

LATVIJAS UNIVERSITĀTES
PEDAGOĢIJAS, PSIHOLOĢIJAS UN MĀKSLAS FAKULTĀTE
PSIHOLOĢIJAS NODAĻA

**APKALPOJOŠĀS SFĒRAS DARBINIEKU EMOCIONĀLĀ DARA
STRATĒGIJU IZVĒLES SAISTĪBAS AR EMOCIONĀLO
INTELEKTU UN APMIERINĀTĪBU AR DARBU.**

BAKALAURA DARBS

Autors: Līva Benjava

Studenta apliecības Nr.: lb14071

Darba vadītājs: profesors PhD Psych. Ģirts Dimdiņš

RĪGA, 2018

ANOTĀCIJA

Bakalaura darba mērķis ir apskatīt saistības starp emocionālā darba stratēģiju izvēli, emocionālo intelektu un apmierinātību ar darbu apkalpojošās sfēras darbinieku vidū. Pētījumā piedalījās apkalpojošās sfēras darbinieki. Izlases apjoms ir 70 cilvēki, no kuriem 45 ir sievietes, bet 25 vīrieši. Pētījuma dalībnieki ir vecumā no 18 līdz 46 gadiem.

Lai sasniegtu pētījumā izvirzīto mērķi, tika izmantotas trīs aptaujas. Emocionālā darba stratēģiju izvēles izpētīšanai tika pielietota Emocionālā darba skala (*Emotional Labour scale*), kura sastāv no 14 apgalvojumiem par paviršo tēlošanu, dziļo tēlošanu un īsto emociju izpaušanu (Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005, kā minēts Kulikova, 2008). Emocionālais intelekts tika pētīts ar Emocionālā intelekta skalu (*The Self-Report Emotional Intelligence Test*; Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998, kā minēts Schutte, Malouff & Bhullar, 2009), kura adaptēta Jeļenas Nižņikas bakalaura darba pētījuma ietvaros. Skala sastāv no 33 pašnovērtēšanas jautājumiem, kuri ļauj novērtēt darbinieku emocionālā intelekta rādītājus vairākās dimensijās- emociju uztverē, kā arī savu un citu cilvēku emociju vadīšanā un izmantošanā. Savukārt apmierinātības ar darbu noteikšanā tika izmantota Spektora apmierinātības aptauja (*Job satisfaction survey/ JSS/*, Spector, 1985), kuru ar augstiem ticamības rādītājiem Latvijā adaptējis Ints Burvis. Aptauja sastāv no 36 apgalvojumiem, kuri ietver sevī tādas dimensijas kā samaksa, izaugsmes iespējas, vadība, papildatlīdzība, atzinība, kolēģi, darba kārtība, darba saturs un komunikācija.

Pētījumā iegūtie rezultāti uzrāda, ka pastāv statistiski nozīmīgas sakarības gan starp emocionālā darba stratēģiju izvēli un emocionālā intelekta dimensijām, gan apmierinātību ar darbu. Tomēr būtiskākās statistiski nozīmīgās korelācijas tika uzrādītas tieši starp emocionālā darba stratēģijām un kopējo apmierinātības ar darbu dimensiju.

Atslēgas vārdi: emocionālā darba stratēģijas, emocionālais intelekts, apmierinātība ar darbu.

ABSTRACT

The purpose of the Bachelor's paper is to study the relationship between the choice of the emotional labor strategies, the emotional intelligence, and job satisfaction among the employees of the service sector. The research involved employees in the service sector. The sample size is 70 people, of whom 45 ones are women but 25 - men. The participants in the research are ranging between the age of 18 and 46.

In order to achieve the aim of the research, three surveys were used. For the study of the choice of the emotional labor strategy, the emotional labor scale was applied, consisting of 14 allegations of the surface acting, deep acting, and display of genuine emotions (Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005, as mentioned by Kulikova, 2008). The emotional intelligence was studied by the self-report emotional intelligence test (Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998, as mentioned by Malouff & Bhullar, 2009), adjusted within the Bachelor's paper by Elena Nizhnik. The scale consists of 33 self-assessment questions that allow assessing the employees' emotional intelligence scores in several dimensions - within the emotional perception, as well as in monitoring and applying one's own and others' emotions. In turn, in the determination of job satisfaction, the job satisfaction survey /JSS/ (Spector, 1985) was used which with a high confidence index, in Latvia was adjusted by Ints Burvis. The survey consists of 36 allegations which include such dimensions as wage, growth opportunities, leadership, fringe benefit, recognition, fellows, agenda, job content, and communication.

The results of the research show that there is a statistically significant relationship between the choice of the emotional labor strategy, the dimensions of the emotional intelligence, and job satisfaction. However, the major statistically significant correlations are identified directly between the emotional labor strategies and the dimension of the overall job satisfaction.

Key words: emotional labor strategies, emotional intelligence, job satisfaction.

SATURS

ANOTĀCIJA.....	2
ABSTRACT	3
SATURS.....	4
IEVADS	5
EMOCIONĀLAIS DARBS	8
Emocionālā darba stratēģijas	10
EMOCIONĀLAIS INTELEKTS	12
Bar- On emocionālā intelekta modelis	12
Saloveja un Maijera emocionālā intelekta modelis	13
Goulmena emocionālā intelekta koncepts	15
APMIERINĀTĪBAS AR DARBU JĒDZIENA RAKSTUROJUMS	17
Spektora apmierinātības ar darbu modelis	18
Hercberga 2 faktoru teorija.....	19
Bavendama seši faktori.....	20
Luthan pieeja apmierinātībai ar darbu.....	21
Vērtību- priekšstatu teorija	22
METODE	26
Pētījuma dalībnieki.....	26
Pētījuma instrumentārijs.....	26
REZULTĀTI.....	28
DISKUSIJA.....	32
SECINĀJUMI	34
IZMANTOTĀS LITERATŪRAS UN AVOTU SARAKSTS.....	35

IEVADS

Bakalaura darba tēma darba vidē ir aktuāla gan darba devējiem, gan darba ņēmējiem un tiek pētīta gan lielākās, gan mazākās organizācijās. Tēmas aktualitāte tiek saistīta ar Dīfendorfa pausto uzskatu par organizāciju pieaugošo uzmanības fokusēšanu uz darbinieku emociju vadīšanas iespējām. Šis uzskats tiek skaidrots ar darbiniekiem esošo iespēju apkalpošanas laikā, izjūtot pozitīvu attieksmi pret klientu, radīt organizācijai nepieciešamo iesaisti (Diefendorff & Richard, 2003). Tāpat īpaši svarīgs ir arī darbinieku apmierinātības ar darbu pieaugums, piemēram, paaugstinot ražošanas apjomu, jo apmierinātība ar darbu tiek saistīta ar darba produktivitātes pieaugumu. Pastāv uzskats, ka darbinieki, kuriem ir augstāka apmierinātība ar darbu, labprātāk pilda tiešos darba pienākumus, strādā ar lielāku atdevi un sniedz lielāku ieguldījumu organizācijas attīstībā un izvirzīto mērķu sasniegšanā. Ir apstiprinājies, ka darbinieka apmierinātība ar darbu pozitīvi korelē ar viņa darba izpildes līmeni (Bono & Judge, 2001). Sjū un kolēģu veiktajā pētījumā tika atklāts, ka pastāv pozitīva saistība starp darbinieku emocionālo intelektu un viņu apmierinātību ar darbu (Sy, Tram, & O'Hara, 2006, kā minēts Onuoha & Segun- Martins, 2013), norādot, ka darbinieki, kuriem ir augstāks emocionālais intelekts, spējīgi veiksmīgāk izprast savas emocijas, un izmantojot šo informāciju spēj veiksmīgāk veidot attiecības ar darba kolēģiem.

Apmierinātība ar darbu ir viena no visplašāk pētītākajām pazīmēm organizāciju psiholoģijā, kas aizsākusies ar Hotornas pētījumiem 20.gadsimata sākumā un šobrīd tiek pētīta gandrīz katrā lielākā uzņēmumā. Pēc Loka tā tiek definēta kā darbinieka subjektīvais sava darba un darba pieredzes novērtējums. Norādot, ka šis novērtējums veido indivīda pozitīvu vai negatīvu emocionālo stāvokli (Tat, Pie-Ni, & Rasli, 2012, kā minēts Susanty & Miradipta, 2013). Tiek uzskatīts, ka Lielākoties apmierinātības pētīšana ir saistīta ar darbinieku pašefektivitāti, kuru 20.gadsimta beigās pirmo reizi aprakstīja Bandura. Spektors savukārt norāda, ka darbinieki apmierinātības novērtēšanā izvērtē, cik lielā mērā viņiem patīk vai nepatīk darbs, balstoties uz subjektīvajām vērtībām un vajadzībām (Spector, 1997, kā minēts Calvo-Salguero, Salines Martinez-De-Lecea, & Carrasco-Gonzalez, 2011). Pētot apmierinātību ar darbu tika apskatītas tādas teorijas kā Spektora apmierinātības ar darbu pieeja (Spector, 1997), Herberga divu faktoru teorija (Herzberg, 2003b), Bavendama teorija (Bavendam, 2000), Lutana pieeja apmierinātībai ar darbu (Tella et.al., 2007), kā arī Loka vērtību- priekšstatu teorija (Locke, 1976).

Arī emocionālais intelekts ir plaši pētīts konstrukts, kas darbā tiek aplūkots vairāku teoriju ietvaros, attiecīgi piedāvājot vairākas definīcijas. Emocionālais intelekts tiek definēts gan kā indivīda spēja apstrādāt ar emocijām saistītu informāciju, gan arī emociju, garastāvokļa, personības un sociālās orientācijas mijiedarbība interpersonālās un intrapersonālās situācijās. Tiek uzskatīts, ka emocionālais intelekts ir personības iezīmju kopums un indivīdam piemītošās atsevišķās psihiskās spējas (Bar-On, 2000). Aplūkojot emocionālo intelektu, tiek aprakstītas tādas teorijas kā Bar-On (Bar-On, 2006), emocionālā intelekta modelis, Saloveja un Maijera emocionālā intelekta modelis (Salovey & Mayer, 1990) un Goulmena emocionālā intelekta koncepts (Goulmens, 1995). Tiek norādīts, ka darbinieki ar augstāku emocionālo intelektu spēj veiksmīgāk identificēt emocijas, kuras saistītas, piemēram, ar frustrāciju un stresu, kā arī vēlāk tās regulēt, lai samazinātu stresu darba procesā (Cooper & Sawaf, 1997). Tāpat tiek norādīts, ka darbinieki ar augstāku emocionālo intelektu ir elastīgāki, jo spēj saprast dažādus stresa cēloņus, kā arī izstrādāt stratēģijas tā pārvarēšanai. Pretēji tam, darbinieki ar zemāku emocionālo intelektu mazāk apzinās savas emocijas.

Pētījuma mērķis:

Noskaidrot, kādas attiecības pastāv starp apkalpojošās sfēras darbinieku emocionālā darba stratēģiju izvēli, emocionālo intelektu un apmierinātību ar darbu.

Pētījuma jautājumi:

Vai pastāv statistiski nozīmīgas sakarības starp emocionālā darba stratēģiju izvēli, emocionālo intelektu un apmierinātību ar darbu apkalpojošās sfēras darbinieku vidū.

