

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი



ფსიქოლოგიისა და განათლების მეცნიერებათა ფაკულტეტი  
სადოქტორო პროგრამა: „შრომისა და ორგანიზაციის ფსიქოლოგია”

თეა გველესიანი

„პიროვნული და ორგანიზაციული ფაქტორების გავლენა ემოციური შრომის  
შედეგებზე მომსახურების სფეროში”

ფსიქოლოგიის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად  
წარმოდგენილი დისერტაცია

ხელმძღვანელი: პროფესორი ია კუტალაძე

2019

თბილისი

## აბსტრაქტი

*საკვანძო სიტყვები: ემოციური შრომა, პროფესიული გადაწყვა, სამუშაოთი კმაყოფილება, ექსტრავერსია, ნეიროტიციზმი*

დასაქმების ბაზარზე, ათეული წლებია მომსახურების სფერომ წარმოებას ჩამოართვა ლიდერობა, ოცდამეერთე საუკუნეში ის ყველაზე აქტიური დამსაქმებელია მსოფლიო მასშტაბით და შესაბამისად საქართველოშიც. მომსახურების სფერო სპეციფიკური სამუშაო მოთხოვნით ხასიათდება, დასაქმებულს ფიზიკურ და ინტელექტუალურ შრომასთან ერთად მოეთხოვება, ეგრედ წოდებული, ემოციური შრომის შესრულება, რაც მომხმარებელთან ურთიერთობის დროს კონკრეტული, მომსახურების სტანდარტის შესაბამისი ემოციის გამოხატვას გულისხმობს. მრავალი კვლევის თანახმად ამ ტიპის საქმიანობა უკავშირდება დასაქმებულთა ემოციურ გამოფიტვას, რაც აქვეითებს შრომისუნარიანობას, იწვევს აბსენტიზმს და დენადობის მაჩვენებლის ზრდას.

წინამდებარე ნაშრომი წარმოადგენს საქართველოში ერთ-ერთ პირველ მცდელობას კომპლექსურად შეისწავლოს ემოციური შრომა და მასთან დაკავშირებული პიროვნული და ორგანიზაციული ფაქტორები პირდაპირი კავშირების, ასევე მოდერაციული და მედიაციური ეფექტების კვლევისა და ანალიზის საფუძველზე.

კვლევა მიზნად ისახავს: (1). განსაზღვროს ის პიროვნული და სამუშაო მახასიათებლები, რომლებიც წინასწარმეტყველებენ ემოციური შრომის კონკრეტული ფორმით შესრულებას<sup>1</sup>; (2). იკვლიოს ემოციური შრომის ნეგატიური შედეგის (პროფესიული გადაწყვა) განმაპირობებელი ფაქტორები, ისევე, როგორც მოდერაციული და მედიაციური გავლენის მქონე ცვლადები; (3) იკვლიოს ემოციური შრომის პოზიტიური შედეგის (სამუშაოთი კმაყოფილება), განმაპირობებელი

---

<sup>1</sup> ემოციურ შრომას პერსონალი სამი ფორმით ასრულებს: ბუნებრივი, ღრმა და ზედაპირული აქტივობის ფორმით

ფაქტორები და მოდერაციული და მედიაციური გავლენის მქონე ცვლადები ამ კავშირში.

კვლევაში მონაწილეობდა მომსახურების სფეროში დასაქმებული 808 რესპონდენტი. მონაცემთა შესაგროვებლად გამოვიყენეთ შემდეგი კითხვარები: 1. პიროვნული მახასიათებლების კითხვარი NEO-FFI (NEO Five-Factor Inventory; Paul T. Costa, Jr., Ph.D & Robert R. McCrae, Ph.D, 1992); 2. ჰაკმანისა და ოლდჰამის სამუშაოს მახასიათებლების კითხვარი (Hackman and Oldham's Job Characteristic Model , 1976); 3. პროფესიული გადაწყვეტილების საკვლევი კითხვარი (MBI Christina Maslach & Susan E. Jackson, 1981); 4. ემოციური შრომის შეფასების კითხვარი (Kruml and Geddes ,2000a; Grandey and DeLay,1999; Kay Hei Lin Chu, 2002). ემოციური შრომის შეფასების კითხვარის ადაპტაცია კვლევის ფარგლებში განხორციელდა. სტატისტიკური ანალიზი შესრულებულია IBM SPSS 23-ის პროგრამული უზრუნველყოფის მეშვეობით. ჰიპოთეზების შესამოწმებლად გამოყენებულია შემდეგი სტატისტიკური მეთოდები: ჯგუფებს შორის უნივარიაციული (One-Way Anova) ანალიზი, იერარქიული მრავლობითი რეგრესიული ანალიზი, ფაქტორული ანალიზი. მოდერაციული და მედიაციური ეფექტები შემოწმებულია ენდრიუ ჰეისის პროგრამა (PROCESS, by Andrew F. Hayes , Procedure for SPSS Release 2.16.1)-ის საშუალებით.

კვლევის შედეგების მიხედვით: (1)პიროვნული და სამუშაო მახასიათებლები, წინასწარმეტყველებენ ემოციური შრომის კონკრეტული ფორმით შესრულებას: კერძოდ, ნეიროტიციზმი აღმოჩნდა ემოციური შრომის ზედაპირული და ბუნებრივი ფორმით შესრულების პრედიქტორი; ექსტრავერსია კი ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის ფორმით შესრულების პრედიქტორი; სამუშაო მახასიათებლებს შორის ემოციურ შრომასთან ყველაზე მტკიცედ დაკავშირებული ცვლადი სამუშაოს მნიშვნელოვანება აღმოჩნდა. ზოგადი ტენდენცია გამოიკვეთა ასაკთან და სქესთან მიმართებაში - სქესს შეაქვს წვლილი ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში და ასაკს - ზედაპირული აქტივობის წინასწარმეტყველებაში. (2)პროფესიულ გადაწყვეტილებას ემოციური შრომის სამივე ფორმა უკავშირდება. (3)შრომით

ზოგად კმაყოფილებას წინასწარმეტყველებს ბუნებრივი აქტივობის ფორმით შესრულებული ემოციური შრომა.

ემოციური შრომის ცალკეულ ფორმასა და პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებს შორის კავშირში, მოდერატორებს წარმოადგენენ: ექსტრავერსია, ნეიროტიციზმი, სამუშაოდან უკუკავშირი, თვით-მოტივაცია და სოციალური ურთიერთობები.

კვლევის შედეგად დადასტურდა ემოციური შრომის ნაწილობრივი მედიაციის ეფექტი, კერძოდ: ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობის ფორმები წარმოადგენენ მედიატორს ექსტრავერსიასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირში; ღრმა აქტივობის ფორმით შესრულებული ემოციური შრომა მედიატორია ექსტრავერსიასა და მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის კავშირში; ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის ფორმით შესრულებული ემოციური შრომა წარმოადგენს მედიატორს, როგორც ექსტრავერსიასა და შრომით ზოგად კმაყოფილებას შორის, ისე მომსახურების სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და შრომით ზოგად კმაყოფილებას შორის კავშირში.

ნაშრომის სამეცნიერო და პრაქტიკულ ღირებულებას წარმოადგენს ის, რომ: ემოციური შრომის პირველი კომპლექსური კვლევის მცდელობაა ქართულ რეალობაში; ამ კვლევის ფარგლებში ქართული პოპულაციისთვის ადაპტირებული ემოციური შრომის საკვლევი ინსტრუმენტი ხელს შეუწყობს ემოციური შრომის კვლევით დაინტერესებულ ქართველ მეცნიერებს. კვლევის შედეგებს პრაგმატული მნიშვნელობა აქვს და იგი დაეხმარება შრომისა და ორგანიზაციის სპეციალისტებს, ადამიანური რესურსების მენეჯერებს, მომსახურების სფეროში პერსონალის შერჩევის, ემოციური შრომის შესრულებისა და სამუშაო შედეგების მართვასა და ეფექტურობის გაზრდაში; რაც თავის მხრივ, ხელს შეუწყობს მომსახურების სფეროს განვითარებას.

## Abstract

**Keywords:** *emotional labor, burnout, work satisfaction, extraversion, neuroticism*

The present study provides analyses of emotional labor and its consequences for employees, both positive (job satisfaction) and negative (burnout), also defines personal traits and organizational characteristics influencing this relationships. Study explores moderation and mediation effects related to the emotional labor. In the 21st century, the most growing and large-scale employer is the service industry. Job requirement in Service field is specific, personnel, except physical and intellectual work, performs emotional work, express the emotions relevant to the organizational display rules. Satisfied Customer is very important for the service provider company, but what is the cost of emotion labor that service employee perform? Does it lead to burnout or can reach job satisfaction? This and other questions related to the personal traits and job characteristics influencing emotional labor are the main focus of the current research.

The quantitative method of research was selected and the following questionnaires, adapted to the Georgian population, were used to collect data: Personal characteristics questionnaire NEO-FFI (NEO Five-Factor Inventory; Paul T. Costa, Jr., Ph.D & Robert R. McCrae, Ph.D, 1992); Hackman and Oldham's job characteristic questionnaire (Hackman and Oldham's Job Characteristic Model, 1976); Job burnout Study Questionnaire (MBI Christina Maslach & Susan E. Jackson, 1981); Emotional Labor Evaluation Questionnaire (Kruml and Geddes, 2000a; Grandey and DeLay, 1999; Kay Hei Lin Chu, 2002), was adapted for our study. Data is collected for Customer Service representatives, working in Georgia, 808 employees. Statistical analysis are performed through IBM SPSS 23 software. The hypotheses are checked by: intergroup One-Way Anova analysis, hierarchical multiple regression analysis. moderation and mediation analysis has been carried out through Andrew Hayes program (PROCESS, by Andrew F. Hayes, Procedure for SPSS Release 2.16.1). Moderation was checked through Model 1 and mediation through Model 4. According to the results of the research, both personal characteristics and job characteristics predict emotional labor performance: neuroticism predicts surface and genuine acting; extraversion - genuine and deep acting. Meaningfulness of work predicts all three forms of emotional labor, task significance is a predictor of genuine and deep

acting, autonomy predicts genuine and surface acting, and feedback from work is not significant predictor of emotional labor. The general tendency has been outlined in relation with age and gender; gender contributes to the predictability of emotional labor performance in the form of deep acting and age - in predictability of surface acting. Both surface acting and genuine acting predict emotional exhaustion and depersonalization; Reduced Personal Accomplishment is predicted by the forms of genuine and deep acting of emotional labor. Genuine acting is a significant predictor also for work satisfaction. We consider that job burnout and work satisfaction does not contradict each other. It is possible that employee satisfied with job at the same time feels emotionally exhausted.

We explored moderated effect of variables, like: extraversion, neuroticism, job feedback, self-motivation and social relationships on the connection between emotional labor and Burnout. Neuroticism enhances the relationship between the main variables and the rest of the variables play buffer effect moderators. The mediation effect analysis showed that genuine and deep acting are the mediator in the relation between extraversion and work satisfaction.

The present study is a first attempt in Georgian scientific reality to analyze emotional labor in a complex way. Another value of the study is an emotional labor questionnaire adapted to the Georgian population. We think it will support scholars in the future studies of emotional labor.

The results of the research are pragmatic and they will support Service provider organizations to manage personnel selection and emotional labor performance process the way to increase effectiveness and gain positive results on the individual and organizational levels. In turn, it will facilitate service field development of the country.

## სარჩევი

აბსტრაქტი .....	ii
Abstract .....	v
შესავალი.....	1
თავი I. ლიტერატურის მიმოხილვა .....	7
§1. ემოციური შრომა .....	8
1.1. ემოციური შრომის დეფინიცია და განზომილებები.....	8
1.2. ემოციური შრომის თეორიული საფუძველი .....	15
§2. პროფესიული გადაწვა.....	24
2.1. პროფესიული გადაწვის ცნება. ....	24
2.2. ემოციური შრომა და პროფესიული გადაწვა .....	26
§ 3. სამუშაოთი კმაყოფილება .....	27
3.1. სამუშაოთი კმაყოფილების ცნება და თეორიები .....	27
3.2. ემოციური შრომის კვლევებში სამუშაოთი კმაყოფილების როლი.....	30
§4. პიროვნული მახასიათებლები .....	31
4.1. პიროვნების ცნება და თეორიები.....	31
4.2. პიროვნული ნიშნების როლი ემოციური შრომის კვლევაში.....	33
§5. სამუშაო მახასიათებლების როლი ემოციური შრომის კვლევაში.....	34
თავი II. კვლევის მეთოდოლოგია .....	38
§6. კვლევის კონცეფცია.....	38
6.1. კვლევის ძირითადი ცვლადები.....	38
6.2. ჰიპოთეზები და კვლევის მოდელები.....	40
6.3. კვლევაში ჩართული კონსტრუქტების ურთიერთმიმართება - შემაჯამებელი მოდელი....	61
§7. კვლევის ინსტრუმენტი.....	62
ცხრილი#3. ჰაკმანისა და ოლდჰემის სამუშაოს მახასიათებლების კითხვარის (Hackman and Oldham's Job Characteristic Model , 1976) სანდოობის კოეფიციენტი (Chronbach's $\alpha$ ) .....	67
ცხრილი#4. ემოციური გადაწვის საზომი კითხვარის - MBI-GS -ის სკალების სანდოობის მაჩვენებლები (Chronbach's $\alpha$ ).....	68
§8. შერჩევის აღწერა და კვლევის პროცედურა.....	70

8.1. კვლევის პროცედურა.....	70
8.2. კვლევის შერჩევა.....	70
8.3. მოდერატორი ცვლადის ბუნება და მოდერაციული ანალიზის პროცესი .....	71
8.4. მედიატორი ცვლადის ბუნება და მედიაციური ანალიზის პროცესი.....	73
თავი III. კვლევის შედეგები .....	75
§9. ემოციური შრომის პრედიქტორი ცვლადების ანალიზი.....	75
9.1. პიროვნული ნიშნების პრედიქტორული როლი ემოციური შრომის შესრულებაში.....	75
9.2. პიროვნული მახასიათებლები და ემოციური შრომა: რეგრესიული ანალიზი .....	82
9.3. სამუშაო მახასიათებლების პრედიქტორული როლი ემოციური შრომის შესრულებაში... ..	83
9.4. სამუშაოს მახასიათებლები და ემოციური შრომა. რეგრესიული ანალიზი.....	92
9.5. სამუშაოთი კმაყოფილება, როგორც ემოციური შრომის პრედიქტორი .....	94
§10. ემოციური შრომა და პროფესიული გადაწყვეტილება: პირდაპირი და არაპირდაპირი კავშირების ანალიზი .....	95
10.1. ემოციური შრომის დონეების მიხედვით პროფესიული გადაწყვეტილების განზომილებების სიდიდეები. ....	96
10.2. ემოციური შრომა და პროფესიული გადაწყვეტილება: რეგრესიული ანალიზი .....	100
10.3. ემოციური შრომა და პროფესიული გადაწყვეტილება. მოდერაციული ეფექტები.....	102
10.4. ემოციური შრომის მედიაციური ეფექტი პიროვნულ მახასიათებელსა და გადაწყვეტილებას შორის კავშირზე .....	108
§11. ემოციური შრომა და სამუშაოთი კმაყოფილება. პირდაპირი და არაპირდაპირი კავშირების ანალიზის შედეგი.....	112
11.1. ემოციური შრომის პრედიქტორული როლის შეფასება სამუშაოთი კმაყოფილებასთან მიმართებაში.....	113
11.2. მოდერაციული ეფექტები ემოციურ შრომასა და ზოგად სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში .....	115
11.3. ემოციური შრომის მედიაციური ეფექტი პიროვნულ მახასიათებელსა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე .....	117
§12. კვლევის ძირითადი ცვლადების ემოციური შრომის შედეგებთან მიმართების β სიდიდეების სისტემატიზაცია და შედარება .....	119
თავი IV. შედეგების შეჯამება და დისკუსია .....	125
§13. კვლევის შედეგების შეჯამება .....	125



13.1. ემოციური შრომის პრედიქტორი ცვლადები: ინტერპრეტაცია და სხვა კვლევით მონაცემებთან შესაბამისობა .....	125
13.2. ემოციური შრომისა და პროფესიული გადაწყვეტილების კავშირი: პირდაპირი კავშირის ინტერპრეტაცია და სხვა კვლევით მონაცემებთან შესაბამისობა.....	130
13.3. ემოციური შრომისა და პროფესიული გადაწყვეტილების კავშირი: მოდერაციული ანალიზის ინტერპრეტაცია .....	132
13.4. ემოციური შრომის მედიაციური ეფექტის ინტერპრეტაცია .....	133
13.5. ემოციური შრომა და სამუშაოთი კმაყოფილება. პირდაპირი და არაპირდაპირი კავშირების ინტერპრეტაციები.....	134
13. 6. კვლევის სხვა მიგნებები.....	136
§14. შეჯამება და რეკომენდაციები .....	138
14.1. კვლევის თეორიული და პრაქტიკული ფასეულობა.....	138
14.2. კვლევის შეზღუდვა და რეკომენდაციები .....	139
გამოყენებული ლიტერატურა .....	141
დანართები .....	149
დანართი A.....	149
ცხრილი #A1. კვლევის ძირითადი ცვლადების ცენტრალური ტენდენციის საზომი და სტანდარტული გადახრის მაჩვენებლები .....	149
ცხრილი #A2. კვლევის ძირითად ცვლადებს შორის კორელაციის მაჩვენებლები.....	150
ცხრილი#A3. რესპონდენტთა სამუშაო პოზიციები.....	151
ცხრილი #A4. რესპონდენტთა ანაზღაურება თვე/ლარი-ის მიხედვით.....	151
დანართი B . Tukey (HSD)-ის ტესტის შედეგები.....	152
ცხრილი#B1. ემოციური შრომის ზედაპირული აქტივობის ფორმის საშუალო მაჩვენებელი ექსტრავერსიის დონეების მიხედვით .....	152
ცხრილი#B2. ემოციური შრომის ღრმა აქტივობის ფორმის საშუალო მაჩვენებელი ექსტრავერსიის დონეების მიხედვით .....	152
ცხრილი#B3. ემოციური შრომის ბუნებრივი აქტივობის ფორმის საშუალო მაჩვენებელი ექსტრავერსიის დონეების მიხედვით .....	152
ცხრილი#B4. ემოციური შრომის ბუნებრივი აქტივობის ფორმის საშუალო მაჩვენებელი ნეიროტიციზმის დონეების მიხედვით.....	153
ცხრილი# B5. ემოციური შრომის ზედაპირული აქტივობის ფორმის საშუალო მაჩვენებელი ნეიროტიციზმის დონეების მიხედვით.....	153

ცხრილი#B6. ზედაპირული აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი დავალების მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით .....	153
ცხრილი#B7. ბუნებრივი აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი დავალების მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით .....	154
ცხრილი#B8. ღრმა აქტივობის საშუალო დავალების მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით .....	154
ცხრილი#B9. ზედაპირული აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი სამუშაოს მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით .....	154
ცხრილი#B10. ბუნებრივი აქტივობის საშუალო სამუშაოს მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით .....	154
ცხრილი#B11. ღრმა აქტივობის საშუალო სამუშაოს მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით .....	155
ცხრილი#B12. ზედაპირული აქტივობის საშუალო ავტონომიის დონეების მიხედვით.....	155
ცხრილი#B13. ბუნებრივი აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი ავტონომიის დონეების მიხედვით .....	155
ცხრილი#B14. ზედაპირული აქტივობის საშუალო სამუშაოდან უკუკავშირის დონეების მიხედვით .....	155
ცხრილი#B15. ბუნებრივი აქტივობის საშუალო სამუშაოდან უკუკავშირის დონეების მიხედვით .....	156
ცხრილი#B16. ღრმა აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი საქმიდან უკუკავშირის დონეების მიხედვით .....	156
ცხრილი#B17. ზედაპირული აქტივობის დონეების მიხედვით ემოციური გამოფიტვის საშუალო მაჩვენებლები .....	156
ცხრილი# B18. ზედაპირული აქტივობის დონეების მიხედვით დეპერსონალიზაციის საშუალო .....	157
ცხრილი#B19. ზედაპირული აქტივობის დონეების მიხედვით მიღწევებით დაუკმაყოფილებლობის საშუალო მაჩვენებლები .....	157
ცხრილი# B20. ემოციური გამოფიტვის საშუალო ბუნებრივი აქტივობის დონეების მიხედვით .....	158
ცხრილი#B21. დეპერსონალიზაციის საშუალო ბუნებრივი აქტივობის დონეების მიხედვით .....	158
ცხრილი# 22. მიღწევებით უკმაყოფილების საშუალო ბუნებრივი აქტივობის დონეების მიხედვით .....	158

ცხრილი# B23. მიღწევებით უკმაყოფილების საშუალო ღრმა აქტივობის დონეების მიხედვით	159
დანართი C.....	159
ცხრილი# C1. პიროვნული მახასიათებლების წილი ბუნებრივი აქტივობის ვარიაციის ახსნაში.	159
ცხრილი # C2. პიროვნული მახასიათებლების წილი ღრმა აქტივობის ვარიაციის ახსნაში. ...	160
ცხრილი#C3. პიროვნული მახასიათებლების წილი ზედაპირული აქტივობის ვარიაციის ახსნაში. ....	160
ცხრილი#C4. სამუშაოს მახასიათებლების წილი ზედაპირული აქტივობის ვარიაციის ახსნაში.	161
ცხრილი #C5. სამუშაოს მახასიათებლების წილი ღრმა აქტივობის ვარიაციის ახსნაში.....	161
ცხრილი# C6. სამუშაოს მახასიათებლების წილი ბუნებრივი აქტივობის ვარიაციის ახსნაში. 162	162
ცხრილი#C7. სამუშაოსთან დაკავშირებული კმაყოფილების ცვლადების წილი ბუნებრივი აქტივობის ვარიაციის ახსნაში.....	162
ცხრილი#C8. სამუშაოსთან დაკავშირებული კმაყოფილების ცვლადების წილი ღრმა აქტივობის ვარიაციის ახსნაში.....	163
ცხრილი#C9. ემოციური შრომის ფორმების წილი ემოციური გამოფიტვის ფორმირებაში.....	163
ცხრილი#C10. ემოციური შრომის ფორმების წილი დეპერსონალიზაციის ფორმირებაში.....	164
ცხრილი#C11. ემოციური შრომის ფორმების წილი მიღწევებით უკმაყოფილების ფორმირებაში. ....	164
დანართი D. კვლევის ინსტრუმენტი .....	165

## შესავალი

ემოციური შრომის კონცეფცია - ემოციების მართვა, როგორც სამუშაო როლის შემადგენელი ნაწილი, პირველად სამი ათეული წლის წინ გამოჩნდა მეცნიერულ ლიტერატურაში და დღეს უკვე მნიშვნელოვანი ადგილი უჭირავს, როგორც ორგანიზაციული ქცევის ასევე ორგანიზაციის ფსიქოლოგიის რუქაზე (Grandey & Gabriel, 2015). ემოციური შრომა უკავშირდება მომხმარებლებთან კეთილგანწყობილი, სანდო ურთიერთობის ჩამოყალიბებას. კმაყოფილი მომხმარებელი მნიშვნელოვანია ორგანიზაციისთვის, თუმცა რის ფასად უჯდება ეს შედეგი მომსახურების სფეროში დასაქმებულს? რა შედეგი მოაქვს ემოციურ შრომას მისთვის - ემოციური გამოფიტვა თუ სამუშაოთი კმაყოფილება, რომელი ცვლადები ახდენენ გავლენას პოზიტიური ან ნეგატიური შედეგის მიღებაზე. ეს არის საკითხები, რომლებიც ორგანიზაციის ფსიქოლოგიას აინტერესებს. წინამდებარე ნაშრომის მიზანია ემპირიული კვლევის საფუძველზე უპასუხოს ამ კითხვებს.

საზოგადოებაში მომსახურების მიღების მოთხოვნის ტენდენციის შესაბამისად, მომსახურების სფერო, როგორც დამსაქმებელი მზარდი დინამიკით გამოირჩევა. მომსახურების სფეროს ზრდის დინამიკას და აქტუალობას სტატისტიკაც აჩვენებს (მაგალითად: ევროსტატის 2017 წლის მონაცემებით, ყოველი 10 ვაკანსიდან 7 მომსახურების სექტორზე მოდის და 2011 წლის შემდეგ ევრო გაერთიანების ქვეყნებში 8 მილიონი ახალი სამუშაო ადგილი შეიქმნა ([www.eurofound.europa](http://www.eurofound.europa)); 2008 წლის მონაცემებით ამერიკის შეერთებულ შტატებში ყოველი 4 სამუშაო ადგილიდან 3 მომსახურების სფეროზე მოდიოდა, 2018 წლისთვის დასაქმებულთა საერთო რაოდენობის 78.8 % მომსახურების სფეროში დასაქმებულებზე მოდის. რითიც ქვეყნის საერთო ეკონომიკაში დომინანტური წილი შეუნარჩუნდება მომსახურების სექტორს ([www.dpeaficio.org](http://www.dpeaficio.org)); საქართველო - საქსტატის მონაცემების მიხედვით, დასაქმებულთა რაოდენობითაც და მზარდი დინამიკითაც სწორედ მომსახურების სფერო ლიდერობს.

მხოლოდ ვაჭრობაში დასაქმებულთა რაოდენობა 2010 წელს იყო 68 221 და 2018 წლის პირველი კვარტლის მონაცემებით უკვე არის - 164 004 , სასტუმროებსა და რესტორნებში დასაქმებულთა რაოდენობა: 2010 წელი - 16106, 2018 - 33 911(www.geostat.ge).

მომსახურება ორგანიზაციის წარმომადგენლების მომხმარებელთან ურთიერთობას გულისხმობს გარკვეული წესების და სტანდარტის მიხედვით. თავად **მომსახურება** არის არამატერიალური პროდუქტი, რაც იქმნება და შეეთავაზება მომხმარებელს სიმულტანურად, თანამშრომელსა და მომხმარებელს შორის ინტერაქციის პროცესში (Grönroos, 1990). მომსახურების სფეროში, სამუშაო როლის საკვანძო ელემენტი არის მომხმარებელსა და პერსონალს შორის ინტერაქცია. კომპანიის წარმატებისთვის მნიშვნელოვანია ყოველ ჯერზე თითოეულ მომხმარებელთან განხორციელებული კომუნიკაცია იყოს ეფექტური ანუ მომხმარებლისა და კომპანიის ინტერესები დაცული და ორივე მხარე კმაყოფილი. ე.წ. „სერვისი“ ანუ მომსახურების სტანდარტი, რომელიც მომხმარებლის კმაყოფილებას უზრუნველყოფს, წარმოადგენს კომპანიის ყველაზე ძლიერ კონკურენტულ უპირატესობას (Bailey & Mccollough, 2000).

„Emotional labor“ - ეს ტერმინი ჰოქშილდმა (Hochschild, 2003) დაამკვიდრა, როდესაც გამოაქვეყნა ნაშრომი „მართული გული“ (“The Managed Heart” commercialization of human feeling, Arlie Russell Hochschild) და განმარტა იგი, როგორც „გრძნობების მართვა, რომლის შედეგადაც იქმნება საჯაროდ დაკვირვებადი სახე. ემოციური შრომა იყიდება ხელფასის სანაცვლოდ და მას გააჩნია გაცვლითი ღირებულება“ (Hochschild, 1983; p.7).

მომსახურების სფეროში, ორგანიზაციის ტიპის მიხედვით, სერვისის მიმღებ პირებს სხვადასხვა ტერმინი შეესაბამება. ყველაზე გავრცელებულია - კლიენტი (ბანკი, სალონი, მაღაზია...) თუმცა, მაგალითად, სამედიცინო სფეროში - პაციენტი, სახელმწიფო დაწესებულებებში - მოქალაქე, ტურიზმის ინდუსტრიაში - სტუმარი,

ტრანსპორტი - მგზავრი, არასამთავრობო ორგანიზაციებისთვის - ბენეფიციარი და ა.შ. ჩვენ გამოვიყენებთ ზოგად ტერმინს მომხმარებელი ანუ სერვისის მიმღები. სერვისის მიმწოდებლის ქცევა დასაქმების სფეროსა და უშუალო საქმიანობის მიხედვით განსხვავებულია. ზოგიერთი საქმიანობა პოზიტიური ემოციების გამოხატვას მოითხოვს, ზოგიერთი თანაგრძნობის, ემპათიის და ა.შ. მაგალითად ექიმი, პოლიციელი, მასწავლებელი, მიმტანი და გამყიდველი სხვადასხვა ქცევებს ახორციელებენ, რათა მოემსახურონ მომხმარებელს და კმაყოფილი დატოვონ ისინი (Gutek, Bhappu, Liao-Troth, & Cherry, 1999).

მომსახურების სფეროში მოქმედი ორგანიზაციები დაინტერესებულნი არიან:

1. შეარჩიონ ისეთი თანამშრომლები, რომლებიც წარმატებით შეძლებენ მომხმარებლებთან ეფექტურად ურთიერთობას, სტანდარტის შესაბამისი ემოციების გამოხატვას და მომხმარებლის კმაყოფილების მოპოვებას;
2. შესთავაზონ თანამშრომლებს ისეთი ორგანიზაციული გარემო, რომელიც ხელს შეუწყობს მათ სამუშაოთი კმაყოფილებას, სამუშაოს შესრულების ეფექტურობას, შეამცირებს აბსენტიზმს და დენადობას. მომსახურე პერსონალის სწორად შერჩევა და შემდგომ ეფექტურად მართვა წარმოადგენს ორგანიზაციისთვის სასურველი სამუშაო შედეგების მიღების წინაპირობას. მართვის თვალსაზრისით, ორგანიზაციები სხვადასხვა ხერხს მიმართავენ: შინაგანაწესის შედგენა, შიდა პოლიტიკის განსაზღვრა, მომსახურების სტანდარტის შემუშავება, პერსონალის სწავლება/ სერვისის ტრენინგები - სადაც თანამშრომლები სწავლობენ კომუნიკაციურ ტექნიკებს და ემოციების მართვას; მონიტორინგი, უკუკავშირი და ა.შ. თავად მომსახურების სტანდარტი შედგება დებულებებისაგან, რომელიც პერსონალის მომხმარებლებთან ურთიერთობის წესებს წარმოადგენს და მოიცავს კონკრეტულ ქცევებსა და დამოკიდებულებებს. ამ წესების დაცვა სავალდებულოა პერსონალისთვის სამუშაო როლიდან გამომდინარე. მაგალითად: არ შეეკამათოთ ან დასცინოთ მომხმარებელს, მიმართეთ სახელით, შეკითხვების საშუალებით გაარკვიეთ მომხმარებლის საჭიროება, უთხარით უარი ასერტიულად, გამოხატეთ წუხილი, რომ ვერ ეხმარებით

და ა.შ. არსებობს მომსახურების უნივერსალური წესები და სპეციფიკური წესები, რომლებსაც კონკრეტული ორგანიზაცია შეიმუშავებს თავისი თანამშრომლებისთვის. (Ekman & Friesen, 1975), (Grandey, Rafaeli, Ravid, Wirtz, & Steiner, 2010).

ჰოქშილდის (Hochschild, 2003) კვლევამ საფუძველი ჩაუყარა ემოციური შრომის, როგორც კონსტრუქტის კვლევას და დღევანდელი მონაცემებით, მაგალითად ინტერნეტ სივრცეში შესაძლებელია 108 000 000 პუბლიკაციის ნახვა ამ თემასთან დაკავშირებით და ეს რიცხვი ყოველდღიურად იზრდება. ამისდა მიუხედავად, ჯერ კიდევ არ არსებობს ემოციური შრომის ფენომენთან დაკავშირებით შეთანხმებულად ერთიანი პოზიცია, რომელიც ემპირიულ კვლევებს ეყრდნობა. ამდენად ემოციური შრომა, როგორც კონსტრუქტი ჯერ კიდევ შესასწავლია და გამოწვევას წარმოადგენს მეცნიერებისთვის.

ჩვენი კვლევის ცენტრალურ ამოცანას წარმოადგენს ემოციური შრომის სხვადასხვა ფორმით შესრულების წინაპირობის დადგენა და იმის გაანალიზება თუ რა გარემოებები იწვევენ ემოციური შრომის შედეგად სამუშაოთი კმაყოფილებას და რომელი ცვლადების ურთიერთქმედების შედეგია პროფესიული გადაწყვეტილება.

ემოციური შრომის პრედიქტორი ცვლადების განსაზღვრა. ძირითადი კვლევითი კითხვებია: როგორია დისპოზიციური პიროვნული მახასიათებლებისა და სამუშაოს მახასიათებლების წილი ემოციურ შრომაში (ემოციური შრომის სხვადასხვა ფორმით შესრულებაში). ამ პრობლემის შესწავლას მივყავართ ადამიანური რესურსების მართვის თვალსაზრისით მნიშვნელოვან პრაქტიკულ შედეგამდე, ვიღებთ პასუხს შეკითხვაზე: *რა პიროვნული და სამუშაო მახასიათებლები წინასწარმეტყველებენ ემოციური შრომის ეფექტურად შესრულებას?* ამ კითხვაზე პასუხი მნიშვნელოვანია მომსახურების სფეროში პერსონალის შერჩევის, ტრენინგისა და განვითარების, და ზოგადად, ადამიანური რესურსის მართვის პროცესების ეფექტურად დაგეგმვისთვის.

ემოციური შრომის ინდივიდუალური შედეგების შეფასება. ძირითადი კვლევითი კითხვებია: რა ნეგატიურ და/ან პოზიტიურ შედეგამდე შეიძლება

მიიყვანოს ემოციურმა შრომამ (ემოციური შრომის სხვადასხვა ფრომით შესრულებამ) დასაქმებული; კერძოდ, როგორია ემოციური შრომის წილი პროფესიული გადაწყვეტის (უარყოფითი შედეგი) და შრომით კმაყოფილების (პოზიტიური შედეგი) ფორმირებაში.

დასაქმებულთა კეთილდღეობაზე ზრუნვა თანამედროვე შრომისა და ორგანიზაციის ფსიქოლოგიის, ადამიანური რესურსების მართვის ერთ-ერთი ყველაზე აქტუალური საკითხია. ემოციური შრომის შედეგების შესწავლას მივყავართ ადამიანური რესურსის მართვის თვალსაზრისით მნიშვნელოვან პრაქტიკულ შედეგამდე, ვიღებთ პასუხს შეკითხვაზე: *რა გარემოებები განაპირობებენ ემოციური შრომის უარყოფით და დადებით შედეგებს ინდივიდის დონეზე? პიროვნებასა და სამუშაოსთან ასოცირებული რა ფაქტორები იწვევენ პროფესიულ გადაწყვეტას და რა ფაქტორები სამუშაოთი კმაყოფილებას?* ამ კითხვაზე პასუხი მნიშვნელოვანია მომსახურების სფეროში სტრესის პრევენციის ორგანიზაციული პროგრამების შესამუშავებლად, დასაქმებულთა პოზიტიური შრომითი განწყობების ფორმირების ხელშესაწყობად, ზოგადად, ადამიანური რესურსის მართვის პროცესების ეფექტიანობისთვის.

იმისთვის რომ პასუხი გაეცეს ზემოთ დასმულ მნიშვნელოვან შეკითხვებს, აუცილებელია ემოციური შრომისა და კვლევაში ჩართული სხვა ცვლადების ურთიერთმიმართების კომპლექსური ანალიზი, პირდაპირი და ირიბი, მედიაციური და მოდერაციული კავშირების შეფასება.

მნიშვნელოვანია ემოციური შრომისა და კვლევაში ჩართული ყველა ცვლადის - პროფესიული გადაწყვეტა, შრომითი კმაყოფილება, ექსტრავერსია, ნეიროტიციზმი, დავალების მნიშვნელოვანება, სამუშაოს მნიშვნელოვანება, ავტონომია და უკუკავშირი, ასაკი, სქესი - ურთიერთმიმართების კომპლექსური ანალიზი იმგვარად, რომ პასუხი გავცეთ შეკითხვებს: რომელი ფაქტორები აძლიერებენ (გამამძლიერებელი მოდერაცია) ან ასუსტებენ (ბუფერული მოდერაცია) ემოციური შრომის უარყოფით



ან პოზიტიურ შედეგებს? რომელ გამაშუალებელ ცვლადებზე ზემოქმედებით შეიძლება მივიღოთ ემოციური შრომის პოზიტიური ან პირიქით უარყოფითი შედეგი (მედიაციური ანალიზი)?

ამ კითხვებზე პასუხს აქვს არა მხოლოდ თვალსაჩინო პრაქტიკული მნიშვნელობა, არამედ აქვს სამეცნიერო ღირებულება ემოციური შრომის შემდგომი შესწავლისა და ანალიზის თვალსაზრისით. ემოციური შრომის კვლევის ინსტრუმენტი, რომლის ქართულ პოპულაციაზე ადაპტირება ამ კვლევის ფარგლებში განხორციელდა, წარმოადგენს ფასეულობას ემოციური შრომის კვლევის შემდგომი განვითარებისთვის.

შრომა ოთხი ძირითადი ნაწილისგან შედგება. პირველი ნაწილი ეძღვნება კვლევის თეორიულ საფუძველს - ემოციური შრომის შესახებ არსებული უახლესი სამეცნიერო ლიტერატურის მიმოხილვას. მეორე ნაწილი კვლევის მეთოდოლოგია - მოიცავს კვლევის კონცეფციას, ჰიპოთეზებს და კვლევის ინსტრუმენტს, რომლის საშუალებითაც მოხდა ინფორმაციის შეგროვება, ასევე აღწერს შერჩევას. მესამე ნაწილში წარმოდგენილია ემპირიული მონაცემების სტატისტიკური ანალიზი და კვლევის შედეგები. მეოთხე ნაწილი ეთმობა კვლევის შედეგებისა და მიგნებების შეჯამებას, წარმოდგენილია დასკვნები და რეკომენდაციები.

## თავი I. ლიტერატურის მიმოხილვა

ტრადიციულად, სამუშაო გარემოს ფენომენის ახსნას და ორგანიზაციული ქცევის შესწავლას, მეცნიერები მხოლოდ რაციონალურ კონსტრუქტებზე დაყრდნობით განიხილავდნენ. ეს გარემოება შეიცვალა მას შემდეგ, რაც კვლევებმა ემოციების მართვის შედეგად, სამუშაოს შედეგების გაუმჯობესების ტენდენცია, აჩვენა ინდივიდუალურ და ორგანიზაციულ დონეზე (Grandey, 2000). მეოცე საუკუნის სამოცდაათიანი წლებიდან შრომისა და ორგანიზაციის ფსიქოლოგიის, ზოგადად, გამოყენებითი ფსიქოლოგიის სფეროს მკვლევარებმა ემოცია აღიარეს, როგორც სამუშაოს შემადგენელი ელემენტი და მას შემდეგ მრავალი კვლევა ეძღვნება ემოციების გავლენას სამუშაოს შესრულებასა და შესრულებული სამუშაოს შედეგზე (Weiss and Cropanzano, 1996 Affective Events Theory, AET; Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Choi et al. 2006); ქვეყნდება სამეცნიერო სტატიები, რომლებიც ორგანიზაციულ ქცევაზე ემოციების გავლენას უკავშირდება (Deiner, 1999; Fisher & Ashkanasy, 2000; Larsen, 2000; Rosenberg & Fredrickson, 1998; Weiss, 2001...) და წიგნები, რომლებიც სამუშაო გარემოში ემოციების თეორიასა და პრაქტიკას ეძღვნება (Ashkanasy, Hartel, & Zerbe, 2000; Lewis & Haviland-Jones, 2000; Neal M. Ashkanasy, Cary L. Cooper, 2008; Vincent R. Waldron, 2012; Alicia Grandey and James Diefendorff, 2017...).

სამუშაო გარემოში ემოციების მეცნიერულმა შესწავლამ, საფუძველი ჩაუყარა ახალ მიმართულებას ე.წ. ემოციური შრომის კვლევას, რომელიც მომხმარებლებთან კომუნიკაციის პროცესში ემოციების მიზანმიმართულად გამოხატვას გულისხმობს. პერსონალის მიზანია, კმაყოფილი დატოვოს მომხმარებელი კომპანიასთან ურთიერთობის შედეგად. სწორედ კმაყოფილი, ერთგული და ლოიალური მომხმარებელი არის კომპანიისთვის კონკურენტული უპირატესობა ბაზარზე და ის მნიშვნელოვნად განსაზღვრავს ორგანიზაციის წარმატებას (Sheth & Parvatiyar, 2002). პერსონალს, რომლის სამუშაო როლის შემადგენელი ნაწილია მომხმარებლებთან ურთიერთობა, ევალება კონკრეტული, ორგანიზაციისათვის სასურველი (მომსახურების სტანდარტით განსაზღვრული) და სიტუაციის შესატყვისი ემოციების

მიზანმიმართულად გამოხატვა მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცესში (მაგალითად: გაღიმება, წუხილის ან ზრუნვის გამოხატვა). მომხმარებელთან ემოციების გამოხატვა არის სოციალური, პროფესიული და ორგანიზაციული ნორმების ფუნქცია (Sutton & Rafaeli, 1988).

ჩვენი კვლევის ძირითადი კონსტრუქტი არის ემოციური შრომა და მას შევისწავლით ისეთ კონსტრუქტებთან მიმართებაში, როგორებიცაა: ნეიროტიციზმი და ექსტრავერსია (პიროვნული მახასიათებლები), დავალების მნიშვნელოვანება, სამუშაოს მნიშვნელოვანება, სამუშაოდან უკუკავშირი და ავტონომია (სამუშაოს მახასიათებლები). პიროვნული და ორგანიზაციული ცვლადები ანუ სამუშაოს მახასიათებლები ჩვენს კვლევაში გაანალიზებულია როგორც ემოციური შრომის წინაპირობა ანუ პრედიქტორი ცვლადი და ასევე, როგორც მოდერატორი ცვლადი, ემოციურ შრომასა და სამუშაოს შედეგს შორის (ნეგატიური შედეგის კონტექსტში - პროფესიული გადაწყვეტა, ხოლო პოზიტიური შედეგის - სამუშაოთი კმაყოფილება).

ამ თავში წარმოდგენილია კვლევის ძირითადი კონსტრუქტების შესახებ მოკლე ინფორმაცია, მათთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი თეორიული მოდელები და ემოციურ შრომასთან მათი კავშირების შესახებ კვლევის მონაცემები.

## §1. ემოციური შრომა

### 1.1. ემოციური შრომის დეფინიცია და განზომილებები

„Emotional labor” - როგორც საკვლევი კონსტრუქტი და ტერმინი, არლი რასელ ჰოქშილდმა (Arlie Russell Hochschild, 1979, 1983) შემოიტანა, როდესაც გამოაქვეყნა ნაშრომი „მართული გული“ ( “The Managed Heart” commercialization of human feeling, Arlie Russell Hochschild) და განმარტა იგი, როგორც: *„გრძნობების მართვა, რომლის შედეგადაც იქმნება საჯაროდ დაკვირვებადი სახე და სხეული. ემოციური შრომა იყიდება ხელფასის სანაცვლოდ და ამიტომ გააჩნია გაცვლითი ღირებულება“* (Hochschild, 2003; p7).

„Emotional labor“-ის ქართულ შესატყვისად შევარჩიეთ „ემოციური შრომა“ ორი მიზეზის გამო: 1. პირდაპირი თარგმანია, 2. შეესაბამება უკვე დამკვიდრებული მსგავსი ტერმინების ფორმულირებას, როგორცაა: ფიზიკური შრომა, ინტელექტუალური შრომა). ემოციური შრომა - ეს ტერმინი შეესატყვისება მხოლოდ ისეთ სიტუაციას, სადაც კონკრეტული ემოციების გამოხატვა სამუშაო როლის ნაწილია და კომპენსირდება ხელფასით. მეცნიერულ ლიტერატურაში „ემოციური შრომის“ სხვადასხვა განმარტება არსებობს და განსხვავებულია მისი განზომილებებიც. მკვლევრები, განსხვავებულ მიდგომებს იყენებენ ემოციური შრომის გასაზომად. ერთნი თვლიან, რომ ემოციური შრომა ორგანიზაციის კონსტრუქტია, ეს განზომილებებია: ემოციების გამოხატვის სიხშირე და ხანგრძლივობა (Hochschild, 1983; Wharton 1993; Abraham, 1998); მეორენი კი მიიჩნევენ, რომ ემოციური შრომა მრავალგანზომილებიანი კონსტრუქტია (Morris & Feldman, 1996; Grandey, 1999; Schaubroeck & Jones, 2000; Kruml & Geddes, 2000a), ეს განზომილებებია: ემოციების გამოხატვის მრავალფეროვნება, ინდივიდუალური ფაქტორები, როგორცაა სქესი, ემოციური ინტელექტი, ორგანიზაციული ფაქტორები, ავტონომიურობა, უკუკავშირი, სოციალური მხარდაჭერა და ა.შ. (Rubin, Tardino, Daus, & Munz, 2005).

იმის მიხედვით, რომელი ავტორი როგორ განმარტავს ემოციური შრომის არსს, შესაბამის კვლევის მოდელს იყენებს კონსტრუქტის შესაფასებლად. მკვლევრების მიერ განსხვავებული მიდგომის გამოყენება არის ერთ-ერთი მიზეზი, რის გამოც დღემდე არ არსებობს ემოციური შრომის შეფასების ერთმნიშვნელოვანი შედეგები (Glomb & Tews, 2004).

ქრონოლოგიური თანმიმდევრობით განვიხილოთ სხვადასხვა ავტორების მიერ შემუშავებული მოდელები, რომელთაც მნიშვნელოვანი წვლილი შეიტანეს ემოციური შრომის კონცეფციის განვითარებაში:

**არლი რასელ ჰოქშილდის მოდელის მიხედვით (Hochschild, 1983)**, ემოციების მართვის ორი სტრატეგია და, შესაბამისად, ემოციური შრომის შესრულების ორი ფორმა არსებობს:

- **ზედაპირული აქტივობა (surface acting)** – პერსონალი გამოხატავს ყალბ ემოციას, ანუ განცდილი და გამოხატული ემოცია არ შეესაბამება ერთმანეთს.
- **ღრმა აქტივობა (deep acting)** - პერსონალი ცნობიერად და მიზანმიმართულად ცდილობს განიცადოს ის ემოცია, რომელიც უნდა გამოხატოს მომხმარებლის წინაშე.

ჰოქჩილდის მოდელი ეყრდნობა მომხმარებელთან ინტერაქციის დრამატურგიულ თეორიას (Erving Goffman 1922-1982, Grove, Fisk, & Dorsch, 1998), რომლის მიხედვითაც მომხმარებელი აუდიტორიას წარმოადგენს, მომსახურე პერსონალი - მსახიობს, სამუშაო სიტუაცია/გარემო კი - სცენას. ჰოქჩილდის კვლევებში ზედაპირული აქტივობა, ანუ ყალბი ემოციის გამოხატვით შესრულებული ემოციური შრომა, უკავშირდება ემოციურ დისონანსს. ღრმა აქტივობის ფორმით შესრულებული სამუშაოს დროს, ანუ როდესაც არსებული ემოციის ტრანსფორმაციას ახდენს პერსონალი, იმისთვის რომ ორგანიზაციისათვის სასურველი ემოციით უპასუხოს მომხმარებელს, ემოციურ ძალისხმევას აქვს ადგილი. ჰოქჩილდის მიხედვით, ემოციური შრომის შედეგი მხოლოდ ნეგატიურია და ემოციურ გამოფიტვას, პროფესიულ გადაწვას იწვევს, რაც საზიანოა პერსონალის ჯანმრთელობისთვის.

**ეშფორდისა და ჰამფრის (Ashforth & Humphrey, 1993) მოდელის მიხედვით,** ემოციური შრომა წარმოადგენს სასურველი ემოციების გამოხატვის აქტს. განზომილებებს რაც შეეხება, ჰოქჩილდის მოდელს ისინი უმატებენ **ბუნებრივ აქტივობას (genuine acting)**. ამ მოდელის მიხედვით, ემოციური შრომის შესრულების სამი ფორმა/სტრატეგია არსებობს: ზედაპირული, ღრმა და ბუნებრივი (განცდილი და გამოხატული ემოცია ბუნებრივად არის თანხვედრაში ერთმანეთთან). ეშფორდი და ჰამფრი, კვლევების თანახმად, საუბრობენ სამუშაოთი კმაყოფილებაზე, როგორც ემოციური შრომის შედეგის შესაძლო ვარიანტზე (Ashforth & Humphrey, 1993).

**მორისის და ფელდმანის მოდელის მიხედვით (Morris & Feldman, 1996)** ემოციური შრომა, ეს არის დაგეგმვის, კონტროლის და ძალისხმევის პროცესი, რომელიც საჭიროა

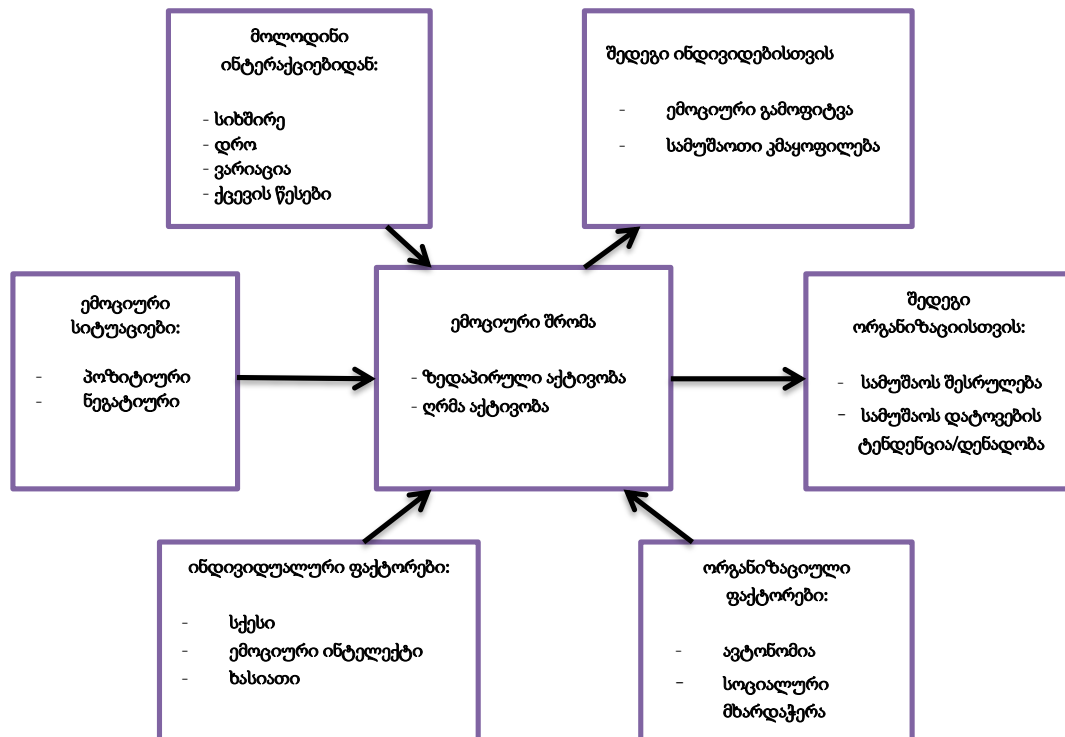
ორგანიზაციისათვის სასურველი ემოციების გამოსახატად. მოცემული მოდელის მიხედვით, ემოციურ შრომას შემდეგი ოთხი განზომილება აქვს:

- მომსახურების სტანდარტის შესაბამისი ემოციების გამოხატვის სიხშირე (frequency)
- მომსახურების სტანდარტის მიმართ ყურადღებიანი დამოკიდებულება - როდის და როგორი ემოცია უნდა იყოს გამოხატული მომხმარებლის მიმართ (Attentiveness)
- მომსახურების სტანდარტის მიხედვით, გამოსახატი ემოციების მრავალფეროვნება (Variety)
- ემოციური დისონანსი (Emotional dissonance), როგორც ყალბად გამოხატული ემოციის შედეგი, როდესაც ბუნებრივად განცდილი ემოცია არ ემთხვევა ორგანიზაციაში არსებულ მომსახურების სტანდარტს.

მორისის და ფელდმანის დამსახურებაა პიროვნული მახასიათებლებისა და ორგანიზაციული ფაქტორებისათვის ემოციური შრომის შესრულებაში პრედიქტული მნიშვნელობის მინიჭება. ავტორები საუბრობენ ისეთ მახასიათებლებზე, როგორცაა : სტანდარტის ცოდნა, შესრულებული სამუშაოს მონიტორინგი, დავალების რუტინულობა, ავტონომია (გადაწყვეტილების მიღების თავისუფლება), გენდერი (Morris J Andrew, 1996).

**გრანდის მოდელი** (Grandey, 2000) ზემოთ განხილული მოდელების ერთგვარ სინთეზს წარმოადგენს. გრანდის მიხედვით, ემოციური შრომა არის ორგანიზაციული მიზნებისათვის გრძნობებისა და სხეულის ენის (გრძნობების გამოხატვის) რეგულირების/მართვის პროცესი. გრანდის მოდელში მოცემულია განზომილებები, რომლებიც გავლენას ახდენენ ემოციური შრომის შესრულებაზე და განზომილებები, რომლებიც წარმოადგენენ ემოციური შრომის შედეგს როგორც პიროვნებისთვის, ისე ორგანიზაციისთვის. იხილეთ მოდელის ილუსტრაცია #1.

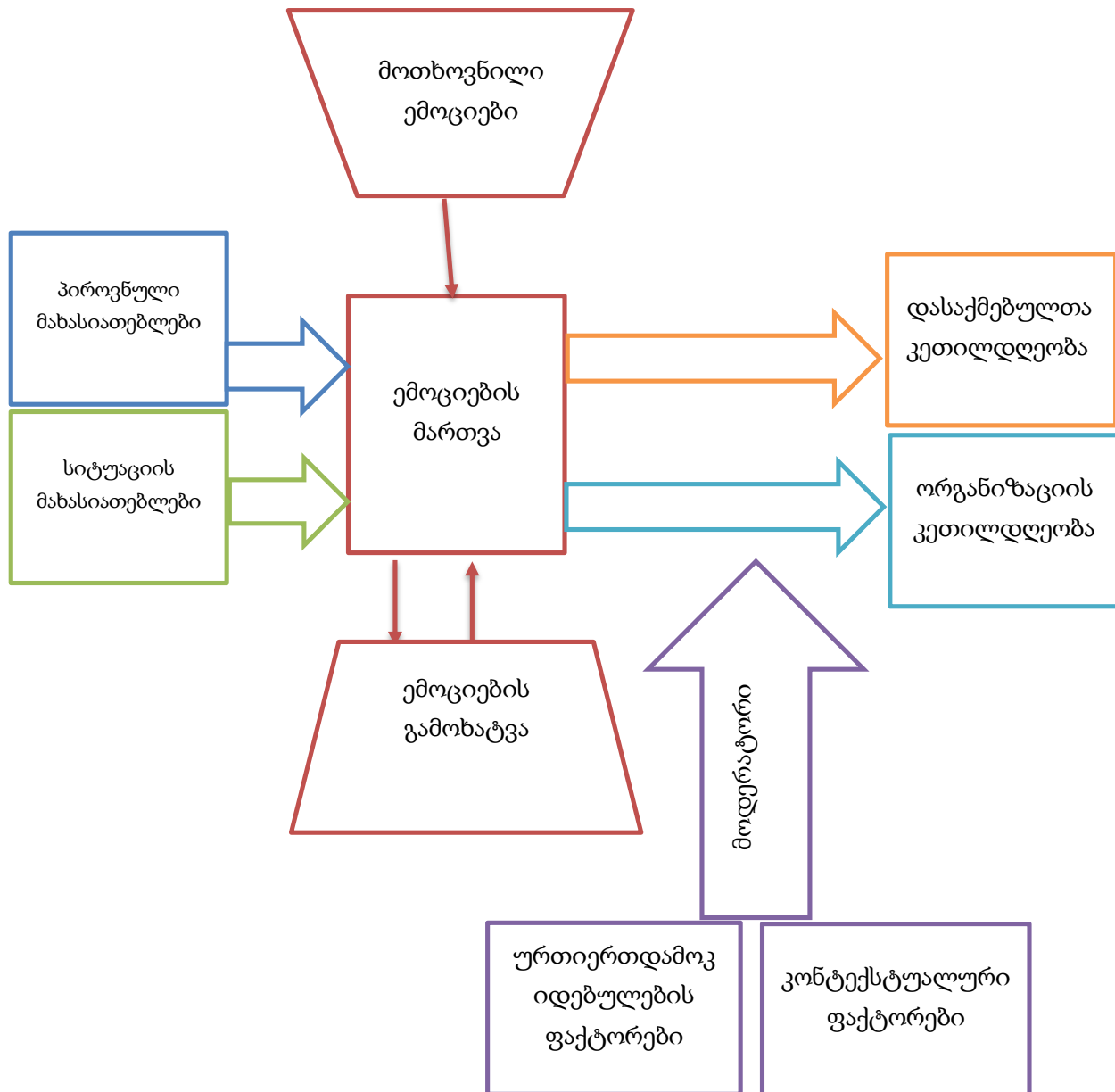
## ილუსტრაცია#1. გრანდის ემოციური შრომის მოდელი



მრავალრიცხოვანი კვლევების მიუხედავად, ემოციური შრომის შესწავლა ვერ გასცდა კონსტრუქტის ცნებაზე შეთანხმებასა და გაზომვის კრიტერიუმებზე მსჯელობას (Cossette & Falls, 2009).

