

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.*

*Prezentat la 10.10.2018**Publicat: noiembrie 2018*