

ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ

Эмоции





Цели обучения:

1. Различать эмоции и настроение.
2. Различать типы эмоций.
3. Определить источники эмоций и настроения.

Что такое эмоции и настроение?

В нашем анализе роли эмоций и настроения на рабочем месте нам нужны три термина, которые тесно переплетаются: аффект, эмоции и настроения. Эмоция – это общий термин, который охватывает широкий спектр чувств, включая аффект и настроение. Аффект – это сильное кратковременное чувство, направленное на кого-то или что-то конкретное, вызванное конкретным событием, явлением, процессом. Настроение менее очевидно, чем аффект, и часто возникает без определенной причины, выступает в качестве стимула.

Во-первых, эмоция – это широкий термин, который охватывает аффект и настроение. Во-вторых, существуют различия между аффектом и настроением. Аффект больше вызван конкретным событием и более быстр, чем настроение. Кроме того, некоторые исследователи предполагают, что аффект может быть более ориентирован на действие – он может привести нас к немедленным действиям, тогда как настроения могут быть более познавательными, то есть они могут заставить нас думать или размышлять какое-то время.

Аффект, эмоции и настроения разделены в теории; в реальной жизни различие не всегда определяется. Когда мы рассматриваем темы в организационном поведении, вы можете увидеть больше информации об эмоциях в одной области и больше о настроениях в другом. Это просто особенность исследования. Начнем с обзора основных эмоций.

Основные эмоции

Какие бывают эмоции? Их десятки, в том числе гнев, презрение, разочарование, зависть, страх, смущение, отвращение, счастье, ненависть, надежда, ревность, радость, любовь, гордость, удивление и печаль. Одни ученые пытались ограничить их основным набором. Другие ученые утверждают, что бессмысленно думать об «основных» эмоциях, потому что даже эмоции, которые мы редко испытываем, такие как шок, могут оказать сильное влияние на нас. Тем не менее многие исследователи соглашались на шесть универсальных эмоций: гнев, страх, печаль, счастье, отвращение и удивление. Мы иногда принимаем счастье за сюрприз, но редко путаем счастье и отвращение.

Психологи пытались определить основные эмоции, изучая как мы их выражаем. Из наших бесчисленных способов выражения эмоций – выражение лица оказалось одним из самых трудных для интерпретации. Одна из проблем заключается в том, что некоторые эмоции слишком сложны, чтобы их можно было легко отразить в мимике лица. Во-вторых, люди не могут интерпретировать эмоции из вокализации (например, вздохи или крики) одинаково в разных культурах. Однако исследование показало, что мы очень часто передаем голосом определенные эмоции, но тем не менее, даже одинаковые звуки могут означать разные эмоции (например, «ах» может означать испуг и радость, а в разных странах один и тот же звук может означать совсем разные эмоции. В северо-западной Намибии плач не обязательно означает печаль или рычание – гнев. И уж совсем однозначно, что выражать эмоции в одних странах принято именно таким образом, а других совсем не принято. Например, люди на Ближнем Востоке и в Соединенных Штатах признают улыбку как свидетельство счастья, но на Ближнем Востоке улыбка часто интерпретируется как признак сексуального влечения, поэтому женщины научились не улыбаться мужчинам. Или, например, в викторианской Англии выражать какие-то эмоции в присутствии посторонних людей было вообще не принято.



Культурные различия в отношении эмоций могут быть очевидны между странами. «Индивидуалистические страны», где ценность личности ставится выше общественной ценности (Северная Америка и Западная Европа) в отличие от «коллективистских стран», в которых люди считают себя взаимозависимыми и ищут общественные ценности (Азия, Африка и Южная Америка), считают, что эмоции других людей не связаны с их эмоциями и наоборот.

Эмоции, связанные с этикой

Исследователи обратили внимание на то, что у человека есть так называемые этические эмоции, то есть те эмоции, которые связаны с нашим моральным выбором или нашим пониманием добра и зла. Такие как: сострадание, чувство вины, чувство справедливости, презрение к аморальным поступкам.

