

11. ФАКТОРЫ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ И СТИМУЛИРОВАНИЯ. СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

11.1. Понятие мотивации и стимулирования труда с позиции социологии

11.2. Личность как социальная составляющая

11.3. Социальное поведение

11.4. Ролевая структура как социальная составляющая мотивации персонала

11.1. Понятие мотивации и стимулирования труда с позиции социологии

Другим немаловажным аспектом мотивации и стимулирования труда является социальный аспект. Так, изучив физиологический аспект мотивации и стимулирования труда, можно перейти к изучению социального.

Социология – это наука об обществе, составляющих его системах и закономерностях его функционирования и развития, социальных институтах, отношениях и общностях. Следовательно, с позиции социологии *под мотивацией* стоит понимать основу сознательного поведения члена общества, определяющую его активность, направленность, организованность и целеустремленность. В трактовке мотивации особая роль отводится стимулам как важнейшим внешним побудителям, формирующим поведение члена общества.

Исходя из вышеизложенного, *стимулы к труду*, с позиции социологии – это побуждения, воздействующие на принятие решений индивидом о своем трудовом поведении, т. е. побудительная причина заинтересованности в труде. Стимулы имеют многообразие форм, методов.

При этом *процесс стимулирования труда* с позиции социологии считается пусковым механизмом для мотивационных систем.

Важно подчеркнуть, что такая способность человека, как взаимодействие с обществом, частью которого он является, формируется в результате его обучения и воспитания, осуществляется через его участие в разнообразных социальных ситуациях. При этом, в поведении человека в подобных ситуациях проявляется его личность, социальное поведение и его роль как члена социальной группы.

11.2. Личность как социальная составляющая

Одной из важнейших социальных составляющих является личность человека, формирующаяся в процессе взаимодействия человека и общества.

В научной литературе дается следующая *трактовка личности* – это устойчивая совокупность значимых социальных качеств, характеризующих индивид как элемент того или иного сообщества, как продукт общественного развития.

При этом, единство неповторимых личностных черт конкретного человека формируют его индивидуальность и поведение.

Под индивидуальностью понимается совокупность характерных особенностей и свойств, отличающих одного индивида от другого. Следовательно, как индивидуальность, так и личность представляют собой совокупность характерных черт индивида.

Важно подчеркнуть, что наиболее распространенная *классификация типов личности* предложена немецким психиатром К. Леонгардом и предполагает выделение одиннадцати типов в зависимости от социального поведения индивида: гипертимный, дистимный, циклоидный, возбудимый, застревающий, педантичный, тревожный, эмотивный, демонстративный, экзальтированный, интровертированный.

При этом в основу классификации положена оценка стиля общения человека с окружающими людьми и связана с понятием акцентуации или «слабых мест» характера. Представим основные характеристики типов личности по классификации К. Леонгарда:

Гипертимный – это тип личности, предполагающий наличие постоянного устойчивого высокого жизненного тонуса, приподнятого настроения, активности и предприимчивости.

Дистимный – это тип личности противоположный гипертимному. Такой тип характеризуется высокой склонностью к пессимизму, низкой контактностью. Стоит отметить, что индивиды, обладающие дистимным типом личности, ведут замкнутый образ жизни, склонны к подчинению.

Циклоидный – это тип личности, предполагающий частую смену настроения. Так, в период положительного настроения такие люди проявляют черты гипертимного типа, в период отрицательного – дистимного типа.

Возбудимый – это тип личности, свойственный индивидам с низкой контактностью, угрюмостью, занудливостью. В спокойном состоянии люди данного типа добросовестны, аккуратны, любят детей и животных. В состоянии эмоционального возбуждения они склонны к брани, конфликтам, плохо контролируют свое поведение. Индивиды имеющие возбудимый тип личности имеют также низкую коммуникабельность.

Застревающий – это тип личности, характеризующийся умеренной общительностью, склонностью к нравоучениям, занудливостью. Люди этого типа обидчивы, подозрительны, конфликтны, обладают повышенной чувствительностью к социальной несправедливости. Стоит отметить, что люди, которым свойственен застревающий тип стремятся добиваться высоких показателей в любом деле. Такие индивиды предъявляют повышенные требования к себе и окружающим.

