

უაკ 159.9

ემოციური შრომის მნიშვნელობა ფსიქოსოციალური დახმარების პროფესიონალთა კეთილდღეობისა და სამუშაო ეფექტიანობისთვის

თეა გველესიანი¹, ნინო შატბერაშვილი², თამარ საუთიევა³

¹ ფსიქოლოგიის დოქტორი, GIPA საქართველოს საზოგადოებრივ საქმეთა ინსტიტუტი, სოციალურ მეცნიერებათა სკოლა, ფსიქოლოგიის მიმართულება
რუსთავის გზატკეცილი #22ა, 0114 თბილისი, საქართველო

^{2,3} სოციალური მუშაობის დოქტორი, ივანე ჯავახიშვილის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, სოციალური და პოლიტიკური მეცნიერებების ფაკულტეტი, სოციალური მუშაობის პროგრამა
ილია ჭავჭავაძის გამზირი #1, 0177, თბილისი, საქართველო

ანოტაცია

ბავშვებისა და მოზარდების ფსიქიკური ჯანმრთელობა მსოფლიო მასშტაბით მთავრობისთვის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს პრიორიტეტად იქცა. საქართველოში ამ სერვისს მანდატურის სამსახურის ფსიქოსოციალური მომსახურების ცენტრი უზრუნველყოფს, რაც ამ სერვისების ხარისხსა და მდგრადობას განსაკუთრებულ მნიშვნელობას ანიჭებს. მოცემული კვლევა რაოდენობრივი კვლევის დიზაინის გამოყენებით შეისწავლის სააგენტოს პერსონალის, მათ შორის სოციალური მუშაკების, ფსიქოლოგებისა და ფსიქიატრების ემოციურ შრომასა და მის შედეგებს. კერძოდ, კვლევა განიხილავს ემოციურ შრომასა და პროფესიულ გადაწვას შორის არსებულ კავშირს, ასევე საერთო სამუშაო კმაყოფილების მედიატორულ როლს. სამუშაო კმაყოფილება კონცეპტუალურად მოიცავს ისეთ მნიშვნელოვან ორგანიზაციულ ფაქტორებს, როგორცაა პროფესიული განვითარების შესაძლებლობებით კმაყოფილება, კოლეგიალური მხარდაჭერა და ხელმძღვანელის მხრიდან უკუკავშირი. კვლევის თეორიული ჩარჩო აერთიანებს ემოციების რეგულაციის თეორიას, რესურსების კონსერვაციის (COR) თეორიასა და თვითდეტერმინაციის თეორიას. კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ ზედაპირული ქმედება — ემოციური შრომის ერთ-ერთი სტრატეგია — მნიშვნელოვნად პროგნოზირებს ემოციურ გამოფიტვასა და დეპერსონალიზაციას, მაშინ როდესაც ემოციური შრომის სხვა ფორმები გამოფიტვის განზომილებებზე სტატისტიკურად მნიშვნელოვან გავლენას არ ავლენენ. სამუშაო კმაყოფილება ნაწილობრივ მედიატორის როლს ასრულებს ემოციურ შრომასა და გადაწვის განზომილებებს შორის. გარდა ამისა, პროფესიული ზრდით კმაყოფილება ემოციური შრომის ბუნებრივი ქმედების მნიშვნელოვანი პრედიქტორი აღმოჩნდა. სოციალურ მუშაკებსა და ფსიქოლოგებს შორის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი განსხვავებები არ გამოვლენილა. საერთო ჯამში, მიღებული შედეგები პრაქტიკულ ტენდენციებს აჩვენებს და რეკომენდაციებს სთავაზობს ორგანიზაციის პერსონალის კეთილდღეობის გაუმჯობესებისა და მომსახურებების ხარისხის გაძლიერების მიმართულებით.

საკვანძო სიტყვები: ფსიქოსოციალური მხარდაჭერა, ემოციური შრომა, პროფესიული გადაწყვეტა, სამუშაო კმაყოფილება, პროფესიული ზრდა

შესავალი

საქართველოში ამჟამად არსებულ უფასო სახელმწიფო მომსახურებებს შორის განათლების, მეცნიერებისა და ახალგაზრდობის სამინისტროს სსიპ საგანმანათლებლო დაწესებულებების მანდატურის სამსახურის ფსიქოსოციალური მომსახურების ცენტრი ერთ-ერთი მძლავრი ინსტიტუციაა, რომლის წლიური საშუალო გამტარიანობა ბოლო წლების განმავლობაში არის მინიმუმ 4000 ფსიქოსოციალური პრობლემების მქონე 6-18 წლამდე ბავშვი. ფსიქოსოციალური მომსახურების ცენტრი საქართველოს ათ ქალაქში ფუნქციონირებს. ცენტრებში სხვადასხვა მხარდამჭერი პროფესიის წარმომადგენლები მუშაობენ: ფსიქოლოგები, ფსიქიატრები და სოციალური მუშაკები. ცენტრში უფასო მომსახურების მიღება ხელმისაწვდომია საქართველოში მცხოვრები მოსწავლის სტატუსის მქონე ყველა ბავშვისათვის.

მომსახურების გაწევა ამ სფეროში ისევე, როგორც ზოგადად მომსახურების სფეროში დასაქმებული ადამიანისგან ფიზიკურ და ინტელექტუალურ შრომასთან ერთად მოითხოვს, სპეციფიკური, ე.წ. ემოციური შრომის შესრულებას, რომელიც გულისხმობს მიზანმიმართლად სიტუაციის შესაბამისი ემოციების გამოხატვას პროფესიული მიზნების მისაღწევად. ემოციური შრომა ხშირად იწვევს პროფესიონალების ემოციურ გამოფიტვას ან გადაწყვეტას, რადგან პერსონალის პიროვნულად განცდილი ემოცია ზოგჯერ არ ემთხვევა გამოსახატ ემოციას, რაც იწვევს ემოციურ დისონანსს, რაც ერთი მხრივ ხელს უშლის საქმიანობის ეფექტურად განხორციელებას და ასევე ნეგატიურად აისახება თავად პერსონალის ჯანმრთელობასა და კეთილდღეობაზე.

