

ПРОБЛЕМЫ СРАВНЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СУБЪЕКТОВ В СИСТЕМАХ ФОРМАЛИЗОВАННОГО ЭМОЦИОНАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА (СФЭМ)

В.А. Гага, Е.Н. Ярославцева

Соревнование основывается на десяти базовых эмоциях: интерес, радость, удивление, печаль, гнев, отвращение, презрение, страх, и ряде первичных, таких как надежда, любопытство, горе, испуг, системно представляющих протипический адаптивный комплекс по Плутчику (Plutchik, 1962, 1980). Достижения лидера вызывают интерес коллектива, а лично у него радость. Коллеги и родственники могут быть удивлены, печальны те, кто по показателям деятельности "немного не дотянули" до него. Гнев, отвращение и презрение касается тех отстающих, из-за которых не выполнен план. Последние испуганы возможным наказанием, т.к. это может достичь горестного уровня.

На практике эмоциональные категории не изучаются. Они скрыты общим процессом деятельности. Менеджеры обращают внимание на конечный результат деятельности, в большинстве случаев используя драйв-поощрения, наказания. Эмоции же оказываются в сфере личной жизни каждого трудящегося, проникать в которую в современном практическом менеджменте не принято. В то же время производственные достижения обязаны базовым эмоциям, на которых основаны любовь, самоуважение, гордость, честь, мужество, симпатии, привязанность и др. Для того, чтобы ценить что-то, необходимо относиться к этому эмоционально – любить, радоваться, интересоваться или гордиться. В прошедшем столетии эти истоки активности производственниками не вскрывались. Для материалистов они были как бы за скобками деятельности и "копания" в них считалось уделом слабых интеллигентов.

На практике, развертывая массовые соревнования, пронизывающие все уровни общественного производства, на их основе добивались ошеломляющих результатов в стране, где преобладающая часть населения уступала по общему и профессиональному образованию индустриально-развитым государствам. В те годы термин "эмоциональный менеджмент" даже не зарождался на страницах научных работ экономистов по труду. В настоящее время, когда преклонение перед объективными общественными отношениями изменилось в сторону включения в них психологических аспектов, наступило время называть социально-экономические явления не политическим термином – социалистическое соревнование, а своим – системой формализованного эмоционального менеджмента (СФЭМ). Ниже рассмотрим некоторые элементы научной организации СФЭМ.

Эмоции – особый класс субъективных психологических состояний, отражающих в форме непосредственных переживаний приятного или неприятного процесс и результаты практической деятельности, направленной на удовлетворение актуальных потребностей. Поскольку все то, что делает человек, в конечном счете служит цели удовлетворения его разнообразных потребностей, постольку любые проявления активности человека сопровождаются эмоциональными переживаниями.

«Эмоции, – писал А. Н. Леонтьев, – выполняют роль внутренних сигналов. Они являются внутренними в том смысле, что сами ... не несут информацию о внешних объектах, об их связях и отношениях, о тех объективных ситуациях, в которых протекает деятельность субъекта. Особенность эмоций состоит в том, что они непосредственно отражают отношения между мотивами и реализацией, отвечающей этим мотивам деятельности»¹.

Одна из таких попыток принадлежит В. Вундту. "Всю систему чувств,

¹Леонтьев А. Н. Потребности, мотивы, эмоции//Психология эмоций – Тексты. – М., 1984. –С. 164.

– писал он, – можно определить как многообразие трех измерений, в котором каждое измерение имеет два противоположных направления, исключающих друг друга² (рис. 1).

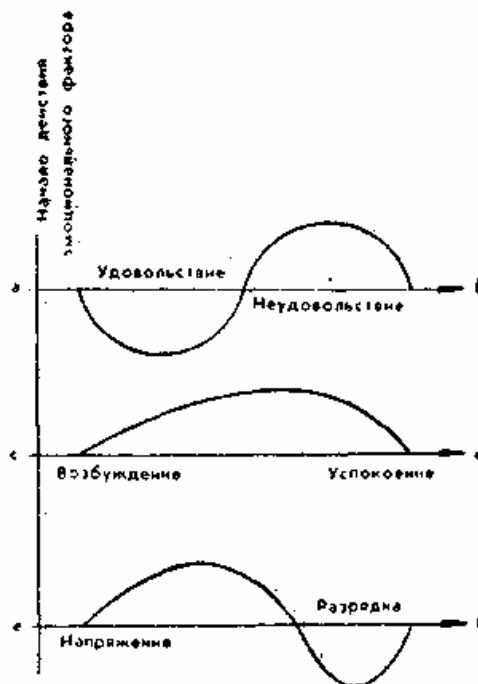
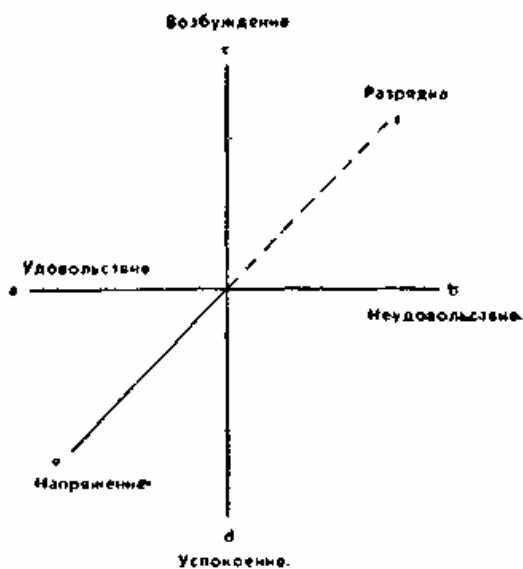


