

ROLUL EMOȚIILOR ÎN ACTIVITATEA ȘI PERFORMANȚA PROFESIONALĂ

PLEȘCA Maria, dr., conf.univ.

Summary

The article represents a correlational study, which has the aim to find the relationship between emotions and job performance. Evaluation of emotions and highlighting their influence on professional performance, the degree to which the emotions can be considered an effective predictor of job performance. The positive emotions influence the performance level by growing it and is an effective predictor of job performance. Negative emotions affect the performance level downwards (predicting low levels of professional performance). Negative emotions at work do not predict low job performance. Emotions in work and professional performance have self serve, adaptive role, supporting role of energy on other mental processes, communication, social and catharsis role.

În ultimii ani s-au făcut progrese semnificative în definirea, operaționalizarea și evaluarea emoțiilor. Dintre criteriile în funcție, de care se diferențiază și ierarhizează conținuturile vieții emoționale, mai importante sunt: intensitatea sau nivelul de activare, tonul hedonic, nivelul de conștientizare, durata, expresivitatea și valoarea motivațională.

Ashkanasy N. M. (2013) propune un model multinivelar integrat („an integrate multi-level model”) în abordarea emoțiilor în activitatea profesională, un model structurat pe cinci niveluri. Analiza emoțiilor se realizează diferențiat, în funcție de componentele vizate la fiecare nivel [1, p. 11]:

1. *nivelul personal (individual):* afectele, evenimentele emoționale, emoțiile, dispozițiile, comportamentele;

2. *nivelul interpersonal:* trăsăturile afectivității, angajamentul emoțional, satisfacția în muncă, epuizarea emoțională, inteligența emoțională;

3. *nivelul interacțiunilor interpersonale*: efortul emoțional, schimburile emoționale, exteriorizarea emoțiilor;

4. *nivelul grupului organizațional*: compoziția afectivă a grupului, atmosfera emoțională în organizație, contagiunea emoțională, schimburile emoționale dintre lider și angajați;

5. *nivelul organizațional*: politicile organizaționale, cerințele muncii, regulile de afișare a emoțiilor, implicarea emoțională în muncă, cultura și climatul emoțional.

În activitatea și performanța profesională, emoțiile au următoarele *roluri*: rolul de autoreglare, rolul adaptativ, rolul de susținere energetică a celorlalte procese psihice, rolul social și de comunicare și rolul de catharsis.

Situațiile în care emoțiile sunt „înăbușite” (când persoana nu le comunică celor din jur, și, cu mult mai grav, nu și le comunică nici sie însăși), păstrarea secretelor dureroase, a experiențelor penibile sau rușinoase (fără posibilitatea de descărcare a afectelor și a emoțiilor asociate acestor experiențe), toate acestea, pe termen lung, destabilizează emoțional persoana și amenință integritatea și unitatea vieții psihice.

Principalele procese psihologice care apar la nivelul grupului organizațional sunt: niveluri înalte de activare emoțională, comunicarea și exteriorizarea emoțiilor, fenomenele de contagiune emoțională și procesele de atribuire.

Kiesler S. (2003) susține că în cadrul grupului de muncă se înregistrează niveluri înalte de activare emoțională, generate de multitudinea interacțiunilor dintre membrii acestuia și de etichetările sau interpretările comportamentului celorlalți, în termeni de așteptări, nevoi de control sau de afiliere etc. [4 p. 38].

Experiențele emoționale în grup sunt diferite de trăirile pe care subiectul le are în afara relaționării cu ceilalți. Una dintre caracteristicile importante ale vieții emoționale în grup o constituie comunicarea emoțiilor (exprimarea emoțiilor, comportamentul

expresiv), care oferă permanent un feedback celorlalți participanți și reglează schimburile afective dintre aceștia.

La nivelul grupului se produc fenomene de contagiune emoțională, prin intermediul cărora trăirile particulare ale individului sunt influențate de tranzațiile emoționale dintre membrii grupului [1, p. 31; 4, p. 57; 7, p. 134; 9, p. 32; 10, p. 14]. Prin contagiune emoțională și empatie, emoțiile se transmit de la o persoană la alta. În cursul tranzațiilor emoționale spontane, oamenii interpretează emoțiile „citate” și tind să le „eticheteze” (procesele de atribuire). Emoțiilor afișate le sunt atribuite anumite cauze interne, dispoziționale sau externe, situaționale [2, p. 67; 3, p. 61; 5, p. 59; 8, p. 103].