გრანდისა და გაბრიელის ემოციური შრომის სამ კომპონენტისანი მოდელი (Grandey & Gabriel, 2015). ახალი მოდელი, რომელსაც გრანდი და გაბრიელი გვთავაზობენ, ემოციურ შრომას, ტრადიციული განზომილებებისგან განსხვავებულად წარმოადგენს, ის სამ კომპონენტს მოიცავს: მოთხოვნილი ემოცია, ემოციის მართვა და ემოციის გამოხატვა. ამ კომპონენტებს, როგორც ავტორები ამბობენ, აქამდე მეცნიერები ცალ-ცალკე სწავლობდნენ. მოდელში წარმოდგენილია, ავტორების აზრით, თანამედროვე რეალობის შესაბამის ემოციური შრომა.

ილუსტრაცია #2. ემოციური შრომის სამ კომპონენტური ინტეგრირებული მოდელი



ამ მოდელში პიროვნული და სიტუაციური მახასიათებლები წარმოადგენს ემოციური შრომის წინაპირობას, თავად ემოციური შრომა სამი კომპონენტისგან შედგება. ტრადიციული განზომილებები (ზედაპირული და ღრმა აქტივობა) შედის ემოციების მართვის კომპონენტში. ემოციური შრომის შედეგი წარმოადგენილია, როგორც



ინდივიდისთვის, ისე ორგანიზაციისთვის. გრანდი და გაბრიელი ამ თეორიის მიხედვით საუბრობენ იმაზე, რომ ემოციური შრომა წარმოდგენილი სამი კომპონენტის უბრალო ჯამს არ წარმოადგენს და უფრო მეტია. სამი კომპონენტი გავლენას ახდენს ერთმანეთზე, მოთხოვნილი ემოციები - მაგალითად, პოზიტიური ემოციების გამოხატვა - ემოციების მართვის თვალსაზრისით კავშირშია ღრმა აქტივობასთან, თუ მოთხოვნა ნეგატიური ემოციების დათრგუნვაა, მაშინ ის უკავშირდება ზედაპირულ აქტივობას და ორივე შესაბამისად მიმიკას და ხმის ტონს, რომლის დაკვირვების შესაძლებლობა და მასზე რეაქცია აქვს მომხმარებელს, მომხმარებელის რეაქცია ასევე ახდენს გავლენას ემოციური შრომის შესრულებაზე და ეს წარმოადგენს ურთიერთგავლენის მქონე დინამიურ ციკლს.

ემოციური შრომის შესრულების კონტექსტში მნიშვნელოვანი ცნებაა გამოხატვის წესები(Display rules), ორგანიზაციის მიერ, სამუშაო როლის კონტექსტში, მოთხოვნილი ემოცია, რაც გულისხმობს ემოციების გამოხატვის სტანდარტს ანუ მომსახურების დროს მომხმარებელთან კომუნიკაციის სტანდარტს კონკრეტულ ორგანიზაციაში (Diefendorff & Richard, 2003). გამოხატვის წესები შეიძლება იყოს იმპლიციტური ან ექსპლიციტური და როგორც წესი, ვითარდება და ხორციელდება სოციუმის გავლენით (Zapf, 2002). ექსპლიციტური გამოხატვის წესები ეს არის სამუშაოს აღწერილობაში, შინაგანაწესში ან შესრულებული სამუშაოს მარეგულირებელ რაიმე ნორმატიულ აქტში გაწერილი წესი (Goldberg & Grandey, 2007), მაგალითად: „მოქალაქის გამოჩენისას ვამყარებთ მასთან თვალებით კონტაქტს და ვუღიმიით ყურადღების ნიშნად“, იმპლიციტური გამოხატვის წესები კი არის ქცევის ე.წ. „დაუწერელი“ წესები, რაც ყალიბდება სოციალური ან ორგანიზაციული ნორმების გავლენით (Zapf, 2002). თანამშრომლებს, როგორც წესი, ევალებათ დათრგუნონ ნეგატიური (ნეგატიური გამოხატვის წესები) და გამოხატონ დადებითი ემოციები (პოზიტიური გამოხატვის წესები) (Diefendorff & Richard, 2003).

## 1.2. ემოციური შრომის თეორიული საფუძველი

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

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

ემოციებს შეუძლია გამოიწვიოს კონკრეტული ქცევა (მაგალითად, ყვირილი, ჩხუბი, ჩახუტება) და პირდაპირ ან ირიბად იქონიოს გავლენა ფიზიოლოგიურ, კოგნიტურ და სოციალურ პროცესებზე. ემოციები ორ ჯგუფად არის გაყოფილი: პოზიტიური და ნეგატიური ემოციები. პოზიტიური ემოციები მნიშვნელოვან როლს ასრულებს როგორც ინდივიდისთვის, ისე სოციუმისთვის, განსაკუთრებით გუნდური მუშაობის პროცესში. მნიშვნელოვანების მიუხედავად, პოზიტიური ემოციები 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 თანამშრომლებში ნეგატიური ემოციების მართვის უნარის ფლობას. ემოციის ცნების განსაზღვრების მიხედვით, მართავს რა პერსონალი ფიზიოლოგიურ აგზნებას და კოგნიციას, მას შეუძლია მართოს ემოციის გამოხატვა არავერბალური სიგნალების საშუალებით ისე, რომ მოერგოს სოციალური სტანდარტისა და სიტუაციის მოთხოვნებს (Goffman, 1959; Grandey 2000).

გრანდი (Grandey, 2000) თვლის რომ ემოციების მართვის თეორია, რომლის ავტორიცაა გროსი ("Handbook of Emotion Regulation," n.d.Gross, 2015), ყველაზე უფრო ზუსტად ესადაგება ემოციური შრომის შესრულების მექანიზმს, ჩვენც ვიზიარებთ ამ მოსაზრებას და ჩვენი კვლევის მოდელისთვის ერთ-ერთ თეორიულ წინაპირობად განვიხილავთ.

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

1. **წინაპირობაზე ორიენტირებული მართვა (antecedent-focused regulation)** - ინდივიდი ცდილობს მართოს ემოციის გამომწვევი სიტუაცია ან მისი შეფასება; ეს შესაძლებელია შემდეგი ტაქტიკით: სიტუაციის შერჩევა, სიტუაციის მოდიფიკაცია, ყურადღების გადატანა, კოგნიტური შეცვლა. პირველი ორი ტაქტიკა სიტუაციის ცვლილებას უკავშირდება, რისი შესაძლებლობაც მომსახურების სფეროს პერსონალს

არ აქვს, მაგალითად ის ვერ შეარჩევს მომხმარებელს, ვისაც სურს მოემსახუროს ან ვერ დატოვებს სამუშაო ადგილს, მისი საქმიანი როლიდან გამომდინარე. მაშასადამე რჩება შემდეგი ტაქტიკები: ყურადღების გადატანა და კოგნიტური ცვლილება. პერსონალს შეუძლია ყურადღების გადატანა და სიტუაციის აღქმის მოდიფიცირება/სიტუაციის სხვაგვარად შეფასება, რათა შესატყვისი ემოციური რეაქცია ჰქონდეს. ყურადღების გადატანა შესაძლებელია ისეთ რამეზე ფიქრით, რომელიც აღძრავს კონკრეტულ სიტუაციაში საჭირო ემოციას (თავად სიტუაცია არ იძლევა ამის შესაძლებლობას) ეს ცნობილია როგორც სტანისლავსკის „თამაშის მეთოდი“ თეატრში (Grandey 2000; Gross 1998; Stanislovsky 1965). ჰოქშილდის ღრმა აქტივობის კონცეფცია და ყურადღების გადატანის მექანიზმი მსგავსია. გრანდის (Grandey, 2000) თავის ნაშრომში მოაქვს მაგალითი ოპერის მომღერალ ქალზე, რომელიც ყავის სახლში მუშაობდა და სამუშაოს შესრულების დროს არიებს უსტვენდა თავისთვის, ანუ იმას აკეთებდა რაც უყვარდა, იქმნიდა სასიამოვნო განწყობას და ამ განწყობით ემსახურებოდა მომხმარებლებს. კოგნიტური ცვლილების ტაქტიკის მაგალითად 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 (Hochschild, 2003). სიტუაციის, როგორც გამოწვევის და არა როგორც სტრესის შეფასება, 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, შინაგანი პროცესების (ფიქრი, გრძნობა) მოდიფიკაციის საშუალებით სხეულის ენით გამოხატული ემოცია უფრო ემსგავსება 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 ემოციის მიმიკას აჩვენებს. ეს სტრატეგია პირდაპირ უკავშირდება ემოციური შრომის შესრულების ზედაპირულ აქტივობას, როდესაც პერსონალი აყალბებს გამოხატულ ემოციას. ვთქვათ, მოწყენილია და ილიმის.

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

მამასადამე ემოციური შრომის შესრულება ხდება სტუაციის აღქმისა და შეფასების მართვის, სიტუაციაზე რეაქციის მართვის საშუალებით და სპონტანურად.

**რესურსების კონსერვაციის თეორია (COR theory)** (Hobfoll, 1989) – სტრესის ინტეგრირებული მოდელია, რომელიც რამოდენიმე თეორიას აერთიანებს. იგი ძირითადად დაფუძნებულია მაკგრათის სტრესის ჰომეოსტატიკის მოდელზე (*Social and Psychological Factors in Stress by Joseph E. McGrath, 1897, 1970*), სადაც სტრესი წარმოადგენს დისბალანსს გარემოს მოთხოვნებსა და ორგანიზმის შესაძლებლობებს შორის. რესურსების კონსერვაციის თეორიის მოდელის მიხედვით, ინდივიდები ისწრაფვიან შეიძინონ და შეინარჩუნონ რესურსები, მათ შორის საგნები (ვთქვათ, სახლი, მანქანა, ჩასაცმელი, საკვები), პიროვნული მახასიათებლები (მაგალითად, თავდაჯერებულობა), მდგომარეობა (დაქორწინება, ან პარტნიორთან თანაცხოვრება, რომელიც სოციალურ მხარდაჭერას მისცემს და ფინანსურ უსაფრთხოებას), ასევე, ვთქვათ დრო, ფული, ცოდნა. ამ თეორიის პრინციპები შემდეგში მდგომარეობს: 1. ინდივიდი არაპროპორციულად აღიქვამს რესურსების დაკარგვასა და შეძენას, ერთიდაიგივე რესურსის დაკარგვა უფრო მტკივნეულია, ვიდრე მისი შეძენის სიხარული. 2. ადამიანებმა უნდა გააკეთონ რესურსების ინვესტირება, რათა თავიდან აირიდონ დანაკარგი, შესძლონ დაკარგული რესურსის აღდგენა და ახალი რესურსების

შეძენა; 3. რესურსების შეძენა განსაკუთრებულ მნიშვნელობას იძენს მაშინ, როდესაც გარემოში რესურსის დაკარგვის მაღალი ალბათობაა; 4. როდესაც ადამიანის რესურსები დაცლილი, გამოფიტულია ის გადადის თავდაცვით მდგომარეობაში, რომელიც შესაძლოა აგრესიასა და ირაციონალურ ქცევებში აისახოს. (Dr. Stevan E. Hobfoll, 1989). ორგანიზაციულ კონტექსტში ინდივიდს სტრესი უყალიბდება, როდესაც მისი რესურსები იკარგება ან არსებობს დაკარგვის საფრთხე. ეს კი შემდგომ უკავშირდება შრომით უკმაყოფილებას, შფოთვის და სამსახურიდან წასვლაზე ფიქს. (Thompson citing Hobfoll 1989). ემოციური შრომის კვლევას სხვადასხვა ავტორები სწორედ რესურსების კონსერვაციის თეორიის პრიზმაში განიხილავენ, (Brotheridge & Lee, 2002; Cheung & Lun, 2015; Goldberg & Grandey, 2007; Grandey & Gabriel, 2015; Huang, Chiaburu, Zhang, Li, & Grandey, 2015). ემოციური შრომის შესრულების ზედაპირული აქტივობის ფორმა, რომლის დროსაც პერსონალი გამოხატავს სერვისის სტანდარტის შესაბამის ემოციას, მაგრამ რეალურად საპირისპირო ან უბრალოდ განსხვავებულ ემოციას განიცდის, უკავშირდება ემოციურ დისონანსს და მოითხოვს რესურსს არსებული ემოციის დასათრგუნად და სხვა ემოციის გამოსახატად, ანუ ინდივიდი კარგავს რესურსს. რესურსების კონსერვაციის თეორიის თანახმად ეს უკავშირდება სტრესს, სტრესი - ემოციურ გამოფიტვას და მამასადამე ზედაპირული აქტივობით შესრულებული ემოციური შრომა სავარაუდოა რომ გამოიწვევს ნეგატიური შედეგის დადგომას დასაქმებულის ემოციური გამოფიტვის სახით. ღრმა აქტივობით ემოციური შრომის შესრულება ასევე მოითხოვს რესურსს არსებული ემოციის სასურველ ემოციად მოდიფიცირებისთვის, ოღონდ ეს ინვესტირებული რესურსია, რომლის შედეგადაც მყისიერად ხდება შევსება ვთქვათ მომხმარებლის კმაყოფილებით, მენეჯმენტის მხრიდან პოზიტიური უკუკავშირით, თავდაჯერებულობით, რომელიც უკავშირდება სამუშაოს ეფექტურად შესრულებას და ა.შ. ღრმა აქტივობით შესრულებული ემოციური შრომა რესურსების კონსერვაციის თეორიის მიხედვით არ უკავშირდება სტრესს (Park, H. I., O'Rourke, E., & O'Brien, K. E.; 2014). მოცემულ თეორიაზე დაყრდნობით, ემოციური შრომის შესრულების

ზედაპირული აქტივობის სტრატეგია უკავშირდება სტრესს და ემოციურ გამოფიტვას, ხოლო ღრმა აქტივობისა და ბუნებრივი აქტივობის სტრატეგიებით შესრულებული ემოციური შრომის შედეგი შესაძლებელია იყოს სამუშაოთი კმაყოფილება.

**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 მეოცე საუკუნის 20-იან წლებს უკავშირდება ( e.g., Malinowski, 1922; Mauss, 1925), როდესაც ერთმანეთთან ინტეგრირდა ისეთი დისციპლინები, როგორცაა: ანთროპოლოგია (e.g., Malinowski, 1922; Mauss, 1925), სოციალური ფსიქოლოგია (e.g., Gouldner, 1960; Homans, 1958; Thibault & Kelley, 1959), და სოციოლოგია (e.g., Blau, 1964). გაჩნდა სოციალური გაცვლის იდეის განსხვავებული ხედვა. თეორეტიკოსები შეთანხმდნენ, რომ სოციალური გაცვლა მოიცავს ინტერაქციის სერიას, რომელიც წარმოშობს ვალდებულებას (Emerson, 1976). სოციალური გაცვლის თეორიის მიხედვით ეს ინტერაქციები, ურთიერთდამოკიდებულად და სხვა პიროვნების ქცევის განმაპირობებლად აღიქმება (Blau, 1964). სოციალური გაცვლის თეორიის რესურსების ბუნების უკეთ გაგების საკვანძო ასპექტი მომდინარეობს კლასიკური ანთროპოლოგიური სწავლებიდან (e.g., Malinowski 1922, 1932; Mauss, 1967), რომლის მიხედვით გაცვლა წარმოდგენილი იყო ეკონომიკური და სოციალური ფასეულობის ტერმინებში. ეკონომიკური გაცვლის პირობებში მხარეებს შორის მოგება-წაგებას აქვს ადგილი. სოციალური გაცვლის ურთიერთობები ვითარდება მაშინ როცა დამქირავებლები „ზრუნავენ დაქირავებულებზე“, ეს კი ხელს უწყობს სასურველი/სასარგებლო შედეგების მიღებას (Cropanzano, Rupp, Thornton, & Shao, 2016). სხვა სიტყვებით, სოციალური გაცვლის ურთიერთობები წარმოადგენს მედიატორს ან ინტერვენციის ცვლადს სარგებლიანი და სამართლიანი ტრანსაქციისათვის ურთიერთობებს შორის. ეს ურთიერთობები განაპირობებს ეფექტურ სამუშაო ქცევას და დაქირავებულთა პოზიტიურ დამოკიდებულებას. მიზეზ-შედეგობრიობის ამ მიმართებამ მრავალი მეცნიერის ყურადღება მიიპყრო, რომელთაგან უმრავლესობა

იყენებს ბლაუს (Blau, 1964) კონცეპტუალურ ჩარჩოს სოციალური გაცვლის ურთიერთობების დეფინიციისთვის. სოციალური გაცვლა უფრო ქცევაზე ორიენტირებული კონსტრუქტია, დაკვირვებადი და კონკრეტული, ვიდრე ზოგადად გრძნობები (Bernerth et al., 2007). ამ თეორიის თანახმად, მომსახურე პერსონალი, რომელიც ღრმა აქტივობის ფორმით ასრულებს ემოციურ შრომას, უფრო მარტივად და მაღალი ხარისხის გაცვლით ურთიერთობებს აყალიბებს, ვიდრე პერსონალი, რომელიც ზედაპირული აქტივობის ფორმას იყენებს ემოციური შრომის შესასრულებლად. ზედაპირული აქტივობა ხელს უწყობს სოციალურ - ემოციური ურთიერთობების დისტანცირებას (Graen & 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 მოთხოვნილებები. 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 ფუნქციონირებს ადამიანი.



ემოციური შრომა და თვით-დეტერმინაციის თეორია.

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

	გარეგანი მართვა	გაუცნობიერებელი მართვა	გაცნობიერებული მართვა	ინტეგრირებული მართვა	შინაგანი მართვა
	ჯილდო/სასჯელის მიღების შესაძლებლობა	დამსახურებული ჯილდო/სასჯელის მიღების შესაძლებლობა	მიზნის, ფასეულობებისა და წესების მნიშვნელოვნება	მიზნის, ფასეულობებისა და წესების თანხვედრა	დავალების შესრულებასთან დაკავშირებული ინტერესი და სიამოვნება
<b>ზედაპირული აქტივობა</b>	სასჯელის არიდების ან ჯილდოს მიღების გამო, ვითომ მენაღვლება	ისე მოვიქცევი, ვითომ მენაღვლება, რადგან პროფესიონალივით თუ მოვიქცევი მესიამოვნება			
<b>ღრმა აქტივობა</b>			ძალიან დიდი ძალისხმევად მიჯდება, რომ მენაღვლებოდეს მომხმარებელი, მაგრამ ვიცი, რომ ასეთი საჭირო ამ სიტუაციაში და ზოგადად, მომხმარებელს კარგად უნდა მოექცე.	ძალიან დიდ ძალისხმევად მიჯდება მომხმარებელზე ზრუნვა, თუმცა ღრმად ვარ დარწმუნებული, რომ სხვებზე ზრუნვა მნიშვნელოვანი ფასეულობაა. მომხმარებელმა უნდა იგრძნოს, რომ მასზე ზრუნავენ და შესაბამისად ეპყრობიან.	

ბუნებრივი აქტივობა				მომხმარებელს პოზიტიურ ემოციებს ვუჩვენებ როცა ვემსახურები, რადგან ნამდვილად ვზრუნავ მათზე )მაშინაც კი თუ ის სამუშაო რასაც ვასრულებ უინტერესო ან უსიამოვნოა ჩემთვის	მე მომწონს მომხმარებლების მომსახურება და გამოვხატავ კიდევ ამ სიხარულს.
	კონტროლირებული მოტივაცია	საშუალოდ კონტროლირებული მოტივაცია	საშუალოდ ავტონომიური მოტივაცია	ავტონომიური მოტივაცია	არსებითად ავტონომიური მოტივაცია

თვით-დეტერმინაციის კონტინიუმის კატეგორიები მიესადაგება ემოციური შრომის ცაკლეულ ფორმას: ზედაპირულ, ღრმა და ბუნებრივ აქტივობას (Richard Sysley, Roy K. Smollan, 2012). ეს მიმართება ასახულია ცხრილში #1, სადაც ასევე წარმოდგენილია ჰიპოთეტური მაგალითი, როგორ შეიძლება ახსნას მომსახურე პერსონალმა რა მიზეზით გამოხატავს „სწორ“<sup>2</sup> ემოციას და რა მიზეზით თრგუნავს „არასწორ“<sup>3</sup> ემოციას.

ემოციურ შრომას მომდევნო პარაგრაფებში კვლევაში ჩართულ სხვა კონსტრუქტებთან მიმართებაში განვიხილავთ.

<sup>2</sup> მომსახურების სტანდარტის შესაბამისი;

<sup>3</sup> მომსახურების სტანდარტის შეუსაბამო

## §2. პროფესიული გადაწვა

პროფესიული გადაწვა, ერთ-ერთი საკვანძო კონსტრუქტია ჩვენს კვლევაში. შრომაში ის გაანალიზებულია, როგორც ემოციური შრომის სავარაუდო ინდივიდუალური შედეგი.

### 2.1. პროფესიული გადაწვის ცნება.

პროფესიული გადაწვა (Burnout) – ეს ტერმინი პირველად გამოიყენა თავის პუბლიკაციაში ფსიქოლოგმა ჰერბერტ ფროიდენბერგერმა ("Freudenberger on Staff Burnout," 1976). ტერმინით, პროფესიული გადაწვა, ფროიდენბერგერი აღწერდა სინდრომს, რომელიც ვითარდება ხანგრძლივი ემოციური და ფსიქოლოგიური გადაღლის, სამუშაოსთან გაუცხოების, მომსახურების მიმღებთა დეჰუმანიზაციისა და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილების კომბინირების შედეგად. (Herbert J Freudenberger, Staff Burn-out, 1974, A Journal of The Society for psychological Study of Social Issues, volume 30, pp.159-165). პროფესიული გადაწვა, ყველაზე ფართოდ გავრცელებული განსაზღვრების თანახმად, არის: "ემოციური გადაქანცვის, დეპერსონალიზაციის და შემცირებული პიროვნული მიღწევის სინდრომი, რომელიც შესაძლოა შეგვხვდეს პიროვნებებში, რომელთაც ინტენსიური ურთიერთობა აქვთ ადამიანებთან" (Maslach, Jackson, & Leiter, 1997).

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

- აღმოცენდება ინდივიდის დონეზე
- შინაგანი ფსიქოლოგიური მდგომარეობაა, რომელიც მოიცავს: ემოციებს, განწყობებს, მოტივებს და მოლოდინებს
- პიროვნების მიერ აღქმულია, როგორც ნეგატიური გამოცდილება
- უკავშირდება პრობლემებს, სტრესს, დისკომფორტს და ფუნქციობის გართულებას

- ფსიქოპათოლოგიური გამოცდილების არ მქონე, ჯანმრთელ ადამიანებს უყალიბდებათ სიმპტომები
- ნეგატიური შედეგები მოაქვს
- სამუშაოს შესრულების ეფექტურობის შემცირებას უწყობს ხელს

**მასლახის (Maslach,1982) მიხედვით,** პროფესიული გადაწვა სამი განზომილებისაგან შედგება: ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია და პიროვნული მიღწევებით უკმაყოფილება.

**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 უკმაყოფილება/პიროვნული მიღწევების შემცირება (reduced Personal Accomplishment)** - ამ მდგომარეობაში ადამიანს უვითარდება არაკომპეტენტურობის, წარუმატებლობის განცდა, დაქვეითებული აქვს მიღწევის მოთხოვნილება, საკუთარ სამუშაოს სხვებთან შედარებით დაბალ შეფასებას აძლევს/აკნინებს (Maslach, Jackson and Leiter,1996; Maslach, 1982, 1998; Maslach et al., 2001).

სხვადასხვა თეორიები არსებობს იმასთან დაკავშირებით, თუ როგორია ამ განზომილებების განვითარების თანმიმდევრობა. გოლემბიევსკის (Golembiewski, 1986) ფაზური მოდელის მიხედვით, დეპერსონალიზაცია წარმოადგენს პროფესიული გადაწვის პირველ ფაზას, რომელსაც მოსდევს პიროვნული მიღწევებით უკმაყოფილება და შემდგომ ვითრდება ემოციური გამოფიტვის ფაზა (Wolpin, Burke, & Greenglass, 1990). ლეიტერი და მასლახის აზრით, პირიქით თანმიმდევრობას აქვს ადგილი, ანუ ჯერ ემოციური გამოფიტვა დგება, შემდეგ დეპერსონალიზაცია და

შემდეგ პირადი მიღწევებით უკმაყოფილება. (Maslach, Jackson, & Leiter, 1997) ლეიტერი მოგვიანებით, კვლევებზე დაყრდნობით, ამბობდა, რომ ეს სამი განზომილება სავარაუდოდ პარალელურად ვითარდება და მიმდინარეობს, რადგან ისინი სამუშაო გარემოს სხვადასხვა ფაქტორზე რეაქციას წარმოადგენენ.

კვლევის პროცესში ჩვენ ვეყრდნობით პროფესიული გადაწყვეტის კრისტიან მასლახის მიერ შემოთავაზებულ განსაზღვრებას და მის სამგანზომილებიან მოდელს.

## 2.2. ემოციური შრომა და პროფესიული გადაწყვეტა

ათეული წლებია ფსიქოლოგები ემოციებს და ემოციების მართვას უკავშირებენ ჯანმრთელობის პრობლემებს (Gross 1989, 1998a, Pennebaker, 1990; Steptoe, 1993; Grandey, 2000). ზოგადად, ინდივიდს ემოციის გამომწვევ სტიმულზე ქცევის ტენდენცია ახასიათებს. ეს ერთგვარი თავდაცვის მექანიზმია გარემოსთან შეგუებისთვის, მაგრამ თანამედროვე რეალობაში, სტიმულზე სპონტანური რეაქცია 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).

ზედაპირული აქტივობის სტრატეგიით ემოციური შრომის შესრულება უკავშირდება ნეგატიური ემოციების დათრგუნვას. გარდა იმისა, რომ ამ ფორმით განხორციელებული მომსახურება, ორგანიზაციისათვის და მომხმარებლისთვისაც არაეფექტურია, როგორც ზემოთ უკვე აღვნიშნეთ, ასევე თავად პერსონალის ჯანმრთელობისთვის არის მავნე.

ლიტერატურაში, ემოციურ შრომასთან მიმართებაში, ვხვდებით პოზიტიურ და ნეგატიურ შედეგებს, როგორც ინდივიდისთვის ისე ორგანიზაციისთვის. ზაპფისა და ჰოლცის მიერ (Zapf and Holz, 2006) კვლევებით დადასტურდა მნიშვნელოვანი პოზიტიური კავშირი ემოციურ შრომასა და პროფესიულ გადაწყვეტას შორის. ემოციური

დისონანსი, რომელიც პირდაპირ კავშირშია ემოციური შრომის შესრულების ზედაპირული აქტივობის სტრატეგიასთან, მავნეა ინდივიდის ჯანმრთელობისთვის. მას ასევე ნეგატიური შედეგი აქვს ორგანიზაციისთვის, რადგან ემოციურად გამოფიტული ან „გადამწვარი“ პერსონალი მიდის სამსახურიდან (დენადობის პრობლემა) ან ვერ ასრულებს სამუშაოს როლის შესაბამისად და ეფექტურად.

ეშფორდი და ჰამფრი (Ashforth & Humphrey, 1993) ემოციურ შრომას ორპირიან ხმალს უწოდებენ. ჰოქსილდის (Hochschild, 2003) კვლევის მიხედვით, ემოციური შრომის შესრულება ემოციურ დისონანსს უკავშირდება და იწვევს ემოციურ გამოფიტვას ან გადაწვას და ის მავნეა პერსონალის ჯანმრთელობისთვის. მსგავს შედეგებამდე მივიდნენ სხვა ავტორებიც. მაგალითად, გრანდის (Grandey, 2000) კვლევების მიხედვით, ზედაპირული აქტივობით შესრულებული ემოციური შრომა უკავშირდება პროფესიულ გადაწვას და იწვევს მომსახურების დონის დაქვეითებას. ჰიუვენისა და ბეკერის (Heuven & Bakker, 2003) კვლევების მიხედვით ემოციური დისონანსი მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს დეპერსონალიზაციას და ემოციურ გამოფიტვას. (Cote & Morgan; 2002) ემოციების დათრგუნვა იწვევს სამუშაოთი უკმაყოფილებას და ზრდის სამსახურიდან წასვლის ტენდენციას.

### **§ 3. სამუშაოთი კმაყოფილება**

ლიტერატურაში, ემოციური შრომა უკავშირდება, როგორც ნეგატიურ ასევე პოზიტიურ შედეგს. ამ შემთხვევაშიც ცალსახად დადასტურებული პასუხი შეკითხვაზე იწვევს ემოციური შრომა სამუშაოთი კმაყოფილებას თუ არა, არ არსებობს, შესაბამისად ეს საკითხი რჩება კვლევისთვის აქტუალური. ჩვენი შრომის ფარგლებში გვსურს გადავამოწმოთ ეს კავშირი. სამუშაოთი კმაყოფილება წარმოადგენს ჩვენი კვლევის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან კონსტრუქტს, იგი გაანალიზებულია, როგორც ემოციური შრომის სავარაუდო შედეგი ინდივიდუალურ დონეზე.

#### **3.1. სამუშაოთი კმაყოფილების ცნება და თეორიები**

მეცნიერები სამუშაოთი კმაყოფილების სხვადასხვა განმარტებას იძლევიან. მაგალითად, ჰოპოკის (Hoppock & Spiegler, 1938) მიხედვით, სამუშაოთი კმაყოფილება

არის კომბინაცია ფსიქოლოგიური, ფიზიოლოგიური და გარემო პირობებისა, რომელთა საფუძველზეც დასაქმებულს უჩნდება გულწრფელი სურვილი თქვას, რომ იგი კმაყოფილია თავისი სამუშაოთი. ლოკი (Locke, 1976). სამუშაოთი კმაყოფილებას განმარტავდა, როგორც „... სამუშაო გამოცდილებით გამოწვეულ სასიამოვნო ან პოზიტიურ ემოციური მდგომარეობას.“ მნიშვნელოვანია, რომ ამ განმარტებაში ლოკს ხაზი აქვს გასმული, სამუშაოთი კმაყოფილების, როგორც კოგნიტურ ასევე აფექტურ / ემოციურ ნაწილზე. კოგნიციისა და ემოციის გათვალისწინებით, არსებობს სხვადასხვა კრიტერიუმები სამუშაოთი კმაყოფილების შესაფასებლად. კვლევების უმრავლესობა მიუთითებს 5 მთავარ ფაქტორზე: ანაზღაურება, მხარდაჭერა, თანამშრომლები, სუპერვიზია და თავად სამუშაო (სამუშაოს არსი). ლოკი ამატებს ასევე რამდენიმე ასპექტს: დაფასება, სამუშაო პირობები, კომპანია და მენეჯმენტი. სამუშაოთი კმაყოფილება არსებითად წარმოადგენს დასაქმებულის პოზიტიურ დამოკიდებულებას მისი სამუშაოს შინაარსსა და სამუშაო გარემოს მიმართ. უახლესი მიდგომის თანახმად, სამუშაოთი კმაყოფილება განწყობისეულ მოვლენას წარმოადგენს. დასაქმებული ყოველთვის აფასებს როგორც კონკრეტულ შრომით საქმიანობას, ასევე სამუშაო გარემოს და იქმნის გარკვეულ განწყობას (დადებითს ან უარყოფითს). ეს კი შესაბამისად გავლენას ახდენს შრომის ხარისხის გაუმჯობესებაზე ან პირიქით აბსენტიზმის, დენადობის და სხვა საკითხებზე.

მნიშვნელოვანია იმის აღნიშვნა, რომ დასაქმებული შესაძლოა კმაყოფილი იყოს სამუშაოს გარკვეული ასპექტებით და იმავდროულად უკმაყოფილო იყოს სამუშაოს სხვა ასპექტებთან დაკავშირებით. სამუშაოთი კმაყოფილება არ არის იგივე რაც მოტივაცია თუმცა მათი კავშირი ნათელი და მნიშვნელოვანია.

სამუშაოთი კმაყოფილების თეორიები თანხვედრაშია მოტივაციურ თეორიებთან. მათ შორის ყველაზე ცნობილი და გავრცელებული თეორიებია: მასლოუს მოთხოვნილებათა იერარქიის თეორია, ჰერცბერგის ორფაქტორიანი

(მოტივატორ-ჰიგიენური) თეორია, ჰაკმანის და ოლდჰამის სამუშაო მახასიათებლების მოდელი.

**მასლოუს მოთხოვნილებათა იერარქიის თეორია** (Maslow's needs hierarchy theory). მასლოუს მოთხოვნილებათა იერარქიის თეორია იყო პირველი მცდელობა ეკვლიათ ფაქტორები, რომელთაც წვლილი შეაქვთ სამუშაოთი კმაყოფილებაში. ხუთ საფეხურად დაყოფილი მოთხოვნილებები მასლოუმ იერარქიულად პირამიდის სახით წარმოადგინა, სადაც პირველი დონის ანუ საბაზისო მოთხოვნილებებია: ფიზიოლოგიური (საკვები, წყალი, თავშესაფარი), შემდეგ უსაფრთხოების, სოციალური, აღიარების და თვითაქტუალიზაციის მოთხოვნილებები. მასლოუს აზრით და თეორიის თანახმად, ადამიანს დაკმაყოფილებული უნდა ჰქონდეს ქვედა დონის მოთხოვნილება, რათა გაუჩნდეს ზედა დონის მოთხოვნილება ანუ იერარქიულად უნდა დაკმაყოფილდეს მოთხოვნილებები. მასლოუს თეორია შეიქმნა ადამიანის ზოგადი მოტივაციის ასახსნელად, თუმცა იგი სამუშაო პროცესებსაც მიესადაგება და ამ თეორიით შესაძლებელია შრომით კმაყოფილების ახსნაც. მაგალითად დასაქმებული პერსონალი, რომელსაც სამუშაო პირობები უსაფრთხოების მოთხოვნილებას არ უკმაყოფილებს, არც მოტივირებულია და არც სოციალური ურთიერთობების ან ორგანიზაციული მიკუთვნებულობის, აღიარების და თვითაქტუალიზაციის მოთხოვნილებები გაუჩნდებაო, ამბობს მასლოუს თეორია, რადგან ისინი იერარქიულად უფრო მაღალ დონეზეა, ვიდრე უსაფრთხოების მოთხოვნილება და ჯერ ის უნდა დაკმაყოფილდეს. ამ თეორიის კრიტიკოსების აზრით, შესაძლებელია ადამიანს ერთდროულად ჰქონდეს დაბალი და მაღალი დონის მოთხოვნილებები. მაგალითად პერსონალს შესაძლებელია ხელფასის გაზრდის ან სამედიცინო დაზღვევის მოთხოვნილებაც ჰქონდეს და აღიარებისაც ერთდროულად. მნიშვნელოვანია სწორად იყოს გამორკვეული თუ რომელი დონის მოთხოვნილება არის აქტუალური კონკრეტული თანამშრომლისთვის, რომლის დაკმაყოფილებაც მოტივირებულს გახდის და ასევე მას გაუჩნდება სამუშაოთი კმაყოფილება.



ჰერცბერგის მოტივაციური ორფაქტორიანი თეორია (F.Herzberg,1968). ფრედერიკ ჰერცბერგის თეორიის თანახმად (F. Herzberg, ) სამუშაოთი კმაყოფილება და უკმაყოფილება ორ საწინააღმდეგო პოლუსს არ წარმოადგენს. არსებობს ჰიგიენური ფაქტორები (სამუშაო პირობები, ორგანიზაციის სტრუქტურა, შინაგანაწესი, უსაფრთხოება, ურთიერთობები კოლეგებთან და ა.შ.), რომელთა დაუკმაყოფილებლობა იწვევს დასაქმებულთა უკმაყოფილებას, თუმცა მათი სასურველ დონეზე არსებობა, არ ნიშნავს და შეესაბამება თანამშრომელთა კმაყოფილებას. ჰერცბერგის თეორიის თანახმად არსებობს მოტივატორები ანუ ფაქტორები, რომლებიც განსაზღვრავენ დასაქმებულთა კმაყოფილებას, ეს ფაქტორებია: აღიარება, პატივისცემა, თვითრეალიზაცია და ა.შ. ჰერცბერგის თეორია და მოდელი გააკრიტიკეს მკვლევარებმა, მათი აზრით, როგორც მოტივატორები ისე ჰიგიენური ფაქტორები ახდენენ გავლენას სამუშაოთი კმაყოფილებასა და უკმაყოფილებაზე. კრიტიკის მიუხედავად, პრაქტიკაში ფართოდ იყენებენ ამ მოდელს. მაგალითად, გარდა იმისა, რომ ზრუნავენ უსაფრთხო გარემო შეუქმნან დასაქმებულს, შესაბამისი ანაზღაურება მისცენ და კომფორტული სამუშაო სივრცე, ასევე მნიშვნელობას ანიჭებენ ავტონომიურობას. დასაქმებულებს შრომის პროცესის კონტროლის შესაძლებლობას აძლევენ, დამოუკიდებლად გადაწყვეტილების მიღების უფლებამოსილებას და პასუხისმგებლობას აკისრებენ. ანუ ითვალისწინებენ როგორც ჰიგიენურ ფაქტორებს, ისე მოტივატორებს, რომ გაზარდონ პერსონალის სამუშაოთი კმაყოფილება.

სამუშაოთი კმაყოფილების სამუშაო მახასიათებლების მოდელს (JCM – Job Characteristics Model, Oldham and Hackman, 1976, 1980), წარმოვადგენთ §5 -ში , სადაც სამუშაოს მახასიათებლებს განვიხილავთ.

### 3.2. ემოციური შრომის კვლევებში სამუშაოთი კმაყოფილების როლი

კვლევების გაცილებით ნაკლები რაოდენობა ადასტურებს ემოციური შრომის შესრულების პოზიტიურ შედეგს. ავტორები (Ashforth & Humphrey, 1993; Bono & Vey, 2005; Grandey, 2000; Hülsheger & Schewe, 2011) მიუთითებენ ემოციური შრომის

შესრულებასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე. კვლევების მიხედვით, ინდივიდუალურ დონეზე ემოციური შრომის პოზიტიურ შედეგს წარმოადგენს სამუშაოთი კმაყოფილება, უსაფრთხოება და თავდაჯერებულობა (Strickland, 1992; Tolich, 1993; Wharton & Erickson, 1993). კვლევების მიხედვით, ემოციური შრომის შესრულების ზედაპირული აქტივობის ფორმა ნეგატიურად უკავშირდება სამუშაოთი კმაყოფილებას, ხოლო ღრმა და ბუნებრივი აქტივობის ფორმით შესრულებული ემოციური შრომა ნეგატიურად უკავშირდება პროფესიულ გადაწყვეტას და პოზიტიურ კავშირშია სამუშაოთი კმაყოფილებასთან. (Lee & Chelladurai, 2017), (Yin, Huang, & Chen, 2019).

ემპირიული კვლევების შედეგები, მთელ რიგ ავტორებთან, ადასტურებს ძლიერ პოზიტიურ კავშირს თანამშრომლის კმაყოფილებასა და მომხმარებლის კმაყოფილებას შორის. (e.g., Band, 1988; George, 1990; Reynierse & Harker, 1992; Schmitt & Allscheid, 1995; Schneider & Bowen, 1985; Schneider, White, & Paul, 1998; Schneider, Ashworth, Higgs, & Carr, 1996; Johnson, 1996; Ulrich, Halbrook, Meder, Stuchlik, & Thorpe, 1991; Wiley, 1991). კმაყოფილი მომხმარებელი კომპანიისთვის მნიშვნელოვანია და წარმოადგენს პოზიტიურ შედეგს ორგანიზაციის დონეზე, რომელიც გამოიხატება რეპუტაციის გაზრდაში, მომხმარებლების ლოიალობასა და სტაბილურობაში, ეს ყოველივე კი უკავშირდება შემოსავლების ზრდას და ბაზარზე კონკურენტუნარიანობას.

## **§4. პიროვნული მახასიათებლები**

### **4.1. პიროვნების ცნება და თეორიები**

სამეცნიერო ლიტერატურაში პიროვნების ცნების მრავალფეროვან განმრტებებს ვხვდებით, რომელთა უმრავლესობა კონკრეტულ თეორიას ეფუძნება. პ. კოსტასა და რ. მაკკრეის (Costa & McCrae, 2012) მიხედვით, პიროვნების ცნებაში იგულისხმება პიროვნული ნიშნებითა და იმ დინამიკური პროცესებით განსაზღვრული სისტემა, რომლითაც ეს ნიშნები ზემოქმედებენ ინდივიდის ფსიქოლოგიურ ფუნქციონირებაზე. ლოურენს პერვინის (Lawrence A. Pervin) მიხედვით: „პიროვნება არის ადამიანის ის მახასიათებლები, რომლებიც პასუხს აგებენ მისი აზრების, გრძნობებისა და ქცევის შეთანხმებულ გამოვლინებაზე“ (ფარჯანაძე დ., 2011). თანამედროვე ფსიქოლოგების

უმეტესობა თანხმდება, რომ „პიროვნება არის ინდივიდის გრძნობების, დამოკიდებულებების და ქცევითი მახასიათებლების ნაერთი, რომელიც განასხვავებს ერთ ადამიანს მეორესგან და არის სტაბილური დროსა და სიტუაციებში“ (Phares & Chaplin, 1997).

დღეისათვის არ არსებობს საყოველთაოდ მიღებული მოსაზრება იმის თაობაზე, თუ რომელი მიდგომა უნდა გამოიყენონ მეცნიერებმა პიროვნების შესწავლისას ადამიანის ქცევის ძირითადი ასპექტების ახსნისათვის. სამეცნიერო ლიტერატურაში მრავლად მოიპოვება პიროვნების თეორიების კლასიფიკაცია, როგორც არის: პიროვნული ნიშნების თეორიები; ტიპოლოგიური თეორიები; ფსიქონალიტიკური თეორიები; ბიჰევიორისტული თეორიები; სოციალურ-კოგნიტური თეორიები; ჰუმანისტური თეორიები და სხვა. ჩვენი კვლევის მიზნებიდან გამომდინარე, ყურადღებას პიროვნული ნიშნების თეორიაზე გავამახვილებთ, რადგან კვლევაში სწორედ აღნიშნულ თეორიაზე დაფუძნებულ პიროვნულ მოდელს ვიყენებთ.

- „დიდი ხუთეულის“ მოდელი, რომლის თანახმადაც, ნებისმიერი პიროვნების აღწერა ხუთი ბაზისური და მრავლისმომცველი განზომილებით არის შესაძლებელი, როგორც არის - ნეიროტიციზმი, ექსტრავერსია, ახალი გამოცდილებისადმი ღიაობა, თანხმობისათვის მზაობა (დამყოლობა) და კეთილსინდისიერება (პატიოსნება). ამ მოდელში შემავალ განზომილებებს კვლევის მეთოდების მიმოხილვის დროს დეტალურად დავახასიათებთ. მოდელში შემავალი ხუთი ფაქტორი პიროვნების ფსიქოლოგიაში ყველა კვლევის შედეგისა და თეორიის ინტერპრეტირებისთვის მდიდარ კონცეპტუალურ ჩარჩოს იძლევა. დიდი ხუთეულის ნიშნებს, „ხუთფაქტორიან მოდელს“ (Costa & McCrae, 1992) და პიროვნების გლობალურ ფაქტორებსაც (Russell & Karol, 1994) უწოდებენ. უნდა აღინიშნოს, რომ ეს ნიშნები პიროვნების ორგანიზაციას ყველაზე ზედა დონეზე ახდენენ, შესაბამისად, ისინი უზრუნველყოფენ კონცეპტუალურ ჩარჩოს ჩვეულებრივი, შედარებით ქვედა დონის ნიშნებისთვის.

#### 4.2. პიროვნული ნიშნების როლი ემოციური შრომის კვლევაში

მეცნიერებისათვის საინტერესოა პიროვნული მახასიათებლების, როგორც ემოციური შრომის შესრულების წინაპირობის კვლევა (Rafaeli & Sutton, 1987; Wharton & Erickson, 1993; Morris & Feldman, 1997; Jones, 1998). კვლევებით დადასტურებულია ემოციური შრომის შესრულების განსხვავებული შედეგები. შესაბამისად, გაჩნდა მოსაზრება, რომ შესაძლოა პიროვნული მახასიათებლები განაპირობებენ ემოციური შრომის შესრულების კონკრეტულ სტრატეგიას და ასევე გავლენას ახდენენ ემოციური შრომის შესრულების შედეგზე. დიფენდორფი და რიჩარდი იკვლევდნენ პიროვნული მახასიათებლების პრედიქტულობას ემოციური შრომის შესრულებისას (Diefendorff & Richard, 2003). მათ კვლევაში განხილულია ექსტრავერსიისა და ემოციური სტაბილობის გავლენა ემოციური შრომის შესრულებაზე. ექსტრავერტები ხასიათდებიან პოზიტიურ, სოციალურ და კომუნიკაბელურ პიროვნებებად, ინტროვერტები კი - მშვიდებად და თავშეკავებულებად (Barrick & Mount, 1991). ექსტრავერტებს აქვთ ბუნებრივი ტენდენცია შეიგრძნონ პოზიტიური ემოციები, მათ იშვიათად უხდებათ პოზიტიური ემოციების სტიმულირება, პირიქით, ის უფრო უჭირთ, რომ ემოციურად ნეიტრალური გამოჩნდნენ (Diefendorff et al., 2005), ინტროვერტები კი მიდრეკილნი არიან დაფარონ თავიანთი ემოციები და გრძნობები სხვებისგან (John & Gross, 2007).

ემოციური სტაბილობის ფენომენს რაც შეეხება, არასტაბილური ინდივიდები ხასიათდებიან შფოთვის, დაძაბულობის მდგომარეობით (Barrick & Mount, 1991) და მათ ემოციონალურ გამოცდილებაში ნეგატიური აფექტი სჭარბობს (Diefendorff et al., 2005). ასევე ითვლება, რომ მათ ნაკლებად შეუძლიათ თავიანთი ემოციების მართვა (John & Gross, 2007). ემოციურად არასტაბილური ინდივიდები ანუ ნეიროტიციზმის მაღალი დონის მქონე პირები, ემოციური შრომის შესრულების სტრატეგიად ირჩევენ ზედაპირულ აქტივობას ანუ აყალბებენ ემოციას, გამოხატავენ ორგანიზაციისათვის სასურველ ემოციას და რეალურად საპირისპიროს ან ზოგადად, განსხვავებულ ემოციას განიცდიან (Diefendorff et al., 2005). იმის გათვალისწინებით, რომ

ექსტრავერტები სიამოვნებას იღებენ სოციალური ინტერაქციის დროს, მათ ემოციების გაყალბების ნაკლები საჭიროება უნდა ჰქონდეთ. რამდენიმე კვლევაში გვხვდება ექსტრავერსიის ნეგატიური კავშირი ზედაპირულ აქტივობასთან (Austin, Dore, & O'Donovan, 2008; Diefendorff et al., 2005). ამის მსგავსად პოზიტიური აფექტურობა აღმოჩნდა, რომ ნეგატიურადაა დაკავშირებული ზედაპირულ აქტივობასთან (Beal, Trougakos, Weiss, & Green, 2006; Gosserand & Diefendorff, 2005; Jeung, Kim, & Chang, 2018). დიფენდორფის მიხედვით ექსტრავერტები მიდრეკილნი არიან გამოხატონ ბუნებრივი ემოციები და ისინი თავს კომფორტულად გრძნობენ, როდესაც არიან გულწრფელი ინტერაქციის პროცესში (Diefendorff et al., 2005). რომ შევაჯამოთ, კვლევების მიხედვით, პიროვნული ნიშნები ემოციების გამოხატვის მნიშვნელოვანი დეტერმინანტია, როგორც პროფესიულ, ასევე პირად ცხოვრებაში (Özgen, 2010). ემოციურ შრომასთან კავშირში კვლევების მიხედვით ითვლება, რომ **ექსტრავერტები** ადვილად ითვისებენ **ღრმა** და ბუნებრივ აქტივობას (Tews & Glomb, 2004). **ნეიროტიციზმის** მაღალი დონის მქონე თანამშრომლები კი ძირითადად მიმართავენ **ზედაპირულ** აქტივობას (Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005; Kiffin-Peterson et al., 2010). კვლევებში გამოკვეთილი ტენდენცია და ის მდგომარეობა, რომ ჯერ კიდევ არ არსებობს მტკიცედ დადასტურებული შეთანხმება იმის თაობაზე, რომ ექსტრავერსია წინაპირობას წარმოადგენს ღრმა და ბუნებრივი აქტივობისთვის და ნეიროტიციზმი კი ზედაპირული აქტივობისთვის, ჩვენ სწორედ ექსტრავერსიისა და ნეიროტიციზმის გავლენას შევაფასებთ ემოციური შრომის შესრულების წინაპირობად და ასევე მოდერაციული ეფექტის თვალსაზრისით.

## **§5. სამუშაო მახასიათებლების როლი ემოციური შრომის კვლევაში**

სამუშაოს მახასიათებლებს უწოდებენ სამუშაოს სპეციფიკურ ასპექტებს, როგორცაა მაგალითად: ცოდნა, უნარები, ინტელექტუალური და ფიზიკური მოთხოვნები, სამუშაო პირობები, რომლებიც შეიძლება იყოს აღქმული, განსაზღვრული და შეფასებული. მათ ასევე სამუშაო ფაქტორებსაც უწოდებენ.

სამუშაო მახასიათებლები გავლენას ახდენს დასაქმებულის დამოკიდებულებაზე შრომის მიმართ და ასევე სამუშაოს შესრულების ეფექტურობაზე.

**სამუშაოს მახასიათებლების მოდელი<sup>4</sup>** წარმოადგენს სამუშაოს დიზაინის მეშვეობით შრომით კმაყოფილების მიღწევის თეორიას, რომელიც შეიმუშავეს გრეგ ოლდჰამმა და რიჩარდ ჰაკმანმა. სამუშაო მახასიათებლების მოდელი სამი ნაწილისგან შედგება: 1. ხუთი ძირითადი სამუშაო მახასიათებელი; 2. კრიტიკული ფსიქოლოგიური მდგომარეობა; 3. პიროვნული და შრომის შედეგები. სამუშაო მახასიათებლებია: **უნარების მრავალფეროვნება** - რამდენად მრავალფეროვანი უნარების ფლობა არის საჭირო სამუშაოს შესასრულებლად; **დავალების გათვითცნობიერებული ცოდნა** - რამდენად აქვს გაცნობიერებული და იცის ზედმიწევნით რისგან შედგება დავალება დასაწყისიდან ბოლომდე, შეუძლია დავალების მთლიანად შესრულება; **დავალების მნიშვნელოვნება** - რამდენად მნიშვნელოვნად (ორგანიზაციის ფარგლებში და გლობალურად) მიაჩნია/აღიქვამს დავალებას დასაქმებული; **ავტონომია** - დასაქმებულს აქვს შესაძლებლობა თავად დაგეგმოს სამუშაო და დამოუკიდებლად მიიღოს გადაწყვეტილებები შესრულების ეტაპზე; **უკუკავშირი** - დასაქმებულს აქვს შესაძლებლობა მიიღოს ინფორმაცია მის მიერ შესრულებული სამუშაოს ეფექტურობის შესახებ.

სამუშაო მახასიათებლების თეორიის მიხედვით მნიშვნელოვანია თითოეული სამუშაო დაბალანსებულად ითვალისწინებდეს ხუთივე მახასიათებელს, რათა ხელი შეუწყოს სასურველი შედეგის მიღებას, როგორც ფსიქოლოგიური მდგომარეობის თვალსაზრისით, ისე სამუშაოს შესრულების თვალსაზრისით. თეორიის თანახმად, ეს ხუთი სამუშაო მახასიათებელი ხელს უწყობს ისეთი კრიტიკული ფსიქოლოგიური მდგომარეობის ჩამოყალიბებას, როგორცაა: სამუშაოს მნიშვნელოვანების აღქმა; სამუშაოს მიმართ პასუხისმგებლობის გრძნობა და სამუშაოს შედეგების/სამუშაოს შესრულების შედეგების ეფექტურობის შესახებ ინფორმირებულობა.

---

<sup>4</sup> JCM – Job Characteristics Model, Oldham and Hackman, 1976, 1980

სამუშაოს მახასიათებლებიდან, მაგალითად, მორისისა და ფელდმანის მიხედვით, ავტონომიურობის მაღალი დონე ამცირებს ემოციური დისონანსის დონეს. ანუ მეტი ავტონომიურობის მქონე პერსონალი ნაკლებად მიმართავს ზედაპირულ აქტივობას/ყალბი ემოციების გამოხატვას მომხმარებელთან (Morris & Feldman 1996). შნაიდერი და ბოუენი მიუთითებენ სოციალური მხარდაჭერის მნიშვნელოვან როლზე ემოციური შრომის შესრულებისას. კერძოდ, მათი მონაცემების მიხედვით, ემოციური მხარდაჭერის მაღალი დონე ამცირებს ზედაპირული აქტივობის საშუალებით ემოციური შრომის შესრულების სიხშირეს და ხელს უწყობს პოზიტიური შედეგის ანუ შრომითი კმაყოფილების ჩამოყალიბებას (Schneider & Bowen, 1985). აბრაამი თავისი კვლევებით ადასტურებს, რომ თანამშრომლებში მცირდება ემოციური შრომის ნეგატიური ეფექტი და იზრდება შრომითი კმაყოფილება, თუ სამუშაო გარემო აძლევთ შესაძლებლობას მიიღონ რჩევა მენეჯერისგან და გაუზიარონ ემოციები თანამშრომლებს (Abraham, 1998).

**შეჯამება:** ლიტერატურის ანალიზი ცხადჰყოფს, რომ მიუხედავად ემოციური შრომის კონსტრუქტისადმი მკვლევართა დიდი ინტერესისა, ემოციური შრომის განზომილებების კვლევა, მისი ფაქტორული კონფიგურაციის შეფასება, ასევე მისი გასაზომი სანდო, ვალიდური მეთოდების „ძიება“, ემოციური შრომის პრედიქტორების დადგენა და ასევე ემოციური შრომის შედეგების იდენტიფიცირება უაღრესად აქტუალურია. აქამდე ჩატარებულმა კვლევებმა გარკვეული ტენდენციები გამოკვეთა და ასევე დატოვა „სიცარიელე“ კონკრეტულ ცვლადებთან მიმართებაში.

ჩვენი კვლევისთვის მთავარი მიზანი ემოციური შრომის კომპლექსური შესწავლაა, შესაბამისად, ვიკვლევთ ემოციურ შრომის პრედიქტორ ცვლადებსა და ინდივიდუალურ შედეგებს.

კვლევისთვის კონკრეტული ცვლადების შერჩევ ორი კრიტერიუმით მოხდა: (1). უკვე არსებული კვლევების შედეგებზე დაყრდნობით, სადაც გამოკვეთილია მკაფიო კავშირები. ამ პრინციპით შეირჩა: პიროვნული მახასიათებლები - ექსტრავერსია და

ნეიროტიციზმი, სამუშაოსთან დაკავშირებული ცვლადები- ავტონომია, უკუკავშირი, სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილება; ემოციური შრომის შედეგები - გადაწვა და სამუშაოთი კმაყოფილება. (2). ცვლადების შერჩევის მეორე კრიტერიუმი იყო ემოციურ შრომასთან დაკავშირებული ცვლადები, რომლებიც ნაკლებად არის შესწავლილი, ასეებია: სფეროში მუშაობით კმაყოფილება (passion for work), ემოციური შრომის ბუნებრივი აქტივობის ფორმა, დავალების მნიშვნელოვანება და სამუშაოს მნიშვნელოვანება.

მეორე თავში წარმოდგენილია, კვლევის კონცეფცია, მოცემულია ცვლადების ოპერაციონალიზაცია, აღწერილია კვლევის მეთოდები.

