

**ЦЕННОСТНОЕ ОБУСЛОВЛИВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ РЕГУЛЯЦИИ**

Среди ведущих системообразующих характеристик эмоциональной сферы личности в психологии традиционно выделяют эмоциональную регуляцию. Внимание к разработке проблематики эмоциональной регуляции объясняется ее непосредственной связью с актуальными запросами деятельности. При этом особое значение уделяется 1) системе механизмов регуляции деятельности, которая базируется на особенностях проявления эмоциональных процессов, включая цели, мотивы, функции деятельности, и 2) условиям протекания деятельности в организации.

Доминирующее направление исследования эмоциональной регуляции в основном относится к учебно-познавательной деятельности. Рассматривая эмоциональную регуляцию в этом плане, А.Я. Чебыкин определяет её как «активное вовлечение сферы чувств учащихся в процесс освоения знаний», «процесс целенаправленного развития ... эмоциональной устойчивости, основу диагностики и управления эмоциями» [6, с.6]. Однако, исследования роли интеллектуальных эмоций в мыслительной деятельности, а также представление о сложных взаимоотношениях между эмоциональными и познавательными процессами (которые не сводятся один к другому и представляют собой единство, но не тождество) позволяют учитывать эмоциональную регуляцию при осуществлении не только специфической учебно-познавательной мыслительной деятельности, но практически любой познавательной деятельности как составляющей профессиональной деятельности. Сформированная личностная ценность профессионального познания,

включаясь в систему смысловых связей субъекта, приобретает системное качество, которое порождает познавательную компоненту деятельности. Познавательное противоречие мотивирует эту деятельность и способствует формированию эмоционально-смысловых механизмов ее регуляции на различных стадиях развертывания организационной деятельности в целом [1].

Под этим углом зрения приведенные определения эмоциональной регуляции приобретают универсальное значение и становятся отправной точкой для понимания специфики системы ценностей в процессе эмоционального регулирования.

В данной работе мы сосредоточим внимание на особенностях эмоциональной регуляции применительно к трудовой деятельности, связанной с обслуживанием клиентов. В силу её специфичности и широкого распространения, организации вынуждены учитывать следующие существенные моменты этой деятельности: 1) она основывается на активном использовании эмоций сотрудниками, при этом эмоции могут выполнять различные функции, в частности, оценки, побуждения, организующую, регулирующую, подкрепления, мобилизации, экспрессивную; 2) социальный контекст эмоций, будучи опосредованным организационной культурой в виде существующих в организации норм и правил, выдвигает требования к выполняемой работе; 3) несмотря на требования, люди реагируют на происходящие события в силу собственного эмоционального опыта; 4) разная степень

выраженности управляемого и неуправляемого эмоционального поведения оказывает существенное влияние на организационные показатели, например, удовлетворенность трудом, напряженность работы, текучесть кадров. Существенным для нас является тот факт, что управление эмоциями в процессе трудовой деятельности, связанной с обслуживанием клиентов, будучи по своей сути сугубо индивидуальным процессом, становится одним из аспектов достижения организационных целей, то есть неотъемлемой содержательной частью эмоциональной работы.

Подобная трудовая деятельность, получившая название эмоциональной трудовой деятельности, или эмоциональной работы, рассматривается как активная попытка изменить, качественно или количественно, испытываемые индивидом эмоции; как усилия служащего, способствующие регулированию выраженности эмоций в ответ на организационные требования [7]. Мы предлагаем в качестве рабочего определение, в котором эмоциональная работа представляет собой процесс, направленный на достижение организационных и индивидуальных целей и основанный на усилиях, необходимых для выражения желательных для организации эмоций во время межличностного взаимодействия. Способствуя достижению организационных целей системы "клиент-обслуживание-служащий", эмоциональная работа "отрабатывает" связанное с ними напряжение: определяет эмоциональное значение воспринятой цели и уместность индивидуальных эмоциональных затрат; характеризует действия каждого элемента этой системы на основе выполняемых

функций и особенностей процесса эмоциональной регуляции. Эмоциональная регуляция, будучи по своей сути механизмом осуществления эмоциональной работы, начинает выполнять смысловую функцию по определению и распределению величин прикладываемых усилий, которые необходимы для выражения желательных эмоций в процессе межличностного взаимодействия

