

УДК 331

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ТРУДА ПЕРСОНАЛА В КУЛЬТУРНОМ ПРОСТРАНСТВЕ ОРГАНИЗАЦИИ

© Анна Алексеевна МИЩЕНКО

Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина,
г. Тамбов, Российская Федерация, аспирант, кафедра управления
персоналом и маркетинга, e-mail: MishchenkoA.A@yandex.ru

В последнее время для организаций крайне актуальным является вопрос о качестве отношений, которые возникают между сотрудниками и клиентами. Исследование посвящено эмоциям, которые работники испытывают в процессе труда в различных культурных пространствах. Сделана попытка дать объективную оценку эмоциональной составляющей различных видов труда. Представлена и проанализирована классификация видов труда по степени выраженности эмоций: эмоциональный труд, неэмоциональный труд, частично эмоциональный труд. Особое внимание уделено эмоциональному труду, поскольку он наиболее исследован. Огромный вклад в исследование этого вопроса внес А.Р. Хошчайлд. Его работы посвящены анализу общения стюардесс с пассажирами. Проанализированы трудности, которые могут возникнуть в том случае, когда работник демонстрирует одну эмоцию, испытывая при этом другую. Эмоциональный диссонанс, приводящий к проблемам, приносит большие потери как для организации, так и для работника. В связи с этим уделено внимание разделению эмоций работником на испытываемые и отображаемые, на поверхностные и глубинные. Доказывается вред демонстрации эмоций, которые на самом деле не испытываются. Сделан вывод, что помимо ясного и привычного для всех участников рыночных отношений обмена между людьми, услугами и товарами, существует еще более тонкий обмен эмоциями.

Ключевые слова: эмоциональная составляющая труда; эмоциональный труд; неэмоциональный труд; частично эмоциональный труд.

Каждый работник в коллективе ежедневно контактирует с другими сотрудниками. Помимо вполне ясного и привычного для всех участников рыночных отношений обмена между людьми, услугами и товарами, существует еще более тонкий обмен эмоциями. Для организаций, занимающихся обслуживанием клиентов в условиях личного взаимодействия «лицом к лицу», крайне важным является вопрос о качестве отношений, возникающих в данном случае между сотрудниками и клиентами. Наиболее сильным является эффект, возникающий в результате подобного обмена, в тех сферах деятельности, где отношения между клиентом и поставщиком услуги носят длительный характер, предполагающий взаимное доверие и уважение. Успех взаимодействия с клиентом во многом будет зависеть от того насколько персонал, предоставляя услугу, будет внимателен, обходителен, вежлив, приветлив и т. п. В западных странах, особенно в США, давно поняли магию улыбки, и в сервисных организациях много внимания уделяется обучению персонала, направленному на развитие умения управлять эмоциями [1]. Даже сотрудницы китайской таможни тренируют доброжелательную улыбку: вставляют па-

лочки для еды в зубы и улыбаются, тем самым учатся достойно встречать на пропускном пункте людей, пересекающих границу.

Различные виды труда несут неодинаковую эмоциональную составляющую. Сама по себе эмоциональная составляющая представляет чувственное оценивание себя, источником которого является субъективная интерпретация реакций других людей [2]. По нашему мнению, «**эмоциональная составляющая труда**» – это эмоции персонала, испытываемые во время трудового процесса, степень выраженности которых зависит от вида профессиональной деятельности. По степени выраженности эмоций можно выделить следующие виды труда:

- 1) эмоциональный труд;
- 2) неэмоциональный труд;
- 3) частично эмоциональный труд [3].

