

**ПСИХОСОЦИАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ**

Эмоциональная работа как вид профессиональной деятельности имеет свои особенности, связанные, прежде всего, с активным задействованием эмоций. Очевидно, что профессиональное обучение людей, занимающихся этим видом деятельности, должно быть направлено на управление эмоциями: их развитие и адекватное выражение. Но не только. Возникающие при этом перегрузки могут приводить к дезинтеграции не только эмоциональной сферы, но охватывать различные психические сферы.

Общие признаки дезинтеграции: снижение уровня личного участия по отношению к коллегам и клиентам, доминирование в поведении стереотипов негуманного отношения; безразличие, отсутствие эмпатии; депрессия, агрессивное поведение; неудовлетворенность работой и нежелание выполнять свои обязанности; концентрация на собственных потребностях, потеря жизненного идеала; снижение интеллектуальных способностей, отсутствие воображения; отсутствие собственной инициативы, снижение эффективности деятельности; безразличие, отсутствие участия в жизни других людей, самодостаточность, одиночество; снижение иммунитета, бессонница, сексуальные расстройства, психосоматические болезни; разочарование в жизни, экзистенциальное отчаяние [2]. Нетрудно заметить, что объединяющим началом перечисленных признаков является жизненный смысл внутреннего мира человека, его целостное самовосприятие. Поэтому процесс обучения людей в организациях относится к полным социальным процессам, которые приобщают человека к жизни в культуре. Социальный запрос и культура, рассматриваемые как отношение, составляют основу поиска понимания в процессе диалога, переговоров и, как результат, взаимопонимания. Каждая культура интерпретирует, оценивает и судит поведение людей теми способами, которые она рассматривает как значимые. Социальное понимание содержит запреты на осуждение, для того, чтобы иметь возможность включать в исследование жизненный опыт людей, способствовать образованию привычек к саморефлексии и связывать развитие теоретического понимания с развитием собственного мнения. Интерпретируя глубину социальных отношений, социальный текст вовлекает личные обязательства людей, которые являются не просто их интеллектуальными интересами. Посредством идеализированных образов группа / организация представляет смысл своего существования, и именно эти образы составляют основание дальнейшей интерпретации. Первичные события, образующие это основание, - явления ритуализации и стереотипного поведения. Когда нарождающаяся идеология перестает подвергаться сомнению, материализуется процесс понимания, служащий отправной точкой для складывающихся отношений между специфическим и общим в отношениях людей. Язык становится концептуальным аппаратом, в пределах которого традиции поддерживают понимание. Отсюда вытекают очень важные субстанции организационной деятельности: ценность, цель и значимость её культурного опосредования. Ценность заложена в непосредственном, реальном опыте людей, цели направлены в будущее организации, а значимость признается только относительно прошлого. Таким образом, целостность организационной деятельности и ее временная протяженность обеспечи-

ваются культурой, язык которой интериоризируется в язык организации и обеспечивает процесс понимания. При этом уровень понимания определяется степенью близости организации и культуры [3].

Если организация признает свое положение в социуме, принадлежность к определенным культурным традициям и собственный исторический опыт, тогда организационное понимание устанавливается посредством языка данной культуры и в пределах исторического времени. Это дает возможность сотрудникам организации ощущать себя "вовлеченными" в жизнь и актуализирует их желание влиять на организационную деятельность. Желание "правильно" понять свою собственную ситуацию побуждает людей объективно интерпретировать события, а объективность как раз и определяется осознанием принадлежности к культуре. Именно культурное опосредование эмоциональной работы позволяет организациям ожидать от сотрудников истинного выражения чувств, которые являются способом естественного проживания в данной культуре.