Если значимость смысловой функции для эмоциональной регуляции очевидна, то ее содержательная сторона не столь однозначна, так как, в соответствии с определением эмоциональной работы, связана как с особенностями самой деятельности, так и с индивидуальными особенностями субъекта деятельности. Иными словами, то, насколько значимы для индивида ценности, декларируемые организацией, определяется не только организационными факторами, но и присущими ему самому индивидуальными ценностями: ценностные ориентации становятся важнейшим компонентом субъектной образующей активности и самого субъекта в ней [5]. Подобное понимание роли субъекта в осуществлении деятельности позволяет выйти за ограничения фатального, по мнению А.Р.Ночсхильд и Т.Парсонса, доминирования организационного фактора. Именно индивидуальные ценности регулируют степень усилий субъекта путем сопоставления его личных мотивов и целей деятельности / жизнедеятельности с мотивами и целями организации в процессе их *взаимного влияния*.

Итак, подведём некоторый итог: 1) эмоциональная работа – это активная попытка изменить, количественно или качественно, эмоции, которые испытывает служащий; это усилия служащего, способствующие регулированию выраженности эмоций

в ответ на организационные требования; 2) основу эмоциональной работы составляет эмоциональная регуляция; 3) эмоциональная регуляция представляет собой процесс целенаправленного, активного вовлечения эмоций, благодаря которому индивид испытывает и выражает свои эмоции, а также оказывает посредством этих эмоций влияние на других людей; 4) эмоции, выступающие в качестве основного рабочего инструмента, представляют собой культурологически обоснованную интерпретацию физиологического состояния, дающего возможность индивиду действовать.

Очевидно, что ценностным ориентиром, который обуславливает специфику эмоциональной регуляции и востребованных эмоций, прежде всего, выступают особенности эмоциональной работы. Другая не менее значимая ценностная доминанта, влияющая на эмоциональную регуляцию, носит индивидуальный характер и определяется опосредованным культурой индивидуальным эмоциональным опытом и сложившимися когнитивными моделями проявления этого опыта. Процесс эмоциональной регуляции в целом становится результатом взаимодействия двух ценностных систем: организационной и индивидуальной, - каждая из которых сформировалась и продолжает формироваться под воздействием внешней культурной среды. В целом эффективность эмоциональной регуляции определяется сложным взаимодействием разноуровневых ценностных систем, особенности которого в свою очередь зависят от особенностей эмоциональной работы.

В процессе выполнения эмоциональной работы индивид может находиться в любой точке континуума эмоциональных переживаний, полюсами которого являются, с одной

стороны, имеющийся индивидуальный опыт переживания определенных эмоций, а с другой - непосредственно переживаемые эмоции. Доминирование каждого из полюсов обусловлено совпадением/несовпадением реально переживаемых индивидом и требуемых организацией эмоций. В случае, когда реально переживаемые эмоции соответствуют требуемым, суть эмоционального управления состоит в демонстрации оптимальной выразительности, в первую очередь, силы и продолжительности эмоций, с учетом особенностей ситуации и другого человека. Когда для выполнения эмоциональной работы необходимо продемонстрировать желательные чувства, которые отсутствуют или не соответствуют реальным, тогда эмоциональная регуляция задействует имеющийся у индивида опыт эмоциональных переживаний. Вид эмоциональной работы, для которого характерен перенос опыта переживания из прошлого в настоящее, называется «воскрешением». При этом познавательный фокус эмоциональной регуляции концентрируется на желательном чувстве, которое в переживаемой реальности у индивида отсутствует [7, p.561]. Противоположностью «воскрешению» является «подавление», при котором индивид контролирует проявление испытываемых им нежелательных эмоций. Познавательным фокусом эмоциональной регуляции при «подавлении» является переживаемое реальное нежелательное чувство [там же]. «Подавление» может также использоваться индивидом и в случае переживания реальных желательных чувств, когда в основе имеющегося у индивида опыта лежит недостаточно сформированное или искаженное восприятие норм социального поведения либо индивидуальные особенности, что в целом

свидетельствует о профессиональном несоответствии.

