

Човешката емоционалност в поведенските науки и практиката на управлението: закъснялата революция и родилните ѝ петна

доц. д-р Марин Паунов

*УНСС, катедра „Човешки ресурси и
социална защита”*

тел. 0888956549

e-mail: paunovm@abv.bg

web page: www.MarinPaunov.com

Резюме: Последните години са революционни за неврофизиологията, социологията и почти всички дялове на психологията, що се отнася до човешката емоционалност и връзката ѝ с класическите когнитивни функции и поведението. Икономическата наука все по-често поглежда към науките за човешкото поведение – появи се например и бурно развиваща се научна област „поведенска икономика”. Организационното поведение и индустриалната и организационна психология в известен смисъл закъсняват да отразят в изследванията и препоръките си тези тенденции. Те трябва да се справят с това предизвикателство и – без повече изоставане – да осигурят на мениджмънта както адекватно съвременно разбиране за неговия обект – човека и групите от хора – така и практически полезни средства за въздействие върху индивидуалното и груповото трудово поведение. Очевидно това не може да стане без нов поглед към афективния свят на човека, но в същото време този поглед би трябвало да остане максимално методоло-

гично издържан и далеч не се изчерпва с добилата популярност концепция за емоционална интелигентност.

Ключови думи: организационно поведение, индустриална и организационна психология, мениджмънт, емоции, емоционална интелигентност.

JEL: Z110, M590.

Организационната резултатност – обща и икономическа – се детерминира в най-голяма степен от качеството на управление на най-важния ресурс в нея – човешкия. Това винаги е било в сила, но става особено очевидно в условията на съвременните общества и икономиките, базирани на знанието. Тук не става дума за тяснофункционалното експертно равнище на отделите по човешки ресурси, а за всяко управление, което като дейност е преди всичко работа с хора.

Индустриалната и организационна (И/О) психология и организационното поведение (ОП) като изследователски и приложни области анализират поведението на индивиди и групи и отношенията между тях в организационен контекст, отчитайки в голяма степен прагма-

тичните потребности на реалното управление. Тъй като „организационният човек“ е по природата си същият като човека преди и след работно време, връзките на И/О психологията и организационното поведение с останалите предметни направления на психологията и изобщо – човекознанието – са значителни (например когнитивна и сравнителна психология, социология, културална антропология). Въпреки известната доза самостойност и обособеност, тези две научни сфери като че ли винаги са били „дъщерни“, следвали са тенденциите и са отразявали (макар и по специфичен за предмета си начин) постиженията на по-фундаменталните научни области, от които са произлезли. Разполагайки с лукса да могат да използват резултатите на множество частни изследвания и експерименти под формата на метаанализ, те винаги са компенсирали факта, че не са на фронтовата линия на изследователската модерност с възможността да видят по-общата картина и да извлекат безценна практическа ползност от нея.

Това обаче като че ли не е съвсем валидно поне в последно време и поне по отношение на някои революционни по заряда си открития във връзка с човека и механизмите на неговата психика. Става дума за серия невронаучни постижения в разбирането на човешката емоционалност, които се абсорбират неестествено бавно в мисленето на психолозите и още по-бавно и незабележимо в интересите и работата на специалистите по И/О психология и ОП. В тези сфери (а оттам – и в практиката на управлението на хора) продължават да битуват парадигми и нагласи, характерни за отдавна отминали времена, а представите за организационния свят и човека в него продължават да бъдат неестествено (и в немалко случаи откровено погрешно) схематизирани.

В огромното многообразие от начини и школи в мисленето за човека могат да се про-

следят поне две дълбоки разграничителни линии: между тялото и душата (психиката) и между мисленето (интелекта, разума) и чувстването (емоционалността, афекта). Това дихотомизиране е дълбоко залегнало и във всекидневното ни отношение към човешката природа, а е достатъчно забележимо и в мисленето на голяма част от авторите в специализираните издания. А доколкото се чуват и гласове против това отчетливо разделение, те нерядко са крайни. В сферата на първата дихотомия например, развитието на биохимичните и биофизичните изследвания на мозъка причинява специфичен механистичен редуционализъм, склонен да приравнява целия психичен продукт на човека с химични и физични процеси, стоящи в основата му [Damasio, 1994].

