

Anchetă exploratorie privind reglarea trăirilor afective în organizațiile românești

Daniela Victoria ZAHARIA¹, Teodora CHIRILĂ²

Rezumat: În cadrul acestei cercetări bazate pe chestionar, am urmărit modul în care 145 de angajați din sectorul servicii prezintă aspecte legate de reglarea emoțională în context profesional. Rezultatele indică diversitatea contextelor în care au loc încercările conștiente de control emoțional, dar și varietatea strategiilor de reglare utilizate. Asocierea redusă dintre variabilele de vârstă, gen, context social și tip de activitate cu strategiile de reglare, cu motivația și consecințele percepute ale eforturilor de control afectiv incită la realizarea unor cercetări care să aprofundeze specificul muncii emoționale în context românesc.

Cuvinte cheie: reglarea emoțiilor, muncă emoțională, sector servicii.

Premise teoretice

Deși funcția adaptativă a trăirilor afective nu mai este pusă azi sub semnul întrebării, aceasta nu înseamnă că orice trăire afectivă este funcțională în orice situație, sau la orice intensitate și durată. De aici apare și necesitatea reglării.

Problematika reglării trăirilor afective a fost studiată în cadrul a mai multor paradigme. De exemplu, Mayer și Salovey (1997) consideră reglarea emoțională ca fiind o dimensiune a *inteligenței emoționale*, definind-o în termeni de abilități: abilitatea de a rămâne deschis la trăiri afective, atât plăcute cât și neplăcute; abilitatea de detașare de sau de angajare într-o emoție în funcție de utilitatea sa; abilitatea de a monitoriza și gestiona propriile trăiri afective dar și pe ale celorlalți.

Dar reglarea trăirilor afective se poate investiga nu numai din perspectiva proceselor implicate, ci și din cea a categoriilor de trăiri afective resimțite. Este important să se facă distincția între reglarea dispozițiilor afective și reglarea emoțiilor. Dispozițiile afective sunt stări caracterizate în primul rând de valența lor (pozitivă sau negativă) și nu de evaluarea unei situații sau unui obiect anume, în timp ce emoțiile apar din evaluarea unor situații specifice.

Larsen (2000) propune un model al *reglării dispozițiilor afective* plecând de la presupunerea că oamenii compară starea lor afectivă prezentă cu cea dorită. Când între cele două stări există diferențe, ei recurg la diverse strategii în scopul reducerii discrepanțelor identificate. Pornind de la cercetări anterioare precum și de la propriile investigații, Larsen (2000) propune o taxonomie a strategiilor de reglare a dispozițiilor afective folosind două dimensiuni. Prima dimensiune diferențiază între strategiile cognitive și cele comportamentale. Cea de-a doua dimensiune se referă la direcționarea strategiilor: unele sunt centrate pe schimbarea situațiilor, altele spre schimbarea persoanei.

¹ Universitatea „Al.I. Cuza”, Iași, Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației

² Masterand, Universitatea „Al.I. Cuza”, Iași, Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației

Un model care se centrează în mod specific pe *reglarea emoțiilor* este cel propus de Gross (1998, 2001). El consideră că reglarea emoțională se referă la procesele prin care indivizii influențează emoțiile pe care le trăiesc, când și cum le trăiesc și cum le exprimă. Aceste procese pot fi automate sau controlate, conștiente sau inconștiente și pot acționa în unul sau mai multe momente ale procesului de generare a emoțiilor. Plecând de la premisa că emoția debutează cu o evaluare a indicilor emoționali - evaluare care declanșează un set coordonat de tendințe la nivelul sistemelor cognitive, experiențiale, comportamentale și fiziologice -, sunt propuse cinci strategii de reglare a emoțiilor: selectarea situațiilor, modificarea situațiilor, direcționarea atenției, schimbarea cognițiilor și modularea răspunsurilor. Primele 4 strategii sunt centrate pe antecedente – vizează conduitele pe care le putem implementa înainte ca tendințele de răspuns emoțional să se fi activat complet și să fi schimbat comportamentul și reacțiile fiziologice periferice -, a cincea strategie fiind centrată pe răspuns – se activează după ce răspunsurile au fost deja generate. Strategia de selectare a situațiilor se referă la căutarea sau evitarea anumitor contexte, persoane, activități pentru a regla emoțiile. Odată selectată o situație, strategia de modificare a situației încearcă să aducă schimbări în situația respectivă pentru a-i modifica impactul emoțional. În al treilea rând, situațiile au mai multe aspecte, așa că orientarea atenției poate fi folosită pentru a stabili aspectele pe care ne vom centra. Schimbările cognitive se referă la construirea uneia sau a mai multor semnificații ale aceluși aspect al problemei. Modularea răspunsului se referă la diferite tipuri de încercări de a influența tendințele de răspuns emoțional, după ce acestea au fost activate.

În cadrul mai restrâns al studierii procesului de reglare a emoțiilor se analizează și consecințele acestor eforturi de control. Studiile s-au centrat asupra urmărilor a două strategii: recadrarea (o dimensiune a schimbării cognițiilor) și suprimarea (o strategie de modulare a răspunsurilor). Cercetările arată că, spre deosebire de suprimare, recadrarea consumă mai puține resurse cognitive, permite schimbarea dimensiunii subiective a emoțiilor, facilitează interacțiunile sociale și presupune mai puține solicitări fiziologice (Gross, 2002).