Activitatea și performanța profesională poate fi influențată cât de emoții pozitive, atât și de emoții negative. Teoria „broaden-and-build” (extindere și construcție), elaborată în 2007, susține că emoțiile pozitive trăite de angajați extind relația dintre gândire și acțiune (tind să lărgescă momentan repertoriul gândirii), conferă plasticitate și flexibilitate schemelor cognitive, permit operarea flexibilă cu datele și conduc la o explorare creativă a ideilor [3, p. 91]. Cauzele apariției emoțiilor la locul de muncă (factorii generatori) își au originea în subiect, în caracteristicile activității de muncă, precum și în particularitățile mediului organizațional. Astfel, emoțiile pozitive la locul de muncă și în activitatea profesională sunt asociate cu: imaginea de sine pozitivă; încrederea în forțele proprii; independența/autonomia personală; conștiința lucrului bine făcut; competență profesională; gratificarea trebuințelor; recunoașterea meritelor profesionale; relații bune cu colegii; relațiile armonioase cu ceilalți și în afara organizației, în mediul familial.

Cu privire la efectele emoțiilor negative asupra activității profesionale, rezultatele cercetărilor experimentale arată că trăirile negative îngustează repertoriul gândirii și determină acțiuni defensive (tendința de evadare din activitatea de muncă sau tendința de evitare a sarcinilor).

Trăirea emoțiilor negative (frică, furie, invidie, gelozie, tensiune, tristețe, nemulțumire etc.) la locul de muncă este relaționată cu: imaginea de sine negativă; teama de eșec; încredere redusă în forțele proprii; stilul de lucru personal în condiții de stres (presiuni, cum ar fi: limita de timp în care trebuie realizată o activitate); insuficiente cunoștințe, pregătire profesională incompletă; situații conflictuale; relații dificile cu colegii care sporesc nivelul anxietății; probleme personale care afectează capacitatea de muncă.

Obiectivul secvenței de cercetare prezentate: studierea relației dintre emoții și performanțele profesionale. Evaluarea emoțiilor și evidențierea influenței acestora asupra performanțelor profesionale, a gradului în care emoțiile pot fi considerate un predictor eficient al performanțelor profesionale.

Ipoteza cercetării: emoțiile pozitive și negative influențează diferit asupra performanțelor profesionale: emoțiile pozitive influențează pozitiv nivelul performanțelor în activitate, în sensul creșterii performanțelor, iar emoțiile negative influențează negativ nivelul performanțelor, în sensul diminuării performanțelor.

Lotul a inclus 96 de cadre didactice. În scopul culegerii datelor s-au utilizat: Chestionarul de măsurare a emoțiilor ca stare și trășătură; Scala pentru evaluarea performanței profesionale.

Datele obținute demonstrează că 52% au emoții pozitive, ca stare și 46% ca trășătură, adică au activitate emoțională pozitivă în activitatea profesională. 38% (emoția ca trășătură) și, respectiv, 32% (activitate emoțională în activitatea profesională) din subiecții cercetați manifestă emoții pozitive asociate cu cele negative. Emoții negative manifestă 10% (emoția ca trășătură) și 22% (activitate emoțională în activitatea profesională).

Aplicând *Scala pentru evaluarea performanței profesionale* am determinat că 48% din subiecți din lotul de cercetare au dovedit performanță profesională înaltă, 38% performanță profesională medie și 14% performanță profesională joasă.

Emoțiile pozitive, atât cele trăite în mod curent ($r = 0.64$, $p < .01$), cât și emoțiile pozitive în muncă ($r = 0.73$, $p < .01$), se asociază cu creșterea nivelului performanțelor în activitatea profesională. Emoțiile pozitive se asociază pozitiv cu performanțele profesionale. Persoanele care trăiesc predominant emoții pozitive tind să înregistreze performanțe profesionale mai ridicate comparativ cu persoanele care experimentează frecvent emoții negative.

Emoțiile pozitive în muncă se asociază pozitiv cu performanțele profesionale: la locul de muncă, angajații care experimentează predominant emoții pozitive tind să înregistreze performanțe mai înalte în activitatea profesională.

Emoțiile negative se asociază negativ cu performanțele profesionale ($r = -0.19$, $p < .05$). Între nivelul performanțelor profesionale și emoțiile discrete negative există o relație invers proporțională: persoanele care tind să trăiască, în general, stări emoționale negative înregistrează performanțe profesionale mai scăzute.

Dovezile influențelor constatate statistic sugerează faptul că emoțiile au utilitate predictivă în domeniul conceptelor legate de performanță în activitatea profesională. Emoțiile pozitive, atât cele experimentate în mod curent, cât și emoțiile pozitive în muncă, prezic niveluri înalte ale performanțelor în activitatea profesională.