В рамките на втората двойка понятия като че ли по подразбиране се приема първенството на разума, мисленето и логиката. Така е и в ежедневието език. Фразата „поддавам се на емоциите си“ съдържа ясна отрицателна конотация на български, английски, руски, френски и немски език. Можем да чуем „болезнено емоционален“, но (кой знае защо) не и „болезнено рационален“. Добре известни са онези от психичните разстройства на афективната сфера, при които емоционалността детерминира неблагоприятни поведения и състояния (депресия), но „емоционалната бедност“ като психопатология е значително по-малко изследвана.

В същото време практически емоционалната сфера на човешката психика нито е подчинена на рационалната, мисловната, съзнателната ѝ част, нито двете са независими една от друга. Човешкото поведение в огромната си част е резултат от емоции, за които нерядко нямаме и представа, а когнитивните процеси са мотивирани и силно повлиявани от същата тази емоционална сфера. След десетилетия на не съвсем обо-

сновано чувство за собствена елитарност на фона на останалите клонове на психологията и рязък отказ от занимания с афективността и несъзнавания дял на човешката психика, в последните няколко години когнитивната психология започва да прави завои в тези посоки. За съжаление И/О психология, ОП и управленската практика като че ли не следват това развитие достатъчно бързо.

Изключение от тази неблагоприятна закономерност като че ли имаше за известно време по повод на сензационно представената и все още модерна концепция за емоционалната интелигентност, на която ще обърнем специално внимание по-късно.

Човешкото общество и организациите не могат да не разчитат на логиката и рационалната ефективност. Председателят на Американската психологическа асоциация Дъглас Маси посвещава своя „президентски адрес“ през 2001 г. на произхода и ролята на емоциите в социалния живот и подчертава в тази връзка буквално следното *„... ние, социолозите, лекомислено издигахме рационалното над емоционалното в опитите си да разберем и обясним човешкото поведение. Не че човешките същества не са рационални – такива сме. Но въпросът е, че не сме само такива. Това, което ни прави човеци, е добавянето на рационалния мозък над съществуващата преди емоционална база. Фокусът на социологията трябва да бъде върху взаимодействието на рационалност и емоционалност, а не върху теоретизиране с първото при игнориране на второто или върху противопоставянето им. Опитите да се разбере човешкото поведение като резултат единствено от рационални когнитивни процеси е не само неправилно – то води до фундаментални недоразумения по повод на човешката природа“* [Massey, 2002, p. 1-29]. Към тази достатъчно ясна и точна позиция може да

се добави само, че необходимостта от преразсъждаване на изследователските подходи не засяга само социологията. Митът за рационалността подлежи на цялостна ревизия.

В теориите за съвременните общества (особено схващанията за демокрацията) и в базисните икономически науки разпространено, макар и невинаги ясно дефинирано, е допускането, че гражданите действат като рационални човешки същества, осмисляйки разумно начините за справяне с проблемите, пред които се изправят, и че те анализират рационално и дебатираат свободно и открито изникващите въпроси, докато достигнат до логически обосновано колективно заключение. Организационните теории и мениджмънтът като наука и практика винаги са стъпвали на презумпцията за рационалността на ръководството като водеща функция на управлението (т.е. при вземането на решения и целепологането), като сърцевина на управлението. И наистина, управленец, който не е в състояние да се справи логично с огромно количество противоречива, заблуждаваща и понякога недостъпна информация, няма особени шансове за успех. Рационалността в организационен и управленски порядък е базирана на схващането, че разумните хора биха отговорили на въздействията на средата чрез анализ на наличните факти, оценка на възможните следствия от реактивните им поведения и съотнасяне на тези следствия с необходимите за осъществяването им ресурси. Съответно на това училищата по мениджмънт и бизнес администрация усилено и понякога със забележителен успех са фокусирани върху изграждането на необходимите аналитични умения у своите възпитаници.

Проблемът обаче е, че тези умения и рационалната, чисто логична страна на управлението – оставайки необходими – не са достатъчно условие за ориентация, справяне с

предизвикателствата и успех. Просто защото хората действат много често и ирационално. И защото от най-новите изследвания на мозъка става все по-ясно, че реакциите на човека са в основата си емоционно базирани и анализът на факти при тези реакции е по-скоро вторичен. *„Нашият психичен живот – ясно обобщава един от водещите световни невроучени Вилянур Рамачандран – се управлява предимно от врящ казан от емоции, мотиви и желания, за които почти нямаме съзнателна представа, а това, което наричаме съзнателен живот, обикновено е последваща рационализация на неща, които правим по други причини”* [Ramachandran, 1991, цит. по Gore, 2001, р. 28].

