

ТОЛЕРАНТНОСТЬ КАК ПРЕДПОСЫЛКА ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ

Проблема толерантности в качестве предмета исследования становится все более актуальной как в плане теоретических, так практических и прикладных ее разработок. Развитие общества, ориентированного на изменения, реорганизацию уже существующего и создание нового применительно практически ко всем видам жизни и деятельности людей и, как следствие, неизбежно сталкивается с "возрастанием роли различий между людьми в самых разных сферах жизнедеятельности" [8: 4], органично базируется на принципе толерантности, универсально трактуемом как терпимость к каким-либо отличиям. Исследования толерантности начинают занимать надлежащее место и в организационной психологии: примером тому может стать ее анализ в контексте аспектов межличностного общения и социокультурной обусловленности.

Целью данной статьи является изучение назначения и роли толерантности при формировании эмоциональных функциональных состояний в качестве составляющих эмоциональной работы, что рассматривается нами как логическое продолжение и развитие исследований феноменологии толерантности и проблематики организационной деятельности.

Для уточнения решаемой в данной статье задачи обратимся к понятию "толерантность". Многочисленные исследования обращают внимание на комплексность и многоуровневость понятия, которые находят отражение в различных подходах и к самому определению. Достаточно бесспорна трактовка толерантности "как формы отношения к иному, к отличающемуся, к разнообразному, к тому, что не совпадает как с моими индивидуальными особенностями, так и с привычными формами культуры" [12: 4]. Толерантность рассматривается как "позиция признания иных ценностей, взглядов, обычаев как равноправных с привычными "своими" ценностями, взглядами и обычаями, вне зависимости от степени согласия с ними" (А.А. Леонтьев, Д.А. Леонтьев, цит. по [12: 8]). "Толерантность предполагает... понимание относительности многих наших убеждений и суждений, невозможность такого их обоснования, которое было бы бесспорно для всех" [10: 57]. Нетрудно заметить, что главная идея, заложенная в определениях: признание, принятие многообразия культур, форм самовыражения и способов проявлений человеческой индивидуальности, - является актуальной и для эмоциональной работы.

Как вид организационной деятельности, эмоциональная работа связана с достижением целей организации и предполагает усилие, планирование и контроль (на индивидуальном и организационном уровнях), которые необходимы для выражения желательных для организации эмоций во время межличностного взаимодействия. Ее эффективное выполнение и для индивида, и для организации основывается на нейтральных и/или позитивных отношениях в процессе совместной деятельности и исключает презрение, вражду, ненависть, отвержение как проявления интолерантности. Процесс эмоциональной работы обусловлен такими типичными и существенными для ее функционирования факторами, как эмоциональная выразительность, эмоциональная регуляция, правила предъявления соответствующих эмоций, достижение организационных результатов, межличностное взаимодействие и др. [20]; [22]; [23]. В своем взаимодействии указанные факторы определяют, в частности, те рабочие эмоциональные функциональные состояния, которые обеспечивают достижение целей организации и отражают и составляют саму деятельность, то есть, эмоциональную работу.

В качестве основы для раскрытия особенностей эмоциональных функциональных состояний примем определение, рассматривающее функциональное состояние человека как "интегральный комплекс наличных характеристик тех функций и качеств человека, которые прямо или косвенно обуславливают выполнение деятельности" [5: 9]. Второе определение, от которого мы будем отталкиваться, характеризует эмоциональное состояние как психическое состояние, которое возникает в процессе жизнедеятельности субъекта, "охватывает разные виды интегрированного отражения ситуации" и определяет не только уровень информационно-энергетического обмена (как функциональное состояние), но и направленность поведения [2: 423]. Исходя из этого, под эмоциональным функциональным состоянием будем понимать интегративную характеристику состояния человека с точки зрения эффективности выполняемой им эмоциональной работы, ориентированной на достижение целей организации и базирующейся на выражении желательных для организации эмоций во время межличностного взаимодействия [2]; [5]; [20]. Очевидно, что оптимизация эмоциональных функциональных состояний человека может осуществляться как на основе формирования его личного эмоционального опыта, так и определяться нормами и правилами, задаваемыми организацией.