Studiile care vizează strict reglarea emoțiilor nu discută însă motivația care stă la baza acestor procese. Acest aspect este analizat mai mult în cazul reglării dispozițiilor afective – de exemplu Larsen (2000) susține că principala motivație a reglării este de ordin hedonic. Deși Erber și Erber (2000) susțin primatul motivelor sociale față de cele hedonice în reglarea afectivă, ei recunosc că nu există foarte multe cercetări empirice care să exploreze această perspectivă.

Studiile prezentate anterior vizează situații generale de viață. Unele contexte profesionale au însă caracteristici deosebite: munca ce presupune relații directe cu clienții prezintă solicitări emoționale suplimentare celor din viața cotidiană – așa susțin, cel puțin, cercetările realizate în spațiul cultural vest-european și în cel american. În astfel de posturi, angajaților li se cere ca în cadrul interacțiunilor cu clienții sau cu beneficiarii serviciilor oferite, să afișeze sau chiar să simtă anumite

trăiri afective care să inducă celorlalți o stare de spirit adecvată. Această problematică a fost studiată în cadrul paradigmei muncii emoționale (engl. *emotional labour, emotional work*), paradigma fondată de Arlie Hochschild (1983). Cercetările cumulate în cadrul acestei direcții analizează dimensiunile, factorii antecedenti și consecințele muncii emoționale.

Obiective și ipoteze

Reglarea emoțiilor în viața cotidiană și gestionarea emoțiilor la locul de muncă au reprezentat prea multă vreme direcții separate de cercetare. Prin urmare, unul din obiectivele cercetării de față este de a face un prim pas în direcția reunirii celor două paradigme. În plus, problematica reglării emoționale în mediile profesionale românești a fost tratată preponderent la nivel teoretic (Boțone, 2007) și mai puțin la nivel empiric (Zaharia, Apostol și Neculau, 2007). Prin urmare, un al doilea obiectiv a vizat explorarea unor dimensiuni ale procesului de reglare emoțională, așa cum sunt percepute ele de către angajații români ce lucrează în diverse arii ale sectorului servicii.

Plecând de la rezultatele obținute de Gross, Richards și John (2006), care arată că în viața de zi cu zi oamenii își reglează preponderent emoțiile negative, am formulat o primă ipoteză: la locul de muncă oamenii vor menționa mai degrabă reglarea unor emoții negative și mai puțin a unora cu valență pozitivă.

În al doilea rând, ne așteptăm ca angajații din acea parte a sectorului servicii orientată spre profit să menționeze mai multe episoade de reglare emoțională în raport cu beneficiarii, în timp ce cei din domeniile de îngrijire (medical, educațional, social) vor raporta mai puține. Aceasta deoarece sub presiunea concurenței, conducerea organizațiilor din sectorul servicii–profit ar putea cere în mod explicit reglarea emoțiilor în interacțiunile cu beneficiarii.

O a treia ipoteză vizează legătura dintre strategiile de reglare și caracteristicile angajaților: categoria de vârstă a angajaților și genul lor biologic se asociază cu anumite strategii de reglare emoțională. Am plecat în formularea acestei ipoteze de la studii care arată diferențe în utilizarea strategiilor de recadrare și suprimare în funcție de gen (Gross și John, 2003) și în funcție de vârstă (John și Gross, 2004).

O a patra ipoteză anticipează că, în urma reglării emoționale, femeile vor afișa mai multe emoții pozitive. Această ipoteză derivă mai ales din faptul că managerii se așteaptă ca femeile să zâmbească mai des (Hess, 2003).

Plecând de la rezultatele cercetărilor (Gross și John, 2002), estimăm mai multe consecințe cu valență negativă în cazul strategiilor centrate pe răspuns, și mai multe cu valență pozitivă în cazul strategiilor centrate pe antecedente. În plus, ne-am așteptat ca motivația reglării emoțiilor să fie mai diversă decât cea hedonică, căci mediul profesional impune anumite reguli de conduită ce se cer urmate.

Metodologie

Subiecți. La cercetare au participat 145 subiecți (98 femei și 47 bărbați) cu locuri de muncă ce presupun contact direct cu clienții în cadrul unor domenii diferite: vânzări (38 distribuitori și vânzători), economic (21 contabili, economiști), tehnic (24 ingineri și laboranți), sănătate (22 asistente și medici), social educațional (41 psiho-pedagogi și cadre didactice). Ulterior subiecții au fost împărțiți în două mari categorii: cei din servicii vizând obținerea de profit, și cei din servicii de educare - îngrijire. Vârsta minimă a respondenților a fost de 20 ani, cea maximă de 56, cu o medie de vârstă de 32 ani (a.s.=8,67). Pentru prelucrarea datelor, subiecții au fost împărțiți în două categorii în funcție de valoarea mediane: sub 31 de ani și peste 31 de ani. Această vârstă este relevantă și din punct de vedere teoretic, căci în această perioadă a vieții, conform stadialității propuse de Hall, se încheie stadiul de explorare în evoluția carierei, urmând stadiile de fixare și avansare (Johns, 1998).

