

# ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ РАБОТА: ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ ИССЛЕДОВАНИЙ

*С.А. Колот*

*Одесский национальный политехнический университет*

Представлен обзор исследований эмоциональной работы. Рассматривается эмоциональная работа как внутренний процесс по достижению целей организации, предполагающий усилие, планирование и контроль, необходимые для выражения желательных для организации чувств, которые управляют влиянием индивида на других людей во время межличностного взаимодействия. Анализируются основные тенденции и результаты теоретических и эмпирических исследований. Дается краткое описание ключевых понятий, обосновывается актуальность и определяются направления исследования.

Ключевые слова: эмоциональная работа, процессы поверхностного и глубокого действия, эмоциональная регуляция, правила чувствования, организационная деятельность.

В условиях значительной интенсификации труда, характерной для профессиональной деятельности современного работника, повышается значимость понимания процессов и свойств человека, обеспечивающих регуляцию эмоциональных состояний. В связи с этим, представляют интерес исследования зарубежных ученых в области эмоциональной работы, предполагающей необходимость активного изменения эмоций в процессе выполняемой профессиональной деятельности в соответствии с организационными требованиями. Рост интереса к ее изучению в организациях связан с усовершенствованием и поиском стратегий управления, среди которых существенное значение придается эмоциональному менеджменту с целью повышения эффективности деятельности. Проблемы, с которыми сталкиваются

организационные лидеры, показывают, что соответствующие эмоции управления могут увеличивать способность организации к стабилизации людских ресурсов в условиях происходящих организационных и социальных перемен.

Среди факторов, способствующих, по мнению Л.Г. Дикой, росту исследований социально-психологических аспектов профессиональной деятельности, в качестве существенных для понимания обращения к проблематике эмоциональной работы следует отметить новые стили и правила организации работы, использование новых информационных и коммуникативных технологий, трансформацию организационных функций профессионала [2].

Теоретические и эмпирические данные, представленные в работах отечественных и зарубежных авторов, согласуются в признании существенного влияния эмоциональной работы на успешность выполнения конкретной профессиональной деятельности [9, 11, 17, 42, 47]. В то же время, при функционировании организаций редко рассматриваются затраты, связанные с управлением эмоциями, хотя эмоциональное поведение является составляющей их деятельности и эффективности: эмоции востребованы во взаимодействиях с коллегами и клиентами [40].

Термин «эмоциональная работа» (emotion work) был предложен А.Р. Хокшильд (A. R. Hochschild) и получил широкое распространение в многочисленных работах зарубежных авторов. Сегодня эмоциональная работа рассматривается как вид профессиональной организационной деятельности и является объектом психологических, медицинских, педагогических, экономических и юридических исследований [3, 5, 16-19, 23, 28, 35-40, 42, 46].

С позиций эмоциональной работы получают органичное объяснение особенности поведения работников и множество негативных рабочих последствий, таких, как эмоциональное выгорание, отчуждение от собственных эмоций, рабочее напряжение, текучесть кадров и др., связанных с

эмоциональностью в структуре личности профессионала и востребованностью эмоций как «рабочего инструмента».

Вместе с тем, необходимо признать, что наибольшее внимание данному феномену было уделено в социологических исследованиях; в психологии эмоциональная работа рассматривается достаточно разрозненно, чаще всего, в аспекте профессионализации личности, эмоциональной регуляции, как источник негативных последствий и др. До сих пор, особенно в работах отечественных психологов, эмоциональная работа не определена как объект психологического исследования, не структурированы психологические факторы формирования, остаются неразработанными психологические условия ее стабилизации. Тем самым, возникает противоречие между растущей практико-ориентированной, социальной необходимостью научно обоснованных концепций эмоциональной работы и отсутствием системного научного подхода к ее интерпретации.

История развития представлений об эмоциональной работе начиналась с полного отрицания самой возможности ее существования в организациях ввиду непонимания места и назначения для раскрытия особенностей и эффективности деятельности организаций. Большинство исследований организационного феномена было сосредоточено на рациональности функций, проблем и компонентов организационной жизни, что приводило к исключению эмоциональных аспектов организационной деятельности из сферы рассмотрения организационного феномена.

Началом изучения места и роли эмоций в организационной культуре послужили исследования их негативных последствий для организации и самих работников. Дальнейшее изучение функционального назначения эмоций позволило более эффективно сосредоточиться на их характеристиках, что стало ключевым для понимания специфических проявлений эмоций в сфере организационного управления.

В то же время, анализ литературы по организационному управлению свидетельствует об отсутствии ответов на вопросы - почему, каким образом,

для кого, где, когда и с какой целью люди проявляют эмоции на работе. Результаты исследований разобщены и касаются, в основном, учета воздействия организационных факторов, на основе чего делаются недостаточно обоснованные обобщения и выводы. Дисфункциональные формы последствий эмоциональной работы могут быть причинами возникновения депрессивных и тревожных расстройств, соматических заболеваний, трудностей в социальной адаптации. Поэтому исследование особенностей ее функционирования становится чрезвычайно важным с точки зрения психопрофилактики негативных эмоциональных состояний. Однако, до сих пор в отечественной психологии эмоциональная работа не определена как объект психологических исследований, психологические факторы ее формирования не структурированы, условия оптимального функционирования остаются неразработанными. Тем самым, возникает противоречие между растущей практико-ориентированной необходимостью научно обоснованных концепций эмоциональной работы и отсутствием системного научного подхода к ее психологической интерпретации - с другой.

Основной целью данной работы является рассмотрение понятия эмоциональной работы, ее основных процессов и характеристик, а также обозначение основных путей дальнейших исследований.

## ПОНЯТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Теоретические основы эмоциональной работы заложены в символическом интеракционизме, который подчеркивает социальный контекст эмоции в попытке объяснить ее индивидуалистическую природу с точки зрения социальности. В частности, Дж.Г. Мид, акцентируя происхождение «Я» как целиком социального, в то же время сохраняет представление о богатстве и своеобразии заложенных в том или ином социальном «Я» реакций, способов действия.

В соответствии с социодраматическим подходом И. Гофмана, социальная жизнь - это реализация «драматической» метафоры. Социальное «Я» выступает

как продукт театрализованного взаимодействия между исполнителями и публикой. Для анализа взаимодействия используются такие термины, как актер, маска, сцена, сценарий, фрейм. Социальный процесс представлен как выработка и изменение социальных значений, постоянное определение и переопределение ситуаций взаимодействия их участниками. Эмоции рассматриваются как продукт динамических отношений с социальной системой: они создаются и изменяются в процессе взаимодействия.

И. Гофман отводит важную роль управлению впечатлениями в социальном взаимодействии и считает, что люди сами создают ситуации, чтобы выразить символические значения, с помощью которых они производят хорошее впечатление на других. Человек в своих действиях проявляет заинтересованность в том, чтобы регулировать поведение других, особенно их ответную реакцию. Он влияет на ситуацию не непосредственно, но создает впечатление, которое вызывает у других желание поступить в соответствии с его замыслами [1]. В этом ключе представляются уместными утверждения Р. Лазаруса о связи эмоций с когнициями и побуждениями, полученными из прошлых и настоящих опытов, и R. Harre, который полагал, что бессмысленно отделять любое исследование эмоций от их социального контекста.

Дальнейшее осмысление социальной обусловленности эмоций получает в понятии «эмоциональная культура общества», которое содержит три основных компонента: словарь эмоций - категории, которые используются для описания тех или иных ощущений, эмоциональные убеждения и эмоциональные нормы - правила выражения чувств и эмоций. Культура диктует интенсивность переживания эмоций, направленность и продолжительность, определяет нормативность правил презентации в определенной культуре тех или иных субъективных переживаний.

Hochschild объединяет понятия «фрейм» и «эмоциональные нормы культуры» в «нормативные фреймы», с помощью которых она характеризует ситуативную обусловленность эмоций, их необходимость и особенности внешнего проявления в зависимости от ситуации, в которой они возникают. По

замечанию Hochschild, люди конструируют эмоциональные переживания, пытаясь добиться их соответствия той ситуации, в которой они находятся. Эмоциональные реакции на события фактически являются реализацией усвоенных «эмоциональных правил», которые диктуют форму и интенсивность переживаний. Наблюдения за тем, как индивид конструирует собственные переживания и пытается привести в соответствие ситуативным характеристикам эмоции окружающих, бесспорно, свидетельствует о том, что эмоции являются результатом, с одной стороны, влияния культуры, ее нормативных образцов, а с другой стороны, способностью индивида конструировать эмоции и придавать смысл собственным переживаниям.

Таким образом, эмоции начинают рассматриваться как важный компонент социальных взаимоотношений. Необоснованно игнорируя физиологические основы эмоциональной жизни, а скорее, именно благодаря этому, социологические теории заостряют фокус внимания на социальной обусловленности эмоций, которая представляет существенное значение при изучении роли и места эмоций в жизнедеятельности организаций.

Продолжая традиции крупнейших социологов XIX века А. Файоля, М. Вебера, К. Маркса и Э. Дюркгейма, Hochschild обращает внимание на тот факт, что чувства становятся предметом торговли, товаром: «товарный обмен, в процессе которого организация начинает контролировать столь личное, как эмоции, вызывает у служащих только неприязнь» [24, с.19]. В результате исследований она приходит к объяснению эмоциональной работы как вида трудовой деятельности, осуществление которой напрямую связано с проявлением эмоций.

При обращении к любому виду эмоционального менеджмента, в процессе которого меняется опыт и/или намеренное выражение эмоций служащими, Hochschild употребляет общий термин «эмоциональная работа». Когда эмоциональная работа представляет собой требуемую часть выполняемой работы, которая производится в обмен на заработную плату, она использует термин «эмоциональный труд», придавая ему более частное значение.

Это различие Hochschild обосновывает обозначенной К. Марксом дифференциацией понятий «ценность использования» и «обменная ценность» предметов потребления. Объект имеет ценность использования, если вы можете его использовать не обязательно с целью зарабатывания денег или получения взамен других товаров. Данному описанию соответствует эмоциональная работа. Объект имеет обменную ценность, если им можно торговать для получения какой-нибудь другой ценности, в частности, заработной платы. Данному описанию соответствует эмоциональный труд.

Таким образом, эмоциональный труд рассматривается как деятельность, связанная с необходимостью управлять чувствами, чтобы выразить желательные, с точки зрения организации, эмоции: «управление, которое происходит в обмен на заработную плату, когда одна из ролевых функций работы служащих предполагает демонстрацию клиентам положительных эмоций» [24, с.7]. Центром исследований становится тот факт, что подобное управление эмоциями требует усилий от работника, что и определяет направление дальнейших исследований, связанное с выявлением последствий этих усилий.

И хотя Hochschild не интересовали обстоятельства деятельности, основанной на индивидуальных действиях и личных чувствах, «которые могли бы стать основой для экспрессивного поведения» [24, с. 9], эмоциональный труд позволил ей увязать ряд отрицательных последствий, включая эмоциональное выгорание, отчуждение от собственных эмоций, рабочее напряжение. Она подчеркивала, что когда организация контролирует эмоции служащих, это управление становится для них не только тяжелой, но и вредной работой. Основная идея ее исследования заключалась в поиске ответа на вопрос, каким образом общество вынуждает человека формировать собственные чувства и управлять ими, чтобы соответствовать этому обществу и достичь его целей.

