

ПОНЯТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ТРУДА И ЕГО ЗНАЧЕНИЕ В СФЕРЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Е.С. Мищенко, К.С. Мурзина, А.А. Черемисин

ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

Рецензент д-р экон. наук, профессор Л.В. Пархоменко

Ключевые слова и фразы: высшее профессиональное образование; испытываемые и отображаемые эмоции; поверхностное и глубинное изменение; эмоциональный труд.

Аннотация: Рассмотрено понятие эмоционального труда, обозначающее работу по изображению определенных эмоций при работе с другими людьми. Отмечено, что сфера высшего профессионального образования относится к тем сферам, в которых эмоциональный труд является крайне важной составляющей.

В последние годы в нашей стране обострилась необходимость быстро наверстать упущенное за многие годы в сфере развития социальных сфер и экономики, с тем, чтобы выйти, наконец, на принципиально новый современный уровень и заслужить мировое значение и признание. Россия заслуживает большего, чем служить сырьевым подспорьем для более развитых стран. Однако прогрессивное развитие, происходящее за счет разработки и использования собственных технологий, является весьма дорогостоящим, а главное, длительным по времени. Намного более эффективным и экономически оправданным является принцип рационального использования многолетнего опыта других стран, основанного на выверенных временем и практическим применением теориях. Естественно, гармоничное развитие страны невозможно без развития экономики этой страны. Экономика же, в свое время, должна отвечать потребностям общества. Она должна обеспечить более интересную, творческую работу и создавать широкие возможности профессионального роста, формировать социальные лифты. Именно это, а не только цифры ВВП, объемы золотовалютных резервов, рейтинги международных агентств и высокое место России в числе крупнейших экономик мира – будет критичным в предстоящие годы.

Мищенко Елена Сергеевна – доктор экономических наук, профессор кафедры «Менеджмент», проректор по международным связям, e-mail: imt@tstu.ru; Мурзина Ксения Сергеевна – студентка группы СЭУ-54; Черемисин Андрей Анатольевич – студент группы СЭУ-54, ТамбГТУ, г. Тамбов.

Следовательно, одной из самых актуальных тем на данном этапе является совершенствование системы образования, потому как более образованные люди – это большая продолжительность жизни, меньший уровень преступности, асоциального поведения, более рациональный выбор. Все это создает благоприятный фон для нашего будущего [1].

Каждый человек в современном обществе ежедневно контактирует с другими людьми. Помимо вполне ясного и привычного для всех деятелей рыночных отношений обмена между людьми товарами и услугами, существует еще более тонкий обмен эмоциями. Для организаций, занимающихся обслуживанием клиентов в условиях непосредственного личного взаимодействия «лицом к лицу», крайне важным является вопрос о качестве отношений, возникающих в данном случае между служащими и клиентами. Наиболее сильным является эффект, возникающий в результате подобного обмена, в тех сферах деятельности, где отношения между клиентом и поставщиком услуги носит длительный характер, предполагающий взаимное доверие и уважение. Одной из таких сфер является сфера высшего профессионального образования. Следовательно, основной задачей данной статьи является раскрытие понятия *эмоционального труда* и установление его значения в сфере высшего профессионального образования.

Эмоциональный труд можно определить как работу по изображению предписанных организацией эмоций при обслуживании клиентов. Термин был впервые введен А.Р. Хошчайлд (Hochschild, 1983), указавшей на необходимость в управлении собственными эмоциями в соответствии с социальными ситуациями [2]. 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 добросердечность, участие, приветливость и удовольствие, особенно в отношении пассажиров-мужчин. И наоборот, стюардессы не должны были проявлять скуку или раздражение.

Подобное управление своими эмоциями предполагает определенное планирование и требует усилий, в результате чего действительно составляет 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.

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 мень-

шей 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 большим потерям для работника. Запрятанные внутри чувства расстройтва, злобы и нежелания подчиняться могут быть причиной эмоционального и морального истощения [3].

Эмоциональный труд создает проблемы для работников. Есть люди, с которыми приходится работать вне зависимости от антипатий, связанных с этими людьми. Тем не менее, должностные обязанности приписывают работать с коллегами на постоянной основе, тем самым вынуждая работников быть вежливыми и дружелюбными со всеми вокруг.

Одной из мер, которая может помочь справиться с возникающим конфликтом, является разделение эмоций на *испытываемые* и *отображаемые* [4]. Испытываемые эмоции – действительные эмоции, испытываемые человеком. Отображаемые эмоции, в свою очередь, – это те эмоции, которые считаются уместными для данной должности и ожидаемыми для выражения работниками. Отображаемые эмоции не являются врожденными, им обучаются. Так, например, предполагается, что мы будем выглядеть печально на похоронах, вне зависимости от того, сожалеем мы об уходе этого человека или нет, и выглядеть счастливыми на юбилеях, даже если нам не нравятся подобные мероприятия. Эффективные менеджеры знают, что необходимо выглядеть серьезными, давая работнику негативную оценку его деятельности, и прятать свою злобу в ситуации, когда они не получают то, чего ожидали. То, как человек переживает эмоции, не всегда совпадает с тем, как он их отображает.

