

Изследване на индивидуалните предпоставки на емоционалното усилие като медиатор между емоционалния дисонанс и удовлетвореността, ангажираността и качеството на трудовата изява

доц. д-р Марин Паунов

УНСС, катедра „Човешки ресурси и социална защита“

Резюме: Статията попада в едно от направленията на съвременното развитие на голямата тема за човешката емоционалност в организационен и управленски контекст: емоционалните усилия и емоционалният дисонанс. Представени са резултатите от два изследователски проекта, проведени от автора в големи административни структури и обхващащи повече от 400 служители. Потвърждават се някои от резултатите, получени при предходни изследвания, и предимно фактът, че емоционалният дисонанс като цяло влияе негативно върху резултатите от труда, ангажираността и удовлетвореността на служителите. Доказва се също, че индивидуалните различия играят съществена роля като предпоставки на емоционалното усилие, опосредствайки ефекта на емоционалния дисонанс върху резултатите от дейността.

Когато става дума за индивидуални различия като предпоставки за емоционалното усилие, усилията на изследователите до момента са фокусирани предимно върху така наречения „модел на голямата петица“. Резултатите в практически всички такива случаи обаче са противоречиви, изненадващи и необезпечени. Тук изследванията стъпват на алтернативни и по-консервативни средства за отчитане на индивидуалните различия и получените резултати са далеч по-ясни и определени. Оказва се например, че резултатите от труда на Т-типове (по типологията на Юнг) и на тези, показващи високи стойности по властовата ценностна дименсия на Шалом Шварц, са значително по-слабо повлияни от резултатите на съответно противоположните им типове. Налага се практически значимия за управлението извод, че емоционалният дисонанс може да причинява различни нива на емоционално усилие и да има значително различни следствия при различни типове служители.

Ключови думи: емоционален дисонанс, емоционално усилие, трудова изява, индивидуални различия.

JEL: M12, Z13.

1. Теория и методология

През 1983 г. американската социоложка от Университета Бъркли, Калифорния, Арли Ръсел Хохшилд въвежда в употреба термина „емоционални усилия“ заедно с цяла концепция, лежаща в основата му, превърнали се в една от обещаващите съвременни теми за емоциите в организацията. Първата ѝ и най-важна книга в тази област – „Управляването сърце“ – се основава на изследвания на стюардеси. Емпиричните наблюдения на всеки, летял със самолет, недвусмислено показват, че емоциите, показвани от стюардесите по силата на изискванията на работата им, често се разминават с емоциите, които те реално преживяват. Така например на стюардесата ѝ се налага да се усмихва на пътниците, независимо дали ѝ се усмихва и независимо дали пътникът е сговорчив и симпатичен за нея. Хохшилд анализира в дълбочина това явление, характерно естествено далеч не само за стюардесите, наричайки го „емоционално усилие“ и дефинирайки го като „управление на чувство за създаване на публично наблюдаеми лица и телесни изражения с цел получаване на възнаграждение“ [Hochschild, A. R., 1983]. Конфликтът между различни емоции или разминаването между емоции и изразяването им на индивидуално равнище не е принципно нова тема, но тук става дума за въпросния емоционален дисонанс, произтичащ от изискванията на организацията и типа работни задължения, т.е. за това, което авторката нарича „комерсиализация на човешкото чувство“. В голяма част от фирмената действителност съществуват дейности (например обслужване

на клиенти), предполагащи сблъсък с доверие и ентузиазъм, а други (събиране на задължения) – с недоверие и злонамереност. И двете категории заети трябва да се справят с екстремни, но противоположни емоции, за да работят ефективно. Конфликтът между изпитвана емоция и организационно желателния израз на емоция е – в парадигмата на Хохшилд – емоционален дисонанс.

Емоционалният дисонанс е донякъде сходен с по-старото понятие – „когнитивен дисонанс“ – поне по отношение на факта, че човек изпитва дискомфорт, когато е налице несъвпадение между изпитвана емоция и такава, която се налага да изрази. Подложен на такъв дискомфорт, човек търси начин да балансира несъответствието. Според Хохшилд за противодействие на дисбаланса и редукция на дискомфорта от емоционалния дисонанс човек може да използва два подхода: повърхностна игра и дълбока игра (в актьорския смисъл на думата). При първия вариант усилието е насочено към поведенческите изяви: „актьорът“ всъщност не отива по-далеч от опит да демонстрира за наблюдение и интерпретация от страна на „публиката“ изяви на неизпитвана всъщност емоция. Струва ми се, че използвайки театроведския речник, тук можем да внедрим понятието „игра по Брехт“. Дълбоката игра на свой ред фокусира върху дълбоко изпитваните чувства и предполага опити за интернализация на изискваната емоция, така че проявата на чувства да бъде естествен израз на реално изпитвана емоция и конгруентна с нуждите на организационната роля. При този подход, който според мен бихме могли да наричаме „игра по Станиславски“, с помощта на въображението си човек създава или извиква в психичния си свят мисли, образи и спомени за индуциране на изискваното чувство.

Хохшилд е убедена, че по принцип емоционалните усилия имат негативни последици.

Във връзка с тези последиствия авторката обособява три сценария с различни индивидуални и организационни импликации. При наличие на силна и продължила достатъчно дълго идентификация, „вживяване“, на служителя с емоционните изисквания на длъжността, последиствията са прегаряне, стрес и генерсонафикация. Вариантът, при който заетият се разграничава от работата си (и себе си в нея), води до по-малко прегаряне според Хохшилд, но го кара да се чувства „лицемер“ или „фалшив“, защото чувства, че преизгражда или не е убедителен. Третият сценарий е свързан със саморазграничаване от емоционната изява; служителят си дава сметка, че „това е само игра“, което в крайна сметка го отчуждава и го отдалечава от дейността, навреждайки на отношението към труда.

Един от елементите, заради които Хохшилд е критикувана, е липсата на методика за измерване на емоционното усилие, вместо която тя предлага списък на професии, предполагащи „значително количество“ такава.

Продължение и своеобразно развитие на концепцията на Хохшилд за емоционното усилие намираме у Ашфорд и Хъмфри, които наблягат повече на поведението, а не на емоциите, които стоят под тях [Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H., 1993]. Този поведенчески (на практика бихевиористки) уклон е базиран върху убеждението на авторите, че наблюдаемостта на поведението е това, което директно въздейства върху потребителите (клиентите) и че служителят би могъл да се съобрази с правилата за изразяване на емоции, без да му се налага да ги „управлява“. Авторите акцентират върху „изразните правила“ като функция на обществените, длъжностните и организационните норми, определящи какви емоции трябва да бъдат изразявани в определени работни ситуации. Очевидно за тях изпитването от страна на служителя няма особено значение. Всъщност и дефиницията

им за емоционно усилие е в синхрон с горната интерпретация, то е просто „фактическо изразяване на подходящи емоции“. Така към това, което нарекохме „игра по Брехт“ и „игра по Станиславски“, Ашфорд и Хъмфри добавят и изразяване на фактически преживявана емоция. Отново в допълнение и за разлика от Хохшилд, Хъмфри и Ашфорд смятат, че емоционното усилие може да има не само негативни, но и позитивни последиствия. Така например, ако изразяваната от „актьора“ емоция е възприемана от „публиката“ като искрена, съобразяването с „изразните правила“ се асоциира с успех в трудовото изпълнение. Сред негативните последиствия, за които говори и Хохшилд, авторите добавят и случая, при който у клиента се провокират нереалистични очаквания.