.Pētījuma izlase:

Apkalpojošās sfēras darbinieki, vecumā no 18 līdz 45 gadiem. Izlases apjoms ir 70 cilvēki, no kuriem 52 sievietes, bet 18 vīrieši.

Pētījuma instrumenti:

Lai noteiktu attiecības starp emocionālā darba stratēģiju izvēli, emocionālo intelektu un apmierinātību ar darbu, šajā darbā tiks izmantotas tādas aptaujas kā Emocionālā darba skala (Emotional Labour scale), kuru 2008. gadā maģistra darba ietvaros adaptējusi J. Kuļikova, Emocionālā intelekta skala (The Self- Report

Emotional Intelligence Test; Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998, kā minēts Schutte, Malouff & Bhullar, 2009), kura adaptēta 2012.gadā J. Nižņikas bakalaura darba ietvaros un Spektora apmierinātības ar darbu aptauja (Job satisfaction survey /JSS/, Spector, 1985), kuru ar augstiem ticamības rādītājiem – $\alpha = 0,92$ 2005. gadā Latvijā adaptējis Ints Burvis.

Bakalaura darbs sastāv no anotācijas, ievada, teorētiskās daļas izklāsta, pētījuma metodes daļas izklāsta, rezultātu apraksta, diskusijas un secinājumiem, kā arī izmantoto literatūras avotu saraksta. Darba teorētiskajā daļā aprakstītas emocionālā darba stratēģijas, emocionālā intelekta jēdziens un apmierinātība ar darbu.

EMOCIONĀLAIS DARBS

Lai gan emocionālais darbs ir samērā jauns koncepts, tomēr mūsdienās tas ir ļoti aktuāls un tiek plaši apspriests, attīstīts un papildināts (Diefendorff, Grandey & Dahling, 2011; Kim, 2008; Wharton, 2009). Pamatprasības apkalpojošās sfēras darbiniekiem aizvien biežāk tiek saistītas ar spēju saprast un risināt problēmsituācijas, kurās nepieciešams iesaistīt atbilstošās emocijas jeb emocionālo attapīgumu. Šīs spējas tiek saistītas ar tādiem aspektiem kā savu emocionālo reakciju kontroli, izpratni par emociju nozīmi, situatīvu emociju izvērtēšanu un izmantošanu mērķtiecīgu lēmumu pieņemšanā un pārvaldē, ka arī emociju identificēšanu ekspresijā (Joseph & Newman, 2010). Šīs spējas tiek saistītas ne tikai ar emocionālo darbu, bet arī ar darbinieku emocionālo intelektu.

Attiecībā uz emocionālā darba pamatjautājumiem par tā būtību un struktūru pētnieku viedoklis ir atšķirīgs. Pēc Boltona domām (Bolton, 2009) emocionālais darbs var sekmēt izpēti, kuras saistītas ar daudzveidīgo darbinieku pieredzi organizācijā. Tomēr Boltons uzsver, ka šo konceptu nav iespējams pielietot visos gadījumos, kuri ir saistīti ar emocijām darbā. Vēl jo vairāk, konceptam ir jābūt tikai vienam no elementiem, kuri tiek pielietoti, lai novērtētu iespējamās emociju lomas aspektus (Bolton, 2009). Tikai 1983. gadā Hohšilde savā grāmatā (Hochschild, 1983) pirmo reizi prezentēja emocionālo darbu kā atsevišķu jēdzienu. Norādot, ka tieši apkalpojošās sfēras paplašināšanās un pieaugošā konkurence starp organizācijām ir saistītas ar pieaugošu vēlmi kontrolēt un virzīt darbinieku pašizpaušmes. Hohšilde skaidro, ka tieši uzraudzība un dažādas apmācības palīdz sekmēt emocionālo aktivitāšu kontroli darbinieku vidū. Pēc viņas domām emociju regulācijas process tiek mainīts atbilstoši organizācijā pastāvošajai politikai. Respektīvi, emocionālā darba strādnieki no pārējiem darbiniekiem tiek atšķirti ar uzraugu palīdzību, kuri palīdz sekmēt darbinieku interakciju veidošanos saskaņā ar organizācijas likumiem. Tomēr pētījumos tiek norādīts, ka emociju regulācija ir saistīta ar veicamā darba raksturu, tāpēc tā var būt saistīta ne tikai ar darba izpildes uzraudzību, bet arī ar pašregulāciju (Brotheridge & Grandey, 2002). Emociju regulēšana un radīšana apkārtējos var būt attiecināms ne tikai uz klientiem, bet arī uz kolēģiem. Tiek norādīts, ka pietiekami augstas interakcijas līmenis starp kolēģiem tiek saistīts ar līdzīgu emocionālā darba un seku līmeni, kāds veidojas starp darbiniekiem un klientiem. Izmantojot to kā rīku komandas saliedēšanai, nevis instrumentu pārdošanai (Townsend, 2010).

Emocionālais darbs tiek definēts kā izjūtu un izpausmju regulēšanas process, kurš ir virzīts, lai sasniegtu konkrētās organizācijas mērķus (Grandey, 2000). Tiek uzskatīts, ka šis koncepts sevī ietver ne tikai tādus komponentus kā emociju viltošanu un apspiešanu, bet arī izteiksmīguma palielināšanu, kas sekmē atbilstošo izpausmi. Hohšilde kā spilgtu piemēru min aviokompāniju darbiniekus, kuru pienākums ir radīt mājīgu atmosfēru lidojuma laikā. Tiek apgalvots, ka nepieciešamās atmosfēras radīšanai darbinieki izrāda prieku un empātiju (Hochschild, 1983). Pēc Hohšildes domām tieši apkalpojošās sfēras profesijās jeb profesijās, kur pastāv augsta interpersonālā mijiedarbība emocionālais darbs ir viens no galvenajiem profesionālās darbības komponentiem. Kā pazīmes, kas ļauj identificēt šādas profesijas, tiek minētas tādas organizācijas prasības kā “seja pret seju” vai “balss pret balsi” un mērķtiecīgu emocionālo stāvokļu izraisīšana apkārtējos, piemēram, bailes. Tomēr Hohšilde piemin arī darbu, kurā darbiniekiem ar treniņu palīdzību ļauj uzlabot savu kontroles pakāpi pār emocionālajām darbībām. Lai gan balstoties uz šīm pazīmēm ir izdalītas augsta un zema emocionālā darba profesijas, pētījumi rāda, ka darbinieki, kuru pienākumos iekļauts emocionālais darbs, emociju regulācijā nepiepūlas vairāk kā tie darbinieki, kuru darbā emociju regulācija nav iekļauta (Brotheridge & Grandey, 2002). Šo emociju regulāciju Hohšilde salīdzina ar aktiermākslu, norādot, ka iespējams izmantot paviršo tēlošanu, pārmainot ārējo emociju izpausmi, lai vadītu emocijas saskaņā ar organizācijas mērķiem.

Tā kā emocionālā darba pētījumi fokusēti uz darbinieku pašregulācijas procesiem ar mērķi nodrošināt saskaņotību ar organizācijas prasībām, pētnieku vidū aktualizējies jautājums par to, kādā veidā darbinieki kontrolē savas emocijas. Saistot to ar mērķi uzlabot darba sasniegumus (Grandey, 2000).

Emocionālā darba stratēģijas

Hohšilde izdala divas tēlošanas stratēģijas, norādot, ka apkalpojošās sfēras darbinieki tās izvēlas, lai pārvarētu disonansi, kura radusies ārēji paužot emocijas, kas atšķiras no pieredzētājām (Hochschild, 1983). Šīs stratēģijas tiek iedalītas paviršajā un dziļajā tēlošanā, apgalvojot, ka paviršās tēlošanas stratēģija tiek definēta kā rīcība bez iekšējās pārliecības, bet dziļā tēlošana- ar iekšēju pārliecību.

Paviršās tēlošanas stratēģija nosaka ārējās izpausmes pārveidošanu, nepārveidojot darbinieka iekšējās sajūtas. Lai gan izskanējuši minējumi, ka šī stratēģija negatīvi korelē ar klientu orientāciju, tomēr pierādīts, ka tā nav līdz brīdim, kad klients stratēģiju atpazīst (Groth, Henning- Thureau & Walsh, 2009). Turpretī dziļās tēlošanas stratēģija saistīta ne tikai ar ārējām izpausmēm, bet arī iekšējā emocionālā stāvokļa pārveidošanu, kas atbilst konkrēto emociju izrādīšanas noteikumiem (Grandey, 2000). Arī šo stratēģiju Hohšilde skaidro ar pavisam vienkāršu aviokompānijas darbinieku palīdzību, minot piemēru, kad apkalpojošais personāls neapmierinātus pasažierus uztver kā cilvēkus, kurus pārņēmusi fobija. Tādējādi pārveidojot iekšējās emocijas, kas saistītas ar dusmām un īgnumu, uz empātiju (Hochschild, 1983).

Tiek norādīts, ka abu šo stratēģiju pielietošana prasa piepūli (Grandey, 2000). Tomēr vairākos pētījumos apstiprinājies, ka tieši paviršās tēlošanas stratēģija varētu tikt uzskatīta par neizdevīgāku. Tas tiek skaidrots ar emocionālās disonances palielināšanos, kas rodas nepārveidojot iekšējās sajūtas, kā arī ar lielāku enerģijas patēriņu, kas nepieciešams, lai ārēji izrādītu emocijas, kuras patiesībā netiek izjustas, slēpjot patiesās emocijas (Mikolajczak, Menil & Luminet, 2007; Martinez- Inigo, Totterdell, Alcover & Holman, 2009). Balstoties uz pētījumā atklātajiem rezultātiem, kuri norāda, ka paviršā tēlošanas stratēģijas izmantošana samazina darbinieka labklājību (Martinez- Inigo, Totterdell, Alcover & Holman, 2007), pastāv uzskats, ka regulāra šīs stratēģijas izmantošana darbiniekam veicina psiholoģiska rakstura problēmas. Šis uzskats tiek saistīts ar nepārtrauktu iekšējās nesaskaņotības izjūtu, kas rodas izrādot emocijas, kuras netiek izjustas. Pretēji tam tiek uzskatīts, ka dziļās tēlošanas rezultātā darbinieks cenšas izrādīt patiesas emocijas un tas tiek saistīts ar ieinteresētību izzināt un risināt klienta vajadzības.

Lai gan kopumā dziļās tēlošanas stratēģija ir mazāk kaitīga, jo nerada emocionālo disonanci un nodrošina emocijas saskaņā ar organizācijas mērķiem, svarīgi pieminēt, ka, izmantojot konkrēto stratēģiju, tiek uzrādīts liels enerģijas patēriņš, jo darbiniekam savas jūtas nepieciešams modificēt. No tā savukārt izriet uzskatīts, ka jūtu modificēšana, izmantojot dziļās tēlošanas stratēģiju, ietekmē paveiktā darba rezultātu (Diefendorff et al., 2005). Diefendorfa un kolēģu gūtās atziņas norāda, ka darbiniekiem saņemot prasību paust pozitīvas emocijas, notiek koncentrēšanās uz emociju patiesu izjušanu jeb tiek izmantota dziļās tēlošanas stratēģija. Bet situācijās, kad prasības tiek saistītas ar negatīvu emociju apspiešanu, darbinieki ir tendēti iztēloties atbilstošu izpausmi jeb izmantot paviršo tēlošanas stratēģiju (Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005).

