

PRACA EMOCJONALNA I RÓWNOWAGA PRACA–ŻYCIE WE WSPÓŁCZESNYM ŚWIECIE

Karolina Sęczkowska

Streszczenie

W coraz większej liczbie zawodów wymagana jest praca emocjonalna, czyli okazywanie przez pracowników ustalonych emocji, w odpowiedni sposób. Jednocześnie, wraz z rosnącą liczbą postaw konsumpcjonistycznych i coraz dłuższym czasem pracy, wzrasta ryzyko pojawienia się zaburzenia równowagi między pracą zawodową i sferą rodzinną. Celem opracowania jest analiza najważniejszych koncepcji dotyczących pracy emocjonalnej i równowagi między pracą i życiem. W tekście omówiono również współczesne rozwiązania godzenia życia zawodowego i osobistego, dzięki programom *work-life balance*, które stosowane są w wielu korporacjach.

Słowa kluczowe: praca emocjonalna, równowaga praca–życie, konflikt praca–rodzina.

Wprowadzenie

W ostatnich latach nastąpił wzrost zainteresowania równowagą między pracą i życiem (ang. *work-life balance*), a także pracą emocjonalną (ang. *emotional labor*). Jest to związane ze zmianami globalizacyjnymi, a także społeczno-kulturowymi. Ponadto, coraz większe znaczenie mają innowacje i nowe technologie, które spowodowały rewolucję przemysłową 4.0. Gospodarka, nie tylko polska, ale także światowa, stała się bardziej skoncentrowana na usługach, a nie na rolnictwie, co wiąże się z pojawianiem się coraz większej liczby zawodów usługowych, polegających na kontakcie z klientami, pacjentami i współpracownikami. Jednocześnie czas pracy zaczął się wydłużać, ze względu na potrzeby konsumpcyjne, a także nadgodziny, co wiąże się z niewystarczającym kontaktem z rodziną oraz z osobami bliskimi, a także brakiem czasu na relaks i przyjemności. Właśnie dlatego temat pracy emocjonalnej i równowagi pomiędzy sferą rodzinną i zawodową, staje się coraz bardziej znaczący.

Celem opracowania jest przedstawienie najważniejszych koncepcji dotyczących pracy emocjonalnej i równowagi między pracą i życiem. Ponadto, zaprezentowanie współczesnych możliwości godzenia życia zawodowego i osobistego, dzięki programom *work-life balance*, które stosowane są w wielu korporacjach.

Pojęcie pracy emocjonalnej

Praca emocjonalna to pojęcie, które pojawiło się po raz pierwszy w latach 80. XX w.¹. Sfera emocjonalna budziła zainteresowanie naukowców już dużo wcześniej, ale dopiero socjolog A.R. Hochschild zaczęła prowadzić badania nad pracownikami zawodów usługowych². Hochschild przeprowadziła badania w liniach lotniczych, ponieważ zastanawiała się nad tym, w jaki sposób pracownikom udaje się zachować spokój i odpowiednią ekspresję emocji w różnych sytuacjach. Zdaniem Hochschild stewardessy mają specjalne strategie wyuczone, które pozwalają im na zachowanie się w sposób uprzejmy, nawet w trudnych sytuacjach³. Hochschild uważa, że emocje ulegają komercjalizacji, ponieważ niektórzy pracownicy mają za zadanie ukrywać lub udawać pewne reakcje lub uczucia.

Praca emocjonalna może być zdefiniowana jako takie zachowanie, którego celem jest regulacja emocji, aby były odpowiednio dopasowane do konkretnego miejsca pracy. W związku z tym, to pracodawca może oczekiwać pewnych zachowań od swoich pracowników i szkolić podwładnych w zakresie komunikacji interpersonalnej oraz wyrażania swoich

¹ D. Szczygieł, R. Bazińska, R. Kadzikowska-Wrzosek, S. Retowski, *Praca emocjonalna w zawodach usługowych – pojęcie, przegląd teorii i badań*, „Psychologia Społeczna” 2009, nr 4, ss. 155-166.

² R. Górska, *Praca emocjonalna dorosłych. Między skutecznością a wypaleniem zawodowym pracownika*, „Edukacja Dorosłych” 2015, nr 1, ss. 91-102.

