

16. *Bandura A.* Self-regulation of motivation and action through goal systems // Goal concepts in personality and social psychology / A. Bandura ; L. A. Perwin [Ed.]. – Hillsdale, New Jersey : Erlbaum, 1988. – 288 p.
17. *Моросанова В. И.* Стилевые особенности саморегулирования личности / В. И. Моросанова // Вопросы психологии. – 1991. – № 1. – С. 121–127.
18. *Татенко В. А.* Психология в субъектном измерении : монография / В. А. Татенко. – К. : Просвіта, 1996. – 404 с.
19. Основы практичної психології : підручник / В. Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелева та ін. – К. : Либідь, 1999. – 536 с.
20. *Колесникова В. И.* Опросник “Юнгианская типология личности” / В. И. Колесникова // Наука і освіта. – 2001. – № 3. – С. 52–64.

© Колесніков Є. П.

ПОЗИТИВНАЯ ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ МОДЕРАЦИЯ КАК МЕХАНИЗМ МОТИВАЦИОННОГО ОБУСЛОВЛИВАНИЯ “ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ РАБОТЫ”

С. А. Колот, г. Одесса

Показано, що позитивна емоційна модурація перебуває у складному взаємозв'язку з характеристиками емоційної роботи, справляючи безпосередній вплив на формування її позитивних ефектів з огляду на особливості ситуації та індивідуальні ресурси і опосередкований вплив – з огляду на організаційні вимоги.

Ключові слова: позитивна емоційна модурація, позитивні ефекти “емоційної роботи”, особиста ідентичність, ситуаційний контекст.

Показано, что позитивная эмоциональная модурация находится в сложной взаимосвязи с характеристиками эмоциональной работы, оказывая непосредственное влияние на формирование ее позитивных эффектов ввиду ситуативных особенностей и индивидуальных ресурсов и опосредованное влияние – ввиду организационных требований.

Ключевые слова: позитивная эмоциональная модурация, положительные эффекты “эмоциональной работы”, личная идентичность, ситуативный контекст.

The article shows that positive emotional moderation expressiveness is located in the complex interdependence with the characteristics of emotional work, making direct impact on the formation of its positive effects on the basis of situational characteristics and individual direct impact on the basis of organizational requirements.

Key words: positive emotional moderation, the positive effects of “emotional work”, personal identity, situational context.

Обозначение “эмоциональной работы” как разновидности организационной деятельности позволило сконцентрировать внимание на

проблеме изучения роли эмоций в организациях. В то же самое время организации продолжают действовать, основываясь на собственных представлениях о важности управления эмоциями собственных работников. Возможно, поэтому данные об эмоциях на рабочих местах, так же как и фактические методы управления ими, которые можно наблюдать в организациях в настоящее время, далеки от согласованности. Этому отчасти препятствует достаточно распространенное представление о негативных последствиях проявления эмоций для работника и организации в процессе управления эмоциями, которое приобретает настолько доминирующий характер при определении эмоциональной работы, что если бы это соответствовало действительности, то жизнедеятельность организаций пришла бы в полный упадок. Поэтому не менее важными для исследования концептуального поля данного феномена являются проигнорированные, хотя и отмеченные в ряде исследований, положительные аспекты эмоций на рабочих местах, которые могли бы послужить основой для качественного подхода к обобщениям.

Цель статьи: рассмотреть проблему изучения роли эмоций в организациях, выяснить сущность “эмоциональной работы”, “эмоционального управления” как разновидности и составляющей организационной деятельности.

Эмоциональный ракурс исследования организационной деятельности позволяет выделить такую ее составляющую, как *эмоциональная работа*, которая рассматривается “как процесс управления чувствами для создания заметно различимых мимических и пантомимических изменений” [1, с. 7]. Подобный подход предполагает необходимость стимулирования или контроля собственных чувств работника для того, чтобы спроектировать имидж, который индуктирует в сотрудниках или клиентах “состояние ума”, соответствующее и желательное для организации. В осуществлении эмоциональной работы на первый план выступают такие характеристики, как усилие, планирование и контроль, необходимые для выражения желательных для организации эмоций во время межличностного взаимодействия, – так называемые правила показа. Будучи представленной разнообразием факторов, эмоциональная работа в различных определениях всегда увязывается с эмоциональной выразительностью, связанной с любым внешним показом, демонстрацией, имитацией эмоционального состояния, с непосредственно наблюдаемыми внешне вербальными, жестовыми, мимическими сигналами и знаками, которые информируют о внутреннем эмоциональном состоянии субъекта. Приведенная характеристика соответствует как внешнему, или поверхностному, действию, когда демонстрируемые индивидом эмоции отличаются от тех, которые он в действительности чувствует, так и глубокому дейст-

вию, при котором индивид управляет выражением своих чувств в соответствии с “правилами показа”, устанавливаемыми организацией и участвующими в регулировании внешней демонстрации эмоций, которые имитируются либо реально переживаются работником [там же].