Pētījumi rāda, ka tieši dziļās tēlošanas emocionālā darba stratēģija uzrāda statistiski nozīmīgu pozitīvu saistību ar klienta orientāciju uz lojalitāti. Arī Grots un kolēģi norāda, ka klientiem identificējot dziļās tēlošanas stratēģijas pakāpi, tai tiek uzrādīta stiprāka ietekme uz klienta apmierinātību ar saņemto pakalpojumu, tomēr viņi piebilst, ka darbinieku izmantotajām emocionālā darba stratēģijām var būt atšķirīga ietekme uz klientu secinājumiem par organizāciju kopumā (Groth, Henning-Thurau & Walsh, 2009). Emocionālā darba konceptam attīstoties, nesenajos pētījumos tiek runāts par patieso un automātisko emociju izrādīšanu, kas tiek pielīdzināta emocionālā darba stratēģijām. Un tā tiek saistīta ar spontānu darbā pieredzēto patieso emociju izrādīšanas procesu, kurā emocijas netiek pārveidotas (Diefendorff et al., 2005). Tomēr arī šajā pieejā tiek atsevišķi izdalīta automātiskā emociju paušana, kuras ietvaros tiek veikta darbinieka emociju regulācija neapzinātā līmenī. Un šī regulācija tiek saistīta ar nelielu darbinieka piepūli (Zapf, 2002, kā minēts Martinez-Inigo, Totterdell, Alcover & Holman, 2007). Attīstoties šai pieejai, viedokļi ir atšķirīgi, jo daži apgalvo, ka to nevar saukt par emocionālo darbu, ja nepastāv emocionālā disonance un netiek veikta piepūle ar mērķi regulēt emocijas, savukārt citi ir pārliecināti, ka darbs ir paveikts pat, ja disonanse nepastāv (Glomb & Tews, 2004).

EMOCIONĀLAIS INTELEKTS

Emocionālais intelekts ir plaši pētīts konstrukts, kas nav viennozīmīgi skaidrojams un parasti tiek aplūkots dažādu teoriju ietvaros. Tiek norādīts, ka emocionālais intelekts ir gan indivīda spēja apstrādāt ar emocijām saistītu informāciju, gan arī emociju, garstāvokļa, personības un sociālās orientācijas mijiedarbība interpersonālās un intrapersonālās situācijās jeb personības iezīmju kopums un indivīdam piemītošās atsevišķās psihiskās spējas (Bar-On, 2000, kā minēts Matthews et al., 2004). Savukārt pēc Majera un Saloveja emocionālais intelekts tiek definēts kā indivīdam piemītošā spēja gan uztvert, gan paust emocijas, asimilēt tās savās domās, izprast un spriest par tām (Mayer & Salovey, 1997). Šobrīd emocionālā intelekta definēšanā pastāv vairāki populāri modeļi. Kā pirmie divi tiek minēti spēju un iezīmju modelis, bet trešais ir spēju un īpašību pārklājums jeb jauktais modelis (Petrides, 2007).

Bar-On emocionālā intelekta modelis

Šī modeļa attīstībai būtiska ietekme bijusi Darvina uzskatam, ka indivīda eksistences nodrošināšanā nozīmīgas ir tieši emocionālās izpausmes (Bar-On, 2006). Tāpat modeļa attīstībai nozīmīga bijusi arī Torndaika (1920) izstrādātā sociālā intelekta teorija. Šim modelim izstrādāta arī emocionālā intelekta aptauja (EQ-i), kas sastāv no 133 jautājumiem, kuri izvietoti vairākās skalās un apakšskalās. Šī emocionālā intelekta aptauja tikusi izmantota vairākos zinātniskos pētījumos, rezultātā veicinot teorijas uzlabošanu, pierādot ticamību un noturību laikā (Bar-On, 2006).

Šī modeļa ietvaros tiek uzskatīts, ka emocionālais intelekts ir indivīda nekognitīva spēja, kompetenču un prasmju kopums. Norādot, ka šīs kompetences un prasmes ir saistītas ar emocionālu adaptāciju. Modelis emocionālo intelektu iedala piecās dimensijās, kas sastāv no trim dažādām spējām- interpersonālām un intrapersonālām spējām, adaptēšanās spējām, kā arī stresa vadīšanas un vispārīgā noskaņojuma (Bar-On, 2006). Runājot par šīm dimensijām detalizētāk, par intrapersonālo spēju dimensiju tiek uzskatīta emociju pašapzināšanās, pašcieņa un pašpārlicība, kā arī neatkarība un pašaktualizācija. Savukārt interpersonālas spējas tiek raksturotas kā empātija jeb spēja sajust un saprast līdzcilvēku jūtas un emocijas.

Tiek norādīts, ka interpersonālām spējām raksturīga sociālā atbildība jeb spēja iekļauties sociālās grupās un pieņemt tajās pastāvošos likumus, veidot un uzturēt

funkcionālas savstarpējās attiecības. Adaptēšanās dimensija tiek saistīta ar spēju risināt problēmas un spēt adaptēties dažādās situācijās, nepieciešamību gadījumā risināt radušās problēmas. Ar spēju kontrolēt impulsus tiek saistīta stresa vadīšanas dimensija. Šo dimensiju saista arī ar spēju vadīt subjektīvās emocijas un stresa toleranci. Savukārt pēdējo no šīm piecām dimensijām, respektīvi, vispārīgā noskaņojuma dimensiju skaidro kā indivīda vispārēju laimes izjūtu (Bar-On, 2006).

Dažādos zinātniskos pētījumos pierādījusies šī modeļa stabilitāte un ticamība, stabilitāte laikā un pielietojamība dažādās kultūrvidēs. Modelis pauž uzskatu, ka emocionālais intelekts attīstās ar laiku un var tikt uzlabots terapiju rezultātā, tāpat tiek uzskatīts, ka attīstot atsevišķas emocionālā intelekta dimensijas, iespējams uzlabot emocionālā intelekta rādītājus (Freedman, 2003). Runājot par ieguvumiem, tiek apgalvots, ka personas ar augstiem kopējā emocionālā intelekta rādītājiem spēj veiksmīgāk risināt problēmas apkārtējā vidē.

Saloveja un Maijera emocionālā intelekta modelis

Džons Maijers un Pīters Salovejs (1990) izstrādāja pirmo emocionālā intelekta definīciju, iekļaujot tajā Gārdnera uzskatus par adekvātu emociju uztveres un vadīšanas spēju (Salovey & Mayer, 1990). Vēlāk definīcija tika papildināta, tā veidojoties jaunam konceptam, kas izšķir četrus indivīdam piemītošo emocionālo spēju līmeņus. Teorijas ietvaros tiek norādīts, ka pamatu emocionālajam intelektam veido indivīdam piemītošā spēja uztvert apkārtējo vidi. Šī spēja veido emocijas, kuras novērtējot indivīds spēj adekvāti reaģēt un rīkoties. Tāpat tiek pieminēts, ka gan emociju izpaušana, gan arī apkārtējo cilvēku emociju izpaušmes novērtējums var būt verbāls un neverbāls, piemēram, novērtējot žestus vai mīmiku (Salovey & Mayer, 1990). Modeļa pamatā ir vieglāki psiholoģiskie procesi, līmeņiem attīstoties, seko komplicētāki procesi. Kā pirmais jeb pamata līmenis tiek minēta indivīda spēja uztvert emocijas, bet augstākais- emociju regulācija.

Pirmajā Saloveja un Maijera emocionālā intelekta modeļa līmenī tiek aprakstītas bāzes spējas jeb spējas uztvert un identificēt emocijas, norādot, ka bez tām emocionālais intelekts nevar veidoties (Mayer & Salovey, 1997).

Tiek norādīts, ka jau agrā bērnībā notiek emocionālo stāvokļu un sajūtu atpazīšanas process, komunicējot ar aprūpētāju. Vēlāk notiek emociju identificēšanas apguves process citos apkārtējos objektos. Tiek apgūta arī precīza savu jūtu un vajadzību

izteikšana. Teorijas autori kā būtiskāko šajā līmenī norāda indivīda apgūto spēju identificēt negodīgu izteiksmi un atšķirt godīgo.

Otrajā šīs teorijas līmenī tiek aprakstīta intelektuālā apstrāde. Autori to definē kā spēju domāšanas veicināšanai izmantot emocijas, norādot, ka emocijas jau bērnībā kalpo kā brīdinājuma sistēma uzmanības pievēršanai, norisinoties pārmaiņām apkārtējā vidē (Mayer & Salovey, 1997). Šī līmeņa ietvaros tiek uzskatīts, ka pieaugot domāšana kļūst vairāk pakļauta emociju ietekmei, tiek apgūta emociju izmantošana un uzmanības virzīšana uz pārmaiņām. Tiek norādīts, ka šim līmenim ir būtiska nozīme lēmumu pieņemšanā, tas tiek skaidrots ar indivīda spēju iztēloties, kā viņš varētu justies, gadījumā, ja pieņems kādu lēmumu. Tomēr svarīgi pieminēt, ka šis līmenis tiek saistīts ar garastāvokļa svārstībām, kas liek izvērtēt notikumus no dažādām perspektīvām, uzsverot, ka pacilāta garastāvokļa gadījumā, raksturīgas optimistiskas domas, bet pretējā gadījumā- pesimistiskas. Kā vienkāršotu piemēru šim uzskatam teorijas autori izvēlējušies apgalvojumu par to, ka tieši laime var veicināt radošumu (Mayer & Salovey, 1997).

Salovejs un Maijers, runājot par trešo emocionālā intelekta modeļa līmeni, kā vadošo nosauc emociju izpratni. Autori norāda, ka tā ir ne tikai izpratne par dažādu emociju nozīmi, bet arī izpratne par šo emociju savstarpējo saistību. Pieminot, ka bērnībā sākoties emociju pazīšanas procesam, sāk veidoties gan apziņa par emociju savstarpējo saistību, gan arī par emociju līdzībām un atšķirībām. Teorijas autori norāda, ka šajā līmenī bērns sāk apzināties arī to, ka pastāv dažāda emociju intensitāte. Attīstoties šīm spējām, bērns iemācās situāciju un emociju savstarpējo savienošanu. Svarīgi pieminēt, ka pieaugot vecumam, pieaug arī jūtu komplicētība. Autori norāda, ka spēju izprast emociju nozīmi un mijiedarbību sekmē attīstīts emocionālais intelekts. Tāpat tiek piebilsts, ka tieši indivīdi ar attīstītāku emocionālo intelektu veiksmīgāk spēj izprast apkārtējo cilvēku iekšējo būtību (Mayer & Salovey, 1997).

Kā visaugstākais un komplicētākais līmenis šajā modelī tiek definēta emociju pārvaldīšana. Autori uzskata, ka psihiskie procesi, kuri saistīti ar emociju pārvaldīšanu ir saistīti ar indivīda spēju apzināti regulēt emocijas. Kā pirmo soli emociju pārvaldīšanā autori izceļ emociju pieņemšanu, norādot, ka nepieciešams akceptēt kā pozitīvas, tā negatīvas emocijas.

