

Emoțiile din perspectiva schimbului social

Irina Cristescu

Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare în Informatică (ICI)

Social exchange theory assumes that individual goals are achieved by self-interested actors through transacting with other social actors. Because social exchange regards interaction among people and the behavior they display in those circumstances, our paper is concerned with analyzing the role of emotions in social exchange, illustrating how these ideas bear on the context, process and outcomes of exchange. Therefore, we analyze the relevance of theories of emotions in social exchange, the relationship between emotions and social exchange considering emotions both dependent and independent variables, emotions and the work place (negotiation of intellectual exchange), the emotions produced by status (the negotiation of social exchange from the perspective of status theories), providing specific suggestions for developing links between theories of emotion and theories of social exchange.

Keywords : emotions, social exchange, emotional intelligence

Cuvinte-cheie : emoții, schimb social, inteligență emoțională

Introducere

Indiferent de tipul de relații existente între indivizi, interacțiunea socială vizează același aspect : schimbul social. În funcție de beneficiul schimbului social, actorii sunt cei care decid regulile de desfășurare al acestuia. Din această perspectivă suntem tentați să considerăm persoanele implicate în interacțiune ca judecând cu „sânge rece”, informația fiind procesată cu precădere cognitiv, urmărindu-se avantajele schimbului social. O analiză atentă a numeroaselor schimburi interrelaționare evidențiază însă faptul că emoțiile sunt un element fundamental al interacțiunii. Teoria schimbului social se referă la atingerea scopurilor individuale prin „tranzacționarea” cu ceilalți actori sociali având la bază interdependența și interesul propriu. Contextul schimbului social dispune de un anumit ton emoțional, presupune existența anumitor reguli emoționale, fapt

ce conduce la ajustarea comportamentului atunci când emoțiile ies prea mult la iveală. La nivel individual procesul schimbului social poate conduce la stări de bine, de satisfacție, de liniștire, la fel cum rezultatele obținute în urma schimbului social pot conduce la sentimente de mândrie sau rușine față de propria persoană, de furie sau mulțumire față de ceilalți. Astfel, dinamica emoțională ocupă un rol central în schimbul social, chiar dacă nu i s-a acordat atât de multă importanță până în prezent.

Într-o accepțiune generală se consideră că emoțiile sunt stări evaluative (pozitive sau negative), de scurtă durată care au componente cognitive și neurologice (Schachter și Singer, 1962 ; Izard, 1991). În ultimii zece ani, psihologii au încercat să măsoare emoțiile prin intermediul cuvintelor pe care indivizii le folosesc pentru a descrie propriile sentimente și cele exprimate de ceilalți. Această abordare psihometrică are la bază

două probleme principale : 1) dacă există un număr restrâns de dimensiuni care pot reuni concis emoțiile fundamentale în ciuda diferiților termeni utilizați pentru a descrie stările simțite ; 2) dacă unele emoții (fie și cele apropiate) se diferențiază între ele. Acest fapt a condus la evidențierea a două modele : unul care susține că emoțiile dispun de un continuum, variind de-a lungul unor dimensiuni fundamentale (Guttman, 1954 ; Russell *et al.*, 1989 ; Mano, 1991), iar cel de-al doilea evidențiază că deși apropiate ca tipologie, unele emoții nu trebuie considerate ca fiind dispuse pe același continuum, întrucât dispun de un comportament de exteriorizare diferit (Larsen și Diener, 1992). Menționăm că în analiza emoțiilor trebuie avută în vedere calea de mijloc, emoțiile variind de-a lungul unor dimensiuni abstracte, dar dispunând și de proprietăți concrete care le fac să se diferențieze între ele.

Privite din perspectiva desfășurării schimbului social, emoțiile trebuie analizate prin prisma implicațiilor la nivel contextual, procesual și de evaluare a rezultatelor obținute. Propunem astfel șase abordări ale studiului emoțiilor, două pentru fiecare aspect al schimbului social, pe care le vom dezvolta pe parcursul articolului : contextul schimbului social – abordare cultural-normativă (Hochschild, 1990) și structural-relațională (Collins, 1975 ; Kemper, 1978) ; procesualitatea schimbului social – abordare cognitivă (Isen, 1987 ; Bower, 1991) și teorii senzorio-informaționale (Heise, 1979 ; Frank, 1988) ; rezultatele schimbului social – din perspectiva atribuirii sociale (Weiner, 1985, 1986) și a formațiunilor sociale (social-formations) (Collins, 1981 ; Lawler și Yoon, 1996).

Obiectivul articolului este de a semnala câteva repere teoretice importante în studiul emoțiilor din perspectiva schimbului social și totodată de a evidenția legăturile existente între teoriile emoțiilor și cele ale schimbului social. Am considerat importantă nu numai trecerea în revistă a teoriilor existente, ci și tratarea temei prin analiza unor cazuri particulare care să exemplifice mai bine cele

susținute. Din această perspectivă am analizat modalitățile de implicare ale emoțiilor la locul de muncă având în vedere două coordonate principale : implicația emoțiilor ca variabilă independentă și implicația emoțiilor ca variabilă dependentă, urmărind astfel nu numai modul în care emoțiile influențează schimbul social, ci și modul în care schimbul social își pune amprenta asupra emoțiilor.

Emoții și schimb social : abordări, teorii, modele

Atunci când ne propunem să analizăm emoțiile sociale din perspectiva implicațiilor acestora în schimbul social trebuie să avem în vedere acele teorii ale emoțiilor care sunt valabile în contextul, și rezultatele obținute în urma schimbului social. Anterior am menționat șase abordări care, grupate două câte două, vizează cele trei coordonate ale schimbului social : abordare cultural-normativă și structural-relațională (corespunzătoare în contextul schimbului social), abordare cognitivă și teorii senzorio-informaționale (corespunzătoare procesualității schimbului social), perspectiva atribuirii sociale și a formațiunilor sociale (social-formations) (corespunzătoare rezultatelor obținute în urma schimbului social). În continuare vom evidenția pe larg la ce se referă fiecare dintre aceste abordări.

