

**UNIWERSYTET ŁÓDZKI**  
**WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA**  
**KIERUNEK: RACHUNKOWOŚĆ I ZARZĄDZANIE**  
**FINANSAMI**

Justyna Klimek

Nr albumu: 380789

**PRACA MAGISTERSKA**

**Emocje w pracy księgowych**

**Emotions in accounting work**

**Praca napisana pod kierunkiem**  
**dr hab. Przemysława Kabalskiego, prof. UŁ**

**ŁÓDŹ 2023**

## Spis treści

<b>Wstęp.....</b>	<b>4</b>
<b>Rozdział I Emocje i ich rola w życiu .....</b>	<b>6</b>
1.1. Czym są emocje?.....	6
1.1.1. Gdzie powstają emocje? .....	7
1.1.2. Chemia emocji.....	8
1.1.3. Teorie emocji i historia ich rozwoju.....	9
1.1.4. Funkcje emocji .....	11
1.2. Podział emocji.....	12
1.2.1. Emocje podstawowe i pochodne .....	12
1.2.2. Podział emocji wg innych kryteriów .....	14
1.3. Ekspresja emocji .....	16
1.3.1. Ekspresja niewerbalna i jej rodzaje .....	17
1.3.2. Ekspresja werbalna.....	18
1.3.3. Inteligencja emocjonalna.....	19
1.4. Zaburzenia emocjonalne .....	20
1.4.1. Depresja .....	21
1.4.2. Zaburzenia lękowe.....	21
1.4.3. Wypalenie zawodowe.....	22
<b>Rozdział II Przegląd badań polskich i zagranicznych na temat emocji w miejscu pracy.....</b>	<b>25</b>
2.1. Przegląd badań dotyczących wpływu emocji na życie zawodowe .....	25
2.1.1. Podejmowanie decyzji .....	25
2.1.2. Funkcje poznawcze .....	27
2.1.3. Inteligencja emocjonalna a praca .....	28
2.2. Badania Totaljobs o doświadczaniu emocji w miejscu pracy.....	29
2.3. Badania „Nastrój, motywacja i stres w pracy księgowego, a tworzenie informacji sprawozdawczej” .....	31
2.4. Badania na temat stresu w pracy księgowych.....	34
2.5. Wpływ zaburzeń lękowych na pracę w zawodzie księgowym .....	36
<b>Rozdział III Emocje w pracy księgowych – wyniki badań własnych.....</b>	<b>38</b>
3.1. Problemy i hipotezy badawcze.....	38
3.2. Metody i narzędzia badawcze .....	38
3.3. Charakterystyka badanej grupy.....	39

3.4. Przebieg badania .....	41
3.4.1 Pytania ogólne na temat emocji w pracy księgowych.....	41
3.4.2. Skala częstotliwości występowania emocji.....	51
3.5 Podsumowanie badania.....	53
<b>Zakończenie .....</b>	<b>56</b>
<b>Bibliografia .....</b>	<b>58</b>
<b>Spis ilustracji.....</b>	<b>61</b>
<b>Spis tabel.....</b>	<b>61</b>
<b>Spis wykresów .....</b>	<b>61</b>
<b>Załącznik 1 Formularz ankiety .....</b>	<b>62</b>

## Wstęp

Nie ma wątpliwości, że emocje odgrywają bardzo ważną rolę w życiu każdego z nas. Towarzyszą nam w każdym momencie dnia, nawet jeśli nie zdajemy sobie z tego sprawy. Wiedząc, jak ważne jest by zauważać, rozumieć i zarządzać swoimi emocjami, zdecydowałam się na skoncentrowanie moich rozważań właśnie na tej dziedzinie, co może chociaż trochę przyczynić się do zainteresowania tematem przez społeczeństwo i zwiększenia jego świadomości.

Emocje odczuwamy w każdej sferze życia, także w pracy. Podobnie jak w innych sferach życia, mają one wpływ również na życie zawodowe. Moja praca magisterska dotyczy emocji odczuwanych w pracy przez księgowych. Praca w księgowości kojarzy się z koniecznością stosowania się ściśle do przepisów, procedur, zasad. Zdawać się może, że nie ma tu miejsca na odczuwanie silnych emocji. Jednak każda praca wiąże się z jakimiś emocjami. Dotyczy to także rachunkowości.

Celem pracy jest zbadanie emocji odczuwanych przez osoby pracujące w księgowości. W ramach jego realizacji sformułowałam następujące główne pytania badawcze: z jakimi rodzajami emocji wiąże się praca księgowych? Co powoduje występowanie poszczególnych rodzajów emocji? W jaki sposób emocje te wpływają na pracę i życie prywatne badanych?

Praca składa się z trzech rozdziałów. Pierwszy rozdział zawiera podstawowe informacje na temat emocji. Przybliżyłam w nim ich definicję, miejsce i sposób powstawania oraz rodzaje. Przedstawiłam także funkcje emocji oraz sposób ich okazywania, zwany ekspresją emocji. Na koniec rozdziału omówiłam najczęściej występujące obecnie zaburzenia emocjonalne, takie jak depresja i zaburzenia lękowe, oraz syndrom wypalenia zawodowego.

Drugi rozdział stanowi przegląd i analiza polskich i zagranicznych badań na temat emocji w miejscu pracy. Najpierw omówiłam badania na temat wpływu emocji na życie zawodowe ogólnie, a następnie zaprezentowałam prace dotyczące emocji doświadczanych przez ludzi w zawodach związanych z rachunkowością.

W rozdziale trzecim przedstawiłam przebieg i wyniki własnego badania ankietowego dotyczącego emocji odczuwanych przez pracowników księgowości

w związku z wykonywaną pracą. W zakończeniu pracy zawarłam podstawowe wnioski wynikające ze studiów literatury i badania własnego.

# Rozdział I

## Emocje i ich rola w życiu

### 1.1. Czym są emocje?

*„Nie ma nic bardziej ludzkiego niż emocje.” – James Frey, Ostatni Testament*

Od setek lat trwają dywagacje nad tym, jak można w jasny sposób zdefiniować pojęcie emocji, aby odróżnić je od pokrewnych pojęć, takich jak np. nastrój czy uczucie<sup>1</sup>. Psychologowie twierdzą, że nie ma innego psychologicznego pojęcia, które byłoby tak powszechnie stosowane, a jednocześnie tak trudne do jednoznacznego zdefiniowania. Problem z jasnym określeniem tego pojęcia wynika z możliwości różnorakiego rozumienia go, w zależności od wybranego kontekstu. Możemy przecież mówić o emocjach potocznie, na poziomie życia codziennego, ale również na poziomie procesów fizjologicznych zachodzących podczas ich odczuwania, od strony psychologicznej, czy na wielu innych płaszczyznach naukowych. Dużą rolę w problemie odgrywa również fakt, że rozumienie danego pojęcia, jest sprawą mocno subiektywną dla każdej jednostki i z jednoznacznie określoną definicją mogłoby się nie utożsamiać wielu cenionych psychologów.

Termin „emocja” pochodzi z łac. *emovere*, co oznacza *poruszać, pobudzać, podniecać*<sup>2</sup>. W podręcznikach psychologii możemy znaleźć ogólnie przyjętą definicję emocji, która jest akceptowana przez środowisko psychologiczne, jednocześnie nie jest uznawana za satysfakcjonującą i pełną: „Emocja to subiektywny stan psychiczny, uruchamiający priorytet dla związanego z nią programu działania. Odczuwaniu emocji towarzyszą zwykle zmiany somatyczne, ekspresje mimiczne i pantomimiczne oraz specyficzne zachowania”<sup>3</sup>. Słownik Instytutu Psychologii Zdrowia uzupełnia tą definicję o myśl, że procesy emocjonalne, mogące zachodzić zarówno świadomie, jak i nieświadomie, są procesami wartościowania każdej stymulacji<sup>4</sup>. Emocje są zazwyczaj

---

<sup>1</sup> Ze względu na różnice w tych pojęciach wskazywane przez badaczy z zakresu psychologii, postanowiłam stosować w mojej pracy jedynie termin „emocje” pomimo, że ze względów stylistycznych prawdopodobnie poprawniejsze byłoby stosowanie zamiennie terminów „emocje” i „uczucia”, tak jak występuje to w mowie potocznej.

<sup>2</sup> A. Reber, E. Reber, *Słownik psychologii*, Scholar, 2015

<sup>3</sup> D. Doliński, J. Strelau, *Psychologia akademicka Tom 2. Podręcznik akademicki*, GWP 2021, s. 513-514

<sup>4</sup> *Słownik pojęć*, Instytut psychologii zdrowia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, <https://psychologia.edu.pl/slownik/id.emocje/i.html>, 26.10.2022

krótkotrwałą reakcją na działanie jakiegoś bodźca, a ich zadaniem jest wzbudzenie działań, które spowodują podtrzymanie lub zaprzestanie kontaktu z ich źródłem.

Terminem powiązany ściśle z emocjami jest nastrój, który jest rozległym i trwałym stanem emocjonalnym. Jest on wynikiem wszystkich emocji, które odczuwamy w danym okresie czasu, i ze względu na to jakie emocje w tym zbiorze przeważają, może on być określany afektem pozytywnym, negatywnym lub umiarkowanym/neutralnym. Nastrój różni się od emocji dłuższym okresem odczuwania, występowaniem w następstwie różnych emocji i brakiem ukierunkowania na określony obiekt czy zdarzenie<sup>5</sup>.

### 1.1.1. Gdzie powstają emocje?

Organem, który odpowiada za emocje w ciele człowieka jest oczywiście mózg. To on stanowi centrum dowodzenia, w którym emocje budzą się, a następnie dzięki neuronom są przekazywane do reszty organów wywołując ich reakcje, co nazywane jest ekspresją emocjonalną.

Za powstawanie emocji w mózgu odpowiada wiele różnych jego struktur, które wzajemnie na siebie oddziałują i zgodnie z najnowszymi badaniami trudno jest wskazać jedną odpowiedzialną za tworzenie i wygaszanie emocji. Wraz z ewolucją wyodrębniły się 3 piętra strukturalne w mózgu człowieka:

- gadzi mózg, czyli najstarsza część mózgu, która odpowiada za nieświadome, instynktowne działania, takie jak np. polowanie czy samoobrona. Mówi się, że część ta stanowi największą rolę w podświadomości i tworzeniu nawyków<sup>6</sup>;

- mózg paleosaków, który został rozwinięty na etapie ewolucji pierwszych ssaków, by umożliwić im opiekę nad potomstwem. Jest to struktura utożsamiana z układem limbicznym, który odpowiada za proste reakcje emocjonalne w odpowiedzi na bodźce pochodzące ze świata zewnętrznego. Jest on odpowiedzialny za takie czynności jak np. kontrolowanie autonomicznego układu nerwowego, zachowania typu walcz lub uciekaj (w odpowiedzi na występujące zagrożenia), reakcje na ból i przyjemność. Jego dwa najważniejsze elementy to hipokamp i ciało migdałowate;

<sup>5</sup> M. Więckowska, *Emocje i nastrój – co warto o nich wiedzieć?*  
<https://www.magdapisze.pl/psychologia/emocje-nastroj/>, dostęp 27.11.2022

<sup>6</sup> K. A. Paszelke, *Mózg ma warstwy, czyli o trzech strukturach mózgu*, <https://uwazniej.pl/mozg-ma-warstwy/>, dostęp 17.12.2022

- mózg neocortek (inaczej kora nowa) będący najnowszą strukturą mózgu. Jest to zarazem największa struktura mózgu, specyficzna dla ludzi. Ta część jest w największym stopniu odpowiedzialna za myślenie, jak również umożliwia koordynację i kontrolę prostych procesów emocjonalnych. Składa się głównie z płatów czołowych, które są ściśle połączone z układem limbicznym<sup>7</sup>.

### 1.1.2. Chemia emocji

Emocje wiążą się nie tylko z aspektem neurobiologicznym, ale także chemicznym. Aby odpowiednie receptory zostały pobudzone, organizm musi wytworzyć substancje chemiczne, odpowiednie dla danej emocji. Substancje te są neuroprzekaźnikami i mogą mieć działanie pobudzające aktywność mózgu lub hamujące, uspokajające. Badania wskazują na istnienie około 100 różnych neuroprzekaźników, jednak tylko cztery z nich pełnią ważną funkcję w odczuwaniu emocji. Są to: dopamina, serotonina, acetylocholina i kwas gamma-aminomasłowy<sup>8</sup>.

Dopamina związana jest z odczuwaniem przyjemności oraz układem nagrody w mózgu. Gdy odczuwane są pozytywne emocje, ten neuroprzekaźnik jest wytwarzany, dzięki czemu wykazywane jest poczucie przyjemności, motywujące do działania i życia. Zaburzenia w jej wytwarzaniu powodują choroby takie jak: choroba Parkinsona i schizofrenia. Jej uwalnianie jest również przyczyną uzależnienia od amfetaminy i kokainy, gdyż narkotyki te podnoszą jej poziom w organizmie, co powoduje impulsywne zachowania i skłonność do ryzyka<sup>9</sup>.

Drugi wymieniony neuroprzekaźnik – serotonina - odpowiada za odczuwanie szczęścia. Receptory serotoniny biorą udział w leczeniu depresji, a większość leków na tą chorobę ma na celu pobudzanie jej receptorów. Zmniejsza również poziom pobudliwości i agresji, wywołując tym samym uczucie spokoju, a także odpowiada za sen i odpoczynek<sup>10</sup>.

<sup>7</sup> D. Doliński, W. Błaszczak (red.), *Dynamika emocji. Teoria i praktyka*, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, s. 144-155

<sup>8</sup> A. Dzierżawa, *Jak chemia mózgu wpływa na emocje?*, <https://www.ajourneytoyourself.com/pl/chemia-mozgu-emocje/>, dostęp 30.12.2022

<sup>9</sup> J. Drożak, J. Bryła, *Dopamina – nie tylko neuroprzekaźnik*, Zakład Regulacji Metabolizmu, Instytut Biochemii, Wydział Biologii, Uniwersytet Warszawski, <https://publisherspanel.com/api/files/view/1911.pdf>

<sup>10</sup> J. Joško, *Pozytywne emocje siłą sprawczą zdrowienia*, Katedra i Zakład Medycyny i Epidemiologii Środowiskowej, Śląski Uniwersytet Medyczny w Katowicach, <http://www.phie.pl/pdf/phe-2011/phe-2011-3-374.pdf>



Acetylocholina była pierwszym odkrytym przez badaczy neuroprzekaźnikiem. Odpowiada ona za przekazywanie sygnałów z mózgu do mięśni. Bierze również udział w procesach koncentracji oraz zapamiętywania, przez co jej niedobór wpływa na rozwój choroby Alzheimera.

Kwas gamma-aminomasłowy (w skrócie GABA) to aminokwas mający działanie hamujące, odpowiedzialny głównie za regulację poziomu stresu. Na pobudzaniu tego neuroprzekaźnika opierają się leki przeciwlękowe, gdyż jego wydzielanie przynosi uczucie relaksu i spokoju<sup>11</sup>.

Oprócz neuroprzekaźników na nastrój i emocje mają wpływ także hormony wydzielane w organizmie, głównie to endorfiny, oksytocyna i kortyzol. Pierwsze z nich są odpowiedzialne za uczucie euforii i uśmierzenie bólu. Oksytocyna jest nazywana hormonem miłości, gdyż odgrywa rolę w procesie rozmnażania i wychowania potomstwa, wywołując uczucie zaufania, poczucia bezpieczeństwa i przywiązania. Kortyzol jest jednym z hormonów stresu, który informuje o zagrożeniu, powodując lęk i umożliwiając tym samym odpowiednią reakcję na niebezpieczeństwo<sup>12</sup>.

### 1.1.3. Teorie emocji i historia ich rozwoju

W związku z brakiem zgody na przyjęcie jednej, całkowicie trafnej definicji pojęcia, powstało wiele teorii dotyczących emocji. Źródeł rozmyślań nad tym tematem możemy doszukiwać się w działalności dziewiętnastowiecznych myślicieli. Jednym z pierwszych uczonych, który poruszył temat emocji w swojej działalności naukowej, był twórca teorii ewolucji - **Karol Darwin**. W swojej publikacji pt. „*O wyrazie uczuć u człowieka i zwierząt*” rozpoczął on rozmyślenia nad ideą psychologii opartej na ewolucji. Stał naprzeciw teoriom wówczas uznawanym, mówiącym że ludzkie emocje powstały dzięki stworzeniu przez Boga mięśni twarzy. Jego teoria głosiła, że emocje ludzkie zostały wykształcone w dużej mierze przez nawyki użyteczne w ewolucyjnej przeszłości. Zauważył, że ekspresja danych emocji u ludzi jest powtarzalna w stosunku do niższych zwierząt i dzieciństwa, lecz nie zawsze spełnia tę samą funkcję. Trafnym

<sup>11</sup> A. Dzierżawa, *Jak chemia mózgu wpływa na emocje?*, <https://www.ajourneytoyourself.com/pl/chemia-mozgu-emocje/>, dostęp 30.12.2022

<sup>12</sup> V. Sabater, *Hormony i nastroje z nimi powiązane*, <https://pieknoumyslu.com/hormony-i-powiazane-nastroje/>, dostęp: 30.12.2022

spozrzeniem był również fakt, że człowiek przejawia pewne emocje i ich elementy od bliskich mu ludzi<sup>13</sup>.

**William James**, amerykański filozof i psycholog, głosił podejście somatyczne do teorii emocji. Uważał, że zmiany cielesne są bezpośrednim następstwem sytuacji wywołującej pobudzenie, a odczuwanie przez nas tych zmian w danym momencie jest właśnie emocją<sup>14</sup>. Według niego działania podejmowane przez człowieka są poprzedzone bezpośrednio stanem emocjonalnym, który pobudza do danej czynności. Filozof przedstawił schemat, w którym pokazuje, że dane zdarzenie, wywołuje spostrzeżenia jednostki, następnie pobudzane są kolejno ośrodkowy i autonomiczny układ nerwowy, w organizmie występuje odpowiedź w postaci np. wzrostu tętna, czego ostatecznym wynikiem jest odczuwanie jakiejś emocji. Teorię tą poparł również C.G. Lange – duński fizjolog, dlatego też teoria ta czasem jest nazywana również teorią Jamesa-Langego<sup>15</sup>.

Rozwinięcie powyższej teorii przedstawili także **Schachter i Singer** w swojej dwuczynnikowej teorii emocji. Uwzględniała ona zarówno czynniki fizjologiczne, jak i poznawcze. Polega na tym, że doświadczenie wywołuje pobudzenie fizjologiczne, które jest interpretowane i etykietowane (tzw. ocena poznawcza), żeby wywołać odczuwanie określonej emocji<sup>16</sup>.

Uczonym, który miał ogromny wpływ na postrzeganie emocji i rozwój psychologii, był austriacki neurolog **Zbigniew Freud**. Twórca terapii psychoanalitycznej stworzył twierdzenie mówiące, że obecne emocje mogą mieć źródło w emocjach z przeszłości, które towarzyszyły jednostce podczas jakiegoś wydarzenia wypartego ze świadomości. Jego metoda terapii bazowała na analizie relacji pacjenta w dzieciństwie z opiekunami, gdyż ma ono silny wpływ na dorosłe życie emocjonalne. Elementy tej metody psychoterapii są stosowane do dziś w niektórych nurtach terapeutycznych, by odnaleźć źródło obecnych schematów myślenia i działania w przeszłości, a dzięki temu móc lepiej zrozumieć i zmieniać siebie<sup>17</sup>.

---

<sup>13</sup> D. Keltner, K. Oatley, J. M. Jenkins, *Zrozumieć emocje*, PWN 2021, s. 7-10

<sup>14</sup> W. James, *The Principles of Psychology*, Dover Publications, 1890

<sup>15</sup> D. Doliński, J. Strelau, *Psychologia akademicka Tom 2. Podręcznik akademicki*, GWP 2021, s. 538-539

<sup>16</sup> R. Spielman, W. Jenkins, M. Lovett, J. Czarnota-Bojarska, *Psychologia*, OpenStax Poland, 2020

<sup>17</sup> D. Keltner, K. Oatley, J. M. Jenkins, *Zrozumieć emocje*, PWN 2021, s. 12-13

#### 1.1.4. Funkcje emocji

Emocje w życiu człowieka mogą pełnić trzy główne funkcje, które zostały przedstawione przez amerykańskiego psychologa, skupionego na badaniach w dziedzinie psychologii edukacyjnej i ludzkiej motywacji, Johnmarshalla Reeve.