Kā otro autori min nepieciešamību atspoguļot šīs emocijas, vai tieši pretēji – norobežoties no tām, tomēr piebilst, ka nav nepieciešams vienmēr demonstrēt savas izjūtas. Maijers un Salovejs apgalvo, ka indivīdam nobriestot, pieaug savu emociju loģiskuma novērtējums un izpratne par sava un citu cilvēku noskaņojuma pārvaldību. Autori atzīmē, ka būtiski šajā procesā nenomākt informāciju, ko emocijas varētu pārraidīt (Mayer & Salovey, 1997).

Goulmena emocionālā intelekta koncepts

Šīs teorijas pamatā ir neiropsiholoģijas apgalvojumi, par to, ka emocijas ir nervu sistēmas pašregulācijas reakciju kompleksi, kas veicina darbības (Goulmens, 1995). Goulmena izstrādātais emocionālā intelekta modelis izšķir četrus pamatkonstrukus, kuri emocionālo intelektu definē kā kognitīvajam intelektam nepieskaitāmās pozitīvās kvalitātes. No tā izriet teorija paustais uzskats, ka emocionālais intelekts, kas kalpo kā izziņas veids, pastāv paralēli kognitīvajam intelektam. Šajā modelī emocionālais intelekts tiek definēts kā īpašību kopums, norādot, ka tajā ietilpst paškontrolē, centība un neatlaidība, kā arī spēja sevi motivēt un empātija. Svarīgi pieminēt, ka teorijas ietvaros, tiek norādīts, ka saskaņotā darbībā abi šie konstrukti sekmē veiksmīgāku indivīda funkcionēšanu apkārtējā vidē, tomēr pēc būtības abi šie konstrukti ir atšķirīgi. Kā piemēru autors piedāvā apgalvojumu par to, ka cilvēkam ar vāji attīstītu emociju apvaldīšanas spēju var būt augsti akadēmiskie sasniegumi un otrādi – indivīdam ar augstiem akadēmiskajiem sasniegumiem var būt vāji attīstītas interpersonālās spējas.

Autora izstrādātais modelis sevī ietver vairākas daļas, kas sastāv no tādiem aspektiem kā emociju apzināšanās un to ietekme uz citiem; emociju apvaldīšana, ar ko autori saista impulsu kontroli un adaptāciju mainīgos apstākļos; citu cilvēku emociju atpazīšana, kas pēc autoru domām ir indivīda spēja uztvert, saprast un reaģēt uz tām, kā arī attiecību uzturēšana jeb vadīšana, kas tiek skaidrots, kā spējas vadīt citu cilvēku emocijas (Goulmens, 1995). Laika gaitā modelim attīstoties, tas tika sadalīts 25 emocionālās kompetencēs (Goleman, 1998, kā minēts Bar-On & Parker, 2000).

Teorijas autors norāda, ka emocionālo spēju attīstībai būtiska ir mijiedarbība ar vecākiem jau zīdaiņa vecumā, jo jau kopš dzimšanas norisinās emocionālā intelekta trenēšana. Tiek izcelts emocionālās mijiedarbības svarīgums, apgalvojot, ka jau bērnībā saņemtās ilgstošās un stabilās emocionālās reakcijas veicina emocionālo spēju pamatu attīstīšanu un veido emocionālo skatījumu uz apkārtējo vidi (Goulmens,

1995). Tas tiek saistīts ar to, ka galvas smadzeņu plastiskuma rezultātā bērnībā gūtajai emocionālajai pieredzei ir būtiska loma nervu ceļu veidošanās procesā. Uzsverot to, ka mūža gaitā šie nervu ceļi var palikt nemainīgi (Kagan, 1992, kā monēts Goulmens, 1995).

APMIERINĀTĪBAS AR DARBU JĒDZIENA RAKSTUROJUMS

Reņģe norāda, ka apmierinātība ar darbu ir viena no visvairāk pētītākajām pazīmēm organizāciju psiholoģijā, ko sāka pētīt 20 gs. sākumā. Lai gan rietumos šī psiholoģijas nozare sāka veidoties daudz ātrāk, Latvijā organizāciju psiholoģijas apzīmējums, kā mācību kursa nosaukums tika ieviests 1992.gadā(Reņģe, 2002). Vrooms norāda, ka tieši personīgās reakcijas uz sevis spēlēto lomu darbā var tikt uzskatītas par apmierinātības ar darbu definīciju(Vroom, 1967, kā minēts Kaya, 1995). Tiek uzskatīts, ka saskaņa ar sevi un darba vidi ir proporcionāla apmierinātībai ar darbu. Respektīvi, pieaugot kongruencei, pieaugs apmierinātība ar darbu. Tāpat tās palielināšanos sekmē arī sevis īstenošana un realizēšana darba karjerā (Hardin & Donaldson III, 2014).

Pastāv vairākas definīcijas, tomēr visbiežāk apmierinātība ar darbu tiek definēta tieši kā darba vietas vai darbā pieredzēto situāciju un emociju veidots pozitīvs emocionālais stāvoklis (Locke & Latham, 1976, kā minēts Tella, Ayeni & Popool, 2007). Izceļot konkrēti emociju vai iespaidu un izzīņas vai domāšanas ietekmes. Savādāk uzskata Kolmens, kurš apmierinātību ar darbu definē līmeni, līdz kuram darbinieks ir apmierināts ar ieņemamo amatu (Colman, 2001). Norādot, ka apmierinātībai ir tendence būt zemai gadījumos, kad ekspektācijas jeb gaidas nesaskan ar darba pieredzi. Kā sekas zemai apmierinātībai ar darbu Kolmens min biežas darbavietu maiņas un darba kavējumus, bet norāda, ka darba produktivitātes un apmierinātības starpā pastāvošās attiecības neesot tiešas.

Tomēr pretēji Kolmenam pastāv uzskats, ka tieši apmierinātība ar darbu ir darbinieka fizisko un garīgo labsajūtu ietekmējošais un veicinošais faktors, tāpēc par vienu no galvenajiem iemesliem apmierinātības pētīšanā varētu uzskatīt ne tikai pastāvošo saistību starp darbinieku apmierinātību ar darbu un klientu apmierinātību, bet arī ciešo saistību ar darbinieku uzrādīto sniegumu un produktivitāti (Gülmar, Birol., 2017). Bekers norāda, ka darbinieka apmierinātība ar darbu būtiski ietekmē arī darbinieku savstarpējās attiecības un ražošanas apjomu kāpinājumu(Mohammad, Quoquab Habib, & Alias, 2011).

Spektora apmierinātības ar darbu modelis

Spektors norāda, ka apmierinātība ar darbu ir definējama kā līmenis, kādā darbinieks ir apmierināts ar savu darbu jeb darbinieka izjustā attieksme pret organizāciju, tajā strādājot (Spector, 1997). Spektors izdala vispārējo apmierinātību ar darbu un atsevišķi apmierinātību ar darba aspektiem, norādot, ka par vispārējo apmierinātību tiek runāts, kad nepieciešams noskaidrot, vai cilvēki ir apmierināti ar darbu, vai nē. Savukārt apmierinātības ar darba aspektiem pieeja tiek izmantota, kad nepieciešama detalizētākā izpratne par darbinieka apmierinātību, norādot, ka apmierinātība ar aspektiem var būt atšķirīga. Spektors norāda, ka pastāv deviņi darba apmierinātības aspekti, kas sastāv no atalgojuma, karjeras iespējām, vadības, nemonitāriem labumiem, saņemtās atzinības, kolēģiem, darba satura, komunikācijas organizācijā un darba procedūras.

Savā pieejā Spektors norāda, ka pastāv trīs svarīgas iezīmes, runājot par apmierinātību ar darbu. Kā pirmo viņš norāda nepieciešamību organizācijai būt orientētai uz savu darbinieku respektēšanu un novērtēšanu, saistot ar to ne tikai darba apmierinātības, bet arī darba efektivitātes pieaugumu. Kā otro svarīgo iezīmi viņš min darbinieka apmierinātības ietekmi uz indivīda uzvedību un vēlāk arī organizācijas funkcionēšanu. Kā trešo svarīgo iezīmi viņš izceļ uzskatu, ka darbinieka apmierinātība vai neapmierinātība norāda uz organizācijas struktūru, saistot to ar nepieciešamību veikt izmaiņas un uzlabojumus konkrētās organizācijas struktūrvienībās (Aziri, 2011).

Hercberga 2 faktoru teorija

Šajā darbā tiks apskatītas vairākas apmierinātības ar darbu teorijas, kā pirmā no tām tiks aplūkota labi zināmā 2 faktoru teorija, kuras autors ir Hercbergs. Divu faktoru teorijas pirmsākumi meklējami 1966.gadā. Viens no šīs teorijas galvenajiem uzskatiem saistīts ar to, ka faktori, kas sekmē apmierinātību ar darbu un faktori, kas ved uz neapmierinātību, ir savstarpēji atšķirīgi (Herzberg, 2003b). Divu faktoru teorijas pamatā ir ārējie faktori, kas ietver sevī konkrēto darba vidi, un iekšējie faktori, kas atspoguļo darbinieka sniegumu.

Savos pētījumos Hercbergs nonācis pie secinājuma, ka iekšējie faktori uzrāda spēcīgāku korelāciju ar apmierinātību ar darbu, turpretī ārējie faktori ciešāk korelē tieši ar neapmierinātību (Judge, 2000). Tomēr Reņģe norāda, ka šie Hercberga uzskati lielākā mērā attiecināmi tieši uz ierēdņu darbu jeb tā saukto balto apkaklīšu darbu. Tas tiek saistīts ar to, ka tieši kvalificēta darba veicējiem iekšējie faktori ir svarīgi apmierinātības veidošanā. (Murrell, 1976, kā minēts Reņģe, 2007). Pretēji uzskati pastāv, runājot par nekvalificēta darba veicējiem. Reņģe norāda, ka pētījumos par neviennozīmīgu faktoru ietekmi uz apmierinātību ar darbu apstiprinājies, ka nekvalificētā darba veicēju vidū nozīmīgāka ir ārējo faktoru ietekme (Wernimont, 1966; Carrol, 1973, kā minēts Reņģe, 2007). Tomēr pētījumi šajā jomā vēl joprojām tiek turpināti, aplūkojot tādus mainīgos kā vecums, dzimumatšķirības un ģimenes stāvoklis, jo pastāv uzskats, ka tieši demogrāfiskie mainīgie lielumi var ietekmēt apmierinātību vai neapmierinātību ar darbu. Tiek pētīti arī dažādās kvalifikācijās un jomās strādājoši indivīdi (Lindfors, Berntsson & Lundberg, 2006). Hercbergs apgalvo, ka gan ārējiem, gan iekšējiem faktoriem nepieciešams darboties vienlaicīgi. Ar ārējiem faktoriem Hercbergs saista firmā pastāvošo politiku un esošo vadību, uzraudzību darba laikā, darba apstākļus, atalgojumu un statusu, kā arī personāla savstarpējās attiecības un drošību. Ar iekšējiem faktoriem šajā teorijā tiek saistīti tie, kas atspoguļo paveikto un tika iegūti, veicot aptauju darbinieku vidū. Tie ir ne tikai tādi faktori kā sasniegumi, atzinība un paaugstinājumi, bet arī atzinība un ieinteresētība darbā. Balstoties uz teorijā paustajiem uzskatiem, tiek apgalvots, ka darbinieku neapmierinātības likvidēšana iespējama, novēršot ārējos faktoros. Tomēr Hercbergs uzsver, ka neapmierinātības likvidēšana neradīs darbinieku apmierinātību.

