

УДК 159.942.5

**С. А. Колот**

кандидат психологических наук, доцент  
Одесский национальный политехнический университет  
e-mail: skolot27@yandex.ru

## МЕХАНИЗМЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ РАБОТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Эмоциональная работа рассмотрена с позиции пересечения личностного и социального взаимодействия. Действие механизма выбора процессов глубокого и поверхностного действия показано на основе непосредственных, ситуативно обусловленных и эмоционально-смысловых эмоциональных переживаний.

**Ключевые слова:** эмоциональная работа, процессы глубокого и поверхностного действия, эмоциональные переживания.

**Постановка проблемы.** Осознание роли эмоционального менеджмента в управлении деятельностью организаций становится все более определяющим в общем подходе к проблематике эмоциональной работы, связанной с необходимостью исследования механизмов ее функционирования с позиций осознания функций этого вида деятельности в организациях. В качестве одного из важных условий эмоционального менеджмента рассматривается управление эмоциями на основе требований, которые постулируются организацией. В обычных условиях работы реализуются привычные для индивида эмоциональные шаблоны поведения, сформированные на основе имеющегося жизненного опыта и в процессе обучения. Когда возникают «особые условия», при которых индивид не обладает необходимыми ресурсами либо не способен перестроиться, к этим эмоциональным шаблонам поведения начинают предъявляться особые требования. Выбор необходимой формы поведения становится одной из существенных задач эффективного выполнения эмоциональной работы.

**Анализ последних исследований.** Обращение к проблематике эмоционального менеджмента обусловлено возросшим в последнее время интересом к роли эмоций в жизнедеятельности организаций, что находит отражение в рассмотрении различных аспектов эмоционально насыщенной трудовой деятельности. Проблематика эмоциональной работы становится предметом исследований в зарубежной психологии с 70-х гг. XX века (Р. Абрахам, П. Адельман, К. Альбрехт, Д. ВанМаанен, Г. Вэйсс, В. Гарднер, Дж. Гросс, С. Гроув, Н. Джеймс, Р. Заенц, Р. Земке, Р. Кропанзано, Г. Кунда, М. Мартинко, К. Маслач, Дж. Моррис, А. Рафаэли, Р. Саттон, Дж. Стемлер, А. Уортон, С. Файнмэн, Д. Фелдман, Р. Фиск, Р. Фрайзен, А. Хокшилд, Р. Хэмфри, П. Экман, Р. Эрикссон, Б. Эшфорт и др.).

Существенным основанием для раскрытия особенностей функционирования эмоциональной работы стали исследования российских (И. Андрее-

ва, Н. Водопьянова, Л. Дикая, Е. Ермолаева, В. Казмиренко, А. Маркова, Г. Медведева, Г. Никифоров, В. Орел, В. Подвойский, Г. Суходольский, О. Тихомиров, А. Холмогорова и др.) и отечественных (И. Аршава, И. Бех, Л. Журавлева, Н. Калина, С. Максименко, О. Санникова, А. Чебыкин, Н. Чепелева и др.) психологов.

Актуальным становится исследование функциональной направленности эмоциональных переживаний с учетом особенностей их функционирования. Однако, несмотря на относительную многочисленность работ в данной области, до сих пор остается нераскрытым выбор способа выполнения эмоциональной работы исполнителем, что, по нашему мнению, имеет определяющее значение для понимания персонифицированного характера эмоциональной работы.

**Цель статьи** — на основе анализа основных теоретических подходов к изучению эмоциональной работы рассмотреть механизм ее функционирования с учетом функционального назначения процессов ее осуществления.

**Изложение основного материала.** Главные объяснительные принципы теории эмоциональных систем прослеживаются в трудах З. Фрейда, Д. Дьюи и И. Гофмана. Фрейд рассматривал развитие как эмоциональной, так и социальной жизни индивида. Сфокусировав внимание, прежде всего, на природе тревоги, он полагал, что она является элементом бессознательного и находит свои истоки в ид или суперэго. Ид является структурой принципа удовольствия, когда мотивация индивидов направлена на получение удовольствия и избегание боли вне связи с социальным контекстом. Эго выполняет функцию посредника между принципом удовольствия ид и социальными требованиями суперэго и обеспечивает защитные механизмы, охраняющие сознательное от эмоционального вторжения бессознательного [2]. Для того, чтобы иметь дело с сугубо неосознаваемыми эмоциями, каждый из этих защитных механизмов обеспечивает сознательное необходимыми средствами. Защитные механизмы выполняют весьма существенную функцию, представляя собой ту часть индивидуальных ресурсов, которая, наряду с эмоциями, необходима для выполнения эмоциональной работы.