Обычно этические чувства человек испытывает не только к поступкам, но именно к поступкам они имеют ценностно-личностную окраску. Например, совсем утрированный пример: чувство отвращения, если мы наступили в непристойную грязь и чувство отвращения к человеку, который поступил подло, называется одинаково, но испытываем мы совершенно разные чувства. Надо сказать, что второе более лично, чувственно и осознаваемо. Человеку свойственно испытывать многообразие обычных и этических чувств.

Виды настроений (позитивные и негативные)

Чувства могут быть скоротечны, настроение же может быть более устойчиво по времени. Для изучения настроения и его влияние на качество работы сотрудника, надо сразу определить, что эмоции могут быть как позитивны, так и нет.

Позитивные эмоции, такие как радость и благодарность, выражают благоприятную оценку или чувство. Отрицательные эмоции, такие как гнев и чувство вины, выражают противоположное. Имейте в виду, что эмоции не могут быть нейтральными. Быть нейтральным – неэмоционально.

Поскольку мы редко испытываем как позитивные, так и негативные чувства одновременно, и поскольку люди часто склонны повторять свои эмоции в подобных же ситуациях (стереотипное поведение), то мы часто определяем людей в позитивные или негативные в зависимости какие чувства им более характерны. Именно это и определяет качество работы. Негативный человек склонен к негативным оценкам своего рабочего места, позитивный же более легко переносит и некоторые неудобства в работе.

Для большинства людей позитивное настроение устойчивая эмоция, нежели негативная. Действительно, исследования показали положительное смещение при нулевом вводе, т. е. большинство людей испытывают умеренно позитивное настроение, когда ничего особенного происходит. Например, одно исследование представителей службы поддержки клиентов в британском call-центре показало, что люди сообщили о положительном настроении в 58% случаев, несмотря на стрессовые условия. Другое исследование показывает, что негативные эмоции приводят к отрицательным настроениям.

В изучении культурных различий многое предстоит изучить. Так, например, Россия и Япония в общении быстро реагируют на негативные эмоции собеседника демонстрируют настороженность, в то время как Мексика и Бразилия обращают больше внимание на позитивных реакция собеседника. Это связано, безусловно, со сложным историческим прошлым. Также может быть разница в ценности отрицательных эмоций между коллективистскими и индивидуалистическими странами. Например, китайцы считают негативные эмоции, потенциально более полезными и конструктивными, чем американцы.



Функции эмоций

Эмоции могут быть тайной, но они могут иметь решающее значение для эффективно функционирующего рабочего места. Например, сотрудники с более положительными эмоциями демонстрируют более высокий уровень производительности и заинтересованного поведения, меньше контрпродуктивного поведения, особенно когда они чувствуют поддержку со стороны своих организаций в их стремлении добиться успеха на своих рабочих местах.

Давайте обсудим две критические области – рациональность и этичность, в которых эмоции могут повысить производительность.

Как часто вы слышали, как кто-то говорил: «Вы излишне эмоциональны?». Возможно, вы были оскорблены. Наблюдения, подобные этому, предполагают, что рациональность и эмоции находятся в конфликте, и, проявляя эмоции, вы действуете нерационально.

Понимаемая связь между ними настолько сильна, что некоторые исследователи утверждают, что проявление эмоций, таких как грусть, плач, настолько токсичны для карьеры, что мы должны покинуть комнату и не показывать их на людях. В разных культурах она понимается по-разному: в одних, как слабость, в других вызовет сострадание и понимание, в третьих презрение и жалость, а, в-четвертых, просто нарушение этикета. Мы не можем дать четкую оценку правильности этих позиций. Мы просто демонстрируем их различие и влияние.

Исследования все чаще указывают на то, что эмоции имеют решающее значение для рационального мышления. В частности, исследования травм головного мозга предполагают, что мы должны обладать способностью воспринимать эмоции как рациональные. Зачем? Потому что наши эмоции создают контекст того, как мы понимаем мир вокруг нас. Например, люди с отрицательным настроением лучше способны распознавать правдивую информацию, чем люди в счастливом настроении.