კლიენტების მიმართ მეგობრული, მზრუნველი დამოკიდებულება პერსონალის მხრიდან აუცილებელია, თუმცა ის პიროვნულ ემოციებში არ უნდა გადავიდეს, ემოციური შრომის გაცნობიერებულად შესრულება ეხმარება მხარდამჭერი პროფესიის წარმომადგენლებს მართონ პირადი განცდები და დარჩნენ პროფესიულ სტანდარტთან შესაბამისობაში ანუ საქმიანი ჩარჩოს ფარგლებში, პროფესიული როლიდან მოხდეს ემოციების გამოხატვა ორგანიზაციის მიერ დადგენილი სტანდარტის მიხედვით. კრიზისულ სიტუაციაში განსაკუთრებულად დამხმარე არის ემოციური შრომის შესრულება სტანდარტთან შესაბამისობაში. მაგალითად, დამაბულ სიტუაციაში პერსონალი საკუთარ ემოციებს აკონტროლებს რათა ემოციური მხარდაჭერა აღმოუჩინოს კლიენტს/მოზარდს მაშინ, როცა თავადაც შესაძლოა შეშფოთებული იყოს. თუმცა, ინარჩუნებს სიმშვიდეს და გამოხატავს ამ სიმშვიდეს მიზანმიმართულად, რომ უსაფრთხოდ აგრძნობინოს კლიენტს თავი. შედეგად, მოიპოვებს კლიენტის ნდობას, რაც მომსახურების ხარისხს აუმჯობესებს, იმავდროულად პროფესიული საქმიანობის მიზანზე კონცენტრაცია საკუთარ ემოციებს აცხრობს.

ემოციური შრომის ეფექტურად შესრულება ასევე, ერთგვარი თავდაცვის ინსტრუმენტია მხარდამჭერი პროფესიის წარმომადგენლებისთვის, რათა არ მოხდეს მათი ემოციური გამოფიტვა ან გადატვირთვა, გადაწყვეტა. ემოციების განცდა და გამოხატვა დიდი ინტენსივობით უკავშირდება ემოციურ გამოფიტვას, გადაღლას. თუ გავითვალისწინებთ, რომ პერსონალი ყოველთვის არ გრძნობს იმ ემოციას, რომელიც უნდა გამოხატოს მოზარდთან ან მის მშობელთან, მაშინ საქმე გვაქვს ემოციურ

დისონანსთან, რომელიც სტრესია და საბოლოო ჯამში პერსონალის ჯანმრთელობას უკავშირდება ნეგატიურად.

სტატიაში განხილული საკითხები პასუხობს შეკითხვებს:1. ემოციური შრომის შესრულება დასაქმებულისთვის წინასწარმეტყველებს თუ არა პროფესიულ გადაწვას 2. ემოციურ შრომასა და პროფესიულ გადაწვას შორის კავშირში სამუშაო კმაყოფილებას შეუძლია თუ არა შეასრულოს მედიატორის როლი ანუ შეამციროს გადაწვის რისკი.

ლიტერატურის მიმოხილვა

ემოციური შრომა

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 (Richard D. Arvey & T.W.Watson, 1998). მეოცე საუკუნის სამოცდაათიანი წლებიდან შრომისა და ორგანიზაციის ფსიქოლოგიის, ზოგადად, გამოყენებითი ფსიქოლოგიის სფეროს მკვლევრებმა ემოცია აღიარეს, როგორც სამუშაოს შემადგენელი ელემენტი და მას შემდეგ მრავალი კვლევა ეძღვნება ემოციების გავლენას სამუშაოს შესრულებასა და მის შედეგებზე. 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 et al., 2013) აზრით, ემოციური შრომა შეიძლება დავინახოთ სამი მნიშვნელოვანი ლინზის საშუალებით: სოციოლოგია (როგორც, პროფესიული მოთხოვნა), ორგანიზაციული ქცევა (როგორც, ემოციების გამოხატვა), ფსიქოლოგია (როგორც, ინტრაფსიქიკური პროცესი). ემოციების შესახებ არსებული თეორიებიდან ემოციური შრომის შესრულების განსხვავებული სტრატეგიის არსს და მის კავშირს შრომით შედეგებთან ყველაზე შესაბამისად ხსნის რამდენიმე თეორია, რომელსაც ქვემოთ განვიხილავთ და *ჩვენი კვლევის კონცეპტუალური მოდელიც* სწორედ ამ თეორიებს ეყრდნობა.

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, პერსონალი, მართავს რა 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 ეშფორდის და ჰამფრის (Ashforth & Humphrey, 1993) მიერ არის შემოტანილი, სამ სტრატეგიას მოიცავს. ამ მოდელის

თანახმად, ემოციური შრომის შესრულება ხდება: 1. **ზედაპირული ქმედების** 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 ქმედების** ფორმით (**deep acting**) - დასაქმებული ცნობიერად და მიზანმიმართულად ცდილობს განიცადოს ის ემოცია, რომელიც უნდა გამოხატოს მომხმარებლის წინაშე. ტრანსფორმაციას აკეთებს არსებული ემოციისა საჭირო ემოციად; 3. **ბუნებრივი ქმედების** 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 რამდენიმე თეორია, რომელსაც ქვემოთ განვიხილავთ. *ჩვენი კვლევის კონცეპტუალური მოდელიც* სწორედ ამ თეორიებს ეყრდნობა.

ემოციების მართვის თეორია (James J. Gross, n.d.,1998) - „ემოციების მართვა არის პროცესი, რომლის დროსაც ინდივიდი გავლენას ახდენს იმაზე, თუ რომელი ემოცია ექნება, როდის ექნება ეს ემოცია, როგორ განიცდის და როგორ გამოხატავს“. 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 (Frijda 1986; Grandey 2000). გროსის თეორიის მიხედვით, ემოციების მართვის ორგვარი გზა არსებობს:

1. წინაპირობაზე ორიენტირებული მართვა (antecedent-focused regulation) - ინდივიდი ცდილობს მართოს ემოციის გამოძწვევი სიტუაცია ან მისი შეფასება; ეს შესაძლებელია შემდეგი ტაქტიკით: სიტუაციის შერჩევა, სიტუაციის მოდიფიკაცია, ყურადღების გადატანა, კოგნიტური შეცვლა. პირველი ორი ტაქტიკა სიტუაციის ცვლილებას უკავშირდება, რისი შესაძლებლობაც მომხმარებლის 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; Stanislovsky 1965). ჰოქშილდის ღრმა ქმედების კონცეფცია და ყურადღების გადატანის მექანიზმი მსგავსია. გრანდის(Grandey 2000) 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 კი გამოდგება ჰოქშილდის (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 პროცესების (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 ქმედებას, როდესაც პერსონალი აყალბებს გამოხატულ ემოციას. ვთქვათ, მოწყენილია და იღიმის.

3. ემოციური შრომის შესრულება ხდება ასევე ბუნებრივი ქმედების 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 მინიმუმ 1920 - იან წლებთან ასოცირდება (Liep, 2021) როდესაც ერთმანეთს დაუკავშირდა ისეთი დისციპლინები, როგორცაა: ანთროპოლოგია, სოციალური ფსიქოლოგია და სოციოლოგია. გაჩნდა სოციალური გაცვლის განსხვავებული ხედვები. თეორეტიკოსები შეთანხმდნენ, რომ სოციალური გაცვლა მოიცავს ინტერაქციის სერიას, რომელიც წარმოშობს ვალდებულებას. 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 (Liep, 2021), (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 ტრანზაქციისთვის 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. ამ თეორიის თანახმად, მომსახურე პერსონალი, რომელიც ღრმა ქმედების ფორმით ასრულებს ემოციურ შრომას, უფრო მარტივად და მაღალი ხარისხის გაცვლით

ურთიერთობებს აყალიბებს, ვიდრე პერსონალი, რომელიც ზედაპირული ქმედების ფორმას იყენებს ემოციური შრომის შესასრულებლად. ზედაპირული ქმედება ხელს უწყობს სოციალურ - ემოციური ურთიერთობების დისტანცირებას (Graen & Uhl-Bien, 1995).