Pierwsza z nich to **funkcja adaptacyjna**, dzięki której organizm jest przygotowywany do odpowiedniej reakcji na wydarzenia ze świata zewnętrznego. Emocje, zarówno te pozytywne jak i negatywne, przystosowują organizm i jego zachowania do bieżących wydarzeń. Dzięki temu reakcje na określone emocje są adekwatne i pozwalają na efektywne działanie oraz rozwiązanie problemu<sup>18</sup>.

**Funkcja społeczna** umożliwia interakcje z otoczeniem i innymi jednostkami. Dzięki emocjom, jesteśmy w stanie odczytać intencje i nastroje innych osób, a także przewidywać ich zachowania. Są one obligatoryjnym elementem relacji międzyludzkich, który sprawia że budowanie i rozwój więzi jest możliwe. Ważnym przejawem realizacji tej funkcji jest współpraca pomiędzy ludźmi, czego nie zaobserwowano chociażby u małych człokształtnych. Zgodnie z przeprowadzonymi badaniami, dzieci już w młodym wieku wiedzą, że kooperacja z innymi jest korzystna i umożliwia osiągnąć cele niemożliwe do osiągnięcia w pojedynkę, tzw. cele wspólne. W procesie ewolucji ludzie wykształcili również cele grup społecznych, które teraz nazywane są moralnością i kulturą. To wszystko nie byłoby możliwe bez udziału emocji, które w dużej mierze mają charakter społeczny, czyli są związane z innymi ludźmi i relacjami z nimi<sup>19</sup>.

**Funkcja motywacyjna** jest związana z wpływem emocji na motywację człowieka oraz odwrotnie – wpływem motywacji na emocje. Odczuwając emocje, motywacja człowieka do określonego działania rośnie lub spada. Natomiast mając wewnętrzną motywację do określonych działań i osiągnięcia celów, ma ona wpływ na występowanie i intensywność emocji<sup>20</sup>.

Oprócz tych trzech podstawowych funkcji, emocje odgrywają również rolę w wielu dziedzinach życia, także w ekonomii, marketingu, biznesie. Emocje są głównym determinantem większości decyzji człowieka. Dlatego też wykorzystywane są w perswazji, a także w manipulacji, aby nakłonić jednostki lub całe grupy społeczne do

<sup>18</sup>A. Gałuszka, *Emotion - their meaning and tasks*, Journal of Education, Health and Sport 17 January 2022, s 155-156

<sup>19</sup> D. Keltner, K. Oatley, J. M. Jenkins, *Zrozumieć emocje*, PWN 2021, s. 60-61

<sup>20</sup> A. Gałuszka, *Emotion - their meaning...*, s 155-156

danego wyboru. Emocjami, które są wykorzystywane najczęściej podczas wywierania wpływu są empatia, strach lub duma. Z tego powodu grupami najbardziej narażonymi na techniki manipulacyjne, są: kobiety, które częściej mogą przyjmować postawę uległości oraz łatwiej jest w nich wzbudzić empatię, młode osoby, mające mniejsze doświadczenie życiowe oraz starsi ludzie, nieświadomi istnienia technik perswazyjnych. Najbardziej powszechnym zastosowaniem perswazji opartej na emocjach są kampanie wyborcze oraz handel<sup>21</sup>.

Emocje odgrywają również ważną rolę w moralności człowieka, gdyż pomagają w ocenie dobra i zła. Przez niektórych badaczy emocje z tym związane są nazywane emocjami moralnymi, gdyż różnią się od zwykłych emocji powiązaniem z troską o innych i relacje z nimi, w przeciwieństwie do celu pozostałych emocji, jakim jest troska o przetrwanie. Emocje te występują wraz z oceną moralności danej sytuacji czy zachowania i są to osądy w większości automatycznie wytwarzane, na podstawie przekonań i wcześniejszych doświadczeń<sup>22</sup>.

## 1.2. Podział emocji

### 1.2.1. Emocje podstawowe i pochodne

Wielu badaczy wprowadziło w swoich rozważaniach podział emocji na podstawowe i pochodne.

**Emocje podstawowe** to emocje wrodzone, które odczuwamy od chwili narodzin. Według amerykańskiego psychologa Paula Ekmana emocje podstawowe to: strach, złość, smutek, radość, wstręt i zaskoczenie. Wybór tych emocji jest tłumaczony faktem, że emocje te są doświadczane i rozpoznawane przez wszystkich ludzi, a emocje spoza tej listy są ich mieszanką. Te sześć emocji jest wyrażane za pomocą sześciu uniwersalnych ekspresji mimicznych znanych we wszystkich kręgach kulturowych. Dodatkowo odkryto, że aktywność mięśni twarzy podczas wyrażania tych sześciu emocji jest uniwersalny i wrodzony, gdyż nawet osoby niewidome od urodzenia ukazują je w ten sam sposób, co jednostki posiadające sprawne wszystkie zmysły<sup>23</sup>. Kolejnym dowodem na potwierdzenie tej teorii jest interesujący eksperyment przeprowadzony przez Paula

<sup>21</sup> G. Osika, *Ogólna charakterystyka procesu perswazji*, Zeszyty naukowe Politechniki Śląskiej, 2005

<sup>22</sup> W. Dziarnowska, P. Przybysz, *Emocje moralne jako podstawa zmysłu moralnego. Defekty zmysłu moralnego*, Rocznik Kognitywistyczny, Uniwersytet Jagielloński, 2010

<sup>23</sup> R. Spielman, W. Jenkins, M. Lovett, J. Czarnota – Bojarska, *Psychologia*, OpenStax Poland, 2022, s. 350-351

Ekmana, który wyjechał do Papui-Nowej Gwinei, by spotkać się z ludem Fore, mającym minimalny kontakt z kulturą i ludźmi Zachodu (nie oglądali oni filmów, czasopism, ani nie posługiwali się językiem angielskim). Ich zadaniem było przyporządkowanie historii, wywołujących określone stany emocjonalne, ze zdjęciami ekspresji emocjonalnych. Okazało się, że większość z nich z dużą dokładnością wskazała poprawne zdjęcie<sup>24</sup>.

Wśród wymienionych wyżej emocji podstawowych możemy zauważyć przewagę emocji negatywnych nad pozytywnymi. Wynika to z faktu, że zostały one wykształcone w procesie ewolucji, aby ostrzegać przed niebezpieczeństwami i tym samym zwiększać szansę na przetrwanie<sup>25</sup>.

Inny amerykański psycholog Robert Plutchik stworzył psychoewolucjonistyczną teorię emocji. W ramach swoich badań zaproponował on istnienie ośmiu podstawowych emocji, które rozwinęły się na etapie ewolucji, aby wywoływać u jednostki określone zachowania pomagające w przetrwaniu. Emocje podstawowe według Plutchika to: gniew, strach, wstręt, akceptacja/ugodowość, smutek, radość, zaskoczenie i oczekiwanie. Według jego twierdzenia emocje podstawowe, podobne do tych ludzkich, są wykazywane również zwierząt. Badanie pozwoliło wyciągnąć także wnioski, że emocje mogą mieć różny stopień natężenia (np. zaniepokojenie i przerażenie), występują emocje podobne do siebie (np. radość i zadowolenie), jak i zupełnie niepowiązane (np. smutek i obrzydzenie), oraz że istnieją emocje przeciwstawne w stosunku do siebie (np. radość i smutek)<sup>26</sup>.

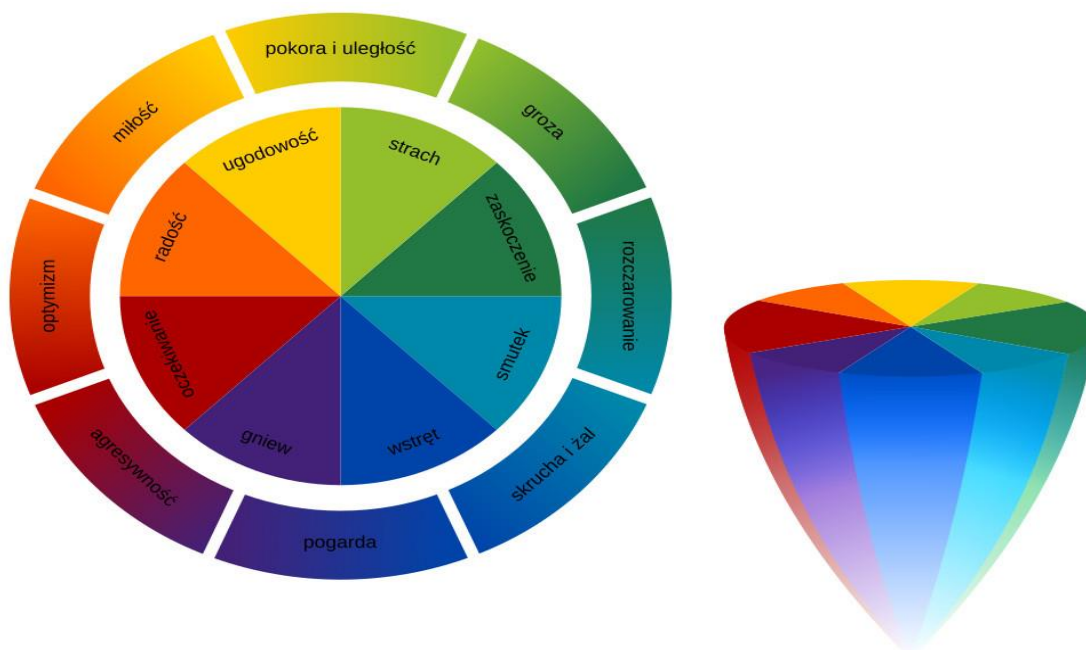
Plutchik zobrazował swoją teorię za pomocą tzw. koła emocji, pokazanego poniżej. Na kole zostały przedstawione emocje podstawowe, a w jego obrębie znalazły się emocje pochodne, które powstały z dwóch sąsiadujących ze sobą emocji podstawowych.

<sup>24</sup> P. Ekman, *Emocje ujawnione*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2011, s. 25

<sup>25</sup> K. Imbir, *Odmiennosc emocji automatycznych i refleksyjnych: poszukiwanie różnicowania neurobiologicznego i psychologicznego*, Rozprawa doktorska, Uniwersytet Warszawski, Warszawa 2012, s. 28-29

<sup>26</sup>R. Plutchik, *Emotion: A Psychoevolutionary Synthesis*, New York: Harper and Row, 1980

Rysunek 1. Koło emocji wg Plutchika



Źródło: R. Spielman, W. Jenkins, M. Lovett, J. Czarnota – Bojarska, Psychologia, OpenStax Poland, 2022

**Emocje złożone (pochodne)** to emocje, które powstają poprzez połączenie kilku emocji odczuwanych jednocześnie w różnym natężeniu. Mogą powstawać z emocji podstawowych lub złożonych niższego rzędu, przez co są nazywane również emocjami drugiego lub kolejnych rzędów. Na powyższej rycinie po prawej stronie przedstawiona została bryła emocji w kształcie stożka. Charakteryzuje się ona malejącym natężeniem emocji, przy dalszej odległości od koła z emocjami podstawowymi. Wierzchołek stożka charakteryzuje punkt, w którym emocje po zmieszaniu mają tak słabe nasilenie, że są niemal nierozpoznawalne<sup>27</sup>. Emocje złożone, w przeciwieństwie do podstawowych, nabywamy w trakcie życia poprzez obserwacje i własne doświadczenia.

### 1.2.2. Podział emocji wg innych kryteriów

Emocje, które odczuwamy, możemy dzielić według wielu wymiarów. Intuicyjnie jesteśmy świadomi, że odczuwane emocje nie są takie same, gdyż mają inny znak (wyróżniamy emocje pozytywne i negatywne), długość trwania, intensywność pobudzenia (istnieją emocje bardzo subtelne, jak i bardzo silne) oraz treść. Przykładowo zaskoczenie może mieć różny znak, ale trwa bardzo krótko i charakteryzuje go wysoka

<sup>27</sup>J. Strelau, D. Doliński, *Psychologia. Podręcznik akademicki Tom 1* s. 551-552

intensywność pobudzenia, natomiast smutek ma zawsze znak negatywny, może trwać bardzo długo, ale jest to mniej gwałtownie występująca emocja<sup>28</sup>.

### 1.2.2.1. Znak emocji

Ze względu na znak emocji, czyli inaczej wartościowość, walencję, możemy podzielić emocje na pozytywne oraz negatywne. Przykładami emocji pozytywnych są radość, satysfakcja, miłość, wzruszenie. Emocje negatywne to na przykład smutek, niepokój, złość, strach. Emocja zawsze musi mieć określone nacechowanie, nie występują emocje neutralne<sup>29</sup>. Emocje o różnym znaku mogą występować równocześnie pod wpływem danej sytuacji. Takim przykładem może być występowanie jednocześnie lęku oraz ekscytacji podczas wykonywania nowej dla nas aktywności.

Zgodnie z badaniami naukowców, określenie nacechowania danego wydarzenia przez umysł człowieka odbywa się w ciągu kilku milisekund od tej sytuacji. Emocje pozytywne występują, gdy potrzeby fizjologiczne i/lub emocjonalne są zaspokajane. Powodują one chęć do kontynuowania danej aktywności lub kontaktu z czynnikiem, który wywołał daną emocję, np. spędzanie większej ilości czasu z osobą, która wywołuje w nas radość. Takie emocje wywołują chęć do zbliżenia się do bodźca, który je wywołał. Odwrotnie jest z emocjami negatywnymi, występującymi w sytuacji posiadania niezaspokojonych potrzeb. W tym wypadku z reguły staramy się unikać bodźców czy sytuacji, które te emocje wywołały, np. gdy ogień wywołuje w nas emocję strachu, staramy się go unikać lub oddalać. Reguła ta nie występuje jednak we wszystkich przypadkach. W niektórych sytuacjach, pomimo odczuwania negatywnych emocji np. złości, nie unikamy bodźca, który wywołał ten stan emocjonalny, lecz staramy się z nim skonfrontować, atakować go<sup>30</sup>.

Psycholodzy, na początku XXI wieku próbowali określić, które z emocji są silniejsze. Wnioski z badań pokazały, że ze względu na funkcję emocji w przetrwaniu, w sytuacji zagrożenia, człowiek nadal silniej reaguje na emocje negatywne. Widać to zarówno w zwiększonej aktywności mózgu w reakcji na wydarzenia negatywne, jak i w szybkości oraz sile reakcji na nie. Co więcej, negatywne emocje są w stanie w dużej

<sup>28</sup> J. Strelau, D. Doliński, *Psychologia. Podręcznik akademicki Tom 1*, s. 530-532

<sup>29</sup> Tamże, s. 532

<sup>30</sup> A. Gałuszka, *Emotion - their meaning and tasks*, Journal of Education, Health and Sport 17 January 2022, s 149-151

mierze zniwelować te pozytywne, natomiast w odwrotnej sytuacji jest to dużo trudniejsze<sup>31</sup>.

### 1.2.2.2. Intensywność emocji

Intensywność emocji jest ściśle związana z wielkością wpływu danego stanu emocjonalnego na odpowiedź fizjologiczną jednostki, w postaci na przykład zwiększonego tętna, oraz na jego zachowanie, tok myślenia itp. Wynika ona z aktywacji, czyli pobudzenia ośrodkowego układu nerwowego. Natężenie emocji jest bardzo subiektywne dla jednostki, gdyż dana emocja u każdej jednostki może wywołać inne zachowanie, jak również w zależności od okoliczności sytuacji, będącej bodźcem, jednostka może odczuwać emocję o różnym natężeniu<sup>32</sup>.

### 1.2.2.3. Przedmiot i treść emocji

Przedmiotem emocji jest obiekt lub zdarzenie, które pełni rolę bodźca wywołującego daną emocję. Zazwyczaj jest możliwe zidentyfikowanie przedmiotu, który wywołał daną emocję, lecz nie jest to jednak konieczne. Niektóre emocje występują bez świadomego powiązania z określonym przedmiotem. Zakłada się, że jest to możliwe w emocjach takich jak radość, smutek, gniew i strach. Określa się je jako emocje wolno bujające (free-floating emotions), które rzadko występują u ludzi bez określonych jednostek chorobowych<sup>33</sup>.

Treść emocji decyduje o sposobie odczuwania emocji i przejawiania ich. Jest to świadome odzwierciedlanie przeżyć poprzez stosowanie określonych mechanizmów regulacyjnych. Jej odczytanie prowadzi do konkretnego zachowania, np. lęk do ucieczki, czy złość do agresji<sup>34</sup>.

## 1.3. Ekspresja emocji

Odczuwanie danej emocji jest przejawiane za pomocą jej ekspresji, czyli wszelkich zmian w organizmie, które zachodzą w trakcie jej występowania. To dzięki

---

<sup>31</sup> D. Keltner, K. Oatley, J. M. Jenkins, *Zrozumieć emocje*, PWN 2021, s. 172

<sup>32</sup> A. Gałuszka, *Emotion - their meaning and tasks*, Journal of Education, Health and Sport 17 January 2022, s 151

<sup>33</sup> K. Oatley, P.N. Johnson-Laird, *The Communicative Theory of Emotion: Empirical Tests, Mental Models, and Implications for Social Interaction*, 1995

<sup>34</sup> A. Gałuszka, *Emotion - their meaning...*s 151



niej możemy zakomunikować swoje wewnętrzne odczucia światu zewnętrznemu. Rozróżniamy dwa rodzaje komunikacji: ekspresję werbalną i ekspresję niewerbalną.

### 1.3.1. Ekspresja niewerbalna i jej rodzaje

Komunikacja niewerbalna składająca się z pozasłownych komunikatów, takich jak mimika, gesty czy intonacja głosu, jest uznawana za komunikację, która jest bardziej wiarygodna, trudniejsza do sfalszowania. Jest to również komunikacja w dużym stopniu wrodzona i uniwersalna wśród ludzi różnych narodowości i kultur<sup>35</sup>. Badania wskazują jednak, że bywa ona zawodna, gdyż przykładowo osoby będące w spektrum autyzmu mają trudności zarówno z odpowiednią ekspresją emocji, jak i prawidłowym odczytywaniem jej komunikatów. Osoby z takimi zaburzeniami mogą odczuwać poważne trudności w interakcjach społecznych i komunikacji, co pokazuje jak ważna jest rola niewerbalnej ekspresji emocji w życiu społecznym<sup>36</sup>.

Aby uporządkować i rozjaśnić temat ekspresji emocji, dwaj psychologowie – Paul Ekman i Wallace Friesen, wprowadzili w 1969 roku podział komunikatów niewerbalnych na 5 kategorii:

- **emblematy** – gesty, które w powszechnym znaczeniu przekładają się na słowa. Na świecie takich gestów są setki, a najbardziej popularne to między innymi: kciuk podniesiony w górę, oznaczający, że coś podoba się osobie wykonującej gest, jej aprobatę albo dwa palce podniesione w górę w geście pokoju. Musimy jednak pamiętać, że gesty te nie są jednoznaczne we wszystkich kulturach i należy zachować ostrożność przy posługiwaniu się nimi w nieznanym nam środowiskach, gdyż mogą one mieć zupełnie odmienne znaczenie<sup>37</sup>.

- **ilustratory** – zachowania niewerbalne ożywiający mowę, dodające do niej emocjonalne nacechowanie, ilustrowanie wypowiedzi. Najpowszechniejsze z nich to gestykulacja, mimika, ruchy głowy. Mają one za zadanie zaakcentować lub uzupełnić wypowiedź, np. uderzenie pięścią podkreśla przekaz słowny<sup>38</sup>.

- **regulatory** – zachowania te są nieodłącznym elementem wszelkich konwersacji, gdyż regulują ich przebieg. Tym terminem określane są gesty, które wskazują na chęć lub

<sup>35</sup> L. Schreiber, M. Hartranft, *The Public Speaking Project*, LibreTexts, 2022  
[https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Communication/Public\\_Speaking/Public\\_Speaking\\_\(The\\_Public\\_Speaking\\_Project\)](https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Communication/Public_Speaking/Public_Speaking_(The_Public_Speaking_Project)), s. 292

<sup>36</sup> R. Spielman, W. Jenkins, M. Lovett, J. Czarnota – Bojarska, *Psychologia*, OpenStax Poland, 2022, s. 351

<sup>37</sup> D. Keltner, K. Oatley, J. M. Jenkins, *Zrozumieć emocje*, PWN 2021, s. 102

<sup>38</sup> P. Ekman, *Emotional and conversational nonverbal signals*, Kluwer Academic Publishers, 2004 s. 41-43

brak chęci rozmowy, np. zwrócenie ciała, wzroku w stronę danej osoby, a także skinienia głową czy porozumiewawcze spojrzenia. Określane są również porozumiewawczą odpowiedzią słuchacza, gdyż są to głównie reakcje słuchacza na wypowiedzi i zachowanie rozmówcy<sup>39</sup>.