Instrumente și procedură. S-a recurs la metoda chestionarului cu răspunsuri deschise pentru a surprinde aspectele conștiente ale reglării emoționale și la un cadru temporal recent pentru a face posibilă surprinderea evenimentelor cât sunt încă proaspete în memorie. Fiecare subiect a primit un chestionar în care era rugat să descrie pe scurt o situație de la locul de muncă din ultima săptămână în care a resimțit anumite emoții și a încercat să schimbe ceva la emoția respectivă (fie ceea ce a afișat, fie ceea ce a simțit). Inițial participanții erau rugați să descrie evenimentul care a condus la apariția emoției, apoi să menționeze care erau persoanele implicate în eveniment, să precizeze care era emoția resimțită, cum au procedat pentru a schimba ceva la ceea ce simțeau și care era starea emoțională afișată. În continuare participanților li se cerea să detalieze motivația care a stat la baza încercării lor și să identifice eventualele consecințe apărute. În final participanții erau rugați să își declare sexul, vârsta și postul ocupat.

Rezultatele cercetării – analiză și interpretare

Răspunsurile au fost supuse unei analize tematic-categoriale de tip inductiv. Doar în analiza strategiilor de reglare a emoțiilor am completat demersul inductiv cu apelul la categorii recunoscute în literatura de specialitate. Prima formă a analizei a fost realizată de autor și apoi revizuită de doi absolvenți de psihologie. Categoriile de codare au fost: a) situația care a condus la apariția emoției, b) emoțiile simțite de către participant, c) persoanele implicate, d) strategiile de gestionare a episodului emoțional, e) trăirile afective afișate în urma procesului de reglare, f) motivația reglării emoției, g) consecințele încercărilor de reglare.

a) Evenimentul care a condus la apariția emoției

Unul dintre primele aspecte pe care participanții au fost rugați să îl detalieze a fost cel referitor la evenimentul care a generat emoția ce se dorea reglată. Această cerință a vizat facilitarea centrării pe un eveniment concret și evitarea formulării de răspunsuri stereotipe. Tema cel mai frecvent întâlnită (la 35,86% din subiecți) cuprinde trimiteri la caracteristicile posturilor sau ale organizațiilor, și anume la

evenimentele și activitățile profesionale cu care se confruntă respondenții, dar și la mișcări nedorite de personal sau program inadecvat de lucru și odihnă. O altă sursă de emoții ce se doresc a fi reglate este reprezentată de conduitele colaboratorilor (32,41%). Aici au fost incluse trimiteri la comportamente și reacții profesionale ale colegilor, șefilor, partenerilor, subordonaților precum sprijin acordat, greșeli profesionale, încălcarea normelor de conduită morală, dar și la conduitele și problemele beneficiarilor. Tema numită situații conflictuale nespecifice cuprinde referiri la relații tensionate cu diverși colaboratori, la conflicte, neînțelegeri, discuții în contradictoriu, ale căror motive nu sunt menționate (13,79% din cazuri). Evaluarea și recompensarea propriei activități profesionale (11,73%) reprezintă o temă ce cuprinde detalii legate de modul în care respondenții fac față responsabilităților profesionale, dar și detalii relevante pentru modalitățile de recompensare a activității profesionale. Tema factori externi ai organizației face trimitere la evenimentele de ordin personal sau la acei factori care nu se află sub controlul organizației (6,21%).

Nu ne-am așteptat să găsim (și nici nu au fost identificate) diferențe semnificative în funcție de gen sau vârstă în frecvența de raportare a diverselor tipuri de situații. Nu evenimentul în sine este important în generarea unei emoții, ci interpretarea pe care persoana o dă acelei situații (Lazarus, 1993).

b) Emoția trăită

Valența emoției pe care participanții au dorit să o regleze a fost negativă într-o majoritate covârșitoare: 132 (91%), comparativ cu numărul cazurilor în care s-au reglat mai degrabă emoții pozitive: 13 (9%) ($\chi^2(1)=97,66$, $p<0,001$). Prin urmare, ipoteza ce anticipa că la locul de muncă oamenii vor menționa mai degrabă reglarea unor emoții negative și mai puțin a unor emoții pozitive a fost confirmată. Rezultatul este consistent cu cercetarea realizată de Gross, Richards și John (2006) care arată că viața de zi cu zi 84% dintre participanți au declarat că își reglează mai mult emoțiile negative, în timp ce doar 16% au declarat că își reglează mai mult emoțiile pozitive.

