

Negatywna afektywność i płytkość praca emocjonalna jako wyznaczniki poziomu stresu pracowników usług

Streszczenie..... 4

Wprowadzenie teoretyczne..... 5

Istota stresu5

Fizjologia reakcji stresowej..... 10

Psychologia reakcji stresowej- emocje i procesy poznawcze.....
12

Stres w pracy zawodowej14

Źródła stresu w pracy19

Praca emocjonalna21

Płytko i głębokość praca emocjonalna24

Ekspresja emocji, dysonans emocjonalny i strategie regulacji
emocji w pracy zawodowej26

Problemy badawcze i hipotezy29

Metodologia badań własnych..... 31

Osoby badane31

Zmienne i ich pomiar31

Procedura badania33

Wyniki

Wstępna analiza wyników34

Dyspozycyjna afektywność oraz praca emocjonalna jako

predyktory poziomu stresu pracowników35

Dyskusja..... 37

Literatura cytowana..... 41

Załączniki45