

ივ. ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო
უნივერსიტეტი

ნინო ბარნაბიშვილი

ემოციური შრომის თავისებურებები საქართველოში
სოციალური მუშაკების პროფესიული ჯგუფის მაგალითზე

ევროპული ინტეგრაცია და შრომითი ურთიერთობები
ნაშრომი შესრულებულია სოციალურ მეცნიერებთა მაგისტრის
აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად

ნაშრომის ხელმძღვანელი: სოციალური პოლიტიკის მაგისტრი, სოციოლოგიის
დოქტორანტი, ანა დიაკონიძე

თბილისი

2017

ანოტაცია

სამაგისტრო ნაშრომი და მასში გადმოცემული კვლევა, წარმოადგენს საქართველოში დასაქმების საჯარო და კერძო სექტორებში სოციალური მუშაკების ემოციური შრომის თავისებურებების შესწავლის მცდელობას. წარმოდგენილი ნაშრომის კვლევის პრობლემაა ემოციური შრომის თავისებურებების შესწავლა საქართველოში სოციალური მუშაკების პროფესიული ჯგუფის მაგალითზე. საკვლევ საკითხზე წინასწარ ჩამოყალიბებული მიზნისა და ამოცანების შესაბამისად, კვლევა წარიმართა თვისებრივი მეთოდის გამოყენებით და ინფორმაციის მოძიების/ლიტერატურის გაანალიზების შემდგომ, ჩატარდა სიღრმისეული ინტერვიუები ქ.თბილისში, როგორც საჯარო ასევე კერძო სექტორში დასაქმებულ 12 (6-6) პრაქტიკოს სოციალურ მუშაკთან. აღსანიშნავია, რომ რესპონდენტთა შერჩევა მოხდა 25-35 წლამდე ასაკობრივ ჯგუფში და თითოეულ რესპონდენტს აქვს აკადემიური განათლება სოციალურ მუშაობაში, ასევე პრაქტიკოს სოციალურ მუშაკად მუშაობის მინიმუმ ერთ წლიანი გამოცდილება. კვლევის შედეგად მიღებულ იქნა ინფორმაცია სოციალური მუშაკების ემოციური შრომის თავისებურებების შესახებ შემდეგ ძირითად საკითხებზე: როგორია მუშაობის პროცესში მათ მიერ განცდილი და გამოხატული ემოციები, პროფესიული მოვალეობის შესრულებისას რა არის მათთვის ემოციური დაძაბულობისა თუ ემოციური კომფორტის წყაროები, ასევე არსებობს თუ არა და როგორია ემოციური შრომის პროცესის ორგანიზაციული კონტროლი და თავად მათი მხრიდან ემოციების თვითკონტროლი; ასევე მიღებულ იქნა ინფორმაცია, სოციალური მუშაკების ემოციური შრომის შედეგად სამსახურის საათების დასრულების შემდგომ მათი ფიზიკური, ემოციური კეთილდღეობის სფეროში არსებული და სასურველი მდგომარეობის შესახებ და თითოეული რესპონდენტის მიერ აღიწერა ემოციური შრომის პროცესის შედეგები მათ კარიერულ და პირად ცხოვრებასთან დაკავშირებით. საბოლოოდ, კვლევის შედეგად მიღებულ მონაცემებზე დაყრდნობით შედარდა სოციალური მუშაკების ემოციური შრომის თავისებურებები დასაქმების საჯარო და კერძო სექტორების შესაბამისად.

საკვანძო სიტყვები: სოციალური მუშაკი, ემოციური შრომა, ემოციური შრომის თავისებურებები, დასაქმების საჯარო სექტორი, დასაქმების კერძო სექტორი.

Annotation

The Master thesis “Emotional labour characteristics on the example of social workers professional group in Georgia” made by Barnabishvili N. is about social workers emotional labour in Georgia.

Master thesis and the research reported below, is an attempt to analyze characteristics of emotional work of social workers, employed in Georgian public and private sector. The main research problem is to study emotional work features according to the example of group of professional social workers. According to preliminary formulated purposes and problems, the qualitative research method was used during the research period. After collecting and analyzing necessary academic literature, 12 in-depth interviews were conducted to social workers working in private (6) and public (6) sector in Tbilisi. It should be underlined, that all respondents, selected from 25-35 age group, have academic degree in social work and at least one year professional working experience as a practical social worker. Data acquired during the research process, provided the following information about the characteristics of emotional work of social workers: what kind of emotions social workers express and feel during their working period; what is the source of emotional tension or comfort when they carry out their professional responsibilities; Do the organizational mechanisms of controlling the emotional work exist and if yes, what kind of methods they imply; how social workers make emotional self-control; Research also includes information about existing and desired physical, emotional and welfare conditions of social workers after their working hours. Each respondent described the influence of emotional work on his/her career and personal life.

At the final stage of the research, public and private sectors were compared to each other by the emotional work characteristics of social workers.

Key words: social worker, emotional work, emotional work characteristic, public sector of employment, private sector of employment.

ემოციური შრომის თავისებურებები საქართველოში სოციალური მუშაკების პროფესიული
ჯგუფის მაგალითზე

ს ა რ ჩ ე ვ ი

სარჩევი	4
შესავალი	5
ნაწილი I	9
თავი I: კვლევის დიზაინი	
1.1 კვლევის საგანი და საკითხის აქტუალობა	9
1.2 კვლევის მიზანი და ამოცანები	17
1.3 მეთოდოლოგია	18
ნაწილი II	20
თავი II: ლიტერატურის მიმოხილვა და კვლევის კითხვა	
2.1 ლიტერატურის მიმოხილვა და თეორიული ჩარჩო	20
2.2 კვლევის კითხვა	38
ნაწილი III	39
თავი III: კვლევის შედეგები	
3.1 კვლევის შედეგები კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების ემოციური თავისებურებების შესახებ	39
3.2. კვლევის შედეგები კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების ემოციური თავისებურებების შესახებ.....	48
თავი IV: მონაცემების ანალიზი	
კვლევის შედეგების დასაქმების კერძო და საჯარო სექტორების მიხედვით შედარება.....	57
დასკვნა	63
კვლევის შეზღუდვა და სამომავლო პერსპექტივა	67

გამოყენებული ლიტერატურის ნუსხა	68
დანართი	69

შესავალი

თამამად შეიძლება ითქვას, რომ თანამედროვე შრომით ურთიერთობებში, შრომის ბაზრების განვითარების და სპეციალიზაციის, ასევე ინდუსტრიული სექტორის განვითარებაზე ორიენტირებული ეკონომიკების მზარდი შესუსტების საპირწონედ, სერვისეკონომიკის მომსახურების სფეროს განვითარების პირობებში, დასაქმებულ ადამიანებს განსხვავებულ პროფესიულ გამოწვევებზე ორიენტაცია უხდებათ. მათ შორის შეიძლება გამოვარჩიოთ ემოციური შრომა და მისი შედეგები, როგორც კაპიტალის ისე შრომითი ძალის ზრდისა და განვითარების კუთხით. მიუხედავად იმისა, რომ ემოციური შრომა და მასთან დაკავშირებული ანალიზის სხვადასხვა ფორმა, მნიშვნელოვანი ინტერესის საგანია ყველა ტიპის დასაქმებულთა შრომის პროცესების კვლევისას, ნაშრომის ავტორის მოსაზრებით მაინც გამოიყოფა სპეციფიური პროფესიული ჯგუფები, რომელთა საქმიანობის კვლევისას და ანალიზისას ემოციური შრომა კიდევ უფრო მრავალფეროვანი და სიღრმისეული შესწავლის საგანი ხდება, თავად ამ პროფესიების ფუნდამენტური ღირებულებებიდან და ჩარჩოსაქმიანობიდან გამომდინარე.

ჟურნალისტის შეკითხვაზე, რომელიც ემოციური შრომის კონცეპტს ეხებოდა, ემოციური შრომის ფუძემდებელი თეორეტიკოსი Arlie R. Hochschild ერთ-ერთ ინტერვიუში პასუხობს, რომ „საზოგადოებებში, სადაც მზარდია სერვისსექტორი, ემოციური შრომის კონცეპტი ბევრი მომუშავეს ყოველდღიური სამუშაო დღის რეალობა-მომვლელეები, სხვადასხვა ჯგუფებზე მზრუნველები, მიძები, მასწავლებლები, თერაპევტები, გადასახადების შემგროვებლები, პოლიციელები, ქოლ-ცენტრში დასაქმებულები. თანამედროვე ეკონომიკების უფრო და უფრო ნაკლები რაოდენობა ეფუძნება ხე-ტყის, ჭაბურღილების და მანუფაქტურულ წარმოებას, მაგრამ უფრო და უფრო მეტი პირისპირ ინტერაქციაზე დაფუძნებული სერვისებს. სწორედ ამ ინტერაქციებს ვუწოდებ მე ემოციურ უნარებს“ (D’oliveira-Martins, 2014).

Hochschild-ის აღნიშნულ მოსაზრებას თუ გავყვებით, სწორედ ასეთი პირისპირ ინტერაქციაზე დაფუძნებული საქმიანობაა სოციალური მუშაობა, ხოლო სოციალური

მუშაკები თავის მხრივ ემოციური მუშაკები, რომელნიც ხშირად პროფესიულ უნარ-ჩვევებისა და ცოდნის გამოყენების პარალელურად სწორედ ემოციების რაციონალური მენეჯმენტის შედეგად აღწევენ ცვლილებას საზოგადოების წევრთა საკეთილდღეოდ, იქნება ეს მიკრო, მეზო თუ მაკრო პრაქტიკის სფეროში. ასევე სწორედ სოციალურ მუშაკებს სოციალური ცხოვრებისა და სოციალური პრობლემების გამრავალფეროვნების კვალდაკვალ, სხვადასხვა ორგანიზაციულ, პოლიტიკურ და სამართლებრივ კონტექსტში მუშაობისას უწევთ ახალხალ გამოწვევებზე პასუხის გაცემა, რაც პროფესიის ეთიკური პრინციპებისა და პროფესიონალების მხრიდან სოციალურ მუშაობასთან იდენტიფიცირების მაღალი ხარისხის გამო, დღითიდღე მოითხოვს ეფექტური ემოციური შრომითი უნარების ქონას.

აქვე აღსანიშნავია, რომ ემოციური შრომის მნიშვნელობაზე საუბარი მხოლოდ თანამედროვე ეკონომიკური განვითარების ფონზე, XIX საუკუნის ბოლოსა და XX საუკუნის დასაწყისში დაიწყო, სწორედ იმ პერიოდში როდესაც მზარდი ურბანიზაციის ფონზე წარმოიქმნა სოციალური მუშაობა და გაჩნდნენ პირველი სოციალური მუშაკები (Tannenbaum, N and Reisch, M. 2001). სწორედ დროის ფაქტორიდან გამომდინარე, სავარაუდოა, რომ ამ სფეროში კვლევების მზარდი მოთხოვნილებაა და ბევრი ინდიკატორი, რომელიც ემოციური შრომის სარგებლიანობასა და პროდუქტიულობაზე, ასევე მომუშავეებზე დადებითი თუ უარყოფითი ზეგავლენის მაგალითებზე გვესაუბრება ჯერ კიდევ შესასწავლია. აღსანიშნავია, რომ ემოციური შრომის შესახებ კვლევები თითქმის არ მოიპოვება საქართველოს კონტექსტში და მითუფრო სოციალური მუშაკების პროფესიული ჯგუფის შესწავლის საფუძველზე. მეცნიერთა დიდი ნაწილი, ემოციური შრომის ანალიზისას დიდ ყურადღებას აქცევს ემოციურად მშრომელი ადამიანის ფიზიკური და ფსიქოლოგიური ჯანმრთელობის მდგომარეობას, თავად ემოციური შრომის პროცესს, იმ ფაქტორებსა და გარემოებებს, რომლებიც მოქმედებს დასაქმებულზე აღნიშნულ კონტექსტში.

სამაგისტრო ნაშრომში წარმოდგენილია საქართველოში სოციალური მუშაკების ემოციური შრომის თავისებურებების შესახებ კვლევა, რომელიც ჩატარდა პრაქტიკოსი და

ამასთან აკადემიურ განათლება მიღებული სოციალური მუშაკების პროფესიული ჯგუფის შესწავლის საფუძველზე. ნაშრომის I ნაწილში წარმოდგენილია კვლევის დიზაინი, რომელიც შედგება კვლევის საგნისა და საკითხის აქტუალობის შესახებ ქვეთავისგან, კვლევის მიზნებისა და ამოცანებისაგან, კვლევის მეთოდოლოგიური ნაწილის შესახებ ინფორმაციისაგან, ნაშრომის II ნაწილში მოცემულია ლიტერატურის მიმოხილვა და კვლევის თეორიული ჩარჩო, ასევე დასმულია კვლევის შეკითხვა, ხოლო III ნაწილში გადმოცემულია კვლევის შედეგები, როგორც საჯარო ისე კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების კვლევის საფუძველზე ცალ-ცალკე ქვეთავებად და შემდგომ გაკეთებულია შედარება აღნიშნულ სექტორებს შორის სოციალური მუშაკების ემოციური შრომის თავისებურებების უკეთ დეტალიზების მიზნით, საბოლოოდ კი წარმოდგენილია დასკვნა რომელიც აჯამებს კვლევის შეკითხვისა და მიღებული შედეგების შესაბამისობის საკითხებს. ნაშრომის ძირითადი ნაწილი სრულდება კვლევის შეზღუდვების შესახებ ინფორმაციით.

ფაქტიურად, აღნიშნული სამაგისტრო ნაშრომი და მასში წარმოდგენილი კვლევა წარმოადგენს ინოვაციურ პროექტს ქართული აკადემიური კვლევების ფონზე, ერთის მხრივ, საქართველოში ზოგადად შრომითი ურთიერთობებისას ემოციური შრომის თავისებურების შესწავლის კუთხით და მეორე მხრივ, სოციალური მუშაობის სფეროში პრაქტიკოსი სპეციალისტების ემოციური შრომის თავისებურებების ანალიზის მცდელობის კუთხით.

ნაწილი I

თავი I: კვლევის დიზაინი

1.1 კვლევის საგანი და საკითხის აქტუალობა

რა არის ემოციური შრომა და როგორ უკავშირდება ის სოციალური მუშაკების პროფესიულ ჯგუფს?

Arlie Hochschild-მა, რომელმაც 1983 წელს პირველმა შემოიტანა „ემოციური შრომის“ ტერმინი (ამასთან აღნიშვნის ღირსია ის ფაქტი, რომ ნაშრომის მომზადების პროცესში, ემოციურ შრომასთან დაკავშირებული კვლევებისა და სტატიების გაცნობისას, Hochschild გამოიკვეთა, როგორც ყველაზე ხშირად ციტირებადი ავტორი), ემოციური შრომა აღწერა, როგორც საქმიანობა, რომელსაც სერვისის მიმწოდებლები ეწევიან ფიზიკურ და გონებრივ მუშაობასთან ერთად, უფრო კონკრეტულად კი აქტივობების/ემოციების მრავალფეროვნება, რომელთა გამოხატვაც სავალდებულო ხასიათს ატარებს სამუშაოს შინაარსიდან და მიზნებიდან გამომდინარე (Maind tools editorial team, 2017).

XXI საუკუნის შრომის ბაზარზე ჯანდაცვის დაწესებულებების მსგავსად, სოციალური დაცვის სფეროში მოღვაწე ორგანიზაციებიც განიხილება დიდი ემოციური დატვირთვის მქონე ორგანიზაციებად, რადგან მათი მუშაობაც ფიკუსირდება ადამიანებზე რომლებიც არიან მოწყვლადნი, ხშირად აგრესიულები და სხვადასხვა ფიზიკური თუ ფსიქიკური ჯანმრთელობის პრობლემების მქონენი. სოციალური მუშაკები არიან პროფესიონალები, რომლებიც სწორედ სოციალური დაცვისა და ჯანდაცვის დაწესებულებებში მოღვაწეობენ და სოციალური მუშაობა, რამდენადაც ტერმინი აღნიშნავს კონცენტრირდება ადამიანთა შორის ურთიერთობებზე. პრაქტიკოსი სოციალური მუშაკები მსჯელობასა და გადაწყვეტილებებს უმეტესად აფუძნებენ სხვების ხასიათისა და მორალური ღირებულებების გათვალისწინების საფუძველზე (Taylor and White 2006). შეიძლება ითქვას, რომ სოციალურ მუშაობაში ემოციები წარმოადგენს ინტერპრეტაციისა და გადაწყვეტილების მიღების პროცესის ცენტრს.

პრაქტიკოსი სოციალური მუშაკების შეფასებით, რომლებიც თავიანთ სამუშაოს პირდაპირ უწოდებენ „ურთიერთობებზე დაფუძნებულს“ სამუშაო პროცესი ხასიათდება ადამიანთა ურთიერთობის თანდაყოლილი სირთულეების კომპლექსური და მათი არაპროგნოზირებადი ხასიათის გათვალისწინებით. პრაქტიკოსსა და კლიენტს შორის ჩამოყალიბებული ურთიერთობა ხშირად მომსახურების გაწევის პროცესში ინფორმაციის ერთადერთი წყაროა კლიენტის პრობლემების განხილვისას და ასევე შესაძლოა ერთადერთი რესურსი ბენეფიციარის დახმარების გზაზე (Warner,2007).

ვაკეთებთ დაშვებას, რომ სოციალურ მუშაობაში შესაძლოა სწორედ აქ შემოდის „ემოციური შრომის“ კონცეპტი და მნიშვნელოვანია აღვნიშნოთ, რომ გამოყოფენ ორ ელემენტს რატომაც სოციალური მუშაობა წარმოადგენს ისეთ პროფესიას კატეგორიას, რომელშიც მაღალია ემოციური შრომის მაჩვენებელი:

1) სოციალური მუშაკების სოციალური რეპრეზენტაცია, რაც გულისხმობს იმას რომ სოციალურ მუშაკებს, უწევთ სხვადასხვა ზრუნვის მომსახურებებში მუშაობა, ინფორმაციის გაზიარება, ადამიანთა მოსმენა, პრევენციაზე მუშაობა, კლიენტებთან პირისპირ ინტერაქცია, კონსულტირება და თავიანთი სოციალური როლის მკაცრი ფორმირება. ის სულისკვეთება და კლიენტთა ემოციური მხარდაჭერა, რომელსაც სოციალური მუშაკები ამ პროცესში ავლენენ წარმოადგენს მათ ემოციურ როლს, რომლის შესრულებაც სამუშაოს შესრულების პროცესში სავალდებულოა.

2) რეალური გრძნობების რეგულარული მართვა ან შეკავება, რაც გამოიხატება იმაში რომ მაგალითად კლიენტთა ბაზისური საჭიროებების დაკმაყოფილება და რესურსების თანაბარი განაწილება წარმოადგენს სოციალური მუშაკის ვალდებულებას, რაც მიმდინარეობს სხვადასხვა დისკრიმინაციული განწყობების აღკვეთის (მაგ: ასაკის, სქესის, რელიგიური თუ ეთნიკური განსხვავებულობის ანტიდისკრიმინაციულობის) ფონზე და ასევე კლიენტთა გაძლიერება მოითხოვს იმ ფსიქოლოგიური, ეკონომიკური და სოციალური პრობლემების ფონზე პირადი ემოციების ეფექტიან მართვასა და მობილიზაციას, რაც საბოლოო ჯამში კლიენტთათვის სარგებლის მომტანია.

იმისათვის რათა შედგეს კლიენტი-სოციალური მუშაკის აქტიური თანამშრომლობა, ასევე პროფესიონალები დაცულები იყვნენ ემოციური შრომის პროცესში, აუცილებელია ემოციური შრომის კონცეპტის გააზრება თავად პროფესიონალისა და მისი დამსაქმებელი ორგანიზაციის მხრიდან, მუდმივი თვითგანათლება და დამსაქმებლის მხრიდან სატრენინგო სწავლების შეთავაზება, რათა ემოციების მენეჯმენტისა და თვითრეგულირების გზები სოციალური მუშაკებში კიდევ უფრო გაძლიერდეს, მათი ეფექტიან პრაქტიკოსებად ფორმირების გზაზე (Ozmete, 2017).

Hochschild-ის თქმით, იმისათვის რათა პასუხები გაეცეს შეკითვებს თუ რა არის ემოციური შრომა? როგორ უნდა მოვიქცეთ ემოციების მენეჯმენტისას? რა არის ემოცია და რა არის როგორც დადებითი ასევე უარყოფითი შედეგი ემოციების მართვისას, ადამიანის ცხოვრების როგორც საჯარო ისე კერძო სფეროში, საჭიროა თითოეულ შეკითხვაზე პასუხები გაეცეს სამი განცალკევებული მაგრამ თანაბარმნიშვნელოვანი დისკურსების ჭრილში: პირველი დისკურსი კონცენტრირდება შრომაზე, მეორე ემოციების გამოხატვაზე და მესამე თავად ემოციაზე. აღნიშნული სამაგისტრო კვლევის საგანიც გარკვეულწილად დაკავშირებულია სოციალური მუშაკების ემოციური შრომის თავისებურებების საკითხების შესაწავლისას აღნიშნულ დისკურსულ მიმდინარეობებთან.

Hochschild-ის კონცეფციით, შრომის შესახებ დისკურსი ძირითადად ეხება პოსტინდუსტრიული საზოგადოების შრომის თავისებურებების ანალიზისას, უფრო მეტად ინტერპერსონალური უნარ-ჩვევებისა და ნაკლები მექანიკური უნარების მოთხოვნის საკითხს.

მეორე დისკურსი ეხმიანება ორგანიზაციაში შრომის პროცესში გამოხატული ემოციების განხილვის საკითხს, ხოლო მესამე დისკურსი ეხება თითონ ემოციის რაობის საკითხს, ანუ რა არის ემოცია და როგორ იმართება ის.

