

## Лекция 7. ФИЗИОЛОГИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ МОТИВАЦИИ И СТИМУЛИРОВАНИЯ ТРУДА

### 7.1. Понятие мотивации и стимулирования труда с позиции физиологии

Мотивация и стимулирование трудовой деятельности – это сложные, многоаспектные процессы, имеющие отношение ко многим сторонам жизнедеятельности человека. Среди всех проявлений данных процессов, наиболее важными принято считать их составляющие, такие как:

- физиологическая,
- психологическая,
- социальная.

Рассмотрим сущность составляющих мотивации и стимулирования труда более детально, начав с физиологической.

Так, с точки зрения физиологии, *мотивация* – это обусловленное актуализированной потребностью системно-организованное возбуждение центральной нервной системы, вызывающее направленную на удовлетворение такой потребности активность организма (акты поведения). Термин мотивация происходит от французского *motif*, в свою очередь, происходящего от латинского *moveo* – двигаю. Другими словами, мотивация – это побуждение участников общего процесса к действию.

При этом *под мотивом* понимают побудительную причину, повод для запуска механизма действия, с целью обретения желаемого, материального или духовного предмета, обретение (достижение) которого выступает смыслом деятельности человека.

*Система мотивации* – это комплекс управленческих техник, включающих:

- формулирование целей,
- оценку внутренней мотивации,
- стимулирование,
- анализ действующей мотивации, направленный на достижение индивидуумом поставленной перед ним цели.

*Основными компонентами мотивации* являются:

- потребности, желания, ожидания и т. д.;
- определенное поведение работника;
- цели, стимулы, вознаграждения;
- обратная связь.

Стоит отметить, что с точки зрения физиологии, важнейшая роль в процессе мотивации и стимулирования трудовой деятельности отводится такой функции, как раздражение.

При этом под *раздражением* понимается биохимическая реакция во внутренней среде организма и действие внешних раздражителей.

Следовательно, *стимул*, с позиции физиологии выступает как внутренний или внешний раздражитель, который оказывает воздействие на организм человека, что приводит к изменению состояния возбуждаемых структур и вызывает активную направленную реакцию.

Тогда *стимулирование*, с позиции физиологии представляет собой направленное воздействие на человеческий организм совокупности внешних и внутренних факторов, инициирующее мотивацию.

Таким образом, *мотивация с позиции физиологии выступает как активный фильтр, определяющий избирательную реакцию организма на раздражители внутренней и внешней среды, которые способствуют или препятствуют удовлетворению лежащей в основе каждой мотивации потребности.*

## **7.2. Эмоции как отражение физиологического состояния организма**

Важная роль при изучении физиологической составляющей мотивации и стимулирования труда отводится нервному аппарату эмоций. Акцентирование внимания на эмоциях объясняется тем, что они отражают значимость происходящих процессов и выступают важнейшим механизмом внутренней психической регуляции поведения человека.

Из вышеизложенного следует, что *эмоции* – это психический процесс, возникающий как ответная реакция человеческого организма на воздействия внутренних и внешних раздражителей.

При этом, *эмоции выполняют несколько важнейших функций*, таких как:

- сигнальная,
- мотивационно-регулирующая,
- коммуникативная,
- защитная.

Рассмотрим данные функции более подробно:

1) *сигнальная* – это функция эмоций, представляющая собой проявление желание человека. Так, с точки зрения мотивации, сигнальная функция является основной, так как позволяет определить потребности человека в данный момент времени. Стоит также отметить, что сигнальная функция

позволяет оперативно принимать необходимые действия в конкретной ситуации;

2) *мотивационно-регулирующая*. По своей сущности, данная функция аналогична сигнальной, однако в отличие от предыдущей функции позволяет определиться с долгосрочным планом действий;

3) *коммуникативная* – это функция эмоций, отражающая их роль в общении между людьми. Безусловно, эмоции играют важную роль в общении. Так, они позволяют определить состояние человека и, исходя из полученной информации, выстраивать общение;

4) *защитная* – это функция эмоций, позволяющая защитить организм от внешних, опасных для жизни воздействий. Примерами эмоций, связанных с защитной реакцией организма являются: страх, боль и т. д.

Различают два основных вида эмоций:

- положительные,
- отрицательные.

*Положительные эмоции* – это эмоции, вызывающие положительные чувства. Для таких эмоций обычно не требуется причины, их чувствуют непроизвольно. Примерами положительных эмоций служат:

- счастье,
- волнение,
- радость,
- надежда,
- вдохновение и т. д.