ჩვენი კვლევის კონცეფცია ეყრდნობა ისეთ თეორიებს, როგორცაა: **ემოციების მართვის თეორია** (James, J. Gross, 1998 ), **რესურსების კონსერვაციის თეორია** (COR theory) (Hobfoll, 1989), **სოციალური გაცვლის თეორია** (SET, Social Exchange Theory, Blau 1964 ) და **თვით - დეტერმინაციის თეორია** (SDT, Self-Determination Theory), (Ryan & Deci, 2000).



## თავი II. კვლევის მეთოდოლოგია

ამ თავში წარმოდგენილია კვლევის კონცეფცია, ძირითადი ცვლადები და ჰიპოთეზები, კვლევის პორცედურისა და მეთოდების აღწერა.

ნაშრომის პირველ თავში განხილული თეორიული მოდელებისა და კვლევითი მონაცემების ანალიზის საფუძველზე განვავითარეთ და ჩამოვყალიბეთ კვლევის კონცეფცია და კვლევის ძირითადი ჰიპოთეზები.

ჩვენი კვლევა ემოციურ შრომას კომპლექსურად სწავლობს, პიროვნული და ორგანიზაციული მახასიათებლების მიხედვით. კვლევის მიზანია შეაფასოს ემოციური შრომის პრედიქტორები, შედეგები, მათ შორის არსებული პირდაპირი და არაპირდაპირი კავშირები. კვლევის ძირითადი კითხვებია:

- რა პიროვნული და სამუშაო მახასიათებლები განაპირობებს ემოციური შრომის კონკრეტული სტრატეგიით შესრულებას?
- რა ინდივიდუალურ შედეგამდე მიჰყავს ემოციურ შრომას ადამიანი? ემოციური შრომის შედეგი შეიძლება იყოს შრომითი კმაყოფილება და/ან პროფესიული გადაწყვეტილება?
- რა გარემოებებში ვიღებთ ემოციური შრომის პოზიტიურ შედეგს (სამუშაოთი კმაყოფილება) და რა გარემოებებში - ემოციური შრომის ნეგატიურ შედეგს (პროფესიული გადაწყვეტილება)?
- როგორია პიროვნული თავისებურებების, სამუშაო მახასიათებლებისა და მათი ინტერაქციის როლი ემოციური შრომის პოზიტიური ან ნეგატიური შედეგების ფორმირებაში?

### §6. კვლევის კონცეფცია

#### 6.1. კვლევის ძირითადი ცვლადები

წინამდებარე კვლევის ფარგლებში შესწავლილია ემოციური შრომის კავშირი პროფესიულ გადაწყვეტილებასა და სამუშაოთი კმაყოფილებასთან და ამ კავშირებზე

პიროვნული და სამუშაო მახასიათებლების პირდაპირი და ირიბი გავლენა, ასევე გააანალიზებულია პიროვნული და სამუშაო მახასიათებლების როლი ემოციური შრომის ფორმირებაში.

ემოციური შრომის შესახებ არსებული ლიტერატურის ანალიზზე დაყრდნობით, კვლევაში შემოგვაქვს დეფინიცია, რომლის მიხედვით, ემოციური შრომა განიმარტება, როგორც: *ემოციების მართვის საშუალებით, მომხმარებლისადმი სამუშაო როლისა და სიტუაციის შესატყვისი ემოციების გამოხატვის პროცესი, რომლის მიზანია მომხმარებლის კმაყოფილება.*

კვლევაში ემოციური შრომა სამგანზომილებიანი (Ashforth & Humphrey, 1993), კონფიგურაციით არის წარმოდგენილი: ზედაპირული ანუ იმიტირებული აქტივობა (surface acting); ღრმა ანუ მოდიფიცირებული აქტივობა (deep acting); ბუნებრივი აქტივობა (genuin acting). კვლევაში, ვიყენებთ მასლახის (Maslach, 1983) პროფესიული გადაწვის კონსტრუქტს, რომელიც სამი განზომილებისაგან შედგება: *ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია და საკუთარი მიღწევებით უკმაყოფილება.* სამუშაოთი კმაყოფილება წარმოდგენილია ოლდჰამისა და ჰაკმანის მოდელის მიხედვით (Oldham and Hackman, job characteristics model).

ემოციურ შრომასა (პრედიქტორი ცვლადი) და პროფესიული გადაწვას, ასევე, სამუშაოთი კმაყოფილებას(დამოკიდებული ცვლადები) შორის კავშირში *მოდერატორი* ცვლადების სახით განხილულია: პიროვნული მახასიათებლები - *ექსტრვერსია, ნეიროტიციზმი* - და ორგანიზაციული მახასიათებლები - *დავალების მნიშვნელოვნება, სამუშაოს მნიშვნელოვნება, ავტონომია, უკუკავშირი; თვით-მოტივაცია და ურთიერთობებით კმაყოფილება.*

*ემოციური შრომა განხილული გვაქვს, როგორც მედიატორის ცვლადიც.* კერძოდ, პიროვნულ მახასიათებლებს, სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და

სამუშაოს შესრულების შედეგებს შორის კავშირში *მედიატორი* ცვლადის როლში წარმოდგენილია *ემოციური შრომა* (ღრმა და ბუნებრივი აქტივობა).

## 6.2. ჰიპოთეზები და კვლევის მოდელები

გამოიკვეთა სამი საკვლევი პრობლემა, რომლის მიხედვით არის ჩამოყალიბებული ძირითადი ჰიპოთეზები:

საკვლევი პრობლემა 1. ემოციური შრომის პრედიქტორი ცვლადების განსაზღვრა

პირველი ოთხი ჰიპოთეზა მიზნად ისახავს პიროვნული ფაქტორების პრედიქტული ძალის შეფასებას ემოციური შრომის ფორმირებაში, შემდეგი ჰიპოთეზები კი ორგანიზაციული მახასიათებლების როლის შესწავლაზეა ფოკუსირებული.

H1.1. – *ექსტრავერსია* არსებით წვლილს შეიტანს *ბუნებრივი აქტივობის* ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.

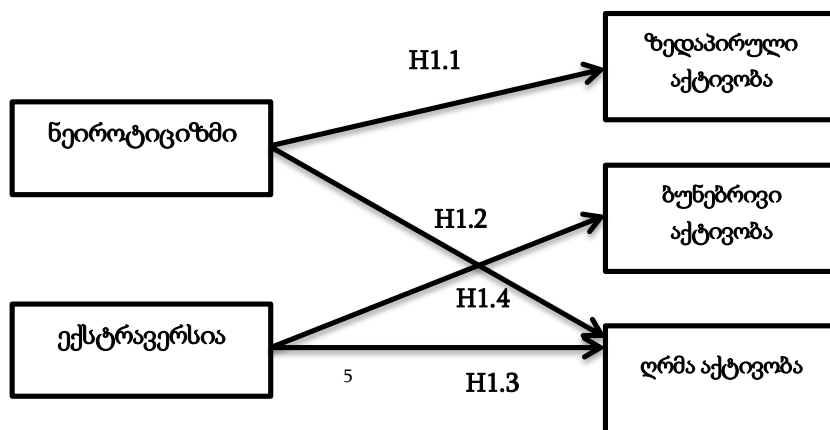
H1.2. – *ექსტრავერსია* არსებით წვლილს შეიტანს *ღრმა აქტივობის* ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.

H1.3. – *ნეიროტიციზმი* არსებით წვლილს შეიტანს *ზედაპირული აქტივობის* ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.

H1.4. – *ნეიროტიციზმი* ნეგატიურად იქნება დაკავშირებული *ღრმა აქტივობასთან* და არსებით წვლილს შეიტანს მისი ვარიაციის ახსნაში უკუეფექტით. ანუ რაც უფრო მაღალი იქნება *ნეიროტიციზმის* მაჩვენებელი, მით უფრო შემცირდება *ღრმა აქტივობის* მაჩვენებელი.

პიროვნული მახასიათებლების პრედიქტორული კავშირი ემოციური შრომის ფორმებთან ილუსტრირებულია მოდელში 1 - ილუსტრაცია #2.1

ილუსტრაცია#2.1. კვლევის მოდელი1



H1.5 - დავალების მნიშვნელოვნება არსებით წვლილს შეიტანს ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.

H1.5<sup>1</sup> - დავალების მნიშვნელოვნება არსებით წვლილს შეიტანს ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.

H1.6 - სამუშაოს მნიშვნელოვნება, არსებით წვლილს შეიტანს ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.

H1.6<sup>1</sup> - სამუშაოს მნიშვნელოვნება, არსებით წვლილს შეიტანს ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.

<sup>5</sup> H 1.5<sup>1</sup> – ჰიპოთეზები, სადაც ერთიდაიმავე ცვლადის მიმართების შესახებ ვარაუდი ემოციური შრომის ცალკეული ფორმისთვის არის გამოთქმული, ჰიპოთეზის ნომერი იგივეა და მაღალ რეგისტრში რიცხვი მიუთითებს განსხვავებაზე.

H1.7 - ავტონომია არსებით წვლილს შეიტანს ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.

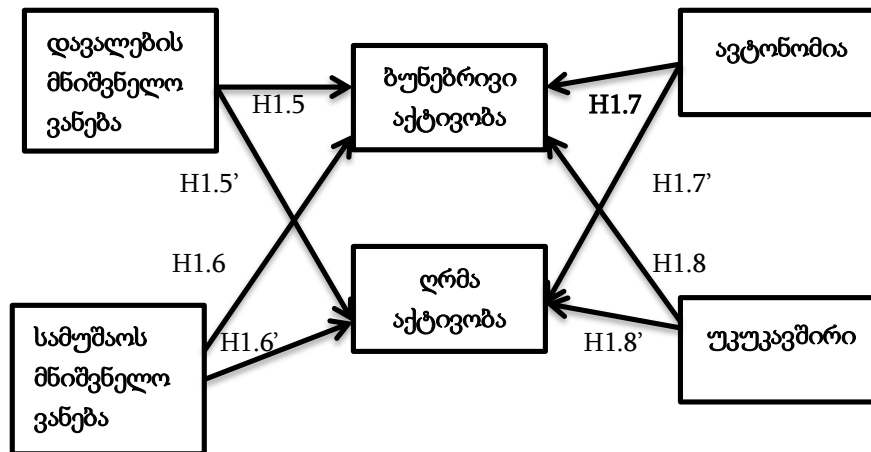
H1.7<sup>1</sup> - ავტონომია არსებით წვლილს შეიტანს ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.

H1.8 - სამუშაოდან უკუკავშირი არსებით წვლილს შეიტანს ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.

H1.8<sup>1</sup> - სამუშაოდან უკუკავშირი არსებით წვლილს შეიტანს ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.

ორგანიზაციული ფაქტორების პრედიქტორული კავშირი ემოციური შრომის ფორმებთან, ჰიპოთეზების შესაბამისად გრაფიკულად არის წარმოდგენილი მოდელში 2, ილუსტრაცია #2.2

ილუსტრაცია #2.2 კვლევის მოდელი 2.



მომდევნო 6 ჰიპოთეზა ზოგადი კამყოფილებისა და ემოციური შრომის ურთიერთმიმართების შესწავლაზეა ორიენტირებული. ჩვენი დაშვებით, სამუშაოთი ზოგადად კამყოფილი პერსონალი ემოციური შრომის შესრულებას ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ან ღრმა აქტივობის ფორმით განახორციელებს და არ მიმართავს ზედაპირულ აქტივობას, შესაბამისად ემოციური შრომის ამ ფორმას პრედიქტორად არ მოვიაზრებთ.

**H1.9** — *ზოგადი კამყოფილება, არსებით წვლილს შეიტანს ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.*

**H1.9<sup>1</sup>** — *ზოგადი კამყოფილება არსებით წვლილს შეიტანს ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.*

**H1.10** — *ურთიერთობებით კამყოფილება არსებით წვლილს შეიტანს ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.*

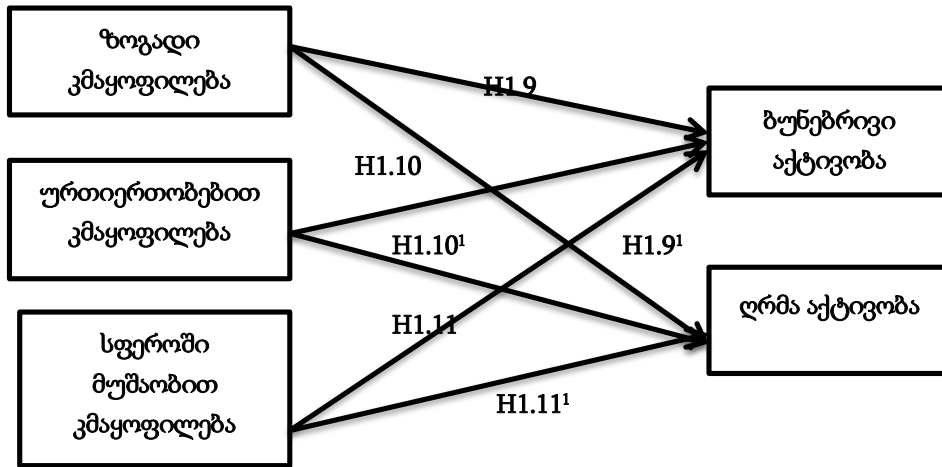
**H1.10<sup>1</sup>** — *ურთიერთობებით კამყოფილება არსებით წვლილს შეიტანს ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.*

**H1.11** — *მომსახურების სფეროში მუშაობით კამყოფილება არსებით წვლილს შეიტანს ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.*

**H1.11<sup>1</sup>** — *მომსახურების სფეროში მუშაობით კამყოფილება არსებით წვლილს შეიტანს ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში.*

ეს ჰიპოთეზები გრაფიკულად გამოსახულია ილუსტრაციაში #2.3 .

ილუსტრაცია#2.3. კვლევის მოდელი 3 - კმაყოფილების პრედიქტორული როლი ემოციური შრომის შესრულებაში.



**საკვლევი პრობლემა 2.** ემოციურ შრომასა და პროფესიულ გადაწყვეტას შორის პირდაპირი და არაპირდაპირი კავშირების შეფასება.

**დამოუკიდებელი ცვლადი/პრედიქტორი:** ემოციური შრომის ფორმები - ზედაპირული აქტივობა, ბუნებრივი აქტივობა, ღრმა აქტივობა.

**დამოკიდებული ცვლადი:** პროფესიული გადაწყვეტა (სამი განზომილება) - ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია, საკუთარი მიღწევებით უკმაყოფილება.

**მოდერატორი ცვლადი:** ექსტრავერსია, ნეიროტიციზმი, დავალების მნიშვნელოვნება, სამუშაოს მნიშვნელოვნება, ავტონომია, უკუკავშირი.

**მედიაციური ეფექტი:** დამოუკიდებელი ცვლადი - პიროვნული მახასიათებლები და დამოკიდებული ცვლადი პროფესიული გადაწყვეტის ფორმები, ხოლო მედიატორი ცვლადი ემოციური შრომის ფორმები - ზედაპირული აქტივობა, ბუნებრივი აქტივობა, ღრმა აქტივობა.

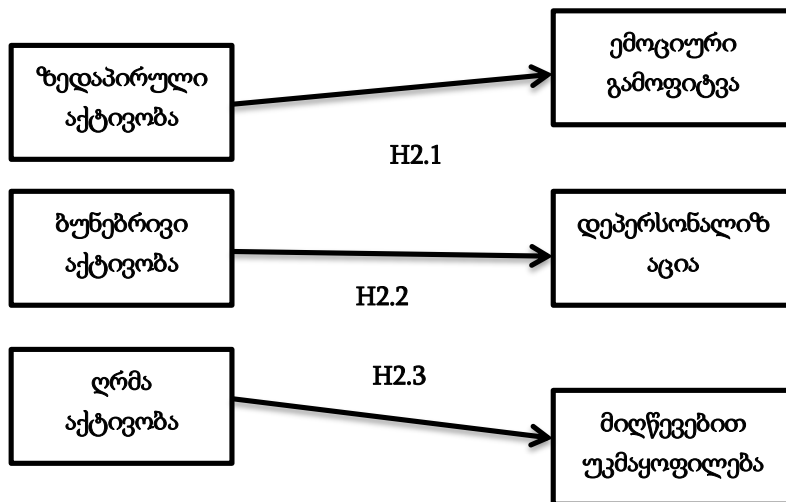
მოდევნო ოთხი ჰიპოთეზა მიზნად ისახავს ემოციურ შრომასა და პროფესიულ გადავას შორის კავშირის შესწავლას.

**ჰიპოთეზა H2.1** - ემოციური შრომის **ზედაპირული აქტივობის ფორმა** არსებით წვლილს შეიტანს ემოციური გამოფიტვის წინასწარმეტყველებაში.

**ჰიპოთეზა H2.2** – ემოციური შრომის **ბუნებრივი აქტივობის ფორმა** არსებით წვლილს შეიტანს დეპერსონალიზაციის წინასწარმეტყველებაში.

**ჰიპოთეზა H2.3** – ემოციური შრომის **ღრმა აქტივობის ფორმა** არსებით წვლილს შეიტანს მიღწევებით უკმაყოფილების წინასწარმეტყველებაში.

**ილუსტრაცია #2.4.** მოდელი 4 - ემოციური შრომის ფორმების პირდაპირი კავშირი პროფესიული გადაწვის განზომილებებთან





## *მოდერაციული ეფექტები*

ჰიპოთეზა H2.4 - H2.9 - მიზნად ისახავს პიროვნული მახასიათებლების მოდერაციული როლის შეფასებას. რა შედეგამდე მივყვართ *ნეიროტიციზმისა და ექსტრავერსიის ინტერაქციას ემოციურ შრომასთან- ეს არის ჩვენი ინტერესის ძირითადი საგანი ამ ნაწილში.*

ჰიპოთეზა H2.4 - *ნეიროტიციზმს* გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ზედაპირული აქტივობის ფორმასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H2.5 - *ნეიროტიციზმს* გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ბუნებრივი აქტივობის ფორმასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირზე.

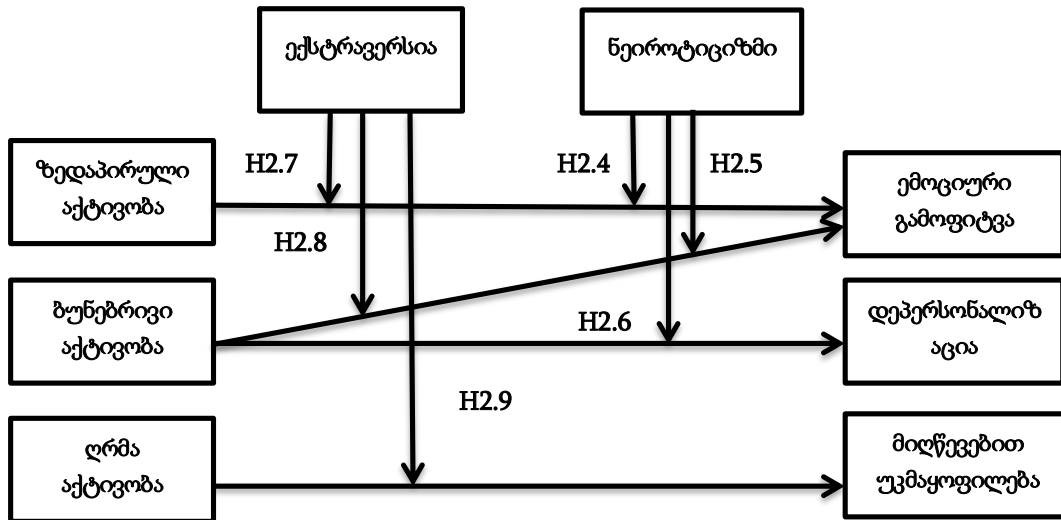
ჰიპოთეზა H2.6 - *ნეიროტიციზმს* გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ბუნებრივი აქტივობის ფორმასა და დეპერსონალიზაციას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H2.7 - *ექსტრავერსიას* ბუფერული მოდერაციული ეფექტი ექნება ზედაპირულ აქტივობასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H2.8 - *ექსტრავერსიას* ბუფერული მოდერაციული ეფექტი ექნება ბუნებრივ აქტივობასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H2.9 - *ექსტრავერსიას* ბუფერული მოდერაციული ეფექტი ექნება ღრმა აქტივობასა და მიღწევებით დაუკმაყოფილებლობას შორის კავშირზე.

ილუსტრაცია #2.5. მოდელი 5 - პიროვნული მახასიათებლების მოდერაციული ეფექტი ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიულ გადაწყვეტის განზომილებებს შორის.

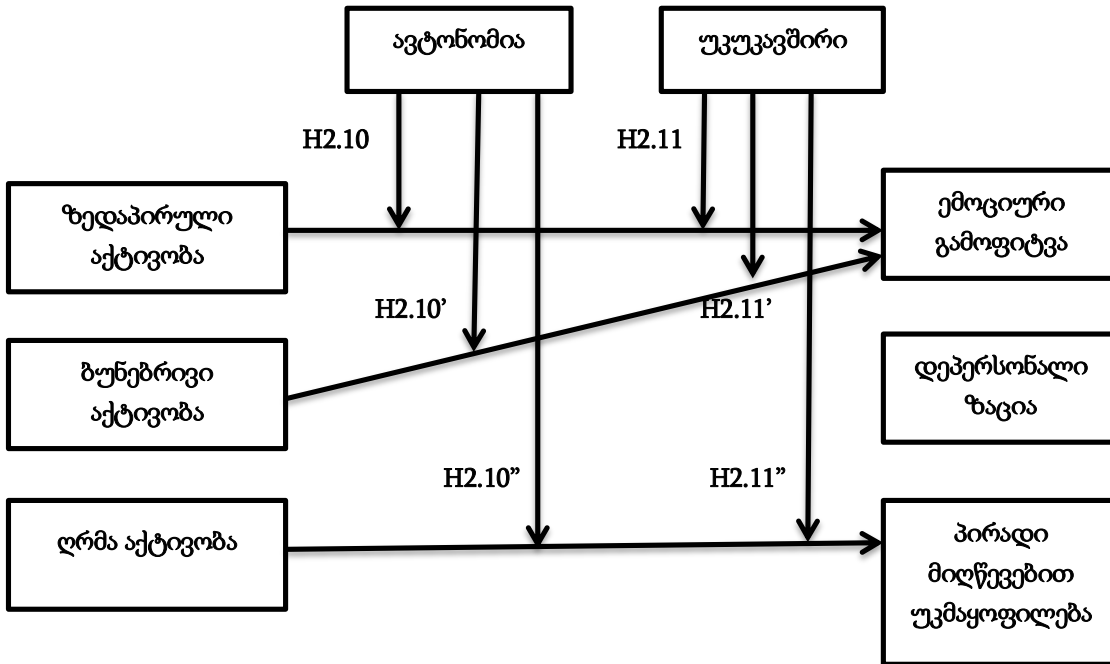


მომდევნო 2 ჰიპოთეზა სამუშაო მახასიათებლების მოდერაციულ ეფექტს აფასებს ემოციურ შრომის ფორმებსა და პროფესიულ გადაწყვეტას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H2.10 – ავტონომიას ბუფერული მოდერაციული ეფექტი ექნება ემოციურ შრომის ფორმებსა და პროფესიულ გადაწყვეტას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H2.11– სამუშაოდან უკუკავშირს ბუფერული მოდერაციული ეფექტი ექნება ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიულ გადაწყვეტას შორის კავშირზე.

ილუსტრაცია #2.6. კვლევის მოდელი 6 - სამუშაო მახასიათებლების მოდერაციული ეფექტი ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწყვის განზომილებებს შორის კავშირზე.



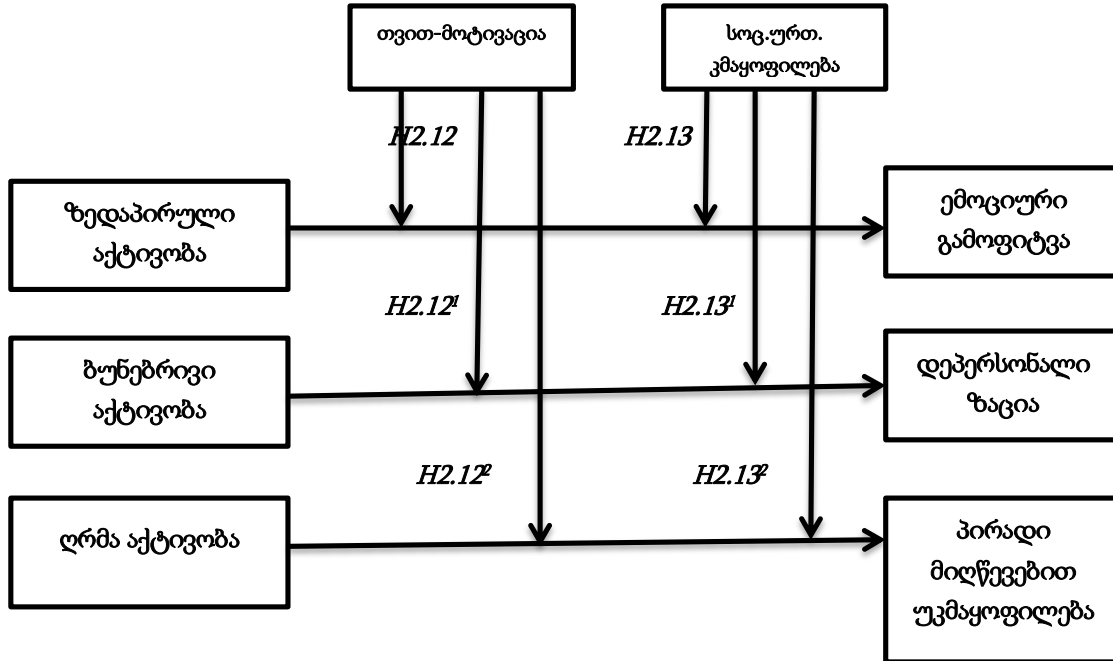
მოდერატორებად პიროვნულ და ორგანიზაციულ ფაქტორებთან ერთად განვიხილავთ თვითმოტივაციასა და სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილებას.

ჰიპოთეზა H2.12 – თვით-მოტივაციას ბუფერული მოდერაციული ეფექტი ექნება ემოციური შრომის სამივე ფორმისა და პროფესიული გადაწყვის განზომილებებს შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H2.13 – სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილებას ბუფერული მოდერაციული ეფექტი ექნება ემოციური შრომის სამივე ფორმასა და პროფესიული გადაწყვის განზომილებებს შორის კავშირზე.

თვით-მოტივაციის და სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილების მოდერაციული ეფექტის საკვლევი მოდელები ჰიპოთეზების შესაბამისად წარმოდგენილია ილუსტრაციაში #2.7.

ილუსტრაცია #2.7 . კვლევის მოდელი 7 - თვით-მოტივაციის, სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილების მოდერაციული ეფექტი ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწვის განზომილებებს შორის კავშირზე.



**მედიაციური ეფექტები**

მომდევნო ჰიპოთეზები ემოციური შრომის მედიაციური როლის შეფასებაზე ორიენტირებული.

ჰიპოთეზა H2.14 – ზედაპირული აქტივობა მედიატორის ფუნქციას შეასრულებს ექსტრავერსიასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H2.15 - ბუნებრივი აქტივობა მედიატორის ფუნქციას შეასრულებს ექსტრავერსიასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირზე.

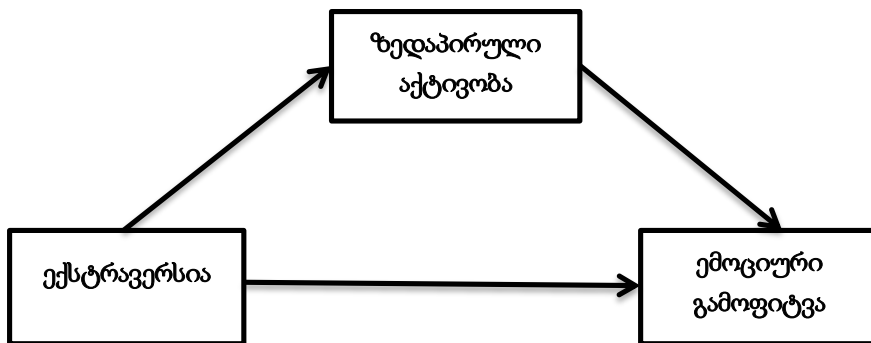
ჰიპოთეზა H2.16 – ღრმა აქტივობა მედიატორის ფუნქციას შეასრულებს ექსტრავერსიასა და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H2.17 – ზედაპირული აქტივობა მედიატორის ფუნქციას შეასრულებს სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირზე.

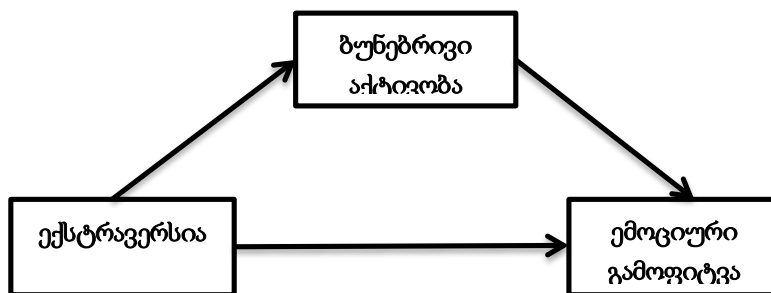
ჰიპოთეზა H2.18 – *ბუნებრივი აქტივობა მედიატორის ფუნქციას შეასრულებს სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირზე.*

ჰიპოთეზა H2.19 – *ღრმა აქტივობა მედიატორის ფუნქციას შეასრულებს სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის კავშირზე.*

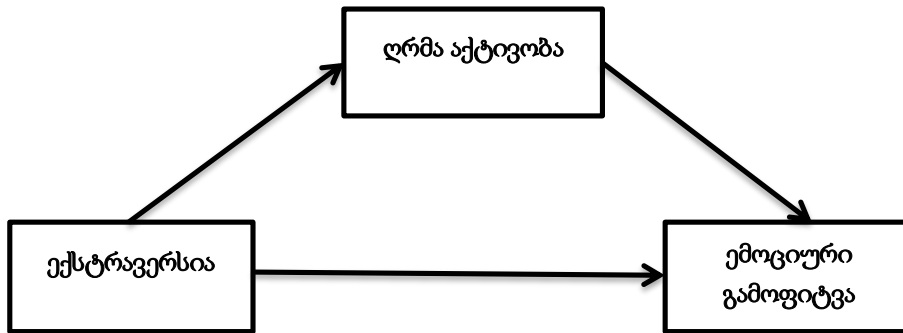
ილუსტრაცია #2.8. კვლევის მოდელი 8 - ზედაპირული აქტივობის მედიაციური ეფექტი ესტრავერსიასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის - H2.14



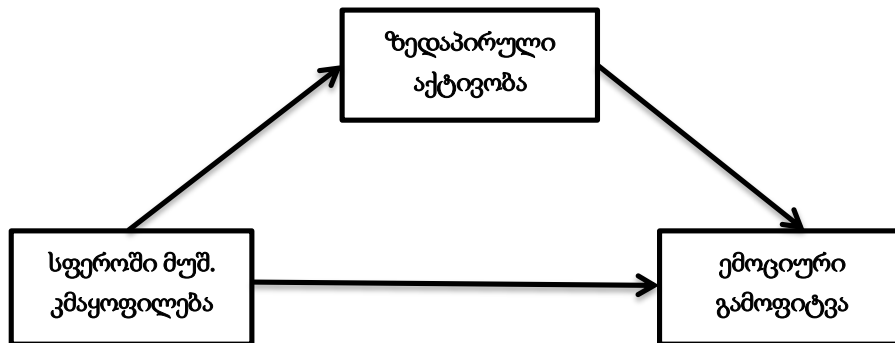
ილუსტრაცია #2.9. კვლევის მოდელი 9 - ბუნებრივი აქტივობის მედიაციური ეფექტი ესტრავერსიასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირში - H2.15



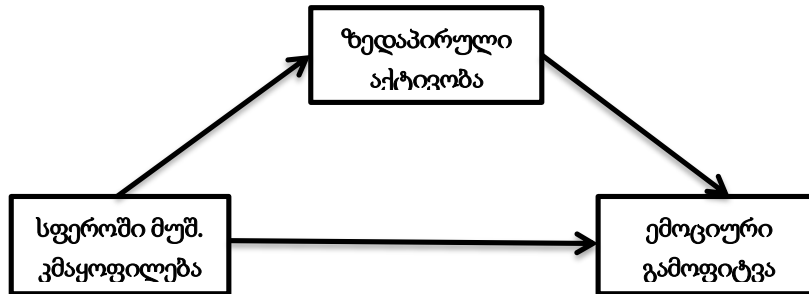
ილუსტრაცია #2.10. კვლევის მოდელი 10 - ღრმა აქტივობის მედიაციური ეფექტი ესტრავერსიასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირში - H2.16



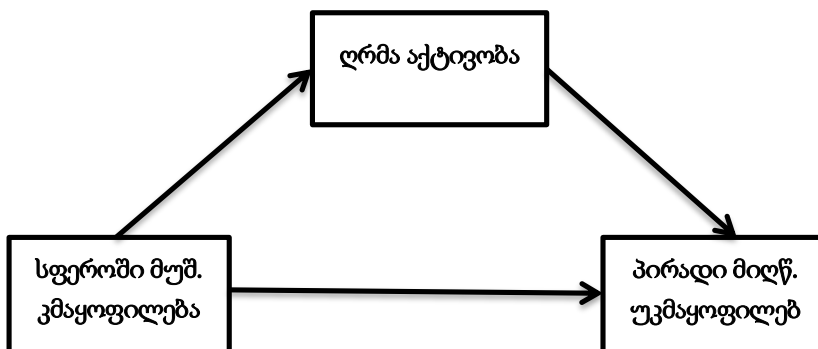
ილუსტრაცია #2.11. კვლევის მოდელი 11 - ზედაპირული აქტივობის მედიაციური ეფექტი სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირში - H2.17



ილუსტრაცია #2.12. კვლევის მოდელი 12 - ბუნებრივი აქტივობის მედიაციური ეფექტი სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირში - H2.18



ილუსტრაცია #2.13. კვლევის მოდელი 13 - ღრმა აქტივობის მედიაციური ეფექტი სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის კავშირში - H2.19



ამ ჰიპოთეზების შემოწმებისა და მოანცემთა კომპლექსური ანალიზის შედეგად ჩვენ შეიძლება მივიღოთ პასუხი კითხვაზე - რა შემტხვევაში მივყავართ ემოციურ შრომას პროფესიულ გამოფიტვამდე და რა ფაქტორები (პიროვნული, ორგანიზაციული) ამცირებს ამ რისკს.

საკვლევი პრობლემა 3. ემოციურ შრომასა და შრომით კმაყოფილებას შორის პირდაპირი და არაპირდაპირი კავშირების ანალიზი.

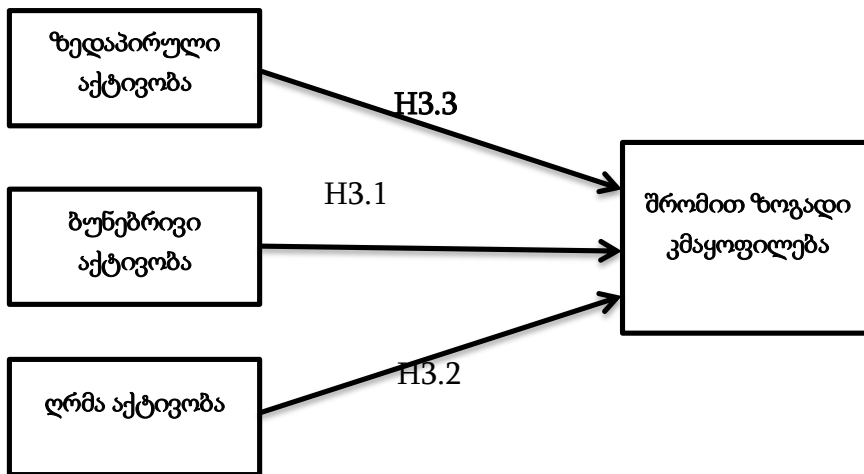
H3.1- H3.3 ჰიპოთეზები მიზნად ისახვს ემოციური შრომისა და შრომითი კმაყოფილების ურთიერთმიმართების შესწავლას

ჰიპოთეზა H3.1 – *ბუნებრივი აქტივობა არსებით წვლილს შეიტანს შრომით კმაყოფილების წინასწარმეტყველებაში.*

ჰიპოთეზა H3.2 – *ღრმა აქტივობა არსებით წვლილს შეიტანს შრომით კმაყოფილების წინასწარმეტყველებაში.*

ჰიპოთეზა H3.3 - *ზედაპირული აქტივობა ნეგატიურად იქნება დაკავშირებული სამუშაოთი კმაყოფილებასთან და არ შეიტანს წვლილს მის წინასწარმეტყველებაში.*

ილუსტრაცია#2.14. - მოდელი 14. ემოციური შრომის ფორმების სამუშაოთი კმაყოფილებასთან პირდაპირი კავშირის ჰიპოთეზების გრაფიკული გამოსახულება.



მომდევნო 5 ჰიპოთეზა ემოციურ შრომასა და შრომით კმაყოფილების კავშირში, პიროვნული მახასიათებლების მოდერაციული ეფექტის შეფასებაზეა ორიენტირებული.



ჰიპოთეზა H3.4 - *ექსტრავერსიას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ზედაპირულ აქტივობასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.*

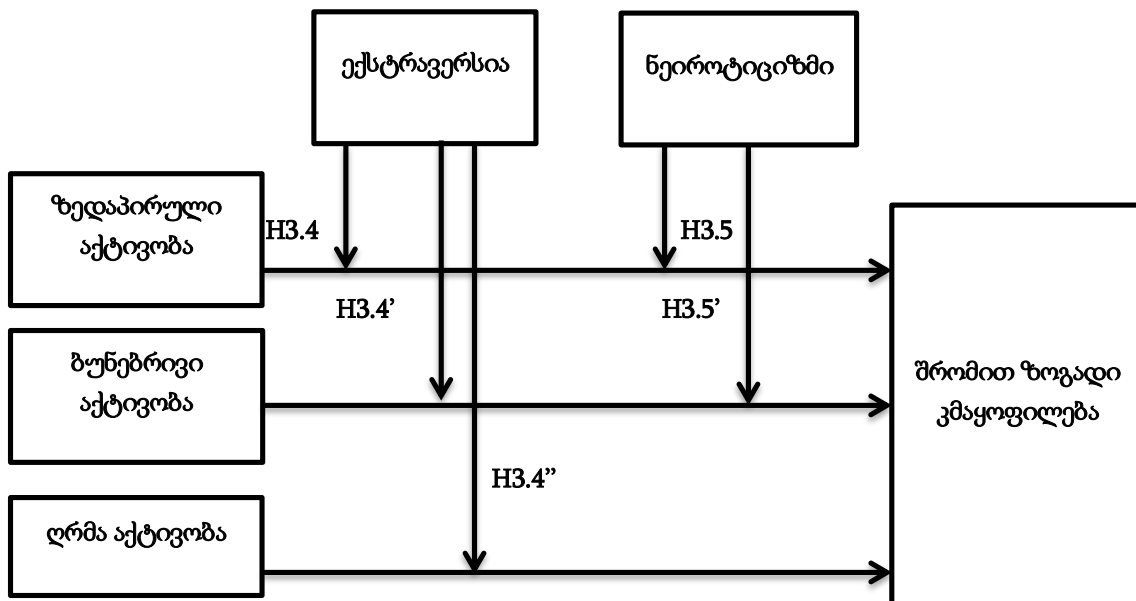
ჰიპოთეზა H3.4<sup>1</sup>- *ექსტრავერსიას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ბუნებრივ აქტივობასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.*

ჰიპოთეზა H3.4<sup>2</sup> - *ექსტრავერსიას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ღრმა აქტივობასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.*

ჰიპოთეზა H3.5 - *ნეიროტიციზმს ბუფერული მოდერაციული ეფექტი ექნება ზედაპირულ აქტივობასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.*

ჰიპოთეზა H3.5<sup>1</sup> - *ნეიროტიციზმს ბუფერული მოდერაციული ეფექტი ექნება ბუნებრივ აქტივობასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.*

ილუსტრაცია#2.15. მოდელი 15 - პიროვნული მახასიათებლების მოდერაციული ეფექტები ემოციური შრომის ფორმებსა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის.



ჰიპოთეზები H3.6 - H3.9<sup>2</sup> ფასებს სამუშაო მახასითებლების მოდერაციულ ეფექტს ემოციურ შრომასა და შრომით კამყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.6 – დავალების მნიშვნელოვნებას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ზედაპირული აქტივობის ფორმასა და შრომით კამყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.6<sup>1</sup> – დავალების მნიშვნელოვნებას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ბუნებრივი აქტივობის ფორმასა და შრომით კამყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.6<sup>2</sup>– დავალების მნიშვნელოვნებას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ღრმა აქტივობის ფორმასა და შრომით კამყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.7– სამუშაოს მნიშვნელოვნებას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ზედაპირულ აქტივობასა და შრომით კამყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.7<sup>1</sup>– სამუშაოს მნიშვნელოვნებას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ბუნებრივ აქტივობასა და შრომით კამყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.7<sup>2</sup>– სამუშაოს მნიშვნელოვნებას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ღრმა აქტივობასა და შრომით კამყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.8 – ავტონომიას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ზედაპირულ აქტივობასა და სამუშაოთი კამყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.8<sup>1</sup> – ავტონომიას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ბუნებრივ აქტივობასა და სამუშაოთი კამყოფილებას შორის კავშირზე.

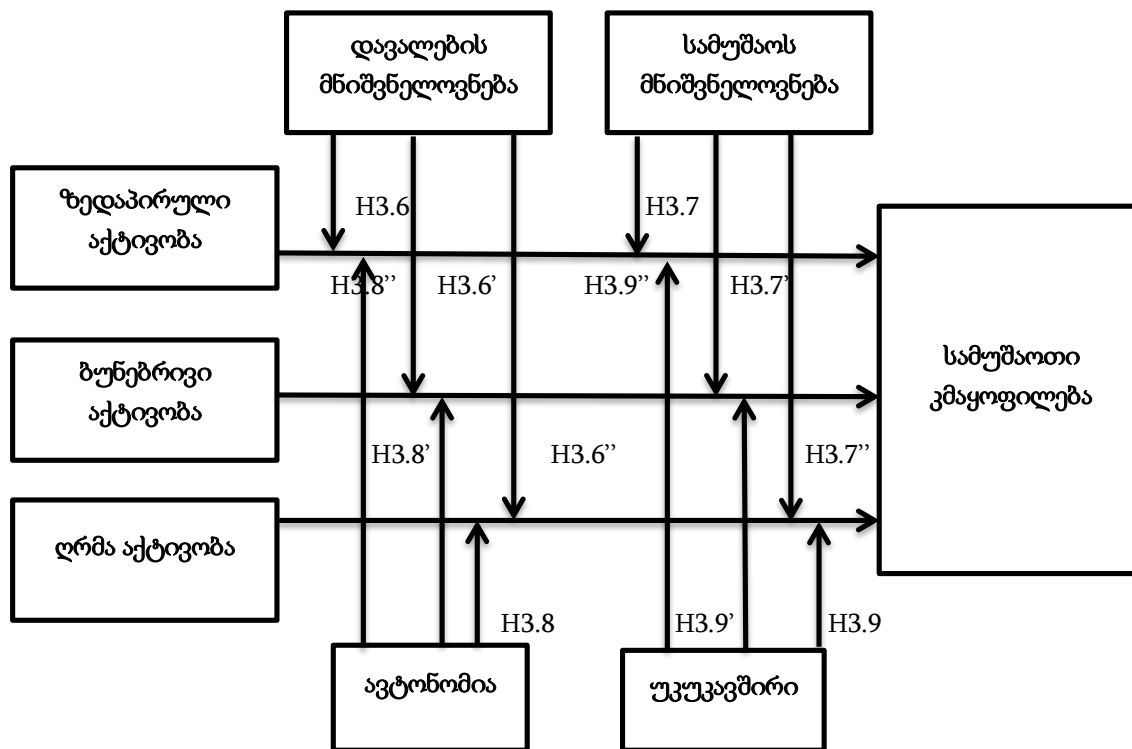
ჰიპოთეზა H3.8<sup>2</sup> – ავტონომიას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულებასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.9 – უკუკავშირს გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ზედაპირულ აქტივობასა და შრომით კმაყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.9<sup>1</sup>– უკუკავშირს გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ბუნებრივ აქტივობასა და შრომით კმაყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.9<sup>2</sup> – უკუკავშირს გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ღრმა აქტივობასა და შრომით კმაყოფილებას შორის კავშირზე.

ილუსტრაცია#2.16. სამუშაო მახასიათებლების მოდერაციული ეფექტი ემოციურ შორმასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე. მოდელი 16.



ჰიპოთეზა H3.10 – თვით-მოტივაციას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ზედაპირულ აქტივობასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.10<sup>1</sup> – თვით-მოტივაციას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ბუნებრივ აქტივობასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.

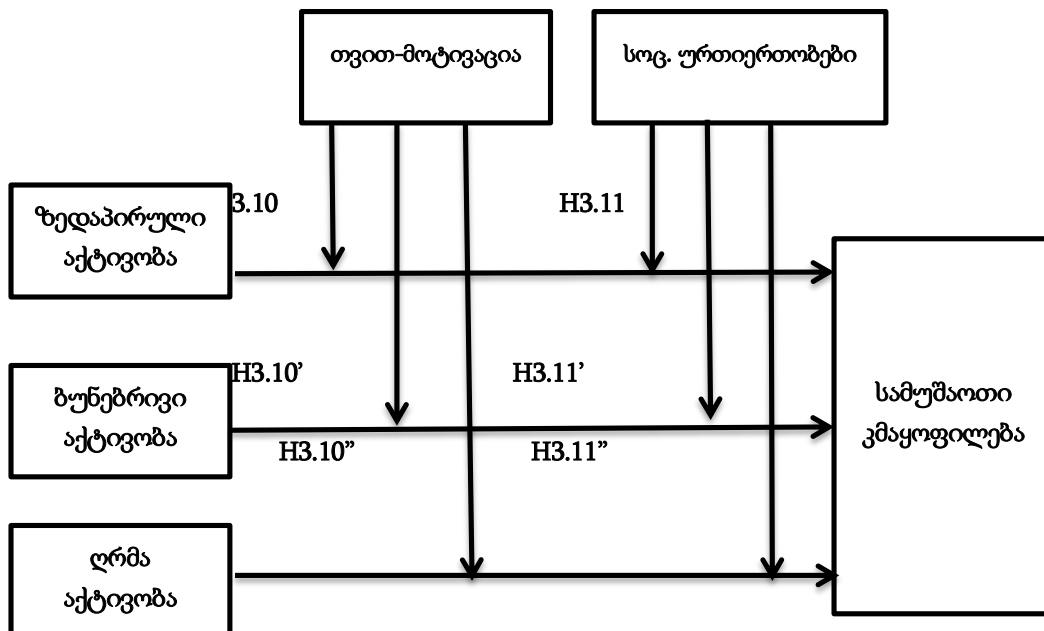
ჰიპოთეზა H3.10<sup>2</sup> – თვით-მოტივაციას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ღრმა აქტივობასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.11 – სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილებას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ზედაპირულ აქტივობასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.11<sup>1</sup> – სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილებას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ბუნებრივ აქტივობასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.

ჰიპოთეზა H3.11<sup>2</sup> – სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილებას გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ექნება ღრმა აქტივობასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.

ილუსტრაცია#2.17. თვითმოტივაციისა და სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილების მოდერაციული ეფექტი ემოციურ შრომასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.



## მედიაციური ეფექტები

ჰიპოთეზა H3.12 – ბუნებრივი აქტივობა მედიატორის ფუნქციას შეასრულებს ექსტრავერსიასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში.

ჰიპოთეზა H3.13 - ღრმა აქტივობა მედიატორის ფუნქციას შეასრულებს ექსტრავერსიასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში.

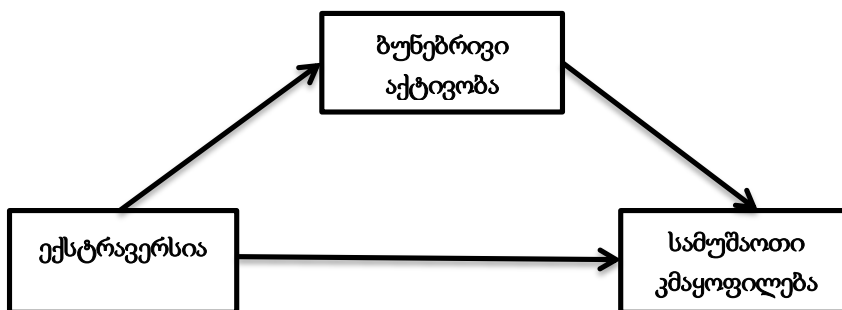
ჰიპოთეზა H3.14 – ბუნებრივი აქტივობა მედიატორის ფუნქციას შეასრულებს ნეიროტიციზმსა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში.

ჰიპოთეზა H3.15 – ბუნებრივი აქტივობა მედიატორის ფუნქციას შეასრულებს სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და შრომით ზოგად კმაყოფილებას შორის კავშირში.

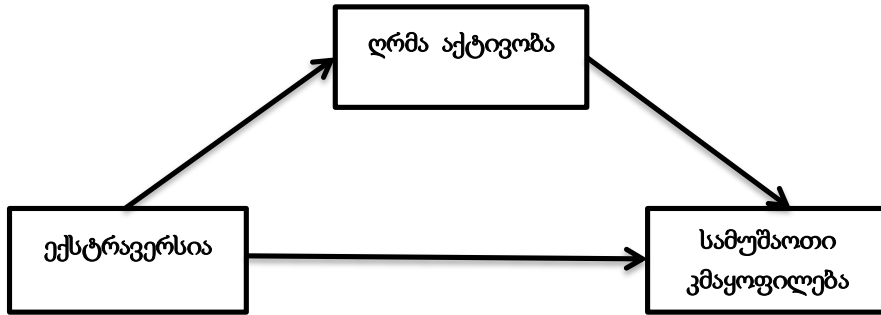
ჰიპოთეზა H3.16 - ღრმა აქტივობა მედიატორის ფუნქციას შეასრულებს სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და შრომით ზოგად კმაყოფილებას შორის კავშირში.

მედიაციური ეფექტის შესამოწმებელი ჰიპოთეზების მოდელების გრაფიკული გამოსახულება წარმოდგენილია ილუსტრაციებში # 2.18 – 2.22.

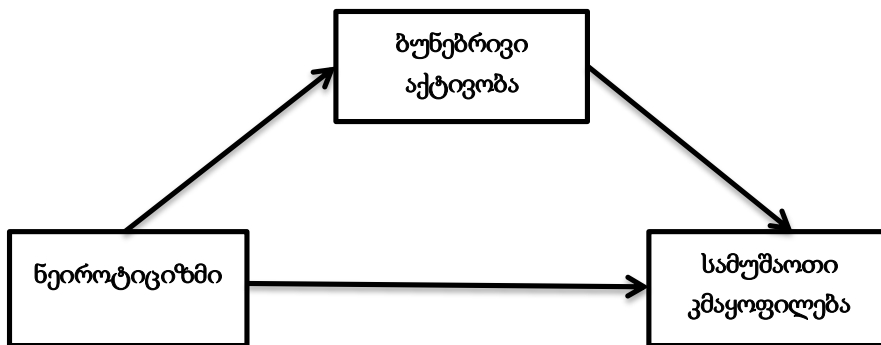
ილუსტრაცია#2.18. მოდელი 18 - ბუნებრივი აქტივობის მედიაციური ეფექტი ექსტრავერსიასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში - H.3.11



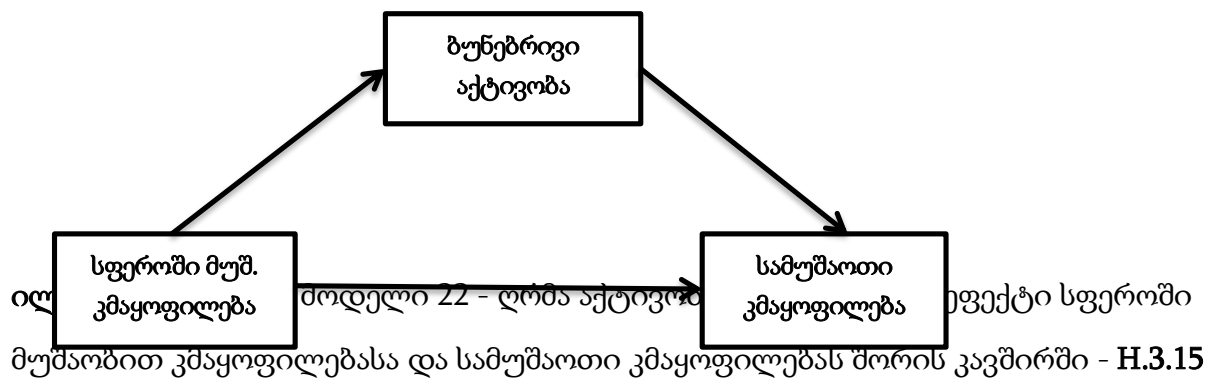
ილუსტრაცია#2.19. მოდელი 19 - ღრმა აქტივობის მედიაციური ეფექტი ექსტრავერსიასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში - H.3.12



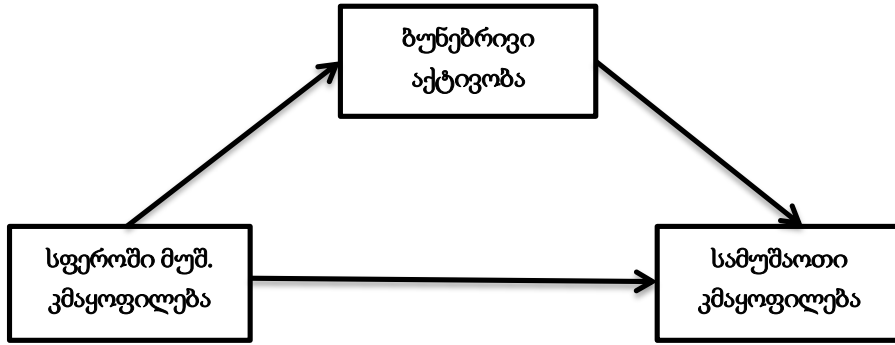
ილუსტრაცია#2.20. მოდელი 20 - ზედაპირული აქტივობის მედიაციური ეფექტი ნეიროტიციზმსა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში - H.3.13



ილუსტრაცია#2.21. მოდელი 21 - ბუნებრივი აქტივობის მედიაციური ეფექტი სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში - H.3.14



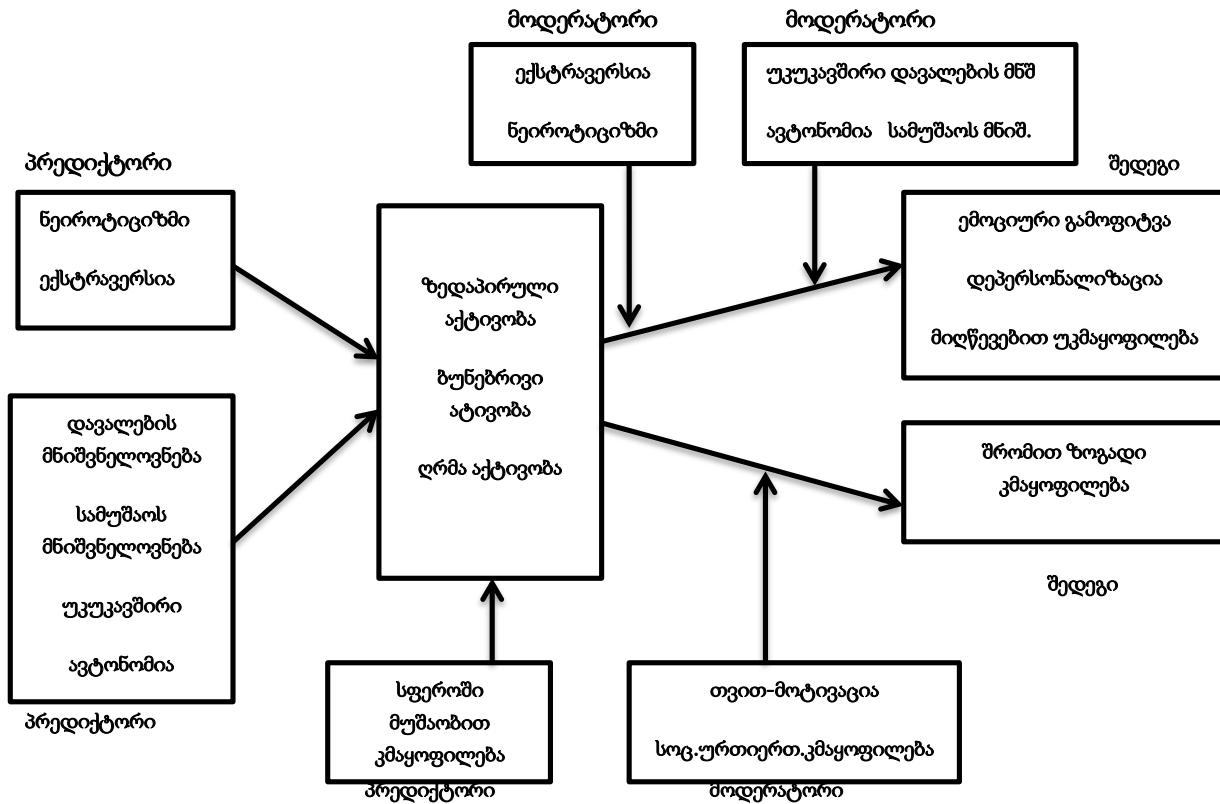
ილუსტრაცია#2.22 - ღრმა აქტივობის მედიაციური ეფექტი სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში - H.3.15



მოცემული ჰიპოთეზების შესამოწმებლად გამოვიყენეთ SPSS -ის პროგრამა და შემდეგი სტატისტიკური ანალიზის მეთოდები: ცვლადებს შორის კორელაციური ანალიზი, მრავლობითი წრფივი რეგრესიული ანალიზი, ფაქტორული ანალიზი, საშუალოებს შორის შედარებითი ანალიზი, მოდერაციული და მედიაციური ანალიზი.