Dintre stările afective negative ce necesitau reglare, cel mai frecvent amintite au fost frustrarea (15,86%), enervarea (15,86%), furia (11,72%), anxietatea (8,27%), frica (7,58%), supărarea (7,58%), iritarea (6,20%) și nemulțumirea (5,51%). Deși dacă ar fi analizate în afara contextului nu toate stările afective menționate ar întruni criteriile cercetătorilor pentru a fi desemnate ca emoții distincte, le vom considera totuși emoții deoarece au apărut ca reacție la evenimente specifice.

c) Persoanele implicate în evenimentele care cer reglare emoțională

Atunci când subiecții au fost rugați să menționeze persoana direct implicată în episodul de reglare emoțională, un număr destul de ridicat dintre ei (37) au menționat mai mult de o persoană, ceea ce evidențiază complexitatea contextului social în care se realizează reglarea emoțională. Dacă eliminăm acele răspunsuri în care respondentul a făcut trimitere la implicarea mai multor categorii de colaboratori, analiza datelor indică faptul că respondenții își aduc aminte în mod

spontan mai multe situații în care au încercat să își regleze emoțiile față de șefi (46 frecvențe), și mult mai puține în care au încercat acest lucru față de subordonați (doar 6 cazuri întâlnite) ($\chi^2(3)=30,07$, $p<0,001$). 30 de respondenți au făcut trimitere clară la beneficiari, iar 26 la colegi.

Ipoteza 2, ce anticipa faptul că angajații din organizațiile orientate spre profit vor menționa mai multe episoade de reglare emoțională în raport cu clienții, iar cei din domeniile de îngrijire (medical, educațional, social) mai puține, nu se confirmă ($\chi^2(1)=0,005$, $p=0,943$). E posibil ca acest rezultat să se datoreze normelor similare de afișare emoțională în relație cu clienții sau lipsei unor asemenea standarde. Nu există diferențe între valorile așteptate și cele observate nici în raportarea situațiilor de reglare emoțională în care erau implicați direct șefii ($\chi^2(1)=2,83$, $p=0,09$) sau colegii ($\chi^2(1)=0,67$, $p=0,41$). Prin urmare putem să susținem că, din perspectiva contextului social în care are loc reglarea emoțiilor, cele două zone de activitate din sectorul servicii sunt foarte asemănătoare.

d) Strategiile de reglare emoțională utilizate

Analiza tematică a strategiilor utilizate de participanți ne-a condus spre identificarea a zece teme (tabelul 1). În această primă fază, am preferat o abordare mai analitică, urmând ca apoi să evaluăm în ce măsură modelul lui Gross (1998) se pliază pe rezultatele obținute. Am ales acest model teoretic ca termen de comparație deoarece este singurul care vizează reglarea emoțiilor, nu a trăirilor afective în general sau a dispozițiilor afective.

Tabel 1. Strategii de reglare emoțională

	Teme	Frecvențe	Procentaj
1	Aducerea în discuție a problemei	14	8,92%
2	Centrare pe problemă (analiza și rezolvare)	15	9,56%
3	Recadrare	25	15,92%
4	Relativizarea temporală a problemei/ abordare optimista	13	8,28%
5	Concentrarea pe anumite elemente ale situației	18	11,47%
6	Direcționarea gândurilor spre elemente din afara situației	15	9,55%
7	Ignorarea/ evitarea stimulului neplăcut	12	7,64%
8	Implicarea în alte activități sau acțiuni	10	6,37%
9	Controlul conduitei expresiv-emoționale	23	14,65%
10	Strategie nedetaliată	12	7,64%

Dacă prima temă cuprinde acele încercări ale subiecților de a-și prezenta punctul de vedere în fața persoanelor direct implicate sau de a discuta problema cu alte persoane, a doua (centrare pe problemă) face trimitere la analiza și rezolvarea individuală a problemei. Aceste prime două teme ar fi reprezentative pentru strategia de reglare a emoțiilor prin *modificarea situațiilor* din modelul lui Gross.

A treia temă face referire la încercările de a privi problema din perspectiva altor persoane, dar și de a găsi partea bună a situației. Răspunsurile incluse în problematica relativizării temporale a problemei se caracterizează printr-o speranță

într-o evoluție pozitivă a lucrurilor, prin centrarea pe caracterul temporar al situației. Aceste tactici de reglare emoțională ar fi incluse de Gross în strategia numită *schimbarea cognițiilor*.

Aproape toate specificațiile din cadrul următoarelor patru teme (tabelul 1) corespund strategiei numită de Gross *direcționarea atenției*. Discutăm aici despre strategii de concentrare pe anumite aspecte ale situației care sunt concordante cu emoția afișată, de direcționare a atenției către elemente din afara episodului emoțional sau de distragere prin implicare în alte activități. Au existat doar trei răspunsuri incluse de noi în categoria ignorare-evitare care s-ar potrivi strategiei de *selectare a situațiilor*, conform modelului propus de Gross.

Controlul conduitei expresiv - emoționale reprezintă o temă în cadrul căreia au fost incluse comportamente de mascare, de renunțare în a exprima propriile emoții sau puncte de vedere, dar și de afișare emoțională pozitivă. Această categorie corespunde strategiei de *modulare a răspunsului emoțional* (Gross, 1998).

Au existat și 12 persoane care nu au menționat strategia concretă la care au recurs, menționând doar rezultatul obținut: calm, indiferență.