1. «**Эмоциональный труд**» можно определить как работу по изображению предписанных организацией определенных эмоций в процессе профессиональной деятельности работников. По мнению А.Ц. Смиза и С.Л. Клеинмана, термин впервые был введен А.Р. Хошчайлд, указавшей на необходимость в управлении собственными эмоциями в соответствии с социальными ситуациями [4]. В

своем не имеющим на тот момент аналогов исследовании работников авиакомпаний, обслуживающих пассажиров во время полета, А.Р. Хошчайлд анализировала попытки организаций управлять тем, как работники ведут себя и взаимодействуют с пассажирами. От стюардесс в ситуации общения с пассажирами требовалось демонстрировать в интересах компании такие эмоции, как доброжелательность, участие, приветливость и удовольствие, особенно в отношении пассажиров-мужчин. И наоборот, стюардессы не должны были проявлять скуку или раздражение. По результатам исследования стюардесс авиалиний А.Р. Хошчайлд написала книгу «Управляемое сердце: коммерциализация человеческого чувства» [2].

Большое количество исследователей рассматривали «эмоциональный труд» в терминах «видимости», которую должен создавать служащий, чтобы изображать определенные эмоции, а другие прятать. Тем не менее, мало кто рассматривал способ, с помощью которого можно манипулировать физической средой для создания подобной видимости. Подобным образом последствия такого «эмоционально-средового труда» рассматривались редко.

Объединенное понятие «эмоционально-средового труда» – это проблема персонализации сотрудниками своих рабочих мест. Если маловероятно, что персонализация напрямую повысит эффективность работника, то вполне вероятно, что она значительно повлияет на эмоциональный опыт работы [5]. Например, В. Молески и Дж. Ланг [6] утверждают, что «корпоративный дизайн офиса должен учитывать соответствующие способы, с помощью которых работник может персонализировать рабочую среду, самовыражаться и обозначать свое положение в организации». Сандстром имеет похожую точку зрения, отмечая, что персонализация важна для человека при установлении самоидентичности на рабочем месте, и то, что свобода в персонализации рабочего места зависит от «политики организации и решений, которые исполнители принимают на местах» [5].

Группа, которая существенно влияет на индивидуальное выражение и на образ среды с момента построения офиса, – это менеджеры условий и оборудования (администраторы). Эти менеджеры ответственны за процес-

сы, с помощью которых внутренняя среда таких пространств, как офисы, организована по отношению к людям, технологии и деятельности [7]. Их мнение о том, как должен выглядеть офис, значительно влияет на повседневный опыт работников.

В лонгитюдном исследовании офисов Н. Дональд проанализировал взгляды менеджеров условий и оборудования и их влияние на офисы, которыми они управляют. Менеджеры по условиям и оборудованию не только хотят создать эстетический офис, который впоследствии может повлиять на опыт работников, они также могут испытывать эмоциональные реакции, если их целям что-то мешает.

Из этого исследования становится очевидным, что организации и менеджеры условий и оборудования пытались создать эстетику порядка и эффективности в работе. Н. Дональд считал, что причиной этого было убеждение, что эстетика – это символ эффективной и продуктивной среды. Примечательно, что подобный довод сделал Г. Брайнер по отношению к заметным выражаемым эмоциям на рабочем месте.

В то время как образ, созданный внешним обликом офиса, важен для организаций и менеджеров условий и оборудования, попытки создать и поддерживать этот образ могут иметь менее позитивное влияние на рабочую силу.

М.Ю. Горбунова определяет «эмоциональный труд» как степень манипуляции работником своими внутренними чувствами или поведением, чтобы показать соответствующую эмоцию в ответ на организационные правила или на требования трудовой роли [8].

Дж.В. Маанен, исследуя специфику труда в развлекательных парках «Диснейленд», указывает, что торговля счастьем опирается на символические ресурсы, определяемые историей и дизайном парка, но также большую роль играет живая рабочая сила, которая в большей или меньшей степени готова приветствовать гостей, усаживать их в вагончики, нажимать кнопки, подносить еду, убирать мусор, подметать улицы, и в общем и целом, из кожи вон лезть, чтобы выполнить или даже перевыполнить все пожелания посетителей. Неловкие движения, грубые слова, невнимание, искусственная наигранность

или сонный, скучающий вид могут подорвать бизнес и нанести ущерб продажам [9].