Определение эмоционального труда в подобной трактовке продолжило развитие социологического направления его осмысления как одного из

важнейших аспектов социальной деятельности и стало основанием для углубленного исследования эмоциональной работы в организациях.

Эмоциональный труд подытожил движение от сугубо рационального процесса принятия решений, в котором оставалось мало места для чувств (М. Вебер, К. Маркс) и возможности их проявления на социальном уровне (Э. Дюркгейм), до управления впечатлением, выполняемого в социальных ситуациях с целью расширения эмоциональных ресурсов индивида и группы (И. Гофман); до дальнейшей разработки этих идей самой Хокшильд и ее последователями, - с учетом более полного спектра эмоций, их связи с социальным взаимодействием, выражением эмоций отдельными индивидами в процессе выполнения работы, а также в формальных и неформальных ситуациях и контекстах.

Эмоциональный труд еще продолжает рассматриваться как товар, но появляются новые аспекты его понимания. В частности, Н. Джеймс определяет его как «работу, связанную с решением проблемы чувств других людей, основным компонентом которой является регулирование эмоций», отмечает его эффективность как «ценность вклада эмоционального труда в социальное воспроизводство рабочей силы и социальных отношений» [25, с. 14]. Эмоциональный труд исследуется как «результат преобразования чужих эмоций в производственном процессе», сам результат рассматривается как «эмоциональный продукт» в привязке к рабочим местам [17, с. 19].

В контексте организационной деятельности изучение эмоций, в основном, традиционно было сосредоточено на таких элементах, как удовлетворенность трудом и напряженность, которую испытывает служащий в процессе работы. Но уже звучат призывы относительно того, что «управление эмоциями и их мобилизация являются основой установления и поддержания организационного порядка» [1993, р.1], и последние десятилетия характеризуются попытками изучения эмоциональности, свойственной организационной среде. Результаты, полученные Хокшильд, послужили несомненным толчком для изучения особенностей функционирования эмоций в

организациях. В то же время, по словам Дж. Тернера, социология эмоций была в большей мере сосредоточена на макро-конструировании эмоций и особенностях эмоционального обмена между организацией и служащими, чем на изучении специфических признаков и механизмов их проявления. Социологическое направление, рассматривая в целом эмоциональную работу как неотъемлемую составляющую организационной деятельности, которая требует самостоятельного исследования, обозначило существование проблемы, но не смогло раскрыть ее содержательную сущность.

Дальнейшему развитию исследований способствовало представленное Хокшильд теоретическое обоснование содержания и структуры эмоциональной работы, в качестве элементов которой обозначены процессы поверхностного действия и глубокого действия, техники регулирования эмоций, правила чувствования, схема и описание сценария.

Хокшильд уточняет содержательную направленность эмоциональной работы, обозначая ее как «активную попытку изменить, количественно или качественно, эмоции, которые испытывает индивид» [23], что сказывается на осмыслении эмоциональной работы в ряде других работ. Так, В. Ashforth и R. Humphrey определяют ее, как «действие, связанное с предъявлением соответствующих эмоций» [15, с. 91]; J.A. Morris и D.C. Feldman - как «внутренний процесс по достижению целей организации, предполагающий усилие, планирование и контроль, необходимые для выражения желательных для организации эмоций во время межличностного взаимодействия» [28, с. 987]. R. Erickson и C. Ritter подчеркивают в определении эмоциональной работы ее тесную связь с выражением чувств, которые управляют влиянием индивида на других людей [19].

Как видно, предметом исследования становятся эмоции субъекта, его активность и способность управлять своим поведением, направленные на выражение и контроль собственных эмоций и определяющие возможность оказывать влияние на поведение других людей. Обозначение эмоциональной

работы в плоскости субъект-субъектных отношений становится началом исследования личностных характеристик, связанных с ее выполнением.

В этот же период появляются работы, в которых эмоциональная работа рассматривается как вид организационной деятельности, определяющий эффективное функционирование организации в целом. С помощью эмоциональной работы делаются попытки объяснить множество негативных рабочих последствий, таких, как эмоциональное выгорание и эмоциональный диссонанс, отчуждение от собственных эмоций, рабочее напряжение, текучесть кадров [8, 12, 19, 23, 27, 28, 31, 42], факторов удовлетворенности трудом [15, 16, 27, 32, 36, 41, 47]. И хотя фокус внимания Хокшильд перемещается в направлении изучения отдельных психологических характеристик организационной деятельности, однако ей, как и большинству исследователей, не удается уйти как от негативной окраски эмоциональной работы, так и от преобладающей социологизации проблемы: основной пафос изучения эмоциональной работы остается направленным на отношения работника и общества.

При всем многообразии подходов, выделились два основных направления исследования эмоциональной работы. Первое, экспериментальное, пыталось подтвердить теорию Хокшильд в плане возможного разнообразия видов эмоциональной работы в организациях [15, 17, 19, 21, 28, 30, 35, 37, 44]. Второе сосредоточилось на теоретических подходах к определению индивидуального ролевого поведения в рамках эмоциональной работы [16, 34, 38, 44].

Результаты многочисленных исследований показали зависимость эмоциональной работы от частоты и продолжительности взаимодействия с клиентом, интенсивности и требуемого разнообразия эмоций, правил предъявления.

Были определены следующие значимые негативные последствия: эмоциональный диссонанс, эмоциональное отчуждение, стресс, текучесть кадров. Зависимость между эмоциональной работой и эмоциональным выгоранием предъявлялась, практически, как главный результат

эмоциональной работы; была обозначена их связь с организационными результатами.

Наиболее представленными оказались результаты исследования эмоциональной регуляции в процессе эмоциональной работы. В качестве существенных следует отметить также исследование гендерных особенностей выполнения эмоциональной работы, аутентичности, толерантности, влияния эмоциональности как системообразующей функции личности на успешность осуществления деятельности.

