często podczas typowego dnia pracy angażują się w zachowania opisywane przez te twierdzenia (patrz polska wersja narzędzia – zał. 1).

Zrewidowana ELS ma dobre parametry psychometryczne. Jej 3-czynnikową strukturę potwierdzono za pomocą analizy konfirmacyjnej w badaniach walidacyjnych prowadzonych wśród osób zatrudnionych w sektorze usług komercyjnych [11] i społecznych [12,15,16]. Dwie podskale dotyczące pracy płytkiej – ukrywanie uczuć i udawanie emocji – są dość mocno ze sobą skorelowane, natomiast związek między nimi a pracą głęboką jest – zależnie od próby – umiarkowany [12], słaby lub nieistotny [11,15,16]. Rzetelność zrewidowanej ELS szacowana współczynnikiem α Cronbacha także jest zadowalająca i wynosi (zależnie od próby) 0,71–0,87 dla pracy głębokiej, 0,71–0,79 dla ukrywania uczuć i 0,77–0,78 dla udawania emocji [12,15,16].

Wydaje się, że przynajmniej z 2 powodów poprawiona ELS jest lepszym narzędziem do pomiaru pracy emocjonalnej niż pierwotna propozycja Brotheridge i Lee [8]. Po pierwsze – dzięki rezygnacji z dodatkowych wymiarów dotyczących częstotliwości pracy emocjami, jej intensywności, różnorodności okazywanych emocji oraz czasu trwania interakcji z klientem – wersja ta jest bardziej spójna z postulowanym już przez Hochschild [2] rozróżnieniem 2 form pracy emocjonalnej: płytkiej i głębokiej. Tym samym jest lepiej ugruntowana w teorii.

Po drugie, za wyodrębnieniem aspektów pracy płytkiej w postaci ukrywania uczuć i udawania emocji przemawiają wyniki badań wskazujące, że wymiary te są w różny sposób związane z innymi zmiennymi [12,15,16]. Argumenty te wskazują na dużą użyteczność skali i przemawiają za opracowaniem jej polskiej wersji.

Przedmiot badań

Celem prezentowanych badań była weryfikacja własności psychometrycznych polskiej wersji ELS. Decyzja o adaptacji skali była podyktowana 2 przyczynami.

Po pierwsze, wraz z rozwojem sektora usług i wzrostem konkurencji rośnie zainteresowanie badaczy pracą emocjonalną, a razem z tym potrzeba narzędzia umożliwiającego diagnozę poziomu wykonywanej pracy emocjonalnej i jej możliwych konsekwencji. Dotychczas w Polsce dostępne było tylko jedno takie narzędzie – SPE [19]. Skala ta, jak wspomniano, ma dobre parametry, ale nie pozwala mierzyć 2 aspektów pracy płytkiej (udawania emocji i tłumienia ekspresji), które mogą odmiennie wpływać na funkcjonowanie pracownika.

Po drugie, adaptacja narzędzia, które jest wykorzystywane w innych krajach, może ułatwić polskim badaczom włączenie się w nurt badań dotyczących regulacji emocji w pracy (np. pozwoli porównywać wyniki dotyczące różnych populacji).

Dokładne tłumaczenie nazwy ELS jest identyczne ze stosowaną nazwą istniejącej już skali SPE, dlatego przygotowując polską wersję skali Lee i Brotheridge, zdecydowano się przyjąć nazwę Skala Płytkiej i Głębokiej Pracy Emocjonalnej (SPGPE), która nie tylko pozwala rozróżnić oba narzędzia, ale wskazuje także 2 opisywane formy pracy emocjonalnej.

Analizie poddano strukturę czynnikową i rzetelność skali, a także jej związek z innymi samoopisowymi miarami, które dotyczą funkcjonowania w środowisku pracy. Ponieważ obie skale (SPGPE i SPE) uwzględniają 2 formy pracy emocjonalnej, oczekiwano zależności między aspektami pracy płytkiej (SPGPE) a poziomem pracy płytkiej (SPE), a także między wymiarami pracy głębokiej obu narzędzi.

Na podstawie wyników badań wskazujących na odmienne konsekwencje stosowania płytkiej i głębokiej formy pracy emocjonalnej, oczekiwano, że poziom wykonywania pracy płytkiej w większym stopniu niż w przypadku pracy głębokiej będzie wiązać się z negatywnymi konsekwencjami dla pracowników, takimi jak wypalenie zawodowe, zmniejszona satysfakcja z pracy, podwyższony afekt negatywny w pracy, obniżony afekt pozytywny w pracy, gorszy stan zdrowia psychicznego

² Morris i Feldman [21] przyjmują, że praca emocjonalna jest konstruktem 4-wymiarowym, obejmującym częstość wykonywania pracy emocjonalnej, uważność (czyli czas i intensywność interakcji z klientem), różnorodność wyrażanych emocji oraz dysonans emocjonalny (czyli rozbieżność między tym, co pracownik czuje, a tym, co okazuje).

i słabsze zaangażowanie w pracę. Jednocześnie – nawiązując do wspomnianych różnic w mechanizmach udawania i ukrywania – przypuszczano, że negatywne konsekwencje pracy płytkiej będą w różny sposób związane z jej składowymi. W przypadku ukrywania oczekiwano pozytywnych związków z emocjonalnym wyczerpaniem, nasileniem objawów psychosomatycznych i afektem negatywnym w pracy, natomiast w przypadku udawania – pozytywnych związków z depersonalizacją oraz negatywnych z satysfakcją z pracy, poczuciem dokonań osobistych, afektem pozytywnym w pracy i zaangażowaniem w pracę.