Важно подчеркнуть, что помимо хорошего самочувствия, положительные эмоции вызывают чувство счастья. При этом доказано, что производительность труда более счастливых людей выше.

*Отрицательные эмоции* – это эмоции, вызывающие отрицательные чувства. Примерами отрицательных эмоций могут служить:

- гнев,
- разочарование,
- вина,
- нервозность,
- страх и т. д.

Стоит отметить, что вызов негативных эмоций является одним из способов вывести собеседника из себя.

При этом, в соответствии с биологической теорией П. К. Анохина удовлетворение потребностей человека всегда сопровождается проявлением положительных эмоций. Следовательно, оценка эмоционального состояния собеседника является важнейшей составляющей эффективной мотивации и стимулирования трудовой деятельности работников.

Существует и другая классификация эмоций. Так, по степени проявления эмоции подразделяются на:

- стенические,
- нестенические.

*Стенические эмоции* – это те эмоции, которые сопровождаются активным проявлением.

*Нестенические эмоции* – это те эмоции, которые практически не проявляются.

Также в современной науке выделяют *10 основных подтипов эмоций*:

1) *базовые* – это эмоции присущие каждому человеку при рождении. Такие эмоции не зависят от пола, возраста, происхождения и т. д.;

2) *вариативные* – это эмоции, обусловленные территориальным признаком;

3) *врожденные* – это эмоции человека, которые он получил при рождении. В отличие от базовых в данную группу могут входить уникальные эмоции (страх высоты);

4) *приобретенные* – это эмоции, которые человек приобретает в процессе своей жизнедеятельности. Например, боязнь автотранспорта, после дорожно-транспортного происшествия и т. д.;

5) *элементарные эмоции*, т. е. простейшие эмоции, в основном эмоции спокойствия;

6) *составные эмоции* представляют собой комбинацию элементарных эмоций;

7) *натуральные эмоции*, т. е. те, которые заложены в человеке природой;

8) *культурные эмоции*, т. е. полученные в процессе воспитания человека обществом;

9) *когнитивно простые* – это эмоции, являющиеся результатом мгновенной ответной реакцией человеческого организма на какой-либо раздражитель;

10) *когнитивно сложные* – это эмоции, являющиеся результатом глубокого осмысления и осознания произошедшего.

Тесную связь с эмоциями имеют чувства. Так, под *чувствами*, с точки зрения физиологии, понимают эмоциональный процесс человека, отражающий субъективное оценочное отношение к реальным или абстрактным объектам. В отличие от эмоций, чувства осознанны и имеют долгосрочный характер. При этом, эмоции могут перетекать в чувства (например, хроническая радость). Соотношение чувств и эмоций представлены в табл. 13.

Таким образом, оценка эмоционального состояния собеседника – это важнейшая составляющая эффективной мотивации и стимулирования

трудовой деятельности работников, т. к. эмоции не только отражают реакцию человека на применяемые к нему стимулы, но и показывают степень удовлетворения потребностей человека. Вместе с тем, любые эмоции имеют внешнее выражение, такое как: мимика; жесты и положение тела; голос; общее поведение и т. д.

Таблица 13. Соотношение чувств и эмоций

№ п.п.	Чувство	Эмоция
1	Принятие	Удовольствие
2	Смелость	Кураж
3	Симпатия	Любовь
4	Уверенность	Радость
5	Благодушие	Счастье
6	Любознательность	Интерес
7	Благомыслие	Восторг
8	Стыд	Страх
9	Враждебность	Злость
10	Зависть	Ненависть
11	Обида	Печаль
12	Вина	Горе
13	Презрение	Скука
14	Угасание	Уныние

Такие реакции могут быть как осознанны, так и не поддаваться контролю и, следовательно, требуют дополнительного внимания.

### 7.3. Фонационные средства выражения эмоций

*Фонационные средства* – это система выражения эмоционального состояния собеседника благодаря использованию звуковых средств устной речи. Стоит подчеркнуть, что основным таким средством является голос человека. Голос, в свою очередь, материализует интонацию, которая считается обязательной характеристикой звучащей речи.

*Интонация* представляет собой совокупность взаимосвязанных компонентов, таких как:

- мелодика,
- ритм,
- интенсивность,
- тембр,

- темп речи,
- пауза,
- логическое ударение.

Рассмотрим компоненты интонации речи более детально.

1. *Мелодика*. Под мелодикой понимается изменение высоты основного тона голоса. Мелодика речи позволяет различать направленность высказывания:

- вопрос,
- побуждение,
- повествование,
- восклицание.