³ A.R. Hochschild, *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*, Wydawnictwo University of California Press, Berkeley, Los Angeles 1983.

uczuć i emocji w miejscu pracy⁴. Obsługa klienta polega nie tylko na rozmowie z klientem, ale także na uśmiechaniu się, odpowiedniej komunikacji niewerbalnej, mówieniu pogodnym tonem głosu. W niektórych miejscach pracy (na przykład w zakładach pogrzebowych) pracownicy muszą przejawiać uczucia negatywne, nawet jeśli w rzeczywistości ich nie odczuwają. Wykonywanie pracy emocjonalnej najczęściej przypisuje się osobom pracującym w sektorze usług, jednak taką pracę można obserwować także w przypadku: nauczycieli, lekarzy, psychologów, policjantów.

Hochschild przyjmuje, że praca emocjonalna może przyjmować jedną z dwóch form⁵:

- a) Płytką pracą emocjonalną, która polega na tym, że pracownik ogranicza swój regulacyjny wysiłek do zewnętrznej ekspresji emocjonalnej i nie ingeruje w prawdziwe uczucia. Oznacza to, że pracownik może wyrażać swoje prawdziwe emocje, na przykład sprzedawca może maskować smutek, uśmiechaniem się do klienta.
- b) Głęboką pracą emocjonalną, która koncentruje się nie na tym, jak wyrażane są emocje pracownika, ale na samych emocjach. W wyniku regulacji następuje także zmiana zewnętrznego wyrażania emocji przez pracownika, jednak jest to konsekwencja wtórna. Przykładowo, lekarz może rzeczywiście odczuwać wiarę, że leczenie się powiedzie i dodatkowo zapewniać ciężko chorego pacjenta o tym, aby pozytywnie spoglądał w przyszłość.

Zdaniem C.M. Brotheridge i A.A. Grandey płytka i głęboka praca emocjonalna aktywizują inne strategie regulacyjne⁶. Praca głęboka wymaga podjęcia strategii wyprzedzającej, czyli wysiłku w zakresie regulacji własnych emocji, zanim zostaną one wyrażone. Z kolei praca płytka wiąże się tylko ze strategią korygującą, która może przyjąć dwie formy: osłabianie ekspresji emocji niepożądanego lub nasilanie ekspresji emocji pożądanego. Zdaniem C.M. Brotheridge te procesy regulacyjne to ukrywanie uczuć i udawanie uczuć. Płytką pracą emocjonalną jest mniej korzystna dla zdrowia i funkcjonowania pracownika, niż głęboką pracą emocjonalną. Jest to związane z tym, że łatwiej jest regulować emocje wtedy, gdy powstają, a nie wtedy, gdy są już obecne i trzeba je zmieniać lub ukrywać⁷. Wykazano także,

że płytkiej pracy emocjonalnej towarzyszy wypalenie zawodowe, osłabienie stanu zdrowia, a także niższa satysfakcja z wykonywanej pracy. Z kolei głęboka praca emocjonalna nie niesie ze sobą aż tylu negatywnych skutków zdrowotnych, natomiast może przynosić konsekwencje pozytywne, tj. wyższą satysfakcję zawodową oraz poczucie dokonań osobistych⁸. Temat pracy emocjonalnej ma duże znaczenie we współczesnym świecie, ponieważ nastąpił zwrot i transformacja gospodarki z przemysłu w stronę usług. Ponadto, istnieje spora luka badawcza dotycząca poszukiwania związków pomiędzy pracą emocjonalną i innymi konstruktami, na przykład równowagą praca–rodzina.

Równowaga pomiędzy pracą i rodziną – definicja i konsekwencje braku równowagi

Rozwój zawodowy stanowi jeden z najważniejszych elementów życia współczesnego człowieka, jednak niektórzy zapominają o tym, aby odpowiednio łączyć życie prywatne i zawodowe w taki sposób, aby być usatysfakcjonowanym. Dwoma głównymi obszarami, w których funkcjonuje człowiek jest praca i życie rodzinne, dlatego wielu psychologów koncentruje się właśnie na tych dwóch obszarach.