6.3. კვლევაში ჩართული კონსტრუქტების ურთიერთმიმართება - შემაჯამებელი მოდელი

ილუსტრაცია# 2.23 - კვლევის ჰიპოთეტური მოდელი



ცენტრალური ცვლადი ამ მოდელში და შესაბამისად, ჩვენს კვლევაში, არის ემოციური შრომა; ემოციური შრომის პრედიქტორი ცვლადები წარმოდგენილია პიროვნული და ორგანიზაციული მახასიათებლების სახით. ემოციური შრომის ინდივიდუალური შედეგის კონტექსტში მოცემულია პროფესიული გადაწყვეტილება და/ან სამუშაოთი კმაყოფილება; მოდელში წარმოდგენილია მოდერატორი ცვლადები - პიროვნული და ორგანიზაციული მახასიათებლები და თვით-მოტივაცია და სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილება. ამ მოდელში მოცემული მიმართებები სამ საკვლევ პრობლემაშია გაერთიანებული და ჰიპოთეზების შესაბამისად



შემოწმებული სტატისტიკურად. ეს მიმართებები ლოგიკური მსჯელობის შედეგად ერთიანდება და ცდილობს უპასუხოს კვლევის მთავარ შეკითხვებს. ჩვენთვის ხელმისაწვდომი არ იყო სტატისტიკური პროგრამა, სადაც კვლევაში ჩართული ყველა ცვლადის ურთიერთმიმართების შემოწმება იქნებოდა შესაძლებელი, რაც კვლევის ერთ-ერთ შეზღუდვას წარმოადგენს, თუმცა ზემოთ მოყვანილი ყველა ჰიპოთეზა შემოწმდა, მიღებული შედეგების სისტემური ანალიზის საფუძველზე გაკეთდა შესაბამისი დასკვნები.

## §7. კვლევის ინსტრუმენტი

კვლევაში გამოყენებულია მხოლოდ რაოდენობრივი კვლევის მეთოდები. 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. ემოციური შრომის კონსტრუქტის საკვლევი კითხვარის ადაპტირება ჩვენი კვლევის ფარგლებში განხორციელდა სტანდარტული პროცედურის მიხედვით, რაც ნაშრომის ერთ-ერთ პრაქტიკულ ფასეულობას წარმოადგენს. მოკლედ აღვწერთ თითოეულ კითხვარს და იმ სკალებს, რომელსაც ზომავს ინსტრუმენტი. დანართში წარმოვადგენთ ინფორმაციას როგორც ორიგინალი ტესტის, ისე ჩვენი შერჩევის ფარგლებში (N= 808) დათვლილი სანდოობის მაჩვენებლების, შინაგანი კონსისტენტურობის, კრონბახის ალფა კოეფიციენტის შესახებ.

*პიროვნების საკვლევი „დიდი ხუთეულის“* კითხვარის შემოკლებული ვერსია **NEO-FFI** (NEO Five-Factor Inventory; Paul T. Costa, Jr., Ph.D & Robert R. McCrae, Ph.D, 1992). ქართულ პოპულაციაზე ადაპტირებული NEO-FFI 60 დებულებისგან შედგება, რომლებიც თანაბრად არის განაწილებული 5 სკალაზე (12 დებულება თითო სკალაზე). თითოეული დებულება ფასდება ლაიკერტის 5 ქულიან სისტემით და პასუხების ვარიანტებია: 1 (კატეგორიულად არ ვეთანხმები), 2 (არ ვეთანხმები), 3 (ნეიტრალურად

ვარ განწყობილი), 4 (ვეთანხმები), 5 (სრულებით ვეთანხმები). კითხვარის შევსებას საშუალოდ 15 წუთი ჭირდება. სკალის მიხედვით პიროვნული მახასიათებლების აღწერა: **გამოცდილებისადმი ღიაობა** ზომავს პიროვნების მიერ ახალი გამოცდილების მიღებისადმი ლტოლვას, სიახლეებისადმი მიმღებლობას და უცხოებადმი ინტერესს. გამოცდილების ღიაობის სკალაზე მაღალი ქულის მქონე პიროვნება ცნობისმოყვარეა, შემოქმედებითობით, ორიგინალურობით ხასიათდება, არ უშინდება სიახლეებს. შეიძლება დახასიათდეს, როგორც არატრადიციული, ნოვატორი, რისკიანი, მდიდარი ფანტაზიის მქონე. პიროვნება კი, რომელსაც გამოცდილებისადმი ღიაობის სკალაზე დაბალი ქულა აქვს ითვლება პირობითობებით შებოჭილად. ითვლება, რომ ის უფრო სიახლეებს, ნაკლებად დგამს რისკიან ნაბიჯებს. **პატიოსნება** ზომავს მიზანმიმართული ქცევის განხორციელებისას პიროვნების ორგანიზებულობას, მოტივაციას და სიბეჯითეს. ამ ნიშნის მახასიათებლებს კარგად ასახავს ტერმინი „კეთილსინდისიერება“. პიროვნება, რომელსაც პატიოსნების სკალაზე მაღალი ქულა აქვს სანდო, ბეჯითი, მოწესრიგებული, თვითდისციპლინირებული და შეიძლება ითქვას პედანტიც კია. შესაძლოა პატივმოყვარეობაც ახასიათებდეს. დაბალი ქულის მქონე ინდივიდი კი ითვლება, რომ ზარმაცი, ნაკლებად მიზანდასახული და უდარდელია. ხასიათდება, როგორც განცხრომის მოყვარული და მეტნაკლებად უნებისყოფი. **ექსტრავერსია** ზომავს პიროვნებათაშორისი ურთიერთქმედებების დიაპაზონსა და ინტენსივობას. ექსტრავერსიის სკალაზე მაღალი მაჩვენებლის პიროვნება ხასიათდება კონტაქტურობით, კომუნიკაბელურობით, იმპულსურობით. ექსტრავერტებს უყვართ ხალხმრავლობა, უცხოებთან მარტივად ამყარებენ კომუნიკაციას. მოსაუბრეები, ლაღები და ენამახვილები არიან, გამოირჩევიან ლიდერული თვისებებით. დაბალი მაჩვენებლის მქონე პირები კი პირიქით, მეტად პასიურობენ სხვებთან ურთიერთობისას. ურჩევნიათ სადამოს შინ, მარტო გატარება, ვიდრე ხალხმრავალ ადგილას გასეირნება. თავშეკავებულობით, სიმშვიდით და სერიოზულობით გამოირჩევიან, არიან ნაკლებად იმპულსურები და აქტიურები. **თანხმობისადმი მზაობის** სკალა ზომავს ადამიანის სხვა ადამიანებთან

დამოკიდებულებას. ითვლება, რომ ამ ნიშანზე მაღალი ქულის მქონე ინდივიდი გულკეთილობით, კეთილგანწყობით, სულგრძელობით და მიამიტობით ხასიათდება. ზედმეტად მიმნდობი და დამთმობია. დაბალი ქულის მქონე პიროვნება კი ხასიათდება, როგორც ცინიკური, დაუნდობელი, უხეში, არატოლერანტული, მანიპულატორი, ეგოისტი და ფეთქებადი. **ნეიროტიციზმი** ზომავს პიროვნების ადაპტურობას, ემოციურ სტაბილურობას. ნეიროტიციზმის მაღალი დონის მქონე ინდივიდები მიდრეკილნი არიან უსიამოვნო განცდებიკენ, აქვთ მოჭარბებული ნეგატიური ემოციები და ხასიათდებიან მეტნაკლებად არაადეკვატური რეაქციებით. მოცემული სკალა ზომავს პიროვნების ემოციურობას. სკალაზე მაღალი მაჩვენებლის მქონე პირები ხასიათდებიან წუხილით, ადვილად ღიზიანდებიან, გადაღლას და გამოფიტვას გრძნობენ. ხშირად არიან შეწუხებულნი, ცუდ ხასიათზე. მოწყვეტილნი არიან რეალობას და ჰგონიათ, რომ მათი არავის ესმის. ხშირად გრძნობენ სტრესის მდგომარეობას და გამოირჩევიან ნერვიული მოქმედებებით. დაბალი მაჩვენებლის მქონე პიროვნებები შედარებით მარტივად უყურებენ ცხოვრებას. ნაკლები შინაგანი კონფლიქტი აქვთ, ნაკლებად არიან გაღიზიანებული და სევდიანი. ასევე ნაკლებად ახასიათებთ ჯანმრთელობის საკითხებზე წუხილი. ორიგინალი ტესტის და ჩვენი შერჩევის ფარგლებში (N= 808) დათვლილი NEO-FFI-ის ქართული ვერსიის სკალების სანდოობის მაჩვენებლები (შინაგანი კონსისტენტურობა, კრონზახის ალფა კოეფიციენტი) წარმოდგენილია **ცხრილი #2**.

**ცხრილი#2.** პიროვნული მახასიათებლების საზომი კითხვარის - NEO-FFI სკალების სანდოობის მაჩვენებლები (Chronbach's  $\alpha$ )

სკალა	ორიგინალი ტესტის კრონზახის ალფა კოეფიციენტი Chronbach's $\alpha$	ქართული ვერსიის კრონზახის ალფა კოეფიციენტი (N=808) Chronbach's $\alpha$
ნეიროტიციზმი	0.79	0.70
ექსტრავერსია	0.79	0.73
თანხმობისადმი მზაობა	0.75	0.69
კეთილსინდისერება	0.83	0.70

შენიშვნა: ჩვენი შერჩევის ფარგლებში (N=808) სკალების სანდოობის გაზრდის მიზნით, ამოღებულია დაბალი დისკრიმინაციული ღირებულების მქონე თითო დებულება თითოეული სკალიდან ანუ 12 დებულების ნაცვლად 11 დებულების პირობებში არის დათვლილი კრონბახის ალფა კოეფიციენტი.

ნეიროტიციზმი და ექსტრავერსია ჩვენი კვლევის ძირითად კონსტრუქტებს წარმოადგენენ და ორივეს სანდოობის მაჩვენებელი შესაძლებლობას იძლევა სტატისტიკური ანალიზის შედეგები სანდოდ მივიჩნიოთ და განვაზოგადოთ.

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

პასუხისმგებლობის გრძნობა და სამუშაო აქტივობების შედეგების შესახებ ცოდნა). ჩვენი კვლევის ფარგლებში ვაანალიზებთ შემდეგ ფაქტორებს: **დავალების მნიშვნელოვნება:** რამდენად ახდენს სამუშაო სხვა ინდივიდების ცხოვრებაზე და სამუშაოზე გავლენას. **ავტონომია:** რამდენად უზრუნველყოფილია სამუშაოს შემსრულებელი მოქმედების თავისუფლებით და დამოუკიდებლობით და რამდენად აქვს საშუალება საკუთარი ინდივიდუალური მიდგომის მიხედვით იმუშაოს. **უკუკავშირი სამუშაოდან:** რამდენად აუცილებელია სამუშაოს წარმატებით შესრულებისთვის შემსრულებელს მიეწოდებოდეს შედეგების შესახებ უკუკავშირი. **სამუშაოს მნიშვნელოვანების აღქმა:** რამდენად თვლის თანამშრომელი, რომ მის მიერ შესასრულებელი სამუშაო მნიშვნელოვანი, ღირებული და საჭიროა. JDS იძლევა საშუალებას გავზომოთ პიროვნული, აფექტური რეაქციები, რასაც ინდივიდი განიცდის სამუშაოს შესრულებისას. თეორიის კონტექსტში ისინი განიხილება, როგორც „პიროვნული შედეგები“ (personal outcomes). **ზოგადი კმაყოფილება:** ზოგადი შეფასება, თუ რამდენად კმაყოფილია თანამშრომელი თავისი სამუშაოთი. **შინაგანი შრომითი მოტივაცია:** რამდენად თვით-მოტივირებულია პიროვნება, რომ შეასრულოს სამუშაო ეფექტურად.

ინსტრუმენტი შეიქმნა ორგანიზაციის შიგნით სამუშაოს დიაგნოსტიკის, დიზაინისა და რედიზაინის პროცესებისთვის. მონაცემების შეგროვება შესაძლებელია ორი მეთოდით, სამუშაოს უშუალო შემსრულებლების და/ან მათი ხელმძღვანელების გამოკითხვით. მოცემული კვლევის ფარგლებში, გამოიკითხა მხოლოდ სამუშაოს შემსრულებლები. ორიგინალი ტესტის და ჩვენი შერჩევის ფარგლებში (N= 808) დათვლილი ქართული ვერსიის სკალების სანდოობის მაჩვენებლები (შინაგანი კონსისტენტურობა, კრონბახის ალფა კოეფიციენტი) წარმოდგენილია ცხრილი #3.

**ცხრილი#3.** ჰაკმანისა და ოლდჰემის სამუშაოს მახასიათებლების კითხვარის (Hackman and Oldham's Job Characteristic Model , 1976) სანდოობის კოეფიციენტი (**Chronbach's α**)

სკალა	ორიგინალი ტესტის კრონბახის ალფა კოეფიციენტი Chronbach's α	ქართული ვერსიის კრონბახის ალფა კოეფიციენტი (N=808) Chronbach's α
დავალების მნიშვნელოვნება	.66	.62
ავტონომიურობა	.66	.63
სამუშაოდან უკუკავშირი	.71	.67
სუპერვაიზორის უკუკავშირი	.78	.67
ურთიერთობები სხვებთან	.59	.56
სამუშაოს მნიშვნელოვნება	.74	.64
პასუხისმგებლობა შესრულებაზე	.72	.57
სამუშაო შედეგების ცოდნა	.76	.55
ზოგადი კმაყოფილება	.76	.74
შინაგანი მოტივაცია	.76	.64
ხელფასით კმაყოფილება	.80	.83
უსაფრთხოებით კმაყოფილება	.66	.57
სოც. ურთიერთობებით კმაყოფილება	.56	.59
სუპერვიზიით კმაყოფილება	.79	.68
პროფესიული ზრდით კმაყოფ	.84	.74
პიროვნული განვითარებით კმაყოფილება	.88	.88

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

MBI-GS განსაზღვრავს გადაწვას, როგორც კრიზისს ადამიანის სამსახურთან მიმართებაში და არ არის აუცილებელი ეს იყოს კრიზისი, რომელიც დაკავშირებულია

სამსახურში ინტერპერსონალური კომუნიკაციის სიძნელეებთან. ემოციური გამოფიტვის სუბსკალის 9 დავალება ზომავს მდგომარეობას, როდესაც პიროვნება გამოფიტული და ემოციურად გადაღლილია სამუშაოს გავლენით. დეპერსონალიზაციის საზომი 5 დავალება აფასებს პიროვნების მდგომარეობას, რაც ასახავს სხვების სტიმულებზე 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. MBI-GS მორგებულია საქართველოს პოპულაციის მახასიათებლებს, რაც იმას ნიშნავს, რომ ინსტრუმენტი საშუალებას გვაძლევს მივიღოთ სანდო და ვალიდური ინფორმაცია სამიზნე ცვლადების შესახებ და პოპულაციის რეპრეზენტატული შერჩევის შემთხვევაში, განვაზოგადოთ კიდევ გაკეთებული დასკვნები. ორიგინალი ტესტის და ჩვენი შერჩევის ფარგლებში (N= 808) დათვლილი ქართული ვერსიის სკალების სანდოობის მაჩვენებლები (შინაგანი კონსისტენტურობა, კრონბახის ალფა კოეფიციენტი). იხ. ცხრილი #4.

**ცხრილი#4.** ემოციური გადაწვის საზომი კითხვარის - MBI-GS -ის სკალების სანდოობის მაჩვენებლები (Chronbach's  $\alpha$ )

სკალა	ორიგინალი ტესტი		ქართული ვერსია	
	დებულება	$\alpha$	დებულება	$\alpha$
ემოციური გამოფიტვა	9	.90	9	.85
დეპერსონალიზაცია	5	.79	5	.80
პირადი მიღწევებით უკმაყოფილება	7	.71	7	.80

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

ცხრილი#5. ემოციური შრომის საზომი კითხვარის სკალების სანდოობის მაჩვენებლები

სკალა	ორიგინალი ტესტის კრონბახის ალფა კოეფიციენტი Chronbach's $\alpha$	ქართული ვერსიის კრონბახის ალფა კოეფიციენტი (N=808) Chronbach's $\alpha$
ზედაპირული აქტივობა	.66	.87
ბუნებრივი აქტივობა	.68	.83
ღრმა აქტივობა	.72	.73

აღსანიშნავია, რომ ადაპტირებულ ვერსიას უკეთესი სანდოობა აქვს, ვიდრე ორიგინალს.



## §8. შერჩევის აღწერა და კვლევის პროცედურა

### 8.1. კვლევის პროცედურა

კვლევაში რესპონდენტთა შერჩევის *მთავარი კრიტერიუმი* იყო მომსახურების სფეროში მუშაობა და *მომხმარებლებთან ურთიერთობა*. ამასთან შევეცადეთ, მომსახურების სფეროს სხვადასხვა სეგმენტი მოგვეცვა. შეირჩა: ფინანსური ინსტიტუტები ანუ ბანკები, სადაზღვევო კომპანიები, ფარმაცევტული კომპანიები, სასურსათო მაღაზიათა ქსელები, სასტუმრო, სახელმწიფო სერვისების სააგენტო. შემდეგ ეტაპზე შერჩევა განხორციელდა ხელმისაწვდომობის პრინციპით. კვლევაში მონაწილეობა მიიღო თბილისში, მომსახურების სფეროში მოქმედი მსხვილი ორგანიზაციების თანამშრომელმა. კვლევის მონაწილეთა ინფორმირება და მათთვის კითხვარების დარიგება (ადმინისტრირება) განხორციელდა მონაწილე ორგანიზაციების ადამიანური რესურსების დეპარტამენტის ხელმძღვანელების დახმარებით. მონაწილეებს დაურიგდათ დაბეჭდილი ბუკლეტები, რომლის შესავალი ნაწილი ეთმობოდა კვლევის მიზანსა და კითხვარის შევსების დეტალურ ინსტრუქციას. მონაწილეებს ეძლეოდათ შესაძლებლობა მათთვის კომფორტულ სივრცესა და დროში შეევსოთ კითხვარი. გამოკითხულთა ანონიმურობა იყო დაცული. სულ შეგროვდა 900-მდე კითხვარი, თუმცა გადარჩევის შემდეგ, სტატისტიკური ანალიზი 808 რესპონდენტის მონაცემთა საფუძველზე განხორციელდა. კვლევის ძირითადი კონსტრუქტების აღწერითი სტატისტიკა, ცენტრალური ტენდენციის საზომი და სტანდარტული გადახრის მაჩვენებლები წარმოდგენილია **დანართში A ცხრილი #A1** საკვლევ ცვლადებს შორის კორელაციები წარმოდგენილია **დანართში A, ცხრილი #A2**.

### 8.2. კვლევის შერჩევა

რესპონდენტთა დემოგრაფიული მონაცემები შემდეგნაირად ნაწილდება: 808 გამოკითხულიდან 78.1% ქალია, ხოლო 21.9% კაცი. გამოკითხულთა ასაკობრივი ინტერვალი 17-62 წელია და საშუალო ასაკია 25 წელი. განათლების საფეხურების მიხედვით, რესპონდენტები ასე გადანაწილდნენ: 22.4%-ს საშუალო განათლება აქვს,

20%-ს საშუალო პროფესიული, 42.8%-ს ბაკალავრის ხარისხი, 12.6%-ს მაგისტრის ხარისხი და 5%-ს კი დოქტორის ან მასთან გათანაბრებული ხარისხი. მომსახურების სფეროში მუშაობის გამოცდილების მიხედვით: ერთ წელზე ნაკლები გამოცდილება აქვს 17.7%-ს, 1-3 წლამდე - 25%-ს, 3-5 წლამდე - 14.4%-ს და 5 წელზე მეტი მომსახურების სფეროში უმუშავია გამოკითხულთა 20.1%-ს. გამოკითხულთა 65% მუშაობს დღეში 8 საათს, 16,4% - 9 საათს, 5% - დღეში 10 საათი მუშაობს. სამუშაო პოზიციების გადანაწილება იხ. დანართი A, ცხრილი #A3. ანაზღაურების მიხედვით რესპონდენტთა გადანაწილება იხ. დანართი A, ცხრილი #A4. კვლევის მონაცემთა სტატისტიკური ანალიზი განხორციელდა IBM SPSS 23-ის პროგრამული უზრუნველყოფის საშუალებით. არაპირდაპირი კავშირების, მოდერაციული და მედიაციური ეფექტების სტატისტიკური ანალიზი განხორციელდა ენდრიუ ჰეისის პროგრამა პროცესის საშუალებით. (PROCESS, by Andrew F. Hayes , Procedure for SPSS Release 2.16.1). მოდერაციისა და მედიაციის სტატისტიკური ანალიზი, ჩვენს კვლევაში, ეყრდნობა ბარონისა და კენის თეორიას (Baron & Kenny, 1986).

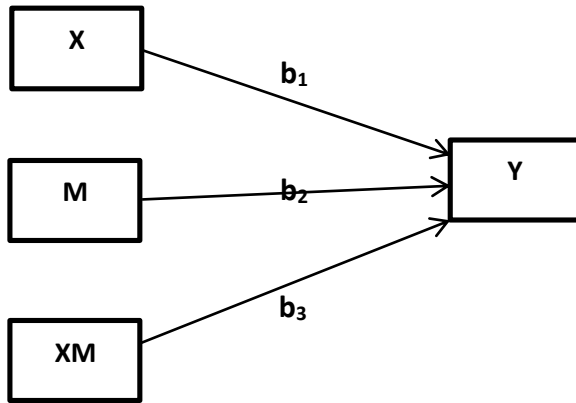
### **8.3. მოდერატორი ცვლადის ბუნება და მოდერაციული ანალიზის პროცესი**

ბარონისა და კენის მიხედვით, მოდერატორი არის „თვისებრივი ან რაოდენობრივი ცვლადი, რომელიც გავლენას ახდენს პრედიქტორსა და დამოკიდებულ ცვლადებს შორის კავშირის მიმართულებასა და/ან სიძლიერეზე“ (Baron & Kenny, 1986). მოდერატორი ცვლადის გავლენა დამოუკიდებელ და დამოკიდებულ ცვლადებს შორის შეიძლება იყოს: 1. **გამაძლიერებელი**, როდესაც მოდერატორი ცვლადის გაზრდა იწვევს პრედიქტორი ცვლადის უფრო ძლიერ გავლენას დამოკიდებულ ცვლადზე; 2. **ბუფერული**, როდესაც მოდერატორი ცვლადის გაზრდა იწვევს პრედიქტორი ცვლადის გავლენის შესუსტებას დამოკიდებულ ცვლადზე; 3. **ანტაგონისტური**, როდესაც მოდერატორი ცვლადის გაზრდა იწვევს პრედიქტორი ცვლადის გავლენის მიმართულების შეცვლას დამოკიდებულ ცვლადზე, ვთქვათ დადებითიდან უარყოფითისკენ ან პირიქით. მოდერატორი ცვლადი განსაზღვრავს, როდის და რა პირობებში, მიიღება ორ ცვლადს შორის კავშირი X- Y

ეფექტი (2004 – 2013 Elite Research LLC). მოდერაციული ეფექტისთვის გამოწმობთ: X და M ცვლადებს შორის ინტერაქციული ეფექტი სტატისტიკურად არსებითად წინასწარმეტყველებს თუ არა Y ცვლადს. მოდერაციული ეფექტის შესამოწმებლად სხვადასხვა მეთოდს იყენებენ: კორელაციათა შედარება, ვარიაციული ანალიზი ANOVA, ჯგუფური ანალიზი („multi-group analysis”) და იერარქიული მრავლობითი რეგრესიული ანალიზი (Hierarchical multiple regression) (Aiken & West, 1991). იერარქიული მრავლობითი რეგრესიული ანალიზის მიხედვით, მთავარი პრინციპია დამოკიდებულ ცვლადზე ორი დამოუკიდებელი ცვლადის, ასევე მათ შორის ინტერაქციის ძირითადი ეფექტების შეფასება, რომელიც სტატისტიკურად არსებითი უნდა იყოს. მოდერაციის შემოწმება შემდეგ ეტაპებს მოიცავს: 1. ყველა ცვლადის სტანდარტიზება ანუ ნორმირება; 2. რეგრესიის განტოლებაში X და M ცვლადების პრედიქტორული გავლენის შემოწმება Y ცვლადზე, სტატისტიკურად არსებითი უნდა იყოს; 3. რეგრესიის განტოლებაში XM ცვლადის ინტერაქციის ეფექტის დამატებით კორელაციის კოეფიციენტის ცვლილების შემოწმება. ის სტატისტიკურად არსებითი უნდა იყოს, ისევე როგორც მთლიანი მოდელის კორელაციის კოეფიციენტი. ასეთ პირობებში შეგვიძლია ვთქვათ, რომ M ცვლადს სრული მოდერაციულ ეფექტი აქვს X და Y ცვლადებს შორის კავშირზე.

სტატისტიკური ანალიზისთვის, მოდერაციული ეფექტის შესამოწმებლად ჩვენ გამოვიყენეთ ენდრიუ ჰეისის პროგრამა (PROCESS, by Andrew F. Hayes, Procedure for SPSS Release 2.16.1), რომელშიც ავტომატურად არის შესაძლებელი ცვლადების ცენტრირება და პრედიქტორისა და მოდერატორის ინტერაქციის ცვლადის („interaction terms”) შექმნა. მოდერაციული ეფექტის გასაანალიზებლად, გამოვიყენეთ მოდელი 1, რომლის გრაფიკული გამოსახულება მოცემულია ილუსტრაციაში #2.24

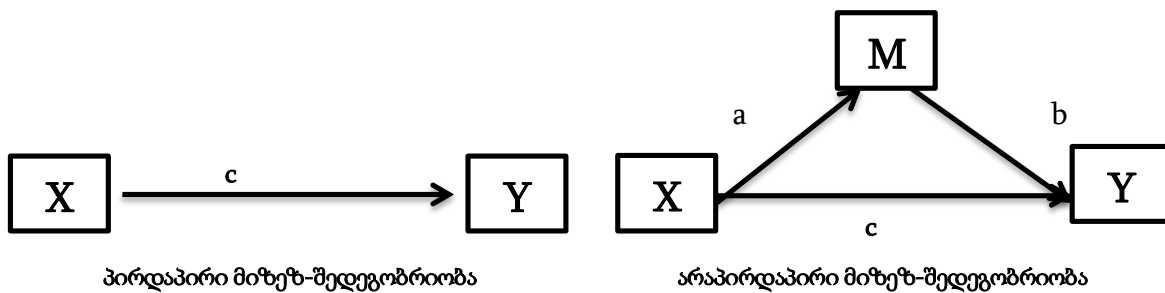
ილუსტრაცია 2.24. მოდერაციული მოდელი 1- სტატისტიკური დიაგრამა<sup>6</sup>



8.4. მედიატორი ცვლადის ბუნება და მედიაციური ანალიზის პროცესი

მედიაცია წარმოადგენს ცვლადებს შორის მიზეზ-შედეგობრიობის ჯაჭვურ პროცესს. მაგალითად, X ცვლადი გავლენას ახდენს M ცვლადზე, რომელიც თავის მხრივ გავლენას ახდენს Y ცვლადზე. ამ შემთხვევაში M არის მედიატორი ცვლადი, რომელიც ინტერვენციას აკეთებს X და Y ცვლადებს შორის პირდაპირ კავშირში. მაშასადამე, კავშირი X და Y ცვლადებს შორის ასეთ შემთხვევაში არის არაპირდაპირი. სქემატურად ცვლადებს შორის კავშირი წარმოდგენილია ილუსტრაციაში # 2.25.

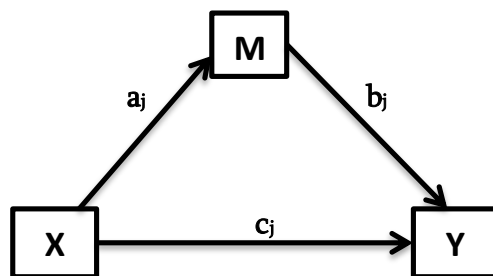
ილუსტრაცია #2. 25. მედიაცია



<sup>2</sup> X-ის M -ით განპირობებული გავლენა არის  $y = b_1 + b_3 M$

ილუსტრაციაში მოცემული ისრები აჩვენებს ცვლადებს შორის მიმართებას და იზომება სტანდარტიზებული რეგრესიული კოეფიციენტი ( $\beta$ )-ს მეშვეობით. მედიაციის პროცესი სახეზეა თუ შემდეგი პირობები არის დაკმაყოფილებული: 1.პრედიქტორსა და დამოკიდებულ ცვლადს შორის სტატისტიკურად არსებითი კავშირია; 2. პრედიქტორსა და მედიატორ ცვლადს შორის სტატისტიკურად არსებითი კავშირია; 3. მედიატორსა და დამოკიდებულ ცვლადს შორის კავშირი სტატისტიკურად სანდოა; 4. რეგრესიულ მოდელში, მედიატორი ცვლადის გაკონტროლების პირობებში პრედიქტორსა და დამოკიდებულ ცვლადს შორის მანამდე არსებული სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი კავშირი გახდება არასანდო. ყველა ამ პირობის არსებობის შემთხვევაში საუბარია სრულ მედიაციაზე (Baron, Kenny, 1986; 2004 – 2013 Elite Research LLC). სობელის ტესტი (Sobel's test, 1982) არის საშუალება გადამოწმებულ იქნას მედიაციური ეფექტი, ანუ მედიაციური ეფექტი შესაძლებელია იყოს მიღებული ბარონისა და კენის მოდელის მიხედვით, ვარიაცათა სიმრავლის გამო და არა მედიატორი ცვლადის ეფექტის გამო. სობელის ტესტი კი შესაძლებლობას იძლევა არაპირდაპირი ეფექტის სტანდარტული ცდომილება გამოთვალოს. ჩვენი კვლევის სტატისტიკური ანალიზისთვის გამოვიყენეთ SPSS -ის პროგრამაში ინტეგრირებული პროგრამა PROCESS by Andrew F. Hayes (Procedure for SPSS Release 2.16.1), მოდელი 4, რომელიც შესაძლებლობას იძლევა მედიაცია შემოწმდეს სობელის ტესტის საშუალებითაც. მოდელის სტატისტიკური დიაგრამა მოცემულია ილუსტრაციაში #2.26.

**ილუსტრაცია 2.26.** მედიაციური მოდელი 4 - სტატისტიკური დიაგრამა<sup>7</sup>



<sup>7</sup> პირდაპირი ეფექტი X -ისა Y= c' არაპირდაპირი ეფექტი X -სა Y-ზე გაშუალებული Mj=a<sub>j</sub>b<sub>j</sub>.

## თავი III. კვლევის შედეგები

### §9. ემოციური შრომის პრედიქტორი ცვლადების ანალიზი

ემოციური შრომის კონკრეტული ფორმით შესრულებისთვის პრედიქტორი ცვლადების განსაზღვრა და ანალიზი, ჩვენი კვლევის ერთ-ერთი ამოცანაა (საკვლევი პრობლემა 1). ამ პარაგრაფის ქვეთავებად წარმოვადგენთ პიროვნული და სამუშაო მახასიათებლების პრედიქტული როლის ანალიზს ემოციური შრომის კონკრეტული ფორმით შესრულებისას. თითოეულ ქვეთავში განხილული იქნება კორელაციური კავშირი ცვლადებს შორის, ჯგუფებს შორის უნივარიაციული(One-Way Anova) ანალიზი, წრფივი მრავლობითი რეგრესია - მიმართების ანალიზი პიროვნულ მახასიათებლებს, სამუშაო მახასიათებლებსა (პრედიქტორი ცვლადები) და ემოციურ შრომას შორის (დამოკიდებული ცვლადი).

#### 9.1. პიროვნული ნიშნების პრედიქტული როლი ემოციური შრომის შესრულებაში

კვლევის ფარგლებში, პიროვნული ნიშნების შესახებ ინფორმაციის შესაგროვებლად გამოყენებულია დიდი ხუთეულის მოდელი, შესაბამისად, შეგროვდა მონაცემები შემდეგი პიროვნული მახასიათებლების შესახებ: ექსტრავერსია, ნეიროტიციზმი, გამოცდილებისადმი ღიაობა, თანხმობისადმი მზაობა და კეთილსინდისიერება. თეორიასა და ემპირიულ მონაცემებზე დაყრდნობით, კვლევის კონცეფციაში ვივარაუდეთ, რომ ნეიროტიციზმი და ექსტრავერსია იწინასწარმეტყველებს ემოციური შრომის შესრულებას. ამ ჰიპოთეზების შესაფასებლად, პირველ ეტაპზე შეფასდა კორელაცია პირსონის შერეული მომენტის კორელაციის კოეფიციენტის გამოყენებით, ხუთ პიროვნულ მახასიათებელს (ექსტრავერსია, ნეიროტიციზმი, თანხმობისადმი მზაობა, გამოცდილებისადმი ღიაობა და კეთილსინდისიერება) და ემოციური შრომის სამ ფორმას (ზედაპირული, ღრმა და ბუნებრივი აქტივობა) შორის. იხილეთ ცხრილი#6

ცხრილი#6 . პიროვნულ მახასიათებლებსა და ემოციური შრომის ფორმებს შორის კორელაცია

	ექსტრავერსია	ნეიროტიციზმი	თანხმობისადმი მზაობა	გამოცდილებისადმი ღიაობა	კეთილსინ დისიერება
ზედაპირული აქტივობა	r =.163**	r =.212**	r =.284**	r =.015*	r=.135**
ღრმა აქტივობა	r =.208**	r =-.060*	r =.187**	r =.193**	r =.210**
ბუნებრივი აქტივობა	r =.371**	r =.095**	r =.289**	r =.253**	r =.302**

\*p>0.001; \*\* p<0.01

ცხრილის მიხედვით, შეგვიძლია ვთქვათ, რომ ემოციური შრომის **ზედაპირული აქტივობის** (ყალბი/იმიტირებული ქცევა) ფორმას ხუთივე პიროვნულ მახასიათებელთან აქვს პოზიტიური კავშირი, თუმცა უფრო ძლიერი პოზიტიური კავშირი თანხმობისადმი მზაობასა და ნეიროტიციზმთან გამოიკვეთა. ჩვენს მიერ გამოთქმული ვარაუდის მიხედვით ზედაპირულ აქტივობასა და ნეიროტიციზმს შორის ძლიერი პოზიტიური კავშირი მოსალოდნელი იყო, რადგან ლიტერატურის მიხედვით ნეიროტიციზმის მაღალი მაჩვენებლის მქონე პირები მიდრეკილნი არიან ნეგატიური ემოციების განცდისკენ, (ზიზღი, აგრესია, სევდა, შფოთვა და ა.შ.), რომელთა გამოხატვა მომხმარებლის წინაშე ორგანიზაციულ მიზნებს და სამუშაო როლის ვალდებულებებს ეწინააღმდეგება, მოსალოდნელია რომ ასეთი პიროვნული მახასიათებლის მქონე პერსონალი თრგუნავს რეალურ ემოციას და „საჭირო“ ემოციის იმიტირებას ახდენს მომხმარებელთან კომუნიკაციაში. **ღრმა აქტივობას** (არსებული ემოციის მოდიფიცირება) და **ბუნებრივ აქტივობას** გამოკვეთილად პოზიტიური, 0.01 დონეზე სტატისტიკურად არსებითი კავშირი აღმოაჩნდა კეთილსინდისიერებასა და ექსტრავერსიასთან. ბუნებრივი აქტივობის კორელაცია ამ ცვლადებთან უფრო ძლიერია ვიდრე ღრმა აქტივობის შემთხვევაში; აღსანიშნავია, რომ ბუნებრივ აქტივობას ასევე მაღალი კორელაცია აქვს თანხმობისადმი მზაობასა და

გამოცდილებისადმი ღიაობასთან, ეს კავშირი სტატისტიკურად არსებითი 0.01 დონეზე. განსაკუთრებით საინტერესოა ამ შედეგების ინტერპრეტაცია დისპოზიციური პიროვნული მახასიათებლების პერსპექტივიდან. ექსტრავერსია სტატისტიკურად მნიშვნელოვან კავშირშია ემოციური შრომის სამივე ფორმასთან, რაც იმაზე მიუთითებს, რომ ექსტრავერსია ემოციურ შრომასთან ასოცირებული მნიშვნელოვანი ცვლადია, განურჩევლად იმისა რა ფორმით სრულდება ეს შრომა, თუმცა ისიც უნდა აღინიშნოს, რომ ყველაზე ძლიერი კავშირი ექსტრავერსიას ბუნებრივ აქტივობასთან აქვს. ექსტრავერსიის პიროვნული ნიშნის მქონე პერსონალი ბუნებრივად არის თანხმობაში ორგანიზაციულ მიზნებსა და მომსახურების სტანდარტთან. ჩვეულებრივ, ის ბუნებრივად იქცევა მომხმარებელთან ისე, როგორც ეს მომსახურების სტანდარტს შეესაბამება.

**ნეიროტიციზმის კავშირი ემოციურ შრომასთან, ჩვენი კვლევის ფარგლებში, ასეთია:** კორელაცია ყველაზე მაღალია ზედაპირულ აქტივობასთან, დაბალი, მაგრამ ასევე პოზიტიური კავშირი აქვს ბუნებრივ აქტივობასთან, ხოლო ღრმა აქტივობასთან მისი კავშირი უარყოფითია. ემოციურად ლაბილური პერსონალისთვის უფრო ხშირია ემოციური შრომის შესრულება ზედაპირული აქტივობის ანუ ყალბი ემოციის ჩვენების გზით. ასევე შესაძლებელია მისთვის ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის განხორციელება, რადგან შესაძლოა ბუნებრივადაც შეესაბამებოდეს მისი ქცევა მომსახურების სტანდარტს, ოღონდ უფრო იშვიათად. შეიძლება ითქვას, რომ არსებული ემოციის საჭირო ემოციად გარდაქმნაზე ნეიროტიციზმის მაღალი მაჩვენებლის მქონე პერსონალი თითქმის არ ხარჯავს რესურსს ანუ კომუნიკაციის პროცესში არ ცდილობს შეცვალოს დამოკიდებულება მომხმარებლის მიმართ, რათა მომსახურების სტანდარტის მიხედვით გამოსახატი ემოცია დაამსგავსოს ბუნებრივს მომხმარებლის კმაყოფილების მიზნით. **თანხმობისადმი მზაობა** სტატისტიკურად მნიშვნელოვან კავშირშია ემოციური შრომის სამივე ფორმასთან, ის თანაბრად მნიშვნელოვანია ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობების შემთხვევაში. ზედაპირული აქტივობის კავშირი თანხმობისადმი მზაობასთან მიუთითებს, რომ



ყალბი/იმიტირებული ქცევა შეიძლება სამუშაო როლთან, ხელმძღვანელთან, მომხმარებელთან თანხმობის მოთხოვნის დომინირებით იყოს გამოწვეული.

### *ემოციური შრომა ექსტრავერსიისა და ნეიროტიციზმის დონეების მიხედვით*

ემოციური შრომის ცალკეული ფორმის საშუალო სიდიდეებს შორის არის თუ არა განსხვავება პიროვნულ მახასიათებელთან მიმართებაში ეს რომ შევაფასოთ და გავანალიზოთ, ვიყენებთ ერთფაქტორულ დისპერსიულ ანალიზს. შეფასდა დამოკიდებული ცვლადის (ემოციური შრომა) ვარიაციაზე ექსტრავერსიისა და ნეიროტიციზმის გავლენა. დისპერსიული ანალიზი ფაქტორების (ექსტრავერსია, ნეიროტიციზმი) ფიქსირებული მნიშვნელობების მიხედვით ხორციელდება. შესაბამისად, საწყის ეტაპზე, ე.წ. ნორმირებული Z ქულების გამოყენებით თითოეული პიროვნული მახასიათებლისთვის განისაზღვრა სამი დონე/გრადაცია (დაბალი-  $Z < -1$ ; საშუალო,  $-1 < Z < 1$  და მაღალი -  $Z > 1$ ; პიროვნული მახასიათებლებისთვის დაბალი, საშუალო და მაღალი დონე მიუთითებს კონკრეტული ნიშნის გამოხატულების სიძლიერეს). ერთფაქტორულ დისპერსიულ ანალიზში დამოკიდებული ცვლადის ემპირიული მნიშვნელობებიც ამ დონეების მიხედვით გამოიყოფა (დისპერსიული ჯგუფები).

უნივარიაციული (One-Way Anova) ანალიზის საშუალებით შეფასდა ექსტრავერსიისა და ნეიროტიციზმის დონეების მიხედვით ემოციური შრომის ცალკეული ფორმის დისპერსიულ ჯგუფებს შორის განსხვავება.

ემოციური შრომის ფორმებს (ზედაპირული, ღრმა და ბუნებრივი აქტივობა) და პიროვნულ ნიშნებს - ექსტრავერსია, ნეიროტიციზმის დონეებს შორის მიმართება შეფასდა ფიშერის კოეფიციენტით (F). სტატისტიკურ ანალიზში, ყველგან, სადაც წარმოდგენილია ფიშერის კოეფიციენტი (F), შედეგები შემოწმებულია Post-hoc და ტუკის ნამდვილად მნიშვნელოვანი სხვაობის კრიტერიუმის Tukey HSD ტესტებით.

**ექსტრავერსიის დონეების მიხედვით ემოციური შრომის ფორმების საშუალო მაჩვენებლების შედარება**

*ექსტრავერსიის* საშუალო და მაღალი დონის ჯგუფები *ზედაპირული აქტივობის* ვარიაციის მიხედვით ჰომოგენურია. აღმოჩნდა, რომ ჯგუფში, რომელშიც ექსტრავერსიის დონე დაბალია, ემოციური შრომის ზედაპირული აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი უფრო მაღალია, ვიდრე ექსტრავერსიის საშუალო და მაღალი ინდექსის ჯგუფებში. ეს განსხვავება სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.001 დონეზე.  $F(2,80)=6.14$ ,  $p<0.001$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) გამოყენებით გამოთვლილი ეფექტის ზომა 0.01<sup>8</sup>-ია, რაც ნიშნავს, რომ საშუალოთა შორის სხვაობა მცირეა. (იხ. დანართი B, ცხრილი #B1).

*ღრმა აქტივობის* ქულათა საშუალოების მიხედვით, ჯგუფებს შორის, სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი სხვაობა აღმოჩნდა 0.001 დონეზე,  $F(2,80)=17.06$ ,  $p<0.001$ . მიუხედავად იმისა, რომ სხვაობა სტატისტიკურად არსებითია, *ექსტრავერსიის* დონის შესაბამისად, ღრმა აქტივობის ქულათა საშუალოებს შორის ზრდის ან კლების მონოტონური ტენდენცია არ იკვეთება. საშუალოთა შორის სხვაობა, „ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) გამოყენებით გამოთვლილი ეფექტის ზომა 0.04-ია, რაც ნიშნავს, რომ საშუალოთა შორის სხვაობა მცირეა. (იხ. დანართი B, ცხრილი #B2).

ჯგუფში, რომელშიც *ექსტრავერსიის დონე* დაბალია, ემოციური შრომის ბუნებრივი აქტივობის ფორმის მაჩვენებელიც დაბალია, ექსტრავერსიის დონის ზრდასთან ერთად იზრდება ბუნებრივი აქტივობის მაჩვენებელიც. ექსტრავერსიის დონეების მიხედვით ეს განსხვავება სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.001 დონეზე,  $F(2,80)=41.76$ ,  $p<0.001$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) გამოყენებით გამოთვლილი ეფექტის ზომა 0.09, რაც ნიშნავს, რომ საშუალოთა შორის სხვაობის მნიშვნელობა საშუალოა. მაშასადამე, პერსონალი, რომელსაც ექსტრავერსიის დაბალი მაჩვენებელი აქვს, უფრო ნაკლებად მიმართავს ემოციური

---

<sup>8</sup> კოენის (Cohen, 1988) კლასიფიკაციის მიხედვით 0.01 მიიჩნევა, როგორც მცირე ზომის, 0.06 - საშუალო ზომის, ხოლო 0.14 დიდ ზომის ეფექტი.

შრომის შესრულებას ბუნებრივი აქტივობის ფორმით, ვიდრე საშუალო და მაღალი მაჩვენებლის ჯგუფები. (იხ. დანართი B. ცხრილი #B3).

უნივარსიციული ანალიზის შედეგები ექსტრავერსიასა და ემოციურ შრომას შორის კავშირის თაობაზე შემდეგნაირად შეიძლება შევაჯამოთ: მკვეთრად გამოხატული ექსტრავერსიის შემთხვევაში (ექსტრავერსიის მაღალი დონე) ყველაზე მაღალია ღრმა და ბუნებრივი აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი (ასევე ფიშერის კოეფიციენტი), ამავდროულად, შეიძლება ითქვას, რომ ექსტრავერსია, ზოგადად ემოციურ შრომასთან მნიშვნელოვნად ასოცირებული ცვლადია, რადგან გამოხატული ექსტრავერსიის შემთხვევაში ზედაპირული აქტივობის დონეც უფრო მაღალია, ვიდრე საშუალო ან დაბალი ექსტრავერსიის ჯგუფებში. მონაცემები შედარებისთვის მოცემულია ცხრილში#7.

**ცხრილი#7. Tukey-ის ტესტის შედეგი: ემოციური შრომის ფორმების საშუალო მაჩვენებელი ექსტრავერსიის დონეების მიხედვით**

ექსტრავერსიის დონე	ზედაპირული ატივობა	ღრმა ატივობა	ბუნებრივი ატივობა
დაბალი	-.230	-.258	-.558
საშუალო	.012	-.024	.027
მაღალი	.159	.319	.395
F	6.14	17.06	41.76

**ნეიროტიციზმის** დონეების მიხედვით სამი ჯგუფი გვაქვს: დაბალი, საშუალო და მაღალი. ეს დონეებიც Z ქულების გამოყენებით განისაზღვრა (დაბალი-  $Z < -1$ ; საშუალო, სადაც  $-1 < Z < 1$  და მაღალი -  $Z > 1$ ); უნივარსიციული ანალიზი ცხადყოფს, რომ ნეიროტიციზმის დონეების მიხედვით დიფერენცირებულ ჯგუფებს შორის ემოციური შრომის როგორც ზედაპირულ, ასევე ბუნებრივი აქტივობის ფორმების საშუალოთა შორის სხვაობები სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია .005 დონეზე. **ბუნებრივი აქტივობისთვის**,  $F(2,797)=7.46$ ,  $p<0.005$ . საშუალოთა შორის სხვაობა „ეტა კვადრატი“

(Eta squared) გამოყენებით გამოთვლილი ეფექტის ზომა 0.02-ია, საშუალოთა შორის სხვაობა მცირეა. ნეიროტიციზმის საშუალო და მაღალი დონის ჯგუფებისთვის ბუნებრივი აქტივობის საშუალო სიდიდეები ჰომოგენურია, ამასთან, ამ ჯგუფებში ბუნებრივი აქტივობის მაჩვენებელი უფრო დაბალია, ვიდრე ნეიროტიციზმის დაბალი დონის ჯგუფში. ნეიროტიციზმის დაბალი დონე იმის მაჩვენებელია, რომ პიროვნება ემოციურად უფრო სტაბილურია, ნაკლებად ახასიათებს შინაგანი კონფლიქტი და ისეთი ნეგატიური ემოციები, რომელიც ეწინააღმდეგება მომსახურების სტანდარტებს (მომხმარებელთან ურთიერთობაში დაწესებულ მოთხოვნებს), ამასთან, ზოგადად კეთილგანწყობილია ინტერპერსონალურ ურთიერთობებში. ჩვენი კვლევის მიხედვითაც ცდისპირებში რაც უფრო დაბალია ნეიროტიციზმის დონე, მით უფრო მაღალია ბუნებრივი აქტივობის ფორმის საშუალო მაჩვენებელი, ნეიროტიციზმის მაღალი და საშუალო დონის ჯგუფებთან შედარებით. სტატისტიკური ანალიზის შედეგი, *იხ. დანართი B, ცხრილი #B4*. ზედაპირული აქტივობის ქულათა საშუალოები უკუპროპორციულად იზრდება ნეიროტიციზმის დონესთან მიმართებაში (Post-hoc Tukey HSD). ჯგუფში, სადაც ნეიროტიციზმის დონე მაღალია, ზედაპირული აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი უფრო დაბალია, ვიდრე საშუალო და დაბალი ნეიროტიციზმის დონის ჯგუფებში; სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა .005 დონეზე,  $F(2,797)=10.44$ ,  $p<0.005$ . „ ეტა კვადრეტი“ 0.02-ია, ანუ საშუალოთა შორის სხვაობა მცირეა. *იხ. დანართი B, ცხრილი #B5*. ღრმა აქტივობის ქულათა საშუალოებს შორის სხვაობა, ნეიროტიციზმის დონეების მიხედვით, სტატისტიკურად არსებითი არ აღმოჩნდა. უნივარიაციული ანალიზის შედეგები ნეიროტიციზმსა და ემოციურ შრომას შორის კავშირის თაობაზე შემდეგნაირად შეიძლება შევაჯამოთ: სუსტად გამოხატული ნეიროტიციზმის შემთხვევაში (ნეიროტიციზმის დაბალი დონე) ემოციური შრომის ფორმების საშუალო მაჩვენებელი უფრო მაღალია, ვიდრე საშუალო და მაღალი დონის ჯგუფებში. ხოლო ემოციური შრომის ფორმებიდან ყველაზე მაღალია ბუნებრივი და ზედაპირული აქტივობის

საშუალო მაჩვენებელი (ასევე ფიშერის კოეფიციენტი). მიღებული შედეგები წარმოდგენილია ცხრილში #8

ცხრილი#8. Tukey-ის ტესტის შედეგი: ემოციური შრომის ფორმების საშუალო მაჩვენებელი ნეიროტიციზმის დონეების მიხედვით

ნეიროტიციზმის დონე	ზედაპირული აქტივობა	ბუნებრივი აქტივობა	ღრმა აქტივობა
დაბალი	.288	.304	.164
საშუალო	-.003	-.043	-.045
მაღალი	-.255	-.076	-.064
F	10.44	7.46	3.29

## 9.2. პიროვნული მახასიათებლები და ემოციური შრომა: რეგრესიული ანალიზი

პიროვნულ მახასიათებლებსა და ემოციური შრომის ფორმებს შორის კაუზალური მიმართებების საკვლევადა, პიროვნული მახასიათებლების 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 ფასდებიან იმისდა მიხედვით, თუ რა წვლილს შეიტანს დამატებული დამოუკიდებელი ცვლადი/ცვლადები დამოკიდებული ცვლადის (მაგ. ზედაპირული აქტივობის) პროგნიზირებაში. საბოლოო მოდელი მრავლობითია, სადაც ყველა პრედიქტორი ცვლადი ერთადაა წარმოდგენილი. დამოუკიდებელი ცვლადების გავლენა დამოკიდებულ ცვლადზე შეფასდა სტანდარტიზებული ბეტა ( $\beta$ ) მაჩვენებლების მიხედვით.

*ექსტრავერსია* ემოციური შრომის შესრულების ბუნებრივი აქტივობის ფორმის ვარიაციის 11%-ს ხსნის,  $F(1,74)=86.69$ ,  $p<.001$ . საბოლოო მოდელში, სადაც ყველა პრედიქტორი ცვლადი და საკონტროლო ცვლადი ერთად არის წარმოდგენილი,

ბუნებრივი აქტივობის ვარიაციის 17% იხსნება და მათგან სტატისტიკურ მნიშვნელოვანებას ინარჩუნებს: *ექსტრავერსია* ( $\beta=.244, p<0.01$ ), *გამოცდილებისადმი ლიაობა* ( $\beta=.132, p<0.001$ ), *თანხმობისადმი მზაობა* ( $\beta=.145, p<0.001$ ) და *ასაკი* ( $\beta=.118, p=0.001$ ). ჰიპოთეზა H1.1.-დადასტურდა. *იხ. დანართი C, ცხრილი #C1; ღრმა აქტივობის ფორმას სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმტყველებს შემდეგი პიროვნული მახასიათებლები: ექსტრავერსია* ( $\beta=.162, p<0.01$ ), და *ნეიროტიციზმი* ( $\beta=-.201, p<0.01$ ). ჰიპოთეზა H1.2. და H1.4 დადასტურდა. *იხ. დანართი C, ცხრილი#C2 ; ზედაპირული აქტივობის ფორმას სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმტყველებს პიროვნული მახასიათებლები: ნეიროტიციზმი* ( $\beta=.110, p=.005$ ), *თანხმობისადმი მზაობა* ( $\beta=.217, p<0.01$ ) და *ასაკი* ( $\beta=.154, p<0.01$ ). ჰიპოთეზა H1.3.-დადასტურდა. *იხ. დანართი C, ცხრილი#C3.*

**შეჯამება:** პიროვნული მახასიათებლების პრედიქტორული როლი ემოციური შრომის კონკრეტული ფორმით შესრულებაში ჩვენს მიერ ჩამოყალიბებული ჰიპოთეზების მიხედვით დადასტურდა. *ექსტრავერსია* სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად უკავშირდება ემოციური შრომის შესრულების როგორც ზედაპირულ, ისე ღრმა და ბუნებრივი აქტივობის ფორმას. *წინასწარმტყველებს ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულებას. ნეიროტიციზმი წინასწარმტყველებს ზედაპირული აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულებას და ამცირებს ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების ალბათობას.* გარდა ამისა აღმოჩნდა, რომ თანხმობისადმი მზაობას ასევე სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი წილი შეაქვს ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულებაში. ამასთან დაკავშირებით არ გვქონდა გამოთქმული ვარაუდი თუმცა მნიშვნელოვანი მიგნებაა კვლევისთვის და დისკუსიის პარაგრაფში ვიმსჯელებთ.

### 9.3. სამუშაო მახასიათებლების პრედიქტორული როლი ემოციური შრომის შესრულებაში

მომსახურების სფეროში, ისევე როგორც სხვა ნებისმიერ სფეროში, სამუშაოს ეფექტურად შესრულებაზე გავლენას ახდენს სამუშაოს მახასიათებლები. ჩვენი

კვლევის ფარგლებში, არსებული კვლევებისა და თეორიების გათვალისწინებით, ჩამოვყალიბეთ ჰიპოთეზები, სადაც გამოთქმლია ვარაუდები სამუშაო მახასიათებლების პრედიქტორულ ბუნებაზე ემოციური შრომის კონკრეტული ფორმით შესრულებასთან დაკავშირებით. სამუშაო მახასიათებლები, რომელსაც ქვემოთ განვიხილავთ, ხელს უწყობს სამუშაოს ეფექტურ შესრულებას, შესაბამისად ამ მახასიათებლების მაღალი მაჩვენებელი ჩვენი ვარაუდით იქნება პრედიქტორი ღრმა და ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულებისთვის. ზედაპირული აქტივობით შესრულებული ემოციური შრომა ანუ , როდესაც სიყალბე და გულგრილობა ჩანს ემოციების გამოხატვაში, არ ითვლება ეფექტურ შესრულებად არც ორგანიზაციისთვის და არც მომხმარებლისთვის.