- **adaptory (manipulatory)** – w tej kategorii zawarte są zachowania, które są używane w sytuacjach stresowych do regulacji, pozbycia się nadmiaru energii. Terminem tym są określane wszystkie nerwowe ruchy, dotyk wobec własnego ciała, jak drapanie, podgryzanie warg, oblizywanie ust. Te, nieświadome często zachowania, mogą zdradzać rozmówcom prawdę lub intencje danej osoby, gdyż badania pokazują, że osoby które wykazują nadmierne stosowanie manipulatorów są odbierane jako nieszczerze<sup>40</sup>.

- **inne ekspresje emocjonalne/okazywanie afektu** – są to pierwotne nieświadome zachowania ukazujące emocje. Charakteryzują się tym, że występują pomijając naszą intencjonalność. Obejmują ruchy twarzy, mięśni, tembr głosu, dotyk. Wyróżnia je wyjątkowo krótki okres i płynność występowania, a także trudność z odtworzeniem ich świadomie, np. podczas odczuwania gniewu mięśnie twarzy napinają się szczególnie, trudny do powtórzenia świadomie sposób<sup>41</sup>.

### 1.3.2. Ekspresja werbalna

Język i mowa to nieodłączne narzędzia ekspresji werbalnej. Pomimo wielu możliwości wyrażania emocji niewerbalnie, komunikacja werbalna jest najłatwiejszą i najbardziej precyzyjną metodą okazywania uczuć. Język pełni trzy główne funkcje:

- komunikacyjną – gdyż służy do przekazywania i odbierania informacji oraz emocji,
- reprezentacyjną – poprzez wypowiedzi ukazuje rzeczywistość pozajęzykową i jej ocenę w sposób obiektywny,
- ekspresyjną – służy do okazywania emocji i przedstawiania subiektywnej oceny sytuacji<sup>42</sup>.

Pomimo, że poprzez mowę najłatwiej jest przekazać to co czujemy, to nie jest to jednak uniwersalny kulturowo sposób przekazu emocji. Większość komunikatów niewerbalnych jest używana w ten sam sposób na całym świecie – gesty, mimika czy ton

<sup>39</sup> D. Keltner, K. Oatley, J. M. Jenkins, *Zrozumieć emocje*, PWN 2021, s. 103

<sup>40</sup> P. Ekman, *Emotional and conversational nonverbal signals*, Kluwer Academic Publishers, 2004 s. 43

<sup>41</sup> D. Keltner, K. Oatley, J. M. Jenkins, *Zrozumieć emocje*, PWN 2021, s. 105

<sup>42</sup> J. Strelau, D. Doliński, *Psychologia. Podręcznik akademicki Tom 1*, s. 493-494

głosu dla wielu kultur, a nawet dla zwierząt człekokształtnych, oznaczają dokładnie te same emocje. Jeśli chodzi o komunikację werbalną, jest to skomplikowane dla przedstawicieli odmiennych narodów, gdyż na świecie używanych jest aż około 7 tysięcy różnych języków<sup>43</sup>. Dodatkowo istnieją również języki wizualno-przestrzenne, bez użycia głosu, czyli języki migowe, przy pomocy których również można dzielić się emocjami.

Obydwa rodzaje komunikacji są nieodłącznym elementem ekspresji emocji i razem tworzą spójną całość. Ciężko jest okazywać uczucia bez którejś z nich, gdyż komunikacja werbalna, w formie rozmowy, jest podstawą budowania relacji emocjonalnych, a te nie istnieją bez komunikatów niewerbalnych, czyli gestów, spojrzeń czy ruchów mimicznych. Mówi się również, że rola niewerbalnych komunikatów w rozmowie, takich jak ton głosu, dynamika czy akcentowanie, jest czasem ważniejsza dla odbiorcy, gdyż otrzymuje on tym samym wiedzę o zamiarach i nastawieniu rozmówcy<sup>44</sup>.

### 1.3.3. Inteligencja emocjonalna

Rola wyrażania emocji oraz umiejętności odczytywania ich u innych osób jest nieoceniona w relacjach społecznych. Poziom tych umiejętności jest określany jako inteligencja emocjonalna i tak samo jak inne rodzaje inteligencji człowieka (np. inteligencja werbalna, artystyczna) różni się on w zależności od jednostki. Na inteligencję emocjonalną składają się cztery czynniki. Pierwszy z nich to umiejętność odczytywania emocji odczuwanych przez inne jednostki, przy pomocy obserwacji ich ekspresji, np. mimiki twarzy, gestów, tonu głosu. Drugim czynnikiem jest umiejętność odczytywania i rozumienia własnych emocji odczuwanych w danej sytuacji. Kolejny to zdolność do wykorzystywania odczuwanych emocji do podejmowania decyzji i wybranych zachowań, które są wynikiem danych odczuć. Ostatnim składnikiem inteligencji emocjonalnej jest umiejętność zdrowej regulacji własnych emocji i zarządzania nimi<sup>45</sup>.

Osoby o wyższej inteligencji emocjonalnej, według licznych badań, o wiele lepiej radzą sobie w kontaktach z innymi ludźmi, tworzą bardziej satysfakcjonujące związki,

<sup>43</sup> Ile jest języków na świecie?, <https://www.language-link.pl/blog/183/ile-jest-jezykow-na-swiecie->, dostęp 27.11.2022

<sup>44</sup> Komunikacja werbalna i niewerbalna, <https://growthadvisors.pl/zarzadzanie/komunikacja-werbalna-i-niewerbalna/>, dostęp: 27.11.2022

<sup>45</sup> D. Keltner, K. Oatley, J. M. Jenkins, *Zrozumieć emocje*, PWN 2021, s. 296

lepiej radzą sobie w pracy, a ich strategie i organizacja życia skutkuje dużo mniejszą ilością negatywnych zdarzeń. Jednostki mające słabiej rozwiniętą emocjonalną część osobowości słabiej radzą sobie w relacjach społecznych, a na trudności życiowe reagują bardziej rozpaczliwie, są bardziej narażeni na stany depresyjne. Badacze, zajmujący się tematem inteligencji emocjonalnej, skłonni są do stwierdzeń, że jest ona wyznacznikiem osiągnięcia ogólnie pojętego sukcesu w życiu i ma o wiele większe znaczenie w zdobywaniu celów, niż tradycyjna inteligencja<sup>46</sup>.

Warto dbać o to, by stale rozwijać swoją inteligencję emocjonalną poprzez poznawanie swoich emocji, rozumienie ich i nabycie umiejętności zarządzania nimi. Może to w dużym stopniu poprawić jakość życia i zwiększyć szansę na poprawę relacji zarówno z samym sobą, jak i z innymi ludźmi.

#### **1.4. Zaburzenia emocjonalne**

W życiu wielu z nas mogą wystąpić okresy, gdy odczuwane emocje będą wpływać negatywnie na nasze życie i zdrowie psychiczne. Dzieje się tak, gdy dochodzi do nieprawidłowości w ich funkcjonowaniu, występują wahania nastroju, zakłócenia myślenia czy długotrwałe uczucie przygnębienia. Takie odstępstwa od normy stanu zdrowia psychicznego nazywane są zaburzeniami emocjonalnymi/zaburzeniami psychicznymi.

Zaburzenia emocjonalne to szeroka grupa schorzeń, obejmująca m. in. depresję, zaburzenia odżywiania, schizofrenię, zaburzenia lękowe, nerwicę, różnego rodzaju fobie czy uzależnienia. Na rozwój tych zaburzeń mają wpływ zarówno czynniki biologiczne, jak i psychologiczne. Te pierwsze są związane z nieprawidłowościami w działaniu lub produkcji neuroprzekaźników i hormonów, nieprawidłowej budowie lub uszkodzeniu struktur mózgu oraz uwarunkowaniami genetycznymi, które powodują tendencję do występowania danego zaburzenia. Czynniki psychologicznymi wywołującymi schorzenia mogą być przeżyte w przeszłości traumy, długotrwałe oddziałujący stres czy trudna sytuacja życiowa. Na zaburzenia zdrowia psychicznego duży wpływ mają wydarzenia z dzieciństwa, gdyż właśnie w tym okresie człowiek poznaje emocje, uczy się nimi zarządzać i regulować je oraz tworzy schematy myślowe<sup>47</sup>.

---

<sup>46</sup> K. Knopp, *Rola inteligencji emocjonalnej w życiu człowieka*, Studia Psychologica nr 6, 2006, s. 221-225

<sup>47</sup> B. Wróblewska, *Zaburzenia emocjonalne*, <https://avigon.pl/obszary-wsparcia/zaburzenia-emocjonalne>, dostęp: 05.01.2022

Najpowszechniejszymi występującymi zaburzeniami emocjonalnymi są depresja i zaburzenia lękowe, których charakterystyka została przedstawiona poniżej.

#### 1.4.1. Depresja

Depresja charakteryzuje się długotrwałym obniżeniem nastroju, powodującym odczuwanie głębokiego smutku, braku sensu życia, beznadziei. Osobie chorej przestają sprawiać przyjemność rzeczy, które dotychczas dawały jej radość, brak jej sił do normalnego funkcjonowania, może występować również obniżenie samooceny. Aby lekarz psychiatrii mógł postawić diagnozę depresji klinicznej, osoba posiadająca zaburzenia nastroju musi stale, przez okres co najmniej dwóch tygodni odczuwać jego obniżenie i/lub anhedonię (brak przyjemności z dotychczas zadowalających działań) oraz wykazywać inne objawy, takie jak: duże wahania masy ciała, problemy ze snem, zaburzenia psychomotoryczne, zmęczenie, stałe obwinianie się, zaburzenia koncentracji i problemy z podejmowaniem decyzji, myśli i próby samobójcze<sup>48</sup>.

Depresja to jedno z najbardziej znanych zaburzeń emocjonalnych, a także najczęściej diagnozowane przez lekarzy. Szacuje się, że obecnie około 350 mln ludzi na świecie zmagają się z tą chorobą, a WHO prognozuje, że za kilka lat będzie to najczęściej występująca choroba na świecie. Nieleczona depresja może mieć bardzo poważne skutki, chory często nie ma zasobów, by normalnie funkcjonować, pracować czy uczyć się, przez co ma ona duży wpływ na życie prywatne i zawodowe. Najpoważniejszym skutkiem choroby może być samobójstwo, które dotyka około 15% chorych. Na szczęście w ostatnich latach świadomość na temat tej choroby i postrzeganie jej stale się zmienia. Wszelkie kampanie normalizujące depresję powodują, że coraz więcej chorych decyduje się na leczenie w postaci farmakoterapii i psychoterapii, dzięki czemu przestaje to być temat tabu, a coraz większy procent osób zdrowieje i może prowadzić szczęśliwsze życie<sup>49</sup>.

#### 1.4.2. Zaburzenia lękowe

Odczuwanie emocji lęku to stan, w którym jednostka odczuwa obawy w związku z jakimś czynnikiem lub sytuacją, albo czuje się nią zagrożona. Lęk jest jedną z podstawowych emocji człowieka, która ma za zadanie ostrzegać organizm przed

<sup>48</sup> R. Spielman, W. Jenkins, M. Lovett, J. Czarnota – Bojarska, *Psychologia*, OpenStax Poland, 2022, s. 589-591

<sup>49</sup> Światowy Dzień Walki z Depresją, Wojewódzka Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Krakowie, 2021, <https://www.gov.pl/web/wsse-krakow/swiatowy-dzien-walki-z-depresja-2021>

niebezpieczeństwem i mobilizować do działania, które pomoże tego niebezpieczeństwa uniknąć. Lęk, odczuwany w normatywnych częstotliwościach i racjonalnych sytuacjach, może mieć pozytywne oddziaływanie na życie i podejmowane decyzje. Osoby, u których występują zaburzenia lękowe, odczuwają tę emocję zbyt często, w zbyt dużym nasileniu, a także w zupełnie nieadekwatnych sytuacjach. Szacuje się, że zaburzenia lękowe występują u 14% populacji Europejczyków, 25-30% Amerykanów, a w Polsce cierpi na nie około 10% populacji<sup>50</sup>.

Objawem somatycznym takich zaburzeń są ataki paniki, czyli stany nagłego przerażenia lub strachu, które wywołują przyspieszone bicie serca, problemy z oddychaniem, zawroty głowy, odczucie, że jest się bliskim śmierci. Napad paniki trwa od kilku do kilkudziesięciu minut, a czas trwania jest powiązany z czasem produkcji adrenaliny w organizmie.

Do grupy zaburzeń lękowych zalicza się wszelkie fobie, obsesje i kompulsje, czy zaburzenia pourazowe. Fobie charakteryzuje nadmierny strach odczuwany w reakcji na spotkanie z określonym przedmiotem lub sytuacją. Lęk jest tak duży, że osoba z zaburzeniem unika czynnika stresującego, mimo że zazwyczaj wie, że jest to irracjonalny lęk. Inną odmianą zaburzenia lękowego jest zaburzenie lękowe uogólnione, które w przeciwieństwie do fobii, nie występuje w reakcji na określony bodziec, lecz ma stałe, długotrwałe natężenie. To zaburzenie przejawia się przewlekłym odczuwaniem lęku, niepokoju, nieuzasadnionego zagrożenia i długotrwałym przygnębieniem<sup>51</sup>.

### 1.4.3. Wypalenie zawodowe

Ogromną część życia dorosłego człowieka zajmuje praca. Jest to element niezbędny w życiu, pozwalający utrzymać siebie i bliskich, a także zaspokoić potrzeby rozwoju osobistego, przynależności czy satysfakcji. Niestety z każdą pracą wiąże się występowanie, w mniejszym lub większym stopniu, stresu zawodowego, który wpływa zarówno na życie zawodowe, jak i oddziałuje na życie prywatne. Stresorami w miejscu pracy mogą być czynniki zawodowe (wykonywane obowiązki, wymagania, ilość pracy), czynniki środowiskowe (warunki pracy np. hałas, temperatura) oraz czynniki socjalne (kontakt z klientami, relacje ze współpracownikami i przełożonymi). Badania wskazują,

<sup>50</sup> R. Spielman, W. Jenkins, M. Lovett, J. Czarnota – Bojarska, *Psychologia*, OpenStax Poland, 2022, s. 576

<sup>51</sup> A. Nitka-Siemińska, *Zaburzenia lękowe – charakterystyka i zasady leczenia*, Forum Medycyny Rodzinnej 2014, Tom 8, nr 1, s. 37-43

że im wyższy jest poziom stresu związany z pracą, tym mniejszą satysfakcję i zadowolenie ona przynosi<sup>52</sup>.

Wypalenie zawodowe nie jest wprawdzie diagnozowane jako choroba, ale jest problemem ściśle związanym z emocjami i opisane zostało w międzynarodowej klasyfikacji chorób ICD-11 jako „zjawisko zawodowe”. Występuje w konsekwencji odczuwania długotrwałego stresu związanego z jakimś aspektem życia zawodowego i braku możliwości poradzenia sobie z nim. Zdaniem wielu badaczy ten problem występuje u osób, które nie są w stanie osiągnąć zbyt ambitnych celów zawodowych, a z otoczenia nie otrzymują wsparcia emocjonalnego i merytorycznego w postaci dostarczenia dodatkowej wiedzy i umiejętności<sup>53</sup>. Zjawisko to przejawia się w odczuwaniu frustracji związanej z wykonywanymi obowiązkami, spadkiem motywacji, energii emocjonalnej i fizycznej, a także wyczerpaniem. Nie jest to jednak zwykle zmęczenie pracą, gdyż to zazwyczaj wiąże się z odczuwaniem satysfakcji, która w tej sytuacji nie występuje. Według psychologów najbardziej podatnymi osobami na dotknięcie wypaleniem zawodowym są osoby bardzo zaangażowane w pracę, znajdujące w niej sens życia i potwierdzenie własnej wartości. Dlatego, gdy w ich karierze pojawiają się niepowodzenia, traktują to bardzo personalnie i wpływa to na ich samoocenę, poczucie własnej wartości, pogorszenie nastroju.

Zjawisko wypalenia zawodowego jest niekorzystne nie tylko dla jednostki dotkniętej problemem, ale również dla całej organizacji. Pracownik, który odczuwa wypalenie, ma mniejszą motywację do pracy, przez co z mniejszym zaangażowaniem i starannością wykonuje swoje obowiązki, ma gorsze relacje ze współpracownikami, a ostatecznie może zrezygnować z pracy, co powoduje dodatkowe koszty, np. w postaci zatrudnienia i wyszkolenia nowego pracownika<sup>54</sup>.

---

<sup>52</sup> M. Kraczla, *Wypalenie zawodowe jako efekt długotrwałego stresu*, Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie, nr 2, 2013, s. 69-81

<sup>53</sup> R. Spielman, W. Jenkins, M. Lovett, J. Czarnota – Bojarska, *Psychologia*, OpenStax Poland, 2022, s. 496-498

<sup>54</sup> M. Kraczla, *Wypalenie zawodowe...*, s. 69-81

•••

W powyższym rozdziale przedstawiłam pojęcie emocji, ich rodzaje oraz funkcje. Dzięki tym teoretycznym rozważaniom, można dostrzec jak ogromną rolę pełnią one w życiu, nadając mu różnorakie barwy, zarówno te jasne, jak i ciemne. Emocjonalność człowieka determinuje jego decyzje, zachowania, a także oddziałuje na stan jego zdrowia. Posiadając wiedzę na temat istoty odczuwania wszystkich emocji i powiązania ich z naszymi działaniami, możemy wysnuć wnioski, że te oddziaływania nie są obecne jedynie w prywatnej sferze życia. W każdej pracy zawodowej są odczuwane mniej lub bardziej silne emocje, gdyż wykonują ją ludzie, nierozdzielnie związani z tym aspektem człowieczeństwa. W związku z powyższym, emocje mają niezaprzeczalnie jakiś wpływ na jej wykonywanie. Aby przybliżyć temat obecności emocji w pracy zawodowej oraz ich wpływu na jej wykonywanie, w kolejnym rozdziale przedstawię przegląd polskich i zagranicznych badań, dotyczących emocji w pracy ogółem, a szczególnie w pracy księgowych.



## Rozdział II

### Przegląd badań polskich i zagranicznych na temat emocji w miejscu pracy

#### 2.1. Przegląd badań dotyczących wpływu emocji na życie zawodowe

##### 2.1.1. Podejmowanie decyzji

Podejmowanie decyzji zawodowych jest elementem niemalże każdej pracy. W tym aspekcie życia zawodowego równie ciężko jest zostawić emocje poza wykonywaniem obowiązków. Mówi się, że człowiek podejmując decyzje opiera się w 80-90% na emocjach i intuicji, a nie na racjonalnych przesłankach. Każda jednostka może przecież zupełnie inaczej postrzegać daną sytuację, ze względu na odczuwany właśnie nastrój, przeszłe doświadczenia, czy oczekiwania wobec rezultatów decyzji<sup>55</sup>. Zgodnie z doświadczeniami ewolucyjnymi, ludzie starają się podejmować decyzje, które przyniosą im zadowolenie i korzyści, a unikają tych przynoszących ból i smutek.

W artykule Marii Wojtas-Klima pt. „*Gdy emocje już opadną*” – czyli co wpływa na podejmowanie decyzji, autorka przeanalizowała badania na temat podejmowania decyzji przez osoby obydwu płci, które stereotypowo różnią się pod względem odczuwania i okazywania emocji. Kobiety, jako płeć postrzegana za bardziej emocjonalną, często są uważane za niezdolne do pełnienia kierowniczych stanowisk, gdyż kierowanie się uczuciami postrzegane jest jako słabość. Z badań wynika jednak, że dzięki większej empatii, chęci współpracy, kierowania się zasadami moralności oraz zaangażowania w szukanie rozwiązań odpowiadających obydwu stronom, decyzje kobiet są często bardziej efektywne i korzystne dla firmy, szczególnie w sytuacji konfliktu interesów. Mężczyźni, w większości nadal kulturowo są wychowywani w przeświadczeniu, że muszą być twardzi, nie okazywać słabości, a jedyną akceptowaną emocją w ich życiu powinna być złość. Przez to mogą nie dopuszczać do głosu swojej intuicji czy przeczuć podczas podejmowania decyzji. Kierują się sztywno wyznaczonymi zasadami, opartymi na procedurach i liczbach, co nie do końca jest dobrą taktyką, gdyż nie każdą decyzję da się podjąć jedynie na podstawie twardych danych<sup>56</sup>.

