

ЭВОЛЮЦИЯ СОДЕРЖАТЕЛЬНОГО ПОДХОДА К ИССЛЕДОВАНИЮ ТРУДОВОЙ МОТИВАЦИИ

Статья посвящена одной из наиболее актуальных проблем современного менеджмента – трудовой мотивации. Сделана попытка научного обобщения и критического анализа основных мотивационных теорий содержательного типа. В статье содержится систематизация богатейшего материала, изложенного в трудах отечественных и зарубежных исследователей трудовой мотивации.

Данная информация представляет интерес для студентов, аспирантов и преподавателей, научных работников и практических управленческих работников, а также для всех, интересующихся актуальными проблемами менеджмента.

Ключевые слова: потребности, поведение, мотивы, трудовая мотивация, содержательные теории мотивации.

Вопросы связанные с исследованием истоков трудовой мотивации, людей занимают давно. Попытки найти ответ на вопрос о том, что является первопричиной трудовой активности человека, были предприняты еще философами древности. Однако лишь в середине XIX века, когда психология стала самостоятельной наукой, отделившейся от философии, появились первые мотивационные теории содержательного типа. Отличительной особенностью этих теорий вплоть до конца XIX века было раздельное, независимое существование двух подходов к изучению мотивации: одного – для объяснения поведения животных, другого – для объяснения поведения человека.

В связи с появлением во второй половине XIX века эволюционной теории Ч. Дарвина возникли предпосылки к тому, чтобы пересмотреть некоторые взгляды на механизмы поведения человека. Дарвин был одним из первых, кто обратил внимание на то, что у человека и животных имеется немало общих потребностей и форм поведения. Под влиянием этой теории в психологии появились мотивационные учения, приверженцы которых занимали крайнюю позицию в вопросе о соотношении поведения человека и животных, объясняли поведение человека с чисто биологической точки зрения. К таким учениям можно отнести теории инстинктов З. Фрейда и У. Мак Даугалла.

В первой половине XX века широкую известность приобрела поведенческая (бихевиористическая) теория мотивации, основоположником которой считают Джона Бродуса Уотсона, разработавшего основные методологические принципы бихевиоризма. Эти принципы были положены в основу изучения поведения человека как совокупности наблюдаемых реакций, детерминированных стимулами внешней среды. В качестве теоретической базы бихевиоризма Уотсон взял работы И.П. Павлова и В.М. Бехтерева (учение об условных рефлексах). Классическая модель поведения личности, разработанная бихевиористами, рассматривает поведение человека как совокупность двигательных и сводимых к ним словесных и эмоциональных ответов – реакций

на воздействия (стимулы) внешней среды. Уотсон утверждал, что поведение следует объяснять из отношений между непосредственно наблюдаемыми воздействиями физических раздражителей на организм и его также непосредственно наблюдаемых ответов (реакций).

Уотсон полагал, что причины поведения человека, объясняются наличием какого-либо внешнего воздействия на него. Ученому принадлежит известная формула, описывающая поведение человека: «S – R» (стимул – реакция). Данная модель является упрощенной, поскольку не учитывает человеческого сознания. Поведенческая теория не ставит задачей изучение мотивов человеческого поведения, она преследует определенную цель – предсказать поведение (реакцию) по ситуации (стимулу) и по характеру реакции определить или описать вызвавший ее стимул. Поясняя строгую детерминацию поведения внешними воздействиями, Уотсон пишет: «Окружающие условия так влияют на нас, что в данный момент при данных условиях всякий предмет может вызвать только строгий соответствующий и обусловленный образ действия» [1, с. 281]. Бихевиористы критиковали теорию инстинктов на том основании, что инстинкты не могут быть описаны с точки зрения стимулов – реакций.

Принципиальное игнорирование бихевиористами вопроса о мотивах человеческой активности и отрицание роли сознания в формировании поведенческих реакций часто приводят к утверждениям, что поведенческая теория не дает новых возможностей в плане познания мотивации. Такая оценка представляется не вполне справедливой. Знакомство с поведенческой теорией позволяет, на наш взгляд, сделать весьма важные в плане практического управления выводы.

