

УДК 331.108:159.942

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА И ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ РАБОТА

канд. психологич. наук С.А. Колот¹д-р публичной администрации А. Христич²¹Одесский национальный политехнический университет, Украина²Международная Организация Труда, Швейцария

Рассмотрены обусловленные культурой особенности взаимосвязи между организациями и эмоциональной работой. Отмечено, что организационный образовательный процесс относится к общим социальным процессам, определяющим личность в культуре. Проблема организационной деятельности исследована в контексте культурного понимания.

Ключевые слова: организационная деятельность, эмоциональная работа, культурное понимание

Введение. Представление об организации как составляющей культурного пространства вводит проблематику ее функционирования в систему социокультурных отношений. Сквозь призму этих отношений эмоциональная работа, которая рассматривается, как активная попытка изменить, количественно или качественно, эмоции, испытываемые индивидом, представляет культуру и приобретает статус социального действия, направленного на создание социального знания [1]. Эмоции отражают индивидуальные состояния служащих и содержат субъективное знание, которое, несмотря на цели, поддерживающие ожидаемое организационное поведение, может легко ограничивать диапазон понимания со стороны сотрудников. Исходя из этого, развитие навыков организационной деятельности должно соотноситься с эмоциональной работой, в основу которой положены не только организационные принципы, но, прежде всего, постулаты культуры.

Результаты исследования. Специфические требования эмоциональной работы к социальному содержанию организационной деятельности заключаются в том, что, выражая эмоции при передаче собственных состояний, люди индивидуализируют их значения. Связанное с этим обучение персонала должно предусматривать социальное понимание как адекватное отражение требований культуры. Главная трудность заключается в адекватном сопоставлении личных и социальных норм и способов эмоционального взаимодействия. При этом начало и окончание рефлексивного процесса не обязательно соответствуют ожидаемым образцам парадигмы культурной группы. Люди часто не в состоянии оценить социальные последствия конкретных действий, прежде всего, потому, что взаимосвязь между организационной деятельностью и социальными требованиями просматривается на абстрактном институализированном уровне. Если вербальное общение в определенной мере занормировано, когда в случае ошибки поступает распоряжение о «правильном ответе», то эмоциональная «ошибка» не может быть так же легко исправлена, потому что в её основе лежит индивидуальный, сформированный личностью конкретный опыт. Этот опыт охватывает культурную парадигму вер, ценностей и весь диапазон «конкретного» решения проблемы.

Культурные отношения часто вводят исследователей в заблуждение, потому что они воспринимаются не как интерпретации, но как конкретные реалии. Очевидно, что вторая сложность связана с необходимостью реконструкции индивидуального опыта в его социальном контексте, что позволит развернуть процесс понимания в совокупности со средствами и последствиями обучения.

Обучение, учитывающее особенности такого вида деятельности как эмоциональная работа, должно иметь многоуровневый системный характер. На наш взгляд, в его основу может быть положена иерархия образовательных уровней с учетом таксономии образовательных

целей, которая объясняет цель обучения / понимания как движение от уровня приобретения знания до уровней синтеза и оценки. На первом уровне «знание» нижняя граница обеспечивает знание специфических особенностей, верхняя граница - знание принципов и обобщений. Второй уровень «понимание» изменяет информацию путем перефразирования на более значимую параллельную смысловую форму. Третий уровень «применение» обеспечивает применение соглашений в пределах культурной парадигмы с целью решения проблемы. Четвертый уровень «анализ» идентифицирует, каким образом факты связаны между собой; сравнивает и сопоставляет их в пределах интерпретации культурной парадигмы. Пятый уровень «синтез» продуцирует новую связь, не являющуюся ранее очевидной. Шестой уровень «оценка» производит суждения, обнаруживает ошибки, оценивает. Предлагаемая модель построения обучения должна обеспечивать формирование интеллектуального капитала сотрудников от нижней границы уровня знания к таким уровням, как синтез и оценка [2]. Эмоциональная работа рассматривает изменение эмоционального состояния персонала в соответствии с требованиями внешней среды, и в этом случае цель обучения совпадает с обучением принципам, необходимым для жизни в реальном сообществе.

Выводы. Создание комплексного знания, включающего индивидуальный, социальный, внутри- и межкультурный опыт, сталкивается с необходимостью преодоления ряда трудностей, связанных с возникающим ограничением понимания, таких, как субъективное значение норм и правил, игнорирование благосостояния организации, отсутствие понимания культуры и навыков сотрудничества. Основная задача обучения персонала в организациях, деятельность которых связана с эмоциональной работой, состоит в передаче знаний о формировании внешних и внутренних условий таким образом, чтобы исключить искажения при передаче информационных потоков и в процессе межличностного взаимодействия. При этом критерием ценности обучения может стать развитие способностей людей на основе целостности опыта, духа сотрудничества и естественности взаимодействия в сообществе. Все это вместе взятое позволит говорить не просто об обучении, но, прежде всего, о передаче социального знания, то есть, знания, базирующегося на социальном понимании, в основе которого заложена культурная парадигма. В соответствии с иерархией образовательных уровней, это - путь от нерелексивного знания к релексивному, предусматривающему индивидуализацию социального опыта, - в отличие от обучения для потребностей конкретной отрасли, не учитывающих социальные аспекты жизни людей.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Hochschild A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling.* – Berkeley: University of California Press. – 327 p.
2. Dewey J. (2008). *The Later Works of John Dewey, 1925-1953.* – Carbondale: SIU Press. – 437 p.

Kolot S. A.¹, Khristich A.²

¹Odessa National Polytechnic University, Ukraine

²International Labour Organization, Switzerland

Organizational Culture and Emotional Work

The theses consider the features of culturally stipulated relationships between the organizations and emotional work. It specifies that organizational educational process refers to general social processes that bring a person into culture. The problem of the organizational activities was researched in the context of cultural understanding.

Keywords: *organizational activity, emotional work, cultural understanding*