С ранг на доказан факт е, че менталните структури, които управляват емоциите и чувствата, имат по-голямо въздействие върху процесите на вземане на решение, отколкото логиката и разума. Нещо повече – емоциите имат много повече сила да въздействат върху разума, отколкото обратното. По повод на социологическите и политологическите теории за демокрацията вече няма съмнение, че „ренесансовият идеал за хладния разум като дълг на човека в гражданските общества е емпирично банкрутирал [Choi, 2006, р. 34]. А друг световноизвестен водещ невроучен – автор на един от глобалните бестселъри в сферата на мозъчните изследвания – Джоузеф Льоду доказва недвусмислено с изследванията си, че връзките от емоционните мозъчни центрове (амигдала например) към когнитивните системи (неокортекс) са по-разработени и силни от обратните невронни пътища [Le Doux, 2004, р. 19].

В организационните и поведенските науки, и най-вече във „философията“ на управленската практика обаче, цари необезпокояван рационалистичният утилитаризъм и продължава да шества това, което Паскал

Галиарди нарича „колективна репресия на патоса“ [Gagliardi, 2007, р. 331], т.е. на експресивните измерения на организационния живот. Добре познатата рационалистична изследователска парадигма в ОП като че ли все още отказва да приеме достатъчно сериозно една фундаментална част от човешкия опит: начините, по които възприемаме и чувстваме действителността; начините, предизвикващи привличане и отблъскване, удоволствие и отвращение, страдание и радост. Причините за тази специфична научна „слепота“ са много, но корените ѝ могат да бъдат открити още в зората на индустриалната революция, когато организациите, процесите и отношенията в тях стават обект на предимно утилитарно-рационалистична интерпретация. Появява се и трудно преодоляваното дори към момента разграничение между „експресивното“ действие (естетическото, емоционалното) и „импресивното“ (прагматичното, продиктувано от разума целесъобразно действие). Нещо повече – аксиоматично и по подразбиране първото се подчинява на второто по значимост и започва да се схваща като пречка пред рационалистичната оптимизация на организационната действителност.

Идеята за организациите като механизми, подлежащи на изграждане и управление на основата на универсални принципи, цари в западната литература до към края на 30-те години на 20-и век, а в страните, оказали се социалистически след Втората световна война – и далеч до по-късно под формата на т.нар. „научна организация на труда“, а организационните теории остават предимно нормативни, занимавайки се с характеристиките, които една организация би трябвало да има, а не с действащите процеси и механизми на реалните организации. Психологическите и социалните аспекти на организацията получават внимание (например чрез ергономията), но то отново е белязано

от дълбоко опростителство, от насилствен позитивизъм и от утилитарния постулат, че един индивид би сътрудничил при постигането на една колективна цел само в замяна на достатъчно голяма материална изгода. Тази фундаментална нагласа не се променя из основи дори след широко известните Хотърнски експерименти. Едва през Втората половина на 20-и век Селзник [Selznick, 1957] застава лице в лице с общоизвестния факт, че колкото и добре да е изградена една организация на основата на рационалистичните принципи, тя постепенно губи „чистотата си“ и се просмуква от чувства, идеали, духовност и пр. Но Селзник вижда в това патология и разглежда неформалната организация като защитен механизъм, призван да абсорбира „напреженията“, които не могат да намерят място във формалните организационни структури и отношения. Чак до 70-те години на 20-и век с ранг на аксиоматичен – и на моменти единствен – приоритет в организационно-управленските изследвания е анализът на взаимовръзките между обективно измерими променливи.

Рационалистичната нормативна и позитивистка парадигма успява да погълне дори мощната вълна от изследвания и мислене на тема организационна култура, появили се след 70-те години на миналия век. Културалният дискурс е нов и революционен при възникването си, защото фокусира вниманието върху символния и идейния аспект на организационния живот и по природата си предполага холистични и интерпретационни, качествени аналитични подходи. Но и тук когнитивисткият уклон поставя своя отпечатък за десетилетия напред и – освен непрекъснатия стремеж към мерене на неизмеримото – представя организационните култури предимно като мисловни конструкции. Акцентът се поставя върху рационалистичните форми на проявление на културите като митологията, езика и ритуалите, а са-

мата тя се схваща предимно като „система от значения“. И до момента начините, по които човек отразява и чувства действителността, Вкусовете и сензитивното познание, естетиката, духовността и емоционалността остават области с ключово значение за реалния организационен живот, но с периферно внимание от страна на изследователите.