Emoțiile din perspectiva contextului schimbului social

Orice context social presupune existența anumitor așteptări privind tipul de emoții care se afișează în spațiul public și modalitatea de exprimare a acestora. Aceasta este și premisa abordării cultural-normative. Să luăm exemplul interviurilor pentru un post. Într-o astfel de situație există anumite reguli de afișare a emoțiilor. Comportamentul este în strânsă legătură cu modalitatea de exteriorizare a emoțiilor și de aceea trebuie

să urmeze anumite reguli de manifestare sau de reglare atunci când situația ar putea scăpa de sub control. De aici importanța regulilor de afișare a emoțiilor în cadrul schimbului social, reguli care să determine un anumit ton emoțional în funcție de contextul social în care ne regăsim.

Emoțiile sunt construite social, afișate și gestionate în contextul diferitelor roluri sociale, categorii sau identități îndeplinite de individ. Așa cum arată și E. Goffman (1959), situațiile sociale presupun anumite scenarii de comportament, anumite norme pe care individul le urmărește atunci când își adecvează comportamentul la o anumită situație. Reacțiile emoționale urmează anumite reguli de afișare, însă cel mai important de semnalat este faptul că normele emoționale pot constitui adevărate scenarii de comportament. Spre exemplu, sunt așteptate și acceptate manifestări emoționale la finalul unui concert simfonic, însă aceleași emoții exprimate la începutul unei piese nu sunt acceptate.

În cadrul contextului social trebuie avute în vedere nu numai aspectele ce vizează afișarea emoțiilor, ci și emoțiile experimentate de indivizi în funcție de pozițiile sociale ocupate. Această abordare structural-relațională a fost menționată de R. Collins (1975) în cadrul teoriei stratificării sociale. Potrivit acestei teorii, indivizii care experimentează emoții pozitive sunt cei care de obicei dau ordine, în comparație cu cei care trebuie să le îndeplinească. Acest fapt se poate explica prin diferențele existente în oferirea recompenselor și cele de evitare ale costurilor, gradul de respect și de încredere socială pe care îl primesc indivizii din partea celorlalți, și/sau sentimentul de control pe care îl au indivizii în contextul respectiv. Este ceea ce a evidențiat și T.D. Kemper (1978, 1987, 1990) prin teoria sa asupra emoțiilor, teorie cu precădere structuralistă datorită centrării pe două aspecte importante: putere și status. Acesta a pornit de la asumția că un nivel crescut de putere sau status conduc la sentimente pozitive, pe când nivelele scăzute de putere și status conduc la experimentarea sentimentelor negative. Mai mult decât atât,

T.D. Kemper arată că o creștere a puterii induce sentimente de siguranță, iar scăderea acesteia conduce la sentimente de teamă și anxietate. În cazul statusului, lucrurile sunt asemănătoare, în sensul că o îmbunătățire a statusului produce sentimente de satisfacție și bucurie, în timp ce o depreciere a acestuia conduce la sentimente de rușine, mânie, depresie.

Trebuie remarcat faptul că în cadrul contextului social emoțiile dispun de anumite norme de manifestare, însă acestea variază în funcție de natura relațiilor cu cei din jur. În cadrul relațiilor de serviciu sunt așteptate reacții emoționale neutre, profesionalismul fiind centrat pe această idee. Uneori se poate întâmpla ca actorii sociali să folosească intenționat anumite strategii de acțiune față de ceilalți, afișând intenționat anumite emoții care să inducă în eroare și, astfel, situația să fie menținută sub control.

Emoțiile din perspectiva procesualității schimbului social

Emoțiile permit „vehicularea” informațiilor atât în forul interior, subiectiv, cât și între indivizi. În primă instanță indivizii resimt propriile reacții emoționale și folosesc informația pentru a face inferențe asupra lor și asupra mediului înconjurător. O persoană care exagerează ca manifestare atunci când ideile îi sunt parțial criticate de un foarte bun prieten, poate crede, *ex post facto*, că prietenia lor este amenințată. Totodată, exteriorizarea emoțiilor le poate semnaliza celor din jur starea sau dispoziția asociată situației respective influențându-i într-o anumită măsură. În exemplul anterior, se poate ca persoana care a criticat ideile celuilalt să poată face aceeași inferență, și anume că prietenia lor este amenințată. De aceea, în cadrul procesualității schimbului social trebuie avut în vedere impactul emoțional al acțiunilor săvârșite. Cu alte cuvinte, emoțiile trebuie considerate ca fiind semnale purtătoare de mesaje atât pentru cel care le comunică, cât și pentru cei cărora li se adresează (Heise, 1989; Frank, 1993). Faptul că ne

simțim prost pentru că am încălcat anumite norme emoționale este un semnal intern care ar trebui să conducă la un comportament în acord cu fapta săvârșită, și anume, să ne cerem scuze. În cazul acestor situații, emoțiile nu numai că semnalizează individului fapta în neregulă, însă determină și când aceste emoții trebuie afișate față de cei din jur. Este vorba despre teoria controlului afectiv (*affect control theory*, Heise, 1987) care evidențiază faptul că individul caută mereu o consistență între înțelesurile fundamentale (ceea ce el crede că este adevărat) și înțelesurile tranzitorii (ceea ce individul experimentează la un moment dat). Reacțiile emoționale evidențiază tocmai existența sau încălcarea acestei consistențe.