რამდენადაც გასაკვირი არ უნდა იყოს, ჯერ კიდევ Hochschild-ის შრომის „მართული გულის“ შესავალშივე, სოციალური მუშაკის მაგალითი მოყვანილია ისეთი პროფესიონალების კონტექსტში რომელთაც გარკვეულწილად უწევთ კომპრომისზე წასვლა

ან ემოციური შრომის განსხვავებული ტიპის თავისებურებების გათვალისწინება მუშაობისას (Hochschild, 1940, 17-30).

აღნიშნული ნაშრომის ავტორისათვის, რომელსაც აქვს საქართველოში სოციალური მუშაობის სფეროში სასწავლო პრაქტიკისა (3 წელი) და პრაქტიკოსად მუშაობის (3 წელი) ექვსწლიანი გამოცდილება, სოციალური მუშაკების ემოციური შრომის თავისებურებების შესწავლის საკითხის აქტუალობა წარმოჩინდა პირად პროფესიულ პრაქტიკაზე დაკვირვების პროცესში, აღნიშნული პროფესიის მქონე პირების შრომის თავისებურებებისა და პროფესიის თითქმის 20 წლიანი განვითარების ფონზე წარმოქმნილ გამოწვევებზე დაკვირვების შედეგად (საქართველოს სოციალურ მუშაკთა ასოციაცია, 2011).

სამაგისტრო ნაშრომის ავტორის მოსაზრებით, დღეს საქართველოში სხვადასხვა ბიოფსიქო-სოციალური საჭიროებების მქონე მოწყვლად ჯგუფებთან მუშაობა და მათთან დროში გახანგრძლივებული ინტენსიური ურთიერთობები, მძიმე სოციო-ეკონომიკური გარემო და სუსტად განვითარებული სოციალური მომსახურებების/სერვისების ბაზის პირობებში მოქმედება, სპეციფიკური ემოციური შრომის სტანდარტებს აწესებს სოციალური მუშაკებისთვის და მათი მხრიდან ემოციების მენეჯმენტის განსაკუთრებულად ეფექტურად მართვის საჭიროებას ქმნის. ნაშრომის ავტორის დაკვირვებით, პრაქტიკულად დღეს საქართველოში სოციალურ მუშაკებს თავიანთ სამუშაო ადგილებზე ევალუატი ბენეფიციარების შეფასება, მათი პრობლემის მოგვარებაზე გეგმის შემუშავება, შემდგომ განხორციელება, მონიტორინგი და დინამიკაში დაკვირვება, ასევე დამსაქმებელი ორგანიზაციის მენეჯმენტთან, სხვადასხვა სახის მომსახურებებთან და კოლეგებთან ურთიერთობა, რომელიც საბოლოოდ, შეფასების საგანია როგორც ბენეფიციარის, ასევე დამსაქმებელი ორგანიზაციისა და საზოგადოების მხრიდან, რასაც საბოლოო ჯამში ემატება თავად პროფესიონალის თვითრეფლექსია საკუთარ საქმიანობაზე. აღსანიშნავია, რომ სამუშაო პროცესში დღეს სოციალურ მუშაკებს აქვთ ეთიკის კოდექსით, პირადი ღირებულებებითა და პასუხისმგებლობით, ასევე საქმიანობის საკანონმდებლო რეგულირებით განსაზღვრული ჩარჩოები, რომლებიც საბოლოოდ განაპირობებენ

რეალობას, რომელშიც ქართველი სოციალური მუშაკები სამსახურის საათების დასრულების შემდგომაც ხშირ შემთხვევაში ვერ ტოვებენ სამსახურს.

აღსანიშნავია, რომ საქართველოს სოციალურ მუშაკთა ასოციაციისგან კვლევისას მოწოდებული სტატისტიკის თანახმად, 2017 წლის 29 ივნისის მონაცემებით, ქ.თბილისის მასშტაბით აღნიშნული ასოციაციის წევრია 365 ადამიანი, რომელთაგან სოციალურ მუშაობაში აკადემიური განათლება (ბაკალავრიატი, მაგისტრატურა და დოქტურანტურა) მიღებული აქვს 260 ადამიანს (246 ქალი და 14 მამაკაცი), ხოლო 27-ს (27-ვე ქალი) გავლილი აქვს სერტიფიცირების ერთწლიანი პროგრამა („ტემპუსი“). მიუხედავად იმისა, რომ თბილისში მოქმედი ყველა სოციალური მუშაკი არ მოიაზრება ორგანიზაციის წევრად, სავარაუდოა, რომ არაწევრი სოციალური მუშაკების რაოდენობა მცირეა და აღნიშნული მაჩვენებელი თბილისისთვის წარმოადგენს რეალურ მონაცემთან მიახლოებულ სტატისტიკურ მონაცემს. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის ცნობით, 2017 წლის 1 იანვრის მონაცემებით, ქ.თბილისის მოსახლეობა 1 114 600 კაცია და თუკი გადავიანგარიშებთ მოსახლეობის რაოდენობასთან მიმართებაში, ქ.თბილისში ყოველ 4287 კაცზე ერთი აკადემიურ განათლება მიღებულ სოციალურ მუშაკი მოდის და თუ ასევე თუ გავითვალისწინებთ აღნიშნული პროფესიონალების მუშაობის სპეციფიკას, ყველა შემთხვევაში ცალსახად აშკარაა, რომ სოციალური მუშაკების სამუშაო დატვირთვა მაღალია საკმაოდ მაღალია (სტატისტიკის ეროვნული სამსახური, 2017).

ასევე საქართველოს სოციალურ მუშაკთა ასოციაციის მიერ 2011 წელს ჩატარებული სოციალური მუშაობის სიტუაციური ანალიზის შედეგებში ვკითხულობთ, რომ სამთავრობო და არასამთავრობო სექტორებში სოციალური მუშაობის მომსახურების სპეციფიკა ფუნქციური და ხარისხობრივი თვალსაზრისით განსხვავდება. და სამთავრობო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკები გაცილებით მეტად დატვირთულნი არიან არასამთავრობო სექტორში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებთან შედარებით, გაცილებით შებოჭილნი არიან პროფესიული მისიის შესრულებაში და თავს გაცილებით დაუფასებლედ გრძნობენ. აქვე აღნიშნულია, რომ სამთავრობო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკებისთვის ფუნქციების მატების მიუხედავად, არ იცვლება მათი შრომის

ატრიბუტები და სოციალური მუშაკებისადმი პროფესიული ვალდებულებები ასახულია არა მხოლოდ სამუშაო აღწერილობებში არამედ სხვადასხვა ტიპის სამართლებრივ დოკუმენტაციაში. ასევე აღნიშნული ანგარიში საუბრობს საქართველოში გარდა ზემოთ აღნიშნული სირთულეებისა პროფესიული კვალიფიკაციის, განათლებისა და პროფესიის ცნობადობის პრობლემასთან დაკავშირებულ გამოწვევებზე, რაც საბოლოო ჯამში ართულებს სოციალური მუშაკების ეფექტიანი პრაქტიკის განხორციელების პროცესს, რადგან სოციალურ მუშაკებს გარემოში არსებული ფაქტორებისა და გარემოებების გათვალისწინებით უჭირთ ბენეფიციართა ნდობის მოპოვება, არ აქვთ უსაფრთხოების, აღიარებისა და დაფასების განცდა (საქართველოს სოციალურ მუშაკთა ასოციაცია, 2011).

სოციალური მუშაობა შეიძლება ითქვას, რომ პრაქტიკულად პროფესიაა, რომელიც დიდი დოზით საჭიროებს ემოციების მენეჯმენტს და პროფესიონალისაგან ითხოვს ემოციათა ნაირსახეობის როგორც პოზიტიურ, ასევე ნეიტრალურ და ნაკლებად ნეგატიურ ემოციათა გამოხატვას დიდი სიხშირითა და ინტენსივობით. სოციალური მუშაკის საქმიანობათა მრავალგვარობა იწვევს ემოციათა ფართო სპექტრთან შეხებას და ინტერვენციის განხორციელების სხვადასხვა ეტაპზე სოციალური მუშაკისგან მოითხოვს ემოციების ყოველჯერზე ხელახალ მენეჯმენტს. ადამიანს უწევს არა მხოლოდ ფიზიკური და ინტელექტუალური, არამედ ემოციური შრომის გაწევა, და საუკეთესო შემთხვევაში სამივე სფეროს თანადროული მენეჯმენტი. აღსანიშნავია, რომ საზოგადოდ, სადაც არსებობს შრომის საკითხი, იქვე ჩნდება აღნიშნული საქმიანობის ანაზღაურების თემაც. საინტერესოა, რის ფასად ასრულებენ დასაქმებული სოციალური მუშაკები ემოციურ შრომას და რა შედეგები მოაქვს მათი შრომის პროცესს თავად დამსაქმებლისთვის?

ჩვენ შეგვიძლია მაგალითად მოვიყვანოთ გერმანიაში ჩატარებული კვლევა „სამუშაოსა და ოჯახის ურთიერთმიმართება, ემოციური შრომა და გადაწვა“, რომელიც საჯარო სამსახურში დასაქმებული 174 მომუშავეს გამოკითხვის შედეგად მომზადდა. აღნიშნულ კვლევაში პროფესიული გადაწვის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან საფუძვლად ემოციური შრომაა დასახელებული. პროფესიული გადაწვა, თავისი არსით მიჩნეულია, როგორც ქრონიკული გადაღლისა და პროფესიული ეფექტურობის დაქვეითების

მდგომარეობა, როდესაც ქრონიკული სამსახურებრივი სტრესისა და დამაბულობის ფონზე მომუშავეს ექმნება ფსიქოლოგიური ჯანმრთელობის პრობლემა. პროფესიული გადაწვის ხარისხს უკავშირებენ მომუშავეს კლიენტებთან/ბენეფიციარებთან ურთიერთობის ხანგრძლივობას და შინაარსს, რაც ხელს უწყობს დასაქმებულის გადატვირთვასა და გადაწვას (Montgomery, & Panagopolou, & Wildt, & Meenks, 2006).

Curtis (2010) შეფასებით, სოციალური მუშაკების სამუშაო დროის ხანგრძლივობა საშუალოდ რვა წელია, რაც თითქმის განახევრებულ მაჩვენებელს წარმოადგენს მაგალითად მედლების პროფესიულ ჯგუფთან შედარებით, რომელთაც მიახლოებით მიმსგავსებული სამუშაო მოთხოვნები აქვთ. ასევე ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების აღმასრულებლის (HSE 2013) 2013 წლის ანგარიში იტყობინება, რომ ბოლო 12 თვის განმავლობაში ჯანმრთელობისა და სოციალური მუშაობის სფეროში დასაქმებული ყოველი 100000 შემთხვევიდან 2090 სტრესის შემთხვევა დაფიქსირდა, რაც მაღალია სხვა ინდუსტრიებთან შედარებით. ბავშვზე ზრუნვის, ახალგაზრდებთან და ოჯახებთან მომუშავე სოციალური მუშაკების დასაქმების ბაზარზე ვაკანსიების მაღალი მაჩვენებელი, განპირობებულია სწორედ სტრესისა და ემოციური გადაწვის მაღალი მაჩვენებლის გამო. ასევე მნიშვნელოვანია სტრესთან ასოცირებული ხარჯები დამსაქმებლისთვის, გაზრდილი რეკრუტირებისა და სასწავლო ხარჯების გათვალისწინებით.

McFadden, P., Campbell, A., & Taylor, B ანალიზის თანახმად, რომელიც ეხება ორგანიზაციული და ინდივიდუალური საკითხების მიმოხილვას ბავშვზე ზრუნვის სფეროში მოღვაწე სოციალური მუშაკების მოქნილობისა და პროფესიული გადაწვის შესახებ, აღნიშნული მეცნიერები ხაზს უსვამენ სოციალური მუშაკების დამცავი ორგანიზაციული კულტურის არარსებობას, მწირ სოციალურ მხარდაჭერასა და სამუშაო დატვირთვის მაღალ მაჩვენებელს, რაც პირდაპირ განაპირობებს პროფესიონალთა მხრიდან სამსახურის დატოვების პრაქტიკას. ასევე სოციალური მუშაობა დიდი დოზით მოითხოვს ემოციების სფეროში მუშაობას, მაშინ როდესაც თავად სპეციალისტები ხშირად განიცდიან ემოციებისაგან გამოცლას (McFadden, & Campbell, & Taylor, 2015).

ემოციური შრომის აქტის და შემდგომში მისი პროდუქტის/შედეგის შეფასება დიდმნიშვნელოვნადაა დამოკიდებული ემოციური შრომის სტრუქტურაზე, მის განზომილებებზე (როგორცაა ემოციების გამოხატვის სიხშირე, გამოხატვის წესებისადმი ყურადღება, ემოციების ნაირსახეობა და ემოციური დისონანსის საკითხი) და თითოეულ ამ განზომილებაზე მოქმედი ფაქტორების მრავალფეროვნებაზე (Morris, J. & Feldman, D., 2014).

თუკი გავიაზრებთ ზემოთ მოცემულ ინფორმაციას, რთული მისახვედრი არაა, რომ სოციალური მუშაკების საქმიანობის ყველა პროფესიული მიმართულება, პრაქტიკაში რეალიზების თვალსაზრისით ხაზს უსვამს ემოციების მენეჯმენტისა და ემოციური შრომის გაანალიზების მნიშვნელობას აღნიშნული პროფესიონალის ცხოვრებაში.

თანამედროვე საზოგადოების განვითარების პირობებში, მათ შორის საქართველოშიც, მზარდი ურბანიზაციისა და ეკონომიკური უთანასწორობის ფონზე, რეგულარულად იზრდება სხვადასხვა ტიპის თანამედროვე სოციალურ მომსახურებებზე მოთხოვნა, რა დროსაც სოციალური მუშაკების პროფესიული ჯგუფი მსგავს სერვისსექტორში მოიაზრება როგორც მომსახურების განუყოფელი ნაწილი. აღნიშნული ნაშრომის საკვლევი თემატიკა, პრაქტიკულად წარმოადგენს ინოვაციურ მცდელობას, მოხდეს შრომის ბაზარზე გადაწვის მაღალი საფრთხის მქონე პროფესიული ჯგუფის, სოციალური მუშაკების შრომის ემოციური თავისებურებების შესახებ აკადემიური მსჯელობის წამოწყება, რადგან ნაშრომის ავტორის მოსაზრებით, სამომავლო პერსპექტივა ცხადყოფს, რომ როგორც საჯარო ასევე კერძო მომსახურების სფერო საქართველოში სულ უფრო და უფრო მოთხოვნადი და ადაპტირებადი გახდება აღნიშნულ პროფესიასთან. აქვე საინტერესოა თავად პროფესიაც რამდენად შეძლებს ადაპტირებას და სიცოცხლისუნარიანობის შენარჩუნებას იმ კონტექსტში რა კონტექსტშიც მას დღეს განვითარება უწევს.

ნაშრომის ავტორის მოსაზრებით, სოციალური მუშაკების შრომის პროცესში დღითიდღე გაიზრდება ემოციურ შრომაზე მოთხოვნა და მოსალოდნელია, რომ სამუშაო ადგილებზე მენეჯმენტის მხრიდან მოხდეს ემოციურ შრომაზე როგორც კონტროლის

გამკაცრება ასევე პირიქით, კონტროლის ლიბერალიზაცია. ინდივიდების/მომუშავეების დონეზე კი ემოციური შრომა და მისი შესრულების სირთულე კვლავ დაკავშირებული იქნება ახალ გამოწვევებთან, რომლებთან გამკლავების გზების ძიებაც პირველ რიგში კვლევებითა და ორგანიზაციების მხრიდან პრობლემის მოგვარების სათანადო გზებზე ფიქრით იქნება შესაძლებელი.

1.2 კვლევის მიზანი და ამოცანები

ნაშრომში წარმოდგენილი კვლევის მიზანია საქართველოში, სოციალური მუშაკების პროფესიული ჯგუფის ემოციური შრომის თავისებურებების შესწავლა, როგორც საჯარო ასევე კერძო სექტორში დამსაქმებელი ორგანიზაციების ბაზაზე შესრულებული ემოციური შრომის პრაქტიკის ანალიზის საფუძველზე.

კვლევის ამოცანებს წარმოადგენს, საჯარო და კერძო სექტორში დასაქმებული პრაქტიკოსი სოციალური მუშაკებისგან ისეთი ინფორმაციის მიღება, რაც უკავშირდება: მუშაობის პროცესში განცდილი და გამოხატული ემოციების სახეობებს; პროფესიული მოვალეობის შესრულებისას ემოციური დაძაბულობისა თუ ემოციური კომფორტის წყაროებს; ემოციური შრომის პროცესის ორგანიზაციული კონტროლისა და თვითკონტროლის საკითხებს; ემოციური შრომის შედეგად ფიზიკური და ემოციური კეთილდღეობის სფეროში არსებულ და სასურველ მდგომარეობას; ემოციური შრომის პროცესში, ემოციების მართვის თითოეული პროფესიონალისთვის დამახასიათებელი სტილის გავლენას მათ კარიერულ და პირად ცხოვრებაზე; ასევე თავად სოციალური მუშაკების შეფასებით, საქმის წარმატებით წარმართვაში ემოციების ეფექტურად მართვის როლის შესახებ მსჯელობას.

ასევე სამაგისტრო ნაშრომში მოხდება კვლევის შედეგად მიღებული შედეგების გაანალიზება საჯარო და კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების ემოციური

შრომის თავისებურებების კუთხით და დასაქმების სექტორების მიხედვით ემოციური შრომის თავისებურებების მსგავსება-განსხვავების ანალიზი.

1.3 მეთოდოლოგია

ვინაიდან ქართულ აკადემიურ სივრცეში, სოციალური მუშაკების პროფესიული ჯგუფის ემოციური შრომის თავისებურებების კვლევა წარმოადგენს სრულიად ახალ საკითხს და ამ თემაზე კვლევები პრაქტიკულად არ მოიპოვება, კვლევის მიზნებისა და ამოცანების საპასუხოდ, ნაშრომი დაეფუძნა თვისებრივი კვლევის მეთოდს, რომელიც საშუალებას იძლევა სიღრმისეულად იქნეს გაანალიზებული ემოციური შრომის თავისებურებების რიგი საკითხები.

რესპონდენტების შერჩევა მოხდა საქართველოს სოციალურ მუშაკთა ასოციაციის წევრთა ბაზის ინფორმაციაზე დაფუძნებით. კვლევის ობიექტები არიან, საქართველოში, როგორც საჯარო ასევე კერძო სექტორში დასაქმებული პრაქტიკოსი სოციალური მუშაკები 25-დან 35 წლამდე, რომლებსაც მიღებული აქვთ უმაღლესი აკადემიური განათლება (მოპოვებული აქვთ მინიმუმ ბაკალავრის ხარისხი) სოციალურ მუშაობაში და ასევე აქვთ პრაქტიკოს სოციალურ მუშაკად მუშაობის მინიმუმ 1 წლიანი გამოცდილება. კვლევის ფარგლებში ჩატარდა სიღრმისეული ინტერვიუები (კვლევის ინსტრუმენტი: დანართი 1. სიღრმისეული ინტერვიუს გზამკვლევი) აღნიშნული მახასიათებლების მქონე 12 (თითოეული დასაქმების სექტორიდან 6 (1 კაცი, 5 ქალი)) სოციალურ მუშაკთან, რომლებიც მუშაობენ ქუჩაში მცხოვრებ და მომუშავე ბავშვებთან, სახელმწიფო ზრუნვაში მყოფ ბავშვებთან და მიუსაფარ ზრდასრულებთან, ფსიქიკური ჯანმრთელობის პრობლემების მქონე პირებთან, პატიმრებთან, ყოფილ პატიმრებთან და პირობით მსჯავრდებულ პირებთან, ყრუ და სმენადაქვეითებულ ადამიანებთან და სკოლის მოსწავლეებთან. სიღრმისეული ინტერვიუს ხანგრძლივობა მერყეობდა 15 - 40 წუთი.

აღსანიშნავია, რომ რესპონდენტთა გულწრფელობის წახალისების მიზნით კვლევის მონაცემები დამუშავდა კონფიდენციალურად, პროფესიონალთა სახელების, გვარების და დასაქმების ადგილების შესახებ ინფორმაციის ნაშრომში შემოტანის გარეშე.

ნაწილი II:

2.1 ლიტერატურის მიმოხილვა და თეორიული ჩარჩო

დასავლურ სამყაროში ინდუსტრიულმა რესტრუქტურირებამ განაპირობა მომსახურების სფეროს განვითარება იმგვარად, რომ უშუალო პირისპირ კომუნიკაციაზე დამყარებული მომსახურების როლი სულ უფრო დაუფრო მზარდია სერვისსექტორში. აღნიშნული მომსახურების სპეციფიკის გათვალისწინებით, ყოველდღიურად იზრდება ორგანიზაციებსა და სამუშაო ადგილებზე ე.წ. „საჩვენებელი/ფორმულირებული წესების სტანდარტი, რომელიც ემსახურება სამუშაო ადგილზე გამოხატული ემოციების და ემოციური შრომის სტანდარტის ჩამოყალიბებას“. თუმცა აღნიშნული ქცევის წესები იცვლება სფეროების და პროფესიების მიხედვით, მაგალითად, ამათუიმ ემოციის გამოხატვის სიხშირეზე გავლენას ახდენს, როგორც ორგანიზაციული კონტექსტი ასევე ორგანიზაციულ კონტექსტში მოღვაწე ამათუიმ პროფესიონალის სამუშაოს სპეციფიკა. ემოციური შრომის გავლენებზე საუბრის დაწყებიდან უპირველესად აღსანიშნავია ის, რომ მთელი სამუშაო დღის მანძილზე ადამიანები განიცდიან ემოციების ფართო სპექტრს, და ხშირად ემოციები რომლებსაც რეალურად განიცდიან განსხვავდება იმ ემოციებისგან რომლის გამოხატვასაც სამუშაო ადგილი მათ სთხოვს (Maps, S. & Savastos, P., 2008).

სანამ უშუალოდ მიმოვიხილავდეთ სოციალური მუშაკების ემოციური შრომისა და აღნიშნული შრომის თავისებურებების შესახებ წყაროებს, მნიშვნელოვანია ყურადღება გამახვილდეს ემოციური შრომის კონცეპტის განმარტებასა და სოციალური მუშაკების პროფესიაში ემოციური შრომის მნიშვნელობაზე.