Отображение поддельных эмоций одновременно требует подавления реально испытываемых. Изменение тех эмоций, которые показывает или испытывает человек, с целью их соответствия каким-либо установленным нормам организации, можно разделить на два вида: *поверхностное* и *глубинное*. Поверхностное изменение заключается в скрывании внутренних чувств 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. 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 чувств. Когда человек начинает демонстрировать 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 вы-

явить 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 [5].

Учитывая сказанное выше, сфера высшего профессионального образования относится к тем сферам, в которых эмоциональный труд является крайне важной составляющей. Как неоднократно было доказано учеными-психологами, большинство устоявшихся у человека взглядов на жизнь формируется именно в раннем возрасте, до 21–25 лет.

К настоящему моменту такие методы исследования, как функциональная магниторезонансная томография, сумели продемонстрировать ошибочность бытующего представления о том, что эмоции и усвоение знаний – вещи совершенно несовместимые. Благодаря опытам и исследованиям ученых стало известно, что процесс усвоения нового материала и эмоции динамически взаимосвязаны и взаимозависимы с точки зрения неврологии и психологии. Кроме того, их взаимодействие необходимо для адаптивного обучения.

Существуют различные эмоции, испытываемые обучающимся, оказывающие влияние на процесс обучения. Положительные активизирующие эмоции, такие как удовольствие от процесса обучения, должны увеличивать заинтересованность и усиливать мотивацию к учебе. Негативные дезактивирующие эмоции, такие как ощущение безнадежности и скука, наоборот, подрывают мотивацию. В то же время есть положительные эмоции, отвлекающие от процесса обучения и снижающие заинтересованность. К ним относятся расслабленность, спокойствие. Также существуют отрицательные эмоции, такие как злорада, раздражение, стыд, активизирующие ученика и увеличивающие его мотивацию к обучению. Однако отрицательные мотивирующие эмоции являются более сложными по своей природе, и их воздействие на процесс обучения неоднозначно. Так, например, беспокойство и разочарование, вызванные неудачей, могут снизить мотивацию и заинтересованность в дальнейшем участии в процессе, а могут наоборот простимулировать обучающегося к увеличению личных усилий с тем, чтоб избежать подобных неудач в будущем. Если обучающийся боится завалить грядущий экзамен, мотивация к изучению материала будет снижена, в то время как мотивация к недопущению неудачи будет увеличиваться. Таким образом, обучающийся, допускающий возможность провала на экзамене, может оказаться более подготовленным, чем обучающийся, уверенный в своем хорошем результате.

Кроме того, что эмоции, являющиеся результатом отношения обучающегося к процессу обучения, во многом определяют качество самого процесса, на эффективность обучения в значительной мере также влияют эмоции, демонстрируемые тем, кто дает новые знания. Данный механизм работает также и в рамках школьного и дошкольного обучения. Учителя, являющиеся одними из первых людей, дающих ребенку знания об окружающем мире, должны точно знать, как вести себя, чтобы не вызвать у ребенка отторжения к науке или даже ко всему процессу обучения. И наоборот, грамотно и тактично ведущий себя преподаватель способен вы-

звать в обучающемся глубокую и искреннюю заинтересованность в конкретной науке, что может сильно повлиять на дальнейший процесс формирования личности.

Было доказано, что новая информация усваивается обучающимися лучше, если во время занятий эта информация подается с использованием эмоций, в доброжелательном тоне, в обстановке психологического комфорта, уважения и взаимного интереса. Учитывая вышесказанное, разумным будет предположить, что преподавателям при объяснении нового материала следует применять наглядные средства обучения, такие как печатные издания, проекторы, демонстрационные материалы, способствующие тому, чтобы вызвать у обучающихся ориентировочную реакцию на новизну. Эта реакция является определенной эмоцией, которая концентрирует внимание и память. В отношении обучения студентов это значит, что, для того чтобы воздействие преподавателя стало значимым для обучающего, его нужно сочетать с испытываемой обучающимся в данный момент эмоцией, вызванной той или иной ситуацией. Тогда это воздействие, слова преподавателя получают у студента эмоциональную окраску, а их содержание приобретает для его будущего поведения мотивационную значимость. Это означает, что преподаватель может либо рассчитывать на случай, на то, что нужная ему эмоционально окрашенная ситуация возникнет сама собой, и тогда он ее использует в воспитательных целях, либо создать подобную ситуацию самостоятельно [6].

