

უაკ 159.9

ემოციური შრომის კავშირი პროფესიულ გადაწყვეტასთან მომსახურების სფეროში

თეა გველესიანი

ფსიქოლოგიის დოქტორი, თსუ ფსიქოლოგიისა და განათლების მეცნიერებათა ფაკულტეტი
ი.ჭავჭავაძის გამზ.11, თსუ III კორპუსი, 0179 თბილისი

ანოტაცია

შრომის ბაზარზე მზარდი დინამიკით მომსახურების სფერო ლიდერობს. მომსახურების სფეროს წარმომადგენლები ე.წ. ემოციურ შრომას ახორციელებენ მომხმარებელთან ურთიერთობისას ანუ კეთილგანწყობილ და მზრუნველ დამოკიდებულებას მიზანმიმართულად გამოხატავენ რათა მოიპოვონ მომხმარებლის ლოიალობა. მომსახურე პერსონალის სამუშაო დროის დიდი ნაწილი ეთმობა ემოციების გამოხატვას, რომელსაც ზოგჯერ ბუნებრივად არ განიცდიან ან სულაც საპირისპირო ემოცია აქვთ კონკრეტულ სიტუაციაში. საინტერესოა ინტენსიური, სავალდებულო და სტანდარტით განსაზღვრული ინტერაქცია თავად დასაქმებულის ემოციურ მდგომარეობაზე როგორ აისახება? წინამდებარე სტატიაში განხილულია საქართველოში, მომსახურების სფეროში დასაქმებული რესპონდენტების რაოდენობრივი კვლევის შედეგების ანალიზი, მიზეზ-შედეგობრივი კავშირი ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებს შორის. ასევე ორგანიზაციული ფაქტორების, როგორცაა სამუშაოს მნიშვნელოვნება, სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილება, განვითარებით კმაყოფილება, პირდაპირი და ირიბი გავლენა. სტატიაში განხილული კვლევის შედეგები განსაკუთრებით საინტერესოა და პრაქტიკული ღირებულების მქონე ინფორმაცია იქნება მომსახურების სფეროში დასაქმებული ადამიანური რესურსების მენეჯერებისთვის.

საკვანძო სიტყვები: ემოციური შრომა, პროფესიული გადაწყვეტა, სამუშაოს მნიშვნელოვნება, განვითარებით კმაყოფილება

შესავალი

მომსახურების სფერო, რომელიც მომხმარებელთან ურთიერთობას გულისხმობს, სპეციფიკურია, რადგან მომსახურება არის არამატერიალური პროდუქტი, რაც იქმნება და შეეთავაზება მომხმარებელს სიმულტანურად, თანამშრომელსა და მომხმარებელს შორის ინტერაქციის პროცესში (Gronoos,1990; Hochschild,1983; Zemke & Schaaf,1989). მომსახურების სფეროში, სამუშაო როლის საკვანძო ელემენტია მომხმარებელსა და პერსონალს შორის კომუნიკაცია. ე.წ. „სერვისი +“ ანუ მომსახურების სტანდარტი, რომელიც მომხმარებლის კმაყოფილებას უზრუნველყოფს, წარმოადგენს კომპანიის ყველაზე ძლიერ კონკურენტულ უპირატესობას (Rafaeli & Sutton 1989; Bailey & McCollough 2000). დღევანდელი ბაზარი გაჯერებულია პროდუქტით და მომხმარებელს თავისუფალი არჩევანი აქვს. პროდუქტიც და მისი ფასიც თითქმის მსგავსი აქვთ კონკურენტ კომპანიებს, ამდენად მომხმარებლის გულს ის მოიგებს, ვინც უფრო კარგად შეძლებს მისთვის დახმარების

მზაობის, ზრუნვის და კეთილგანწყობის ჩვენებას. შესაბამისად, მომსახურების სფეროში სამუშაო სპეციფიკა პერსონალისგან ფიზიკურ და ინტელექტუალურ შრომასთან ერთად მოითხოვს ე.წ. ემოციურ შრომას. „Emotional labor” - ეს ტერმინი ჰოქშილდმა (Hochschild, 1979, 1983) დაამკვიდრა, როდესაც გამოაქვეყნა ნაშრომი „მართული გული“ (“The Managed Heart” commercialization of human feeling, Arlie Russell Hochschild) და განმარტა იგი, როგორც „ გრძნობების მართვა, რომლის შედეგადაც იქმნება საჯაროდ დაკვირვებადი სახე. ემოციური შრომა იყიდება ხელფასის სანაცვლოდ და მას გააჩნია გაცვლითი ღირებულება“ (Hochschild, 1983; p.7). გრანდის(Grandey, 1999) მიხედვით, ემოციური შრომა არის: ორგანიზაციული მიზნებისათვის, გრძნობებისა და სხეულის ენის რეგულირების/მართვის პროცესი.

სერვისის მიმწოდებლის ქცევა დასაქმების სფეროსა და უშუალო საქმიანობის მიხედვით განსხვავებულია, მაგალითად ექიმი, პოლიციელი, მასწავლებელი, მიმტანი და გამყიდველი სხვადასხვა ქცევებს ახორციელებენ. მათ ასევე სხვადასხვა ემოციების გამოხატვა მოეთხოვებათ. ზოგიერთი საქმიანობა პოზიტიური ემოციების გამოხატვას მოითხოვს, ზოგი კი თანაგრძნობის, ემპათიის და ა.შ. რათა მოემსახურონ მომხმარებელს და კმაყოფილი დატოვონ ისინი (Gutek 1995, Bhappu, Liao – Troth & Cherry, 1999; Desatnick, 1994; Kathrin Fraizer Winsted, 2000).

მომსახურების სფეროში მოქმედი ორგანიზაციები დაინტერესებულნი არიან, რომ მაღალი დონის მომსახურება შესთვაზონ მომხმარებელს და ასევე კმაყოფილი ჰყავდეთ თანამშრომლები, რომლებიც უზრუნველყოფენ მომხმარებლის მომსახურებას. იმისთვის, რომ მაღალი დონის მომსახურება უზრუნველყონ მომხმარებლებისთვის, ორგანიზაციები სხვადასხვა ხერხს მიმართავენ დასაქმებულთან მიმართებაში: შინაგანაწესის შედგენა, რომელიც დასაქმებულთა ქცევას განსაზღვრავს, მომსახურების სტანდარტის შემუშავება, პერსონალის სწავლება/ სერვისის ტრენინგები - სადაც თანამშრომლები ეცნობიან მომსახურების სტანდარტს, სწავლობენ კომუნიკაციურ ტექნიკებს და ემოციების მართვას; მონიტორინგისა და უკუკავშირის სისტემები. მომსახურების სტანდარტი შედგება დებულებებისაგან, რომელიც პერსონალის მომხმარებელთან ურთიერთობის წესებს წარმოადგენს და მოიცავს კონკრეტულ ქცევებსა და დამოკიდებულებებს. ამ წესების დაცვა სავალდებულოა დასაქმებულისთვის სამუშაო როლიდან გამომდინარე. მაგალითად: არ შეეკამათოთ ან დასცინოთ მომხმარებელს, მიმართეთ სახელით, შეკითხვების საშუალებით გაარკვიეთ მომხმარებლის საჭიროება, უთხარით უარი არგუმენტირებულად, ასერტიულად, გამოხატეთ წუხილი, რომ ვერ ეხმარებით და ა.შ. არსებობს მომსახურების უნივერსალური წესები და სპეციფიკური წესები, რომლებსაც კონკრეტული ორგანიზაცია შეიმუშავებს თავისი თანამშრომლებისთვის. (Ekman, P & Friesen, W.V, 1975; Sanja Stankovic, 2018). მომსახურების სტანდარტი ერთი მხრივ უზრუნველყოფს მომსახურების მაღალ დონეს და მეორე მხრივ ამარტივებს დასაქმებულის შრომას (იცის როდის როგორ უნდა მოიქცეს). აქ ერთი წინაპირობაა საჭირო, დასაქმებული შინაგანად ანუ ნამდვილად და არა ფორმალურად უნდა ეთანხმებოდეს ამ წესების დაცვას და სტანდარტის შესრულებას, სხვა შემთხვევაში სტანდარტი დამატებითი ნეგატიური ფაქტორი შეიძლება იყოს, რომელიც გავლენას ახდენს დასაქმებულის ემოციურ მდგომარეობასა და ჯანმრთელობაზეც კი. ამაზე ქვემოთ უფრო დაწვრილებით ვისაუბრებთ.

სტატიაში განხილული საკითხები პასუხობს შეკითხვებს: 1. ემოციური შრომის შესრულება დასაქმებულისთვის უკავშირდება თუ არა პროფესიულ გადაწყვეტას 2. კონკრეტულად რომელი ფორმით შესრულება წარმოადგენს წინაპირობას პროფესიული გადაწყვეტისთვის? 3. რომელი ორგანიზაციული ფაქტორები ასუსტებს ემოციურ შრომასა და პროფესიულ გადაწყვეტას შორის კავშირს?