Din perspectivă cognitivă, emoțiile declanșează cogniții ce conduc la modificarea sau reglarea comportamentului în acord cu desfășurarea procesualității schimbului social. Întrebarea care se pune în astfel de cazuri este cum influențează stările emoționale percepția față de propria persoană și față de cei din jur, predicțiile în ceea ce privesc „tranzacțiile” viitoare și reacția asociată situațiilor incerte. Spre exemplu, dată fiind situația incertă a procesualității schimbului social, emoțiile care susțin o procesare optimistă a informațiilor, în comparație cu una pesimistă își pun amprenta asupra consecințelor ulterioare procesualității și rezultatelor obținute în urma schimbului social. Așa cum arătau G.H. Bower (1991) și A.M. Isen (1987), indivizii într-o stare de spirit pozitivă codează, interpretează și reactualizează mult mai corect evenimentele decât indivizii care sunt într-o stare negativă de spirit. În anul 1992, W.F. Wright și G.H. Bower, în urma unei cercetări întreprinse, demonstrează că stările emoționale pot fi și surse de subiectivizare a judecăților sociale. În cercetarea lor, cei doi autori obțin rezultate conform cărora, indivizii aflați într-o stare de spirit pozitivă tind să supraestimeze apariția evenimentelor pozitive față de negative în comparație cu cei aflați într-o stare de spirit neutră. Subiecții aflați într-o stare de spirit negativă din contră, au

supraestimat apariția evenimentelor negative. Alte cercetări evidențiază faptul că emoțiile pozitive corelează cu tendința de asumare a deciziilor riscante, însă numai când șansa de insucces este destul de mică.

Mai greu de demonstrat este de ce starea de spirit influențează judecățile sociale. O posibilă explicație poate fi cea dată de N. Schwartz și G.L. Clore (1983, 1990, 1994) conform căreia indivizii iau decizii, având în vedere în mare parte reacțiile emoționale de moment pe care le folosesc drept „material informațional”. Din această perspectivă, reacțiile emoționale sunt considerate stimuli care de multe ori sunt confundați cu informația obiectivă. Această accepțiune este interesantă din punct de vedere al implicației emoțiilor în schimbul social. Dacă stările emoționale sunt considerate informații (deci punct de plecare în realizarea schimbului social), atunci este posibil ca emoțiile provenite din schimburi sociale trecute, efectuate între indivizi să fie activate în schimburi sociale care se realizează în prezent.

O altă posibilă explicație este cea dată de modelul capacității reduse (*reduced capacity model*, Eysenck, 1977; Isen, 1987; Mackie și Worth, 1989, 1991): emoțiile distrag atenția sau diminuează capacitatea cognitivă, experiențele emoționale conducând la o procesare superficială a informației. În cercetările întreprinse, autorii menționați anterior au evidențiat faptul că subiecții aflați într-o stare de spirit pozitivă sunt mai puțin atenți la conținutul unui mesaj și astfel reactualizarea nu este foarte acurată în comparație cu persoanele care sunt neutre din punct de vedere afectiv. Se presupune astfel că reacțiile emoționale consumă resursele cognitive care ar putea fi distribuite în alte direcții. Pentru a susține această idee, D.M. Mackie și L.T. Worth arată că indivizii într-o stare pozitivă au nevoie de mai mult timp să citească și să interpreteze un mesaj decât cei neutrii afectiv, fapt ce evidențiază, din nou, o capacitate cognitivă redusă. Transpuse în teoriile schimbului social aceste rezultate se pot traduce astfel: procesarea lentă a informației conduce la creșterea coeziunii și

a solidarității în cadrul grupurilor, promovându-se o atmosferă relaxantă. Cei care adoptă o poziție relaxată în cadrul schimbului social sunt indivizii care, de obicei, nu sunt capabili să țină o evidență precisă a costurilor și beneficiilor.

Emoțiile din perspectiva rezultatelor obținute în urma schimbului social

Evaluarea rezultatelor obținute în urma schimbului social depinde foarte mult de modul în care fiecare dintre noi „procesăm” la nivel individual ceea ce am obținut. Ne putem confrunta astfel cu două tipuri de situații: una în care evaluarea noastră se bazează pe atribuirea internă sau externă (sine, ceilalți, situația în sine) a succesului/insuccesului rezultatelor obținute (teoria atribuirii) – având de-a face într-o astfel de situație cu o gamă de emoții ce evoluează de la mulțumire de sine, mândrie, rușine, părere de rău, ajungând până la mânie –, cea de-a doua situație vizând emoțiile, privite ca un tot, imprimate de schimbul social.

Când indivizii experimentează situații sortite eșecului sau care îi împiedică să își îndeplinească obiectivele în totalitate, rezultatul se „materializează” într-o reacție emoțională general difuză. B. Weiner (1985) numește acest tip de emoții, „primitive”, întrucât sunt dependente de rezultatul interacțiunii. Astfel de emoții generează un proces de atribuire prin intermediul căruia actorii sociali încearcă să înțeleagă și să interpreteze sursele (cauzele) ce au condus la astfel de rezultate ale interacțiunii. De aceea, aceste emoții sunt considerate a fi dependente de rezultatul interacțiunii și independente de atribuirile asociate evenimentului. Procesul de atribuire remodelează reacțiile emoționale diferențiind emoțiile generale în reacții afective specifice (Weiner, 1985). Starea de tristețe cauzată de un interviu care nu a avut rezultatele dorite se poate transforma în rușine (dacă eșecul se atribuie propriei persoane) sau mânie (dacă eșecul este atribuit interviuatorilor). Aceste emoții sunt considerate a fi dependente de atribuire,

fiind considerate rezultatul direct al atribuirilor asociate evenimentului respectiv.