---

<sup>55</sup> M. Wojtas-Klima, „*Gdy emocje już opadną*” – czyli co wpływa na podejmowanie decyzji, Zeszyty naukowe Politechniki Śląskiej 2014, s. 317

<sup>56</sup> Ibidem, s. 316-324

Wpływ emocji na decyzje finansowe, na podstawie rynków finansowych, został przedstawiony w artykule Włodzimierza Rudnego pt. *Emocje w procesach decyzyjnych na rynkach finansowych*. Autor przybliżył w nim teorię oczekiwanej użyteczności stosowaną do podejmowania racjonalnych decyzji, która w porównaniu do wcześniejszych teorii mówiących o podejmowaniu decyzji wyłącznie na podstawie najwyższej oczekiwanej wartości, bierze pod uwagę także satysfakcję jednostki z otrzymanych rezultatów oraz prawdopodobieństwo ich wystąpienia<sup>57</sup>. Wpływem emocji na podejmowanie decyzji zajmuje się stosunkowo nowa dziedzina nauki – ekonomia behawioralna. Dzięki jej badaniom, można spojrzeć na emocje z różnych perspektyw. Pod względem neuroprocesowym, emocje związane z inwestycjami finansowymi mogą aktywować wytwarzanie dopaminy, tym samym mogąc doprowadzać do uzależnienia. Emocjonalne oceny mogą być głównym czynnikiem wpływającym na zachowania inwestycyjne, szczególnie gdy muszą być one podjęte szybko. Emocje powodujące dane decyzje inwestycyjne mogą być również nakierowywane przez społeczeństwo, którego opinie i skłonność do inwestowania w dany rodzaj instrumentu skłaniają także inne jednostki do podobnych działań, a te bojąc się ryzyka postąpienia inaczej, idą za tłumem<sup>58</sup>.

Ciekawym aspektem w badaniu wpływu emocji na podejmowanie decyzji jest oddziaływanie niezależnych czynników środowiska na decyzje. Badaniem w tym temacie, a dokładniej relacją pomiędzy zmianami cen akcji na giełdzie nowojorskiej, a zachmurzeniem nieba nad Nowym Yorkiem, zajął się w 1993 roku Edward Saunders. Analiza obejmująca ponad 60 lat notowań pokazała korelację pomiędzy pogodą, a notowaniami giełdowymi: w słoneczne dni notowania rosły, a w pochmurne spadały, gdyż nastroje inwestorów się obniżały<sup>59</sup>. Podobne badania, na temat wpływu biorytmów (nasłonecznienia, faz Księżyca, zmian czasu) na stopy zwrotu z inwestycji, zostały przeprowadzone przez międzynarodowy zespół badawczy w 2003 roku. Potwierdziły one wynikającą z poprzedniego badania korelację pomiędzy obecnością słońca, a stopami zwrotu<sup>60</sup>. Wskazuje to na powiązanie, pomiędzy emocjami, a podejmowanymi decyzjami, gdyż zgodnie z nauką nastroj człowieka poprawia się przy obecności słońca,

<sup>57</sup> J. Von Neuman, O. Morgenstern, *Theory of Games and Economic Behavior*, 1944

<sup>58</sup> W. Rudny, *Emocje w procesach decyzyjnych na rynkach finansowych*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach Nr 267, 2016, s. 163-173

<sup>59</sup> E. Saunders, *Stock Prices and Wall Street Weather*, The American Economic Review Vol. 83, No. 5 (Dec., 1993), s. 1337-1345

<sup>60</sup> M. Kamstra, L. Kramer, M. Levi, *Winter Blues: A Sad Stock Market Cycle*, Federal Reserve Bank of Atlanta Working Paper No. 2002-13a, Sauder School of Business Working Paper, 2003

gdyż w zetknięciu z nim organizm produkuje witaminę D oraz hormon endorfinę, które bezpośrednio wpływają na nastrój. Pokazuje to więc, że nie tylko emocje odczuwane wewnątrz jednostki mają wpływ na podejmowanie decyzji, lecz także czynniki zewnętrzne takie jak pogoda i nastroje społeczne (w badaniach zauważane są również wpływy wyników wydarzeń sportowych na akceptację wyższych poziomów wyceny przez inwestorów, będących jednocześnie kibicami)<sup>61</sup>.

### 2.1.2. Funkcje poznawcze

Wielu badaczy na przełomie ostatnich lat zajmowało się wpływem emocji na funkcje poznawcze ludzkiego umysłu. Kwestia, czy wpływają one pozytywnie na naukę i zdobywanie wiedzy jest nadal sporna, gdyż niektórzy uważają, że są one wrogiem rozumu, a z drugiej strony odczuwanie niektórych emocji pozytywnie wpływa na tą sferę.

Emocje z pewnością oddziałują na postrzeganie sytuacji, wydarzeń. Pozytywny nastrój determinuje postrzeganie świata w jasnych barwach, jako pełny możliwości, a negatywny sprzyja podejrzliwości, pojawianiu się obaw i zauważania niebezpieczeństw. Zarazem istnieją dowody na to, że np. strach poprawia percepcję<sup>62</sup>, jak również, że odczuwany nastrój wpływa na postrzeganie samego siebie, a tym samym naszą samoocenę, poczucie własnej wartości czy sprawczości<sup>63</sup>. Proces myślenia, również jest powiązany z nastrojem: radość i szczęście pobudzają umysł do myślenia kreatywnego, lecz mogą również hamować ten proces, gdy mózg uważa, że osiągnięto wystarczająco wysoką jakość myślenia. Negatywne emocje mogą oddziaływać pozytywnie na procesy myślowe, skłaniając do szukania rozwiązań z trudnej sytuacji<sup>64</sup>. Różne emocje mogą w inny sposób wpływać na skupienie uwagi: czasem silne emocje mogą dekoncentrować i przeciwdziałać uwadze, a innym razem np. lęk, może potęgować uważność, aby mózg skupił się na szukaniu rozwiązania w niebezpieczeństwie<sup>65</sup>.

Pamięć, jako jeden z najważniejszych elementów procesu nauki, również powiązana jest z emocjami. Silne emocje potęgują zapamiętywanie, co widać doskonale na podstawie wspomnień, gdyż wydarzenia bardzo emocjonalne zostają w głowie

<sup>61</sup> W. Rudny, *Emocje w procesach decyzyjnych na rynkach finansowych*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach Nr 267, 2016, s. 163-173

<sup>62</sup> E. Phelps, S. Ling, M. Carrasco, *Emotion Facilitates Perception and Potentiates the Perceptual Benefits of Attention*, Psychol Sci. 2006, s. 292-299

<sup>63</sup> A. Dąbrowski, *Wpływ emocji na poznawanie*, Przegląd Filozoficzny – Nowa Seria, 2012, 324-326

<sup>64</sup> A. Tokarz, *Procesy emocjonalne w aktywności twórczej, Dynamika emocji : teoria i praktyka*, PWN 2011

<sup>65</sup> A. Dąbrowski, *Wpływ emocji ...*, s. 327

zdecydowanie na dłużej, są wręcz często niezapomniane do końca życia<sup>66</sup>. Pamięć jest jednak zawodna i z upływem czasu mózg zniekształca informacje z przeszłości, zmieniając ich treść lub znaczenie. Emocje mogą wpływać także na rzetelność przyswajanej wiedzy, gdyż zależnie od ich kierunku mogą determinować stronniczość osoby ją przyswajającej<sup>67</sup>.

Eksperyment na temat powiązania emocji z zapamiętywaniem przeprowadził badacz Manfred Spitzer w książce „*Jak uczy się mózg*”. W ramach badania, przygotował on dla dwóch grup podobne historie, z których jedna była nacechowana emocjonalnie, a druga stanowiła jedynie opis wydarzeń, bez ładunku emocjonalnego. Grupa, która przeczytała emocjonalną opowieść, po tygodniu była w stanie wymienić więcej szczegółów tej historii. Taki sposób nauki jest możliwy dzięki powiązaniu w mózgu pomiędzy jądrem migdałowatym, odpowiedzialnym za emocje, a hipokampem, odpowiedzialnym za pamięć<sup>68</sup>. Mając obecnie wiedzę na temat wpływu emocji na procesy poznawcze, można wykorzystywać ją do efektywniejszej nauki. Powszechnie wiadomo, że zdobywanie wiedzy poprzez doświadczenie daje lepsze rezultaty, jest efektywniejsze, bo po czasie mózg kojarzy zdobytą wiedzę ze stymulującymi go emocjami.

### 2.1.3. Inteligencja emocjonalna a praca

W życiu zawodowym posiadanie wysoce rozwiniętej inteligencji emocjonalnej pełni zdecydowanie korzystną rolę. Zbadano, że osoby o jej wyższym poziomie są efektywniejszymi liderami, lepiej radzą sobie na rozmowach rekrutacyjnych, a ich przedsiębiorstwa są bardziej rentowne. Ma to również wpływ na zdrowie psychiczne pracowników – osoby o wysoce rozwiniętej inteligencji emocjonalnej są mniej podatne na wyczerpanie emocjonalne prowadzące do wypalenia zawodowego oraz lepiej radzą sobie ze stresem, którego długotrwałe oddziaływanie może zwiększać prawdopodobieństwo zachorowania na np. depresję czy nerwicę. Inteligencja emocjonalna ma wpływ na satysfakcję z pracy, czyli odczuwanie przyjemności z wykonywanych obowiązków oraz postawę wobec nich<sup>69</sup>.

<sup>66</sup> L. Levine, D. Pizarro, *Emotion and memory research: A grumpy overview.*, Social Cognition, s. 530-554

<sup>67</sup> A. Dąbrowski, *Wpływ emocji ...*, s. 333

<sup>68</sup> M. Spritzer, *Jak uczy się mózg*, PWN 2007

<sup>69</sup> J. Stańczyk, P. Gajdziszewska-Dudek, *O znaczeniu inteligencji emocjonalnej w życiu zawodowym*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, Seria: Organizacja i zarządzanie z. 85, 2015

Ponadto życie zawodowe i inteligencja emocjonalna mogą oddziaływać na siebie dwukierunkowo. Oznacza to, że również obejmowane stanowisko, doświadczenia zawodowe, szkolenia czy wykonywane obowiązki mogą oddziaływać na wzrost inteligencji emocjonalnej. Taka zależność przedstawiona została w badaniach pracowników obsługi klienta lotniska im. Fryderyka Chopina w Warszawie. Zbadane zostały dwie grupy pracowników obejmujące to samo stanowisko, z których jedna grupa składała się z osób pracujących w tym miejscu ponad 2 lata, po przejściu szkoleń z obsługi klienta, a druga grupa to osoby o stażu pracy krótszym niż 2 miesiące, które nie przeszły jeszcze szkoleń. Wyniki badań pokazały, że osoby doświadczane w pracy z klientami miały o wiele wyższy poziom inteligencji emocjonalnej ogółem, a także w każdej jego składowej osobno, tj. w poziomie empatii, zdolności akceptowania emocji, zdolności kontrolowania własnych emocji i zdolności rozumienia emocji<sup>70</sup>.

## **2.2. Badania Totaljobs o doświadczaniu emocji w miejscu pracy**

Brytyjska agencja pracy Totaljobs przeprowadziła badania na temat doświadczania emocji w miejscu pracy oraz zarządzania nimi w środowisku zawodowym. Badanie ankietowe zostało przeprowadzone w październiku 2019 roku wśród 2000 pracowników i 250 managerów pracujących w Wielkiej Brytanii. Ankietowani między innymi mieli wskazać, które emocje z listy emocji podstawowych wg Ekmana (radość, zaskoczenie, złość, smutek, wstręt, strach), są najczęściej odczuwane przez nich w miejscu pracy. Badani najczęściej wskazywali radość, zaskoczenie oraz złość. Warto dodać, że według grupy pracowników, emocje te są głównie wywoływane przez innych ludzi, nie pracą samą w sobie.

W badaniu ukazane również zostały dosyć zaskakujące różnice odnośnie emocjonalności w miejscu pracy w podziale na płeć. Pomimo społecznych przekonań na temat większej emocjonalności kobiet, wśród grupy badanych to mężczyźni wykazywali większą emocjonalność odnośnie swojej pracy zawodowej, a kobiety wykazywały jedynie wyższy poziom odczuwanego stresu w pracy. Jeśli chodzi o zróżnicowanie emocji ze względu na wiek pracownika, to widoczne zróżnicowanie widać w odczuwaniu strachu. Pokolenie millenialsów (urodzeni w latach 80. i 90. XX wieku) aż w 77% zgłaszało odczuwanie strachu w związku z pracą zawodową, przy jedynie 45% wśród pokolenia baby boomers (urodzeni w czasie wyżu demograficznego po II wojnie

<sup>70</sup> A. Matczak, K. A. Knopp, *Znaczenie inteligencji emocjonalnej w funkcjonowaniu człowieka*, Wydawnictwo Stowarzyszenia Filomatów, 2013, s. 93-99

światowej). Te wyniki mogą być ściśle związane z wiekiem i doświadczeniem zawodowym respondentów, gdyż strach w związku z pracą może wiązać się z poczuciem niekompetencji, brakiem pewności co do swoich umiejętności i stabilności zawodowej, czym zazwyczaj martwią się osoby rozpoczynające karierę<sup>71</sup>.

Agencja, w maju 2018 roku, przeprowadziła również ankietę wśród 4127 osób dotyczącą zjawiska „covering” w miejscu pracy, polegającego na ukrywaniu swojej właściwej osobowości w środowisku zawodowym. Zjawisko to może dotyczyć różnych aspektów naszej osobowości, zarówno fizycznych zmian, takich jak zmiana stylu ubierania, jak również zmianę sposobu mówienia, charakteru czy zachowania. Jeśli chodzi o ukrywanie emocji, to wyniki ukazały również, że pracownikom dosyć łatwo przychodzi okazywanie pozytywnych emocji, jak radość i zaskoczenie. Jeśli chodzi o emocje uznawane za negatywne, to są one o wiele chętniej tłumione, ukrywane, a szczególnie widoczne jest to jeśli chodzi o odczuwanie złości. Wyniki pokazały również, że większość z badanych (62%) ukrywa swoje „prawdziwe ja” już na rozmowie o pracę i nadal kontynuuje te działania po objęciu stanowiska. Jeśli chodzi o kwestie wyglądu, to 52% badanych uważa, że ludzie powinni zmieniać swój wygląd do pracy, aby dopasować się do charakteru pracy, stylu firmy, zrobić lepsze wrażenie, nie przyciągać uwagi do pochodzenia etnicznego i sytuacji społeczno-ekonomicznej, a także by uniknąć dyskryminacji. 45% ankietowanych odpowiedziało, że uważa za normalne, by zmieniać sposób mówienia w pracy. Najbardziej zaskakujące okazały się odpowiedzi na pytanie o zmianę osobowości w pracy. Ponad połowa respondentów (52%) uważa, że ludzie powinni zmieniać swoją osobowość w pracy, a wiele osób, które to robi, czerpie z tego korzyści w postaci większej pewności siebie (43%), komfortu (46%), czy rozbawienia (11%). Zmiana osobowości w pracy może być używana do manipulacji innymi, formą kontroli, czy być uznawana za oznakę profesjonalizmu. Dla części badanych (głównie kobiet oraz osób ze społeczności LGBTQ+) udawanie kogoś innego jest jednak stresujące (28%) i niekomfortowe. Badacze zauważyli zależność pomiędzy satysfakcją z pracy, a środowiskiem pracy akceptującym odmiennosc i różnorodność. Okazało się, że wśród ankietowanych, którzy odpowiedzieli, że nie są usatysfakcjonowani ze swojej pracy, 5 na 10 osób pracowało dla firmy charakteryzującej

---

<sup>71</sup> T. Simpkin, *Mixed feelings: how to deal with emotions at work*, <https://www.totaljobs.com/advice/emotions-at-work>, dostęp: 09.05.2023

się inkluzywnością. Wśród osób twierdzących, że są usatysfakcjonowani swoją pracą, aż 8 na 10 osób pracowało w firmach wspierających bycie sobą<sup>72</sup>.

Zgodnie z powyższymi badaniami możemy wysnuć wnioski, że możliwość bycia sobą w pracy, okazywania prawdziwych emocji i własnego zdania, wpływa na satysfakcję z wykonywanej pracy. Widząc, jak ważne są dla pracowników emocje odczuwane w pracy atmosfera z tym związana, organizacje i menadżerowie powinni czuć się zobowiązani do dbania o ten aspekt życia zawodowego swoich podwładnych. Działania te oraz świadomość problemu mogą poprawiać efektywność pracowników i zapobiegać wypaleniu zawodowemu.

### **2.3. Badanie pt. „Nastój, motywacja i stres w pracy księgowego, a tworzenie informacji sprawozdawczej”**

W 2022 roku, polskie badaczki: Nelli Artienwicz, Elżbieta Jaworska, Dominika Korzeniowska i Ewa Wanda Maruszewska, postanowiły podjąć w swoich badaniach temat z dziedziny behawioralnych aspektów rachunkowości. Książka, którą wspólnie napisały autorki, dotyczyła relacji nastroju, motywacji i stresu w pracy księgowego, do tworzenia informacji sprawozdawczej. Praca składała się z zarówno części teoretycznej, jak i empirycznej. W tej pierwszej przybliżony został temat znaczenia profesjonalnego osądu księgowych, czyli „wysokiej jakości oceny dokonywanej przez osobę zajmująca się rachunkowością”<sup>73</sup>. Autorki przedstawiły również wybrane czynniki wpływające na zniekształcenie tego profesjonalnego osądu, a były to: emocje i nastrój, motywacja, stres i presja czasu, a także poczucie wypalenia zawodowego.

W części teoretycznej pracy, badaczki przestawiły, że odczuwane emocje mają z pewnością wpływ na podejmowanie decyzji, co zostało poparte wieloma badaniami prowadzonymi w poprzednich latach. Pozytywne emocje mogą oddziaływać na wzrost efektywności podejmowania decyzji i kreatywności, ale mieć również negatywny wpływ na pracę. Ich obecność może powodować nadmierny optymizm i słabsze odczuwanie ryzyka w związku z wykonywanymi obowiązkami, co w pracy księgowych może doprowadzić do zniekształcenia wyników finansowych, ze względu na zbyt pozytywne przeszacowania. Pozytywne emocje mogą także wpływać na pobieżne przetwarzanie

<sup>72</sup> *Covering at work*, Totalsjob's research in May 2018, <https://www.totaljobs.com/insidejob/covering-at-work/>, dostęp: 19.03.2023

<sup>73</sup> N. Artienwicz, E. Jaworska, D. Korzeniowska, E. Maruszewska, *Nastój, motywacja i stres w pracy księgowego, a tworzenie informacji sprawozdawczej*, Wydawnictwo IUS PUBLICUM, Katowice 2022, s. 31-32

informacji, negatywne emocje mogą zaś wywoływać niechęć do podejmowania decyzji lub wpływać na ich jakość (szybkość i pewność ich podejmowania), gdyż powodują pesymistyczne podejście do sytuacji. Mogą one być również przyczyną awersji do podejmowania ryzyka, przez co praca może być mniej efektywna, ale z drugiej strony także mniej ryzykowna, gdyż informacje przy odczuwaniu negatywnych emocji są przetwarzane dokładniej i w bardziej przemyślany sposób. W pracy księgowych ostrożne podejście do np. wyceny może zapobiec późniejszym problemom prawnym i związanymi z tym kosztami kar finansowych<sup>74</sup>.

Część empiryczna powyższej książki obejmowała badanie jakościowe w postaci wywiadu swobodnego ze standaryzowaną liczbą poszukiwanych informacji. Dodatkowo wywiady te były rejestrowane, w celu analizy pozawerbalnych zachowań badanych osób.