ემოციური შრომის სამგანზომილებიანი მოდელი

ტრადიციულად, სამუშაო გარემოს ფენომენის ახსნას და ორგანიზაციული ქცევის შესწავლას, მეცნიერები მხოლოდ რაციონალურ კონსტრუქტებზე დაყრდნობით განიხილავდნენ. ეს გარემოება შეიცვალა მას შემდეგ, რაც კვლევებმა აჩვენა ემოციების მართვის შედეგად, სამუშაოს შედეგების გაუმჯობესების ტენდენცია, ინდივიდუალურ და ორგანიზაციულ დონეზე (Arvey, et al 1998; Grandey, 2000). მეოცე საუკუნის სამოცდაათიანი წლებიდან შრომისა და ორგანიზაციის ფსიქოლოგიის, ზოგადად, გამოყენებითი ფსიქოლოგიის სფეროს მკვლევარებმა ემოცია აღიარეს, როგორც სამუშაოს შემადგენელი ელემენტი და მას შემდეგ მრავალი კვლევა ეძღვნება ემოციების გავლენას სამუშაოს შესრულებასა და მის შედეგებს. სამუშაო გარემოში ემოციების მეცნიერულმა შესწავლამ, საფუძველი ჩაუყარა ახალ მიმართულებას ე.წ. ემოციური შრომის კვლევას.

ემოციური შრომა მულტი-დისციპლინური კვლევის საგანია. გრანდის, დიფენდორფისა და რუპის (Grandey, Diefendorff and Rupp , 2013) აზრით, ემოციური შრომა შეიძლება დავინახოთ სამი მნიშვნელოვანი ლინზის საშუალებით: სოციოლოგია (როგორც, პროფესიული მოთხოვნა), ორგანიზაციული ქცევა (როგორც, ემოციების გამოხატვა), ფსიქოლოგია (როგორც, ინტრაფსიქიკური პროცესი). (Richard Sisley, Roy Smollan, 2012). ემოციების შესახებ არსებული თეორიებიდან ემოციური შრომის შესრულების განსხვავებული სტრატეგიის არსს და მის კავშირს შრომით შედეგებთან ყველაზე შესაბამისად ხსნის რამოდენიმე თეორია, რომელსაც ქვემოთ განვიხილავთ და ჩვენი კვლევის კონცეპტუალური მოდელიც სწორედ ამ თეორიებს ეყრდნობა.

ემოციის ცნება ზოგადად უკავშირდება სიტუაციის კოგნიტურ შეფასებას და ფიზიოლოგიურ აგზნებას. (Grandey, 1999. p.98) ემოცია ხანმოკლე დროით წარმოქმნილი მდგომარეობაა (შიში, გაბრაზება, სიხარული, წყენა), რომელიც კონკრეტულ სტიმულზე/გამღიზიანებელზე რეაქციაა. განწყობა (mood) კი უფრო დიფუზურია და კონკრეტულ სტიმულს ნაკლებად უკავშირდება (Frijda, 1993). ემოციები უკავშირდება კონკრეტულ ქცევას, რასაც ვერ ვიტყვით განწყობაზე. აფექტი (Affect) უფრო ზოგადია და ემოციასაც მოიცავს და განწყობასაც.

ემოციებს შეუძლია გამოიწვიოს კონკრეტული ქცევა (მაგალითად, ყვირილი, ჩხუბი, ჩახუტება), პირდაპირ ან ირიბად იქონიოს გავლენა ფიზიოლოგიურ, კოგნიტურ და სოციალურ პროცესებზე.

ემოციების ორ ჯგუფს გამოყოფენ: პოზიტიური და ნეგატიური ემოციები. პოზიტიური ემოციები მნიშვნელოვან როლს ასრულებს როგორც ინდივიდისთვის, ისე სოციუმისთვის, განსაკუთრებით გუნდური მუშაობის პროცესში. პოზიტიური ემოციები, მნიშვნელოვნების მიუხედავად, ზოგჯერ შესაძლოა შეუმჩნეველიც კი დარჩეს. ნეგატიური ემოციები კი ასოცირდება ისეთ სპეციფიკურ ქცევებთან, რომელთაც მინიმალისტურად ახასიათებთ კოგნიცია, ძირითადად რეაქციის სისწრაფის გამო. ნეგატიურმა ემოციამ შესაძლოა სერიოზული პრობლემა წარმოქმნას სოციალურ

გარემოში არაადეკვატურობის ან კონფლიქტის განვითარების ტენდენციის გამო. შესაბამისად, ორგანიზაციაში განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა ნეგატიური ემოციების მართვის უნარის ფლობას თანამშრომლებში. ემოციის ცნების განსაზღვრების მიხედვით, მართავს რა პერსონალი ფიზიოლოგიურ აგზნებას და კოგნიციას, მას შეუძლია მართოს ემოციის გამოხატვა ანუ არავერბალური სიგნალები ისე, რომ მოერგოს სოციალური სტანდარტის და სიტუაციის მოთხოვნებს (Goffman, 1959; Grandey 2000).

ემოციური შრომის მოდელი, რომელიც გრანდის (Grandy,1999) მიერ ცნების განმარტებას შეესაბამება, სამ სტრატეგიას მოიცავს. ამ მოდელის თანახმად, ემოციური შრომის შესრულება ხდება: 1. **ზედაპირული აქტივობის** ფორმით (**surface acting**) - სხეულის ენის მართვის საშუალებით დასაქმებული გამოხატავს სტანდარტის და სიტუაციის შესაბამის ემოციას. თავად არ განიცდის ანუ გამოხატავს ყალბ ემოციას, განცდილი და გამოხატული ემოცია არ შეესაბამება ერთმანეთს; 2. **ღრმა აქტივობის** ფორმით (**deep acting**) - დასაქმებული ცნობიერად და მიზანმიმართულად ცდილობს განიცადოს ის ემოცია, რომელიც უნდა გამოხატოს მომხმარებლის წინაშე. ტრანსფორმაციას აკეთებს არსებული ემოციისა საჭირო ემოციად; 3. **ბუნებრივი აქტივობის** ფორმით (**genuine acting**) - სპონტანურად, ბუნებრივად გამოხატავს სტანდარტის და სიტუაციის შესაბამის ემოციას.

ემოციური შრომის თეორიული საფუძვლები

ემოციების შესახებ არსებული თეორიებიდან ემოციური შრომის შესრულების განსხვავებული სტრატეგიის არსს და მის კავშირს შრომით შედეგებთან ყველაზე შესაბამისად ხსნის რამოდენიმე თეორია, რომელსაც ქვემოთ განვიხილავთ და *ჩვენი კვლევის კონცეპტუალური მოდელიც* სწორედ ამ თეორიებს ეყრდნობა.

ემოციების მართვის თეორია (James, J. Gross, 1998) - „ემოციების მართვა არის პროცესი, რომლის დროსაც ინდივიდი გავლენას ახდენს იმაზე, თუ რომელი ემოცია ექნება, როდის ექნება ეს ემოცია, როგორ განიცდის და როგორ გამოხატავს“ (Gross, 1998b, p. 275; Grandey2000, p.98). გროსის (input- output) მოდელის მიხედვით, ინდივიდი იღებს სტიმულს სიტუაციიდან და პასუხობს ემოციით. სიტუაცია მოქმედებს როგორც სიგნალი ინდივიდისთვის, რაზეც მისი ემოციური რეაქცია (ფიზიოლოგიური, ქცევითი და კოგნიტური/შემეცნებითი) არის ინფორმაცია მისთვისაც და გარშემომყოფებისთვისაც სოციალურ გარემოში (Freud 1936/1961; Frijda 1986; Grandey 2000). გროსის თეორიის მიხედვით ემოციების მართვის ორგვარი გზა არსებობს:

1. წინაპირობაზე ორიენტირებული მართვა (antecedent-focused regulation) - ინდივიდი ცდილობს მართოს ემოციის გამომწვევი სიტუაცია ან მისი შეფასება; ეს შესაძლებელია შემდეგი ტაქტიკით: სიტუაციის შერჩევა, სიტუაციის მოდიფიკაცია, ყურადღების გადატანა, კოგნიტური შეცვლა. პირველი ორი ტაქტიკა სიტუაციის ცვლილებას უკავშირდება, რისი შესაძლებლობაც მომსახურების სფეროს პერსონალს არ აქვს, მაგალითად ის ვერ შეარჩევს მომხმარებელს, ვისაც სურს მოემსახუროს ან ვერ დატოვებს სამუშაო ადგილს, მისი საქმიანი როლიდან გამომდინარე. მაშასადამე რჩება შემდეგი ტაქტიკები: ყურადღების გადატანა და კოგნიტური ცვლილება. პერსონალს შეუძლია ყურადღების გადატანა და სიტუაციის აღქმის მოდიფიცირება/სიტუაციის სხვაგვარად შეფასება, რათა მოარგოს შესატყვისი ემოციური რეაქცია. ყურადღების გადატანა შესაძლებელია ისეთ რამეზე ფიქრით, რომელიც აღგვიძრავს კონკრეტულ სიტუაციაში საჭირო ემოციას (სიტუაცია არ იძლევა ამის შესაძლებლობას) ეს ცნობილია