Доразвивайки Ашфорд и Хъмфри, Морис и Фелдман извеждат разбиране за емоционното усилие като „усилие, планиране и контрол, необходими за изразяване на организационно предпочитани емоции по време на межличностни взаимодействия“ [Morris, J. A. & Feldman, D. C., 1996]. Авторите разглеждат емоционното усилие като многопластов феномен и предпочитат да го интерпретират от позициите на социалната функция на емоциите. Те не одобряват и „честотата“ като единствен изпозван преди тях измерител на интензивността или „тежестта“ на емоционното усилие и добавят още три такива измерителя: внимание, отделено на изразните правила, разнообразие и емоционален дисонанс. Изразните правила не изискват еднакви равнища на внимание и съобразяване. Колкото по-строги са те и колкото повече внимание изискват от служителя, толкова повече енергия и усилие би изразходвал той, за да ги посрещне. Във връзка с това Морис и Фелдман смятат, че към честотата на взаимодействията, изискващи емоционно усилие, трябва да се добавят и измерителите „интензивност“ и „продължителност“. Разно-

образието тук се отнася до броя различни емоции, подлежащи на изразяване. В някои организационни ситуации разнообразието е слабо, а в други включва палитра от емоции: приятелска добронамереност, интерес, съчувствие, загриженост и др. Емоционалният дисонанс като последен елемент в модела на Морис и Фелдман се разбира в класическия му смисъл и отразява конфликта между фактически изпитвана емоция и изразявана такава. Новото тук е, че авторите разглеждат дисонанса не като следствие, а като елемент на емоционалното усилие, посочвайки, че именно разминаването между изпитвана и показвана емоция изисква контрол, усилие и умения.

Обобщената обяснителна схема на Морис и Фелдман включва и идеята им за предпоставките и последициите на емоционалното усилие [Morris, J. A. & Feldman, D. C., 1997]. За авторите с ролята на основни предпоставки са: експлицитност на изразните правила (тук, в последващите си публикации авторите я разглеждат вече не като елемент, а предпоставка на усилието); рутинност на задачата (в смисъл предимно на повтаряемост); автономност на длъжността; относителна сила на ролевия приемник. (В контекста на схемата „ролеви епизод“) Последствията от емоционалното усилие в тази концепция са: емоционално изтощение (износване), удовлетвореност от труда (длъжността), интернализация на ролята.

Както бе отбелязано по-горе, Морис и Фелдман не се занимават особено с повърхностната и дълбочинната игра, смятайки че основният акцент трябва да бъде поставен върху подходящото изразно поведение, тъй като именно от това се интересуват и организациите. Как точно служителите се справят със собствените си емоции, за да произведат желателния в организационен план емоционален израз, остава в периферията на интереса на тези автори.

Алиша Грандей предлага следващ начин за интерпретиране на емоционалното усилие, модифицирайки използваната до момента линия на мислене на Хохшилд, Ашфорд, Хъмфри, Морис и Фелдман [Grandey, A. A., 2000]. Тя включва в понятието емоционално усилие регулирането не само на емоционалния израз, но и на самите чувства, което кореспондира в някаква степен с някои от идеите на Хохшилд. Интересен приносен момент при Грандей е насочването на вниманието и към емоционалните събития като контекстуална предпоставка за емоционалното усилие. В концептуалната си рамка тя инкорпорира елементи от приносите на предходните автори: от Хохшилд – двата вида игра, от Ашфорд и Хъмфри – изразните правила като ситуационна предпоставка за емоционалното усилие, от Морис и Фелдман – честотата, продължителността и разнообразието като такива предпоставки.

В началото на новото хилядолетие, почти паралелно с Грандей, Крумл и Гедес [Kruml, S. M. & Geddes, D., 2000] публикуват изследванията си, базирани на идеята, че емоционалното усилие се състои от два фактора: емоционално напрежение и емоционален дисонанс. Стъпвайки на разбирането, че дисонансният фактор засяга степенята, в която заетите изразяват емоции, паралелни с чувстваните, авторите установяват, че високите стойности на този фактор ще водят до повече повърхностна игра, а ниските – пасивна дълбока игра или „истинско“ изразяване на емоции. Високите стойности на емоционалното напрежение като фактор, наопаки, могат да се разглеждат като предпоставка и измерител на активната дълбока игра.

За разлика от повечето споменати автори, канадската изследователка Селест Бродеригдж мисли, че емоционалното усилие винаги включва емоционален дисонанс, припомняйки ситуацията, при която служителите,

искрено чувстващи изискваните за изразяване емоции, не преживяват емоционен дисонанс. Което – както справедливо отбелязва тя – не е препятствие пред *манифестирането* на дисонанс чрез повърхностна игра от страна на тези служители [Brotheridge, C. M., 2003]. Въпреки наличието на ситуации, при които персоналната изгода би предполагала таква манифестиране, струва ми се, че това е частен случай и теоретизирането тук е пример за обезсмисляне на иначе съществена проблематика. Искреното чувстване би трябвало очевидно да води до спонтанно съобразяване с изразните правила, като в този случай единственото поле за изява на емоционно усилие остава интензитетът на изразяването. Сред по-съществените приноси на Бродеридж е разработването и валидирането на инструмент за измерване на емоционното усилие.

Така или иначе изследователското поле на емоционния дисонанс и емоционното усилие остава сравнително недоразработено и авторите, чиито интереси са насочени към тези сфери, са далеч от методологическото и теоретичното единомислие. Акценти се поставят върху вътрешните състояния (емоционални статуси и настроения), психичните процеси (повърхностна и дълбочинна игра), външните изяви на емоциите, изразните правила на организационния контекст, персоналните различия като предпоставящ емоционното усилие фактор, последствията на дисонанса и усилието в организационен и персонален план и т.н. (В тази посока е полезна систематизацията на Гломб и Тюс: Glomb, T. M. & Tews, M. J., 2004).

От прагматична гледна точка като че ли най-съществени са следните съображения. В самото естество на цивилизационния механизъм при човека стои необходимостта от контрол върху емоционния израз чрез поведението, езика, лицевата експресия и т.н. Това е

показано особено силно в организационен план, където и общоинституционалният, и персоналният интерес диктуват съобразяване с желателността на едно или друго емоционално състояние. Преживяваните чувства и настроения обаче могат да бъдат в различна степен видими за околните, а и могат да съвпадат в различна степен с желаните (адекватните или изразните правила). Тук е моментът да се отбележи, че между емоционно напрежение и емоционно усилие съществува значима разлика. Напрежението е интензитет на преживяванията в най-общ порядък. Усилието е свързано със съзнателно въздействие върху преживяването и/или изразяването. Така мисленето на емоционното напрежение като феномен, предпоставки и последствия би трябвало да отчете следните варианти, обстоятелства и сценарии:

1. Възможно е съвпадение на преживяваните настроения и чувства с изразните правила. Тогава е налице емоционно напрежение в различни степени според изискванията на дължността и индивидуалните особености. Би могло да се наблюдава и емоционно усилие в случаите, в които е налице различна от желаната изразна интензивност на иначе реално преживяването.

2. Възможно е и несъвпадение на преживяването с изразните правила, т.е. наличие на емоционен дисонанс. Това предполага следните два варианта:

а) Потискане на израза на чувстваното, когато то не е адекватно. Налице е пасивно (без игра) емоционно усилие.

б) Изразяване на чувства и настроения, различни от преживяваните. Емоционното усилие е активно и се изразява в два вида игра: повърхностна (засягаща единствено изразните средства) и дълбочинна (автосугестия или „научаване“ на „правилните“ настроения и чувства).

3. Би трябвало да се очаква разлика при емоционното напрежение в зависимост от

позитивността/негативността на преживяванияте, потисканите и изграниците емоционални състояния.

4. Чувства и настроения (результативни) се генерират и при постигнат успех/неуспех на самото емоционално усилие, а и при осъзнаването на необходимостта от такова. Посоката и интензитетът на тези резултативни емоции ще зависят от мотивационната ориентация и индивидуалните особености на личността.

5. Като цяло емоционалното напрежение е функция на две групи променливи: свързани с личността (индивидуални особености, мотивация, ценности, артистизъм) и средата (интензивността, продължителността и честотата на емоционалните дисонанси и строгостта на изразните правила).