Pojęcie równowagi praca–życie po raz pierwszy pojawiło się w literaturze psychologicznej w latach 70. XX wieku, czyli w podobnym okresie, co termin pracy emocjonalnej⁹. Oba te pojęcia stanowią swego rodzaju odwołanie do czasów końca XX wieku, jednak współcześnie te terminy nabierają nowego znaczenia. Dotychczas nie zostały przeprowadzone badania, które dokładnie analizowałyby zależności pomiędzy równowagą praca–życie i pracą emocjonalną, jednak doniesienia naukowców po badaniach przeprowadzonych na małych próbach wskazują, że praca emocjonalna może w znacznym stopniu zaburzać równowagę pomiędzy pracą i rodziną¹⁰. Warto zaznaczyć, że współcześnie następuje zawężenie obszaru praca–życie do dwóch głównych sfer funkcjonowania człowieka, czyli do pracy zawodowej i życia rodzinnego. W wielu opracowaniach pomijana jest kwestia życia osobistego, zainteresowań i aktywności jednostki. W literaturze przedmiotu wskazuje się jednak, że obszar praca–życie może być ro-

⁴ *Ibidem*.

⁵ *Ibidem*.

⁶ C.M. Brotheridge, A.A. Grandey, *Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of 'people work'*, „Journal of Vocational Behavior” 2002, nr 60, ss. 17-39.

⁷ *Ibidem*.

⁸ *Ibidem*.

⁹ A. Smoder, *Równowaga praca–życie – wybór czy konieczność?*, „Polityka Społeczna” 2010, nr 4, ss. 12-18.

¹⁰ *Ibidem*.

zumiany jako łączenie aktywności ze sfery zawodowej oraz ze sfery prywatnej. W skład tej drugiej sfery wchodzi: życie rodzinne, zdrowie, aktywności, zainteresowania¹¹. Sfera prywatna może być inaczej postrzegana przez osoby żyjące w pojedynkę (singli) i przez osoby, które założyły rodzinę. Spore znaczenie ma także bycie w związku małżeńskim lub partnerskim, a także posiadanie dzieci lub ich brak. Te wszystkie elementy determinują sposób funkcjonowania jednostki i mogą wiązać się z satysfakcją z życia. Dla potrzeb niniejszej pracy obszar prywatny został w dużej mierze zawężony do życia rodzinnego, jednak należy podkreślić, że na sferę „życia” składa się więcej elementów, które wiążą się z tym, w jaki sposób człowiek spędza swój wolny czas.

Określenie równowaga praca–rodzina odnosi się przede wszystkim do potrzeby stabilizacji, a także do harmonii pomiędzy tymi dwiema sferami. Zdaniem Clutterbucka „osiągnięcie równowagi między życiem zawodowym a osobistym sprowadza się do: uświadomienia sobie różnych wymagań co do inwestowania czasu i energii danej osoby, zdolności dokonywania wyborów dotyczących inwestowania czasu i energii, selekcji wartości, na których powinny się opierać te wybory, dokonywania świadomych wyborów”¹². S. Borkowska uważa, że równowaga pomiędzy sferą zawodową i rodzinną ma miejsce tylko wtedy, gdy jedna sfera nie traci na rzecz drugiej, to znaczy nie pojawia się konflikt praca-ro-

dzina (lub konflikt rodzina–praca)¹³. Dążenie człowieka do stanu równowagi jest bardzo ważne w kontekście jego zdrowia fizycznego i psychicznego, ponieważ zaburzenie harmonii pomiędzy dwiema sferami może powodować pojawienie się symptomów psychosomatycznych, a także nerwowości, lęku, a nawet depresji. Ponadto, zdaniem niektórych badaczy skutkiem zaburzonej równowagi między sferą zawodową i osobistą jest pracoholizm, który paradoksalnie może prowadzić do wypalenia zawodowego¹⁴. Wśród najważniejszych skutków, jakie niesie ze sobą brak równowagi pomiędzy życiem zawodowym i osobistym, można wyróżnić: problemy zdrowotne (fizyczne, psychiczne); życie pod presją, ciągły lęk i stres; brak czasu na jedną ze sfer, tj. zawodową lub rodzinną; brak satysfakcji z pracy; niższe zadowolenie z małżeństwa lub ze swojego życia; brak motywacji do pracy; uzależnienia¹⁵.

Przeciążenie pracą, zwłaszcza w kontekście wykonywania pracy emocjonalnej, jest bardzo ważnym źródłem stresu, który prowadzi do różnych chorób, tj. nadciśnienia, choroby wieńcowej, depresji, a także złego samopoczucia i konfliktów interpersonalnych¹⁶. Poza skutkami indywidualnymi, brak równowagi między pracą i życiem osobistym, prowadzi także do negatywnych konsekwencji dla całej organizacji, a nawet dla społeczeństwa. W tabeli 1 przedstawiono najważniejsze negatywne konsekwencje braku równowagi praca–życie.