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

პროფესიული გადაწვა

პროფესიული გადაწვა (Burnout) – ეს ტერმინი პირველად გამოიყენა თავის პუბლიკაციაში ფსიქოლოგმა ჰერბერტ ფროიდენბერგერმა (Freudenberger, 1974) . 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 გამოფიტვის, დეპერსონალიზაციის და შემცირებული პიროვნული მიღწევის სინდრომი, რომელიც შესაძლოა შეგვხვდეს იმ პიროვნებებთან, რომელთაც ინტენსიური ურთიერთობა აქვთ ადამიანებთან" (Maslach et al., 1997)

პროფესიული გადაწვის ცნების განმარტებების მრავალფეროვნებისა და ქაოსის მიუხედავად, მკვლევარები (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 ფუნქციონირების გართულებას;
- სიმპტომები უყალიბდებათ ფსიქოპათოლოგიური გამოცდილების არ მქონე, ჯანმრთელ ადამიანებს;
- ნეგატიური შედეგები მოაქვს;

- სამუშაოს შესრულების ეფექტურობის შემცირებას უწყობს ხელს.

მასლაჩის მიხედვით (Maslach & Zimbardo, 2015) 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. ლეიტერი მოგვიანებით, კვლევებზე დაყრდნობით, ამბობდა, რომ ეს სამი განზომილება სავარაუდოდ პარალელურად ვითარდება და მიმდინარეობს, რადგან ისინი სამუშაო გარემოს სხვადასხვა ფაქტორზე რეაქციას წარმოადგენენ (Leiter, Maslach, 1998)

ემოციური შრომა და პროფესიული გადაწვა

ათეული წლებია ფსიქოლოგები ემოციებს და ემოციების მართვას უკავშირებენ ჯანმრთელობის პრობლემებს (Gross 1989, 1998a, Pennebaker, 1990; 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 ქმედების სტრატეგიით შესრულება უკავშირდება ნეგატიური ემოციების დათრგუნვას. ამ ფორმით შესრულებული ემოციური შრომა ყალბად აღიქმება. შესაბამისად, მომსახურების/დახმარების ხარისხი არ არის დამაკმაყოფილებელი სერვისის მიმღებისთვის. ზედაპირული ქმედებით შესრულებული ემოციური შრომა ვერც მომსახურების მიმღებს 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 მკვლევრები. მაგალითად, გრანდის (Grandey, 2000) კვლევების მიხედვით, ზედაპირული ქმედებით 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. საქართველოში ჩატარებულმა კვლევამ სოციალურ მუშაკებთან მიმართებით ასევე დაადასტურა ემოციური შრომის პოზიტიური კავშირი პროფესიული გადაწვის სამივე განზომილებასთან (Gvelesiani et al., 2023). მოცემული კვლევის ფარგლებში დადასტურდა კავშირი ემოციური შრომის ზედაპირულ და ბუნებრივ ქმედებასა და პროფესიული გადაწვის განზომილებებს შორის, რასაც ქვემოთ დაწვრილებით განვიხილავთ.

კვლევის კონცეფცია და მეთოდოლოგია

წინამდებარე კვლევის ფარგლებში შესწავლილია ემოციური შრომის კავშირი პროფესიულ გადაწვასთან და ამ კავშირზე სამუშაოს სხვადასხვა ასპექტით უკმაყოფილების მედიაციური ეფექტი. კვლევაში ვეყრდნობით დეფინიციას, რომლის მიხედვით, ემოციური შრომა განიმარტება, როგორც: *ემოციების მართვის საშუალებით, სამუშაო როლისა და სიტუაციის შესატყვისი ემოციების გამოხატვის პროცესი, რომლის მიზანია კლიენტის ნდობის მოპოვება და უკმაყოფილება.*

ჰიპოთეზები და კვლევის მოდელი

საკვლევი პრობლემა 1. ემოციურ შრომასა და პროფესიულ გადაწვას შორის პრედიქტორული როლის შეფასება.

დამოუკიდებელი ცვლადი/პრედიქტორი: ემოციური შრომის ფორმები - ზედაპირული მოქმედება, ბუნებრივი მოქმედება, ღრმა მოქმედება. დამოკიდებული ცვლადი: პროფესიული გადაწვა (სამი განზომილება) - ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია, საკუთარი მიღწევებით უკმაყოფილება.

ჰიპოთეზა H1.1 - ემოციური შრომის ზედაპირული მოქმედების ფორმა პოზიტიურ კავშირში იქნება და არსებით წვლილს შეიტანს პროფესიული გადაწვის განზომილებების წინასწარმეტყველებაში.

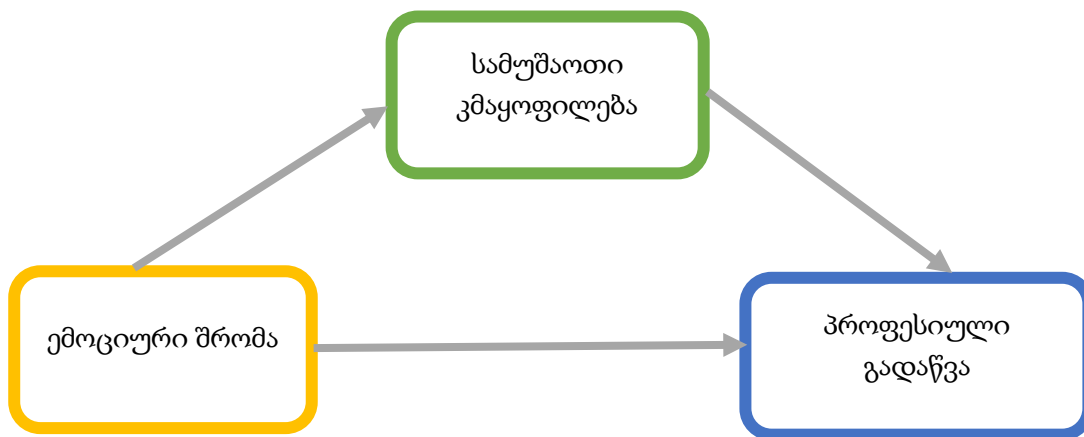
ჰიპოთეზა H1.2 - ემოციური შრომის ბუნებრივი მოქმედების ფორმა პოზიტიურ კავშირში იქნება პროფესიული გადაწვის განზომილებებთან, პიროვნული მიღწევებით უკმაყოფილების გარდა. მაგრამ არ შეიტანს არსებით წვლილს პროფესიული გადაწვის განზომილებების წინასწარმეტყველებაში.

