

CZU: 159.944:331.101.39

ASPECTE METODOLOGICE ÎN EVALUAREA MUNCII EMOȚIONALE

Rodica PASCARI*Universitatea de Stat din Moldova*

Munca emoțională reprezintă o activitate profesională ce presupune investiții energetice și emoționale de amploare. Posturile de muncă din această categorie solicită angajaților o afișare emoțională care deseori nu se află în concordanță cu starea autentică a persoanei și, ulterior, se poate răsfrânge asupra mediului familial, asupra performanțelor profesionale și a calității relațiilor. În acest context, angajatul este nevoit să-și supprime emoțiile, ca ulterior să expună o stare adecvată mediului profesional. În cadrul articolului vom analiza un șir de scale ce au fost identificate în literatura ce vizează munca emoțională. Inițial, munca emoțională era evaluată prin aplicarea metodelor calitative și doar în timp au fost elaborate scale cantitative ce măsurau diverse componente ale muncii emoționale.

Cuvinte-cheie: *muncă emoțională, afișare emoțională, disonanță emoțională.*

METHODOLOGICAL ASPECTS IN EVALUATING EMOTIONAL WORK

Emotional work is a professional activity that involves massive energy and emotional investments, and jobs in this category require employees to have an emotional display that is often not in line with the person's true state, so he has to suppress emotions to subsequently exhibit a state appropriate to the professional environment. In this article, we will analyze a range of scales that have been identified in the literature on emotional work. Initially, emotional work was assessed by applying qualitative methods and only in time quantitative scales were developed to measure various components of emotional work

Keywords: *emotional work, emotional display, emotional dissonance.*

Introducere

E de menționat faptul că, deși elementul emoțional este prezent în toate activitățile umane, cercetările ce vizează analiza muncii emoționale sunt astăzi relativ puține la număr. În prezentul articol vom încerca să expunem unele metode ce au fost aplicate în cadrul cercetărilor analizate.

Într-un studiu dedicat istoriei cercetărilor privind experiența afectivă a oamenilor la locul de muncă, Weiss și Brief (2001) punctează că orice incursiune în literatura de specialitate este marcată de evidența că studiul emoțiilor în organizații este cu prioritate un studiu al satisfacției la locul de muncă [1]. Astfel, studiile privind viața afectivă a angajaților au debutat în psihologia industrială în anii '30. Weiss și Brief vorbesc despre paradoxul acestei decade în cercetarea experienței afective la locul de muncă, remarcând coexistența unei inițiale bogății în abordarea conceptual-metodologică cu o restrângere progresivă a perspectivelor și metodelor spre subiectul satisfacției la locul de muncă [2].

Arlie Hochschild (1979, 1983) a fost primul cercetător care a studiat în mod explicit problematica controlului trăirilor afective la locul de muncă. Ea a fost cea care a propus conceptul de *muncă emoțională* (engl. *emotional labour*), definindu-l drept acea muncă, în care persoanei i se cere să-și inducă sau să-și supprime trăiri afective în scopul menținerii unei înfățișări exterioare care să producă altora o stare de spirit adecvată [3]. Demersul lui Hochschild este bazat pe o perspectivă dramaturgică: clientul reprezentând publicul, angajatul – actorul, iar locul de muncă fiind scena. În acest sens, procesul de management al impresiei pe care angajații îl desfășoară în cadrul interacțiunilor cu clienții este analog jocului actoricesc, iar gestionarea emoțiilor reprezintă o dimensiune importantă nu doar în teatru, ci și pe scena organizațională [4].

Spre deosebire de Hochschild, care pune accent pe trăirile afective, Ashforth și Humphrey (1993) definesc munca emoțională mai ales în termeni comportamentali, ca act de afișare a emoțiilor adecvate cu scopul de a se angaja într-o formă de management al impresiei în cadrul organizației [5]. O altă diferență față de abordarea lui Hochschild constă în faptul că Ashforth și Humphrey sunt mai interesați de impactul muncii emoționale asupra eficienței în sarcină decât de efectele asupra stării de sănătate și stres a individului.

A.Hochschild (1983/2003) identifică trei situații de analiză a costurilor umane ale muncii emoționale [6]:

1) persoanele care prestează muncă emoțională se identifică sincer cu propriul job, din care cauză la ele riscă să apară sindromul „*burnout*”;

2) persoanele care prestează muncă emoțională fac distincție între ele și jobul acestora, ceea ce duce mai puțin la tulburări psihice de tip *burnout*, însă apar sentimente de autoblamare, considerându-se oameni nesinceri;

3) persoanele care prestează muncă emoțională fac distincție între ele și job, dar nu se culpabilizează pentru aceasta, dar văd munca lor ca pe o cerință de acțiune în acest fel. Pentru aceasta din urmă, categoric există un anumit risc de cinism și de înstrăinare de activitatea lor.