ემოციური შრომის კონცეპტუალიზაციასა და შესწავლაში წვლილი არაერთმა მეცნიერმა შეიტანა, თუმცა მათ შორის ცნების პირველი განმსაზღვრელი, ასევე ემოციური შრომის შესახებ კვლევების წახალისებისა და წინ წამოწევის ფუძემდებელი იყო ამერიკელი მეცნიერი Arlie Hochschild, რომელმაც შემოიღო ტერმინი ემოციური შრომა, და დაწერა თავისი ფუნდამენტური ნაშრომი „მართული გული-ადამიანური გრძნობების კომერციალიზაცია“.

Arlie Hochschild ემოციურ შრომას განმარტავს, როგორც ინდივიდის ემოციური რეგულირების ფორმას ორგანიზაციული და პროფესიული ნორმების შესაბამისად, სწორედ ამიტომ მომსახურების მიმწოდებელნი პირდაპირ ხდებიან ვალდებულნი შეისწავლონ თავიანთი განცდები, ემოციები და მართონ ისინი ორგანიზაციული, პროფესიული მიზნების შესაბამისად. თავად Arlie Hochschild-ის განმარტებით, ემოციური შრომის ტერმინს იყენებს ასევე როგორც ემოციების მენეჯმენტის აღმნიშვნელს, რათა საზოგადოებისთვის დაკვირვებადი გახადოს სახისა და სხეულის გამომსახველობა. ჰობშილდის მიხედვით, ემოციური შრომა იყიდება თანხის სანაცვლოდ და შესაბამისად აქვს გაცვლითი ღირებულება. ასევე სამსახურებს, რომლებიც ეფუძნება ემოციურ შრომას აქვთ სამი საერთო კრიტერიუმი:

1) მოიაზრებს საჯარო სივრცეში პირისპირ კომუნიკაციის პროცესს.

2) მომუშავეებისგან მოითხოვს ემოციებზე მუშაობასა და მათ წარმოებას კლიენტთა მომსახურების პროცესში;

3) საშუალებას აძლევს დამსაქმებლებს, ტრენინგისა და სუპერვიზიის საშუალებით გაწვრთნან დასაქმებულების ემოციური თვითკონტროლის უნარები.

სოციალური მუშაკის პროფესიის განსაზღვრებისა და საქმიანობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, მათ შორის ქართულ სოციალურ გარემოში პროფესიის განვითარების პრაქტიკიდან გამომდინარეც, ფაქტიურად სოციალური მუშაკების სამუშაო პროცესი Hochschild-ის მიერ ჩამოყალიბებული სამივე კრიტერიუმით ხასიათდება (Hochschild, 1983) (Hochschild, A., 1940).

Hochschild-ის შემდგომ, ემოციური შრომის კონცეფტის გადააზრება და განსხვავებული მიმართულებებით კვლევა, აქტუალური გახდა სხვადასხვა მეცნიერების კვლევით პრაქტიკაშიც, თუმცა მათ შორის გამორჩეულები იყვნენ Ashforth & Humphrey (1993), Morris & Feldman(1996, 1997), Grandey (2000), Krual & Geddes(2000), Diefenderff & Richard(2003) და Johnson(2007), რომელთა მიერ ემოციური შრომის კონცეფტის

შემოკლებული განმარტებები მოცემულია ქვემოთ წარმოდგენილ ცხრილში (Yeong-Cyeong choi, kyoung seok kim, 2015).

მკვლევარი/მეცნიერი	„ემოციური შრომის“ კონცეპტი
Hochschild (1983, 1989)	ემოციების მენეჯმენტი, რომელიც გულისხმობს საჯაროდ დაკვირვებადი ემოციების გამოხატვას მიმიკებისა და სხეულის ენის საშუალებით.
Ashforth & Humphrey (1993)	სამუშაოს შესაბამისი ემოციების გამოხატვის აქტი.
Morris & Feldman (1996, 1997)	კლიენტთან უშუალო ინტერაქციისას ძალისხმევის გაწევა, დაგეგმა და გაკონტროლება იმისა, რომ გამოხატო ორგანიზაციის მირ მოთხოვნილი სასურველი ემოციები.
Grandey (2000)	გრძნობებისა და მათი გამოხატვის გზების რეგულაციის პროცესი, ორგანიზაციული მიზნების შესაბამისად.
Krual & Geddes (2000)	თუ რას გამოხატავენ დასაქმებულები მომსახურების გაწევის პროცესში, მაშინ როდესაც სწორედ ამ მომსახურების გაწევის პროცესში ესაჭიროებათ რომ იგრძნონ ან მინიმუმ გამოხატონ შესაბამისი ემოცია.
Diefenderff & Richard (2003)	ემოციების მენეჯმენტი, როგორც დასაქმებულის სამუშაო როლის ნაწილი.

Johnson (2007)	მუშაობის პროცესში, სწორედ იმ ემოციების გამოხატვა დასაქმებულების მიერ, რომელიც ორგანიზაციულადაა მოთხოვნილი.
-----------------------	--

Hochschild-ის ნაშრომი „მართული გული“ ორი ნაწილისგან შედგება და ემოციური შრომის თვალსაზრისით სოციალურ მეცნიერებებში კარგად ცნობილ დაყოფას იმეორებს, რაც კერძო და საჯარო ცხოვრების სახელითაა ცნობილი. წიგნის შესავალი იწყება მარქსის შეხედულებების განხილვით, რომელმაც თავის მხრივ 1863 წლის ინგლისში ბავშვთა შრომის საკითხების გარშემო მსჯელობისას ბავშვი განიხილა, როგორც „შრომის ინსტრუმენტი“. Hochschild-ის გადმოცემით, მარქსი ამ საკითხზე კონცენტრირებისას ჩაუღრმავდა ასევე კიდევ უფრო სიღრმისეულ საკითხს იმის შესახებ თუ რა უჯდება ადამიანს იყოს „შრომის ინსტრუმენტი“.

Hochschild თქმით, თავის ნაშრომში სინონიმური მნიშვნელობებით იყენებს ემოციური მუშაობისა და ემოციების მენეჯმენტის კონცეპტს, როგორც პიროვნულ კონტექსტში მსგავსი ტიპის ქმედებებს, რომელთაც აქვთ გამოყენებითი მნიშვნელობა (Hochschild, 1940. 7-8).

აღნიშნულ სამაგისტრო ნაშრომში, Arlie Hochschild-ის მსგავსად, ემოციური მუშაობისა და ემოციების მენეჯმენტის ტერმინები, სინონიმური მნიშვნელობითაა გამოყენებული. არლი ჰოხშილდი ბორტგამცილებლების შემთხვევაში აღნიშნავს, რომ ემოციების გამოხატვის ის სტილი, რომლითაც ბორტგამცილებელი სთავაზობს სერვისს კლიენტებს არის თავად სერვისის ნაწილი ანუ გამოხატული ემოციები სერვისის ნაწილია. ამ შემთხვევაში, ნაშრომის ავტორის მოსაზრებით, Arlie Hochschild-ის აღნიშნული მოსაზრების პარალელურად შესაძლოა ითქვას, რომ სოციალური მუშაკების მიერ მიწოდებული სერვისი და სერვისის მიწოდების პროცესში გამოხატული ემოციები, როგორც სტიუარდესას ასევე სოციალური მუშაკის ბენეფიციარის შემთხვევაშიც

დიდმნიშვნელოვნად განაპირობებს საქმიანობის წარმატებით დასრულებას. თუკი ბორტგამცილებლის მომსახურებით კმაყოფილი კლიენტი კვლავ იმგზავრებს იმავე კომპანიის ავიახაზებით, და სწორედ სტიუარდესას დახმარებით ემოციური კომფორტის ზონას შეიქმნის ფრენისას, ასევე სოციალური მუშაკის მიერ სწორი ემოციური რეგულაციის ფონზე შეთავაზებული სერვისიც, შესაძლოა ეფექტურად იქნეს მიღებული კლიენტის მიერ (Hochschild, 1990. 7-8).

Arlie Hochschild-ის გადმოცემით, ემოცია და განცდა არის ქმედების წინასწარი მოქმედებები, რომელიც წარმოადგენს ე.წ. შინაგან ქცევას და რომელიც გამოიხატება გარეგნულადაც. ამგვარად ნათელი კავშირი არსებობს ჩვენს განცდებს, გრძნობებსა და ქცევას შორის. ჩვენ შეგვიძლია დავინახოთ, რომ ემოციისა და ქმედების კავშირი კარგად ჩანს „სიღრმისეული მოქმედების“ კონცეფციაში, „ღრმა მოქმედება“ კი საშუალებას გვაძლევს შევცვალოთ ჩვენი ემოციები, რათა გქვონდეს „ავთენტური“ რეაგირება. ჰობშილდის მოსაზრებით, დასაქმებულები ემოციურ შრომას ორგვარად ასრულებენ: მათ შორის სიღრმისეული თამაში უკვე განმარტებულ იქნა, ხოლო აღნიშნულის საპირისპიროდ, ზედაპირული თამაში გულისხმობს ისეთი ემოციების სიმულირებას, რომლებსაც სინამდვილეში ადამიანი არ გრძნობს.

თითოეული სიტუაცია საჭიროებს განსხვავებულ ემოციურ რეაგირებას და შესაბამისად, ემოციების განსხვავებულად მართვას. Hochschild-მა ამას უწოდა „ემოციათა განცდის წესები“ და აღნიშნული წესები არის სოციალური ნორმები, რომლებიც გვეუბნებიან რა უნდა ვიგრძნოთ, როდის ვიგრძნოთ, სად ვიგრძნოთ, რამდენხანს ვგრძნობთ და რამდენად ძლიერია ჩვენი ემოციები. ჰობშილდი ასევე აღნიშნავს, რომ ემოციათა განცდის წესები განსხვავდება სოციალური სტატუსის, რელიგიისა და კლასის მიხედვით, მაგალითად, საშუალო კლასის ადამიანები უფრო საქმდებიან იმ სერვის სექტორში და საშუალო თანრიგის მენეჯერებად, სადაც ემოციების კონტროლი სამუშაოს მნიშვნელოვანი ნაწილია. ჰობშილდი ასევე აღნიშნავს, რომ ემოციების განცდის წესები განსხვავდება გენდერის მიხედვითაც, და ამ შემთხვევაში მიდგომები კაცების შემთხვევაში უფრო მკაცრია ვიდრე ქალების. ქალების სოციალიზაცია ხდება ემოციების და განცდების წახალისებით,

ხოლო კაცების სოციალიზაცია ხდება ტკივილის განცდათა უარყოფის პრინციპით (Hochschild, 2016).

პოლ ბრუკი თავის სტატიაში „გაუცხოვებული გული: Arlie Hochschild-ის ემოციური შრომის თეზისი და გაუცხოების ანტიკაპიტალისტური პოლიტიკა“ საუბრობს, რომ Arlie Hochschild დამაჯერებლად ამტკიცებს ემოციების კომოდიფიკაციის ფენომენის არსებობის შესახებ თანამედროვე საზოგადოებაში, წარმოადგენს რა ემოციების კომოდიფიკაციას, როგორც შრომისადმი გაუცხოების განსხვავებულ ვარიანტს და რომელიც ყოველდღე ებრძვის დასაქმებულს, საკუთარი ღირსების შენარჩუნების საკითხთან დაკავშირებით. პრაქტიკულად Arlie Hochschild-ის ნაშრომი მართული გული წარმოადგენს თანამედროვე კაპიტალისტური საზოგადოების კრიტიკას, რომელიც საუბრობს „სამომხმარებლო კაპიტალიზმის“ პირობებში ემოციების კომოდიფიკაციასა და მის უარყოფით შედეგებზე ადამიანების ცხოვრებაში (Brook, 2009).

Arlie Hochschild-ის მიერ ემოციური შრომის თავდაპირველ კონცეპტუალიზაციას ჰქონდა თავისი შეზღუდვებიც 21-ე საუკუნის ფონზე, რაც გამოიხატებოდა იმაში, რომ კონცეფცია რამდენიმე ათეული წლის წინ არის შემუშავებული და დღეს უკვე აუცილებელია იმ ემპირიული და კონცეპტუალური მიღწევების ხაზგასმა, რომელიც კვლევის საგნის განვითარებას მოჰყვას. პირველი, დებატებმა ნათელი მოჰვინა ემოციური შრომის მნიშვნელობას მუშაობის პროცესში და მოლოდინებს ქალთა შრომისადმი, რაც წინა პერიოდში იყო უგულვებელყოფილი, მეორე, ასევე რამდენადმე შეიცვალა ზოგიერთი დომინანტური ხედვა უნარებთან და უნარების განვითარებასთან დაკავშირებით. მესამე, ყურადღება გამახვილდა სამუშაოზე დაბალი სტატუსის მქონე დასაქმებულებისა და მათი სამუშაო ჯილდოების საკითხებზე, რომელიც უკავშირდება ემოციურ შრომას, მეოთხე, ემოციური შრომის ანალიზი დაუკავშირდა სამუშაოზე ემოციური კეთილდღეობისა და ემოციური გადაწვის შესახებ დებატებს და ზოგადად ემოციური შრომის კვლევები დაეყრდნო მრავალფეროვან ემპირიულ ჩარჩოებს, რომლებიც მოიაზრებს არა მხოლოდ Arlie Hochschild (Field, & Malcolm, (2016).

ვინაიდან ზედაპირული მოქმედება იწვევს ადამიანისთვის არაავთენტურ ემოციებს, განსხვავებით სიღრმისეული თამაშისგან, რომელიც შედარებით ავთენტურია, კვლევების უმეტესობა მიმართულია ზედაპირული თამაშის უარყოფით გავლენებზე ინდივიდის ცხოვრებაში. არაავთენტური გრძნობების პარალელურად, ზედაპირული თამაში იწვევს ისეთ უარყოფით ეფექტებს, როგორებიცაა ემოციური დისონანსი, რესურსების ამოწურვა და ემოციური გაუცხოება, როგორც საკუთარი თავის ასევე სხვების მიმართ. (Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2000; Montgomery, et al., 2005, 2006) მიხედვით, ზედაპირული თამაში განაპირობებს ფიზიკური და ფსიქოლოგიური ჯანმრთელობის იმგვარად გაუარესებას, რასაც ემოციური გადაწვის სახელით აღნიშნავენ და ვლინდება ემოციური გათანგვის, დეპრესონალიზაციის, პირადი წარმატებების შემცირებით, სამუშაოთი უკმაყოფილებით, თანმხლები დეპრესიით, შფოთვით, ფსიქოსომატური ჩივილებითა და სამუშაოდან გადადგომის სურვილით. ასევე მეცნიერები ვარაუდობენ რომ ზედაპირული თამაში აღნიშნულ შედეგების იწვევს სხვა სამუშაო სტრესორებისგან დამოუკიდებლადაც. კვლევისას ერთერთმა კონსულტანტმა ფსიქოლოგმა განაცხადა, რომ „როდესაც მე ვბრუნდები სახლში რთული სამუშაო დღის შემდეგ, სახლში შესვლამდე კართან ვტოვებ ემპათიას“. სხვა ფსიქოლოგების შემთხვევაში ასევე გამოვლინდა რომ ემოციებისგან გამოფიტვამ, შესაძლოა გამოიწვიოს საოჯახო მოვალეობებისა და ოჯახში ინტერპერსონალური ურთიერთობებისათვის ენერჯისა და განწყობის შემცირება, რამაც საბოლოოდ შესაძლოა განაპირობოს ოჯახში დამაბულობა.

ორგანიზაციულად განსაზღვრულ ემოციასა და რეალურად განცდილ ემოციას შორის შეუსაბამობამ (მაგალითად გაბრაზების ნაცვლად მაღლიერების გამოხატვამ) შესაძლოა განაპირობოს სადრენაჟო ეფექტი ემოციური შრომის პროცესში. რის გამოც ორგანიზაციები ორიენტირებულნი არიან, შერჩევის პროცესში აიყვანონ კადრი, რომელიც სამუშაოზე ყველაზე მეტად მორგებული იქნება პერსონალურად და აღნიშნული შერჩევის პროცესში გამოიყენონ პიროვნული ტესტები, რომელიც გაზომავს აღნიშნულს.

ვინაიდან, ემოციურ შრომას შეუძლია ემოციებისგან დაცლა და მომუშავის გადაწვა, შრომისუნარიანობის აღდგენა აუცილებელია დასაქმებულის ჯანმრთელობისა და

კეთილდღეობისათვის გრძელვადიან პერსპექტივაში. აღდგენა გულისხმობს პროცესს, რომელიც უზრუნველყოფს მომუშავეს ფუნქციონირებას, არადგინოს პრესტრესორამდელი მდგომარეობა. აღნიშნული შესაძლოა აისახოს როგორც სამუშაოსგან ფსიქოლოგიური გამოყოფით, ასევე შემცირებული დადლილობისა და უსიამოვნო ძილის პროცესის ცვლით.

ადამიანური რესურსების მენეჯმენტში არსებობს არაერთი მიმართულება, რომელიც მუშაობს ემოციური გადაწყვის და ემოციური შრომის უარყოფითი გავლენების თავიდან არიდების პროცესზე, რაც საბოლოო ჯამში გულისხმობს არასამუშაო აქტივობების გამრავალფეროვნებას რაც ეხმარება პროფესიონალებს შეძლონ აღნიშნული სტრესისგან თავის დაღწევა. (Glomb, et al., 2004) მკვლევარების თანახმად, ემოციების რეგულაციის წახალისება უნდა ხდებოდეს ადამიანური კაპიტალისა და სახელფასო დიფერენციების საფუძველზე. სტეინბერგის თანახმად, თუმცა ტრადიციულად არსებული სამუშაოს შეფასების სიტემები, არ იძლევა საშუალებას ადეკვატურად შეფასდეს და კომპენსირდეს ემოციური შრომა, მართლაც, ორგანიზაციებმა იმისათვის რომ არ დაკარგონ მაღალკვალიფიციური პროფესიონალები, უნდა შეძლონ და მოახდინონ შრომის შესაბამისი კომპენსირება (Maps, & Savastos, 2008).

ემოციების რეგულაცია ხდება კულტურისა და საზოგადოებების მიხედვითაც. არსებობს მსჯელობა და შესაბამისი მტკიცებულებები იმის შესახებ რომ ემოციურ ნორმებს მნიშვნელოვნად განაპირობებს სოციალური სიციუაციები და ინსტიტუციური კონტექსტი. აღნიშნული განპირობებულია სოციალურ-კოგნიტური პროცესებით, რომელსაც აქვს თავისი გასაზღვრული ჩარჩო წესები.

წარსულში მიმდინარე კვლევები ემოციებს აღწერდა, როგორც ევოლუციის პროცესში გამოვლენილ ადაპტურ მახასიათებელს, რომლის ფესვებიც დიდწილად მომდინარეობს ადამიანის ორგანიზმის ბიოლოგიური და ფსიქოლოგიური რეაგირების მექანიზმებიდან. (Levenson, 1999; Keltner and Haidt, 1999; Thoits, 2004) კვლევებმა ხაზგასმით აღნიშნა ემოციების მნიშვნელობა ინდივიდუალური, სოციალური თუ კულტურული თვალსაზრისით. როგორც ჩანს ემოციები მონაწილეობს შემეცნებით პროცესებში,

გადაწყვეტილების მიღების პროცესში, ასევე მეხსიერების ფორმირებისას, სოციალური კავშირებისა და ურთიერთობების გაჩენისას, სოციალური მოქმედების განსაზღვრისას და ასევე სოციალური წესრიგის შენარჩუნებისას.

ზემოთ აღწერილი ეფექტების გარდა არსებობს ალტერნატიული მოსაზრებებიც, რომლის თანახმადაც მაგალითად ბერძენი ფილოსოფოსები, შოტლანდიელი მორალისტები და თანამედროვე საკონსულტაციო ლიტერატურა კონცენტრირდება შემდგომ შინაარსზე, რომელიც აღნიშნავს რომ ვნებები და ემოციები ხშირად განიცდება, როგორც შემაშფოთებელი და გამაღიზიანებელი მოვლენა ადამიანის ცხოვრებაში, რომელიც მოითხოვს დამშვიდებას და რაციონალურ გაანალიზებას. „ემოციური რეგულაცია გულისხმობს იმ პროცესებს, რომლითაც ადამიანები გავლენას ახდენენ თავიანთ ემოციებზე როდესაც მათ ისინი აქვთ და ასევე კონტროლს აწესებენ მათ გამოხატვაზე. ემოციების მარეგულირებელი პროცესები შესაძლოა იყოს ავტომატური ან კონტროლირებადი, გააზრებული ან გაუაზრებელი, და შესაძლოა ერთ მიმართულებაზე მეტი გავლენა ჰქონდეს ემოციების გენერირების პროცესში“ (Scheve, & Luede, 2005).

თანამედროვე საზოგადოების განვითარების ზეწოლამ გამოიწვია ემოციის რუტინიზაცია და ამგვარად პოსტ-ემოციური საზოგადოების შექმნა. თუმცა ეს არ ნიშნავს რომ საზოგადოება უემოციო გახდა, არამედ იმას რომ ემოციები მექანიკურად წარმოებულები არიან და რომ მათ არაფერი აქვთ საერთო ადამიანურ გრნობებთან. როგორც ჩანს ეს აქტუალური საკითხია მომსახურების სექტორში დასაქმებულებისათვის, რომლებიც ორგანიზაციის მიერ შემუშავებულ ემოციურ მდგომარეობას/ეტაპს იკავებენ: ცარიელი/ემოციებისაგან დაცლილი მომსახურე პერსონალი ემსახურება ცარიელ/ემოციებისაგან დაცლილ მომხმარებლებს (Hopfl, 2002). არსებობს დაბნეულობა შრომის მექანიზაციისა და პიროვნების მექანიზების შესახებ. ერთი შეხედვით ორივე მათგანი შეიძლება კლასიფიცირდეს და გაანალიზდეს როგორც ერთი და იგივე რამ, ორივე, მომხმარებელი და მწარმოებელიც „მსუყე და ცოცხალისაგან“ გადავიდა „თხელსა და უსიცოცხლოსკენ“ (Goffman, 1961a, p. 152). ეს „ვულგარული ტენდენცია“, როგორც მას

გოფმანი უწოდებს, გამოხატავს უსიცოცხლო, უფერულ და ჰუმანურობას მოკლებული ორგანიზაციული ცხოვრების სურათს.