Tiek uzskatīts, ka tieši fokuss uz motivējošiem faktoriem spēj sekmēt apmierinātības ar darbu palielināšanos darbinieku vidū. Divu faktoru teorijas ietvaros par motivējošo faktoru veidojošiem komponentiem tiek uzskatīti ne tikai individuālo apbalvojumu izsniegšana, bet arī atbilstošu izaicinājumu radīšana, darba procesa padarīšana interesantāka (Herzberg, 2003b).

20.gadsimta otrajā pusē Herzbergs atklāja savstarpējās atšķirības starp to, kas darbiniekus padara motivētus un apmierinātus ar savu darbu un lietām, kas padara tos neapmierinātus. Cilvēki norādīja, ka neapmierinātību ar saviem darbiem saista ar kaitinošu priekšniecību, zemu atalgojumu, kā arī nekomfortabliem un muļķīgiem noteikumiem darbavietā. Turpretī kā apmierinātību sekmējošie faktori tika nosaukta pieaugoša atbildība veicot uzdoto darbu, interesants veicamais darbs un izaicinājumi tā procesā. Herzbergs norāda, ka šie faktori atbilst cilvēku nepieciešamībai pēc izaugsmes un sasniegumiem.

Bavendama seši faktori

Bavendams uzskata, ka apmierinātība ar darbu ir darbinieku emocionāla reakcija un esošajiem darba apstākļiem. Savā pieejā viņš uzskata, ka ir būtiski atdalīt pašu apmierinātību ar darbu un no tās izrietošajām sekām, norādot, ka lojalitāte jeb vēlme palikt organizācijā nav apmierinātības pazīme, bet sauc tās par sekām. Tāpat Bavendams piebilst, ka kļūstot lielākai darbinieka neapmierinātībai ar darbu atbilst lielāka motivācija pamest darbu un pretēji- pieaugot apmierinātībai, zūd motivācija pamest darbu (Bavendam, 2000).

Bavendama teorijas pamatā ir seši faktori, kas pēc viņa domām ietekmē apmierinātību ar darbu, tomēr viņš norāda, ka šie faktori specifiski organizācijai var būt individuāli. Kā pirmo faktoru viņš min veiksmi, norādot, ka darbinieka apmierinātība ar darbu ir lielāka veiksmes stimulācijas rezultātā. Bavendams to skaidro kā izaicinājuma un atbildības palielināšanu, sniegtām iespējām piedalīties interesantos ar darbu saistītos projektos. Tomēr norāda, ka tā nav sekmēšanas veiksmē, apgalvojot, ka brīdī, kad vadība ir apmierināta ar darbinieka sniegumu, veicināšanas biežumi var samazināties. Kā otrais faktors tiek minēts darbinieka stress, norādot, ka pastāvīga negatīvā stresa augstums korelē ar zemu darba apmierinātību. Tāpat Bavendams norāda, ka nepieciešams skaidri nodalīt privāto dzīvi no darba vides, nepastarpinot to ar raizēm, pretējā gadījumā darba vide kļūst saspīlētāka.

Kā trešo, bet ne mazāk svarīgu faktoru, autors izceļ organizācijas vadību. Saistot to ar uzskatu, ka veiksmīgu vadītāju darbinieki ir vairāk motivēti savu darbu veikt kvalitatīvi un tiekties uz izcilību. Šādu vadītāju pakļautībā strādājošie darbinieki ir vairāk tendēti uz aktīvu darbošanos darba vidē. Svarīgs faktors darbinieka apmierinātībai ar darbu ir arī darba standarti. Visa kolektīva lepnums par konkrēta darbinieka sniegumu, palielina darbinieku apmierinātību ar darbu. Tāpat kā vairākās citās apmierinātības teorijās, arī Bavendams kā vienu no faktoriem iekļauj godīgu jeb atbilstošu atalgojumu. Norādot, ka tieši atbilstošs atalgojums par paveikto darbu liek darbiniekiem izjust lielāku apmierinātību. Kā pēdējais faktors tiek minēta darbinieku adekvāta brīvība, saucot to par adekvātu pilnvarojumu. Šīs pieejas ietvaros tiek uzskatīts, ka adekvāta brīvība un pilnvaras sava darba pildīšanai palielina darbinieku apmierinātību ar darbu.

Aplūkojot Hercberga un Bavendama teorijas darba rakstura modeļus, tiek novērota līdzība starp to sadalījumiem, tomēr Hercberga modelī novērojams niansētāks sadalījums starp apmierinātību ietekmējošiem faktoriem. Abas pieejas kā darba apmierinātības veicinošu faktoru norāda darba satura bagātināšanu.

Luthan pieeja apmierinātībai ar darbu

Luthans atzīmē (Luthan, 1998, kā minēts Tella et.al., 2007), ka būtu nepieciešams izdalīt trīs galvenās iezīmes, lai varētu runāt par apmierinātību ar darbu. Kā pirmo viņš mi apmierinātības ar darbu definīciju, ko pielīdzina emocionālai atbildes reakcijai par esošajiem darba apstākļiem. Kā otrā iezīme tiek izcelts darbinieku novērtējums jeb atalgojums. Lutans apgalvo, ka darbinieki, kuri jūtas novērtēti un atbilstoši atalgoti, izjutīs pozitīvu attieksmi pret veicamo darbu, un tas savukārt labvēlīgi ietekmē apmierinātību ar šo darbu. Savos uzskatos viņš pauž arī pretēju piemēru, norādot, ka apmierinātību ar darbu negatīvi ietekmē darbinieku uzskati par netaisnīgu atalgojumu. Lutans atzīmē, ka darbinieki, kuri, pēc savām domām, strādā vairāk un sarežģītāku darbu salīdzinājumā ar saviem kolēģiem, bet saņem zemāku atalgojumu, sāk izjust negatīvu attieksmi pret darbu, arī pret saviem kolēģiem un vadību. Kā pēdējā galvenā iezīme tiek izcelts apgalvojums, ka apmierinātība ar darbu atspoguļo saistītas attieksmes jeb nostājas. Tas tiek saistīts ar to, ka šeit atspoguļojas visvairāk darbiniekiem raksturīgākās svarīgās iezīmes attieksmē pret darbu.

Paužot visemocionālākās reakcijas par pašu darbu, ko Lutans skaidro kā iespējas, kas tiek nodrošinātas, lai darbinieks apgūtu jaunas prasmes un uzņemtos atbildību, kā arī to, cik lielā mērā darbinieks tiek nodrošināts ar interesantiem darba uzdevumiem; atalgojumu, kas, pēc Lutana domām, ir ne tikai darba samaksa, bet arī vērtējums, kādā mērā saņemtā samaksa tiek uzskatīta par atbilstošu jeb taisnīgu pēc darbinieka individuāliem parametriem un salīdzinot ar citiem kolēģiem; karjeras iespējām, kas tiek definētas kā darbinieka izredzes uz personīgās karjeras attīstību konkrētajā organizācijā, kolēģiem, kas izpaužas kā vērtējums par kolēģu profesionālo un sociālo atbilstību darbam organizācijā; un vadību jeb vadītāja spējas rīkoties un sniegt profesionālo atbalstu, ja tās nepieciešams (Luthan, 2011).

Vērtību- priekšstatu teorija

Vērtību- priekšstatu teorija izstrādāta 20.gadsimta astoņdesmitajos gados un tās autors ir Loks (Judge, 2000). Šīs teorijas pamatā ir uzskats, ka tieši darbinieka vērtības nosaka to, kas viņu apmierina darbā. No tā izriet apgalvojums, ka neapmierinošas būs darbinieka nepiepildītās vērtības, kuras viņam bijušas svarīgas. Balstoties uz šo teoriju, Loks ir izstrādājis formulu, kas atspoguļo apmierinātību ar darbu:

$$S = (V_c - P) \times V_i.$$

Šīs formula pēc Loka interpretējama, kā apmierinātība = (gribēt – piederēt) x svarīgums. Formulā S tiek definēts kā darbinieka apmierinātība, V_c ir vēlamais daudzums vērtības satura, P ir darba sniegtais vērtību daudzums V_i ir vērtības svarīgums indivīdam.

Apmierinātības ar darbu vērtēšanā darbinieki atzīmē vairākas šķautnes, tāpēc Loks norāda, ka aprēķinus nepieciešams veikt katrai šķautnei atsevišķi. Neskatoties uz to, ka vēlamais daudzums un vērtības svarīgums ir savā starpā cieši korelējoši lielumi, šī teorija tikusi izmantota kā pamats pētījumiem, kuros atklāti nozīmīguma aspekti, kuri regulē attiecības starp daudzuma (V_c) un apmierinātības šķautnēm, bet neregulē attiecības starp apmierinātības šķautnēm un vispārējo apmierinātību. (Rice, Gentile, & McFarlin, 1991, kā minēts Judge, 2000). Svarīgi pieminēt, ka arī savā teorijā Loks jau bija paredzējis, ka apmierinātības daļām vajadzētu paredzēt vispārīgo indivīda apmierinātību. Saistot to ar nozīmīguma aspektu atspoguļošanu katrā no apmierinātības šķautņu rezultātiem (Judge, 2000).

EMOCIONĀLĀ DARABA, EMOCIONĀLĀ INTELEKTA UN APMIERINĀTĪBAS AR DARBU SAVSTARPĒJĀS SAISTĪBAS

Pastāv uzskats, ka emocionālajam intelektam ir nozīmīga ietekme darba vidē (Kafetsios and Zampetakis, 2008). Tas tiek saistīts ar precīzu emociju uztveri un interpretāciju, kas vēlāk sekmē veiksmīgu domu un darbību ģenerēšanu (Mayer & Salovey, 1997). Pētījumu rezultātos iegūta informācija, ka emocionālais intelekts, kas tiek definēts kā spēja spēja atpazīt un vadīt emocijas, spēj prognozēt darbinieka apmierinātību ar darbu (Sy et al., 2006). Balstoties uz Kūpera un Savafa uzskatiem (Cooper & Sawaf, 1997), darbinieki ar augstāku emocionālo intelektu spēj veiksmīgāk identificēt emocijas, kuras saistītas, piemēram, ar frustrāciju un stresu, kā arī vēlāk tās regulēt, lai samazinātu stresu. Tāpat tiek norādīts, ka darbinieki ar augstāku emocionālo intelektu ir elastīgāki, jo spēj saprast dažādus stresa cēloņus, kā arī izstrādāt stratēģijas un būt neatlaidīgāki saskaroties ar stresa radītajām negatīvajām sekām.