როგორც სტანისლავსკის „თამაშის მეთოდი“ თეატრში (Grandey 2000; Gross 1998; Stanislavsky 1965). ჰოქსილდის ღრმა აქტივობის კონცეფცია და ყურადღების გადატანის მექანიზმი მსგავსია. გრანდის თავის ნაშრომში მოაქვს მაგალითი ოპერის მომღერალ ქალზე, რომელიც ყავის სახლში მუშაობდა, ის არიებს უსტვენდა თავისთვის, ანუ იმას აკეთებდა რაც უყვარდა, იქმნიდა სასიამოვნო განწყობას და ამ განწყობით ემსახურებოდა მომხმარებლებს. კოგნიტური ცვლილების ტაქტიკის მაგალითად გამოდგება ჰოქსილდის (Hochschild, 1983) მიერ აღწერილი სიტუაცია, როგორ ასწავლიან ბორტგამცილებლებს, რომ პრეტენზიულ ზრდასრულ მგზავრებს შეხედონ როგორც ბავშვებს, იმისთვის რომ ნაკლებად გაბრაზდნენ მგზავრების თითქმის ინფანტილურ ქცევებზე. სიტუაციის შეფასება, როგორც გამოწვევის და არა როგორც სტრესულის, ასევე ეხმარება პერსონალს თავიდან აირიდოს სტრესი და სამუშაო როლის შესაბამისი ემოციური რეაგირება შესძლოს (Folkman & Lazarus, 1991; Grandey 2000). ემოციების მართვის ეს ტაქტიკაც ემოციური შრომის შესრულების ღრმა აქტივობას შეესაბამება, რადგან შინაგანი პორცესების (ფიქრი, გრძნობა) მოდიფიკაციის საშუალებით სხეულის ენით გამოხატული ემოცია ემსგავსება უფრო ბუნებრივს.

2. პასუხზე/რეაქციაზე ორიენტირებული მართვა (response focused regulation) – ემოციების მართვის გროსის მოდელის (Gross 1998b) მიხედვით. ამ ტიპის ინტერვენციის დროს ინდივიდი მანიპულირებს, მოდიფიკაციას უკეთებს დაკვირვებად ემოციურ ნიშნებს (სხეულის ენით გამოხატულ ემოციურ ნიშნებს). ემოციას კი არ ცვლის არამედ საჭირო ემოციას აჩვენებს. ეს სტრატეგია პირდაპირ უკავშირდება ემოციური შრომის შესრულების ზედაპირულ აქტივობას, როდესაც პერსონალი აყალბებს გამოხატულ ემოციას. ვთქვათ, მოწყენილია და იღიმის.

3. ემოციური შრომის შესრულება ხდება ასევე ბუნებრივი აქტივობის გზით, რომელიც სპონტანურად არსებული ემოციის გამოხატვას გულისხმობს და მნიშვნელოვანია, რომ არსებული ემოცია თანხვედრაშია მომსახურების სტანდარტთან, როდესაც პერსონალი მართლაც კეთილგანწყობილია მომხმარებლის მიმართ და გულწრფელად უღიმის ან უხდის მადლობას, სთავაზობს დახმარებას ზრუნვით და ა.შ.

სოციალური გაცვლის თეორია (SET, Social Exchange Theory, Blau 1964).

სოციალური გაცვლის თეორია სამუშაო გარემოში ქცევის ახსნის ყველაზე გავლენიან კონცეპტუალურ პარადიგმებს შორის სახელდება. ამ თეორიის ფესვები მიწინააღმდეგეა 1920 ან წლებთან ასოცირდება (e.g., Malinowski, 1922; Mauss, 1925), როდესაც ერთმანეთს დაუკავშირდა ისეთი დისციპლინები, როგორცაა: ანთროპოლოგია (e.g., Malinowski, 1922; Mauss, 1925), სოციალური ფსიქოლოგია (e.g., Gouldner, 1960; Homans, 1958; Thibault & Kelley, 1959), და სოციოლოგია (e.g., Blau, 1964). გაჩნდა სოციალური გაცვლის განსხვავებული ხედვები. თეორეტიკოსები შეთანხმდნენ, რომ სოციალური გაცვლა მოიცავს ინტერაქციის სერიას, რომელიც წარმოშობს ვალდებულებას (Emerson, 1976). სოციალური გაცვლის თეორიის მიხედვით ეს ინტერაქციები, ურთიერთდამოკიდებულად და სხვა პიროვნების ქცევის განმაპირობებლად აღიქმება. (Blau, 1964). სოციალური გაცვლის თეორიის რესურსების ბუნების უკეთ გაგების საკვანძო ასპექტი მომდინარეობს კლასიკური ანთროპოლოგიური სწავლებიდან (e.g., Malinowski 1922, 1932; Mauss, 1967), რომლის მიხედვით გაცვლა წარმოდგენილი იყო ეკონომიკური და სოციალური ფასეულობის ტერმინებში. ეკონომიკური გაცვლის პირობებში მხარეებს შორის მოგება-წაგებას აქვს ადგილი. სოციალური გაცვლის ურთიერთობები ვითარდება მაშინ როცა დამქირავებლები „ზრუნავენ დაქირავებულებზე“, ეს კი ხელს უწყობს სასურველი/სასარგებლო შედეგების მიღებას

(Cropanzano, Byrne, Bobocel, & Rupp, 2001). სხვა სიტყვებით, სოციალური გაცვლის ურთიერთობები წარმოადგენს მედიატორს ან ინტერვენციის ცვლადს სარგებლიანი და სამართლიანი ტრანსაქციისათვის ურთიერთობებს შორის. ეს ურთიერთობები განაპირობებს ეფექტურ სამუშაო ქცევას და დაქირავებულთა პოზიტიურ დამოკიდებულებას. მიზეზ-შედეგობრიობის ამ მიმართებამ მრავალი მეცნიერის ყურადღება მიიპყრო, რომელთაგან უმრავლესობა იყენებს ბლაუს (Blau, 1964) კონცეპტუალურ ჩარჩოს სოციალური გაცვლის ურთიერთობების დეფინიციისთვის. სოციალური გაცვლა უფრო ქცევაზე ორიენტირებული კონსტრუქტია, დაკვირვებადი და კონკრეტული, ვიდრე ზოგადად გრძნობები (Bernerth et al., 2007). ამ თეორიის თანახმად, მომსახურე პერსონალი, რომელიც ღრმა აქტივობის ფორმით ასრულებს ემოციურ შრომას, უფრო მარტივად და მაღალი ხარისხის გაცვლით ურთიერთობებს აყალიბებს, ვიდრე პერსონალი, რომელიც ზედაპირული აქტივობის ფორმას იყენებს ემოციური შრომის შესასრულებლად. ზედაპირული აქტივობა ხელს უწყობს სოციალურ - ემოციური ურთიერთობების დისტანცირებას (Graen and Uhl-Bien, 1995; Liden et al., 1997).

თვით - დეტერმინაციის თეორია (SDT, Self-Determination Theory; Deci & Ryan, 2000)

– მეტათეორიაა მოტივაციისა და პიროვნული განვითარების შესახებ. ეს თეორია ერთ კონტინუუმზე განალაგებს და განსაზღვრავს შიდა (ინტერესი, ცნობისმოყვარეობა, ფასეულობები) და გარე (ჯილდო, სარგებელი, სხვა ადამიანების შეფასების შიში) რესურსებს მოტივაციისათვის, ასევე მნიშვნელობას ანიჭებს სოციალური და კულტურული ფაქტორების გავლენას ადამიანის ნებაყოფლობით მოქმედებასა და ინიციატივაზე. ამ თეორიის მიხედვით ადამიანებს აქვთ საბაზისო ფსიქოლოგიური მოთხოვნილებები, როგორცაა: კომპეტენციის, მიკუთვნებულობის და ავტონომიის. თუ ეს სამი მოთხოვნილება დაკმაყოფილებულია, მაშინ პიროვნება მოტივირებულია და არსებული პოტენციალის რეალიზაციას აკეთებს, ფუნქციონირებს და ვითარდება ოპტიმალურად. თუ არ არის დაკმაყოფილებული ზემოთ ხსენებული სამი მოთხოვნილება, მაშინ ადამიანი დემოტივირებულია, გარიყულად გრძნობს თავს და არაეფექტურად ფუნქციონირებს. საბაზისო ფსიქოლოგიური მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებაში მნიშვნელოვან როლს თამაშობს სოციალური და კულტურული გარემო, რომელშიც უწევს ადამიანს ფუნქციონირება.