Тази закономерност има и изключения, които за съжаление едва ли са особено радващи. Става дума за т.нар. емоционална интелигентност, която се радва на популярност и интерес, но не и на по-задълбочено внимание. Добрият стар рационалистичен уклон се проявява и в самото словосъчетание „емоционална интелигентност“, предполагаща съзнателно когнитивно отношение към изпитваните емоции и логичното им подчиняване на повелите на рационалното.

Концепцията за емоционалната интелигентност е въведена от Саловей и Майер в началото на 90-те години [Salovey & Mayer, 1990, p.185-211], макар че подобни идеи има и преди това. Тук можем да припомним Векслер [Wechsler, 1939, p. 229], който още през 40-те години на 20-и век говори за „интелектуални“ и „неинтелектуални“ (афективни, персонални и социални) елементи на интелигентността. Десетилетие преди това Торндайк вече е посочил „социалната интелигентност“ като важен фактор за адаптацията и успеха [Thorndike, 1927]. В сферата на индустриалната и организационната психология още от 40-те години на 20-и век е доказано, че лидерите, които са способни да изградят взаимно доверие, респект, топлина и разбирателство с членовете на своите групи, са по-ефективни. Пак в рамките на тази изследователска парадигма и на основата на някои идеи на Хенри Мъри [Murray, 1938] за важността на „некогнитивните фактори“ (социални и емоционални компе-

ментности) се разработва концепцията за центровете за оценка (assessment centres), приложена за пръв път в AT&T през 1956 г.

Примерите от този характер са много, но те като че ли са позабравени към началото на 80-те години, когато Гарднър започва да говори за своята идея за „множествена интелигентност“ като за „нова теория за интелигентността“ [Gardner, 1999]. Гарднър аргументира тезата, че „интраперсоналната“ и „интерперсоналната“ интелигентност например са поне толкова съществени, колкото традиционно измерваните с класическите IQ тестове интелигентностни компоненти. На този фон широко популярната книга на Даниел Гоулман „Емоционална интелигентност“ и последвалите я лавинообразно продължения не са нещо, което се появява на бял фон. Но освен безспорно полезните гледни точки и модели, в тези публикации продължават и дори се задълбочават някои немаловажни методологически въпроси, които може би си заслужава да бъдат споменати тук.

Мисловната традиция, говореща за множество интелигентности, получила еманацията си в трудовете на Гарднър, също не е нова. Но при всички случаи въпросът за това, какво точно е интелигентност, продължава да стои. Оттук следват серия производни въпроси: например защо, след като имаме основание да говорим за социална и емоционална и дори музикална интелигентност, не споменаваме нищо – да речем – за артистична интелигентност? Не става ли дума тук по-скоро не за интелигентност, а за относително обособени и културално повлияни домейни от способности, навици или умения (и респективно – компетенции)? Ето защо не е чудно, че определенията за емоционална интелигентност и при Саловей и Майер, и при Гоулман се променят непрекъснато. Един от често срещаните варианти на такава дефи-

ниция е, че „емоционалната интелигентност е способността (!) да се наблюдават собствени и чужди чувства и емоции, да се правят разграничения между тях и тази информация да се използва като ръководство за собственото мислене и поведение“ [Salovey & Mayer, 1990, р. 189]. Както правилно отбелязва Едуин Локи в една своя „протестна“ статия [Locke, 2005, р. 425-431], способността да се наблюдава едва ли е точно интелигентност. Самото насочване на вниманието и разбирането са елемент на перцептивните процеси при човека, чийто волеви контрол не е безспорен и зависи от немалко фактори, свързани както със субекта, така и с обекта на възприятието. Строго погледнато, простото изброяване на чувства и емоции като обект на наблюдение, не е съвсем коректно, доколкото немалко специалисти по човешка емоционалност биха отрекли принципно възможността да се наблюдават емоции, а дали човек ще използва или не наблюденията си в реални ситуации, също зависи от много фактори и едва ли само по себе си е въпрос на каквато и да било интелигентност.