Ponadto, ze względu na bardziej restrykcyjne narzucanie przez organizacje komercyjne niż niekomercyjne reguł okazywania emocji wobec klientów oraz kontrolę przestrzegania zasad, przewidywano, że przedstawiciele zawodów komercyjnych będą deklarowali wyższy poziom płytkiej pracy emocjonalnej niż przedstawiciele zawodów społecznych. Podobnego oczekiwania nie formułowano w odniesieniu do pracy głębokiej. Wydaje się bowiem, że w porównaniu z pracą płytką oparta jest ona zarówno na regułach narzucanych zewnętrznie (przez organizację), jak i wewnętrznych przekonaniach dotyczących tego, jak należy zachowywać się w kontakcie z klientem (wynikających np. z etosu zawodu).

MATERIAŁ I METODY

Osoby badane i procedura

W badaniu wzięły udział 332 osoby w wieku 18–57 lat (średnia (mean – M) = 34,15; odchylenie standardowe (standard deviation – SD) = 10,37). Większość badanych miała wykształcenie wyższe (44%) lub średnie (44%). Grupa była zróżnicowana pod względem zawodowym; kryterium doboru stanowił częsty kontakt z usługobiorcami. Ponad połowę badanych (52,1%) stanowili przedstawiciele sektora usług komercyjnych, m.in. sprzedawcy (N = 46), telemarketerzy (N = 24), pracownicy restauracji i kawiarni (kelnerzy, barmani, bariści) (N = 12) i inni (m.in. fryzjerzy, doradcy klienta, architekci) (N = 91). Pozostali badani (47,9%) reprezentowali sektor usług społecznych – należeli do nich m.in. pracownicy służby zdrowia (pielęgniarki, ratownicy medyczni, lekarze) (N = 112), nauczyciele (N = 20), urzędnicy państwowi (N = 15) i inni (N = 12).

W badanej grupie większość (80%) stanowiły kobiety, szczególnie wśród pracowników zatrudnionych w sektorze usług społecznych (87%) w porównaniu z pracownikami zatrudnionymi w sektorze usług komercyjnych (73%) ($\chi^2(1; N = 332) = 10,95; p < 0,01$).

Staż pracy badanych wynosił 1–38 lat (M = 10,25; SD = 9,11) i nie różnicował grup. Wszystkie osoby badane wypełniały zestaw kwestionariuszy, na który składała się SPGPE oraz inne opisane niżej narzędzia. Ze względu na ilość informacji wymaganych w kwestionariuszach i pomijanie przez część badanych ostatnich kwestionariuszy zestawu wręczane poszczególnym badanym różniły się liczbą i kolejnością tych narzędzi (SPGPE znajdowała się w każdym zestawie i była pierwszą skalą do wypełnienia).

Narzędzia

W badaniu wykorzystano przetłumaczoną na język polski zrewidowaną skalę ELS – SPGPE. Tłumaczenie, wykonywane za zgodą twórców narzędzia, obejmowało następujące etapy:

- przetłumaczenie oryginału na język polski przez niezależnych tłumaczy (2 psychologów z biegłą znajomością języka angielskiego),
- weryfikacja tłumaczeń przez anglistę,
- ustalenie ostatecznej wersji skali.

Osoby wypełniające SPGPE są proszone o oszacowanie na 5-punktowej skali (odpowiedzi od „nigdy” do „zawsze”), jak często podczas typowego dnia pracy angażują się w zachowania opisywane przez 9 twierdzeń. W prezentowanym badaniu, ze względu na zróżnicowanie zawodowe osób badanych, określenie „klienci” zastępowano – zależnie od rodzaju pracy wykonywanej przez badanego – określeniem „uczniowie” lub „pacjenci”.

Żeby zweryfikować trafność teoretyczną SPGPE, pomiar poziomu wykonywanej pracy emocjonalnej w niniejszym badaniu oszacowano także za pomocą Skali Pracy Emocjonalnej (SPE) [19]. Narzędzie składa się z 10 twierdzeń opisujących różne zachowania dotyczące emocji w pracy, a osoba badana jest proszona o ocenę na 7-punktowej skali (od „rzadko” do „zawsze”) częstotliwości takich zachowań podczas typowego dnia pracy. Twierdzenia przyporządkowane są do 2 podskal – głębokiej pracy emocjami i płytkiej pracy emocjami. Ze względu na różnych odbiorców pracy emocjonalnej w badaniu własnym określenie „klienci” zastępowano – podobnie jak w SPGPE – określeniem „uczniowie” lub „pacjenci”.

Do pomiaru wypalenia zawodowego wykorzystano Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego (Maslach Burnout Inventory – MBI) [22] w polskiej adaptacji Pasikowskiego [23]. Kwestionariusz składa się z 22 twierdzeń, które osoba badana ocenia w 7-stopniowej skali (od „nigdy” do „codziennie”). Twierdzenia zawarte w kwestionariuszu zostały podzielone na 3 kategorie

odpowiadające aspektom wypalenia zawodowego – wyczerpaniu emocjonalnemu, depersonalizacji oraz poczuciu dokonania osobistych. Wysokie wyniki w 2 pierwszych podskalach oraz niskie wyniki w 3. podskali wskazują na wysoki poziom wypalenia zawodowego.

Satysfakcję z pracy oszacowano za pomocą Skali Satysfakcji z Pracy (SSP) [24]. Skala składa się z 5 twierdzeń. Osoba badana określa, używając 7-stopniowej skali (od „zdecydowanie się nie zgadzam” do „zdecydowanie się zgadzam”), na ile każde z nich odnosi się do jej pracy. Im wyższy wynik uzyskany przez badanego, tym wyższy poziom satysfakcji z pracy.