ემოციური შრომა და თვით-დეტერმინაციის თეორია. თვით-დეტერმინაციის კონტინუუმის კატეგორიები მიესადაგება ემოციური შრომის ცაკლუელ ფორმას: ზედაპირულ, ღრმა და ბუნებრივ აქტივობას (Richard Sysley, Roy K. Smollan, 2012). ეს მიმართება მოცემულია ცხრილის სახით, სადაც ასევე წარმოდგენილია ჰიპოთეტური მაგალითი, როგორ შეიძლება ახსნას მომსახურე პერსონალმა რა მიზეზით გამოხატავს „სწორ“ ემოციას და რა მიზეზით თრგუნავს „არასწორ“ ემოციას.

ცხრილი#1. თვით -დეტერმინაციის კონტინუუმსა და ემოციური შრომის ფორმებს შორის მიმართება (Gagné and Deci, 2005).

	გარეგანი მართვა	გაუნციზირებული მართვა	გაცნობიერებული მართვა	ინტეგრირებული მართვა	შინაგანი მართვა
	ჯილდო/სასჯელის მიღების შესაძლებლობა	დამსახურებული ჯილდო/სასჯელის მიღების შესაძლებლობა	მიზნის, ფასეულობებისა და წესების მნიშვნელოვნება	მიზნის, ფასეულობებისა და წესების თანხვედრა	დავალების შესრულებასთან დაკავშირებული ინტერესი და სიამოვნება
ზედაპირული აქტივობა	სასჯელის არიდების ან ჯილდოს მიღების გამო, ვითომ მენაღვლება	ისე მოვიქცევი, ვითომ მენაღვლება, რადგან პროფესიონალივით თუ მოვიქცევი მესიამოვნება			
ღრმა აქტივობა			ძალიან დიდი ძალისხმევად მიჯდება, რომ მენაღვლებოდეს მომხმარებელი, მაგრამ ვიცი, რომ ასეა საჭირო ამ სიტუაციაში და ზოგადად, მომხმარებელს კარგად უნდა მოეხდეს.	ძალიან დიდ ძალისხმევად მიჯდება მომხმარებელზე ზრუნვა, თუმცა ღრმად ვარ დარწმუნებული, რომ სხვებზე ზრუნვა მნიშვნელოვანი ფასეულობაა. მომხმარებელმა უნდა იგრძნოს, რომ მასზე ზრუნავენ და შესაბამისად ეპყრობიან.	
ბუნებრივი აქტივობა				მომხმარებელს პოზიტიურ ემოციებს ვუჩვენებ როცა ვემსახურები, რადგან ნამდვილად ვზრუნავ მათზე (მაშინაც კი თუ ის სამუშაო რასაც ვასრულებ უინტერესო ან უსიამოვნოა ჩემთვის)	მე მომწონს მომხმარებლის მომსახურება და გამოვხატავ კიდევ ამ სიხარულს.
	კონტროლირებული მოტივაცია	საშუალოდ კონტროლირებული მოტივაცია	საშუალოდ ავტონომიური მოტივაცია	ავტონომიური მოტივაცია	არსებითად ავტონომიური მოტივაცია

პროფესიული გადაწვა

პროფესიული გადაწვა (Burnout) – ეს ტერმინი პირველად გამოიყენა თავის პუბლიკაციაში ფსიქოლოგმა ჰერბერტ ფროიდენბერგერმა (Herbert J Freudenberger, Staff Burn-out, 1974, A Journal of The Society for psychological Staudy of Social Issues, volume 30, pp.159-165). ტერმინით, პროფესიული გადაწვა, ფროიდენბერგერი აღწერდა სინდრომს, რომელიც ვითარდება ხანგრძლივი ემოციური და ფსიქოლოგიური გადაღლის, სამუშაოსთან გაუცხოების, მომსახურების მიმღებთა დეჰუმანიზაციისა და პირად მიღწევებში დაუკმაყოფილებლობის კომბინირების შედეგად. პროფესიული გადაწვა,

ყველაზე ფართოდ გავრცელებული განსაზღვრების თანახმად, არის: "ემოციური გადაქანცვის, დეპერსონალიზაციის და შემცირებული პიროვნული მიღწევის სინდრომი, რომელიც შესაძლოა შეგვხვდეს იმ პიროვნებებთან, რომელთაც ინტენსიური ურთიერთობა აქვთ ადამიანებთან" (Maslach, Jackson and Leiter, 1996).

პროფესიული გადაწვის ცნების განმარტებების მრავალფეროვნებისა და ქაოსის მიუხედავად, მკვლევრები (Carroll & White, 1982; Jackson, 1982 in Freudenberger, 1989, p. 3; Maslach, 1982a, 1982b; Ratliff, 1988, p. 147; Schaufeli et al, 1993; Starrin et al 1990, p. 86) თანხმდებიან, რომ „გადაწვა“ :

- აღმოცენდება ინდივიდის დონეზე;
- შინაგანი ფსიქოლოგიური მდგომარეობაა, რომელიც მოიცავს: ემოციებს, განწყობებს, მოტივებს და მოლოდინებს;
- პიროვნების მიერ აღქმულია, როგორც ნეგატიური გამოცდილება;
- უკავშირდება პრობლემებს, სტრესს, დისკომფორტს და ფუნქციობის გართულებას;
- სიმპტომები უყალიბდებათ ფსიქოპათოლოგიური გამოცდილების არ მქონე, ჯანმრთელ ადამიანებს;
- ნეგატიური შედეგები მოაქვს
- სამუშაოს შესრულების ეფექტურობის შემცირებას უწყობს ხელს

მასლაჩის (Maslach, 1982) მიხედვით, პროფესიული გადაწვა სამი განზომილებისაგან შედგება: ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია და პიროვნული მიღწევებით დაუკმაყოფილებლობა.

ემოციური გამოფიტვა (Emotional Exhaustion) არის მდგომარეობა, როდესაც პიროვნება განიცდის პირადი ემოციური რესურსის ამოწურვას და სტრესორებისადმი ძლიერ მოწყვლადია, მუდმივი დაღლილობის შეგრძნება აქვს და ყოველივე გამოწვეულია სამსახურის სპეციფიკით. **დეპერსონალიზაცია (Depersonalization)** - ამ მდგომარეობაში დამახასიათებელია სხვებისაგან დისტანცირება და ცინიზმი. მაგალითად, მომსახურე პერსონალს, რომელსაც დეპერსონალიზაციის მაღალი მაჩვენებელი აქვს, მომხმარებლებისა და სამუშაო გარემოსადმი ცინიკური დამოკიდებულებით გამოირჩევა. **პიროვნული მიღწევებით დაუკმაყოფილებლობა/პიროვნული მიღწევების დაკნინება (reduced Personal Accomplishment)** - ამ მდგომარეობაში ადამიანს უვითარდება არაკომპეტენტურობის, წარუმატებლობის განცდა, დაქვეითებული აქვს მიღწევის მოთხოვნილება, საკუთარ სამუშაოს სხვებთან შედარებით დაბალ შეფასებას აძლევს (Maslach, Jackson and Leiter, 1996; Maslach, 1982, 1998; Maslach et al., 2001).

სხვადასხვა თეორიები არსებობს იმასთან დაკავშირებით, თუ როგორია ამ განზომილებების განვითარების თანმიმდევრობა. გოლემბიევსკის ფაზური მოდელის მიხედვით, დეპერსონალიზაცია წარმოადგენს პროფესიული გადაწვის პირველ ფაზას, რომელსაც მოსდევს პიროვნული მიღწევებით დაუკმაყოფილებლობა და შემდგომ ვითარდება ემოციური გამოფიტვის ფაზა (Golembiewski, 1986). ლეიტერი და მასლაჩის აზრით, პირიქით თანმიმდევრობას აქვს ადგილი, ანუ ჯერ ემოციური გამოფიტვა დგება, შემდეგ დეპერსონალიზაცია და შემდეგ პირადი მიღწევებით დაუკმაყოფილებლობა. (Leiter, Maslach, 1998). ლეიტერი მოგვიანებით, კვლევებზე დაყრდნობით, ამბობდა, რომ ეს სამი განზომილება სავარაუდოდ პარალელურად ვითარდება და მიმდინარეობს, რადგან ისინი სამუშაო გარემოს სხვადასხვა ფაქტორზე რეაქციას წარმოადგენენ.

