

# **ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ТРУД КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ТОРГОВОМ ПРЕДПРИЯТИИ<sup>1</sup>**

**Э.И. Сиразиева**

*Казанский (Приволжский) федеральный университет*

**Аннотация.** В статье обоснована необходимость применения концепции эмоционального труда А.Р. Хохшильд в контексте совершенствования системы управления персоналом на торговом предприятии. Даны определения понятиям «эмоциональный труд», «неэмоциональный труд», «частично эмоциональный труд». Также в статье приводятся аргументы в пользу утверждения о том, что эмоциональный труд – значительная составляющая повседневности работников торговых предприятий.

**Ключевые слова:** эмоциональный труд, неэмоциональный труд, управление персоналом.

Современная теория управления персоналом предлагает множество решений в области подбора, обучения и мотивации сотрудников организаций, принадлежащим к самым разным сферам человеческой деятельности. Безусловно, можно говорить о состоятельности этих решений, поскольку их действие подтверждено на практике. Однако, по нашему мнению, конкретные технологии, методы и приёмы, к которым прибегают теоретики и практикующие управленцы, несколько устарели и требуют использования иной исследовательской оптики.

Кроме того, необходимо, на наш взгляд, учитывать, что глобальные изменения, происходящие в обществе, неизбежно накладывают отпечаток на трудовые процессы на макро- и микроуровнях. Современный человек, контактирующий с новейшими технологиями, не может быть понят только посредством тех знаний, которые мы имели в эпоху активного использования концепции потребностей А. Маслоу. Пирамида по-

---

<sup>1</sup> Научный руководитель: доцент кафедры управления человеческими ресурсами С.П. Пшеничный

требностей, служащая для объяснения сущности мотивационного процесса, игнорирует ситуативный характер значительного количества повседневных ситуаций. Потому, стоит, на наш взгляд, обратиться к исследованиям, посвящённым эмоциональной составляющей коммуникативных практик в трудовой деятельности.

Очевидно, что человек не способен беспристрастно воспринимать что-либо. Проблема эмоций занимает значительное место в психологии, физиологии, социологии и других науках. Актуальна эта тема и для теории управления персоналом. Взаимодействуя с окружающей средой, человек испытывает определённые эмоции – это субъективное отношение к тому, что он видит, слышит, ощущает. Эмоции сопровождают все или почти все проявления субъекта и являются одним из важных механизмов в системе регуляции психической деятельности и поведения.

По степени выраженности эмоций можно выделить следующие виды труда:

- 1) эмоциональный труд;
- 2) неэмоциональный труд;
- 3) частично эмоциональный труд [3, с.46].

Американский социолог А.Р. Хохшильд первой обратила внимание на то, что представители самых разных профессий в своей повседневной деятельности вынуждены следовать нормам эмоциональной культуры: правилам чувствования (*feelingrules*) и правилам выражения чувств (*displayrules*) [7]. В ходе исследований эмоционального труда А.Р. Хохшильд пришла к выводу о склонности профессионалов к управлению своими эмоциями с целью наиболее успешного выполнения работы и получения денежных вознаграждений. Это и есть эмоциональный труд, который является расширением понятия эмоциональной работы, означающего управление эмоциями в частной сфере общества.

«Неэмоциональный труд» можно определить как труд, при котором проявление эмоций индивида сведено к минимуму или же сама профессиональная деятельность не предполагает непосредственно контакта с другими людьми.

«Частично эмоциональный труд» – это такой вид труда, при котором для удовлетворения своих потребностей эмоции необходимы индивиду только в определённых ситуациях.

Эмпирические исследования Хохшильд в основном касались сферы услуг, где работники находятся на «переднем плане», т.е. взаимодей-

ствуют с клиентами лицом-к-лицу (самое известное исследование Хохшильд касается эмоционального труда стюардесс).

В своем не имеющим на тот момент аналогов исследовании работников авиакомпаний, обслуживающих пассажиров во время полета, А.Р. Хохшильд анализировала попытки организаций управлять тем, как работники ведут себя и взаимодействуют с пассажирами. Выяснилось, что от стюардесс в общении с пассажирами требуется демонстрация добросердечности, участия, приветливости и удовольствия. Особенно это касалось пассажиров-мужчин. К числу «нежелательных эмоций» относятся скука, раздражение, безразличие. Результаты данного исследования легли в основу книги А.Р. Хохшильд «Управляемое сердце: коммерциализация человеческого чувства» [6].