Педантичный – это тип личности, обладающий ярко выраженным формализмом. Стоит отметить, что люди данного типа отличаются брюзжанием и занудливостью, однако они привлекают надежностью в делах, добросовестностью и аккуратностью.

Тревожный – это тип личности, характеризующийся низкой контактностью, неуверенностью в себе, робостью, нерешительностью, долгим переживанием неудач. Наряду с вышеназванными отрицательными чертами характера люди, которым свойственен тревожный тип, обладают и положительными качествами, такими как: дружелюбие, самокритичность, исполнительность, скромность. Стоит отметить, что индивиды данного типа стараются избегать прямого конфликта, стремятся заручиться поддержкой у личности с более сильным типом.

Эмотивный – это тип личности, характеризующийся стремлением общаться в узкой социальной группе. Например, только с друзьями. Люди с эмотивным типом склонны к чрезмерной чувствительности, обидчивости. Положительными чертами характера являются: доброта, сострадательность, исполнительность, умение сопереживать.

Демонстративный – это тип личности характерный для лидеров. Люди с демонстративным типом стремятся доминировать над другими, жаждут власти, похвалы, самоуверенны, самолюбивы, лицемерны и эгоистичны. К положительным чертам характера людей такого типа можно отнести: артистизм, обходительность, умение увлечь других людей и повести их за собой.

Экзальтированный – это тип личности, отличительной чертой которого является высокая контактность личности. Отрицательными чертами экзальтированного типа являются: подверженность панике, отчаянию, сиюминутному настроению. К положительным чертам можно отнести: внимательность к друзьям и близким, яркие и искренние чувства.

Интровертированный – это тип личности, характерный для людей с низкой контактностью, замкнутостью. Люди с данным типом ориентированы на свой внутренний мир, на собственную оценку события. Такие люди склонны к одиночеству, вступают в конфликты при попытках вмешаться в их личную жизнь, сдержанны, принципиальны, склонны к самоанализу, имеют твердые убеждения и жизненные принципы. Отличительной чертой интровертированного типа является чрезмерное упрямство в отстаивании собственной точки зрения.

Стоит подчеркнуть, что на практике в чистом виде данные типы личности практически не встречаются. Обычно человек обладает элементами нескольких типов сразу. Вместе с тем, важно отметить, динамичность характеристик личности на протяжении всего жизненного цикла человека, связанную с его воспитанием и самовоспитанием в процессе взаимодействия в социуме. Вследствие чего, необходимо своевременно выявлять изменения в типе личности и проводить соответствующую корректировку применяемых систем мотивации и стимулирования труда. Так, например, человек с гипертимным типом личности справится с рабочей командировкой значительно лучше, чем человек, интровертированного типа. В то же время демонстративный тип личности более подходит для руководящей должности, нежели педантичный и т. д.

11.3. Социальное поведение

Важнейшей социальной составляющей, напрямую связанной с типами личности является социальное поведение. Поведение человека в обществе, среди людей, проявляемое им в общении и взаимодействии людей друг с другом и рассчитанное на оказание воздействия на других людей, носит название *социального поведения*. Следовательно, под термином социальное поведение можно понимать направленные на социум и значимые для него действия человека.

При этом, в современной научной литературе встречается многообразие разновидностей социального поведения, характеризующих действия людей. Принято выделять *две основных группы поведения человека*: адекватное, неадекватное.

Адекватное поведение – это поведение человека, проявляемое им в общении и взаимодействии с обществом, которое соответствует ожиданиям окружающих и не идет вразрез с общепринятыми нормами. Выделяют следующие *виды адекватного поведения*: ответственное; конформное; синтонное; помогающее; правильное.

1. *Ответственное поведение* – это разновидность адекватного поведения, предполагающая взятие индивидом определенных обязательств и выполнение их соответствующим образом. Примером ответственного поведения в студенческой среде может быть досрочная сдача курсовой работы, диплома и т. д.

2. *Конформное поведение* – это разновидность адекватного поведения, предполагающая полное подчинение индивида общественному мнению. Стоит отметить, что конформное поведение благотворно влияет на общество в целом, однако оказывает разрушительное воздействие на личность, так как человек отказывается от собственных взглядов и мнения.