ემოციური შრომა და პროფესიული გადაწვა

ათეული წლებია ფსიქოლოგები ემოციებს და ემოციების მართვას უკავშირებენ ჯანმრთელობის პრობლემებს (Gross 1989, 1998a, Pennebaker,1990; Steptoe, 1993; Grandey,2000). ზოგადად, ინდივიდს ახასიათებს ემოციის გამომწვევ სტიმულზე ქცევის ტენდენცია. ეს ერთგვარი თავდაცვის მექანიზმია გარემოსთან შეგუებისთვის. მაგრამ თანამედროვე რეალობაში სპონტანური რეაქცია სტიმულზე შესაძლოა სიტუაციის არაადეკვატური იყოს, ამდენად თანამედროვე ზრდასრული ადამიანი სწავლობს ემოციების მართვას, თრგუნავს არსებულ ემოციას თუ ის სოციალურ კონტექსტში მიუღებელია და სიტუაციის შესაბამის ემოციას გამოხატავს, ეს მდგომარეობა ქცევით აქტივობას აქვეითებს, მაგრამ ზრდის ავტონომიური ნერვული სისტემის აქტიურობას. ნეგატიური ემოციების გამოხატვის შეკავება ასუსტებს იმუნურ სისტემას (Gross 1989, 1998a, Pennebaker,1990; Grandey, 2000).

ემოციური შრომის ზედაპირული აქტივობის სტრატეგიით შესრულება უკავშირდება ნეგატიური ემოციების დათრგუნვას. ამ ფორმით შესრულებული ემოციური შრომა არ მოსწონს მომხმარებელს, რადგან ხედავს მისდამი ყალბ განწყობას. შესაბამისად ორგანიზაციისთვისაც სასურველია მისი დასაქმებული ისე ურთიერთობდეს მომხმარებელთან, რომ კომპანიის მხრიდან ზრუნვა გულწრფელად იგრძნოს და კმაყოფილი დარჩეს. ზედაპირული აქტივობით შესრულებული ემოციური შრომა ვერც მომხმარებელს ტოვებს კმაყოფილს, ვერც დამსაქმებელს და ემოციების დათრგუნვის გამო მავნეა თავად დასაქმებულისთვის.

ჰოქსილდის (Hochschild, 1983) კვლევის მიხედვით, ემოციური შრომის შესრულება ემოციურ დისონანსს უკავშირდება და იწვევს ემოციურ გამოფიტვას ან გადაწვას და ის მავნეა პერსონალის ჯანმრთელობისთვის. მსგავს შედეგებამდე მივიდნენ სხვა მკვლევარები. მაგალითად, გრანდის (Grandey,2000) კვლევების მიხედვით, ზედაპირული აქტივობით შესრულებული ემოციური შრომა უკავშირდება პროფესიულ გადაწვას და იწვევს მომსახურების დონის დაქვეითებას. ჰიუვენისა და ბეკერის (Heuven & Bakker, 2003) კვლევების მიხედვით ემოციური დისონანსი მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს დეპერსონალიზაციას და ემოციურ გამოფიტვას. (Cote & Morgan; 2002) ემოციების დათრგუნვა იწვევს სამუშაოთი უკმაყოფილებას და ზრდის სამსახურიდან წასვლის ტენდენციას.

ჩვენმა კვლევამ, რომლის ფარგლებშიც საქართველოში დასაქმებულები გამოვიკითხეთ, სტატისტიკურად სანდო პოზიტიური კავშირი დაადასტურა ემოციური შრომის ფორმებსა პროფესიული გადაწვის განზომილებებს შორის. დაწვრილებით კვლევის დიზაინსა და შედეგებზე ქვემოთ მოგახსენებთ.

კვლევის შერჩევა და დიზაინი

კვლევაში გამოყენებულია მხოლოდ რაოდენობრივი კვლევის მეთოდები.

კვლევაში გამოყენებულია: **მასლაჩის ემოციური გადაწვის საზომი კითხვარი (Maslach Burnout Inventory)**. კითხვარი 22 დებულებისგან შედგება და ემოციური მდგომარეობის შეფასებას ემსახურება. MBI-ი კონსტრუირებულია იმისათვის, რომ შეაფასოს პროფესიული გადაწვის სინდრომის სამი კომპონენტი: ემოციური გამოფიტვა (emotional exhaustion), დეპერსონალიზაცია (depersonalization) და ინდივიდუალურ მიღწევებში დაუკმაყოფილებლობის გრძობა (reduced personal accomplishment). MBI-GS -ის შევსებას 5-10 წუთი სჭირდება და თვითადმინისტრირებადია.

MBI-GS განსაზღვრავს გადაწვას, როგორც კრიზისს ადამიანის სამსახურთან მიმართებაში და არ არის აუცილებელი ეს იყოს კრიზისი, რომელიც დაკავშირებულია სამსახურში ინტერპერსონალური კომუნიკაციის სიძნელეებთან. **ემოციური გამოფიტვის** სუბსკალის 9 დავალება ზომავს მდგომარეობას, როდესაც პიროვნება გამოფიტული და ემოციურად გადაღლილია სამუშაოს გავლენით. **დეპრესონალიზაციის** საზომი 5 დავალება აფასებს პიროვნების მდგომარეობას, რაც ასახავს სხვების სტიმულებზე ინდივიდის უემოციო, არაპუმანურ და არაობიექტურ უკუკავშირს. ორივე სუბსკალაზე მაღალი ქულა მიუთითებს გადაწვის მდგომარეობის სიმწვავეზე. მესამე სუბსკალა, რაც **ინდივიდუალური მიღწევებით უკმაყოფილების** შეგრძნების საზომ დებულებებს აერთიანებს, ზომავს მდგომარეობას, თუ რამდენად კმაყოფილია პიროვნება თავისი მიღწევებით და კომპეტენციის დონით. დანარჩენი ორი სუბსკალისგან განსხვავებით, ამ სკალაზე, პირიქით - დაბალი ქულის ქონა მიუთითებს გადაწვის სინდრომზე. სკალების სანდოობის მაჩვენებლები (შინაგანი კონსისტენტურობა, კრონბახის ალფა კოეფიციენტი): ემოციური გამოფიტვა - $\alpha = .85$; დეპრესონალიზაციისა და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებისთვის $\alpha = .80$.

ემოციური შრომის შეფასების კითხვარი (Kruml and Geddes ,2000a; Grandey and DeLay,1999; Kay Hei Lin Chu, 2002). კითხვარი 20 დებულებისგან შედგება და თითოეულ დებულებას ზომავს 7 პუნქტიანი სკალა: 1 შეესაბამება - არასოდეს, 7 - ყოველდღე. ღრმა აქტივობას ზომავს 4 დებულება, ზედაპირულ აქტივობას 11, ხოლო 5 დებულება ბუნებრივ აქტივობას. ტესტის ადაპტაციისთვის მივმართეთ შემდეგ სტანდარტულ პორცესს: 1. ტესტის თარგმანი ქართულ ენაზე; 2. ინგლისური ენის მცოდნე ექსპერტების მიერ დებულებების განხილვა; 3. ტესტის უკუთარგმანი - ქართულ ენაზე ნათარგმნი ტესტი გადაითარგმნა ინგლისურად; 4. ტესტის ორიგინალი ვერსიის და უკუთარგმანის შედარება მოხდა; 5. რედაქტირდა ქართულენოვანი საბოლოო ვერსია. ჩვენი შერჩევის ფარგლებში (N= 808) დათვლილი ქართული ვერსიის სკალების სანდოობის მაჩვენებლები ასეთია: ზედაპირული აქტივობა - $\alpha = .87$; ღრმა აქტივობა - $\alpha = .73$; ბუნებრივი აქტივობა - $\alpha = .83$.