Poziom intensywności afektu pozytywnego i negatywnego doświadczanego w czasie pracy mierzono za pomocą Skali Afektu w Pracy (SAP) [25] w polskiej adaptacji Zalewskiej [26]. Skala składa się z 20 przymiotników, z których 10 dotyczy afektu pozytywnego, a 10 afektu negatywnego. Osoba badana ocenia, używając 7-stopniowej skali (od „bardzo słabo” do „bardzo silnie”), jak silnie odczuwała dane stany afektywne w ciągu ostatnich 2 tygodni w pracy.

Oceny zdrowia psychicznego dokonano za pomocą Kwestionariusza Ogólnego Stanu Zdrowia w wersji 12-punktowej (12-Item General Health Questionnaire – GHQ-12) [27], zaadaptowanej do warunków polskich przez Makowską i Merecz [28]. Do każdego pytania zostały dołączone 4 kategorie odpowiedzi. Kwestionariusz GHQ-12 umożliwia uzyskanie wyniku ogólnego – im wyższy, tym wyższe nasilenie objawów wskazujących na pogorszenie zdrowia psychicznego.

Do pomiaru zaangażowania w pracę wykorzystano Kwestionariusz Praca i Samopoczucie (Utrecht Work Engagement Scale – UWES) [29] w polskiej adaptacji Chirkowskiej-Smolak [30]. Kwestionariusz składa się z 17 twierdzeń odpowiadających 3 podskalom – wigor, oddanie, absorpcja. Osoba badana ocenia na 7-stopniowej skali (od „nigdy” do „zawsze, każdego dnia”), jak często czuła się w sposób opisany w twierdzeniu.

WYNIKI

Struktura czynnikowa polskiej wersji

Strukturę czynnikową polskiej wersji skal testowano za pomocą confirmacyjnej analizy czynnikowej (confirmatory factor analysis – CFA), wykorzystując oprogramowanie IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Amos 21 i wybierając estymację metodą ADF (asymptotically distribution free – asymptotycznie niewrażliwą na rozkład).

Najpierw przetestowano dopasowanie modelu 3-czynnikowego (Model 3F), rekomendowanego przez autorów wersji oryginalnej. Wskaźniki dopasowania, przedstawione w tabeli 1., spełniały przyjęte kryteria [31,32]. Model zaprezentowano na rycinie 1. Wartości ładunków czynnikowych były zadowalające (standardowe wartości współczynników β mieściły się w przedziale 0,65–0,85). Wszystkie 3 czynniki były ze sobą istotnie związane, przy czym współczynniki korelacji były znacznie wyższe w przypadku 2 aspektów świadczących o wykonywaniu pracy płytkiej (czyli ukrywania uczuć i udawania emocji) niż w przypadku związków z wymiarem pracy głębokiej.

W wyniku tej obserwacji przetestowano 2 inne modele:

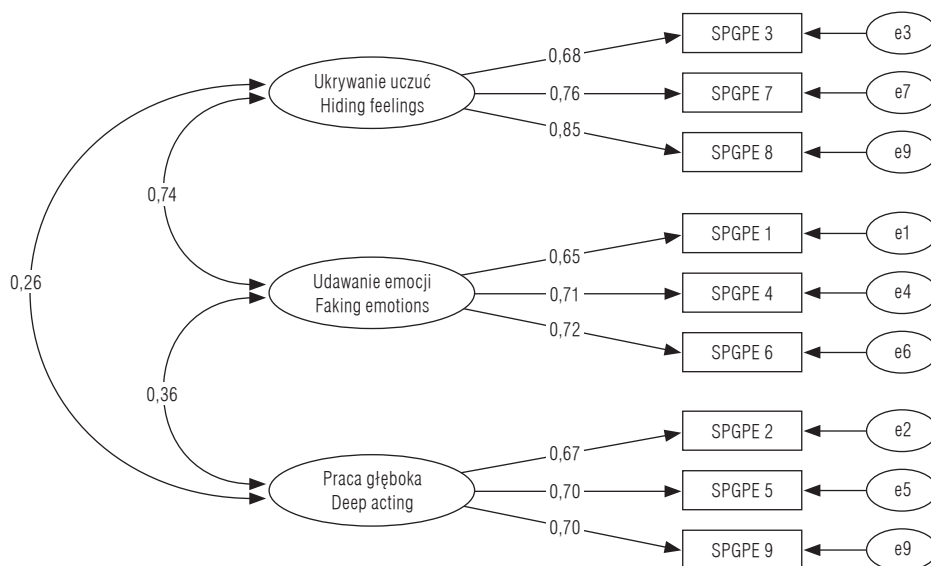
- model 2-czynnikowy, w którym połączono twierdzenia dotyczące ukrywania uczuć i udawania emocji w 1 czynnik pracy płytkiej (Model 2F) – model uzyskał zadowalające parametry dopasowania, ale był istotnie słabiej dopasowany do danych niż model wyjściowy ($\Delta\text{Chi}^2(2) = 21,53$; $p < 0,001$);
- model, w którym uwzględniono wymiar nadrzędny, świadczący o ogólnej tendencji do wykonywania pracy emocjonalnej i złożony z 3 podskal – ukrywania uczuć, udawania emocji i pracy głębokiej (Model 1+3F) – model nie spełnił kryteriów dobrego dopasowania do danych [31,32] (por. tab. 1).

Tabela 1. Konfirmacyjna analiza czynnikowa Skali Płytkiej i Głębokiej Pracy Emocjonalnej (SPGPE)
Table 1. Confirmatory factor analysis of the Deep Acting and Surface Acting Scale (DASAS)

Model	Chi ²	df	Chi ² /df	CFI	NFI	RMSEA
3F	33,25	24	1,39	0,97	0,89	0,03
2F	54,78	26	2,11	0,89	0,81	0,06
1+3F	102,04	27	3,78	0,72	0,66	0,09

3F – model 3-czynnikowy bez czynnika nadrzędnego / a 3-factor model without a second-order factor, 2F – model 2-czynnikowy / a 2-factor model, 1+3F – model 3-czynnikowy z czynnikiem nadrzędnym / a 3-factor model with a 2-order factor.

