

ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЯ ЭМОЦИЙ НА ОСНОВЕ УСТАНОВОЧНОГО КОМПЛЕКСА

Проблематика деятельности, основу которой составляет общение с клиентами, фокусирует наше внимание на ее особенностях. В частности, выделяется эмоциональная составляющая этой деятельности, которая оказывает влияние на ряд организационных показателей, а управление эмоциями становится одним из аспектов достижения организационных целей. Оно осуществляется в ходе выполнения этой работы, которая рассматривается рядом авторов как особый вид деятельности, связанный с активной попыткой целенаправленно изменить, качественно либо в какой-то мере, чувства, испытываемые индивидом. Несмотря на расхождение методологических и теоретических позиций современных социологов и психологов, большинство из них, рассматривая подобные виды деятельности, определяют их как эмоциональную трудовую деятельность, связанную с частым предъявлением эмоций в соответствии с организационными требованиями и имеющую непосредственные и долгосрочные результаты.

Эмоциональная трудовая деятельность, или, как ее чаще называют, эмоциональная работа, относится к видам деятельности, связанной с необходимостью управления чувствами как неотъемлемой частью работы служащего в процессе взаимодействия с клиентами для создания заметно различимых мимических и пантомимических изменений. Таким образом, в ее основе лежат механизмы эмоционального регулирования, где в роли значимых переменных выступают модальность, продолжительность, частота, разнообразие эмоций и правила их предъявления (А.Я. Чебыкин, 1992). При этом основными путями регулирования эмоций при выполнении эмоциональной работы являются процессы глубокого и поверхностного действия. Глубокое действие основывается на действительном переживании актуального эмоционального состояния и сознательном управлении служащим собственными чувствами для того, чтобы выразить желаемую эмоцию. При поверхностном действии изменяется и контролируется только внешняя эмоциональная выразительность, которая может не соответствовать внутреннему состоянию служащего. И если глубокое действие рассматривается как усилие, необходимое для изменения испытываемых работником чувств, то поверхностное действие - как усилие, которое направлено на изменение выражения эмоций, но не внутреннего чувства. Таким образом, базирующиеся на эмоциональной регуляции процессы поверхностного и глубокого действия становятся основанием при попытке объяснить отношение служащего к таким организационным факторам, как удовлетворенность работой, выгорание, поведение, связанное с игровым действием, текучесть кадров и т.д. А что же лежит в основе самих процессов, а точнее, их выбора как способа решения рабочей ситуации?

Для ответа на этот вопрос нам представляется целесообразным рассмотреть связь деятельности и установки как психологического механизма ее стабилизации.

Процессы глубокого и поверхностного действия с позиций деятельностного подхода могут быть охарактеризованы при соотнесении их с мотивами, целями и условиями осуществления деятельности. По критерию побуждающих мотивов и глубокое, и по-

верхностное действие представляют собой специфические виды деятельности, для которых общая направленность и динамика развития адекватны осознаваемому результату, т.е. цели. В соответствии с этим, способы достижения цели должны в такой же мере адекватно соответствовать условиям выполнения действия, с учетом исполнительных психофизиологических механизмов, или «функциональных систем» по П.К. Анохину (1975). Таким образом, в строении деятельности просматриваются два аспекта: мотивационный и операционально-технический; иными словами, процессы глубокого и поверхностного действия отражают намерения служащих обслужить клиентов в соответствии с содержанием деятельности, функциональными возможностями и принятыми в организации нормами и требованиями. Однако, возникающее отношение служащих как субъектов деятельности к самой деятельности отражает их реальное отношение к миру.

Проблема связи когнитивной и аффективно-потребностной сфер выступает в плане сознания как соотношение значения и смысла, в плане деятельности - как отношение мотива к цели. Как отмечает А.Н. Леонтьев (1975), образуется тот самый личностный смысл, который определяет пристрастность человеческого сознания, а не только объективное значение знаний, понятий, норм, ценностей и т.д.