არსებობს ეჭვი, რომ მომხმარებელთან მომსახურების დიდი ნაწილი რუტინიზებულია და შესაბამისად, წინასწარ განჭვრეტადი. მაგრამ ეს სულაც არ ნიშნავს იმას რომ ის მოიცავს მაკდონალდიზირებულ, „თაროზე“ გამზადებულ ხელოვნურ ჰუმანურობას (Archer,2000). ემოციები არის ცოცხალი, ინტერაქციით მიღებული გამოცდილება რომელიც მიიღება ურთიერთობებში ემოციების გამოხატვის და გაზიარების წესების არსებობის შედეგად. დასაქმებულები ხელმძღვანელობენ ორგანიზაციული და პროფესიული ქცევის წესებით, მათი სოციალური გრძნობები/განცდები კი წარმართავენ მათ სხვასთან ინტერაქციას. სოციალური ინტერაქციის ზედაპირულად განხორციელებას ყოველთვის ექნება ადგილი არა მხოლოდ მკაცრად ფორმალური ურთიერთობების დროს, არამედ ისეთ დროსაც როდესაც საქმე ეხება თანაგრძნობას და ერთად სიცილსაც. აღიარებულია, რომ ადამიანური გამოვლინებები მუდმივად კვეთენ ორგანიზაციულ საზღვრებს. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, შრომითი პროცესების მექანიზაცია, არ უნდა იქნას აღქმული როგორც პიროვნების მექანიზაცია (Wharton,2014).

შრომის საერთაშორისო ორგანიზაციის მონაცემებით, თანამედროვე შრომის ბაზრის მოდერნიზაციის, სერვის სექტორის როლის ზრდის პარალელურად იზრდება გამოწვევები სამუშაო სტრუქტურასთან და მომუშავეების გადაწვასთან დაკავშირებით. ასევე შრომის საერთაშორისო ორგანიზაციის ხედვით, კომპლექსურ კონტექსტში სამუშაო ადგილი ადამიანისთვის ერთდროულად არის, როგორც ფსიქოლოგიური რისკებისა და საფრთხეების ადგილი, ასევე სივრცე, სადაც კოლექტიური პრევენციის მექანიზმებით შესაძლოა დასაქმებულების ფიზიკური და ფსიქიკური ჯანმრთელობის მდგრადობის შენარჩუნება, რის პარალელურადაც ნარჩუნდება ორგანიზაციის პროდუქტიულობაც. სამუშაო სტრუქტურას უკავშირებენ სამუშაოს ორგანიზების, სამუშაოს დიზაინის, სამუშაო პირობებისა და შრომითი ურთიერთობების თავისებურებებს, რა დროსაც მაგალითად სამუშაო ადგილზე ძალადობისა და შევიწროების პრაქტიკა სრულიად რეალური შესაძლოა იყოს (International labour office, 2016).

ემოციური შრომის შედეგების კვლევებმა პირდაპირი კავშირები აღმოაჩინეს დასაქმებულის ემოციური შრომის პროცესსა და ფსიქოლოგიურ კარგად ყოფნას შორის. მეცნიერთა მტკიცებით, ემოციური შრომის პროცესი ეს არის მრავალგანზომილებიანი კონსტრუქცია, რომელიც როგორც დადებით ასევე უარყოფით შედეგებს ახდენს ადამიანის ჯანმრთელობაზე. კვლევების ნაწილში ემოციური შრომის დიფერენცირება ხდება ემოციების რეგულაციის მოთხოვნის შესაბამისად. პირველი ეს არის დადებითი ემოციების ჩვენების მოთხოვნა, მეორე ეს არის უარყოფითი ემოციების ჩვენების მოთხოვნა, მესამე ეს არის მოთხოვნა იმის შესახებ რომ კლიენტის ემოციებისადმი იყო მგრძობიარე, და მეოთხე ეს არის ემოციური დისონანსი: იმ ემოციების გამოხატვა, რომელსაც დასაქმებული რეალურად არ განიცდის/გრძობს.

ფრანკპურტში, იოჰან ვოლფგანგ გოეთეს უნივერსიტეტის ფსიქოლოგიის დეპარტამენტის 2007 წლის კვლევების თანახმად, ზემოთ აღნიშნულის პარალელურად, მონაცემებმა აჩვენა რომ ემოციური დისონანსი იყო ემოციური შრომის სტრესული ასპექტი, მაშინ როდესაც დადებითი ემოციების გამოხატვა და კლიენტის ემოციებისადმი მგრძობიარობა წარმოადგენდა პიროვნულ მიღწევას, ხოლო რაც შეეხება უარყოფითი ემოციების გამოხატვის მოთხოვნას, გრძელვადიან პერსპექტივაში აღნიშნული უკავშირდებოდა სამუშაოზე გადაწვას. მომუშავეს ნევროტულობას მცირე გავლენა ჰქონდა ემოციურ მუშაობასა და ემოციურ გადაწვას შორის კავშირზე. ემოციური გადაწვის კონცეფცია მეცნიერებაში დაინერგა, როგორც სერვის სექტორში მომსახურე დასაქმებული ინდივიდის რეაქცია მაღალი ემოციური დატვირთვის პასუხად. გადაწვა კი სინდრომი რომელიც შედგება სამი ასპექტისგან: ემოციური ამოწურვა, დეპერსონალიზაცია და პირადი მიღწევების შემცირება.

თავდაპირველად, Arlie Hochschild-ის განსაზღვრებით მაღალ ემოციურ მოთხოვნებს სამუშაო ადგილზე ჰქონდა მომუშავეების ფიზიკურ და ფსიქოლოგიური ჯანმრთელობაზე უარყოფითი გავლენა. შემდგომმა კვლევებმა ყურადღება კვლავ გაამახვილა ემოციური შრომის უარყოფით მხარეებზე ვიდრე დადებითზე, თუმცა ზოგიერთ კვლევებში ემოციების

გამოხატვის სიხშირე დადებით კავშირში იყო მომუშავის კეთილდღეობასთან (Yeong-Cyeong choi, kyoung seok kim, 2015).

მაგალითად, Wharton and Erickson (1993)-ის მიხედვით, ემოციური შრომის ნეგატიურ ეფექტებს დასაქმებულებზე განაპირობებს ის რომ, დამსაქმებელთა მხრიდან ემოციების რეგულირება ზღუდავს დასაქმებულთა სპონტანური მოქმედების უფლებას. ასევე მეცნიერთა ნაწილი საუბრობს კლინიკური კვლევებით დადასტურებულ ფაქტებზე, რომლებიც უკავშირდება ემოციური შრომით დაკავებული ადამიანების ფსიქიკური ჯანმრთელობის მოწყვლადობის შემთხვევებს.

ასევე, Schaubroeck and Jones (2000)-ის მიხედვით, სიმსივნეებისა და კარდიო-ვასკულარული დაავადებების უმეტესობა გამოწვეულია იმუნური სისტემის ჰიპერფუნქციონირებიდან, რომელიც თავის მხრივ გამოწვეულია ემოციების უკიდურესი კონტროლით.

Payne, Jick and Burke (1982) ასკვნიან, რომ ემოციური შრომა ზეგავლენას ახდენს ადამიანის გონების სხვადასხვა შესაძლებლობაზე. ერთის მხრივ, მომუშავე შესაძლოა კარგავდეს არა მხოლოდ თავის მიდრეკილებებს, არამედ შესაძლებლობას გასწიოს ემოციური შრომა.

ლოგიკურია, რომ ემოციური შრომის გავლენა ადამიანზე საკმაოდ დიდია და მრავალგვარი შედეგი შესაძლოა მოიტანოს. ბუდაპეშტის კორნივას უნივერსიტეტის ფარგლებში მომზადებული კვლევის „ვინ იღებს სარგებელს ემოციური შრომით?“ აბსტრაქტში ვკითხულობთ, რომ მიუხედავად მეცნიერთა აქტიური მსჯელობისა, რომელიც უმეტესად ემოციური შრომის უარყოფით ეფექტებს უკავშირდება, აღნიშნული კვლევა დემონსტრირებაა იმისა, რომ ემოციურ შრომას დასაქმებულზე დადებითი ზეგავლენაც აქვს. აღნიშნული კვლევა ძირითადად სამედიცინო სფეროში მოღვაწე 4 დაწესებულებაში (უნივერსიტეტებსა და კლინიკებში) ჩატარდა და გრანდის ემოციური შრომის კითხვარით წარიმართა. კვლევაში ვკითხულობთ, რომ რესპონდენტები, რომლებსაც ჯანდაცვის სფეროში მუშაობის შედარებით დიდი გამოცდილება ჰქონდათ, ემოციების გამოხატვისას

უფრო ნაკლებად იყვნენ პრეტენზიულნი, ვიდრე მათი კოლეგები, რომლებიც შედარებით ახალგაზრდები და ნაკლებად გამოცდილები იყვნენ. ასევე იმ რესპონდენტთა ემოციები, რომელთაც ჰყავდათ შვილები, უფრო ხშირად განსხვავდებოდა მათი ნამდვილი ემოციისგან, იმ თანამშრომლებთან შედარებით, რომელთაც შვილები არ ჰყავდათ. აღნიშნულ კვლევაში კორელაციითაა გამყარებული, Arlie Hochschild-ის დასკვნა, რომელშიც ის ამბობს რომ ემოციური შრომის სიღრმისეული თამაში ინდივიდებში არ იწვევს უარყოფით შედეგებს. უფრო მეტიც, კვლევის პროცესისას, ცხოვრებით კმაყოფილების ისეთი ინდიკატორები, როგორცაა „ცხოვრების მნიშვნელობა“ და „ცხოვრებაში ჩართულობა“ იზრდებოდა სიღრმისეული თამაშის პარალელურად.

ზემოთ აღნიშნული კვლევის შედეგი საბოლოოდ აჩვენებს, რომ Arlie Hochschild-ის მიერ ემოციური შრომისას, სიღრმისეულ თამაშად იდენტიფიცირებული მდგომარეობა ინდივიდში ზრდის ცხოვრებით კმაყოფილების დონეს, მის ორივე ასპექტში, იქნება ეს „ცხოვრებაში ჩართულობა“ თუ „ცხოვრების აზრი და მნიშვნელობა“. ასევე აღსანიშნავია, რომ კვლევის ფარგლებში გამოკითხული რესპონდენტების რამდენიმე ჯგუფში ზედაპირული თამაშიც იწვევდა ცხოვრებით კმაყოფილებას. საბოლოოდ, შეგვიძლია ვიმსჯელოთ, რომ მოუხედავად იმისა, რომ ემოციური შრომის დადებითი შედეგები ვერ ამცირებს აღნიშნული სახის შრომასთან დაკავშირებულ უარყოფითსა და დამაზიანებელ ეფექტებს, დადებითი ეფექტები მაინც არსებობს (Lazányi, 2017).

სოციალური მუშაკები მაღალი რისკის შემცველ სიტუაციებში ასრულებენ მნიშვნელოვან ემოციურ შრომას, რადგან მათ კომუნიკაცია უნდა დაამყარონ და მომსახურებაში ჩართონ ისეთი ოჯახები, რომელთაც ამის სურვილი ხშირ შემთხვევაში არ აქვთ. თავიანთ სამუშაო გარემოში სოციალურ მუშაკებს სულ უფრო და უფრო ხშირად უწევთ იმ სამუშაო გარემოში მუშაობის ზრდა, სადაც რესურსები პირიქით იკლებს და ასევე აღნიშნულ პროფესიონალებს ხშირად უხდებათ ორგანიზაციული ცვლილებების პარალელურად გუნდში ცვლილებებთან შეგუება.

The Social Work Task Force (2009) ანგარიშში ხაზგასმით აღინიშნა, რომ სოციალურ მუშაკებს, როგორც პროფესიონალებს აუცილებლად ესაჭიროებათ „ანალიტიკური უნარ-ჩვევები, ადექვატური თვითშეფასება, თავდაჯერებულობა, საღი აზრი, ნდობა, მდგრადობა, თანაგრძნობა და ავტორიტეტი“ (Department of Health, 2009, p.16). განათლების დეპარტამენტის 2014 წლის სოციალური მუშაობის სტანდარტებში არ ყოფილა ემოციური კომპეტენციების მნიშვნელობაზე საუბარი, მაგრამ 2015 წელს უკვე აღნიშნულ იქნა კონსულტირებისას სოციალური მუშაკის ემოციური კომპეტენციების როგორც საკვანძო კომპეტენციის აუცილებლობა, კარგი და ეფექტიანი პრაქტიკის უზრუნველსაყოფად (Biggart & Ward & Cook & Stride & Schofield & Corr & Fletcher & Bowler, & Jordan, & Bailey, 2016)

სტრესი შეიძლება განისაზღვროს, როგორც ფიზიოლოგიური და ემოციური რეაქციები სტრესორებზე (Maslach et al., 1996; Zastrow, 1984), ხოლო სტრესორი კი თავის მხრივ არის გამღიზიანებელი სიტუაცია ან გარემოება, რომელიც ზიანს აყენებს პიროვნების წონასწორობას, მთლიანობას და ზრდის პიროვნების მხრიდან ავტომატური აღგზნების ხარისხს. ხანგრძლივი სტრესი უკავშირდება ქრონიკულ შოთვას, ფსიქო-სომატურ დაავადებებს და სხვადასხვა სახის ემოციურ პრობლემებს, რომელიც განისაზღვრება როგორც ემოციური და ფიზიოლოგიური რეაქციები სტრესზე (Maslach et al., 1996; Zastrow, 1984).

სტრესისა და ემოციური გადაწვისგან თავდაცვის საშუალებად სახელდება ორგანიზაციული მხარდაჭერა და პროფესიული სუპერვიზიის კომპონენტის არსებობა სამუშაო გარემოში, ხოლო ორგანიზაციული ფაქტორები რომელიც მათი ემოციური დამაბულობისა და შფოთვის გარემოებად სახელდება არის მათი როლის გაუთვალისწინებლობა ორგანიზაციაში, როლური კონფლიქტი, სამუშაოს გამოწვევები და სამუშაოს ავტონომია. მომუშავეთა პროფესიული კონცეფციის შერყევა და ეთიკური დილემების პირისპირ ყოფნა არის ის გარემოებები, რომლებიც წარმოიშვება სოციალური მუშაკის მიერ თავისი ყოველდღიური საქმიანობის პროცესში კლიენტის საჭიროებებისა და ამათუიმ საკანონმდებლო ჩარჩოსა და რეგულირების ურთიერთშესაბამისობაში მოყვანის პროცესში.

ჩატარებულმა კვლევებმა აჩვენა, რომ სოციალური მუშაკები "განიცდიან" სტრესს და გადაწვას, მაგრამ ნათელი არ არის, სხვა პროფესიულ ჯგუფებთან შედარებით მათ თუ უფრო მეტად უწევთ სტრესში მუშაობა. კვლევებში გამოიყენება სხვადასხვა საზომი საშუალებები, რაც ართულებს კვლევების შედეგების შედარებას. მკვლევარები დაინტერესებულნი არიან შეისწავლონ ის მრავალფეროვანი ფაქტორები, რომლებიც დაკავშირებულია სტრესსა და გადაწვასთან. ხოლო ორგანიზაციული ფაქტორები, როგორც არის სამუშაოს წნეხი, სამუშაო დატვირთვა, როლური გაურკვევლობა და ურთიერთობა სუპერვიზორთან, იდენტიფიცირებულია, როგორც ამ განცდების საწყისი მაჩვენებლები. კვლევებში აღნიშნულია, კლიენტთან დაკავშირებული მხოლოდ რამდენი ფაქტორი. გადაწვასთან დაკავშირებული რისკ-ფაქტორები მოიცავს სამსახურეობრივი გამოწვევების ნაკლებობას, დამოუკიდებლად მუშაობის დაბალ მაჩვენებელს, კლიენტებისთვის მიწოდებულ სერვისებთან დაკავშირებულ სირთულეებსა და დაბალ პროფესიული თვითშეფასებას. აღმოჩნდა რომ სუპერვიზიას უფრო ნაკლები გავლენა აქვს (Lloyd, & Chenoweth, 2011).

სოციალურ მუშაკებში პროფესიული გადაწვის გარემოებებისა და ფაქტორების შესახებ მსჯელობისას განიხილავენ დემოგრაფიულ, პერსონალურ და გარემო ფაქტორებს.

დემოგრაფიულ ჭრილში ანალიზისას, აღნიშნავენ რომ კაცებთან შედარებით ქალების პროფესიულ ჯგუფებში უფრო მაღალია ემოციური გადაწვის მაჩვენებლები (Maslach, & Jackson, 1985) და ქალებს ბევრად უფრო მაღალი აქვთ ემოციური გამოფიტვისა და დეპერსონალიზაციის მაჩვენებლები ვიდრე კაცების პროფესიულ ჯგუფს (Alarcon et al., 2009). ასევე ეთნიკური და კულტურული მახასიათებლები, ზრდის ან ამცირებს სამუშაო გარემოში შესაბამისი მახასიათებლების მქონე ინდივიდების ყოფას (Welbourne, Gangadharan, & Sariol, 2015; White et al., 2015), ასაკთან დაკავშირებით კი მეცნიერებს უჭირთ შეთანხმება, ნაწილი აღნიშნავს რომ პროფესიული გადაწვის მაჩვენებელი ასაკის ზრდასთან ერთად იზრდება, ხოლო ნაწილი კი აღნიშნავს რომ მცირდება (Alacacioglu et al., 2009), ასეთივე ტენდენციაა ქორწინებისა და მშობლის როლის ქონის შემთხვევაშიც, მეცნიერთა ნაწილი თვლის რომ ოჯახი და შვილ(ებ)ი ზრდის პროფესიული გადაწვის რისკებს, ხოლო ნაწილი კი მიიჩნევს რომ ამცირებს (Fuente et al., 2015; Lin et al., 2009; Maslach, 2005).

მკვლევარები თანხმდებიან, რომ პერსონალური ფაქტორებიდან მნიშვნელოვანია პროფესიონალის მხრიდან თვითგანსაზღვრა, თვითეფექტურობა, ემოციური სტაბილურობა, ექსტრავერსია, კეთილსინდისიერება, თანხმობა, პოზიტიური და ნეგატიური გავლენა, ოტიმიზმი, პროაქტიულობა და სიმტკიცე პოზიციების გამოვლენისას (Alarcon et al. 2009). ასევე მკვლევარების გაბატონებული მოსაზრების საწინააღმდეგოდ, რომ გადაწვა წარმოადგენს ინდივიდუალურ ფენომენს, სამუშაო პირობებისა და სამუშაო ადგილზე ინტერპერსონალური ურთიერთობების კავშირმა სამუშაო გადაწვაზე, აჩვენა რომ ის მეტად სოციალური ფენომენია ვიდრე ინდივიდუალური (Lee and Ashforth, 1996; Lizano & Barak, 2013; Maslach et al., 2001)

ასევე არსებობს გადაწვაზე მოქმედი გარემო რისკ-ფაქტორების საკმაოდ დიდი სპექტრი, გარდა სამუშაო ადგილზე გადაჭარბებული მოთხოვნებისა თუ მწირი სამუშაო რესურსებისა, მათ შორის როლური ბუნდოვანება, სამუშაო ადგილზე სოციალური მხარდაჭერის ნაკლებობა, კლიენტებთან კონტაქტის ხანგრძლივობა და ა.შ (Maslach et al., 1996; Fuente et al., 2015). ასევე კვლევებმა აჩვენა, რომ სამუშაოზე გადაწვა დადებით კორელაციაშია სამუშაოსა და პირად ცხოვრებას შორის კონფლიქტის, სტრესის, სამუშაოთი კმაყოფილების და პიროვნების გარემოსთან შეგუების მაჩვენებლებთან, რაც თავის მხრივ კავშირშია გადაჭარბებულ მოთხოვნებთან სამუშაო ადგილზე, ასევე სამუშაო რესურსების ნაკლებობასთან და დასაქმებულების კვალიფიკაციის სამუშაოსთან შეუსაბამობის საკითხებთან (Lizano & Barak, 2013) (Kimes, 2016).

Moesby-Jensen and Nielsen (2014) თავიანთ სტატიაში საუბრობენ ემოციური შრომის შესახებ დანიელი სოციალური მუშაკების გამოცდილებაზე დაკვირვების შედეგად. ეთნოგრაფიული კვლევის მეთოდით, ოთხი თვის განმავლობაში მიმდინარეობდა დაკვირვება 23 სოციალურ მუშაკზე. აღნიშნული კვლევის მიმდინარეობის სამი ყველაზე ცნობილი შედეგი რომელიც კვლევამ ამოიტანა იყო:

1) სოციალური მუშაკების მხრიდან ემოციების გათიშვის პრაქტიკა-რომელიც წარმოადგენდა „ზედაპირული მოქმედების,, სტრატეგიას და რომლის დროსაც სოციალური მუშაკები ინარჩუნებდნენ დისტანციას ბენეფიციარებთან, რათა ემოციების დონეზე

დაეცვათ თავი მათი გავლენისაგან. მაგალითად ერთ-ერთი მონაწილე შეეცადა დაემალა პარალელები საკუთარ პიროვნულ გამოცდილებასა და კლიენტის გამოცდილებას შორის. მიუხედავად იმისა, რომ სოციალურმა მუშაკმა თავი წარმოაჩინა ისე როგორც ამას ელოდნენ, მან იცოდა რომ თავის თავთან არ იყო მართალი.

