

Emoční práce

- pojem zavedla socioložka A. Hochschild v roce 1983 v knize *The Managed Heart*
- odkazuje na požadavky zaměstnanců potlačování nebo projevoování určitých emocí jako součást práce v určitých profesích
- koncept je relevantní zejména v oblastech, ve kterých je interakce s lidmi klíčová, tzn. hlavně v oblasti zákaznického servisu, v sociálních službách nebo zdravotnictví
- zaměstnavatelé často vyžadují školicí procesy zaměstnanců o tom, jak regulovat své reakce a vytvořit tak co nejlepší zkušenost pro zákazníky
- školení kladou důraz na to, že se pracovníci musí snažit se přátelsky nejen chovat, ale toto chování internalizovat – tedy i se tak skutečně cítit a stírat tím hranici mezi jejich autentickými emocemi a těmi, které vykonávají pro svou práci
- např. letušky jsou cvičeny k úsměvu, vřelosti a ujištění, a instruovány k tomu, aby přehodnotily negativní interakce s cestujícími, zmírnily vlastní frustraci a zachovaly si pozitivní přístup, bez ohledu na jejich skutečné pocity

- genderový charakter

- Hochschild upozorňovala na to, že v důsledku podřízeného postavení žen v patriarchální společnosti, ženy neúměrně zastávají pečovatelské role, tedy zaměstnání, ve kterých se musí zapojit do emoční práce
- zároveň musí často vykonávat emocionální práci jak v práci, tak ve svém osobním životě
- společnost obvykle očekává, že ženy budou zvládat emoce související s výchovou a pečováním, zatímco muži mají zvládat emoce spojené s asertivitou a agresivitou
- zaměstnavatelé nejčastěji najímají ženy do rolí vyžadujících potlačení negativních emocí k udržení harmonie a na druhou stranu mají zaměstnavatelé tendenci najímat muže mnohem častěji, aby obsadili role, které zahrnují vyjádření dominance nebo hněvu, jako je vymáhání účtů nebo manažerské pozice
- tato genderově specifická emoční práce nejen posiluje tradiční genderové role, ale také odlišně formuje emocionální zkušenosti mužů a žen
- protože ženy mají omezenější přístup k ekonomickým zdrojům a moci, často se uchylují k využívání emocionální práce jako prostředku směny - mohou vést k odcizení od vlastních emocí

- psychologické dopady

- má významný dopad na duševní zdraví a osobní identitu pracovníků
- neustálý požadavek na řízení a projev emocí na pracovišti může vést ke stírání hranic mezi profesní a osobní identitou, a může mít důsledky v podobě kognitivní disonance a dlouhodobým psychickým následkům
- Hochschild dokonce srovnávala emocionální práci s fyzickou prací – zatímco fyzická práce zahrnuje manipulaci s tělem za účelem produkce hmotných statků, emocionální práce vyžaduje manipulaci s pocity
- emoční práce hraje určitou roli v našich osobních i pracovních životech, ale obvykle o ní nemluvíme otevřeně – požadavek v práci, který je tak všudypřítomný, že zaměstnavatele jen zřídka napadne ho pojmenovat