В данном контексте существенный смысл приобретает *эмоциональный диссонанс*, который можно сравнить с напряжением, усилием, возникающим в результате симулирования эмоций, которые на самом деле индивид не испытывает как реально присущие. Эмоциональный диссонанс может быть представлен как отсутствие гармонии, несоответствие между эмоциями: (1) демонстрируемыми внешне и реально переживаемыми – на основе личного опыта; (2) реально переживаемыми на основе личного опыта и теми, которые требуется продемонстрировать в соответствии с организационными “правилами показа”; (3) востребованными по ситуации и теми, которые требуется продемонстрировать в соответствии с организационными “правилами показа” либо переживаемыми работником. Традиционно эмоциональный диссонанс рассматривается как неизбежный побочный продукт эмоциональной работы, продуцирующий ее негативные последствия и влияющий прежде всего на такой обобщенный показатель, как удовлетворенность трудом. Однако, исходя из представленной содержательной сущности, эмоциональный диссонанс выполняет более сложную и неоднозначную функцию, не только и не просто информируя работника и людей, с которыми он взаимодействует, о возникшем разногласии. Участвуя в формировании личного опыта человека, он становится частью механизма мотивационного обусловливания: “С психологической стороны, а именно при учете того, что выработка условной связи означает изменение субъективного отношения к условному раздражителю, этот механизм может быть изображен в виде передачи эмоционального (мотивационного) значения ... новому содержанию” [2, с. 50].

Достаточно очевидно, что существенной становится возможность стабильности/изменчивости эмоционального диссонанса. В связи с этим особую функциональную значимость в его структуре приобретает *эмоциональная выразительность*. Во-первых, обуславливая внешнюю демонстрацию внутреннего эмоционального состояния работника, она выступает в роли своеобразного индикатора эмоционального диссонанса, делая заметными эмоциональное несоответствие и его глубину, провоцирующие фальшь в поведении работника. Во-вторых, способствует устранению эмоционального диссонанса путем уменьшения несоответствия между эмоциями: как неотъемлемая составляющая эмоционального паттерна, демонстрируемая эмоциональная выразительность “запускает” требуемую эмоцию, которая в свою очередь становится пусковым началом интерактивного взаимодействия в системе “требуемая эмоция – переживаемая эмоция”.

Таким образом эмоциональная выразительность определяет мотивационное состояние, при котором эмоция усиливает, ослабляет, подавляет или формирует соответствующий драйв (побуждение, тенденцию) и начинает взаимодействовать с когнитивными структурами в этом направлении. Очевидно, что наличие навыков адекватной эмоциональной выразительности и их ситуативного использования позволяет быстрее преодолевать эмоциональный диссонанс, а устойчивость этих навыков позволяет не только удерживать диапазон, в котором эмоциональный диссонанс проявляется, в допустимых для сохранения эффективности эмоциональной работы пределах, но и управлять им.

В-третьих, функциональное назначение эмоционального диссонанса базируется на существующем несоответствии эмоционального ресурса индивида требованиям ситуации. Когда требования рабочей ситуации находятся в определенном противоречии с “правилами показа” и индивидуальными ресурсами работника, сохраняемый эмоциональный диссонанс начинает выполнять своеобразную защитную функцию, способствуя дистанцированию работника от негативных переживаний и поддерживая границы ситуативного межличностного взаимодействия в допустимых пределах. В этом случае эмоциональная выразительность обуславливает внешнюю демонстрацию “правил показа” и, выступая в роли сглаживающего механизма эмоционального диссонанса, снижает степень его влияния на работника, то есть эмоциональное несоответствие и его глубину. Все это позволяет рассматривать эмоциональную выразительность как своеобразный индикатор успешности выполнения эмоциональной работы в целом.