Analiza anterioară indică un grad înalt de adecvare a modelului lui Gross la strategiile de reglare emoțională utilizate la locul de muncă de către respondenții noștri. Adoptând modelul teoretic menționat și eliminând răspunsurile ce nu făceau vreo trimitere clară la vreo strategie, se observă o incidență redusă a reglării emoționale prin selectarea situațiilor (tabelul 2). Datele obținute sunt congruente cu cele obținute de Gross, Richards și John (2006) care arată că în viața cotidiană reglarea emoțiilor prin strategii de selectare și schimbare a situațiilor este mai puțin frecventă. Și Grandey (2000) susținea ideea că cele mai des întâlnite strategii de reglare a emoțiilor utilizate de angajați în cadrul interacțiunilor cu clienții ar fi schimbarea cognitivă, direcționarea atenției și modularea răspunsurilor emoționale. În studiul de față nu au fost luate în considerare doar interacțiunile cu clienții, ci și cu alți colaboratori. Totuși, o parte din observația lui Grandey rămâne valabilă: strategia de selectare a situațiilor este foarte rar folosită, subiecții noștri menționând doar de trei ori strategii de evitare. Explicația cea mai probabilă pare a fi legată de specificul contextului profesional: angajații nu au o libertate profesională atât de mare încât să aibă posibilitatea de a evita sau căuta confruntarea cu anumite situații – chiar dacă ar recurge la această strategie, în final munca lor va avea de suferit, iar consecințele ar putea fi pentru ei dintre cele mai nedorite.

Tabel 2. Strategii de reglare emoțională – tipologia lui Gross (1998)

	Strategie	Frecvența	Procent
1.	Selectarea situațiilor (evitare)	3	2,10 %
2.	Modificarea situațiilor (centrare pe problemă)	28	19,58 %
3.	Direcționarea atenției	52	36,36 %
4.	Schimbarea cognițiilor	37	25,88 %
5.	Modularea răspunsului	23	16,08 %

Pentru a verifica a treia ipoteză - *categoria de vârstă a angajaților și genul lor biologic se asociază cu anumite strategii de reglare emoțională* - am realizat analize de frecvențe (χ^2) având ca variabile categoria de vârstă, respectiv genul, și fiecare din strategiile de reglare emoțională (mai puțin cea de selectare a situațiilor datorită frecvenței foarte scăzute înregistrate la nivelul lotului). Analiza datelor culese în cadrul acestei anchete nu indică existența vreunei asocieri semnificative între gen și reglarea emoțională prin centrare pe problemă ($\chi^2(1)=0,87$, $p=0,35$), schimbare cognitivă ($\chi^2(1)=0,16$, $p=0,68$), direcționare a atenției ($\chi^2(1)=0,10$, $p=0,75$) sau modularea răspunsului ($\chi^2(1)=0,49$, $p=0,48$). Pentru a elimina explicația legată de aria prea largă de cuprindere a strategiilor analizate, au fost realizate analize χ^2 și la nivelul primei variante a analizei tematice, dar nici în acest caz nu au fost identificate asocieri semnificative. Aceste rezultate sunt congruente cu observația lui Lazarus (1993) privind lipsa unor diferențe sistematice între bărbați și femei în gestionarea stresului. Deși Gross și John (2003) identificaseră o tendință mai ridicată a bărbaților de a recurge la suprimarea reacțiilor emoționale, noi nu am regăsit diferențe de gen în modularea răspunsului. Explicația ține de faptul că această strategie cuprinde nu numai acte de suprimare emoțională, ci și afișări ale unor expresii emoționale pozitive.

Plecând de la rezultatele lui John și Gross (2004) care arată că femeile mai în vârstă recurg mai frecvent la reglarea emoțiilor prin recadrare comparativ cu cele mai tinere, anticipam o asocieri în acest sens. Analiza datelor culese în cadrul acestei anchete nu indică vreo legătură între categoria de vârstă și reglarea emoțiilor prin schimbare cognitivă ($\chi^2(1)=0,001$, $p=0,97$), direcționarea atenției ($\chi^2(1) < 0,001$, $p=0,99$), sau modularea răspunsului ($\chi^2(1)=2,73$, $p=0,09$). O posibilă explicație poate fi legată de faptul că în studiul lui John și Gross, subiecții erau doar de gen feminin, iar diferența de vârstă era mult mai mare – s-au comparat grupe de vârstă de aproximativ 20 de ani cu cele de 60 ani. Singura asocieri semnificativă a fost regăsită la nivelul strategiei de centrare pe problemă ($\chi^2(1)=4,56$, $p=0,033$), în sensul că persoanele peste 30 ani raportează o utilizare mai frecventă a acestei strategii, în timp ce cele sub 30 raportează o frecvență mai scăzută. Este posibil ca în primii ani de activitate profesională să aibă loc o adaptare la locul de muncă, după care să încerce mai frecvent gestionarea emoțiilor prin rezolvarea situațiilor problematice.

În plus, am dorit investigarea legăturii dintre tipul de relație profesională cu persoana implicată în episodul de reglare și strategiile utilizate, dar nu a fost regăsită nici o asocieri semnificativă între relația cu persoană implicată (șef, coleg, beneficiar/ client) și strategia de reglare emoțională utilizată.