Локи справедливо посочва и че вън от тази дефиниция Саловей и Майер [Mayer, 1999, р. 50] разширяват обхвата на понятието „емоционална интелигентност“, включвайки: оценяване и изразяване на емоции вътре в себе си вербално и невербално; оценяване и идентифициране на емоции у другите невербално и емпатично; регулиране на емоциите у себе си и у другите; използване на емоциите за планиране, креативно мислене, насочване на вниманието и мотивация. Свързането на тези феномени, способности и поведения в единна концептуална структура не издържа сериозна критика. Струва ми се, че това е валидно и по отношение на самото разбиране за това, какво е емоция, чувство и каква е връзката им с когнитивната, рационалната част на човешкия психичен апарат. Гоулман [Goleman, Boyatzis & McKee,

2002] обособява подобни елементи на емоционалната интелигентност, изброявайки: самомотивиране и упоритост, умения за възглеждане в себе си, самоконтрол на импулсите, настроеността и емоциите, емпатия (съпреживяване), социални умения (способността да се изграждат приятелства). Без да търсим тук отговор на въпроса, какво е общото и различното между емоционалната и социалната интелигентност, можем да видим как в една своя по-късна статия Майер дефинира емоционалната интелигентност като „способността да се **разсъждава с емоция** (курсивът мой – МП) в четири области: да се възприема емоция, да се интегрира тя в мисленето, да се разбира и да се управлява“ [Locke, 2005, p. 428].

Тук формулировката „да се разсъждава с емоция“ съдържа явен противоречив компонент. Разсъждението е съзнателен акт на обработка на сензорна информация с цел непротиворечивото ѝ интегриране в концепции; процес на изграждане и проверка на познание. Емоциите пък са несъзнавани механизми на автоматизирана, неволева преценка, основаваща се на несъзнавани части от паметта и ценностите, чиято цел не е логически непротиворечивото познание за действителността, а автоматичната, бърза реактивна оценка и мотивирането на действията. Да се разсъждава с емоция в смисъла, употребен в дефиницията на Майер, е точно толкова невъзможно, колкото да се разсъждава без емоция в строгия смисъл на думата, доколкото самото разсъждаване е мотивирано от емоционален стремеж към ценности като идеите, обективното, истината.

Така или иначе тук нямаме за задача да се спираме в детайли на концепцията за емоционалната интелигентност като такава, а ни интересува по-общата картина. На практика налице е един радостен и няколко

безрадостни факта. Радостното е, че въпросът за човешката емоционалност и интроспекцията започва да заема полагащото му се място в изследванията на когнитивните психолози и невроучени. Притеснителен е обаче начинът, по който този въпрос навлиза в ОП и О/И психологията, и то не само от позиция на бавната скорост, с която това се случва. На основата на методологически уязвимите идеи за емоционална интелигентност, множествени интелигентности и т.н., иначе отдавна закъснелият интерес към афективните компоненти на организационния човек в ОП и О/И психологията отново се оказва впримчен в рационалистичната нормативна и позитивистка рамка. Този път – по-екзотично. В практиката на много консултантски фирми напоследък с ранг на модерност е препоръчването на една книга на Даниел Гоулман, Ричард Бояцис и Ани Маккий – „Първично лидерство: да се научим да водим с емоционална интелигентност“ [Goleman, Boyatzis & McKee, 2002]. Ефективното лидерство предполага следните черти, базирани изцяло върху емоционалната интелигентност: обективна самооценка, самоувереност и самочувствие, морал (честност и почтеност), адаптивност и гъвкавост, постигащ тип мотивационна ориентация, инициатива и ефективност, ориентация в организацията, ориентация към потребителя, използване на тактики за убеждение, развиване на способностите на подчинените, инициране на промени, управление на конфликти, изграждане на екипи, чувство за хумор.

Неизбежно (и правилно) тук читателят остава с усещането за хаотичност и липса на сериозна основа както за изграждане на такъв списък от характеристики, така и за разграничаването помежду им и за връзката на всичко това с емоциите и интелигентността. Както правилно отбелязва Лоу [Locke, 2005, p. 428], извън този списък не остава

почти нищо, с изключение на самата интелигентност в класическия когнитивен смисъл на думата или на интелектуалния аспект на лидерството (например стратегическата визия и аналитичните умения). На практика човек (в т.ч. и лидерът) не прави нищо без емоции и те са изключително важна част и от човешката същност, и от човешкото общуване, включително и в организационен контекст. Но връзката на лидерството например с афектите на човека би могла и би трябвало да се разглежда на по-стабилна и издържана основа.