С позиции рассмотрения чувств, связанных с оказанием воздействия на других людей (как вида эмоциональной работы), приобретает значение *управление эмоциональной выразительностью*, которое позволяет приводить в соответствие индивидуальные возможности и организационные и ситуативные требования. Эмоциональная выразительность корректируется на основе ролевых ожиданий и в свою очередь становится частью эмоционального управления, а механизм действия ролевых ожиданий приобретает несомненное значение для понимания проявления и влияния эмоциональной выразительности как существенной составляющей эмоциональной работы на индивидуальном и организационном уровнях. Сложная взаимозависимость между такими характеристиками, как эмоциональный диссонанс, эмоциональная выразительность, ролевые ожидания и эмоциональное управление отражает прежде всего сложную структурную обусловленность самой эмоциональной работы. В то же время она отражает и многоплановость, несмотря на индивидуальную обусловленность ее проявления, включенности эмоциональной выразительности в эту структуру, а также особенности ее влияния на индивидуальном и орга-

низационном уровнях. Отсюда следует важный для нас вывод о функционировании механизма мотивационного обусловливания эмоциональной работы на основе управления эмоциональной выразительностью и эмоциональным диссонансом. Этот механизм может быть представлен в виде своеобразного континуума, на одном полюсе которого расположен эмоциональный дисбаланс, связанный с негативными последствиями эмоциональной работы, а на другом – некий конструкт, связанный с ее позитивными последствиями, – назовем его “позитивный эмоциональный модератор”.

Представим позитивный эмоциональный модератор в виде трехкомпонентной структуры: эмоционального консонанса; ресурса аутентичных личных достижений – с учетом адекватного восприятия работниками собственных явных ожиданий относительно испытываемых эмоций; эмоциональной выразительности [3].

Согласно социальной теории идентичности, Я-концепция состоит из личной идентичности, включающей индивидуальные черты и способности, и социальной идентичности как восприятия принадлежности к существующей групповой классификации. Эффекты эмоциональной работы сдерживаются ее собственной социальной идентичностью. По мере отождествления с определенной группой индивиды начинают присваивать себе “прототипные особенности”, которые они воспринимают для группы как свои собственные, что приводит к восприятию членами группы самих себя в процессе “самостереотипизации” как “более-менее образцовой группы” [4]. Когда индивиды идентифицируют организацию, в которой работают, как группу, к которой принадлежат, они рассматривают свою работу в качестве важной составляющей себя самих. А это значит, что они “чувствуют аутентично”, выполняя эмоциональную работу и следуя имплицитным или эксплицитным организационным ожиданиям относительно эмоциональной выразительности, которые воспринимают как свои собственные. С другой стороны, если индивиды не идентифицируются со своими организациями, они испытывают аутентичность только тогда, когда эти ожидания соответствуют их личной идентичности.

Очевидно, что в организациях, способствующих созданию группы, которая воспринимается работниками как привлекательная для идентификации с ней, с большей степенью вероятности будут работать работники, “чувствующие аутентично”. При этом работники, которые идентифицируются со своими организациями, будут испытывать “положительную эмоциональную модерацию”, выполняя эмоциональную работу. Если организация не в состоянии создать подобную группу, она сможет лишь избежать присутствия работников, которые страдают от эмоционального диссонанса, когда ожидания относительно эмоциональной выразительности приходят в противоречие, “соревнуясь” с ощущаемой этими работниками личной идентич-

ностью. Когда работники не идентифицируются со своими организациями, их чувства только в том случае будут подлинными, а сами они в меньшей степени будут испытывать эмоциональный диссонанс и в большей – “положительную эмоциональную модерацию”, выполняя эмоциональную работу, если это соответствует их личной идентичности.

Люди отличаются в своих Я-концепциях. “Институалисты”, принимающие установленную Я-концепцию, полагают, что Я-реальное обнаруживается через достижение “институциональных стандартов”. “Импульсивные” полагают, что Я-реальное обнаруживается через спонтанность, и поэтому нарушают институциональные стандарты. Согласно С. Гордону, “институалисты”, принимая организованную институциональную Я-концепцию, испытывают более подлинные и аутентичные чувства, когда следуют правилам показа, и склонны испытывать “положительную эмоциональную модерацию”, тогда как “импульсивные”, принимая импульсивную Я-концепцию, приспосабливаются к правилам показа и испытывают большее лицемерие, эмоциональный диссонанс и подобные ему состояния [5].