Значимые для осуществления эмоциональной работы правила представлены требованиями по выполнению рабочих функций, что, на первый взгляд, позволяет достаточно обоснованно подойти к процессу их формализации. Однако, ситуативная и индивидуальная обусловленность (со стороны работника и клиента) эмоциональной работы и связанные с этим особенности межличностного общения определяют сложность и неоднозначность проблемы четкой фиксации перечня функций и количественных показателей видов профессиональной эмоциональной деятельности. Кроме того, в реальности правила формируются на основе норм и ценностей организации, которые отражают не только необходимые достижения результата, но также общие морально-этические принципы, и также опосредуются индивидуальными особенностями, в частности, имеющимся у работника индивидуальным опытом реагирования. Поэтому "...попытка сформулировать исчерпывающую совокупность функций и обязанностей служащего на основе общих моральных предписаний (перечисляя такие, например, качества, как гуманизм, забота, внимательность и пр.) выводит данные процедуры из сферы научного или организационного словоупотребления в область благопожеланий" [18: 262]. Введение неписаных ценностно-этических правил и норм значительно усложняет не только количественное измерение, но даже словесное описание, и составить исчерпывающий перечень обязанностей становится достаточно трудно и даже невозможно. Это ставит эмоциональную работу в один ряд с видами деятельности, для которых круг обязанностей и особенностей взаимодействия трудно формализовать [21]. Остается нерешенным главный вопрос - о принципах формирования и функционирования эмоциональных функциональных состояний, которые должны определяться на основе социальной и психологической корректности выполнения эмоциональной работы на уровне индивида и организации. По нашему мнению, принцип толерантности, наиболее полно очерчивающий содержательно-этические границы и позволяющий раскрыть личностно-профессиональную природу и особенности функционирования

эмоциональных функциональных состояний как составляющих эмоциональной работы, является одним из основополагающих в плане регламентации ее профессионального поля на индивидуальном и организационном уровне [18].

Для исследования взаимоотношений толерантности и эмоциональных функциональных состояний воспользуемся идеями деятельностного подхода к рассмотрению эмоциональной деятельности (Ф.Е. Василюк, Л.М. Веккер, Б.И. Додонов, О.П. Санникова, А.Я. Чебыкин и др.). Первый подход намечен А.Н. Леонтьевым [11] в положении о релевантности эмоций деятельности. Второй представлен концепцией переживания-деятельности, захватывающего весь душевный мир человека, а не только его эмоциональные переживания. Переживание понимается как особая деятельность, особая работа по перестройке психологического мира, направленная на установление смыслового соответствия между сознанием и бытием. Общей целью переживания-деятельности является повышение осмысленности жизни [3].

Исходно следует принять, что переживания являются человеку в двух ипостасях: в форме созерцания и в форме деятельности. Первое - когда человек испытывает, претерпевает воздействие переживания, которое принимает на себя роль логического субъекта, ставя человека в позицию объекта. И второе - когда человек ставит свои переживания в позицию логического объекта, при этом он сам создает и конструирует отвечающие переживаниям ситуации либо отношения к ним. В обоих случаях совершается эмоциональная работа посредством эмоциональных функциональных состояний: в первом - это переживание и выражение соответствующих ситуации эмоций, во втором - управление ситуацией с помощью управления эмоциональным состоянием.

Психологическое назначение эмоциональных переживаний как деятельности может быть представлено тройным образом: как процесс производства и самопроизводства эмоциональных переживаний, имеющих для человека ценность; как способ преобразования внешней среды и как способ реагирования на трансформированную субъектом же внешнюю среду [3]; [6]; [15]; [16]; [20]; [22]. В диалектическом единстве данных звеньев образуется относительно автономный поток человеческой активности - эмоциональная деятельность, обладающая собственными законами и закономерностями. Эмоциональные переживания-деятельность способствуют осуществлению эмоциональной деятельности, но могут выступать и в роли некой "противосилы" ее разворачиванию, тем самым влияя на эффективность связанных с ней процессов предметной деятельности и общения и определяя сущность эмоциональных функциональных состояний.