Grupa badawcza obejmowała 38 osób, z których wszystkie musiały spełniać następujące kryteria:

- praca w zawodzie księgowym oraz posiadanie wykształcenia odpowiedniego do wykonywania zawodu (studia kierunkowe, kursy, szkolenia zawodowe),
- konieczność podejmowania w pracy zawodowej decyzji, co do ujęcia w księgach zdarzeń gospodarczych oraz prezentacji ich w sprawozdaniach finansowych,
- zatrudnienie w przedsiębiorstwach różnych branż oraz wielkości, lub w biurach rachunkowych obsługujących takie różnorodne przedsiębiorstwa,
- minimum 3 letnie doświadczenie w wycenie bilansowej i tworzeniu sprawozdań finansowych,
- zróżnicowanie ze względu na wiek i płeć.

Pierwsza część badania empirycznego dotyczyła wpływu nastroju badanych na podejmowanie decyzji w pracy księgowych i tą część, z uwagi na powiązanie z tematem mojej pracy magisterskiej, chciałabym przybliżyć w bieżącym podrozdziale.

Księgowi, w odpowiedzi na zagadnienia wywiadu, odpowiadali zgodnie ze zbadanymi wcześniej w wielu innych badaniach stwierdzeniami, że emocje mają wpływ na pracę. W zależności od ich rodzaju oraz kierunku mogą zachęcać do określonych działań, lub determinować podejście niechętnie w stosunku do nich. Co więcej, mogą również wpływać na relacje z innymi osobami oraz interpretację ich wypowiedzi.

W kontekście wpływu emocji na decyzje księgowych, zdania badanych były podzielone. Część respondentów mówiła, że księgowi muszą oddzielać swoje emocje od

---

<sup>74</sup>N. Artienwicz, E. Jaworska, D. Korzeniowska, E. Maruszewska, *Nastrój, motywacja i stres...*, s. 60-61



pracy, gdyż muszą wykazywać się „profesjonalizmem”, czyli opierać działania na polityce rachunkowości, przepisach, procedurach. Według tych osób to stanowisko wymaga stosowania zawsze należytej staranności i rzetelności, powinny być to więc osoby konkretne, obiektywne, opanowane i zdyscyplinowane. Osoby te, zapytane o ocenę wpływu emocji na pracę, mówiły o tym, że zależne jest to od doświadczenia zawodowego i dojrzałości emocjonalnej, gdyż z osiągnięciem tych dwóch czynników, zmniejszają się wpływy nastroju na decyzje. Badani wskazywali także na wagę przyjętej polityki rachunkowości w firmie, której zasady wykluczają możliwość wpływu emocji na podejmowane działania. Mając świadomość o możliwości istnienia tego wpływu, niektórzy księgowi stosują działania zapobiegawcze takim sytuacjom, np. pełną mobilizację w pracy przed urlopem, by wykonać należycie pracę i mieć spokojną głowę.

Druga część respondentów wskazywała, że księgowi to także ludzie, więc normalnym jest, że ich nastrój wpływa zarówno na życie prywatne, jak i zawodowe, więc także na podejmowanie decyzji w pracy. Niektórzy badani przyznawali się, że pod wpływem nastroju są w stanie podjąć łatwiejszą decyzję, odłożyć zadania w czasie i często dzieje się to nawet podświadomie, o czym orientują się dopiero po czasie, „na chłodno”. Księgowi przyznawali się również, że ich emocje wpływają na prawdopodobieństwo popełnienia błędu i przeoczenie pomyłek. W celu zapobiegania tym zdarzeniom wskazywali, że dobrymi działaniami są odkładanie decyzji na czas, gdy emocje opadną, stosowanie list kontrolnych, dobra organizacja pracy, przemyślenie decyzji dwukrotnie oraz konsultacja ze współpracownikami.

Ciekawą częścią badania była analiza korelacji pomiędzy wiekiem księgowych, a wpływem nastroju, stresu, motywacji na pracę. Badani wskazywali, że wraz z wiekiem nabywa się doświadczenie, kompetencje, ma się wyrobione dobre nawyki w pracy i umie się organizować czas pracy, dzięki czemu nastrój nie wpływa na wykonywanie obowiązków, a poziom stresu związanego z pracą jest mniejszy. Z drugiej strony osoby z dłuższym stażem pracy, według respondentów, mogą stresować się bardziej podejmowanymi decyzjami, bo są świadome konsekwencji, jakie mogą wywołać. Do tego również stresujące są dla nich nowe technologie oraz ograniczenia umysłu, np. wolniejsze nabywanie nowej wiedzy.

Autorki badania zwróciły uwagę na to, jak rzadko badania na temat rachunkowości dotyczą osób, które pracują w tym sektorze. Aspekt ludzki jest zazwyczaj pomijany w badaniach na temat tej dziedziny, a także sami księgowi, na co dzień pracujący z liczbami i według określonych przepisów i procedur, niechętni są do

dzielenia się swoimi odczuciami w zakresie swojej pracy, zarówno ze współpracownikami, jak i biorąc udział w badaniach. Respondenci niezbyt chętnie poddawali się refleksji na temat wpływu nastroju na decyzje innych pracowników tego zawodu, prawdopodobnie ze względu na fakt, że jest to rzadko poruszany w pracy temat, gdyż podejmowanie decyzji pod wpływem emocji postrzegane jest jako nieprofesjonalne, i mało kto jest w stanie przyznać się do takiego zachowania. Także wobec własnej osoby badani stosowali osąd takiego zachowania, i mimo że niektórzy przyznawali się do podejmowania decyzji w emocjach, co jest naturalną częścią życia człowieka, to uznawali, że nie jest to zachowanie właściwe i nie powinni tego robić<sup>75</sup>.

#### **2.4. Badania na temat stresu w pracy księgowych**

Stres jest stanem niezaprzeczalnie powiązany z emocjami. Negatywne emocje, odczuwane w związku z pracą, są często przyczyną jego występowania, a także w wyniku jego odczuwania, u pracowników pojawiają się negatywne emocje. Jest on nieodłącznym elementem każdej pracy, ale jego natężenie i wpływ na wykonywane obowiązki może być różny w każdym zawodzie, a także może zależeć od charakteru i odporności psychicznej danej osoby. Samo występowanie stresu może mieć czasami pozytywny wpływ na pracę, gdyż zwiększa motywację do pracy, sprawia, że chcemy, aby praca była wykonana jak najlepiej. Odczuwanie go świadczy o tym, że zależy nam na czymś i chcemy uzyskać jak najlepszy rezultat. Jednak nadmierne występowanie stresu ma negatywny wpływ na zarówno życie zawodowe, jak i prywatne. W pracy nadmiar tego stanu może wpływać na jakość wykonywanych obowiązków, np. powodować problemy ze skupieniem, zmniejszać decyzyjność, zwiększać liczbę popełnianych błędów. Ma on również wpływ na nastrój, który nawet po wyjściu z pracy może być obniżony, a w dłuższym okresie może to doprowadzać do problemów zdrowia psychicznego, takich jak nerwica, depresja, czy wypalenie zawodowe.

Pomimo, że rachunkowość behawioralna nie jest zbyt często podejmowanym w badaniach tematem, to rozważania o stresie w pracy księgowych znalazły się już w kilku badaniach z ostatnich lat.

Badania dotyczące poziomu stresu w pracy w księgowości przeprowadziły badaczki dr Carly Moulang i dr Xinning Xiao z Monash Business School w Australii. Grupa badawcza składała się z 260 australijskich księgowych, mających co najmniej

---

<sup>75</sup> N. Artienwicz, E. Jaworska, D. Korzeniowska, E. Maruszewska, *Nastrój, motywacja i stres w pracy księgowego, a tworzenie informacji sprawozdawczej*, Wydawnictwo IUS PUBLICUM, Katowice 2022

5-letnie doświadczenie w swojej pracy. W badaniu dostrzeżone zostały zależności pomiędzy charakterystyką pracownika księgowości, a jego poziomem stresu. Zauważono, że starsi pracownicy oraz pracownicy mający dłuższe doświadczenie zawodowe odczuwają niższy poziom stresu, niż ci, którzy są młodszy, a ich doświadczenie w pracy w księgowości jest mniejsze<sup>76</sup>. Wynikać to może z faktu, że osoby zaczynające pracę nie mają jeszcze ugruntowanej wiedzy do wykonywania zawodu, muszą ciągle zwiększać swoje kompetencje, nie czują się jeszcze pewnie w swoich obowiązkach. Badanie wskazało również, że bardziej zestresowane w pracy w księgowości są kobiety. Powodem takiego wyniku badania mógł być fakt, że płęć ta jest uznawana jako bardziej emocjonalna i bardziej przejmująca się swoimi działaniami.

Stres w pracy księgowych był tematem pracy magisterskiej napisanej przez jedną ze studentek Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego, Ewę Ferenc. Badanie na temat stresu zostało przeprowadzone w 2020 roku, wśród 2011 polskich księgowych za pomocą ankiety udostępnionej na portalu społecznościowym Facebook. W ankiecie większość księgowych (91%) odpowiedziała, że według nich praca w księgowości jest stresująca, a stres wpływa na samopoczucie w pracy. Ankietowani poproszeni o wskazanie poziomu odczuwanego przez nich w pracy stresu wskazywali głównie, że jest on średni (50%) oraz wysoki (42%), a jeśli chodzi o częstotliwość jego występowania to większość respondentów odpowiedziała, że odczuwają go regularnie, co najmniej kilka razy w miesiącu. Według badania, stres w pracy księgowych jest spowodowany głównie: kontrolami urzędów, terminami, presją czasu, nadmiarem obowiązków oraz zmianami przepisów. Studentka, zapytała badanych także o ich objawy stresu związane ze stanem psychicznym. Badani odpowiadali najczęściej, że gdy się stresują, stają się nerwowy, mają skłonność do zamartwiania się, odczuwania złości i strachu, tracą pewność siebie, mają problemu z koncentracją i podejmowaniem decyzji. Respondenci zostali zapytani na koniec o występujące u nich pozytywne i negatywne konsekwencje stresu. Okazało się, że również te pierwsze są obecne w życiu księgowych (47.6% badanych nie zauważyło takowych), a były to: szybsze podejmowanie decyzji (u 25%) oraz zwiększona mobilizacja do działania (u 47,6%). W przypadku negatywnych skutków stresu, księgowi najczęściej wskazywali na problemy ze snem, brak satysfakcji z pracy, problemy z koncentracją, problemy żołądkowe, spadek samooceny, czy nerwicę<sup>77</sup>.

<sup>76</sup> Survey shows younger accountants most stressed, <https://www.acuitymag.com/business/survey-shows-younger-accountants-most-stressed>, dostęp: 08.06.2023

<sup>77</sup> E. Ferenc, *Praca magisterska pt. Stres w pracy księgowych – badania ankietowe*, Łódź 2020

Wpływ stresu na pracę, a dokładniej podejmowanie decyzji w zakresie tworzenie informacji sprawozdawczej, został przedstawiony także we wspomnianym już w tym rozdziale badaniu N. Artienwicz, E. Jaworskiej, D. Korzeniowskiej i E. Maruszewskiej na temat „*Nastrój, motywacja i stres w pracy księgowego a tworzenie informacji sprawozdawczej*”. W badaniu tym, wszyscy respondenci potwierdzili obecność stresu w ich pracy zawodowej, a także jego wpływ na wykonywane obowiązki. Księgowi wskazywali, że powodem odczuwanego przez nich stresu, są obawy i zamartwianie się, nadmiar pracy, presja czasu, terminy, zmiany w przepisach, technologie, a także relacje ze współpracownikami i klientami. Osoby biorące udział w badaniu w formie wywiadu, dzieliły się również swoimi sposobami na ograniczenie stresu w swojej pracy, które uważam osobiście za przydatne nie tylko w pracy w księgowości, ale także w każdym innym zawodzie. Pierwszym wymienianym sposobem jest organizacja pracy oraz planowanie, dzięki czemu pracownik wie, co ma do zrobienia oraz w jakiej kolejności wykonać obowiązki, by zdążyć ze wszystkim do ustalonych terminów. Wielu osobom pomagają procedury działania obowiązujące w firmie, dlatego tak ważne jest, by zostały one dobrze przygotowane. Dobrymi sposobami na zniwelowanie stresu według badanych jest również robienie list kontrolnych, aby samemu sprawdzić, czy wszystko zostało zrobione, a także kontrola ze strony innych pracowników, gdyż w ten sposób łatwiej jest wyłapać ewentualne błędy<sup>78</sup>.

## **2.5. Wpływ zaburzeń lękowych na pracę w zawodzie księgowym**

Osoby pracujące w księgowości, podobnie jak w każdym innym zawodzie, mogą zmagać się prywatnie z różnymi problemami zdrowotnymi, również tymi związanymi ze zdrowiem psychicznym. Jako, że księgowość to praca zdecydowanie umysłowa, wpływ problemów psychicznych na jej wykonywanie jest nieunikniony. Problemem wpływu zaburzeń lękowych na pracę w księgowości zajęła się w swojej pracy magisterskiej studentka Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego – Aleksandra Staśkiewicz. Studentka, za pomocą wywiadów pogłębionych z czwórką księgowych oraz rozmów z członkami grupy dla księgowych na Facebooku, przeanalizowała wpływ występowania u pracowników tej profesji zaburzeń lękowych na ich pracę oraz samopoczucie w niej. Osoby biorące udział w wywiadzie, wskazywały, że w związku ze swoim stanem psychicznym odczuwały trudności w związku z wykonywaną pracą, takie jak: problemy

---

<sup>78</sup> N. Artienwicz, E. Jaworska, D. Korzeniowska, E. Maruszewska, *Nastrój, motywacja i stres w pracy księgowego, a tworzenie informacji sprawozdawczej*, Wydawnictwo IUS PUBLICUM, Katowice 2022

z koncentracją, liczne błędy rachunkowe, wolniejsze przyswajanie wiedzy, rozdrażnienie czy przytłoczenie. Osoby, dzielące się swoimi odczuciami w tym temacie na portalu społecznościowym, wskazywały bardzo podobne trudności w swojej pracy. Dzielily się one również przyczynami, które wywołują u nich te trudności, a w związku z występującymi zaburzeniami są one dodatkowo nasilone podczas pracy. Te czynniki to: presja czasu, nadmiar pracy i informacji, zbyt duża odpowiedzialność i wymagania, częste zmiany w przepisach, a także problemy w relacjach z innymi: brak asertywności wobec współpracowników i klientów oraz nieprzyjemna atmosfera w pracy. Zaburzenia lękowe z pewnością więc wpływają na efektywność i jakość wykonywanej pracy w księgowości, gdyż wywołują nieprawidłowości w aspektach, które w zawodzie księgowych są bardzo ważne: w umiejętności koncentracji, pracy pod presją czasu, dokładności i minimalizowaniu błędów rachunkowych. Zaburzenia te wpływają również na nastrój w pracy i poza nią, przez co mogą prowadzić do braku satysfakcji z niej, wypalenia zawodowego oraz rezygnacji z pracy w tym zawodzie<sup>79</sup>.

...

Z przeglądu literatury, przeprowadzonego przeze mnie w powyższym rozdziale, wynika, że nie ma zbyt wiele badań skupiających swe rozważania na emocjach odczuwanych przez księgowych. Większość istniejących badań dotyczących ludzi w rachunkowości, skupia się głównie na odczuwanym przez nich stresie oraz wypaleniu zawodowym. Pomimo, że badań na temat emocji wśród księgowych jest mało, nie oznacza to, że pracownicy tego zawodu nie odczuwają silnych emocji wobec swojej pracy. Są one obecne w ich codziennym życiu oraz mają wpływ na wykonywane obowiązki. W rozdziale trzecim przedstawię przebieg i wnioski z przeprowadzonego w formie ankiety badania własnego na temat emocji odczuwanych przez księgowych.

---

<sup>79</sup> A. Staśkiewicz, Praca magisterska pt. *Wpływ zaburzeń lękowych na pracę w zawodzie księgowych*, Łódź 2022

## Rozdział III

### Emocje w pracy księgowych – wyniki badań własnych

#### 3.1. Cel badania

Emocje są nieodłącznym elementem życia każdego człowieka. Z pewnością nie ma na świecie człowieka bezwzględnie pozbawionego emocji. Nie ma też ani jednego dnia, w którym emocje byłyby nieodczuwane. Niemożliwym jest więc, aby w pracy zawodowej, która zajmuje tak ogromną część życia dorosłego człowieka, zostawić emocje za przysłowiową ścianą. Idąc dalej tym tokiem rozumowania, możemy przewidywać, że tak jak w życiu prywatnym, tak w życiu zawodowym nasze emocje mogą wpływać na nasze zachowania, zdolność do podejmowania decyzji, koncentracji, czy na motywację do wykonywania obowiązków. Zasadne jest więc przypuszczenie, że pracownicy księgowości odczuwają różne emocje w związku ze swoją pracą. W związku z tym sformułowałam następujące główne pytania badawcze: z jakimi emocjami wiąże się praca księgowych (rodzaj i siła)? Czy te emocje są raczej pozytywne czy negatywne? Co powoduje te emocje? Czy i jak wpływają one na życie zawodowe oraz prywatne?

#### 3.2. Metody i narzędzia badawcze

Aby zebrać materiał badawczy na temat emocji odczuwanych w pracy w księgowości, zdecydowałam się na zastosowanie ankiety, jako metody badawczej. Metoda ta charakteryzuje się możliwością zbadania licznej zbiorowości w krótkim czasie. W dobie Internetu jest to niezwykle prosty w użyciu sposób przeprowadzenia badania, jednocześnie zapewniający anonimowość badanych, co może wpływać pozytywnie na wiarygodność uzyskanych odpowiedzi. W celu przeprowadzenia badania, opracowałam własny autorski kwestionariusz ankiety, zawierający przekrój pytań umożliwiających znalezienie odpowiedzi na pytania, zawarte w celu mojej pracy.

Ankieta na temat emocji w pracy księgowych została przeprowadzona metodą elektroniczną, a udzielenie odpowiedzi było całkowicie anonimowe. Kwestionariusz ankiety został przeze mnie udostępniony za pomocą portalu społecznościowego Facebook, na grupach zrzeszających osoby pracujące w księgowości oraz wśród znajomych zajmujących się tą profesją. Grupą docelową badania były osoby obejmujące stanowiska związane z księgowością, zarówno w biurach rachunkowych, jak i działach księgowych w przedsiębiorstwach. Ankieta została przeze mnie przeprowadzona na

przełomie marca i kwietnia 2023 roku i cieszyła się sporym zainteresowaniem. W ciągu kilku dni od udostępnienia, udało mi się zebrać odpowiedzi od 280 respondentów.

Kwestionariusz ankiety składał się z trzech części. Pierwsza z nich obejmowała pytania metryczkowe, dotyczące płci, wieku, miejsca i stażu pracy oraz wykształcenia. Te pytania umożliwiły mi przybliżenie charakterystyki grupy ankietowanych. Druga część kwestionariusza składała się z pytań ogólnych, dotyczących pracy w księgowości. Były to zarówno pytania otwarte, jak i zamknięte. Respondenci w tej części ankiety dzielili się odczuciami w stosunku do swojej pracy, ich źródłem, wpływem na wykonywaną pracę i życie prywatne, a także oddziaływaniem na stan zdrowia psychicznego. Warto nadmienić, że z powodu iż niektóre z pytań mogły być niekomfortowe dla ankietowanych, nie na wszystkie pytania odpowiedź była obligatoryjna. Pomimo tego, wielu respondentów zdecydowało się udzielić odpowiedzi także na te pytania, które mogły wydawać się nieco intymne. Ostatnia część kwestionariusza ankiety zawierała listę 20 emocji, z prośbą o zaznaczenie na pięciostopniowej skali jak często są one odczuwane w miejscu pracy. Połowa wymienionych emocji miała nacechowanie pozytywne, a druga połowa negatywne. W ten sposób można zweryfikować, które z tych emocji przeważają w życiu zawodowym księgowych.

### 3.3. Charakterystyka badanej grupy

Tak jak wspomniałam wyżej, w badaniu ankietowym wzięło udział 280 osób. Warunkiem wzięcia udziału w badaniu było wyrażenie zgody na udział i wykorzystanie odpowiedzi do celów naukowych, co oczywiście wykonali wszyscy biorący udział. Jeśli chodzi o płeć respondentów, to w większości (92,5%) były to kobiety. Może to wynikać z faktu mocnego sfeminizowania tego zawodu w Polsce<sup>80</sup>, a także z nadal mocno zakorzenionego w naszej kulturze przeświadczenia, że to kobiety są płcią bardziej emocjonalną, skora do rozmów na ten temat, a mężczyźni postrzegani są jako ci, którzy nie chcą dzielić się swoimi wewnętrznymi odczuciami.