Plecând de la rezultatele prezentate anterior, susținem că utilizarea strategiilor de reglare emoțională la locul de muncă nu depinde de gen, de persoana implicată în episodul emoțional, dar depinde într-o mică măsură de vârstă. S-ar putea presupune că activarea preferențială a unor strategii depinde fie de unele

caracteristici de personalitate, fie de practicile de socializare emoțională din copilărie sau de unele caracteristici ale situației (ex. gradul perceput de control).

e) Trăiri afișate

Cele mai multe afișări ale stărilor subiective în urma procesului de reglare au fost cele de neutralitate (80), iar cele mai puține cele negative (25). Frecvența redusă a trăirilor negative afișate poate fi atribuită indezirabilității lor în context social, în timp ce frecvența mai mare a neutralității se poate explica prin faptul că această stare are cele mai puține șanse de a încălca normele de afișare existente (Erber, Wegner și Therriault, 1996).

Plecând de la cercetările care susțin ideea unei socializări a fetelor în sensul afișării unor emoții care să faciliteze cooperarea (Hochschild, 1983) și de la expectanțele managerilor (Hess, 2003) am anticipat că *în urma reglării emoționale, femeile vor afișa mai multe emoții pozitive*. Datele culese infirmă această ipoteză: în context profesional nu există o asociere semnificativă între genul biologic al respondentului și valența trăirilor afișate ($\chi^2(2)=1,05$, $p=0,58$). Prin urmare, am putea spune că în mediul profesional, luând în considerare varietatea situațiilor în care angajații se implică voluntar și conștient în acte de reglare emoțională, femeile nu afișează mai multe emoții pozitive. Este posibil ca această tendință să se manifeste în contexte mai specifice.

Am investigat și posibilele asocieri între valența stărilor afișate și persona implicată (șef, colegi sau beneficiar), dar nu am regăsit legături semnificative. Deoarece valența trăirilor afective afișate este similară în relațiile cu diverși colaboratori, putem susține că la nivelul lotului investigat nu există reguli specifice de afișare emoțională în cadrul interacțiunilor cu beneficiarii serviciilor oferite.

f) Motivația încercării de schimbare a emoțiilor trăite

Cel mai frecvent invocată motivație pentru reglarea emoțiilor (41,89% din cazuri) se referă la gestionarea relațiilor sociale. Aici au fost incluse dorința de a aplana sau evita conflictele, de menținere a unor relații amiabile, de a influența starea afectivă a celorlalți, și de a respecta normele sociale de afișare emoțională. Frecvența ridicată a unei astfel de motivații este concordantă cu observația Monicăi Heintz (2006) că, în context românesc, se poate vorbi mai degrabă despre o etică a relațiilor sociale decât o etică profesională.

Tema legată de interesul pentru sine (31,08% din răspunsurile valide) include motive precum dorința afișare a unei imagini dezirabile și de evitare a afișării unei imagini sociale negative, dar și dorința de a atinge o stare de bine, de a evita stările neplăcute, de a fi în avantaj. Motivația de ordin profesional pentru reglarea emoțiilor vizează păstrarea locului de muncă, evitarea repercusiunilor de ordin profesional, a pierderii clienților, dar și păstrarea clienților și a afacerii sau respectarea cerințelor profesionale (16,89%). Într-un procentaj mai mic (10,14%) s-a evidențiat și o temă care face trimiteri la inutilitatea percepută a unui alt comportament, a emoției trăite sau a afișării emoționale.

Genul nu se asociază motivației legate de gestionarea relațiilor sociale, nici celei legate de perceperea inutilității unei alte reacții. Genul biologic se asociază motivației legate de grija față de propria persoană ($\chi^2(1)=11,80$, $p=0,001$), în sensul că femeile au raportat această motivație cu o frecvență mai ridicată decât cea așteptată, iar bărbații - mai mică. Sexul subiecților pare important și la nivelul motivelor de ordin profesional ($\chi^2(1)=7,50$, $p=0,006$), bărbații raportând această motivație cu o frecvență mai ridicată decât cea așteptată. Aceste rezultate ne indică faptul că gestionarea relațiilor sociale reprezintă un motiv la fel de important și pentru bărbați și pentru femei în vederea reglării emoționale în context profesional. Similaritatea în privința motivației se oprește aici, căci femeile sunt mai motivate de aspecte privind menținerea propriei imagini și a unei stări subiective de bine, în timp ce bărbații sunt mai motivați de aspectele profesionale.

g) Consecințe ale reglării emoționale

În final, participanții au fost rugați să menționeze eventualele consecințe ale încercării lor de reglare emoțională. Consecințele cu impact la nivel personal sunt cel mai frecvent menționate (38,73% din răspunsurile valide) și cuprind schimbări la nivelul propriilor stări afective, modificări ale imaginii de sine, și dobândirea de experiență utilă pe viitor. Consecințele de natură socială sunt și ele frecvent menționate (34,51%), ele incluzând aspecte precum evitarea și aplanarea conflictelor, îmbunătățirea comunicării, păstrarea de bune relații dar și elemente privind deteriorarea relațiilor sociale sau schimbarea modului în care persoana este percepută de către ceilalți. Un al treilea tip de consecințe (întâlnit în 26,76% din cazuri) face trimitere la desfășurarea activității profesionale: păstrarea unei atmosfere propice muncii, obținerea un randament mai bun, evitarea sancțiunilor.