Примерно через 20 лет после Ч. Дарвина, написавшего свою знаменитую работу «Выражение эмоций у человека и животных», Джон Дьюи представил труд по теории эмоций [3]. Многие из идей Дьюи относительно эмоций были им развиты совместно с его другом и коллегой Дж. Мидом, который изложил собственные рассуждения об эмоциях в работе «Теория эмоций с физиологической точки зрения» [6]. Дьюи объединил теорию эмоций Дарвина и раннюю работу У. Джеймса. Теория Дарвина фокусировала внимание на подобии между видами выразительной жестикюляции, которые, по его мнению, являлись пред-чувствами. Джеймс полагал, что чувства возникали после действия, которое обуславливало их выражение [3]. Иными словами, Дарвин провозглашал теорию выразительности эмоций, в то время как Джеймс — теорию проявления эмоций. В попытке объединить проявление и выражение эмоций Дьюи был явным предшественником социологии эмоций А. Р. Хокшилд, которая распространила

действие теории Фрейда на более широкий диапазон эмоций, включая «сознательные и преднамеренные» попытки их формирования [10]. Основной акцент отличия ее теории от фрейдовской хорошо прослеживается в следующем высказывании: «Социология эмоций обычно сосредоточивается не на детском периоде развития личности, как на сути, либо нанесенном ущербе и восстановлении, а на социокультурных детерминантах чувств и социокультурных основах определения, оценивания и управления человеческими эмоциями и чувствами» [10, р. 5].

Отсюда следует важный вывод о том, что (1) эмоциональная работа предполагает использование достаточно широкого спектра эмоций, которые осознаются и управляются индивидом; (2) защитные механизмы, являясь важной составляющей этого управления, выступают в роли механизмов эмоциональной работы в целом.

Согласно Дьюи, эмоция представляет собой сознательный процесс, который становится привычкой разума, т. е. неосознаваемой, и впоследствии «запускается» социальным контекстом. Его позиция по этому поводу четко представлена в следующем высказывании: «Эмоция во всей своей полноте — это способ поведения, который подчинен определенной цели или имеет интеллектуальное содержание и отражается в чувствах или аффектах в качестве субъективной оценки того, что объективно выражено в идее или цели» [3, с. 115].

Хокшилд продолжает и развивает идеи Дьюи относительно эмоций. Если Дьюи не рассматривает активную манипуляцию и сознательное формирование эмоции и экспрессии в качестве инструмента, используемого индивидом, то именно это становится центральным элементом в теории эмоциональной работы Хокшилд. Однако, вводя понятия поверхностного действия (соответствующего изображению эмоций без их переживания) и глубокого действия (соответствующего изображению эмоций на основе их переживания) как способа эмоционального поведения, Хокшилд остается на позициях только «искусственного», но не естественного способа выполнения эмоциональной работы, что концентрирует внимание исследователей на ее негативных сторонах и препятствует рассмотрению возможностей функционирования и развития эмоциональной работы как имманентного вида организационной деятельности.

Интеграция основных компонентов социологии эмоций Хокшилд находит отражение в работах И. Гофмана. Однако, хотя Гофман и видел социальные образцы во взаимодействии между «актерами», он не сосредоточил внимание на эмоциональных элементах этого взаимодействия. В драматургии Гофмана сделаны попытки рассмотрения взаимодействий как серии театральные представлений, в которых актеры пытаются формировать собственную социальную действительность и влиять на нее. Хотя этот подход и охватывает управление эмоциональной выразительностью, однако резко препятствует управлению эмоциональным опытом. Он объясняет лишь поверхностные манипуляции с эмоциями, но не объясняет то, что Хокшилд называет «глубоким действием», — попытку управлять реальным эмоциональным опытом и формировать этот опыт [8].