И така, след натрупано инерционно изоставане на ОП и О/И психология в тези сфери съществува риск наваксването да е в не съвсем правилни посоки или по не съвсем убедителния начин. Безспорно е, че съвкупността от теми, които в момента попадат под „шапката“ на идеята за емоционалната интелигентност, не са маловажни сами по себе си, макар и това, което се опитва да ги обедини, да не е особено убедително. Но все още подлежи на преоценка древната презумпция за първенството на разума над чувствата; „естественото“ фаворизиране на първото за сметка на второто само защото то е по-податливо на анализ. Все още мястото на емоционалната сфера на човешката психика в организационното битие на човека не е получило необходимото внимание.

Освен откритието на Льоду, доказващо че връзките от емоционните мозъчни центрове към когнитивните системи са по-разработени и силни от обратните невронни пътища, в съвременните изследвания на мозъка има и нарастващо количество други забележителни открития, които натрупват давност, но остават като че ли странно невидими за ОП и И/О психология. А всъщност тези нови идеи не са просто натрупвания – те малко или много вече съставляват своеобразна революция и изискват принципно

нови подходи към голяма част от темите, свързани с организационното битие на човека. Добър пример в това отношение са „огледалните неврони“ [Iacoboni, 2008].

Човешкото съществуване и общуване е съставено от огромно количество труднозабележими за рационалния разум, сложно нюансирани и динамични детайли. Способността ни например естествено и спонтанно да разпознаваме усмивката от гримасата; да знаем със сигурност, че ръката на другия, която се протяга към чашата с кафе, няма да сграбчи тази чаша, за да я захвърли, а за да я поднесе към устните; възможността да съпреживяваме, *усещайки* същото като другия в киносалона или на работното място; ориентирането ни в безбройните феномени на невербалната комуникация и т.н. и т.н. Всъщност много рядко се замисляме за всичко това, а още по-рядко се опитваме да го анализираме в дълбочина – то изглежда безкрайно „естествено“, а далеч не е. През последните десетина години група италиански неврофизиолози откриват и навлизат все по-дълбоко в изясняването на тези фундаментални за общуването и съществуването на човека способности – групи невронни клъстери, даващи възможност на мозъка ни да отразява без намесата на рационалната аналитичност поведенчески намерения и емоционални състояния – т.нар. огледални неврони. Те се задействат, когато сетивността ни достави информация отвън по същия начин, по който се задействат, когато правим или чувстваме нещо, т.е. в известен смисъл ние не само отразяваме другия, ние сме другият. Това своеобразно „четене на мисли“ изгражда мост между нас и другите и ни помага да изградим собствената си аз-концепция, културите и обществата ни. Огледалните неврони са свързани с имитацията, морала, ученето, политическите пристрастия и потребителските ни предпочитания, с културата, езика и философи-

ята, с множество разнопосочни аспекти на социалния когнитивен процес. Наличието и механизмите на действие на тези неврони повлияват мисленето и изследователските програми на все повече научни области вътре и вън от рамките на психологията.

Гералд Хютер и екипът му в Департамента по фундаментални неврофизиологични изследвания в Гьотинген доказва наличието на пряка връзка между развитието на мозъка (онто- и филогенетично) и начините на използването му. Оказва се, че поведението, водещи до най-пълно такова развитие, са онези, които съумяват да съчетаят класическата когнитивна интелигентност с „неинтелектуални“ качества като скромност, емпатия и любов [Huther, 2006].

Това са само няколко от многото възможни примери, ясно показващи революционните резултати (в случая – от сферата на невронауките) и промените в изследователските нагласи по отношение на човешката емоционалност и ролята ѝ за поведението. Последните две десетилетия първоначално по-бавно, а напоследък и по-рязко и решително премахнаха окончателно и класическото хилядолетно дихотомизиране между разум и емоции, мислене и чувстване, когниция и афект. Натрупват се все повече и все по-убедителни изследвания, демонстриращи влиянието на афективните състояния върху когнитивни процеси като учене, памет, асоциации, оценка [Bower, 1981; Fiedler & Forgas, 1988; Forgas & Bower, 1987], както и обратното: влиянието на когнитивните оценъчни информационни процеси върху чувстването [Zajonc, 2001].