Din punct de vedere al valenței, 91 de consecințe au fost pozitive, 36 negative, iar 16 cu valență neclară; nouă persoane au menționat consecințe cu valență mixtă. Selectând doar acele răspunsuri în care valența consecințelor este clară și unică, subiecții au raportat cu o frecvență mai mare decât cea așteptată consecințe pozitive ($\chi^2(1)=27,75$, $p<0,001$). Plecând de la această distribuție generală, în lotul nostru se observă o frecvență mai mare decât cea așteptată a consecințelor negative la nivelul celor de nivel personal (și una mai mică a celor pozitive) ($\chi^2(1)=5,49$, $p<0,019$), în timp ce la nivelul consecințelor profesionale lucrurile stau invers: frecvența observată mai mare a consecințelor pozitive ($\chi^2(1)=9,46$, $p=0,002$). Aceste rezultate ne indică faptul că angajații conștientizează destul de bine beneficiile în plan profesional ale reglării emoțiilor (evitarea sancțiunilor, păstrarea locului de muncă, a afacerii, a clienților), dar resimt efecte mai mult negative decât pozitive în plan personal (oboseală, tensiune, frustrare, lipsa propriei sincerități).

A cincea ipoteză, ce anticipa faptul că *participanții vor menționa mai multe consecințe cu valență pozitivă în cazul strategiilor centrate pe antecedente*, a fost infirmată. Diferențe de valență a consecințelor nu au fost regăsite nici în ceea ce privește centrarea pe problemă ($\chi^2(1)=0,17$, $p=0,67$), nici pentru schimbare cognitivă ($\chi^2(1)=1,45$, $p=0,22$), nici pentru direcționarea atenției ($\chi^2(1)=0,02$,

$p=0,84$), nici pentru controlul răspunsului ($\chi^2(1)=0,001$, $p=0,98$). Diferențele față de rezultatele lui Gross pot fi explicate în primul rând prin faptul că cercetările echipei sale vizează efecte uneori mai puțin conștientizate (de exemplu nivelul de activare fiziologică), în timp ce această anchetă vizează doar consecințele conștientizate. În al doilea rând, echipa sa investighează efectele unor strategii mult mai specifice decât cele prezentate aici.

Discutarea rezultatelor. Concluzii.

Deoarece numărul studiilor empirice vizând problematica reglării emoționale în mediile profesionale românești este mic, am considerat justificată demararea unei anchete care să reprezinte un punct de plecare pentru studii ulterioare mai detaliate. Subiecții – angajați în diverse arii de activitate specifice sectorului servicii – au fost rugați să răspundă la câteva întrebări privind o situație recentă de la locul de muncă în care au resimțit anumite emoții și au încercat să schimbe ceva la acestea.

Prima ipoteză, ce anticipa o preponderență a cazurilor de reglare a emoțiilor negative a fost confirmată. Rezultatul, concordant cu cercetările anterioare (Gross, Richards și John, 2006), poate fi explicat atât prin saliența mai puternică a emoțiilor negative cât și prin impactul mai evident al acestor emoții asupra tulburării stării de bine a individului, a relațiilor sociale și a activității profesionale.

În situațiile de reglare emoțională menționate, șefii au fost menționați cel mai frecvent drept persoane implicate direct – ceea ce evidențiază necesitatea studierii muncii emoționale intra-organizaționale. Interesant este faptul că a doua ipoteză - cea anticipând o frecvență mai mare a reglării emoționale în relațiile cu clienții la angajații din organizațiile orientate spre profit în raport cu cei din domeniile de îngrijire - nu s-a confirmat. Acest rezultat infirmă saliența mai ridicată a muncii emoționale în sectorul tradițional al furnizării de servicii comparativ cu munca de îngrijire-educare. Similaritatea identificată justifică studierea problematicii muncii emoționale în ambele sub-sfere ale sectorului servicii.

Analiza tematică a strategiilor utilizate de participanți indică o bună potrivire a modelului lui Gross (1998, 2001) la răspunsurile subiecților. Cea de-a treia ipoteză privind asocierea între categoria de vârstă a angajaților, respectiv genul lor biologic și anumite strategii de reglare emoțională este mai degrabă infirmată. Rezultatele noastre sunt congruente cu observația lui Lazarus (1993) privind lipsa unor diferențe sistematice între bărbați și femei în gestionarea stresului. Singura legătură semnificativă a fost cea între categoria de vârstă și centrarea pe problemă, în sensul unei tendințe mai puternice a persoanelor de 30 de ani de a-și regla emoțiile prin analiza și rezolvarea problemei comparativ cu persoanele sub 30 de ani. Poate dacă am fi luat în analiză grupe de vârstă extreme, atunci rezultatele ar fi altele.

În urma reglării emoționale, cele mai multe afișări au fost de neutralitate, urmate de cele pozitive, cele mai puține fiind cele negative. Și ipoteza legată de o afișare mai frecventă a emoțiilor pozitive de către femei a fost infirmată. Se pare că în mediul profesional, luând în considerare varietatea situațiilor în care angajații se

implică voluntar și conștient în actele de reglare emoțională, femeile nu afișează mai multe emoții pozitive. Este posibil ca această tendință să se manifeste doar în contexte mult mai clar delimitate.