Другой важный элемент теории Гофмана, который непосредственно формирует основу теоретического осмысления эмоциональной работы, — это использование правил, необходимых для понимания того, почему люди пытаются управлять собственной самопрезентацией. Гофман установил ряд правил, которые определяют театрализованные действия актеров в направленных и ненаправленных взаимодействиях. Эти правила определяют, может ли «материал» быть включен во взаимодействие, как этот материал должен быть преобразован под влиянием взаимодействия, какая схема взаимодействия должна быть использована для выражения и интерпретации, какие руководящие принципы должны быть использованы в течение «разговора», какого этикета следует придерживаться во взаимодействиях. Для Гофмана важно отношение людей к этим правилам: они приспособляются к ним или приспособливают их к собственным целям. Достаточно очевидно, что интерес Гофмана к правилам состоял не в том, что они могут детерминировать человеческое поведение, а скорее в том, что они обеспечивают структуру, в пределах которой воздействуют на процесс социальной жизни.

Хокшильд расширяет интерпретацию правил. Ее интересует, как «правила чувствования» влияют на людей и поведение, которое вытекает из действия в соответствии с существующими правилами. И, снова-таки, внимание остается направленным на императивный социальный аспект воздействия правил, без рассмотрения психологического аспекта их воздействия, а также возможного позитивного восприятия.

По нашему мнению, дальнейшему раскрытию особенностей функционирования эмоциональной работы в организациях может способствовать ее объединение с теорией общего действия Т. Парсонса. Парсонс также основывает свою концепцию эмоций на традициях интеракционизма. В его представлении эмоция не может быть понята вне взаимодействия между объектами в культурном контексте: «...содержание как эмоциональных отношений, так и познавательных статусных дефиниций имеет культурное, следовательно, нормативное значение. Этот контекст окультурен и изучен. Ни то, что представляет собой человеческий объект в наиболее существенных отношениях, ни то, что он означает эмоционально, не может быть понято как данное вне зависимости от природы самого интерактивного процесса» [6].

В теории Парсонса эмоция внедрена в личностную систему структуры отношений, свободно связанную с функцией достижения цели. Центр этой системы образуют потребности, мотивы и установки индивидуальных акторов (деятелей). К оптимизации вознаграждения индивидуальных акторов побуждают потребностные диспозиции. В этом контексте акторы создают структуру оценки или ориентации по направлению к действию, основанную на мотивах и ценностях. И мотивационная, и ценностная ориентации содержат эмоциональные элементы.

Оценивая собственную мотивационную ориентацию, акторы должны определить эмоциональную значимость воспринятого объекта / цели и решить, насколько большим должен быть эмоциональный вклад в этот

объект / цель [8]. Это решение основано на степени удовлетворения потребностной диспозиции актора объектом / целью. Так как каждой мотивационной ориентации соответствует ценностная ориентация, то соответствующий эмоциональный элемент является стандартом оценивания, применяемым по отношению к объекту / цели и с «помощью которого могут быть сделаны выборы среди вероятных эмоциональных значений» [6, с. 213]. Они позволяют актору оценить уместность вложения эмоциональной энергии в объект / цель.

Эти ориентации потребностных диспозиций, называемые также способами ориентации, определяют, какой из четырех типов действия в данной ситуации выберет актор: интеллектуальное, экспрессивное, оценочное и инструментальное. Нетрудно заметить, что эмоциональный элемент вовлекают два типа действий — экспрессивное и инструментальное. Экспрессивное действие объединяет эмоциональную мотивацию и стандарты оценивания объекта / цели в соответствии с оценкой. Инструментальное действие является более сложным, чем простое соединение потребностно-диспозиционных ориентаций. Этот тип действия ориентируется на будущие цели, которые определяются как эмоциональной мотивацией, так и стандартами оценивания. Однако, в отличие от экспрессивного действия, цели инструментального действия могут быть достигнуты посредством когнитивных стандартов. Иными словами, для достижения поставленных целей эмоции управляются когнитивными средствами.

Типы действия, осуществляемого акторами в конкретной ситуации, определяются схемой ориентации личности актора в данной ситуации по отношению к социальному объекту / цели: как только индивид решает действовать, основываясь на личных ценностях и мотивах, схема ориентации определяет, как он будет действовать в определенной ситуации. Схема ориентации (или «структурные переменные» по Парсонсу) представляет «основные альтернативы для выбора, которые особенно существенны при определении характера отношений к социальному объекту / цели» [2]. Из пяти основных альтернатив для выбора только одна непосредственно адресует эмоцию: эмоциональность / эмоциональная нейтральность.

