

**REPERE ISTORICE ÎN STUDIUL CERCETĂRILOR
PRIVIND MUNCA EMOȚIONALĂ**

Rodica PASCARI

Emoțiile sunt experiențe zilnice ale vieții, atât în mediul intim, cât și la serviciu. Rolul emoției în context organizațional a fost puțin

înțeles înainte de anii '90. Pekrun și Frese (1992) notau că există foarte puține cercetări în domeniul emoțiilor la locul de muncă, atât în literatura de specialitate din Marea Britanie, cât și în cea din Germania. Ulterior, în cercetarea din domeniu au apărut conceptele de muncă emoțională sau efort emoțional [7, p.378], care presupun faptul că, în organizații, angajatului i se cere să manifeste la serviciu numai anumite emoții acceptate și aceasta poate avea implicații asupra tonusului emoțional general al angajatului.

În primele note ale unui studiu dedicat prezentării istoriei cercetărilor realizate pe marginea experienței afective a oamenilor la locul de muncă, Weiss și Brief (2001) punctează că orice incursiune în literatura de specialitate este marcată de evidența că studiul emoțiilor în organizații este cu prioritate un studiu al satisfacției la locul de muncă.

Astfel, studiile privind viața afectivă a angajaților au început în psihologia industrială în anii '30. Weiss și Brief vorbesc despre paradoxul acestei decade în cercetarea experienței afective la locul de muncă, remarcând coexistența unei inițiale bogății în abordarea conceptual-metodologică cu o restrângere progresivă a perspectivelor și metodelor a subiectului satisfacției la locul de muncă.

Arlie Hochschild a fost primul cercetător care a studiat în mod explicit problematica controlului trăirilor afective la locul de muncă, publicând în 1983 rezultatele și concluziile sale în lucrarea devenită cea mai citată privind munca emoțională: *The Managed Heart – The Commercialization of Human Feeling*. Ea a fost cea care a propus conceptul de muncă emoțională, definindu-l ca fiind eforturile de autoinducere sau autosuprimare a unor trăiri afective în scopul menținerii unei înfățișări exterioare care să producă altor persoane (în principal clienților) o stare de spirit adecvată. Autoarea a propus distincția dintre jocul de suprafață și jocul profund. Când angajații fac *joc de suprafață*, ei încearcă să modifice doar aspectele vizibile ale emoțiilor (mimică, gestică, postură, tonalitatea vocii) pentru a le aduce în concordanță cu regulile organizaționale, în timp ce trăirile afective interne rămân neschimbate.

Când vorbește de *jocul profund activ*, Hochschild (1983) se referă la faptul că indivizii încearcă să-și modifice trăirile afective subiective pentru a simți ceea ce se cere de la ei; în cadrul acestui joc profund activ, indivizii trebuie să depună efort pentru a-și regla propriile emoții. În alte cazuri, angajații pot simți automat emoția cerută de

politica organizațională – este vorba despre jocul profund pasiv. Una dintre ideile centrale ale lucrării lui Hochschild [*apud* 2] este că managementul emoțiilor solicită efort. Lucrarea i-a influențat pe cercetători și pe public să conștientizeze faptul că gestionarea emoțiilor în contextul muncii poate avea efecte negative asupra angajaților. Referindu-ne la neplăcerea resimțită și efortul necesar în menținerea unei atitudini pozitive în cadrul interacțiunilor cu clienți dificili, Hochschild a propus investigarea relației dintre solicitările de exprimare și gestionare a emoțiilor pe parcursul activității de muncă și burnout-ul și stresul ocupațional [2].