Chi² – test Chi-kwadrat / Chi squared test, df – stopnie swobody / degrees of freedom, CFI – porównawczy wskaźnik dopasowania / comparative fit index, NFI – znormalizowany wskaźnik dopasowania / normed fit index, RMSEA – skorygowany pierwiastek błędu średniokwadratowego / root mean square error of approximation.



e1–9 – błędy / error terms.

Na strzałkach przedstawiono standaryzowane współczynniki regresji / The arrows present standardized regression coefficients.

Ryc. 1. Trzyczynnikiowy model (3F) struktury Skali Płytkiej i Głębokiej Pracy Emocjonalnej (SPGPE)

Fig. 1. A 3-factor model (3F) of the Deep Acting and Surface Acting Scale (DASAS)

Tabela 2. Statystyki opisowe podskal Skali Płytkiej i Głębokiej Pracy Emocjonalnej (SPGPE)

Table 2. Descriptive statistics of the Deep Acting and Surface Acting Scale (DASAS) subscales

Podskala / Subscale	M	SD	Min.	Maks. / Max	Skośność / Skewness	Kurtoza / Kurtosis	α Cronbacha / Cronbach's α
Praca głęboka / Deep acting	2,75	0,90	1,00	5,00	0,01	-0,47	0,67
Ukrywanie uczuć / Hiding feelings	2,93	1,02	1,00	5,00	< 0,01	-0,75	0,80
Udawane emocji / Faking emotions	2,48	0,94	1,00	5,00	0,28	-0,72	0,72

M – średnia / mean, SD – odchylenie standardowe / standard deviation, min. – wartość minimalna / minimal value, maks. / max – wartość maksymalna / maximal value, α Cronbacha / Cronbach's α – współczynnik zgodności wewnętrznej / internal consistency coefficient.

Statystyki opisowe

W tabeli 2. zaprezentowano podstawowe statystyki opisowe SPGPE. Średnie wyniki we wszystkich podskalach oscylowały wokół środka skali (2,48 < M < 2,93), przy czym najniższe wartości dotyczyły udawania emocji. Rozkłady wyników były dość symetryczne i mezo-kurtyczne (wartości skośności i kurtozy nieznacznie odbiegały od 0). Potwierdzono również akceptowalną rzetelność narzędzia (choć dość niską w przypadku podskali pracy głębokiej), szacowaną współczynnikiem α Cronbacha. Najwyższą zgodnością wewnętrzną charakteryzowała się podskala ukrywania uczuć. Usunięcie którejkolwiek pozycji nie poprawiało wartości współczynnika w przypadku żadnej skali.

Trafność teoretyczna

W tabeli 3. zaprezentowano współczynniki korelacji między skalami SPGPE a innymi skalami związanymi

mi z funkcjonowaniem w środowisku pracy. Zgodnie z oczekiwaniami podskale SPGPE dotyczące wykonywania płytkiej pracy emocjonalnej (ukrywanie uczuć i udawanie emocji) wiązały się istotnie statystycznie z poziomem wykonywania płytkiej pracy emocjami mierzonej SPE. Ponadto, jak przewidywano, podskala pracy głębokiej SPGE korelowała dodatnio z poziomem głębokiej pracy emocjami mierzonej skalą SPE. Odnotowano także istotne statystycznie związki między 2 aspektami pracy płytkiej mierzonymi SPGPE a pracą głęboką mierzoną SPE. Podskala pracy głębokiej (SPGPE) nie wiązała się natomiast istotnie statystycznie z podskalą płytkiej pracy emocjami (mierzonej skalą SPE).

Analiza pozostałych zależności pokazuje, że (zgodnie z przewidywaniami) praca płytka ma bardziej negatywne korelaty niż praca głęboka. W przypadku pracy głębokiej nie odnotowano istotnych statystycznie korelacji z żadną z uwzględnionych zmiennych. Ukrywanie

Tabela 3. Macierz korelacji zmiennych uwzględnionych w badaniu
Table 3. Correlation matrix for study variables

Zmienna Variable	Badani Respondents [n]	Współczynnik korelacji ^a Correlation coefficient ^a															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Praca emocjonalna / Emotional labour (SPGPE)																	
1) praca głęboka / deep acting	332	(0,67)															
2) ukrywanie uczuć / hiding feelings	332	0,15**	(0,80)														
3) udawanie emocji / faking emotions	332	0,22***	0,56***	(0,72)													
Praca emocjonalna / Emotional labor (SPE)																	
4) praca płytką / surface acting	201	0,11	0,55***	0,58***	(0,90)												
5) praca głęboka / deep acting	201	0,43***	0,33***	0,46***	0,55***	(0,77)											
Wypalenie zawodowe / Burnout (MBI)																	
6) wyczerpanie emocjonalne / emotional exhaustion	191	0,01	0,25**	0,27***	0,26***	0,11	(0,89)										
7) depersonalizacja / depersonalization	191	0,01	0,33***	0,42***	0,59***	0,19**	0,51***	(0,79)									
8) poczucie dokonania osobistych / personal accomplishment	191	0,03	-0,20**	-0,18*	-0,12	0,10	-0,28***	-0,30***	(0,78)								
Afekt w pracy / Job affect (SAP)																	
9) afekt pozytywny / positive affect	200	0,05	-0,24**	-0,27**	-0,26***	-0,01	-0,55***	-0,46***	0,48***	(0,84)							
10) afekt negatywny / negative affect	200	0,07	0,25***	0,32***	0,26***	0,16*	0,64***	0,42***	-0,34***	-0,62***	(0,80)						
Zaangażowanie w pracę / Work engagement (UWES)																	
11) wigor / vigor	114	0,07	-0,26**	-0,25**	-0,18^	0,10	-0,36***	-0,26**	0,63***	0,61***	-0,33***	(0,77)					
12) oddanie / dedication	114	0,10	-0,34***	-0,29**	-0,31**	0,02	-0,41***	-0,42***	0,57***	0,60***	-0,26**	0,75***	(0,87)				
13) absorpcja / absorption	114	0,10	-0,30**	-0,34***	-0,28**	-0,01	-0,23*	-0,33***	0,43***	0,48***	-0,13	0,68***	0,75***	(0,82)			
14) Satisfakcja z pracy / Job satisfaction (SSP)	200	0,03	-0,32***	-0,28***	-0,24**	-0,05	-0,58***	-0,35***	0,42***	0,50***	-0,44***	0,56***	0,64***	0,46***	(0,85)		
15) Objawy zaburzeń psychicznych / Symptoms of mental disorders (GHQ-12)	125	0,04	0,16^	0,11	0,15	0,07	0,54***	0,23*	-0,17^	-0,44***	0,58***	-0,11	-0,17^	0,05	-0,34***	(0,84)	