6. В такива две – организационна и персонална – посоки са и следствията на емоционалното напрежение. Не е задължително те да бъдат негативни – могат да вариат от удовлетвореност на единия полюс до прегаряне и демотивация на другия, и всъщност това ще зависи и от типа чувства и настроения, за които става дума, структурата на личността, вида и интензивността на емоционалното напрежение/усилие, ценностната и мотивационната ориентация на служителя и др.

2. Резултати от предходни изследвания

Един преглед на по-влиятелните емпирични изследвания на емоционалния дисонанс и емоционалното усилие би започнал с Морис и Фелдман [Morris, J. A. & Feldman, D. C., 1997], които откриват значима позитивна връзка между емоционалния дисонанс и емоционалното изтощение. Интересен момент в това изследване е, че авторите опитват да открият и връзка между емоционалното изтощение, от една страна, и честотата и продължи-

телността на емоционалното усилие – от друга, но не успяват да направят това. Обяснението, което се дава за това в рамките на теоретичния модел на авторите, е, че емоционалният дисонанс е обособен компонент на емоционалното усилие и има свои самостоятелни последиствия, но като че ли значително по-убедително в случая е на преосмисляне да се подложи самият модел и в частност – смисловата връзка между дисонанс и усилие.

Изследвайки последиствията на емоционалния дисонанс, Ейбрахам [Abraham, R., 1998] доказва връзка между него, от една страна, и удовлетвореността от труда и емоционалното изтощение – от друга. Изследването показва и опосредстващата роля на социалната поддръжка за връзката между удовлетвореността и дисонанса, т.е. емоционалният дисонанс се отразява по-слабо върху удовлетвореността на служителите с високи нива на социална подкрепа. В друго свое изследване същата авторка експлоатира взаимовръзките на удовлетвореността от труда, ангажираността към организацията, емоционалният дисонанс и поведенческите намерения за напускане [Abraham, R., 1999].

Бродеридж и Лиън добиват популярност с разработената и валидирана от тях измервателна скала за емоционалното усилие [Brotheridge, C. M., 2003]. В процеса на това валидиране те откриват, че емоционалното изтощение и деперсонализацията са значимо корелирани със субскалата „повърхностна игра“ във въпросника им. Авторите предлагат като обяснение за това идеята, че усилието да се скрият фактически изпитвани чувства или усилието да се изразят фактически неизпитвани чувства, са основните компоненти на емоционалното напрежение (за разлика от „дълбоката игра“, в която „вживяването“ и самовнушението водят до по-малко нива на напрежение). Внимание тук заслужава самата идея за играта и затаява-

нето на емоции като съдържателни елементи на повърхностната игра.

Казаното дотук изглежда достатъчно, за да обобщим, че изследванията до момента показват негативния ефект на емоционния дисонанс върху удовлетвореността от труда. Това е особено важно, тъй като последната от своя страна е позитивно свързана с качеството на трудовата изява (макар и да не може да се твърди, че е мотивационна детерминанта). Немалко метаанализи показват значимостта на тази връзка (с коефициенти $r > 0,2$), сред които са и тези на Яфалдано и Мучински [Iaffaldano, M. T. & Muchinsky, P. M., 1985], Пету, Макзи и Кавендър [Petty, M. M., McGee, G. W. & Cavender, J. W., 1984] и др. В групи метаанализи Матьо и Зайанц [Mathieu, J. E. & Zajac, D. M., 1990], а по-късно – и Хакет, Бусио и Хаусдорф [Hackett, R. D., Buncio, P., & Hausdorf, P. A., 1994] намират положителна, макар и слаба връзка между ангажираността към организацията и качеството на изявата.

В крайна сметка, ако се установи връзка между емоционното усилие – от една страна, и удовлетвореността и ангажираността – от друга, това би означавало наличие на връзка и с качеството на трудовото изпълнение през опосредстващата функция на тези удовлетвореност и ангажираност.

Емоциите, участващи в процесите на емоционното усилие и емоционния дисонанс, могат да бъдат различни в зависимост от изискванията на професионалната област и типа отношения, поставящи рамките на желателните изрази на емоции. Типичен обект на изследване в тази връзка са дейностите като клиентско обслужване на пример или професията на съдебния изпълнител, контролора в градския транспорт

или данъчния инспектор. При клиентското обслужване се смята за достатъчно очевидно, че основен принос към емоционното усилие ще има в затаяването на негативни емоции и играта на позитивни, а при съдебните изпълнители, обратно – играта на негативни и затаяването на позитивни. Принципно тази постановка съдържа логика, но абсолютизирането ѝ и аксиоматичното ѝ приемане могат да доведат до заблуди най-малкото по повод на трудното разграничаване на позитивното от негативното в някои типично изследвани емоционални състояния (като загриженост).

Обособена тема в изследванията е търсенето на зависимост между способността за справяне с емоционното усилие и индивидуалните различия, т.е. разглеждането на последните като прегноснавки [Brotheridge, C. M., 2003; Kring, A. M., Smith, D. A. & Neale, J. M., 1994; Tews, M. J., & Glomb, T. M. 2003; Vey, M. A. & Wopo, J. E., 2003]. Голям брой (напоследък практически всички) подобни изследвания базират идеята за индивидуалните различия върху т.нар. „голяма петица“:

- отвореност (склонност към изкуство, емоционалност, приключения, оригинални идеи, любопитство);
- съзнателност (тенденция да се действа отговорно, да се демонстрира самодисциплина и стремеж към постижения, преобладаване на планираното над спонтанното поведение);
- екстраверсия (енергичност, позитивни емоции, лекота на вербалното изразяване, тенденция за търсене на компанията на други и да се търси стимулация);
- сговорчивост (тенденция към състрагателност и сътрудничество за сметка на недоверчивостта и антагонистичната нагласа към други);
- невротизъм (лекота в изпитването на неприятни емоции като гняв, тревожност,

гепресия; уязвимост, наричана понякога емоционална нестабилност).

Голямата петица е изцяло статистически конструкт (продукт на факторен и клъстерен анализ), оставащ до момента разтърсващо теоретично необоснован и в крайна сметка – безпочвен. Той е ярък израз на модерността позитивизмът в хуманитарните научни области да се извежда до абсурдни крайности при опита тези области на знанието да се превърнат в „твърди“ науки. Така или иначе, по принцип има смисъл в разглеждането на индивидуалните различия като своеобразни предиспозиции за честотата и интензитета на преживяваното емоционално усилие, тъй като в основата на концепцията за емоционалния дисонанс е залегнала инконгруентността между изпитвани и изразявани емоции, а индивидуалните характеристики биха могли да засилват или намаляват тази инконгруентност (например хората могат да се различават по склонността си да изпитват изискваните от тях емоции). Оттук следва и набелязаната от много автори [Sutton, R. I. & Rafaeli, A., 1988; Morris, J. A. & Feldman, D. C., 1996] задача практиката на управлението да се стреми към такива критерии за селекция на персонал, които биха довели до по-добро съответствие между изискванията на работното място и личностните особености на кандидатите.

До момента обаче не съществува изследване, показващо задоволителна връзка между индивидуалните различия (мерени с голямата петица) и емоционалното усилие. Ярък пример за отхвърлена хипотеза с такъв характер е скорошното изследване на Лори Даймънг от Университета на Южна Флорида [Diamond, L., 2005]. Проблемът не е толкова в липсата на смислова връзка, а в параметрите на модела, използван за изследване на индивидуалните различия.

3. Две изследвания на предпоставките и последствията на емоционалния дисонанс и емоционалното усилие за управлението на човешките ресурси

3.1. Изследване 1 (Държавен фонд „Земеделие“). Емоционалният дисонанс влияе негативно върху удовлетвореността от труда и ангажираността на служителите

Изследването беше проведено от екип, ръководен от автора в качеството му на ключов експерт в рамките на по-крупен консултантски проект в Държавен фонд „Земеделие“, реализиран от консорциум между утвърдените в световен мащаб консултантски компании WYG International и WYG & Partners в сътрудничество с българската Sofia Consulting.