Tabela 1. Konsekwencje braku równowagi między pracą i życiem

Skutki społeczne	Skutki organizacyjne	Skutki indywidualne (dla pracownika)
Bezrobocie	Absencja w pracy	Stres
Brak opieki ze strony rodziców nad dziećmi	Fluktuacje	Konflikty w miejscu pracy i w rodzinie
Rosnąca liczba patologii w rodzinie	Mniejsza kreatywność i koncentracja pracowników	Rozwody
Większa liczba chorób serca w społeczeństwie	Gorsze relacje ze współpracownikami i klientami	Nieodpowiednie odżywianie
Nierówności społeczne	Niższy poziom zaangażowania w pracę	Gorsza produktywność w każdej sferze
Malejąca liczba dzieci	Niższy poziom satysfakcji z pracy	Alkoholizm, narkomania

Źródło: opracowanie własne na podstawie A. Smoder, *Równowaga praca–życie – wybór czy konieczność?*, „Polityka Społeczna” 2010, nr 4.

¹¹ D. Becker-Pestka, J. Kołodziej, K. Pujer, *Rozwój osobisty i zawodowy, wybrane problemy teorii i praktyki*, Exante, Wrocław 2017, ss. 19-20.

¹² R. Tomaszewska-Lipiec, *Równowaga praca–życie pozazawodowe czynnikiem wspomagającym rozwój zawodowy*, „Polityka Społeczna” 2014 nr 3, s. 17.

¹³ S. Borkowska, S. *Praca i życie pozazawodowe*, [w:] S. Borkowska (red.), *Przyszłość pracy w XXI wieku*, Wydawnictwo Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2004, s. 54.

¹⁴ P. Atroszko, *Uzależnienie od pracy jako zakłócenie równowagi między pracą a czasem wolnym*, [w:] J. Osiński (red.), *Praca, społeczeństwo, gospodarka. Między polityką a rynkiem*, Oficyna SGH w Warszawie, Warszawa 2011, s. 17-31.

¹⁵ K. Hildt-Ciupińska, *Work-life balance a wiek pracowników*, „Bezpieczeństwo Pracy: Nauka i Praktyka” 2014, nr 10, s. 14-17.

¹⁶ T. Chirkowska-Smolak, *Równowaga między pracą i życiem osobistym*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2008, z. 1, ss. 235-249.

Zachowanie równowagi pomiędzy pracą i życiem osobistym jest więc bardzo ważne z punktu widzenia jednostki, całej organizacji oraz społeczeństwa.

Równowaga pomiędzy pracą i życiem w pracy emocjonalnej. Rozwiązania pracodawców i pracowników

Współcześnie coraz większa liczba pracodawców zdaje sobie sprawę z problemów z pogodzeniem różnych ról życiowych, na przykład roli pracownika, żony lub męża, rodzica, córki lub syna, znajomego. Ma to szczególne znaczenie w przypadku pracowników usługowych, a także tych, którzy mają ciągły kontakt z klientami lub pacjentami. Warto w tym miejscu zaznaczyć, że równowaga praca–życie odnosi się nie tylko do postawy pracownika, ale także postawy pracodawcy i możliwości w miejscu zatrudnienia. Praca emocjonalna odnosi się nie tylko do sprzedawców w sklepach, psychologów oraz lekarzy, ale także do wielu pracowników korporacji, którzy kontaktują się z klientami biznesowymi i z innymi pracownikami. Właśnie dlatego coraz większa liczba pracodawców, zwłaszcza w międzynarodowych korporacjach, oferuje szeroki wachlarz interesujących możliwości dla swoich pracowników¹⁷. Wśród najważniejszych rozwiązań wymienić można:

- a) elastyczne godziny pracy (na przykład przychodzenie do miejsca pracy między godziną 7 a 10 i wychodzenie pomiędzy 15 a 18);
- b) praca zdalna (przynajmniej jeden dzień w miesiącu lub w tygodniu);
- c) przedszkole w miejscu pracy;
- d) pakiety opieki zdrowotnej dla całych rodzin;
- e) możliwość uczestniczenia w zjazdach rodzinnych, spotkaniach (na przykład w soboty);
- f) niestandardowe formy zatrudnienia, takie jak: praca na pół etatu, umowa o dzieło;
- g) formy opieki nad dziećmi, osobami starszymi ze strony pracodawcy;
- h) dodatkowe dni wolne na czas spędzony z rodziną;
- i) wsparcie finansowe;

- j) *job sharing*, czyli dzielenie obowiązków pomiędzy dwóch lub większą liczbę pracowników;
- k) dłuższe urlopy macierzyńskie i rodzicielskie dla kobiet w ciąży i w okresie połogu, specjalny *keep in touch days*, czyli program, który pozwala matkom na ciągły kontakt z pracodawcą (nawet wtedy, gdy matka przebywa na urlopie macierzyńskim lub rodzicielskim)¹⁸.