ჰიპოთეზა H1.3 – ემოციური შრომის ღრმა მოქმედების ფორმა უარყოფით კავშირში იქნება და არ შეიტანს არსებით წვლილს პროფესიული გადაწყვეტილების განზომილებების წინასწარმეტყველებაში.

საკვლევი პრობლემა 2: სამუშაოთი ზოგადი კმაყოფილების მედიაციური ეფექტის შემოწმება ემოციური შრომის კავშირზე პროფესიულ გადაწყვეტასთან

ჰიპოთეზა H2. - სამუშაოთი ზოგადი კმაყოფილება შეასრულებს ნაწილობრივ ან სრული მედიატორის როლს ემოციური შრომის კავშირზე პროფესიულ გადაწყვეტასთან.

კვლევის მოდელი



კვლევის ინსტრუმენტი

გამოყენებულია რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი. კვლევის ინსტრუმენტი შედგება დემოგრაფიული კითხვების ბლოკისგან, პროფესიული გადაწყვეტილების საზომი კითხვარისა და ემოციური შრომის კითხვარისგან.

კვლევის ინსტრუმენტის შესაქმნელად, კითხვარები შემდეგ კრიტერიუმებზე დაყრდნობით შევარჩიეთ: 1. თეორიული საფუძველი შეესაბამება ჩვენი კვლევის კონცეფციას, 2. ადაპტირებულია ქართულ პოპულაციაზე, 3. მაღალი სანდოობითა და ვალიდობით ხასიათდება. მოკლედ აღვწერთ თითოეულ კითხვარს და იმ სკალებს, რომელსაც ზომავს ინსტრუმენტი.

პროფესიული გადაწყვეტილების გასაზომად გამოყენებულია **მასლაჩის ემოციური გადაწყვეტილების საზომი კითხვარი (Maslach Burnout Inventory)**. კითხვარი 22 დებულებისგან შედგება და ემოციური მდგომარეობის შეფასებას ემსახურება. MBI-ი კონსტრუირებულია იმისათვის, რომ შეაფასოს პროფესიული გადაწყვეტილების სინდრომის სამი განზომილება: ემოციური გამოფიტვა (emotional exhaustion), დეპერსონალიზაცია (depersonalization) და ინდივიდუალური მიღწევებით დაუკმაყოფილებლობა (reduced personal accomplishment).

MBI-GS განსაზღვრავს გადაწყვეტას, როგორც ადამიანის სამსახურთან მიმართებაში კრიზისს. ემოციური გამოფიტვის სუბსკალის 9 დავალება ზომავს მდგომარეობას, როდესაც პიროვნება გამოფიტული და ემოციურად გადაღლილია სამუშაოს გავლენით. დეპერსონალიზაციის საზომი 5 დავალება აფასებს პიროვნების მდგომარეობას,

რომელიც ასახავს სხვის სტიმულზე ინდივიდის უემოციო, არაჰუმანურ 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 - $\alpha = .87$; დეპერსონალიზაცია - $\alpha = .77$ და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებისთვის $\alpha = .79$.

ემოციური შრომის შეფასების კითხვარი (Kruml and Geddes, 2000a; Grandey and DeLay, 1999; Kay Hei Lin Chu, Murrmann 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 ადაპტირებულია თ.გველესიანის მიერ სადისერტაციო ნაშრომისთვის. ჩვენი შერჩევის ფარგლებში (N= 84) დათვლილი ქართული ვერსიის სკალების სანდოობის მაჩვენებლები ასეთია: ზედაპირული ქმედება - $\alpha = .74$; ღრმა ქმედება - $\alpha = .73$; ბუნებრივი ქმედება - $\alpha = .76$.

შრომით კმაყოფილება შეფასდა 6 დებულების მიხედვით: 1. რამდენად გაკმაყოფილებთ პროფესიული ზრდის შესაძლებლობა; 2. რამდენად გაკმაყოფილებთ თანამშრომლებთან სოციალური ურთიერთობა; 3. რამდენად გაკმაყოფილებთ მენეჯერის/სუპერვაიზერის მხარდაჭერა, უკუკავშირი; 4. რამდენად გაკმაყოფილებთ ანაზღურება, როემლსაც იღებთ შესრულებული სამუშაოსთვის; 5. რამდენად გაკმაყოფილებთ შესრულებული სამუშაოსათვის მიღებული აღიარება/დაფასება; 6. რამდენად გაკმაყოფილებთ სამუშაო დატვირთვა. დებულება ფასდებოდა 5 პუნქტიან სკალაზე, სადაც 1- სავსებით არ მაკმაყოფილებს... 5 - სავსებით მაკმაყოფილებს. სკალის სანდოობის მაჩვენებელი - $\alpha = .78$.

შერჩევა

კვლევაში მონაწილეობა მიიღო ცენტრის 84 თანამშრომელმა, ფსიქოლოგებმა და სოციალურმა მუშაკებმა, როგორც თბილისიდან, ისე რეგიონებიდან.

Google forms-ის საშუალებით მეილზე დაეგზავნათ კვლევის კითხვარი მონაწილეებს. ისინი წინასწარ იყვნენ ინფორმირებული კვლევის მიზნისა და მასში მონაწილეობის კონფიდენციალობის შესახებ. მათ ეცნობათ, რომ პასუხები დამუშავდებოდა მხოლოდ საერთო სტატისტიკისთვის.

კვლევის შედეგების ანალიზი

კვლევის მონაწილეთა დემოგრაფიული მონაცემები ასეთია: 76 ქალი, 8 კაცი; ასაკის მიხედვით 20-30 წწ - 32 მონაწილე და 31-40 წლის დიაპაზონის 27 მონაწილე ანუ გამოკითხულთა უმრავლესობა 20-40 წლამდე ასაკისაა; განათლების მიხედვით, უმრავლესობა ანუ 53 მონაწილე მაგისტრის ხარისხს ფლობს; 56- დაოჯახებული; 45 - სოციალური მუშაკი, 37 - ფსიქოლოგი და 2 - ფსიქიატრი; 41 მონაწილე თბილისიდან, 43- რეგიონიდან; 29 მონაწილეს სფეროში მუშაობის 10 წელზე მეტი გამოცდილება აქვს; ამ ორგანიზაციაში მუშაობის გამოცდილება 3 წლამდე აქვს 51-ს, ხოლო 6 წელზე მეტის 26

ადამიანს; შეთავსებით კიდევ სხვაგან მუშაობს 34 ადამიანი; სრული დატვირთვით ანუ კვირაში 40 საათს მუშაობს 77 ადამიანი.