*კორელაცია სამუშაო მახასიათებლებსა და ემოციური შრომის ფორმებს შორის*

ცვლადებს შორის პირდაპირი კავშირის შესამოწმებლად, პირველ რიგში პირსონის შერეული მომენტის კორელაციის კოეფიციენტები შევამოწმეთ. შედეგები მოცემულია ცხრილში #9.

ცხრილი#9. სამუშაო მახასიათებლებსა და ემოციური შრომის ფორმებს შორის კორელაცია

	დავალების მნიშვნელოვნება	სამუშაოს მნიშვნელოვნება	ავტონომია	უკუკავშირი სამუშაოდან
ზედაპირული აქტივობა	.113**	.200**	.124**	.122**
ღრმა აქტივობა	.190**	.231**	.016*	-.016*
ბუნებრივი აქტივობა	.163**	.295**	.117**	.126**

\*\*p<.01; \*p>.05

სამუშაო მახასიათებლებსა და ემოციური შრომის სამივე ფორმას შორის კორელაცია პოზიტიურია და სტატისტიკურად სანდო, გამონაკლისია ავტონომია და სამუშაოდან უკუკავშირი, რომელთა კორელაცია ღრმა აქტივობის ფორმასთან სტატისტიკურად უმნიშვნელო გამოდგა. აღსანიშნავია, რომ ემოციური შრომის ზედაპირულ, ღრმა და ბუნებრივი აქტივობის ფორმას ყველაზე ძლიერი პოზიტიური

კავშირი სამუშაოს მნიშვნელოვნებასთან აქვს. ჩვენი კვლევის საფუძველზე ასეთი მიმართება იკვეთება: პერსონალი რაც უფრო მნიშვნელოვნად აღიქვამს მის სამუშაოს, მით უფრო სტანდარტის მიხედვით ასრულებს ემოციურ შრომას სამიდან რომელიმე ერთი ფორმით, უპირატესად ბუნებრივი აქტივობის გზით. ამ დასკვნას უფრო კომპლექსური ანალიზითაც გადავამოწმებთ.

### *ემოციური შრომის შეფასება სამუშაოს მახასიათებლების დონეების მიხედვით*

უნივარიაციული (One-Way Anova) ანალიზის საშუალებით შევაფასეთ სამუშაოს მახასიათებლების (დამოუკიდებელი ცვლადი) დონეების მიხედვით მნიშვნელოვანია თუ არა განსხვავება ემოციური შრომის - ზედაპირული, ღრმა და ბუნებრივი აქტივობის ფორმების (დამოკიდებული ცვლადი) საშუალო ქულებს შორის. ისევე როგორც პიროვნული მახასიათებლების შემთხვევაში, სამუშაო მახასიათებლებისთვისაც, განისაზღვრა ნორმირებული Z ქულები და დაიყო სამ დონედ: **დაბალი** -  $Z < -1$ ; **საშუალო**,  $-1 < Z < 1$  და **მაღალი** -  $Z > 1$ . ემოციური შრომის ფორმებს და სამუშაო მახასიათებლებს შორის მიმართება შეფასდა ფიშერის კოეფიციენტის (F) მიხედვით, ხოლო დონეებს შორის სტატისტიკური მნიშვნელოვნების შესაფასებლად გამოვიყენეთ Post – hoc ტესტი ტუკის ნამდვილად მნიშვნელოვანი სხვაობის კრიტერიუმი (Tukey HSD).

*დავალების მნიშვნელოვნების დონეების* მიხედვით შევამოწმეთ ემოციური შრომის საშუალოებს შორის სხვაობა. დაბალი და საშუალო დონის ჯგუფებისთვის ემოციური შრომის სამივე ფორმის საშუალოების ვარიაცია ჰომოგენური აღმოჩნდა. მაშასადამე ჯგუფებში, სადაც დავალების მნიშვნელოვანების აღქმის მაჩვენებელი დაბალი და საშუალოა, ემოციური შრომის რომელიმე კონკრეტული ფორმით შესრულება არ იკვეთება.

**დავალების მნიშვნელოვანება და ზედაპირული აქტივობა:** დავალების მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით ზედაპირული აქტივობის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია  $p < 0.001$  დონეზე,  $F(2,78) = 11.43$ .



საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) გამოყენებით გამოთვლილი ეფექტის ზომა 0.03-ია. თუმცა როგორც ზემოთ აღვნიშნეთ დაბალი და საშუალო დონის ჯგუფები, დამოკიდებული ცვლადის თვალსაზრისით, ჰომოგენურია, დავალების მნიშვნელოვნების მაღალი დონის ჯგუფი სტატისტიკურად არსებითად განსხვავდება ამ ორი ჯგუფისაგან, რაც შესაძლოა იმას ნიშნავდეს, რომ თუ პერსონალი დავალებას ძალიან მნიშვნელოვნად აღიქვამს, ცდილობს დაიცვას სამუშაო სტანდარტი, რომც არ ეთანხმებოდეს ან შესაბამისი განწყობა არ ჰქონდეს, ასრულებს მას, ოღონდ ფასადურად ანუ ზედაპირული აქტივობის ფორმით. **იხ. დანართი B, ცხრილი#B6**

**დავალების მნიშვნელოვნება და ბუნებრივი აქტივობა:** დავალების მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით ბუნებრივი აქტივობის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია  $p < 0.001$ ,  $F(2,78) = 10.12$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) 0.03-ია. **იხ. დანართი B, ცხრილი#B7**

**დავალების მნიშვნელოვნება და ღრმა აქტივობა:** დავალების მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით ღრმა აქტივობის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია  $p < 0.001$ ,  $F(2,78) = 16.91$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) 0.04-ია. პერსონალი, რომელიც დავალების მნიშვნელოვნების აღქმის მაღალი დონით გამოირჩევა ღრმა აქტივობის სკალაზეც მაღალი საშუალო მაჩვენებელი აქვთ. **იხ. დანართი B, ცხრილი#B8.**

კვლევისთვის საინტერესოა პერსონალი, რომელიც დავალებას მნიშვნელოვნად მიიჩნევს რომელ ფორმას ირჩევს ემოციური შრომის შესასრულებლად. ცხრილში წარმოდგენილია ემოციური შრომის ფორმების საშუალო სიდიდეები დავალების მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით, რომ უფრო თვალსაჩინო იყოს შედარება. იხილეთ ცხრილი#10.

ცხრილი#10. ემოციური შრომის ფორმების საშუალო მაჩვენებელი დავალების მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით

დავალების მნიშვნელოვანების დონე	ზედაპირული აქტივობა	ბუნებრივი აქტივობა	ღრმა აქტივობა
დაბალი	-.089	-.106	-.047
საშუალო	-.075	-.041	-.080
მაღალი	.339	.317	.383
F	11.43	10.12	16.91

დავალების მნიშვნელოვანების მაღალი დონის ჯგუფში ღრმა აქტივობის საშუალო სიდიდე (.383) მეტია ზედაპირული (.339) და ბუნებრივი (.317) აქტივობის საშუალოზე. ასეთი შედეგი მოსალოდნელი იყო, მაგრამ ერთი შეხედვით უცნაურია ის, რომ ზედაპირული აქტივობით ემოციური შრომის შესრულების საშუალო მაჩვენებელი ბუნებრივი აქტივობის საშუალოზე მეტია. საინტერესოა რატომ უნდა აყალბებდეს ემოციებს პერსონალი, რომელიც სამუშაო დავალებას მნიშვნელოვნად მიიჩნევს. თუ გავითვალისწინებთ, რომ ემოციური შრომის შესრულების ეფექტურობა განისაზღვრება გამოხატული ემოციებით, შესაძლოა პერსონალი ცდილობს გადააჭარბოს ბუნებრივ ემოციას სხეულის ენის კონტექსტში და შეამციროს დავალების არაეფექტურად შესრულების რისკი. უნივარიაციული ანალიზის შედეგები დავალების მნიშვნელოვანების და ემოციურ შრომას შორის კავშირის თაობაზე იმაზე მეტყველებს, რომ დავალების მნიშვნელოვანებას ეფექტი აქვს ემოციური შრომის შესრულებაზე. დავალების მნიშვნელოვნების მაღალი დონის პირობებში არსებითად უფრო მაღალია ემოციური შრომის სამივე ფორმის საშუალო მაჩვენებელი, ვიდრე დავალების მნიშვნელოვნების აღქმის დაბალი ან საშუალო დონის პირობებში (ამ სეგმენტში ემოციური შესრულების საშუალო მაჩვენებლები უარყოფითი ნიშნითაა წარმოდგენილი) . აღსანიშნავია ისიც, რომ მაღალი დონის ჯგუფში ღრმა აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი მეტია, ვიდრე ბუნებრივი და

ზედაპირული აქტივობის მაჩვენებლები. ღრმა აქტივობით ემოციური შრომის შესრულება ნიშნავს პერსონალის მხრიდან სურვილს და გაღებულ ძალისხმევას ხარისხიანად შეასრულოს სამუშაო.

*სამუშაოს მნიშვნელოვანების დონეების მიხედვით* შევამოწმეთ ემოციური შრომის სამივე ფორმის საშუალოებს შორის სხვაობა. ემოციური შრომის სამივე ფორმისთვის ქულათა საშუალოებს შორის სხვაობა სამუშაოს მნიშვნელოვანების დონეების მიხედვით სტატისტიკურად სანდო აღმოჩნდა .001 დონეზე. **სამუშაოს მნიშვნელოვანების დონეების მიხედვით ზედაპირული აქტივობის** საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად არსებითია 0.001 დონეზე,  $F(2,73)=12.59$ ,  $p<0.001$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრეტი“ (*Eta squared*) 0.03-ია, ანუ მცირეა. ზედაპირული აქტივობის საშუალოები იზრდება სამუშაოს მნიშვნელოვანების ზრდასთან ერთად, ერთი შეხედვით უცნაური შედეგია, თუმცა თუ გავითვალისწინებთ, რომ ზედაპირული აქტივობით ემოციური შრომის შესრულება ნიშნავს, რომ პერსონალი თავს კი არ არიდებს, არამედ იცავს მომსახურების სტანდარტს (ვთქვათ თუ უნდა გაუღიმოს მომხმარებელს, ის ამ სტანდარტს იცავს და უღიმის მომხმარებელს, თუნდაც ყალბად). ანუ ადამიანები, რომლებიც მიდრეკილნი არიან ემოციური შრომის ზედაპირული ფორმით შესრულებისკენ, სამუშაოს მნიშვნელოვანების ზრდასთან ერთად უფრო ინტენსიურად ახდენენ ემოციურ შრომის სტანდარტების დემონსტრირებას, ოღონდ ზედაპირული აქტივობის ფრომით. თუ შევადარებთ, სამუშაოს მნიშვნელოვანების მაღალი დონის ჯგუფში ბუნებრივი, ღრმა და ზედაპირული აქტივობების საშუალოებს, იქ რომელია უპირატესი. ჩვენი კვლევის მიხედვით ბუნებრივი აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი ყველაზე მაღალია, რაც ადასტურებს ვარაუდს, რომ რაც უფრო მნიშვნელოვნად მიაჩნია პერსონალს თავისი სამუშაო, ბუნებრივად ეთანხმება მისი დამოკიდებულება და ქცევა მომსახურების სტანდარტს. ზედაპირული აქტივობის საშუალო ქულათა მონაცემები იხილეთ დანართში B, ცხრილი#B9.

სამუშაოს მნიშვნელოვანება და ბუნებრივი აქტივობა: სამუშაოს მნიშვნელობის ზრდასთან ერთად იზრდება ბუნებრივი აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი. სამუშაო მნიშვნელოვანების დონეების მიხედვით ზედაპირული აქტივობის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.001 დონეზე,  $F(2,73)=34.22$ ,  $p<0.001$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) არის 0.09. იხილეთ **დანართი B, ცხრილი#B10**. სამუშაოს მნიშვნელოვანების დონეების მიხედვით ზედაპირული აქტივობის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად არსებითია 0.001 დონეზე,  $F(2,73)=15.82$ ,  $p<0.001$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) 0.04-ია. **დანართი B, ცხრილი#B11**. უნივარსიტეტული ანალიზის შედეგები სამუშაოს მნიშვნელოვანებასა და ემოციურ შრომას შორის კავშირის თაობაზე შემდეგნაირად შეიძლება შევაჯამოთ: სამუშაოს მნიშვნელოვნების ზრდასთან ერთად არსებითად იზრდება ემოციური შრომის სამივე ფორმის საშუალო მაჩვენებელი; ამ შედეგებზე დაყრდნობით შეიძლება ითქვას, რომ სამუშაოს მნიშვნელოვანების აღქმას ზოგადად პოზიტიური ეფექტი აქვს ემოციურ შრომაზე; ამასთან, სამუშაოს მნიშვნელოვანების მაღალი დონის პირობებში ყველაზე მაღალია ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი. მონაცემები შედარებისთვის მოცემულია ცხრილში#11.

**ცხრილი#11.** ემოციური შრომის ფორმების საშუალო მაჩვენებელი სამუშაოს მნიშვნელოვანების დონეების მიხედვით

სამუშაოს მნიშვნელოვნების დონე	ზედაპირული ატივობა	ღრმა აქტივობა	ბუნებრივი აქტივობა
დაბალი	-.296	-.276	-.437
საშუალო	.025	.008	.053
მაღალი	.295	.352	.483
F	12.59	15.82	34.22

ავტონომიის დონეების მიხედვით შევამოწმეთ ემოციური შრომის ზედაპირულ, ღრმა და ბუნებრივი აქტივობის ფორმის საშუალოებს შორის სხვაობა. ღრმა აქტივობის საშუალოებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად არსებითი არ აღმოჩნდა. ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობისთვის კი საშუალოთა შორის სხვაობა .005 დონეზე სტატისტიკურად არსებითია. ამასთან, ავტონომიის დაბალი და საშუალო დონეებისთვის ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობის ფორმების საშუალოები ჰომოგენურია. ავტონომიის დონეებს შორის ზედაპირული აქტივობის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.05 დონეზე და  $F(2,773)=6.22$ ,  $p<0.05$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) 0.02. იხილეთ **დანართი B, ცხრილი#B12**. ავტონომიის დონეების მიხედვით ბუნებრივი აქტივობის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.05 დონეზე და  $F(2,773)=7.64$ ,  $p<0.05$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) 0.02. იხილეთ **დანართი B, ცხრილი#B13**. ამ შედეგებზე დაყრდნობით შეიძლება ითქვას, რომ ავტონომიას მცირე, მაგრამ პოზიტიური ეფექტი აქვს ემოციურ შრომაზე ზოგადად; ამასთან, ავტონომიურობის მაღალი დონის პირობებში, ბუნებრივი აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი არის უფრო მაღალი, ვიდრე ზედაპირული აქტივობის. პერსონალი, რომელსაც დამოუკიდებლად გადაწყვეტილების მიღების შესაძლებლობა აქვს სამუშაო როლიდან გამომდინარე, ემოციური შრომის შესასრულებლად უფრო მეტად აირჩევს ბუნებრივ აქტივობას. შედარებისთვის მონაცემები მოცემულია ცხრილში#12.

**ცხრილი#12.** ემოციური შრომის ფორმების საშუალო მაჩვენებელი ავტონომიურობის დონეების მიხედვით

ავტონომიის დონე	ზედაპირული ატივობა	ბუნებრივი აქტივობა
დაბალი	-.184	-.174
საშუალო	-.017	-.017
მაღალი	.184	.214
F	6.22	7.64

სამუშაოდან მიღებული უკუკავშირის დონეების მიხედვით ემოციური შრომის სამივე ფორმის საშუალოებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად არსებითი აღმოჩნდა 0.01 დონეზე. სამუშაოდან უკუკავშირის მიხედვით დაბალი და საშუალო დონის ჯგუფებისთვის, ზედაპირული აქტივობის საშუალოები ჰომოგენურია. ჯგუფების მიხედვით ზედაპირული აქტივობის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.01 დონეზე და  $F(2,78)=9.70$ ,  $p<0.01$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*)-ის ეფექტის ზომა 0.02-ია. იხილეთ **დანართი B, ცხრილი# B14.**

უკუკავშირის ჯგუფებს შორის ბუნებრივი აქტივობის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.01 დონეზე და  $F(2,78)=17.62$ ,  $p<0.01$ . „ ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) არის 0.04. დაბალი და საშუალო ჯგუფებისთვის ბუნებრივი აქტივობის საშუალოები ჰომოგენურია და უფრო ნაკლებია, ვიდრე უკუკავშირის მაღალი დონის ჯგუფში. იხილეთ **დანართი B, ცხრილი# B15.**

უკუკავშირის დონეების მიხედვით ჯგუფებს შორის ღრმა აქტივობის საშუალო ქულების სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.01 დონეზე.  $F(2,78)=11.24$ ,  $p<0.01$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) 0.03-ია. დაბალი და მაღალი დონის ჯგუფებისთვის ღრმა აქტივობის საშუალოები ჰომოგენურია და უფრო მაღალი, ვიდრე საშუალო ჯგუფისთვის, რაც იმას ნიშნავს, რომ თუ უკუკავშირი მწირია ან ინტენსიური, პერსონალი მეტ რესურს დებს ემოციური შრომის შესრულებაში ღრმა აქტივობის სახით. საშუალოებს შორის სხვაობა იხილეთ **დანართში B, ცხრილი# B16.**

სამუშაოდან უკუკავშირისა და ემოციური შრომის ფორმებს შორის არსებული მიმართებები შეჯამებულია ცხრილში #13

ცხრილი#13. ემოციური შრომის საშუალო მაჩვენებელი ნეიროტიციზმის დონეების მიხედვით

უკუკავშირის დონე	ზედაპირული აქტივობა	ღრმა აქტივობა	ბუნებრივი აქტივობა
დაბალი	-.076	-.096	-.116
საშუალო	-.042	.164	-.061
მაღალი	.317	.233	.423
F	9.70	17.62	11.24

უნივარსიტეტული ანალიზის შედეგები სამუშაოდან უკუკავშირისა და ემოციურ შრომას შორის, რომ შევაჯამოთ: უკუკავშირის მაღალი დონის პირობებში უფრო მაღალია ემოციური შრომის სამივე ფორმის საშუალო მაჩვენებელი, ვიდრე უკუკავშირის დაბალი ან საშუალო დონის, ამასთან, მაღალი უკუკავშირის პირობებში, ყველაზე მაღალი საშუალო მაჩვენებელი ბუნებრივი აქტივობის ფორმას აქვს. არის თუ არა უკუკავშირი და სხვა სამუშაო მახასიათებლები ემოციური შრომის პრედიქტორი, ამ კითხვაზე პასუხი დამატებით ანალიზს მოითხოვს. უნივარსიტეტული ანალიზი აჩვენებს, რომ სამუშაო მახასიათებლების (დავალების მნიშვნელოვნება, სამუშაოს მნიშვნელოვნება, ავტონომია, სამუშაოდან უკუკავშირი) მკაფიო გამოვლენის პირობებში (ცვლადის მაღალი დონე) ემოციური შრომის სამივე ფორმის მაჩვენებელიც ძირითად მაღალია.

სამუშაოს მახასიათებლებსა და ემოციურ შრომას შორის კავშირზე უფრო კომპლექსურ სურათს, სხვადასხვა ცვლადის კონსტროლის პირობებში შესრულებული რეგრესიული ანალიზი გვაძლევს, რომლის შედეგებიც ქვემოთ არის წარმოდგენილი.

**9.4. სამუშაოს მახასიათებლები და ემოციური შრომა. რეგრესიული ანალიზი**

სამუშაოს მახასიათებლების და პრედიქტული როლის შესამოწმებლად მრავლობითი რეგრესიის იერარქიული მოდელი შევარჩიეთ, რადგან შესაძლებლობა გვაქვს დამოუკიდებელი/პრედიქტორი და საკონტროლო ცვლადების გავლენა

დამოკიდებულ ცვლადზე ეტაპობრივად შევამოწმოთ. ჰიპოთეზები, რომელსაც იერარქიული მრავლობითი რეგრესიის მოდელის საშუალებით ვამოწმებთ მოკლე ფორმულირებით შემდეგია: **დავალების მნიშვნელოვანება ღრმა აქტივობის პრედიქტორია (H1.5); სამუშაოს მნიშვნელოვანება ბუნებრივი აქტივობის პრედიქტორია (H1.6); ავტონომია ბუნებრივი აქტივობის პრედიქტორია (H1.7); უკუკავშირი ღრმა აქტივობის პრედიქტორია (H1.8).** ცვლადები, რომელსაც რეგრესიულ მოდელში ვამოწმებთ, წინასწარ სტანდარტიზებულია. განვსაზღვრეთ ასევე საკონტროლო ცვლადები: დემოგრაფიული ცვლადების კორელაციის საფუძველზე დამოუკიდებელ ცვლადთან - ემოციური შრომის ცალკეულ ფორმასთან. სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი კავშირი აღმოჩნდა: სქესთან და ასაკთან.

H1.5– H1.8 ჰიპოთეზების გადამოწმების შედეგად აღმოჩნდა, რომ **ზედაპირული აქტივობის** ფორმით ემოციური შრომის შესრულების პრედიქტორია **სამუშაოს მნიშვნელოვანება და ასაკი**. საბოლოო მოდელის მიერ ახსნილი ჯამური ვარიაცია არის 7.8%,  $F(6,69)=9.71$ ,  $p<0.01$  სამუშაოს მნიშვნელოვანება ( $\beta =167$ ,  $p<0.01$ ) და ასაკი ( $\beta=.152$ ,  $p<0.01$ ). *იხ.დანართი C, ცხრილი#C4.*

**ღრმა აქტივობის** ფორმით ემოციური შრომის შესრულებას წინასწარმეტყველებს **სამუშაოს მნიშვნელოვანება და დავალების მნიშვნელოვანება**. დასკვნა ეყრდნობა შემდეგ სტატისტიკურ მონაცემებს: საბოლოო მოდელის მიერ ახსნილი ჯამური ვარიაცია არის 9%,  $F(6,69)=10.93$ ,  $p<0.01$ . სამუშაოს მნიშვნელოვანება ( $\beta =.170$ ,  $p<0.01$ ), დავალების მნიშვნელოვანება ( $\beta =155$ ,  $p<0.01$ ). *იხ.დანართი C, ცხრილი #C5.*

**ბუნებრივი აქტივობის** ფორმით ემოციური შრომის შესრულების არსებითი პრედიქტორი ჩვენი კვლევის მიხედვით არის **სამუშაოს მნიშვნელოვანება და ავტონომია**. საბოლოო მოდელის მიერ ახსნილი ჯამური ვარიაცია არის 9%,  $F(6,69)=12.38$ ,  $p<0.01$ . სამუშაოს მნიშვნელოვანება ( $\beta=.254$ ,  $p<0.01$ ) და ავტონომია ( $\beta=.111$ ,  $p=0.05$ ). *იხ.დანართი C, ცხრილი#C6.* ჰიპოთეზები: H1.5 დადასტურდა, H1.6,H1.7 – ნაწილობრივ დადასტურდა, ხოლო H1.8 - სამუშაოდან უკუკავშირის პრედიქტორული როლი არ დადასტურდა.



## 9.5. სამუშაოთი კმაყოფილება, როგორც ემოციური შრომის პრედიქტორი

კვლევაში სამუშაოთი კმაყოფილებას, როგორც ემოციური შრომის შესაძლო შედეგს ისე განვიხილავთ, თუმცა პრედიქტორის როლშიც გადავამოწმეთ მისი გავლენა ემოციური შრომის კონკრეტული ფორმით შესრულების წინასწარმეტყველებაში. ჩვენი დაშვებით (H1.9- H1.9<sup>1</sup>, H1.10, H1.10<sup>1</sup>, H1.11- H1.11<sup>1</sup>), შრომით ზოგადი კმაყოფილება, სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილება, მომსახურების სფეროში მუშაობით კმაყოფილება იწინასწარმეტყველებს ემოციური შრომის შესრულებას ბუნებრივი ან ღრმა აქტივობის ფორმით. ჰიპოთეზების გადასამოწმებლად მივმართეთ იერარქიულ მრავლობით რეგრესიულ ანალიზს (Hierarchical multiple regression) დამოუკიდებელი ცვლადები შევაფასეთ სტანდარტიზებული ბეტა ( $\beta$ ) მაჩვენებლების მიხედვით.

კვლევის შედეგების მიხედვით, ბუნებრივი აქტივობის ფორმას სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს: მომსახურების სფეროში მუშაობით კმაყოფილება ( $\beta=.262$ ,  $t=7.12$ ,  $p<0.001$ ), ზოგადი კმაყოფილება ( $\beta=.085$ ,  $t=2.16$ ,  $p<0.05$ ) ურთიერთობებით კმაყოფილება ( $\beta=.252$ ,  $t=6.62$ ,  $p<0.01$ ), ასაკი ( $\beta=.105$ ,  $t=3.03$ ,  $p=0.003$ ) და სქესი ( $\beta=-.107$ ,  $t=-3.09$ ,  $p<0.01$ ). ჰიპოთეზები: H1.9, H1.10 და H1.11 დადასტურდა. იხ. დანართი C, ცხრილი #C7.

ემოციური შრომის ღრმა აქტივობის ფორმას სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს: მომსახურების სფეროში მუშაობით კმაყოფილება ( $\beta=.136$ ,  $t=3.42$ ,  $p<0.001$ ), ზოგადი კმაყოფილება ( $\beta=.135$ ,  $t=3.17$ ,  $p<0.01$ ), ურთიერთობებით კმაყოფილება ( $\beta=.083$ ,  $t=2.015$ ,  $p<0.05$ ), სქესი ( $\beta=-.178$ ,  $t=-4.743$ ,  $p<0.01$ ). ჰიპოთეზები: H1.9<sup>1</sup> და H1.10<sup>1</sup> და H1.11<sup>1</sup> დადასტურდა. იხ. დანართი C, ცხრილი #C8.

*ემოციური შრომის პრედიქტორი ცვლადების ანალიზის შედეგად მივიღეთ:*

1. ნეიროტიციზმი წინასწარმეტყველებს - ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულებას; ექსტრავერსია - ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის ფორმით. ბუნებრივი ფორმით შესრულებას ორივე პიროვნული

მახასიათებელი წინასწარმეტყველებს, რაც შესაძლოა განპირობებული იყოს პერსონალის იმ მომენტის გუნება-განწყობით ან სხვა პოზიტიური მოვლენის გავლენით, რაც შემდგომი კვლევებისთვის საინტერესო საკითხად შეიძლება მოვინიშნოთ.

2. სამუშაოს მნიშვნელოვანება - ემოციური შრომის სამივე ფორმით შესრულებას წინასწარმეტყველებს, დავალების მნიშვნელოვანება - ბუნებრივ და ღრმა აქტივობას, ავტონომია - ბუნებრივ და ზედაპირულ აქტივობას, სამუშაოდან მიღებული უკუკავშირი - არ წარმოადგენს პრედიქტორს ემოციური შრომის არც ერთი ფორმისთვის.

3. სფეროში მუშაობით კმაყოფილება, ზოგადი კმაყოფილება და ურთიერთობებით კმაყოფილება წარმოადგენს პრედიქტორებს ღრმა და ბუნებრივი აქტივობებისთვის.

4. ზოგადი ტენდენცია გამოიკვეთა ასაკთან და სქესთან მიმართებაში - სქესს შეაქვს წილი ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში და ასაკს - ზედაპირული აქტივობის წინასწარმეტყველებაში.

## **§10. ემოციური შრომა და პროფესიული გადაწყვეტილება: პირდაპირი და არაპირდაპირი კავშირების ანალიზი**

ემოციურ შრომასა და პროფესიულ გადაწყვეტილებას შორის ურთიერთმიმართების შესწავლა ჩვენი კვლევის ერთ-ერთი მთავარი ამოცანაა.

ძირითადი კვლევითი კითხვა ასეთია: ემოციური შრომა, როგორც სამუშაო როლის მთავარი კომპონენტი იწვევს თუ არა პროფესიულ გადაწყვეტილებას, როგორც შესრულებული სამუშაოს შედეგს? ჩვენი ინტერესის საგანია შევაფასოთ, ემოციური შრომის სამი ფორმა (რომელსაც კვლევაში დამოუკიდებელ ცვლადებად განვიხილავთ) რა მიმართებაშია პროფესიული გადაწყვეტილების ცალკეულ განზომილებებთან (ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია, მიღწევებით უკმაყოფილება). არსებობს თუ არა პირდაპირი კავშირი ამ ცვლადებს შორის? წარმოადგენს თუ არა ემოციური შრომის შესრულების რომელიმე ფორმა პრედიქტორს პროფესიული გადაწყვეტილების

განზომილებებისთვის? ამ კითხვებზე საპასუხოდ განხორციელდა სტატისტიკური ანალიზი, რომელსაც ქვემოთ გთავაზობთ.

**კორელაციური ანალიზი**

საწყის ეტაპზე შეფასდა ცვლადებს შორის პირდაპირი კავშირები (n=808). ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებს შორის პირსონის შერეული მომენტის კორელაციის კოეფიციენტის მიხედვით შემდეგი ტენდენცია გამოიკვეთა: ემოციური შრომის სამივე ფორმას აქვს პოზიტიური მიმართულების კავშირი პროფესიული გადაწყვეტის სამივე განზომილებასთან. ემოციური შრომის ღრმა აქტივობის ფორმას, ზედაპირულ და ბუნებრივ აქტივობების ფორმებთან შედარებით უფრო სუსტი კავშირი აქვს პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებთან. **იხ.ცხრილი#14**

**ცხრილი #14. ემოციური შრომის ფორმების კორელაცია პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებთან**

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

\*\*p<.01; \*p<.05

**10.1.ემოციური შრომის დონეების მიხედვით პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებების სიდიდეები.**

ემოციური შრომის ცალკეული ფორმის დონეების მიხედვით პროფესიული გადაწყვეტის ცალკეული განზომილების ვარიაციები შევამოწმეთ ერთფაქტორული დისპერსიული ანალიზით. საწყის ეტაპზე, ე.წ. ნორმირებული Z ქულების გამოყენებით ემოციური შრომის ცალკეული ფორმისთვის განისაზღვრა სამი დონე/გრადაცია (**დაბალი**-  $Z < -1$ ; **საშუალო**,  $-1 < Z < 1$  და **მაღალი** -  $Z > 1$ ); ამ ჯგუფების მიხედვით პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებათა საშუალოებს შორის

სხვაობა და ჯგუფთაშორისი დისპერსია შეფასდა ფიშერის კოეფიციენტით (F). ჯგუფებს შორის სხვაობის სტატისტიკური მნიშვნელოვნების შესაფასებლად გამოვიყენეთ Post-hoc ტესტი, ტუკის ნამდვილად მნიშვნელოვანი სხვაობის კრიტერიუმი (Tukey's Honestly Significant Different (HSD) test).

**ზედაპირული აქტივობის დონის ზრდასთან ერთად იზრდება გამოფიტვის საშუალო მაჩვენებელი.** დასკვნა ეყრდნობა შემდეგ სტატისტიკურ ანალიზს: ემოციური გამოფიტვის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.001 დონეზე და  $F(2,77)=62.71$ ,  $p<0.001$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) 0.14-ია, ანუ საშუალოთა შორის სხვაობის ეფექტი, კოენის კლასიფიკაციის მიხედვით, მაღალია. **იხ. დანართი B, ცხრილი # B17.** ზედაპირული აქტივობის დონეების მიხედვით დეპერსონალიზაციის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.001 დონეზე და  $F(2,77)=68.07$ ,  $p<0.001$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) 0.15 ანუ საშუალოთა შორის სხვაობის ეფექტი მაღალია. ამ შემთხვევაშიც, ზედაპირული აქტივობის დონის ზრდასთან ერთად იზრდება დეპერსონალიზაციის საშუალო მაჩვენებელი. **იხ. დანართი B, ცხრილი # B18.** ზედაპირული აქტივობის ჯგუფთა შორის ანალიზმა აჩვენა, რომ, **მიღწევებით უკმაყოფილების** საშუალო მაჩვენებლებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად სანდოა 001 დონეზე.  $F(2,77)=8.60$ ,  $p<0.001$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ (*Eta squared*) გამოყენებით გამოთვლილი ეფექტის ზომა 0.02-ია, რაც მცირე ზომის ეფექტია. საშუალოებისა და სტანდარტული გადახრის მონაცემები იხ. დანართი B, ცხრილი #19. ზედაპირული აქტივობის დონეების მიხედვით პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებათა საშუალო სიდიდეები თვალსაჩინოებისთვის მოცემულია ცხრილში #15.

**ცხრილი #15.** პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებათა საშუალოთა სხვაობა ზედაპირული აქტივობის დონეების მიხედვით.

ზედაპირული აქტივობის დონე	ემოციური გამოფიტვა	დეპერსონალიზაცია	პირადი მიღწევებით უკმაყოფილება
დაბალი	-.64	-.72	-.14
საშუალო	-.00	.04	-.05
მაღალი	.55	.47	.27
F	62.71	68.07	8.60

მაშასადამე, ზედაპირული აქტივობის დონეების ზრდის შესაბამისად იზრდება ემოციური გამოფიტვისა და დეპერსონალიზაციის საშუალო მაჩვენებლები. ამასთან, ეფექტის ზომა ორივე შემთხვევაში მაღალია. საკუთარი მიღწევებით დაუკმაყოფილებლობა ზედაპირული აქტივობის დაბალი და საშუალო ჯგუფისთვის ჰომოგენურ შედეგებს გვიჩვენებს (ამ ჯგუფებს შორის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი სხვაობა არ არის), თუმცა ზედაპირული აქტივობის მაღალი დონის პირობებში მიღწევებით უკმაყოფილების მაჩვენებელი უფრო მაღალია, ვიდრე ზედაპირული აქტივობის დაბალ და საშუალო დონის ჯგუფებში. *პერსონალი, რომელსაც ემოციური შრომის ზედაპირული აქტივობის ფორმით შესრულების მაღალი მაჩვენებელი აქვს, უფრო მოწყვლადია პროფესიული გადაწყვის, განსაკუთრებით ემოციური გამოფიტვისა და დეპერსონალიზაციის მიმართ.*

*ბუნებრივი აქტივობის დონეების მიხედვით პროფესიული გადაწყვის განზომილებათა საშუალო ქულათა ანალიზი*

*ბუნებრივი აქტივობის დონეების მიხედვით დიფერენცირებულ ჯგუფებში ემოციური გამოფიტვის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.001 დონეზე,  $F(2,77)=28.46, p<0.001$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ეტა კვადრატი“ 0.07-ია, რაც ეფექტის საშუალო დონეს შეესაბამება. სტატისტიკური მონაცემები იხ. დანართში B, ცხრილი B 20. ჯგუფებს შორის დეპერსონალიზაციის საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.001 დონეზე,  $F(2,77)=37.95, p<0.001$ . დეპერსონალიზაციის ქულების საშუალოებს შორის სხვაობა, „ეტა კვადრატი“ 0.09 -ის ტოლია, ანუ ეფექტი ამ შემთხვევაშიც საშუალო ზომისაა.*

სტატისტიკური მონაცემები *იხ. დანართში B, ცხრილი #21. მიღწევებით უკმაყოფილების საშუალო* ქულებს შორის სხვაობა ბუნებრივი აქტივობის დონეების მიხედვით, სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.001 დონეზე,  $F(2,77)=68.79$ ,  $p<0.001$ . საშუალოთა შორის სხვაობა, „ ეტა კვადრატი“ 0.21-ის ტოლია, ანუ ეფექტის ზომა მაღალია. საშუალოები და სტანდარტული გადახრის მონაცემები იხილეთ *დანართში B, ცხრილი #B22*. ბუნებრივი აქტივობის დონეების მიხედვით პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებების საშუალო სიდიდეები თვალსაჩინოებისთვის შეჯამებულია ცხრილში #16.

**ცხრილი #16.** ბუნებრივი აქტივობის დონეების მიხედვით პროფესიული გადაწყვეტის მნიშვნელობები.

ბუნებრივი აქტივობის დონე	ემოციური გამოფიტვა	დეპერსონალიზაცია	პირადი მიღწევებით უკმაყოფილება
დაბალი	-.40	-.59	-.85
საშუალო	-.03	.04	.03
მაღალი	.47	.37	.65
F	28.46	37.95	68.79

*ღრმა აქტივობის დონეების მიხედვით პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებების საშუალო ქულათა ანალიზი*

კვლევამ აჩვენა, რომ *ღრმა აქტივობის* დონეების მიხედვით, სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი განსხვავება მხოლოდ - პირადი მიღწევებით უკმაყოფილების საშუალოებს შორის დაფიქსირდა. *ღრმა აქტივობის დონეების* მიხედვით დიფერენცირებულ ჯგუფებში *მიღწევებით უკმაყოფილების საშუალო* ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად არსებითია 001 დონეზე,  $F(2,76)=37.86$ ,  $p<.001$ . „ეტა კვადრატი“ 0.09-ის ტოლია, ანუ ეფექტის ზომა საშუალოზე მაღალია. რაც უფრო მეტი ინტენსივობით ახორციელებს ემოციურ შრომას *ღრმა აქტივობის* ფორმით პერსონალი, მით უფრო უკმაყოფილოა საკუთარი მიღწევებით. მიღწევებით უკმაყოფილების ქულათა საშუალო მაჩვენებელი და სტანდარტული გადახრის მაჩვენებელი მოცემულია *დანართში B, ცხრილი #B23*. *ღრმა აქტივობის* დონეების მიხედვით

მონაცემთა ანალიზმა აჩვენა, რომ *ემოციური გამოფიტვის* საშუალო ქულებს შორის სხვაობა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი არ არის  $F(2,76)=1.76, p>.172$ , სტატისტიკურად არსებითი არ არის *დეპერსონალიზაციის* საშუალო ქულებს შორის სხვაობაც  $F(2,76)=6.32, p>.532$ .

ერთი ზოგადი დასკვნა შეძლება გაკეთდეს ჩვენი ანალიზის საფუძველზე: *ემოციური შრომის შესრულება თუ ხორციელდება ერთი კონკრეტული ფორმის საშუალებით დიდი ინტენსივობით, მაშინ პერსონალი მოწყვლადია პროფესიული გადაწყვის მიმართ და პირიქით - თუ დაბალი ინტენსივობით ხდება ემოციური შრომის შესრულება, პროფესიული გადაწყვის რისკიც მცირეა (საშუალო და დაბალი დონის ჯგუფებში პროფესიული გადაწყვის განზომილებების ქულათა საშუალო სიდიდე საშუალო ან დაბალია)*. სხვადასხვა კვლევებით ასევე დადასტურებულია რომ მომხმარებლებთან ურთიერთობის სიხშირე და ინტენსიობა უკავშირდება პროფესიულ გადაწყვას (Cordes and Dougherty, 1993). მომხმარებელთან ინტერაქციის ხანგრძლივობა, სიხშირე და „გამოხატული“ ემოციების მრავალფეროვნება ასევე უკავშირდება პროფესიულ გადაწყვას კვლევების მიხედვით (Cordes and Dougherty, 1993; Morris and Feldman, 1996).

## 10.2. ემოციური შრომა და პროფესიული გადაწყვა: რეგრესიული ანალიზი

ემოციური შრომის ფორმებსა (ზედაპირული, ღრმა და ბუნებრივი აქტივობა) და პროფესიული გადაწყვის განზომილებებს (ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია, მიღწევებით უკმაყოფილება) შორის კავშირის დასადგენად, შევამოწმეთ შემდეგი ჰიპოთეზები: *ზედაპირული აქტივობა ემოციური გამოფიტვის პრედიქტორია (ჰიპოთეზა H2.1), ბუნებრივი აქტივობა წინასწარმეტყველებს დეპერსონალიზაციას (ჰიპოთეზა H2.2) ღრმა აქტივობა მიღწევებით უკმაყოფილების პრედიქტორია (ჰიპოთეზა H2.3)*. მივმართეთ იერარქიულ მრავლობით რეგრესიულ ანალიზს (Hierarchical multiple regression), დამოუკიდებელი ცვლადები შევაფასეთ სტანდარტიზებული ბეტა ( $\beta$ ) მაჩვენებლების მიხედვით.

ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწყვეტილების განზომილებებს შორის შემდეგი კავშირი გამოვლინდა: ემოციურ გამოფიტვას სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს: ემოციური შრომის შესრულების ზედაპირული აქტივობის ფორმა ( $\beta=.373$ ,  $t=10.621$ ,  $p<0.01$ ), ბუნებრივი აქტივობის ფორმა ( $\beta=.157$ ,  $t=4.093$ ,  $p<0.01$ ), სქესი ( $\beta=.195$ ,  $t=6.101$ ,  $p<0.01$ ) და ასაკი ( $\beta=.129$ ,  $t=3.992$ ,  $p<0.01$ ). საბოლოო მოდელის მიხედვით:  $R^2 =.26$ ,  $F(5,77)=55.57$ ,  $p<0.001$ . ჰიპოთეზა H2.1.- დადასტურდა. იხ. დანართი C, ცხრილი# C9.

დეპერსონალიზაციას სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს: ბუნებრივი აქტივობის ფორმა ( $\beta=.334$ ,  $t=7.559$ ,  $p<0.01$ ) და ზედაპირული აქტივობის ფორმა ( $\beta=.183$ ,  $t=4.498$ ,  $p<0.01$ ). დეპერსონალიზაციის ვარიაციის 21%-ი იხსნება,  $F(2,63)=81.702$ ,  $p<0.001$ . ჰიპოთეზა H2.2 დადასტურდა. იხ. დანართი C, ცხრილი# C10.

მიღწევებით უკმაყოფილებას სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს: ბუნებრივი აქტივობის ფორმა ( $\beta=.487$ ,  $t=11.703$ ,  $p<0.01$ ) და ღრმა აქტივობის ფორმა ( $\beta=.133$ ,  $t=3.515$ ,  $p<0.01$ ). ჰიპოთეზა H2.3 - დადასტურდა. იხ. დანართი C, ცხრილი# C11.

რეგრესიული ანალიზის შედეგად აღმოჩნდა, რომ ემოციურ გამოფიტვას სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს: ემოციური შრომის შესრულების ზედაპირული აქტივობის ფორმა, ბუნებრივი აქტივობის ფორმა, სქესი და ასაკი. აღსანიშნავია, რომ პროფესიული გადაწყვეტილების სამიდან ორ განზომილებასთან ემოციურ გამოფიტვასა და დეპერსონალიზაციასთან ღრმა აქტივობის მიზეზ-შედეგობრიობა სტატისტიკურად უმნიშვნელოა. ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულება უკავშირდება მომსახურების სტანდარტის გაცნობიერებულ, ემოციების მიზანმიმართული მართვის საშუალებით, კერძოდ ემოციის ტრანსფორმაციის საშუალებით განხორციელებას. რეგრესიული ანალიზის მიხედვით, ზედაპირული აქტივობაც და ბუნებრივი აქტივობაც წინასწარმეტყველებს პროფესიული გადაწყვეტილების განზომილებებს: ემოციურ გამოფიტვას და



დეპერსონალიზაციას, იმ განსხვავებით, რომ ემოციური გამოფიტვის ვარიაციის ახსნის მეტი პროცენტი ზედაპირულ აქტივობაზე მოდის, დეპერსონალიზაციის ვარიაციის ახსნაში კი მეტი წილი ბუნებრივ აქტივობას შეაქვს. მიღწევებით უკმაყოფილებას, ემოციური შრომის ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის ფორმები პროგნოზირებს. აღმოჩნდა, რომ ემოციური შრომის ბუნებრივი აქტივობის ფორმა პროფესიული გადაწყვის სამივე განზომილებისთვის წარმოადგენს პრედიქტორს, რაც კვლევის მიგნებად შეიძლება მივიჩნიოთ.

### 10.3. ემოციური შრომა და პროფესიული გადაწყვა. მოდერაციული ეფექტები

ემოციური შრომის ცალკეულ ფორმებს და პროფესიული გადაწყვის განზომილებებს შორის კავშირში პიროვნული მახასიათებლების და სამუშაო მახასიათებლების მოდერაციული ეფექტები შევამოწმეთ PROCESS, by Andrew F. Hayes (Procedure for SPSS Release 2.16.1) მოდელი 1-ის საშუალებით.

#### *პიროვნული მახასიათებლების მოდერაციული ეფექტი*

კვლევაში პიროვნული მახასიათებლებიდან მოდერატორ ცვლადებად განვიხილავთ: ექსტრავერსიასა და ნეიროტიციზმს. განვიხილავთ მოდელს, სადაც პრედიქტორი ცვლადი არის – ემოციური შრომა (ზედაპირული, ღრმა და ბუნებრივი აქტივობა), მოდერატორი ცვლადი – პიროვნული მახასიათებლები (ნეიროტიციზმი და ექსტრავერსია), დამოკიდებული ცვლადი – პროფესიული გადაწყვა (ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია, პირადი მიღწევებით უკმაყოფილება), ხოლო საკონტროლო ცვლადები – ასაკი და სქესი. ჩვენი დაშვებით ნეიროტიციზმს ექნება გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ემოციურ შრომას (ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობის) და ემოციური გამოფიტვას შორის კავშირზე და ბუნებრივი აქტივობასა და დეპერსონალიზაციას შორის კავშირზე (ჰიპოთეზა H2.4, H2.5, H2.6). ექსტრავერსიას ექნება ბუფერული მოდერატორის ეფექტი ემოციურ შრომასა და პროფესიული გადაწყვის განზომილებებს შორის კავშირზე (H2.7, H2.8, H2.9). აღმოჩნდა, რომ: **ზედაპირული აქტივობის ფორმასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირზე ექსტრავერსიას აქვს ბუფერული მოდერატორის ეფექტი (ჰიპოთეზა H2.7**

დადასტურდა), ინტერაქციის  $\beta$  სიდიდე უარყოფითია. ჩვენი კვლევის მიხედვით, ექსტრავერსიას, ასევე ბუფერული მოდერაციის ეფექტი აქვს ღრმა აქტივობის ფორმასა და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის კავშირზე (ჰიპოთეზა H2.9 დადასტურდა). იხ.ცხრილი #17.

**ცხრილი#17.** ექსტრავერსიის მოდერაციული ეფექტი ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწვის განზომილებებს შორის კავშირზე.

ცვლადი	$R^2$	$F$	B	T	P
<b>ზედაპირული აქტივობისა და ექსტრავერსიის ინტერაქციის გავლენა ემოციურ გამოფიტვაზე</b>					
მოდელი	.305	78.563			.000
პრედიქტორი: ზედაპირული აქტივობა			.515	12.310	.000
მოდერატორი: ექსტრავერსია			.503	5.673	.000
საკონტროლო ცვლადი: ასაკი			.013	2.696	.007
საკონტროლო ცვლადი: სქესი			.309	2.949	.003
ინტერაქციის ცვლადი: ზედაპირული აქტივობა x ექსტრავერსია	$\Delta R^2$	$\Delta F$			
	.004	6.502	-.143	-2.550	.011
<b>ღრმა აქტივობისა და ექსტრავერსიის ინტერაქციის გავლენა მიღწ. დაუკმაყოფილებლობაზე</b>					
მოდელი	.318	90.505			.000
პრედიქტორი: ღრმა აქტივობა			.196	6.063	.000
მოდერატორი: ექსტრავერსია			.941	15.814	.000
საკონტროლო ცვლადი: ასაკი			.020	3.973	.000
ინტერაქციის ცვლადი: ღრმა აქტივობა x ექსტრავერსია	$\Delta R^2$	$\Delta F$			
	.014	12.314	-.222	-3.509	.000

PROCESS (by Andrew F. Hayes) Procedure for SPSS Release 2.16.1. (მოდელი 1)

ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწვის განზომილებებს შორის კავშირზე ნეიროტიციზმისა და ექსტრავერსიის მოდერაციული ეფექტი ყველა სხვა კომბინაციაში სტატისტიკურად უმნიშვნელო აღმოჩნდა.

*სამუშაო მახასიათებლების მოდერაციული ეფექტი*

ორგანიზაცია, სამუშაოს დიზაინის, სამუშაოს მახასიათებლების საშუალებით ცდილობს უზრუნველყოს შესრულებული სამუშაოს ხარისხის მართვა და პერსონალის კმაყოფილების ზრდა. ჩვენი კვლევის ფარგლებში ვიკვლიეთ მომსახურების სფეროში სამუშაო მახასიათებლების გავლენა ემოციურ შრომასა და პროფესიულ გადაწყვეტას შორის მიმართებაზე. ემოციური შრომის კვლევებში გვხვდება ავტონომიისა და უკუკავშირის მოდერაციული ეფექტის შესახებ დასკვნები (Abraham 1999, Farah Naqvi 2004, Catherine Jordan, Sandra Kiffin-Petersen, Geoffrey Soutar, 2005). რადგან ჩვენი კვლევის ძირითადი ცვლადების მიმართებას სხვადასხვა როლიდან ვსწავლობთ, ამჟამად, კვლევისთვის შერჩეული სამუშაო მახასიათებლების: ავტონომია, სამუშაოდან უკუკავშირი, დავალების მნიშვნელოვნება და სამუშაოს მნიშვნელოვნება - მოდერაციულ როლს ვამოწმებთ. ვვარაუდობთ, რომ მათ ბუფერული მოდერატორის ეფექტი ექნებათ, ანუ შეამცირებენ ემოციური შრომის (ზედაპირული, ღრმა, ბუნებრივი აქტივობა) შესრულების პოზიტიურ კავშირს პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებთან (ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია, პირადი მიღწევებით უკმაყოფილება). სტატისტიკური ანალიზის შედეგად, დადასტურდა ავტონომიისა და სამუშაოდან უკუკავშირის მოდერაციული ეფექტი, ზედაპირულ აქტივობასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირზე (H2.10 და H2.11). იხ. ცხრილი #18.

**ცხრილი#18.** სამუშაოდან უკუკავშირისა და ავტონომიის მოდერაციული ეფექტი ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებს შორის კავშირში.

ცვლადი	$R^2$	$F$	B	T	P
ზედაპირული აქტივობისა და სამუშაოდან უკუკავშირის ინტერაქციის გავლენა ემოციურ გამოფიტვაზე					

მოდელი	.292	59.126			.000
პრედიქტ:ზედაპირული აქტივობა			.542	13.279	.000
მოდერატორი: უკუკავშირი			.166	5.150	.000
საკონტროლო ცვლადი: ასაკი			.014	2.836	.005
საკონტროლო ცვლადი: სქესი			.381	3.703	.000
ინტერაქციის ცვლადი: ზედაპირული აქტივობა x უკუკავშირი	$\Delta R^2$	$\Delta F$			
	.007	6.661	-.078	-2.581	.010
<b>ზედაპირული აქტივობისა და ავტონომიის ინტერაქციის გავლენა ემოციურ გამოფიტვაზე</b>					
მოდელი	.285	63.350			.000
ზედაპირული აქტივობა			.550	13.334	.000
მოდერატორი: ავტონომია			.113	4.863	.000
საკონტროლო ცვლადი: სქესი			.344	3.307	.001
საკონტროლო ცვლადი: ასაკი			.017	3.458	.000
ინტერაქციის ცვლადი: ზედაპირული აქტივობა x ავტონომია	$\Delta R^2$	$\Delta F$			
	.003	4.520	-.043	-2.126	.033

PROCESS (by Andrew F. Hayes) Procedure for SPSS Release 2.16.1. (მოდელი 1)

კვლევაში მოდერატორებად, პიროვნული ნიშნებისა და სამუშაო მახასიათებლების გარდა, განვიხილავთ ასევე თვით-მოტივაციას და სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილებას. სოციალური მხარდაჭერა და სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილება, პოზიტიური სამუშაო გარემოს მახასიათებლებია და ხელს უწყობს, როგორც სამუშაო სტრესის, ისე პროფესიული გადაწყვეტილების შემცირებას, მსგავსი შედეგი ემოციური შრომის კვლევებშიც გამოვლინდა (Morris and Feldman, 1996; Grandey 2000). ჩვენი ვარაუდით და ჩამოყალიბებული ჰიპოთეზების მიხედვით, თვით-მოტივაციასა და ურთიერთობებით კმაყოფილებას ბუფერული მოდერაციის ეფექტი ექნება ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწყვეტილების განხორციელებებს შორის მიმართებაზე (H2.12, H2.13). ჩვენ შევამოწმეთ ემოციური შრომის თითოეულ ფორმასა და პროფესიული გადაწყვეტილების განხორციელებებს შორის კავშირზე მოდერაციული გავლენა და აღმოჩნდა, რომ თვით-მოტივაციას ბუფერული მოდერაციული ეფექტი აქვს ბუნებრივ აქტივობასა და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის მიმართებაზე, ის ასუსტებს ძირითად ცვლადებს შორის

კავშირს. ანალოგიური ეფექტი აქვს თვით-მოტივაციას, როგორც მოდერატორ ცვლადს - ის ამცირებს ემოციური გამოფიტვის შედეგს ემოციური შრომის ზედაპირული აქტივობის ფორმით განხორციელების პირობებში. რაც იმას ნიშნავს, რომ პერსონალის თვით-მოტივაცია ემოციური შრომის შესრულებისას ამცირებს პროფესიული გადაწვის (როგორც ემოციური შრომის ნეგატიური შედეგის) ალბათობას. ურთიერთობებით კმაყოფილების მოდერაციული ეფექტი (H2.14) დადასტურდა ზედაპირულ აქტივობასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის მიმართებაზე. იხილეთ ცხრილი # 19.

### **შეჯამება**

**პიროვნული მახასიათებლების მოდერაციული როლი:** ექსტრავერსია ასუსტებს კავშირს ღრმა აქტივობასა და მიღწევებით დაუკმაყოფილებლობას შორის; ის ბუფერული მოდერატორის როლს ასრულებს ამ ცვლადებს შორის კავშირში. **ექსტრავერსია** ასევე ამცირებს ზედაპირული აქტივობისა და ემოციური გამოფიტვის კავშირს. მაშასადამე, თუ ექსტრავერტი ზედაპირული აქტივობის ფორმით ასრულებს ემოციურ შრომას, ის ნაკლებად მოწყვლადია ემოციური გამოფიტვის მიმართ.

**თვით-მოტივაცია და ორგანიზაციაში სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილება.** სტატისტიკური ანალიზის შედეგად აღმოჩნდა, რომ როგორც თვით-მოტივაცია, ასევე სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილებაც ბუფერული მოდერატორებია ზედაპირულ აქტივობასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირში. ის არსებითად ამცირებს ამ ცვლადებს შორის კავშირს. **თვით-მოტივაცია** ასევე მოდერატორია ბუნებრივი აქტივობის ფორმით შესრულებული ემოციური შრომისა და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის კავშირში. მოტივირებული პერსონალი, რომელიც ბუნებრივი აქტივობის გზით ასრულებს ემოციურ შრომას, არ არის მოწყვლადი პროფესიული გადაწვის, კერძოდ მიღწევებით უკმაყოფილების მიმართ. სხვა კომბინაციაში ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწვის განხორციელებებს შორის მიმართებაზე მოდერაციული ეფექტები სტატისტიკურად უმნიშვნელო აღმოჩნდა.

სამუშაო მახასიათებლები: ავტონომია და სამუშაოდან უკუკავშირი ამცირებს ურთიერთმიმართებას ზედაპირული აქტივობით ემოციური შრომის შესრულებასა და ემოციურ გამფიტვას შორის. ორივე შემთხვევაში საქმე გვაქვს ბუფერულ მოდერაციასთან. ემოციური შრომის ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის ფორმებისთვის მსგავსი ეფექტი არ დადასტურდა.

ცხრილი#19. თვით-მოტივაციისა და ურთიერთობებით კმაყოფილების მოდერაციული ეფექტი ემოციურ შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწყვეტილების განზომილებებს შორის კავშირზე.