Подобное управление своими эмоциями предполагает определенное планирование и требует усилий, в результате чего действительно создается настоящий труд. Эмоции, которые некогда считались проявлением личности человека, его внутренних чувств, стали своего рода товаром, который нужно уметь подавать определенным образом. В последующих исследованиях было показано, что такие организации, уделяющие внимание обращению работников с клиентами, озабочены в первую очередь тем, как управлять именно выражением эмоций, а не истинными чувствами своих работников. Руководители, управляющие модификацией эмоций подчиненными ему служащими, следуют установленным социальным нормам, определяющим, какие эмоции являются подходящими для определенной ситуации [10].

Несмотря на то, что первоначально это явление было исследовано в сфере обслуживания, эмоциональный труд относится к каждому виду деятельности. Предполагается, что любой работник будет вести себя, по меньшей мере, вежливо с сотрудниками. Истинные сложности начинают возникать в том случае, когда работник должен демонстрировать одну эмоцию, испытывая при этом другую. Такое различие называется эмоциональным диссонансом и может привести к проблемам, связанным с большими потерями как для работника, так и для организации. Запятанные внутри эмоции злобы и нежелания подчиняться могут быть причиной эмоционального и морального истощения [11].

Эмоциональный труд создает проблемы некоторым работникам. Влияние эмоционального труда считается стрессовым и рассматривается как результат диссонанса между тем, что испытывает работник, и тем, что ему разрешают выражать. Существуют различные разновидности коллективной профессиональной деятельности, в которых людям приходится работать вместе вне зависимости от антипатий друг к другу, в которых неизбежны конфликты. Тем не менее, должностные обязанности приписывают работать с коллегами на постоянной основе, тем самым вынуждая работников быть по отношению друг к другу доброжелательными и вежливыми.

Разделение эмоций работником на испытываемые и отображаемые поможет справиться с возникающими конфликтами [12]. Испытываемые эмоции – эмоции действительные, испытываемые работником. Отображаемые эмоции – эмоции, которые считаются уместными для определенной должности и ожидаемыми для выражения работниками. Отображаемые эмоции не являются врожденными, им обучаются. Например, предполагается, что на похоронах сотрудника коллеги будут выглядеть печально, вне зависимости от того, сожалеют ли все они об его уходе или нет, и выглядеть счастливыми на юбилее руководителя организации, даже если сотрудники не довольны «своим» начальством. Эффективные руководители знают, что необходимо выглядеть серьезными, давая «своему» работнику негативную оценку его профессиональной деятельности, и прятать свою злобу в ситуации, когда они не получают то, чего ожидали от них. То, как работник испытывает эмоции, не всегда совпадает с тем, как он их отображает.

Отображение поддельных эмоций одновременно требует подавления реальных испытываемых. Изменение тех эмоций, которые показывает или испытывает работник, с целью их соответствия каким-либо установленным нормам организации, можно разделить на два вида: поверхностное и глубинное. Поверхностное изменение заключается в скрывании внутренних эмоций и воздержании от эмоциональных выражений с целью соответствия правилам. Примером проявления поверхностного изменения является улыбка работника клиентам, даже если работник не хочет улыбаться. Глубинное изменение заключается в намерении изменить истинные внутренние чувства с целью соответствия установленным правилам. Например, работник в сфере здравоохранения, искренне пытающийся оказывать больше сочувствия своим пациентам, является примером проявления глубинного изменения. Поверхностное изменение затрагивает отображаемые эмоции, в то время как глубинное изменение воздействует на реально испытываемые эмоции. Исследования подтверждают, что поверхностное изменение является более стрессовым для работников, потому как оно ведет к подделыванию их истинных эмоций. Когда работник начинает демонст-