Согласно теории сохранения ресурсов в стрессе, “люди стараются получать, сохранять, защищать и поощрять оцениваемые ресурсы и минимизировать любые угрозы по поводу потери ресурсов” [там же]. В ответ на отдаваемые ресурсы (энергию и усилие) работники ожидают пополнения и решают, сколько энергии и усилий стоит инвестировать для того, чтобы лучше сохранить свои ресурсы. В том случае, когда оцениваемые ресурсы не могут быть восстановлены, люди испытывают стресс и выгорание. Если же достигнутые результаты положительны, люди получают излишек своих “энергетических запасов” и снова “подтверждают свои ресурсы”. Это мотивирует их на участие в подобных действиях в дальнейшем.

Основываясь на теории сохранения ресурсов, С. Brotheridge и R. Lee попытались открыть “черный ящик” эмоциональной работы [6]. Они обнаружили сложную взаимосвязь между эмоциональной работой и показателями выгорания, которая выполняла функцию посредника при определении аутентичности и реальности устанавливаемых социальных взаимосвязей. Некоторые направления их исследования имеют для нас важное значение. Во-первых, поверхностное действие требует заполнения большего “промежутка” между истинными и выражаемыми эмоциями. Отсюда для поверхностного действия востребуются больше ресурсов, чем для глубокого, что характерно для работников, предпочитающих глубокое действие поверхностному. Фактически внешнее действие выявляет более сильную негативную взаимосвязь с аутентичностью, чем позитивная взаимосвязь глубокого действия с аутентичностью. Во-вторых, так как глубокое действие приводит к более переживаемой аутентичности и более вознаграждаемым взаимоотношениям, чем внешнее действие, глубокое действие, вероятно,

будет более вознаграждаемым в плане получения больших ресурсных выгод для работников. Если глубокое действие требует небольших инвестиций и приводит к существенному результату в терминах ресурсов, работники, вероятно, предпочитают или даже придерживаются глубокого действия. В-третьих, кроме вознаграждающих отношений с клиентами, большое значение приобретает интегрирующая роль социальной поддержки от коллег и супервизоров, – неоценимого актива, действующего как жизненный источник полезных взаимоотношений, которые могут пополнять расширяемые ресурсы. В-четвертых, как только работники начинают непрерывно поддерживать состояние баланса между своими инвестициями и ожидаемыми результатами и принимать соответствующие решения относительно собственных действий, они выступают в роли “активных регуляторов собственных обстоятельств, а не пассивных получателей внешних воздействий” [5, с. 65]. Отсюда следует ряд выводов. Первый – работники предпочитают глубокое действие поверхностному, – в соответствии с ожиданиями относительно эмоциональной выразительности, но не эмоциональной работы вообще. Второй – глубокое действие чаще ассоциируется с позитивной эмоциональной модерацией. Третий – взаимосвязь между глубоким действием и положительной эмоциональной модерацией может быть опосредствована наличием вознаграждающих социальных взаимоотношений. И, наконец, внешнее действие чаще ассоциируется с эмоциональным диссонансом [7].

Одной из наиболее существенных причин во многих исследованиях эмоциональных взаимоотношений выступает ситуация. Работники расположены к изменению своей эмоциональной выразительности в ответ на ситуативные требования даже при наличии несоответствующих правил демонстрации эмоций.

В том случае, когда под рукой нет никаких явных правил демонстрации эмоций в специфической ситуации, существует вероятность влияния ситуативных факторов на эмоциональную выразительность посредством влияния явных ролевых ожиданий работников. При этом понятие “роль обосновывает правила” служит базисом для ролевых изменений, которые подобны правилам показа, а взаимодействие, определяющее правила в пределах роли, регулирует и сдерживает выражаемые эмоции в ходе этого взаимодействия [8].

При исследовании организационного поведения, которое рассматривалось как результат непрерывного взаимного обусловливания и взаимодействия работников (на основе когнитивных процессов и индивидуальных характеристик), их предыдущего поведения и организационной окружающей среды в качестве контекста, мы опирались на социально-когнитивную теорию А. Бандуры [9]. Это позволило выделить в качестве значимых факторов саморегуляцию и саморефлексию и обосновать ряд предположений. Первое – диспози-

ционные факторы оказывают сильное влияние на явные ожидания относительно эмоциональной выразительности. Второе – когнитивные процессы оказывают сильное влияние на явные ожидания относительно эмоциональной выразительности. Третье – между диспозиционными, когнитивными и ситуативными факторами существует выраженный взаимодействие при создании и поддержании явных ожиданий относительно эмоциональной выразительности [7].