Вместе с тем, повышение или понижение тона голоса отражает в соответствии с содержанием высказывания чувств людей и их отношения к ситуации.

2. *Ритм речи* – это регулярное повторение однотипных речевых единиц, в частности, чередование ударных и безударных, долгих и кратких слогов. Ритм речи позволяет структурировать высказывания и расставить акценты.

3. *Интенсивность речи* представляет собой силу или слабость голоса при произнесении речи. С точки зрения физиологии человеческого тела интенсивность голоса представляет собой напряженность голосовых связок и силу выдыхаемой струи воздуха. При этом, в контексте мотивации интенсивность речи отражает характер ситуации общения.

4. *Тембр голоса* называется специфическая звуковая окраска, позволяющая различать людей по их голосам. Индивидуальность тембра голоса объясняется индивидуальными размерами речевых органов и неповторимым функционированием нервной системы. Вместе с тем, тембр голоса с позиции мотивации отображает психическое и физическое состояние работника. Так, например, тембр голоса значительно отличается у одного и того же работника, испытывающего положительные и отрицательные эмоции.

5. Под *темпом речи* понимается скорость протекания речи, т. е. скорость произнесения ее основных элементов:

- звуков,
- слогов,
- слов.

*Основным показателем, отражающим темп речи*, является число звуковых единиц, произносимое за единицу времени. В соответствии с данным критерием выделяют:

- быстрый,
- средний,

– медленный темп речи.

*Быстрый темп* (более 120 слов в минуту), свойственен для эмоциональной речи и отражает внутреннее состояние человека.

*Средний темп* (120 слов в минуту), обычно используется для передачи деловой информации и не обладает эмоциональной окраской.

*Медленный темп* (менее 120 слов в минуту) не рекомендуется к использованию, т. к. приводит к утомлению слушателя и снижению концентрации внимания на содержании передаваемой информации.

Следовательно, *оптимальным* считается изменение скорости произнесения основных элементов речи (звуки, слога, слова) в соответствии с содержанием передаваемой информации.

6. *Пауза* представляет собой перерыв, остановку в звучащей речи. Пауза является одним из важнейших компонентов интонации, т. к. позволяет людям не только осмыслить полученную информацию, но и получить ответную эмоциональную реакцию собеседника на переданное сообщение.

*Основными типами пауз* являются:

- логические,
- психологические,
- физиологические,
- ситуационные,
- артикуляционные,
- паузы хезитации.

Дадим определение вышеизложенным типам пауз речи.

*Логическая пауза* – это перерыв в звучании речи, разделяющий речь на смысловые отрезки.

*Психологическая пауза* – это перерыв в звучании речи, передающий переживание говорящего человека, связанное с содержанием передаваемой информации.

*Физиологическая пауза* – это перерыв в звучании речи связанный с физиологическими процессами организма (например, с дыханием).

*Ситуационная пауза* – перерыв в звучании речи, связанный с конкретной ситуацией (например, необходимостью предоставить возможность записать информацию).

*Артикуляционная пауза* – это перерыв в звучании речи, связанный с правильным произношением речи.

*Пауза хезитации* – это перерыв в звучании речи, отражающий творческие искания говорящего в процессе создания текста.

7. *Логическое ударение* – это выделение при произношении наиболее важного в данной ситуации слова в предложении. *Выделение при этом происходит за счет* таких средств, как:

- усиления голоса,
- изменения тона,
- ритма,
- увеличения длительности звучания слова,
- психологической паузы.

Правильно расставленные логические ударения говорящему позволяют лучше передавать сущность информации, а слушателю – понять основную мысль собеседника и его посыл. Стоит также отметить, что логическое ударение зачастую имеет психологическое и эмоциональное значение, подчеркивая переживания говорящего.

#### **7.4. Кинетические средства выражения эмоций**

*Кинетические средства* – это система выражения эмоционального состояния собеседника посредством языка тела и его частей. Следовательно, *к кинетическим средствам относятся:*

- жесты,
- прикосновения,
- поза,
- мимика,
- взгляд,
- межличностное пространство.

Рассмотрим вышеназванные средства более подробно.

1. *Жесты* представляют собой некоторые действия или движения человеческого тела или его части, имеющие определённое значение или смысл. Общепринятым считается выделение трех основных групп жестов:

- жесты-эмблемы,
- жесты-регуляторы,
- жесты-иллюстраторы.