Основната цел на изследването беше да се проучи мнението на служителите в администрацията относно провежданите политики по управление на човешките ресурси и в частност – условията на работа в широк смисъл, удовлетвореността, мотивацията и ангажираността на служителите. С оглед на задачите на настоящия труд така формулираната цел беше обогатена с елементи, изследващи емоционалното усилие и поведенческите намерения за напускане.

За изследването беше разработена изследователска методика, включваща изготвяне на методологически и методически издържан въпросник, разпространението и попълването на основните въпроси в него и на блок за регистриране на демографските и длъжностните характеристики на анкетираното лице. Изпращането на въпросниците

и събирането на попълнените въпросници беше съгласувано и реализирано в сътрудничество със служителите от отдел „Човешки ресурси“ в ДФЗ и съдействието на ръководството на фонда. Проучването бе проведено по разработената методика с обхват на извадката: всички служители, работещи в различни административни звена (функционални и регионални) и от всички организационно-управленски равнища – ръководители, експерти, технически персонал, т.е. изследването целеше пълно покритие на всички над 1100 служители в тази административна структура.

Методиката на изследване на ангажираността на служителите в ДФ „Земеделие“ се основаваше на теоретико-методологичната експертиза на консултантския екип по проекта както в институционален порядък (WYG, София Консултинг с недовусмисления им международен авторитет и забележителен многогодишен опит), така и в индивидуален план – професионалната биография, опит и качества на експертите по проекта. Конкретното изследване на мотивацията и ангажираността се базираше на „temperature check“ подхода, прилаган в подобен формат от Kenexa, Hewitt и др. (сертифицирани от HR-XML като технологични лидери), адаптиран за целите и нуждите на изследването в ДФЗ.

Оттук произтича и доказаната надеждност, валидност и консистентност на методиката.

Изследването се проведе в периода април-юни 2009 г. чрез разпространение по електронен път на въпросник, който респондентите разпечатваха и връщаха в писмен вид напълно анонимно. Обхватът на извадката – както вече беше посочено – беше пълнен, т.е. бяха включени практически 100 % от работещите в ДФЗ – както в централната адми-

нистрация, така и във всички териториални подразделения, а броят на валидно попълнените въпросници беше 158. Сравнително ниската норма на участие се дължи на някои особености на управленския стил във фонда и на наложилата се там организационна култура, но не е пречка за установяване на най-важните тенденции, които са обект на изследователския интерес в настоящия труд.

За измерване на равнището на емоционалния дисонанс изследването ползва елемент от разработената и валидирана от Гломб и Тюс през 2004 г. DEELS скала (Discrete Emotions Emotional Labor Scale). DEELS се състои от три субскали: искрено преживяване, игра и затаяване (потискане на израз) на емоции. В случая първата субскала не се ползва, тъй като настоящото изследване се фокусира върху по-строгото разбиране за емоционален дисонанс, какъвто очевидно при първата субскала отсъства. И играта, и затаяването като субскали съдържат по 14 айтема, всеки от които обхваща по една дискретна емоция – от раздразнение до ентусиазъм.

Въпреки сравнително скорошната поява на DEELS скалата на Гломб и Тюс тя е сериозно тествана за валидност. Конвергентната валидност е доказана при установяване на позитивна релация както с дисонансната скала на Морис и Фелдман (корелации от .21 до .31), така и със скалата „повърхностна игра“ на Бродеридж и Лиш (корелации от .22 до .44). Дискриминантната валидност е установена чрез съпоставяне на DEELS скалите с измерението „продължителност“ при Морис и Фелдман, при което не е установена статистически значима връзка. Критериалната валидност е оценена чрез изследване на връзката между субскалите „игра“ и „затаяване“ (поотделно за положителните и отрицателните емоции), от една страна, и измерителя на емоционалното изтощение – от друга, при което е установена значима

положителна връзка. Тъй като и изграта, и затаяването като фактори в DEELS разполагат с критериална валидност, осъществено в това изследване тяхно агрегиране под формата на общ измерител на емоционалното усилие не представлява проблем. Както ще видим при анализа, въздействието на изграта и затаяването не е еднакво, но валидирането на теста показва възможност и за обобщаването им в рамките на една променлива [Diamond, L., 2005].

Удовлетвореност от труда в изследването е променлива, обединяваща в себе си три айтема, оценявани по шестстепенна Ликертова скала, при първите два като: (1) абсолютно несъгласен, (2) несъгласен, (3) по-скоро несъгласен, (4) по-скоро съгласен, (5) съгласен, (6) абсолютно съгласен; а в третия като: (1) въобще не съм удовлетворен, (2) недоволен, (3) по-скоро недоволен, (4) по-скоро доволен, (5) доволен, (6) абсолютно доволен. Те гласят съответно: „Изпълнявам с удоволствие ежедневните си задължения“, „Работата ми е полезна за хората (обществото) {т.е. наличие на чувство на гордост от изпълняването} и „Като цяло, доколко Ви удовлетворява работното Ви място“. Налице е пряка семан-

тична връзка на тези айтеми с елементи на добре известния Job Satisfaction Survey (JSS) на Спектър [Spector, P. E., 2001].

Намеренията за напускане в изследването се измерват с помощта на сумарен показател, съдържащ рекодирани (реверсирани) отговори на три айтема, които обединяват намеренията за оставане, а именно: „Трудно бих се решил да напусна тази организация“, „Когато ми се отдаде възможност, казвам колко е хубаво да се работи за тази организация“ и „Не бих се поколебал да препоръчам тази организация на приятел като място за работа“. Отговорите са отново в шестстепенна Ликертова скала. В случая е налице достатъчно висока степен на смислово съвпадение с измерителя на поведенческите намерения за напускане на Уисбърг и Сейдж [Weisberg, J., & Sagie, A., 1999] и по-конкретно с техните айтеми „Обмислям сериозно да напусна тази работа“, „Ако ме попитат дали бих избрал отново тази работа, бих отговорил отрицателно“.

В основата на настоящето изследване е залегнала идеята, че емоционалният дисонанс, предизвикал високи степени на емоционално усилие, ще има като значими свои

Таблица 1. Средни величини, стандартни отклонения, Алфа (Кронбах) и сравнения

Измерител	№	Средна	Станд. откл.	Алфа- Кронбах (станд.)	Сравн. с други скали
DEELS скали „Игра“ и „Затаяване“	104	15,74	13,09	0,921	0,91 (а)
Игра негативни	124	2,31	4,79	0,929	0,88 (б)
Игра позитивни	124	2,25	3,65	0,884	0,87 (б)
Затаяване негативни	113	7,92	6,54	0,903	0,94 (б)
Затаяване позитивни	113	3,17	3,93	0,812	0,82 (б)
Обща удовлетвореност от труда	158	14,52	2,14	0,714	0,76 (в)
Поведенчески намерения за напускане	158	13,29	3,50	0,909	0,91 (з)

(а) Diamond (2005); (б) Glomb and Tews (2004); (в) Spector (1985); (з) Wiesberg and Sagie (1999)

следствия намалена удовлетвореност от съдържанието на труда и увеличени поведенчески намерения за напускане. Последните би трябвало да търпят както пряко въздействието на емоционното усилие, така и косвено: по-ниската удовлетвореност сама по себе си е фактор за увеличени намерения за напускане. Оттук могат да се извлекат преки и потенциално практически значими изводи за икономическата цена на високите нива на емоционното усилие и емоционния дисонанс за всяка организация и да се илюстрира важността на проблема „емоции“ в организационен контекст. Изследвания от подобно естество разглеждат и предпоставките на емоционното усилие, търсейки ги основно в две посоки: характер на работата и индивидуални различия. Повечето изследователи, занимавали се с проблемите на емоционното усилие и емоционния дисонанс, работят с професии, за които традиционно се очаква, че са проблемни в тази област: съдия-изпълнители, стюардеси, финансови инспектори и др. Една от тезите на настоящата работа е, че емоционен дисонанс и емоционно усилие са характерни за абсолютно всяка организационна (и въобще – социална) среда и затова изследването обхваща сравнително „неутрални“ служители в административната структура. В крайна сметка въпросът за негативните последствия на емоционния дисонанс и емоционното усилие се свежда до честотата и интензивността им, които – от своя страна – само донякъде (и може би не решаващо) пряко зависят от професионалната област.