Следует отметить, что, в основном, ни теоретические, ни практические исследования не были обращены на изучение лично опосредованных глубинных связей между эмоциональной работой и организацией. Хотя большинство исследователей эмоциональной работы было обеспокоено возможным высоким уровнем ее выраженности и отрицательными последствиями как для индивида, так и для организации, тем не менее, до настоящего времени не было сделано существенных попыток определить взаимосвязь между индивидуальными и коллективными уровнями эмоциональной работы и организационными факторами. Вопрос: цели, ради достижения которых эмоциональная работа исследуется в качестве составляющей организационной деятельности, - остается открытым.

Имея самостоятельное значение, результаты многочисленных исследований характеризуются определенной фрагментарностью, что препятствует их раскрытию при попытке целостного осмысления эмоциональной работы. Главным недостатком указанных направлений является отсутствие общей модели эмоциональной работы, которая могла бы объединить индивидуальные и организационные цели с личностными и организационными характеристиками и обозначить возможности оптимизации эмоциональной работы с учетом конкретных условий.

Существующие исследования, декларируя эмоциональную работу в рамках организационной деятельности, на самом деле выносят за скобки ее деятельностьную основу, ограничивая сами исследования, и тем самым

оставляют открытым вопрос о механизмах ее функционирования и развития, возможных позитивных результатах и перспективах для работника и организации. Не раскрыты, в достаточной мере, потенциальные ресурсы увеличения позитивной направленности эмоциональной работы на основе исследования личностных особенностей субъектов деятельности, их отношения к целям эмоциональной работы в организации и возможностям ее выполнения с учетом индивидуальных особенностей саморегуляции. Отсюда, дальнейшее исследование эмоциональной работы в организациях представляется целесообразным с учетом ее осмысления с позиций субъектно-деятельностного подхода.

Следующим важным для раскрытия особенностей функционирования эмоциональной работы является представление о процессах, лежащих в ее основе. Hochschild постулирует два главных способа выполнения эмоциональной работы: «воскрешение» и «подавление». Когда индивид выполняет эмоциональную работу типа «воскрешения», он пытается изобразить эмоцию, которую не испытывает, при этом познавательный фокус действия концентрируется «на желательном чувстве, которое первоначально отсутствует» [24, с. 561]. «Подавление» является прямой противоположностью «воскрешению»: индивид пытается устранить или, по крайней мере, «подчинить» эмоцию, которая существует. Познавательный фокус действия концентрируется «на нежелательном чувстве, которое изначально существует» [там же].

Представление о подавлении и воскрешении дополняется описанием четырех механизмов выполнения эмоциональной работы, в роли которых выступают:

- нейтральные эмоции, которые предотвращают появление социально недопустимых эмоций;
- амортизирующие эмоции, которые изолируют потенциально разрушительные эмоции от текущих действий;

- предписывающие эмоции, которые определяют и выявляют социально приемлемые эмоциональный опыт и выражение эмоций;
- нормализующие эмоции, которые распространяют эмоции или предотвращают недопустимые с целью поддержания гармонии [14].

В связи с этим, непонятным остается вопрос о практической реализуемости механизмов и целесообразности их применения.

Воскрешению и подавлению соответствуют два уровня выражения эмоциональных состояний - процессы, обозначенные как «поверхностное действие» и «глубокое действие». Поверхностное действие - это «маска», поверхностная аффектация, никоим образом не влияющая на фактические чувства актера [20]; предполагает управление внешним выражением эмоций. Глубокое действие ассоциируется с игрой актеров, которые приносят в характеры героев личные переживания, позволяющие им проявлять соответствующие эмоции; представляет собой управление самим переживанием на основе имеющегося эмоционального опыта [24]. Вводя понятия поверхностного и глубокого действия как способов эмоционального поведения, Хочшилд остается на позициях только «искусственного», но не естественного способа выполнения эмоциональной работы. Это концентрирует внимание исследователей на ее негативных сторонах и профилактических мерах по их устранению и препятствует рассмотрению позитивных возможностей функционирования и развития эмоциональной работы как организационного вида деятельности.

Существенной, по нашему мнению, является проблема выбора одного из видов действия. По словам В.Д. Шадрикова, «Любой раздражитель, воздействующий на организм, обладает двойным действием: специфическим, отражающим качественную природу раздражителя, и неспецифическим. ... В результате человек осознает одновременно и специфический характер раздражителя, и его эмоциональную окраску» [цит. по 2, с. 68]. Отсюда следует, во-первых, что сущность поверхностного действия определяется целостной, нерасчлененной, неспецифической эмоциональной оценкой,

сущность глубокого действия отражает качественную природу раздражителя. Во-вторых, двойное действие раздражителя свидетельствует о возможной «готовности к работе» как поверхностного, так и глубокого действия. Выбор способа действия определяется степенью осознанности ситуации и сформировавшимися навыками обращения к эмоциональному опыту.

В связи с этим актуальным становится вопрос не только о выборе индивидом поверхностного или глубокого действия как способа выполнения эмоциональной работы, но также о характере их одновременного протекания и особенностях перехода от одного вида действия к другому. Это позволяет рассматривать в качестве альтернативы еще один способ выполнения эмоциональной работы – назовем его естественное действие, при котором «правила показа» находятся в соответствии с истинными чувствами.

Процессы поверхностного и глубокого действия основываются на эмоциональной регуляции, которая рассматривается как способность или умение выражать и контролировать собственные эмоции социально приемлемыми способами и способствует особенностям осуществления профессиональной деятельности. Обеспечивая требуемую интенсивность эмоциональных реакций и, тем самым, оптимальный уровень работоспособности и самочувствия работника в процессе общения, эмоциональная регуляция становится одним из аспектов достижения организационных целей.