Cel mai frecvent invocată motivație pentru reglarea emoțiilor se referă la gestionarea relațiilor sociale, ceea ce vine să susțină ideea că, în context românesc, se poate vorbi mai degrabă despre o etică a relațiilor sociale decât o etică profesională (Heintz, 2006). Motivațiile legate de grija pentru propria persoană au o frecvență medie, în timp ce cele legate de aspect strict profesionale sunt mai rare. Interesant este faptul că, deși gestionarea relațiilor sociale reprezintă un motiv la fel de important și pentru bărbați și pentru femei, femeile sunt mai motivate de aspecte privind menținerea propriei imagini și a unei stări subiective de bine, în timp ce bărbații amintesc mai frecvent motive de ordin strict profesional.

Deși consecințele cu valență pozitivă predomină în răspunsurile subiecților noștri, angajații par a conștientiza mai bine beneficiile în plan profesional ale reglării emoțiilor, în timp ce resimt efecte mai mult negative decât pozitive în plan personal. A cincea ipoteză, ce anticipa faptul că participanții vor menționa mai multe consecințe cu valență pozitivă în cazul strategiilor centrate pe antecedente, a fost infirmată. Diferențele față de rezultatele lui Gross pot fi explicate în primul rând prin faptul că cercetările echipei sale vizează efecte uneori mai puțin conștientizate, în timp ce această anchetă vizează doar consecințele conștientizate.

În ceea ce privește rezultatele menționate trebuie să menținem un anumit grad de rezervă datorită numărului redus de subiecți. Dar rezultatele obținute reprezintă puncte interesante de plecare pentru cercetări ulterioare.

Abstract: Within this questionnaire-based research we investigated how 145 employees from the service sector perceive different aspects of emotional regulation at work. Results show not only the diversity of the contexts of voluntary emotional control, but also the variety of the regulation strategies. The low associations among age, gender, social context, type of activity and regulations strategies, motivation and consequences rise the interest for new investigations regarding the specifics of emotional labor within a Romanian context.

Key words: emotion regulation, emotional labor, service sector.

Résumé: Dans cette recherche basée sur la méthode du questionnaire, nous avons examiné comment 145 employés du secteur des services voient certains aspects de régulation émotionnelle au travail. Les résultats indiquent non seulement la diversité des contextes des essais conscients du contrôle émotionnel, mais aussi la variété des stratégies utilisées. Les associations réduites entre l'âge, le genre, le contexte social et l'activité professionnelle et les stratégies, la motivation et les conséquences de régulation émotionnelle posent des questions que doivent être répondues dans des recherches suivantes.

Mots clés: régulation émotionnelle, travail émotionnelle, le secteur des services.

Bibliografie

Boțone, D. (2007). Munca emoțională: expansiunea ei în societățile moderne. *Sociologie Românească*, vol.5, nr.3, pp. 132 – 146.

Erber, R., Erber, M.W. (2000). The self-regulation of moods: Second thoughts on the importance of happiness in everyday life. *Psychological Inquiry*, 11, pp. 142-148.

Erber R., Wegner D.M., Therriault N. (1996). On Being Cool and Collected: Mood Regulation in Anticipation of Social Interaction. In *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 70. no. 4, pp. 757-766.

Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110. Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2, 271-299.

Gross, J.J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39, 281-291.

Gross, J.J. (2001). Emotion regulation in adulthood: Timing is everything. *Current Directions in Psychological Science*, 10, 214-219.

Gross J.J. (1998). Sharpening the focus: emotion regulation, arousal and social competence. In *Psychological Inquiry*, 9:4, 287-290.

Gross, J.J., John, O.P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 348-362.

Gross J.J., John, O.P. (2002). Wise Emotion Regulation. In L. Feldman Barrett, P. Salovey (Eds.) *The Wisdom in Feeling: Psychological Processes in Emotional Intelligence* (297 – 318). New York: Guilford.

Gross, J.J., Richards, J.M., John, O.P. (2006). Emotion regulation in everyday life. In D.K. Snyder, J.A. Simpson, J.N. Hughes (Eds.). *Emotion regulation in families: Pathways to dysfunction and health* (13-35). Washington DC: American Psychological Association.

Heintz, M. (2006). *Etica muncii la români*. București: Curtea Veche.

Hess, U. (2003). *Emotions at work*, in Burgundy Report, Center for Interuniversity Research and Analysis on Organizations, <http://www.cirano.qc.ca/pdf/publication/2003RB-03.pdf>.

Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart*, Berkely: University of California Press.

Johns, G. (1998). *Comportament organizațional*. București: Ed. Economică.

John O.P., Gross J.J. (2004). Healthy and Unhealthy Emotion Regulation: Personality Processes, Individual Differences, and Life Span Development. *Journal of Personality* 72(6), pp. 1301-1333.

Larsen, R.J. (2000). Toward a science of mood regulation. In *Psychological Inquiry*, vol. 11, nr. 3, 129-141.

Lazarus, R.S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. In *Annual Review of Psychology*, 44, pp.1-18

Mayer, J. D., Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. In P. Salovey, D. Sluyter, *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (pp. 3-34). New York: Basicbooks.

Zaharia D.V., Apostol M.M., Neculau A. (2007). Gestionarea emoțiilor negative și rezolvarea conflictelor printre angajații din sectorul serviciilor. *Revista de Psihologie Organizațională*, vol. VII, nr.1-2, pp. 72 – 84.