Эти выводы заключаются в том, что поведение человека в определенном смысле можно рассматривать как результат влияния на него окружающей среды, т.е. всего того, что окружает человека и представлено как вещественными, так и невещественными составляющими: чистота и удобство рабочего места, его дизайн, температурный режим и т.п., а также дружеская теплота

или, напротив, натянутость в отношениях с людьми и т.д. Характеризуя возможные варианты влияния окружающей среды на человека, можно говорить о наличии гуманной или негуманной среды. Именно наличием негуманной среды объясняют бихевиористы такие поведенческие реакции человека, которые принято называть неадекватными. Из этого следует, что необходимым условием для изменения поведения человека в лучшую сторону является гуманизация его окружающей среды.

Большое влияние на формирование бихевиористических теорий оказали взгляды Бернеса Фредерика Скиннера, выдвинувшего оперантную концепцию действия. Данная концепция связана с выделением так называемых оперантных (инструментальных) реакций, которые самопроизвольно вырабатываются организмом в ответ на то, что принято воспринимать как наказание или поощрение. Явление оперантного обусловливания состоит в том, что если подкреплять какое-либо действие индивида, то оно фиксируется и воспроизводится с большей легкостью. Оперантная концепция поведения привела к появлению теории подкрепления, которая и сегодня широко используется в качестве теоретической базы стимулирования. Бихевиористы считали, что достаточно использовать одно лишь подкрепление для того, чтобы «закрепить» в нервной системе необходимые поведенческие реакции независимо от воли или желаний самого человека. Претензия на абсолютность такого подхода представляется нам преувеличенной, однако изучение оперантных реакций человека дает определенные возможности в плане решения проблем обучения, формирования навыков и управления поведением человека посредством использования разнообразных стимулов.

Концепции и теории мотивации, относимые только к человеку, а не ко всему живому миру, появились в науке начиная с 30-х годов XX века. Первой из них была теория, предложенная немецким психологом Куртом Левиным и получившая название «динамической теории личности». Левин считал, что основанием человеческой активности в любых ее формах являются потребности. Причем его понимание потребностей является более широким по сравнению с более ранними представлениями в психологии, связанными главным образом с биологическими, врожденными потребностями. Они, по мнению Левина, создают в личности определенное напряжение, которое нуждается в разрядке, достигаемой их удовлетворением. Удовлетворение потребности осуществляется в определенной ситуации, называемой Левиным психологическим полем, отсюда другое название его теории – теория поля. Всякая вещь в психологическом поле, по мнению Левина, выступает в каком-то отношении к потребности субъекта. Именно потребность обуславливает то, что один предмет приобретает побудительный характер, притягивает к себе, имеет положительную валентность, другой – не обладает таким характером,

имеет отрицательную валентность. Левин полагает, что наблюдаемое в любой момент поведение есть функция поля, в котором оно проявляется. Двумя основными компонентами поля он называет саму личность и внешнюю среду [2, с. 46]. Левин выводит знаменитое уравнение поведения, согласно которому поведение (V) есть функция личностных факторов (P) и факторов окружения (U), т.е. $V = f(P, U)$. В качестве одной из характеристик психологического поля Левин рассматривает ожидания – представления субъекта о будущем (идеальный план) и прошлом в связи с особенностями настоящей ситуации. Эти его идеи в дальнейшем были использованы разработчиками теории ожиданий.

Теория поля открывает широкие возможности по определению основных направлений успешного влияния на трудовое поведение работников. Во-первых, это изменение среды или ситуации, во-вторых, непосредственное воздействие на личность, в-третьих, комбинация этих возможностей.