ривать эмоции, которые он на самом деле не испытывает, это быстро приводит к моральному и эмоциональному истощению, поэтому крайне важно давать работникам, связанным с эмоциональным трудом, возможность расслабиться и восстановиться. Исследование, в рамках которого устанавливалась взаимосвязь между эффективностью спортивных инструкторов и тем, как они проводили свои перерывы в течение рабочего дня, позволило выявить следующую закономерность: те инструкторы, которые во время перерывов отдыхали и расслаблялись, оказались более эффективными в своей работе после перерыва. В то же время инструктора, тратившие время перерывов на рутинную работу, в последующем были не более эффективными, чем до перерыва.

По нашему мнению, **«эмоциональный труд»** работника представляет собой деятельность, направленную на удовлетворение его потребностей при задействовании различных эмоций. В основном к данному виду труда относятся профессии сферы услуг.

2. «Неэмоциональный труд» – это труд, в котором у работника проявление различных эмоций сводится к минимуму или труд, характер профессиональной деятельности которого не предполагает прямого контактирования с коллегами. В такой специфике профессиональной деятельности работник не испытывает никаких эмоций от общения с коллегами. От сотрудников неэмоционального труда не требуется высказывать фальшивые эмоции в угоду клиенту.

К видам неэмоционального труда можно отнести труд специалистов, работа которых включает в себя преодоление болезненных эмоций. Работники в данном случае создают различные ритуалы, нормы и табу, побуждающие или препятствующие переживанию и выражению эмоций. Самый наглядный пример – это работа, связанная со смертью человека, что обычно вызывает сильную эмоцию печали и сожаления. В одной больнице для безнадежно больных пациентов медсестры справились с этой сложной ситуацией, используя свою систему ценностей, в соответствии с которой они внушили себе, что помогают людям легко умереть и просто должны «справляться с этим» [13]. Что примечательно, медсестры рассказывали друг другу истории, перечисляя все случаи, где

они были способны помочь, что оправдывало ценность их работы, и случаи с неудачным исходом, которые они превращали в черный юмор. Также они запрещали себе обсуждать ту эмоциональную боль, которую им пришлось испытывать во время работы. Но все равно медсестры чувствовали себя не очень «уютно» в этом «заговоре молчания». В другой больнице служащие выработали норму, которая помогала справиться с эмоциями, которые возникали из-за неумения помочь человеку, находящемуся при смерти. Они проявляли злость иногда по отношению к пациентам, но чаще всего по отношению к самим себе [14].

Также в опасных профессиях, где чувство страха зачастую является «естественной» (но, возможно, не функциональной) эмоциональной реакцией, служащие прибегают к различным скрытым запретам, помогающим отгородить себя от переживаний эмоций, которые могут помешать выполнению работы и навредить здоровью. Например, у металлургов существует запрет на обсуждение дождливой или ветреной погоды, а также обстоятельств, повышающих опасность во время работы. Представители многих других профессий тоже изобретают запреты, которые препятствуют выражению и переживанию отрицательных эмоций. К примеру, студенты медицинских вузов должны научиться управлять теми эмоциями, которые могут возникнуть при контакте с телом пациента, не обсуждая открыто свои переживания.

По нашему мнению, **«неэмоциональный труд»** работника представляет собой деятельность, направленную на удовлетворение его потребностей, при которой эмоции не могут быть «проявлены», должны быть подавлены в связи с видом и характером профессии работника.

3. «Частично эмоциональный труд» – это такой труд, при котором персоналу только в конкретных эмоциональных ситуациях необходимо будет задействовать эмоции для удовлетворения своих потребностей.

Подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод, что помимо вполне ясного и привычного для всех участников рыночных отношений обмена между людьми, услугами и товарами, существует еще более тонкий обмен эмоциями. Различные виды труда несут неодинаковую эмоциональную состав-

ляющую. По степени выраженности эмоций можно выделить следующие виды труда: 1) эмоциональный труд; 2) неэмоциональный труд; 3) частично эмоциональный труд. «**Эмоциональный труд**» можно определить как работу по изображению предписанных организацией определенных эмоций в процессе профессиональной деятельности работников. Эмоциональный труд создает проблемы некоторым работникам. Разделение эмоций работником на испытываемые и отображаемые поможет справиться с возникающими конфликтами. Отображение поддельных эмоций одновременно требует подавления реальных испытываемых. Изменение тех эмоций, которые показывает или испытывает работник, с целью их соответствия каким-либо установленным нормам организации, можно разделить на два вида: поверхностное и глубинное. Поверхностное изменение заключается в скрывании внутренних эмоций и воздержании от эмоциональных выражений с целью соответствия правилам. Глубинное изменение заключается в измерении изменить истинные внутренние чувства с целью соответствия установленным правилам. «**Неэмоциональный труд**» – это труд, в котором у работника проявление различных эмоций сводится к минимуму, или труд, характер профессиональной деятельности которого не предполагает прямого контактирования с коллегами. «**Частично эмоциональный труд**» – это такой труд, при котором персоналу только в конкретных эмоциональных ситуациях необходимо будет задействовать эмоции для удовлетворения своих потребностей.

1. Горбунова М.Ю. Эмоциональная составляющая подготовки специалистов для туристической отрасли // Глобализация и туризм: проблемы взаимодействия: материалы I Международной научной конференции. Саратов, 2009.
2. Hochschild A.R. The Managed Heart: the Commercialization of Human Feeling. Barkley, 2003.
3. Пэйн Р., Купер К. Эмоции и работа. Теории, исследования и методы применения: пер. с англ. Харьков, 2008.
4. Smith A.C., Kleinman S.L. Managing emotions in medical school: Students contact with the living and the dead // Social Psychology Quarterly. 1989. Vol. 52. P. 56-69.

5. Ekman P., Friesen W.V., Rosenberg E.L. Smiles When Lying. Oxford, 1997. P. 201-216.
6. Moleski W.H., Lang J.T. Organizational goals and human needs in office planning // J.D. Wineman (Ed.) Behavioral Issues in Office Design. N. Y., 1986.
7. Kotarba J.A., Hurt D. An ethnography of an AIDS hospice: Toward a theory of organizational pastiche // Symbolic Interaction. 1995. Vol. 18. P. 413-438.
8. Горбунова М.Ю. Эмоциональный труд работника помогающих профессий // Проблемы гуманитарных наук: история и современность: альманах. Саратов, 2008. Вып. 4.
9. Словарь по книге «Психология человека от рождения до смерти» / под общ. ред. А.А. Реана. СПб., 2002.
10. Brotheridge C.M., Lee R.T. Development and Validation of Emotional Labor Scale // Journal of Occupation and Organizational Psychology. 2003. № 3. P. 365-379.
11. Zapf D., Vogt C., Seifert C., Mertini H., Isic A. Emotion at work as a source of stress: The concept and development of an instrument // European Journal of Work and Organizational Psychology. 1999. Vol. 8. P. 371-400.
12. McNamara B., Waddell C., Colvin M. Threats to the good death: The cultural context of stress and coping among hospice workers // Sociology of Health and Illness. 1995. Vol. 17. P. 222-244.
13. Trougakos J.P., Beal D.J., Green S.G., Weiss H.M. Making the Break Count: An Episodic Examination of Recovery Activities, Emotional Experiences, and Positive Displays // Academy of Management Journal. 2008. № 1. P. 131-146.
14. Trice H.M., Beyer J.M. The Cultures of Work Organizations. Englewood Cliffs, 1993.