Încercând o abordare sintetică, Zapf *et al.* (1999) consideră că există câteva caracteristici principale ale muncii emoționale: 1) reprezintă o componentă importantă a posturilor care implică interacțiuni directe cu clienții/beneficiarii; 2) emoțiile sunt afișate pentru a influența atitudinile și comportamentul clienților/beneficiariilor, de obicei prin influențarea stării lor afective; 3) afișarea emoțiilor respectă anumite reguli ce pot fi mai mult sau mai puțin explicite [7].

Analizând abordările teoretice referitoare la natura conceptului de „muncă emoțională”, putem identifica trei categorii:

- În prima categorie se includ acele teorii care concep munca emoțională ca o *stare emoțională* ce își are originea în normele și cerințele sociale și organizaționale.

- În cea de-a doua categorie se identifică teoriile care sugerează că munca emoțională constă în *comportamente asumate de coordonare și control al unei stări emoționale explicite sau implicite*. Referitor la acest grup de teorii, se cuvine să facem observația că conceptul „comportament” implică acțiuni și reacții, iar unele dintre acestea ar putea trece neobservate, cum ar fi vorbirea cu sine (limbajul intern) sau reevaluările cognitive.

- Cel de-al treilea grup de teorii explică munca emoțională *printr-o relaționare strânsă între stări, comportament și/sau factori situaționali*.

Un element important al cercetării muncii emoționale este identificarea profesiilor ce sunt prestatoare de muncă emoțională. În societățile moderne s-a creat o piață a muncii emoționale extrem de dinamică: se estimează că jumătate din joburi impun muncă emoțională și trei sferturi din joburile femeilor solicită managementul emoțiilor [8].

În opinia autoarei norvegiene Dorthe Eide (2005), putem diferenția profesiile în funcție de intensitatea muncii emoționale [9]. Astfel, profesiile care necesită obligația de a exprima sentimentul de ospitalitate sunt profesii cu muncă emoțională intensivă, deoarece „cuvântul *ospitalitate* conjugă imagini de căldură și zâmbete autentice de bunvenit”. Alte profesii ce solicită muncă emoțională, în special din partea femeilor, sunt însoțitoarele de bord și polițistele. Primele trebuie să-și gestioneze foarte bine emoțiile, exprimând în orice împrejurare doar emoții pozitive, chiar și în cazul unor pericole iminente, iar polițistele în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu ar fi recomandabil să nu-și exprime nicio emoție [10]. Unele organizații, precum spitalele, azilurile, casele de copii orfani etc., sunt identificate adesea ca „zone emoționale” în care se prestează „muncă sentimentală” – conform expresiei utilizate pentru prima dată de A.Strauss într-un studiu din 1982 privind activitatea surorilor medicale dintr-un spital puternic tehnologizat.

În cadrul studiilor ce vizează problematica interesată au fost utilizate atât metodologii calitative, cât și cantitative. Cele calitative, în general, predomină în domeniile de cercetare: sociologie, antropologie, psihologie socială.

Astfel, majoritatea cercetărilor ce au avut drept tematică gestionarea emoțiilor au fost dezvoltate dintr-o perspectivă social-constructivistă. Metodologia calitativă a fost utilizată în special de sociologii și antropologii organizaționali, dar și de către unii psihologi sociali (de ex.: Frost *et al.*, 2000; Waldron, 2000; Krone și Morgan, 2000; Matrin *et al.*, 2000; Meyerson, 2000; Ashforth și Tomiuk, 2000; Waddington, 2005; Ross-Smith *et al.*, 2005; Hochschild, 2005; Harrison *et al.*, 2005), pe când cercetările calitative au avut și au în continuare un rol esențial în orientarea dezvoltării unor teorii în acest domeniu de cercetare, relativ nou, și în identificarea unor direcții ulterioare de testare a teoriilor asupra solicitărilor de gestionare a emoțiilor în cadrul activității de muncă [11].

Metodologia investigațiilor realizate din perspectivă social-constructivistă este marcată de interviuri etnografice, jurnale, interviuri clinice și relatările de istorisiri. În practică, unele metode sunt mai controlate de cercetători decât altele, dar aceștia împărtășesc în ansamblu preocuparea pentru senzitivitatea culturală a datelor. Reprezentările emoțiilor pot să reflecte sau nu unele adevăruri centrale, fundamentale cu privire la emoții și personalitate. Un interes crescut este acordat modului în care participanții raportează, reconstruiesc sau negociază emoțiile, precum și contextelor sociale care reglează astfel de evenimente [12].

În ceea ce privește metodologiile cantitative, ca metode de investigare de bază au fost chestionarele și scalele, bazate pe relatări personale de evaluare a dimensiunii subiective a solicitărilor de exprimare și gestionare a emoțiilor în cadrul activității de muncă, utilizate în cercetările cantitative.

