

Sanja Stanković
HR Associate in Eipix Entertainment,
Novi Sad

UDK 159.942:331

THE EMOTIONAL LABOR OF EMPLOYEES IN THE SERVICE SECTOR – CHARACTERISTICS, CONSEQUENCES, AND POSSIBLE SOLUTION

The paper aims to explain the characteristics of emotional labor of employees that work in the service sector. Emotional labor is the effort that employees invest in order to manage the display of their emotions and behavior, in a way that satisfies their clients, and to express emotions desired in the organization. Many researches show that emotional labor positively correlates with the job satisfaction of employees, but also leads to their emotional exhaustion and affects their well-being. The paper suggests some possible solutions for lowering the harm of emotional labor among service sector workers, and the measures for improving their mental health.

Keywords: emotional labor, service sector employees, emotional exhaustion, mental health

EMOCIONALNI RAD ZAPOSLENIH U USLUŽNOM SEKTORU – KARAKTERISTIKE, POSLEDICE I MOGUĆA REŠENJA

Rad nastoji da prikaže karakteristike emocionalnog rada zaposlenih u uslužnom sektoru. Emocionalni rad je napor koji zaposleni ulažu da bi prikazali svoje emocije i ponašanja na način koji će zadovoljiti klijenta i da bi izrazili emocije koje su poželjne u njihovoj organizaciji. Mnoga istraživanja pokazuju da emocionalni rad pozitivno utiče na zadovoljstvo poslom kod zaposlenih, ali takođe i vodi ka emocionalnoj iscrpljenosti i utiče na njihovo blagostanje. Rad nudi neka potencijalna rešenja za umanjenje štetnosti emocionalnog rada među zaposlenima u uslužnom sektoru kao i mere za unapređenje njihovog mentalnog zdravlja.

Ključne reči: emocionalni rad, uslužni sektor, zaposleni, emocionalna iscrpljenost, mentalno zdravlje