В ОП и И/О психология съществуват и центрове и отделни автори, в чиято работа емоциите в организационен контекст се радват на признание. Внимание се отделя например на чувствата на персонала, изразя-

ването на гнева и връзките му с агресивните поведението [Allcorn, 1994; Tavriss, 1982]. Наблюдава се интерес и към емоционалния елемент на взаимоотношението и обслужването на клиенти, включително и способността персоналът да изразява позитивни емоции към потребителите – процес, наричан „емоционална работа“ [Hochschild, 1983]. Сравнително най-голямо внимание по отношение на емоциите (и емоционалната интелигентност, разбира се) се отделя на лидерството както във връзка с отношенията лидер – последовател, така и по линията на ефективността на самия лидер (например „трансформационното лидерство“) [Yammarino & Bass, 1993, p. 81-102]. Един от водещите радетели на идеята за значимостта на емоциите в организационно-поведенските изследвания е Нийл Ашкенази от Университета в Куийнсланд, който полага значителни усилия в тази посока. Под негово ръководство и по негова инициатива преди няколко години списание „Human Performance“ подготвя тематичен брой, посветен на връзката между емоциите и трудовото представяне [Human Performance, 2004, 17(2)]. Статиите в това специално издание определено представляват стъпка в правилната посока.

Може би обаче е назрял моментът за по-систематизирано обхващане на темата „емоции“ от страна на ОП и И/О психология. Във връзка с това изглежда подходящо [подобно на Keltner & Haidt, 1999, p. 505-521] мисленето за ролята, мястото и механизмите на човешката емоционалност в организациите да се подреди в следните равнища на анализ:

Индивидуално. На това равнище съществуват значими изследователски приноси по отношение на въздействието на емоциите върху оценъчния компонент на възприятелния процес, в т.ч. социалната когниция, както върху паметта и поведенските нагласи [Clore, 1994, p. 103-111; Frijda 2002; Lazarus,

1991]. Немалка част от специалистите, фокусирали изследванията си върху индивидуалното равнище на анализ на емоциите, са склонни да се интересуват предимно от вътрешноличностните промени, провокирани от емоциите. Но в същото време тези вътрешноличностни промени нерядко са разглеждани като емоционална подготовка или отговор на социална интеракция от някакъв вид, а това означава автоматично, че се навлиза и в организационното измерение. Възможно би могло да се каже, че на това равнище емоциите имат предимно мотивационни и когнитивни функции. Гневът например е тясно свързан с индивидуалната оценка за справедливостта на определено събитие; срамът е базиран на информация за статуса на индивида в дадена група; любовта е свързана с равнището на ангажираност или отгаденост към друг обект, включително към целите и ценностите на организацията или групата. Афективните състояния, например настроеността, доказано въздействат върху резултатността на когнитивните процеси и посоката на оценката или отношението, свързани с тях. Трудовата мотивация и в интринсичен, и в екстринсичен порядък е в основата си оценъчен и афективен информационен процес, резултиращ в различни степени на привличане към даден статус на съществуване или начин на поведение.

Диадично. Немалко изследователски интерес съществува и към емоциите като организиращ двустранните отношения и взаимодействие фактор. Естествено тук идва мястото на изразяването на емоциите лицево, вокално и жестово, както и на интерпретативните проблеми, на разбирането на емоциите и поведенските намерения на другите, провокирането на реципрочни и синхронни емоции у възприемащия, регулативните функции на някои емоционални състояния и т.н. Тези въпроси би трябвало да попадат на практика в серия от ОП теми – и хари-

зматичното лидерство, и емпатията, и не на последно място някои от елементите на споменатата вече емоционална интелигентност, например умения за възглеждане в себе си и самоконтрол на импулсите, настроеността и емоциите.

Групово. Изследователският интерес на това равнище може да се структурира в няколко водещи направления: колективни емоции и разпространението на емоцията сред груповите членове; емоционален контекст на ролевите взаимодействия (например при ролеви конфликт или нееднозначност, както и при когнитивната интерпретация на ролевите очаквания); емоциите като помощно средство за дефиниране границите на групата и като групообразуващ фактор (колективният екстаз например като средство за постигане на чувство за общност); мястото на хумора и смеха; емоциите, свързани с дефинирането на ролите и груповия статус и др. Тук попадат и културалните измерения на емоциите, при които се изяснява как емоциите са повлиявани от исторически и икономически фактори и как се възраждат в институции и социални практики, как културалните норми въздействат върху изразяването на емоциите, какви афективни функции има самата култура при формирането на културални системи и др. По-конкретни изследвания са възможни в посоките: влияние на културата върху аз-концепцията и емоционалните статуси, свързани с нея; социални структури, в условията на които (и спрямо които) се преживяват емоции; културно-специфични оценки на емоциите и на изразяването им; емоции в процеса на социализация и др.