SPGPE – Skala Płytkiej i Głębokiej Pracy Emocjonalnej / Deep Acting and Surface Acting Scale, SPE – Skala Pracy Emocjonalnej / Emotional Labour Scale, MBI – Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego / Maslach Burnout Inventory, SAP – Skala Afektu w Pracy / Job Affect Scale, UWES – Kwestionariusz Pracy i Samopoczucie / Utrecht Work Engagement Scale, SSP – Skala Satisfakcji z Pracy / Job Satisfaction Scale, GHQ-12 – Kwestionariusz Ogólnego Stanu Zdrowia / General Health Questionnaire.

^aW nawiasach podano współczynniki α Cronbacha / Cronbach's α coefficients are presented in the parentheses.

^ $p < 0,1$, * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$.

uczuciu i udawanie emocji natomiast wiązały się dodatnio z emocjonalnym wyczerpaniem, depersonalizacją i afektem negatywnym oraz ujemnie z poczuciem dokonania osobistych, afektem pozytywnym, wymiarami zaangażowania w pracę oraz satysfakcją z pracy. Wbrew oczekiwaniom wzorzec wyników w przypadku obu aspektów pracy płytkiej był jednak podobny. Jedyną różnicę stanowił zaobserwowany w przypadku nasilenia objawów pogorszenia zdrowia psychicznego dodatni związek z ukrywaniem uczuć (choć jedynie na poziomie tendencji statystycznej), którego nie odnotowano w przypadku udawania emocji.

Ostatnim krokiem było porównanie pod względem poziomu pracy głębokiej ukrywania uczuć i udawania emocji osób wykonujących zawody komercyjne i zawody społeczne. Grupy te różniły się istotnie rozkładem płci, dlatego zastosowano 2-czynnikową analizę wariancji w schemacie:

$$2 \text{ (sektor usług: komercyjny, społeczny)} \times 2 \text{ (płeć: kobieta, mężczyzna)} \quad (1)$$

W przypadku pracy głębokiej odnotowano jedynie istotny efekt płci – $F(1, 332) = 4,01$; $p < 0,05$; $\eta^2 = 0,012$ – wskazujący na wyższy poziom tej zmiennej u kobiet. Efekt główny sektora i efekt interakcji obu czynników były nieistotne. W przypadku pracy płytkiej potwierdzono, że osoby wykonujące zawody komercyjne – w porównaniu z osobami wykonującymi zawody niekomercyjne – istotnie częściej udają emocje w kontakcie z klientami, a także częściej ukrywają prawdziwe uczucia wobec klientów. W obu przypadkach odnotowano bowiem istotne efekty główne sektora usług – $F(1, 332) = 13,17$; $p < 0,001$; $\eta^2 = 0,039$ (dla udawania

emocji) i $F(1, 332) = 5,68$; $p < 0,05$; $\eta^2 = 0,017$ (dla ukrywania uczuć). Pozostałe efekty były nieistotne. Średnie wyniki dla poszczególnych grup przedstawiono w tabeli 4.

OMÓWIENIE

Celem prezentowanych badań była weryfikacja własności psychometrycznych polskiej wersji Emotional Labour Scale. Analizie poddano strukturę czynnikową, rzetelność skali i jej trafność teoretyczną. Wyniki wykazały, że Skala Płytkiej i Głębokiej Pracy Emocjonalnej (SPGPE) pod wieloma względami jest zbliżona do wersji oryginalnej.

W prezentowanym badaniu odtworzono 3-czynnikową strukturę skali i uzyskano porównywalne wskaźniki rzetelności podskal. Należy jednak zaznaczyć, że wskaźniki te (zwłaszcza w przypadku podskali pracy głębokiej) pozwalają wykorzystywać SPGPE w badaniach naukowych, ale uniemożliwiają jej stosowanie w diagnozie indywidualnej. Potwierdzono również, że wyniki SPGPE istotnie korelują z innymi samoopisowymi miarami funkcjonowania w środowisku pracy. Zgodne z oczekiwaniami okazały się także różnice między osobami wykonującymi zawody komercyjne i społeczne w zakresie płytkiej pracy emocjonalnej.