2) სოციალური მუშაკების მხრიდან ემოციების დაყოვნება-აღნიშნულ სტრატეგიას პროფესიონალები ხშირად მიმართავდნენ, როდესაც რთული გადაწყვეტილების მიღების პირისპირ იყვნენ-მაგალითად ისეთ სიტუაციებში, როდესაც ახალგაზრდა ადამიანისთვის უნდა ეთქვათ რომ ის უნდა მოთავსდეს რეზიდენტულ დაწესებულებაში. სოციალური მუშაკები ფარავდნენ იმას თუ როგორ ღელავდნენ აღნიშნული გადაწყვეტილების მიღების მომენტში, როგორ არ გამოავლინეს ის მუშაობის პროცესში და შემდგომში როგორ გამოხატეს აღნიშნული საცხოვრებელ სახლში ან სუპერვიზიის ჯგუფურ შეხვედრებზე.

3) „როდესაც საქმე თქვენს კან ქვეშ თავსდება“-აღნიშნული პრაქტიკა წარმოადგენს ემოციების მენეჯმენტის ისეთ ფორმას, როდესაც ემოციების არ გამოხატვა სიტუაციურად შეუძლებელია. ერთ-ერთი მონაწილის თქმით ეს არის „სოციალურმა მუშაკმა საკუთარი თავი წარმოიდგინოს ბენეფიციარის კანქვეშ“ (იგულისხმება ემპათიის ღრმა ხარისხი). აღნიშნულ შემთხვევებში, როდესაც ბენეფიციარს აქვს კომპლექსური პრობლემების მთელი სპექტრი, სოციალური მუშაკისთვის მის პროფესიულ ვალდებულებასა და პიროვნულ განცდებს შორის ზღვარი ბუნდოვანი ხდება (Moriarty, 2015).

ემოციური შრომის პროცესში სტრესისგან და გადაწვისგან თავდაცვის საშუალებას წარმოადგენს პროფესიონალისთვის ემოციური ინტელექტის ქონა, რომელსაც შეუძლია სოციალური მუშაკი დაიცვას ემოციური სტრესისა და გადაწვისგან. ემოციური ინტელექტი განისაზღვრება როგორც შესაძლებლობა, რომელიც ადამიანს საშუალებას აძლევს გაანალიზოს საკუთარი და სხვისი ემოციები, გაიგოს როგორ მუშაობს ემოციები და შეძლოს მათი მართვა. სოციალური მუშაკები არიან ადამიანები რომლებსაც ხშირად უწევთ ნიღაბის მორგება ისეთ სიტუაციებში, როდესაც შესაძლოა გაზრახებულები ან შეწუხებულები იყვნენ მათდამი მტრულად განწყობილი კლიენტისა თუ მიუსაფარი ბავშვის მდგომარეობის გამო. აღნიშნულმა პროცესებმა შესაძლოა გამოიწვიოს ორგანიზმში ქიმიური

პროცესები/ცვლილებები, რომლებიც სტრესზე პასუხია და რომელიც ორგანიზაციულ კონტექსტში შეზღუდულია გამოხატვის მხრივ (Biggart, 2016).

თანამედროვე სოციალური მუშაობაში მიმდინარეობს მსჯელობა ემოციური ინტელექტისა და ემოციების მნიშვნელობაზე, და ემოციური ინტელექტი განიმარტება, როგორც “პიროვნების უნარი მოტივირდეს და წინააღმდეგობა გაუწიოს ფრუსტრაციას, მართოს იმპულსები და გაიხანგრძლივოს კმაყოფილების გრძნობა, დაარეგულიროს ხასიათი, შეინარჩუნოს დისტრესის მდგომარეობა და ფიქრის უნარი, თანაგრძნობა და იმედი“ (Goleman, 1996)

Salovey and Mayer (1990) რომელთაც პირველებმა დაიწყეს საუბარი ემოციური ინტელექტის მნიშვნელობაზე, ემოციური ინტელექტი აღწერეს როგორც საკუთარი და სხვისი გრძნობების მონიტორინგი (Morrison, 2006).

იქიდან გამომდინარე, რომ ემოციები ხშირად წარმოიქმნება სტატუსისა და ძალაუფლების ველში (Kemper, 2000), ასევე ამ პროცესში გამოხატულია შფოთვის გარკვეული მაჩვენებლები (Morrison, 1997), აუცილებელია სოციალურმა მუშაკებმა გაანალიზონ როგორც საკუთარი ასევე სხვების ემოციები. იმდენად რამდენადაც სოციალური მუშაკების ბენეფიციარები განიცდიან ან განცდილი აქვთ სხვადასხვა სახით ემოციების დერეგულაცია, აქვთ არარეგულარული ზრუნვისა და ხშირ შემთხვევაში საფრთის შეგრძნება, აუცილებელია სოციალური მუშაკის მხრიდან აღქმულ და გაანალიზებულ იქნეს ის ემოციური მდგომარეობა, რომელიც წარმოიშვება ადამიანის ცხოვრებაში ამ კონკრეტულ პერიოდში. ასევე აღსანიშნავია, რომ სოციალური მუშაკების კომპეტენციების ჩამოყალიბებისას ემოციური ინტელექტის განვითარება მოიაზრებს გადაწყვეტილების მიღების პროცესის ეფექტურობისა და თანამშრომლობის პროცესის დახვეწას. ფაქტიურად, სოციალური მუშაკის მოქმედების ყველა ეტაპზე იქნება ეს კლიენტის ჩართულობის, შეფასების, მასზე დაკვირვების, გადაწყვეტილების მიღების, დაგეგმვისა თუ ინტერვენციის განხორციელების ეტაპი ემოციური ინტელექტის განვითარებას აქვს ერთერთი საკვანძო მნიშვნელობა, ასევე თავად პროფესიონალისთვის

გულისხმობს სტრესისგან თავის არიდების, მდგრადობის შენარჩუნების და სირთულეებთან გამკლავების სტრატეგიების ქონას (Morrison,2006).

თავის წიგნში „Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ and Working With Emotional Intelligence“, დანიელ გოლემანი წარმოგიდგენს ემოციური ინტელექტის ხუთ კატეგორიას: თვითშემეცნება, თვითრეგულაცია, მოტივაცია, ემპათიის უნარი და სოციალური ურთიერთობის უნარი (მაგალითად, მათი ნდობის მოპოვება და „მათი გუნდის წევრად გახდომა“). ავტორი წიგნში მხარს უჭერს მოსაზრებას, რომ წარმატებისთვის უფრო მნიშვნელოვანია მაღალი დონის ემოციური ინტელექტის ქონა, ვიდრე მაღალი დონის ზოგადი ინტელექტისა (DeLeon, 2015).

სამაგისტრო ნაშრომის ავტორის მოსაზრებით, გოლემანის ეს შეხედულება საინტერესოა და რიგი პროფესიების სამუშაოს სპეციფიკიდან გამომდინარე რელევანტურიც, მაგრამ მაგალითად სოციალური მუშაკების შემთხვევაში ვერ ვიტყვით, რომ წარმატებისთვის მაღალი დონის ემოციური ინტელექტის ქონა უფრო მნიშვნელოვანია, ვიდრე მაღალი დონის ზოგადი ინტელექტისა.

2.2 კვლევის კითხვა

კვლევის შესასწავლი საკითხიდან გამომდინარე, ჩამოყალიბდა ძირითადი საკვლევი შეკითხვა:

რა თავისებურებებით ხასიათდება საქართველოში კერძო და საჯარო დასაქმების სექტორებში სოციალური მუშაკების ემოციური შრომა?

ასევე გარდა ძირითადი კითხვისა, კვლევის პროცესში დაიბადა შემდეგი სახის შეკითხვა:

რა მსგავსებითა და განსხვავებით ხასიათდება დღეს საქართველოში, საჯარო და კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების ემოციური შრომის თავისებურებები.

ნაწილი III: კვლევის შედეგები

3.1 კვლევის შედეგები კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების ემოციური თავისებურებების შესახებ

სამაგისტრო პროექტის ფარგლებში ჩატარებული კვლევის შედეგად, სიღრმისეული ინტერვიუს მეთოდით გამოკითხულ იქნა დასაქმების კერძო სექტორში მომუშავე 6 პრაქტიკოსი სოციალური მუშაკი (5 ქალი და 1 კაცი), რომელთან თითოეული მათგანი ფლობს მინიმუმ ბაკალავრის აკადემიურ ხარისხს და პრაქტიკოს სოციალურ მუშაკად მუშაობის გამოცდილება აქვს მინიმუმ 1 და მაქსიმუმ 4 წელი.

კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების კვლევის შედეგად ირკვევა, რომ ემოციების ნაირსახეობათაგან, სხვადასხვა არასამთავრობო ორგანიზაციასა თუ ფონდებში დასაქმებული გამოკითხული სოციალური მუშაკები ყველაზე ხშირად განცდადად და გამოხატვად ემოციად ასახელებენ შიშს, სიხარულს ასევე ბრაზსაც და აღნიშნავენ, რომ განდილი ემოციები შესაძლოა რეალურად უარყოფითი იყოს, თუმცა მათი სამუშაოს სპეციფიკიდან, სამუშაოსადმი დამოკიდებულებიდან და ბენეფიციარის საქმეში სასურველი შედეგების მიღწევის მიზნიდან გამომდინარე, თვლიან, რომ პროცესისთვის სასარგებლოდ, უმეტესად დადებით ემოციებს გამოხატავენ და სიტუაციურად უარყოფითი ემოციების შეკავებას ახდენენ.

აღსანიშნავია, რომ კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკებისთვის შიშის განცდა და მისი შესაბამისი ფორმით გამოხატვა დაკავშირებულია ბენეფიციართან მუშაობის პროცესში დაკავშირებულ სირთულეებთან (მაგალითად, პერიოდულად ბენეფიციარისადმი შიშზე საუბრობენ ფსიქიკური ჯანმრთელობის სფეროში და ქუჩაში მცხოვრებ და მომუშავე ბავშვებთან მომუშავე გამოკითხული სოციალური მუშაკები, რომელთა გადმოცემითაც, როგორც მოულოდნელად ასევე ბენეფიციარის წინასწარი მუქარის საფუძველზე არაერთჯერ ჰქონიათ პირად სიცოცხლესა და უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული საფრთხეების შეგრძნება).

ასევე სიხარულის ემოციის განცდას და გამოხატვას ექვსი გამოკითხული რესპონდენტიდან ექვსივე უკავშირებს სამუშაოს შესრულებისას, ბენეფიციარების ცხოვრებაში მიღწეული დადებითი ცვლილებების, თუნდაც მცირედის მიღწევის გარემოებებს.

ბრაზის ემოციის განცდასა და გამოხატვას, ასევე უკავშირებენ ბენეფიციართან მუშაობის პროცესში როგორც პერიოდულად საჭირო და მოშველიებად ემოციას. კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკები ასევე აღნიშნავენ, რომ ბრაზი შეიძლება გაუჩნდეთ კოლეგებთან და სხვა უწყების თანამშრომლებთან ურთიერთობის პროცესში და აღნიშნულ შემთხვევაში შესაძლოა უფრო ხშირად უჩნდებოდეთ ბრაზის შეგრძნება, ვიდრე მაგალითად ბენეფიციართან ურთიერთობისას.

ასევე კვლევის შედეგად გამოიკვეთა, რომ ექვსი სოციალური მუშაკიდან ექვსივე სამსახურებრივი საქმიანობის შესრულებას ბენეფიციარებთან ურთიერთობის თვალსაზრისით განსაკუთრებული თვითკონტროლის პროცესად არ აფასებს, რადგან თვლიან, რომ სამუშაოსთან ადაპტირებულნი არიან და კლიენტთან ურთიერთობის პროცესი მათი მხრიდან ემოციების თვითკონტროლს ისედაც მოიაზრებს. კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკები შედარებით განსაკუთრებული ემოციური თვითკონტროლის ზონაში აქცევენ, როგორც უშუალოდ ორგანიზაციაში დასაქმებულ კოლეგებთან ურთიერთობის პროცესს ასევე ინტერდისციპლინარულ თანამშრომლობას სხვა უწყებების თანამშრომლებთან, რომლებთან ერთადაც ხშირად ევალებათ ან სასურველია ბენეფიციარის საქმეზე ერთდროული მუშაობა. ასევე აღსანიშნავია, რომ ექვსიდან ოთხმა სოციალურმა მუშაკმა თავად ბენეფიციარებთან ურთიერთობის პროცესში ემოციების თვითკონტროლის განსაკუთრებულ აუცილებლობაზე ხაზგასმა მოახდინა პრაქტიკოსობის საწყის ეტაპთან დაკავშირებით, როდესაც მათთვის კონკრეტულ ჯგუფთან მუშაობის სპეციფიკა იყო ახალი და ჯერ არ ჰქონდათ ინტერნალიზებული ჯგუფთან მუშაობის პრაქტიკა.

ექვსიდან ოთხმა სოციალურმა მუშაკმა აღნიშნა, რომ დამსაქმებელი ორგანიზაცია არ უკონტროლებს მუშაობის პროცესში გამოსახატი ემოციების ბუნებას, რადგან აქვთ

მოქმედების სრული თავისუფლება, ხოლო ორმა მათგანმა აღნიშნა, რომ კონტროლი ნაწილობრივია, ემსახურება მათ გაძლიერებას და მხოლოდ მაშინ ხდება, როდესაც ამას თავად მოისურვებენ და სუპერვიზიის შეხვედრაზე წინ წამოწევენ. აღსანიშნავია, რომ მიუხედავად კონტროლის მექანიზმების არარსებობისა, რომელიც მათთვის ამჟამად შესაძლოა კომფორტულ სამუშაო გარემოს ქმნიდეს, მათი ხედვით ორგანიზაციის მხრიდან გარკვეული სახის კონტროლი მაინც საჭირო და მისაღებია.

იმ ფონზე, რომ გამოკითხული რესპონდენტები საუბრობენ, დამსაქმებლის მხრიდან მუშაობის პროცესში მათ მიერ გამოსახვატი ემოციების ბუნების გაუკონტროლებლობაზე, შედარებით განსხვავებულ პასუხებს იძლეოდნენ საქმიანობის შიდაორგანიზაციული რეგულირებიდან მომდინარე ემოციურ დამაბულობაზე საუბრისას. კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების პასუხების გაანალიზების შედეგად აღმოჩნდა, რომ შიდაორგანიზაციულ რეგულირებასთან დაკავშირებით ზოგ სოციალურ მუშაკს აქვს ემოციური დააბულობა ზოგს არა, და ისინი ვისაც მსგავსი სახის დამაბულობა აქვთ საუბრობენ ორგანიზაციების მხრიდან მათთან შეუთანხმებლად სამუშაო დატვირთვის ზრდაზე, დამატებითი საქმიანობების შესრულების ვალდებულების დაკისრებაზე, მოუქნელი ბიუროკრატიული მექანიზმების არსებობაზე და ამ ყველაფრის ფონზე მათ ფიზიკურ, ემოციურ გახარჯვაზე.

ასევე ექვსიდან ექვსივე გამოკითხული სოციალური მუშაკი ხაზს უსვამს იმ გარემოებას, რომ სამსახურში მათ მიერ ემოციების ეფექტურად მართვა დიდმნიშვნელოვნად, პირდაპირ და სასიცოცხლოდ უკავშირდება ბენეფიციარის საქმის წარმატებით წარმართვას. გამოკითხული სოციალური მუშაკების მოსაზრებით ემოციებთან რაციონალური მიდგომაა საჭირო და იმ შემთხვევაში, თუ პროფესიონალს ამ მხრივ პრობლემა არ აქვს, ის უფრო მეტად ეფექტურია საქმეში შედეგების მიღწევის კუთხით, ვიდრე ის პროფესიონალი რომელსაც მსგავსი სახის პრობლემები აქვს.

რესპონდენტი კერძო სექტორიდან: „-შემთხვევაზე მუშაობისას ემოციების ეფექტურად მართვა, სასიცოცხლო მნიშვნელობისაა, რადგან ხშირად ერთმა უსამართლოდ გამოვლენილმა და გაუკონტროლებელმა ემოციამ უკუშედეგი შეიძლება გამოიწვიოს,

აუცილებელია ემოციებთან რაციონალური მიდგომა. ბენეფიციართან ურთიერთობისას საქმეს აფუჭებს ზედმეტი ალეღება, შეშფოთება, ზედმეტი მონდომება პროფესიონალის მხრიდან. ემოციური ურთიერთობის პროცესში, შენს მიერ ემოციების მართვის შედეგია ის, რომ ან ახერხებ ბენეფიციარის ნდობის მოპოვებას ან პირიქით მის ნდობას კარგავ.“

კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების გამოკითხვის შედეგად, მათ მიერ სამსახურებრივი მოვალეობის შესრულებისას ემოციური კომფორტის მიმნიჭებელ საქმიანობებად იდენტიფიცირდა ბენეფიციარების მომსახურება, მათთან ურთიერთობა/კომუნიკაცია და შედეგიანი მუშაობა ასევე პროფესიული სუპერვიზიის მიღების პროცესი, ხოლო დისკომფორტის მიმნიჭებელ საქმიანობებად დასახელდა თანამშრომლებთან (არა სოციალურ მუშაკებთან) და სხვა უწყების/დაწესებულების წარმომადგენლებთან (მაგალითად, პოლიციასთან, სკოლის პერსონალთან და ა.შ) კომუნიკაციის პროცესი, ასევე იმ ბენეფიციარებთან ურთიერთობის და მუშაობის პროცესი, რომლებთან მუშაობისასაც თვლიან, რომ აქვთ პირადი ჯანმრთელობის დაზიანებისა და სიცოცხლის მოსპობის საფრთხეები. კერძო სექტორში დასაქმებული ერთ-ერთი სოციალური მუშაკი ასევე ასახელებს, რომ ბენეფიციართა მხრიდან განცდილ ძალადობრივ გამოცდილებაზე საუბრების მოსმენა, სოციალურ მუშაობაში სამწლიანი გამოცდილების მიუხედავად, ყოველჯერზე სამუშაო პროცესს განსაკუთრებით დისკომფორტის შემცველს ხდის. სხვა სოციალური მუშაკი თავისთავად დისკომფორტის შემცველად, თუმცა პირად მოვალეობად თვლის მაგალითად ციხეში, კომერციული სექსმუშაკების სამუშაო ტერიტორიებზე და ისეთ ადგილებსა თუ დაწესებულებებში სიარულს, რომლებშიც მის კოლეგებს პროფესიული საქმიანობიდან გამომდინარე ხშირად უწევთ ვიზიტები.

კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების ემოციური დამაბულობის მიზეზების კვლევისას, აღსანიშნავია, რომ გამოკითხული ექვსი რესპონდენტიდან ექვსივემ აღნიშნა რომ, მათი ემოციური დამაბულობის მიზეზი არ არის ეთიკური ნორმები, თუმცა ამის საპირისპიროდ ექვსივე მათგანი აღნიშნავს, რომ ქვეყანაში არსებული სამართლებრივი რეგულირება და არსებული კანონმდებლობის აღსრულების პროცესი მათთვის მნიშვნელოვან დამაბულობასთან ასოცირდება.

სოციალური მუშაკების გადმოცემით, ემოციური დაძაბულობის მიზეზი თავად ეთიკური ნორმები არ არის, რადგან სოციალური მუშაობის ეთიკური სტანდარტები მათთვის პიროვნულ სტანდარტებთანაც ასოცირდება, თუმცა პერიოდულად დაძაბულობის მიზეზი შესაძლოა გახდეს ის ეთიკური დილემები, რომლებიც მუშაობის პროცესში წარმოიქმნება.

რესპონდენტი კერძო სექტორიდან: „ეს საკითხი ჩემთვის მუდმივი შფოთვის მიზეზია, რადგან საკითხები რომლებსაც მე ვეხები თითქმის არ არის რეგულირებადი კანონის მიერ, მაშინ როდესაც აუცილებლად უნდა იყოს რეგულირებადი. იმის გამო, რომ ხშირად კანონმდებლობა სრულიად არ არის მორგებული ჩემი ბენეფიციარის საჭიროებებზე, ეს იწვევს ჩემში დაძაბულობას, რადგან ვერ ვუწევ იმ მომსახურებას რაც მისთვის სასიცოცხლოდ აუცილებელია. მაგალითად, ჩვენს ქვეყანაში ბავშვზე მზრუნველი სახელმწიფო საოჯახო ტიპის სერვისის სტანდარტი განსაზღვრულია ბავშვთა დღის ცენტრების სტანდარტადაც, არადა ეს ორი სრულიად განსხვავებული ტიპის მომსახურებებია, და როდესაც მაგალითად მონიტორინგის სამსახური მოდის ვერ ვხვდები რატომ უნდა შევასრულო ის სტანდარტები, რომლებიც ჩემი მომსახურების სპეციფიკას არ არის მორგებული.“

კერძო სექტორში დასაქმებულმა სოციალურმა მუშაკებმა სამართლებრივი რეგულირების როგორც წმინდად სამართლებრივი/შინაარსობრივი ნაწილი დაასახელეს თავიანთი შფოთვის მიზეზად, ასევე განსაკუთრებული ყურადღება გაამახვილეს სამართლებრივი ნორმების პრაქტიკაში აღსრულების საკითხებთან დაკავშირებულ სირთულეებზე. პრობლემურ მიმართულებად აღნიშნეს ქვეყანაში არსებული სერვისების სიმწირე და ისედაც მწირი სერვისების ფონზე მათი მიღების სამართლებრივი რეგულაციების საკითხები, როდესაც მაგალითად თავად ყველანაირად ცდილობენ ბენეფიციარის საჭიროებებზე მორგებულ სერვისში გადამისამართებას, მაგრამ ამის საშუალებას ან კანონი არ აძლევდათ (და შესაძლოა კანონი საერთოდ არც არსებობდეს) ან ამ კანონის აღმასრულებელი/სერვისის გამწევი საჯარო თუ არასამთავრობო დაწესებულებების

თანამშრომლები არ აღასრულებდნენ მათზე დაკისრებულ მოვალეობებს კანონის და რეგულაციების შესაბამისად.