În mod tipic, sunt preferate scalele de tip Likert, în care respondenții sunt instruiți să raporteze gradul de manifestare sau frecvența dispozițiilor sau sentimentelor la care fac referire itemii. Exemple de astfel de instrumente sunt: *Inventarul solicitărilor de exprimare și gestionare a emoțiilor în cadrul activității de muncă*, elaborat de Brotheridge și Lee în 1998 (prezentat în Brotheridge și Lee, 2002), prin care ei analizează munca emoțională. Comparând-o din perspectiva „oamenilor muncii”, aceștia propun un chestionar de lucru, care are următoarele scale: durată, intensitate, varietate, jocul de suprafață, jocul profund. În continuare vom prezenta exemple de itemi pentru fiecare scală: *durată* „Interacțiunea tipică pe care o am cu clienții durează câteva minute”, *intensitate* „Manifest unele emoții puternice”, *varietate* „Afișez diferite emoții în interacțiunea cu alții”, *jocul de suprafață* „Pretind să am emoții pe care în realitate nu le simt”, *jocul profund* „Într-adevăr, încerc să simt emoțiile pe care trebuie să le arăt ca parte a muncii mele” [13].

Un cadru testabil pentru solicitările de exprimare și gestionare a emoțiilor a fost propus de Grandey (2000). Modelul postulează o serie de relații între caracteristicile solicitărilor de exprimare a emoțiilor în cadrul activității de muncă (frecvența, durata, varietatea, existența regulilor de exprimare a emoțiilor), evenimentele cu valență emoțională ce apar în mediul organizațional, mecanismele utilizate în reglarea emoțiilor și o serie de consecințe la nivel individual și organizațional [14].

În literatura de specialitate ce vizează munca emoțională au fost identificate o serie de scale: Scala de măsurare a exprimării emoțiilor elaborată de Schaubroeck și Jones în 2000 (prezentată în Diesendorff și Richard, 2003); Scala de stare afectivă relaționată cu munca elaborată de Van Katwyk *et al.* (2000) (prezentată în Simpson și Stroh, 2004); Scala Muncii Emoționale Frankfurt, elaborată de Zapf *et al.* în 1999, prezentată de K.A. Lewing și M.F. Dollard în studiul disonanței emoționale, epuizării emoționale și satisfacției în muncă la angajații din *call center*.

Scala Frankfurt este formată din următoarele subscale: *Reguli de afișare a emoțiilor pozitive*, care conține 5 itemi ce analizează afișarea emoțiilor pozitive (Cât de des în munca dumnevoastră trebuie să afișați emoții pozitive pentru clienți); subscale *Reguli de afișare a emoțiilor negative* este formată din 7 itemi care evaluează afișarea emoțiilor negative în interacțiune cu clienții (Cât de des trebuie să afișați emoții negative în fața clienților); subscale *Cerințe pentru sensibilitate* conține 4 itemi ce măsoară necesitatea empatiei și recunoașterea emoțiilor clienților ca o cerință a postului (Cât de des în munca dumnevoastră este necesar să cunoașteți ce emoții simte clientul); subscale *Controlul interacțiunii* este formată din 4 itemi ce măsoară influența angajatului în interacțiunea cu clientul (Cât de des munca dumeanvoastră vă permite să încheiați o discuție pe care o considerați inadecvată). Ultima subscală este *Disonanța emoțională*, care evaluează nivelul de suprimare a emoțiilor nedorite și afișarea emoțiilor nesimțite (Cât de des în activitatea dumnevoastră trebuie să vă suprimați emoțiile pentru a apărea în stare neutră sau de bine emoțional). Răspunsurile în această scală se plasau de la 1 – foarte rar/niciodată la 5 – foarte des [15].

În baza scalei Frankfurt, A.B. Bakker elaborează *Scala cerințelor emoționale*, care este formată din 6 itemi (Vă confrunțați cu situații de încărcături emoționale la muncă) și *Regulile disonanței emoționale*, care este formată din 5 itemi (În timpul activității, cât de des puteți să vă manifestați trăirile emoționale spontane) pentru a măsura angajamentul în muncă la angajații cu cerințe emoționale [16].

Analizând un șir de studii, constatăm că, similar investigațiilor desfășurate din perspectiva social-constructivistă, cercetările realizate pe bază de chestionar se centrează pe investigarea dimensiunii subiective, fenomenologice a solicitărilor de exprimare și gestionare a emoțiilor în cadrul activității de muncă. Utilizarea metodelor bazate pe chestionar a restrâns de multe ori studiile la investigarea nivelului general de implicare a angajaților în procesul de gestionare a emoțiilor și la măsurarea consecințelor mai generale și pe termen lung ale emoțiilor în muncă. Aspectele obiective, comportamentale, ale solicitărilor de exprimare și gestionare a emoțiilor în cadrul activității de muncă pot fi investigate prin utilizarea metodei observației.