Ранее считалось, что, как и принятие решений в целом, большинство этических решений основано на более высоких когнитивных процессах, но исследование моральных эмоций все чаще ставит под сомнение эту перспективу. Многочисленные исследования предполагают, что моральные суждения в значительной степени основаны на чувствах, а не на познании, хотя мы склонны считать наши моральные границы логичными и разумными, а не эмоциональными.

В какой-то степени наши убеждения формируются нашими коллегами, интересами и рабочими группами, которые влияют на наше восприятие других, приводя к бессознательным ответам и ощущениям. Мы склонны судить членов группы (любого, кто не входит в нашу группу) более жестко за моральные нарушения, чем в группе членов, даже когда мы пытаемся быть объективными. Кроме того, возможно, чтобы восстановить эмоциональное чувство честной игры, мы, скорее всего, будем злобно хотеть, чтобы члены вне группы были наказаны.

Источники эмоций и напряжений

Вы когда-нибудь говорили: «Сегодня я встал не с той ноги». Вы когда-нибудь ссорились с коллегой или членом семьи без причины? Если да то, вы, вероятно, задаетесь вопросом, откуда возникли эти эмоции и настроения. Здесь мы обсудим некоторые из наиболее распространенных влияний.

Личность

Как мы уже говорили выше, у настроений и эмоций есть личностный компонент. Люди испытывают эмоции с разной частотой и интенсивностью, что и определяет их направленность. Эмоционально сильные люди испытывают как положительные, так и отрицательные эмоции глубоко: когда они грустны, они очень грустны, и когда они счастливы, они действительно счастливы.



Время суток

Настроение зависит от времени суток. Одно очень интересное исследование, которое анализировало миллионы сообщений Twitter со всего мира, выстроило несколько моделей. Отрицательные эмоции являются самым слабыми утром и имеют тенденцию к увеличению в течение дня и вечером.

День недели

Люди испытывают хорошее настроение по выходным? В большинстве культур это верно, например, взрослые в США, как правило, испытывают свой самый высокий положительный аффект в пятницу, субботу и воскресенье, а их самые низкие в понедельник. Однако это не относится ко всем культурам. В Японии положительный аффект выше в понедельник, чем в пятницу или субботу.

Что касается негативного влияния, то в понедельник самый высокий день негативного воздействия на большинство культур. Однако в некоторых странах негативные эмоции снижаются в пятницу и субботу больше, чем в воскресенье. Помните, как в «Завтраке у Тиффани» (Трумэн Капоте) «воскресенье испорчено понедельником».

Погода

Когда вы думаете, что у вас будет лучшее настроение – когда 25 градусов и солнечно, или в мрачный, холодный, дождливый день? Многие считают, что их настроение связано с погодой. Однако довольно большой и подробный анализ данных свидетельствует о том, что погода мало влияет на настроение, по крайней мере, для большинства людей. Иллюзорная корреляция, которая возникает, когда мы связываем два события, которые на самом деле не имеют никакой связи, объясняет, почему люди склонны думать, что на них влияет погода. Например, сотрудники могут быть более продуктивными в дни плохой погоды, исследование в Японии и Соединенных Штатах недавно показало, но не из-за настроения – вместо этого худшая погода устранила некоторые отвлекающие усилия.

Стресс

Как вы можете себе представить, стрессовые события на работе (неприятная переписка по электронной почте, дедлайн, потеря больших продаж, выговор от босса и т. д.) могут негативно повлиять на настроение? Стресс имеет тенденцию к накоплению, что в свою очередь приводит к так называемым «срывам». Хорошо, если они выражаются просто в крике, но могут привести к серьезным заболеваниям, к ухудшению взаимоотношений в коллективе, к устойчивому негативному настроению. Именно поэтому во многих компаниях при приеме на работу проверяют на стрессоустойчивость.