Последующие исследования в этой области позволили приблизиться к пониманию того, как эмоции вписаны в повседневный труд менеджеров, офисных работников, сотрудников «Диснейленда» и пр.

Управление эмоциями требует определённых усилий, в ходе чего превращается в отдельный труд. Таким образом, человеческие эмоции, являющиеся, по сути, проявлением внутренней жизни личности, становятся товаром, который нужно уметь продавать.

С момента выхода книги А.Р. Хохшильд учёные не раз доказали, что организации, в которых сотрудники работают в системе «лицом к лицу», заботятся не об истинных чувствах своих работников, а о том, как последние их выражают. Руководство компаний ориентируется на установленные социальные нормы, определяющие то, какие эмоции необходимы для каждой конкретной ситуации.

Эмоциональный труд характерен не только для сферы обслуживания. Предполагается, что во всех видах деятельности работники, как минимум, ведут себя вежливо в общении с клиентами и коллегами. Трудности, очевидно, начинаются тогда, когда человек вынужден демонстрировать эмоцию, отличную от той, которой он испытывает. Эмоциональный диссонанс, который при этом возникает, может стать причиной проблем и самого работника, и компании.

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 кото-

рых 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.

В ходе многочисленных исследований был изучен эмоциональный труд представителей самых разных профессий, однако профессии, являющиеся частью «прямой» торговли, почему-то не представлены в этих исследованиях. На наш взгляд, данные наблюдений за работниками торговли могли бы стать одной из концептуальных основ теории управления персоналом и внести существенный вклад в понимание труда работников «ларьков» на окраине города и продавцов-консультантов супермаркетов в центре мегаполиса.

Труд работника торговли неизбежно связан с постоянным контролем собственных эмоций. В данном случае мы имеем ввиду продавцов – тех, кто контактирует с клиентами (покупателями) в системе *facetoface*.

Наши наблюдения показывают, что повседневные практики продавцов магазинов включают в себя следующие особенности:

1. разнообразие типов интеракции;
2. непрерывный процесс общения;
3. ограниченность пространства;
4. наличие финансовой ответственности;
5. высокая физическая нагрузка.

Вкратце опишем каждую из этих особенностей. Под разнообразием типов интеракции подразумевается факт возможного взаимодействия с любым человеком. В магазин заходят молодые мамы, пожилые люди, университетские преподаватели, нетрезвые люди и те, кому негде жить. По большому счёту, продавец никогда не знает, с кем ему придётся встретиться на рабочем месте. Это вынуждает работника выполнять постоянное «переключение» эмоций.

Непрерывный процесс общения предполагает, что, даже если продавец не общается с покупателем, он говорит (по телефону или лично) с управляющим магазина, с водителем склада, службой качества. То есть, он постоянно включён в коммуникацию – прямую или опосредованную.

В отличие, например, от работников офиса, продавцы не имеют возможности «сменить картинку» в течение смены. Их передвижение в пространстве строго ограничено размерами магазина, за пределы кото-

рых выходить запрещено. Исключение составляют те случаи, когда у продавца имеется напарник.

Ограниченность в передвижениях напрямую связана с ответственностью, которую продавец несёт за товар, торговое оборудование и деньги в кассе. Работник магазина постоянно выполняет финансовые операции, а значит должен быть бдителен, собран, внимателен. Это также создаёт дополнительное эмоциональное напряжение.

Последний пункт – высокая физическая нагрузка – актуален не для всех торговых точек, поскольку многое зависит от того как построена система логистики. Однако в некоторых случаях налицо факты перегрузок во время сортировки и расстановки товара.

Всё вышеперечисленное может привести к быстрому эмоциональному выгоранию и апатии или, напротив, перерасти в агрессию и спровоцировать чрезмерную активность. Какими бы ни были последствия, они отразятся на качестве функционирования как конкретного магазина, так и на всей сети в целом (рост текучести кадров, снижение лояльности и доверия к компании её работников и проч.).

В связи с этим необходимо, на наш взгляд, основываясь на теории «эмоционального труда», во-первых, изучить его специфику в сфере торговли, а во-вторых, разработать методики, которые позволят своевременно выявлять и разрешать проблемы, возникающие «на местах».