Рис.1. Основные измерения эмоциональных процессов и состояний (по Вундту).

Рис. 2. Типичная динамика изменения эмоциональных состояний по отдельным измерениям (по Вундту)

Объяснение природы эмоциональных явлений всегда интересовало мыслителей и ученых начиная с древнейших времен. В античной философии, например, эмоциональные процессы и явления рассматривали как особый вид познания.

Сначала, согласно теории Джемса – Ланге, должны произойти соответствующие органические изменения в ответ на воздействия стимулов и только затем как их субъективно отраженное следствие возникает эмоция (рис.2).

² Вундт В. Психология душевных волнений/там же. –С. 49–50

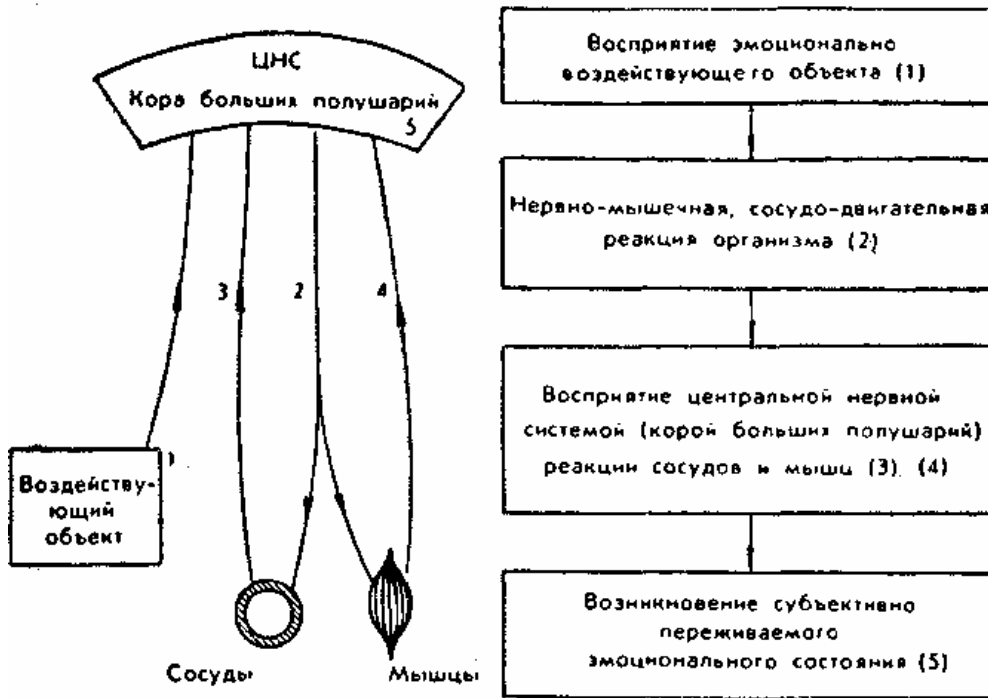


Рис. 2. Схематическое изображение механизма возникновения эмоции, согласно теории Джемса – Ланге.

В результате этих доработок концепция У. Кеннона получила новое, современное название теории эмоций Кеннона – Барда (рис.3).