Пожалуй, наибольшую известность в середине XX века приобрела концепция мотивации поведения человека, разработанная Абрахамом Маслоу и получившая название теории иерархии потребностей. В качестве основы для изучения мотивации Маслоу рассматривает пять групп человеческих потребностей, которые, по его мнению, имеют иерархическую структуру: физиологические потребности, потребности в безопасности, потребности в привязанности и принадлежности, потребности в уважении, потребности самоактуализации. Данные потребности Маслоу называет конативными (побудительными) и прямо связывает их с мотивацией. Кроме того Маслоу относит к базовым также когнитивные (познавательные) и эстетические потребности, не встраивая их в общую иерархическую систему.

Теория человеческих потребностей А. Маслоу дала весьма полезное описание мотивов трудового поведения. Сегодня она заслуженно считается классической мотивационной теорией содержательного типа, хотя у нее немало критиков. Основная критика теории А. Маслоу сводится к тому, что в ней не удалось учесть индивидуальные отличия людей и те отличия, которые обуславливаются ситуационными составляющими. На наш взгляд, данная критика не совсем оправдана, т.к. любая мотивационная теория носит обобщающий характер уже только потому, что мотивационная структура человека является индивидуальной. Объясняя несостоятельность претензий по поводу учета индивидуальности при разработке мотивационной теории, Маслоу пишет: «Я обнаружил, что она (иерархия потребностей – примечание наше) является своего рода шведским столом, где люди могут выбрать то, что им по вкусу, и взять столько, сколько им хочется» [3, с. 23].

Многие ученые, соглашаясь с предложенной А. Маслоу классификацией человеческих потребностей, отвергают сам принцип их иерархичности.

Нам представляется, что принцип иерархичности потребностей, введенный А. Маслоу, является достаточно справедливым. При этом мы согласны с тем, что в отношении некоторых людей этот принцип может не выполняться. Однако это относится, скорее, к исключениям, а, как известно, исключения только подтверждают правило.

Теория Маслоу оказала огромное влияние на развитие научных представлений о мотивации человеческой деятельности. Вместе с тем она содержит некоторые положения, требующие дополнительного изучения или уточнения. Это относится, например, к вопросу о природе базовых потребностей. Маслоу неоднократно подчеркивает, что выделенные им базовые потребности (как первичные, так и высшие) являются по своей природе биологическими, врожденными, подобными инстинктам. Именно в этом смысле он употребляет термин «базовые потребности» [3, с. 98]. Здесь, безусловно, сказывается влияние на Маслоу психоаналитических и бихевиористических концепций мотивации. Как представляется, вопрос о природе человеческих потребностей требует дальнейшего изучения в плане выявления соотношения между инстинктивными побуждениями и побуждениями, обусловленными опытом и обучением.

Развитие содержательных концепций мотивации во второй половине XX века характеризовалось признанием потребностей как главной побудительной причины человеческой активности и возрастанием роли сознания человека в формировании его поведения. Большую известность в этот период приобрела теория «существования – причастности – роста» (E-R-G) Клейтона Альдерфера.

К. Альдерфер для объяснения мотивации выделяет три группы потребностей: потребности существования, причастности и роста [4, с. 87]. Рассматриваемые данным автором потребности по своему содержанию весьма близки к базовым потребностям Маслоу, различие же состоит в подходах к их группировке. Альдерфер также исходит из предположения, что потребности можно упорядочить в виде иерархии, однако его трактовка принципа иерархии отличается от той, которую обосновывает Маслоу. Альдерфер соглашается с Маслоу, что если потребности более низкого уровня удовлетворены, то человек стремится удовлетворить потребности более высокого уровня. Но если стремление к удовлетворению более высших потребностей сталкивается с затруднениями, то, по его мнению, возрастает действие потребности более низкого уровня, на что и переключается внимание человека, т.е. происходит переключение на более конкретную потребность, что обеспечивает обратный ход сверху вниз. Таким образом, Альдерфер допускает, что процесс мотивации может развиваться в направлении как к высшим, так и к низшим потребностям.