Przeprowadzona analiza wykazała, że podskale SPGPE nie są zupełnie niezależne. Najsilniejsze korelacje wystąpiły między 2 podskalami dotyczącymi pracy płytkiej – ukrywania uczuć i udawania emocji, słabsze – między tymi podskalami a pracą głęboką. Wskazuje to, że SPGPE dobrze różnicuje formy pracy emocjonalnej (płytką i głęboką) postulowane przez Hochschild [2]. Związki te również odzwierciedlają wyniki uzyskane dla wersji oryginalnej ELS. Warto podkreślić, że chociaż

Tabela 4. Praca emocjonalna (Skala Płytkiej i Głębokiej Pracy Emocjonalnej – SPGPE) u osób wykonujących zawody komercyjne i osób wykonujących zawody społeczne

Table 4. Emotional labor (Deep Acting and Surface Acting Scale – DASAS) in commercial professions and social service professions

Zmienna Variable	Zawody komercyjne Commercial professions (N = 173) (M±SD) [n]			Zawody społeczne Social service professions (N = 159) (M±SD) [n]		
	kobiety women	mężczyźni men	ogółem total	kobiety women	mężczyźni men	ogółem total
Praca głęboka / Deep acting	2,87±0,90	2,62±0,98	2,80±0,93	2,80±0,86	2,53±0,90	2,77±0,87
Ukrywanie uczuć / Hiding feelings	2,96±1,08	3,04±0,98	2,98±1,05	2,80±0,89	2,50±0,91	2,77±0,89
Udawanie emocji / Faking emotions	2,56±0,95	2,62±1,00	2,58±0,96	2,23±0,74	2,02±0,99	2,20±0,78

Skróty jak w tabeli 2 / Abbreviations as in Table 2.

zaobserwowany wzorzec zależności między podskalami SPGPE sugerował, że praca emocjonalna mierzona adaptowaną skalą może mieć naturę 2-wymiarową, wyniki analizy konfirmacyjnej wyraźnie wskazały na przewagę rozwiązania trójczynnikowego.

Korelacje między podskalami SPGPE i SPE pokazują, że narzędzia te są do siebie podobne, ale trochę inaczej operacjonalizują konstrukt pracy emocjonalnej. Świadczyć o tym mogą wyższe niż w SPGPE współczynniki korelacji między płytką i głęboką pracą emocjonalną mierzone SPE, brak istotnych statystycznie korelacji między skalą pracy płytkiej SPE a skalą pracy głębokiej SPGPE, a także istotne statystycznie współczynniki korelacji między skalą pracy głębokiej SPE a ukrywaniem uczuć i udawaniem emocji mierzonymi SPGPE. Należy jednak podkreślić, że są to wyniki wstępnych analiz, a relacje między skalami wymagają dalszych badań.

Praca emocjonalna mierzona SPGPE koreluje także ze skalami mierzącymi inne aspekty funkcjonowania zawodowego, co potwierdza trafność teoretyczną narzędzia. Należy jednak zaznaczyć, że statystycznie istotne współczynniki korelacji wystąpiły tylko w przypadku relacji obu aspektów pracy płytkiej z negatywnymi konsekwencjami w obszarze funkcjonowania zawodowego. Sugerują one, że pracownicy ukrywający swoje prawdziwe uczucia wobec klientów i udający emocje, które należy wobec nich wyrazić, są bardziej narażeni na wypalenie zawodowe, zmniejszenie satysfakcji z pracy i afektu pozytywnego w pracy oraz wzrost afektu negatywnego w pracy i zmniejszenie zaangażowania w pracę. Praca na poziomie głębokim nie wiązała się istotnie z żadną z uwzględnionych zmiennych.

Uzyskane rezultaty korespondują z hipotezami sformułowanymi w niniejszym badaniu, zgodnie z którymi to praca płytka jest silniej związana z funkcjonowaniem pracownika niż praca na poziomie głębokim. Potwierdzają też zadowalające różnicowanie przez SPGPE głębokiej i płytkiej formy pracy emocjonalnej.

Brak istotnych zależności w przypadku pracy głębokiej pokazuje jednak, że konsekwencje pracy głębokiej są trudne do określenia. Warto podkreślić, że nie jest to trudność ograniczona do pracy emocjonalnej mierzonej SPGPE. Wcześniejsze badania prowadzone także za pomocą innych narzędzi wskazują, że konsekwencje pracy głębokiej są trudniejsze do określenia niż konsekwencje pracy płytkiej [por. metaanaliza w: 13]. Zgodnie z hipotezami postawionymi w badaniu własnym przedstawicieli zawodów komercyjnych i społecznych również odróżniał tylko poziom pracy płytkiej

(w przypadku pracy głębokiej nie odnotowano różnic między wyodrębnionymi kategoriami zawodów). Potwierdza to wcześniejszą, sformułowaną wyżej sugestię, że reguły okazywania emocji w pracy narzucane przez organizacje komercyjne (czyli z zewnątrz) w większym stopniu niż reguły narzucane przez organizacje społeczne skłaniają pracowników do wykonywania pracy emocjonalnej na poziomie płytkim.

Warto zasygnalizować, że poziom pracy głębokiej istotnie różnił się między płciami. Wyższe wyniki uzyskane przez kobiety mogą sugerować, że łatwiej doświadczają one emocji, które są uważane za właściwe w danej sytuacji. Znaczna dysproporcja w liczebności kobiet i mężczyzn w niniejszym badaniu skłania jednak do dużej ostrożności w interpretacji uzyskanych wyników.

Wyniki przeprowadzonego badania prowadzą także do refleksji na temat słuszności wyróżniania 2 aspektów pracy płytkiej – ukrywania uczuć i udawania emocji. Z jednej strony, wbrew oczekiwaniom, uzyskano podobny wzorzec wyników analiz korelacyjnych – oba rodzaje pracy płytkiej w podobny sposób wiązały się z możliwymi negatywnymi konsekwencjami. Z drugiej strony jednak, wyniki konfirmacyjnej analizy czynnikowej, a także zaobserwowane różnice między osobami wykonującymi zawody komercyjne i społeczne (nieznacznie silniejszy efekt w przypadku udawania emocji niż ukrywania uczuć) potwierdzają przesłanki teoretyczne, które wskazują na potrzebę różnicowania obu aspektów pracy płytkiej.