Среди эмоциональных состояний особо выделяют стресс – напряженное состояние организма, точнее – не специфический (то есть сходный при несходных причинах напряжения) ответ организма на неожиданную или напряженную обстановку. Под организационным стрессом часто понимают не столько неожиданные потрясения, сколько продолжительное физиологическое и психологическое напряжение, которое проявляется через раздражительность, быструю утомляемость, рассеянность внимания, потерю аппетита или его резкое возрастание, снижение потребности в общении, утрату жизнерадостности и чувства юмора и др. Постепенно стресс может привести к таким болезням как язвы, мигрень, гипертония, артрит, астма.



К числу факторов, способствующих или, напротив, препятствующих возникновению стресса, могут быть отнесены следующие:

- опыт работы;
- восприятие;
- поддержка коллег, друзей и, родственников;
- активные попытки повлиять на ситуацию в целях ее улучшения;
- степень агрессивности.

Опыт работы. Говорят, что опыт является лучшим учителем; он же может быть и достаточно сильным фактором, препятствующим стрессу. Как правило, чем дольше работают сотрудники, тем лучше они адаптируются к условиям работы в организации, более успешно преодолевают трудности и устраняют препятствия в работе.

Восприятие. Как уже было сказано, работники очень часто воспринимают ситуацию не такой, как она есть на самом деле, а такой, какой она им кажется в данный момент. Например, предстоящее высвобождение с предприятия в связи с сокращением штатов один работник может воспринимать как настоящую жизненную трагедию, в то время как другой — оптимистически, рассчитывая быстро устроиться на новую работу или создать свое собственное дело.

Естественно, что поддержка коллег, друзей и родственников помогает снимать напряжение и преодолевать стрессы. Особенно это важно для тех людей, которые в соответствии с теорией мотивации Мак-Клелланда имеют ярко выраженную потребность во взаимопонимании, дружбе и общении.

Активные попытки повлиять на ситуацию в целях ее улучшения (поведение, направленное на преодоление возникших трудностей и препятствий), как правило, в большей мере способствуют предупреждению стресса и снижению его уровня, чем пассивная позиция ожидания и невмешательства в создавшуюся ситуацию.

Степень агрессивности. В 70–80-е гг. к этой проблеме было привлечено большое внимание. Результатом проведенных исследований стала известная классификация поведения людей по типу А и типу В.

Тип А характеризуется агрессивной вовлеченностью в постоянную борьбу, стремлением достичь все больше и больше за все менее короткий период. Если появляется необходимость, то борьба может переноситься на людей, препятствующих достижению намеченных целей.

Люди с преобладающим поведением по типу А, как правило, отличаются следующими особенностями: характеризуются быстрыми импульсивными движениями (быстро двигаются, едят, ходят); часто торопят события, выражая нетерпение относительно сроков выполнения работы и получения желаемого результата; пытаются решать несколько задач одновременно; одержимы погоней за количественными показателями, считая, что успех определяется главным образом тем, как много в жизни им удалось достичь и приобрести.

В отличие от людей с преобладающим поведением по типу А, люди с преобладающим поведением по типу В редко испытывают желание приобрести как можно больше вещей, титулов и званий. Люди с преобладающим поведением по типу В, как правило, отличаются следующими особенностями: обычно не страдают оттого, что время уходит, а имеющиеся у них возможности могут быть безвозвратно упущены и что-то из намеченного не удастся осуществить; делают многие вещи, чтобы удовлетворить свой интерес (часто в самовыражении и развитии), а совсем не для того, чтобы почувствовать свое преимущество над окружающими и дать им это понять; как правило, демонстрируют хорошие качественные показатели в работе, в то время как представители типа А зачастую обходят их в количественных показателях.

Исследования показали, что люди с преобладающим поведением по типу А более подвержены стрессам как на работе, так и в быту. К тому же они часто сердятся, проявляют агрессивность, нетерпимость по отношению к тем, кто смотрит на вещи по-другому, не считает для себя необходимым жить и работать в подобном темпе, кто может оказаться препятствием на пути достижения намеченных ими целей. Не случайно, что такие люди в большей степени подвержены риску сердечно-сосудистых заболеваний, неврозов, различного рода психических расстройств.