Эмоциональная регуляция предполагает оптимизацию усилий служащих на основе прогнозирования личностных и организационных результатов, а также учитывает требования к рабочим местам и возможность ситуативного изменения эмоций, включая регуляцию собственных эмоций и управление впечатлением клиентов от процесса обслуживания.

Типичная цель эмоциональной регуляции эмоциональной работы заключается в уменьшении отрицательных эмоций и увеличении положительных. Однако, выражение положительных эмоций (дружелюбие, веселость) и запрещение отрицательных эмоций (гнев, печаль), отражая

конфликт личных и организационных результатов, является неоднозначным показателем при достижении целей организациями, для которых взаимодействие с людьми является важной составляющей их работы.

В соответствии с моделью Дж. Гросса, эмоциональная регуляция может происходить в двух точках эмоциональной работы: в ответ на предшествующие возникновению эмоциональной реакции ситуационные стимулы (так называемая антецедент-сфокусированная эмоциональная регуляция) и в ответ на испытываемые непосредственно эмоции (сфокусированная ответом эмоциональная регуляция) [3]. К антецедент-сфокусированным стратегиям регуляции относятся: выбор ситуации (предпочтение одних ситуаций и избегание других с целью изменения эмоционального состояния); модификация ситуации (изменение самой ситуации с целью регуляции ее эмоционального воздействия); развертывание внимания (выбор тех аспектов ситуации, на которые стоит обращать внимание); когнитивные изменения (переоценка значения ситуации).

В точке эмоциональной регуляции, сфокусированной ответом, происходит корректировка ответной реакции в соответствии с требованиями правил показа эмоций. Для данного процесса характерным является то, что, имея определенную внутреннюю тенденцию к эмоциональному реагированию, человек управляет внешним изображением эмоций на физиологическом, экспериентальном или поведенческом уровне. Подобное поведение может быть достигнуто путем обучения, направленного на создание соответствующего состояния у служащих.

Антецедент-сфокусированная эмоциональная регуляция, определяемая усилиями глубокого действия, может быть успешной для организации. Для такого процесса характерно соответствие между попыткой изменить чувства и способом их выражения. Но это предположение справедливо лишь в том случае, если усилия глубокого действия в конечном счете приведут к подлинной выразительности. Это подтверждается мнением P.S. Lazarus, что когнитивная переоценка непосредственно воздействует как стрессовая и

провоцирующая возникновение эмоций. Отсюда, хотя глубокое действие и требует усилий, которые могут быть связаны со стрессом, оно является эффективным способом для достижения эмоциональной выразительности подлинным способом [26].

Как видно, существенным становится вывод относительно роли и места эмоциональной регуляции в развертывании процесса эмоциональной работы, основанный на ее рассмотрении в рамках функционального подхода, когда эмоциональная регуляция выступает в роли механизма адаптации к внешним воздействиям, обеспечивая подстройку эмоционального опыта к повседневным событиям. Существенным показателем, характеризующим как эмоциональную работу, так и эмоциональную регуляцию, является функциональная обусловленность эмоций, которая лежит в их основе и определяет особенности эмоциональной регуляции психологических характеристик эмоциональной работы.

В частности, эмоциональная регуляция эмоциональных функциональных состояний может определять возможность управления реализацией внутренних эмоциональных состояний. Самоконтроль может рассматриваться как механизм и один из важнейших компонентов в контурах саморегуляции эмоционального функционального состояния [2, 7].

В качестве способов регуляции эмоций Hochschild рассматривает техники выполнения эмоциональной работы. Первая техника представляет собой когнитивный подход, основанный на фрейдовской концепции рационализации. Вторая техника – физиологический подход, при котором индивид пытается изменить физические ощущения, связанные с эмоциями; основан на аутотренинге. Экспрессивная техника предполагает изменение внешней эмоциональной выразительности и внутреннего эмоционального опыта. Этот подход можно сравнить с механизмом защиты по Фрейду – так называемым формированием реакции, с помощью которой недопустимая эмоция на самом деле выражается как приемлемая. Рассмотренные техники могут быть использованы как сами по себе, так и в соединении друг с другом.

Следующим значимым понятием, которое вводит Хокшильд для раскрытия сущности эмоциональной работы, становятся «правила чувствования» (feeling rules): «социально разделяемые, часто скрытые (когда человек не думал осознанно об этих правилах) руководящие принципы, которые управляют тем, как мы пытаемся чувствовать ... и с помощью которых можно оценивать степень соответствия или несоответствия между чувством и ситуацией» [23, р. 563]. Иными словами, правила чувствования определяют, *каким образом* индивид должен выражать собственные эмоции, а также его попытки интернализировать приемлемые эмоции в соответствии с ситуативными правилами; *что* именно индивид «должен» чувствовать в данной ситуации, управляют степенью выраженности, модальностью и продолжительностью эмоции.

Функциональное назначение правил чувствования состоит в распознавании познавательно-эмоциональной двойственности дилеммы когниции/эмоции и выделении роли структурирующих правил как познавательного элемента этой двойственности (к структурирующим относятся правила, по которым индивиды определяют ситуации или приписывают им значения). В соответствии с выработанной познавательной оценкой, правила чувствования регламентируют степень выраженности, направленности и продолжительности соответствующей эмоции.

В своих эмоциональных отношениях люди соотносятся с правилами проявления чувств во время межличностного общения, обозначенными, явно или неявно, организационной культурой. По нашему мнению, опосредованность эмоций особенностями межличностного общения определяет направление действия основных требований, из которых формируются правила чувствования. Это: проявление конкретных социально обусловленных и приемлемых эмоций, процесс передачи этих эмоций от человека к человеку, формирование и поддержание так называемых «групповых эмоций», - того эмоционального фона, который сказывается на самочувствии членов группы и эмоциональной деятельности в целом.