3. *Синтонное поведение* – это разновидность адекватного поведения, предполагающая сглаживание конфликтов и удовлетворение потребностей других людей. Такое поведение базируется на уважении к особенностям и нуждам окружающих и благотворно влияет на общество в целом.

4. *Помогающее поведение* – это разновидность адекватного поведения, предполагающая внимательное отношение к потребности других людей, оказание им помощи. Помогающее поведение, аналогично синтонному, оказывает благотворное влияние на социальную группу и общество в целом.

5. *Правильное поведение* – это разновидность адекватного поведения, отвечающая нормам морали конкретного социума. Стоит отметить, что в каждой культуре присутствуют собственные нравственные границы, следовательно, при правильном поведении личности необходимо понимать, ценить и учитывать межкультурные различия.

Неадекватное поведение – это поведение противоположное адекватному, представляющее собой поведение человека, проявляемое им в общении и взаимодействии с обществом, которое не соответствует ожиданиям окружающих и идет вразрез с общепринятыми нормами. Общепринятым считается выделение следующих *видов неадекватного поведения*: девиантное, виктимное, демонстративное, конфликтное, делинквентное, ошибочное.

1. *Девиантное поведение* – это разновидность неадекватного поведения, отклоняющегося от правовых и нравственных норм. Девиантное поведение аналогично правильному требует учета межкультурных различий.

2. *Виктимное поведение* – это разновидность неадекватного поведения, предполагающая провоцирование насильственных действий в сторону индивида. К виктимному поведению относят даже несоблюдение элементарных правил безопасности. Например, сесть к незнакомцу в машину, гулять в мини-юбке по ночам и др.

3. *Демонстративное поведение* – это разновидность неадекватного поведения, предполагающая ярко выраженную у индивида потребность во внимании без учета потребностей окружающих.

4. *Конфликтное поведение* – это разновидность неадекватного поведения, свойственная индивидам, постоянно провоцирующим конфликтные ситуации. Особенностью конфликтного поведения является частое использование конфликтогенов в общении.

5. *Делинквентное поведение* – это разновидность неадекватного поведения, предполагающая крайнюю форму отклоняющегося поведения от общественных норм и правил. Такое поведение противозаконно. Примерами делинквентного поведения служат: грабеж, убийство, насилие и т. д.

6. *Ошибочное поведение* – это разновидность неадекватного поведения, предполагающая отклонение от общественных норм и принципов по причине неосведомленности. Примером ошибочного поведения может служить отсутствие знаний о межкультурных различиях.

Таким образом, существует многообразие видов поведения, вместе с тем с позиции социологии каждый из вышеназванных видов базируется на внутренних мотивах человека. Следовательно, необходимо сформировать такую мотивационную структуру, чтобы поведение индивида не причиняло вреда окружающим и следовало вашим ожиданиям от объекта мотивации и стимулирования.

11.4. Ролевая структура как социальная составляющая мотивации персонала

Люди в различных социальных группах, а также в обществе в целом, находясь в тесном взаимодействии и взаимозависимости, выполняют те или иные социальные роли. При этом они различным образом оценивают позиции (статусы), которыми обладают. Такая оценка подразумевает сравнение своей собственной социальной роли со всеми другими.

При этом под *социальной ролью* понимается постоянство поведения в соответствии с более или менее четко установленным эталоном.

Роль предопределяет манеру поведения индивида и отношение к нему окружающих. Неразрывную связь с социальными ролями имеют мотивация и стимулирование. Так, в соответствии с ролью формируются ожидания окружающих. Соответствие ожиданиям поощряется (положительные стимулы), не соответствие подвергается отрицательному воздействию. Роли в социальной группе можно разделить на: производственные, межличностные.

Производственные роли – это роли специалистов, которые необходимы в производственном коллективе для поддержания его эффективного функционирования. Существует *несколько классификаций производственных ролей*. Одна из основных предполагает выделение восемь ролей специалистов, таких как: координатор, генератор идей, контролер, шлифовальщик, энтузиаст, искатель выгод, исполнитель, помощник.

1. *Координатор* – это производственная роль, представители которой обладают наибольшими организаторскими способностями и обычно управляют производственным процессом вне зависимости от возраста, опыта и стажа работы. Основная задача координатора – это направлять активность людей на достижение поставленных целей.