Между эмоциональным функциональным состоянием и эмоциональной работой существует сложная диалектическая взаимосвязь: возникая и развиваясь в деятельности, эмоциональные функциональные состояния оказывают существенное, а в особых (напряженных) условиях - определяющее влияние на характеристики эмоциональной деятельности, то есть, можно говорить о взаимной детерминации состояния и деятельности человека на данном отрезке времени. Эмоциональная деятельность и связанные с ней эмоциональные функциональные состояния изначально предполагают как производство эмоциональных переживаний, эмоциональных значений, так и их потребление.

На уровне самого общего понимания функционального состояния как отражения взаимодействия внутренних и внешних детерминант раскрываются особенности и противоречия различных подходов и к эмоциональному функциональному состоянию. Один подход связан с акцентом на пассивное начало функционального состояния, которое рассматривают как отражение - реакцию на требования деятельности. Пассивное эмоциональное функциональное состояние отражает созерцательную направленность эмоциональных переживаний, когда эмоция, являясь особым отражением, "может только выразить субъективный смысл ситуации, предоставив субъекту возможность рационально осознать его смысл, молчаливо предполагающий наличие до и независимо от этого выражения и осознания" [3: 23].

В соответствии со вторым подходом, функциональное состояние рассматривают как активное отражение, при котором произвольная и целенаправленная саморегуляция функционального состояния подготавливает человека к деятельности, позволяет ему предвосхищать ее требования, производить коррекцию неоптимальных для деятельности функциональных состояний и стимулировать резервные возможности [5]; [20].

Очевидно, что в процессе выполнения эмоциональной деятельности каждый из видов эмоциональных функциональных состояний имеет свое функциональное предназначение. Так, пассивное эмоциональное функциональное состояние выполняет функцию преднастройки субъекта деятельности, предоставляя ему "на рассмотрение" смысл ситуации - как "отражение, пусть особое, имеющее особый объект (не внешнюю действительность, а отношение её к потребностям субъекта), особую форму (непосредственного переживания или так называемой "эмоциональной окраски") [3: 23].

В этом случае толерантность соотносится с устоявшейся ценностной структурой индивида и фиксирует проявление антагонизма в межличностном взаимодействии, наличие рассогласования между эталонными ценностями и воспринимаемой реальностью, переживание негативных эмоций [8: 11].

Активное эмоциональное функциональное состояние обеспечивает саморегуляцию эмоциональных состояний субъекта, функция которой заключается в способности актуализировать имеющийся у субъекта эмоциональный опыт и корректировать его в соответствии с условиями и содержанием деятельности. Это позволяет компенсировать их возмущающее воздействие на психологические и психофизиологические состояния и, как следствие, обеспечивать сохранение эмоционального функционального состояния, необходимого для надежной работы.

Толерантность в этом случае соотносится с установкой на возможность изменения системы индивидуальных и организационных ценностей на основе комплекса индивидуальных качеств. Она включает переживание противоречия между имеющейся ценностной системой и осуществленной "эмоционально-оценочной" категоризацией другого человека, выбор активной осознанной позиции, управление внутренними и внешними ресурсами, толерантное реагирование [8: 11].