Подобно индивидуальным, групповые эмоции также могут мотивировать членов группы к действию, являясь причиной и способом установления требуемого поведения работников. Целенаправленное формирование групповых эмоций способствует созданию социально-психологического климата, соответствующего ожиданиям организации относительно норм организационного поведения, которые находят отражение в правилах чувствования. Групповые эмоции, с одной стороны, становятся источником индивидуальных эмоций членов группы, «присваиваются» ими, а с другой стороны, разделяются членами группы и становятся способом социального (организационного) конструирования эмоциональной реальности. Формируемое сходство эмоциональных переживаний оказывает влияние на изменение характера взаимодействия, сплоченность и межличностное общение в целом. В целом правила чувствования подчеркивают значение мотивационной составляющей эмоциональной работы.

В дополнение к правилам чувствования, Р. Ekman и W. Friesen вводят термин «правила показа», в соответствии с которым правила управляют поведением, подразумевая конкретно эмоциональную выразительность. В дальнейшем «правила показа», в свою очередь, дополняются так называемыми «правилами эмоций»: регулятивными, процедурными и конституирующими. Регулятивные и процедурные правила эмоций преимущественно управляют эмоциональными реакциями в социальных ситуациях: регулятивные - эмоциональной выразительностью, процедурные - качеством выражения эмоций. Конституирующие «правила эмоций» управляют «построением новых и различных» [39, с. 257] концепций эмоций.

Таким образом, правила чувствования выполняют в процессе эмоциональной работы сложную функцию: участвуя в формировании психологического климата и характеризующих его групповых феноменов, они способствуют формированию и поддержанию групповых и индивидуальных эмоций как способа выполнения эмоциональной работы и влияют таким образом на возникновение возможных негативных последствий. Вместе с тем,

при всей несомненной значимости правил чувствования для понимания особенностей функционирования эмоциональной работы, остается нерешенным вопрос о механизмах и принципах формирования самих правил, связанный с решением проблем индивидуальной готовности к восприятию и усвоению правил, индивидуального реагирования, саморегуляции и результативности эмоциональной работы в целом.

И, наконец, последним значимым элементом эмоциональной работы в представлении Хокшилд является сценарий. Схема и описание сценария - это существенные вспомогательные составляющие, которые могут обеспечить информацией каждый элемент правил чувствования: «так как чувство - это форма пред-действия, сценария или моральной подоплеки, оно служит одним из наиболее мощных инструментов культуры для направляющего действия» [24, р. 56]. В свою очередь, «правила чувствования» позволяют более определенно идентифицировать используемые сценарии для актуализации паттернов невербального поведения: выразительности, интенсивности, длительности, вокализации и своевременности эмоций.

Понятие сценария находит продолжение в определении «эмоциональных сценариев», которые функционируют в организациях с целью оценки ситуации: «культурологически обоснованное, обобщенное знание, которое одновременно описывает и предписывает действия либо эмоции в соответствии с заданным контекстом» [45, р. 37]. Эмоциональные сценарии связаны с познавательными сценариями и позволяют фиксировать поведение на основе правил чувствования. В то же время, эмоциональные сценарии могут систематически ограничивать эмоциональную информацию, необходимую руководству организации, тем самым препятствуя эффективным процессам принятия решений.

Следует отметить несомненную функциональную значимость сценарного подхода. Он позволяет интерпретировать правила чувствования при объяснении поведения работников в организации. Будучи элементом культуры организации, сценарный подход представляет индивидуально и ситуативно

опосредствованные модели межличностного взаимодействия, построенные с учетом принципа толерантности. Как предписывающий элемент деятельности, сценарный подход нормирует «эмоциональное исполнение ролей», оставляя, при этом, свободное пространство для творческого поведения и самосовершенствования работников. Преломляя сквозь себя разнообразное содержание эмоциональной работы и увязывая воедино многочисленные, подчас разноплановые, аспекты выполняемой деятельности, сценарный подход обращает фокус внимания организационной деятельности на главное действующее лицо – работника как субъекта этой деятельности.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обращение к эмоциональной работе явилось результатом развития представлений о роли эмоций в социальном взаимодействии, функциональное предназначение которых постепенно дополнялось осознанием особенностей их участия в достижении организационных и индивидуальных целей, что стало ключевым для понимания специфических проявлений эмоций в сфере организационного управления. Проведенный краткий обзор исследований эмоциональной работы показал высокое прикладное значение подхода, который позволяет взглянуть на успешность организационной деятельности и межличностного взаимодействия людей с точки зрения удовлетворенности деятельностью, для осуществления которой необходимы получаемые в процессе специального обучения эмоциональные знания и навыки.

Обобщая сказанное, мы бы хотели дать рабочее описательное определение эмоциональной работе с учетом главных ее составляющих. Эмоциональная работа - это внутренний процесс, с помощью которого человек осознанно регулирует собственные эмоции и оказывает влияние на других людей в процессе межличностного общения, с учетом особенностей выполняемой деятельности и организационных требований; осуществляется на индивидуальном и организационном уровнях, при этом степень выраженности каждого из уровней определяется особенностями личности;

раскрывается операционально посредством организационной деятельности, в соответствии с организационными нормами и требованиями к ее осуществлению; является важным фактором адаптации и удовлетворенности качеством жизнедеятельности.

Теоретический обзор оставляет открытыми многие вопросы, на которые следует искать ответы. В частности, для раскрытия особенностей функционирования целесообразным может стать рассмотрение субъекта эмоциональной работы на основе субъектно-деятельностного подхода, с позиций системной целостности психических процессов, состояний и свойств, сознания и бессознательного в процессе деятельности и общения. Продуктивными представляются вопросы, связанные с исследованием роли установки и механизмов защиты в раскрытии особенностей формирования и реализации эмоционального опыта, представлением об эмоциональных функциональных состояниях в структуре эмоциональной работы, построением модели эмоциональной работы, включая индивидуальный и организационный уровни эмоциональной регуляции.