Wiek uczestników badania był mocno zróżnicowany: najmłodsza grupa wiekowa (poniżej 25 lat) stanowiła 9,3%, najliczniejsza grupa (45%) obejmowała osoby w wieku

---

<sup>80</sup> P. Kabalski, *Księgowość w Polsce jako zawód kobiecy. Skala, przyczyny, okoliczności, skutki*, Wydawnictwo IUS PUBLICUM, Katowice 2021 – badania według danych na temat płci wśród członków SKwP, ACCA, grup dla księgowych na Facebooku.

25-35 lat, minimalnie mniej osób (40,7%) deklarowało wiek 35-50 lat, a osoby powyżej 50 roku życia stanowiły 5% badanych.

W pytaniu o miejsce wykonywania pracy większość ankietowanych (54,6%) wskazała biuro rachunkowe. Pozostali ankietowani, jako miejsce swojej pracy, wskazywali kolejno: dział księgowości w średniej wielkości firmie (liczba pracowników 51-250 osób) – 16,8%, dział księgowości w małej firmie (liczba pracowników <50 osób) – 12,5%, dział księgowości w korporacji – 8,2%, dział księgowości w dużej firmie (liczba pracowników >250 osób) – 6,1%, inne miejsca zatrudnienia – 1,8%.

Na pytanie o obejmowane stanowisko, ankietowani dostarczyli różnorodne odpowiedzi. Najwięcej osób objętych ankietą (49,3%) zajmuje stanowisko Księgowy/a, 22,1% pracuje na stanowisku Główny/a księgowy/a, Młodszy księgowy stanowili 10,7% badanej grupy, a Asystenci w księgowości to 7,5% badanych. Pozostałe 10,6% badanych to osoby obejmujące różnorakie stanowiska związane z rachunkowością, między innymi specjaliści w dziedzinie kadr i płac, podatków, rewidenci, nauczyciele rachunkowości, a także właściciele biur rachunkowych. Zróżnicowanie odpowiedzi na to pytanie jest spowodowane mnogością miejsc pracy i specjalności, jakie mogą obejmować osoby zajmujące się rachunkowością.

Kolejne pytanie, dotyczące wykształcenia ankietowanych osób, dostarczyło już mniej różnorodnych odpowiedzi. Zdecydowana większość badanych (88,2%) posiada wykształcenie wyższe. Ten fakt nie jest zaskoczeniem, gdyż w wielu ogłoszeniach o pracę dla księgowych, zawarte jest wymaganie ukończenia studiów kierunkowych w zakresie rachunkowości, finansów czy podatków. Część osób (10,8%) zadeklarowało, że posiada wykształcenie średnie, a pozostałe osoby wykształcenie policealne oraz podyplomowe.

Rozkład stażu pracy w księgowości wśród badanych osób był już mniej zróżnicowany. Najwięcej osób (36,8%) odpowiadało, że pracuje w tej branży powyżej 10 lat, około 1/3 (32,5%) swoje stanowisko obejmuje od 1 do 5 lat, 25,7% osób ma staż pracy pomiędzy 6, a 10 lat, a tylko nieliczna grupa (5%) posiada krótkie, nieprzekraczające roku doświadczenie.



### 3.4. Przebieg badania

#### 3.4.1 Pytania ogólne na temat emocji w pracy księgowych

Na samym początku zasadniczej części kwestionariusza, dotyczącego już wyłącznie emocji, respondenci otrzymali możliwość odpowiedzenia własnymi słowami, jakie odczucia jako pierwsze przychodzą im do głowy, gdy pomyślą o swojej pracy zawodowej. Pytanie to zostało zawarte przeze mnie celowo na samym początku, by wypełniające ankietę osoby nie sugerowały się kolejnymi pytaniami, dzięki czemu odpowiedzi mogły być jak najbardziej rzetelne i odzwierciedlające rzeczywistość. Respondenci dzielili się zarówno pozytywnymi, jak i negatywnymi odczuciami, a częstotliwość ich wymieniania została przedstawiona w poniższych tabelach, według podziału na nacechowanie emocji.

*Tabela 1. Emocje o nacechowaniu pozytywnym, wymieniane przez ankietowanych*

Satysfakcja	81	Zaangażowanie	4
Spełnienie	11	Duma	3
Ciekawość	6	Zainteresowanie	2
Radość	6	Przyjemność	2
Zadowolenie	6	Podekscytowanie	2
Rozwój, samodoskonalenie	6	Ambicja	2
Pasja	5		

Źródło: opracowanie własne.

W pierwszym pytaniu kwestionariusza najwięcej osób wymieniła satysfakcję, jako pierwsze odczucie przychodzące na myśl o pracy w księgowości. To jedyna tak często wymieniana pozytywna emocja, odczuwana w związku z wykonywaną pracą. Jest to bardzo zadowalająca informacja, gdyż oznacza to, że wiele osób odnajduje się w swoim zawodzie i jest on dopasowany do ich charakteru, umiejętności oraz spełnia ich oczekiwania. Rzadziej powtarzającymi się odczuciami, którymi dzielili się respondenci było również spełnienie, zadowolenie, pasja czy ciekawość. Pozostałe, jednostkowo wymieniane emocje pozytywne dotyczyły dobrej atmosfery w pracy, przywiązania, poczucia spokoju, niezależności, misji, jak również przywiązania do pracy.

Tabela 2. Emocje o nacechowaniu negatywnym, wymieniane przez ankietowanych

Stres	58	Tempo pracy, pośpiech, brak czasu	7
Poczucie wypalenia	54	Bezradność	6
Zmęczenie	37	Niechęć	5
Złość	22	Presja	5
Frustracja	21	Wyzysk, wykorzystywanie, zbyt dużo pracy względem wynagrodzenia, pracownik od czarnej roboty	5
Nuda, monotonia	16	Brak docenienia	5
Zmiany w przepisach i pracy, stres i złość z nimi związane	14	Niepokój	4
Strach, lęk	12	Napięcie	3
Natłok pracy i przytłoczenie	11	Terminy	3
Niepewność	9	Niezrozumienie	2
Irytacja	8	Niemoc	2
Zdenerwowanie	8	Niesprawiedliwość	2

Źródło: opracowanie własne.

Negatywne odczucia, przychodzące do głowy respondentom, powtarzały się zdecydowanie częściej niż te pozytywne. Pracownicy księgowości najczęściej skarżyli się na stres w pracy, głównie związany z częstymi zmianami w przepisach, terminami, brakiem czasu, nadmiarem pracy czy poczuciem wykorzystywania pod względem płacowym. Oprócz tego wiele osób dotyka wypalenie związane z zawodem, co może być związane ze zmęczeniem, nudą czy presją, na które równie często żalili się księgowi. W odpowiedziach wielokrotnie pojawiały się również negatywne odczucia, takie jak złość, frustracja, czy nawet strach.

Pozostałe negatywne emocje dotyczyły różnych aspektów pracy. Były to zarówno fizyczne odczucia (senność, ścisk w żołądku), problemy związane z wykonywaniem obowiązków (kontakty z ludźmi, poziom trudności obowiązków), problemy organizacyjne (chaos, dezorientacja), czy bardziej personalne odczucia wobec pracy zawodowej (brak satysfakcji, poczucia bezpieczeństwa, rezygnacja).

Tabela 3. Emocje, o ciężkim do określenia nacechowaniu, wymieniane przez ankietowanych

Odpowiedzialność	15	Wyzwanie	3
Rutyna	5	Dokładność	2

Źródło: opracowanie własne.

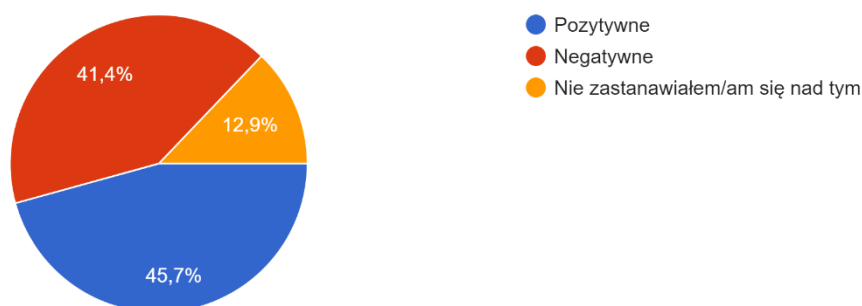
Kilkanaście osób podzieliło się swoimi odczuciami, których nacechowanie ciężko określić bez poznania kontekstu. Kilkanaście ankietowanych osób odczuwało odpowiedzialność w stosunku do swojej pracy, co może być zarówno odbierane negatywnie, jako czynnik stresujący, ale także pozytywnie, mogąc powodować uczucie bycia potrzebnym. Podobnie z poczuciem rutyny, zgłaszanym przez kilku ankietowanych, w zależności od charakteru osoby może mieć ona wydźwięk pozytywny, jak i negatywny. Oprócz tego, ankietowani wskazywali również, że odczuwają emocje związane z dynamiką pracy. Wskazywali zarówno brak adrenaliny i przewidywalność, jak również szaleństwo i zaskoczenie.

Dodatkowo kilka osób podzieliło się również ogólnym nastawieniem do swojej pracy. Tutaj również zauważalny był pełen przekrój odczuwanych uczuć. Jedna z osób skomentowała swoje odczucia wobec pracy zawodowej jako: „Po co mi to było?”, inne pisały, że „jest różnie”, „jest okej”, a niektóre nawet, że lubią swoją pracę. Jedna z osób napisała również, że swoją pracę naprawdę kocha.

Kolejnym pytaniem, jakie otrzymali ankietowani, była prośba o określenie, czy w związku z pracą odczuwają raczej pozytywne, czy negatywne emocje. Rozkład odpowiedzi był stosunkowo podobny, gdyż odczuwanie głównie pozytywnych emocji zgłaszało 45,7% osób, a negatywnych 41,4%. Spora grupa osób (prawie 13%) nie zastanawiała się nad swoimi emocjami wobec wykonywanej pracy.

Wykres 1. Nacechowanie emocji związanych z pracą

Czy w związku ze swoją pracą odczuwa Pan/Pani raczej pozytywne czy negatywne emocje?  
280 odpowiedzi

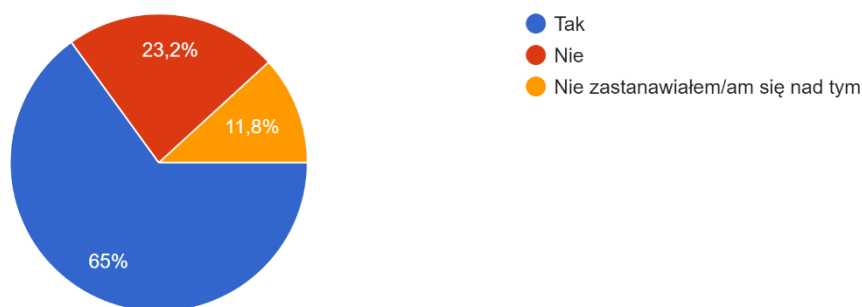


Źródło: opracowanie własne.

Następne dwa pytania z kwestionariusza dotyczyły zmiany odczuć wobec wykonywanej pracy w przeciągu miesiąca, roku. 65% ankietowanych odpowiedziało, że ich emocje zmieniają się w poszczególnych okresach.

Wykres 2. Zmiana odczuwanych emocji w czasie

Czy Pana/Pani odczucia, w stosunku do wykonywanej pracy, zmieniają się w ciągu miesiąca, roku?  
280 odpowiedzi



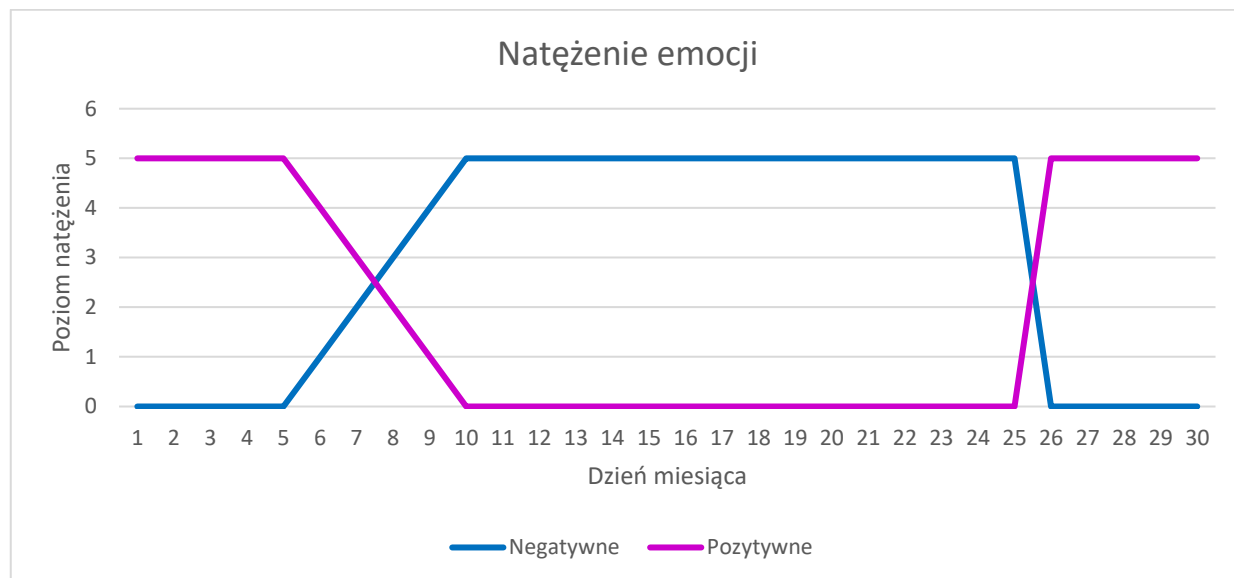
Źródło: opracowanie własne.

Osoby, które twierdząco odpowiedziały na powyższe pytanie, zostały również poproszone o wyjaśnienie tej zmiany nastawienia. Ze 170 odpowiedzi otwartych, które uzyskałam na to pytanie, większość odpowiedzi dotyczyła zmiany odczuć na negatywne, lub natężenia negatywnych emocji w związku z terminami. Gro osób deklarowało, że są o wiele bardziej zestresowane na początku roku kalendarzowego (od grudnia do kwietnia) w związku z koniecznością przygotowywania i złożenia sprawozdań finansowych za cały poprzedni rok oraz złożenia deklaracji podatkowych. Bardziej stresującymi momentami dla niektórych księgowych są także zakończenia kwartałów, gdyż niektórzy przedsiębiorcy właśnie pod koniec tych okresów rozliczają się z urzędami. Księgowość jest zawodem ściśle związanym z terminami narzuconymi przez przepisy prawa, dlatego naturalnym jest, że w tym okresie natężenie pracy i obowiązków jest zdecydowanie większe, a presja czasu dla wielu osób jest czynnikiem stresującym.

Ankietowani zgłaszali również zmianę swojego nastroju i nastawienia do pracy w ciągu każdego miesiąca. Wiele odpowiedzi wykazywało, że miesiąc wśród pracowników księgowości, dzieli się na lepsze i gorsze chwile. Kilku ankietowanych nazwało trafnie te wahania „sinusoidą nastrojów”, która jest skorelowana z natężeniem obowiązków. Na poniższym wykresie zobrazowałam jak, według wypowiedzi ankietowanych, natężenie pozytywnych i negatywnych emocji zmienia się w ciągu

każdego miesiąca. Można więc wysnuć wnioski, że negatywne emocje pojawiające się w odczuciach księgowych, są spowodowane narzuconymi terminami. W ich wyniku, w pewnych momentach pracy jest zbyt wiele przy jednoczesnym braku czasu na jej wykonywanie, przez co pojawia się stres, złość, przytłoczenie.

Wykres 3. Natężenie emocji w okresie miesiąca



Źródło: opracowanie własne.

Oprócz sezonowości emocji, zależnej od terminów składania dokumentów, ankietowani wskazywali również na inne momenty, które silnie wpłynęły na odczuwane przez nich emocje. Jednym z wymienianych było rozpoczęcie wojny w Ukrainie. Inni ankietowani wskazywali również na natłok negatywnych emocji w momentach zmiany przepisów prawa podatkowego.

Kolejne dwa pytania kwestionariusza wymagały od księgowych wskazania czynników, które w największym stopniu wpływają na odczuwanie pozytywnych i negatywnych emocji w stosunku do wykonywanej przez nich pracy.

Jeśli chodzi o czynniki wpływające na pojawianie się pozytywnych emocji to najczęściej wybierane odpowiedzi dotyczyły relacji międzyludzkich: dobra atmosfera (151 odpowiedzi), współpracownicy (138), kontakt z klientami (39), kierownictwo (24), spotkania integracyjne (21). Wiele głosów wskazywało również na pojawianie się pozytywnych emocji w związku z wykonywanymi obowiązkami (104), co potwierdza wcześniejsze odpowiedzi, że wielu osobom ta praca daje satysfakcję, jest to dla nich pasjonujące. Ważnymi czynnikami dla pozytywnych odczuć były także: wynagrodzenie (89), możliwości rozwoju (87), czy samo miejsce pracy (59). Zasmucającym wynikiem

badania jest odpowiedź 18 osób o treści „Nie odczuwam pozytywnych emocji względem mojej pracy”. Takie nastawienie może prowadzić do pojawienia się lub nasilenia wypalenia zawodowego i w rezultacie rzutować także na inne sfery życia pracowników.

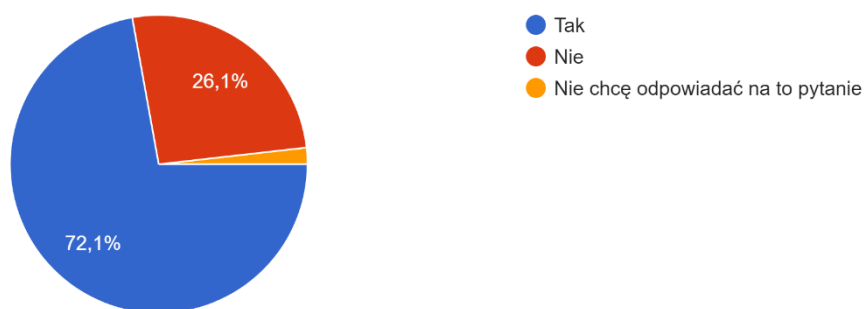
Wśród czynników negatywnie wpływających na odczuwane emocje względem pracy zdecydowanie najczęściej pojawiały się trzy odpowiedzi: częste zmiany w przepisach (187), stres (170) oraz terminy (143). Te powtarzane już kolejny raz trudności wydają się być tymi najcięższymi, z którymi muszą mierzyć się osoby zajmujące się rachunkowością i mogą być także powodem niechęci do wykonywania tego zawodu. Pozostałe wybierane czynniki są dosyć uniwersalne w każdych zawodach, a były to: wynagrodzenie (65), nadgodziny (62), kierownictwo (53), kontakt z klientami (53), wykonywane obowiązki (33), monotonia (31), współpracownicy (28).

Następne pytanie w kwestionariuszu ankiety dotyczyło zjawiska ukrywania emocji w miejscu pracy (*covering*). Na to pytanie aż 72,1% osób odpowiedziało, że zdarza im się ukrywać w pracy swoje prawdziwe emocje. Jest to bardzo wysoki wynik, zwłaszcza w porównaniu do omawianego przeze mnie w poprzednim rozdziale badania na temat *coveringu*, w którym to 12% ankietowanych odpowiedziało, że nie można pokazywać swoich emocji w pracy, a 46% uważało, że zależy to od rodzaju emocji (najczęściej ukrywane to złość i wstręt)<sup>81</sup>.

Wykres 4. Ukrywanie prawdziwych emocji w miejscu pracy

Czy w miejscu pracy zdarza się Panu/Pani ukrywać swoje prawdziwe emocje?

280 odpowiedzi



Źródło: opracowanie własne.