Каковы же условия и факторы, характеризующие сущностное значение толерантности для эмоциональной работы? Представление о толерантности "как отрицанию нетерпимости, сдерживанию неприязни в сочетании или с отложенной негативной реакцией, или с заменой ее на более позитивное реагирование" позволяет выделить два уровня толерантности: на первом происходит отсрочка негативной реакции, на втором - "готовность к пониманию, вступление в диалог с человеком, который вызывает негативную реакцию" [8: 5]. В самом общем виде двухуровневая структура толерантности отражает эмоционально-когнитивную обусловленность процесса эмоциональной регуляции. Существенную функцию в этом процессе выполняют эмоциональная устойчивость и саморегуляция. Они обеспечивают результативность деятельности без существенного негативного влияния ее последствий на здоровье и дальнейшую работоспособность персонала, определяя личностное измерение толерантности, характеризуют осознанные ценностные выборы человека, участвуют в функционировании внутриличностного механизма диалогичности как одного из определяющих условий проявления активной толерантности и формирования толерантной личности [2], [20]. Исследование эмоциональной работы как вида организационной деятельности, в соединении с представлением о толерантности как физиологической, психологической и социальной устойчивости индивида к различным воздействиям, делает целесообразным для понимания особенностей эмоциональной работы рассмотрение не только эмоциональной устойчивости, но устойчивости личности в целом [12]. В заданном ракурсе представляется продуктивным определение устойчивости личности как нравственной, трансситуативной и нервно-психической характеристики. Устойчивость проявляется в "способности личности регулировать свое поведение на основе принятых и усвоенных правил и норм поведения, ...тенденции осуществлять определенные формы поведения в широком диапазоне ситуаций, ...способности человека посредством саморегуляции и самоуправления противостоять отрицательным факторам внешней среды, не снижая продуктивности деятельности и не нанося ущерба своему здоровью" [2: 563]. Отсюда следует важный вывод о системообразующей роли толерантности в функционировании эмоциональной работы в целом и эмоциональных функциональных состояний - в частности.

Исходя из сказанного выше, обозначим основные отправные точки актуализации толерантности в плане эмоциональной работы:

- антагонизм в межличностном взаимодействии в виде противоречия на когнитивном, эмоциональном и

поведенческом уровне [8];

- негативные эмоции (в открытом или подавленном виде) в виде переживания неодобрения, отвращения, неприятия другого человека;

- негативные явления и оценивание поведения, привычек и облика людей, - при потенциально двойственных результатах восприятия явлений и оценок.

В плане личностного измерения толерантность рассматривается как "системообразующий фактор", "который предопределяет и интегрирует действие всех иных "периферийных" психологических составляющих толерантности. Это позволяет различать толерантность как преходящее состояние и как устойчивую личностную позицию" [1: 1], определяя роль толерантности в организации эмоционального функционального состояния и возможность формирования его толерантной направленности. Благодаря системообразующему свойству, толерантность как личностная позиция активизирует установочные, ценностно-смысловые и мотивационно-потребностные образования не только на личностном, но и на организационном уровне - посредством системы межличностных отношений и процесса эмоциональной регуляции [8], [20]. Таким образом, обобщенная структура толерантности органично соответствует особенностям процесса эмоциональной регуляции эмоциональной работы и становится сущностным принципом его формирования.

Будучи достаточно разнообразными по своему содержанию, эмоциональные функциональные состояния определенным образом обозначаются на индивидуальном и организационном уровнях, соответствуя регламентирующим эмоциональную работу нормам и требованиям. Толерантность, которая может быть представлена "как неотъемлемая характеристика профессионализма и зрелости личности, сферой деятельности которой является взаимодействие в рамках "человек – человек", и как конструируемый в процессе обучения образ (идеальная модель), выполняющий системообразующую функцию" [8: 4], выступает в роли предпосылки для формирования критериев соответствия. Толерантность находит свое отражение в формировании индивидуального и организационного эмоционального опыта, правилах предъявления соответствующих эмоций, подходах к развитию личностно-средовых адаптивных ресурсов преодолевающего поведения, особенностях осуществления эмоциональной регуляции и принципах построения эмоционального организационного менеджмента, - с учетом эмоциональных функциональных состояний и достижения организационных результатов в процессе межличностного взаимодействия.

Таким образом, толерантность проявляется в эмоциональной работе как социально значимая характеристика и как особенность личности, которая, влияя на формирование эмоциональных функциональных состояний, сама посредством этих состояний и реализуется. При осуществлении эмоциональной работы толерантность выполняет функцию оптимизации межличностного общения, расширения опыта личности на основе признания равенства или уважения другого, отказ от доминирования или насилия [10: 6]. На основе толерантности происходит принятие и осознание чувств – собственных и партнера по общению – во всей их сложности и разнообразии [8:11], что способствует формированию умения адекватно реагировать и принимать решения в процессе выполнения эмоциональной работы и, в частности, с точки зрения активизации функциональных состояний.