Brak spójnych wyników dotyczących ukrywania uczuć i udawania emocji może wynikać ze specyfiki kulturowej. Wcześniejsze analizy sugerowały bowiem że to ukrywanie emocji będzie przede wszystkim prowadziło do wyczerpania emocjonalnego, nasilenia objawów psychosomatycznych i afektu negatywnego w pracy. Okazało się jednak, że konsekwencje te w porównywalnym stopniu towarzyszą udawaniu emocji, co może odzwierciedla bardzo silną w polskiej kulturze tendencję do traktowania ekspresji nieszczerych emocji jako przejawu fałszu i zakłamania [33]. Możliwe, że poczucie bycia nieszczerym i fałszywym w relacji z klientem – wiążące się z udawaniem wobec niego nieprawdziwych emocji – wywołuje u pracowników przykre napięcie, które w konsekwencji przekłada się na podobnie negatywne konsekwencje jak w przypadku ukrywania emocji.

Prezentowane badania mają ograniczenia wynikające przede wszystkim z ich wstępnego charakteru. Jednym z nich jest dobór próby badawczej. W badaniu udział wzięli przedstawiciele ponad 20 zawodów, pra-

cujący w organizacjach o charakterze zarówno komercyjnym, jak i społecznym. Niewykluczone, że podział na 2 kategorie nie oddaje w pełni zróżnicowania pracy emocjonalnej wykonywanej przez przedstawicieli różnych zawodów. Warto także zaznaczyć, że podział ten, chociaż uznawany w literaturze [5], ma ograniczenia – przede wszystkim związane z tym, że część pracowników (np. lekarze) zatrudnionych w sektorze społecznym wykonuje swoją pracę także o charakterze komercyjnym. Następne badania powinny mieć na celu określenie natężenia i konsekwencji pracy emocjami występujących u reprezentantów różnych zawodów.

W badanej grupie liczebnie przeważały kobiety. Choć praca nad emocjami jest charakterystyczna właśnie dla zawodów sfeminizowanych [2], w dalszych badaniach warto uwzględnić pomiar różnic dotyczących poziomu wykonywanej pracy emocjonalnej kobiet i mężczyzn oraz uwzględnić rolę płci jako moderadora relacji między pracą emocjonalną a jej skutkami.

Niewątpliwie ograniczeniem niniejszych badań był także ich korelacyjny charakter. Choć z założeń teoretycznych wynikało, że to praca emocjonalna może prowadzić do negatywnych konsekwencji, a nie odwrotnie, przeprowadzone analizy ograniczają możliwość interpretowania uzyskanych wyników na poziomie zależności przyczynowo-skutkowych. Z tego powodu warto przeprowadzić badania podłużne, które umożliwiłyby zweryfikowanie zarówno stabilności czasowej omawianego narzędzia, jak i rzeczywistych możliwości predykcyjnych w zakresie skutków pracy emocjonalnej.

WNIOSKI

Przedstawione wyniki wskazują, że SPGPE mimo omówionych ograniczeń można uznać za wiarygodną i rzetelną metodę diagnozy poziomu wykonywanej pracy emocjonalnej w badaniach naukowych. Wątpliwości dotyczące przede wszystkim 2-czynnikowego vs 3-czynnikowego modelu pracy emocjonalnej otwierają także drogę dalszym poszukiwaniom.

PIŚMIENNICTWO

1. Hennig-Thurau T., Groth M., Paul M., Gremler D.D.: Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships. *J. Mark.* 2006;70:58–73, <http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.70.3.58>
2. Hochschild A.R.: Zarządzanie emocjami. Komercjalizacja ludzkich uczuć. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009
3. Brotheridge C.M., Grandey A.A.: Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *J. Vocat. Behav.* 2002;60:17–39, <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
4. Grandey A.A.: Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *J. Occup. Health Psychol.* 2000;5:95–110, <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
5. Szczygieł D., Bazińska R., Kadzikowska-Wrzosek R., Retowski S.: Praca emocjonalna w zawodach usługowych – pojęcie, przegląd teorii i badań. *Psychol. Społ.* 2009;3:155–166
6. Sęk H.: Wypalenie zawodowe u nauczycieli. Uwarunkowania i możliwości zapobiegania. W: Sęk H. [red.]. Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2011, ss. 149–167
7. Guy M.E., Newman M.A., Mastracci S.H.: Emotional labor: Putting the service in public service. M.E. Sharpe, Armonk (New York) 2008
8. Brotheridge C.M., Lee R.T.: Development and validation of the Emotional Labour Scale. *J. Occup. Organ. Psychol.* 2003;76:365–379, <http://dx.doi.org/10.1348/096317903769647229>
9. Gross J.: Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression and physiology. *J. Pers. Soc. Psychol.* 1998;74: 224–237, <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.74.1.224>
10. Brotheridge C.M.: The role of emotional intelligence and other individual difference variables in predicting emotional labor relative to situational demands. *Psicothema* 2006;18:139–144
11. Brotheridge C.M., Taylor I.: Cultural differences in emotional labour in flight attendants. W: Ashkanasy N.M., Zerbe W.J., Härtel C.E.J. [red.]. Research on emotion in organizations. T. 2. Elsevier, Amsterdam 2006, ss. 167–191
12. Lee R.T., Brotheridge C.M.: Words from the heart speak to the heart. A study of deep acting, faking, and hiding among child care workers. *Career Dev. Int.* 2011;16: 401–420, <http://dx.doi.org/10.1108/13620431111158805>
13. Hülsheger U.R., Schewe A.F.: On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *J. Occup. Health Psychol.* 2011;16:361–389, <http://dx.doi.org/10.1037/a0022876>
14. Grandey A.A.: When “the show must go on”: Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Acad. Manage. J.* 2003;46:86–96, <http://dx.doi.org/10.2307/30040678>
15. Lee R.T., Lovell B.L., Brotheridge C.M.: Tenderness and steadiness: Relating job and interpersonal demands and resources with burnout and physical symptoms of stress