Emoțiile la locul de muncă

A considera emoțiile doar rezultate intrapsihice datorate schimbului social maschează rolul complex pe care acestea îl joacă în mediile organizaționale. Rolurile îndeplinite presupun diferite variații ale expresiilor emoționale, fapt ce conduce la comportamente de afișare diferite în funcție de situațiile cu care se confruntă indivizii. Spre exemplu, emoțiile de bucurie afișate de angajați clienților nu sunt indicatori ai stării de bine. Mai degrabă, acest comportament de afișare a emoțiilor trebuie considerat ca parte integrantă a rolului pe care îl îndeplinesc angajații. Alte roluri presupun suprimarea emoțiilor, angajații adoptând fie o poziție neutră (avocați), fie una în acord cu clienții (cazul angajaților la pompele funebre). Se pune astfel problema așteptărilor legate de rolul îndeplinit. Emoțiile exprimate în mediul organizațional se datorează contextului organizațional și tranzacțiilor emoționale (*emotional transactions*) (Jordan, Ashkanasy și Hartel, 2002). *Contextul organizațional* se referă la practici formale și informale utilizate de organizație pentru a influența afișarea emoțiilor de către membrii acesteia. Pentru a putea menține sub control modalitatea de afișare a emoțiilor, contextul organizațional presupune metode de selecție a angajaților, socializarea acestora, sisteme de recompense și pedepse. *Tranzacțiile emoționale* se referă la secvența de comunicare în care angajatul afișează emoția, observă reacția persoanei-țintă și alege să mențină sau să își modifice reacția emoțională. Înainte de a evidenția pe scurt la ce referă fiecare dintre aceste componente trebuie să menționăm dubla accepțiune a emoțiilor în cadrul schimbului social, fie că acesta are loc în medii formale sau informale. Analiza schimbului social trebuie privită atât din perspectiva emoțiilor ca variabilă dependentă, cât și ca variabilă independentă. Atunci când

ne referim la abordarea emoțiilor ca variabile dependente avem în vedere modul în care mediile formale sau informale influențează emoțiile, conducând la schimbarea comportamentului de afișare al acestora, impunându-l sau menținându-l. Întrucât am ales cazul particular al mediului organizațional, ne interesează modul în care contextul organizațional influențează afișarea comportamentului emoțional prin intermediul celor trei componente ale sale: metode de recrutare și selecție, socializare, sisteme de pedepse și recompense. În tratarea emoțiilor ca variabile independente ne interesează modul în care acestea influențează interacțiunea și schimbul social în mediile formale sau informale. Din această perspectivă ne interesează impactul emoțiilor produse de status/rol și putere.

Ne vom referi, pe scurt, la fiecare dintre aceste două cazuri.

Contextul organizațional. Așa cum am amintit anterior, manifestarea emoțiilor poate fi influențată și poate influența la rândul său interrelaționarea cu ceilalți, efectele fiind vizibile la nivelul schimbului social. În continuare ne vom concentra atenția asupra modului în care mediul organizațional își pune amprenta asupra exteriorizării comportamentului emoțional. Anat Rafaeli și Robert I. Sutton (1987) evidențiază importanța contextului organizațional în modelarea comportamentului emoțional al angajaților. Așteptările legate de comportamentul emoțional care se dorește afișat de către angajați sunt create și menținute prin intermediul a trei dimensiuni corespunzătoare contextului organizațional: recrutarea și selecția angajaților, socializarea și sistemul de recompense și pedepse.

Recrutare și selecție. Din această perspectivă organizațiile sunt interesate să coopteze persoane care pot afișa emoții apropiate rolului pe care trebuie să-l îndeplinească. R.J. Forbes și P.R. Jackson (1980) au evidențiat faptul că persoanele interviuate care zâmbesc, dau din cap în sens aprobator au o probabilitate mai mare să primească slujba decât persoanele care evită contactul vizual, au o expresie facială neutră

și nu prea zâmbesc. Un aspect interesant din această perspectivă, ce ar trebui să facă obiectul cercetărilor, este existența unei anumite tipologii a emoțiilor urmărite de angajatori în ceea ce privesc emoțiile necesare pentru a obține o slujbă și emoțiile necesare pentru îndeplinirea acesteia.

Socializare. A doua dimensiune propusă de cei doi autori menționați anterior este socializarea. Socializarea organizațională se referă la adoptarea regulilor de experimentare a emoțiilor, practic, la modalități în care regulile trebuie interiorizate și exteriorizate. Astfel, angajatul va ști care emoții trebuie exprimate și care nu. Teoriile învățării evidențiază faptul că noii veniți în organizații învață despre afișarea comportamentului emoțional observând și apoi interiorizând comportamentele colegilor experimentați. O modalitate de control a comportamentului emoțional este feedbackul primit din partea colegilor care au căpătat deja experiență în domeniu, și care impun prin comportamentul lor și o normă a emoțiilor ce pot fi afișate față de membrii organizației, nu numai față de clienții cu care se intră în contact.

Sisteme de recompensă și pedeapsă. Socializarea îi învață pe noii veniți ce comportament emoțional se așteaptă a fi afișat din partea lor, în timp ce sistemele de recompensă și pedeapsă sunt cele care mențin sau modifică acest comportament. Ca și în cazul socializării, sistemele de recompensă și pedeapsă sunt promovate atât de mediile formale, cât și de cele informale.

Tranzacționarea emoțiilor. Deși organizațiile se pot folosi de recrutare, socializare și sisteme de pedepse și recompense pentru a încuraja afișarea unui anumit comportament emoțional, trebuie avute în vedere și influențele pe care persoana țintă le exercită asupra angajatului prin intermediul „formulelor” verbale și nonverbale. De aceea, contextul organizațional este diferit de cel al tranzacționării emoțiilor. Contextul tranzacționării emoțiilor se referă la partea din cadrul interacțiunii centrată pe comunicarea dintre emițător și receptor. Din

această perspectivă emoțiile emițătorului se modifică în funcție de feedbackul primit din partea receptorului. De aceea, tranzacționarea emoțiilor poate fi considerată, așa cum evidențiază K. Weick (1979, 115), ca „dublă interacțiune”: comportamentul emoțional inițial transmis de emițător poate stimula persoana-țintă să transmită un feedback implicit sau explicit privind continuarea afișării aceluiasi comportament emoțional sau nu. Emițătorul reacționează la feedback modificându-și comportamentul în sensul menținerii, abandonării, revizuirii emoțiilor afișate.