Пара выбора эмоциональность / эмоциональная нейтральность определяет количественное выражение эмоции, которая рассматривается как соответствующая в данных социальных отношениях. С позиции усредненного действия эта пара выбора определяет избирательность в ситуации, которая «сосредоточивается на допустимости или недопустимости удовлетворения непосредственных интересов актора экспрессивной деятельностью» [8]

Таким образом, эмоции в теории Парсонса прослеживаются в трех ключевых элементах: (1) потребностных диспозициях, или способах ориентации; (2) типах действия; (3) структурных переменных. Все три элемента основаны на ориентации личности в социальной структуре. Ориентация потребностных диспозиций базируется на оценке деятеля как объекта в социальной ситуации и становится ориентацией личности. Эта оценка вызывает ориентацию на тип действия. Ориентация на действие, в свою очередь, уравновешивается ориентацией на выбор альтернатив, сделанный

непосредственно деятелем в ответ на социальную ситуацию, — так называемая ориентация личности в обществе.

Эти три компонента общей теории действия могут пересекаться с теорией эмоциональных систем. Первый компонент — ориентация потребностных диспозиций по Парсонсу — представлен на личностном уровне. И хотя внешне он выглядит, как индивидуальные потребности или желания, направленные на оптимизацию вознаграждения, на самом деле это именно то, что индивид действительно чувствует или хочет чувствовать. Хокшилд, в отличие от Парсонса, не сосредоточивается только на действительных чувствах индивида. Она подчеркивает следующее: «Мотивация (что я хочу чувствовать) служит посредником между правилами чувствования (что я должен чувствовать) и эмоциональной работой (что я пытаюсь чувствовать)» [10, р. 111].

Таким образом, первая интеграция компонентов двух теорий систем представляет эксплицитный (явный) элемент теории Парсонса и имплицитный (неявный) элемент теории Хокшилд. Она демонстрирует чувства актора, еще не уравновешенные ситуацией. В процессе эмоциональной работы происходит производство и перепроизводство эмоциональных переживаний, которые имеют для человека ценность (его действительные чувства), — иными словами, речь идет о той эмоциональной деятельности, которая является относительно автономной формой активности и обладает собственными законами и закономерностями.

Второй компонент общей теории действия, называемый Парсонсом «структурными переменными», соответствует способам ориентации личности по отношению к социальным объектам в специфической ситуации. В русле теории Парсонса он может быть рассмотрен как «личность в обществе». То, как человек ориентирует себя или другого в ситуации, основано на нормах и руководящих принципах, которые применяются в каждой специфической ситуации в рамках культурного контекста, то есть, другими словами, когда индивид, сталкиваясь с особой ситуацией, спрашивает, какое проявление эмоции (или, по словам Парсонса, аффекта) было бы соответствующим в данной ситуации. Это можно сравнить с правилами чувствования у Хокшилд, которые сообщают, что люди должны чувствовать в особых ситуациях.

Совпадение того, что индивид чувствует или хотел бы чувствовать (личность), и социальных правил, которые устанавливают меру для их проявления (личность в обществе), представлено в теории Парсонса как ориентация на действие. В теории Хокшилд это пересечение составляет эмоциональную работу, которую проделывает индивид.

Таким образом, постулируемые теорией Парсонса два различных типа эмоционально обоснованного действия, которые может выбрать индивидуальный актор, есть не что иное, как четыре функции системы. Первый тип — экспрессивное действие, в основу которого заложены эмоциональная мотивация и стандарты оценивания в соответствии с ситуацией. Второй тип — инструментальное действие, в котором будущие цели детерминированы эмоциональной мотивацией и стандартами оценивания, хотя



и достигнуты посредством познавательных стандартов. При осуществлении эмоциональной работы каждый из типов эмоционально обоснованного действия может определять выбор способа выполнения эмоциональной работы. «Генетически первичной формой ведущих эмоций является диффузное тягостное переживание, общее беспокойство, тревога, соответствующие обострению неопределенной потребности. Функция этих переживаний — побуждение субъекта к общей нецеленаправленной активности (бесцельному обследованию разнообразных объектов, передвижению по среде обитания и т. п.), продолжающейся до случайного столкновения с предметом, отвечающим потребности» [2, с. 106]. Иными словами, даже если ожидания актора поддерживаются определенными правилами поведения и его эмоциональным опытом, встреча с каждой конкретной ситуацией вносит тот элемент субъект-субъектной «неожиданности и неопределенности», когда субъект еще не в состоянии направлять и регулировать свою деятельность.