Programy na rzecz równowagi pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym pozwalają na zwiększenie zaangażowania w pracę, satysfakcji z wykonywanych obowiązków, obniżenie chorób i dolegliwości somatycznych. Takie programy mają bardzo duże znaczenie w przypadku pracowników wykonujących pracę emocjonalną, ponieważ narażeni są oni na szczególnie silne emocje i dolegliwości somatopsychiczne. Programy *work-life balance* mogą być uznane za przewagę konkurencyjną wielu przedsiębiorstw, ponieważ pracownicy, którzy mają do wyboru standardową pracę, bez dodatkowych benefitów i elastycznych godzin pracy lub pracodawcę, który oferuje pracę zdalną lub możliwość godzenia życia zawodowego ze sferą rodzinną, raczej wybiorą tę drugą opcję¹⁹.

W sferze usługowej pracuje wiele kobiet, które są jeszcze bardziej narażone na negatywne skutki pracy emocjonalnej, a tworzenie programów *work-life balance* pomaga kobietom w łączeniu roli zawodowej i rodzinnej, a także w zwiększeniu ich udziału w rynku i na stanowiskach kierowniczych²⁰. Zdaniem wielu pracowników oraz pracodawców, istnieje szereg możliwości związanych z przeciwdziałaniem negatywnym konsekwencjom pracy emocjonalnej i zaburzonej równowagi praca–życie.

Ważne są nie tylko wyżej opisane działania ze strony pracodawców, ale także posiadanie przez pracowników bufora w postaci wsparcia społecznego²¹. Rolę tego bufora może pełnić rodzina, współpracownicy, znajomi oraz przyjaciele. Ponadto, spore znaczenie mają postawy pracowników wobec pracy, codziennych obowiązków, pracodawcy i współpracowników. Postawa pozytywna, a także docenienie podwładnego, wiążą się z lepszą równowagą między sferą zawodową i osobistą.

Zdaniem M. Wróbel, w przypadku pracy emocjonalnej spore znaczenie ma także inteligencja

¹⁷ A. Burlita, K. Błoński, *Wspieranie równowagi pomiędzy pracą a życiem osobistym pracowników jako przejaw społecznej odpowiedzialności biznesu*, „Marketing i Rynek” 2017, nr 12, ss. 22-30.

¹⁸ W. Ratajczyk, *Praktyki wspierania równowagi praca–życie w wybranych w krajach UE*, „Acta Universitatis Lodziensis, Folia Oeconomica” 2010, nr 240, ss. 45-60.

¹⁹ K. Dąbrowska, *Programy na rzecz równowagi życia zawodowego i rodzinnego*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym” 2014, vol. 17, nr 2, ss. 41-53.

²⁰ K. Hildt-Ciupińska..., *op. cit.*, s. 14-17.

²¹ *Ibidem*.

emocjonalna, która jest czynnikiem moderującym²². Bardzo ważne jest tworzenie takich stanowisk pracy, które przeciwdziałają płytkiej pracy emocjonalnej, która ma najbardziej negatywny wpływ na zdrowie fizyczne i psychiczne człowieka. Praca emocjonalna na poziomie głębokim wymaga wyższej inteligencji emocjonalnej, a także większej wiedzy na temat swoich emocji, ich regulacji, a także empatii²³.

Podsumowanie

Rosnące znaczenie stanowisk usługowych i pracy polegającej na ciągłym kontakcie z klientami, pacjentami i współpracownikami sprawia, że praca emocjonalna staje się coraz poważniejszym problemem. Ważne jest, aby pracownicy mogli zachować równowagę między życiem zawodowym i osobistym, a pracodawcy pomagali w tym poprzez tworzenie programów *work-life balance*. W wielu międzynarodowych korporacjach wprowadzono świadczenia pozapłacowe, takie jak: elastyczny czas pracy, możliwość wykonywania swoich obowiązków zdalnie, skrócony czas pracy, opieka nad dziećmi i osobami starszymi w rodzinie. Spore znaczenie ma także postawa pracowników, a także wsparcie społeczne ze strony rodziny, przyjaciół i znajomych. Programy praca–życie niosą ze sobą wiele korzyści dla wszystkich pracowników, a szczególnie dla tych, którzy wykonują pracę emocjonalną. Wiedza na temat niekorzystnych zjawisk współwystępujących z pracą emocjonalną i brakiem równowagi między życiem zawodowym i życiem osobistym może pomóc w stworzeniu odpowiednich rozwiązań w miejscu pracy.