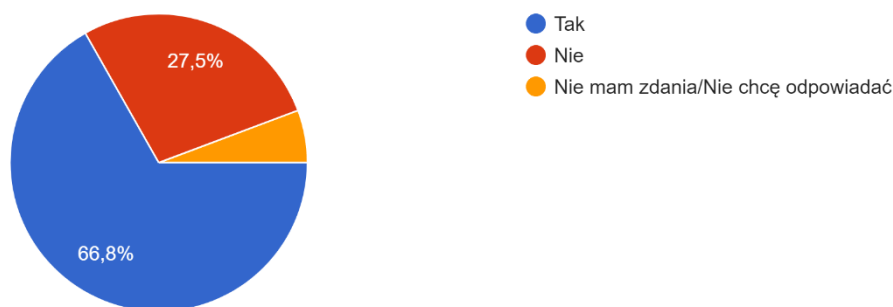
<sup>81</sup> T. Simpkin, *Mixed feelings: how to deal with emotions at work*, <https://www.totaljobs.com/advice/emotions-at-work>, dostęp: 18.05.2023

Kolejne dwa pytania, dostępne w kwestionariuszu, dotyczyły wpływu emocji na pracę. 66,8% osób odpowiedziało twierdząco na pytanie, czy odczuwane emocje wpływają na wykonywane obowiązki, a 27,5 % grupy osób nie zauważyło tego wpływu.

Wykres 5. Wpływ emocji na wykonywanie obowiązków

Czy odczuwane emocje wpływają na wykonywanie przez Pana/Panią obowiązków?

280 odpowiedzi



Źródło: opracowanie własne.

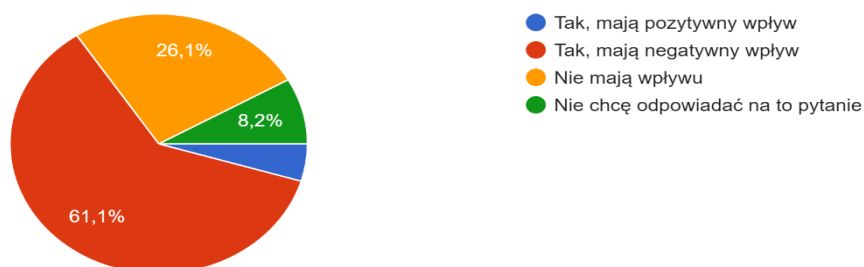
Osoby, które na to pytanie odpowiedziały twierdząco, zostało poproszone o wskazanie w jaki sposób odczuwane emocje wpływają na ich życie zawodowe. Wyniki były dosyć przygnębiające, gdyż wśród większości księgowych, odczuwane emocje mają negatywny wpływ na pracę i pogarszają jej efektywność oraz jakość. Najwięcej głosów (139) wskazywało, że odczuwane w związku z pracą emocje, powodują problemy z koncentracją, 108 głosów na to, że demotywują one do pracy, a 75 głosów, że zwiększają ilość popełnianych błędów. Mniejsza część głosów wskazywała na pozytywny wpływ odczuwanych emocji na życie zawodowe (45 głosów mówiło, że emocje motywują do pracy, a 23 głosy, że zwiększają jej wydajność).

Oprócz pytań o wpływie emocji na wykonywana pracę, w kwestionariuszu znalazły się również pytania o wpływ emocji związanych z pracą na życie prywatne.

Wykres 6. Wpływ emocji związanych z pracą na życie prywatne

Czy emocje odczuwane w pracy mają wpływ na Pana/Pani życie prywatne?

280 odpowiedzi



Źródło: opracowanie własne.

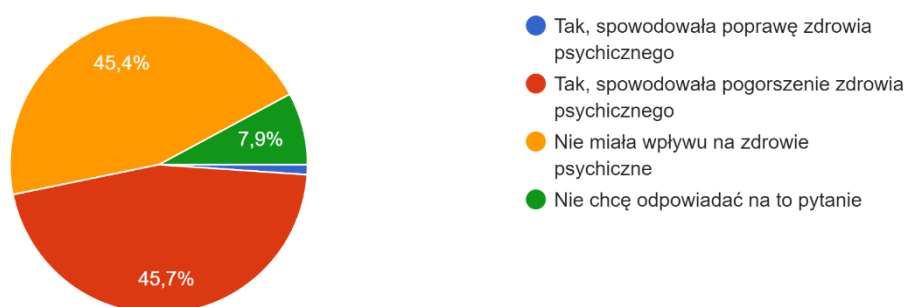
Na powyższe pytanie 65,7% ankietowanych odpowiedziało w sposób twierdzący. Niestety większość z tych odpowiedzi (61,1%) miała charakter negatywny, gdyż ankietowani zgłaszali, że emocje odczuwane w pracy negatywnie wpływają na ich życie prywatne. 26,1% osób, które odpowiedziały na to pytanie, deklarowało, że ich emocjonalne odczucia wobec życia zawodowego nie mają wpływu na ich prywatną sferę życia.

Na kolejne pytanie, badające wpływ pracy w księgowości na stan zdrowia psychicznego ankietowanych, zdecydowało się odpowiedzieć 92,1% badanych.

Wykres 7. Wpływ pracy w księgowości na zdrowie psychiczne

Czy praca w księgowości miała wpływ na stan Pana/Pani zdrowia psychicznego?

280 odpowiedzi



Źródło: opracowanie własne.

W tej kwestii zdania ankietowanych były dosyć równomiernie podzielone pomiędzy dwie odpowiedzi: 45,7% osób odpowiedziało, że niestety stan ich zdrowia psychicznego pogorszył się przez wykonywaną pracę, a minimalnie mniej - 45,4% osób



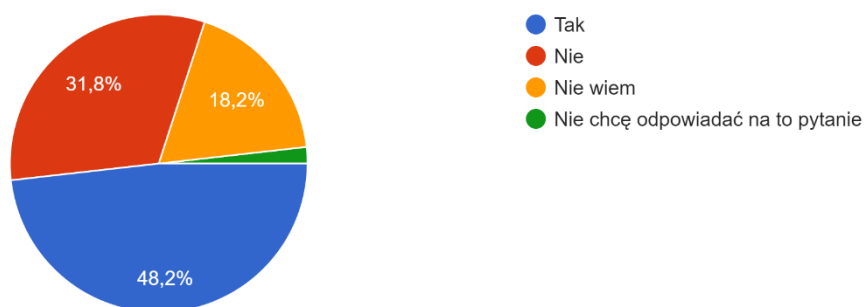
odpowiedziało, że praca w księgowości nie miała wpływu na ich zdrowie psychiczne. Tylko 1,1% osób odpowiedziało, że praca wpłynęła pozytywnie na ich zdrowie psychiczne.

W kwestii związanej z zaburzeniami emocjonalnymi, w ankiecie pojawiło się jeszcze jedno pytanie – odnośnie występowania epizodów wypalenia zawodowego podczas pracy w księgowości. Niemalże połowa odpowiedzi (48,2%) na to pytanie była twierdząca. Pozostałe osoby udzieliły odpowiedzi „nie” – 31,8%, „nie wiem” – 18,2%, odmówiły udzielenia odpowiedzi – 1,8%.

Wykres 8. Występowanie wypalenia zawodowego

Czy w czasie swojej pracy zawodowej w księgowości występował u Pana/Pani epizod wypalenia zawodowego?

280 odpowiedzi



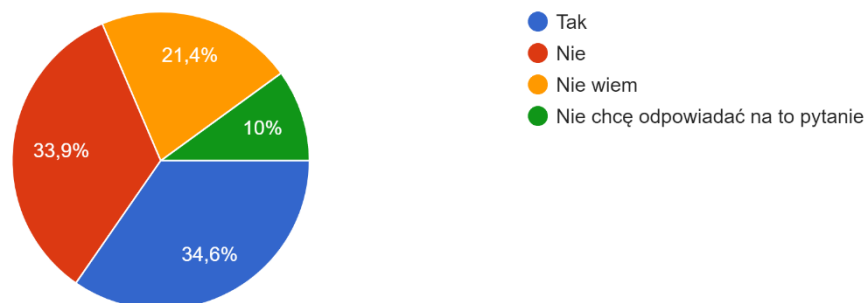
Źródło: opracowanie własne.

W kwestionariuszu pojawiły się również pytania odnośnie podstawy położonych wobec dbania o dobrostan psychiczny swoich pracowników. Jako, że wiadomo iż stan emocjonalny pracowników wpływa na ich efektywność i jakość wykonywanej pracy, w gestii pracodawcy powinno leżeć, by pozytywnie oddziaływać na tą sferę swoich podwładnych. Na to pytanie 34,6% respondentów odpowiedziało, że pracodawca podejmuje działania, aby dbać o dobrostan psychiczny pracowników. 33,9% osób odpowiedziało przecząco na niżej zadane pytanie, a pozostałe osoby udzieliły odpowiedzi „nie wiem” – 21,4% i odmówiły odpowiedzi – 10%.

### Wykres 9. Dbanie o dobrostan psychiczny w miejscu pracy

Czy Pana/Pani przełożony dba o dobrostan psychiczny pracowników w miejscu pracy?

280 odpowiedzi



Źródło: opracowanie własne.

Następnie pracownicy, którzy odpowiedzieli na powyższe pytanie twierdząco, zostali poproszeni o podanie sposobów na dbanie o ich dobrostan psychiczny stosowanych w organizacji, w której pracują. Najwięcej odpowiedzi mówiło o możliwości pracy zdalnej oraz elastycznych godzinach pracy, dzięki którym pracownicy mogą dopasować czas i tryb pracy do swojego trybu życia, obowiązków domowych i rodzinnych oraz bezproblemowo mogą na przykład korzystać z wizyt u lekarza, czy w urzędzie bez konieczności wykorzystywania urlopu. Wiele wypowiedzi wspominało również o możliwościach brania urlopu w żądanym przez siebie terminie oraz otrzymywaniu większej ilości dni urlopowych. Wymienione udogodnienia nie dla wszystkich jednak stanowią szczerą intencję dbania o komfort psychiczny pracownika przez pracodawcę, gdyż pojawiło się kilka wypowiedzi, świadczących, że pomimo zapewnienia tej elastyczności pracy, jest ona tylko pozorna, gdyż powoduje to konieczność zostawiania po godzinach i pracy w dni ustawowo wolne, aby nadrobić obowiązki niewykonane w czasie urlopu czy chwilowej nieobecności w pracy. Oprócz powyższych, bardziej organizacyjnych udogodnień zapewnianych przez pracodawców, ankietowani wskazywali również na dodatkowe benefity w swoim miejscu pracy, takie jak wyjścia integracyjne, premie pieniężne, wygodne stanowiska pracy czy słodkości. Oprócz wsparcia organizacyjnego i materialnego bardzo zadowolające jest, że wielu, spośród ankietowanych pracowników, otrzymuje wsparcie mentalne od swoich pracodawców. Odpowiedzi wskazywały, że w ich miejscu pracy panuje dobra atmosfera, która obniża poziom stresu. Ważnymi wymienianymi wartościami, które również w mojej opinii powinien zapewniać każdy przełożony, są wsparcie i wyrozumiałość. Są

to bardzo ważne „benefity”, które zdecydowanie mogą mieć wpływ na obniżanie poziomu stresu i zwiększanie efektywności pracy oraz zadowolenia z niej. Pracownicy księgowości, udzielający odpowiedzi na to pytanie, byli zadowoleni z tego, że ich przełożony służy pomocą przy wyjaśnianiu obowiązków, nowych przepisów, jest wyrozumiały w przypadku popełniania błędów czy problemów w życiu prywatnym. Relacje pełne wsparcia i zrozumienia są możliwe dzięki częstym rozmowom z przełożonym, których obecność wymieniało w odpowiedziach kilku ankietowanych. Jest to klucz do sukcesu, bo dzięki takiemu podejściu da się zauważyć jakie potrzeby mają poszczególni pracownicy, i posiadając tą wiedzę można je zaspokajać, aby wszystkim pracowało się lepiej.

### 3.4.2. Skala częstotliwości występowania emocji

Ostatnia część kwestionariusza, w badaniu na temat emocji w pracy księgowych, zawierała listę 20 różnych emocji. Emocje te zostały przeze mnie wybrane spośród najpopularniejszych odczuwanych emocji, podczas przeglądu tej samej literatury, na podstawie której opracowałam rozważania na temat emocji w rozdziale pierwszym. Połowa wybranych emocji miała znak pozytywny, a druga połowa negatywny. Lista tych emocji wraz z nacechowaniem znajduje się w tabeli poniżej.

Tabela 4. Lista emocji użyta w badaniu

Nr	Nazwa	Znak (+/-)	Nr	Nazwa	Znak (+/-)
1.	Radość	+	11.	Złość	-
2.	Strach	-	12.	Wstyd	-
3.	Poczucie spełnienia	+	13.	Poczucie przytłoczenia	-
4.	Fascynacja	+	14.	Zaciekawienie	+
5.	Znudzenie	-	15.	Zmęczenie	-
6.	Irytacja	-	16.	Odprężenie	+
7.	Zadowolenie	+	17.	Zmartwienie	-
8.	Duma	+	18.	Satysfakcja	+
9.	Smutek	-	19.	Zniechęcenie	-
10.	Podekscytowanie	+	20.	Przyjemność	+

Źródło: opracowanie własne.

Do każdej pozycji z listy emocji była dołączona pięciostopniowa skala, na której ankietowani poproszeni zostali o wskazanie, jak często odczuwają daną emocję w związku z wykonywaną pracą w księgowości. Poszczególne cyfry na skali miały następujące znaczenie: 1 - nigdy, 2- rzadko, 3 - czasami, 4 - całkiem często, 5 - bardzo często.

Aby poznać emocje, z którymi najczęściej i najrzadziej spotykają się księgowi w swojej pracy, obrałam autorską metodę, polegającą na sumowaniu wybranych na skali odpowiedzi. Według niej każda zaznaczona odpowiedź była przeze mnie przemnażana przez wybraną cyfrę na skali, a następnie iloczyny ilości odpowiedzi i wielkości na skali zostały zsumowane. Przykładowo: pierwsza emocja znajdująca się w tej części ankiety to radość. Odpowiedzi zaznaczane przez respondentów były następujące: 1 – nigdy – 9 osób, 2 - rzadko – 53 osoby, 3 – czasami – 107 osób, 4 - całkiem często – 94 osób, 5 - bardzo często – 19 osób. Następnie pomnożone i zsumowane zostały uzyskane w ankiecie odpowiedzi:  $1 \times 9 + 2 \times 53 + 3 \times 107 + 4 \times 94 + 5 \times 19 = 907$ . Tym samym sposobem przeanalizowałam również wszystkie inne zawarte w kwestionariuszu ankiety emocje, a wyniki obliczeń przedstawiłam poniżej, w kolejności od największej do najmniejszej częstotliwości występowania.

Tabela 5. Częstotliwość występowania emocji

Nr	Nazwa	Wynik	Nr	Nazwa	Wynik
1.	Zmęczenie	1117	11.	Radość	907
2.	Irytacja	1043	12.	Strach	870
3.	Poczucie przytłoczenia	1017	13.	Duma	866
4.	Złość	990	14.	Znudzenie	833
5.	Zadowolenie	960	15.	Fascynacja	814
6.	Zmartwienie	953	16.	Przyjemność	807
7.	Zniechęcenie	926	17.	Podkscytowanie	766
8.	Satysfakcja	921	18.	Smutek	758
9.	Zaciekawienie	920	19.	Wstyd	564
10.	Poczucie spełnienia	909	20.	Odprężenie	558

Źródło: opracowanie własne.

Według powyższych obliczeń, wśród ankietowanych pracowników księgowości, najczęściej odczuwanymi emocjami w stosunku do wykonywanej pracy było: zmęczenie, irytacja oraz poczucie przytłoczenia. Na skali również najwięcej osób zaznaczyło, że odczuwa te emocje w pracy bardzo często (zmęczenie – 114 głosów, poczucie przytłoczenia – 96, irytacja – 89). Najmniej odpowiedzi „bardzo często” dotyczyło odczuwania emocji takich jak: odprężenie – 1, wstyd – 9, podekscytowanie – 18. Przyjęte obliczenia pozwoliły również wskazać, jakie emocje z wybranych, są najrzadziej odczuwane przez badanych. Było to: odprężenie, wstyd i smutek. Tu również wyniki zgadzają się z odpowiedziami na skali, w których to najwięcej osób zaznaczyło, że w związku z pracą zawodową nigdy nie odczuwa: wstydu – 127 osób, odprężenia – 100, smutku – 63. Tutaj także możliwe było wyodrębnienie emocji, wobec których ankietowani wskazywali najrzadziej, że nigdy się u nich nie pojawiają. Były to emocje: zadowolenie – 5, zmęczenie – 7, radość – 9. Ten wynik z jednej strony jest pozytywny, bo bardzo mało osób nie odczuwa nigdy w swojej pracy zadowolenia i radości, raczej u większości badanych te emocje występują. Ma także negatywny aspekt, który wskazuje, że większość badanych odczuwa zmęczenie swoją pracą.

Na koniec z podanych wyżej obliczeń zsumowałam wyniki dla częstotliwości występowania zarówno pozytywnych, jak i negatywnych emocji. Pierwsze z nich dały wynik 8428, a drugie, negatywne, wynik 9071. Pomimo przewagi częstotliwości występowania negatywnych emocji nad pozytywnymi (co również można było zaobserwować podczas analizy każdej emocji z osobna), ciężko jednoznacznie stwierdzić, że to właśnie one przeważają ogółem w pracy w księgowości. Zgodnie z teoretycznymi rozważaniami na temat emocji, wiemy, że oprócz nacechowania, mają one również różne natężenie. Obliczenia przyjęte przeze mnie w celu analizy powyższych odpowiedzi są uproszczone i nie biorą pod uwagę tego aspektu, dają tylko pogładowy obraz stanów emocjonalnych w pracy grupy badanych.

### **3.5. Podsumowanie badania**

Przeprowadzone przeze mnie badanie potwierdziło że tak jak w każdym innym aspekcie naszego życia, tak i również w pracy w księgowości pracownicy odczuwają wiele emocji. Nie jest możliwe niestety jednoznaczne stwierdzenie, czy są to głównie emocje negatywne czy pozytywne. Pomimo, że w jednym z pierwszych pytań, większość ankietowanych osób wskazała, że emocje, które żywią w stosunku do swojej pracy są raczej pozytywne, to niestety kolejne pytania pokazały, że niestety takie nastroje nie do

końca przeważają w życiu zawodowym zatrudnionych w tym sektorze. W pozostałych pytaniach na przód wybijały się emocje odczuwane wobec pracy takie jak: zmęczenie, stres, irytacja czy przytłoczenie. Dzięki wypowiedziom ankietowanych, mogliśmy poznać przyczyny tych emocji. Na gorsze samopoczucie księgowych wpływają na pewno terminy podatkowe, terminy składania sprawozdań finansowych i inne daty, związane ściśle z pracą księgowych. Przez okresową charakterystykę tej pracy, księgowi skarżyli się na natłok pracy i obowiązków, silne zmęczenie oraz stres w czasie, gdy zbliżają się tzw. *deadline*'y<sup>82</sup>. Dodatkowym czynnikiem, który wpływa na negatywne odczucia pracowników księgowości wobec pracy są częste zmiany przepisów prawa podatkowego, które wprowadzają zamieszanie oraz dodatkowo zwiększają ilość pracy.

Ankieta miała również zadanie, by zbadać wpływ odczuwanych przez księgowych emocji na różne sfery ich życia. Większość osób biorących udział w badaniu wskazała, że ich emocje mają negatywny wpływ na wykonywanie pracy, gdyż uniemożliwiają koncentrację, zwiększają ilość popełnianych błędów, czy najzwyczajniej demotywują do niej. Pogarszają więc jej jakość i efektywność. Emocje odczuwane w pracy, według odpowiedzi większości badanych, mają również negatywny wpływ na życie po jej zakończeniu, na jej prywatną sferę. Część osób podzieliła się nawet podczas wywiadu swoimi odczuciami, że praca w księgowości pogorszyła stan ich zdrowia psychicznego. Z tego powodu tak ważne jest, by pracodawca dbał o spełnienie również potrzeb emocjonalnych pracownika, oferując np. zrozumienie i wsparcie. Oprócz korzyści osobistych i lepszej jakości życia pracowników, które można uzyskać dzięki dbaniu o ten aspekt pracy, to może to również pomóc w redukcji kosztów, gdyż pracownik będzie efektywniejszy i bardziej zaangażowany w to co robi.

Niestety w badaniu nie udało się zauważyć zależności pomiędzy charakterystyką grupy badanej, a odczuwanymi emocjami w stosunku do pracy w księgowości, gdyż grupa nie była zbyt zróżnicowana (były to w większości kobiety w wieku 25-50 lat, pracujące w biurach rachunkowych na stanowisku Księgowy/a, o wykształceniu wyższym). Również po próbie podziału odpowiedzi na poszczególne grupy osób, okazywało się, że odczuwane emocje wśród osób o różnym wieku, stażu pracy czy miejscu pracy, był bardzo podobne, więc postanowiłam pominąć ten aspekt w badaniu.