Экспериментально доказано, что восприятие словесного, или вербального, и несловесного материалов напрямую зависит от первоначального эмоционального состояния обучающихся. Если, например, обучающийся приступит к выполнению задания в состоянии фрустрации и потере энергии, то у него практически наверняка возникнут ошибки восприятия. Беспокойное, тревожное состояние усиливает отрицательную оценку поступающей извне новой информации. Однако при грамотном использовании эмоций обучение будет идти намного более эффективно и быстро. Эмоционально насыщенная деятельность оказывается значительно эффективнее, чем эмоционально ненасыщенная.

Применительно к понятию эмоционального труда данная взаимосвязь обуславливает необходимость преподавателей знать о значении контроля своих эмоций во время процесса обучения и уметь осуществлять этот контроль. Отображаемые эмоции способны построить авторитетный образ педагога, создать доверие между обучающимся и преподавателем. В то же время, преподаватель, в ситуации передачи знаний, для обучающегося является представителем этих знаний и отображает результат изучения конкретной науки. Таким образом, если преподаватель ведет себя несдержанно, нервничает, подавлен, то для обучающегося подобные эмоции будут показателем того, что процесс изучения этого знания сделал преподавателя несчастным.

В процессе обучения преподаватель должен демонстрировать такие эмоции, как уверенность, энтузиазм, радость, оптимизм, позитивный настрой. В то же время необходимо помнить о том, что нужно чередовать

активные режимы работы с отдыхом, потому как психика человека быстро адаптируется к существующим условиям, и тонус, вызванный какими-то новыми аспектами внешней среды, довольно быстро проходит. Потому демонстрируемый преподавателем энтузиазм не должен быть неизменным на протяжении всего времени занятия. Рекомендуется избегать таких эмоций, как фрустрация, подавленность, злоба, раздражительность, отвращение, зависть, гордость и гнев, потому как подобные эмоции отрицательно сказываются на усвоении материала в процессе обучения, а также на отношении обучающегося к приобретению знаний в целом.

Подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод, что эмоциональный труд можно определить как работу по изображению определенных эмоций при работе с другими людьми. При этом эмоциональный труд создает проблемы для работников, так как зачастую в повседневной жизни приходится работать с определенными людьми вне зависимости от антипатий, связанных с ними. Одной из мер, которая может помочь справиться с возникающим конфликтом, является разделение эмоций на испытываемые и отображаемые. Для того чтобы справиться с конфликтом, вызванным отображением определенных, предписанных ситуацией эмоций, существует два вида изменения эмоций: *поверхностное* и *глубинное*. Поверхностное изменение заключается в скрывании внутренних чувств и воздержании от эмоциональных выражений, в то время как глубинное изменение подразумевает изменение истинных внутренних чувств с целью соответствия установленным правилам. Сфера высшего профессионального образования является одной из тех сфер, где значение эмоционального труда крайне велико, потому что от того, какие эмоции передаются от преподавателя к студенту, в большой мере будет зависеть степень восприятия студентом информации. Поэтому крайне необходимо, чтобы преподаватели знали о том, какие эмоции нужно демонстрировать во время занятий и общения со студентами, и какие эмоции будут способствовать процессу обучения, а какие наоборот, препятствовать ему.

Список литературы

1. Путин В.В. Россия сосредотачивается – вызовы, на которые мы должны ответить [Электронный ресурс] / В.В. Путин // Электрон. журн. Президента РФ. – 2012. – 16 янв. – Режим доступа к журн. : <http://putin2012.ru/info>. – Загл. с экрана.
2. Hochschild, A.R. The Managed Heart: the Commercialization of Human Feeling / A.R. Hochschild. – Berkeley : The University of California Press, 2003. – 273 p.
3. Ekman, P. Smiles When Lying / P. Ekman, W.V. Friesen, E.L. Rosenberg. – London : Oxford University Press, 1997. – P. 201–216.
4. Brotheridge, C.M. Development and Validation of Emotional Labor Scale / C.M. Brotheridge, R.T. Lee // Journal of Occupational and Organizational Psychology. – 2003. – No. 3. – P. 365–379.

5. Trougakos, J.P. Making the Break Count: An Episodic Examination of Recovery Activities, Emotional Experiences, and Positive Affective Displays / J.P. Trougakos, D.J. Beal, S.G. Green, H.M. Weiss // *Academy of Management Journal* 51. – 2008. – No. 1. – P. 131–146.

6. Виллюнас, В.К. Психологические механизмы мотивации человека / В.К. Виллюнас. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1990. – 50 с.

Concept of Emotional Labor and its Value in Higher Professional Education

E.S. Mishchenko, K.S. Murzina, A.A. Cheremisin

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: emotional labor; experienced and expressed emotions; higher professional education; learner; lecturer; superficial and deep change.

Abstract: Improving the system of education is one of the most pressing issues at this stage of economic development of Russia. Adopting foreign experience is effective and economically feasible. One of the concepts characterizing job market in foreign countries is the concept of emotional labor, which means the work on reflecting certain emotions during the work with other people. Higher professional education is one of those areas in which emotional labor is a very important component.

© Е.С. Мищенко, К.С. Мурзина, А.А. Черемисин, 2012