Що се отнася до индивидуалните различия като предпоставка за преживявано емоционно усилие, изследователският интерес до момента е изцяло фокусиран върху IPIP конструкти и в частност – върху „голямата петица“, разгледана по-горе. Резултатите

са обезкуражителни, изненадващи и меко казано противоречиви и объркващи за изследователите, използващи такава теоретична основа [Diamond, L., 2005]. Негостатък и ограничение на тези досегашни изследвания е погрешната посока в концептуализирането на индивидуалните различия и в частност – тоталното игнориране на въпроса за ценностите и мотивационната ориентация, например по Макклеънг. Определен (да речем, предизвикан от типа професия) емоционен дисонанс би довел до много различни нива на преживявано емоционно усилие в даден субект в зависимост от това, каква тежест в когнитивните му процеси има чувстването като оценъчен механизъм; от това, колко високо се цени емоционалността като такава, и от това, дали субектът поставя по-високо отношенията си с хората, от една страна, или властта и успеха – от друга. Много по-успешна концептуална рамка за изследване на индивидуалните различия като предпоставка за емоционното усилие с всички следващи от него негативни последствия би била ценностната или мотивационната. Строгото доказване на последното твърдение излиза извън основните цели на настоящото изследване и е от основен интерес при следващото, но анализът на данните показва интересни закономерности и повдига важни въпроси и в тази посока.

Вън от казаното току-що, основните хипотези, които настоящото изследване целеше да провери, бяха:

- 1) Емоционното усилие е фактор, влияещ позитивно върху поведенческите намерения за напускане.
- 2) Емоционното усилие е фактор, влияещ негативно върху удовлетвореността от труда.
- 3) Удовлетвореността от труда е фактор, влияещ негативно върху поведенческите намерения за напускане.

Като първа стъпка от анализа на данните и проверка на очакванията за наличие на връзка между най-важните променливи бе осъществен корелационен анализ. Резултатите от корелационния анализ показват ясно наличието на следните взаимовръзки:

- а) Статистически много значима и негативна е корелацията между общата удовлетвореност от труда и поведенческите намерения за напускане $(-0,710)$.
- б) Негативна и значима корелация е налице между общото емоционално усилие и общата удовлетвореност от труда $(-0,227)$.
- в) Позитивна и значима корелация е налице между общото емоционално усилие и поведенческите намерения за напускане $(0,192)$.

Прави впечатление, че взаимовръзките между поведенческите намерения за напускане и общата удовлетвореност от труда – от една страна, и изгата и затаяването като елементи на емоционалното усилие са забележимо нееднакво статистически значими. Затаяването, потискането на емоции се оказва значително по-силно обвързано с намеренията за напускане и удовлетвореността, отколкото изгата. Това най-вероятно се дължи на характера на работата в конкретния обект, която в повечето случаи не предполага интензивно взаимодействие с клиенти и изобщо – интензивна комуникация.

Регресионните анализи, включващи оценка на моделите, ANOVA и изчисляване на коефициентите на регресия, проследяват силата на зависимостите между факторните и резултативните променливи в изследването. По-подробни таблици от регресиите по трите основни хипотези са дадени по-долу, а обобщена информация от всички регресии може да се види в таблица 2.

Може да се каже, че резултатите утвърждават хипотезите 1, 2 и 3 за наличие на

достатъчно силна (при такъв тип изследвания) зависимост между общото емоционално усилие, от една страна, и общата удовлетвореност от труда и поведенческите намерения за напускане – от друга. Потвърди се и установената по-рано от други автори силна зависимост между удовлетвореността и намеренията за напускане.

Интересен момент, заслужаващ специално и отделно самостоятелно изследване, е въпросът за индивидуалната мотивационна ориентация като предпоставка за емоционално усилие. Условията на това изследване не позволиха строгото потвърждаване на тази зависимост, но регресионните анализи, реализирани поотделно за ръководители и служители (експерти), показаха любопитна и чувствителна разлика в силата, с която емоционалното усилие въздейства върху поведенческите намерения за напускане на тези две групи от хора. Най-важните параметри на резултатите от регресиите „Обща удовлетвореност към общото емоционално усилие“, поотделно за ръководители и неръководители, и „Поведенчески намерения за напускане към общото емоционално усилие“, отново поотделно за ръководители и неръководители, могат да се видят в обобщаващата таблица 2.

Друг значим момент е ролята на пола по отношение на това, какво значение има емоционалното усилие за удовлетвореността от труда. Двете регресии, осъществени с отчитане на пола, показват забележимо по-голямо въздействие на емоционалното усилие при жените, отколкото при мъжете. Най-важните параметри на резултатите от регресиите „Обща удовлетвореност към общото емоционално усилие“, поотделно за мъже и жени, и „Поведенчески намерения за напускане към общото емоционално усилие“, отново поотделно за мъже и жени, могат да се видят в обобщаващата таблица 2.

Факторите за придвижване на един служител с експертни функции към ръководни позиции са много и разнообразни, но сред тях задължително би трябвало да присъстват високи стойности на интринсикната мотивация за постигане ($nAch$) и интринсикната мотивация за власт ($nPow$) според аналитичната конструкция на Маккелънг. От тази гледна точка е логично да се очаква, че ръководителите ще преживяват по-леко емоционалното усилие, защото то няма да бъде оценявано от тях като особено значимо на фона на далеч по-важното постигане на успех и властова позиция. Дори и по-общо

казано, ценностната нагласа при всяка личност би оказала въздействие върху начина, по който тази личност възприема и преживява емоционалния дисонанс и върху преценката, дали емоционалното усилие „си заслужава“. Ценостни приоритети от типа на власт, себеутвърждаване, конкурентен успех могат дори да представят емоционалното усилие в позитивна, а не в негативна светлина, ако то в крайна сметка води до постигане на водещите потребности. За личности с по-алтруистични и колективистични ценостни ориентации, загрижени повече за хармонията в отношенията, за това да бъдат харес-

Таблица 2. Основни обобщени резултати от регресионните анализи

Независима променлива	Зависима променлива			
	R^2	F	Beta	t
Общо емоционално усилие	Обща удовлетвореност от труда			
	0,051	7,68	-0,227	-2,772
Общо емоционално усилие	Поведенчески намерения за напускане			
	0,037	5,411	0,192	2,326
Обща удовлетвореност от труда	Поведенчески намерения за напускане			
	0,504	156,595	-0,710	-12,514
Общо емоционално усилие (при ръководители)	Поведенчески намерения за напускане (при ръководители)			
	-0,050	0,376	0,174	0,613
Общо емоционално усилие (при служители)	Поведенчески намерения за напускане (при служители)			
	0,005	1,527	0,119	1,236
Общо емоционално усилие (при ръководители)	Обща удовлетвореност от труда (при ръководители)			
	-0,065	0,211	-0,131	-0,459
Общо емоционално усилие (при служители)	Обща удовлетвореност от труда (при служители)			
	0,032	4,59	-0,203	-2,144
Общо емоционално усилие (при мъже)	Обща удовлетвореност от труда (при мъже)			
	0,013	0,614	-0,112	-0,784
Общо емоционално усилие (при жени)	Обща удовлетвореност от труда (при жени)			
	0,118	10,681	-0,343	-3,268

вани и т.н., емоционалното усилие би могло да бъде много по-мъчително и да има много повече ефект върху удовлетвореността и намеренията за напускане. Подобна разлика може да се очаква и по линия на Юнговите когнитивни стилове, операционализирани например в Индикатора на типовете на Майерс-Бригс или Темпераментовата скала на Кърси. Оценъчният компонент в тези стилове може да се реализира с помощта предимно на мисловни или на афективни критерии (Т и F типовете). За Т-типовете емоционалността и свързаните с нея етични и естетически критерии биха имали далеч по-малко значение, отколкото нормативните (правилно/неправилно), да речем. Точно обратното би било при F-типовете, което би следвало да се отрази пряко и върху значението, което тези два типа ще отдават на емоциите си, а оттук – и на емоционалните дисонанси и емоционалното усилие.