კვლევის მონაცემთა სტატისტიკური ანალიზი განხორციელდა IBM SPSS 23-ის პროგრამული უზრუნველყოფის საშუალებით. არაპირდაპირი კავშირების, მედიაციური ეფექტების სტატისტიკური ანალიზი განხორციელდა ენდრიუ ჰეისის პროგრამა პროცესის საშუალებით. კერძოდ, მოდელი 4. (PROCESS, by Andrew F. Hayes , Procedure for SPSS Release 2.16.1).

საკვლევი პრობლემა 1. ემოციურ შრომასა და პროფესიულ გადაწყვეტას შორის ურთიერთმიმართების შეფასება.

ჩვენ მიერ გამოთქმული ვარაუდები ჩამოყალიბებული ჰიპოთეზის სახით, შეიძლება ითქვას რომ ნაწილობრივ დადასტურდა.

კორელაციური ანალიზის შედეგად ემოციური შრომის განზომილებებსა და პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებს შორის სტატისტიკურად სანდო კავშირები გამოვლინდა, კერძოდ: **ზედაპირულ ქმედებასა** და ემოციურ გამოფიტვას შორის დადებითი კავშირი ($R = .374, p < 0.01$); **ზედაპირულ ქმედებასა** და დეპერსონალიზაციას შორის ასევე დადებითი კავშირი ($R = .301, p < 0.01$); **ზედაპირულ ქმედებასა** და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის სტატისტიკურად სანდო კავშირი არ გამოვლინდა. **ბუნებრივ ქმედებასა** და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის სტატისტიკურად სანდო უარყოფითი კავშირი გამოვლინდა ($R = -.474, p < 0.01$), არც ემოციურ გამოფიტვასთან და არც დეპერსონალიზაციასთან კავშირი სტატისტიკურად სანდო არ იყო. **ღრმა ქმედების** კავშირი პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებთან სტატისტიკურად სანდო არ აღმოჩნდა.

ცხრილი #1. კორელაცია ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწყვეტის ფორმებს შორის

		Correlations					
		EE	Deperson	PersAch	SurfaceAct	DeepAct	GenuinAct
EE	Pearson Correlation	1	.441**	.349**	.374**	.073	-.088
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.510	.424
	N	84	84	84	84	84	84
Deperson	Pearson Correlation	.441**	1	.212	.301**	-.057	-.072
	Sig. (2-tailed)	.000		.053	.005	.606	.512
	N	84	84	84	84	84	84
PersAch	Pearson Correlation	.349**	.212	1	.167	-.199	-.474**
	Sig. (2-tailed)	.001	.053		.128	.070	.000
	N	84	84	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

პრედიქტორული ბუნების შესამოწმებლად მივმართეთ იერარქიულ მრავლობით რეგრესიულ ანალიზს (Hierarchical multiple regression), რომელიც საშუალებას გვაძლევს

საკონტროლო ცვლადების პირობებში შევავსოთ საბოლოო მოდელში შემავალი თითოეული პრედიქტორი ცვლადის წილი დამოკიდებული ცვლადის ვარიაციის ახსნაში. ცვლადები ცენტრირებულია და განტოლებაში ფასდება იმისდა მიხედვით, თუ რა წვლილს შეიტანს დამატებული დამოუკიდებელი ცვლადი/ცვლადები დამოკიდებული ცვლადის (მაგ. ემოციური გამოფიტვის) პროგნიზირებაში. საბოლოო მოდელი მრავლობითია, სადაც ყველა პრედიქტორი ცვლადი ერთადაა წარმოდგენილი. დამოუკიდებელი ცვლადების გავლენა დამოკიდებულ ცვლადზე შეფასდა სტანდარტიზებული ბეტა (β) მაჩვენებლების მიხედვით.

პროფესიული გადაწვის - ემოციური გამოფიტვის ფორმის ვარიაციის 14%-ს ხსნის ემოციური შრომის შესრულების სტრატეგია - ზედაპირული ქმედება, $F(3,80)=4.50$, $p=.006$; $B=0.86$ $SE = 0.25$ $\beta = .39$ $t = 3.42$ $p=.001$. ბუნებრივი და ღრმა ქმედება არ წარმოადგენს სტატისტიკურად მნიშვნელოვან პრედიქტორს ემოციური გამოფიტვისთვის. იხ.ცხრილი #2.

ცხრილი #2. ემოციური შრომის პრედიქტორული როლი ემოციური გამოფიტვასთან

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.380 ^a	.144	.112	9.22059	.144	4.501	3	80	.006

a. Predictors: (Constant), ბუნებრივი ქმედება, ზედაპირული ქმედება, ღრმა ქმედება

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.423	7.862		3.488	.001
	ზედაპირული ქმედება	.855	.250	.394	3.419	.001
	ღრმა ქმედება	-.167	.331	-.061	-.506	.615
	ბუნებრივი ქმედება	-.044	.321	-.016	-.138	.891

a. Dependent Variable: ემოციური გამოფიტვა

პროფესიული გადაწვის - დეპერსონალიზაციის ფორმის ვარიაციის 12.3%-ს ხსნის ზედაპირული ქმედება, $F(3,80)=3.73$, $p=.014$; $\beta=.38$, $t= 3.26$, $p=.002$. ბუნებრივი და ღრმა ქმედება არ წარმოადგენს სტატისტიკურად მნიშვნელოვან პრედიქტორს დეპერსონალიზაციისთვის. იხ. ცხრილი #3.

ცხრილი #3. ემოციური შრომის პრედიქტორული როლი დეპერსონალიზაციასთან

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.350 ^a	.123	.090	3.40723	.123	3.732	3	80	.014

a. Predictors: (Constant), ბუნებრივი ქმედება, ზედაპირული ქმედება, ღრმა ქმედება

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.501	2.905		2.582	.012
	ზედაპირული ქმედება	.301	.092	.380	3.256	.002
	ღრმა ქმედება	-.206	.122	-.206	-1.684	.096
	ბუნებრივი ქმედება	.047	.119	.046	.394	.694

a. Dependent Variable: დეპერსონალიზაცია

პროფესიული გადაწყვეტილების - პირადი მიღწევებით უკმაყოფილების ვარიაციის 24.6%-ს ხსნის ემოციური შრომის სტრატეგია ბუნებრივი ქმედება, $F(3,80)=8.71$, $p<.001$. $\beta=-.42$, $t=-3.88$, $p<0.001$. ზედაპირული ქმედება და ღრმა ქმედება არ წარმოადგენს სტატისტიკურად მნიშვნელოვან პრედიქტორს პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებისთვის. იხ.ცხრილი #4.