ცვლადი	$R^2$	$F$	B	T	P
ბუნებრივი აქტივობისა და თვით-მოტივაციის ინტერაქციის გავლენა პირად მიღწევებში დაუკმაყოფილებლობაზე					
მოდელი	.320	57.525			.000
ბუნებრივი აქტივობა			.405	11.850	.000
თვითმოტივაცია			.242	6.272	.000
ასაკი			.013	2.709	.007
სქესი			-.019	-.209	.833
ინტერაქციის ცვლადი: ბუნებრივი აქტივობა x თვითმოტივაცია	$\Delta R^2$	$\Delta F$			
	.012	6.506	-.107	-2.550	.011
ზედაპირული აქტივობისა და თვით-მოტივაციის ინტერაქციის გავლენა ემოციურ გამოფიტვაზე					
მოდელი	.280	54.246			.000
ზედაპირული აქტივობა			.585	14.639	.000
თვითმოტივაცია			.058	1.286	.198
ასაკი			.013	2.709	.007
სქესი			-.019	-.209	.833
ინტერაქციის ცვლადი: ზედაპირული აქტივობა x თვითმოტივაცია	$\Delta R^2$	$\Delta F$			
	.012	6.506	-.107	-2.550	.011
ზედაპირული აქტივობისა და სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილების ინტერაქციის გავლენა ემოციურ გამოფიტვაზე					
მოდელი	.330	95.581			.000
ზედაპირული აქტივობა			.547	14.158	.000

ასაკი			.278	6.458	.000
სქესი			.015	2.862	.004
			.374	3.684	.000
ინტერაქციის ზედაპირული სოც.ურთ.კმაყოფილება	ცვლადი: აქტივობა x	$\Delta R^2$	$\Delta F$		
		.005	6.387	-.085	-2.527
					.011

PROCESS (by Andrew F. Hayes) Procedure for SPSS Release 2.16.1. (მოდელი 1)

#### 10.4. ემოციური შრომის მედიაციური ეფექტი პიროვნულ მახასიათებელსა და გადაწყვეტის შორის კავშირზე

ჩვენი კვლევის მთვარი კონსტრუქტი, ემოციური შრომა, ამჯერად უნდა შევამოწმოთ მედიატორის როლში. პიროვნულ მახასიათებლებსა და პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებს შორის კავშირში წარმოადგენს თუ არა ემოციური შრომის შესრულება მედიატორს. სტატისტიკური ანალიზისთვის გამოვიყენეთ SPSS-ის პროგრამაში ინტეგრირებული პროგრამა PROCESS by Andrew F. Hayes (Procedure for SPSS Release 2.16.1), მოდელი 4, რომელიც მედიაციური ეფექტის ანალიზს ანხორციელებს შემდეგი ეტაპის მიხედვით: 1. რეგრესიული ანალიზის საფუძველზე დამოუკიდებელ და დამოკიდებულ ცვლადებს შორის მიმართებების სტატისტიკური სანდოობა მოწმდება ( $X$ -სა და  $Y$ -ს შორის), 2. ასევე მოწმდება სტატისტიკური სანდოობა რეგრესიულ განტოლებაში დამოუკიდებელ ცვლადსა და მედიატორს შორის; 3. მედიატორსა და დამოკიდებულ ცვლადს შორის ეფექტის სტატისტიკური სანდოობა მოწმდება რეგრესიული ანალიზის საფუძველზე, სადაც დამოკიდებული ცვლადიც მონაწილეობს ( $X/M - Y$ ); 4. მოწმდება დამოუკიდებელ ცვლადსა და დამოკიდებულ ცვლადს შორის მიმართების სტატისტიკური არასანდოობა (სრული მედიაციის შემთხვევაში, ან მნიშვნელოვანი შემცირება მიმართებისა, ნაწილობრივი მედიაციის პირობებში), როდესაც დამოუკიდებელ და დამოკიდებულ ცვლადს შორის მიმართებაში მონაწილეობს მედიატორი ცვლადი ( $M/X - Y$ ). PROCESS by Andrew F. Hayes (Procedure for SPSS Release 2.16.1), მოდელი 4, სობელის ტესტის საშუალებითაც ამოწმებს მედიაციურ ეფექტს.

აღმოჩნდა, რომ ექსტრავერსიასა და პროფესიულ გადაწვას შორის კავშირში ემოციური შრომა ნაწილობრივ მედიატორის ფუნქციას ასრულებს, კერძოდ ექსტრავერსიასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის მედიატორია **ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობის ფორმები**, ხოლო ექსტრავერსიასა და მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის კავშირში **ღრმა აქტივობა** არის მედიატორი (H2.14,H2.15,H2.16). ემოციური შრომა ასევე ნაწილობრივ მედიატორის როლს ასრულებს **სფეროში მუშაობით უკმაყოფილებასა** და პროფესიული გადაწვის განზომილებებს შორის. კერძოდ, **ემოციურ გამოფიტვასთან** კავშირში **ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობა** (H2.17, H2.18), ხოლო **ღრმა აქტივობა მიღწევებით უკმაყოფილებასთან** კავშირში (H2.19).

ზედაპირული აქტივობის ფორმა არის მედიატორი ექსტრავერსიასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის მიმართებაში და ადგილი აქვს ნაწილობრივ მედიაციას. 1. ექსტრავერსია ემოციური გამოფიტვის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.792$ ,  $t(769)=9.215$ ,  $p<0.001$ ; 2.ექსტრავერსია ზედაპირული აქტივობის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია:  $\beta=.483$ ,  $t(769)=6.586$ ,  $p<0.001$ ; 3. ექსტრავერსიის გაკონტროლების პირობებში, ზედაპირული აქტივობა (მედიატორი ცვლადი) ემოციური გამოფიტვის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.518$ ,  $t(768)=13.668$ ,  $p<0.001$ ; 4.ზედაპირული აქტივობის (მედიატორი) გაკონტროლების პირობებში, ექსტრავერსია ემოციური გამოფიტვის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორი დარჩა.  $\beta =.542$ ,  $t(768)=6.832$ ,  $p<0.001$ . სობელის ტესტის მიხედვით, „Normal theory test for indirect effect” სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა ( $Z=5.92$ ,  $p<0.001$ ). **ჰიპოთეზა H2.14 დადასტურდა.**

*ბუნებრივი აქტივობის ფორმა ნაწილობრივი მედიატორის როლს ასრულებს ექსტრავერსიასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირში.* ჰიპოთეზა H2.15. სტატისტიკური ანალიზის მიხედვით: 1. ექსტრავერსია ემოციური გამოფიტვის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.792$ ,  $t(769)=9.215$ ,  $p<0.001$ ; 2.



ექსტრავერსია ბუნებრივი აქტივობის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია:  $\beta=.827$ ,  $t(769)=10.276$ ,  $p<0.001$ ; 3. ბუნებრივი აქტივობა (მედიატორი ცვლადი) ემოციური გამოფიტვის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.255$ ,  $t(768)=6.828$ ,  $p<0.001$ ; ექსტრავერსია ემოციური გამოფიტვის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორი დარჩა  $\beta=.581$ ,  $t(768)=6.521$ ,  $p<0.001$ . სობელის ტესტის მიხედვით, „Normal theory test for indirect effect”, არაპირდაპირი, მედიაციური ეფექტი სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა ( $Z=5.67$ ,  $p<0.001$ ).

**ღრმა აქტივობა წარმოადგენს მედიატორს ანუ ნაწილობრივ მედიაციას აქვს ადგილი ექსტრავერსიასა და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის კავშირში.** დასკვნა ეყრდნობა შემდეგ სტატისტიკურ ანალიზს: 1. ექსტრავერსია პირადი მიღწევებით უკმაყოფილების სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=1.079$ ,  $t(767)=15.759$ ,  $p<0.001$ ; 2. ექსტრავერსია ღრმა აქტივობის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია:  $\beta=.463$ ,  $t(767)=5.257$ ,  $p<0.001$ ; 3. ღრმა აქტივობა (მედიატორი ცვლადი) პირადი მიღწევებით უკმაყოფილების სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.203$ ,  $t(766)=7.476$ ,  $p<0.001$ ; 4. ღრმა აქტივობის (მედიატორი) გაკონტროლების პირობებში, ექსტრავერსია პირადი მიღწევებით უკმაყოფილების სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორი დარჩა.  $\beta=.986$ ,  $t(766)=14.633$ ,  $p<0.001$ . სობელის ტესტის მიხედვით, „Normal theory test for indirect effect” სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა ( $Z=4.275$ ,  $p<0.001$ ). ჰიპოთეზა H2.16 დადასტურდა.

### *სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და პროფესიულ გადაწყვეტას შორის კავშირში ემოციური შრომის მედიაციური ეფექტი*

აღმოჩნდა, რომ **ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობის ფორმები წარმოადგენენ მედიატორებს სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირში.** ნაწილობრივი მედიაციის ეფექტი დადასტურდა. დასკვნა ეყრდნობა შემდეგ სტატისტიკურ ანალიზს: 1. სფეროში მუშაობით კმაყოფილება ემოციური გამოფიტვის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.465$ ,  $t(769)=11.016$ ,  $p<0.001$ ; 2.

სფეროში მუშაობით კმაყოფილება ზედაპირული აქტივობის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია:  $\beta=.159$ ,  $t(769)=4.270$ ,  $p<0.001$ ; 3. სფეროში მუშაობით კმაყოფილების გაკონტროლების პირობებში, **ზედაპირული აქტივობა** (მედიატორი ცვლადი) ემოციური გამოფიტვის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.523$ ,  $t(768)=14.467$ ,  $p<0.001$ ; 4. ზედაპირული აქტივობის (მედიატორი) გაკონტროლების პირობებში, სფეროში მუშაობით კმაყოფილება ემოციური გამოფიტვის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორი დარჩა,  $\beta =.381$ ,  $t(768)=10.072$ ,  $p<0.001$ . სობელის ტესტის მიხედვით, „Normal theory test for indirect effect” სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა ( $Z=4.09$ ,  $p<0.001$ ). **ჰიპოთეზა H2.17 დადასტურდა.**

სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირში ბუნებრივი აქტივობის ნაწილობრივი მედიაციის ეფექტი დადასტურდა. დასკვან ეყრდნობა შემდეგ სტატისტიკურ ანალიზს: 1. სფეროში მუშაობით კმაყოფილება ემოციური გამოფიტვის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.465$ ,  $t(769)=11.016$ ,  $p<0.001$ ; 2. სფეროში მუშაობით კმაყოფილება ბუნებრივი აქტივობის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია:  $\beta=.440$ ,  $t(769)=11.008$ ,  $p<0.001$ ; 3. ბუნებრივი აქტივობა (მედიატორი ცვლადი) ემოციური გამოფიტვის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.227$ ,  $t(768)=6.118$ ,  $p<0.001$ ; 4. ბუნებრივი აქტივობის (მედიატორი) გაკონტროლების პირობებში, სფეროში მუშაობით კმაყოფილება ემოციური გამოფიტვის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორი დარჩა,  $\beta=.365$ ,  $t(768)=8.221$ ,  $p<0.001$ . სობელის ტესტის მიხედვით, „Normal theory test for indirect effect” სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა ( $Z=5.331$ ,  $p<0.001$ ). **ჰიპოთეზა H2.18 დადასტურდა.**

სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის კავშირში ღრმა აქტივობის ნაწილობრივი მედიაციის ეფექტი დადასტურდა. 1. სფეროში მუშაობით კმაყოფილება პირადი მიღწევებით უკმაყოფილების

სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორი აღმოჩნდა  $\beta=.273$ ,  $t(767)=7.132$ ,  $p<0.001$ ; 2. სფეროში მუშაობით კმაყოფილება ღრმა აქტივობის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია:  $\beta=.214$ ,  $t(767)=4.846$ ,  $p<0.001$ ; 3. ღრმა აქტივობა (მედიატორი ცვლადი) პირადი მიღწევებით უკმაყოფილების სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.246$ ,  $t(766)=8.231$ ,  $p<0.001$ ; 4. ღრმა აქტივობის (მედიატორი) გაკონტროლების პირობებში, სფეროში მუშაობით კმაყოფილება პირადი მიღწევებით უკმაყოფილების სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორი დარჩა,  $\beta =.220$ ,  $t(766)=5.907$ ,  $p<0.001$ . სობელის ტესტის მიხედვით, „Normal theory test for indirect effect” სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა ( $Z=4.15$ ,  $p<0.001$ ). **ჰიპოთეზა H2.19 დადასტურდა.**

**შეჯამება:** ექსტრავერსიასა და პროფესიულ გადაწვას შორის კავშირში ემოციური შრომა ნაწილობრივ მედიატორის ფუნქციას ასრულებს, კერძოდ ექსტრავერსიასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის მედიატორია ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობის ფორმები, ხოლო ექსტრავერსიასა და მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის კავშირში ღრმა აქტივობა არის მედიატორი.(H2.14,H2.15,H2.16). ემოციური შრომა ასევე ნაწილობრივ მედიატორის როლს ასრულებს სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და პროფესიული გადაწვის განზომილებებს შორის. კერძოდ, ემოციურ გამოფიტვასთან კავშირში ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობა (H2.17, H2.18). ხოლო ღრმა აქტივობა მიღწევებით უკმაყოფილებასთან კავშირში (H2.19).

## **§11. ემოციური შრომა და სამუშაოთი კმაყოფილება. პირდაპირი და არაპირდაპირი კავშირების ანალიზის შედეგი**

სამეცნიერო ლიტერატურის მიმოხილვისას, აღვნიშნეთ, რომ ჰოქშილდით(Hochschild, 1983) დაწყებული, მრავალი სხვა ავტორიც ემპირიული კვლევებით ასაბუთებს, რომ ემოციური შრომა იწვევს პროფესიულ გადაწვას, თუმცა არსებობს ემოციურ შრომასთან დაკავშირებული კვლევები, რომლებიც ადასტურებენ ემოციური შრომის პირდაპირ კავშირს სამუშაოთი კმაყოფილებასთან (Ashforth &

Humphrey, 1993; Strickland, 1992; Tolich, 1993; Wharton & Erickson, 1993; Bono & Vey, 2005; Grandey, 2000; Hülsheger & Schewe, 2011 ).

ჩვენს კვლევაში გამოვთქვით ვარაუდი, რომ ემოციური შრომის შედეგს შეიძლება წარმოადგენდეს როგორც პროფესიული გადაწყვეტილება, ასევე ზოგადი სამუშაოთი კმაყოფილება. პირველ რიგში პირსონის შერეული მომენტის კორელაციის კოეფიციენტის მიხედვით შევაფასეთ ემოციურ შრომას (ზოგადი, ღრმა და ბუნებრივი აქტივობის ფორმები) და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირი, რომელიც პოზიტიური მიმართულების და სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა. ყველაზე ძლიერი კორელაცია ზოგად სამუშაოთი კმაყოფილებასა და ბუნებრივ აქტივობას შორისაა:  $r=.293$ ,  $p<0.01$ ; უფრო სუსტი კორელაცია დაფიქსირდა ღრმა აქტივობასთან  $r=.194$ ,  $p<0.01$ ; პოზიტიური, თუმცა ემოციური შრომის ფორმებს შორის ყველაზე სუსტი კორელაცია ზოგად სამუშაოთი კმაყოფილებას ზედაპირულ აქტივობასთან აქვს,  $r=.179$ ,  $p<0.01$ . ჩვენი დაშვება, რომ შესაძლებელია იყოს კავშირი ემოციურ შრომასა და ზოგად სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის, დადასტურდა. მსგავსი შედეგები აქვთ მიღებული სხვადასხვა მკვლევრებს სხვადასხვა დროს (Ashforth & Humphrey, 1993; Bono & Vey, 2005; Grandey, 2000; Hülsheger & Schewe, 2011). მამასადადამე, შეგვიძლია ვთქვათ, რომ ემოციურ შრომის შედეგი შეიძლება იყოს არა მხოლოდ პროფესიული გადაწყვეტილება, არამედ ზოგადი შრომითი კმაყოფილებაც. ანუ, გარკვეულ პირობებში, ემოციური შრომა იწვევს ნეგატიურ შედეგს (პროფესიული გადაწყვეტილება), გარკვეულ პირობებში კი პოზიტიურ შედეგს (სამუშაოთი კმაყოფილება).

### **11.1. ემოციური შრომის პრედიქტორული როლის შეფასება სამუშაოთი კმაყოფილებასთან მიმართებაში**

მივმართეთ იერარქიულ მრავლობით რეგრესიას, რათა გავარკვიოთ ემოციური შრომის რომელი ფორმით შესრულება იწვევს სამუშაოთი ზოგად კმაყოფილებას. რეგრესიის განტოლებაში დამოკიდებული ცვლადია ზოგადი კმაყოფილება, პრედიქტორი ცვლადები - ზედაპირული აქტივობა, ბუნებრივი აქტივობა, ღრმა აქტივობა; საკონტროლო ცვლადებია: სქესი, ანაზღაურება (ზოგად კმაყოფილებასთან

სტატისტიკურად არსებით კორელაციაში მყოფი ცვლადები დემოგრაფიული ცვლადებიდან). საბოლოო მოდელში, სადაც პრედიქტორი და საკონტროლო ცვლადები ერთად არის მოდელში წარმოდგენილი, ზოგადი კმაყოფილების ვარიაციის 11%-ი იხსნება,  $F(2,63)=12.99, p<0.001$ . ემოციური შრომის სამივე ფორმა პროგნოზირებს სამუშაოთი ზოგად კმაყოფილებას: ბუნებრივი აქტივობის ფორმა ( $\beta=.188, t=4.278, p<0.001$ ) და ზედაპირული აქტივობის ფორმა ( $\beta=.107, t=2.612, p<0.01$ ), ღრმა აქტივობის ფორმა ( $\beta=.100, t=2.500, p<0.05$ ), ასევე, სქესი ( $\beta=.159, t=4.426, p<0.001$ ). ჰიპოთეზა H3.1 და H3.2 დადასტურდა. იხ.ცხრილი#20

ცხრილი#20. ემოციური შრომის წილი ზოგადი კმაყოფილების ფორმირებაში.

ცვლადი	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$ for $\Delta R^2$	B	$t$	P
<u>პრედიქტორი:</u>						
ბუნებრივი აქტივობა	.071	.071	54.306	.118	4.278	.000
ღრმა აქტივობა	.077	.074	4.225	.107	2.612	.009
ზედაპირული აქტივობა	.083	.079	4.991	.100	2.500	.013
<u>საკონტროლო ცვლადი:</u>						
სქესი	.109	.104	20.554	.159	4.426	.000
ანაზღაურება	.111	.104	1.540	.044	1.241	.215

როგორც ანალიზმა აჩვენა ემოციური შრომის სამივე ფორმის შესრულება შეიძლება იყოს კავშირში შრომით კმაყოფილებასთან. გამოდის, რომ ემოციური შრომა წინასწარმეტყველებს, როგორც პროფესიულ გადაწყვეტას, ისე სამუშაოთი კმაყოფილებას, რაც იმას ნიშნავს, რომ პროფესიული გადაწყვეტა და ზოგადი სამუშაოთი კმაყოფილება ერთმანეთს არ გამორიცხავს, ერთი კონტინუუმის ორ ბოლოს არ წარმოადგენს. მამასადაამე მნიშვნელოვანია იმის შეფასება, სხვა რომელი ცვლადები უწყობენ ხელს, რომ უფრო მკვეთრად გამოხატული შედეგი იყოს სამუშაოთი კმაყოფილება ან რომელი ცვლადების გავლენით ძლიერდება პროფესიული გადაწყვეტის შედეგი.

**11.2. მოდერაციული ეფექტები ემოციურ შრომასა და ზოგად სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში**

მოდერაციული ეფექტები ჰეისის PROCESS-ის სტატისტიკური მოდელი 1-ის საშუალებით შევამოწმეთ. დადასტურდა ექსტრავერსიის გამაძლიერებელი მოდერაციული ეფექტი ბუნებრივი აქტივობის ფორმასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში (ჰიპოთეზა H3.4'). ნეიროტიციზმს ბუფერული ეფექტი აღმოაჩნდა ზედაპირული აქტივობისა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის მიმართებაზე (H3.5). იხილეთ ცხრილი#21.

**ცხრილი# 21.** ნეიროტიციზმისა და ექსტრავერსიის მოდერაციული ეფექტი ემოციურ შრომასა და ზოგად სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში.

ცვლადი	$R^2$	$F$	B	T	P
<b>ბუნებრივი აქტივობისა და ექსტრავერსიის ინტერაქციის გავლენა შრომით ზოგად კმაყოფილებაზე</b>					
მოდელი	.128	21.022			.000
პრედიქტორი: ბუნებრივი აქტივობა			.312	6.130	.000
მოდერატორი: ექსტრავერსია			.419	3.711	.000
საკონტროლო ცვლადი: სქესი			.389	2.769	.005
საკონტროლო ცვლადი: ანაზღაურება			.006	1.343	.179
ინტერაქციის ცვლადი : ბუნებრივი აქტივობა x ექსტრავერსია	$\Delta R^2$	$\Delta F$			
	.012	9.126	.258	3.021	.002
<b>ზედაპირული აქტივობისა და ნეიროტიციზმის ინტერაქციის გავლენა შრომით ზოგად კმაყოფილებაზე</b>					
მოდელი	.137	26.123			.000
პრედიქტორი:ზედაპირული აქტივობა			.193	3.914	.000
მოდერატორი: ნეიროტიციზმი			-.717	-7.733	.000
საკონტროლო ცვლადი: სქესი			.289	2.392	.017
საკონტროლო ცვლადი: ანაზღაურება			.004	.796	.426

ინტერაქციის ცვლადი: ზედაპირული აქტივობა x ნეიროტიციზმი	$\Delta R^2$ .009	$\Delta F$ 6.529	-0.254	-2.555	.010
--	----------------------	---------------------	--------	--------	------

PROCESS (by Andrew F. Hayes) Procedure for SPSS Release 2.16.1. (მოდელი 1)

ასევე შევამოწმეთ თვით-მოტივაციის, სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილების მოდერაციული ეფექტი ემოციურ შრომასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე. ღრმა აქტივობის ფორმასა და შრომით ზოგად კმაყოფილებას შორის კავშირზე თვით-მოტივაცია გამამლიერებელი მოდერატორის როლს ასრულებს. პოზიტიური სოციალური ურთიერთობები ორგანიზაციაში, ჩვენი კვლევის თანახმად აძლიერებს შრომით კმაყოფილების განცდას პერსონალისთვის, რომელიც ემოციური შრომის შესრულებას ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ახორციელებს. ცხრილი#22.

**ცხრილი#22.** თვით-მოტივაციისა და ურთიერთობებით კმაყოფილების მოდერაციული ეფექტი ემოციური შრომის ფორმებსა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.

ცვლადი	$R^2$	$F$	B	$T$	$P$
<b>ღრმა აქტივობისა და თვით-მოტივაციის ინტერაქციის გავლენა შრომით ზოგად კმაყოფილებაზე</b>					
მოდელი	.071	10.103			.000
პრედიქტორი: ღრმა აქტივობა			.162	3.707	.000
მოდერატორი: თვითმოტივაცია			.228	3.730	.000
საკონტროლო ცვლადი: სქესი			.448	3.630	.007
საკონტროლო ცვლადი: ანაზღაურება			.005	1.182	.237

ინტერაქციის ცვლადი: ღრმა აქტივობა x თვითმოტივაცია	$\Delta R^2$	$\Delta F$			
	.005	4.062	.098	2.015	.044
ზედაპ. აქტივობისა და სოც.ურთიერთ.კმაყოფილების ინტერაქციის გავლენა შრომით ზოგად კმაყოფილებაზე					
მოდელი	.220	40.973			.000
პრედიქტორი:ზედაპირული აქტივობა			.196	4.399	.000
მოდერატორი:სოც.ურთ.კმაყოფ.			.581	12.936	.000
საკონტროლო ცვლადი: სქესი			.204	1.796	.072
საკონტროლო ცვლადი: ანაზრაურება			.004	.943	.346
ინტერაქციის ცვლადი: ზედაპირული აქტივობა x სოც.ურთ.კმაყოფილება	$\Delta R^2$	$\Delta F$			
	.006	4.298	.097	2.073	.038
ბუნებრივი აქტივობისა და სოც. ურთიერთ. კმაყოფილების ინტერაქციის გავლენა შრომით ზოგად კმაყოფილებაზე					
მოდელი	.220	95.581			.000
პრედიქტორი: ბუნებრივი აქტივობა			.204	4.515	.000
მოდერატორი: სოც.ურთ.კმაყოფ.			.534	11.792	.000
საკონტროლო ცვლადი: სქესი			.234	2.009	.044
საკონტროლო ცვლადი: ანაზრაურება			.005	1.051	.293
ინტერაქციის ცვლადი: ბუნებრივი აქტივობა x სოც.ურთ.კმაყოფილება	$\Delta R^2$	$\Delta F$			
	.005	4.840	.073	2.200	.028

PROCESS (by Andrew F. Hayes) Procedure for SPSS Release 2.16.1. (მოდელი 1)

### 11. 3. ემოციური შრომის მედიაციური ეფექტი პიროვნულ მახასიათებელსა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე

მედიაციური ეფექტების შესამოწმებლად, სტატისტიკური ანალიზისთვის გამოვიყენეთ SPSS -ის პროგრამაში ინტეგრირებული პროგრამა PROCESS by Andrew F. Hayes (Procedure for SPSS Release 2.16.1), მოდელი 4. ეს მოდელი ასევე მოიცავს მედიაციური ეფექტის შემოწმებას სობელის ტესტის საშუალებით.

აღმოჩნდა, რომ ბუნებრივი აქტივობის ფორმა არის მედიატორი ცვლადი ექსტრავერსიასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში. ეტაპების მიხედვით სტატისტიკური ანალიზის შედეგი ასეთია: 1. ექსტრავერსია შრომით კმაყოფილების



სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.670$ ,  $t(721)=6.587$ ,  $p<0.001$ ; 2. ექსტრავერსია ბუნებრივი აქტივობის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია:  $\beta=.805$ ,  $t(721)=9.919$ ,  $p<0.001$ ; 3. ექსტრავერსიის გაკონტროლების პირობებში, ბუნებრივი აქტივობა (მედიატორი ცვლადი) შრომით კმაყოფილების სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.330$ ,  $t(721)=7.593$ ,  $p<0.001$ ; 4. ექსტრავერსია შრომითი კმაყოფილების მნიშვნელოვანი პრედიქტორია.  $\beta=.450$ ,  $t(720)=4.244$ ,  $p<.001$ . სობელის ტესტის მიხედვით, „Normal theory test for indirect effect” სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა ( $Z=5.125$ ,  $p<.001$ ). **ჰიპოთეზა H3.11** - დადასტურდა.

სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და ზოგად შრომითკმაყოფილებას შორის კავშირში ბუნებრივ აქტივობას მედიაციური ეფექტი აქვს. დასკვნა ეყრდნობა შემდეგ სტატისტიკურ ანალიზს: 1. სფეროში მუშაობით კმაყოფილება შრომით კმაყოფილების სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.606$ ,  $t(721)=11.748$ ,  $p<0.001$ ; 2. სფეროში მუშაობით კმაყოფილება ბუნებრივი აქტივობის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია:  $\beta=.437$ ,  $t(721)=10.038$ ,  $p<0.001$ ; სფეროში მუშაობით კმაყოფილების გაკონტროლების პირობებში, ბუნებრივი აქტივობა (მედიატორი ცვლადი) შრომით კმაყოფილების სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტორია  $\beta=.195$ ,  $t(720)=4.485$ ,  $p<0.001$ ; 4. ბუნებრივი აქტივობის (მედიატორი) გაკონტროლების პირობებში, სფეროში მუშაობით კმაყოფილება შრომითი კმაყოფილების მნიშვნელოვანი პრედიქტორია.  $\beta =.521$ ,  $t(720)=9.578$ ,  $p<0.001$ . სობელის ტესტის მიხედვით,  $Z=4.078$ ,  $p<0.001$ . **ჰიპოთეზა H3.14** - დადასტურდა.

**პარაგრაფის შეჯამება:** ზოგად შრომით კმაყოფილებასთან პოზიტიური კორელაცია გამოიკვეთა ემოციური შრომის როგორც ბუნებრივი, ისე ღრმა და ზედაპირული აქტივობის ფორმების შემთხვევაში, თუმცა მას სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს მხოლოდ ბუნებრივი აქტივობის ფორმა. ექსტრავერსიას გამაძლიერებელი მოდერატორის ეფექტი აქვს ბუნებრივი აქტივობის ფორმასა და შრომით კმაყოფილების ურთიერთმიმართებაზე. ნეიროტიციზმს ბუფერული ეფექტი

აქვს ზედაპირული აქტივობისა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის მიმართებაზე. ემოციური შრომის შესრულების დროს აქტივობის ფორმასა და ზოგად შრომით კმაყოფილებას შორის კავშირზე თვით-მოტივაცია გამაძლიერებელი მოდერატორის როლს ასრულებს. ჩვენი კვლევის თანახმად, სოციალური ურთიერთობები აძლიერებს შრომით კმაყოფილების განცდას პერსონალისთვის, რომელიც ემოციურ შრომას ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ახორციელებს. სამუშაოდან უკუკავშირის და ავტონომიურობაც ზედაპირული აქტივობით ემოციური შრომის შესრულებისას ამცირებს სამუშაოთი კმაყოფილებას. რაც შეეხება მედიაციას, ბუნებრივი აქტივობის ფორმა წარმოადგენს მედიატორს ექსტრავერსიასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში, ასევე, სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირზე.

## **§12. კვლევის ძირითადი ცვლადების ემოციური შრომის შედეგებთან მიმართების β სიდიდეების სისტემატიზაცია და შედარება**

კვლევაში ჩართულ რომელ ცვლადს / ცვლადებს მივყავართ ემოციური შრომის პოზიტიურ შედეგამდე, ანუ სამუშაოთი კმაყოფილებამდე და რომელს ნეგატიურ შედეგამდე, ანუ პროფესიულ გადაწყვეტამდე, ეს არის ჩვენი კვლევის ერთ-ერთი მთავარი შეკითხვა. თავიდანვე აღვნიშნავთ, რომ ჩვენი კვლევის შედეგების მიხედვით, სამუშაოთი კმაყოფილება და პროფესიული გადაწყვეტა ურთიერთსაპირისპირო და ურთიერთგამომრიცხავ შედეგს არ წარმოადგენს. სხვა ავტორებთანაც გვხვდება ასეთი შედეგი (Kinman, Wray, & Strange, 2011). შრომით კმაყოფილ პერსონალს, იმავდროულად შესაძლოა აღვნიშნებოდეს პროფესიული გადაწყვეტის ნიშნები. შედარებითი ანალიზისთვის და თვალსაჩინოებისთვის ცხრილში წარმოდგენილია კვლევის ძირითადი ცვლადების სტანდარტიზებული (β) სიდიდეები სამუშაოთი კმაყოფილებასა და პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებთან მიმართებაში.

ცხრილი #28. კვლევის ძირითადი ცვლადების სამუშაოთი კმაყოფილებასთან და პროფესიული გადაწყვეტილების განხორციელებასთან მიმართება:  $\beta$  მაჩვენებლები

კვლევის ძირითადი ცვლადები	სამუშაოთი კმაყოფილება B	პროფესიული გადაწყვეტილება		
		ემოციური გამოფიტვა $\beta$	დეპერსონალიზაცია $\beta$	პირადი მიღწევებით უკმაყოფილება B
ზედაპირული აქტივობა	.100	.373	.183	-.091*
ბუნებრივი აქტივობა	.118	.157	.222	.487
ღრმა აქტივობა	.107	.047*	.017*	.133
ნეიროტიციზმი	.136	.378	.230	.087*
ექსტრავერსია	.205	.130	.116	.456
დავალ. მნიშვნელოვნება	.087*	-.097*	-.098*	.168
ავტონომია	.199	.154	.029*	.045*
სამუშ. მნიშვნელოვნება	.517	.297	.251	.123
სამუშ. უკუკავშირი	.001*	.197	.124	.122

\* $p < 0.005$ ; გამუქებული უჯრა მიუთითებს კონკრეტული ცვლადისთვის  $\beta$  სიდიდის მაქსიმალურ მაჩვენებელს.

სტატისტიკური ანალიზის შედეგები ცხადყოფს, რომ ემოციურ შრომას უფრო ძლიერი კავშირი აქვს პროფესიულ გადაწყვეტილებასთან, ვიდრე სამუშაოთი კმაყოფილებასთან (ის პროფესიული გადაწყვეტილებისა და მისი ცალკეული განხორციელებისთვის უფრო ძლიერი პრედიქტორია.); შესაბამისად, პერსონალი, რომელიც ემოციურ შრომას ასრულებს, შრომის შედეგად სამუშაოთი კმაყოფილებაზე მეტად პროფესიული გადაწყვეტილების რისკის ქვეშ იმყოფება.

ჩვენი კვლევის მთავარ შეკითხვას რომელი ცვლადები განაპირობებს პროფესიულ გადაწყვეტილებას და რომელი ცვლადები სამუშაოთი კმაყოფილებას, პასუხი ცხრილშია მოცემული (იხ. გამუქებული უჯრები), გამოკვეთილია ცვლადები, რომელთა  $\beta$  სიდიდე მაქსიმალურია კვლევის ფარგლებში.

ემოციურ გამოფიტვას ხელს უწყობს ნეიროტიციზმის პიროვნული მახასიათებელი და ემოციური შრომის ზედაპირული აქტივობის ფორმით შესრულება.

სამუშაოთი კმაყოფილებას კი ყველაზე მეტად განაპირობებს სამუშაოს მნიშვნელოვნად აღქმა და ემოციური შრომის ბუნებრივი აქტივობის ფორმით შესრულება.

შედარებითი ანალიზი შემდეგი ტენდენციების გამოკვეთის საშუალებას იძლევა:

- **ზედაპირული აქტივობის ფორმით შესრულებული ემოციური შრომის შედეგი უპირატესად ემოციური გამოფიტვაა.** ემოციური შრომის სხვა შესაძლო შედეგებთან (სამუშაოთი კმაყოფილება, დეპერსონალიზაცია, პირადი მიღწევებით უკმაყოფილება) შედარებით, ზედაპირულ აქტივობას სტატისტიკურად ყველაზე ძლიერი კავშირი სწორედ ემოციურ გამოფიტვასთან აქვს; შესაბამისად, შეიძლება ითქვას, რომ მომხმარებელთან ყალბი ემოციების გამოხატვით ურთიერთობის მოსალოდნელი შედეგი ემოციური გამოფიტვაა. მისი კავშირი პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებასთან სტატისტიკურად სანდო არ აღმოჩნდა. ზედაპირულ აქტივობას უფრო სუსტი კავშირი აქვს დეპერსონალიზაციასთან და შრომით ზოგად კმაყოფილებასთან, ვიდრე ემოციურ გამოფიტვასთან.
- **ბუნებრივი აქტივობის ფორმით შესრულებული ემოციური შრომის შედეგი უპირატესად პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებაა.** ბუნებრივი აქტივობა პროფესიული გადაწვის ამ ფორმის ძლიერი პრედიქტორია, სამუშაოთი კმაყოფილებასთან მისი კავშირი უფრო სუსტია. როდესაც პერსონალი სამუშაო როლს ფორმალური სტანდარტების / რეგულაციების გამო კი არა, ბუნებრივად (მაღალი პიროვნული ჩართულობით) ახორციელებს, პროფესიული გადაწვა საკუთარი მიღწევებით უკმაყოფილების ფორმითაა გამოხატული. შრომით კმაყოფილებასთან მიმართებაში, ბუნებრივი აქტივობის კავშირი უფრო ძლიერია ვიდრე ზედაპირული და ღრმა აქტივობის.

- შედარებითი ანალიზი ღრმა აქტივობის ფორმასა და პროფესიული გადაწვის განზომილებებს და სამუშაოთი კმაყოფილებასთან კავშირების მ ჩვენებლებს შორის მნიშვნელოვან განსხვავებას აჩვენებს. ღრმა აქტივობის პრედიქტული ძალა ემოციური გამოფიტვის და დეპერსონალიზაციის შემთხვევაში სტატისტიკურად სანდო არ არის. სტატისტიკურად სანდო კავშირი ღრმა აქტივობის ფორმას აქვს პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებასა და სამუშაოთი კმაყოფილებასთან. ჩვენი კვლევის მიხედვით, სამუშაო როლის შესრულებისას, ემოციების მართვის სტრატეგიის არჩევა იცავს პერსონალს პროფესიული გადაწვისაგან.

სამუშაოთი კმაყოფილების შედეგის ახსნაში, ბუნებრივი აქტივობა უფრო მეტი წილით არის წარმოდგენილი ვიდრე ღრმა და ზედაპირული აქტივობები.

კვლევაში ჩართული სხვა ცვლადების შედარებითი ანალიზის შედეგების მიხედვით:

აღმოჩნდა, რომ პიროვნული ნიშნები უფრო მეტად უკავშირდება პროფესიული გადაწვის განზომილებებს, ვიდრე სამუშაოთი კმაყოფილებას. კერძოდ:

- ნეიროტიციზმი ქმნის კარგ ნიადაგს ემოციური გამოფიტვისთვის, ამ ცვლადებს შორის საკმარისად ძლიერი კავშირია. პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებასთან ნეიროტიციზმის კავშირი სტატისტიკურად სანდო არ აღმოჩნდა. სამუშაოთი კმაყოფილებასთან კი მისი კავშირი უფრო სუსტია, ვიდრე პროფესიული გადაწვის განზომილებებთან. მაშასადამე ნეიროტიციზმის ნიშნის მქონე პერსონალი, მომსახურების სფეროში, მაღალი ალბათობით მოწყვლადია ემოციური გამოფიტვის მიმართ.
- ექსტრავერსია ყველაზე ძლიერ კავშირშია პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებასთან და ყველაზე ნაკლებად ემოციურ გამოფიტვასთან. ექსტრავერტებს, ნეიროტიციზმისგან განსხვავებით მოსწონთ ადამიანებთან ურთიერთობა, შესაბამისად, ნაკლები ძალისხმევა სჭირდებათ მომხმარებელთან ემოციების გამოხატვაზე, ამდენად, ემოციური გამოფიტვის რისკი შედარებით ნაკლებია,

ვიდრე პირადი მიღწევებით უკმაყოფილება, რაც საკუთარი თავისადმი მაღალი მოთხოვნებით შეიძლება იყოს განპირობებული.

- სამუშაოთი კმაყოფილებასთან მიმართებაში ნეიროტიციზმსა და ექსტრავერსიას შორის დიდი სხვაობა არ არის.
- სამუშაო მახასიათებლებს შორის **სამუშაოთი კმაყოფილების ფორმირებაში სტატისტიკურად სანდო აღმოჩნდა მხოლოდ ავტონომია და სამუშაოს მნიშვნელოვანება**, ამათგან დიდი სხვაობით აღმატებულად წინასწარმეტყველებს სამუშაოთი კმაყოფილებას სამუშაოს მნიშვნელოვანება. მაშასადამე, პერსონალი რომელიც სამუშაოს მნიშვნელოვნად მიიჩნევს, ზოგადი შრომით კმაყოფილების დონეც მაღალი აქვს. **დავალების მნიშვნელოვნება სტატისტიკურად სანდო მიზეზ-შედეგობრივ კავშირში აღმოჩნდა მხოლოდ პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებასთან.**

თუ პერსონალი სამუშაოს მნიშვნელოვნად მიიჩნევს ის სამუშაოთი კმაყოფილებასთან ერთად, ემოციური გამოფიტვის მაღალ რისკსაც შეიცავს; ამასთან, სამუშაოთი კმაყოფილებასთან სამუშაოს მნიშვნელოვნების კავშირი უფრო ძლიერია (ბ მაჩვენებელი ორჯერ მაღალია), ვიდრე ემოციურ გამოფიტვასთან. პერსონალი, რომელიც სამუშაოს მნიშვნელოვნად მიიჩნევს, სამუშაოთი კმაყოფილებას უფრო ემტად განიცდის, ვიდრე ემოციურ გამოფიტვას.

სამუშაოთი კმაყოფილებას და პროფესიული გადაწვის განზომილებებს, როგორც ურთიერთგამომრიცხავ შედეგებს ისე არ განვიხილავთ (სხვა ავტორებთანაც ვხვდებით ასეთ მიდგომას, რომელიც კვლევის შედეგებით არის განპირობებული, Marye E. Guy, Meredith A. Newman, Sharon H. Mastracci, 2008).

რაც შეეხება სამუშაოდან უკუკავშირს, მას სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი პრედიქტული ღირებულება არ აღმოაჩნდა შრომით კმაყოფილებასთან. და ასევე შედარებით სუსტი კავშირი აქვს პროფესიული გადაწვის განზომილებებთან. მომსახურების სფეროში მომხმარებელი უკუკავშირს უფრო ხშირად პრეტენზიის ფორმით გამოხატავს. კარგი მომსახურება მის მიერ ნაკლებად აღინიშნება, რადგან

მომხმარებლის აზრით, ამ სფეროში დაკავებული ადამიანის პირდაპირი მოვალეობაა (მხოლოდ მოლოდინს გადაჭარბებული კმაყოფილება, მაგ. ე.წ. „+ მომსახურება“; შეიძლება გახდეს პოზიტიური უკუკავშირის საფუძველი). ნეგატიური უკუკავშირი, სამართლიანია თუ უსამართლო, მომსახურების სფეროს წარმომადგენელმა, მომსახურების სტანდარტის მიხედვით, თავდაცვისა და თავდასხმის გარეშე უნდა მიიღოს. შესაბამისად, ჩვენი კვლევის შედეგად, უკუკავშირი უფრო მეტად წინასწარმეტყველებს ემოციურ გამოფიტვას.

**ავტონომიურობა**, დამოუკიდებლად გადაწყვეტილების მიღების შესაძლებლობა უფრო მეტად პერსონალის შრომით კმაყოფილების ფორმირებას უწყობს ხელს, ვიდრე პროფესიულ გადაწყვეტას; პროფესიული გადაწყვეტის სამიდან ორ განზომილებასთან (დეპერსონალიზაცია, პირადი მიღწევებით უკმაყოფილება) სტატისტიკურად სანდო კავშირი არ გამოვლინდა. თუმცა ავტონომიურობის პირობებშიც კი ემოციური გამოფიტვის რისკი არსებობს. ავტონომიურობის გაზრდით შეიძლება გავზარდოთ პერსონალის შრომით კმაყოფილების განცდა და ხელი შევუწყოთ შრომის პოზიტიური შედეგის ფორმირებას. (Richard Sysley, Roy Smollan. 2012)

შემდეგ თავში განვიხილავთ კვლევის მიგნებებს და ვიმსჯელებთ მიღებულ შედეგებზე.

## თავი IV. შედეგების შეჯამება და დისკუსია

ამ თავში შევაჯამებთ კვლევის მონაცემების სტატისტიკური ანალიზის შედეგებს, კვლევის მიგნებებს, კვლევის შეზღუდვებს და რეკომენდაციებს.

### §13. კვლევის შედეგების შეჯამება

ჩვენი კვლევის მიზანი იყო მომსახურების სფეროში ემოციური შრომის შესრულების შედეგზე გავლენის მქონე პიროვნული და ორგანიზაციული ფაქტორების განსაზღვრა. შესაბამისად, გამოკვეთეთ სამი საკვლევი პრობლემა: 1. ემოციური შრომის შესრულების პრედიქტორი ცვლადების განსაზღვრა; 2. ემოციურ შრომასა და პროფესიულ გადაწყვეტას შორის პირდაპირი და არაპირდაპირი კავშირების ანალიზი; 3. ემოციურ შრომასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის პირდაპირი და არაპირდაპირი კავშირების ანალიზი. მიღებულ შედეგებს განვიხილავთ საკვლევი პრობლემებისა და მსგავსი კვლევების კონტექსტში.

#### 13.1. ემოციური შრომის პრედიქტორი ცვლადები: ინტერპრეტაცია და სხვა კვლევით მონაცემებთან შესაბამისობა

კვლევის შედეგების მიხედვით, **პიროვნული მახასიათებლები** ექსტრავერსია და ნეიროტიციზმი წარმოადგენს პრედიქტორს ემოციური შრომის კონკრეტული ფორმით შესრულებისთვის, კერძოდ, კვლევით დადასტურდა, რომ **ზედაპირული აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულებას წინასწარმწყველებს ნეიროტიციზმის პიროვნული ნიშანი**. პერსონალი, რომელსაც ნეიროტიციზმის პიროვნული ნიშანი აქვს გამოკვეთილი, სავარაუდოდ ზედაპირული აქტივობის ფორმით ამჯობინებს ემოციური შრომის შესრულებას. ეს შედეგი თანხვედრაშია რამდენიმე ავტორის მიერ განხორციელებული კვლევის შედეგთან. (Zhang, Zhou, Zhan, Liu, & Zhang, 2018). დიფენდორფისა და რიჩარდის კვლევის მიხედვით (Diefendorff & Richard, 2003), ემოციურად არასტაბილური ინდივიდები (ნეიროტიციზმის მაღალი დონის მქონე პირები), ემოციური შრომის შესრულების სტრატეგიად ირჩევენ ზედაპირულ აქტივობას, შესაბამისად, მომხმარებელთან კომუნიკაციის დროს აყალბებენ ემოციას - გამოხატავენ ორგანიზაციისთვის სასურველ ემოციას, მაშინ როცა საპირისპიროს



გრძნობენ. (Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005). ანალოგიური შედეგები აქვთ მიღებული კიფინ-პეტერსენსა და თანაავტორებს: ნეიროტიციზმის მაღალი დონის მქონე თანამშრომლები, ძირითადად, მიმართავენ ზედაპირულ აქტივობას, გულგრილები არიან მომხმარებელთან კომუნიკაციაში და ყალბ ემოციას „აჩვენებენ“ მომხმარებელს (Kiffin-Peterson et al., 2010). *ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების პრედიქტორს წარმოადგენს ექსტრავერსია*. იმის გათვალისწინებით, რომ ექსტრავერტები სიამოვნებას იღებენ სოციალური ინტერაქციის დროს, მათ ემოციების გაყალბების ნაკლები საჭიროება უნდა ჰქონდეთ. ექსტრავერტული ნიშნის მქონე პერსონალი ემოციური შრომის შესრულების ფორმად ძირითადად ირჩევს ბუნებრივი ან ღრმა აქტივობის ფორმას; ბუნებრივად განიცდის მომხმარებლის მიმართ იმ დამოკიდებულებას, რომელსაც გამოხატავს ვერბალურად და არავერბალურად ან ტრანსფორმირებას უკეთებს არსებულ ემოციას საჭირო ემოციად, რომელიც უნდა გამოხატოს მომხმარებელთან. (Khalil, A., Khan, M.M., Raza, M.A. and Mujtaba, B.G.). ექსტრავერსიისა და ემოციური სტაბილობის გავლენა ემოციური შრომის შესრულებაზე აქტუალურად განიხილება სხვადასხვა ავტორთა კვლევებში. ექსტრავერტები ხასიათდებიან პოზიტიურ, სოციალურ და კომუნიკაბელურ პიროვნებად (Barrick & Mount, 1991). მათ აქვთ ბუნებრივი ტენდენცია შეიგრძნონ პოზიტიური ემოციები და იშვიათად უხდებათ პოზიტიური ემოციების სტიმულირება, პირიქით, მათ უფრო უჭირთ, გამოჩნდნენ ემოციურად ნეიტრალურნი (Diefendorff et al., 2005). კვლევები ცხადჰყოფს, რომ მომსახურების სფეროში ექსტრავერტების დაქირავებით, ამცირებენ სამუშაო სტრესის რისკს (Medler-Liraz 2014: 69), რადგან ექსტრავერტები ადვილად ითვისებენ /ირგებენ ემოციურ შრომას და ასრულებენ მას ღრმა და ბუნებრივი აქტივობის ფორმით (Tews & Glomb, 2004). პიროვნება - სამუშაოს შესატყვისობის შედეგი ასეთია: ის ამცირებს პროფესიულ გადაწვას, კადრების დენადობას და ზრდის მომსახურების ხარისხს (Troughakos, Weiss, and Green 2006: 1063; Gursoy, Boylu, and Avci 2011: 791; Lam, and Chen 2012: 9).

კვლევის შედეგები ცხადყოფს, სამუშაო გარემოს, *სამუშაოს მახასიათებლებს* დიდი მნიშვნელობა აქვს ემოციური შრომის შესრულების სტრატეგიის შერჩევაში (Ashforth and Humphrey,1993; Morris and Feldman,1996;Glomb and Tews, 2004). მსგავსი შედეგები იკვეთება ჩვენს კვლევაშიც. *ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულებას, ჩვენი კვლევის მიხედვით, წინასწარმეტყველებს სამუშაოს მნიშვნელოვნება და ავტონომია*. სამუშაოს მახასიათებლებიდან ემოციურ შრომასთან კავშირში ყველაზე მეტად არის ნაკვლევია ავტონომია (Abraham 1998; Adelman 1995; Erickson & Ritter 2001; Kruml & Geddes 2000; Morris & Feldman 1997; Pugliesi 1999; Totterdell & Holman 2003; Wharton 1993; Zapf et al. 1999); თუმცა ავტონომიურობის ემოციურ შრომაზე გავლენის შესახებ ერთიანი ნათელი პოზიცია არ არსებობს. ამ კვლევების მიხედვით ავტონომიურობა უკავშირდება, როგორც ემოციურ დისონანსს, შესაბამისად ზედაპირულ აქტივობას, ისე ღრმა აქტივობას (Jordan, Kiffin-Petersen, Soutar, 2005). ჩვენი კვლევის მიხედვით, პერსონალი, რომელსაც გადაწყვეტილების/ქმედების თავისუფლება აქვს მინიჭებული და სამუშაოს მნიშვნელოვნად მიიჩნევს, ემოციურ შრომას ბუნებრივი აქტივობის გზით ასრულებს ანუ ბუნებრივად განიცდის იმ მდგომარეობას, რაც ორგანიზაციის მიზნებს შეესაბამება მომხმარებელთან კომუნიკაციაში. მომსახურების სტანდარტი უზღუდავს პერსონალს ქცევის თავისუფლებას, თუმცა ორგანიზაციის და სამუშაოს სპეციფიკის გათვალისწინებით, ეს შეზღუდვა შეიძლება იყოს მინიმალური ან მაქსიმალურიც (სახელმძღვანელო, სადაც გაწერილია დიალოგი მომხმარებელთან და პერსონალს სწორედ სახელმძღვანელოს მიხედვით ევალუა პასუხის გაცემა). თვით-დეტერმინაციის თეორიის მიხედვით, ავტონომიურობა შინაგან მოტივაციას ზრდის, რაც უზრუნველყოფს სამუშაოს და შინაგანი მოთხოვნების თანხვედრას, შესაბამისად, პერსონალი უპირატესად ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ასრულებს ემოციურ შრომას (Richard Sysley, Roy Smollan. 2012).

*ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულებას დავალების მნიშვნელოვნება წინასწარმეტყველებს*. თუ დავალება მნიშვნელოვნად მიაჩნია

ადამიანს, ის აცნობიერებს ემოციების მართვის მნიშვნელობას მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცესში, შესაბამისად, მოტივირებულია და ძალისხმევას მიმართავს შინაგანი ემოციის „საჭირო“ ემოციად გარდასქმნელად, ანუ ემოციურ შრომას შეასრულებს ღრმა აქტივობის ფორმით. (Gagne and Deci,2005; Stone at al 2009).

*სამუშაოს მნიშვნელოვნება - აღმოჩნდა ზოგადად ემოციური შრომის პრედიქტორი. ის წინასწარმეტყველებს როგორც ბუნებრივი აქტივობის, ასევე ღრმა და ზედაპირული აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულებას, ანუ სამუშაოს მნიშვნელოვნება ზრდის პასუხისმგებლობას მომსახურების სტანდარტის შესრულებაზე; შედეგად, ემოციურ შრომას პერსონალი ასრულებს სტანდარტების შესაბამისად. ის ფაქტი, რომ სამუშაოს მნიშვნელოვნება წარმოადგენს ზედაპირული აქტივობის ფორმის სტატისტიკურად სანდო პრედიქტორს, ერთი შეხედვით, მოულოდნელი შედეგია, თუმცა თუ გავითვალისწინებთ ზემოთთქმულს იმის თაობაზე, რომ სამუშაოს მნიშვნელოვნების აღქმა განაპირობებს მომსახურების სტანდარტზე პასუხისმგებლობის ზრდას, სტანდარტის შესრულება კი შესაძლებელია გარეგანი მოტივაციითაც იყოს განპირობებული (მაგ. სასჯელის შიში ან სურვილი მიიღოს შექება), ამ ორი კონსტრუქტის (სამუშაოს მნიშვნელოვნება, ზედაპირული აქტივობა) კავშირის მექანიზმში მეტი სიცხადე შედის. კვლევებითაც დასტურდება, რომ ზედაპირული აქტივობის ფორმით განხორციელებულ ემოციურ შრომას საფუძვლად გარეგანი მოტივაცია უდევს. (Sutton and Rafaeli 1988; Gagne and Deci, 2005).*

ჩვენი კვლევის ფარგლებში, სამუშაოდან მიღებული უკუკავშირი არ წარმოადგენს პრედიქტორს ემოციური შრომის არც ერთი ფორმისთვის; ეს შედეგი არ არის სხვა ემოციური შრომის კვლევის მოდელებში მიღებული შედეგების კონსისტენტური, რომელთა მიხედვითაც სამუშაოდან მიღებული უკუკავშირი წარმოადგენს წინაპირობას ემოციური შრომისთვის (Morris and Feldman,1996;Glomb and Tews, 2004; Jordan, Kiffin-Petersen,Soutar,2005).

*ღრმა და ბუნებრივი აქტივობებისთვის სამუშაოსთან დაკავშირებული ზოგადი და სპეციფიკური კმაყოფილების ფაქტორებიდან პრედიქტორებს წარმოადგენს*

*სფეროში მუშაობით კმაყოფილება, ზოგადი კმაყოფილება და ურთიერთობებით კმაყოფილება.* თვით-დეტერმინაციის თეორიის მიხედვით, პერსონალს, რომელიც სიამოვნებით მუშაობს მომსახურების სფეროში, აქვს შინაგანი მოტივაცია ემოციური შრომის შესასრულებლად და, შესაბამისად, ბუნებრივი აქტივობის ან ღრმა აქტივობის ფორმას ირჩევს (Gagne and Deci 2005, Sisley and Smollan, 2012). ჩვენი კვლევის შედეგებიც ცხადჰყოფს, რომ კმაყოფილი ადამიანი ემოციური შრომის შესასრულებლად ბუნებრივ ან ღრმა აქტივობის ფორმებს იყენებს. ეს შედეგი თანხვედრაშია სხვა მკვლევარების მიერ მიღებულ შედეგებთან (Cropanzano, Howes, Grandey & Toth, 1997; Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch 1997; Howes, Cropanzano, Grandey & Mohler 1999).

სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილება და ზოგადი კმაყოფილება უკავშირდება სამუშაო გარემოს პოზიტიურ აღქმას. პოზიტიური, მხარდამჭერი სოციალური ურთიერთობები სოციალური გაცვლის თეორიისა და თვით-დეტერმინაციის თეორიის მიხედვით ძლიერ პოზიტიურ კავშირშია ბუნებრივ და ღრმა აქტივობის ფორმებთან (Blau, 1964; e.g., Cox, 1999; Deckop, Cirka, & Andersson, 2003; Ensher, Thomas, & Murphy, 2001; Flynn, 2003; Houston, Gassenheimer, & Moskulka, 1992; Sheth, 1996; Deci and Ryan, 2000, 2002; Bolton 2005).

ზოგადი ტენდენცია გამოიკვეთა ასაკთან და სქესთან მიმართებაში - *სქესს შეაქვს წილი ღრმა აქტივობის ფორმით ემოციური შრომის შესრულების წინასწარმეტყველებაში*, კერძოდ, ჩვენი კვლევის მიხედვით, ქალები უფრო მიდრეკილნი არიან ემოციური შრომის ღრმა აქტივობის ფორმით შესრულებისაკენ. ჰოქშილდის (Hochschild, 1983) დაკვირვებით, ემოციურ შრომას მეტწილად ქალები ასრულებენ, რადგან მომსახურების სფეროში უფრო მეტი ქალი მუშაობს, ვიდრე მამაკაცი. ვართონის და ერიქსონის (Warthon, Ericson, 1993) აზრით, ქალებს უკეთ გამოსდით ემოციების მართვა, როგორც სამსახურში, ისე სახლში. ქალებს შეუძლიათ ღრმა აქტივობის საშუალებით ემოციური შრომის ეფექტურად შესრულება, თუმცა ნეგატიური ემოციების დათრგუნვაც სჭირდებათ, შესაბამისად, ქალებთან სტრესის

დონეც მაღალია. (Kruml and Geddes, 1998). ასაკთან გამოკვეთილ ტენდენციას მიგნებების კატეგორიაში განვიხილავთ.