По нашему мнению, теория Альдерфера не слишком расходится с теорией Маслоу

по своей сути. Что же касается его предположения о возможности направления в движении от высших к низшим потребностям, его можно рассматривать как допустимый частный случай в ситуациях, когда человек не видит реальной возможности удовлетворить потребности более высокого уровня. Теория Альдерфера привлекает внимание к последствиям неудовлетворения потребностей. Она показывает: разочарование может быть причиной того, что трудовая активность не достигает необходимого уровня или идет на спад.

Достаточно известной мотивационной концепцией является теория социальных (приобретенных) потребностей Д. МакКлелланда. Автор полагает, что существует три группы потребностей, определяющих трудовую мотивацию человека: потребности достижения, потребности аффилиации (причастности), потребности власти [5, с. 371]. Д. МакКлелланд трактует эти потребности как приобретенные под воздействием жизненных обстоятельств, опыта и обучения.

Потребность достижения, по мнению МакКлелланда, отражает стремление человека к доведению деятельности до успешного завершения. Это потребность предполагает как принятие на себя обязательства соответствовать установленным стандартам, так и самооценивание деятельности с учетом этих стандартов. МакКлелланд считает, что люди с развитой потребностью в достижениях способны добиваться большей результативности по сравнению с теми, у кого данная потребность проявляется слабо. Распространяя это положение на общество в целом, он пришел к выводу, что там, где имеются люди с высокой потребностью в достижениях, хорошо развита экономика, и наоборот.

Потребности аффилиации (причастности) отражают потребности человека в установлении, сохранении и упрочении эмоционально положительных, дружеских, товарищеских отношений с окружающими людьми, а также стремление к личному эмоциональному сближению с ними.

Потребности власти представляют собой гораздо более специфичное образование, чем потребности достижения или аффилиации. Потребность власти с учетом существенных индивидуальных различий людей можно трактовать по-разному. Во-первых, потребность власти может проявляться как стремление человека обладать средствами удовлетворения различных желаний, которыми могут быть престиж, статус, материальное положение, возможность контроля над информационными потоками или что-либо другое. В этом случае потребность власти определяют как стремление к овладению источниками власти.

Другая точка зрения на потребность власти связана с пониманием ее как стремления применять власть ради нее самой. В этом случае мотивирующим является не столько чувство власти, сколько желание повлиять на поведение других людей. При таком рассмотрении власти неизбежно встает вопрос о тех целях, ради достижения кото-

рых человек стремится оказать влияние на других людей. Мы имеем здесь в виду моральную оценку использования власти. Использование власти может служить обеспечению удовлетворенности от подчинения других своей воле, что приводит к повышению самооценки. Но оно может служить и «благому делу», целям группы или организации. С учетом этого МакКлелланд выделяет два вида потребности власти: личноориентированную и социоориентированную.

Значительный интерес представляют результаты исследований, проведенных МакКлелландом в административных подразделениях десяти крупных американских промышленных фирм. Полученные им данные позволяют предположить, что оптимальный для экономического роста мотивационный климат складывается тогда, когда руководящие административные посты занимают люди с высоким мотивом власти, сочетающимся с высоким мотивом достижения и низким мотивом аффилиации. При этом наибольший эффект такого сочетания мотивов проявляется тогда, когда потребность власти приобретает не личностную, а социальную ориентацию.

Теория МакКлелланда дает новый взгляд на содержание трудовой мотивации. Безусловно, заслугой автора является детальное описание и анализ влияния на трудовое поведение работников потребностей власти и достижения. Многие положения его теории имеют большое практическое значение как для решения вопросов непосредственного управления трудовым поведением, так и для кадрового менеджмента в части отбора подходящих работников. Вместе с тем нам представляется, что предложенная МакКлелландом классификация социальных потребностей является слишком узкой, чтобы претендовать на полное описание такого сложного явления, каким является мотивация. Из трех выделенных им групп потребностей только одна (потребности причастности) имеет комплексный характер, другие же две группы потребностей имеют слишком узкий, специфический характер, чтобы с их помощью можно было описать все многообразные аспекты трудового поведения. Исключение из рассмотрения первичных потребностей тоже представляется нам действием преждевременным, по крайней мере, для условий нашей страны.