საინტერესო აღმოჩნდა იმის კვლევა თუ როგორ გრძნობენ თავს კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკები ფიზიკურად, ემოციური კეთილდროების თვალსაზრისით, როდესაც სამსახურის საათებს ასრულებენ. გამოკითხული რესპონდენტების უმრავლესობამ აღნიშნა, რომ გააჩნია სამუშაო დღემ როგორ ჩაიარა, ერთმა რესპონდენტმა განმარტა, რომ დაღლილი და უენერგოა, ხოლო სხვამ ის, რომ სამსახურის საათების დასრულების შემდგომ ფიზიკურზე მეტად ემოციურად და გონებრივად დაღლილი.

რესპონდენტი კერძო სექტორიდან: „სამსახურის საათების დასრულების შემდგომ თავს უფრო კარგად ვგრძნობ ფიზიკურად და ფიზიკურ დაღლაზე მეტად ვიღლები ემოციურად. ბენეფიციარებთან ურთიერთობა არის ყოველდღე სხვადასხვანაირი, მოგებსენებათ კომერციული სექს-მუშაკები, ყოფილი პატიმრები და პრობაციონერები, ძალიან განსხვავებული ადამიანები არიან და ინდივიდუალურები. მათთან ერთად სხვადასხვა სიტუაციებში ყოფნა, შესაბამისად სხვადასხვა ემოციებს იწვევს, არიან ბენეფიციარები რომლებიც იუმორით უყურებენ თავის მდგომარეობას და შენც ნაკლებად იძაბები, ასევე არიან ადამიანები რომლებიც სრულ ჯოჯოხეთში ცხოვრობენ და ამ დროს შენ ემოციურად დაძაბული რომ არ იყო შეუძლებელია. მახსოვს როდესაც აივზე ტესტირებას ვატარებდი აღმოჩნდა, რომ მე უნდა მეთქვა ადამიანისთვის რომ ის იყო აივ დადებითი. ამის გამოცდილება მანამდე არ მქონია და შესაბამისად, ვიცი რა რომ დაავადება განუკურნებელია და არ ვიცი ეს ადამიანი თავს როგორ მიხედავს, ტვინში სისხლი ჩამექცა, გული ამიჩქარდა იმის გამო, რომ პირველი ამ ადამიანს განუკურნებელი დაავადება სჭირდა და მერე მეორე, რომ ამის თქმა მე მომიწევდა. დიაგნოზს ვერ დავუმალავდი და შესაბამისად ვუთხარი, მაგრამ მახსოვს როგორ ვაკონტროლე საკუთარი ემოციები, რადგან არც შემეშინებინა და არც ისე წარმოძეჩინა მისი მდგომარეობა ისე, რომ ჯანმრთელობისთვის არ მიეხედა, რისი შანსიც ამ დაავადების შემთხვევაში ხშირია ხოლმე. პრობლემა ისაა, რომ ამ ადამიანების უმეტესობა ერთი დღით ცხოვრობს, ხშირად ამბობენ ხოლმე დღეს ხომ

ცოცხალი ვარ, ოთხი თვე ხომ ვიცოცხლებ და ამით თითქოს თავს იმშვიდებენ, მაგრამ ამ დროს მე ძლიერი ემოციური შფოთვა მაქვს, შესაბამისად ასეთი დღეების შემდეგ ემოციური კეთილდღეობის თვალსაზრისით არცისე კარგად ვარ ხოლმე. მახსოვს ამ დღეს სახლში რომ მივედი ლუდი დავლიე, ვცდილობდი არ მეფიქრა ამ ამბავზე, ერთის მხრივ ვადანაშაულებდი საკუთარ თავს, მაგრამ მეორე მხრივ სწორად ვთვლიდი ჩემს ქმედებას, რომ ადამიანს ვუთხარი თავისი დიაგნოზის შესახებ, მერე ფილმის ყურება ვცადე, მაგრამ რათქმუნდა ვერშევძელი, და ბოლოს აქეთიქით სიარული დავიწყე, რომ გავჩერდი საკუთარ თავს შევუთხანხმდი რომ საბოლოოდ მაინც კარგი გავაკეთე, რადგან ადამიანს თავისი დიაგნოზის შესახებ ვუთხარი, ის მკურნალობას დაიწყებს, თავს მიხედავს და ლეტალური შედეგი მალე აღარ დადგება. მახსოვს იმ დამეს არ მეძინა და მეორე დღესაც ვერ ვიყავი კარგად. ახლა შედარებით შევეჩვიე, მაგრამ ემოციურად ისევ რთულია.“

ზემოთ აღნიშნულის პარალელურად, მიუხედავად იმისა, რომ სამსახურის საათების დასრულების შემდგომ ემოციური დაღლაზე კერძო სექტორში დასაქმებული ყველა სოციალური მუშაკი ლაპარაკობს, მათი გადმოცემით, ემოციური დაღლის ჯილდო შესაძლოა კარგად მუშაობის შედეგად ემოციური კმაყოფილების გრძნობაც იყოს და ასევე ემოციურად და პრაქტიკულად რთულად გადასატანი სამუშაო დღეც, რომელიც განსაკუთრებით სტრესული აღმოჩნდა მათთვის შედეგების მხრივ.

აღსანიშნავია, რომ კერძო სექტორში დასაქმებული ექვსი რესპონდენტიდან ორმა გამოკითხულმა აღნიშნა, რომ არასდროს ჰქონიათ ფსიქო-სომატური ჩივილები რომლებსაც სამსახურში ემოციების მართვის პროცესის თავისებურებებს დაუკავშირებდნენ, ხოლო ოთხმა რესპონდენტმა ერთხმად დაასახელა თავის ტკივილი, ასევე მაღალი ტემპერატურა და უძილობა.

კვლევის ფარგლებში, ასევე ერთ-ერთ ამოცანას წარმოადგენდა სოციალური მუშაკების შეფასებით, თუ რა გავლენას ახდენდა სამუშაო ადგილზე მათთვის დამახასიათებელი ემოციების მართვის სტილი თითოეული მათგანის პირადსა და კარიერულ ცხოვრებაზე. ორივე შემთხვევაში სოციალური მუშაკების შეფასებით აღნიშნული კავშირი და გავლენა არსებობს, რადგან სამსახურში მთელი დღის

განმავლობაში ემოციების მენეჯმენტი, საბოლოოდ გავლენას ახდენს დღის ბოლოს მათ განწყობაზე, რაც მუშაობის საწყის წლებში გამოიხატებოდა და ახლა მათი პირადი გადაწყვეტილებით აღარ გამოიხატება ან დღემდე აქტიურ გავლენას ახდენს მათ პირად ცხოვრებაზე. აღსანიშნავია, რომ სამსახურში ემოციების მართვის სტილის მათთვის დამახასიათებელი პრაქტიკის პირად ცხოვრებაზე გავლენის შედეგებს ყველა აღწერს უარყოფითად და უკავშირებენ დადებითობის გამო, პირადი სოციალური კონტაქტების გაწყვეტის სურვილის ქონას, უენერგიობას და პირად ცხოვრებაში აქტივობების დაგეგმვის უუნარობას ან სურვილის გაქრობას დადებითობის და დატვირთული ემოციური სამუშაოს გამო.

რესპონდენტი კერძო სექტორიდან: „თუ სამსახურიდან რაიმე განწყობა და ემოცია მომაქვს, შესაძლოა მთელი დღისა და მთელი კვირის განმავლობაში ვატარო ის, რაც ძალიან მიშლის ხელს, მაქვს საშინელი ხასიათი, ვარ წახდენილი და ეს შესაბამისად აისახება ჩემს პირად ურთიერთობებსა და ჩემს პირად ცხოვრებაზე, განწყობასა და ნერვულ სისტემაზე.“

რესპონდენტი კერძო ექტორიდან: „კი თავიდან უფრო ახდენდა გავლენას, ემოციები იყო ძალიან მოჭარბებული და სახლში საერთოდ შევწყვიტე ლაპარაკი, მოვდიდი სახლში და სავარძელში ვჯდებოდი ჩემი ფიქრებით. ოჯახის წევრების პოზიცია იყო ასეთი „შენ აღარავინ გაინტერესებს“, „მხოლოდ შენთვის ხარ“, „ჩვენთან საერთოდ აღარ ხარ“, და ა.შ. ამ დროს ეს მართლაც ასე იყო ალბათ, ამ ემოციების ხელახლა გაძლიერების შიშიც მქონდა და რეგულარულად ვფიქრობდი განვლილსა და მომავალ დღეზე, როგორ შევძლებდი საქმესთან გამკლავებას. ამ დროს პიროვნულად არ იცვლები, მაგრამ ყოველდღიურ ურთიერთობებში იმდენად იცვლები, რომ ეს შესამჩნევია, შეიძლება დალღაც დაარქვა ამას, მაგრამ უბრალოდ გადამეტებულ ფიქრს ეჩვევი და დაძინებამდე სულ სამსახურზე ფიქრობ.“

დასაქმების კერძო სექტორში ექვსი გამოკითხული სოციალური მუშაკიდან სამმა აღნიშნა, რომ იმდენად გააცნობიერეს სამუშაოდან გამოყოფილი განწყობის, ემოციებისა და სამუშაო დღის გამოცდილების უარყოფითი გავლენა პირად ცხოვრებასთან დაკავშირებით, რომ ამჟამად უკვე ახერხებენ „სამსახურის სამსახურის კარს მიღმა“ დატოვებას.

სამსახურში ემოციების მართვის სტილის გავლენას კარიერულ ცხოვრებასთან/ განვითარებასთან დაკავშირებით, მნიშვნელოვნად მიიჩნევს ასევე კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკებიდან გამოკითხული რესპონდენტების უმრავლესობა. კვლევის შედეგად გამოიკვეთა, რომ სოციალური მუშაკების ნაწილს მსგავს საკითხე არ უფიქრია, რადგან ამჟამად არ ფიქრობს ზოგადად დაწინაურებაზე იქიდან გამომდინარე, რომ მიმდინარე დასაქმების ადგილზე ამის შანსი არ აქვს ან თვლის, რომ პროფესიულად კიდევ ძალიან ბევრი რამ აქვს სასწავლი საწარმ დაწინაურდება. ერთი რესპონდენტი კოლეგებთან ემოციების მენეჯმენტის არასწორად წარმართვას უკავშირებს საკუთარი შრომის ნაყოფიერების კლებას, ხოლო მეორე აღნიშნავს რომ თუ არ გაქვს შემუშავებული ემოციების მართვის ეფექტური სტილი სამუშაო ადგილზე და თავად გესაჭიროება ემოციების მენეჯმენტში დახმარება, კარიერულ ზრდას და დაწინაურებას ვერ შეძლებ.

ყოველივე ზემოთ აღნიშნულის გათვალისწინებითა და კვლევის ფარგლებში საქართველოში კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების ხედვით, სოციალური მუშაკის ემოციური კეთილდღეობის ხელშემწყობ გარემოებებს/პირობებს წარმოადგენს მოწესრიგებული ინფრასტრუქტურა სამუშაო ადგილზე, განსაკუთრებით სამუშაო ოთახის ქონა, სადაც ბენეფიციართან შეძლებენ ინდივიდუალურად გასაუბრებას და თავიანთი საქმიანობის წარმართვას პროფესიული პრინციპების დაცვითა და გეგმის შესაბამისად, ასევე რაციონალური სამუშაო დატვირთვა, ორგანიზაციული მხარდაჭერა და წახალისების მექანიზმების არსებობა დამსაქმებლის მხრიდან, ისეთი კოლეგებისა და თანამშრომლების წრეში მუშაობა, სადაც პროფესიონალიზმი და კოლეგიალობა მნიშვნელოვანი და დაფასებულია, ასევე ბენეფიციარების მხრიდან მაღლიერების გამოხატვა და თანამშრომლობითი ურთიერთობის მზაობის ქონა. კერძო სექტორში დასაქმებული კაცი სოციალური მუშაკი აღნიშნავს, რომ სოციალური მუშაობა გარდა მიკრო, მეზო და მაკრო პრაქტიკისა რომელიც კონკრეტული ჯგუფების საკეთილდღეოდ მოქმედებს ასევე არის პროფესია, რომელიც ხელს უნდა უწყობდეს საზოგადოებრივი აზრის ფორმირებას და შესაბამისად, სოციალური მუშაკი როდესაც ამ პროცესში ხარ ჩართული და იბრძვი, ეს უკვე თავისთავად შენთვის ემოციური კომფორტის მომტანია.

რესპონდენტი კერძო სექტორიდან: „ყოფილა სიტუაციები როდესაც თავად სოციალური მუშაკები ვყოფილვართ დისკრიმინაციის მხვერპლი ისე როგორც ჩვენი სამიზნე ჯგუფები და განსაკუთრებით კაცი სოციალური მუშაკები. სუფრაზე ვერ ადგები და ვერ იტყვი, რომ ლგბტ თემის წარმომადგენელი კაციც და შენც ორივე კაცი ხართ, რომ ნარკომომხმარებლების უფლებების იცავ, რადგან ამაზე აგრესია წამოვა. პირადად არასდროს არ ვერიდები ჩემი აზრის გამოხატვას ვინც არ უნდა იყოს გარშემო, რადგან ვთვლი, რომ თუ ერთხელ დავუშვი, ის რომ ჩემი აზრი არ გამოვხატე და სხვებს ვაგრძნობინე თავი ისე როგორც მათ სურდათ და არა მე, შემდგომში სულ მომიწევს იმის თამაში რაც მათ უნდათ და არა რეალურად რაც ვარ მე. ვთვლი, რომ ასეთი სახის მსჯელობებში აუცილებლად შევძლებ ჩემი პოზიციების დამტკიცებას მათთვის და ემოციური კეთილდღეობის მოპოვებას“.

3.2 კვლევის შედეგები კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების ემოციური თავისებურებების შესახებ

სამაგისტრო პროექტის ფარგლებში ჩატარებული კვლევის შედეგად, სიღრმისეული ინტერვიუს მეთოდით გამოკითხულ იქნა დასაქმების საჯარო სექტორში მომუშავე 6 პრაქტიკოსი სოციალური მუშაკი (5 ქალი და 1 კაცი), რომელთან თითოეული მათგანი ფლობს მინიმუმ ბაკალავრის აკადემიურ ხარისხს სოციალურ მუშაობაში და აქვს პრაქტიკოს სოციალურ მუშაკად მუშაობის გამოცდილება 1 დან 4 წლამდე.

საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების კვლევის შედეგად ირკვევა, რომ ემოციების ნაირსახეობათაგან, რომელსაც დღის განავლობაში მუშაობის პროცესში განიცდიან და გამოხატავენ შიში, სიხარული, ბრაზი, სიბრალეული, იმედგაცრუება და უკმაყოფილება ყველაზე ხშირია.

შიშის მიზეზად, საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკები მიიჩნევენ ბენეფიციარებთან დაკავშირებულ რისკებს, შიშს მათი სიცოცხლისა და მომავლის გამო. აღსანიშნავია, რომ ბრაზის მიზეზად უმთავრესად ასახელებენ იმ ადამიანებისადმი ბრაზის

განცდასა და პერიოდულად გამოხატვასაც, რომელთაც აქვთ მათი ბენეფიციარის დახმარების საშუალება ან პირდაპირი ვალდებულება, თუმცა ამას არ აკეთებენ.

რესპონდენტი საჯარო სექტორიდან: „ხშირი და გამოხატული ემოცია მაქვს სიბრაზე, თუმცა ნაკლებად ბენეფიციარებისკენ მიმართული, უფრო მეტად იმ რეგულაციების მიმართ და იმ ადამიანების მიმართ, ვისაც შეუძლიათ რაიმე გააკეთონ ამ ბავშვებისათვის მაგრამ არ აკეთებენ, ამის გამო ხშირად მაქვს უსუსურობის განცდა, რადგან ვიცი და ვიცნობ ამ ბავშვებს მათ ოჯახებს, ვიცი რომ ყველაზე მეტად სჭირდებათ კონკრეტული მომსახურება და სერვისი, მაგრამ ხელოვნურად შექმნილი ბარიერების გამო ვერ სარგებლობენ იმ მინიმალური მომსახურებებით რაც არსებობისთვის სჭირდებათ“.

საჯარო სექტორში დასაქმებული ექვსივე რესპონდენტი, ერთ-ერთ ძლიერ და საჭირო ემოციად ასახელებს სიხარულს, რომელიც მათი თქმით, თუნდაც მინიმალური შედეგის მიღების შემდგომ ეუფლებათ. თუმცა ექვსიდან სამი სოციალური მუშაკი ასევე აცხადებს, რომ ხშირად აქვთ შფოთვა და იმედგაცრუება საქმეში წარუმატებლობის შედეგად, რაც უარყოფით ემოციებს აღძრავს მათში.

აღსანიშნავია, რომ ექვსიდან მხოლოდ ერთმა სოცილურმა მუშაკმა აღნიშნა ხშირად განცდილ და გამოხატვად ემოციად სიბრაღული, რაც მისი ახსნით ქუჩაში მცხოვრებ და მომუშავე ბავშვებთან მუშაობის შედეგია და ბავშვებისადმი მისი ზედმეტად მგრძობიარე დამოკიდებულება.

აღსანიშნავია, რომ საჯარო სექტორში დასაქმებული ექვსივე სოციალური მუშაკის გადმოცემით, მუშაობის პროცესში უმეტესად უარყოფითი ემოციები უჩნდებათ, თუმცა მათგან მხოლოდ ორი ამბობს, რომ უმეტესად უარყოფით ემოციებსვე გამოხატავენ, ხოლო დანარჩენი ოთხი სოციალური მუშაკი განცდილის საპირისპიროდ გამოხატავს დადებით ემოციებს, რადგან თვლის რომ ეს მათი პროფესიული ვალდებულებაა.

კვლევის ფარგლებში, ისევე როგორც კერძო სექტორში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებს ასევე საჯარო სექტორში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებსაც დაესვათ შეკითხვა იმის შესახებ, უწევთ თუ არა ემოციების განსაკუთრებული თვითკონტროლი სამსახურებრივი მოვალეობის შესრულებისას. ექვსივე რესპონდენტმა აღნიშნა, რომ

სამსახური არის ის ადგილი სადაც რეგულარულად უწევთ ემოციების არათუ კონტროლი, არამედ განსაკუთრებული და გადაჭარბებული თვითკონტროლი.

ერთ-ერთი რესპონდენტი აღნიშნავს, რომ მაგალითად ბენეფიციართან შეხვედრისას, ყველანაირად ცდილობს არანაირი ემოციები არ ჰქონდეს და ემოციურად ნეიტრალური იყოს, რაც მისი აზრით, უკვე ემოციების განსაკუთრებული თვითკონტროლია. ასევე ერთ-ერთი რესპონდენტი აღნიშნავს, რომ განსხვავებული პრობლემებისა და საჭიროებების მქონე ადამიანებთან უწევს მუშაობა, რომელთაც აქვთ უკმაყოფილების მაღალი ხარისხი, რის გამოც მათგან ხშირად ხდება დამცირებისა და სიტყვიერი შეურაწყოფის მსხვერპლი, რაც თავის მხრივ მისგანაც გაჩენილი აგრესიისა და ბრაზის თვითონტროლის განსაკუთრებულ უნარებს საჭიროებს.

ასევე დასაქმების საჯარო სექტორში გამოკითხული ყველა რესპონდენტის გადმოცემით, მუშაობის პროცესში მათ მიერ გამოსახატი ემოციების ბუნებას დამსაქმებელი არ და ვერ აკონტროლებს, რისი მიზეზებიც თითოეულის შემთხვევაში განსხვავებულია. მაგალითად, ეს მიზეზები შესაძლოა იყო ის, რომ დამსაქმებელზე მეტად აღნიშნულს აკონტროლებს ეთიკის ნორმები, რომლებიც სოციალურ მუშაკებს წესით სრულად ინტერნალიზებული უნდა ჰქონდეთ და არ უნდა წარმოადგენდეს მხოლოდ ორგანიზაციული კონტროლის ფორმას. ასევე ერთ-ერთი რესპონდენტის გადმოცემით, თავად დამსაქმებელს აქვს შექმნილი ისეთი სამუშაო გარემო, რომელშიც დღევანდელი მდგომარეობით რომც მოიდომოს დასაქმებული სოციალური მუშაკების ემოციური შრომის კონტროლი ვერ შეძლებს. მხოლოდ ერთადერთი რესპონდენტი აღნიშნავს, რომ მიუხედავად იმისა რომ დამსაქმებელი მის მიერ გამოსახატი ემოციების ბუნებას დასაქმების პროცესში არ აკონტროლებს, აღნიშნულის პარალელურად სოციალური მუშაკების მედიასთან ან ტელევიზიასთან ურთიერთობის პროცესს მონიტორინგს განსაკუთრებით უწევს.

საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების გადმოცემით, მათ მიერ მუშაობის პროცესში ემოციების ეფექტურად მართვა დიდმნიშვნელოვნად განაპირობებს ბენეფიციარის საქმის წარმატებით წარმართვას. თუმცა აღნიშნული მოსაზრების

საპირისპირო მოსაზრება გამოთქვა მხოლოდ ერთმა სოციალურმა მუშაკმა, რომელმაც აღნიშნა, რომ ყველა საქმეზე ერთნაირი ენერგიით, მოტივაციით, მონდომებითა და ემოციების მენეჯმენტის სტრატეგიით მუშაობს, თუმცა ზოგი საქმე წარმატებით სრულდება ხოლო ზოგი არა. სოციალური მუშაკები, რომლებმაც წინ წამოწიეს ემოციების ეფექტურად მართვის მნიშვნელობა ბენეფიციარის საქმის წარმატებით წარმართვასთან დაკავშირებით აღნიშნავენ, რომ ემოციების გამოვლენისას მნიშვნელოვანია ზომიერების დაცვა და მოწყვლად ჯგუფებთან ინტერაქციისას ემოციების დიდი სიფრთხილით გამოხატვა, რადგან შესაძლოა რომელიმე არასწორად გამოხატულმა ემოციამ, ბენეფიციარის სიბრაზე და უნდობლობა გამოიწვიოს რაც პირდაპირ იმოქმედებს საქმის წარმატებით წარმართვაზე.