Отсюда, экспрессивное действие отражает чувства индивида и обуславливает активацию деятельности. В качестве ведущих выступают побуждающая и ориентировочная функции, которые определяют поведение индивида при встрече с конкретной ситуацией и возникновении в процессе ее развития непредвиденных вопросов, требующих решения. При этом выбор поверхностного действия производится на основе отражения формы психологической защиты, присущей индивиду и обусловленной его потребностями.

Переход к инструментальному действию происходит, по словам А. Н. Леонтьева, «лишь в результате «встречи» потребности с отвечающим ей предметом, когда она впервые становится способной направлять и регулировать деятельность» [5]. Встреча потребности с предметом становится переломным моментом в развитии потребности и обеспечивается «ключевыми» ведущими эмоциональными переживаниями. В роли «ключевых» раздражителей выступают отдельные отвлеченные свойства предметов, способных удовлетворить потребность. Эти свойства вызывают ответную целенаправленную активность даже тогда, когда предъявляются в виде изолированных моделей. Подобное поведение соответствует требованию «переключаться» в процессе эмоциональной работы на целостный, многомодальный образ предмета, в результате чего возникают предметно обусловленные ведущие переживания. Потребность становится способной побуждать деятельность, направленную на определенный предмет [2]. Эмоционально переживаемый образ объекта становится тем актуализированным мотивом, который определяет побуждающую и направляющую функции глубокого действия и обуславливает переход к выражению необходимых в процессе работы истинных эмоций.

Таким образом, сущность поверхностного действия определяется целостной, нерасчлененной, неспецифической эмоциональной оценкой. Непосредственные, ситуативно обусловленные эмоциональные переживания определяют поверхностное действие при выполнении эмоциональной работы и объективно связаны с мотивами. Они выражают определенное от-

ношение субъекта к отдельным условиям, благоприятствующим или затрудняющим осуществление деятельности.

Сущность глубокого действия отражает качественную природу раздражителя. Стабильные, фиксированные эмоционально-смысловые переживания определяют глубокое и/или истинное действие при выполнении эмоциональной работы и соответствуют мотивам личности. Они предшествуют деятельности, релевантны деятельности в целом и ориентируют на ее выполнение. В то же время 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 [4].

**Выводы.** Понимание сущности поверхностного и глубокого действия позволяет раскрыть персонифицированное представление об эмоциональной работе на основе рассмотрения способов ее осуществления, функционального назначения и механизмов функционирования в организациях. Это обеспечивает возможность осуществления деятельности человека на оптимальном оперативном уровне, позволяющем ему не только противостоять действию различных природных и социальных факторов, но и активно и целенаправленно воздействовать на них, правильно выбрать функциональную стратегию, обеспечивающую выполнение главной цели.

### Список использованных источников и литературы

1. Большой психологический словарь [Текст] / Сост. и общ. ред. Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко. — СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. — 672 с.
2. Вилюнас В. К. Психология эмоциональных состояний [Текст] / В. К. Вилюнас. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1970. — 143 с.
3. Джеймс У. Психология [Текст] / У. Джеймс. — М.: Педагогика, 1991. — 368 с.
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 «Інформаційно-аналітичне агентство», 2010. — С. 132–136.
5. Леонтьев А. Н. Избранные психологические произведения: [В 2 т. Т. II]. (Труды д. чл.-кор. АПН СССР) [Текст] / А. Н. Леонтьев. — М.: Педагогика, 1983. — 320 с.
6. Мертон Р., Мид Дж., Парсонс Т., Шюц В. Американская социологическая мысль [Текст] / Р. Мертон, Дж. Мид, Т. Парсонс, В. Шюц. — М.: Издательство МГУ, 1996. — 496 с.
7. Пятьдесят крупнейших мыслителей об образовании. От Конфуция до Дьюи [Текст] Серия: «Теория и практика образования». — М.: Дом Высшей школы экономики, 2012. — 424 с.
8. Тернер Дж. Структура социологической теории [Текст] / Дж. Тернер. — М.: Прогресс, 1985. — 472 с.
9. Фрейджер Р., Фейдимен Дж. Личность: теории, эксперименты, упражнения [Текст] / Р. Фрейджер, Дж. Фейдимен. — СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2002. — 864 с.
10. Hochschild A. R. The managed heart: The commercialization of human feeling [Text] / A. R. Hochschild. — Berkeley: University of California Press, 2003. — 327 p.