Личностный смысл позволяет понять особенности процессов глубокого и поверхностного действия через систему отношений субъекта к тому, на что направлено действие. Однако для более полного понимания особенностей поведения и деятельности рассмотрим механизм установочной регуляции в целом. На основе мотива, цели и условий осуществления действия А.Г. Асмоловым (1979) выделяются четыре уровня установочной регуляции деятельности: установки, вызванные мотивом деятельности, выражают личностный смысл и относятся к уровню смысловой регуляции деятельности; вызванные целями и условиями осуществления действия - к целевому и операциональному уровням; уровень психофизиологических механизмов определяет реализацию установки в деятельности.

Выделение установок различных уровней зависит как от вызывающего их объективного фактора, так и от личностного смысла, который они выражают в деятельности. Установки могут переходить с уровня на уровень, если в структуре деятельности изменяется место вызывающего их объективного содержательного фактора. Функциональное значение установки состоит в том, что она стабилизирует движение деятельности. При этом смысловые установки стабилизируют общую направленность деятельности в целом, например, идеалы работы; целевые, или установочные уровни действий стабилизируют действие и определяют его конкретную направленность, или результаты работы; операциональные установки определяют привычное стандартное поведение, или способы выполнения работы.

Вернемся к процессам глубокого и поверхностного действия. Как было сказано ранее, глубокое действие связано с проявлением и изменением реально испытываемых работником чувств, поверхностное действие - с проявлением и изменением внешнего выражения эмоций.

На основании представления об иерархической уровневой природе установки, отличия в глубоком и поверхностном действиях на уровне смысловой установки могут быть связаны с различиями в системах ценностей, отношением к целям жизнедеятельности и средствам удовлетворения этих целей, т.е. к обстоятельствам жизни, определяемым общими социальными условиями.

Целевые установки носят более ситуативный характер и определяют конкретную направленность глубокого и поверхностного действия, зависящую, например, от сложности ситуации, ее значимости для субъекта, особенностей протекания взаимодействия в диаде "служащий – клиент".

Операциональные установки определяют выбор глубокого или поверхностного действия на основе присущего индивиду конкретного способа действия.

Уровень психофизиологических реализаторов установки объясняет особенности проявления процессов глубокого и поверхностного действия на индивидуальном уровне

Если рассматривать иерархическую структуру диспозиционной регуляции поведения личности В.А. Ядова (1975) с точки зрения регуляции процессов глубокого и поверхностного действия, то первый уровень означает проявление непосредственных реакций субъекта на актуальную предметную ситуацию, что соответствует уровням установки психофизиологических реализаторов и операциональному. Второй уровень соответствует регуляции поступка в привычных ситуациях и соответствует целевым и операциональным установкам. Третий уровень иерархии диспозиционных образований регулирует системы поступков, т.е. поведение, и соответствует целевым и смысловым установкам. Четвертый уровень регулирует целостность поведения, собственно деятельность личности и согласуется со смысловыми установками личности.

Существенным для наших дальнейших рассуждений является тот факт, что, во-первых, смысловая компонента установки отражает связи когнитивной и аффективно-потребностной сфер, и, во-вторых, что второй и третий уровни иерархии диспозиций имеют сложную трехкомпонентную структуру, содержащую когнитивный, аффективный и поведенческий компоненты. Что же происходит с установочным комплексом в процессе эмоциональной регуляции?

Эмоции, проникая в сферу бессознательного, актуализируют установочные образования. При обеспечении предпосылок для некоторого действия или поведения установка начинает реализовывать ту специфическую функцию, которую "модель потребностного будущего" выполняет при определенных условиях, в частности, начинает работать на создание антиэнтропийного эффекта, большей упорядоченности, внутренней согласованности тех процессов, на которые непосредственно распространяется организующее влияние установок, - от элементарной моторики до поведения и деятельности. По мнению Ф.В. Бассина (1968), при этом установка детерминирована конкретным психологическим содержанием, "смыслом" объективной ситуации: в ней слиты воедино информативный, включающий накопленные знания, и алгоритмический, основанный на контроле порядка последовательности операций, аспекты.