ცხრილი#4. ემოციური შრომის პრედიქტორული როლი მიღწევებით უკმაყოფილებასთან

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.496 ^a	.246	.218	4.96954	.246	8.708	3	80	.000

a. Predictors: (Constant), ბუნებრივი ქმედება, ზედაპირული ქმედება, ღრმა ქმედება

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	38.432	4.237		9.070	.000
	ზედაპირული ქმედება	.191	.135	.153	1.417	.160

ღრმა ქმედება	-.184	.178	-.117	-1.035	.304
ბუნებრივი ქმედება	-.673	.173	-.416	-3.884	.000

a. Dependent Variable: მიღწევებით უკმაყოფილება რომ შევაჯამოთ:

ჰიპოთეზა H1.1 - ემოციური შრომის ზედაპირული მოქმედების ფორმა პოზიტიურ კავშირში იქნება და არსებით წვლილს შეიტანს პროფესიული გადაწყვეტილების განხორციელების წინასწარმეტყველებაში. - ნაწილობრივ დადასტურდა (ემოციურ გამოფიტვასთან და დეპერსონალიზაციასთან მხოლოდ).

ჰიპოთეზა H1.2 - ემოციური შრომის ბუნებრივი მოქმედების ფორმა ნეგატიურ კავშირში იქნება პროფესიული გადაწყვეტილების განხორციელებასთან, მაგრამ არ შეიტანს არსებით წვლილს პროფესიული გადაწყვეტილების განხორციელების წინასწარმეტყველებაში. - ნაწილობრივ დადასტურდა (მხოლოდ პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებასთან დადასტურდა ნეგატიური კავშირი და ასევე წინასწარმეტყველებს მას ნეგატიური ნიშნით).

ჰიპოთეზა H1.3 - ემოციური შრომის ღრმა მოქმედების ფორმა ნეგატიურ კავშირში იქნება და არ შეიტანს არსებით წვლილს პროფესიული გადაწყვეტილების განხორციელების წინასწარმეტყველებაში. - არ დადასტურდა (სტატისტიკურად სანდო კავშირი არცერთ ფორმასთან არ გამოიკვეთა).

დასკვნა ჩვენი ანალიზის საფუძველზე: ემოციური შრომის შესრულება თუ ხორციელდება ზედაპირული ქმედების ფორმით, მაშინ პერსონალი განიცდის ემოციურ გამოფიტვას ან დეპერსონალიზაციას. ხოლო თუ ემოციური შრომა ბუნებრივი ქმედებით ხორციელდება პერსონალი მიღწევებით უკმაყოფილების საპირისპიროს განიცდის ანუ მიღწევებით კმაყოფილია.

საკვლევი პრობლემა 2: სამუშაოთი კმაყოფილების მედიაციური ეფექტის შემოწმება ემოციური შრომის კავშირზე პროფესიულ გადაწყვეტასთან.

ზოგადი კმაყოფილება სხვადასხვა ორგანიზაციული ფაქტორით კმაყოფილების ჯამური მაჩვენებელია. ეს ფაქტორებია: პროფესიული ზრდის შესაძლებლობა, თანამშრომლების მხარდაჭერა, მენეჯერის მხრიდან უკუკავშირი, აღიარება, შესრულებული სამუშაოს შესაბამისი ანაზღაურება, სამუშაო დატვირთვა.

მედიაციური ანალიზი განხორციელდა PROCESS model 4 (Hayes,2023) საშუალებით რათა შეგვემოწმებინა სამუშაოთი ზოგადი კმაყოფილების მედიატორის როლი ემოციური შრომის ზედაპირულ ქმედებასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირზე. ზედაპირული ქმედება დამოუკიდებელი ცვლადია (X), ემოციური გამოფიტვა დამოკიდებული ცვლადი (Y) და სამუშაოთი კმაყოფილება მედიატორი (M). ზედაპირული ქმედება უარყოფითი ნიშნით წინასწარმეტყველებს სამუშაოთი კმაყოფილებას $b=-0.26$, $SE=0.12$, $t(82)=-2.22$, $p=.029$, 95% CI [-0.49,-0.03] - მაღალი ზედაპირული ქმედება ასოცირდება დაბალ სამუშაოთი კმაყოფილებასთან; სამუშაოთი კმაყოფილება სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად, მაგრამ უარყოფითი ნიშნით, წინასწარმეტყველებს ემოციურ გამოფიტვას, $b=-0.99$, $SE=0.18$, $t(81)=-5.48$, $p<.001$, 95% CI [-1.35,-0.63] - მაღალი სამუშაოთი კმაყოფილება ასოცირდება დაბალ ემოციურ გამოფიტვასთან. პირდაპირი ეფექტის პირობებში კავშირი ზედაპირულ ქმედებასა და

ემოციურ გამოფიტვას შორის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია $b=0.56$, $SE=0.20$, $t(81)=2.83$, $p=.006$, 95% CI [0.17,0.95]. ზედაპირული ქმედება წინასწარმეტყველებს ემოციურ გამოფიტვას. ირიბი ეფექტი ზედაპირულ ქმედებასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის სამუშაოთი კმაყოფილების პირობებში $b=.026$ $SE=.012$ **95% CI: [0.04,0.52]**, რადგან ინტერვალი არ შეიცავს ნულს, მედიაციური ეფექტი დადასტურდა, თუმცა რადგან პირდაპირი კავშირი ზედაპირულ ქმედებასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის შენარჩუნდა, საქმე გვაქვს ნაწილობრივ მედიაცასთან. რაც იმას ნიშნავს, რომ სამუშაოთი კმაყოფილების დაბალი მაჩვენებლის პირობებში ზედაპირული ქმედება რისკს წარმოადგენს ემოციური გამოფიტვისთვის.

მედიაციური ანალიზი განხორციელდა ემოციური შრომის **ზედაპირულ ქმედებასა და დეპერსონალიზაციას** შორის კავშირში სამუშაოთი კმაყოფილების მედიაციური ეფექტის შესამოწმებლად. ზედაპირული ქმედება დამოუკიდებელი ცვლადია (X), დეპერსონალიზაცია დამოკიდებული ცვლადი (Y) და სამუშაოთი კმაყოფილება მედიატორი (M). ზედაპირულ ქცევასა და სამუშაო კმაყოფილებას შორის რეგრესიული მოდელი სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი იყო, $F(1, 82) = 4.92$, $p = .029$, და ხსნიდა ვარიაციის 5.67%-ს ($R^2 = .057$). ზედაპირული ქმედება ნეგატიურად დაკავშირებული აღმოჩნდა სამუშაო კმაყოფილებასთან, $b = -0.26$, $SE = 0.12$, $t = -2.22$, $p = .029$, 95% CI [-0.49; -0.03], რაც მიუთითებს, რომ ემოციური შრომის ზედაპირული ქმედების მაღალი დონე დაკავშირებულია სამუშაო კმაყოფილების შემცირებასთან. დეპერსონალიზაციაზე რეგრესიის მოდელი ასევე სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა, $F(2, 81) = 8.00$, $p = .001$, და ხსნიდა ვარიაციის 16.5%-ს ($R^2 = .165$). ზედაპირული ქმედება პოზიტიურად პროგნოზირებდა დეპერსონალიზაციას, $b = 0.19$, $SE = 0.08$, $t = 2.24$, $p = .028$, 95% CI [0.02; 0.35], ხოლო სამუშაო კმაყოფილება ნეგატიურად პროგნოზირებდა დეპერსონალიზაციას, $b = -0.20$, $SE = 0.08$, $t = -2.69$, $p = .009$, 95% CI [-0.36; -0.05]. ზედაპირული ქმედების არაპირდაპირი ეფექტი დეპერსონალიზაციაზე სამუშაო კმაყოფილების მეშვეობით იყო სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი, $b = 0.053$, $SE = 0.031$, 95% CI [0.0039; 0.1231]. ინტერვალში ნულის არყოფნა მიუთითებს მედიაციის არსებულ ეფექტზე. შესაბამისად, ზედაპირული ქმედების მაღალი დონე ასოცირდება სამუშაო კმაყოფილების შემცირებასთან, რაც თავის მხრივ ზრდის დეპერსონალიზაციის დონეს. შედეგი ადასტურებს ნაწილობრივ მედიაციას.