2. *Генератор идей* – это производственная роль, представители которой разрабатывают варианты решения любых стоящих перед ним проблем, но в силу своих личностных характеристик (например, пассивность, несобранность и т. д.) не способны реализовать такие варианты на практике.

3. *Контролер* – это производственная роль, представители которой в силу опыта работы, квалификации, знаний способны оценить любое решение, предложенное генератором идей, однако не способны самостоятельно предлагать идеи.

4. *Шлифовальщик* – это производственная роль, представители которой обладают широкими взглядами на проблему и ее решение, вследствие чего такие люди способны систематизировать и структурировать решение проблемы с другими задачами, поставленными перед коллективом.

5. *Энтузиаст* – это производственная роль, представители которой являются наиболее активными членами группы. Такие люди собственным примером и страстью к трудовой деятельности мотивируют других членов коллектива на выполнение поставленных целей и задач.

6. *Искатель выгод* – это производственная роль, представители которой выступают посредниками во внутренних и внешних отношениях коллектива.

7. *Исполнитель* – это производственная роль, представители которой реализуют идеи на практике, но требуют постоянного руководства.

8. *Помощник* – это производственная роль, представители которой оказывают содействие другим ролям в процессе трудовой деятельности.

Наряду с основными восемью производственными ролями в данной структуре встречаются и другие вспомогательные роли, которыми можно пренебречь, примерами таких ролей могут служить: шут, талисман и т. д. Стоит подчеркнуть, что эффективное функционирование производственной группы возможно только при наличии вышеназванных ролей и добросовестном исполнении их функций. Вместе с тем, предполагается, что один работник может иметь две и более роли.

Стоит отметить, что положительный эффект не всегда проявляется при наличии нескольких ролей в коллективе. Так в коллективах численностью от пяти до восьми человек, в которых представлено дублирование основных производственных ролей, часто происходят конфликты, приводящие вплоть до распада и разделения коллектива на две и более мелкие группы.

Считается, что коллектив будет нормально функционировать при полном распределении и добросовестном исполнении перечисленных ролей. Если его членов окажется меньше восьми, то кому-то придется одновременно играть две и более роли, что неминуемо приведет к возникновению конфликтов. Это обстоятельство является одной из причин недостаточной устойчивости небольших коллективов. В первичных коллективах оно до некоторой степени компенсируется теснотой связей между людьми, близостью их взглядов и целей, а вот группы числом от пяти до восьми человек оказываются наиболее уязвимыми и чаще всего раскалываются на две враждующие части.

Вторая группа классификации предполагает выделение в социальной группе межличностных ролей.

Межличностные роли – это роли, проявляемые в межличностных отношениях членов коллектива. Выделяют *две основных межличностных роли*: ведущий,

ведомый. *Ведущий* – это межличностная роль, представители которой являются предпочитаемыми лицами. Примерами ведущих ролей служат: кумир, лидер, авторитет, «звезда» и т. д. *Ведомый* – это межличностная роль, с представителями которой сотрудничают только вынужденно и делают их ответственными за все. Примерами ведомых ролей могут служить: пренебрегаемый, отверженный и т. д.

С позиции отношения к нормам, установленным в группе можно выделить такие типы, как: конформисты, нонконформисты, негативисты. *Конформисты* – это межличностная роль, представители которой соглашаются с позицией группы, но имеют противоположную позицию. *Нонконформисты* – это межличностная роль, представители которой согласны с позицией группы, но по внешним признакам имеют противоположную позицию. *Негативисты* – это межличностная роль, представители которой не признают позицию группы.

Стоит отметить, что, несмотря на многообразие классификаций, существует два основных закона, которым подчиняется поведение членов группы, принимающих ту или иную роль: закон сохранения роли; закон компенсации недостатков достоинствами.

Согласно первому закону – *закону сохранения роли* – каждый член трудового коллектива стремится сохранить свое положение в группе. Такая ситуация с позиции мотивации и стимулирования является неоднозначной, так как работник может как повышать качество работы и эффективность трудовой деятельности, так и использовать ряд бюрократических приемов, что влечет за собой снижение эффективности работы коллектива в целом.

Согласно второму закону – *закону компенсации недостатков достоинствами* – работник стремится компенсировать свои недостатки различными путями, среди которых могут быть как активная работа, так и «подсиживанием» соперников.