### 13.2. ემოციური შრომისა და პროფესიული გადაწყვეტის კავშირი: პირდაპირი კავშირის ინტერპრეტაცია და სხვა კვლევით მონაცემებთან შესაბამისობა

ემოციური შრომის კავშირი პროფესიულ გადაწყვეტასთან გაზიარებული შეხედულებაა და კონკრეტულ კვლევებსაც ეყრდნობა, რომელთა მიხედვითაც ემოციურ შრომას ნეგატიური შედეგი აქვს პერსონალზე (Hochschild 1983; Wharton AS 1993; Pugliesi K, Shook SL 1997; Schaubreck J, Jones JR 2000, Zapf D 2002, Mann S 2004; Prati, Perrewé, Liu and Ferris; 2009; Pugh, Groth and Hennig-Thurau, 2011). ჩვენი კვლევის შედეგმა აჩვენა, რომ ემოციური შრომის შესრულების როგორც ზედაპირული აქტივობის ფორმა, ისე ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის ფორმაც უკავშირდება პროფესიული გადაწყვეტის განზომილებებს. კონკრეტული შედეგები ასეთია: **ზედაპირული აქტივობა წინასწარმეტყველებს ემოციურ გამოფიტვას**, ეს შედეგი მოსალოდნელი იყო, რადგან ემოციური შრომის კონსტრუქტის კვლევის პიონერის ჰოქშილდისგან დაწყებული, თითქმის ყველა მკვლევარი ასაბუთებს ამ კავშირს (Brotheridge and Grandey, 2002; Kim, 2008; Kruml and Geddes, 2000; Morris and Feldman, 1997; Pugliesi, 1999; Wharton, 1993; Hochschild 1983). სოციალური გაცვლის თეორიის და რესურსების კონსერვაციის თეორიის მიხედვით, ზედაპირული აქტივობის დროს დახარჯული რესურსის აღდგენა ან შევსება არ ხდება. ემოციური დისონანსი, რომელსაც ასეთ დროს განიცდის პერსონალი, იწვევს სტრესს და რაც უფრო ინტენსიურად უწევს ადამიანს ამ მდგომარეობაში ყოფნა, მით უფრო აზიანებს საკუთარ ჯანმრთელობას. მომსახურების სფეროში პერსონალს უტარებენ სერვისის, ემოციების მართვის და ეფექტური კომუნიკაციის ტრენინგებს, რათა გაუმარტივონ და წაახალისონ ისინი რომ ემოციური შრომა შეასრულონ ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის გზით, რაც ნეგატიური შედეგისგან იცავს თავად პერსონალს, ასევე ორგანიზაციასაც.

ემოციური შრომის დაბალი ინტენსივობით შესრულება დაბალი რისკია პროფესიული გადაწყვეტისთვის; მაღალი ინტენსივობით შესრულებული ემოციური

შრომის (ზედაპირული, ღრმა, ბუნებრივი აქტივობა) პირობებში კი პერსონალი მოწყვლადია პროფესიული გადაწყვეტის მიმართ. სხვადასხვა კვლევებით ასევე დადასტურებულია რომ მომხმარებლებთან ურთიერთობის სიხშირე და ინტენსივობა უკავშირდება პროფესიულ გადაწყვეტას (Cordes and Dougherty ,1993). მომხმარებელთან ინტერაქციის ხანგრძლივობა, სიხშირე და „გამოხატული“ ემოციების მრავალფეროვნება ასევე უკავშირდება პროფესიულ გადაწყვეტას (Cordes and Dougherty, 1993; Morris and Feldman, 1996). სხვა ავტორებს ასევე გააჩნია ემპირიული მტკიცებულება, რომ ემოციური შრომა წარმოადგენს წყაროს სამუშაო სტრესისა და პროფესიული გადაწყვეტის (Brotheridge and Grandey, 2002; Kim, 2008; Kruml and Geddes, 2000; Morris and Feldman, 1997; Pugliesi, 1999; Wharton, 1993).

**ემოციურ გამოფიტვას** სტატისტიკურად მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს ემოციური შრომის **ზედაპირული აქტივობის ფორმა, ბუნებრივი აქტივობის ფორმა, სქესი და ასაკი**. ზედაპირული აქტივობაც და ბუნებრივი აქტივობაც წინასწარმეტყველებს ემოციური გამოფიტვას და დეპერსონალიზაციას, იმ განსხვავებით, რომ ემოციური გამოფიტვის ვარიაციის ახსნის მეტი პროცენტი ზედაპირულ აქტივობაზე მოდის, დეპერსონალიზაციის ვარიაციის ახსნაში კი მეტი წილი ბუნებრივ აქტივობას შეაქვს. მიღწევებით უკმაყოფილებას, ემოციური შრომის ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის ფორმები პროგნოზირებს. აღმოჩნდა, რომ ემოციური შრომის **ბუნებრივი აქტივობის ფორმა პროფესიული გადაწყვეტის სამივე განზომილებისთვის წარმოადგენს პრედიქტორს**. ემოციური შრომის კვლევებში ძირითადად მაინც ორ განზომილებას იკვლევენ ხოლმე ზედაპირულ და ღრმა აქტივობას, შესაბამისად ბუნებრივი აქტივობის სამუშაო შედეგებთან მიმართებაზე ემპირიული კვლევის შედეგები მცირეა, თუმცა იგივე შედეგი ანუ ბუნებრივი აქტივობის კავშირი პროფესიულ გადაწყვეტასთან გვხვდება სხვა ავტორთანაც (Gianfranco Walsh, 2019).

### 13.3. ემოციური შრომისა და პროფესიული გადაწყვის კავშირი: მოდერაციული ანალიზის ინტერპრეტაცია

ექსტრავერსია ასუსტებს კავშირს ღრმა აქტივობასა და მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის; ის ბუფერული მოდერატორის როლს ასრულებს ამ ცვლადებს შორის კავშირში. **ექსტრავერსია** ასევე ამცირებს ზედაპირული აქტივობისა და ემოციური გამოფიტვის კავშირს. მაშასადამე, თუ ექსტრავერტი ზედაპირული აქტივობის ფორმით ასრულებს ემოციურ შრომას, ის ნაკლებად მოწყვლადია ემოციური გამოფიტვის მიმართ. ორგანიზაციისათვის მისაღები ფორმა ემოციური შრომის შესრულებისთვის ღრმა და ბუნებრივი აქტივობაა. ჩვენი კვლევის მიხედვით, ექსტრავერსია ამცირებს ემოციური შრომის ნეგატიურ შედეგს, მსგავსი შედეგი მიღებულია სხვა კვლევაშიც. (Jessica B.Handelsman, 2011). სტატისტიკური ანალიზის შედეგად აღმოჩნდა, რომ **თვით-მოტივაცია და ორგანიზაციაში სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილება**, ბუფერული მოდერატორებია ზედაპირულ აქტივობასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირში. ის არსებითად ასუსტებს ამ ცვლადებს შორის კავშირს. **თვით-მოტივაცია** ასევე **მოდერატორია ბუნებრივი აქტივობის ფორმით შესრულებული ემოციური შრომისა და პირადი მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის კავშირში**. მოტივირებული პერსონალი, რომელიც ბუნებრივი აქტივობის გზით ასრულებს ემოციურ შრომას, არ არის მოწყვლადი პროფესიული გადაწყვის, კერძოდ მიღწევებით უკმაყოფილების მიმართ. ამ შედეგის ახსნა შესაძლებელია, როგორც რესურსების კონსერვაციის თეორიის, ისე სოციალური გაცვლის თეორიის და თვით-დეტერმინაციის მოტივაციური თეორიის საფუძველზე (Blau 1964, Deci and Ryan 2000, Hobfoll, Halbesleben, Neveu, Westman 2018). თვით-მოტივაცია და სოციალური ურთიერთობებით კმაყოფილება ეხმარება პერსონალს რესურსების აღდგენაში და ამის ხარჯზე ამცირებს ნეგატიურ შედეგს. სხვა კომბინაციაში ემოციური შრომის ფორმებსა და პროფესიული გადაწყვის განზომილებებს შორის მიმართებაზე მოდერაციული ეფექტები სტატისტიკურად უმნიშვნელო აღმოჩნდა.

სამუშაო მახასიათებლების მოდერაციული ეფექტი კვლევის მიხედვით: ავტონომია და სამუშაოდან უკუკავშირი ასუსტებს ზედაპირული აქტივობით ემოციური შრომის შესრულებასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის კავშირს. ორივე შემთხვევაში საქმე გვაქვს ბუფერულ მოდერაციასთან. ემოციური შრომის ბუნებრივი და ღრმა აქტივობის ფორმებისთვის მსგავსი ეფექტი არ დადასტურდა. ჰობჰოლის (Hobholl 1989, 2001) რესურსების კონსერვაციის თეორიის მექანიზმის მიხედვით, ემოციური შრომის შესრულება ზედაპირული აქტივობით უკავშირდება რესურსის დაკარგვას, თუმცა ავტონომია და სამუშაოდან უკუკავშირი შეიცავს რესურსის მიღების/ აღდგენის პოტენციალს, შესაბამისად ზედაპირული აქტივობის ნეგატიური გავლენის შემცირება უკავშირდება რესურსების ბალანსის აღდგენას (Grandey, Gabriel, 2015).

#### 13.4. ემოციური შრომის მედიაციური ეფექტის ინტერპრეტაცია

რადგან ჩვენი კვლევის მთავარი კონსტრუქტი ემოციური შრომაა, შევეცადეთ ის სხვადასხვა პერსპექტივიდან შეგვეფასებინა. ჩვენი ინტერესის ძირითადი საგანი იყო ემოციური შრომის პრედიქტული როლის შეფასება ემოციური გადაწყვეტილებისა და შრომით კმაყოფილების ქულათა ვარიაციაში, მაგრამ შევაფასეთ ემოციური შრომის მედიაციური ეფექტიც (ემოციური შრომა, როგორც მედიატორი ცვლადი). აღმოჩნდა, რომ ექსტრავერსიასა და პროფესიულ გადაწყვეტას შორის კავშირში ემოციური შრომა არის მედიატორი, ე.წ. გამაშუალებელი ცვლადი; კერძოდ, ექსტრავერსია არის ემოციური შრომის წინაპირობა, ემოციური შრომა კი იწვევს პროფესიულ გადაწყვეტას. სტატისტიკური ანალიზი ცხადყოფს, რომ ექსტრავერსია ნაწილობრივ მედიატორის ფუნქციას ასრულებს, კერძოდ *ექსტრავერსიასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის მედიატორია ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობის ფორმები*, ხოლო *ექსტრავერსიასა და მიღწევებით უკმაყოფილებას შორის კავშირში მედიატორი ღრმა აქტივობაა*. სხვა ავტორებს სხვადასხვა კონფიგურაციით აქვთ ნაკვლევი იგივე (Brotheridge & Grandey 2002; Erickson & Ritter 2001; Hartel, Hsu & Boyle, 2001; Hartel et al. 2002; Van Dijk & Brown 2006). ემოციური შრომა ასევე ნაწილობრივ მედიატორის როლს ასრულებს *სფეროში*



*მუშაობით კმაყოფილებასა და პროფესიული გადაწყვეტილების განზომილებებს შორის. კერძოდ, ემოციურ გამოფიტვასთან კავშირში ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობა, ხოლო ღრმა აქტივობა მიღწევებით უკმაყოფილებასთან კავშირშია მედიატორი.*

### 13.5. ემოციური შრომა და სამუშაოთი კმაყოფილება. პირდაპირი და არაპირდაპირი კავშირების ინტერპრეტაციები

ჩვენი კვლევის შედეგები ცხადყოფს, რომ ემოციურმა შრომამ პერსონალი შეიძლება მიიყვანოს, როგორც ნეგატიურ (გამოფიტვა, გადაწყვეა), ასევე პოზიტიურ შედეგამდე. პოზიტიური შედეგი ზოგადი შრომითი კმაყოფილებაა (პერსონალი ზოგადად კმაყოფილია კონკრეტული სამუშაო გამოცდილებით). ჩვენი კვლევის შედეგების მიხედვით, **ზოგად სამუშაოთი კმაყოფილებას წინასწარმეტყველებს ემოციური შრომის როგორც ბუნებრივი, ისე ღრმა და ზედაპირული აქტივობის ფორმები** ანუ პირდაპირი კავშირი ემოციური შრომის სამივე ფორმასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის, ისევე როგორც სხვა კვლევებში, ჩვენს კვლევაშიც დადასტურდა. (Wharton and Erickson,1993; Adelman 1989; Kruml and Geddes,2000). მაშასადამე, ემოციურ შრომას მივყავართ, როგორც პროფესიულ გადაწყვეტამდე, ასევე, ზოგად სამუშაოთი კმაყოფილებამდე. რა შედეგს მივიღებთ ემოციური შრომის შესრულებით, დამოკიდებულია ბევრ ფაქტორზე, მათ შორის, დისპოზიციურ პიროვნულ მახასიათებლებზე, სამუშაოს მახასიათებლებზე (სამუშაოს შინაარსსა და კონტექსტზე), ემოციური შრომის შესრულების ინტენსივობაზე და სხვა. ანალიზისას, გასათვალისწინებელია ისიც, რომ სამუშაოთი კმაყოფილება და პროფესიული გადაწყვეა ურთიერთგამომრიცხავი კონსტრუქტები არ არის, პერსონალი შესაძლოა იღებდეს სიამოვნებას სამუშაოდან, რომელსაც ასრულებს და იმავედროულად იყოს ემოციურად გამოფიტული (Mary E. Guy, Meredith A. Newman, and Sharon H. Mastracci, 2008). ემოციური შრომის შედეგის პროგნოზირებისას, მისი ინტენსივობა არის მნიშვნელოვანი, რადგან ინტენსიური ემოციური შრომა ყველა სხვა ფაქტორის მიუხედავად უკავშირდება პროფესიულ გადაწყვეას.

*ექსტრავერსიას გამაძლიერებელი მოდერატორის ეფექტი აქვს ბუნებრივი აქტივობის ფორმასა და შრომით კმაყოფილების ურთიერთმიმართებაზე (ექსტრავერსიისა და ბუნებრივი აქტივობის ინტერაქცია აძლიერებს ბუნებრივი აქტივობის პოზიტიურ კავშირს სამუშაოთი კმაყოფილებასთან).* ეს შედეგი მოსალოდნელი იყო, რადგან ექსტრავერტები, ზოგადად, პოზიტიურად არიან განწყობილნი სოციალური ურთიერთობების მიმართ; ამასთან, თუ ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ახორციელებს ემოციურ შრომას პერსონალი, ნიშნავს, რომ იმ მომენტში მისი „პიროვნული“ მიზნები ემთხვევა ორგანიზაციის მიზნებს და ქცევის განხორციელება სიამოვნების შინაგანი მოტივით არის წახალისებული, რაც კმაყოფილების საფუძველიც შეიძლება იყოს. ***ნეიროტიციზმს ბუფერული ეფექტი აქვს ზედაპირული აქტივობისა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის მიმართებაზე.*** ნეიროტიციზმის ნიშნის მქონე ადამიანები ემოციური ლაბილობის გამო, შინაგანად ხშირად არ ეთანხმებიან იმ ქცევის სტანდარტს, რომელსაც ორგანიზაცია აწესებს. თუმცა გარეგანი მოტივაციის გავლენით ემოციურ შრომას შესაბამისი სტანდარტით ასრულებს (სასჯელის მიღების/სამსახურის დაკარგვის შიში ან სარგებლის მიღების სურვილი). ეს შინაგანი ბრძოლა, ემოციების დათრგუნვა და სხვა ემოციის ჩვენება გამაღიზიანებელია, დამღლეელია, შესაბამისად, ამგვარი შესრულება არ იწვევს კმაყოფილებას; როგორც კვლევის შედეგები გვიჩვენებს, თუ ზედაპირულ აქტივობას მაღალი ნეიროტიციზმის მქონე ადამიანი ასრულებს შრომითი კმაყოფილება მცირდება (Richard Sisley, Roy Smollan, 2012). აქ აღწერილ გარემოებებზე დაყრდნობით შესაძლებელია ნეიროტიციზმის ბუფერული ეფექტის ფსიქოლოგიური მექანიზმის ახსნა. ემოციური შრომის შესრულების ***ღრმა აქტივობის ფორმასა და შრომით ზოგად კმაყოფილებას შორის კავშირში თვით-მოტივაცია გამაძლიერებელი მოდერატორის როლს ასრულებს.*** ღრმა აქტივობასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირი რესურსების კონსერვაციის თეორიით კარგად იხსნება, ღრმა აქტივობა პროფესიონალიზმის გამოვლინებაა ემოციური შრომის შესრულებისას; თუ ემოციების ტრანსფორმაცია შინაგანი მოტივაციით არის განმტკიცებული, ის

თვითეფექტიანობასა და კმაყოფილებას გამოიწვევს პერსონალში, ასევე პოზიტიურ უკუკავშირს მომხმარებლისა და სუპერვაიზორის მხრიდან. ამით კი ემოციების გარდაქმნისთვის ( ღრმა აქტივობა) „დახარჯული“ რესურსები კომპენსირდება.

ჩვენი კვლევის თანახმად, *სოციალური ურთიერთობები აძლიერებს სამუშაოთი კმაყოფილების განცდას პერსონალისთვის, რომელიც ემოციურ შრომას ზედაპირული და ბუნებრივი აქტივობის ფორმით ახორციელებს.* ზოგადად, სოციალური მხარდაჭერა პოზიტიურ კლიმატს ქმნის ორგანიზაციაში, რაც სამუშაოთი კმაყოფილებას უწყობს ხელს (Grandey&Gabriel,2015); ეს სოციალური ურთიერთობების მოდერაციული ეფექტის ერთ-ერთი ახსნაა. *სამუშაოდან უკუკავშირი და ავტონომიურობა ზედაპირული აქტივობით ემოციური შრომის შესრულებისას ამცირებს სამუშაოთი კმაყოფილებას* - ეს შედეგი უცნაურად გამოიყურება, რადგან სამუშაოდან უკუკავშირიც და ავტონომიურობაც სამუშაოთი კმაყოფილებას უნდა უწყობდეს ხელს, ანუ აძლიერებდეს მას (Christoforou & Ashforth, 2015; Grandey, Fisk, & Steiner, 2005). თუმცა ზედაპირული აქტივობით ემოციური შრომის შესრულებისას (ანუ ყალბი ემოციების გამოხატვით მომსახურებისას) სამუშაოდან მიღებული უკუკავშირი, სავარაუდოა, რომ უფრო ნეგატიური იქნება ( მომხმარებელი ხედავს სიყალბეს და უკმაყოფილოა), ვიდრე პოზიტიური, რაც შრომით კმაყოფილების შესუსტების წინაპირობა უნდა იყოს. *ბუნებრივი აქტივობის ფორმა წარმოადგენს მედიატორს ექსტრავერსიასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში, ასევე სფეროში მუშაობით კმაყოფილებასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის კავშირში* - ეს შედეგი აჩვენებს ემოციური შრომის ბუნებრივი აქტივობის ფორმით შესრულების პოზიტიურ წვლილს შრომით კმაყოფილების შედეგის ფორმირებაში.

### 13. 6. კვლევის სხვა მიგნებები

კვლევის ჰიპოთეზებში პიროვნული მახასიათებლებიდან მხოლოდ ექსტრავერსიასა და ნეიროტიციზმზე გვექონდა ყურადღება გამახვილებული, გამოთქმული გვექონდა ვარაუდი მათი პრედიქტული როლის შესახებ ემოციურ შრომასთან მიმართებით, რაც კვლევით დადასტურდა კიდევ. რადგან

რესპონდენტები სრულად ავსებდნენ პიროვნების საკვლევ კითხვარს (NEO), შესაძლებლობა მოგვეცა შეგვეფასებინა დიდი ხუთეულის ყველა სხვა პიროვნული მახასიათებლის პრედიქტული ღირებულება ემოციური შრომის სხვადასხვა ფორმით განხორცილებაში. აღმოჩნდა, რომ *თანხმობისადმი მზაობა* .001 დონეზე სტატისტიკურად მნიშვნელოვან პრედიქტორს წარმოადგენს როგორც *ბუნებრივი, ისე ზედაპირული აქტივობისთვის*, ანუ შეიძლება ითქვას, რომ თანხმობისადმი მზაობა მომსახურების სტანდარტის მიხედვით ქცევის წინაპირობაა. შეიძლება ვივარაუდოთ, რომ *შინაგანი მოტივაციის არსებობის პირობებში* თანხმობისადმი მზაობის მაღალი მაჩვენებელი, ემოციური შრომის შესასრულებლად *ბუნებრივი აქტივობის ფორმის* არჩევას განაპირობებს (ასეთი ადამიანი სიამოვნებით, ბუნებრივად ურთიერთობს მომხმარებლებთან); *გარეგანი მოტივაციის პირობებში* (საყვედურის/სამსახურიდან დათხოვნის შიში ან სარგებლის მიღების სურვილი, ვთქვათ ბონუსი) კი, თანხმობისადმი მზაობის მაღალი მაჩვენებლის მქონე პერსონალი *ზედაპირული აქტივობის ფორმით* შეასრულებს ემოციურ შრომას. თუ გავითვალისწინებთ იმას, რომ *ზედაპირული აქტივობის ფორმით* შესრულებული ემოციური შრომა ორგანიზაციისთვის ნაკლებად მისაღებია, მხოლოდ თანხმობისათვის მზაობა არ არის საკმარისი წინაპირობა, რომ დასაქმებული ხარისხიანად შეასრულებს თავის როლს, კომბინაციაში ექსტრავერსიასთან ან შინაგან მოტივაციასთან კავშირში კი ის სამუშაოს ეფექტურად შესრულების წინაპირობად შეიძლება მივიჩნიოთ. საინტერესო იქნება მომავალში იმ ცვლადების კვლევა, რომელთან კომბინაციაშიც თანხმობისათვის მზაობა წარმოადგენს მტკიცე წინაპირობას ემოციური შრომის ეფექტურად, ორგანიზაციის მიზნების შესაბამისად შესრულებისთვის.

ჩვენი კვლევის შედეგების მიხედვით, *ასაკი წარმოადგენს პრედიქტორს ემოციური შრომის ზედაპირული აქტივობის ფორმით შესრულებისთვის*. ასაკით უფროსი პერსონალისგან მეტად მოსალოდნელია ემოციური შრომის ზედაპირული აქტივობის ფორმით შესრულება. სხვა კვლევებში, ასაკი ღრმა და ბუნებრივი აქტივობის პრედიქტორია (Francis Chaeung, So Kum Tang;2010). ასეთი განსხვავებული

შედეგების ინტერპრეტირებისას, მნიშვნელოვანი გასათვალისწინებელია სოციალურ - ეკონომიკურ - კულტურული ფაქტორები. მაგალითად, ჩვენს ანუ ქართულ რეალობაში ასაკის მატება უკავშირდება უმუშევრობის შიშს და უკვე დასაქმებული ადამიანი გარეგანი მოტივაციის ანუ სასჯელის შიშის ან სარგებლის მიღების სურვილის მიხედვით მოქმედებს. შესაბამისად პერსონალი, რომელსაც გარეგანი მოტივაცია ამოძრავებს, ირჩევს ზედაპირულ აქტივობას. (Sisley & Smollan, 2012)

## §14. შეჯამება და რეკომენდაციები

### 14.1. კვლევის თეორიული და პრაქტიკული ფასეულობა

*ემოციური შრომის და მასთან დაკავშირებული ცვლადების კომპლექსურმა ანალიზმა, საშუალება მოგვცა მიგველო თეორიული და პრაქტიკული ღირებულებების შედეგები:*

*ჩვენი კვლევის ფარგლებში განისაზღვრა ემოციური შრომის პრედიქტორი ცვლადები; საკვლევი პრობლემის ფარგლებში მიღებული შედეგები, რომლითაც სტატისტიკურად სანდო მიმართებები გამოიკვეთა, შესაძლებლობას იძლევა მომსახურების სფეროში პერსონალის შერჩევის, სამუშაოს დიზაინისა და ზოგადად, ადამიანური რესურსის მართვის პროცესების ეფექტურად დაგეგმვის დროს იყოს გათვალისწინებული. კვლევით ჩვენ მივიღეთ პასუხი შეკითხვაზე: რომელი პიროვნული და სამუშაო მახასიათებლები წინასწრმეტყველებენ ან უფრო ზუსტად, რომ ვთქვათ, წარმოადგენენ წინაპირობას, ემოციური შრომის ეფექტურად შესრულებისთვის. შესაბამისად, დაინტერესებულ პირებს, პრაქტიკოსებს, ამ მონაცემებზე დაყრდნობით, შეუძლიათ ემოციური შრომით დაკავებული პირების სამუშაოს ეფექტური რედიზაინი, ახალი კადრების შერჩევისთვის კი ემოციური შრომის შესასრულებლად აუცილებელი კომპეტენციების ჩარჩოს ფორმირება (მათ შორის, შერჩევის პროცედურისთვის საკვალიფიკაციო მოთხოვნების განსაზღვრა) ასევე, ზოგადად, ადამიანური რესურსის მართვის ეფექტიანობასთან დაკავშირებული რეკომენდაციების შემუშავება.*

*კვლევის ფასეულობას წარმოადგენს ემოციური შრომის შედეგების შეფასება -* შეფასდა ემოციური შრომის წილი პროფესიული გადაწყვეტის (ემოციური შრომის უარყოფითი შედეგი) და სამუშაოთი კმაყოფილების (ემოციური შრომის პოზიტიური შედეგი) ფორმირებაში. კვლევის შედეგები საშუალებას გვაძლევს ვიმსჯელოთ იმის თაობაზე, თუ *პიროვნებასა და სამუშაოსთან ასოცირებული რომელი ფაქტორები უწყობს ხელს პროფესიულ გადაწყვეტას და რომელი ფაქტორები სამუშაოთი კმაყოფილებას.* ამ კითხვაზე პასუხი მნიშვნელოვანია მომსახურების სფეროში სტრესის პრევენციისა და თანამშრომელთა კეთილდღეობაზე ზრუნვის მართვისთვის. ეს თვის მხრივ, ორგანიზაციულ დონეზე, თანამშრომელთა ეფექტური შრომის წინაპირობის შექმნას შეუწყობს ხელს.

წინამდებარე შრომას მნიშვნელოვან ღირებულებას სძენს *ემოციური შრომისა და კვლევაში ჩართული ცვლადების ურთიერთმიმართების ანალიზისას მედიაციური და მოდერაციული კავშირების შეფასება.* ამგვარმა ანალიზმა საშუალება მოგვცა შეგვეფასებინა ის პიროვნული თუ სამუშაო მახასიათებლები, რომლებიც აძლიერებენ (გამაძლიერებელი მოდერაცია) პოზიტიურ შედეგებს და ასუსუტებენ ( ბუფერული მოდერაცია) ემოციური შრომის უარყოფით შედეგებს. კვლევის მეცნიერული ფასეულობაა პიროვნული და სამუშაო მახასიათებლების პირდაპირი და არაპირდაპირი გავლენის შეფასება, ასევე, ემოციური შრომის, როგორც მედიატორი ცვლადის შეფასება. ემოციური შრომის ასეთი კომპლექსური ანალიზი ახალია საქართველოში და მას პრაქტიკული ღირებულება აქვს მომსახურების სფეროში მოქმედი ორგანიზაციებისთვის პერსონალის შერჩევის, სამუშაოს რედიზაინის, მოტივირების და სამუშაო პოტენციალის გაზრდის თვალსაზრისით.

და ბოლოს, კვლევის ფარგლებში ადაპტირებულია ემოციური შრომის საკვლევი ინსტრუმენტი, რაც ამ საკითხით დაინტერესებული მკვლევრებისთვის მნიშვნელოვანი მხრდაჭერაა.

## **14.2. კვლევის შეზღუდვა და რეკომენდაციები**

კვლევას რამდენიმე შეზღუდვა აქვს. ერთ-ერთი ხელმისაწვდომი შერჩევის გამოყენებაა. კვლევაზე თანხმობის მოპოვება და შესაბამისი ინფორმაციის შეგროვება, ჩეულებრივ, ქართულ ორგანიზაციებში სერიოზულ პრობლემებთანაა დაკავშირებული; ამიტომ ჩვენს კვლევაში შერჩევის ძირითად კრიტერიუმად გამოყენებულია მომსახურების სფეროში მუშობა, შემდეგ კი ხელმისაწვდომი შერჩევა.

ემოციური შრომის შეფასებისას ჩვენ ძირითადად ვეყრდნობოდით თვითშეფასების შედეგებს (ემოციური შრომის კითხვარი ეფუძნება თვითშეფასების პრინციპს). მომსახურების სფეროში დასაქმებულის მიერ შესრულებული სამუშაოს შეფასება კი კომპლექსურ მიდგომას მოითხოვს, რომლის ორგანული ნაწილიც მომხამრებელთა უკუკავშირია (მათ მიერ თანამშრომელთა შეფასებაა). ჩვენ არ გვქონდა წვდომა ასეთ ინფორმაციაზე, არ გვქონდა საშუალება სუპერვაიზორის ან თანამშრომლების ობიექტური დაკვირვების/შეფასების შედეგები გამოგვეყენებინა, რაც კვლევას ბევრად უფრო კომპლექსურსა და საინტერესოს გახდიდა.

კვლევის საერთო მოდელში (§7, გვ 50) ასახულ ცვლადებს შორის მიმართებები ცალკეული ანალიზის შედეგებს ეფუძნება და ლოგიკურად არის გაერთიანებული. კვლევის შეზღუდვად შეიძლება ჩაითვალოს, ის რომ არ იყო ხელმისაწვდომი სტატისტიკური ანალიზისთვის ისეთი პროგრამის გამოყენება, სადაც ყველა ცვლადი ერთიანად იქნებოდა წარმოდგენილი.

მომავალში საინტერესო იქნება ემოციური შრომის და მისი შედეგების შესწავლაში მოტივაციის და ორგანიზაციული კლიმატის გავლენის ანალიზი. ასევე მნიშვნელოვანი და საინტერესო იქნება ემოციური შრომის შესრულების სარისკო ინტენსივობის დადგენა (დღეში სამუშაო საათების რაოდენობის, კვირაში დღეების რაოდენობის, მომსახურების სფეროში მუშაობის წლების რაოდენობის მიხედვით) და მისი კავშირის შესწავლა პროფესიულ გადაწყვეტასთან.

### ***რეკომენდაციები***

კვლევის შედეგებზე დაყრდნობით შეიძლება ითქვას, რომ მომსახურების სფეროში ინდივიდუალურ და ორგანიზაციულ დონეზე ემოციური შრომის ეფექტურობისთვის მნიშვნელოვანია ორგანიზაციამ შერჩევის პროცესში შეაფასოს ორი პიროვნული მახასიათებელი - ექსტრავერსია და თანხმობისათვის მზაობა. ჩვენი კვლევა აჩვენებს, რომ ეს პიროვნული მახასიათებლები კარგი წინაპირობაა ემოციური შრომის ეფექტურად შესრულებისთვის. ამ პიროვნული ნიშნის მქონე პერსონალი ნაკლებად მოწყვლადია ემოციური გამოფიტვის და ზოგადად პროფესიული გადაწყვეტის მიმართ. მათ მეტი პიროვნული რესურსი აქვთ ემოციური შრომის შესასრულებლად. მომსახურების სფეროში მუშაობის მიმართ პოზიტიური დამოკიდებულება ასევე წარმოადგენს პერსონალის მიერ ემოციური შრომის ეფექტურად შესრულების წინაპირობას. სამუშაო ფაქტორებიდან, სამუშაოს მნიშვნელოვნად აღქმა და ავტონომიურობა ხელს უწყობს ემოციური შრომის შესრულებას. ასევე მნიშვნელოვანია პერსონალი კმაყოფილი იყოს სოციალური ურთიერთობებით ორგანიზაციაში, რათა ეფექტურად და ორგანიზაციის მიზნების შესაბამისად შეასრულოს სამუშაო. სამუშაო ფაქტორები, რომლებიც პოზიტიურ გავლენას ახდენს, როგორც ემოციური შრომის ეფექტურად შესრულებაზე, ისე სამუშაოს პოზიტიურ შედეგზე, მიზანმიმართულად დაგეგმილი აქტივობებით შეიძლება იყოს მიღწეული. ამ ფაქტორების გათვალისწინება და მართვა გაზრდის ემოციური შრომის შესრულების ეფექტურობას, შეამცირებს დასაქმებულთა პროფესიული გადაწყვეტის რისკს, რაც თავის მხრივ დენადობის და აბსენტიზმის პრობლემებსაც მოაგვარებს. ემპირიული კვლევების შედეგების გათვალისწინება ეფექტური HR პრაქტიკის განხორციელების მნიშვნელოვანი წინაპირობაა.

## გამოყენებული ლიტერატურა

Allah Navaz. (n.d.). (PDF) Theories of job satisfaction: Global applications & Limitations. Retrieved September 15, 2019, <https://www.researchgate.net/publication/286932201>



- 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>
- Bailey, J., & Mccollough, M. (2000). Emotional Labor and the Difficult Customer: Coping Strategies of Service Agents and Organizational Consequences. *Journal of Professional Services Marketing - J Prof Serv Market*, 20, 51–72. [https://doi.org/10.1300/J090v20n02\\_05](https://doi.org/10.1300/J090v20n02_05)
- Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M., & Green, S. G. (2006). Episodic processes in emotional labor: Perceptions of affective delivery and regulation strategies. *The Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1053–1065. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1053>
- Bogdan, S. R. (n.d.). *An empirical analysis of emotional labour, job satisfaction and job burnout*. <https://www.academia.edu/10588973>
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In *Emotions in organizational behavior* (pp. 213–233). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Brotheridge, C., & Lee, R. (2002). Testing a Conservation of Resources Model of the Dynamics of Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57–67. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (n.d.). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work.” *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17–39. <https://www.academia.edu/5372129>
- Cho, Y.-N., Rutherford, B., & Park, J. (2013). The impact of emotional labor in a retail environment. *Journal of Business Research*, 66, 670–677. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.04.001>

Cossette, M., & Hess, U. (2015). Service with style and smile. How and why employees are performing emotional labour? *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 65(2), 71–82. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2015.02.001>

Cossette, Michel, & Falls, N. (2009). *ROLE OF ORGANIZATIONAL FACTORS ON EMOTIONAL LABOUR STRATEGIES*.

Costa, P., & McCrae, R. (2012a). The Five-Factor Model, Five-Factor Theory, and Interpersonal Psychology. *Handbook of Interpersonal Psychology: Theory, Research, Assessment, and Therapeutic Interventions*, 91–104. <https://doi.org/10.1002/9781118001868.ch6>

Da -Yee Jeung, S.-J., & Changso Kim. (2018). Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature [Yonsei Med Journal]. Retrieved September 27, 2019, <https://www.researchgate.net/publication/323145271>

Diefendorff, J. M., & Croyle, M. H. (2008). Antecedents of Emotional Display Rule Commitment. *Human Performance*, 21(3), 310–332. <https://doi.org/10.1080/08959280802137911>

Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003a). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284–294. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.284>

Dugguh, S. I., & Ayaga, D. (2014). *Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations*. <https://doi.org/10.9790/487x-16511118>

Ekman, P., & Friesen, W. V. (1975). *Unmasking the face: A guide to recognizing emotions from facial clues*. Oxford, England: Prentice-Hall.

Emotions in the Workplace: Research, Theory, and Practice, 2000 | Online Research Library: Questia. (n.d.). Retrieved September 12, 2019, from <https://www.questia.com/library/3300667>

Fatma Bur Iplik, Y. T., & Esengul Iplik. (2014). (PDF) The Effects of Emotional Labor on Job Attitudes of Hotel Employees: Mediating and Moderating Roles of Social Support and Job Autonomy. Retrieved September 30, 2019, from <https://www.researchgate.net/publication/290920258>

Freudenberger on Staff Burnout. (1976). *The American Journal of Drug and Alcohol Abuse*, 3(1), 49–49. <https://doi.org/10.3109/00952997609023952>

Goffman (1959) *Presentation of Self in Everyday Life.pdf*. (n.d.). Retrieved from [http://crossculturalleadership.yolasite.com/resources/Goffman%20\(1959\)%20Presentation%20of%20Self%20in%20Everyday%20Life.pdf](http://crossculturalleadership.yolasite.com/resources/Goffman%20(1959)%20Presentation%20of%20Self%20in%20Everyday%20Life.pdf)

Goldberg, L. S., & Grandey, A. A. (2007). Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 301–318. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.3.301>

Gosserand, R. H., & Diefendorff, J. M. (2005). Emotional Display Rules and Emotional Labor: The Moderating Role of Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1256–1264. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1256>

Grandey, Alicia A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>

Grandey, Alicia A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 323–349. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400>

Grandey, Alicia Ann, Rafaeli, A., Ravid, S., Wirtz, J., & Steiner, D. D. (2010). *Emotion display rules at work in the global service economy: The special case of the customer*. <https://doi.org/10.1108/09564231011050805>

- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Retrieved from <https://trove.nla.gov.au/version/45412332>
- Grove, S. J., Fisk, R. P., & Dorsch, M. J. (1998). Assessing the Theatrical Components of the Service Encounter: A Cluster Analysis Examination. *The Service Industries Journal*, 18(3), 116–134. Retrieved from <https://www.academia.edu/378479>
- Güngör Delen, M. (2017). INDIVIDUAL ANTECEDENTS of EMOTIONAL LABOUR in AIRLINE INDUSTRY. *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1). <https://doi.org/10.18221/bujss.303360>
- Gutek, B., Bhappu, A., Liao-Troth, M., & Cherry, B. (1999). Distinguishing Between Service Relationships and Encounters. *Journal of Applied Psychology*, 84, 218–233. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.84.2.218>
- Herzberg, F. (n.d.). *Frederick Herzberg The hygiene Motivation theory*. 4.
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *The American Psychologist*, 44, 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Hochschild, A. R. (2003). *The managed heart: Commercialization of human feeling* (20th anniversary ed). Berkeley, Calif: University of California Press.
- Hoppock, R., & Spiegel, S. (1938). Job Satisfaction. *Occupations: The Vocational Guidance Journal*, 16(7), 636–643. <https://doi.org/10.1002/j.2164-5892.1938.tb00348.x>
- Hussein, A. (2018). Test of Hackman and Oldham's Job Characteristics Model at General Media Sector. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(1), Pages 352-371. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i1/3813>

- James J. Gross. (n.d.). *Handbook of Emotion Regulation: Second Edition*. Retrieved October 3, 2019, from Guilford Press website: <https://www.guilford.com/books/Handbook-of-Emotion-Regulation/James-Gross/9781462520732/reviews>
- Jeung, D.-Y., Kim, C., & Chang, S.-J. (2018a). Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei Medical Journal*, *59*(2), 187–193. <https://doi.org/10.3349/ymj.2018.59.2.187>
- Jeung, D.-Y., Kim, C., & Chang, S.-J. (2018b). Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei Medical Journal*, *59*(2), 187–193. <https://doi.org/10.3349/ymj.2018.59.2.187>
- Johnson, H.-A. M. (2004). *The Story Behind Service With A Smile: The Effects of Emotional Labor on Job Satisfaction, Emotional Exhaustion, and Affective Well-Being*.
- Judge, T. A., & Klinger, R. (n.d.). *Subjective Well-Being at Work*. 21.
- Kinman, G., Wray, S., & Strange, C. (2011). Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support. *Educational Psychology*, *31*(7), 843–856.
- Kivisto, P. (2013). *Illuminating Social Life: Classical and Contemporary Theory Revisited*.
- Lee, Y. H., & Chelladurai, P. (2017). Emotional intelligence, emotional labor, coach burnout, job satisfaction, and turnover intention in sport leadership. *European Sport Management Quarterly*, 1–20.
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *The Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 31.
- Lu, X. (2019). Understanding Emotional Labor at the Organizational Level. In M. E. Guy, S. H. Mastracci, & S.-B. Yang (Eds.), *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service* (pp. 101–117).

- Mallory, D., & Rupp, D. (2015). *Focusing in on the Emotion Laborer: Emotion Regulation at Work*.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). The Maslach Burnout Inventory Manual. In *Evaluating Stress: A Book of Resources* (Vol. 3, pp. 191–218).
- Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., & Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance–congruence perspective. *Organizational Psychology Review*, 2(1), 6–53.
- Morris J Andrew, & Feldman Daniel C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986.
- Mustafa TEPECI, & PALA, T. (2016). THE EFFECTS OF JOB-FOCUSED AND EMPLOYEE-FOCUSED EMOTIONAL LABOR ON BURNOUT IN THE HOSPITALITY INDUSTRY IN TURKEY\*Mustafa TEPECI. *Journal of Global Strategic Management |*, V. 10(N. 2), 95–105. <https://doi.org/10.20460/JGSM.20161024359>
- Peng, J., He, Y., Deng, J., Zheng, L., Chang, Y., & Liu, X. (2019). Emotional labor strategies and job burnout in preschool teachers: Psychological capital as a mediator and moderator. *Work (Reading, Mass.)*, 63(3), 335–345. <https://doi.org/10.3233/WOR-192939>
- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being. *Motivation and Emotion*, 23, 125–154. <https://doi.org/10.1023/A:1021329112679>
- Richard D. Arvey, G. R., & T.W.Watson. (1998). (PDF) Emotionality and job performance: Implications for personnel selection. Retrieved September 29, 2019
- Rubin, R., Tardino, V., Daus, C., & Munz, D. (2005). *A reconceptualization of the emotional labor construct: On the development of an integrated theory of perceived emotional dissonance and emotional labor*.
- Sheth, J., & Parvatiyar, A. (2002). Evolving Relationship Marketing into a Discipline. *Journal of Relationship Marketing*, 1, 3–16. [https://doi.org/10.1300/J366v01n01\\_02](https://doi.org/10.1300/J366v01n01_02)

- Sisley, R., & Smollan, R. (2012). Emotional Labour and Self-Determination Theory: A Continuum of Extrinsic and Intrinsic Causes of Emotional Expression and Control. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 37, 41–57.
- Sutton, R. I., & Rafaeli, A. (1988a). UNTANGLING THE RELATIONSHIPS BETWEEN DISPLAYED EMOTIONS AND ORGANIZATIONAL SALES: THE CASE OF CONVENIENCE STORES. *Academy of Management Journal*, 31(3), 461–487. <https://doi.org/10.2307/256456>
- T. (n.d.). Conservation of Resources Model, Definition(s) of. Retrieved September 14, 2019, from Work and Family Researchers Network website: <https://wfrn.org/glossary>
- T J R Thisera. (2017). (PDF) The impact of emotional labour on emotional exhaustion of female nurses in Sri Lanka. Retrieved September 29, 2019, from <https://www.researchgate.net/publication/315683277>
- Truța, C. (2014). Emotional Labor and Motivation in Teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 127, 791–795. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.356>
- Wessel, J. L., Steiner, D. D., & Relationswessel, H. /human. (n.d.). © The Author(s) 2015
- Winsted, K. F. (2000). Service behaviors that lead to satisfied customers. *European Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1108/03090560010311920>
- Wolpin, J., Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (1990). Golembiewski's phase model of psychological burnout: Some issues. *Psychological Reports*, 66(2), 451–457. <https://doi.org/10.2466/PRO.66.2.451-457>
- Yin, H., Huang, S., & Chen, G. (2019). The relationships between teachers' emotional labor and their burnout and satisfaction: A meta-analytic review. *Educational Research Review*, 28, 100283. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2019.100283>

## დანართები

### დანართი A

ცხრილი #A1. კვლევის ძირითადი ცვლადების ცენტრალური ტენდენციის საზომი და სტანდარტული გადახრის მაჩვენებლები

ცვლადი	M	SD
1. ზედაპირული აქტივობა	5.12	.977
2. ბუნებრივი აქტივობა	5.52	1.09
3. ღრმა აქტივობა	4.71	1.14
4. ემოციური გამოფიტვა	4.73	1.13
5. დეპერსონალიზაცია	5.99	1.13
6. მიღწევებით უკმაყოფილება	5.14	1.00
7. ზოგადი კმაყოფილება	4.24	1.26
8. დავალების მნიშვნელოვნება	5.04	1.31
9. ავტონომია	4.25	1.48
10. უკუკავშირი	5.24	1.18
11. სამუშაოს მნიშვნელოვნება	5.09	.997
12. ნეიროტიციზმი	2.80	.492
13. ექსტრავერსია	3.46	.453

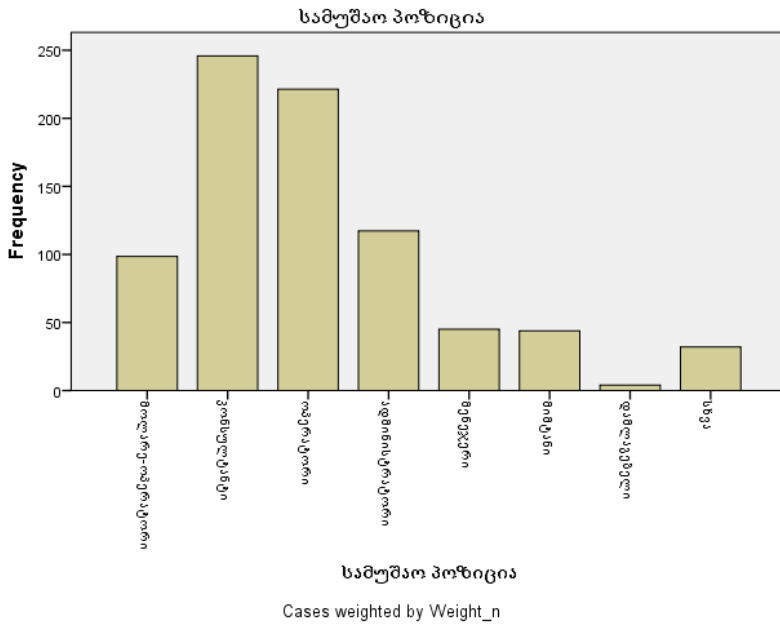


ცხრილი #A2. კვლევის ძირითად ცვლადებს შორის კორელაციის მაჩვენებლები

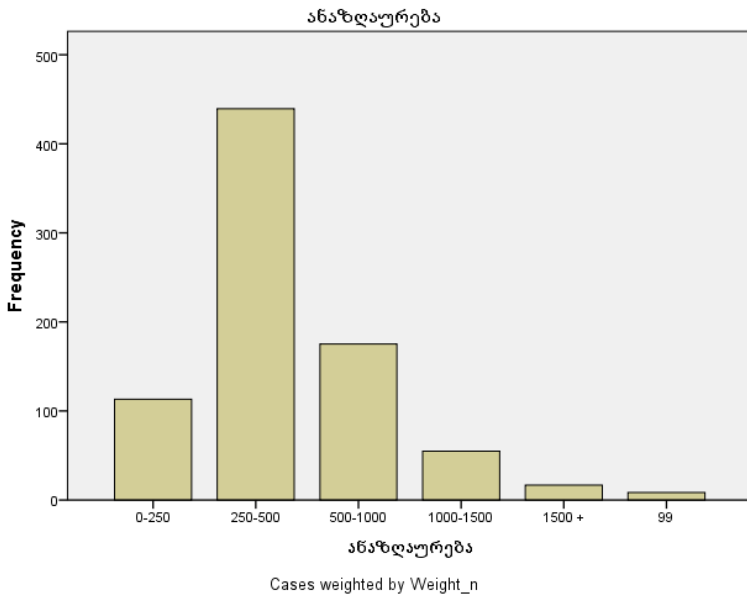
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. ზედაპირული აქტივობა												
2. ბუნებრივი აქტივობა	.411**											
3. ღრმა აქტივობა	-.086*	.391**										
4. ემოციური გამოფიტვა	.477**	.315**	-.022									
5. დეპრესონალიზაცია	.458**	.366**	.011	.632**								
6. მიღწევებით უკმაყოფილება	.133**	.525**	.322**	.187**	.184**							
7. ზოგადი კმაყოფილება	.186**	.263**	.148**	.467**	.138**	.238**						
8. დავალების მნიშვნელოვნება	.116**	.166**	.147**	.177**	.130**	.223**	.374**					
9. ავტონომია	.134**	.122**	.021	.238**	.060	.095**	.332**	.282**				
10. უუკავშირი	.161**	.132**	-.052	.265**	.190**	.235**	.182**	.321**	.258**			
11. სამუშაოს მნიშვნელოვნება	.236**	.267**	.189**	.356**	.270**	.166**	.594**	.473**	.212**	.197**		
12. ნეიროტიციზმი	-.255**	-.139**	.041	-.415**	-.294**	-.317**	.320**	-.169**	-.083*	-.204**	-.296**	
13. ექსტრავერსია	.220**	.329**	.186**	.308**	.226**	.490**	.233**	.147**	.240**	.248**	.205**	-.422**

\*\* - კორელაცია სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.01 დონეზე; \* - კორელაცია სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია 0.05 დონეზე

ცხრილი #A3. რესპონდენტთა სამუშაო პოზიციები



ცხრილი #A4. რესპონდენტთა ანაზღაურება თვე/ლარი-ის მიხედვით



დანართი B . Tukey (HSD)-ის ტესტის შედეგები

ცხრილი#B1.ემოციური შრომის ზედაპირული აქტივობის ფორმის საშუალო მაჩვენებელი ექსტრავერსიის დონეების მიხედვით

ექსტრავერსიის დონე	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
დაბალი	126	<i>M=-.230 SD=.798</i>	
საშუალო	531		<i>M=.012 SD=.934</i>
მაღალი	142		<i>M=.159 SD=.976</i>

ცხრილი#B2. ემოციური შრომის ღრმა აქტივობის ფორმის საშუალო მაჩვენებელი ექსტრავერსიის დონეების მიხედვით

ექსტრავერსიის დონე	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
დაბალი	126	<i>M=-.258 SD=.841</i>		
საშუალო	531		<i>M=-.024 SD=.844</i>	
მაღალი	142			<i>M=.319 SD=.744</i>

ცხრილი#B3. ემოციური შრომის ბუნებრივი აქტივობის ფორმის საშუალო მაჩვენებელი ექსტრავერსიის დონეების მიხედვით

ექსტრავერსიის დონე	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
დაბალი	126	<i>M=-.558 SD=1.024</i>		
საშუალო	531		<i>M=.027 SD=.860</i>	
მაღალი	142			<i>M=.395 SD=.697</i>

ცხრილი#B4. ემოციური შრომის ბუნებრივი აქტივობის ფორმის საშუალო მაჩვენებელი ნეიროტიციზმის დონეების მიხედვით

ნეიროტიციზმის დონე	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
დაბალი	117		M=.304 SD=.843
საშუალო	572	M=-.043 SD=.889	
მაღალი	111	M=-.076 SD=.988	

ცხრილი# B5. ემოციური შრომის ზედაპირული აქტივობის ფორმის საშუალო მაჩვენებელი ნეიროტიციზმის დონეების მიხედვით

ნეიროტიციზმის დონე	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
დაბალი	111	M=-.255 SD=.947		
საშუალო	572		M=-.003 SD=.908	
მაღალი	117			M=.288 SD=.932

ცხრილი#B6. ზედაპირული აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი დავალების მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით

დავალების მნიშვნელოვნების დონე	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
დაბალი	153	M= -.089 SD= .829	
საშუალო	496	M= -.075 SD= .957	
მაღალი	134		M= .339 SD=.885

ცხრილი#B7. ბუნებრივი აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი დავალების მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით

დავალების მნიშვნელოვნების დონე	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
დაბალი	153	M= -.106 SD= .848	
საშუალო	496	M= -.041 SD= .912	
მაღალი	134		M= .317 SD=.861

ცხრილი#B8. ღრმა აქტივობის საშუალო დავალების მნიშვნელოვნების დონეების მიხედვით

დავალების მნიშვნელოვნების დონე	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
დაბალი	153	M= -.047 SD= .855	
საშუალო	496	M= -.080 SD= .862	
მაღალი	134		M= .383 SD=.651

ცხრილი#B9. ზედაპირული აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი სამუშაოს მნიშვნელოვანების დონეების მიხედვით

სამუშაოს მნიშვნელოვანების დონე	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
დაბალი	128	M= -.296 SD= .845		
საშუალო	501		M=.025 SD=.942	
მაღალი	102			M= .295 SD=.738

ცხრილი#B10. ბუნებრივი აქტივობის საშუალო სამუშაოს მნიშვნელოვანების დონეების მიხედვით

სამუშაოს მნიშვნელოვანების დონე	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
დაბალი	128	M= -.437 SD= .991		
საშუალო	501		M=.053 SD=.854	
მაღალი	102			M= .483 SD=.581

ცხრილი#B11. ღრმა აქტივობის საშუალო სამუშაოს მნიშვნელოვანების დონეების მიხედვით

სამუშაოს მნიშვნელოვანების დონე	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
დაბალი	128	M= -.276 SD= .942		
საშუალო	501		M=.008 SD=.832	
მაღალი	102			M= .352 SD=.753

ცხრილი#B12. ზედაპირული აქტივობის საშუალო ავტონომიის დონეების მიხედვით

ავტონომიის დონე	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
დაბალი	143	M= -.184 SD= .967	
საშუალო	464	M= -.017 SD= .947	
მაღალი	170		M= .184 SD=.846

ცხრილი#B13. ბუნებრივი აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი ავტონომიის დონეების მიხედვით

ავტონომიის დონე	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
დაბალი	143	M= -.174 SD= .951	
საშუალო	464	M= -.017 SD= .914	
მაღალი	170		M= .214 SD=.792

ცხრილი#B14. ზედაპირული აქტივობის საშუალო სამუშაოდან უკუკავშირის დონეების მიხედვით

		Subset for alpha = 0.05

უკუკავშირის დონე	N	1	2
დაბალი	142	M= -.042 SD= .868	
საშუალო	507	M= -.076 SD=.918	
მაღალი	132		M= .317 SD=.991

ცხრილი#B15. ბუნებრივი აქტივობის საშუალო სამუშაოდან უკუკავშირის დონეების მიხედვით

უკუკავშირის დონე	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
დაბალი	142	M= -.116 SD= 1.114	
საშუალო	507	M= -.061 SD= .834	
მაღალი	132		M= .423 SD=.773

ცხრილი#B16. ღრმა აქტივობის საშუალო მაჩვენებელი საქმიდან უკუკავშირის დონეების მიხედვით

უკუკავშირის დონე	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
დაბალი	142		M= .164 SD= .894
საშუალო	507	M= -.096 SD= .835	
მაღალი	132		M= .233 SD=.769

ცხრილი#B17. ზედაპირული აქტივობის დონეების მიხედვით ემოციური გამოფიტვის საშუალო მაჩვენებლები

Subset for alpha = 0.05	

ზედაპირული აქტივობა	N	1	2	3
დაბალი	125	M= -.64 SD=.86		
საშუალო	498		M= -.00 SD=.87	
მაღალი	146			M= .55 SD=.88

ცხრილი# B18. ზედაპირული აქტივობის დონეების მიხედვით დეპერსონალიზაციის საშუალო

ზედაპირული აქტივობა	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
დაბალი	125	M=-.72 SD=1.17		
საშუალო	498		M=.04 SD=.82	
მაღალი	146			M=.47 SD=.58

ცხრილი#B19. ზედაპირული აქტივობის დონეების მიხედვით მიღწევებით დაუკმაყოფილებლობის საშუალო მაჩვენებლები

ზედაპირული აქტივობა	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
დაბალი	125	M=-.14 SD=1.03	
საშუალო	498	M=-.05 SD=.87	
მაღალი	146		M=.27 SD=.91



ცხრილი# B20. ემოციური გამოფიტვის საშუალო ბუნებრივი აქტივობის დონეების მიხედვით

ბუნებრივი აქტივობის დონე	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
დაბალი	115	<i>M= -.40 SD=.98</i>		
საშუალო	526		<i>M= -.03 SD=.90</i>	
მაღალი	129			<i>M= .47 SD=.86</i>

ცხრილი#B21. დეპერსონალიზაციის საშუალო ბუნებრივი აქტივობის დონეების მიხედვით

ბუნებრივი აქტივობის დონე	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
დაბალი	115	<i>M= -.59 SD=.97</i>		
საშუალო	526		<i>M=.04 SD=.88</i>	
მაღალი	129			<i>M= .37 SD=.82</i>

ცხრილი# 22. მიღწევებით უკმაყოფილების საშუალო ბუნებრივი აქტივობის დონეების მიხედვით

ბუნებრივი აქტივობის დონე	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
დაბალი	115	<i>M= -.85 SD=.94</i>		
საშუალო	526		<i>M=.03 SD=.79</i>	
მაღალი	129			<i>M=.65 SD=.77</i>

ცხრილი# B23. მიღწევებით უკმაყოფილების საშუალო ღრმა აქტივობის დონეების მიხედვით

ღრმა აქტივობის დონე	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
დაბალი	117	<i>M=-.50 SD=1.15</i>		
საშუალო	548		<i>M=.01 SD=.80</i>	
მაღალი	102			<i>M=.52 SD=.87</i>

## დანართი C

ცხრილი# C1. პიროვნული მახასიათებლების წილი ბუნებრივი აქტივობის ვარიაციის ახსნაში.