3.2. Изследване 2 (Министерство на финансите). Влиянието на емоционалния дисонанс върху изявата, удовлетвореността и ангажираността се опосредства от мотивацията (*ценностната ориентация*) и познавателния стил на личността

Изследването беше проектирано и проведено от автора в централната администрация на Министерство на финансите в България.

Основната цел на изследването беше проучването на опосредстващата роля, която има типът личност, спрямо въздействието на емоционалния дисонанс върху качеството на изявата, удовлетвореността от труда и намеренията за напускане. Основната хипотеза на изследването беше, че **власновата мотивационна ориентация – „себеутвърждаващата“ ценностна характеристика на личността, както и**

„предимно мислещият“ оценъчен стил по когнитивната типология на Юнг, биха довели до по-слаби (и дори обратнопропорционални) влияния на емоционалния дисонанс върху резултативните променливи, а принадлежността на дадено лице към „себепреодоляването“ като ценностен домейн и към групата на „предимно чувстващите“ в когнитивната типология на Юнг би означавало по-силно влияние на емоционалния дисонанс върху качеството на изявата, удовлетвореността и поведенческите намерения за напускане.

Определен (да речем, предизвикан от типа професия) емоционален дисонанс би довел до много различни нива на преживявано емоционално усилие у даден субект в зависимост от това, каква тежест в когнитивните му процеси има чувстването като оценъчен механизъм; от това, колко високо се цени емоционалността като такава, и от това, дали субектът поставя по-високо отношенията си с хората, от една страна, или властта и успеха – от друга. Много по-успешна концептуална рамка за изследване на индивидуалните различия като предпоставка за емоционалното усилие с всички следващи от него негативни последици би била ценностната или мотивационната.

По тази причина в настоящото изследване за обхващане на индивидуалните различия бяха ползвани Портретният ценностен въпросник на Шалом Шварц – PVQ (Portrait Value Questionnaire) – така, както е изложен в мемоликата на ESS (European Social Surveys), и оценъчните елементи в концептуалната структура на Карл Юнг за когнитивните стилове, използвани и в Индикатора на типовете на Майерс-Бригс (Myers-Briggs Type Indicator), и в Личностния темпераментов въпросник на Дейвид Кърси (Keirsey Temperament Sorter).

PVQ се ползва и в рамките на „Европейското социално изследване“ (European Social Survey/ESS, допълнителни въпросници GF1, GF2), което е дългосрочен, мащабен научноизследователски проект, по който от 2001 г. под ръководството на проф. Роджър Джоуел работят международно признати екипи от 26 държави в Европа. За участието на България в ESS е сформиран консорциум „Европейско социално изследване – България“ (ESS-Bg). В него са включени представители на различни изследователски организации с богат професионален опит в осъществяването на международни изследователски проекти и престиж в европейската научноизследователска общност, а именно: чл.-кор. проф. д.с.н. Атанас Атанасов (БАН), проф. д.с.н. Николай Тулкиджиев (Институт по социология при БАН), доц. д-р Лилия Димова (Агенция за социални анализи), гл.ас. Александър Стоянов (Център за изследване на демокрацията). Българското участие в ESS се осъществява чрез научна програма „Европейско социално изследване в България“, финансирана от фонд „Научни изследвания“ към Министерството на образованието и науката след спечелен през 2005 г. конкурс в рамките на националната научна програма „Българското общество – част от Европа“. Научен ръководител на програмата е доц. д-р Лилия Димова. Водещи при събирането на данните са методологията, изследователските техники, методиките на първична обработка и анализ, прилагани в ESS.

PVQ представлява кратки словесни портрети на различни хора, като всеки портрет описва цели, стремежи и желания, които имплицитно представят важността на една базисна ценност. Например оценката „За него/нея е важно да измисля нови идеи и да бъде новатор. Обича да прави нещата по свой оригинален начин“, описва човек, за когото самоуправлението е съществено. „За него/нея е важно да е богат. Исква да има много пари, луксозни и скъпи неща“, описва

човек с изразени властови ценности. Посредством описание на всеки човек чрез целите и желанията, които преследва, вербалните портрети улавят ценности, без експлицитно да ги идентифицират като обект на изследването [Srull, T. K., & Gaelick, L., 1983].

Респондентите отговарят за всеки портрет на въпроса: „Доколко този човек прилича на вас?“ в 6-степенна скала от „изцяло като мен“ до „изобщо не е като мен“, като е предвиден и вариант, при който респондентът не знае или не може да прецени. Съществено тук е, че въпросите са зададени така, че респондентите да сравняват портрета със себе си, а не себе си с портрета. Този подход привлича вниманието на сравняващия само към онези черти на „другия“, които са обект на сравнение, т.е. вероятно е преценката да се фокусира върху ценностно-релевантни аспекти. В обратния случай, ако респондентите сравняваха себе си с другия, това би фокусирало вниманието върху аз-а на респондента и може да развие вниманието му към широк кръг собствени личностни характеристики, а ненамирането на някоя от тях в портрета може да доведе до недооценка на степента, в която е налице съвпадение на ценностите [Holyoak, K. J. & Gordon, P. C., 1983; Tversky, A., 1977].

PVQ включва 20 айтема (въпроси или в случая оценки), комбинирани в 10 индекса – по един за всяка базисна ценност.

Индексите се изграждат с увереността, че ще предоставят по-точно измерване, отколкото би направила това една-единствена променлива. Променливите, включени в един индекс, би трябвало да измерват различни аспекти на едно и също измерение. Алфата на Кронбах е мярка за вътрешната консистентност на айтемите в една скала и варира от 0 до 1, като обикновено се приема, че алфа, по-голяма от 0,7, е желателна при

индекси, ползвани като скали. В случая на PVQ алфите, получени при валидирането на метода, са сравнително ниски за някои от индексите. Това се дължи на две обстоятелства. Първо, айтемите в индексите са подбрани и конструирани така, че да покриват различни концептуални компоненти на една и съща базисна ценност, а не да представяват почти смислово повторение една на друга като измерители на тясно дефиниран концепт. Например властовите айтеми покриват богатството и влиянието, а универсализмът – загрижеността за природата и разбирателството. Ако в индекса „власт“ или „универсализъм“ бяха включени по-близки като значение и формулировка айтеми, алфите биха били по-високи, но за сметка на по-лошо покритие на смисловата ширина на всеки тип ценност. Второ, всеки индекс включва само два въпроса, а това е твърде малко и е практически невъзможно да се постигнат по-високи алфи, освен ако въпросите не са почти еднакви по смисъл. В крайна сметка, като се отчете малкият брой въпроси, използвани за мерене на всяка от десетте ценности, и налагащата се в случая тяхна хетерогенност, то алфите са достатъчно високи. Те са, както следва: самоуправление (0,49), стимулация (0,63), хедонизъм (0,67), постигане (0,69), власт (0,44), сигурност (0,62), конформизъм (0,58), традиция (0,37), добронамереност (0,55), универсализъм (0,58).

При използването на скалите се налага корекция по линия на индивидуалните различия, тъй като съвкупността от такива различия в крайна сметка резултира в нееднакъв начин, по който респондентите ползват скалата за отговор. Някои респонденти разсейват отговорите си по цялата ширина на скалите, отговаряйки, че някои портрети приличат на тях, а други – не. Немалко респонденти обаче проявяват тенденция да концентрират отговорите си върху една от

двете посоки (съгласие – почти всички портрети приличат на тях, или несъгласие – почти всички портрети не приличат на тях) на скалата. Игнорирането на тези тенденции при отговарянето би ни довело до погрешния извод, че всички ценности са съществени за някои респонденти и нито една ценност не е съществена за други, което, разбира се, е неправилно. Ако двама респонденти са отговорили с 3 на въпросите за ценността „традиция“, но единият има по-ниски стойности за останалите ценности (1 или 2), а другият – по-високи (4 -6), това очевидно би означавало, че относителната тежест на традицията не е еднаква за двамата, въпреки еднакъвия отговор, а е по-висока за първия, отколкото за втория. Това, което ни интересува, е относителната важност на десетте базисни ценности за всеки респондент, неговите ценностни приоритети. И тъй като ценностите функционират като система, значимостта на всяка ценност за съответната личност или култура трябва да се извежда не абсолютно, а относително спрямо важността на всички останали ценности за тази личност или култура [Schwartz, S. H., 1996].