ჰაკმანისა და ოლდჰამის სამუშაოს მახასიათებლების კითხვარი (Hackman and Oldham's Job Characteristic Model,1976). ჰაკმანისა და ოლდჰემის სამუშაოს დიაგნოსტიკის კითხვარი, ადაპტირებულია ქართულ პოპულაციაზე და შედგება 7 ნაწილისგან. დებულებების შეფასება ხდება 1-დან 7-მდე ლაიკერტის ტიპის სკალაზე. ნაწილი 1 – მთავარი საქმიანობის აღწერას ეხება, ნაწილი 2 – სხვადასხვა საქმეების აღწერა, რომელთა შესრულება უწევს დასაქმებულს; ნაწილი 3 – სამუშაოს მიმართ ემოციურ დამოკიდებულებას ეხება; ნაწილი 4 – სამუშაო ფაქტორების მიმართ დამოკიდებულებას; ნაწილი 5 – კოლეგების სამუშაო მახასიათებლებთან დაკავშირებული დამოკიდებულება; ნაწილი 6 – ეხება სამუშაო მახასიათებლების სასურველობას; ნაწილი 7 – შედგება ე.წ. 12 დავალებისგან. თითოეული დავალება აღწერს ორი ტიპის, A და B საქმიანობას, რომელიც უნდა აარჩიოს დასაქმებულმა/რესპონდენტმა. სამუშაოს დიაგნოსტიკის კითხვარის თეორიულ საფუძველს წარმოადგენს ტარნერისა და ლოურენსის (Turner & Lawrence,1965), ჰაკმანისა და ლოულერის (Hackman & Lawler, 1971) შრომები. ჰაკმანისა და ოლდჰემის სამუშაოს მახასიათებლების თეორიის მიხედვით, პოზიტიური პიროვნული და შრომითი რეზულტატი (მაღალი შინაგანი მოტივაცია, მაღალი შრომითი კმაყოფილება, შესრულებული სამუშაოს მაღალი ხარისხი, დაბალი აბსენტიზმი და დენადობა) დგება

მაშინ, როდესაც სახეზე გვაქვს სამი „კრიტიკული ფსიქოლოგიური მდგომარეობა“ (სამუშაოს მნიშვნელოვნების აღქმა, შრომის შედეგზე პასუხისმგებლობის გრძნობა და სამუშაო აქტივობების შედეგების შესახებ ცოდნა). სანდოობის კოეფიციენტი (Chronbach's α) = .67

კვლევა საქართველოში დასაქმებულ მომსახურების სფეროს 1000 რესპონდენტზე განხორციელდა, თუმცა ანალიზისთვის გადაირჩა სრულად შევსებული 808 კითხვარი. დემოგრაფიული სტატისტიკა ასეთია: 78.1% ქალია, ხოლო 21.9% კაცი. გამოკითხულთა ასაკობრივი ინტერვალი 17-62 წელია და საშუალო ასაკია 25 წელი. განათლების საფეხურების მიხედვით, რესპონდენტები ასე გადანაწილდნენ: 22.4%-ს საშუალო განათლება აქვს, 20%-ს საშუალო პროფესიული, 42.8%-ს ბაკალავრის ხარისხი, 12.6%-ს მაგისტრის ხარისხი და 5%-ს კი დოქტორის ან მასთან გათანაბრებული ხარისხი. მომსახურების სფეროში მუშაობის გამოცდილების მიხედვით: ერთ წელზე ნაკლები გამოცდილება აქვს 17.7%-ს, 1-3 წლამდე - 25%-ს, 3-5 წლამდე - 14.4%-ს და 5 წელზე მეტი მომსახურების სფეროში უმუშავია გამოკითხულთა 20.1%-ს. გამოკითხულთა 65% მუშაობს დღეში 8 საათს, 19,4% - 9 საათს.

ემოციური შრომა და პროფესიული გადაწყვეტილება: პირდაპირი და ირიბი კავშირების ანალიზი

ემოციური შრომა, როგორც სამუშაო როლის მთავარი კომპონენტი იწვევს თუ არა პროფესიულ გადაწყვეტას, როგორც შესრულებული სამუშაოს შედეგს? ემოციური შრომის სამი ფორმა, რომელსაც კვლევაში დამოუკიდებელ ცვლადებად განვიხილავთ, რა მიმართებაშია პროფესიული გადაწყვეტის ცალკეულ განზომილებებთან (ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია, მიღწევებით უკმაყოფილება)? არსებობს თუ არა პირდაპირი მიზეზ-შედეგობრივი კავშირი ამ ცვლადებს შორის? წარმოადგენს თუ არა ემოციური შრომის შესრულების რომელიმე ფორმა პრედიქტორს პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებისთვის?

საწყის ეტაპზე შეფასდა ცვლადებს შორის პირდაპირი კავშირები ($n=808$). ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებს შორის პირსონის შერეული მომენტის კორელაციის კოეფიციენტის მიხედვით შემდეგი ტენდენცია გამოიკვეთა: ემოციური შრომის სამივე ფორმას აქვს პოზიტიური მიმართულების სტატისტიკურად სანდო კავშირი პროფესიული გადაწყვეტის სამ განზომილებასთან. აღსანიშნავია, რომ ზედაპირულ აქტივობასა და ღრმა აქტივობას განსხვავებული სიძლიერის კავშირი აქვთ სამივე განზომილებასთან მიმართებაში. როგორც მოსალოდნელი იყო ზედაპირულ აქტივობას ღრმა აქტივობასთან შედარებით უფრო ძლიერი კავშირი აქვს განსაკუთრებით ემოციური გამოფიტვის განზომილებასთან. კვლევის მიზნებად შეიძლება ჩაითვალოს, რომ ბუნებრივი აქტივობა ასევე პირდაპირ დადებით კორელაციაშია პროფესიული გადაწყვეტის სამივე განზომილებასთან. შედარებისთვის, ცხრილში მოცემულია კოეფიციენტის სიდიდეები ცვლადების მიხედვით. ** $p<.01$; * $p<.05$

	ემოციური გამოფიტვა	დეპერსონალიზაცია	მიღწევებით უკმაყოფილება
ზედაპირული აქტივობა	431**	360**	137**
ღრმა აქტივობა	071*	104**	379**
ბუნებრივი აქტივობა	310**	368**	566**

ემოციური შრომის ცალკეული ფორმის დონეების მიხედვით პროფესიული გადაწვის ცალკეული განზომილების ვარიაციები შევამოწმეთ ერთფაქტორული დისპერსიული ანალიზით. საწყის ეტაპზე, ე.წ. ნორმირებული Z ქულების გამოყენებით ემოციური შრომის ცალკეული ფორმისთვის განისაზღვრა სამი დონე/გრადაცია (დაბალი- $Z < -1$; საშუალო, $-1 < Z < 1$ და მაღალი - $Z > 1$); ამ ჯგუფების მიხედვით პროფესიული გადაწვის განზომილებათა საშუალოებს შორის სხვაობა და ჯგუფთაშორისი დისპერსია შეფასდა ფიშერის კოეფიციენტით (F). ჯგუფებს შორის სხვაობის სტატისტიკური მნიშვნელოვნების შესაფასებლად გამოვიყენეთ Post-hoc ტესტი, ტუკის ნამდვილად მნიშვნელოვანი სხვაობის კრიტერიუმი (Tukey's Honestly Significant Different (HSD) test).

ზედაპირული აქტივობის დონის ზრდასთან ერთად იზრდება გამოფიტვის საშუალო მაჩვენებელი. დასკვნა ეყრდნობა შემდეგ სტატისტიკურ ანალიზს: ემოციური გამოფიტვის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.001 დონეზე და $F(2,77)=62.71$, $p<0.001$. საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) 0.14-ია, ანუ საშუალოთა შორის სხვაობის ეფექტი, კოენის კლასიფიკაციის მიხედვით, მაღალია.

ზედაპირული აქტივობის დონეების მიხედვით დეპერსონალიზაციის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.001 დონეზე და $F(2,77)=68.07$, $p<0.001$. საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) 0.15 ანუ საშუალოთა შორის სხვაობის ეფექტი მაღალია. ამ შემთხვევაშიც, ზედაპირული აქტივობის დონის ზრდასთან ერთად იზრდება დეპერსონალიზაციის საშუალო მაჩვენებელი.

ზედაპირული აქტივობის ჯგუფთა შორის ანალიზმა აჩვენა, რომ, მიღწევებით უკმაყოფილების საშუალო მაჩვენებლებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად სანდოა 001 დონეზე. $F(2,77)=8.60$, $p<0.001$. საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) გამოყენებით გამოთვლილი ეფექტის ზომა 0.02-ია, რაც მცირე ზომის ეფექტია.

პერსონალი, რომელსაც ემოციური შრომის ზედაპირული აქტივობის ფორმით შესრულების მაღალი მაჩვენებელი აქვს, უფრო მოწყვლადია პროფესიული გადაწვის, განსაკუთრებით ემოციური გამოფიტვისა და დეპერსონალიზაციის მიმართ.

ბუნებრივი აქტივობის დონეების მიხედვით დიფერენცირებულ ჯგუფებში ემოციური გამოფიტვის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.001 დონეზე, $F(2,77)=28.46$, $p<0.001$. საშუალოთა შორის სხვაობა, „ეტა კვადრატი“ 0.07-ია, რაც ეფექტის საშუალო დონეს შეესაბამება. ჯგუფებს შორის დეპერსონალიზაციის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.001 დონეზე, $F(2,77)=37.95$, $p<0.001$. დეპერსონალიზაციის ქულების საშუალოებს შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ 0.09 -ის ტოლია, ანუ ეფექტი ამ შემთხვევაშიც საშუალო ზომისაა. მიღწევებით უკმაყოფილების საშუალო ქულებს შორის სხვაობა ბუნებრივი აქტივობის დონეების მიხედვით, სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.001 დონეზე, $F(2,77)=68.79$, $p<0.001$. საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ 0.21-ის ტოლია, ანუ ეფექტის ზომა მაღალია.