Нетрудно заметить, что важную роль в осуществлении эмоциональной деятельности выполняют ценностная структура и ценностный процесс (различие, введенное К. Роджерсом) [14]. Будучи опосредованными индивидом и организационными требованиями, они влияют на эмоциональную регуляцию и актуализируют межличностное общение. Если ценностная структура представляет собой устоявшиеся ценности, то ценностный процесс отражает их изменение, становление. Ценностная структура в качестве постоянной составляющей и ценностный процесс в качестве переменной образуют вместе ценностную систему, в которой выделяются две подсистемы: индивидуальных ценностей работника и организационных ценностей. При выполнении эмоциональной работы происходит взаимодействие обозначенных ценностных подсистем, которое является одновременно одно- и разнонаправленным.

Однонаправленное взаимодействие, отражая совпадение ценностных структур, работает на стабилизацию ценностной системы, когда личность принимает те организационные ценности, которые в большей степени соответствуют уже существующим установкам и эмоциям, переживаемому и осознаваемому жизненному опыту. Однонаправленное взаимодействие на основе стабильности ценностной системы обеспечивает стабильность процесса эмоциональной работы.

Разнонаправленное взаимодействие отражает процесс изменения ценностных подсистем и основывается на ценностном процессе, связанном с непрерывным становлением ценностей, их оформлением в переживаемом и осознаваемом опыте. Личность сталкивается с необходимостью принять ценности, которые не соответствуют ее жизненному опыту, а организация – с необходимостью корректировать и менять ценности в связи с ценностями культуры и общества. Разнонаправленное взаимодействие характеризует многообразие форм эмоциональной работы, возможность ее формирования и развития на основе личностно-ориентированных обучающих программ.

Основой для взаимодействия ценностных подсистем в процессе эмоциональной работы является межличностное общение. В нем отражается состояние индивида, обусловленное особенностями эмоциональной работы и, в частности, ценностной системой, которая становится значимым индикатором успешности общения на основе совпадения или несовпадения ценностных систем участников общения. Теоретически, в случае высокой степени совпадения, эффективность процесса общения ожидается также высокой, но реально подобное совпадение практически невозможно, – ввиду наличия переменной составляющей ценностной системы и ситуативного обусловливания эмоциональной работы. Толерантность, которая определяет способность индивида активно взаимодействовать с внешней средой, проявляется при этом в широком диапазоне, "от ее понимания как нервно-психической устойчивости и до ее оценки как нравственного императива личности" [17: 2].