Experimentarea emoțiilor din perspectiva percepției și internalizării regulilor

Afișarea unui anumit comportament emoțional și implicit expresiv se materializează în anumite beneficii ce vizează în primă instanță partea materială și apoi pe cea internă a individului. Există situații în care individul se identifică cu ceea ce face, iar beneficiul material al organizației este experimentat de către individ pozitiv, în sensul creșterii stimei de sine, a încrederii în sine. Ne interesează însă cazurile în care această potrivire nu este tocmai perfectă, pentru a evidenția posibile explicații pentru eventualele comportamente ce pot intra în contradicție cu așteptările de rol. Ne interesează, astfel, care ar fi posibilele surse de incompatibilitate în afișarea emoțiilor, mai precis surse care conduc la „alterarea” emoțiilor și implicit a comportamentului emoțional. Considerăm importante următoarele situații: 1) discrepanță între emoțiile afișate și cele experimentate (simțite) de individ – există un dezacord între ceea ce individul trebuie să afișeze și ceea ce simte în realitate; 2) discrepanță între ceea ce individul trebuie să afișeze sub raport emoțional și regulile emoționale externe; 3) discrepanță între ceea ce individul trebuie să afișeze sub raport emoțional și internalizarea regulilor emoționale. Din această perspectivă, A.R. Hochschild (1983) și P.A. Thoits (1985) indică următoarele situații: armonie

emoțională, disonanță emoțională, devianță emoțională.

Armonia emoțională. Acesta este cazul ideal în ceea ce privește exprimarea și simțirea emoțiilor, armonia emoțională exprimând tocmai congruența dintre ceea ce simte individul, ceea ce afișează și așteptările pe care le are față de propria persoană. Armonia emoțională este un indicator al sentimentului de apartenență al individului la mediul din care face parte. Acest indicator are o deosebită importanță mai ales în mediul de lucru al individului acesta neexperimentând stresul asociat cu nepotrivirea cu locul de muncă.

Disonanța emoțională apare atunci când emoțiile afișate sunt în acord cu regulile impuse însă în dezacord cu ceea ce simte individul (Hochschild, 1983). Efectele disonanței emoționale depind de modul de internalizare a regulilor de experimentare a emoțiilor. Unele persoane afișează emoții false deși sunt de părere că acestea nu ar trebui să facă parte din rolul îndeplinit la serviciu. O astfel de afișare a emoțiilor este cunoscută în literatura de specialitate sub sintagma de *faking in bad faith* („disimulare forțată”). La polul opus sunt efectele ce vizează suprimarea sentimentelor adevărate însă pe fondul internalizării regulilor de afișare emoționale impuse. Aceste efecte sunt mai greu de identificat întrucât deși indivizii afișează emoții false, sunt de părere că acestea trebuie să facă parte din rolul îndeplinit la serviciu. O astfel de reacție este desemnată în literatura de specialitate prin sintagma *faking in good faith* (disimulare cu bună-știință). Problema care se pune este dacă acest tip de comportament afișat este dăunător sau nu individului. Considerăm că deși această disonanță nu se traduce la nivel individual ca o trăire negativă în timpul afișării sentimentelor, indivizii acceptând regulile impuse, considerându-le ca fiind normale, nu trebuie să se neglijeze efectul pe termen lung al acestei disimulări cu bună-credință.

Devianța emoțională apare atunci când emoțiile afișate intră în contradicție cu normele impuse. Devianța emoțională diferă

de disonanță emoțională întrucât în primul caz membrii organizației își exprimă sentimente proprii fără a lua în considerare regulile impuse. Internalizarea regulilor joacă un rol important influențând efectele incongruenței dintre emoțiile simțite și cele afișate. Angajații care își exprimă sentimentele proprii respingând normele impuse în afișarea emoțiilor sunt pedepsiți, fiind concediați. Un caz aparte îl constituie angajații care își exprimă propriile sentimente care intră în contradicție cu așteptările de rol pe care le-au internalizat. O persoană într-o astfel de situație nu este în stare să exprime sentimente de empatie sau îngrijorare, deși este conștientă că astfel de sentimente fac parte din rolul îndeplinit (Maslach, 1978).

Armonia emoțională, disonanța emoțională și devianța emoțională influențează comportamentul individului indiferent de rolul îndeplinit în mediul de lucru. Cele mai indicate ocupații în care se pot studia acestea sunt cele în care comportamentul emoțional primează, cum ar fi însoțitoarele de zbor, avocații etc.

Nesiguranța față de locul de muncă : disonanță emoțională sau inteligență emoțională scăzută ?

Întrucât modalitatea de internalizare a regulilor impuse diferă de la o persoană la alta, comportamentele în sine variind astfel de la o persoană la alta, am considerat interesantă analiza emoțiilor la locul de muncă, și anume nesiguranța față de locul de muncă, încercând să găsim posibile explicații asociate cu acest fenomen.

J. Hartley, D. Jacobson, P.G. Klandermans și C.V. Van Vuuren (1991) definesc nesiguranța față de locul de muncă ca „discrepanță între sentimentul de siguranță așteptat din partea serviciului și sentimentul de siguranță perceput de individ”. Autorii care au studiat acest fenomen au observat că nesiguranța la locul de muncă are ca efect fie implicarea și depunerea unui efort mai mare din partea

individului, fie scăderea performanței din cauza stresului.