Bibliografia

Atroszko P., *Uzależnienie od pracy jako zakłócenie równowagi między pracą a czasem wolnym*, [w:] J. Osiński (red.), *Praca, społeczeństwo, gospodarka. Między polityką a rynkiem*, Oficyna SGH w Warszawie, Warszawa 2011.

- Borkowska S., *Praca i życie pozazawodowe*, [w:] S. Borkowska (red.), *Przyszłość pracy w XXI wieku*, Wydawnictwo Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2004.
- Burlita A., Błoński K., *Wspieranie równowagi pomiędzy pracą a życiem osobistym pracowników jako przejaw społecznej odpowiedzialności biznesu*, „Marketing i Rynek” 2017, nr 12.
- Brotheridge C.M., Gradney A.A., *Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of ‘people work’*, „Journal of Vocational Behavior” 2002, nr 60.
- Chirkowska-Smolak T., *Równowaga między pracą i życiem osobistym*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2008, z. 1.
- Dąbrowska K., *Programy na rzecz równowagi życia zawodowego i rodzinnego*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym” 2014, vol. 17, nr 2.
- Górska R., *Praca emocjonalna dorosłych. Między skutecznością a wypaleniem zawodowym pracownika*, „Edukacja Dorosłych” 2015, nr 1.
- Hildt-Ciupińska K., *Work-life balance a wiek pracowników*, „Bezpieczeństwo Pracy: Nauka i Praktyka” 2014, nr 10.
- Hochschild A.R., *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*, Wydawnictwo University of California Press, Berkeley, Los Angeles 1983.
- Ratajczyk W., *Praktyki wspierania równowagi praca–życie w wybranych w krajach UE*, „Acta Universitatis Lodzensis, Folia Oeconomica” 2010, nr 240.
- Smóder A., *Równowaga praca–życie – wybór czy konieczność?*, „Polityka Społeczna” 2010, nr 4.
- Szczygieł D., Bazińska, R., Kadzikowska-Wrzosek, R., Retowski, S., *Praca emocjonalna w zawodach usługowych – pojęcie, przegląd teorii i badań*, „Psychologia Społeczna” 2009, nr 4.
- Śmieja M., Kobylińska, D., *Inteligencja emocjonalna. Fakty, mity, kontrowersje*, [w:] M. Śmieja, J. Orzechowski (red.), *Inteligencja emocjonalna*, PWN, Warszawa 2008.
- Tomaszewska-Lipiec R., *Równowaga praca–życie pozazawodowe czynnikiem wspomagającym rozwój zawodowy*, „Polityka Społeczna” 2014, nr 3.
- Wróbel M., *Praca emocjonalna a wypalenie zawodowe u nauczycieli: moderująca rola inteligencji emocjonalnej*, „Psychologia Społeczna” 2013, t. 8.

²² M. Wróbel, *Praca emocjonalna a wypalenie zawodowe u nauczycieli: moderująca rola inteligencji emocjonalnej*, „Psychologia Społeczna” 2013, t. 8, ss. 53-66.

²³ M. Śmieja, D. Kobylińska, *Inteligencja emocjonalna. Fakty, mity, kontrowersje*, [w:] M. Śmieja, J. Orzechowski (red.), *Inteligencja emocjonalna*, PWN, Warszawa 2008.

WORK-LIFE BALANCE AND EMOTIONAL LABOR IN THE CONTEMPORARY WORLD

Summary

In the contemporary world there are more and more professions where the emotional labor is required. The emotional labor involves expressing feelings in a given way. Simultaneously, the consumable attitudes and longer work time are related to the disturbance of work-life balance. The aim of this article is the characterization of two terms: emotional labor and work-life balance, from the XXIth century perspective. In the article were presented the counteracting of the negative effects related to the emotional labor and the lack of work-life balance.

Keywords: emotional labor, work-life balance, work-family conflict.