Emoțiile pozitive influențează nivelul performanțelor în sensul creșterii acestora și constituie un predictor eficient al performanțelor profesionale. Emoțiile negative influențează nivelul performanțelor în sensul diminuării lor (prezic niveluri scăzute ale performanțelor profesionale). Emoțiile negative în muncă nu prezic performanțe profesionale scăzute.

Rezultatele cercetării noastre atestă valoarea predictivă a emoțiilor discrete și a inteligenței în estimarea nivelului *performanțele profesionale*. Problematika abordată în literatura de specialitate asupra emoțiilor în muncă vizează, în general, constructe

și variabile precum: capacitatea de autocontrol sau autoreglaj emoțional, managementul sau gestionarea resurselor emoționale, efortul emoțional, inteligența emoțională, contagiunea emoțională, disonanța emoțională, afișarea emoțiilor în mediul organizațional (conformarea angajaților la setul de reguli emoționale existente în organizație) etc.

Managementul emoțiilor în organizații este realizabil în condițiile în care se sprijină pe două elemente importante: respectul autentic pentru experiența emoțională a angajaților la locul de muncă și comportamentul emoțional al liderului.

Există dovezi empirice potrivit cărora emoțiile liderului influențează emoțiile membrilor grupului: emoțiile se propagă de sus în jos, de la persoana care deține autoritatea, la subordonați. Un lider anxios, cu sentimente de inferioritate, care se simte amenințat de capacitățile subordonaților săi, cu o nevoie de putere sau de control etc., va influența emoțiile membrilor grupului într-un mod diferit decât un lider echilibrat, care este în contact cu sine însuși și are un nivel bun al stimei de sine. Este de la sine înțeles că o primă condiție pentru ca un lider să fie eficient în managementul emoțiilor la nivel organizațional este abilitatea sa de a-și gestiona propriile emoții. La fel, capacitatea de a respecta oamenii cu care lucrează implică, în primul rând, un nivel optim al stimei de sine. Echipa managerială este factorul decisiv în crearea și menținerea unui climat emoțional pozitiv la locul de muncă, favorabil desfășurării activităților profesionale.

Bibliografie

1. Ashkanasy, N. M., *Emoții în organizații*, Editura SPER, București, 2013.
2. Brehm, J.W., *Intensitatea emoțiilor*, Editura Trei, București, 2009.
3. Sartre, J.P., *Psihologia emoției*, Editura IRI, București, 2007.
4. Kiesler, S., *Emoții în grup*, Editura IRI, București, 2003.
5. Lazarus, R. S., *Emoție și adaptare*, Editura Trei, București, 2011.

6. Pavelcu, V., *Invitație la cunoașterea de sine*, Editura Științifică, București, 1970.
7. Pitariu, H.D., *Managementul resurselor umane: Evaluarea performanțelor profesionale*, Editura All Beck, București, 2000.
8. Rime, B., *Comunicarea socială a emoțiilor*, Editura Trei, București, 2009.
9. Simon, H. A., *Controlul motivațional și emoțional al cogniției*, Credis, București, 2007.
10. Zlate, M., *Tratat de psihologie organizațional-managerială*, Editura Polirom, Iasi, 2004.

ORIENTĂRILE VALORICE ÎN STRUCTURA DE PERSONALITATE LA TINERI

POPESCU Cristina, lector

Summary

This article says about the place of the values in the personality structure. I mentioned that values are relative and that same feelings provide the genesis of values, and that our freedom to want all what we want to want provides values. Also I wrote about the self conscience and that it gives birth to our personality and that the role of each person in his life is to find the meaning of his life. Values have a specific role in direction the behavior.

Definiția pe care ne-o dă dicționarul explicativ spune că „valorile sunt în fapt relativ la modul de definire a necesităților sociale și a principiilor generale ce structurează viața socială, ele depind, prin urmare, de reprezentările indivizilor despre nevoile pe care le au, despre obiectele și scopurile existenței umane”. Orice reprezentare sau impresie este legată de sentimente de plăcere/neplăcere, aprobare/ dezaprobare, stări sufletești care se impun ca sentimente însoțitoare ale valorilor. Meinong subliniază rolul absolut al sentimentului în determinarea valorii dar, continuă autorul, nu orice sentiment constituie condiția genezei valorii, ci numai acela prin care se ia atitudine față de obiecte; „un lucru are valoare când satisface o trebuință a noastră”. Iar Schmöller, ca, de