Sjū un kolēģi savā veiktajā pētījumā atklāja, ka pastāv pozitīva saistība starp darbinieku emocionālo intelektu un viņu apmierinātību ar darbu (Sy, Tram, & O'Hara, 2006, kā minēts Onuoha & Segun-Martins, 2013), norādot, ka darbinieki, kuriem ir augstāks emocionālais intelekts, spējīgi veiksmīgāk izprast savas emocijas, un izmantojot šo informāciju spēj veiksmīgāk veidot attiecības ar darba kolēģiem. Arī citu kolēģu veiktajos pētījumos iegūti līdzīgi rezultāti, norādot, ka augstāki emocionāli intelekta rādītāji ir saistīti ar augstāku apmierinātību ar darbu (Onuoha, & Segun-Martins, 2013). Pretēji tam, darbinieki ar zemāku emocionālo intelektu mazāk apzinās savas emocijas. Tiek norādīts, ka šādiem darbiniekiem piemīt mazāk spējas, kas grūtās situācijās varētu palīdzēt emocijas pārvarēt, pastiprinot stresa līmeni un samazinot apmierinātību ar darbu (Sy et al., 2006, 462). Tas apstiprina pozitīvu saistību starp emocionālo intelektu un apmierinātību ar darbu. Arī Lopes ar kolēģiem (Lopes, Grewal, Kadis, Gall, and Salovey, 2006) empīriski apstiprinājis saistību starp emocionālā intelekta spējām un darba apmierinātību, specifiski pētot menedžeru grupu.

Saistībā ar emocionālā darba veikšanu augsti emocionālā darba rādītāji tiek definēti kā potenciāli vērtīgas darbinieka spējas. Darbiniekiem ar augstu emocionālo intelektu piemīt spēja izprast savas emocionālās pieredzes dažādās cēloņsakarības, kas vēlāk ļauj ģenerēt un pilnveidot individuāli piemērotas un efektīvas stresa samazināšanas metodes (Mayer & Salovey, 1997). Arī Grendijas (2000) emociju regulācijas modelis pauž uzskatu par emocionālā intelekta lielo nozīmi uz emocionālā darba stratēģiju izvēles procesu un izpausmes līmeni. Tomēr svarīgi pieminēt Diefendorfa un kolēģu pausto uzskatu par to, ka emocionālā darba veikšanas stratēģijas lielā mērā nosaka arī individuāli faktori (Gosserand & Diefendorff, 2005). Tomēr nepieciešams atgādināt, ka atšķirīgas emocionālā intelekta dimensijas un emocionālais darbs var pārklāties. Kā piemēru var minēt Grendijai piederošo emocionālā darba konceptu, kurš tiek skaidrots kā emociju regulācijas un izpausmes process ar virzību uz organizācijas mērķu sasniegšanu, un vienu no emocionālā intelekta dimensijām, kas tiek definēta kā emociju regulācija. No tā izriet uzskats par emocionālā darba stratēģiju izvēles un emocionālā intelekta izpētē iegūto rezultātu satura saistību ar emocionālā darba dabu.

Līdz šim veiktie emocionālā darba stratēģiju izvēles pētījumi liecina, ka darbinieki ar augstākiem rezultātiem emociju regulācijas apakšskalā, veicot darba pienākumus, emociju regulācijai ir tendēti izvēlēties sarežģītākas emocionālā darba stratēģijas. Savukārt darbinieki ar pretējiem rezultātiem izvēlas pretējas stratēģijas, respektīvi, virspusīgas (Mikolajczak, Menil & Luminet, 2007). Šajos pētījumos gūtie rezultāti saskan ar iepriekš gūtajām atziņām, kurās norādīts, ka darbinieki, kuri uzrāda augstu emocionālā intelekta līmeni, nav tendēti izmantot paviršās tēlošanas stratēģijas veicot darba pienākumus (Austin, Dore & O' Donovan, 2008; Mikolajczak, Menil & Luminet, 2007). Tāpat pētījumi rāda, ka tādas emocionālā intelekta dimensijas kā emociju izmantošana un regulācija uzrāda statistiski nozīmīgu saistību ar dziļās tēlošanas stratēģijas izmantošanu (Cheung & Tang, 2009). Džonsons un Spektors (Johnson & Spector, 2007) norāda, ka šie darbinieki ir vairāk tendēti izvērtēt iesaistīšanos konkrētos emocionālajos pārdzīvojumos un viņiem piemīt augstāka spēja adaptēties konfliktos, tādejādi samazinot pieredzētā emocionālā sasprindzinājuma biežumus. Tāpat viņi uzskata, ka situācijās, kad šie darbinieki tomēr izvēlas izmantot paviršās tēlošanas stratēģijas, viņi spēj nodrošināt veselīgu līdzsvaru personīgajai labklājībai, kas tiek skaidrota gan ar psiholoģisko, gan fizisko labklājību.

Tomēr svarīgi pieminēt, ka šis apgalvojums veidots balstoties uz divām emocionālā darba stratēģijām, tāpēc jāpieļauj, ka pastāv darbinieki, kuru nespēj starp tām izvēlēties sev atbilstošāko (Johnson & Spector, 2007). Kā piemērs tam tiek minēti darbinieki, kuri uzrāda augstu emocionālo intelektu un zemu emociju regulāciju. Un tas tiek skaidrots ar automātisku procesa norisi, nevis pilnīgu atteikšanos no personīgo emociju regulēšanas.

METODE

Pētījuma dalībnieki

Pētījumā iekļauti 70 Latvijā strādājošie apkalpojošās sfēras darbinieki. Respondenti ir vecumā no 18 līdz 45 gadiem. Atlasot respondentus pētījumam, tika ņemts vērā, lai komunikācija ar klientiem ir galvenais darba pienākums un aizņem lielāko daļu no darba laika. Izlases apjoms ir 70 cilvēki, no kuriem 52 ir sievietes ($M=24,51$; $SD=3,64$), bet 18 vīrieši ($M=23,76$; $SD=2,87$).

Pētījuma instrumentārijs

Emocionālā darba stratēģiju izvēles izpētīšanai darbā tika pielietota Emocionālā darba skala (*Emotional Labour scale*), kura sastāv no 14 apgalvojumiem par paviršo tēlošanu, dziļo tēlošanu un īsto emociju izpaušanu un tiek vērtēti likerta skalā (Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005, kā minēts Kulikova, 2008).

Apmierinātības ar darbu aptauja (Job satisfaction survey /JSS/, Spector, 1985), kuru ar augstiem ticamības rādītājiem – $\alpha = 0,92$ 2005. gadā Latvijā adaptējis Ints Burvis. Aptauja sastāv no 36 apgalvojumiem, kuri tiek mērīti Likerta skalā, respektīvi, no “pilnībā nepiekrītu” līdz “pilnībā piekrītu”. Šī aptauja ietver sevī tādas dimensijas kā samaksa, izaugsmes iespējas, vadība, papildatlīdzība, atzinība, kolēģi, darba kārtība, darba saturs un komunikācija. Piemēram, viens no samaksas apakšskalas apgalvojumiem ir: “Es uzskatu, ka par savu darbu saņemu atbilstošu atalgojumu”. Šis apgalvojums respondentam jānovērtē no 1 līdz 6, kur 1 nozīmē “pilnīgi nepiekrītu”, bet 6 “pilnīgi piekrītu”.

Emocionālais intelekts pētīts ar Emocionālā intelekta skalu (*The Self-Report Emotional Intelligence Test*; Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998, kā minēts Schutte, Malouff & Bhullar, 2009), kura adaptēta Jeļenas Nižņikas bakalaura darba pētījuma ietvaros. Skala sastāv no 33 pašnovērtēšanas jautājumiem, kuri ļauj novērtēt darbinieku emocionālā intelekta rādītājus vairākās dimensijās- emociju uztverē, kā arī savu un citu cilvēku emociju vadīšanā un izmantošanā. apgalvojumiem, kuri ietver sevī tādas dimensijas kā samaksa, izaugsmes iespējas, vadība, papildatlīdzība, atzinība, kolēģi, darba kārtība, darba saturs un komunikācija.

Pētījuma procedūra

Pētījuma dati tika ievākti 2018.gada martā un aprīlī elektroniskā veidā, aptauju izveidojot vietnē docs.google.com/forms. Aptauja bija anonīma, un respondenti tajā piedalījās pēc brīvprātības principa. Tomēr izvēloties potenciālos dalībniekus, tika ņemts vērā, lai respondenta darba pienākumi būtu saistīti ar klientu apkalpošanu un aizņemtu lielāko daļu darba laika. Aptuvenais aptaujas aizpildīšanas laiks bija no 10 līdz 15 minūtēm. Respondenti aizpildīja aptaujas sekojošā secībā: demogrāfiskie dati, emocionālā darba stratēģiju izvēles aptauja, emocionālā intelekta aptauja, apmierinātības ar darbu aptauja.

REZULTĀTI

Bakalaura darba ietvaros veiktajā pētījumā piedalījās 70 respondenti, no tiem 52 sievietes ($M=24,51$; $SD=3,64$), bet 18 vīrieši ($M=23,76$; $SD=2,87$). Lai atbildētu uz pētījuma jautājumu par emocionālā darba stratēģiju izvēles saistībām ar emocionālo intelektu un apmierinātību ar darbu, bakalaura darba ietvaros iegūto empīrisko datu aprēķini tika veikti izmantojot SPSS programmu. Balstoties uz izmantoto metožu atslēgām, rezultātu analīze tika veikta pēc aprakstošās un secinošās statistikas metodēm.

Aprēķinātie iekšējās saskaņotības rādītāju rezultāti (Kronbaha alfa α) norāda, ka lielākoties apakšskalu iekšējā saskaņotība ir no 0,7 – 0,9, kas ir labs un ļoti labs rādītājs (skat. 1. tabulu). Izņēmums ir tādās apakšskalas kā sociālo prasmju apakšskala ar rādītāju $\alpha = 0,66$, kolēģu apakšskala ar rādītāju $\alpha = 0,67$ un darba apstākļu apakšskala ar rādītāju $\alpha = 0,54$, kurās iekšējie saskaņotības rādītāji ir pieņemami.

Lai iegūtu informāciju par atbilstošās statistiskās metodes pielietošanu saistību rezultātu aprēķināšanā, tika pārbaudīts iegūto rezultātu empīriskais sadalījums. Lai noskaidrotu empīriskā sadalījuma atbilstību normālam sadalījumam, tika izmantot Kolmogorova – Smirnova kritērija aprēķins (skat. 1. tabulu K-S tests). Tika noskaidrots, ka sadalījums neatbilst normālam sadalījumam, tāpēc turpmāk izmantotas neparametriskās statistikas metodes, t.i., Spīrmena rangu korelācijas koeficients, kas ļauj noteikt pastāvošās saistības starp mainīgajiem lielumiem.

1.tabula.