Способность к саморефлексии, так же как и самоэффективность, может быть определена как “убежденность индивида в его способности мобилизовать побуждения, когнитивные ресурсы и направление действия, необходимые для успешного выполнения специфической задачи в пределах заданного контекста”. Самоэффективные убеждения могут “определять, будет ли инициировано преодолевающее поведение индивида, насколько интенсивным будет связанное с задачей усилие и как долго оно будет поддерживаться, несмотря на отсутствие явного подтверждения” [9, с. 96].

Выводы. Таким образом, эмоциональная работа может способствовать увеличению эффективности деятельности за счет регулирующих взаимодействий. Построение более предсказуемых взаимодействий уменьшает давление, вызванное неуверенностью. Структурирование взаимодействий делает их более равными и легко выполняемыми, увеличивая самоэффективность. Предписывающие “правила показа”, которые не соответствуют испытываемым эмоциям, могут защитить эмоциональный баланс работников, принуждая их когнитивно отстраняться от высокоэмоционального содержания ситуаций, с которыми они сталкиваются на работе.

Своеобразным подтверждением целесообразности рассмотрения позитивной эмоциональной модерации для раскрытия сущности положительных сторон эмоциональной работы представляются следующие утверждения: “Озабоченность “затратами” эмоциональной работы ... затрудняет понимание удовольствия, которое может принести эта работа” [10, с. 116]; “Эффектом “отоваривания” эмоций является взаимодействие, которое может быть различным в зависимости от культурной обусловленности эмоций человека: являются эмоции социально приемлемыми или импульсивными” [5, с. 131]; ответ на критическое утверждение большинства исследований эмоциональной работы по поводу того, что институционально регулируемое управление эмоциями обязательно является вторжением в личную жизнь работников: “Эффекты эмоциональной работы сдерживает уровень рабочей автономии и рабочей включенности работников, а также их способность к самоконтролю” [11, с. 208].

Литература

1. *Hochschild A. R.* The managed heart : Commercialization of human feeling / A. R. Hochschild. – Berkeley : University of California Press, 1983.
2. *Вилюнас В. К.* Психология эмоциональных явлений / В. К. Вилюнас. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1976. – 143 с.
3. *Колот С. А.* Эмоциональная выразительность как позитивный ресурс эмоциональной работы / С. А. Колот // Наука і освіта. – 2009. – № 6. – С. 20–26.
4. *Ashforth B.* Emotional labor in service roles : The influence of identity / B. Ashforth, R. Humphrey // Academy of Management Review. – 1993. – Vol. 18. – P. 88–115.
5. *Gordon S.* Institutional and impulsive orientations in selectively appropriating emotions to self / S. Gordon // The sociology of emotions : Original essays and research papers / D. D. Franks & E. D. McCarthy (Eds.). – Greenwich, CT : JAI Press, 1989. – P. 115–135.
6. *Brotheridge C.* Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor / C. Brotheridge, R. Lee // Journal of Occupational Health Psychology. – 2002. – Vol. 7 (1). – P. 57–67.
7. *Колот С. А.* Влияние эмоциональной выразительности на формирование положительных эффектов эмоциональной работы / С. А. Колот // Науковий вісник : зб. наук. праць. – 2009. – Спец. вип. “Психологія особистості: теорія, досвід, практика”. – С. 49–57.
8. *Rafaeli A.* Expression of emotion as part of the work role / A. Rafaeli, R. Sutton // Academy of Management Review. – 1987. – Vol. 12. – P. 23–37.
9. *Stajkovic A.* Social cognitive theory and self-efficacy : Going beyond traditional motivational and behavioral approaches / A. Stajkovic, F. Luthans // Organizational Dynamics. – 1998. – P. 62–74.
10. *Wouters C.* Response to Hochschild’s reply / C. Wouters // Theory, Culture and Society. – 1989. – Vol. 6. – P. 447–450.
11. *Wharton A.* The affective consequences of service work / A. Wharton // Work and Occupations. – 1993. – Vol. 20 (2). – P. 205–232.

© Колот С. А.

**ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ
СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ**

В. М. Корольчук, м. Київ

Статтю присвячено аналізу теоретико-методологічних проблем стресостійкості особистості та обґрунтуванню методичного апарату її дослідження.

Ключові слова: стресостійкість, особистість, структура, прямі і побічні показники.