Din această perspectivă ne-a interesat modul în care reacțiile emoționale asociate nesiguranței față de locul de muncă explică variația rezultatelor asociate cu percepția nesiguranței față de locul de muncă. S.W. Dekker și W.B. Schaufeli (1995) evidențiază că nesiguranța față de locul de muncă este o percepție internalizată. L. Greenhalgh (1982) a arătat că o gestionare corectă a percepțiilor față de nesiguranța la locul de muncă în cazul schimbărilor organizaționale conduce la creșterea eficienței din partea angajaților. În continuare, Greenhalgh evidențiază că angajații sunt motivați să se implice mai mult în munca depusă deoarece : 1) sentimentul de siguranță este însoțit și de sentimentul de mulțumire de sine, 2) angajații care se simt amenințați trebuie să își mențină poziția dobândită și să aibă permanent acces la recompense. S.W. Dekker și W.B. Schaufeli (1995), M.P. O’Driscoll și C.L. Cooper (1996) susțin că nesiguranța la locul de muncă are consecințe negative asupra individului, printre care : efortul redus de muncă, angajament redus față de organizație, satisfacție redusă față de muncă.

Este interesant cum indivizii au reacții diferite față de nesiguranța la locul de muncă, cum unii sunt capabili să-și gestioneze percepțiile în legătură cu nesiguranța față de locul de muncă și alții nu. O explicație interesantă în acest sens o dă inteligența emoțională. J.D. Mayer și P. Salovey (1997) arată că inteligența emoțională este diferită de celelalte tipuri de inteligență, deoarece se concentrează pe modul în care oamenii recunosc și fac față emoțiilor și conținutului emoțional. Întrucât se bazează pe recunoașterea și reglarea emoțiilor, inteligența emoțională se diferențiază și de managementul de impresie care este o abilitate socială folosită în relațiile interumane. Deși abordarea și definirea inteligenței emoționale este destul de recentă, în literatura de specialitate J. Piaget (1981) a explorat legăturile teoretice între afectivitate și inteligență încă din anii '50, iar autori

precum R.S. Lazarus (1982), C.E. Izard (1985) și J.E. LeDoux (1989) au discutat legătura dintre emoții și cogniție în anii '80. Într-un model al inteligenței emoționale realizat în 1997, J.D. Mayer și P. Salovey includ patru componente: percepția, asimilarea, înțelegerea și gestionarea emoțiilor. Modul în care interacționează aceste patru componente contribuie la inteligența emoțională.

Percepția emoțiilor se referă la abilitatea indivizilor de a fi conștienți de propriile emoții și de a fi capabili să-și exprime emoțiile și nevoile emoționale cât mai accesibil pentru cei din jur. Totodată se referă și la abilitatea indivizilor de a distinge expresiile emoționale între ele. Conștientizarea emoțională constituie un punct de plecare pentru a analiza percepțiile care reies din experimentarea nesiguranței față de locul de muncă. Cu alte cuvinte, individul este cel capabil să gestioneze consecințele emoționale și comportamentale asociate cu fenomenul nesiguranței. Capacitatea de a identifica emoțiile celorlalți, cât și sinceritatea acestora este importantă în confruntarea sentimentului de nesiguranță față de locul de muncă.

Asimilarea emoțiilor se referă la capacitatea indivizilor de a distinge între diferitele emoții pe care le experimentează și de a realiza o ierarhizare a acestora în funcție de prioritatea pe care acestea o au în influențarea procesului de analiză. În cazul percepțiilor legate de nesiguranța față de locul de muncă, indivizii pot experimenta o gamă extinsă de emoții vizând mânia, frica, frustrarea, egoismul. Asimilarea emoțiilor permite angajatului să se concentreze asupra informațiilor importante ce explică de ce sunt experimentate astfel de emoții. Cu alte cuvinte, angajatul este capabil să determine dacă aceste emoții sunt potrivite sau nu situației respective. Această dimensiune a inteligenței emoționale permite adoptarea diferitelor perspective de analiză a situațiilor, incluzându-le pe cele optimiste și pesimiste. Adoptând diferite perspective de analiză a situațiilor angajații pot determina soluția emoțională optimă care rezolvă astfel conflictul emoțional pe care îl resimt, părăsind

astfel cercul de negativism asociat percepției de nesiguranță față de locul de muncă.

Înțelegerea emoțiilor presupune abilitatea de a înțelege emoțiile complexe cum ar fi cele de loialitate și trădare simultană, cât și pe cele tranzitorii. Recunoașterea și analiza emoțiilor contribuie la depășirea emoțiilor negative asociate diferitelor situații experimentate. Totodată, prin intermediul acestei abilități, individul este capabil să identifice emoțiile tranzitorii prin care trec și ceilalți, permițând astfel și analiza comportamentului celor din jur.

Gestionarea emoțiilor se referă la capacitatea de conectare/deconectare de la anumite emoții, în funcție de beneficiile pe care le aduce în cadrul situației experimentate. În cazul nesiguranței față de locul de muncă este indicată deconectarea de la sentimente precum mânie, dacă acestea scad randamentul angajatului. J. Fitness (2000) a evidențiat faptul că experimentarea emoțiilor negative la locul de muncă afectează relațiile între colegi conducând la conflicte ce nu pot fi rezolvate. Conectarea la emoțiile altora poate fi benefică atâta timp cât motivează indivizii. Gestionarea emoțiilor ca dimensiune a inteligenței emoționale conduce la departajarea acestora de domeniul personalității, deoarece reglarea emoțională poate fi adaptată diferitelor tipuri de personalitate.