Для оценки уровня стресса и причин его возникновения необходимо иметь в виду следующее важное обстоятельство: стресс имеет тенденцию накапливаться. Иногда сама по себе достаточно незначительная причина, дополняя уже накопленный до того уровень стресса, может явиться последней чертой, за которой наступают крайне негативные последствия. Именно поэтому, анализируя стресс, необходимо принимать во внимание всю совокупность причин и обстоятельств, предшествующих его возникновению и обусловивших те или иные последствия стресса.

Последствия стресса

Стресс может проявлять себя по-разному. Условно симптомы стресса могут быть разделены на три основные группы:

1. Физиологические.
2. Психологические.
3. Поведенческие.

Физиологические симптомы стресса могут быть выражены в таких формах, как повышение кровяного давления, возникновение и обострение сердечно-сосудистых заболеваний и хронической головной боли. Механизм влияния стресса на физическое состояние человека до конца не изучен. Однако, безусловно то, что его воздействие на все жизненные функции и здоровье человека является гораздо более сильным, чем это было принято считать раньше.

Психологические симптомы стресса. Стресс нередко сопровождается чувством неудовлетворенности, которая в свою очередь может проявляться в таких формах, как напряженность, беспокойство, тоска, раздражительность. Непосредственно связанными с работой факторами, которые наиболее часто вызывают психологические симптомы стресса, являются нечетко установленные трудовые обязанности и ответственность за их выполнение, а также однообразие в работе.

К поведенческим симптомам стресса относятся:

- снижение производительности труда;
- неявки на работу;
- текучесть кадров;
- злоупотребление алкоголем и другими токсическими веществами, нарушение сна и иные формы проявления стресса, негативно влияющие на количественные и качественные показатели работы.

Следует отметить, что при наличии стресса, однако в пределах его допустимого уровня, работники нередко выполняют работу лучше, чем в обычном состоянии: улучшается реакция, повышается скорость движений, увеличивается интенсивность труда. Пребывание в состоянии легкого стресса может оказаться весьма полезным, если, например, необходимо сделать эффективное публичное выступление. Однако высокий уровень стресса и особенно длительное пребывание в стрессовом состоянии приводят к резкому ухудшению показателей работы.

Кроме того, установлено, что по мере нарастания стресса заметно увеличиваются показатели неявок на работу. Прежде всего, увеличиваются показатели неявок в связи с заболеваемостью работников (из-за повышения кровяного давления, сердечно-сосудистых заболеваний, а также в результате общего ухудшения физического состояния, снижения иммунитета, обострения многих хронических заболеваний).

Управление стрессом должно осуществляться как на уровне организации, так и на уровне индивида.

Управление стрессом на уровне организации включает следующие составляющие: подбор и расстановку кадров, постановку конкретных и выполнимых задач, проектирование работ, взаимодействие и групповое принятие решений, программы оздоровления работников.

Не только общество и организация должны позаботиться об уменьшении потенциальных источников стресса, многое зависит и от самого работника. К числу распространенных реко-



менеджерам по предупреждению стресса относятся, например, умение правильно распределять свое время, занятия спортом, овладение техникой самогипноза и другими методами релаксации. Менеджеру рекомендуется:

- четко и непротиворечиво формулировать свои требования к работникам;
- сопровождать дополнительную ответственность предоставлением соответствующих полномочий;
- давать работнику время для восстановления сил после сложных заданий;
- по возможности предоставлять работнику право выбора задания и отказа от него, если для этого имеются достаточно веские основания;
- обсуждать с работником его проблемы;
- обеспечивать надлежащее вознаграждение за эффективную работу, а также устранять факторы стресса другими доступными для него средствами.

Следующий пункт – семейное положение. Исследованию влияния семейного положения работника на основные показатели его трудовой деятельности было посвящено небольшое количество работ, поэтому сделать какие-либо выводы относительно этого эффекта довольно затруднительно. Однако некоторые факты свидетельствуют о том, что работники, состоящие в браке, меньше пропускают работу, реже увольняются и более удовлетворены своим трудом, чем их холостые коллеги.

Брак налагает повышенные обязанности на человека, поэтому стабильная и устойчивая работа становится для него более ценной и важной.

