

## СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ТРУДОВОЙ МОТИВАЦИИ: ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ МОДЕЛЬ ТЕОРИИ РИТУАЛОВ ИНТЕРАКЦИЙ

---

**Пересёлкова З. Ю., Иншаков В. В.**

Переселкова Зинаида Юрьевна, Оренбургский государственный университет, 460018, Россия, Оренбургская область, г. Оренбург, просп. Победы, д. 13. Эл. почта: anizz@yandex.ru

Иншаков Вадим Вадимович, Оренбургский государственный университет, 460018, Россия, Оренбургская область, г. Оренбург, просп. Победы, д. 13. Эл. почта: vadiminshakov@gmail.com

Данная статья посвящена проблеме исследования трудовой мотивации в рамках социологической науки с использованием объяснительной модели теории ритуалов интеракции Р. Коллинза. Актуальность выбранной темы обосновывается сохраняющейся зависимостью социологии от психологических теорий мотивации, в связи с чем, целью исследования является описание и обоснование эффективности социологического подхода к анализу трудовых отношений с точки зрения их влияния на трудовую мотивацию работников. Авторами проведен анализ связи общих социологических теорий с проблематикой мотивации (теории обмена, символического интеракционизма, этнометодологии, психоаналитической модели личности), выделены их концептуальные основания. Рассмотрена теория мотивации Дж. Тернера, основанная на эклектичном сочетании всех поддающихся редукции (для целей анализа мотивации) социологических теорий, указываются ее недостатки в попытках подобного теоретического «синтеза». В связи с чем, авторами обосновывается идея о возможности использования теории ритуалов интеракции Р. Коллинза в качестве общей теории мотивации, способной объяснить весь спектр трудовой деятельности индивида — от повседневной нерефлексивной рутины до исключительно заинтересованной и активной трудовой деятельности. Доказывается, что одним из факторов, определяющих трудовое поведение индивида, является необходимость материального обеспечения ритуалов интеракций. Показаны возможности обоснования с точки зрения теории ритуалов интеракции трудовой мотивации технических специалистов. Обосновывается валидность теории ритуалов интеракций на основе эмпирических исследований Н. Ротбард, проведенных в коллективах двух проектов (Shield и Gateway) компании Fortune 500 (TechCo), занимающейся разработкой программного обеспечения, а также среди сотрудников колл-центров.

*Ключевые слова:* трудовая мотивация, теория ритуалов интеракции, эмоциональная энергия (emotional energy, EE), EE-seeker, рынок ритуалов интеракций, социальное действие.

Проблема мотивации персонала имеет непреходящее значение ввиду её непосредственной связи с вопросами экономической эффективности предприятий, удовлетворенности работников содержанием и условиями труда. Теоретическая значимость проблемы мотивации связана с сохраняющейся зависимостью социологии от психологических теорий мотивации. В данной работе мы хотим

описать и обосновать эффективность нового подхода к анализу трудовых отношений с точки зрения их влияния на трудовую мотивацию<sup>1</sup> работников. Этот подход основан на применении общей теории социальных взаимодействий — теории ритуалов интеракций Рэндалла Коллинза.

В отечественных научных публикациях, посвященных трудовой мотивации, сложились устойчивые модели мышления о данном предмете:

1) анализ потребностей трудовых субъектов (Пхаладзе, 2012; Жулина, 2009; Туев, 2014; Федоренко, Кузьма, 2008; Труфанова, Воеводина, 2013; Черемошкина, 2005; Корзенко, Хорева, 2015; Якимов, 2012; Бухарова, 2014; Бакурадзе, 2013);

2) сравнительный анализ национальных моделей стимулирования повышения производительности труда (Хуако, 2011; Сурикова, Радченко, 2015; Наумова, 2008);

3) административный анализ различных областей производства и институциональная критика капитализма — наиболее общий анализ и критика экономической системы и управленческих практик, в рамках которых рассматривается проблема мотивации труда (Захаров, 2014; Герасименко, 2013; Ушач, 2008; Красников, 2010; Любичкая, 2011).

Понятие потребности не предоставляет эпистемических ресурсов социологическому мышлению о трудовой мотивации (что явно следует из имеющихся публикаций на эту тему). Атрибуция психологическим явлениям первичной релевантности выводит социолога из области его компетенции и обрекает на тавтологическое рассуждение вида «анализ потребностей работников показал, что необходимо удовлетворять следующие потребности...». Мы не отрицаем значимости таких исследований, но лишь легитимируем собственный отказ от смешения языков разных дисциплин (поскольку такой «синтез» не может быть произвольным и нуждается в отдельном обосновании). Кроме того, теории, связанные с проблематикой потребностей и их связи с трудовой деятельностью (теории А. Маслоу (Маслоу, 2008), Д. Макгрегора (McGregor, 1957), Э. Мэйо (Mayo, 2003) и др.), достаточно подробно описаны в большом количестве учебных пособий и статей, посвященных трудовой мотивации, и их анализ в данной работе представляется неуместным.