Проектирование "языка" общения становится не просто выполнением требований организации, но, прежде всего, составляет основу самосознания людей. Именно в языке сначала возникают и заявленная реальность, и сама культура. Однако, как только мы пытаемся более глубоко разобраться в проблеме понимания, становится очевидной ложность предположения, что все люди могут легко скользить в однажды установленной, бесконечной и независимой действительности. В этом заключается природа общения: сохранить язык как основу понимания и, одновременно с этим, иметь возможность изменять его. Использование индивидуального "слова" (вербального и невербального) в определенном контексте всегда проявляет некоторое давление на рассматриваемое слово, - давление, которое регулирует его значение в специфическом направлении. Уместно вспомнить высказывание Ricoeur P. (1977) о том, что "обычный язык не может и не должен функционировать согласно модели идеальных языков, построенных логиками и математиками" [4, p. 321]. "Идеальные языки" представлены моделью структуралиста и не способствуют адекватному пониманию роли интерпретации. Изменчивость семантических ценностей, их чувствительность к контекстам, полисемический характер лексических терминов - это не языковые дефекты, которые могла бы устранить простая переформулировка. Они, скорее, постоянные и плодотворные условия функционирования языка. Особенность полисемии наших слов в обычном языке - это основное условие протекания общения. Полисемия непрерывно подвергает сомнению методы и цели общения, и, что весьма существенно для организации, методы и цели обучения этому общению. Отражение полисемии вложено в системы убеждений и перцептуальные структуры, что еще больше удаляет их от понимания. Эти системы убеждений влияют на обучение, затрагивая размышления преподавателей и их поведение и, следовательно, размышление и действия обучающихся. Поэтому важно организовывать процесс обучения таким образом, чтобы системы убеждений и перцептуальные структуры были осознаны как преподавателями, так и обучающимися до начала их ролевого поведения: смогут ли они способствовать пониманию в процессе

обучения и пониманию в процессе общения с клиентами? Если обучение ориентировано на естественное поведение служащих и предотвращение последствие эмоционального выгорания, то роль преподавателя должна интерпретироваться, скорее, как руководство и партнерство, нежели контроль, принуждение или манипуляция. При этом обучение должно быть направлено, во-первых, на личностное саморазвитие, во-вторых, на развитие способности самостоятельно принимать решения.

Личностное саморазвитие в таком понимании предполагает не только индивидуальное развитие, но, прежде всего, признание новых аспектов и концепций межличностных отношений, в соответствии с культурной парадигмой.

Итак, если культура определяет способы обучения и, следовательно, понимание как основу эффективной организационной деятельности, то должны существовать признаки, обеспечивающие продвижение культурного понимания в организациях. Выделим те из них, которые являются наиболее важными для сути эмоциональной работы и успешности социального обучения.

#### **Выживание организации как части культуры.**

Выживание гуманно по своей природе. В подобной трактовке оно вовлекает выяснение того факта, существует ли любой путь ухода от враждебности, выраженной в разделении на "мы" и "другие". Чем заметнее в культуре такое разделение, тем больше заложено враждебности в организационных отношениях. Социальное поведение организации должно, прежде всего, строиться на коллективном понимании гуманности организации, которое обращено к качеству отношений и проявляется в сотрудничестве и сочувствии. Коллективное понимание гуманности может быть несоответствующим, когда демонстрируется эгоцентрическое или централизованное культурой отношение, когда искажается контекстная ситуация.

**Сотрудничество.** Являясь существенным признаком идеи гуманности организации, способствует достижению общей конечной цели и обеспечению общего благосостояния совместными усилиями. Сотрудничество вовлекает конкретный опыт людей и принимает во внимание культурный и организационный контекст, в полной мере способствуя самораскрытию сотрудников.

**Межкультурное образование.** Его цель - научить людей понимать различные интерпретации различных культур. Это то направление обучения персонала, которое предполагает рассуждения и дебаты. Моральные дебаты разъясняют смысл жизненного пути и составляют основу социального роста личности.

**Новые эпистемологии.** Узконаправленная, односторонняя технократическая и бюрократическая культура организации, в которой используются структуралистские способы интерпретации, указывает на срочную потребность в активном поиске альтернативы уже сложившемуся. Эпистемологические ценности стали почти полностью индивидуалистическими, так, чтобы каждый из нас узнал в наборе то, что присутствует в его близком кругу и изучено из другого набора по соседству. Сегодня "проживание вместе" требует альтернативы или нового знания. Историческое понимание культурных интерпретаций - только отправная точка. Любое новое познание должен быть сосредоточено на сущности социальных связей, а не на высказываниях типа "есть только одна правда". Отсюда вытекает направление обучения: сформированность навыков и умений, которые могут быть оценены с позиции полного диапазона опыта, представ-

ляющего собой индивидуальные впечатления и отраженного в различных индивидуальных и социальных требованиях, интересах и целях. Разъяснение их сути равноценно попытке объяснения направленного проживания человеческого существования.