Конечно, эти результаты не вполне обоснованы. Кроме того, совсем не обязательно жениться или выходить замуж, чтобы быть добросовестным работником, который удовлетворен своим трудом. Имеются и другие проблемы для дальнейших исследований: как развод влияет на эффективность служащего и его удовлетворенность? Что можно сказать относительно пар, которые живут вместе в гражданском браке? Эти вопросы ждут своего исследователя.

Исследования показали, что студенты любых академических уровней с высокой потребностью в достижениях учатся лучше, чем их сокурсники с аналогичным уровнем способностей, но с меньшей потребностью в достижениях. Похожий эффект наблюдается и в поведении сотрудников. Если сотрудники с высокой потребностью в достижениях находят свою работу однообразной и скучной, они начинают снижать показатели своей работы. Аналогично, если они не получают надежной и своевременной обратной связи о своей работе, они будут работать менее усердно. Высокая степень потребности в достижениях приносит наилучший результат в работе, если: 1) имеют значение способности; 2) предусмотрена регулярная и значимая обратная связь; 3) работа является стимулирующей и новой.

Потребность в достижениях коррелирует с желанием стать предпринимателем. Люди с явно выраженной потребностью в достижениях часто начинают собственный бизнес, особенно, если чувствуют себя в своеобразном тупике в условиях работы, не обладающей тремя качествами, указанными выше. Человек с потребностью в достижениях, не испытывающий вызовов на работе, часто полагает, что работодатель не ценит его усилия и идеи. Когда такие сотрудники также являются «чемпионами идей», а высшее руководство не придает значения их инновациям, они могут испытывать разочарование от работы и желание начать свой собственный бизнес.

Сон

По мнению исследователей и специалистов в области общественного здравоохранения, 41 миллион человек в США спят меньше шести часов в сутки и страдают от недостатка сна. Качество сна влияет на настроение и принятие решений, а повышенная усталость ставит работников на риск заболевания, травмы и депрессии. Плохой или сокращенный сон затрудняет контроль эмоций. Плохой сон ухудшает удовлетворенность работой и делает нас менее способными принимать этические суждения. С положительной стороны повышенный регулярный сон повышает креативность, производительность и карьерный успех.



Упражнения (физическая тренировка)

Вы часто слышите, что люди должны тренироваться, чтобы улучшить свое настроение. Действительно ли «потная терапия» работает? Это так. Исследования показывают, что физическая тренировка улучшает настроение человека. Поэтому часто в организациях специально строят тренажерные здания для снятия напряжения и стресса.

Возраст

Молодые люди испытывают чаще позитивные эмоции (так называемое юношеское изобилие), чем пожилые люди? Удивительно, но нет. Что касается удовлетворенности жизнью, существует культурное предположение, что пожилые люди более склонны к депрессии и одиночеству. Фактически, исследование взрослых в возрасте от 18 до 94 лет показало, что положительное настроение возрастает с возрастом. «Вопреки популярному мнению, что молодежь – лучшее время жизни, пик эмоциональной жизни может не произойти до тех пор, пока не будет достигнуто седьмое десятилетие», – сказала исследователь Лаура Карстенсен.

Пол

Многие считают, что женщины более эмоциональны, чем мужчины. Правда ли это? Исследования подтверждают, что женщины испытывают эмоции более интенсивно, склонны «удерживать» эмоциональное состояние дольше, чем мужчины, и проявляют их более открыто как положительные, так и отрицательные, но менее склонны к гневу. Исследование участников из 37 разных стран показало, что мужчины постоянно сообщали о более высоких уровнях сильных эмоций, таких как гнев, тогда как женщины сообщали о более бессильных эмоциях, таких как грусть и страх. Таким образом, существуют некоторые половые различия в опыте и выражении эмоций.

В лекции использованы материалы из ниже перечисленных источников:

1. Essentials of Organizational Behavior, Global Edition, 14th edition, Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge;
2. http://test.vinnica.info/nma-catalog/fla-stat/cat_id-1/num-157.html