Во второй половине 50-х годов известный американский психолог Фредерик Герцберг с сотрудниками разработал еще одну модель мотивации, основанную на потребностях и получившую название «теории мотивационной гигиены». Основная идея данной концепции сводится к тому, что не все потребности оказывают мотивирующее воздействие на человека, а лишь те из них, которые приводят к развитию состояния удовлетворенности и связаны с содержанием работы.

Герцберг, в противовес стереотипному пониманию, разделил понятия «удовлетворенность» и «неудовлетворенность», показав, что указанные психологические состояния не являются результа-

том несходного восприятия человеком какого-либо фактора, а вызываются разными факторами. С этих позиций он разделил все факторы, используемые для объяснения мотивации, на две группы [6, с. 82–84]:

1) факторы, вызывающие неудовлетворенность (они названы гигиеническими или факторами поддержки);

2) факторы, вызывающие удовлетворенность (они обозначены термином «мотиваторы»).

Перечни наиболее существенных факторов были определены Герцбергом в результате проведения масштабного социологического исследования. К числу гигиенических факторов были отнесены: политика компании и администрации, межличностные отношения, оплата труда, вознаграждения и льготы, статус (положение по отношению к другим работникам), надежность (постоянство) работы, условия труда и т.п. По мнению Герцберга, эти факторы сами по себе не способны повысить мотивацию человека, но могут значительно ее снизить, если человек не удовлетворен их состоянием.

Список основных мотивирующих факторов по Герцбергу включает: потребности успеха, потребности признания, потребности развития (личностного, карьерного и профессионального), ответственность, саму работу. Указанные факторы, считает Ф. Герцберг, способствуют формированию чувства удовлетворенности и «отвечают» за рост мотивации.

Примечательным, на наш взгляд, является обособление, наряду с потребностями успеха, в отдельную группу потребностей признания. Действительно, большинство людей способно испытать чувство успеха только тогда, когда личные достижения признаются другими людьми. Как известно, успех без признания часто приводит к разочарованию.

Ни одна из известных нам мотивационных теорий не рассматривает в качестве самостоятельной группы потребность брать на себя ответственность за результаты своего труда. Хотя еще Д. МакГрегор в своей концепции «социального человека» утверждал, что средний человек в определенных условиях не только не боится ответственности, но и стремится к ней, в связи с чем подтверждение этого положения экспериментальными исследованиями Ф. Герцберга нам представляется очень важным. Действительно, мы часто наблюдаем ситуации, когда человек, несмотря на отсутствие действительных стимулов, продолжает демонстрировать высокую мотивацию только на основе принятой на себя ответственности.

Безусловно, одним из наиболее существенных аспектов теории Герцберга, открывающим большие возможности для использования ее на практике, является признание и обоснование автором мотивирующей роли самой работы. Благодаря этому внимание исследователей было

направлено на изучение и качественное улучшение (перепроектирование) содержания работы.

Пожалуй, ни одна из содержательных теорий мотивации (за исключением разве что теории иерархии потребностей Маслоу) не имела такой популярности и в тоже время не подвергалась такой острой критике, как теория Герцберга. Наибольшее сомнение у критиков теории Герцберга вызывает его предположение о том, что факторы, отнесенные им к гигиеническим, не способны повысить мотивацию, а обеспечивают только ее «поддержку», если оцениваются человеком положительно.

Многим представляется очевидным, что люди, удовлетворенные, например, оплатой труда, должны уже в силу этого проявлять больше рвения на работе. Между тем известно: сложно найти людей, считающих, что им переплачивают на работе, в то время как всегда находится много людей, полагающих свою оплату несправедливой. Мы предпочитаем приписывать себе наши успехи, а недостатки – списывать на окружение. Другими словами, мы обращаем внимание на внешние факторы только тогда, когда считаем их реализацию несправедливой.