Cele patru dimensiuni evidențiate anterior se combină pentru a crea o variabilă al cărei scop este restabilirea echilibrului și prezicerea comportamentului angajaților atunci când sunt supuși situațiilor similare nesiguranței față de locul de muncă. De aceea, studiile întreprinse până în prezent evidențiază faptul că persoanele care dispun de o inteligență emoțională mai dezvoltată sunt cele care reușesc să gestioneze conflictele care pot apărea datorită experimentării emoțiilor negative la locul de muncă în comparație cu cele care dispun de o inteligență emoțională mai puțin dezvoltată. Prin aceasta nu se dorește o discriminare, în sensul că persoanele care dețin o inteligență emoțională mai dezvoltată nu trebuie considerate superioare celorlalte, întrucât deși dispun de o astfel de capacitate și

acestea sunt expuse emoțiilor negative. Ceea ce am dorit să evidențiem este faptul că persoanele care dispun de o inteligență emoțională mai dezvoltată decât altele sunt cele care au o probabilitate mult mai mare de a depăși episoadele negative care se ivesc la un moment în mediul de lucru.

Pentru a sintetiza cele expuse anterior redăm în figura 1 adaptarea după modelul propus de Peter J. Jordan, Neal M. Ashkansy și Charmine E.J. Hartel (2002) privind reacția comportamentală asociată cu nesiguranța față de locul de muncă :

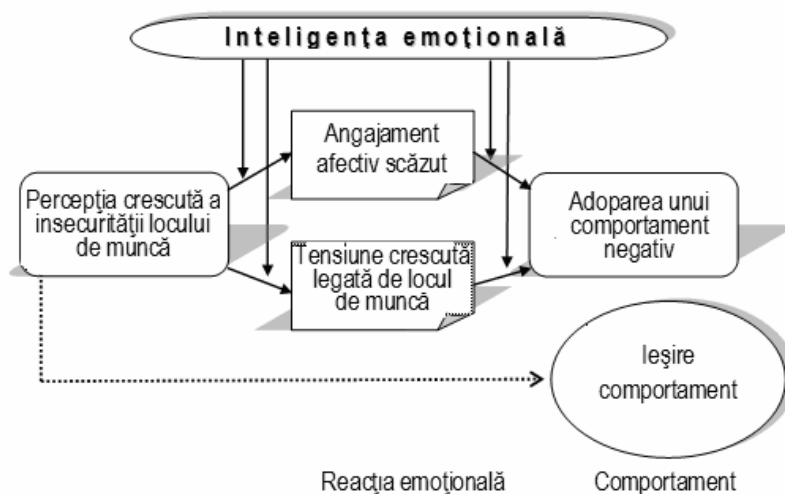


Figura 1. Modelul reacției comportamentale asociată cu nesiguranța față de locul de muncă

Concluzii

Prin articolul de față am dorit să găsim un posibil răspuns pentru întrebarea: ce rol joacă emoțiile în schimbul social? Pentru aceasta am evidențiat importanța emoțiilor și a procesului emoțional în cadrul schimbului social având drept argumente teorii psihosociologice relevante în contextul schimbului social. Teoriile emoțiilor ridică o serie de întrebări pertinente privind relevanța acestora în cadrul schimbului social extinzând gama fenomenelor tratate de teoriile schimbului social, evidențiind explicații în ceea ce privește coeziunea și solidaritatea socială. Din această perspectivă am evidențiat șase abordări ale emoțiilor prin prisma schimbului social. Perspectiva cultural-normativă a evidențiat cum contextul schimbului social trebuie să aibă în vedere normele

emoționale care limitează afișarea publică a expresiilor faciale conducând la reglarea comportamentelor emoționale din partea indivizilor în funcție de status/rolurile îndeplinite. Abordarea structural-relațională pune față în față emoțiile experimentate având în vedere diferitele poziții ocupate (status-roluri înalte *versus* status-roluri scăzute), analizând când emoțiile asociate acestora determină o menținere sau diminuare a relațiilor interpersonale. Abordările senzorio-informaționale consideră emoțiile ca semnale în cadrul procesului de schimb social, evidențiind intențiile și încrederea care se poate avea în partenerii de schimb sau când emoțiile resimțite de indivizi sunt congruente cu identitatea asumată de aceștia. Teoriile cognitive indică faptul că starea de spirit a indivizilor influențează precizarea unor comportamente din partea partenerilor de schimb în acord cu acestea

(pozitive sau negative). Teoria atribuirii ne ajută să înțelegem cum interpretează și explică indivizii sentimentele generale generate de rezultatele schimbului social. Teoria formațiunilor sociale indică condițiile în care sentimentele experimentate slăbesc sau întăresc coeziunea relațiilor sociale.

În concluzie, am evidențiat că relațiile de schimb între indivizi și grupuri rezistă dacă :

1. emoțiile simțite sunt în acord cu cele afișate, corespunzând unor norme și presupunând asumarea identităților ;
2. emoțiile sunt împărtășite deschis astfel încât să stimuleze încrederea reciprocă din partea indivizilor ;
3. emoțiile sunt atribuite unor unități sociale relevante. Relațiile și grupurile care îndeplinesc aceste criterii ar trebui să conducă la complianță, sacrificiu și acțiuni colective care pot fi explicate prin teoriile schimbului social. De aceea, tratarea emoțiilor prin prisma schimbului social conduce la o generalizare și aprofundare a explicațiilor date solidarității și coeziunii.