Строгото ползване на мотивационната концепция на Маккелланд предполага употребата на проективни средства за идентифициране на интринсиктната (неосъзнаваната) мотивация и преди всичко ситуативния графичен ТАТ (Тематичен аперцептивен тест). За съжаление този подход е обект на ожесточена критика заради необходимостта от съдържателен качествен анализ на отговорите. По наше мнение надеждността и убедителността на екстринсиктните (осъзнаваните) индикатори при Маккелландовите мотивационни ориентации (с помощта на теста Мъри-Маккелънд например) отстъпват на надеждността и убедителността на разглеждания по-горе PVQ инструментариум, който все пак съдържа проективен елемент.

От основен интерес за настоящото изследване е дименсията „себеутвърждаване – себепреодоляване“ и отделно взетите ценности „власт“ и „постигане“.

За изследване на индивидуалните особености на когнитивните стилове (в тяхната оценъчна част) се ползва парадигмата на Юнг [Jung, Carl Gustav 1971], която е широко известна и широко използвана, успявайки да отбие десетилетните атаки срещу себе си. Тази парадигма е в основата на два изключително утвърдени инструмента за измерване на индивидуалните различия – Индикатора на типовете на Майерс-Бригс [Myers, Isabel Briggs with Peter B. Myers, 1980, 1995] и Личностния темпераментов въпросник на Дейвид Кърси (Keirsey Temperament Sorter) [Keirsey, D., 1998], чийто подход се ползва и тук.

В схемата на Юнг има две функции, свързани с перцепцията (сетивност и интуиция) и две – „мислене“ и „чувстване“, Т и F – с оценка на събраната от нея информация. Оценъчните функции описват преобладаващите механизми, с чиято помощ се изразява отношение към възприеманото. Т-типът базира вземането на решения и оценките си върху по-дистанцирана, имперсонална основа, разчитайки повече на това, което му изглежда разумно, логично, последователно и съответстващо на някаква система от правила. F-типът осъществява оценката, идентифицирайки се със ситуации и други хора, интересувайки се от личностните измерения на ситуацията, съприживявайки и търсейки хармония и разбирателство. Би трябвало да се подчертае, че тук не става дума за способност, а за предпочитание, т.е. не може да се твърди например, че типът Т е по-способен на логика и мисловност от F.

Тук изглежда съвършено ненужно да се спираме на многогодишната аргументация на

валидността на тестовите конструктори, базирани на Юнг и на нестихващите с десетилетия спорове относно методологичната им издръжаност. Струва ми се, че има моменти, в които е достатъчно да се спомене, че въпросникът на Кърси е прилаган на над 40 милиона човека в най-различни културални и организационни среди и сред ползвателите му са: армията и военновъздушните сили на САЩ, Университетите Йейл и Уортън, корпорациите Пфайзер, Шел, Моторола, Макдоналдс, IBM, консултантите от Делойт и т.н., а далеч по-отдавна прилаганият Индикатор на типовете на Майерс-Бригс има и още впечатляваща история. Все пак тук бихме могли да споменем фактите, че самите създатели на концепцията за „голямата петица“ – Маккрей и Коста [McCrae, R R; Costa, P., 1989] намират значими корелации между скалите на MBTI, от една страна, и „голямата петица“ – от друга. Интересуващата ни в частност тук Юнгова скала T-F корелира с т.нар. „сговорчивост“ (agreeableness) с коефициент 0,44.

Важно в случая е и откритието на Куенк, Хамър и Мейджърс, които доказват, че представителите на Т-типа демонстрират значително по-високи нива на доминантност (власт) от представителите на F-типа, които са значително по-изявени в полето на грижата за другия и съпричастието [Quenk, N. L., Hammer, A. L., & Majors, M. S., 2001].

За изследването беше разработена изследователска методика, включваща изготвяне на методологически и методически издръжан въпросник, разпространението и попълването на основните въпроси в него и на блок за регистриране на демографските и дължностните характеристики на анкетираното лице. Изпращането на въпросниците и събирането на попълнените въпросници беше съгласувано и реализирано в сътрудничество със служителите от отдел „Човешки

ресурси“ в МФ и съдействието на ръководството на министерството. Проучването бе проведено по разработената методика с обхват на извадката: Всички служители, работещи в централните административни звена (около 340 човека), като получените обратно попълнени въпросници бяха 241, от които след премахване на невалидно попълнените, останаха 233.

В настоящото изследване бяха проверени следните хипотези:

Хипотеза 1: Повишеният емоционален дисонанс като цяло ще влияе негативно както върху ангажираността (намеренията за напускане) и общата удовлетвореност, така и върху качеството на трудовата изява.

1а – Повишеният емоционален дисонанс ще води до по-ниски атестационни оценки в работата (по-ниско качество на изявата).

1б – Повишеният емоционален дисонанс ще води до по-ниска обща удовлетвореност от труда.

1в – Повишеният емоционален дисонанс ще води до повишено намерение за напускане.

Хипотеза 2: Влиянието на емоционалния дисонанс е модулирано от поведенческите характеристики „власт“ (по ценностната парадигма на Шварц) и аксиологичен уклон при когнитивния стил (по типологията на Юнг) – чувствател (F) или мислещ (T).

2а – При по-силно изразен мислещ тип (T тип) ще се наблюдава по-слабо влияние на емоционалния дисонанс върху зависимите променливи, за разлика от F типа, при който емоционалният дисонанс ще води в по-голяма степен до ефектите, описани в хипотеза 1.

2б – При силно изразен властов тип (Високи стойности по ценностната скала „власт“) ще се наблюдава по-слабо влия-

ние на емоционалния дисонанс върху зависимите променливи, докато при хора с ниски стойности по скалата „власт“, ще се наблюдава по-ясно изразено влияние на фактора емоционален дисонанс в посоката, описана в хипотеза 1.

За статистическа проверка на хипотезите беше използван дисперсионен анализ (ANOVA).

При хипотеза 1 бяха изследвани зависимите променливи „качество на изявата“, „обща удовлетвореност“ и „поведенчески намерения за напускане“, както и независимата променлива „емоционален дисонанс“ с две нива – висок и нисък.

При хипотеза 2 беше изследван четирифакторен модел – независими променливи „емоционален дисонанс“, „власт“, „тип F срещу тип T“ и „пол“; зависимите променливи бяха същите като при хипотеза 1.

Резултати

1. По хипотеза 1

Еднофакторният дисперсионен анализ (One-way ANOVA) показва главен ефект на емоционалния дисонанс върху всяка от трите зависимы променливи – „качество на изявата“, „удовлетвореност“ и „намерение за напускане“.

1.1. Зависима променлива: качество на изявата. Качеството на изявата е по-високо (3,3), когато емоционалният дисонанс е нисък, отколкото, когато е висок (3,08) – $F(1, 217) = 5,981$, $p < 0,05$. Този резултат *потвърждава хипотеза 1а* – хората, подложени на повишен емоционален дисонанс, регистрират по-ниско качество на изявата, получават значимо по-ниски оценки в работата си.

1.2. Зависима променлива: обща удовлетвореност. Общата удовлетвореност от работата е статистически значимо по-ниска (4,25), когато емоционалният дисонанс е висок, отколкото в случая, когато емоционалният дисонанс е нисък (4,50) – $F(1, 231) = 5,361, p < 0,05$. Това потвърждава хипотеза 1б, че хората с повишен емоционален дисонанс ще бъдат по-неудовлетворени в работата си.