Ashforth și Humphrey [2] au definit solicitările de gestionare a emoțiilor în activitatea de muncă drept „acțiunea de exprimare a unor emoții considerate adecvate de către organizație, în scopul angajării într-o formă de management al impresiei”. În comparație cu perspectiva propusă de Hochschild, Ashforth și Humphrey manifestă un interes mai mare pentru emoțiile muncii ca și comportament observabil decât ca management al sentimentelor. Ashforth și Humphrey [2] au acordat o atenție mai scăzută managementului intern al emoțiilor prin reglarea de suprafață și reglarea de profunzime, propunând în schimb o arie largă de factori care afectează exprimarea emoțională a angajaților. În plus, autorii argumentează că emoțiile la locul de muncă nu solicită în mod necesar un efort conștient, sugerând chiar că reglarea de suprafață și reglarea de profunzime pot deveni mai degrabă rutiniere, desfășurate fără efort, decât surse de stres.

O altă perspectivă de abordare este propusă de Morris și Feldman [2], care au definit solicitările de gestionare a emoțiilor în cadrul muncii drept „efortul, planificarea și controlul necesar pentru exprimarea emoțiilor considerate dezirabile la nivel organizațional în timpul interacțiunilor interpersonale”. Această definiție este dată dintr-o perspectivă interacționistă, în cadrul căreia emoțiile sunt exprimate în mediul social și sunt parțial determinate de acesta. Această perspectivă este similară perspectivei propuse de Hochschild, Ashforth și Humphrey [2] prin recunoașterea faptului că emoțiile pot fi modificate și controlate de către individ, contextul social fiind cel care determină apariția acestora.

Un alt model clasic al muncii emoționale este cel propus de Kruml și Geddes [5]. Ei susțin că dimensiunile definatorii ale muncii emoționale sunt disonanța emoțională și efortul emoțional. Disonanța

emoțională reprezintă gradul în care trăirile afective ale angajaților se potrivesc expresiilor emoționale afișate; această dimensiune plasează conceptele de joc de suprafață și joc profund pasiv la capetele opuse ale unui continuum. Efortul emoțional reprezintă încercările active ale angajaților de a-și schimba trăirile subiective; această dimensiune poate fi echivalată cu jocul profund activ.

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

În prezent, cercetările asupra emoțiilor în mediul organizațional iau trei forme principale: cercetări asupra afectivității pozitive și negative ca variabile ce moderează relația dintre stresorii din mediul organizațional și atitudinile și comportamentul angajaților, cercetări asupra stărilor emoționale și a comportamentelor pe care acestea le declanșează, și cercetări asupra modului în care emoțiile sunt exprimate și reglate pentru a răspunde solicitărilor organizaționale. Cunoașterea dinamicii diferitelor tipuri de emoții este deosebit de relevantă la nivel organizațional, contribuind la ghidarea gestionării consecințelor nocive și benefice ale acestora atât la nivel individual cât și organizațional [4].

Referințe:

1. ASHFORTH, B.E., HUMPHREY, R.H. Emotional labor in service roles: The influence of identity. In: *Academy of Management Review*, 1993, nr.18 (1), p.88-115.
2. GRANDY, A.A. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. In: *Journal of Occupational Health Psychology*, 2000, nr.5 (1), p.59-100.
3. HOCHSCHILD, A. Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. In: *American Journal of Sociology*, 1979, nr.85, p.551-575.
4. LAZARUS, R. Cohen-Charash, Y. Discrete emotions in organizational life. In R.L. Payne, C. Cooper (coord.), *Emotions at Work. Theory, Research and Applications for Management*, Wiley & Sons Ltd., 2001, p.45-81.
5. KRUMML, S.M., & GEDDES, D. Exploring the dimensions of emotional labor. In: *Management Communication Quarterly*, 2000, nr.14, 1, p.8-49.

6. ZAPF, D. Emotion Work and Psychological Well-Being. In: *A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations, in Human Resource Management Review*, 2002, nr.12, p.237-268.
7. ZAPF, D., VOGT, C., SEIFERT, C., MERTINI, H., ISIC, A. Emotion Work as a source of Stress: The Concept and Development of an Instrument. In: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1999, nr.8(3), p.371-400.