**Новые онтологии.** Образцы для подражания, представляемые средствами массовой информации, достаточно безлики, они не в состоянии передать необходимую мудрость, особенно молодому поколению, - тем, кто больше всего готов их боготворить. Проживание вместе требует новой сущности. Это очень важно в нашем обществе сегодня, поскольку общество не всегда имеет понятие о том, что представляет собой мудрость или ее ценность. "Старшее поколение" часто изображается как не несущее реальной ценности для общества. Новая онтология ставит перед обучением задачу создания коллективного смысла гуманности: "Как люди могут сосуществовать вместе, испытывая друг к другу благосклонные чувства?", - выводя нас на рефлексивное социальное понимание как основу этого обучения [1].

**Описание поведения.** Описание наблюдаемого поведения может стать достаточно эффективным способом его обсуждения. Например, отмечая, что "Петр говорил очень быстро и более высоким тоном, чем он делает это обычно", мы высказываем безоценочное суждение, объективно описывая поведение, с которым сталкиваемся. Неадекватное описание ситуации будет связано с оценочной формой передачи той же самой информации: "на основании того, как Петр говорил, я делаю вывод, что он был сердит на меня". На самом деле, Петр, возможно, был рассержен, а, возможно, и не был. Несомненно, что отправной точкой в установлении связи между поведением и состоянием Петра должно стать объективное описание поведения, а затем уже определение предполагаемых причин.

Оптимальные описания поведения, тем не менее, часто ограничены в контексте культурного понимания.

**Невежество и власть.** Невежество и власть, соединяясь, снижают социальное сотрудничество, - в данном случае, взаимодействие в организациях. Использование принуждения с целью вынудить другого вести себя в манере, одобренной полученной властью, без понимания сопутствующих обстоятельств ситуации другого, вызывает негативные чувства, вплоть до отчуждения от ситуации. Это сворачивает взаимодействие и отрицательно сказывается на эффективности, - личной и организации. Как результат, могут возникнуть отчуждение и удаление человека от группы и ее ценностей, ощущение угрозы выживанию.

Таким образом, именно система культурных ценностей становится стандартом для интерпретации, понимания и социального обучения в организациях. Почему это обучение социальное? Структура знания о мире интериоризируется в особенностях интерпретации. Структура знания, полученного, начиная с самого раннего детского возраста, становится "второй природой" человека. Но, хотя основная, культурологически обусловленная, структура знания не есть нечто, само собой привнесенное в сознание большинства людей, большинство людей даже не предполагает, что они "сформированы" культурной перспективой. Думая, что они верят **осознанно**, люди часто воспринимают собственные культурные ценности как самую "уникальную" перспективу в мире, что приводит их к существованию вне культурных параметров.

На рис.1 схематично изображена основная культурная парадигма интерпретации. Людей скрепляют определенные культурные обязательства - традиции. Люди используют эти культурные обязательства, что-

бы выполнять определенную социальную работу. Культурные образцы задают шаблон для всего человеческого действия, роста и понимания. Области, обозначенные a, b, c, d - подкультурное присоединение; e - макрокультурная интерпретация; f - микрокультурная интерпретация, образованная пересечением других интерпретаций.

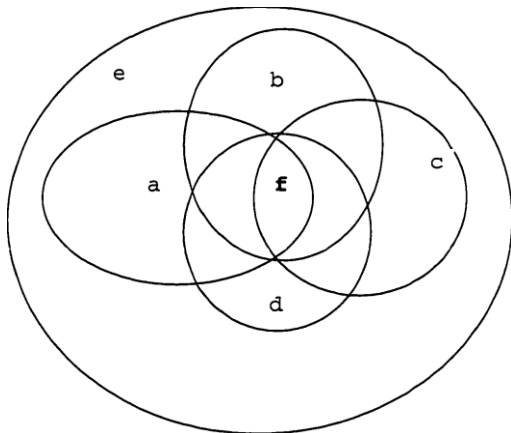


Рис. 1 Основная культурная интерпретация.