Vīriešu un sieviešu emocionālā intelekta aptaujas, apmierinātības ar darbu aptaujas un emocionālās darba skalas aprakstošās statistikas rādītāji

Aptauju mainīgie lielumi	Dzimums				K-S tests	α
	Sievietes (n=52)		Vīrieši (n=18)			
	M	SD	M	SD		
<u>Emocionālais intelekts</u>						
Pavirša tēlošana	16,29	6,97	15,83	6,90	0,17*	0,94
Dziļa tēlošana	12,10	3,49	13,33	3,05	0,13*	0,80
Patiesu emociju izrādīšana	11,67	2,36	11,33	3,25	0,18*	0,82
<u>Emocionālais intelekts</u>						
Emociju uztvere	41,77	5,17	43,78	5,48	0,12	0,86
Savu emociju vadīšana	34,37	4,32	36,06	5,44	0,14*	0,82
Sociālās prasmes	30,37	3,54	30,78	3,34	0,12	0,66
Emociju izmantošana	21,65	3,28	20,67	2,52	0,17	0,78
<u>Apmierinātība ar darbu</u>						
Samaksa	16,08	5,55	17,78	4,95	0,14*	0,88
Veicināšana	17,15	4,44	18,33	2,83	0,13	0,80
Uzraudzība	19,85	3,45	20,17	3,11	0,18*	0,78
Bonusi	16,02	5,70	17,44	4,48	0,17	0,89
Iespējamā atlīdzība	17,75	4,95	19,44	3,76	0,20	0,88
Darba apstākļi	17,42	3,26	19,72	1,90	0,16	0,54
Kolēģi	18,90	3,22	19,17	2,64	0,13*	0,67
Darba raksturs	18,35	3,03	19,11	2,87	0,10	0,72
Komunikācija	19,62	4,01	20,94	2,36	0,20*	0,81
Kopējā apmierinātība	161,13	30,50	172,11	23,19	0,15	0,94

*p < 0,05, **p < 0,01

Korelāciju rezultāti uzrāda (skat. 2. tabulu), ka pastāv statistiski nozīmīgas korelācijas starp dažādām emocionālā darba stratēģijām, emocionālo intelektu un apmierinātību ar darbu. Tiek uzrādīta statistiski nozīmīga negatīva korelācija starp paviršās tēlošanas apakšskalu un emociju uztveri $r_s(68) = -0,31, p < 0,01$, savu emociju vadīšanu $r_s(68) = -0,31, p < 0,01$, darba apstākļiem $r_s(68) = -0,34, p < 0,01$, kolēģiem $r_s(68) = -0,43, p < 0,01$, darba raksturu $r_s(68) = -0,43, p < 0,01$.

Tomēr ciešākās korelācijas tiek uzrādītas ar tādām apmierinātības ar darbu apakšskalām kā samaksa $r_s(68) = -0,56, p < 0,01$, veicināšana $r_s(68) = -0,57, p < 0,01$, uzraudzība $r_s(68) = -0,52, p < 0,01$, bonusu $r_s(68) = -0,53, p < 0,01$, iespējamā atlīdzība $r_s(68) = -0,59, p < 0,01$, komunikācija $r_s(68) = -0,59, p < 0,01$. Visciešākā paviršās tēlošanas korelācija tiek uzrādīta ar kopējo apmierinātību $r_s(68) = -0,64, p < 0,01$.

Pastāv statistiski nozīmīga korelācija starp dziļas tēlošanas apakšskalu, emocionālā intelekta dimensijām un apmierinātības ar darbu apakšskalām, piemēram, ar emociju uztveri $r_s(68) = 0,30, p < 0,01$, savu emociju vadīšanu $r_s(68) = 0,27, p < 0,01$, samaksu $r_s(68) = 0,55, p < 0,01$, uzraudzību $r_s(68) = 0,38, p < 0,01$, bonusu $r_s(68) = 0,54, p < 0,01$, iespējamo atlīdzību $r_s(68) = 0,51, p < 0,01$, darba apstākļiem $r_s(68) = 0,37, p < 0,01$, kolēģiem $r_s(68) = 0,35, p < 0,01$, darba raksturu $r_s(68) = 0,32, p < 0,01$, komunikāciju $r_s(68) = 0,46, p < 0,01$. Tomēr visciešākā dziļas tēlošanas stratēģijas korelācija tiek uzrādīta ar kopējās apmierinātības ar darbu apakšskalu, t. i., $r_s(68) = 0,56, p < 0,01$ un veicināšanas apakšskalu $r_s(68) = 0,57, p < 0,01$.

Iegūtie rezultāti norāda, ka pastāv statistiski nozīmīga korelācija starp patiesu emociju izrādīšanas apakšskalu un sekojošām emocionālā intelekta apakšskalām: emociju uztveri $r_s(68) = 0,49, p < 0,01$, savu emociju vadīšanu $r_s(68) = 0,44, p < 0,01$, sociālām prasmēm $r_s(68) = 0,25, p < 0,05$. Kā arī tādām apmierinātības ar darbu apakšskalām kā samaksu $r_s(68) = 0,55, p < 0,01$, veicināšanu $r_s(68) = 0,54, p < 0,01$, uzraudzību $r_s(68) = 0,53, p < 0,01$, bonusu $r_s(68) = 0,52, p < 0,01$, iespējamo atlīdzību $r_s(68) = 0,57, p < 0,01$, darba apstākļiem $r_s(68) = 0,37, p < 0,01$, kolēģiem $r_s(68) = 0,47, p < 0,01$, darba raksturu $r_s(68) = 0,47, p < 0,01$ un komunikāciju $r_s(68) = 0,57, p < 0,01$. Tomēr arī šajos rezultātos ciešākās korelācijas tiek uzrādītas starp patieso emociju izrādīšanas apakšskalu un kopējo apmierinātību $r_s(68) = 0,61, p < 0,01$.

**Emocionālā intelekta aptaujas, apmierinātības ar darbu aptaujas un
emocionālās darba skalas mainīgo lielumu korelācija (N=70)**

Aptauju mainīgie lielumi	Paviršā tēlošana	Dziļā tēlošana	Patiesu emociju izrādīšana
<u>Emocionālais intelekts</u>			
Emociju uztvere	-0,31**	0,30*	0,49**
Savu emociju vadīšana	-0,31**	0,27*	0,44**
Sociālās prasmes	-0,10	0,14	0,25*
Emociju izmantošana	0,11	0,01	0,06
<u>Apmierinātība ar darbu</u>			
Samaksa	-0,56**	0,55**	0,55**
Veicināšana	-0,57**	0,57**	0,54**
Uzraudzība	-0,52**	0,38**	0,53**
Bonusi	-0,53**	0,54**	0,52**
Iespējamā atlīdzība	-0,59**	0,51**	0,57**
Darba apstākļi	-0,34**	0,37**	0,37**
Kolēģi	-0,43**	0,35**	0,47**
Darba raksturs	-0,43**	0,32**	0,47**
Komunikācija	-0,59**	0,46**	0,57**
Kopējā apmierinātība	-0,64**	0,56**	0,61**

*p < 0,05, **p < 0,01

DISKUSIJA

Pētījuma mērķis bija apskatīt emocionālā darba stratēģiju izvēles saistības ar emocionālo intelektu un apmierinātību ar darbu apkalpojošās sfēras darbinieku vidū. Lai gan daudzu pētnieku vidū dominē uzskats, ka tieši augsti emocionālā intelekta rādītāji spēj prognozēt veiksmi dažādās dzīves jomās (Bar- On, 2010) un atbildot uz pētījumā izvirzīto jautājumu, tiek norādīts, ka emocionālā darba stratēģiju izvēles aptaujā iegūtie rezultāti uzrāda statistiski nozīmīgas korelācijas gan ar emocionālā intelekta, gan apmierinātības ar darbu aptaujās iegūtajiem rezultātiem. Tomēr ciešākās korelācijas tiek uzrādītas emocionālā darba stratēģijām ar kopējās apmierinātības ar darbu apakšskalu.

Respektīvi, šī bakalaura darba pētījuma ietvaros tika noskaidrots, ka paviršās tēlošanas darba stratēģija uzrāda statistiski nozīmīgu negatīvu korelāciju ar kopējo apmierinātību ar darbu, $r_s(68) = -0,64$, $p < 0,01$ t.i., jo zemāka darbinieka kopējā apmierinātība ar darbu, jo augstāki paviršās tēlošanas emocionālā darba stratēģijas rādītāji. Tādejādi apstiprinot iepriekš pausto uzskatu, ka darbinieki, kuri izjūt zemāku kopējo apmierinātību ar darbu, izvēlēsies sev vieglāku emocionālā darba stratēģiju jeb tādu stratēģiju, kura prasa mazāku piepūli un emocionālos resursus attiecīgajā brīdī. Attiecīgi šie darbinieki izvēlās pārveidot tikai ārējās izpausmes, nevis iekšējās sajūtas. Lai gan pastāv uzskats, ka tieši darbinieka spējas atpazīt savas un citu jūtas, kā arī vadīt emocijas mijiedarbojoties ar apkārtējiem ir kritiskas izmantojot emocionālo darbu (Opengart, 2005), pētījumā iegūtie rezultāti par dziļās tēlošanas stratēģiju izvēli uzrāda ciešākas statistiski nozīmīgas korelācijas gan ar tādām apmierinātības ar darbu apakšskalām kā veicināšanu, $r_s(68) = 0,57$, $p < 0,01$, un samaksu, $r_s(68) = 0,55$, $p < 0,01$, gan arī kopējo apmierinātību ar darbu $r_s(68) = 0,56$, $p < 0,01$. Šie bakalaura darba pētījumā iegūtie rezultāti tiek saistīti ar Spektora pausto uzskatu par apmierinātības ar darbu un darba efektivitātes pieaugumu. Spektors skaidro, ka darbinieka apmierinātība ietekmē ne tikai indivīda uzvedību, bet ar laiku arī organizācijas funkcionēšanu kopumā. Definējot apmierinātību ar darbu kā izjusto attieksmi pret organizāciju, tajā strādājot (Spector, 1997). Visciešākās korelācijas gan ar emocionālā intelekta, gan ar apmierinātības ar darbu apakšdimensijām uzrāda trešā emocionālā darba stratēģiju aptaujas apakšskala, kas tiek definēta kā patieso emociju paušana. Iegūtie rezultāti norāda, ka pastāv statistiski nozīmīga korelācija starp patiesu emociju izrādīšanas apakšskalu vairākām emocionālā intelekta apakšskalām,

tomēr visciešākās korelācijas ir tieši ar emociju uztveri $r_s(68) = 0,49$, $p < 0,01$. Statistiski nozīmīgas korelācijas tiek uzrādītas arī ar tādām apmierinātības ar darbu apakšskalām kā iespējamo atlīdzību $r_s(68) = 0,57$ $p < 0,01$ un komunikāciju $r_s(68) = 0,57$, $p < 0,01$. Tomēr arī šajos rezultātos ciešākā korelācija tiek uzrādītas starp patieso emociju izrādīšanas apakšskalu un kopējo apmierinātību ar darbu $r_s(68) = 0,61$, $p < 0,01$. Svarīgi pieminēt, ka šīs stratēģijas ietvaros tiek veikta darbinieka emociju regulācija neapzinātā līmenī. Un šī regulācija tiek saistīta tikai ar nelielu darbinieka piepūli un augstu izjusto emocionālo saskaņotību (Zapf, 2002, kā minēts Martinez- Inigo, Totterdell, Alcover & Holman, 2007).