Таким образом, эмоциональное функциональное состояние зависит от внутренних изменений субъекта (его самообусловленности, самоизменения) и от внешних воздействий, в том числе, требований профессиональной деятельности: эмоциональное функциональное состояние выступает в форме разрешения противоречия между этими двумя потоками изменений за счет перевода факторов внешнего воздействия во внутреннее изменение состояния субъекта. При этом ценностная система субъекта участвует в разрешении противоречия посредством эмоционального функционального состояния, предпосылкой формирования которого выступает толерантность. Являясь отражением новых подходов к исследованию происходящих объективных изменений в сфере организационной деятельности, толерантность в качестве предпосылки эффективности и результативности функционирования эмоциональной работы становится одним из ее основных объяснительных принципов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алексеева Е.В., Братченко С.Л. Психологические основы толерантности учителя Монологи об учителе. – СПб.: СПБАППО, 2003. – С. 165-172.
2. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко. – СПб.: Прайм – ЕВРОЗНАК, 2007. – 672 с.
3. Василюк Ф.Е. Психология переживания: Анализ преодоления критических ситуаций / Ф.Е. Василюк / [Предисл. В.П.Зинченко]. – М.: Изд-во МГУ, 1984. – 200с.
4. Веккер Л.М. Психика и реальность: Единая теория психических процессов / Л.М. Веккер / [Вступительная статья В.С. Магуна]. – М.: Смысл, 1998. – 685 с.
5. Дикая Л.Г. Регулирующая роль образа функционального состояния в экстремальных условиях / Л.Г. Дикая // Психологический журнал. - Т. 12. - № 1. – 1991. – С. 55-65.
6. Додонов Б.И. В мире эмоций / Б.И. Додонов. – К.: Политиздат Украины, 1987. – 140 с.
7. Дорфман Л.Я. Индивидуальный эмоциональный стиль / Л.Я. Дорфман // Вопросы психологии. – 1989. – №5. – С. 88-95.
8. Кожухарь Г.С. Проблема толерантности в межличностном общении / Г.С. Кожухарь // Вопросы психологии. – 2006. - № 2. – С. 3-12.
9. Конопкин О.А., Моросанова В.И. Стилевые особенности саморегуляции деятельности / О.А. Конопкин, В.И. Моросанова // Вопросы психологии. - 1989. – № 5. - С. 158–172.
10. Лекторский В.А. О толерантности, плюрализме и критицизме / В.А. Лекторский // Вопросы философии. – 1997. - № 11. С. 46-54.
11. Леонтьев А.Н. Избранные психологические произведения / А.Н. Леонтьев: [В 2-х т. Т. II]. – М. : Педагогика, 1983. – 320 с., ил. – (Труды д. чл.-кор. АПН СССР).
12. Леонтьев Д.А. К операционализации понятия "толерантность" / Д.А. Леонтьев // Вопросы психологии. - 2009. - №5. – С. 3-16 .
13. Мерлин В.С. Очерк интегрального исследования индивидуальности / В.С.Мерлин. – М.: Наука, 1986. – 256 с.
14. Роджерс К., Фрейберг Д. Свобода учиться / К. Роджерс, Д. Фрейберг. – М.: Смысл, 2002. – 527 с.
15. Санникова О.П. Феноменология личности: Избранные психологические труды / О.П. Санникова. – Одесса, СМІЛ, 2003. – 256 с.
16. Сартр Ж.П. Экзистенциализм – это гуманизм / Ф. Ницше, З. Фрейд, Э. Фромм, А. Камю, Ж.П. Сартр. - М.: Изд-во полит. лит-ры, 1989. – 398 с.
17. Солдатова Г.У. Практическая психология толерантности / Г.У. Солдатова / режим доступа: <http://www.tolz.ru/library/?id=425/>.
18. Толерантность / под ред. д-ра филос. наук, проф. М.П. Мчедлова / электронный ресурс, режим доступа: <http://www.gumer.info/>.
19. Фрейд З. Введение в психоанализ: Лекции / З. Фрейд / [Авт. очерка о Фрейде Ф.В. Бассин и М.Г. Ярошевский]. – М.: Наука, 1989. – 456 с.
20. Чебыкин А.Я. Эмоциональная регуляция учебно-познавательной деятельности / А.Я. Чебыкин – Одесса. – 1992. – 169 с.
21. Шеляг Т.В. Принцип толерантности в социальной работе / Т.В. Шеляг // Российский журнал социальной работы, 1996. - № 2.- С. 13-17.
22. Hochschild A.R. The managed heart: Commercialization of human feeling. - Berkeley: University of California Press. - 1983. – 327 p.
23. Morris J.A., Feldman D. C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor // Academy of Management Review. - 1996. - Vol. 21. – P. 986 – 1010.

Подано до редакції 11.01.2010

РЕЗЮМЕ

Эмоциональные функциональные состояния анализируются как одна из базовых форм в структуре эмоциональной работы. В качестве предпосылки формирования состояний рассматриваются свойства толерантности.

Ключевые слова: толерантность, эмоциональные функциональные состояния, ценностная система.

С.О. Колот

ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК ПЕРЕДУМОВА ФОРМУВАННЯ ЕМОЦІЙНИХ ФУНКЦІЙНИХ СТАНІВ

РЕЗЮМЕ

Емоційні функціональні стани аналізуються як одна з базових форм у структурі емоційної роботи. Властивості толерантності розглядаються як передумова формування станів.

Ключові слова: толерантність, емоційні функціональні стани, ціннісна система.

S.O. Kolot

TOLERANCE AS A PRECONDITION OF FORMING EMOTIONAL AND FUNCTIONAL STATES

SUMMARY

Emotional functional states are analyzed as a basic form in the structure of emotional work. Attributes of tolerance are considered to be a precondition of forming states.

Keywords: tolerance, emotional functional states, the system of values.