

Колот С.А.

Влияние толерантности на формирование эмоциональных функциональных состояний

Колот Светлана Александровна, кандидат психологических наук, доцент
Одесский национальный политехнический университет, г. Одесса, Украина

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

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

Ориентация на изменения, реорганизацию уже существующего и создание нового применительно практически ко всем видам жизни и деятельности людей является одной из главных особенностей развития современного общества. Кожухарь (2006) отмечает, что “возрастание роли различий между людьми в самых разных сферах жизнедеятельности” [8, с. 4] органично базируется на принципе толерантности, универсально трактуемом как терпимость к каким-либо отличиям. Проблема толерантности в качестве предмета исследования становится все более актуальной в контексте аспектов межличностного общения и социокультурной обусловленности.

Многочисленные исследования обращают внимание на комплексность и многоуровневость понятия “толерантность”, что находит отражение в различных подходах и к самому определению. Леонтьев (2009) рассматривает толерантность “как форму отношения к иному, к отличающемуся, к разнообразному, к тому, что не совпадает как с моими индивидуальными особенностями, так и с привычными формами культуры” [12, с. 4]; как “позицию признания иных ценностей, взглядов, обычаев как равноправных с привычными “своими” ценностями, взглядами и обычаями, вне зависимости от степени согласия с ними” [там же, с. 8]. По мнению Лекторского (1997), “Толерантность предполагает... понимание относительности многих наших убеждений и суждений, невозможности такого их обоснования, которое было бы бесспорно для всех” [10, с. 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, основу которой составляет управление чувствами.

Целью данной статьи является изучение назначения и роли толерантности при формировании эмоциональных функциональных состояний в качестве составляющих 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 [20]. Ее эффективное выполнение и для индивида, и для организации 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 организа-

ционных результатов, межличностное взаимодействие и др. [18, 20, 21]. В своем взаимодействии указанные факторы определяют, в частности, те рабочие эмоциональные функциональные состояния, которые обеспечивают достижение целей организации и составляют саму деятельность.

В качестве основы для раскрытия особенностей эмоциональных функциональных состояний примем определение Дикой (1991), которая рассматривает функциональное состояние человека как “интегральный комплекс наличных характеристик тех функций и качеств человека, которые прямо или косвенно обуславливают выполнение деятельности” [5, с. 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, с. 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. 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 как необходимость достижения результата, так и общие морально-этические принципы и опосредуются индивидуальными особенностями работника, в частности, имеющимся 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” [17, с. 262]. Как отмечает Шеляг (1996), 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 дополнительную работу в один ряд с видами деятельности, для которых круг обязанностей и особенности взаимодействия трудно формализовать [19]. 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 уровнях [17].

Для исследования взаимоотношений толерантности и эмоциональных функциональных состояний воспользуемся идеями деятельностного подхода к рассмотрению эмоциональной деятельности, которые получили дальнейшее развитие в трудах Веккера (1998), Додонова (1987), Санниковой (2003), Чебыкина (1992), Hochschild (1983) и многих других. Первый подход был намечен А.Н. Леонтьевым (1983) в положении о релевантности эмоций деятельности [11]. Вторым был представлен Василюком (1984) в его концепции переживания-деятельности, захватывающего весь душевный мир человека, а не только его эмоциональные переживания. Переживание раскрывалось 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 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, 18, 20]. 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 разрыванию, 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. Подход, связанный с акцентом на пассивное начало функционального состояния, рассматривает его как отражение-реакцию на требования деятельности. Пассивное эмоциональное функциональное состояние, по мнению Василюка, отражает созерцательную направленность эмоциональных переживаний, когда эмоция, являясь особым отражением, “может только выразить субъективный смысл ситуации, предоставив субъекту возможность рационально осознать его смысл, молчаливо предполагающийся наличным до и независимо от этого выражения и осознания” [3, с. 23].

В работах Дикой, Чебыкина, Морсановой и Кнопкина функциональное состояние рассматривается 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, 9, 18].

Очевидно, что в процессе выполнения эмоциональной деятельности каждый из видов эмоциональных функциональных состояний имеет свое функциональное предназначение. Василюк отмечает, что 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, с. 23].