Другой континуум, характеризующий степень интенсивности эмоциональной работы между двумя полюсными уровнями эмоциональной регуляции: поверхностным и глубоким, - также отражает ее содержательное разнообразие. Поверхностное действие по сути своей является не чем иным, как внешним, поведенческим общением [3] и основано на изменении внешней выразительности для того, чтобы соответствовать социальным нормам, в данном случае, требованиям организации. Э.Гоффман представляет изменение внешней выразительности как всего лишь маску, внешнюю аффектацию, которая не влияет на истинные чувства актера. По нашему мнению, поверхностное действие не столь однозначно характеризует поведение индивида. А.Я. Чебыкин рассматривает экспрессивность как группу методов оперативного реагирования, усиливающих эмоциогенный эффект при общении [6]. О.П.Санникова, основываясь на континуально-иерархической структуре личности, раскрывает эмоциональность как черту индивидуальности, которая «влияет на формирование формально-динамических, содержательно-личностных и социально-императивных характеристик личности ... и задает определенные границы (диапазон) реакций индивида», что «проявляется в поведении, в индивидуальных различиях в стиле деятельности, в *регуляции деятельности*, в качественно-количественных сочетаниях профессионально-важных свойств личности» [4, с.135]. Отсюда, поверхностное действие может отражать, с одной стороны, 1) неумение и нежелание индивида переживать реальную ситуацию, основанные на индивидуально-типических

особенностях личности, недостаточной мотивации, отсутствии профессиональных знаний и опыта или, наоборот, наличии успешного опыта подобного поведения; 2) необходимость быстрого формального реагирования, обусловленную особенностями ситуации, в частности, ограниченностью времени, большим количеством клиентов, необходимостью общения с трудным клиентом, спецификой решаемой задачи и т.п. С другой стороны, целостность личности предполагает взаимодействие формально-динамической, содержательно-личностной и социально-императивной подсистем, а это значит, что поверхностный уровень эмоциональной регуляции, проявляясь во внешней экспрессии, может быть обусловлен также и внутренними переживаниями.

Глубокое действие затрагивает смысловые образования личности [2] и характеризуется осознанным управлением чувствами для выражения желательной эмоции. Несомненно, что и опыт переживания, и глубина уровня общения субъекта деятельности ситуативно обусловлены. Но также, несомненно, и то, что личная значимость социальных, культурных, организационных и нравственных ценностей, будучи представленной системой индивидуальных ценностей, соотносит требования среды с индивидуальными особенностями. Ценности регулируют мотивы и цели деятельности, стремление личности к самореализации, а также ценностную смыслообразующую активность, которая всегда индивидуальна и ситуативна. Таким образом, именно ценностная направленность определяет выбор индивидуального способа действия на основе организационных требований и индивидуальных возможностей личности.

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Васильев И.А.* Роль интеллектуальных эмоций в регуляции мыслительной деятельности // Психол. журнал. - 1998. - №4. - С.49-60.

2. *Леонтьев А.Н.* Деятельность. Сознание. Личность. – М., 1975.

3. *Петровская Л.А.* Компетентность в общении. – М., 1989.

4. *Санникова О.П.* Феноменология личности: Избранные психологические труды. – Одесса: СМІЛ, 2003.

5. *Хайкин В.Л.* Активность (характеристики и развитие). – М. – Воронеж, 2000.

6. *Чебыкин А.Я.* Эмоциональная регуляция учебно-познавательной деятельности.- Одесса, 1992.

7. *Hochschild A.R.* The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press, 2003.

*Подано до редакції 14.06.06*

### **РЕЗЮМЕ**

У статті розглянуто значення емоційної регуляції для формування системи цінностей у процесі організаційної діяльності. Показано, що процес емоційної регуляції є результатом взаємодії організаційної

та індивідуальної ціннісних систем. Розкрито, що різні види емоційної роботи визначаються ціннісною смислоутворюючою активністю особистості.

### **SUMMARY**

The article presents a meaning of emotional regulation in generating the system of values in the process of organizational activity. The author shows that a process of emotional regulation is a result of interaction between organizational and individual systems of values. It is disclosed that different types of emotional work are determined by value sense-making activity of an individual.