- in Canadian physicians. *J. Appl. Soc. Psychol.* 2010; 49:2319–2342, <http://dx.doi.org/10.1111/j.1559-1816.2010.00658.x>
16. Lee R.T., Lovell B.L., Brotheridge C.M.: Relating physician emotional expression to shared understanding and shared decision-making with patients. *Int. J. Work Organ. Emot.* 2010;3:336–350, <http://dx.doi.org/10.1504/IJWOE.2010.035323>
17. Glomb T.M., Tews M.J.: Emotional labor: A conceptualization and scale development. *J. Vocat. Behav.* 2004;64: 1–23, [http://dx.doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00038-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00038-1)
18. Mann S.: Emotion at work: To what extent are we expressing, suppressing, or faking it? *Eur. J. Work Org. Psychol.* 1999;8:347–69, <http://dx.doi.org/10.1080/135943299398221>
19. Bazińska R., Kadzikowska-Wrzosek R., Retowski S., Szczygieł D.: Strategie pracy emocjonalnej – konstrukcja i trafność Skali Pracy Emocjonalnej. W: Zawadzka A.M. [red.]. *Psychologia zarządzania w organizacji*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010, ss. 170–195
20. Wróbel M.: Can empathy lead to emotional exhaustion in teachers? The mediating role of emotional labor. *Int. J. Occup. Med. Environ. Health* 2013;26:1–12, <http://dx.doi.org/10.2478/s13382-013-0123-1>
21. Morris J.A., Feldman D.C.: The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Acad. Manage.* 1996;21:986–1010, <http://dx.doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071861>
22. Maslach C., Jackson S.E.: *The Maslach Burnout Inventory*. Wyd. 2. Consulting Psychologists Press, Palo Alto 1986
23. Pasikowski T.: Polska adaptacja kwestionariusza Maslach Burnout Inventory. W: Sęk H. [red.]. *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2011, ss. 135–148
24. Zalewska A.M.: Skala Satysfakcji z Pracy – pomiar poznawczego aspektu ogólnego zadowolenia z pracy. *Acta Univ. Lodz. Folia Psychol.* 2003;7:49–61
25. Burke M.J., Brief A.P., George J.M., Roberson L., Webster J.: Measuring affect at work: Confirmatory analyses of competing mood structures with conceptual linkage to cortical regulatory systems. *J. Pers. Soc. Psychol.* 1989;57:1091–1102, <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1091>
26. Zalewska A.: „Skala Afektu w Pracy” – wstępne wyniki prac nad adaptacją techniki. *Stud. Psychol.* 2002;40:173–192
27. Goldberg D.P.: *Manual of the General Health Questionnaire*. NFER Publishing Company, Windsor 1978
28. Makowska Z., Merecz D.: *Ocena zdrowia psychicznego na podstawie badań kwestionariuszami Davida Goldberga*. Instytut Medycyny Pracy, Łódź 2001
29. Schaufeli W.B., Bakker A.B.: *Utrecht Work Engagement Scale*. Preliminary manual. Occupational Health Psychology Unit, Utrecht 2003 [cytowany 1 października 2013]. Adres: http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_87.pdf
30. Chirkowska-Smolak T.: *Psychologiczny model zaangażowania w pracę*. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2012
31. Hu L., Bentler P.M.: Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Struct. Equ. Modeling* 1999;6:1–55, <http://dx.doi.org/10.1080/10705519909540118>
32. Kenny D.A.: *Measuring model fit* [cytowany 20 lutego 2015]. Adres: <http://davidakenny.net/cm/fit.htm>
33. Szarota P.: *Psychologia uśmiechu*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2006

Załącznik 1.

Skala Płytkiej i Głębokiej Pracy Emocjonalnej (SPGPE)

Proszę zaznaczyć na poniższej skali, jak często podczas typowego dnia pracy angażuje się Pan/Pani w następujące zachowania w kontaktach z klientami*.

1	2	3	4	5
nigdy	rzadko	czasami	często	zawsze

W kontakcie z klientami:					
	Nigdy	Rzadko	Czasami	Często	Zawsze
1. Okazuję emocje, których nie czuję.	1	2	3	4	5
2. Wkładam wysiłek, żeby naprawdę poczuć emocje, które powinienem/powinnam okazać.	1	2	3	4	5
3. Ukrywam moje prawdziwe uczucia wobec danej sytuacji.	1	2	3	4	5
4. Udaję, że doświadczam emocji, których w rzeczywistości nie odczuwam.	1	2	3	4	5
5. Naprawdę staram się poczuć emocje, których okazywanie jest częścią mojej pracy.	1	2	3	4	5
6. Wyrażam raczej te emocje, których się ode mnie oczekuje, niż te, które naprawdę odczuwam.	1	2	3	4	5
7. Powstrzymuję się od wyrażania moich prawdziwych uczuć.	1	2	3	4	5
8. Ukrywam to, co czuję.	1	2	3	4	5
9. Próbuję naprawdę doświadczyć emocji, które muszę okazywać.	1	2	3	4	5

* Twierdzenia 2, 5 i 9 tworzą podskalę pracy głębokiej, twierdzenia 3, 7 i 8 – podskalę ukrywania uczuć, a twierdzenia 1, 4 i 6 – podskalę udawania emocji.