Представляют научный интерес кросскультурное направление в исследованиях эмоциональной работы, гендерная специфика ее выполнения, изучение особенностей влияния эмоциональной работы на проявление широкого спектра личностных особенностей, связь эмоциональной работы и эмоционального интеллекта.

Обозначенные направления исследований намечают дальнейшие пути в изучении эмоциональной работы и ее практической реализации в организациях.

#### **Список использованных источников**

1. Батыгин, Г.С. Континуум фреймов: драматургический реализм Ирвинга Гофмана [Текст] / Г.С. Батыгин // Социологический журнал. – 2001. - №3. - С. 5 – 37.

2. Дикая, Л.Г. Психическая саморегуляция функционального состояния человека (системно-деятельностный подход) [Текст] / Л.Г. Дикая. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2003. - 318 с.
3. Колот, С.А. Толерантность как предпосылка формирования эмоциональных функциональных состояний [Текст] / С.А. Колот // Наука і освіта. Спецвипуск: проект «Толерантність як основа соціальної безпеки». – 2010. - № 1. – С. 92-96.
4. Колот, С.О. Саморегуляція індивідуального емоційного стилю в структурі емоційної роботи [Текст] / С.О. Колот // Матеріали II Всеукраїнського психологічного конгресу, присвяченого 110 річниці від дня народження Г.С. Костюка (19-20 квітня 2010 року). Т.1. – К.: ДП «Інформаціо-аналітичне агентство», 2010. – С. 132-136.
5. Колот, С.А. Эффективное лидерство в структуре эмоционального менеджмента [Текст] / С.А. Колот // Вісник Одеського національного університету. Серія: Психологія. – Том 17. – Випуск 8 (20). – Одеса: Астропринт, 2012. – С. 399-405.
6. Маркова, А.К. Психология профессионализма [Текст] / А.К. Маркова. - М.: Международная педагогическая академия, 1996. - 307 с.
7. Моросанова, В.И. Личностные аспекты саморегуляции произвольной активности человека / В.И. Моросанова // Психологический журнал. - 2002. - Т.23. - №6. – С. 11-16.
8. Орел, В.Е. Синдром психического выгорания личности [Текст] / В.Е. Орел. — М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. - 330 с.
9. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования [Текст] / В.Е. Орел // Психологический журнал.- 2001.-Т. 22. - № 1.- С.90-101.
10. Полунина, О.В. Увлеченность работой и профессиональное выгорание: особенности взаимосвязей [Текст] / О.В. Полунина // Психологический журнал. - 2009. - № 1. - С. 73-85.
11. Санникова О. П. Феноменология личности: Избранные психологические труды [Текст] / О.П. Санникова. – Одесса: СМІЛ, 2003. – 256 с.

12. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания [Текст] / М.М. Скугаревская // Медицинские новости. — 2002. — №7.— С. 3-9.
13. Чебыкин А.Я. Теория и методика эмоциональной регуляции учебной деятельности [Текст] / А.Я. Чебыкин. – Одесса: Астропринт, 1999. – 158 с.
14. Ashforth, B.E., Humphrey, R.H. Emotional labor in service roles: The influence of identity [Text] / B.E. Ashforth, R.H. Humphrey // Academy of Management Review. - 1993. - 18 (1). - P. 88-155.
15. Ashforth B. E., Kreiner G. E. Normalizing emotion in organizations: Making the extraordinary seem ordinary [Text] / B.E. Ashforth, G. E. Kreiner // Human Resource Management Review. - 2002. - 12(2). – P. 215-235.
16. Ashforth, B., Tumiuk, M.A. Emotional labor and authenticity: Views from service agents. [Text] / B. Ashforth, M.A. Tumiuk // In C. Fineman (Ed.), Emotion in Organizations. 2nd ed., Thousand Oaks: CA: Sage. – 2006. - P. 184-203.
17. Brotheridge, C. M. A review of emotional labour and its nomological network: practical and research implications [Text] / C. M. Brotheridge // Ergonomia IJE&HF. - 2006. – V. 28. - P. 295-309.
18. Diefendorff, J. M., Gosserand, A.H. Understanding the emotional labor process: a control theory perspective [Text] / J.M. Diefendorff, A.H. Gosserand // Journal of Organizational Behavior, 24.- 2003. – P. 945-959.
19. Erickson, R. J., Ritter,C. Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter? [Text] / R. J. Erickson, C. Ritter. // Social Psychology Quarterly, 64(2). – 2001. – P. 146-163.
20. Goffman, E. Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior (1st ed.) [Text] / E. Goffman // Garden City, NY: Anchor Books. – 1967.
21. Grandey, A.A. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor [Text] / A.A. Grandey // Journal of Occupational Health Psychology, 51. – 2000. - P. 95-110.
22. Gross, J. Thompson, R. Emotion regulation: Conceptual foundations. [Text] / J. Gross, R. Thompson // In: J. Gross (Ed), Handbook of Emotion Regulation. - New York: Guilford Press, 2007. - P. 3–26.