По мнению Кожухаря, 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, с. 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, с. 11].

Каковы же условия и факторы, характеризующие сущностное значение толерантности для эмоциональной работы? Представление о толерантности “как отрицании нетерпимости, сдерживании 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, с. 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, определяют 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, 18]. 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, транситуативной 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, с. 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 исследования толерантности в плане эмоциональной работы: (1) антагонизм в межличностном взаимодействии в виде противоречия на когнитивном, эмоциональном и поведенческом уровне [8]; (2) негативные эмоции (в открытом или подавленном виде) в виде переживания неодобрения, отвращения, неприятия другого человека; (3) 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, с. 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, 18]. 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, с. 4], выступает в роли предпосылки для формирования критериев соответствия. Толерантность находит свое отражение в формировании индивидуального и организационного эмоционального опыта, правилах предвзятого 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. По словам Лекторского, 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, с. 6]. На основе толерантности происходит принятие и осознание чувств – собственных и партнера по общению – во всей их сложности и разнообразии [8, с. 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: индивидуальные ценности 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), тем самым обеспечивая 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. Как отмечает Солдатова, 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” [16, с. 2].

Таким образом, 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 обуславливает эффективность и результативность функционирования эмоциональной работы, становясь одним из ее основных объяснительных принципов.

ЛИТЕРАТУРА (REFERENCES TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

1. Алексеева Е.В., Братченко С.Л. Психологические основы толерантности учителя. Монологи об учителе. СПб.: СПбАППО, 2003. - 165-172 с.
Alekseeva E.V., Bratchenko S.L. Psihologicheskie osnovy tolerantnosti uchitelja. Monologi ob uchitele [Psychological foundations of tolerance teachers. Monologues about the teacher]. SPb.: SPbAPPO, 2003. - 165-172 s.
2. Большой психологический словарь / Сост. и общ. ред. Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко. СПб.: Прайм – ЕВРОЗНАК, 2007.
Bol'shoy psihologicheskij slovar [A big psychological dictionary] / Sost. i obshh. red. B.G. Meshherjakov, V.P. Zinchenko. SPb.: Prajm – EVROZNAK, 2007.
3. Василук Ф.Е. Психология переживания: Анализ преодоления критических ситуаций [Предисловие В.П. Зинченко]. М.: Изд-во МГУ, 1984.
Vasiljuk F.E. Psihologija perezivaniya: Analiz preodolenija kriticheskikh situacij [Psychology experiences: Analysis of overcoming critical situations] [Predislovie V.P. Zinchenko]. M.: Izd-vo MGU, 1984.
4. Веккер Л.М. Психика и реальность: Единая теория психических процессов [Вступительная статья В.С. Магуна]. М.: Смысл, 1998.
Vekker L.M. Psihika i real'nost': Edinaja teorija psihicheskikh processov [Mentality and reality: a unified theory of mental processes] [Vstupitel'naja stat'ja V.S. Maguna]. M.: Smysl, 1998.
5. Дикая Л.Г. Регулирующая роль образа функционального состояния в экстремальных условиях // Психологический журнал, 1991. - Т. 12. - № 1. - 55-65 с.
Dikaja L.G. Regulirujushhaja rol' obraza funkcional'nogo sostojanija v jekstremal'nyh uslovijah [The regulatory role of the image of the functional state in extreme conditions] // Psihologicheskij zhurnal, 1991. - T. 12. - № 1. - 55-65 s.
6. Додонов Б.И. В мире эмоций. К.: Политиздат Украины, 1987.