*Жесты эмблемы* – это жесты, имеющие самостоятельное лексическое значение и способные передавать смысл независимо от речи человека. Например, человек закрыл лицо руками – это является признаком стыда.

*Жесты регуляторы* – это жесты, регулирующие как вербальный, так и невербальный диалог. Так, например, кивок головой означает положительный ответ, согласие.

*Жесты-иллюстраторы* – это жесты, сопровождающие речь в коммуникативном акте, изображающие то, что уже выражено словами, т. е. вербально. Например, фраза «тот самый сотрудник» может сопровождаться кивком головы в сторону конкретного человека.

Стоит отметить, что жесты в процессе коммуникации людей позволяют не только передать информацию, но и способствуют лучшему узнаванию собеседника, его темперамента, эмоциональных установок и т. д. При этом, жесты могут быть не осознаны и давать более достоверную информацию, нежели речь. Также при анализе жестов необходимо учитывать и межкультурные различия. Так, например, жест «показать язык» в Беларуси считается бытовым жестом-дразнилкой, а на Тибете – это форма ритуального приветствия.

2. *Прикосновения* – это кинетическое средство, выражающее близость или доверие между двумя людьми. Прикосновения отражают желание одного человека воздействовать на другого, выражают позитивные или негативные эмоции, позволяют регулировать процесс коммуникации и т. д. В научной литературе выделяют такие *группы прикосновений*, как:

- функциональные;
- социальные;
- дружеские;
- интимные.

*Функциональные* – это прикосновения, проявляемые в профессиональной сфере деятельности человека.

*Социальные* – это прикосновения, относящиеся к традициям и ритуалам определенной группы людей.

*Дружеские* – это прикосновения между людьми, имеющими приятельские отношения.

*Интимные* – это прикосновения между людьми, имеющими любовные отношения.

3. *Поза* представляет собой положение человеческого тела во время разговора с собеседником. Все позы условно можно разделить на три группы в зависимости от отношения человека к партнёру:

- включение и исключение;
- доминирование и зависимость;
- противостояние и гармония.

*Позы включение и исключение* отражают степень доверия к собеседнику и характеризуются открытой и закрытой позой соответственно. *Признаками закрытой позы* являются:

- скрещенные руки;
- сплетенные в замок пальцы;
- отклонение спины назад;
- фиксирующие колена сидящего «нога на ногу» и т. д.

*Признаками открытой позы* могут служить:

- голова и тело повернуты к партнеру;

- имеется небольшая улыбка;
- туловище имеет наклон вперед.

*Позы доминирования и зависимость* отражают статус партнёра в процессе коммуникации. *Признаками доминирования* служат:

- похлопывание по плечу;
- рука на плече собеседника;
- нависание над партнёром и т. д.

*Зависимость выражается такими признаками*, как:

- взгляд снизу;
- голова опущена;
- ситуативная сутулость и т. д.

*Позы противостояние и гармония* отражают отношение собеседников друг к другу в процессе разговора. *Признаками противостояния* являются:

- сжатые кисти рук;
- выставленное плечо вперед;
- взгляд глаза в глаза.

*Признаками гармонии* являются:

- свободные и открытые позы;
- синхронизация движений и т. д.

4. *Под мимикой* понимается движение лицевых мышц человека, отражающее его внутреннее душевное состояние. *Мимика позволяет*:

- передавать эмоции в процессе коммуникации;
- отражает межличностное отношение собеседников;
- обеспечивает невербальную обратную связь на действия собеседника;
- выступает важнейшим источником передачи информации.

Стоит отметить, что в современной науке выделяют *пять стилей лицевых экспрессий*:

- скрывающий,
- открывающий,
- нечаянно выражающий,
- бесстрашный,
- замороженный.

Рассмотрим вышеизложенные стили более подробно, раскрыв их сущность.

*Скрывающий* – это стиль лицевых экспрессий, отражающий сдерживание реального эмоционального состояния собеседника.

*Открывающий* – это стиль лицевых экспрессий, отражающий реальное эмоциональное состояние собеседника.

*Нечаянно выражающий* – это стиль лицевых экспрессий, отражающих реальное эмоциональное состояние собеседника при попытке его скрытия.

*Бесстрастный* – это стиль лицевых экспрессий, свойственный в ситуациях, когда лицо человека не отражает эмоций или отражает не ту эмоцию, которую, по мнению самого человека, оно должно отражать.

*Замороженный* – это стиль лицевых экспрессий, не отражающий внутреннего эмоционального состояния человека, т. к. движения лицевых мышц носят устойчивый постоянный характер.