23. Hochschild, A. Emotion work, feeling rules, and social structure [Text] / A. Hochschild // *American Journal of Sociology*, 85(3). – 1979. – P. 551-575.
24. Hochschild A. R. The managed heart: The commercialization of feeling [Text] / A. R. Hochschild // Berkeley: University of California Press, 2003. – 327 p.
25. James, N. Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings. [Text] / N. James // *The Sociological Review*, 37 (1), 1989. – P. 15-42.
26. Lazarus, R.S. Stress and emotion: A new synthesis [Text] / R.S. Lazarus // New York: Springer.
27. Lewig, K.A., Dollard, M.F. Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers [Text] / K.A. Lewig, M.F. Dollard // *European Journal of work and organizational psychology*, 124. – 2003. – P. 366-392.
28. Morris J.A., Feldman D.C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor [Text] / J.A. Morris, D.C. Feldman // *Academy of Management Review*. - 1996. - 21 (4). – P. 176 -185.
29. Morris, J.A., Feldman, D.C. Managing emotions in the workplace [Text] / J.A. Morris, D.C. Feldman // *Journal of Managerial Issues*, 9(3). - 1997. – P. 257-274.
30. Ollilainen, M. Gendering emotions, gendering teams: Construction of emotions in self-managing teamwork [Text] / M. Ollilainen // In N. M. Ashkanasy et al. (Eds.), *Emotions in the workplace: Research, theory, and practice*. - Westport, CT: Quorum, 2000. – P. 82-96
31. Penney, L.M., Spector, P.E. Emotions and counterproductive work behavior [Text] / L.M. Penney, P.E. Spector // In N. M. Ashkanasy, C. L. Cooper (Eds.), *Research companion to emotion in organizations*. – 2008. - P. 183-196.
32. Pugliesi, K. The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being [Text] / K. Pugliesi // *Motivation and Emotion*, 23(2). – 1999. – P. 125-154.
33. Putnam, L.L., Mumby, D.K. Organizations, emotion and the myth of rationality [Text] / L.L. Putnam, D.K. Mumby // In S. Fineman (Ed.), *Emotions in organizations*. - Newbury Park, CA: Sage, 1993. - P. 36-57.

34. Rafaeli, A., Sutton, R.I. Expression of emotion as part of the work role [Text] / A. Rafaeli, R.I. Sutton // *Academy of Management Review*, 12(1). – 1987. - P. 23-37.
35. Rafaeli, A., & Sutton, R. I. The expression of emotion in organizational life [Text] / A. Rafaeli, R.I. Sutton // *Research in Organization Behavior*, 11. - 1989. - P. 1-42.
36. Schaubroeck, J., Jones, J.R. Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms [Text] / J. Schaubroeck, J.R. Jones // *Journal of Organizational Behavior*, 21. - 2000. - P. 163–183.
37. Steinberg, R. J., Figart, D.M. Emotional demands at work: A job content analysis [Text] / R.J. Steinberg, D.M. Figart // *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1). - 1999. - P. 177-191.
38. Strickland, W. Institutional emotion norms and role satisfaction: Examination of a career wife population [Text] / W. Strickland // *Sex Roles*, 26. - 1992. - P. 423-439.
39. Sutton, R. I. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36, - P. 245-268.
40. Sutton, R.I., Rafaeli, A. Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores [Text] / R.I. Sutton, A. Rafaeli // *Academy of Management Journal*, 31(3). - 1988. - P. 461-487.
41. Tolich, M. Alienating and liberating emotions at work: Supermarket clerks' performance of customer service [Text] / M. Tolich // *Journal of Contemporary Ethnography*, 22. - 1993. - P. 361-381.
42. Van Dijk, P. Kirk Brown, A. (). Emotional labour and negative job outcomes: An evaluation of the mediating role of emotional dissonance [Text] / P. Van Dijk, A. Kirk Brown // *Journal of Management and Organization*, 12. - 2006. - P. 101 – 115.
43. Wharton, A. The psychosocial consequences of emotional labour [Text] / A. Wharton // *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561. - 1999. - P. 158 – 176.

44. Wharton, A., Erickson, R. Managing emotion on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles [Text] / A. Wharton, R. Erickson // Academy of Management Review, 18, - 1993. - P. 457-486.
45. Zammuner, V.L., Galli, C. Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings [Text] / V.L. Zammuner, C. Galli // International Review of Psychiatry, 175. - 2005. - P. 355-364.
46. Zapf, D. Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations [Text] / D. Zapf // Human Resource Management Review, 12. - 2002. - P. 237–268.
47. Zapf, D., Holz, M. On the positive and negative effects of emotion work in organizations [Text] / D. Zapf, M. Holz // European Journal of Work and Organizational Psychology, 151. - 2006. - P. 13-14.

## **EMOTION WORK: TRENDS AND PROSPECTS OF RESEARCH**

**Kolot S.A.**

The review of studies of emotion work is presented. Considered the emotion work as an internal process to achieve the goals of the organization, involving the effort, planning, and control, needed to express the desirable feelings for the organization, that manage the individual to influence others during interpersonal interaction. Major trends and the results of theoretical and empirical research are analyzed. A brief description is provided of the key concepts, and the actuality of the avenues of research.

Key words: emotion work, processes of surface and deep acting, emotion regulation, feeling rules, organization activity.

This brief review of the research work has shown the emotional high practical value approach, which allows us to look at the success of organizational performance and interpersonal interactions of people in terms of satisfaction with the activity, for which realization, the emotional knowledge and skills obtained during the special training, are necessary.

## CONCLUSION

Appeal to the emotion work was the result of the development of notions about the role of emotions in social interaction, the functional purpose of which was gradually supplemented by the knowledge of features of their participation in the achievement of organizational and individual goals, which became the key to understanding the specific manifestations of emotions in the field of organizational management.

A working descriptive definition of emotional work in light of its main components as follows: the internal process by which people consciously regulate their own emotions and affects other people in the process of interpersonal communication, taking into account the characteristics of the activities performed and organizational requirements.

It is carried out at the individual and organizational levels, and the degree of severity of each of the levels determined by the characteristics of personality, revealed operationally through organizational activities, in accordance with organizational standards and requirements for its implementation; is an important factor in adaptation and satisfaction with quality of life, which is the key to its functioning.

For the disclosure of the particular feature of functioning may be appropriate to study the emotional work based on subject –active approach, emotionally functional states, the role of the installation.

Are of scientific interest: the intercultural direction in researches of emotion work, gender specific, a study of particular features of influence on displaying a wide range of personal characteristics, relationship between emotional intelligence and emotional work.