Установка начинает создавать предпосылки для образования взаимосогласованности разнородных, обособленных понятий и способов поведения, их совместимости и взаимосвязанности, предвосхищая создание нового продукта на основе конкретного опыта и знаний индивида и формируя предпосылки

для дальнейшего изменения этого опыта через систему ценностных ориентаций, направленности и целеполагания. Способствуя соединению разнородных понятий, установка обеспечивает децентрацию как необходимый элемент творческого процесса; с другой стороны, обеспечивает стабильность личностной ориентации, приобретая больший "личностный вес" в содержательном, информативном плане происходящих процессов при их организации.

Контроль порядка последовательности операций, осуществляемый установкой, также обеспечивает согласованность действий, но для нас более существенной представляется её роль, благодаря которой установка "контролирует" бессознательное соединение элементов, образующих открытие, производит сдвиг акцентов, приводящий к новым смысловым, целевым и операциональным структурным моментам деятельности, в частности, к осуществлению глубокого или поверхностного действия. Установка выступает в роли механизма, обеспечивающего возможность перестройки и коррекции субъективной иерархии ценностей, критериев, понятий, целей, способов действия, - всего того, что формирует представление человека о себе самом, о мире, о взаимодействии с ним на основе собственного опыта.

Итак, кратко перечислим основные положения, существенные для понимания особенностей проявления эмоций в процессе эмоциональной работы.

Представление установки в виде трёхкомпонентной структуры позволяет выделить её познавательную, эмоциональную и поведенческую составляющие.

Согласно С.Л. Рубинштейну (1959), эмоции также имеют сложную структуру, содержащую элемент познания в особой для неё форме. Это происходит на фоне единства интеллектуального и аффективного, когда каждый компонент может выступать в роли преобладающего.

Предпосылкой для развития эмоционального поведения на уровне глубокого и поверхностного действия в процессе эмоциональной работы, по нашему мнению, могут служить два обстоятельства. Первое – эмоции представляют собой процесс, предполагающий возможность их изменения на уровне дифференциации и слияния. Второе – сложная структурная обусловленность эмоций в виде "эмоции как таковой" и "некоего остатка", содержащего в себе смысловую компоненту.

Познание, заключённое в эмоции, будучи само по себе пассивным, взаимодействует с познавательной компонентой установки и определяет алгоритм установочного действия, актуализируя и перестраивая иерархическую направленность системы установок: оно производит выбор наиболее существенного в данный момент действия, а непосредственно эмоция "включает" установку через её эмоциональную компоненту, определяя мотивирующую функцию действия.

Познавательный элемент эмоции, будучи её размерностью, т.е. *мерой*, служит поисковым образом для обнаружения нужной установки или установочного комплекса на основе сличения; эмоциональный элемент, т.е. собственно эмоция, "включает" мотивирующую функцию установки, осуществляя её перестройку. Чем более сложна эмоция по смысловой обусловленности и значимости, тем более сложно осуществляется поиск установок, содержащих эти смыслы, и задействование соответствующих связей.

Как же происходит процесс влияния эмоций на функционирование системы установок? Для объяснения воспользуемся рассмотренным нами представлением об эмоции, как состоящей из познания и собственно чувства. Попадая в систему диспозиций, эмо-

ция посредством своего познавательного элемента начинает поиск - сличение с познавательными компонентами установок, при этом сила эмоции оценивает значимость и актуальность совпадения - несовпадения.

Когда значимость и актуальность достигают определённого порогового значения, который может определяться величиной познавательной размерности эмоции, несущей в себе вероятностный, конкретно-временной смысл, а также количеством связей с познавательными компонентами установок и их центральностью, определяющей степень стабильности поведения, тогда переживание определённой эмоции приобретает личностный смысл и становится ценным для индивида. Теперь означение эмоции соответствующими понятиями может спровоцировать её ощущение.