Pētījumā iegūtie rezultāti ir saskaņā ar citiem nesen veikto pētījumu uzskatiem, ka cilvēki ar augstu emocionālā intelekta rādītāju līmeni nav tendēti izmantot paviršās tēlošanas stratēģijas veicot savus darba pienākumus (Austin, Dore & O'Donovan, 2008; Mikolajczak, Menil & Luminet, 2007). Uzrādot statistiski nozīmīgas, pozitīvas emocionālā intelekta apakšskalu korelācijas ar dziļās tēlošanas stratēģiju izvēli. Piemēram, iegūtie rezultāti norāda, ka emociju uztvere pozitīvi korelē ar dziļās tēlošanas stratēģiju izvēli, $r_s(68) = 0,30$, $p < 0,01$, tātad paaugstinoties emociju uztveres rādītājiem, tiek paaugstināti arī dziļās tēlošanas emocionālā darba stratēģijas izvēles rādītāji. Tas tiek saistīts ar apgalvojumu par emocionālā intelekta spēju nodrošināt kompetences, ar kuru palīdzību darbinieks spēj ne tikai regulēt emocijas, bet arī ātri un precīzi apstrādāt emocionālā rakstura informāciju (Mayer & Salovey, 1997). Darbinieki, kuri uzrāda augstus emocionālā attapīguma rādītājus spēj izvēlēties atbilstošo stratēģiju, lai pārvarētu stresu un efektīvāk reaģētu uz emocionālajām prasībām klientu apkalpošanas procesā. Pētījumā arī savu emociju vadīšana uzrāda pozitīvu korelāciju ar dziļās tēlošanas stratēģiju izvēli, $r_s(68) = 0,27$, $p < 0,01$. Savukārt, ar paviršās tēlošanas stratēģiju izvēli šīs pašas emocionālā intelekta apakšskalas uzrāda negatīvu korelāciju, $r_s(68) = - 0,31$, $p < 0,01$. Iegūtie rezultāti tiek saistīti ar Bar- On teorijas izvirzīto emocionālā intelekta definīciju, kuras ietvaros emocionālais intelekts tiek skaidrots kā darbinieka spēju kopums, kas apvieno paša emocijas un sociālo līdzjūtību (Akomolafe & Olotomide, 2013). Respektīvi, darbinieks ar augstiem emocionālā intelekta rādītājiem ne tikai spēs izprast, vadīt un pielāgot gan savas, gan apkārtējo emocijas, bet arī spēs sekmīgi pārvarēt emocionālu satraukumu un nemieru darbā, kā rezultātā pieaugs darba produktivitāte un uzrādītie sasniegumi kopumā arī organizācijas līmenī (Akomolafe & Olotomide, 2013).

SECINĀJUMI

Saistībā ar bakalaura darba tēmas pieaugošo aktualitāti starp lielākām un mazākām organizācijām, darba mērķis bija noskaidrot, vai pastāv statistiski nozīmīgas saistības starp emocionālā darba stratēģiju izvēli, emocionālo intelektu un apmierinātību ar darbu apkalpojošās sfēras darbiniekiem. Teorētiskās daļas ietvaros tika apskatītas teorijas, jēdzienu skaidrojumi un vairāki līdzšinējie pētījumi par minētajiem lielumiem.

Pēdējos gados plaši tiek pētīta darbinieku apmierinātība ar darbu- gan lielākās, gan mazākās organizācijās. Vairākos pētījumos ir apstiprinājies, ka darbinieka apmierinātība ar darbu pozitīvi korelē ar viņa darba izpildes līmeni (Bono & Judge, 2001). Tāpat tēmas aktualitāte tiek saistīta ar Dīfendorfa pausto uzskatu par organizāciju pieaugošo uzmanības fokusēšanu uz darbinieku emociju vadīšanas iespējām. Šis uzskats tiek skaidrots ar darbiniekiem esošo iespēju apkalpošanas laikā, izjutot pozitīvu attieksmi pret klientu, radīt organizācijai nepieciešamo iesaistību (Diefendorff & Richard, 2003). Papildus šim tiek apgalvots, ka apmierinātības pieaugums ir īpaši svarīgs, paaugstinot ražošanas apjomu, jo tā ietekmē produktivitātes pieaugumu. Daudz uzmanības pēdējā laikā tiek pievērsts samērā jaunajam, bet plaši apspriestajam emocionālā darba konceptam, kura aktualitāte īpaši izcelta apkalpojošajās sfērās. Šī koncepta aktualitāte tiek saistīta ar dominējošajām pamatprasībām saprast un risināt problēmsituācijas, darbiniekiem iesaistot atbilstošas emocijas.

Bakalaura darba pētījuma ietvaros tika noskaidrots, ka pastāv statistiski nozīmīgas korelācijas gan starp emocionālā darba stratēģiju izvēli un emocionālo intelektu, gan apmierinātību ar darbu. Tomēr pētījuma ietvaros uzrādītas ciešākas korelācijas tieši starp emocionālā darba stratēģiju izvēli un kopējo darbinieku apmierinātību ar darbu. Veiktajam bakalaura darba pētījumam tiek izdalītas vairākas stiprās puses, tomēr kā galvenās tiek uzskatītas augstie iekšējās saskaņotības rādītāji (skatīt tabulu Nr. 1) un respondentiem sniegtā anonimitātes iespēja, kas tiek saistīta ar patiesākām atbildēm. Šis paustais uzskats tiek skaidrots ar respondentiem pieaugošo drošības sajūtu un anonimitātes gadījumā sniegto iespēju patiesi novērtēt piedāvātos apgalvojumus, nebaidoties no apkārtējo vērtējuma.

IZMANTOTĀS LITERATŪRAS UN AVOTU SARAKSTS

Akomolafe, M.J. & Olatomide, O.O. (2013). Job Satisfaction and Emotional Intelligence as Predictors of Organizational Commitment of Secondary School Teachers. *Ife Psychologia*, 21(2), 65-75.

Austin, E. J., Dore, T. C. P., & O'Donovan, K. M. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour. *Personality and Individual Differences*, 44, 679-687.

Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice* 3, 77-86.

Bar-On, R. & Parker, J. D. A. (2000). The Handbook of emotional intelligence. Theory, development, assessment and application at home, school and in the workplace. San Francisco: Jossey-Bass, A Wiley Company.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13 – 25.

Bolton, S.C. (2009). Getting to the heart of emotional labour process: a reply to Brook. *Work, Employment and Society*, 23(3), 549-560.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behaviour*, 60, 17-39.

Calvo-Salguero, A., Martinez-De-Lecea, J.S., & Carrasco-Gonzalez, A. (2011). Work-Family and Family-Work Conflict: Does Intrinsic-Extrinsic Satisfaction Mediate the Prediction of General Job Satisfaction? *The Journal Of Psychology*, 145(5), 435-461.

Cheung, F. Y.-L., & Tang, C. S.-K. (2009). The influence of emotional intelligence and affectivity on emotional labor strategies at work. *Journal of Individual Differences*, 30(2), 75-85.

Cooper, R., & Sawaf, A. 1997. Executive EQ. London: Orion Business.

Diefendorff, J. M., & Richard, E. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294.

- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Diefendorff, J. M., Grandey, A. A., & Dahling, J. J. (2011). Emotional display rules as work unit norms: A multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 170-186.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Gosserand, R.H., & Diefendorff, J. M. (2005). Emotional display rules and emotional labor: The moderating role of commitment. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1256- 1264.
- Goulmens, D. (1995). Tava emocionālā inteliģence, Jumava.
- Gülner, Birol. (2017). The relationship between communication satisfaction and job satisfaction: a survey among selcuk university research assistants.
- Hardin, E. E., & Donaldson III, J.R. (2014). Predicting job satisfaction: a new Perspective on person–environment fit. *Journal of Counseling Psychology*, 61(4), 634-640.
- Groth, M., Henning- Thurau, T., & Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: The roles of employee acting strategies and customer detection accuracy. *Academy of Management Journal*, 52(5), 958-973.
- Herzberg F. (2003b). Frederick Herzberg, - 2 factor Hygiene and Motivation Theory. Accel – Team, [Online]. Extracted from http://www.accel-team.com/human_relations/hrels_05_herzberg.html [2018, January 8].
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: *Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Judge, T. A. (2000). Job satisfaction. In Alan E. Kazdin (Ed), *Encyclopedia of psychology* (pp. 399 – 403). Oxford University Press

Kafetsios K. and Zampetakis L. A.,(2008), Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work, *Personality and Individual Differences* 44(3), pp. 712-722.

Kaya E. (1995). Job Satisfaction of the Librarians in the Developing Countries. 61st IFLA General Conference - Conference Proceedings - August 21-25. [Online]. Extracted from <http://www.ifla.org/IV/ifla61/61-kaye.htm> [2008, January 8].

Kim, H. J. (2008). Hotel service providers emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 151-161.

Kulikova, J. (2008). Emocionālā darba stratēģiju saistība ar apmierinātību ar darbu un emocionālo izsīkumu. Maģistra darbs, Latvijas Universitātes PPMF Psiholoģijas nodaļa, Rīga.

Lindfors, P., Berntsson, L., & Lundberg, U. (2006). Total workload as related to psychological well-being and symptoms in full-time employed female and male white-collar workers. *International Journal of Behavioral Medicine*, 13(2), 131-137.

Lopes, P. N., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M., & Salovey, P. (2006). Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work. *Psicothema*, 18(1), 132-138

Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: an evidence-based approach*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Martinez- Inigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., & Holman, D. (2009). Source of display rules and their effects on primary health care professionals' well-being. *The Spanish Journal of Psychology*, 12(2), 618-630.

Matthews, G., Roberts, R. D., & Zeidner, M. (2004). Seven myths about emotional intelligence. *Psychological Inquiry*, 15(3), 179 – 196.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books.

Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of Research in Personality*, 41, 1107 – 1117.

Mohammad, J., Quoquab Habib, F., & Alias, M. A. (2011). Job satisfaction and organizational citizenship behaviour: an empirical study at higher learning institutions. *Asian Academy of Management Journal*, 16(2).

Ņižņika, J. (2012). Apkalpošanas sfēras darbinieku emocionālā intelekta saistība ar emocionālā darba stratēģiju izvēli un izdegšanas sindromu. Bakalaura darbs, Latvijas Universitātes PPMF Psiholoģijas nodaļa, Rīga.

Onuoha, U.C., & Segun-Martins, I.O.(2013). Predicting Job Satisfaction of Married Female Employees: The Role of Age, Gender & Behaviour, 11(2), 5745-5751.

Patrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98, 273—289.

Reņģe, V. (2007). Mūsdienu organizāciju psiholoģija. Rīga: Zvaigzne ABC.

Reņģe, V. (2002). Organizāciju psiholoģija. Rīga: Kamene.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assesment, causes and consequences*. Thousand Oaks, CA.: Sage.

State, Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 4, 1-16. Coleman, A. M. (2001). *A Dictionary of Psychology* (pp. 386 - 387). Oxford University Press Inc., New York.

Sy T., Tram S., O' Hara L.A., (2006), Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance, *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), pp. 461-473.

Tella, A., Ayeni, C.O., & Popool, S.O. (2007). Work motivation, job satisfaction, and organisational commitment of library personnel in academic and research libraries in Oyo.

Wharton, A. S. (2009). The sociology of emotional labour. *The Annual Review of Sociology*, 35. 147-165.