- Dodonov B.I. *V mire jemocij [In the world of emotions]*. K.: Politizdat Ukrainy, 1987.
7. Дорфман Л.Я. Индивидуальный эмоциональный стиль // Вопросы психологии, 1989. №5. – 88-95 с.
- Dorfman L.Ja. *Individual'nyj jemocional'nyj stil [An individual emotional style]* // *Voprosy psihologii*, 1989. № 5. – 88-95 s.
8. Кожухарь Г.С. Проблема толерантности в межличностном общении // Вопросы психологии, 2006. № 2. - 3-12 с.
- Kozhuhar' G.S. *Problema tolerantnosti v mezlichnostnom obshhenii [Problem of tolerance in interpersonal communication]* // *Voprosy psihologii*, 2006. № 2. - 3-12 s.
9. Конопкин О.А., Моросанова В.И. Стилиевые особенности саморегуляции деятельности // Вопросы психологии, 1989. № 5. - 158–172 с.
- Konopkin O.A., Morosanova V.I. *Stilevyje osobennosti samoreguljacji dejatel'nosti [The stylistic peculiarities of self-regulation activity]* // *Voprosy psihologii*, 1989. № 5. - 158–172 s.
10. Лекторский В.А. О толерантности, плюрализме и критичизме // Вопросы философии, 1997. № 11. - 46-54 с.
- Lektorskiy V.A. *O tolerantnosti, pljuralizme i kriticizme [On tolerance, pluralism and criticism]* // *Voprosy filosofii*, 1997. № 11. - 46-54 s.
11. Леонтьев А.Н. Избранные психологические произведения [В 2-х т. Т. II]. (Труды д. чл.-кор. АПН СССР). М.: Педагогика, 1983.
- Leont'ev A.N. *Izbrannye psihologicheskie proizvedenija [Selected psychological works]* [V 2-h t. T. II]. (Trudy d. chl.-kor. APN SSSR). M.: Pedagogika, 1983.
12. Леонтьев Д.А. К операционализации понятия “толерантность” // Вопросы психологии, 2009. №5. – 3-16 с.
- Leont'ev D.A. *K operacionalizacii ponjatija “tolerantnost’” [To operationalization of the concept of “tolerance”]* // *Voprosy psihologii*, 2009. № 5. – 3-16 s.
13. Мерлин В.С. Очерк интегрального исследования индивидуальности. М.: Наука, 1986.
- Merlin V.S. *Oчерк integral'nogo issledovanija individual'nosti. [Essay integral research of individuality]*. M.: Nauka, 1986.
14. Роджерс К., Фрейберг Д. Свобода учиться. – М.: Смысл, 2002.
- Rodzher's K., Frejberg D. *Svoboda učit'sja [Freedom to learn]*. M.: Smysl, 2002.
15. Санникова О.П. Феноменология личности: Избранные психологические труды. Одесса: СМИЛ, 2003.
- Sannikova O.P. *Fenomenologija lichnosti: Izbrannye psihologicheskie trudy [Phenomenology personality: Selected psychological works]*. Odessa: SMIL, 2003.
16. Солдатова Г.У. Практическая психология толерантности. Режим доступа: <http://www.tolz.ru/library/?id=425/>.
- Soldatova G.U. *Prakticheskaja psihologija tolerantnosti [Practical psychology tolerance]*. Rezhim dostupa: <http://www.tolz.ru/library/?id=425/>.
17. Толерантность / Под ред. д-ра филос. наук, проф. М.П. Мчедлова /. Режим доступа: <http://www.gumer.info/>.
- Tolerantnost [Tolerance] / Pod red. d-ra filos. nauk, prof. M.P. Mchedlov. Rezhim dostupa: <http://www.gumer.info/>.
18. Чебыкин А.Я. Эмоциональная регуляция учебно-познавательной деятельности. Одесса, 1992.
- Chebykin A.Ja. *Jemocional'naja reguljacija uchebno-poznavatel'noj dejatel'nosti [Emotional regulation of educational-cognitive activity]*. Odessa, 1992.
19. Шеляг Т.В. Принцип толерантности в социальной работе // Российский журнал социальной работы, 1996. № 2. - 13-17 с.
- Sheljag T.V. *Princip tolerantnosti v social'noj rabote [Principle of tolerance in social work]* // *Rossijskij zhurnal social'noj raboty*, 1996. № 2. - 13-17 s.
20. Hochschild A.R. The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press, 1983.
21. Morris J.A., Feldman D. C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor // *Academy of Management Review*. - 1996. - Vol. 21. – P. 986 – 1010.

Kolot S.A. Influence of tolerance on forming of the emotional functional states

Abstract. Emotional functional states are analyzed as one of the basis form in the structure of the emotional work. Attributes of tolerance are examined as the premise's of states organizing.

Keywords: tolerance, emotional work, emotional functional state, system of valuables.