ცვლადი	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$ for $\Delta R^2$	$\beta$	$t$	$p$
<u>პრედიქტორი:</u>						
ექსტრავერსია	.105	.087	71.253	.244	5.866	.000
ნეიროტიციზმი	.019	.019	13.991	.048	1.252	.211
გამოცდილებისადმი ღიაობა	.121	.016	13.021	.132	3.831	.000
თანხმობისადმი მზაობა	.150	.029	25.351	.145	3.759	.000
კეთილსინდისიერება	.153	.002	2.051	.055	1.276	.202
<u>საკონტროლო:</u>						
რესპონდენტთა ასაკი	.166	.013	11.609	.118	3.407	.001

ცხრილი # C2. პიროვნული მახასიათებლების წილი ღრმა აქტივობის ვარიაციის ახსნაში.

ცვლადი	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$ for $\Delta R^2$	B	T	P
<u>პრედიქტორი ცვლადი:</u>						
ექსტრავერსია	.041	.041	33.078	.162	3.572	.000
ნეიროტიციზმი	.073	.032	26.121	-.201	-5.087	.000
გამოცდილებისადმი ღიაობა	.082	.009	7.328	.062	1.575	.116
თანხმობისადმი მზაობა	.088	.006	5.280	.045	1.113	.266
კეთილსინდისიერება	.096	.008	6.621	.122	2.526	.012
<u>საკონტროლო ცვლადი:</u>						
სქესი	.100	.004	3.567	-.067	-1.889	.945

ცხრილი #C3. პიროვნული მახასიათებლების წილი ზედაპირული აქტივობის ვარიაციის ახსნაში.

ცვლადი	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$ for $\Delta R^2$	$\beta$	T	P
<u>პრედიქტორი ცვლადი:</u>						
ექსტრავერსია	.06	.01	10.83	.117	2.66	.008
ნეიროტიციზმი	.05	.05	38.26	.110	2.84	.005
გამოცდილებისადმი ღიაობა	.06	.00	.214	-.05	-1.30	.193
თანხმობისადმი მზაობა	.11	.04	37.75	.217	5.49	.000
კეთილსინდისიერება	.11	.00	.73	-.039	-.81	.419
<u>საკონტროლო ცვლადი:</u>						
რესპოდენტთა ასაკი	.13	.02	19.79	.154	4.48	.000
განათლება	.13	.00	3.53	-.063	-1.85	.064
დღიური საათობრივი	.13	.00	1.24	.038	1.11	.266
დატვირთვა						

ცხრილი#C4. სამუშაოს მახასიათებლების წილი ზედაპირული აქტივობის ვარიაციის ახსნაში.

ცვლადი	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$ for $\Delta R^2$	B	$t$	$P$
<u>პრედიქტორი:</u>						
სამუშაოს მნიშვნელოვანება	.061	.031	22.629	.167	4.019	.000
დავალების მნიშვნელოვანება	.061	.000	.062	-.057	-1.305	.192
ავტონომია	.073	.012	9.105	.102	2.585	.010
უკუკავშირი სამუშაოდან	.078	.005	3.829	.078	1.957	.051
<u>საკონტროლო ცვლადი:</u>						
სქესი	.030	.000	.089	-.031	-.802	.423
ასაკი	.030	.030	21.205	.152	3.999	.000

ცხრილი #C5. სამუშაოს მახასიათებლების წილი ღრმა აქტივობის ვარიაციის ახსნაში.

ცვლადი	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$ for $\Delta R^2$	B	$t$	$P$
<u>პრედიქტორი:</u>						
სამუშაოს მნიშვნელოვანება	.066	.049	36.160	.170	4.091	.000
დავალების მნიშვნელოვანება	.078	.012	8.887	.155	3.547	.000
ავტონომია	.078	.000	.206	.003	.066	.948
უკუკავშირი სამუშაოდან	.087	.009	6.928	-.104	-2.632	.069
<u>საკონტროლო ცვლადი:</u>						
სქესი	.017	.017	11.809	-.115	-3.036	.002
ასაკი	.000	.000	.014	-.049	-1.305	.192

ცხრილი# C6. სამუშაოს მახასიათებლების წილიზუნებრივი აქტივობის ვარიაციის ახსნაში.

ცვლადი	$R^2$	$\Delta R2$	$F$ for $\Delta R2$	B	$t$	$P$
<u>პრედიქტორი:</u>						
სამუშაოს მნიშვნელოვნება	.086	.073	55.424	.254	6.169	.000
დავალების მნიშვნელოვნება	.086	.000	.102	-.015	-.355	.723
ავტონომია	.098	.011	8.619	.111	2.824	.005
უკუკავშირი საქმიდან	.098	.000	.076	.011	.275	.783
<u>საკონტროლო ცვლადი:</u>						
სქესი	.013	.001	.542	-.040	-1.070	.285
ასაკი	.012	.012	8.314	.079	2.102	.036

ცხრილი#C7. სამუშაოსთან დაკავშირებული კმაყოფილების ცვლადების წილი ბუნებრივი აქტივობის ვარიაციის ახსნაში.

ცვლადი	$R^2$	$\Delta R2$	$F$ for $\Delta R2$	B	$T$	$P$
<u>პრედიქტორი:</u>						
მომსახურების სფეროში მუშაობით კმაყოფილება	.122	.122	97.487	.262	7.124	.000
ზოგადი კმაყოფილება	.151	.029	23.670	.085	2.161	.031
ურთიერთობებით კმაყოფილება	.194	.043	37.670	.252	6.616	.000
<u>საკონტროლო ცვლადები:</u>						
ასაკი	.210	.015	13.643	.105	3.030	.003
სქესი	.221	.011	9.523	-.107	-3.086	.002

ცხრილი#C8. სამუშაოსთან დაკავშირებული კმაყოფილების ცვლადების წილი ღრმა აქტივობის ვარიაციის ახსნაში.

ცვლადი	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$ for $\Delta R^2$	B	$t$	$P$
<u>პრედიქტორი:</u>						
მომსახურების სფეროში მუშაობით კმაყოფილება	.037	.037	26.944	.136	3.422	.001
ზოგადი კმაყოფილება	.055	.018	13.095	.135	3.173	.002
ურთიერთობებით კმაყოფილება	.058	.003	2.561	.083	2.015	.044
<u>საკონტროლო ცვლადები:</u>						
ასაკი	.058	.000	.043	-.027	-.734	.463
სქესი	.088	.030	22.494	-.178	-4.743	.000

ცხრილი#C9. ემოციური შრომის ფორმების წილი ემოციური გამოფიტვის ფორმირებაში.

ცვლადი	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$ for $\Delta R^2$	$\beta$	$t$	$P$
<u>პრედიქტორი:</u>						
ზედაპირული აქტივობა	.196	.196	187.565	.373	10.621	.000
ბუნებრივი აქტივობა	.223	.027	26.659	.157	4.093	.000
ღრმა აქტივობა	.223	.000	.389	.047	1.312	.190
<u>საკონტროლო ცვლადი:</u>						
სქესი	.251	.028	28.362	.195	6.101	.000
ასაკი	.266	.015	15.940	.129	3.992	.000

ცხრილი#C10. ემოციური შრომის ფორმების წილი დეპერსონალიზაციის ფორმირებაში.

ცვლადი	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$ for $\Delta R^2$	B	$T$	$P$
<u>პრედიქტორი:</u>						
ზედაპირული აქტივობა	.106	.106	74.749	.183	4.498	.000
ბუნებრივი აქტივობა	.205	.100	79.304	.222	5.131	.000
ღრმა აქტივობა	.205	.000	.145	.017	.429	.668
<u>საკონტროლო ცვლადი:</u>						
ასაკი	.207	.001	1.174	.096	.323	.747
სამუშაო გამოცდილება	.208	.001	.719	.063	.848	.397

ცხრილი#C11. ემოციური შრომის ფორმების წილი მიღწევებით უკმაყოფილების ფორმირებაში.

ცვლადი	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$ for $\Delta R^2$	$\beta$	$t$	$P$
ბუნებრივი აქტივობა	.265	.265	228.504	.487	11.703	.000
ღრმა აქტივობა	.283	.020	17.527	.133	3.515	.000
ზედაპირული აქტივობა	.289	.004	3.931	-.091	-2.360	.019
ასაკი	.295	.006	5.448	.062	1.432	.153
სამუშაო გამოცდილება	.296	.001	.510	.025	.582	.561
ანაზღაურება	.301	.005	4.352	.070	2.086	.037

## დანართი D. კვლევის ინსტრუმენტი

### ზოგადი ინფორმაცია

1. გთხოვთ, მიუთითოთ თქვენი სქესი

<sub>1</sub> მდედრობითი

<sub>2</sub> მამრობითი

2. რამდენი წლის ბრძანდებით?

გთხოვთ, გამოყოფილ გრაფაში ჩაწეროთ თქვენი ასაკი.

3. რომელია განათლების ყველაზე მაღალი საფეხური, რომელიც გაქვთ დასრულებული?

გთხოვთ, მონიშნოთ ერთი პასუხი.

<sub>1</sub> საშუალო განათლება

<sub>2</sub> საშუალო პროფესიული განათლება

<sub>3</sub> უმაღლესი პროფესიული განათლება

<sub>4</sub> ბაკალავრის ხარისხი

<sub>5</sub> მაგისტრის ან მასთან გათანაბრებული ხარისხი

<sub>6</sub> დოქტორის ან მასთან გათანაბრებული ხარისხი

4. რამდენი წლის სამუშაო გამოცდილება გაქვთ ?

გთხოვთ, ყოველ სტრიქონში ჩაწეროთ თქვენი გამოცდილება წლებში.

ა) მომსახურების სფეროში მუშაობის გამოცდილება

ბ) ამ პოზიციაზე მუშაობის გამოცდილება

გ) სულ სამუშაო სტაჟი

5. აღნიშნეთ ორგანიზაციის ტიპი, რომელშიც მუშაობთ?

გთხოვთ, მონიშნოთ ერთი პასუხი.

<sub>1</sub> საჯარო  კერძო



6. გავლილი გაქვთ თუ არა მომხმარებელთან ეფექტიანი მუშაობის ტრენინგი?

გთხოვთ, მონიშნოთ ერთი პასუხი.

<sub>1</sub> დიახ

<sub>2</sub> არა

7. როგორია თქვენი სამუშაო დატვირთვა ?

გთხოვთ, ქვემოთ გამოყოფილ გრაფაში ჩაწეროთ თქვენი საათობრივი დატვირთვა დღეში

□□□ საათი დღეში

8. თქვენი ამაჟამინდელი სამუშაო გულისხმობს სხვების ხელმძღვანელობას ?

<sub>1</sub> დიახ

<sub>2</sub> არა

9. როგორია თქვენი ამაჟამინდელი სამუშაოს ანაზღაურება ?

გთხოვთ, ქვემოთ გამოყოფილ გრაფაში ჩაწეროთ თქვენი თვიური ხელფასი

□□□□□

10. იღებთ დამატებით ანაზღაურებას ( კომპენსაციას) კარგად შესრულებული სამუშაოსათვის?

<sub>1</sub> დიახ

<sub>2</sub> არა

11. მომხმარებელთან მუშაობისას, რამდენად ზღუდავს ქვემოთ ჩამოთვლილი თქვენს ქმედითუნარიანობას /ეფექტურობას?

გთხოვთ, თითოეული რიგის გასწვრივ მონიშნოთ ერთი პასუხი.

	საერთოდ არა	ძალიან მცირედ	გარკვეულწილად	ძალიან
ა) შეუსაბამო ბიუჯეტი და რესურსები	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
ბ) ორგანიზაციული პოლიტიკადა განაწესი	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
გ) თანამშრომელთა შორის ურთიერთანამშრომლობის ატმოსფეროს ნაკლებობა	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>

- |   |                                       |                                       |                                       |                                       |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| დ) მენეჯმენტის მხარდაჭერის ნაკლებობა  | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> |
| ე) არასამართლიანი სახელფასო პოლიტიკა  | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> |
| ვ) ჩემი პროფესიული განვითარებისთვის მხარდაჭერისა და შესაძლებლობის ნაკლებობა | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> |
| ზ) მაღალი სამუშაო დატვირთვა და პასუხისმგებლობები                            | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> |
| თ) არადეკვატური ხელმძღვანელობა  | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> |
| ი) თანამშრომლების მოტივაციის/ ჩართულობის ნაკლებობა                          | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> |

12. რამდენად კმაყოფილი ხართ იმ ფაქტით, რომ მომსახურების სფეროში მუშაობთ და მომხმარებელთან ინტენსიური ურთიერთობა გიწევთ?

*გთხოვთ, მონიშნოთ ერთი პასუხი.*

- <sub>1</sub> ძალიან უკმაყოფილო ვარ
- <sub>2</sub> უკმაყოფილო ვარ
- <sub>3</sub> მეტ-ნაკლებად კმაყოფილი ვარ
- <sub>4</sub> კმაყოფილი ვარ
- <sub>5</sub> ძალიან კმაყოფილი ვარ

13. რამდენად კმაყოფილი ხართ იმ ფაქტით, რომ ამ ორგანიზაციაში მუშაობთ ?

*გთხოვთ, მონიშნოთ ერთი პასუხი.*

- <sub>1</sub> ძალიან უკმაყოფილო ვარ
- <sub>2</sub> უკმაყოფილო ვარ
- <sub>3</sub> მეტ-ნაკლებად კმაყოფილი ვარ
- <sub>4</sub> კმაყოფილი ვარ
- <sub>5</sub> ძალიან კმაყოფილი ვარ

14. გთხოვთ მიუთითოთ თქვენი სამუშაო პოზიცია/თანამდებობა

## პიროვნული მახასიათებლების საკვლევი კითხვარი

### ინსტრუქცია

წინამდებარე კითხვარი 60 მსჯელობას შეიცავს. ყურადღებით წაიკითხეთ ყოველი მათგანი. თითოეულისათვის მონიშნეთ შესაბამისი კვადრატი – ის, რომელიც ყველაზე მეტად გამოხატავს თქვენს აზრს (ანუ, რასაც ეთანხმებით).

#### **პასუხის ვარიანტებიდან მონიშნეთ:**

**კატეგორიულად არ ეთანხმები** - თუ კატეგორიულად (ნამდვილად, საერთოდ) არ ეთანხმებით მსჯელობას, ან იგი სრულიად მცდარად მიგაჩნიათ;

**არ ეთანხმები** - თუ არ ეთანხმებით მსჯელობას, ან მიგაჩნიათ, რომ იგი ძირითადად მცდარია;

**ნეიტრალური** - თუ მსჯელობის მიმართ ნეიტრალური ხართ, ან ეს მსჯელობა თანაბრად მცდარი და სწორია თქვენთვის;

**ეთანხმები** - თუ ეთანხმებით მსჯელობას, ან იგი უმეტესად სწორად მიგაჩნიათ;

**კატეგორიულად ეთანხმები** - თუ კატეგორიულად (ნამდვილად, აბსოლუტურად) ეთანხმებით მსჯელობას, ან მსჯელობა სავსებით სწორად მიგაჩნიათ.

ყოველი მსჯელობისათვის მონიშნეთ მხოლოდ ერთი პასუხი. თუ პასუხის შეცვლა გსურთ, გადახაზეთ არასწორი პასუხი და მონიშნეთ ახალი, სწორი პასუხის შესაბამისი კვადრატი.

	კატეგორიულად არ ვეთანხმები	არ ვეთანხმები	ნეიტრალური ვარ	ვეთანხმები	კატეგორიულად ვეთანხმები
1. იშვიათად ვღელავ მომავლის გამო.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
2. მიყვარს, როცა ჩემს გარშემო ბევრი ადამიანია.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
3. ვცდილობ ფიქრებს რეალისტური მიმართულება მივცე და ვერიდო „ოცნებებში გადავარდნას“.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
4. ვცდილობ, თავაზიანი ვიყო ყველასთან, ვისაც ვხვდები.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
5. ჩემი ნივთები ყოველთვის სუფთად და ფაქიზად მაქვს დალაგებული.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
6. ხშირად თავი სხვებზე უარესი მგონია.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
7. ჩემთვის იოლია გავუდიმო უცნობებს და მეგობრული ვიყო მათ მიმართ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
8. დასასვენებლად მირჩევნია ნაცნობ და გამოცდილ ადგილას წავიდე.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
9. ხშირად ვკამათობ ოჯახის წევრებთან და თანამშრომლებთან.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
10. საქმის დროზე გასაკეთებლად თავისუფლად შემიძლია ტემპს მოვუმატო.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
11. როდესაც ძლიერი სტრესის ქვეშ ვიმყოფები, ვგრძნობ, თითქოს ნაწილებად ვიშლები.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
12. თავს უდარდელ ადამიანად არ ვთვლი.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
13. მიტაცებს ბუნებისა და ხელოვნების ქმნილებები.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
14. ზოგიერთი თვლის, რომ ეგოისტი ვარ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>

15. ყველაფრის წინასწარ დაგეგმვას, მირჩევნია თავისუფლად მოქმედების შესაძლებლობა ღავიტოვო.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
16. ხშირად მაქვს ცუდი წინათგრძნობა.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
17. ადამიანებთან საუბრით ნამდვილ სიამოვნებას ვიღებ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
18. შემწყნარებელი ვარ სხვათა ცხოვრების სტილის მიმართ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
19. მირჩევნია ვითანამშრომლო ადამიანებთან ვიდრე შევეჯიბრო მათ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
20. ვცდილობ, კეთილსინდისიერად შევასრულო ჩემზე დაკისრებული ყველა მოვალეობა.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
21. ხშირად დაძაბულად და ნერვიულად ვგრძნობ თავს.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
22. იქ მიყვარს ყოფნა, სადაც მოქმედებაა.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
23. მიყვარს ისეთი პოეტური ნაწარმოებები, სადაც ყურადღება უფრო გრძნობებზე და მხატვრულ სახეებზეა გამახვილებული, ვიდრე სიუჟეტზე.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
24. მაქვს მიდრეკილება, ვიყო ცინიკური და სკეპტიკური სხვათა განზრახვების მიმართ	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
25. მკაფიო მიზნები მაქვს და მათ მისაღწევად თანმიმდევრულად ვმუშაობ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
26. ხანდახან აბსოლუტურად უსარგებლო ადამიანად ვგრძნობ თავს.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
27. მიყვარს ისეთი საქმე, რომელზედაც შემიძლია მარტო ვიმუშაო.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
28. ხანდახან სახლში რაღაცეებს გადავაადგილებ მხოლოდ იმიტომ, რომ რაიმე ცვლილება შევიტანო.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
29. ვფიქრობ, რომ ადამიანების უმრავლესობას ძირითადად კარგი განზრახვები ამოძრავებს.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
30. ძალიან ბევრ დროს ვხარჯავ, სანამ მუშაობას შევუდგებოდე.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
31. იშვიათად მიპყრობს შიში ან შფოთვა.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>

32. ხშირად ვგრძნობ ენერჯის მოზღვავებას.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
33. ჩემთვის ადვილია გამოვიცნო სხვათა გრძნობები და გუნება-განწყობილებები, მაშინაც კი როცა ადამიანები ცდილობენ არ გამოამჟღავნონ ისინი.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
34. თუ შემიძლია, სხვის დასახმარებლად ჩემს საქმეს მივატოვებ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
35. ძალიან ბევრს ვმუშაობ ჩემი მიზნების მისაღწევად.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
36. ხშირად ვბრაზდები იმაზე, თუ როგორ მექცევიან ადამიანები.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
37. მხიარული, ცოცხალი ადამიანი ვარ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
38. მჯერა, რომ მორალური ხასიათის გადაწყვეტილებების მიღებისას ყური უნდა დავუგდოთ ჩვენს რელიგიურ ავტორიტეტებს.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
39. ზოგიერთი თვლის, რომ ცივი და ანგარიშიანი ადამიანი ვარ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
40. ყოველთვის თვლიან, რომ ბოლომდე შევასულებ ჩემს დაპირებას.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
41. ძალიან ხშირად, როდესაც რაიმე არ გამომდის, ხალისი მეკარგება და ვგრძნობ, რომ უკან ვიხევ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
42. მხიარული ოპტიმისტი არა ვარ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
43. ხანდახან მაურჯოლებს/ავღელდები ხოლმე, როდესაც პოეზიას ვკითხულობ, ან ხელოვნების ნიმუშს ვუცქერ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
44. თანავუგრძნობ იმ ადამიანებს, ვისაც ჩემზე ნაკლებად გაუმართლა.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
45. ხანდახან არც ისეთი სტაბილური ვარ, როგორც უნდა ვიყო.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
46. იშვიათად ვარ სევდიანი ან დეპრესიული.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
47. ჩემი ცხოვრება სწრაფი ტემპით მიდის.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
48. ძალიან მიყვარს პრობლემების და თავსატეხების გადაწყვეტა.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
49. ყოველთვის ვცდილობ ყურადღებიანი და ტაქტიანი ვიყო.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>

50. ვარ პროდუქტული პიროვნება, რომელიც სამუშაოს ყოველთვის ასრულებს.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
51. ხშირად უსუსურად ვგრძნობ თავს და მინდა, ჩემი პრობლემები სხვამ გადაწყვიტოს.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
52. ძალიან აქტიური პიროვნება ვარ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
53. ინტელექტუალური ცნობისმოყვარეობით გამოვიჩნევი.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
54. თუ ადამიანი არ მომწონს, აუცილებლად ვაგრძნობინებ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
55. სულაც არ ვითვლები ორგანიზებულ ადამიანად.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
56. დროდადრო ისე შემრცხვება ხოლმე, რომ დამალვაც კი მინდა.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
57. ლიდერობას დამოუკიდებლად მუშაობა მირჩევნია.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
58. ინტერესი მეკარგება, თუ ადამიანები აბსტრაქტული და თეორიული საკითხების შესახებ მსჯელობენ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
59. თუ საჭიროა, სასურველი შედეგის მისაღებად შემიძლია ადამიანებით მანიპულირება.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
60. მსურს, საუკეთესოდ შევასრულო ყველაფერი, რასაც ვაკეთებ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>

## სამუშაო დიაგნოსტიკის კითხვარი

### ნაწილი 1

კითხვარის ამ ნაწილში გთხოვთ მაქსიმალურად ობიექტურად აღწეროთ თქვენი სამუშაო. კითხვარის სხვა ნაწილში გექნებათ შესაძლებლობა გვიჩვენოთ, რამდენად მოგწონთ ან არ მოგწონთ თქვენი სამუშაო. ახლა კი:

გთხოვთ, აღწეროთ თქვენი სამუშაო და შეეცადეთ თქვენი აღწერა რაც შეიძლება ზუსტი და ობიექტური იყოს.

ნიმუში:

რამდენად ხშირად გიწევთ სამუშაოზე კომპიუტერთან მუშაობა?

1----- 2 ---- 3 ----- 4 ----- 5 ----- 6 ----- 7

ძალიან იშვიათად, მუშაობისას	ზომიერად	საკმაოდ ხშირად,
ფაქტობრივად არავითარი შეხება		სამუშაო მოითხოვს
არ მაქვს კომპიუტერთან		ფაქტობრივად მუდმივ
		კონტაქტს კომპიუტერთან

თქვენ უნდა შემოხაზოთ ციფრი, რომელიც ყველაზე ზუსტად აღწერს თქვენს სამუშაოს. მაგალითად, თუ თქვენი სამუშაო მოითხოვს თქვენგან კომპიუტერთან საკმაოდ დროის გატარებას, თუმცა გარკვეული ზომით ქაღალდის სამუშაოებსაც მოიცავს, უნდა შემოხაზოთ ციფრი “6”.

გთხოვთ, უპასუხოთ ყველა შეკითხვას.



1. რამდენად მოითხოვს თქვენი სამუშაო სხვა აღამიანებთან თანამშრომლობას?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

ძალიან მცირედ:

საშუალოდ:

ძალიან:

ჩემი სამუშაო არ მოითხოვს სხვებთან ურთიერთობას.

გარკვეული კონტაქტი სხვებთან საჭიროა.

სხვებთან ურთიერთობა ჩემი სამუშაოს განუყოფელი და აუცილებელი ნაწილია.

2. რა ხარისხის ავტონომია გაქვთ სამსახურში? ანუ რამდენად გაქვთ თქვენი სამუშაო იმის საშუალებას, რომ თავად გადაწყვიტოთ, როგორ წარმართოთ საქმიანობა?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

ძალიან მცირედ:

ზომიერად:

ძალიან დიდი ავტონომია:

ჩემი სამუშაო ფაქტობრივად არ მაძლევს საშუალებას თავად განვსაზღვრო, როგორ ვიმუშაო.

ბევრი რამ ჩემს სამუშაოში სტანდარტიზირებულია და მე ვერ ვაკონტროლებ, მაგრამ გარკვეული გადაწყვეტილებების მიღება შემიძლია.

მე მთლიანად ვარ პასუხისმგებელი განვსაზღვრო შესრულების გზა.

3. რამდენად წარმოადგენს თქვენი სამუშაო ერთ მთლიანობას? ანუ თქვენი სამუშაო ერთი მთლიანი დავალებაა, რომელსაც განსაზღვრული დანაწიების და ბოლო აქვს, თუ იგი მხოლოდ მცირე ნაწილია დიდი დავალებისა, რომელსაც სხვები ან სულაც ავტომატური მანქანა-მოწყობილობები ასრულებენ?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

ჩემი საქმიანობა მთლიანი სამუშაოს მხოლოდ მცირე ნაწილია. ჩემი აქტივობის შედეგების დანახვა საბოლოო პროდუქტში შეუძლებელია.

ჩემი საქმიანობა მთლიანი სამუშაოს **ზომიერი** (საშუალო) წილია: ჩემი აქტივობის შედეგის დანახვა საბოლოო პროდუქტში შესაძლებელია.

ჩემი საქმიანობა ერთ მთლიანს წარმოადგენს. მას აქვს დანაწიების და დანახვის დანახვა აქტივობის შედეგის დანახვა საბოლოო პროდუქტში ადვილად შეიძლება.

4. რამდენად მრავალფეროვანია თქვენი სამუშაო? ანუ რამდენად მოითხოვს იგი თქვენთან განსხვავებული ტიპის საქმიანობას, თქვენი უნარებისა და შესაძლებლობების ფართო სპექტრის გამოყენებას?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

ჩემი სამუშაო ძირითადად მოითხოვს ჩემგან ერთი და იმავე რუტინული საქმიანობის შესრულებას.

**ზომიერად**  
მრავალფეროვანია.

**ძალიან**  
მრავალფეროვანია. სამუშაო ჩემგან მოითხოვს სხვადასხვა საქმის შესრულებას, სხვადასხვა უნარებისა და შესაძლებლობების გამოყენებას.

5. რამდენად მნიშვნელოვანია თქვენი სამუშაო? ანუ თქვენი მუშაობის შედეგები მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს სხვა ადამიანთა ცხოვრებასა და კარგად ყოფნაზე?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

არც იმდენად მნიშვნელოვანია: ჩემი საქმიანობის შედეგები მაინცდამაინც დიდ გავლენას ვერ ახდენს სხვა ადამიანებზე.

**ზომიერად**  
მნიშვნელოვანია.

**ძალიან** მნიშვნელოვანია, ჩემი საქმიანობის შედეგებს შეუძლია მნიშვნელოვანი გავლენა მოახდინოს სხვა ადამიანებზე.

6. რამდენად ხშირად გაწვდიან უშუალო უფროსი და თანამშრომლები ინფორმაციას იმის შესახებ, თუ როგორ ასრულებთ სამუშაოს?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

ძალიან იშვიათად: ფაქტობრივად არასოდეს მაცნობებენ იმის შესახებ, თუ რამდენად კარგად ვასრულებ სამუშაოს.

**საშუალოდ:** ხანდახან მაცნობებენ სოლმე ამის შესახებ.

**ძალიან ხშირად:** მენეჯერები და თანამშრომლები სისტემატურად მაწვდიან უკუკავშირს, იმის შესახებ, თუ როგორ ვასრულებ მე სამუშაოს.

7. ბაძლვთ თუ არა თქვენი სამუშაო იმის საშუალებას, რომ საქმის უმსრულების პროცესში თვითონ მისვლეთ, რამდენად კარგად უძღვებით მას? ანუ თვით საქმიანობა ბაძრნახობთ მიღწეული პრობრემის უმსახეუ? (ამ არ იბულისხმება მენეჯერისა და თანამშრომელთაბან მიღებული ინფორმაცია).

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

**ნაკლებად:** სამუშაო ისეა მოწყობილი, რომ მთელი ცხოვრებაც რომ ვიმუშაო, ვერასოდეს გაგიგებ, როგორ ვასრულებ სამუშაოს.

**ზომიერად:** ხანდახან მუშაობის პროცესში ამ ინფორმაციის მიღების საშუალება მაქვს.

**ძალიან:** ჩემი სამუშაო ისეა მოწყობილი, რომ მუდმივად ვიღებ ინფორმაციას, თუ რამდენად კარგად ვასრულებ მას.

**ნაწილი 2**

ქვემოთ ჩამოთვლილია დებულებები, რომელთა საშუალებითაც შესაძლებელია სხვადასხვა სამუშაოს/საქმიანობის აღწერა.

გთხოვთ, მაქსიმალურად ობიექტურად განსაზღვროთ, რამდენად ზუსტად აღწერს ესა თუ ის დებულება თქვენს საქმიანობას, იმისდა მიუხედავად, მოგწონთ თუ არა თქვენი საქმიანობა ზოგადად.

ყოველი დებულების მარცხენა მხარეს მოცემულია არე, სადაც უნდა ჩაწეროთ ციფრი ქვემოთ წარმოდგენილი სკალის მიხედვით:

**რამდენად ზუსტად აღწერს ქვემოთ წარმოდგენილი დებულებები თქვენს სამუშაოს?**

1	2	3	4	5	6	7
ძალიან არაზუსტი	საშუალოდ არაზუსტი	ოდნავ არაზუსტი	არ ვიცი	ოდნავ ზუსტი	საშუალოდ ზუსტი	ძალიან ზუსტი

1.	სამუშაო ჩემგან სხვადასხვა რთული ჩვევებისა და უნარების გამოყენებას მოითხოვს.
2.	სამუშაო სხვა ადამიანებთან ინტენსიურ თანამშრომლობას მოითხოვს.

3.	სამუშაო ისეა მოწყობილი, რომ მე არ მაქვს საშუალება შევასრულო მთლიანი დავალება თავიდან ბოლომდე.
4.	ჩემი სამუშაოს შესრულების პროცესი მაძლევს საშუალებას გავიგო, რამდენად კარგად ვასრულებ საქმეს.
5.	სამუშაო საკმაოდ მარტივი და განმეორებადია.
6.	სამუშაო შეიძლება შესრულდეს ერთი ადამიანის მიერ სხვებთან ურთიერთობის გარეშე.
7.	ამ სამუშაოზე უფროსები და თანამშრომლები თითქმის არასოდეს მაწვდიან ინფორმაციას იმის შესახებ, თუ რამდენად კარგად ვასრულებ საქმეს.
8.	ეს სამუშაო ისეთია, რომ მისმა შედეგებმა შესაძლოა გავლენა მოახდინოს ბევრ სხვა ადამიანზე.
9.	სამუშაო არ მაძლევს საშუალებას, გამოვიყენო საკუთარი ინიციატივა ან მივიღო დამოუკიდებელი გადაწყვეტილებები.
10.	ჩემი უფროსი ხშირად მაცნობებს, თუ რამდენად კარგად ვასრულებ სამუშაოს.
11.	სამუშაო მაძლევს საშუალებას, ბოლომდე მივიყვანო ჩემ მიერ დაწყებული საქმე.
12.	თვითონ სამუშაო ძალიან იშვიათად იძლევა იმის საშუალებას მივხვდე, თუ რამდენად კარგად ვმუშაობ.
13.	სამსახურში საკმაოდ თავისუფალი ვარ და დამოუკიდებლად შემიძლია განვსაზღვრო, თუ როგორ წარვმართო საქმიანობა.
14.	უფრო ფართო პერსპექტივაში განხილვისას, თვითონ სამუშაო არც იმდენად მნიშვნელოვნად მესახება.

### ნაწილი 3

გთხოვთ, აღნიშნოთ, რას გრძნობთ თქვენს სამუშაოსთან მიმართებაში.

ქვემოთ მოყვანილია გამოთქმები, რომლებიც ადამიანმა შეიძლება საკუთარი სამუშაოს შესახებ თქვას. მიუთითეთ, რამდენად ეთანხმებით ამა თუ იმ გამოთქმას.

თითოეულ დებულებას მიუწერეთ შესაბამისი ციფრი წარმოდგენილი სკალის მიხედვით.

**რამდენად ეთანხმებით ძველთ წარმოდგენილ დებულებას?**

1	2	3	4	5	6	7
სავსებით არ ეთანხმები	არ ეთანხმები	ნაკლებად არ ეთანხმები	ეიტრალური	ნაკლებად ეთანხმები	ეთანხმები	სავსებით ეთანხმები

1.	სამსახურში ჩემთვის საკმაოდ ძნელია ვიზრუნო იმაზე, რომ სამუშაო სწორად შესრულდეს.
2.	საკუთარ თავზე წარმოდგენა მეზრდება, როდესაც სამუშაოს კარგად ვასრულებ.
3.	ჩემი სამუშაო ზოგადად ძალიან მაკმაყოფილებს.
4.	უმეტესობა იმისა, რასაც სამუშაოზე ვაკეთებ, უსარგებლოდ და ტრივიალურად მეჩვენება.
5.	როგორც წესი, მე ვიცი, არის თუ არა ჩემი საქმიანობა დამაკმაყოფილებელი.
6.	პიროვნული დაკმაყოფილების ძლიერ გრძნობას განვიცდი, როცა ჩემს საქმეს კარგად ვასრულებ.
7.	საქმე, რომელსაც ვაკეთებ, ჩემთვის მეტად ღირებულია.
8.	მე ძალიან მაღალ პასუხისმგებლობას ვგრძნობ იმ საქმიანობის მიმართ, რომელსაც ვასრულებ.
9.	ხშირად ვფიქრობ, სამუშაოს თავი დავანებო.
10.	თავს ცუდად ვგრძნობ და განვიცდი, როდესაც აღმოვაჩენ, რომ საქმე ცუდად გამიკეთებია.
11.	ყოველთვის მიჭირს იმის გაგება, კარგად ვასრულებ თუ არა ჩემს სამუშაოს.
12.	ვგრძნობ, რომ პირადად ვარ პასუხისმგებელი როგორც წარმატებულ შედეგებზე, ისე მიღებულ შენიშვნებზეც.
13.	მე ზოგადად მაკმაყოფილებს საქმიანობა, რომელსაც ვასრულებ სამსახურში.
14.	ჩემს განწყობაზე და გრძნობებზე არ მოქმედებს ის, თუ რამდენად კარგად ვასრულებ საქმეს.
15.	ის, თუ რამდენად სწორად სრულდება ჩემი საქმე, ჩემი პასუხისმგებლობაა.

**ნაწილი 4**

გთხოვთ აღნიშნოთ, რამდენად გააკმაყოფილებთ თქვენი სამუშაოს სხვადასხვა ასპექტი, რომლებიც ქვემოთაა მოყვანილი.

გთხოვთ, ჩაწეროთ შესაბამისი ციფრი დებულებების მარცხნივ სპეციალურად გამოყოფილ ადგილას.

**რამდენად გააკმაყოფილებთ თქვენი სამუშაოს ესა თუ ის ასპექტი?**

1	2	3	4	5	6	7
სავსებით არ მაკმაყოფილე ბს	არ მაკმაყოფილ ებს	ოდნავ არ მაკმაყოფილ ებს	ნეიტრა ლური	ოდნავ მაკმაყოფილე ბს	მაკმაყოფილე ბს	სავსებით მაკმაყოფილე ბს

1.	შრომითი დაცულობა (ჩემი სამუშაოს უსაფრთხოების ხარისხი).
2.	ანაზღაურება და ის შედეგათები, რომლებსაც ვიღებ.
3.	პიროვნული ზრდისა და განვითარების ის ხარისხი, რომლის საშუალებასაც მაძლევს ჩემი სამუშაო.
4.	ადამიანები, რომლებსაც ვესაუბრები და რომლებთანაც ვთანამშრომლობ სამსახურში.
5.	პატივისცემისა და პატიოსანი მოპყრობის ის ხარისხი, რომლითაც ხასიათდება ჩემი უფროსის ჩემდამი დამოკიდებულება.
6.	მნიშვნელოვანი მიღწევების განცდა, რომელსაც ვიღებ სამუშაოს შესრულებისას.
7.	სხვა ადამიანების გაცნობის შანსი სამსახურში.
8.	ჩემი უფროსისაგან მიღებული რჩევებისა და დახმარების ხარისხი.
9.	ის თუ, რამდენად სამართლიანად მიხდიან ორგანიზაციის საქმიანობაში შეტანილი წვლილისათვის.
10.	დამოუკიდებელი აზროვნებისა და მოქმედების შესაძლებლობა სამუშაოს შესრულებისას.

11.	რამდენად დაცულია ჩემი სამუშაო ამ ორგანიზაციაში მომავალში.
12.	სხვა ადამიანებისათვის დახმარების აღმოჩენის შესაძლებლობა სამსახურში
13.	საქმიანობის დროს გამოვლენილი გამოწვევების რაოდენობა.
14.	ზოგადი მონიტორინგის ხარისხი, რომელსაც ვიღებ სამსახურში.

### ნაწილი 5

ახლა დაფიქრდით სხვა ადამიანების შესახებ თქვენს ორგანიზაციაში, რომლებსაც უჭირავთ იგივე ან თქვენი მსგავსი პოზიცია.

თუ ზუსტად თქვენნაირ პოზიციაზე მომუშავე ადამიანები არ არიან თქვენს ორგანიზაციაში, დაფიქრდით იმ სამუშაოზე, რომელიც თქვენსას ჰგავს.

რამდენად ზუსტად აღწერს ქვემოთ მოყვანილი დებულებები ამ ადამიანთა გრძნობებს სამუშაოსთან დაკავშირებით.

შესაძლოა თქვენი პასუხები ამ ნაწილსა და წინა ნაწილში განსხვავებულდეს ერთმანეთისაგან. ეს ბუნებრივია, ვინაიდან სხვადასხვა ადამიანებს ძალიან ხშირად სხვადასხვა დამოკიდებულება აქვთ სამუშაოსთან დაკავშირებით.

ციფრი ჩაწერეთ დებულების მარცხნივ დატოვებულ სპეციალურ არეში.

### რამდენად ეთანხმებით ქვემოთ წარმოღებულ დებულებებს?

1	2	3	4	5	6	7
სავსებით არ ეთანხმები	არ ეთანხმები	ნაკლებად არ ეთანხმები	ეიტრალური	ნაკლებად ეთანხმები	ვეთანხმები	სავსებით ეთანხმები

1.	ამ სამუშაოზე ადამიანთა უმეტესობა ძლიერ პიროვნულ კმაყოფილებას განიცდის, როდესაც ისინი საქმეს კარგად ასრულებენ.
2.	ადამიანთა უმეტესობა ამ სამუშაოზე თავისი საქმიანობით კმაყოფილია.
3.	ადამიანთა უმეტესობას ამ სამუშაოზე მიაჩნია, რომ მათი საქმე უსარგებლო და ტრივიალურია.

4.	ადამიანთა უმრავლესობა ამ სამუშაოზე დიდ პიროვნულ პასუხისმგებლობას გრძნობს თავისი საქმიანობის მიმართ.
5.	ადამიანთა უმეტესობამ ამ სამუშაოზე ძალიან კარგად იცის, თუ როგორ ასრულებს საქმეს.
6.	ადამიანთა უმეტესობა ამ სამუშაოზე საკუთარ საქმიანობას საკმაოდ მნიშვნელობის მქონედ მიიჩნევს.
7.	ადამიანთა უმეტესობა ამ სამუშაოზე გრძნობს, რომ ისინი პირადად არიან პასუხისმგებელნი იმაზე, თუ რამდენად სწორად სრულდება საქმე.
8.	ადამიანები ამ სამუშაოზე ხშირად ფიქრობენ სამსახურიდან წასვლაზე.
9.	ადამიანთა უმეტესობა ამ სამუშაოზე თავს ცუდად გრძობს, როდესაც აღმოაჩენენ, რომ საქმე ცუდად შეასრულეს.
10.	ადამიანთა უმეტესობას ამ სამუშაოზე უჭირს ინფორმაციის მიღება იმის შესახებ, თუ რამდენად კარგად შეასრულეს სამუშაო.

## ნაწილი 6

ქვემოთ ჩამოთვლილია ის მახასიათებლები, რომლებიც შესაძლოა ნებისმიერ სამუშაოს გააჩნდეს. ადამიანები განსხვავდებიან იმის მიხედვით, თუ რამდენად უნდათ, რომ ესა თუ ის მახასიათებელი ახასიათებდეს მათ სამუშაოს. ჩვენ გვინტერესებს, პირადად თქვენ რამდენად გსურთ, რომ ესა თუ ის მახასიათებელი გააჩნდეს თქვენს სამუშაოს.

**ძვემოთ მოყვანილი სკალის გამოყენებით აღნიშნეთ, თუ რა ხარისხით გსურთ, რომ ესა თუ ის მახასიათებელი ახასიათებდეს თქვენს სამუშაოს.**

**შენიშვნა: დანაყოფები ამ სკალაზე განსხვავდება წინა სკალების დანაყოფებისაგან.**

4	5	6	7	8	9	10
მსურს ეს თვისება/მახასიათებელი <b>საშუალოდ</b> (ან უფრო სუსტად) ახასიათებდეს.			ძალიან მსურს ეს ახასიათებდეს.			მსურს, რომ ეს თვისება/მახასიათებელი <b>მოჭარბებულად</b> ახასიათებდეს.



	1.	ჩემი უფროსის მხრიდან პატივისცემა და სამართლიანი დამოკიდებულება.
	2.	მასტიმულირებელი და საინტერესო სამუშაო.
	3.	დამოუკიდებელი აზროვნებისა და მოქმედების საშუალება ჩემს სამუშაოზე.
	4.	სამუშაო დაცულობის (უსაფრთხოების) მაღალი ხარისხი.
	5.	ძალიან მეგობრული თანამშრომლები.
	6.	საშუალება ავითვისო სიახლეები მუშაობის პროცესში. (პროფესიულად გავიზარდო).
	7.	მაღალი ხელფასი და კარგი დამატებითი შედეგათები.
	8.	საშუალება, ვიყო შემოქმედებითი და გამოვიყენო ჩემი ფანტაზია ჩემს სამუშაოზე.
	9.	სწრაფად დაწინაურების შესაძლებლობა.
	10.	პიროვნული ზრდისა და განვითარების შესაძლებლობა სამსახურში.
	11.	სამუშაოზე მნიშვნელოვანი მიღწევის განცდა.

## ნაწილი 7

აღამიანები განსხვავდებიან იმის მიხედვით, თუ რა ტიპის სამუშაოს კეთება ურჩევნიათ. კითხვარის ამ ნაწილში დასმული შეკითხვები საშუალებას მოგცემთ თქვათ, თუ რა უფრო მნიშვნელოვანია თქვენთვის მუშაობისას.

ყოველი კითხვისათვის აღწერილია ორი ტიპის სამუშაო. გთხოვთ, **აღნიშნოთ რომელი გირჩევნიათ**, თუკი არჩევანის საშუალება მოგეცემათ.

### მაგალითი

<b>სამუშაო A</b>		<b>სამუშაო B</b>		
სამუშაო, რომელიც მოითხოვს დღის უმეტესი ნაწილის კომპიუტერთან გატარებას.		③	სამუშაო, რომელიც მოითხოვს ძირითადად სხვა ადამიანებთან ერთად მუშაობას.	
1	2	3	4	5

დიდ უპირატესობას ვანიჭებ სამუშაო A-ს	უპირატესობას ვანიჭებ სამუშაო A-ს.	ეიტრალური	უპირატესობას ვანიჭებ სამუშაო B-ს.	დიდ უპირატესობას ვანიჭებ სამუშაო B-ს
--------------------------------------	-----------------------------------	-----------	-----------------------------------	--------------------------------------

თუ თქვენთვის სულერთია სამუშაოს უმეტეს ნაწილს კომპიუტერთან გაატარებთ თუ სხვა ადამიანებთან ერთად, მაშინ შემოხაზეთ ციფრი 3.

**დაგალება 1.**

**სამუშაო A**

კარგად ანაზღაურებადი სამუშაო

**სამუშაო B**

სამუშაო, რომელიც იძლევა შემოქმედებითობისა და ინოვაციის შესაძლებლობას

1	2	3	4	5
დიდ უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	ნეიტრალური	უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.	დიდ უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.

**დაგალება 2.**

**სამუშაო A**

სამუშაო, რომელიც ხშირად მოითხოვს თქვენგან მნიშვნელოვანი გადაწყვეტილებების მიღებას.

**სამუშაო B**

სამუშაო, სადაც ბევრ კარგ ადამიანთან თანამშრომლობთ.

1	2	3	4	5
დიდ უპირატესობას ვანიჭებ A-ს	უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	ნეიტრალური	უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.	დიდ უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.

### დავალება 3.

#### სამუშაო A

სამუშაო, სადაც საპასუხისმგებლო საქმეს მას ანდობენ, ვინც სამუშაოს კარგად ასრულებს.

#### სამუშაო B

სამუშაო, სადაც საპასუხისმგებლო საქმეს უფრო მაღალი რანგის მქონე ლოიალურ/ერთგულ თანამშრომლებს ანდობენ.

1	2	3	4	5
დიდ უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	ნეიტრალური	უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.	დიდ უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.

### დავალება 4.

#### სამუშაო A

სამუშაო ორგანიზაციაში, რომელსაც ფინანსური პრობლემები აქვს და შეიძლება დაიხუროს ერთ წელიწადში.

#### სამუშაო B

სამუშაო, სადაც საერთოდ არ გაქვთ უფლება გამოთქვათ აზრი სამუშაოს დაგეგმვის ან მისი შესრულების პროცესში გამოყენებული პროცედურების შესახებ.

1	2	3	4	5
დიდ უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	ნეიტრალური	უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.	დიდ უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.

### დავალება 5.

#### სამუშაო A

ძალიან რუტინული სამუშაო.

#### სამუშაო B

სამუშაო, სადაც თანამშრომლები არ არიან მაინცადამაინც კეთილგანწყობილნი.

1	2	3	4	5
დიდ უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	ნეიტრალური	უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.	დიდ უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.

## დავალება 6.

### სამუშაო A

სამუშაო ისეთ უფროსთან, რომელიც ხშირად გაკრიტიკებთ თქვენ და თქვენს სამუშაოს სხვების თანდასწრებით.

### სამუშაო B

სამუშაო, რომელიც იმ უნართა გამოყენების საშუალებას არ იძლევა, რომელთა განვითარებისთვისაც ბევრი იმუშავეთ.

1	2	3	4	5
დიდ უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	ნეიტრალური	უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.	დიდ უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.

## დავალება 7.

### სამუშაო A

სამუშაო ისეთ უფროსთან, რომელიც პატივისცემითა და პატიოსნად გეპყრობათ.

### სამუშაო B

სამუშაო, რომელიც გაძლევთ საშუალებას ისწავლოთ მრავალი ახალი და საინტერესო რამ.

1	2	3	4	5
დიდ უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	ნეიტრალური	უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.	დიდ უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.

### დავალება 8.

#### სამუშაო A

სამუშაო, სადაც დიდი შანსია, რომ გაგათავისუფლონ

#### სამუშაო B

სამუშაო, რომელიც არ გაძღვეთ წინაღობების გადალახვის საშუალებას.

1	2	3	4	5
დიდ უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	ნეიტრალური	უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.	დიდ უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.

### დავალება 9.

#### სამუშაო A

სამუშაო, სადაც ახალი უნარის განვითარებისა და ორგანიზაციაში წინსვლის დიდი შანსი გაქვთ.

#### სამუშაო B

სამუშაო, სადაც დიდი შვებულებები და კარგი დამატებითი შეღავათებია.

1	2	3	4	5
დიდ უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	ნეიტრალური	უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.	დიდ უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.

### დავალება 10.

#### სამუშაო A

სამუშაო, სადაც შეზღუდული თავისუფლება და დამოუკიდებლობა გაქვთ, რომ სამუშაო ისე შეასრულოთ, როგორც თქვენ მიგაჩნიათ უკეთესად.

#### სამუშაო B

სამუშაო, სადაც ცუდი სამუშაო პირობებია.

1	2	3	4	5
დიდ უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	ნეიტრალური	უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.	დიდ უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.

**დავალება 11.**

**სამუშაო A**

სამუშაო, სადაც  
დამაკმაყოფილებელი ჯგუფური  
მუშაობაა.

**სამუშაო B**

სამუშაო, რომელიც თქვენი  
უნარებისა და შესაძლებების  
სრულად გამოყენების  
საშუალებას გაძლევთ

1	2	3	4	5
დიდ უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	უპირატესობას ვანიჭებ A-ს.	ნეიტრალური	უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.	დიდ უპირატესობას ვანიჭებ B-ს.

**დავალება 12.**

**სამუშაო A**

სამუშაო, რომელიც ნაკლებად  
მოითხოვს საინტერესო ამოცანების  
შესრულებას.

**სამუშაო B**

სამუშაო, რომელიც  
გულისხმობს თქვენს სრულ  
იზოლაციას  
თანამშრომლებისაგან.

1	2	3	4	5
დიდ უპირატესობას ვანიჭებ -ს.	უპირატესობას ვანიჭებ -ს.	ნეიტრალური	უპირატესობას ვანიჭებ -ს.	დიდ უპირატესობას ვანიჭებ -ს.

## ემოციური შრომის შეფასების კითხვარი

ამჯერად გთხოვთ მაქსიმალურად ობიექტურად აღწეროთ სამუშაოსთან დაკავშირებული თქვენი განცდები და ქცევები. რამდენად ხშირად განიცდით იმას, რაზეც ქვემოთ არის საუბარი?

	არასოდეს	ბაღიან იშვიათად		ზოგჯერ	ხშირად	ბაღიან ხშირად	ყოველდღე
1. მომხმარებლებთან ჩემი ღიმილი არ არის გულწრფელი	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
2. მომხმარებლის მომსახურებისას ვცდილობ ვაჩვენო, რომ კეთილგანწყობილი ვარ, შედეგად მართლა მიჩნდება ეს ემოცია	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
3. როდესაც მომხმარებლებს ვემსახურები, მგონია, რომ პიროვნული გაორება მჭირს, რადგან ისე ვიქცევი თითქოს მე არ ვარ	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
4. მე ვირგებ ისეთ ქცევას, რომელიც შესატყვისი იქნება მომხმარებლისთვის	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
5. მე კმაყოფილებასა და კეთილგანწყობას განვიცდი, როდესაც მომხმარებლებს ვემსახურები	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
6. მე ისეთ გრძნობებს გამოვხატავ მომხმარებელთან, რომელსაც იმ მომენტისათვის არ ვგრძნობ	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
7. სამუშაო დღის დაწყების წინ ჩემს თავს ვეუბნები, რომ კარგი დღე იქნება	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
8. მე ვფიქრობ, რომ ჩემი ურთიერთობა მომხმარებლებთან რობოტის ქცევას ჰგავს	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>

9. მე მჯერა, რომ გამოვხატავ ბუნებრივ კეთილგანწყობას, როდესაც ვემსახურები მომხმარებლებს	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
10. მე მეტი ყურადღება მჭირდება საკუთარ ქცევაზე, მაშინ როდესაც ისეთ ემოციას გამოვხატავ, რომელსაც არ ვგრძნობ იმ მომენტისათვის	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
11. მე ვთამაშობ კარგ გუნებაზე ყოფნას, როდესაც მომხმარებლებს ვემსახურები	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
12. მე გულწრფელ კეთილგანწყობას გამოვხატავ მომხმარებლებთან ურთიერთობის დროს	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
13. იმისათვის, რომ საქმე კარგად შევასრულო, იმ ემოციას განვიცდი, რომელსაც გამოვხატავ.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
14. იმისგან განსხვავებულად ვიქცევი რასაც ვგრძნობ	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
15. მე იძულებული ვარ დავფარო ნამდვილი ემოციები მუშაობის დროს	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
16. მე მსიამოვნებს მომხმარებლებთან ურთიერთობა სამსახურში	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
17. მე ვირგებ “ნიღაბს“ რათა გამოვხატო სამუშაოსათვის შესატყვისი ემოცია	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
18. მე ვცდილობ ნამდვილად ვიგრძნო ის ემოცია , რომელიც საჭიროა გამოვხატო მომხმარებლებთან ურთიერთობის დროს	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
19. როდესაც მომხმარებლებს ვემსახურები, მე მათ ყალბ ემოციებს ვუჩვენებ	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
20. სამუშაოს დაწყებამდე, ჩვეულებრივ, სასიამოვნო ამბებზე ვფიქრობ ხოლმე	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>



ემოციური მდგომარეობის შეფასების კითხვარი

ამჯერად გთხოვთ მაქსიმალურად ობიექტურად აღწეროთ როგორ აისახება თქვენი სამუშაო თქვენს ემოციურ მდგომარეობაზე. რამდენად ხშირად განიცდით იმას, რაზეც ქვემოთ არის საუბარი?

	არასოდეს	ძალიან იშვიათად	იშვიათად	ზოგჯერ	ხშირად	ძალიან ხშირად	ყოველდღე
1. ვგრძნობ, რომ ჩემი სამუშაოს გამო ემოციურად გამოფიტული ვარ	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
2. ვგრძნობ, რომ სამუშაო დღის ბოლოს ღონემიხდილი ვარ	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
3. დაღლილი ვარ, როდესაც დილით ვიღვიძებ და თვალს ვუსწორებ ახალ სამუშაო დღეს	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
4. მე ადვილად შემიძლია გავიგო რას განიცდიან ადამიანები, რომლებთანაც ვურთიერთობ სამუშაოს შესრულების დროს (თანამშრომლები, კლიენტები, მომხმარებლები)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
5. ისეთი განცდა მაქვს, რომ ადამიანებს უსულო საგნებივით ვექცევი	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
6. ვგრძნობ, რომ მუშაობის პროცესში ყოველდღიურად ადამიანებთან ურთიერთობა მძაბავს	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
7. მე ძალიან ეფექტურად ვუმკლავდები სამუშაოსთან დაკავშირებულ პრობლემებს	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
8. ვგრძნობ, რომ ჩემი სამუშაოდან გამომდინარე გადამწვარი ვარ	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>

9. ვგრძნობ, რომ დადებით ზეგავლენას ვახდენ იმ ადამიანებზე, რომლებთანაც მიწევს შეხება სამუშაოს შესრულებისას	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
10. ვგრძნობ, რომ ამ სამუშაოს დაწყების შემდეგ მე უფრო მეტად გავხდი გულქვა სხვა ადამიანებთან მიმართებაში	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
11. ვწუხვარ, რომ ჩემი სამუშაო მიბიძგებს გავხდე ემოციურად ინდიფერენტული/გულგრილი	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
12. ვგრძნობ, რომ ენერგიით სავსე ვარ	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
13. ვგრძნობ, რომ ჩემი სამსახურით იმედგაცრუებული ვარ	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
14. ვგრძნობ, რომ სამსახურში უკიდურესად დატვირთული ვარ	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
15. ვგრძნობ, რომ მე ნამდვილად არ მალეღვებს თუ რა ხდება ჩემი თანამშრომლების თავს	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
16. ვგრძნობ, რომ ჩემ თანამშრომლებთან ერთად მუშაობა ჩემთვის ძალიან სტრესულია	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
17. შემიძლია სამუშაო ურთიერთობებთან დაკავშირებული პრობლემების განმუხტვა და კომფორტული გარემოს შექმნა	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
18. განვიცდი კმაყოფილებას იმ ადამიანებთან კონტაქტის შემდეგ, რომლებთანაც შეხება მიწევს მუშაობის პროცესში	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
19. ვგრძნობ, რომ სამუშაოს ფარგლებში ბევრი მნიშვნელოვანი საქმე გავაკეთე	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
20. ვგრძნობ, რომ ყველა რესურსი ამომეწურა	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
21. ჩემ სამუშაოში შექმნილ ემოციურ პრობლემებს მე ძალიან მშვიდად ვუმკლავდები	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
22. ვგრძნობ, რომ თანამშრომლები მათი პრობლემების ნაწილში მე მადანაშაულებენ	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>

**დიდი მადლობა კვლევაში შეტანილი წვლილისთვის!**