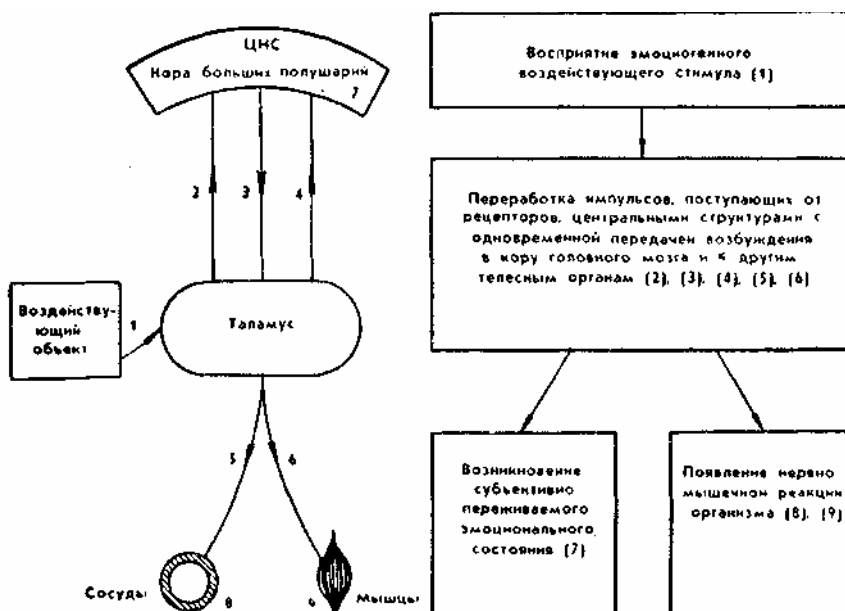


Рис. 3. Концепция возникновения эмоций Кеннона – Барда

Поскольку между нейрональными и гуморальными факторами существует сложное взаимодействие, постольку трудно ответить однозначно на вопрос о том, что чему в действительности предшествует: эмоции органическим изменениям или же органические изменения эмоциям. В эмоциональных переживаниях, длящихся в течение достаточного периода времени, скорее всего, сочетается и то и другое.

Для того, чтобы представленный в сознании образ передовика получил эмоциональную окраску, объект необходимо оценить с точки зрения его влияния на воспринимающую. Сама эмоция не является оценкой, но может нести ее в себе как неотъемлемую составляющую. Эмоция представляет собой неосознаваемое влечение к объекту или отторжение его, возникающее в результате оценки объекта как хорошего или плохого для индивида.

Оценка лидера по системе менеджера – это предложение воспринимать его с позиций администрации. Но воспринимающий может иметь и свою оценку. В таком случае у него будет две оценки, которые могут не совпадать. Но за административной системой следует мотивация и это может содействовать признанию административной оценки. Подтверждение административной оценки высокой частотой и существенностью стимулирования приводит к ослаблению собственной оценки, что упорядочивает административную систему. В таких случаях лидер с позиций администрации будет вызывать эмоцию интереса, неосознанное влечение следования примеру его поведения. Оценка участника соревнования и эмоциональный отклик на него имеют, как утверждает Кэрролл Э.Изард, тенденцию к "генерализации"³ – они переносятся на весь класс – объектов, т.е. передовиков производства, что имеет существенное значение для повышения эффективности производства.

Оценивание в неформализованном эмоциональном менеджменте предполагает субъективное суждение о производственных достижениях

³ Кэрролл.Э.Изард. Психология эмоций.С-Пб,1999. с.50.

коллеги и его руководителя. Такое применимо в небольших бригадах работников, но совершенно нерационально в больших, включающих более семи человек, тем более для оценивания деятельности коллективов. В производственной практике получили развитие специальные системы сравнимости результатов деятельности участников соревнования. Вполне достаточно для формирования эмоционального аффекта развита теория сравнимости, в разработке которой заметно выделялась научная школа Томского государственного университета. Она решала проблемы повышения уровня организации систем сравнительной оценки деятельности участников соревнования и приближения его к требованиям мотивационных систем хозяйственного механизма. Для этих целей была разработана методология формализации показателей социально-экономической деятельности, проведено распределение их по блокам оценочной модели, предложена схема состыковки каждого из блоков, необходимая для системного восприятия объекта субъектом и вывода его на комплекс базовых эмоций. Материалы научной школы систематически опубликовывались в сериале исследователей - десяти сборниках выпуска "Социально-экономический механизм стимулирования труда" (см. сайт ВШБ ТГУ "hsb.tsu.ru" в разделе "электронная библиотека"). Результаты практического применения разработанных систем на крупных предприятиях приведены в совместной монографии автора статьи с главным инженером завода "Сибэлектромотор" Ю.Я. Ковалевым "Стимулирование и многофакторные шкалы сравнительной оценки эффективности труда участников соревнования" (Томск, изд-во ТГУ, 1978 г. 200 с.). Элементы теории сравнимости даны в работе автора "Сравнимость результатов труда в системах соревнования и заработной платы" (Томск, изд-во ТГУ, 1980, с. 196).