1. Gorbunova M.Yu. Emotsional'naya sostavlyayushchaya podgotovki spetsialistov dlya turisticheskoy otrasli // Globalizatsiya i turizm: problemy vzaimodeystviya: materialy I Mezhdunarodnoy nauchnoy konferentsii. Saratov, 2009.
2. Hochschild A.R. The Managed Heart: the Commercialization of Human Feeling. Barkley, 2003.
3. Peyn R., Kuper K. Emotsii i rabota. Teorii, issledovaniya i metody primeneniya: per. s angl. Khar'kov, 2008.
4. Smith A.C., Kleinman S.L. Managing emotions in medical school: Students contact with the living and the dead // Social Psychology Quarterly. 1989. Vol. 52. P. 56-69.
5. Ekman P., Friesen W.V., Rosenberg E.L. Smiles When Lying. Oxford, 1997. P. 201-216.
6. Moleski W.H., Lang J.T. Organizational goals and human needs in office planning //

- J.D. Wineman (Ed.) Behavioral Issues in Office Design. N. Y., 1986.
7. Kotarba J.A., Hurt D. An ethnography of an AIDS hospice: Toward a theory of organizational pastiche // Symbolic Interaction. 1995. Vol. 18. R. 413-438.
 8. Gorbunova M.Yu. Emotsional'nyy trud rabotnika pomogayushchikh professiy // Problemy gumanitarnykh nauk: istoriya i sovremennost': al'manakh. Saratov, 2008. Vyp. 4.
 9. Slovar' po knige "Psikhologiya cheloveka ot rozhdeniya do smerti" / pod obshch. red. A.A. Reana. SPb., 2002.
 10. Brotheridge C.M., Lee R.T. Development and Validation of Emotional Labor Scale // Journal of Occupation and Organizational Psychology. 2003. № 3. P. 365-379.
 11. Zapf D., Vogt C., Seifert C., Mertini H., Isic A. Emotion at work as a source of stress: The concept and development of an instrument // European Journal of Work and Organizational Psychology. 1999. Vol. 8. P. 371-400.
 12. McNamara B., Waddell C., Colvin M. Threats to the good death: The cultural context of stress and coping among hospice workers // Sociology of Health and Illness. 1995. Vol. 17. P. 222-244.
 13. Trougakos J.P., Beal D.J., Green S.G., Weiss H.M. Making the Break Count: An Episodic Examination of Recovery Activities, Emotional Experiences, and Positive Displays // Academy of Management Journal. 2008. № 1. P. 131-146.
 14. Trice H.M., Beyer J.M. The Cultures of Work Organizations. Englewood Cliffs, 1993.

Поступила в редакцию 14.04.2015 г.

UDC 331

EMOTIONAL COMPONENT OF PERSONNEL WORK IN CULTURAL SPACE IN ORGANIZATION

Anna Alekseevna MISCHENKO, Tambov State University named after G.R. Derzhavin, Tambov, Russian Federation, Post-graduate Student, Personnel Management and Marketing Department, e-mail: MishchenkoA.A@yandex.ru

Recently the question of quality of the relations between colleagues and clients is extremely important for organizations. Research has been devoted to emotions that employees feel during their working process in different cultural spaces. Attempt giving an objective assessment of the emotional component in different types of work has been made. Classification of types of work differing by degree of emotional expressiveness such as emotional work, unemotional work, partially emotional work has been presented and analyzed. The special attention has been devoted to emotional work because it is the most investigated. A.R. Hochschild made the huge contribution to research of that question. His works are devoted to analysis of communication of stewardesses and passengers. Difficulties which can arise in case when the worker shows one emotion, feeling another have been analyzed. The emotional dissonance leading to problems brings big losses both for the organization and for the worker. In this regard the attention to division of worker's emotions on infelt and shown, surface and deep has been paid. Harm of emotions which actually are not felt has been proved. The conclusion that there is the emotional exchange between people that is more delicate than plain and habitual for members of market relations, exchange of services and goods has been drawn.

Key words: emotional component of personnel work; emotional work; unemotional work; partially emotional work.