

The last taboo?: surfacing and supporting Emotional Labour in HR work / Elaine O'Brien, Carol Linehan // Int. J. Hum. Resour. Manage. - 2018, nr 3-4, s. 683-709, rys. tab. bibliogr.

### **Ostatnie tabu?: wydobywanie na powierzchnię i wspieranie Pracy Emocjonalnej w działaniach z zakresu zasobów ludzkich.**

Specjaliści w zakresie zasobów ludzkich (HR) zajmują się skutkami organizacyjnej polityki zatrudnieniowej (np. absencja, zarządzanie wydajnością) oraz polityką zmian organizacyjnych (np. wypowiedzenia, promocja, restrukturyzacja). W związku z powyższym, zajmują się na co dzień pracownikami, którzy są przepełnieni emocjami i znajdują się często w sytuacjach, które w nich samych budzą silne emocje. To, w jaki sposób te sytuacje są załatwiane, wywiera poważne skutki dotyczące działania organizacji (np. negatywny klimat organizacyjny, sprawy sądowe), bądź wręcz przeciwnie, wzmacnia pozytywne relacje w miejscu pracy i promuje zdrowy klimat emocjonalny. Poza negocjowaniem akceptowalnych rozwiązań, specjaliści z dziedziny zasobów ludzkich mają za zadanie pełnienie roli "menedżerów emocji", zarządzając nimi w sposób, który wzmacnia zasady sprawiedliwości i integralności oraz buduje pozytywny wizerunek HR i całej organizacji. Efektywność tych specjalistów zależy od tego, jak dobrze wywołują lub ukrywają pewne uczucia. Ten obszar działalności zarządzających zasobami ludzkimi jest jednym z ważniejszych, a jednak do tej pory traktowanych raczej powierzchownie i niewspieranych przez kierownictwo. Autorzy artykułu skoncentrowali się na Pracy Emocjonalnej. Uzyskali od uczestników badania (wywiady pogłębione) informacje na temat ich emocjonalnych interakcji z pracownikami ich organizacji. Dowiedzieli się od ekspertów HR, jak uczą się zasad wyrażania emocji i ich roli. Poznali i opisali w swoim artykule strategie stosowane w celu radzenia sobie z emocjonalnymi wymaganiami i czynniki, które sprzyjają lub blokują ten proces.