კვლევის ფარგლებში გამოკითხული საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების გადმოცემით, მათ საქმიანობაში ყველაზე მეტ დაძაბულობას ბენეფიციართა ცხოვრებაში მათ ნაცვლად გადაწყვეტილების მიღება წარადგენს, მაგალითად ფსიქიკური ჯანმრთელობის დაწესებულებაში ბენეფიციარის განთავსება, ბავშვის ბიოლოგიური ოჯახიდან გამოყვანა და სახელმწიფო ზრუნვაში გადაყვანა და ა.შ, რაც მათი აზრით, ყველაზე დიდ პასუხისმგებლობასა და შფოთვის შეგრძნებას იწვევს მათში. ასევე ემოციური დისკომფორტის მომგვრელ საქმიანობებად ახასიათებენ სხვადასხვა სტრუქტურებთან და დაწესებულებებთან კომუნიკაციის პროცესს, რომელიც შესაძლოა კონფლიქტურიც იყოს, ასევე დიდი დოზით ბიუროკრატიულ პროცედურებს და ე.წ „ფურცლომანიას“, რაც ხშირ შემთხვევაში ბენეფიციართან მათ მუშაობას სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვან დროს ართმევს. ასევე დაძაბულობის მიზეზად იქნა იდენტიფიცირებული საზოგადოების, სახელმწიფოს და დამსაქმებელი ორგანიზაციების მიერ სოციალური მუშაკების პროფესიული როლის გაუცნობიერებლობა და ინფორმირებულობის დაბალი მაჩვენებელი პროფესიასთან და მისი რეგულირების გზებთან დაკავშირებით.

ყოველივე ზემოთ აღნიშნულის საპირისპიროდ კი საკუთარ საქმიანობაში ემოციური კომფორტის განმაპირობებელ გარემოებებად დაასახელეს ბენეფიციარის ადვოკატების პროცესი, ბენეფიციართა სარეაბილიტაციო და სარეინტეგრაციო ღონისძიებების განხორციელება, პოლიტიკის დონეზე ბენეფიციართა საკეთილდღეოდ ცვლილების

მიღწევა, ასევე მათთვის სერვისებისა და რესურსების მოძიება ბარიერებისა და სირთულის გარეშე.

კვლევის ფარგლებში ისევე როგორც კერძო სექტორში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებს, ასევე საჯარო სექტორში დასაქმებულებსაც დაესვათ შეკითხვა იმის შესახებ არის თუ არა მათი ემოციური დაძაბულობის მიზეზი მათი საქმიანობის შიდაორგანიზაციული რეგულირება, რაზეც საჯარო სექტორში დასაქმებულმა ექვსივე რესპონდენტმა დადებითი პასუხი გასცა. საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების გადმოცემით, მათი ემოციური დაძაბულობის მიზეზი არის ანგარიშვალდებულების გაზრდილი ხარისხი როგორც შიდაორგანიზაციულ ასევე სხვა ორგანიზაციებთან მემორანდუმებისა თუ ინტერსექტორული თანამშრომლობის შედეგად გაწერილი ვალდებულებების გამო, ასევე ზეგანაკვეთური შრომის გრაფიკის თვითნებური დადგენის მცდელობა დამსაქმებლის მხრიდან და რეგულარულად მზარდი სამუშაო ვალდებულებები, ბიუროკრატიული პროცედურები და ასევე დამსაქმებელი ორგანიზაციის მხრიდან სოციალური მუშაკის, როგორც სამუშაო კადრის ფუნქციებისა და დანიშნულების დაუზუსტებლობა სამუშაო კონტექსტში.

რესპონდენტი საჯარო სექტორიდან: „ნამდვილად ყოფილა, რადგან იმდენი მიმართულებით გვიწევს მუშაობა და იმდენ სამიზნე ჯგუფთან, რომ თითები არ მეყოფა ჩამოსათვლელად. მიწევს შემთხვევებზე გადაუდებელი რეაგირება, მაშინ როდესაც მთელი დღე წინადადით უკვე დაგეგმილი მქონდა და შესაბამისად, კარგად დაგეგმილი საქმეებიც კი მემლება, რის შედეგადაც ჩემი საქმიანობა არაორგანიზებული ხდება. შეიძლება ითქვას, რომ ერთდროულად რამდენიმე ქეისი საჭიროებს ჩემგან როგორც სოციალური მუშაკისგან გადაუდებელ რეაგირებას რაც ფიზიკურად შეუძლებელი ხდება ხოლმე და მუდმივ ნერვიულობას, შფოთვის განმაცდევინებს და ასევე იმის შეგრძნება მაქვს, რომ რასაც ვაკეთებ სწორად ვერ ვაკეთებ“.

აღნიშნული კვლევის ფარგლებში გამოკითხული საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების გადმოცემით, თავად ეთიკური ნორმები რომლებიც მათ პროფესიაში არსებობს „არ არის გარეგანი რეგულაცია და არ მოითხოვს დამატებით

ძალისხმევას, შესაბამისად არ იწვევს დამატებით შფოთვას“ თუმცა ასევე ექვსივე მათგანი აღნიშნავს, რომ თავად ეთიკური პრინციპები არა მაგრამ მათი პრაქტიკაში რელიზების პრობლემები არის ის რაც იწვევს მათ ემოციურ დაძაბულობას და საქმეში არაეფექტური მონაწილეობის განცდას.

საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების გადმოცემით, მათი ემოციური დაძაბულობის მიზეზი, ეთიკის შემთხვევისგან განსხვავებით, ნამდვილად ყოფილა ქვეყანაში არსებული სამართლებრივი მექანიზმები, უფრო მეტად კი ამ მექანიზმების აღსრულების პროცესში წარმოშობილი სირთულეები. კონკრეტულ სირთულეებად სახელდება მედია საშუალებების, სამართალდამცავი ორგანოებისა და საგანამართლებლო დაწესებულების მხრიდან ბენეფიციართა ძირითადი უფლებებისა და თავისუფლებების ხელყოფის ფაქტები, ასევე სამართლებრივი ნორმებისა და ბენეფიციარის ინტერესების დაპირისპირება, რაც საბოლოოდ სამართლებრივი ნორმის შესაბამისად შესაძლოა გადაწყდეს, მაგრამ სამომავლოდ პრობლემას უქმნის როგორც ბენეფიციარს, ასევე სოციალურ მუშაკსაც მასთან მუშაობისას შედეგის მიღწევის კუთხით.

ერთ-ერთმა საჯარო სექტორში დასაქმებულმა სოციალურმა მუშაკმა, რომელმაც სიღრმისეული ინტერვიუს მიმდინარეობისას აღწერა სამართლებრივი რეგულაციის სიხისტის და არაეფექტურობის მაგალითი ბენეფიციარის საქმეზე აღნიშნა, რომ:

„ქვეყანაში არსებული ბიუროკრატიული მექანიზმები და სერვისში ჩარიცხვის წესი არცისე იშვიათად ბენეფიციარის საწინააღმდეგოდ მოქმედებს. ვინაიდან უშუალო ინტერაქციისას ამ ყველაფრის ახსნა და ამ ლოდინის პროცესის გავლა მასთან ერთად მეც მიწევს, საკმაოდ სერიოზული ემოციური დაძაბულობა მაქვს ხოლმე, არამხოლოდ რამდენიმე კვირის განმავლობაში და სამუშაო პროცესში, არამედ ღამითაც როდესაც დასვენებას ვცდილობ. ეს არის პასუხისმგებლობა რომელიც მაკისრია როგორც სოციალურ მუშაკს და რომელიც მიქმნის დაძაბულ ემოციურ ფონს. მუდმივად ვფიქრობ დაბრკოლებების პირობებში, როგორ შემოდის ვნახო გამოსავალი.“

საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების გადმოცემით, სამსახურის საათების დასრულების შემდგომ ფიზიკურად და ემოციური კეთილდღეობის

თვალსაზრისით თავს გრძნობენ გამოცლილად, უენერგიოდ, გამოფიტულად და დაცარიელებულად, თუმცა ექვსი რესპონდენტიდან ორი ყურადღებას ამახვილებს იმაზე, რომ ყოველდღიური მძიმე დატვირთვის მიუხედავად სამსახურის საათების დასრულების შემდგომ შესაძლოა ფიზიკურად ენერგიულადაც იგრძნონ თავი, ამის მიზეზი კი ერთი სოციალური მუშაკის შემთხვევაში იყო ოჯახი და შვილი-როგორც ანტისტრესორი და მეორე სოციალური მუშაკის შემთხვევაში ნაყოფიერების განცდა, რომელიც გამოიხატებოდა იმაში, რომ თუ მძიმე ემოციური შრომა რომელიც იმ დღეს მოუწია შედეგიანი აღმოჩნდა, მაშინ აქვს ენთუზიაზმი რაც ახალი ფიზიკური ენერგიით ავსებს.

აღსანიშნავია, რომ საჯარო სექტორში გამოკითხულმა რესპონდენტებმა ყველამ დაასახელა ფსიქო-სომატური ჩივილების ჩამონათვალი, რომელიც მათი აზრით უკავშირდება სამსახურში შესრულებული ემოციების მართვის პროცესის თავისებურებებს. სოციალური მუშაკების გადმოცემით, მათი ჩივილებია კუჭის ტკივილი, სხეულში დაღლილობის შეგრძნება იმდენად, რომ ფიქრობს საწოლიდან ვერ წამოდგება, ზურგის და ხერხემლის ტკივილი, კონცენტრაციის სირთულეები რაც საბოლოოდ ასახვას ჰპოვებს მეხსიერებაზე, არტერიული წნევა, დეპრესია, დამაბულობა, გულის არითმია, უჭაერობა და სახის კუნთების დაჭიმულობა, „ყბის ჩაკეტილობა“. მათგან რამდენიმე რესპონდენტი ასახელებს ერთიდაიგივე ფსიქოსომატურ ჩივილებს, რომლებიც ზურგისა და ხერხემლის ტკივილს, წნევასა და უენერგიობას მოიაზრებს.

საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების აღქმით, მუშაობის პროცესში სამუშაო ადგილზე გამოვლენილი ემოციების მათთვის დამახასიათებელი პრაქტიკა მნიშვნელოვან უარყოფით გავლენას ახდენს მათ პირად ცხოვრებაზე. რესპონდენტების გადმოცემით, უარყოფითი გავლენები გამოიხატება სამსახურის შემდგომ, ოჯახში და მეგობრებში გამოვლენილ გაღიზიანებისა და აგრესიაში, ასევე კომუნიკაციის სურვილის არქონასა და ახლობელი ადამიანებისთვის მუდმივად იმის ახსნაში, თუ რა არის მათი შფოთვის მიზეზები. სოციალური მუშაკების შესწავლილი რაოდენობიდან, მხოლოდ ერთმა, დაოჯახებულმა და შვილიანმა სოციალურმა მუშაკმა აღნიშნა, რომ წლების მუშაობის შედეგად, დღეს უკვე ახერხებს იმას რომ სამსახურებრივი პრაქტიკა, მათ შორის

ემოციური შრომის პროცესის თავისებურებები სამსახურში დატოვოს სამუშაო საათების დასრულების შემდგომ.

საჯარო სექტორში დასაქმებულ, კვლევის ფარგლებში მონაწილე სოციალური მუშაკებს ასევე შეკითხვა დაესვათ სამსახურში ემოციების მათთვის დამახასიათებელი პრაქტიკის კარიერაზე გავლენასთან დაკავშირებით, რაზეც აღნიშნეს, რომ სოციალური მუშაკის პროფესიასა და კარიერაში ემოციების მენეჯმენტის საკითხი კრიტიკულია, რადგან რამდენადაც ემოციების სწორად მართვამ შესაძლოა განაპირობოს კარიერული წინსვლა ასევე არასწორად მართვამ შესაძლოა გამოიწვიოს პროფესიონალის დისკრედიტაცია. კვლევაში მონაწილე რესპონდენტების გადმოცემით, ყოფილა შემთხვევა, როდესაც მათი მხრიდან ბენეფიციარებთან ემოციების ეფექტურად მართვამ დამსაქმებლის მხრიდან მოწონება დაიმსახურა და ამის საფუძველზე სოციალურ მუშაკს შესთავაზეს ახალი სამსახური. ასევე ერთ-ერთი სოციალურ მუშაკის გადმოცემით, სამსახურებრივი მოვალეობის შესრულებისას დიდი ემოციური, გონებრივი და ფიზიკური დატვირთვის გამო, ჩამოუყალიბდა ემოციების მენეჯმენტის არამდგრადი სტილი, რის გამოც თავის მხრივ ვერ ღებულობს აკადემიურ განათლებას, ვერ ახდენს ცოდნის დიპლომირებას და შესაბამისად, კარიერულ დაწინაურებას. ასევე საჯარო სექტორში გამოკითხული სოციალური მუშაკი აღნიშნავს, რომ სტრესის მაღალი ხარისხის მიუხედავად, ემოციების თვითკონტროლის ის მოდელი, რომელიც საჯარო სამსახურში სოციალურ მუშაკად მუშაობის სამწლიან პერიოდში ჩამოიყალიბა, მომავალში ბევრ სირთულესთან გამკლავებაში დაეხმარება და არ ეგულება სამსახური, სადაც ემოციების დარეგულირების პრობლემა შეექმნება.

ინტერვიუების ბოლოს, საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების მხრიდან დასახელებულ იქნა მათი აზრით, სოციალური მუშაკის ემოციური კეთილდღეობის ხელშემწყობი გარემოებები: სერვისების მიღებისას ნაკლები ბარიერები და ბენეფიციარის საჭიროებებზე მოურგებელი სერვისში ჩართვის რეგულაციების შეცვლა, შემცირებული ბიუროკრატია, გაფართოებული და გაზრდილი საკადრო პოლიტიკა, დატვირთვის შემსუბუქებისა და ეფექტურობის გაზრდის მიზნით, თავისი როლისა და

საქმიანობის კეთილსინდისიერად შემსრულებელი სხვადასხვა სახის სტუქტურები, მისი თანამშრომლები და სამთავრობო თუ არასამთავრობო ორგანიზაციები, რომლებთანაც შესაძლებელი იქნებოდა ბენეფიციარის საკეთილდღეოდ ერთად მუშაობის გეგმის შემუშავება, ორგანიზაციული მხარდაჭერა, წახალისება, სოციალური მუშაკების ინფრასტრუქტურითა და მატერიალურ ტექნიკური საშუალებებით უზრუნველყოფა, თანამშრომლობითი ურთიერთობები, ერთმანეთის საქმიანობის წახალისება სამუშაო ადგილზე, პროფესიული სუპერვიზია და პროფესიული ტრენინგ-კურსები, სემინარები კვალიფიკაციის ამაღლების მიზნით.

ნაწილი IV : მონაცემთა ანალიზი

კვლევის შედეგების შედარება დასაქმების კერძო და საჯარო სექტორების მიხედვით

საბოლოოდ, სამაგისტრო კვლევის შედეგად, მიღებული მონაცემების საფუძველზე მოხდა სოციალურ მუშაკთა ემოციური შრომის თავისებურებების შედარება საჯარო და კერძო სექტორში გამოკითხული რესპონდენტების მიერ მოწოდებული ინფორმაციის ანალიზზე დაყრდნობით. აღსანიშნავია, რომ საკვლევი საკითხის გარშემო სოციალური მუშაკების ემოციური შრომის თავისებურებების შედარებამ, მნიშვნელოვანი მსგავსება-განსხვავებები გამოავლინა, რაც თავისთავად საინტერესო ანალიზის საფუძველია.

თავდაპირველად, როგორც საჯარო ასევე კერძო სექტორის სოციალურმა მუშაკებმა როგორც ყველაზე ხშირად განცდილ ასევე გამოხატვად ემოციებად მუშაობის პროცესში მიიჩნიეს სიხარული, შიში, სიბრაზე, რომელსაც საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების მხრიდან დაემატა სიბრაულისა და იმედგაცრუებასთან დაკავშირებული ემოციების განცდა/გამოხატვის პრაქტიკა.

აღსანიშნავია, რომ შიშზე საუბრისას, საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკები უმეტესად საუბრობდნენ ბენეფიციარსა და მის მომავალთან დაკავშირებით განცდილ და გამოხატულ შიშებზე, ხოლო კერძო სექტორში დასაქმებული რამდენიმე სოციალური მუშაკის მხრიდან ამას კერძო სექტორში ემატება თავად საუთარ ჯანმრთელობასა და უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული შიშების განცდისა და ინდენტიფიცირების საკითხი.

ბრაზის ემოციასთან დაკავშირებით, როგორც საჯარო ასევე კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების უმრავლესობამ აღნიშნა, რომ აღნიშნული ემოცია უჩნდებათ იმ ადამიანებისადმი და კონკრეტული სახელმწიფო თუ არასახელმწიფო დაწესებულების თანამშრომლებისადმი, რომელთაც შეუძლიათ საკუთარი მოვალეობების შესრულების შედეგად სასიკეთო ცვლილება მოახდინონ იმ ბენეფიციარის ცხოვრებაში, რომელთანც სოციალურ მუშაკს კომპლექსური თანამშრომლობა უწევს, მაგრამ ამას არ აკეთებენ.

დამსაქმებელი ორგანიზაციის მხრიდან, მუშაობის პროცესში გამოსახატი ემოციების ბუნების კონტროლთან დაკავშირებით, საჯარო სექტორიდან რესპონდენტები აღნიშნავენ, რომ დამსაქმებელი არ და ვერ აკონტროლებს ემოციური შრომის პროცესებს, თუმცა განსაკუთრებული ყურადღებით შესაძლოა მიუდგეს მედიასთან სოციალური მუშაკის ურთიერთობის საკითხს. კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების ნაწილის შეფასებით, ორგანიზაციული კონტროლი მუშაობის პროცესში გამოსახატი ემოციების ბუნებასთან დაკავშირებით არ არსებობს, მაგრამ ორგანიზაციებში სადაც არსებობს სუპერვიზიის პრაქტიკა, კონტროლის აღნიშნული ფორმა პროფესიონალის გაძლიერებაზეა ორიენტირებული და ფასდება როგორც დასაქმებულისთვის სასარგებლო პროცესი თავად სოციალური მუშაკების მხრიდან.

სამსახურში ემოციების თვითკონტროლის საკითხთან დაკავშირებით, კერძო სექტორში მომუშავე სოციალურმა მუშაკებმა აღნიშნეს, რომ მათი დამსაქმებელი ორგანიზაციის მხრიდან სამუშაოს სუსტი კონტროლის გამო და საკუთარ საქმიანობასთან ადაპტაციის მაღალი ხარისხიდან გამომდინარე, სამსახურებრივი მოვალეობების შესრულებისას განსაკუთრებული თვითკონტროლი არ უწევთ, და განსაკუთრებული თვითკონტროლის პერიოდს უმეტესობა მათგანი უკავშირებს მუშაობის დაწყების საწყის ეტაპს, როდესაც ჰქონდთ სამიზნე ჯგუფთან მუშაობის სპეციფიკის შესახებ სუსტი კვალიფიკაცია და ცოდნა. გარკვეულწილად აღნიშნულის საპირისპიროდ, საჯარო სექტორში დასაქმებულმა ყველა გამოკითხულმა რესპონდენტმა აღნიშნა, რომ სამსახური არის ის ადგილი სადაც უწევთ ემოციების ყველზე ხშირი, გადაჭარბებული თვითკონტროლიც კი განსაკუთრებით ისეთ სიტუაციებში, როდესაც ბენეფიციარის მხრიდან ხდებიან ვერბალური აგრესიისა და შეურაწყოფის ობიექტები, რა დროსაც მათ უჩნდებათ აგრესია მაგრამ ამასთან ორმაგი თმენის ვალდებულება, როგორც პროფესიული ეთიკით ასევე საჯარო სამსახურის შესახებ ქვეყანაში არსებული რიგი პრინციპების გათვალსწინების გამო.

როგორც საჯარო ისე კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების უმეტესობა - 11 რესპონდენტი აღნიშნავს, რომ მათი შეხედულებითა და პრაქტიკის

გათვალსწინებით მუშაობის პროცესში ემოციების ეფექტურად მართვა პირდაპირ უკავშირდება ბენეფიციარის საქმის წარმატებით წარმართვას, თუმცა მხოლოდ ერთი სოციალური მუშაკი საჯარო სექტორიდან აღნიშნავს, რომ დაშვების დონეზე ემოციების თვითკონტროლი განაპირობებს საქმის წარმატებით წარმართვას, მაგრამ თავად მისი პრაქტიკა ადასტურებს, რომ საქმეებზე ერთნაირი ემოციური და შინაარსობრივი მუშაობის მიუხედავად ზოგი საქმე წარმატებით სრულდება ზოგი არა, რაც ადასტურებს რომ პროცესის წარმატება მხოლოდ პროფესიონალსა და მისი მხრიდან ემოციების მართვის სტილზე არაა დამოკიდებული.

აღსანიშნავია, რომ კვლევის შედეგად გამოიკვეთა პროფესიული საქმიანობების ის მიმართულებები, რომლებიც სოციალურ მუშაკებს დღეს მუშაობის პროცესში ყველაზე მეტ ემოციურ კომფორტსა თუ დაძაბულობას უქმნის.

კერძო სექტორში დასაქმებულმა სოციალურმა მუშაკებმა ემოციური კომფორტის მიმნიჭებელ საქმიანობებად მიიჩნიეს ბენეფიციარებთან კომუნიკაცია და სუპერვიზიის კომპონენტი, ხოლო კერძო სექტორში დასაქმებულმა სოციალურმა მუშაკებმა ბენეფიციართა ადვოკატირების, მათთვის სარებილიტაციო მომსახურებების გაწევის, ცვლილების მიღწევისა და სირთულეების გარეშე რესურსების მოძიების პროცესი.

