

9. ФАКТОРЫ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ И СТИМУЛИРОВАНИЯ. ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

9.1. Понятие мотивации и стимулирования труда с позиции физиологии

9.2. Эмоции как отражение физиологического состояния организма

9.3. Фонационные средства выражения эмоций

9.4. Кинетические средства выражения эмоций

9.1. 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.*

9.2. 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 желания 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 произвольно. 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 представлено в табл. 9.1.

Таблица 9.1. 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

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.

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

9.3. 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.

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. *Тембром 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. *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.

9.4. 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.

1. *Жесты* представляют собой некоторые действия или движения человеческого тела или его части, имеющие определенное 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 не-

вербальный 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 колено 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 доминирование 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. *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. *Бесстрашный* – 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. е. 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 про-*

странстве. Можно выделить *четыре основных положения* (рис. 9.1): а) угловое расположение; б) конкурирующие собеседники; в) расположение по диагонали; г) деловое общение.

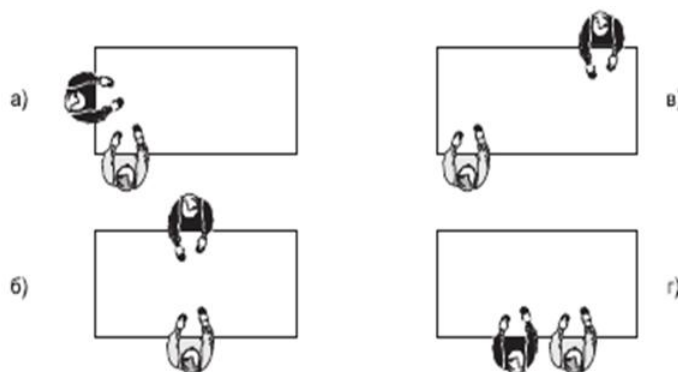


Рис. 9.1. Основные положения собеседников

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.