Если смысл эмоции "попадает" в периферийную установку, и, в силу достаточности условий образования эмоции-ценности, она ею становится, вероятность её влияния на направленность личности выражена меньше, а для её поведенческой реализации необходимы дополнительные значимые ситуативные воздействия. Вероятностное знание в эмоции сочетается с вероятностным механизмом установки: будучи "отношением к...", она не есть действие, а только предрасположенность к его осуществлению. Множественность связей в "созвездиях" установок регулирует ценностное эмоциональное поведение лучше, чем периферийные установки.

Установочный комплекс имеет вероятностную направленность, при его реализации осуществляется переход от возможности к действительности. "Сбой" в системе установок может быть связан с обратным движением - от действительности к возможности, вероятности. Например, переход от привычных способов глубокого действия к поверхностному, при контакте с трудным клиентом и ожидании непредсказуемого результата. Принцип допущения сам по себе является способом познания, человек всегда предполагает "как если бы", "видимое как". Как отмечает М.М. Бахтин (1986), личность постоянно находится в процессе становления, она никогда "не дана" как нечто завершённое, состоявшееся, постоянно сталкиваясь с проблемой разграничения возможности от действительности в своей жизнедеятельности.

Когда эмоция становится слишком значимой, она меняет свой статус предполагаемой установки "види-

мое как" на фиксированную установку "готовность к...", не образуя никаких отношений с установочным комплексом. Возможное подменяет собой действительное, сами идеи возможности могут, при этом, доводиться до абсурда, становясь фикцией, и терять свою познавательную ценность.

С другой стороны, эмоция потенциально является ценностью. "Видимая как", она есть не что иное, как предполагаемая установка, которая при подтверждении приобретает статус ценности при переходе к реальному поведению.

Эмоция выполняет функцию пускового механизма установочного, или диспозиционного комплекса, тем самым, определяя глубокое или поверхностное действие: само чувство несёт в себе энергетический заряд, который "включает" систему, познавательная размерность придаёт смысл предстоящему действию, а их сочетание запускает поведенческую реализацию установок и осуществляет определённое действие. Сложно обусловленные эмоции вызывают сложную обусловленность установок,- устойчивый комплекс, характеризующий поведение при выборе глубокого или поверхностного действия (С.А. Колот, 2000).

Когнитивный, аффективный и поведенческий компоненты установки проявляются в специфических формах, при этом удельный вес каждого из них различен и соответствует смысловому, целевому и операциональному факторам эмоциональной трудовой деятельности. В частности, антицент-сфокусированная (обусловленная предшествующими факторами) эмоциональная регуляция в большей мере связана с реальными чувствами. Здесь при формировании диспозиций преобладающее выражение получает когнитивный компонент, основанный на ценностных ориентациях личности, включающих добросовестное отношение к труду, профессиональной морали, идеям.

Результаты исследований показали, что служащие, участвовавшие в переоценке ситуации (форма глубокого действия), не только могли управлять собственной выразительностью, но отметили неактуальность негативных переживаний. Процесс глубокого действия требует несомненных усилий, но именно он может привести к той выразительности, которая воспринимается как более искренняя, чем при использовании техники поверхностного действия.

Подано до редакції 24.10.05

РЕЗЮМЕ

Емоційну трудову діяльність розглянуто в плані її актуальності в організаціях. Відзначено особливості процесів глибокої і поверхневої дії та їхній зв'язок з

установочним комплексом. Розкрито структуру установочного комплексу та особливості прояву емоцій на його основі в процесах глибокої і поверхневої дії.

SUMMARY

Emotional labour activity is examined from the point of view of its actuality in organizations. The author demonstrates some peculiarities of the processes of deep and superficial activity and their connection

with aims complex. The article presents the structure of aims complex and on its basis the specifics of displaying emotions in the processes of deep and surface activity.