### References

1. Bol'shoj psihologicheskij slovar' [Tekst] / Sost. i obshh. red. B. G. Meshherjakov, V. P. Zinchenko. — SPb.: Prajm-EVROZNAK, 2007. — 672 s.



2. Viljunas V. K. Psihologija jemocional'nyh sostojanij [Tekst] / V. K. Viljunas. — M.: Izd-vo Mosk. un-ta, 1970. — 143 s.
3. Dzhejms U. Psihologija [Tekst] / U. Dzhejms. — M.: Pedagogika, 1991. — 368 s.
4. Kolot S. O. Samoreguljacija individual'nogo emocijnogo stilju v strukturi emocijnoї roboti [Tekst] / S. O. Kolot // Materiali II Vseukrains'kogo psihologichnogo kongresu, prisivjachenogo 110 richnici vid dnja narodzhennja G. S. Kostjuka (19–20 kvitnja 2010 roku). T.1. — K.: DP «Informacijno-analitichne agentstvo», 2010. — S. 132–136.
5. Leont'ev A. N. Izbrannye psihologicheskie proizvedenija: [V 2 t. T. II]. (Trudy d. chl.-kor. APN SSSR) [Tekst] / A. N. Leont'ev. — M.: Pedagogika, 1983. — 320 s.
6. Merton R., Mid Dzh., Parsons T., Shjuc V. Amerikanskaja sociologicheskaja mysl' [Tekst] / R. Merton, Dzh. Mid, T. Parsons, V. Shjuc. — M.: Izdatel'stvo MGU, 1996. — 496 s.
7. Pjat'desjat krupnejshih myslitelej ob obrazovanii. Ot Konfucija do D'jui [Tekst]. Serija: «Teorija i praktika obrazovanija». — M.: Dom Vysshej shkoly ekonomiki, 2012. — 424 s.
8. Ternер Dzh. Struktura sociologicheskoi teorii [Tekst] / Dzh. Ternер. — M.: Progress, 1985. — 472 s.
9. Frejdzher R., Fejdimen Dzh. Lichnost': teorii, jeksperimenty, uprazhnenija [Tekst] / R. Frejdzher, Dzh. Fejdimen. — SPb.: Prajm-EVROZNAK, 2002. — 864 s.
10. Hochschild A. R. The managed heart: The commercialization of human feeling [Text] / A. R. Hochschild // Berkeley: University of California Press, 2003. — 327 p.

### **С. О. Колот**

кандидат психологічних наук, доцент  
Одеський національний політехнічний університет

### **МЕХАНІЗМИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕМОЦІЙНОЇ РОБОТИ В ОРГАНІЗАЦІЯХ**

#### **Анотація**

Емоційну роботу розглянуто з позиції перетину особистісної та соціальної взаємодії. Дію механізму вибору процесів глибокої і поверхневої дії показано на закладах безпосередніх, ситуативно обумовлених та емоційно-змістовних емоційних переживань.

**Ключові слова:** емоційна робота, процеси глибокої і поверхневої дії, емоційні переживання.

### **S. A. Kolot**

Ph.D., Associate Professor  
Odessa National Politechnical University

### **MECHANISMS OF EMOTIONAL WORK FUNCTIONING IN THE ORGANIZATION**

#### **Abstract**

The article investigates the mechanisms of emotional work on the basis of its functional purpose. Presentment of the emotional work as a result of an «artificial» way to perform, focused the researchers' attention on the negative aspects of it and became an obstacle to explore opportunities for its functioning as an immanent form of organizational activity.

The idea of management the emotional work on the basis of emotional expressiveness was explaining a surface action, leaving aside the profound effect as managing a real emotional experience and its formation.

Consideration of the nature of the processes of surface and deep-down action allowed to take into account peculiarities of the influence of social context on the individual's emotional response and behavior, to reveal a personalized understanding of the emotional work based on the consideration of ways of its implementation, functionality and mechanisms of functioning in organizations. Action of the selection mechanism processes of deep and surface action has been shown on the basis of immediate, situationally determined and emotionally meaningful of emotional experiences.

**Key words:** emotional work, processes of deep and surface, emotional experience.

*Стаття надійшла до редакції 27.08.2014*