კვლევამ აჩვენა, რომ დრმა აქტივობის დონეების მიხედვით, სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი განსხვავება მხოლოდ - პირადი მიღწევებით უკმაყოფილების

საშუალოებს შორის დაფიქსირდა. **ღრმა აქტივობის დონეების** მიხედვით დიფერენცირებულ ჯგუფებში **მიღწევებით უკმაყოფილების საშუალო** ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად არსებითია 001 დონეზე, $F(2,76)=37.86$, $p<.001$. „ეტა კვადრატი“ 0.09-ის ტოლია, ანუ ეფექტის ზომა საშუალოზე მაღალია. **ღრმა აქტივობის დონეების** მიხედვით მონაცემთა ანალიზმა აჩვენა, რომ **ემოციური გამოფიტვის** საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი არ არის $F(2,76)=1.76$, $p>.172$, სტატისტიკურად არსებითი არ არის **დეპერსონალიზაციის** საშუალო ქულებს შორის სხვაობაც $F(2,76)=6.32$, $p>.532$.

დასკვნა ჩვენი ანალიზის საფუძველზე: **ემოციური შრომის შესრულება თუ ხორციელდება ერთი კონკრეტული ფორმის საშუალებით დიდი ინტენსივობით, მაშინ პერსონალი მოწყვლადია პროფესიული გადაწყვის მიმართ და პირიქით - თუ დაბალი ინტენსივობით ხდება ემოციური შრომის შესრულება, პროფესიული გადაწყვის რისკიც მცირეა (საშუალო და დაბალი დონის ჯგუფებში პროფესიული გადაწყვის განზომილებების ქულათა სიდიდე საშუალო ან დაბალია სამივე ფორმის შემთხვევაში).**

კვლევის მეორე მთავარ კითხვას რომ ვუპასუხოთ, ანუ წინასწარმეტყველებს თუ არა რომელიმე ფორმით ემოციური შრომის შესრულება პროფესიულ გადაწყვას, გავანალიზოთ მიზეზ-შედეგობრივი კავშირი. ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწყვის განზომილებებს შორის შემდეგი მიზეზ-შედეგობრივი კავშირი გამოვლინდა: **ემოციურ გამოფიტვას** სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს: **ზედაპირული აქტივობის ფორმა** ($\beta=.373$, $t=10.621$, $p<0.01$), **ბუნებრივი აქტივობის ფორმა** ($\beta=.157$, $t=4.093$, $p<0.01$), **სქესი** ($\beta=.195$, $t=6.101$, $p<0.01$) და **ასაკი** ($\beta=.129$, $t=3.992$, $p<0.01$). საბოლოო მოდელის მიხედვით: $R^2=.26$, $F(5,77)=55.57$, $p<0.001$. **დეპერსონალიზაციას** სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს: **ბუნებრივი აქტივობის ფორმა** ($\beta=.334$, $t=7.559$, $p<0.01$) და **ზედაპირული აქტივობის ფორმა** ($\beta=.183$, $t=4.498$, $p<0.01$). **დეპერსონალიზაციის ვარიაციის 21%-ი** იხსნება, $F(2,63)=81.702$, $p<0.001$. **მიღწევებით უკმაყოფილებას** სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს: **ბუნებრივი აქტივობის ფორმა** ($\beta=.487$, $t=11.703$, $p<0.01$) და **ღრმა აქტივობის ფორმა** ($\beta=.133$, $t=3.515$, $p<0.01$).

რეგრესიული ანალიზის შედეგად აღმოჩნდა, რომ **ემოციურ გამოფიტვას** სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს: **ემოციური შრომის შესრულების ზედაპირული აქტივობის ფორმა, ბუნებრივი აქტივობის ფორმა, სქესი და ასაკი**. აღსანიშნავია, რომ პროფესიული გადაწყვის სამიდან ორ განზომილებასთან ემოციურ გამოფიტვასა და დეპერსონალიზაციასთან ღრმა აქტივობის მიზეზ-შედეგობრიობა სტატისტიკურად უმნიშვნელოა. ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულება უკავშირდება მომსახურების სტანდარტის გაცნობიერებულ, ემოციების მიზანმიმართული მართვის ფორმას, კერძოდ ემოციის ტრანსფორმაციის საშუალებით განხორციელებას. რეგრესიული ანალიზის მიხედვით, **ზედაპირული აქტივობაც და ბუნებრივი აქტივობაც** წინასწარმეტყველებს პროფესიული გადაწყვის განზომილებებს: **ემოციურ გამოფიტვას და დეპერსონალიზაციას**, იმ განსხვავებით, რომ ემოციური გამოფიტვის ვარიაციის ახსნის მეტი პროცენტი ზედაპირულ აქტივობაზე მოდის, დეპერსონალიზაციის ვარიაციის ახსნაში კი მეტი წილი ბუნებრივ აქტივობას შეაქვს. მიღწევებით უკმაყოფილებას, ემოციური შრომის ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის ფორმები პროგნოზირებს. აღმოჩნდა, რომ ემოციური შრომის ბუნებრივი აქტივობის

ფორმა პროფესიული გადაწყვეტის სამივე განზომილებისთვის წარმოადგენს პრედიქტორს, რაც კვლევის მიზნებად შეიძლება მივიჩნიოთ.

ჩვენი კვლევის შედეგების მიხედვით ემოციური შრომის სამივე ფორმა ასევე მიზეზ-შედეგობრივ კავშირშია შრომით ზოგად კმაყოფილებასთან (ზოგადი კმაყოფილება ჰაკმანის კითხვარის მიხედვით არის შეფასებული კვლევაში). გამოდის, რომ პროფესიული გადაწყვეტა და შრომით ზოგადი კმაყოფილება ერთმანეთს არ გამორიცხავს, ერთი კონტინუუმის ორ ბოლოს არ წარმოადგენს. შრომით კმაყოფილი დასაქმებული შესაძლებელია პროფესიულად გადაიწყვას. აღსანიშნავია, რომ ზოგად კმაყოფილებასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის დადებითი კავშირი სხვა განზომილებებთან შედარებით ყველაზე მაღალია (.467). ისევ კვლევის შედეგებზე დაყრდნობით შეიძლება ეს შედეგი ავსხნათ ემოციური შრომის შესრულების მაღალი ინტენსივობით. საინტერესოა ინტენსივობის ანუ დატვირთვის შეფასება, რომელიც შრომით კმაყოფილების მიუხედავად იწვევს ემოციურ გამოფიტვას. ეს საკითხი შემდგომი კვლევის საგანი შეიძლება გახდეს.

სტატისტიკური ანალიზის შედეგად აღმოჩნდა, რომ როგორც თვით-მოტივაცია, ასევე სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილებაც ბუფერული მოდერატორებია ანუ არსებითად ამცირებს ემოციურ შრომასა და პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებს შორის კავშირს. თვით-მოტივირებული და სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილი დასაქმებული, რომელიც ემოციურ შრომას ასრულებს, ნაკლებად არის მოწყვლადი პროფესიული გადაწყვეტის მიმართ. თვით-მოტივირებული და სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილი დასაქმებული ჩვენი კვლევის თანახმად ემოციურ შრომას ასრულებს ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის გზით, რაც ემოციური შრომის შესრულებისას ორგანიზაციისთვის სასურველი შედეგის მიღებას ანუ მომხმარებლის კმაყოფილებას იწვევს. გამოდის, რომ როგორც დასაქმებულისთვის ისე ორგანიზაციისთვის სასარგებლოა მომსახურების სფეროს წარმომადგენელი იყოს მოტივირებული და ორგანიზაციაში გრძნობდეს სოციალურ მხარდაჭერას.

სამუშაო მახასიათებლების კავშირი ემოციური შრომის ფორმებთან

მოცემული კვლევის მონაცემებზე დაყრდნობით, სამუშაოს მახასიათებლებიდან სტატისტიკურად სანდო კავშირი ემოციური შრომის ფორმებთან შემდეგნაირია:

ზედაპირულ აქტივობასთან ძლიერი პოზიტიური კავშირი აქვს სამუშაოს მნიშვნელოვნებას, სამუშაოს მიმართ პასუხისმგებლობის გრძნობას და სამუშაოთი ზოგად კმაყოფილებას. სუსტი ნეგატიური კავშირი დაფიქსირდა შინაგან მოტივაციასთან და სოციალური ურთიერთობით კმაყოფილებასთან. ეს შედეგი იმას აჩვენებს, რომ დასაქმებული, რომელიც თვლის რომ მნიშვნელოვან საქმეს ემსახურება, საქმის მიმართ პასუხისმგებლობის გრძნობა აქვს და ზოგადად კმაყოფილია სამუშაოთი, მომსახურების სტანდარტის მიხედვით მოქმედებს თუმცა შინაგანად ეწინააღმდეგება ამ ქმედებას. შინაგანად მოტივირებული და სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილი დასაქმებული კი ზედაპირული აქტივობის ფორმას არ ირჩევს ემოციური შრომის შესასრულებლად.