რაც შეეხება დისკომფორტს, კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკები ემოციური დისკომფორტის შემქმნელ გარემოებად მოიაზრებენ თანამშრომლებთან კონფლიქტური (უმეტესად არა სოციალურ მუშაკებთან) ურთიერთობების არსებობას, მაღალი რისკის მქონე ბენეფიციარებთან მუშაობას, ინტერვიუებს რომელზეც უწევთ ძალადობის შესახებ ბენეფიციარის პიროვნული გამოცდილების გაგება და გაანალიზება, ასევე ვიზიტებზე ისეთ დაწესებულებებში სიარული როგორცაა თავშესაფრები, ციხე, კომერციული სექსმუშაობის ადგილები და ა.შ ხოლო საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკები ემოციური დისკომფორტის შემცველ საქმიანობად აფასებენ სიტუაციებს, როდესაც ბენეფიციარის ნაცვლად უწევთ გადაწყვეტილების მიღება, როგორც მათ სამართლებრივ წარმომადგენელს (მაგ: ბავშვის, ფსიქიკური პრობლემების მქონე პირის რომელიმე სახელმწიფო ზრუნვის დაწესებულებაში ჩარიცხვის დროს), ასევე ხშირად

ემოციური დისკომფორტის შემცველია სექტორული თანამშრომლობის საკითხები, როდესაც მაგალითად პოლიციელების, სკოლის, სამედიცინო პერსონალის მხრიდან არ ხდება ბენეფიციარის საჭიროებებზე მორგებული ღონისძიებების განხორციელება და როდესაც მათი დასაქმების ორგანიზაცია ვერ აცნობიერებს სოციალური მუშაკების პროფესიულ როლსა და რეალური საქმიანობის მნიშვნელობას საკუთარ ორგანიზაციულ კონტექსტში.

თავად ორგანიზაციულ კონტექსტში პროფესიის შიდაორგანიზაციულ რეგულირებას მათთვის მისაღებად და ნაკლებად სტრესულად მიიჩნევენ კერძო სექტორის სოციალური მუშაკები, თუმცა აღნიშნავენ, რომ სამუშაო დატვირთვა, ბიუროკრატიული მექანიზმები და მათი მხრიდან ამ ყველაფრისთვის საჭირო პიროვნული რესურსების ხარჯვა გარკვეული ემოციური დაძაბულობის მომტანია, ხოლო საჯარო სექტორში დასაქმებული, კვლევის ფარგლებში გამოკითხული ექვსივე რესპონდენტი აცხადებს, რომ საქმიანობის შიდაორგანიზაციული რეგულირება მნიშვნელოვანი დაძაბულობის წყაროა მისთვის გაზრდილი ანგარიშვალდებულების, ზეგანაკვეთური სამუშაო დროის, რეგულარულად მატებადი სამუშაო ვალდებულებების, ბიუროკრატიული მექანიზმების აღსრულებისა და ინტერსექტორული თანამშრომლობის ფარგლებში აღებული პასუხისმგებლობის გამო.

მონაცემების შეჯამების შედეგად გამოიკვეთა, რომ ყველა გამოკითხული სოციალური მუშაკი განურჩევლად დასაქმების სექტორისა ეთიკასა და ეთიკის ნორმებს არ აღიქვამს როგორც გარეგან მარეგულირებელს და თავად ნორმების შესრულებას არ თვლის ემოციური დაძაბულობის წყაროდ. რესპონდენტი სოციალური მუშაკების გადმოცემით, ემოციური დაძაბულობის მიზეზი ხდება მათ სამოქმედო სოციალურ გარემოში ეთიკის ნორმების რეალიზებისადმი არახელსაყრელი გარემო-პირობების არსებობა.

ხოლო სამართლებრივ რეგულაციებთან დაკავშირებით, თორმეტივე რესპონდენტი აღნიშნავს, რომ ქვეყანაში არსებული სამართლებრივი რეგულირება ხშირად ხდება მათი ემოციური დაძაბულობის მიზეზი, როგორც თავად შინაარსიდან (შინაარსთან დაკავშირებულ პრობლემას უფრო ხშირად ასახელებდნენ კერძო სექტორში მომუშავე

სოციალური მუშაკები, ვიდრე საჯაროში მომუშავეები) ასევე უფრო მეტად პრაქტიკაში საკანონმდებლო რეგულაციების აღსრულების მექანიზმებიდან გამომდინარე.

სამსახურის საათების დასრულების შემდგომ, თავისი ფიზიკური და ემოციური კეთილდღეობის მდგომარეობას ყველა სოციალური მუშაკი უკავშირებს უმეტესდ უნერგიობის, დაღლილობის და ემოციური გამოცარიელების შეგრძნებებს, თუმცა საჯარო სექტორისგან განსხვავებით, კერძო სექტორის სოციალური მუშაკების უმრავლესობა აღნიშნავს, რომ მათი ემოციური მდგომარეობა დიდწილად დამოკიდებულია მაინც თითოეულ ინდივიდუალურ სამუშაო დღესა და ამ დღის შედეგად მოგვრილი კმაყოფილების განცდის ხარისხზე.

საინტერესოა ის ფაქტი, რომ კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების კონტიგენტიდან ორი მათგანი ასახელებს, რომ არასდროს ჰქონიათ ფსიქო-სომატური ჩივილები, რომელსაც დაუკავშირებდნენ მუშაობის პროცესში მათ მიერ გამოხატული ემოციური შრომის თავისებურებებს. ხოლო დანარჩენი ოთხი აღნიშნავს, რომ მსგავსი ჩივილები ჰქონიათ თავის ტკივილის, სიცხისა და უძილობის სახით. დასაქმების კერძო სექტორის სოციალური მუშაკებისგან განსხვავებით, ფსიქო-სომატურ ჩივილებზე საუბრობს საჯარო სექტორში დასაქმებული ექვსივე სოციალური მუშაკი და აღნიშნავს, რომ კუჭის და თავის ტკივილი, დაღლილობა და სისუსტე მთელს სხეულში, ზურგის და ხერხემლის ტკივილი, მეხსიერების პრობლემა და წნევა, ასევე დეპრესია, დამაბულობა, გულის არითმია, უჭაერობა და სახის კუნთების დაჭიმულობის შეგრძნება არის ის ფსიქო-სომატური ჩივილები, რომლებსაც პირდაპირ უკავშირებენ სამსახურში შესრულებული ემოციური შრომის თავისებურებებს.

კვლევის ფარგლებში გამოკითხული სოციალური მუშაკები, სრულად ეთანხმებიან მოსაზრებას, რომ მუშაობის პროცესში, სამუშაო ადგილზე ემოციების მართვა უარყოფით გავლენას ახდენს მათ პირადსა და კარიერულ ცხოვრებაზე, მაგრამ აღნიშნავენ რომ კარიერულ ცხოვრებაზე დადებითი შედეგების მომტანიცაა, რადგან თუ სოციალური მუშაკი სწორად ახერებს ემოციების მენეჯმენტს ეს განაპირობებს მის პროფესიულ წარმატებას.

ემოციური შრომის უარყოფით გავლენებზე საუბრისას, როგორც საჯარო ასევე კერძო სექტორის სოციალური მუშაკები აღნიშნავენ, რომ სამსახურში ემოციური შრომის შედეგები პირად ცხოვრებაში იწვევს სოციალურ კონტაქტებთან ურთიერთობის გაგრძელებისა და წარმოქმნის სურვილის მნიშვნელოვან შესუსტებას, პირადი ცხოვრებისეული აქტივობების დაგეგმვის უუნარობას და ხშირად იზოლირებული ფიზიკური დასვენების სურვილს.

საბოლოოდ, უნდა აღინიშნოს, რომ კვლევაში მონაწილე ყველა სოციალურ მუშაკს ჰქონდა ხედვა იმასთან დაკავშირებით, თუ რა გარემოებები უწყობს ხელს, სამუშაოზე ემოციური კეთილდღეობის მიღწევას. საჯაროსგან განსხვავებით, კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების მხრიდან დასახელებულ იქნა უფრო ნაკლები ემოციური კეთილდღეობის ხელშემწყობი ფაქტორი, რომელთა შორისაც იყო მოწესრიგებული ინფრასტრუქტურა, სამუშაო დატვირთვის შემცირება, ორგანიზაციის მხრიდან პროფესიული მხარდაჭერა და წახალისება, კოლეგიალურ და პროფესიონალურ გარემოში მუშაობა და ბენეფიციართა მხრიდან გამოხატული მადილერების სურვილი. საჯარო სექტორში დასაქმებული პროფესიონალების გადმოცემით, კი ზემოთ აღნიშნულ ყველა ფაქტორს ემატება, შემცირებული ბიუროკრატის სურვილი, საკანონმდებლო რეგულაციების ცვლილება და სერვისების მიღების მოქნილი მექანიზმების არსებობა, ასევე ორგანიზაციაში სუპერვიზიის კომპონენტის გათვალისწინება და ტრენინგ-კურსების ჩატარების აუცილებლობა.

დასკვნა

სამაგისტრო კვლევა მიზნად ისახავდა ემოციური შრომის თავისებურებების შესწავლას საქართველოში სოციალური მუშაკების პროფესიული ჯგუფის მაგალითზე.

კვლევისას მიღებული შედეგების ანალიზის საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ კვლევაში მონაწილე რესპონდენტების, საჯარო და კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების თვალთახედვით და მათი პრაქტიკული საქმიანობის შედეგებზე დაყრდნობით, ემოციური შრომის თავისებურებები უფრო ნეგატიურ გამოცდილებასთან ასოცირდება პირადი თუ კარერული ცხოვრებისა და ფიზიკური თუ ფსიქიკური ჯანმრთელობის კუთხით და მათი მხრიდან ნაკლებად მახვილდება ყურადღება ემოციური შრომის დადებით მხარეებზე. ხაზგასასმელია ის ფაქტი, რომ აღნიშნული კვლევის შედეგები ხშირ შემთხვევაში ეხმიანება იმ საერთაშორისო კვლევების უმრავლესობას, რომლებიც ცალსახად და დაბეჯითებით საუბრობენ დასაქმებული ადამიანების ცხოვრებაში მათ მიერ შესრულებული ემოციური შრომის თავისებურებების უარყოფით გავლენებზე.

ასევე კვლევისას მიღებული ინფორმაციის გაანალიზების შედეგად, რომელიც თავის მხრივ ეყრდნობოდა დღეს, საქართველოში საჯარო და კერძო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების შრომითი პრაქტიკების ანალიზს, მნიშვნელოვანი აქცენტები დაისვა აღნიშნული პროფესიული ჯგუფის ემოციური შრომის თავისებურებების მსგავსება- განსხვავების კუთხით დასაქმების სექტორების გათვალისწინების შესაბამისად.

კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ სოციალური მუშაკები როგორც საჯარო ასევე კერძო სექტორში დასაქმების მიუხედავად, სამუშაო პროცესში განცდილი და გამოხატული ემოციების მსგავსი სპექტრით ხასიათდებიან. ასევე თავად სოციალური მუშაკების კვალიფიკაციით აღნიშნული ემოციები უმეტესად უარყოფითია, თუმცა სამუშაოს სპეციფიკიდან და საჭიროებიდან გამომდინარე მეტად ხდება დადებითი ემოციების გამოვლენის შემთხვევები ვიდრე უარყოფითისა.

სოციალური მუშაკების ემოციური შრომის თავისებურებებზე მნიშვნელოვანი გავლენის მქონედ იქნა მიჩნეული პროფესიული მოვალეობის შესრულებისას ემოციური

დამაბულობისა თუ ემოციური კომფორტის წყაროების იდენტიფიცირება, ორგანიზაციული კონტროლისა და თვითკონტროლის, ასევე პროფესიის შიდაორგანიზაციული რეგულირების საკითხების განხილვა (რაც განსხვავებულ შედეგებს იძლეოდა საჯარო და კერძო სექტორების შედარების შედეგად).

აღსანიშნავია, რომ კვლევის თანახმად, ემოციური შრომის შედეგად ფიზიკური და ემოციური კეთილდღეობის სფეროში არსებული მდგომარეობა საჯარო სექტორში დასაქმებული სოციალური მუშაკების შემთხვევაში თითქმის სრულად ამახვილებდა ყურადღებას ნეგატიურ გამოვლინებებსა და გავლენებზე. ხოლო სასურველი მდგომარეობის მისაღწევად ორივე სექტორის სოციალური მუშაკები მსგავს საჭიროებებზე საუბრობდნენ. კვლევისას, ყველა სოციალურმა მუშაკმა ისაუბრა ემოციური შრომის პროცესში, ემოციების მართვის მათთვის დამახასიათებელი სტილის გავლენის შესახებ, როგორც კარიერულ ასევე პირად ცხოვრებასთან დაკავშირებით.

კვლევის შეზღუდვები და სამომავლო პერსპექტივა

კვლევის შეზღუდვაა ის, რომ სიღრმისეული ინტერვიუების ჩატარების და შესაბამისად, სოციალური მუშაკების პროფესიული ჯგუფის ემოციური შრომის თავისებურებების შესწავლის ადგილი იყო მხოლოდ ქ.თბილისი, ასევე საველე ეტაპზე გამოიკითხა მხოლოდ 12 სოციალური მუშაკი, რაც საბოლოო ჯამში არ იძლევა კვლევის შედეგების ეროვნულ დონეზე განზოგადების საშუალებას.

ასევე კვლევის მიზნებიდან გამომდინარე, საინტერესო იქნებოდა აღნიშნული კვლევის ფარგლებში დასმული საკითხების კვლევა, როგორც ურბანულ ასევე რურალურ გარემოში მომუშავე სოციალური მუშაკების შესწავლის მაგალითზე და პროფესიულ ჯგუფში გენდერული გადანაწილების თვალსაზრისით არსებული განსხვავებების შესაბამისად, რათა დადგენილიყო ის ძირითადი მსგავსება-განსხვავებანი რაც ემოციური შრომის თავისებურებების კუთხით სხვადასხვა მახასიათებლების მქონე სოციალურ მუშაკთა ჯგუფებს შესაძლოა ჰქონდეთ.

კვლევის საინტერესო საგანი შესაძლოა იყოს სოციალური მუშაკების ემოციური შრომის თავისებურებების კვლევა დამსაქმებლებისა და ბენეფიციარების/ სოციალური მუშაკების კლიენტების პერსპექტივიდან.

ხოლო მეთოდოლოგიური თვალსაზრისით, მნიშვნელოვანი და საინტერესო იქნებოდა საკითხის შესწავლა რაოდენობრივი კვლევის მეთოდებით, განსაკუთრებით თანამედროვე ემოციური შრომის საკვლევი ინსტრუმენტებისა და ინოვაციური თეორიული ჩარჩოების საშუალებით, რომელიც კვლევის ამ სფეროში საერთაშორისო პრაქტიკის სახით არსებობს, თუმცა საქართველოში ჯერ მათი გამოყენება თითქმის არ ხდება.

გამოყენებული ლიტერატურის ნუსხა:

1. საქართველოს სოციალურ მუშაკთა ასოციაცია. (2011). სოციალური მუშაობის სიტუაციური ანალიზი, საქართველო. თბილისი: საქართველოს სოციალურ მუშაკთა ასოციაცია.
2. საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური. (2017). საქართველოს მოსახლეობის რიცხოვნობა 2017 წლის 1 იანვრის მდგომარეობით. თბილისი: სტატისტიკის ეროვნული სამსახური (საქსტატი).
3. Warner, J. (2007). Responses to risk in social welfare and the denial of emotion. Paper from the risk and relationalities conference march 29th-31th, University of Kent, Cambridge.
4. Hochschild, A. (1940). The managed heart: commercialization of human feeling. (3). Berkeley and Los angeles, california: University of california press (7-8, 17-30)
5. Montgomery, J. & Panagopolou, E. & Wildt, M. & Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. Reaserchgate.
6. McFadden, P., Campbell, A., & Taylor, B. (2015). Resilience and Burnout in Child protection social work: Individual and organisational themes from a systematic literature review. British Journal of Social Work, 45(5).
7. Morris, J. & Feldman, D. (2014). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labour. Academy of menegement. (989-992)
8. Brook, P. (2009). The alienated heart: Hochschilds emotional labour thesis and the anti-capitalist politics of Alienation. UK: University of leincester. (26-27)
9. Field, J. & Malcolm, I. (2016). Learning in emotion labour and emotional work. HSRC press. (170-171)
10. Lazányi, k. (2017). Who benefits from emotional labour?. Dissertation. Corvinus university of Budapest, Budapest.
11. Scheve, Ch. & Luede, R. (2005). Emotional and social structures: towards un interdisciplinary approach. Journal for the Theory of social behavior, 35:3.

12. Wharton, A. (2014). Work and emotions. Dissertation. Washington state university, Washington.
13. International labour office. (2016). Psychosocial risks, stress and violence in the world of work. International journal of labour research. Issue 1-2 (10-20).
14. Biggart, L. & Ward, E. & Cook, L. & Stride, Ch. & Schofield, G. & Corr, Ph. & Fletcher, C. & Bowler, j. & Jordan, P. & Bailey, S. (2016). Emotional intelligence and burnout in child and family social work: implications for policy and practice. UK: University of east Anglia.
15. Lloyed, Ch. & Chenoweth, L. (2011). Social work, stress and burnout: A review. Journal of mental health.
16. Kimes, A. (2016). Burnout and rates among social workers: A systematic review and synthesis. Dissertation. California state university, San Bernardino.
17. Moriarty, j. (2015). The effects of emotional labour in social work practice. The social care ELF.
18. D'oliveira-Martins, M. (2014). Emotional labour around the world: an interview with Arlie Hochschild. Global dialogue, magazine of the International Sociological Association.
19. Tannenbaum, N & Reisch, M. (2001). Introduction: the roots of us social work. School of social work, university of Michigan.
20. Mindtools editorial team. (2017). Emotional Labor Helping Workers Present a Positive Face. Seen in 15.05.2017. source: https://www.mindtools.com/pages/article/newTMM_44.htm
21. Ozmete, E. (2017). Social work as a emotional labour: management of emotions in social work profession. Seen in 13.06.2017. source: <http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler/EmineOZMETE-Labors.pdf>
22. Maps, S. & Savastos, P. (2008). Emotional labour: a significant interpersonal stressor. Inpsych 2008. Seen in 15.07.2017. source: https://www.psychology.org.au/inpsych/emotional_labour/
23. Yeong-Cyeong choi, kyoung seok kim. (2015). A literature review of emotional labour and emotional labour strategies. Universal journal of menegments. 7. (239-290).

24. Hochschild, A. (2016). Arlie hochschild: the presentation of emotion. Seen in 15.07.2017.
source: http://atgstg01.pineforge.com/upm-data/13293_Chapter4_Web_Byte_Arlie_Russell_Hochschild.pdf
25. Biggart, L. (2016). Emotional intelligence in social work. The Hippocratic post. Seen in 15.06.201. source: <https://www.hippocraticpost.com/mental-health/emotional-intelligence/>
26. Morrison, T. (2006). Emotional intelligence, emotion and social work: context and characteristics, colications and contribution. The british journal of social work, (245-263).
27. Deleon, M. (2015). The Importance of Emotional Intelligence at Work. Seen in 15.05.2017.
source: <https://www.entrepreneur.com/article/245755>

დანართი #1

ინტერვიუს გზამკვლევი

1. როგორ გგონიათ, უმეტესად რომელ (მადლიერება, სიხარული, ბრაზი, შიში და ა.შ) და რა სახის (დადებითს თუ უარყოფითს) ემოციებს ავლენთ მუშაობის პროცესში?
2. როგორ გგონიათ გიწევთ თუ არა ემოციური მდგომარეობის განსაკუთრებული თვითკონტროლი სამსახურებრივი საქმიანობის შესრულებისას?
3. თქვენი აზრით რამდენად აკონტროლებს თქვენს მიერ სამუშაოს პროცესში გამოსახატი ემოციების ბუნებას თქვენი დამსაქმებელი ორგანიზაცია და რა ფორმით?
4. თქვენი აზრით, რამდენად განაპირობებს სამსახურში თქვენს მიერ ემოციების ეფექტურად მართვა ბენეფიციარის საქმის წარმატებით წარმართვას?
5. როგორ ფიქრობთ, არის თუ არა სამუშაოს შესრულებისას თქვენი ემოციური დამაბულობის მიზეზი პროფესიული ეთიკით განსაზღვრული ქმედებები? მარეგულირებელი სამართლებრივი მექანიზმები? (მაგალითი)
6. ყოფილა თუ არა თქვენი ემოციური დამაბულობის მიზეზი თქვენი საქმიანობის შიდაორგანიზაციული რეგულირება?
7. სამსახურის საათების დასრულების შემდგომ როგორ გრძნობთ თავს ფიზიკურად? ემოციური კეთილდღეობის თვალსაზრისით?
8. რა სახის საქმიანობებია თქვენს პროფესიაში ისეთი რაც ყველაზე მეტ ემოციურ დამაბულობას/კომფორტს განიჭებთ?
9. როგორ გგონიათ, რა გავლენას ახდენს თქვენს პირად ცხოვრებაზე მუშაობის პროცესში, სამუშაო ადგილზე ემოციების მართვის თქვენთვის დამახასიათებელი პრაქტიკა?
10. როგორ გგონიათ რა გავლენას ახდენს თქვენს ზოგად კარიერულ ცხოვრებაზე, მუშაობის პროცესში, სამუშაო ადგილზე ემოციების მართვის თქვენთვის დამახასიათებელი პრაქტიკა?

11. გაქვთ თუ არა რაიმე სახის ფსიქო-სომატური ჩივილები რომელსაც უკავშირებთ სამსახურში შესრულებული ემოციების მართვის პროცესის თავისებურებებს?
12. თქვენი აზრით, რა განაპირობებს თქვენი როგორც სოციალური მუშაკის ემოციური კეთილდღეობის ხელშემწყობ გარემოებებს/პირობებს?

Ivane Javakhishvili Tbilisi State University

Nino barnabishvili

Emotional labour characteristics on the example of social workers
professional group in Georgia

The Faculty of Social and Political Sciences

Thesis prepared for the Master's Degree in social sciences

Under the Supervision of Prof: Master of Social Policy. PhD candidate in Sociology Ana Diakonidz

Tbilisi

2017