Макрокультурная интерпретация является важнейшей, потому что все подкультурные группы должны приспосабливаться к доминирующей культурной интерпретации.

Подкультурным присоединением может быть состояние человека, профессиональная деятельность, специфическое место работы, место проживания, религия, уровень образования, этническая принадлежность, национальность, гендерные различия и т.д.

Сила специфических опытов, формального образования, индивидуальности и возможных внешних макрокультурных взаимодействий может изменить индивидуальную интерпретацию (см. рис. 1, область "f"). Желание индивида "слушать" макрокультурную интерпретацию составляет знание различных интерпретаций, происходящих на этом уровне.

Культурные традиции макрокультуры гарантируют непрерывность жизненного пути при незначительном разбросе иномыслия между различными подкультурными присоединениями, к которым люди принадлежат. Кроме того, культурная традиция га-

рантирует эту непрерывность посредством регулирования стандартов поведения, установленных в соответствии с ожиданиями индивидов друг от друга в данном обществе. Стандарты поведения позволяют людям предсказывать диапазон возможных интерпретаций относительно того, что другие будут говорить и что будут делать. Возможность предсказывать поведение другого обеспечивает то ощущение безопасности, которую большинство людей желает иметь.

Наконец, культурная традиция устанавливает идеологии для некоторых отобранных путей поведения. Эти идеологии, будучи установленными, позволяют обнаруживать, какие жизненные пути "работают" на культуру. Какие виды "работы" являются для культуры процессом обратной связи: интерпретация определяет жизненный путь личности либо жизненный путь определяет силу специфических интерпретаций.

Основная культурная интерпретация, предложенная на рис. 1, может быть изменена в терминах разнообразных культурных отклонений. Поэтому идеальная цель обучения в организациях состоит в том, чтобы изменить собственную основную культурную парадигму. Степень, в которой может быть изменена чья-либо основная культурная парадигма, и возможные пути социального проектирования или преобразования установок работников с помощью различных подходов к обучению были и остаются сегодня весьма актуальными темами. С одной стороны, индивидуальное поведение членов группы обеспечивает проявление естественности и творчества, что может не соответствовать нормам культуры данной организации. С другой стороны, при глобализации группового мышления растет ответственность микрокультурной интерпретации: организации и отдельного индивида.

Все вышесказанное позволяет сделать вывод о необходимости комплексного подхода к обучению стратегиям поведения личности в профессиональной среде. Это, во-первых, формирование эмоциональной сферы личности, включающее осознание и развитие эмоций, и управление ими. Во-вторых, развитие коммуникативных навыков общения. В-третьих, самоактуализация личности на основе личностного роста. Пересечение указанных направлений обуславливает социальное обучение, способствующее созданию условий для психического здоровья и профессионального развития личности.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Кузнецов В.Г. Герменевтика и гуманитарное познание. - М.: МГУ, 1991.
2. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. / Психологический журнал, 2002, №3. - С.85 - 95.
3. Хуцишвили Г.Ш. Генезис структуры теоретического мышления. - Тбилиси: Мецниереба, 1989.

У статті досліджено теоретичні аспекти культурно обумовленого взаємозв'язку між організаціями та емоційною роботою. Відзначено, що організаційний освітній процес дуже широко відноситься до загальних соці-

4. Ricoeur P. The rule of metaphor: Multidisciplinary studies of the creation of meaning in language. - R. Czerny, K. McLaughlin, & J. Costello, Trans. Toronto and Buffalo: University of Toronto Press. 1977.

Подано до редакції 15.02.05

#### РЕЗЮМЕ

альних процесів, які адаптують особистість до життя в культурі. Проблему організаційної діяльності досліджено в контексті культурного розуміння, висновок про культуру як форму та засіб функціонування організацій.

#### SUMMARY

The article is on some theoretical aspects of culturally grounded relationships between organizations and emotional work. It is noted that organizational educational process is very broadly referred to general social process-

es that bring a person into cultural life. The problem of organizational activities was researched in the context of cultural understanding. The culture is considered to be a form and way of organization functioning.