Bibliografie

- Bower, G.H. (1991). *Mood congruity of social judgments*. 31-53.
- Chelcea, Septimiu (coord.). (2008). *Psihosociologie. Teorii, cercetări, aplicații*. Iași : Editura Polirom.
- Collins, R. (1975). *Conflict Sociology*. New York : Academic.
- Collins, R. (1981). On the microfoundations of macrosociology. *American Journal of Sociology*, 86, 5, 984-1014.
- Dekker, S.W.A. și Schaufeli, W.B. (1995). The effects of job insecurity on psychological health and withdrawal : a longitudinal study. *Australian Psychologist*, 30, 121-141. San Francisco : Jossey-Bass.
- Eysenck, M.W. (1977). *Human Memory : Theory, research and individual differences*. New York : Pergamon.
- Fitness, J. (2000). Anger in the workplace : an emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, co-workers and subordinates. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 147-162.
- Forbes, R.J., Jackson, P.R. (1980). Nonverbal behavior and the outcome of selection interviews. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 65-72.
- Frank, R.H. (1988). *Passions within reason : the strategic role of emotions*. New York : Norton.
- Frank, R.H. (1993). The strategic role of emotions : reconciling over- and undersocialized accounts of behavior. *Ration. Soc.*, 5, 2, 160-184.
- Goffman, Erving. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York : Doubleday.
- Greenhalgh, L. (1982). Maintaining organizational effectiveness during organizational retrenchment. *Journal of Applied Behavioral Science*, 18, 155-170.
- Guttman, L. (1954). An outline of some new methodology in social research. *Public Opinion Q*, 18, 395-404.
- Hartley, J, Jacobson, D., Klandermans, P.G. și Van Vuuren, C.V. (1991). *Job insecurity : coping with jobs at risk*. Londra : Sage.
- Heise, D.R. (1979). *Understanding events*. New York : Cambridge Univ. Press.
- Heise, D.R. (1987). Affect control theory : concepts and model. *J. Math. Sociol.*, 13, 1-33.
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart : the commercialization of human feelings*. Berkeley : Univ. Calif. Press.
- Hochschild, A.R. (1990). Ideology and emotion management : a perspective path. În Kemper, T.D. *Research agendas in the sociology of emotions*. New York : SUNY Press.
- Isen, A.M. (1987). Positive affect, cognitive processes and social behavior. *Adv. in Exp. Soc. Psychol.*, 20, 203-253. New York : Academic.
- Izard, C.E. (1985). Emotion-cognition relationships and human development. În C.E. Izard, J. Kagan, R.B. Zajonc. *Emotions, cognition and behavior*, 17-37. New York : Cambridge Univ. Press.

- Izard, C.E. (1991). *The psychology of emotions*. New York : Plenum.
- Jordan, Peter J., Ashkanasy, Neal M. și Hartel, Charmine E.J. (2002). Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity. *Academy of Management Review*, 27, 3, 361-372.
- Kemper, T.D. (1978). *A social interactional theory of emotions*. New York : Wiley.
- Kemper, T.D. (1987). How many emotions are there? Wedding the social and the autonomic components. *American Journal of Sociology*, 93, 263-289.
- Kemper, T.D. (1990). *Research agendas in the sociology of emotions*. New York : SUNY Press.
- Larsen, R.J. și Diener, E. (1992). Promises and problems with the circumplex model of emotions. În M.S. Clark. *Emotion*. Newbury Park, CA : Sage.
- Lazarus, R.S. (1982). Thoughts on the relations between cognition. *American Psychologist*, 37, 1019-1024.
- Lawler, E.J., Yoon, J. (1996). Commitment in exchange relations : test of a theory of relational cohesion. *American Sociology Review*, 61, 89-108.
- LeDoux, J.E. (1989) . *The emotional brain : The misterious underpinnings of emotional life*. New York : Simon and Schuster.
- Mackie, D.M. și Worth, L.T. (1989). Processing deficits and the mediation of positive affect in persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 27-40.
- Mackie, D.M. și Worth, L.T. (1991). Feeling good but not thinking straight : the impact of positive mood on persuasion. În J.P. Forgas. *Emotion and social judgements*. Oxford : Pergamont.
- Mano, H. (1991). The structure and intensity of emotional experiences : method and context convergence. *Multivariate Beh. Res.*, 26, 3, 389-411.
- Mayer, J.D. și Salovey, P. (1997). That is emotional intelligence? În P. Salovey și D.J. Sluyter. *Emotional development and emotional intelligence : educational implications*, 3-31. New York : Basic Books.
- Maslach, C. (1978). How do people cope. *Public Welfare*, 36, 56-58.
- O'Driscoll, M.P., Cooper, C.L. (1996). Sources and management of excessive job stress and burnout. În P.B. Warr. *Psychology at work*, 188-223. Hammondsworth, UK : Penguin.
- Piaget, Jean. (1954/1981). Intelligence and affectivity : their relationship during child development. Palo Alto, CA : *Annual Reviews*.
- Rafaeli, Anat și Sutton, Robert I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Reviews*, 12, 1, 23-37.
- Russell, J.A., Weiss, A. și Mendelsohn, G.A. (1989). Affect grid : a single-item scale of pleasure and arousal. *J. Pers. Soc. Psychol*, 57, 3, 493-502.
- Schachter, S. și Singer, J.E. (1962). Cognitive, social and psychological determinants of emotional state. *Psychology Reviews*, 69, 379-399.
- Schwartz, N. și Clore, G.L. (1983). Mood, misattribution and judgements of well-being : informative and directive functions of affectivity states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 3, 513-523.
- Schwartz, N. (1990). Feelings as information : informational and motivational functions of affective states. În *Handbook of motivation and cognition : foundations of social behavior*. New York : Guilford.
- Thoits, P.A. (1985). Self-labeling processes in mental illness : the role of emotional deviance. *American Journal of Sociology*, 15, 317-342.
- Weick, K. (1979). *The social psychology of organizing* (ed. a II-a). Reading, MA : Houghton Mifflin.
- Weiner, B. (1985). An attribution theory of achievement motivation and emotion. *Psychology Reviews*, 92, 548-573.
- Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*. New York : Springer-Verlag.
- Wright, W.F. și Bower, G.H. (1992). Mood effects on subjective probability assessment. *Org. Behav. Hum. Decision Proc.*, 52, 276-291.