ჩატარდა მედიაციის ანალიზი, ემოციური შრომის ბუნებრივ ქმედებასა (X) და პიროვნული მიღწევების განცდის (Y) კავშირში სამუშაო კმაყოფილების (M) მედიატორული როლის დასადგენად. ბუნებრივ ქმედებასა და სამუშაო კმაყოფილებას შორის რეგრესიული მოდელი სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა, $F(1, 82) = 4.33$, $p = .041$, და ხსნის ვარიაციის 5.02%-ს ($R^2 = .050$). ბუნებრივი ქმედება პოზიტიურად პროგნოზირებს სამუშაო კმაყოფილებას, $b = 0.32$, $SE = 0.15$, $t = 2.08$, $p = .041$, 95% CI [0.01; 0.62], რაც მიუთითებს, რომ ბუნებრივი ქმედების მაღალი დონე დაკავშირებულია სამუშაო კმაყოფილების ზრდასთან.

პიროვნული მიღწევებით უკმაყოფილებაზე რეგრესიის მოდელი ასევე სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია, $F(2, 81) = 17.35$, $p < .001$, და ხსნის ვარიაციის 30%-ს ($R^2 = .300$). ბუნებრივი ქმედება ნეგატიურად პროგნოზირებდა პიროვნული მიღწევებით უკმაყოფილებას, $b = -0.67$, $SE = 0.15$, $t = -4.31$, $p < .001$, 95% CI [-0.97; -0.36]. სამუშაო

კმაყოფილება ასევე ნეგატიურად პროგნოზირებს პიროვნული მიღწევებით უკმაყოფილებას, $b = -0.32$, $SE = 0.11$, $t = -2.94$, $p = .004$, 95% CI $[-0.54; -0.10]$. ბუნებრივი ქმედების არაპირდაპირი ეფექტი პიროვნული მიღწევებით უკმაყოფილებაზე სამუშაო კმაყოფილების მეშვეობით სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია, $b = -0.10$, $BootSE = 0.063$, 95% CI $[-0.25; -0.005]$. ინტერვალში ნულის არყოფნა მიუთითებს მედიაციის არსებობაზე. შედეგები მიუთითებს ნაწილობრივ მედიაციაზე: ბუნებრივი ემოციური ქმედება ზრდის სამუშაო კმაყოფილებას, თუმცა სამუშაო კმაყოფილების შემცირება დაკავშირებულია პიროვნული მიღწევებით უკმაყოფილების დაბალ დონესთან. **ჰიპოთეზა H2.** - სამუშაოთი ზოგადი კმაყოფილება შეასრულებს ნაწილობრივ ან სრული მედიატორის როლს ემოციური შრომის კავშირზე პროფესიულ გადაწვასთან - დადასტურდა.

კვლევის მიგნება

ჰიპოთეზების გადამოწმების მიღმა, კვლევის მთავარ ცვლადებს შორის სხვადასხვა სტატისტიკური მანიპულაციის შედეგად გამოვლინდა საინტერესო მიგნება.

მრავალფაქტორული რეგრესიის ანალიზმა შეისწავლა, როგორ პროგნოზირებენ ორგანიზაციული ცვლადები: პროფესიული ზრდის/განვითარების შესაძლებლობა, თანამშრომელთა სოციალური ურთიერთობა, მენეჯმენტიდან დახმარება/უკუკავშირი, ანაზღაურება, სამუშაოსთვის მიღებული აღიარება/დაფასება და სამუშაო დატვირთვა, ემოციური შრომის ბუნებრივი ქმედების ფორმას. მოდელი სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი იყო, $F(6, 77) = 2.94$, $p = .012$, $R^2 = .186$, რაც მიუთითებს, რომ პრედიქტორების ერთობლიობა ხსნის დამოკიდებული ცვლადის ვარიაციის დაახლოებით 18.6%-ს. აღმოჩნდა, რომ პროფესიული ზრდის/განვითარების შესაძლებლობით კმაყოფილება იყო სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორი, $B = 1.08$, $p = .004$, რაც მიუთითებს, რომ პროფესიული განვითარებით კმაყოფილების ზრდა ასოცირდება ემოციური შრომის ბუნებრივი ქმედების ფორმით შესრულების უფრო მაღალ დონესთან. დანარჩენი ცვლადების პრედიქტორული როლი არ იყო სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი ($p > .05$). იხ. ცხრილი#5

ცხრილი#5

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.431 ^a	.186	.123	3.25269	.186	2.935	6	77	.012

a. Predictors: (Constant), სამუშაო_დატვირთვა, მენეჯ_მხრიდან_დახმარება_უკუკავშ, თანამშ_სოც_ურთიერთობა, ანაზღაურება, პროფ_ზრდის_განვითარ_შესაძლებლობა, სამუშაოსთვის_მიღ_აღიარება_დაფასება