Таким образом, положенная в основу теории Герцберга гипотеза о разнонаправленности действия мотивирующих и гигиенических факторов имеет разумные основания, хотя и нуждается в проведении дополнительных исследований для своего подтверждения. Вывод, который представляется нам также важным в контексте настоящего исследования, заключается в том, что изучение проблем трудовой мотивации следует осуществлять во взаимосвязи с вопросами удовлетворенности трудом.

В отечественной науке длительное время изучение проблем мотивации человека было сосредоточено на исследовании познавательных процессов. И только в 60-е годы XX века появились первые мотивационные теории, посвященные проблемам трудовой деятельности. Одной из таких концепций является диспозиционная модель мотивации, созданная ленинградскими учеными В.А. Ядовым, А.Г. Здравомысловым, В.П. Рожиным и др.

В данной концепции, как и модели Герцберга, выделяются две группы факторов, обуславливающих трудовую мотивацию: «...некоторое ядро ведущих мотивов и своеобразная периферия, очертания которой зависят от конкретных обстоятельств труда и быта рабочих» [7, с. 193].

Ядро ведущих мотивов составляют:

- 1) мотивы, отражающие ориентацию на содержание трудовой деятельности;
- 2) мотивы, отражающие ориентацию на заработную плату;
- 3) мотивы, отражающие ориентацию на возможности продвижения на работе.

Данный перечень ведущих мотивов в основном совпадает с мотивирующими факторами Герцберга, за исключением такой составляющей,

которая отражает ориентацию на заработную плату. Очевидно, в социально-экономических условиях, когда сложно говорить о том, что физиологические потребности и потребности в безопасности утратили свою актуальность, заработная плата может рассматриваться многими людьми как важнейший фактор их трудовой активности. Поэтому отличие результатов экспериментов ленинградских ученых по этому вопросу от выводов, полученных в ходе исследований Герцбергом, объясняется, по нашему мнению, разной социально-экономической ситуацией, которая имела место в 60-е годы в США и Советском Союзе.

Мотивы, составляющие в рассматриваемой модели периферический слой мотивации, по существу, тождественны гигиеническим факторам Герцберга, и их роль в процессе мотивации оценивается как второстепенная по сравнению с ведущими мотивами. Близость диспозиционной теории мотивации и теории мотивационной гигиены проявляется и в общей для них оценке мотивирующей роли самой работы. Авторы диспозиционной модели мотивации рассматривают это положение в качестве одной из основных гипотез своего исследования [7, с. 54]. Другой важный вывод указанной мотивационной теории заключается, по нашему мнению, в определении состояния удовлетворенности трудом как итогового показателя отношения работников к труду.

Представленный краткий обзор содержательных мотивационных теорий показывает, что начиная с двадцатого века понятие «мотивации» стало тесно связываться с понятием «потребности». Принятие в качестве мотива потребности дает возможность получить ответ на вопрос о том, почему человек проявляет трудовую активность. Практическое значение содержательного подхода к исследованию трудовой мотивации состоит в обосновании источников трудовой активности и определении на этой основе наиболее важных направлений приложения управленческих усилий для обеспечения заинтересованности работников в выполнении поручаемой работы.

Литература

1. Уотсон, Дж. Психология как наука о поведении / Дж. Уотсон. – М., 1926.
2. Дизель, П.М. Поведение человека в организации / П.М. Дизель, Раньян У. Мак-Кинли. – М.: Фонд за экономическую грамотность, 1993. – 272 с.
3. Маслоу, А. Мотивация и личность / Абрахам Маслоу. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2003. – 352 с.
4. Джордж, Дж.М. Организационное поведение. Основы управления: учеб. пособие для вузов / Дж.М. Джордж, Г.Р. Доунс. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 463 с.
5. Мескон, М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело, 1992. – 702 с.
6. О'Шонесси, Д. Принципы организации управления фирмой / Дж. О'Шонесси. – М.: МТ ПРЕСС, 1999. – 296 с.
7. Человек и его работа (социологическое исследование) / под ред. А. Г. Здравомыслова и др. – М.: Мысль, 1967. – 391 с.