Като обобщение може да се каже, че последните години са революционни за неврофизиологията, социологията и почти всички дялове на психологията, що се отнася до човешката емоционалност и връзката ѝ с класическите когнитивни функции и поведението. Иконо-

мическата наука Все по-често поглежда към науките за човешкото поведение; появи се и бурно развиваща се научна област „поведенска икономика“. ОП и И/О психология трябва да се справят с това предизвикателство и без повече загуба на темпо – да осигурят на мениджмънта както адекватно разбиране за неговия обект – човека и групите от хора – така и практически полезни средства за въздействие върху индивидуалното и груповото трудово поведение. Очевидно това не може да стане без нов и съвременен поглед към афективния свят на човека, но в същото време този поглед би трябвало да остане максимално методологично издържан и далеч не се изчерпва с добилата популярност концепция за емоционална интелигентност.

Литература

- Allcorn, S., *Anger in the Workplace*, Westport, Connecticut, Quorum, 1994.
- Bower, Mood and Memory, *American Psychologist*, 36, 1981.
- Choi, Ch., Voting with the Heart, *Scientific American*, December 2006.
- Clore, G., Why Emotions are Felt, In: Ekman P. and R. Davidson (eds.), *The Nature of Emotion*, NY, Cambridge University Press, 1994.
- Damasio, A., *Descartes' Error: Emotion, Reason, and the Human Brain*, Avon Books, 1994.
- Fiedler, F. and J. Forgas (eds.) *Affect, cognition and social behavior*, Toronto, Hogrefe, 1988.
- Forgas, J. and G. Bower, Mood effects on person perception judgments, *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 1987.
- Frijda, N., *The Emotions*, Cambridge, UK, Cambridge University Press; Lazarus, R., *Emotion and Adaptation*, Oxford University Press, NY, 1991.
- Gagliardi, P., The Collective Repression of 'Pathos' in *Organization Studies*, *Organization*, May 2007; 14, 3.
- Gardner, H., *Intelligence Reframed. Multiple intelligences for the 21st century*, New York: Basic Books, 1999.
- Goleman, D., R. Boyatzis, A. McKee, *Primal Leadership: Learning to Lead With Emotional Intelligence*, HBS Press, 2002.
- Gore, Al., *Assault on reason*, Penguin Books, 2001.
- Hochschild, A., *The Managed Heart: Commercialization of Human Feelings*, LA, UCLA Press, 1983.
- Human Performance*, 2004, 17(2).
- Huther, G., *The compassionate brain: How empathy creates intelligence*, Trumpeter, Boston, 2006.
- Iacoboni, M., *Mirroring People: The New Science of How We Connect With Others*, Farras, Straus & Giroux, NY, 2008.
- Keltner, D. and Jonathan Haidt, *Social Functions of Emotions at Four Levels of Analysis*, *Cognition and Emotion*, 199, 13(5).
- Le Doux, J., *The Emotional Brain*, New York, Simon & Schuster, 1996.
- Locke, E., Why Emotional Intelligence is an invalid concept, *Journal of Organizational Behavior*, 26, 2005.

20. Massey, D., A Brief History of Human Society: The Origin and Role of Emotion in Social Life, Presidential Address, American Sociological Review, ASA, vol. 67, No.1, Feb. 2002.
21. Mayer, J., Emotional Intelligence: popular or scientific psychology, APA Monitor, 30, 1999.
22. Murray, H., Explorations in Personality. New York: Oxford University Press, 1938.
23. Ramachandran, V., Phantom in the Brain, New York, Harper Perennial, 1991.
24. Salovey, P. and J. Mayer, Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 9, 1990.
25. Selznick, Leadership in Administration, Harper and Row, Evanston, IL, 1957.
26. Tavis, C., Anger: The Misunderstood Emotion, NY, Simon and Schuster, 1982.
27. Thorndike, E. et al, The Measurement of Intelligence. New York: Teachers College Press, 1927.
28. Wechsler, David, The measurement of adult intelligence. Baltimore, Williams & Wilkins, 1939.
29. Yammarino, F., W. Spangler and B. Bass, Transformational Leadership and Performance, The Leadership Quarterly, 4, 1993.
30. Zajonc, R., Closing the Debate Over the independence of Affect, in: Forgas, J. (ed.) Feeling and Thinking: The Role of affect in Social Cognition, Cambridge University Press, 2001. **VA**