5. *Под взглядом* понимается наличие или отсутствие визуального контакта, его направленность и продолжительность. Взгляды оказывают существенное влияние на характер речевого поведения собеседников и протекание диалога. Так, исследования показывают, что диалог и собеседник оказывается более приятным и полезным, когда каждый из собеседников смотрел друг на друга одинаковое количество времени. В случае несоответствия данного показателя, беседа оценивается менее положительно. Стоит также отметить, что собеседники с высоким положением в обществе смотрят друг на друга достаточно редко. Люди смотрят на того, чей статус по их восприятию ниже собственного значительно реже, чем на собеседника с более высоким статусом. Люди, положительно расположенные к собеседнику и предмету коммуникации, смотрят друг на друга дольше. Конкуренты смотрят короткими, довольно частыми взглядами. Люди, склонные к обману собеседника, опускают глаза вниз.

Помимо направления взгляда и длительности визуального контакта важной характеристикой является величина зрачков. Так, например, зрачки расширяются при позитивных установках собеседника. При негативных установках – зрачки собеседника сужаются.

6. *Под межличностным пространством* понимают расстояние, на котором собеседники находятся друг от друга. В современных научных литературных источниках выделяют *четыре типа расстояния между собеседниками*:

- интимное,
- личное,
- социальное,
- публичное.

*Интимное расстояние* – это расстояние менее 45 см, в которое допускаются только люди, находящиеся в тесном эмоциональном контакте.

*Личное расстояние* – это расстояние от 46 см до 1,2 м, принятое наиболее оптимальным для построения доверительного диалога.

*Социальное расстояние* – это расстояние от 1,2 м до 3,6 м, подходящее для официальной беседы. Социальное расстояние подходит для общения незнакомых или малознакомых собеседников.

*Публичное расстояние* – это расстояние более 3,6 м, создаваемое при адресации сообщения к большой группе людей. Например, преподаватель в студенческой аудитории читает лекцию.

Стоит отметить, что важнейшим критерием при оценке кинетических средств выражения эмоций также является и *положение собеседников в пространстве*. Можно выделить *четыре основных положения* (рис. 19):

- а) угловое расположение;
- б) конкурирующие собеседники;
- в) расположение по диагонали;
- г) деловое общение.

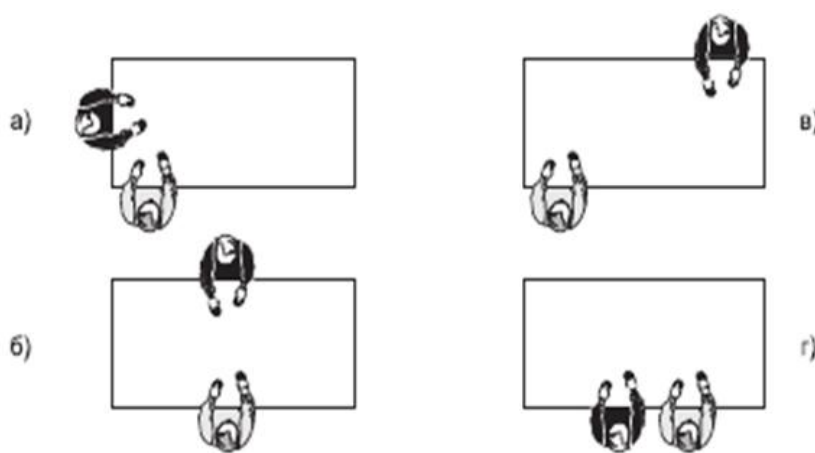


Рис. 19. Основные положения собеседников

*Угловое расположение в пространстве* – это наиболее подходящее для общения положение собеседников, так как оно свойственно для доверительной дружеской беседы.

*Конкурирующие собеседники* – такое расположение в пространстве в процессе общения не рекомендуется, так как собеседники занимают оборонительные позиции.

*Расположение по диагонали* – собеседникам, занимающим такое расположение в пространстве свойственна независимая позиция в случае возможного контакта.

*Деловое общение* – исходя из названия, данное положение предполагает эмоционально не окрашенное деловое общение собеседников.

Таким образом, существует многообразие кинетических средств выражения эмоций, которое нужно учитывать в процессе мотивации и стимулирования трудовой деятельности, так как зачастую жесты, прикосновения, поза, мимика и т. д. несут значительное количество достоверной информации о степени соответствия применяемых стимулов внутренним потребностям человека.