Wyniki wykonanych przeze mnie badań brzmią dosyć ponuro i nie zachęcają do podejmowania pracy w tym zawodzie. Konieczne jest jednak przypomnienie, że badanie

---

<sup>82</sup> Z ang. „nieprzekraczalny termin wykonania zadania”.

zostało wykonane na przełomie marca i kwietnia, a ten okres, według ankietowanych, jest dla księgowych najtrudniejszym momentem w roku, ze względu na zbliżające się terminy złożenia sprawozdań finansowych za poprzedni rok. Mogło to znacząco wpłynąć na wyniki badania oraz sprawić, że pokazało ono odczucia księgowych w mniej optymistycznym świetle, niż są naprawdę.

## Zakończenie

Emocje stanowią podstawę życia wewnętrznego człowieka. To one nadają istnieniu sens, wartość, sprawiają, że przyjmuje różnorakie barwy. Poniższa praca pomogła z pewnością zrozumieć czym one tak właściwie są, jakie pełnią funkcję i zarazem jak ważny wpływ mają na życie każdego z nas. Pomimo, że dzielą się one na pozytywne i negatywne, to wszystkie są równie istotne i potrzebne do satysfakcjonującego funkcjonowania.

Przegląd badań na temat emocji w miejscu pracy, jak i stricte w pracy w księgowości, pokazał, że odczuwane stany afektywne mają wpływ na takie aspekty pracy, jak podejmowanie decyzji, zdobywanie wiedzy, kontakty ze współpracownikami czy ogólną satysfakcję z wykonywanej pracy. Księgowi, to nie tylko pracownicy, to przede wszystkim ludzie. Pomimo, że ich praca wiąże się z podporządkowaniem do przepisów prawa, procedur i schematów pracy, nie da się pozbawić jej emocji. Poniższa praca magisterska potwierdziła zawarte na jej początku stwierdzenie, że jest niemożliwym, by osoby podejmujące się tego zawodu mogły w stu procentach oddzielić odczuwane emocje od wykonywanych obowiązków.

Badanie ankietowe, przeprowadzone w ramach części empirycznej pracy, pokazało z jakimi emocjami spotykają się codziennie w swojej pracy księgowi i jaki wpływ mają one na ich pracę oraz życie prywatne. Mimo, że bardzo ciężko jest wskazać jednoznacznie, czy wobec tej profesji przeważają ogółem odczucia pozytywne czy negatywne, udało się określić te najpopularniejsze, występujące wśród pracowników emocje. Większość księgowych biorących udział w badaniu dzieliła się niestety negatywnymi emocjami odczuwanymi wobec swojego zawodu, skarżąc się na zmęczenie, stres, poczucie przytłoczenia i irytację. Poznaliśmy również główne przyczyny występowania tych emocji, czyli terminy, zbyt duża ilość pracy, stres oraz często zmieniające się terminy podatkowe. Większość z tych przyczyn niestety ciężko jest wyeliminować, gdyż są zależne od przepisów narzucanych przez państwo. Pracodawcy i pracownicy mogą zadbać jednak o poprawę samopoczucia w niektórych aspektach pracy, poprzez np. podział pracy na większą liczbę pracowników, troskę o work-life balance, okazywanie wzajemnego zrozumienia i wsparcia. Pocieszającym rezultatem badania jest informacja, że pomimo tych trudności, wiele osób pracujących



w księgowości naprawdę lubi swoją pracę, a wykonywanie jej daje im satysfakcję, poczucie spełnienia oraz jest najzwyczajniej pasjonujące.

Praca ma oczywiście ograniczenia. Przede wszystkim badana grupa choć była dość liczna, to raczej nie była reprezentatywna. Warto zatem powtórzyć badanie na większej, a najlepiej reprezentatywnej grupie polskich księgowych. Ponadto wyniki badania jedynie zarysowują problem. Ukazują ogólnie różnorodność emocji odczuwanych przez księgowych w pracy. Na podstawie tych wyników warto przeprowadzić badania skupiające się na jednej konkretnej emocji i traktujące ją szczegółowo, zaczynając od tych, które respondenci wskazywali najczęściej. Tak czy inaczej, warto kontynuować badania emocji w pracy w rachunkowości, bo jak wykazała praca, występują one często i mają duży wpływ na pracowników i ich otoczenie, w tym na jakość ich pracy.

Poniższa praca spełniła jeszcze jedno ważne zadanie – zwiększyła moją osobistą świadomość na temat emocji odczuwanych przeze mnie w życiu prywatnym i zawodowym. Dzięki zdobytej wiedzy jestem bardziej uważna na odczuwane emocje, dzięki czemu łatwiej jest mi je akceptować i zarządzać nimi.

## Bibliografia

1. Artienwicz N., Jaworska E., Korzeniowska D., Maruszewska E., *Nastrój, motywacja i stres w pracy księgowego, a tworzenie informacji sprawozdawczej*, Wydawnictwo IUS PUBLICUM, Katowice 2022
2. *Covering at work*, Totalsjob's research in May 2018, <https://www.totaljobs.com/insidejob/covering-at-work/>
3. Dąbrowski A., *Wpływ emocji na poznawanie*, Przegląd Filozoficzny – Nowa Seria, 2012
4. Doliński D., Błaszczak W. (red.), *Dynamika emocji. Teoria i praktyka*, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN
5. Doliński D., Strelau J., *Psychologia akademicka Tom 2. Podręcznik akademicki*, GWP 2021
6. Drożak J., Bryła J., *Dopamina – nie tylko neuroprzebieżnik*, Zakład Regulacji Metabolizmu, Instytut Biochemii, Wydział Biologii, Uniwersytet Warszawski, <https://publisherspanel.com/api/files/view/1911.pdf>
7. Dziarnowska W., Przybysz P., *Emocje moralne jako podstawa zmysłu moralnego. Defekty zmysłu moralnego*, Rocznik Kognitywistyczny, Uniwersytet Jagielloński, 2010
8. Dzierżawa A., *Jak chemia mózgu wpływa na emocje?*, <https://www.ajourneytoyourself.com/pl/chemia-mozgu-emocje/>, dostęp 30.12.2022
9. Ekman P., *Emocje ujawnione*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2011
10. Ekman P., *Emotional and conversational nonverbal signals*, Kluwer Academic Publishers, 2004
11. Ferenc E., *Praca magisterska pt. Stres w pracy księgowych – badania ankietowe*, Łódź 2020
12. Gałuszka A., *Emotion - their meaning and tasks*, Journal of Education, Health and Sport 17 January 2022
13. *Ile jest języków na świecie?*, <https://www.language-link.pl/blog/183/ile-jest-jezykow-na-swiecie->, dostęp 27.11.2022
14. Imbir K., *Odmiennosc emocji automatycznych I refleksyjnych: poszukiwanie zróznicowania neurobiologicznego i psychologicznego*, Rozprawa doktorska, Uniwersytet Warszawski, Warszawa 2012
15. James W., *The Principles of Psychology*, Dover Publications, 1890
16. Joško J., *Pozytywne emocje silą sprawczą zdrowienia*, Katedra i zakład Medycyny i Epidemiologii Środowiskowej, Śląski Uniwersytet Medyczny w Katowicach, <http://www.phie.pl/pdf/phe-2011/phe-2011-3-374.pdf>
17. Kabalski P., *Księgowosc w Polsce jako zawód kobiecy. Skala, przyczyny, okolicznosci, skutki*, Wydawnictwo IUS PUBLICUM, Katowice 2021
18. Keltner D., Oatley K., Jenkins J. M., *Zrozumiec emocje*, PWN 2021
19. Kamstra M., Kramer L., Levi M., *Winter Blues: A Sad Stock Market Cycle*, Federal Reserve Bank of Atlanta Working Paper No. 2002-13a, Sauder School of Business Working Paper, 2003
20. Knopp K., *Rola inteligencji emocjonalnej w zyciu czlowieka*, Studia Psychologica nr 6, 2006
21. *Komunikacja werbalna i niewerbalna*, <https://growthadvisors.pl/zarządzanie/komunikacja-werbalna-i-niewerbalna/>, dostęp: 27.11.2022

22. Kraczkla M., *Wypalenie zawodowe jako efekt długotrwałego stresu*, Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie, nr 2, 2013
23. Levine L., Pizarro D., *Emotion and memory research: A grumpy overview.*, Social Cognition
24. Matczak A., Knopp K. A., *Znaczenie inteligencji emocjonalnej w funkcjonowaniu człowieka*, Wydawnictwo Stowarzyszenia Filomatów, 2013
25. Nitka-Siemiąńska A., *Zaburzenia lękowe – charakterystyka i zasady leczenia*, Forum Medycyny Rodzinnej 2014, Tom 8, nr 1
26. Oatley K., Johnson-Laird P.N., *The Communicative Theory of Emotion: Empirical Tests, Mental Models, and Implications for Social Interaction*, 1995
27. Osika G., *Ogólna charakterystyka procesu perswazji*, Zeszyty naukowe Politechniki Śląskiej, 2005
28. Paszelke K. A., *Mózg ma warstwy, czyli o trzech strukturach mózgu*, <https://uwazniej.pl/mozg-ma-warstwy/>, dostęp 17.12.2022
29. Phelps E., Ling S., Carrasco M. , *Emotion Facilitates Perception and Potentiates the Perceptual Benefits of Attention*, Psychol Sci. 2006
30. Plutchik R., *Emotion: A Psychoevolutionary Synthesis*, New York: Harper and Row, 1980
31. Reber A., Reber E., *Słownik psychologii*, Scholar, 2015
32. Rudny W., *Emocje w procesach decyzyjnych na rynkach finansowych*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach Nr 267, 2016
33. Sabater V., *Hormony i nastroje z nimi powiązane*, <https://pieknoumyslu.com/hormony-i-powiazane-nastroje/>, dostęp: 30.12.2022
34. Saunders E., *Stock Prices and Wall Street Weather*, The American Economic Review Vol. 83, No. 5 (Dec., 1993)
35. Schreiber L., Hartranft M., *The Public Speaking Project*, LibreTexts, 2022  
[https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Communication/Public\\_Speaking/Public\\_Speaking\\_\(The\\_Public\\_Speaking\\_Project\)](https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Communication/Public_Speaking/Public_Speaking_(The_Public_Speaking_Project))
36. Simpkin T., *Mixed feelings: how to deal with emotions at work*,  
<https://www.totaljobs.com/advice/emotions-at-work>, dostęp: 09.05.2023
37. *Słownik pojęć*, Instytut psychologii zdrowia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego,  
<https://psychologia.edu.pl/sloownik/id.emocje/i.html>, dostęp: 26.10.2022
38. Spielman R., Jenkins W., Lovett M., Czarnota-Bojarska J., *Psychologia*, OpenStax Poland, 2020
39. Spritzer M., *Jak uczy się mózg*, PWN 2007
40. Stańczyk J., Gajdziszewska-Dudek P., *O znaczeniu inteligencji emocjonalnej w życiu zawodowym*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, Seria: Organizacja i zarządzanie z. 85, 2015
41. Staśkiewicz A., Praca magisterska pt. *Wpływ zaburzeń lękowych na pracę w zawodzie księgowych*, Łódź 2022
42. Strelau J., Doliński D., *Psychologia. Podręcznik akademicki Tom 1*
43. *Survey shows younger accountants most stressed*, <https://www.acuitymag.com/business/survey-shows-younger-accountants-most-stressed>, dostęp: 08.06.2023
44. *Światowy Dzień Walki z Depresją*, Wojewódzka Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Krakowie, 2021, <https://www.gov.pl/web/wsse-krakow/swiatowy-dzien-walki-z-depresja-2021>

45. Tokarz A., *Procesy emocjonalne w aktywności twórczej, Dynamika emocji : teoria i praktyka*, PWN 2011
46. Więckowska M., *Emocje i nastrój – co warto o nich wiedzieć?*  
<https://www.magdapisze.pl/psychologia/emocje-nastroj/>, dostęp 27.11.2022
47. Wojtas-Klima M., „*Gdy emocje już opadną*” – czyli co wpływa na podejmowanie decyzji, Zeszyty naukowe Politechniki Śląskiej 2014
48. Wróblewska B., *Zaburzenia emocjonalne*, <https://avigon.pl/obszary-wsparcia/zaburzenia-emocjonalne>, dostęp: 05.01.2022
49. Von Neuman J., Morgenstern O., *Theory of Games and Economic Behavior*, 1944

## Spis ilustracji

Rysunek 1. Koło emocji wg Plutchika.....	14
--	----

## Spis tabel

Tabela 1. Emocje o nacechowaniu pozytywnym, wymieniane przez ankietowanych.....	41
Tabela 2. Emocje o nacechowaniu negatywnym, wymieniane przez ankietowanych .....	42
Tabela 3. Emocje, o ciężkim do określenia nacechowaniu, wymieniane przez ankietowanych..	42
Tabela 4. Lista emocji użyta w badaniu.....	51
Tabela 5. Częstotliwość występowania emocji.....	52

## Spis wykresów

Wykres 1. Nacechowanie emocji związanych z pracą.....	43
Wykres 2. Zmiana odczuwanych emocji w czasie.....	44
Wykres 3. Natężenie emocji w okresie miesiąca .....	45
Wykres 4. Ukrywanie prawdziwych emocji w miejscu pracy .....	46
Wykres 5. Wpływ emocji na wykonywanie obowiązków .....	47
Wykres 6. Wpływ emocji związanych z pracą na życie prywatne .....	48
Wykres 7. Wpływ pracy w księgowości na zdrowie psychiczne.....	48
Wykres 8. Występowanie wypalenia zawodowego .....	49
Wykres 9. Dbanie o dobrostan psychiczny w miejscu pracy .....	50

## Załącznik 1 Formularz ankiety

Wyrażam zgodę na udział w badaniu oraz wykorzystanie moich odpowiedzi do celów naukowych.

- Tak
- Nie

### **Metryka**

Na początku proszę o odpowiedź na kilka pytań metryczkowych, które pozwolą na sklasyfikowanie uczestników badania według kryteriów demograficznych.

#### Płeć:

- Kobieta
- Mężczyzna
- Inna/Nie chcę odpowiadać na to pytanie

#### Wiek:

- < 25 lat
- 25-35 lat
- 35-50 lat
- > 50 lat

#### Miejsce pracy:

- Biuro rachunkowe
- Dział księgowości w małej firmie (Liczba zatrudnionych pracowników ogółem < 50 osób)
- Dział księgowości w średniej wielkości firmie (Liczba zatrudnionych pracowników ogółem: 51-250)
- Dział księgowości w dużej firmie (Liczba zatrudnionych pracowników ogółem > 250)
- Dział księgowości w korporacji
- Inne...

#### Stanowisko:

- Asystent/ka księgowego/ej
- Młodszy/a księgowy/a
- Księgowy/a
- Główny/a księgowy/a
- Inne...

#### Wykształcenie:

- Podstawowe
- Średnie

- Wyższe
- Inne...

Staż pracy w księgowości:

- Poniżej roku
- 1-5 lat
- 6-10 lat
- Powyżej 10 lat

### **Pytania ogólne**

Poniżej znajduje się kilka pytań dotyczących ogólnego stanu emocjonalnego w pracy. Zdaję sobie sprawę, że niektóre z nich mogą być dla Państwa niekomfortowe, dlatego odpowiedź na niektóre z nich nie jest wymagana.

Na początek proszę o wypisanie dwóch odczuć, które pierwsze przyjdą Panu/Pani do głowy, gdy pomyśli Pan/Pani o swojej pracy (np. złość, satysfakcja, poczucie wypalenia).

.....  
 .....

Czy w związku ze swoją pracą odczuwa Pan/Pani raczej pozytywne czy negatywne emocje?

- Pozytywne
- Negatywne
- Nie zastanawiałem/am się nad tym

Czy Pana/Pani odczucia, w stosunku do wykonywanej pracy, zmieniają się w ciągu miesiąca, roku?

- Tak
- Nie
- Nie zastanawiałem/am się nad tym

Jeśli się zmieniają, proszę napisać jak różnią się one w trakcie okresów (czy zmieniają się z pozytywnych na negatywne, czy zmienia się ich natężenie itp.)

.....  
 .....

Co najbardziej wpływa na odczuwanie przez Pana/Panią pozytywnych emocji w pracy? Proszę zaznaczyć maksymalnie 3 odpowiedzi.

- Wykonywane obowiązki
- Wynagrodzenie
- Współpracownicy
- Kierownictwo
- Kontakt z klientami
- Dobra atmosfera
- Spotkania integracyjne

- Miejsce pracy
- Możliwości rozwoju
- Dynamicznie zmieniające się środowisko pracy
- Nie odczuwam pozytywnych emocji względem mojej pracy
- Inne...

Co najbardziej wpływa na odczuwanie przez Pana/Panią negatywnych emocji w pracy? Proszę zaznaczyć maksymalnie 3 odpowiedzi.

- Wykonywane obowiązki
- Częste zmiany w przepisach
- Wynagrodzenie
- Współpracownicy
- Kierownictwo
- Kontakt z klientami
- Miejsce pracy
- Monotonia
- Stres
- Terminy
- Nadgodziny
- Nie odczuwam negatywnych emocji względem mojej pracy
- Inne...

Czy w miejscu pracy zdarza się Panu/Pani ukrywać swoje prawdziwe emocje?

- Tak
- Nie
- Nie chcę odpowiadać na to pytanie

Czy odczuwane emocje wpływają na wykonywanie przez Pana/Panią obowiązków?

- Tak
- Nie
- Nie mam zdania/Nie chcę odpowiadać

Jeśli emocje wpływają na Pana/Pani pracę, to w jaki sposób?

- Motywują do pracy
- Zwiększają wydajność pracy
- Demotywują do pracy
- Powodują problemy z koncentracją
- Zwiększają ilość popełnianych błędów



Inne...

Czy emocje odczuwane w pracy mają wpływ na Pana/Pani życie prywatne?

- Tak, mają pozytywny wpływ  
 Tak, mają negatywny wpływ  
 Nie mają wpływu  
 Nie chcę odpowiadać na to pytanie

Czy praca w księgowości miała wpływ na stan Pana/Pani zdrowia psychicznego?

- Tak, spowodowała poprawę zdrowia psychicznego  
 Tak, spowodowała pogorszenie zdrowia psychicznego  
 Nie miała wpływu na zdrowie psychiczne  
 Nie chcę odpowiadać na to pytanie

Czy Pana/Pani przełożony dba o dobrostan psychiczny pracowników w miejscu pracy?

- Tak  
 Nie  
 Nie wiem  
 Nie chcę odpowiadać na to pytanie

Jeśli Pana/Pani przełożony dba o dobrostan psychiczny pracowników, proszę krótko napisać w jaki sposób (np. elastyczne godziny pracy, możliwość pracy zdalnej, dłuższe urlopy).

.....  
 .....

Czy w czasie swojej pracy zawodowej w księgowości występował u Pana/Pani epizod wypalenia zawodowego?

- Tak  
 Nie  
 Nie wiem  
 Nie chcę odpowiadać na to pytanie

### **Emocje występujące podczas pracy i ich częstotliwość**

Poniżej przedstawione zostało 20 różnych emocji. Proszę o określenie jak często odczuwa Pan/Pani te emocje w związku z pracą. Do każdej emocji podana jest 5- stopniowa skala o następującym znaczeniu: 1 - nigdy, 2- rzadko, 3 - czasami, 4 - całkiem często, 5 - bardzo często.

1. Radość

Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
	o	o	o	o	o	
2. Strach

Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
	o	o	o	o	o	
3. Poczucie spełnienia

Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
	o	o	o	o	o	

4. <u>Fascynacja</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
5. <u>Znudzenie</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
6. <u>Irytacja</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
7. <u>Zadowolenie</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
8. <u>Duma</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
9. <u>Smutek</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
10. <u>Podekscytowanie</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
11. <u>Złość</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
12. <u>Wstyd</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
13. <u>Poczucie przytłoczenia</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
14. <u>Zaciekawienie</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
15. <u>Zmęczenie</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
16. <u>Odprężenie</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
17. <u>Zmartwienie</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
18. <u>Satysfakcja</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
19. <u>Zniechęcenie</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	
20. <u>Przyjemność</u>	Nigdy	1	2	3	4	5	Bardzo często
		0	0	0	0	0	