ღრმა აქტივობასთან ძლიერი პოზიტიური კავშირი აქვს სამუშაოს მნიშვნელოვნებას, პასუხისმგებლობის გრძნობას, სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილებას და განვითარებით კმაყოფილებას. დასაქმებული, რომელიც სამუშაოს მნიშვნელოვნად თვლის, სოციალური მხარდაჭერა აქვს და განვითარებით კმაყოფილია ძალისხმევას

ხარჯავს და სტანდარტის შესაბამის ემოციად გარდაქმნის იმ მომენტისთვის განცდილ შეუსაბამო ემოციას ანუ თუ მოწყენილია და ამ დროს მომხმარებელს პოზიტიური განწყობით უნდა გაესაუბროს, ცნობიერად და მიზანმიმართულად პოზიტიურ განწყობას შეიქმნის და ისე გამოხატავს ამ კეთილგანწყობას.

ბუნებრივ აქტივობასთან ძლიერი პოზიტიური კავშირი აქვს ურთიერთობებით კმაყოფილებას, სამუშაოს მიმართ პასუხისმგებლობის გრძნობას, სამუშაოს მნიშვნელოვნებას და სუპერვაიზერით კმაყოფილებას. მომსახურების სფეროში მუშაობის გამოცდილება ასევე ზღვიერ პოზიტიურ კავშირშია ემოციური შრომის ბუნებრივი აქტივობის ფორმასთან. დასაქმებული, რომელსაც სამუშაო მნიშვნელოვნად მიაჩნია, სოციალური მხარდაჭერა აქვს, სამუშაოს პასუხისმგებლობით ეკიდება და მისი სუპერვაიზერით კმაყოფილია შინაგანად ეთანხმება მომსახურების სტანდარტით განსაზღვრულ ქცევას და ბუნებრივად უჩნდება შესაბამისი ემოცია.

შეჯამება:

ემოციური შრომა, მიუხედავად იმისა თუ რომელი ფორმით იქნება შეასრულებული, დასაქმებულისთვის შედეგად პროფესიულ გადაწვას იწვევს, თუმცა ამ კავშირის შესუსტება შესაძლებელია პიროვნული და ორგანიზაციული ფაქტორების საშუალებით. თვით-მოტივირებული და პასუხისმგებლიანი თანამშრომელი, რომელსაც მომსახურების სფეროში მუშაობის გამოცდილება აქვს და სამუშაოს მნიშვნელოვნად მიიჩნევს უფრო დაცულია გადაწვისგან. ასევე მცირდება პროფესიული გადაწვის ალბათობა მომსახურე პერსონალისთვის, ორგანიზაციაში, სადაც სოციალური გარემო მხარდაჭერია ანუ თანამშრომლებთან და მენეჯმენტთან ურთიერთობა პოზიტიურია. ხელშემწყობი ფაქტორების მართვა შეუძლიათ ადამიანური რესურსების მენეჯერებს მიზანმიმართულად დაგეგმილი ღონისძიებებით, როგორცაა ორგანიზაციის შიდა პიარი სამუშაოს მნიშვნელოვნების წარმოჩენისთვის, გუნდის შეკრულობაზე მიმართული არაფორმალური ღონისძიებები სოციალური მხარდაჭერის გასაძლიერებლად და სწავლება-განვითარებაზე მიმართული ღონისძიებები მოტივაციის და შესრულების გასაუმჯობესებლად, რომელიც თვის მხრივ თანამშრომელთა თვითშეფასებასაც ამაღლებს.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. Allen, Joseph A.; Diefendorff, James M.; and Ma, Yufeng, (2014). "Differences in Emotional Labor Across Cultures: A Comparison of Chinese and U.S. Service Workers" *Psychology Faculty Publications*. Paper 109.
2. Allison S. Gabriel, Michael A. Daniels, James M. Diefendorff and Gary J. Greguras (2014). Online First Publication, July 28, 2014.
3. Alisia Grandey (2017). "when The Show must go on" .*Academy of Management journal*, vol.46, No.1 .
4. Ashforth B. E. & Humphrey R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*,18, 88–115.
5. Ashkanasy, Neal M., Härtel, Charmine E.J., and Daus, Catherine S. (2002). "Diversity and Emotion: The New Frontiers in Organizational Behavior Research." *Journal of Management* 28-3: 307-338.

6. Barger P. B. & Grandey A. A.(2006). Service with a smile and encounter satisfaction: Emotional contagion and appraisal mechanisms. *Academy of Management Journal*, 49, 1229–1238.
7. Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work.” *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39.
8. Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57–67.
9. Catherine Jordan, Professor Geoffrey Soutar, Dr. Sandra Kiffin-Petersen (2005) *Emotional Labor Strategies*.
10. Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
11. Fatma Nuriolik, Yunus Topsakal, Esengul Iplik, (2014). The Effects of Emotional Labor on Job Attitudes of Hotel Employees: Mediating and Moderating Roles of Social Support and Job Autonomy. *International Review of Management and Marketing*, Vol.4, No3, 175-186
12. Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology* 100 (3), 863
13. Gail Kinman, Siobhan Wray & Calista Strange (2011) Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: the role of workplace social support, *Educational Psychology*, 31:7, 843-856, DOI: [10.1080/01443410.2011.608650](https://doi.org/10.1080/01443410.2011.608650)
14. Guy, Mary E. Mary Ellen, Meredith A. Newman, Sharon H. Mastracci, (2008). *Emotional labor: putting the service in public service*. M.E. Sharpe, Inc.,
15. Hochschild A.R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press. Berkeley and Los Angeles, California.
16. Johnson, Hazel-Anne M., "The story behind service with a smile: The effects of emotional labor on job satisfaction, emotional exhaustion, and affective well-being" (2004). *Graduate Theses and Dissertations*.
17. Kay Hei-Lin Chu (2002). The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes. <https://vtechworks.lib.vt.edu/bitstream/handle/10919/28164/Chueta.pdf?sequence=1>
18. Khalil, A., Khan, M.M., Raza, M.A. and Mujtaba, B.G. (2017) Personality Traits, Burnout, and Emotional Labor Correlation among Teachers in Pakistan. *Journal of Service Science and Management*, 10, 482-496.
19. Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild’s Work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8–49.
20. Lewig K. A. and Dollard M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY*, 2003, 12 (4), 366–392
21. Michael Jacobsen, Soren Kristiansen (). *Goffman's Sociology of Everyday Life Interaction*, chapter 4. SAGE publications; <http://dx.doi.org/10.4135/9781483381725.n5>
22. Mishra, Sushanta Kumar, 2006. "[What Emotional Labor is: A Review of Literature](#)," [IIMA Working Papers](#) WP2006-12-05, Indian Institute of Management Ahmedabad, Research and Publication Department.
23. Morris J. Andrew and Feldman Daniel C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review* Vol. 21, No. 4 (Oct., 1996), pp. 986-1010
24. Morris J. Andrew; Feldman Daniel C (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, Vol.9, No.3.
25. Neil Andersen, Deniz S. Ones, Handan Kepir Sinangil, Chockalingam Viswesvaran (2005). *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology*. SAGE publications.

26. Ponniah Ramana, Murali Sambasivanb, Naresh Kumar(2015).Counterproductive work behavior among frontline governmentemployees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity,emotional labor, and emotional exhaustion. 2015 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an openaccess article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).
27. Robert G. Lord, Ruth Kanfer (2002). Emotions and Organizational Behavior. Chapter 1.
28. Steven E Hobfoll at all (2018). Conservation of resources in the organizational context:The reality of resources and their consequences. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.* 2018.5:103–28
29. S. Fox, P.E. Spector (2002). Emotions in the workplace.The neglected side of organizational life introduction. *Human Resource Management Review* 12. 167–171
30. Torland, M (2013). 'Emotional labour and the job satisfaction of adventure tour leaders in Australia', PhD thesis, Southern Cross University, Lismore, NSW.
31. Wharton Amy S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. *SAGE Journals*, Vol.20, Issue 2.
32. Weiss, H. M. & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
33. Yeong-Gyeong Choi, Kyoung-Seok Kim (2015). A Literature Review of Emotional Labor and Emotional Labor Strategies. *Universal Journal of Management* 3(7): 283-290.
34. Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
35. Zapf, D. & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 1-28.

Article received 2021-09-11