Studiile care utilizează această metodă a lui Rafaeli (1989), Tsai și Huang (2002), sunt mai puțin numeroase comparativ cu studiile calitative sau studiile bazate pe utilizarea metodei chestionarului, o posibilă explicație fiind dificultatea utilizării metodei în numeroase contexte organizaționale [17].

Preocuparea pentru studiul emoțiilor în organizații este veche, dar în același timp slab delimitată ca domeniu distinct, deoarece emoțiile erau analizate mai mult în contextual factorilor de stres, satisfacție, per-

formanță. O lungă perioadă de timp, cercetările au analizat trăirile emoționale ale angajatului mai mult ca indicator al satisfacției în muncă a acestuia, puțin relevante pentru performanța sa. În perioada contemporană, studiul acestei problematice și-a lărgit considerabil perspectivele, astfel încât în ultimele decenii se recunoaște rolul marcant al emoțiilor asupra stării de bine a angajaților.

Referințe:

1. ZAHARIA, D. Munca emoțională, cadru pentru studiul gestionării emoțiilor la locul de muncă. În: *Psihologia socială*, 2009, nr.23, p.115-132.
2. Apud ZABORILĂ, C. Studiul emoțiilor în mediul organizațional: caracteristici ale cadrului teoretic și metodologic. În: *Psihologia Resurselor Umane*, 2005, vol.3, nr.2, p.21-36.
3. Ibidem.
4. Ibidem.
5. Ibidem.
6. Apud Chelcea, S. și Boțone, D. Emoțiile în viața socială. Munca emoțională. În S.Chelcea (coord.). *Rușinea și vinovăția în spațiul public. Pentru o sociologie a emoțiilor* (p.138-160). București: Humanitas, 2008.
7. ZAHARIA, D. Munca emoțională, cadru pentru studiul gestionării emoțiilor la locul de muncă. În: *Psihologia socială*, 2009, nr.23, p.115-132.
8. ADELMAN, P.K. Emotional labor as a potential source of job stress. În: S.L. SAUTER; L.R. MURPHY. *Organizational risk factors for job stress*. Washington, DC: American Psychological Association, 1995, p.371-381.
9. LEWIG, K.A. and DOLLARD, M.F. Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. În: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2003, no.12(4), p.366-392.
10. CROPANZANO, R., RUPP, D.E., BYRNE, Z.S. The relationship of emotional exhaustion to job performance ratings and organizational citizenship behavior. În: *Journal of Applied Psychology*, 2003, no.88(1), p.160-169.
11. DUMBRAVĂ, E. Investigarea impactului emoțiilor negative asupra reglării emoționale în organizații. Studii și Cercetări. În: *Psihologia resurselor umane*, 2014, nr.12, p.48-58.
12. ZABORILĂ, C. Studiul emoțiilor în mediul organizațional: caracteristici ale cadrului teoretic și metodologic. În: *Psihologia resurselor umane*, 2005, vol.3, nr.2, p.21-36.
13. BROTHERRIDGE, C.M., LEE, R.T. Testing a conservation of resource model of the dynamics of emotional labor. În: *Journal of Occupational Health Psychology*, 2002, no.7, p.57-67.
14. GRANDEY, A.A. Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. În: *Journal of Occupational Health Psychology*, 2000, no.5(1), p.59-100.
15. LEWIG, K.A. and DOLLARD, M.F. Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. În: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2003, no.12(4), p.366-392.
16. XANTHOPOULOU, D., BAKKER, A.B., FISCHBACH, A. Work Engagement Among Employees Facing Emotional Demands The Role of Personal Resources. În: *Journal of Personnel Psychology*, 2013, vol.12(2), p.74-84.
17. CAPOTESCU, R. Exprimarea și gestionarea emoțiilor în organizații: aspecte teoretico-metodologice. Studii și Cercetări. În: *Psihologia resurselor umane*, 2006, vol.4, nr.1.

Notă: Lucrarea a fost elaborată în cadrul Proiectului „Interferențe dintre viața profesională și cea privată. Aspecte interculturale, experiențe locale și strategii de intervenție” (Proiect instituțional 2015-2018, direcția strategică „Patriotismul național și dezvoltarea societății”, codul proiectului 15.817.06.06A).

Date despre autor:

Rodica PASCARI, doctorandă, Școala doctorală *Psihologie și Științe ale Educației*; lector universitar, Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației, Sociologie și Asistență Socială, Universitatea de Stat din Moldova.

Email: pascarirodica@yahoo.com

Prezentat la 10.10.2018