1.3. Зависима променлива: поведенчески намерения за напускане. Хипотеза 1в също се потвърждава – повишеният емоционален дисонанс води до значимо по-високи намерения за напускане: средно 3,30 в групата с висок ЕД срещу 3,05 в групата с нисък – $F(1, 231) = 4,025, p < 0,05$.

2. По хипотеза 2. (Четирифакторен модел – емоционален дисонанс * тип чувстваш/мислещ * власт * пол. Зависима променлива: качество на изявата)

При проверка на модела с дисперсионен анализ, освен главния ефект на емоционалният дисонанс, също така бяха наблюдавани главни ефекти на факторите „тип чувстваш/мислещ“ и „пол“. Хората с изразен тип Т като цяло биват оценени по-високо в работата си от тези с изразен чувстваш тип: $F(1, 217) = 8,869, p < 0,01$. Това би могло да се дължи както на обективно по-високи работни показатели на мислещите спрямо чувстващите, така и на субективно възприемане от страна на оценяващите, което да се влияе от типа F/T на оценяваните. Наблюдава се и главен ефект на фактора пол – жените получават статистически значимо по-високи оценки от мъжете – $F(1, 217) = 9,84, p < 0,01$.

2.1. Интеракция между тип мислещи/чувстващи и емоционален дисонанс. Наблюдава се значима интеракция между факторите „тип мислещи/чувстващи“ и „емоционален дисо-

нанс“ – $F(1, 217) = 5,008, p < 0,05$. Интеракцията потвърждава хипотеза 2а, че при изразен мислещ тип Т ще се наблюдава слабо влияние на емоционалният дисонанс за разлика от тип F (чувстващи), където високият емоционален дисонанс ще води до по-ниско качество на изявата. От графиката е видно, че разликите между мислещи с ниски и високи стойности по ЕД, както и чувстващи с нисък емоционален дисонанс са много малки, докато чувстващите с висок емоционален дисонанс получават доста по-ниски оценки от всички останали групи, което води и до наблюдаваната интеракция.

2.2. Интеракция между емоционален дисонанс и власт. Наблюдава се значима интеракция между факторите „емоционален дисонанс“ и „власт“ – $F(1, 217) = 5,635, p < 0,05$. Тези резултати потвърждават хипотеза 2б – при хората със силно изразена властова ценностна ориентация емоционалният дисонанс играе малка роля върху качеството на изявата, докато при хората с ниски стойности по показателя „власт“ се наблюдава обичайната зависимост, високият емоционален дисонанс води до по-ниско качество на изявата.

2.3. Тройна интеракция – емоционален дисонанс * власт * пол. Наблюдава се и значима тройна интеракция между факторите „емоционален дисонанс“, „власт“ и „пол“ – $F(1, 217) = 6,08, p < 0,05$. Във всички групи се наблюдава общата тенденция с повишаване на ЕД да намалява качеството на изявата, с изключение на една група – мъже с високи показатели по власт: в тази група се наблюдава обърната зависимост – високите нива на ЕД водят и до по-високо качество на изявата. Към това наблюдение може да се добави и че мъжете с ниски нива по власт показват по-ясно изразена тенденция да се влияят от емоционалният дисонанс (разликата между нисък и висок ЕД в тази група е по-голяма, отколкото и в двете групи жени).

Литература

1. Abraham, R., Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124, (2), 1998, pp. 229-247.
2. Abraham, R., The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *Journal of Psychology*, 133(4), 1999, pp. 441-455.
3. Ashforth, B.E. & R. H. Humphrey, Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 1, 1993, pp. 88-116.
4. Brotheridge, C. M., Predicting emotional labor given situational demands and personality. Paper presented at the 18th annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Orlando, Florida, 2003.
5. Diamond, L., Antecedents and Consequences of Emotional Dissonance: Understanding the Relationships Among Personality, Emotional Dissonance, Job Satisfaction, Intention to Quit and Job Performance, Dissertation, University of South Florida, 2005.
6. Glomb, T. M. & M. J. Tews, Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 2004, pp. 1-23.
7. Grandey, A. A., Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 2000, pp. 95-100.
8. Hackett, R. D., P. Bycio, & P. A. Hausdorf, (1994). Further assessments of Meyer and Allens, (1991) three-component model of organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 79, pp. 15-23.
9. Hochschild, A. R., *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press, 1983, p. 7.
10. Holyoak, K. J. & P. C. Gordon, Social reference points. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 1983, pp. 881-887; Tversky, A., Features of similarity. *Psychological Review*, 84, 1977, pp. 327-352.
11. <http://chuma.cas.usf.edu/~spector/scales/jsspag.html>
12. <http://www.myersbriggs.org>; Myers, Isabel Briggs with Peter B. Myers (1980, 1995). *Gifts Differing: Understanding Personality Type*. Mountain View, CA: Davies-Black Publishing.
13. Iaffaldano, M. T. & P. M. Muchinsky, Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97, 1985, pp. 251-273.
14. Jung, Carl Gustav (August 1, 1971). *Psychological Types (Collected Works of C. G. Jung, Volume 6)*. Princeton University Press.
15. Keirsey Temperament Sorter) (<http://www.keirsey.com>; Keirsey, David (1998). *Please Understand Me II: Temperament Character Intelligence*. Prometheus Nemesis Book Company.
16. Kring, A. M., D. A. Smith & J. M. Neale, Individual differences in dispositional expressiveness: Development and validation of the emotional expressivity scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, (5), 1994, pp. 934-949.
17. Kruml, S. M. & D. Geddes, Exploring the dimensions of emotional labor., *Management Communication Quarterly*, 1, (14), 2000, pp. 8-49.
18. Mathieu, J. E. & D. M. Zajac, A review and meta-analysis of the antecedents,

- correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 1990, pp. 171-194.
19. McCrae, R. R., P. T. Costa, Reinterpreting the Myers-Briggs Type Indicator From the Perspective of the Five-Factor Model of Personality, *Journal of Personality* 57: 17-40, 1989.
 20. Morris, J. A. & D. C. Feldman, The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, (4) 986-1010, 1996, p. 987.
 21. Morris, J. A. & D. C. Feldman, The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21, (4), 1996, pp. 986-1010.
 22. Morris, J. A. & D. C. Feldman, Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, (3), 1997, pp. 257-275.
 23. Petty, M. M., G. W. McGee & J. W. Cavender, A meta-analysis of the relationships between individual job satisfaction and individual performance. *Academy of Management Review*, 9, 1984, pp. 712-721.
 24. Quenk, N. L., A. L. Hammer & M. S. Majors, *MBTI® Step II Manual*. Mountain View, CA: CPP, Inc., 2001.
 25. Schwartz, S. H., Value priorities and behavior: Applying a theory of integrated value systems. In C. Seligman, J.M. Olson, & M. P. Zanna (Eds.), *The Psychology of Values: The Ontario Symposium*, Vol. 8, pp. 1-24, Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1996.
 26. Spector, P. E., Job satisfaction survey. (Online), 2001.
 27. Srull, T. K. & L. Gaelick, General principles and individual differences in the self as a habitual reference point: An examination of self-other judgments of similarity. *Social Cognition*, 2, 1983, pp. 108-121.
 28. Sutton, R. I. & A. Rafaeli, Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales. *Academy of Management Journal*, 31, 1988, pp. 461-487.
 29. Tews, M. J., & T. M. Glomb, Emotional labor and the five-factor model of personality. Paper presented at the 18th annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Orlando, Florida, 2003.
 30. Vey, M. A. & J. E. Bono, Emotional labor: Is it labor for everyone? Paper presented at the 18th annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Orlando, Florida, 2003.
 31. Weisberg, J. & A. Sagie, Teachers. physical, mental and emotional burnout: Impact on intention to quit. *Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied*, 133 (3), 1999, pp. 333-340. **WIA**