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.683	2.383		7.841	.000
	პროფ_ზრდის_განვითარ_შე	1.080	.363	.397	2.976	.004
	სადღეობლობა					
	თანამშ_სოც_ურთიერთობა	.034	.292	.014	.118	.907
	მენეჯ_მხრიდან_დახმარება	.431	.587	.089	.734	.465
	_უკუკავში					
	ანაზღაურება	.195	.371	.070	.527	.600
	სამუშაოსთვის_მიღ_ალოარე	-.155	.396	-.057	-.392	.696
	ბა_დაფასება					
	სამუშაო_დატვირთვა	-.629	.335	-.217	-1.877	.064

a. Dependent Variable: ბუნებრივი ქმედება

შეჯამება

მოცემულ კვლევაში შეფასდა, ემოციურ შრომასა და პროფესიულ გადაწყვეტას შორის პირდაპირი კავშირი, სადაც აღმოჩნდა რომ ზედაპირული ქმედება პირდაპირ პოზიტიურ კავშირშია ემოციურ გამოფიტვასთან და დეპერსონალიზაციასთან და წინასწარმეტყველებს კიდევ ანუ დამხმარე პროფესიის პროფესიონალების მაგალითზე დადასტურდა, რომ პერსონალი, რომელიც ზედაპირული ქმედებით ახორციელებს ემოციურ შრომას ანუ ყალბ ემოციას გამოხატავს მუშაობის პროცესში კლიენტთან/ბენეფიციართან, ეს პერსონალი იმავდროულად განიცდის ემოციურ გამოფიტვას ან/და დეპერსონალიზაციას. ხოლო ბუნებრივი ქმედება ნეგატიურ კავშირში აღმოჩნდა პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებასთან ანუ როცა პერსონალი ბუნებრივი ქმედებით ასრულებს ემოციურ შრომას, მაშინ ის პირადი მიღწევებით უკმაყოფილია. ბუნებრივი ქმედების დროს ემოციების რეგულაცია არ ჭირდება თანაშრომელს, ბენეფიციართან/კლიენტთან საჭირო ემოციას ბუნებრივად გრძნობს და გამოხატავს. ბუნებრივი ქმედებით ემოციური შრომის შესრულება გულწრფელად აღიქმება და სამუშაოს შედეგიც ეფექტიანია, რასაც ვერ ვიტყვით ზედაპირული ქმედებით ემოციური შრომის შესრულებაზე, რადგან გამოხატული ემოციის სიყალბეს გრძნობს და ხედავს კლიენტი/ბენეფიციარი და შედეგი არაეფექტურია. ღრმა აქტივობის კავშირი პროფესიული გადაწყვეტის ფორმებთან სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი არ გამოდგა.

ასევე შემოწმდა სამუშაო უკმაყოფილებასა და ემოციური შრომის ფორმებს შორის პირდაპირი კავშირი. აღმოჩნდა რომ ზედაპირული ქმედება დაკავშირებული იყო სამუშაო უკმაყოფილების უფრო დაბალ დონესთან, რაც თავის მხრივ პროგნოზირებდა ემოციური გამოფიტვის მაღალი დონის ინდიკატორებს. სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი ირიბი ეფექტები ადასტურებს იმ წინარე მიგნებებს, რომ ზედაპირული ქმედება მოიცავს ემოციურ დისონანსს, რომელიც ამცირებს სამუშაო უკმაყოფილებას და ზრდის გადაწყვეტის რისკს, კერძოდ ემოციური გამოფიტვისა და დეპერსონალიზაციის სახით. ემოციური შრომის ბუნებრივი ქმედება გამოირჩეოდა საპირისპირო მახასიათებლით: მან იწინასწარმეტყველა სამუშაო უკმაყოფილების უფრო მაღალი დონე

და გადაწვის, კერძოდ პირადი მიღწევებით უკმაყოფილების უფრო დაბალი მაჩვენებლები. ეს მიუთითებს, რომ ავთენტური გამოხატვა შესაძლოა იცავდეს კეთილდღეობას ემოციური დისონანსის შემცირებისა და სამუშაოს დადებითი შეფასების გაძლიერების გზით.

საერთო ჯამში, მიღებული შედეგები ხაზს უსვამს სამუშაო კმაყოფილებას, როგორც ნაწილობრივ მედიატორს ემოციური შრომის სტრატეგიებსა და გადაწვას შორის. ორგანიზაციული პრაქტიკები, რომლებიც ამცირებს ზედაპირული ქმედების საჭიროებას და ხელს უწყობს ბუნებრივი ქმედებით ემოციური შრომის გამოხატვას - მაგალითად: მენეჯერის მხარდაჭერა, უკუკავშირი, განვითარების შესაძლებლობა, შესატყვისი სამუშაო დატვირთვა, შესატყვისი ანაზღაურება და აღიარება — შეიძლება ეფექტური იყოს გადაწვის პრევენციისთვის.

კვლევას აქვს გარკვეული **შეზღუდვები**: თვითშეფასებაზე დაფუძნებული მონაცემები შესაძლოა მოიცავდეს მიკერძოებას. მომავალი კვლევებისთვის მიზანშეწონილია გრძელვადიანი და მრავალწაროიანი დიზაინის გამოყენება მედიაციის მექანიზმების დასადასტურებლად.

მიუხედავად შეზღუდვებისა, კვლევის შედეგები წარმოადგენს ემპირიულ მონაცემებს, რომელიც დაემატება არსებულ ლიტერატურას ემოციურ შრომასთან დაკავშირებით და აჩვენებს, თუ როგორ შეიძლება ემოციური შრომა გახდეს წინაპირობა პროფესიული გადაწვისთვის და როგორ შეუძლია ორგანიზაციას შეამციროს გადაწვის რისკი თანამშრომლებში. სამუშაო კმაყოფილების იდენტიფიცირება როგორც მედიატორისა, ხაზს უსვამს მის მნიშვნელოვან როლს ორგანიზაციული ინტერვენციების დაგეგმვაში, რომლებიც მიმართულია თანამშრომელთა ფსიქოლოგიური კეთილდღეობის გაუმჯობესებისკენ.

გამოყენებული ლიტერატურა:

- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, *18*(1), 88.
<https://doi.org/10.2307/258824>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn *Journal of Social Issues*, *30*(1), 159–165.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Graen, G. B., & Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *The Leadership Quarterly*, *6*(2), 219–247.
[https://doi.org/10.1016/1048-9843\(95\)90036-5](https://doi.org/10.1016/1048-9843(95)90036-5)
- Grandey, A., Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (Eds.). (2013). *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work* (0 ed.). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780203100851>
- Gvelesiani, T., Sadzaglishvili, S., Gigineishvili, K., Lekishvili, K., & Namitcheishvili, S. (2023). Improved professional practices in social services through Emotional Labor strategies. *Frontiers in Psychology*, *14*, 1145175. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1145175>

- James J. Gross. (n.d.). *Handbook of Emotion Regulation: Second Edition*. Guilford Press. Retrieved October 4, 2019, from <https://www.guilford.com/books/Handbook-of-Emotion-Regulation/James-Gross/9781462520732/reviews>
- Liep, J. (2021). Gift exchange and the construction of identity. In J. Siikala (Ed.), *Culture and History in the Pacific* (pp. 164–183). Helsinki University Press. <https://doi.org/10.33134/HUP-12-11>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). The Maslach Burnout Inventory Manual. In *Evaluating Stress: A Book of Resources* (Vol. 3, pp. 191–218).
- Maslach, C., & Zimbardo, P. G. (2015). *Burnout: The cost of caring*. Malor Books.
- Richard D. Arvey, G. R., & T.W.Watson. (1998). (PDF) *Emotionality and job performance: Implications for personnel selection*. https://www.researchgate.net/publication/284328752_Emotionality_and_job_performance_Implications_for_personnel_selection
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 11.

Article received 2026-01-26