Нам представляется, что исследования должны вестись на микро-уровне повседневных интеракций – практик взаимодействия в системах «продавец-покупатель», «продавец-продавец», «продавец-управляющий» и т.д. Результатом этих исследований могут стать конкретные программы совершенствования качества труда.

Труд продавца в данном случае воспринимается не как средство для повышения качества услуг, а как независимый субъект. Важно, что применив знания теории и методологии, выработанные в социальных науках, управление персоналом в сфере торговли может получить новый виток развития.

Нам представляется, что при организации исследований специфики эмоционального труда продавцов будут использованы психологические, социологические и антропологические методы. В их числе: метод наблюдения (а также метод включённого наблюдения), тестирование, интервью. Вероятно, для решения некоторых исследовательских опросов будут использованы методики, разработанные в лингвистике.

## Библиографический список

1. Здравомыслова Е. А., Темкина А. А. 12 лекций по гендерной социологии: учебное пособие. СПб: Издательство Европейского Университета в Санкт-Петербурге. 2015. 768 с.
2. Кин Е.И. Идентификация видов труда: эмоциональная составляющая // Вестник ТГУ. 2011. Экономика. Выпуск 1 (13). С. 77–80.
3. Мищенко А.А. Эмоциональная составляющая труда персонала в культурном пространстве организации // Вестник ТГУ. 2015. Выпуск 8 (148). С.45–50.
4. Нечитайло Н.А. К вопросу о социальном и эмоциональном интеллекте продавца как условия успешности его труда // Международный научный журнал «Инновационная наука». 2015. Выпуск 11. С. 185–188.
5. Симонова О.А. Эмоциональный труд в современном обществе: научные дискуссии и дальнейшая концептуализация идей А.Р. Хохшильд // Журнал исследований социальной политики. 2012. Том 11. №3. С.339–354.
6. Hochschild A. Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 1979, 85, p. 551–575.
7. Hochschild A. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: Univ. of California Press, 1983, p. 327.
8. Kamasheva A.V., Valeev E.R., Maksimova K.R., Yagudin R.K. Usage of Gamification Theory for Increase Motivation of Employees // *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 2015. T. 6. № 1. S3. P. 77–80.

## EMOTIONAL WORK AS A PERSONAL MANAGEMENT OBJECT ON A TRADE ENTERPRISE

**E.I. Sirazieva**

*Russia, Kazan Federal University*

**Abstract.** This paper is focused on the necessity of application the concept of emotional labor (A. R. Hochschild) in the context of improving the system of human resource management in a trading company. It also defines such concepts as an «emotional labour», «unemotional labour», «partly emotional labor». The paper presents arguments in favor of the assertion that emotional labor is a significant part of everyday life of workers of trade enterprises as well.

**Keywords:** emotional labour, unemotional labour, human resource management

### References

1. Zdravomyslova E. A., Temkina A. A. 12 lectures on gender sociology: study guide. St. Petersburg: European University Press in St. Petersburg. 2015. 768 p.
2. Kin E.I. Identification of types of work: the emotional component // TSU Bulletin. Economy, Issue 1 (13). 2011. P. 77–80.
3. Mishchenko A.A. The emotional component of the labor of staff in the cultural space of the organization // TSU Bulletin, Issue 8 (148), 2015. P.45–50.
4. Nechitailo N.A. On the issue of social and emotional intelligence of the seller as a condition for the success of his work // International Journal of Innovation Science, Issue 11. 2015. P. 185–188.
5. Simonova O.A. Emotional work in modern society: scientific discussions and further conceptualization of ideas A.R. Hochschild // Journal of Social Policy Studies. Volume 11. No.3. 2012. P. 339–354.
6. Hochschild, A. Emotion work, feeling rules, and social structure. American Journal of Sociology. 1979, 85. P. 551–575.
7. Hochschild A. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley: Univ. of California Press. 1983. 327 p.
8. Kamasheva A.V., Valeev E.R., Maksimova K.R., Yagudin R.K. Usage of gamification theory for increase motivation of employees // Mediterranean Journal of Social Sciences, 2015, V. 6, № 1 S3. P. 77–80.

## ***ПРОБЛЕМА ДЕМОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА***

***А.В. Фастова***

*Волгоградский государственный университет*

**Аннотация.** Проблема мотивации персонала до настоящего времени так и не решена, несмотря на большое число исследований в данной сфере. Мотивация может быть не только внешней, со стороны организации, но и внутренней мотивацией сотрудников. Поэтому руководи-