Работы, посвященные сравнительному анализу национальных моделей мотивирования работников (при этом корректность сведения опыта множества национальных предприятий к единому образцу не подвергается сомнению), а также исследования на отдельных предприятиях (хотя более корректно называть эти работы социальными обследованиями<sup>2</sup>) в подавляющем большинстве

---

<sup>1</sup> Понятие трудовой мотивации в данной статье не проблематизируется и содержательно характеризуется как степень заинтересованности индивида в эффективном осуществлении трудовой деятельности.

<sup>2</sup> Вслед за автором термина Геннадием Батыгиным мы понимаем «социальные обследования» как изучение объекта любым владеющим методом опроса специалистом в целях решения социальных проблем, для достижения прикладных результатов, а не для приращения научного знания (Батыгин, 1986).

лишены теоретического обоснования, что блокирует возможность оценки их «эпистемической добавочной стоимости».

Но прежде чем обратиться к альтернативной теоретической перспективе, попробуем обозначить «слепые пятна» конвенциональных теоретических позиций. Профессор социологии Калифорнийского университета в Риверсайде Джонатан Тернер в статье «*Toward a Sociological Theory of Motivation*» (1987 г.) предпринял попытку разработать концептуальные следствия некоторых общих социологических теорий в отношении проблематики мотивации. Объектами первичной концептуальной разработки в отношении проблематики мотивации стали теория обмена, символический интеракционизм, этнометодология, психоаналитическая модель личности, теория ритуалов интеракций.

В литературе по менеджменту освещаются теории, имеющие те же бихевиористские истоки: концепция мотивации «стимул–реакция» не ставится под сомнение как эффективная, но лишь конкретизируется различными частными теориями потребностей или теориями, обосновывающими важность неформальных отношений между работниками. Центральной аксиомой такого подхода к мотивации остается предположение о том, что человеческое поведение может быть объяснено и спрогнозировано на основе наблюдения реакций индивида на позитивные и негативные стимулы.

Теория обмена Д. Хоманса (Homans, 1974), являющаяся социологической адаптацией бихевиоризма Б. Ф. Скиннера, постулирует стремление индивидов получить выгоду и избежать потерь во взаимодействии и соответственно само взаимодействие представляет как обмен подкрепляющими и депривирующими действиями (История социологии в Западной Европе и США, 2001).

Кроме бихевиористской редукции социального взаимодействия до последовательности взаимных реакций теория обмена опирается на теорию рационального выбора. Доктор философских наук В. Кулыгин так выражает сущность этого подхода: «индивид имеет полный «порядок предпочтений» относительно различных опций <...> обществоведы могут говорить об утилитарной функции, которая присваивает номер каждой опции в соответствии с ее рангом в рамках порядка предпочтений» (Кулыгин, 2004). Проблема такого подхода заключается в идеализированном представлении о рациональности индивида, якобы просчитывающего возможные затраты и вознаграждения, являющиеся следствием его действий. По утверждению Р. Коллинза, не существует общей меры полезности, которой могли бы руководствоваться индивиды в своих расчетах выгод и затрат (Collins, 2004). Столь же сомнительными представляются поиски универсального стимула (совокупности стимулов), одинаково эффективного для мотивации любого индивида в силу соответствия некоей универсальной структуре потребностей.

С точки зрения символического интеракционизма индивиды стремятся поддерживать желаемый образ себя и «определение ситуации» (т.е. воз-

возможность интерпретации) (Мид, 2009). С позиций этнометодологии общая мотивация может быть понята почти идентично символическому интеракционизму — как стремление к установлению интерсубъективности и чувства «фактичности» (адекватности, нормальности) происходящего (Гарфинкель, 2007; Turner, 1987). Этнометодологические исследования рабочего процесса сформировали отдельную область исследований (*workplace studies*), в рамках которой исследуются этнометоды и организация локального порядка деятельности. Среди прочих в этой традиции выполнены исследования лекционной практики университетского профессора (Burns, 2012), организации учебного процесса в школе (MacKey, 1978), взаимодействия офисных работников с офисной техникой (Suchman, 1987), работы диспетчеров метро (Heath, Luff, 1992). При стремлении к чрезвычайной дескриптивной подробности своих исследований этнометодологи воздерживаются от теоретических генерализаций.

Поддержание положительного образа себя и действие в соответствии с особенностями ситуации являются также основными постулатами драматургической социологии И. Гофмана (Гофман, 2000; 2009) и его теории фреймов (Гофман, 2003). Однако теорию фреймов, являющуюся прежде всего социологической теорией восприятия и лишь затем — теорией действия, или социальную драматургию И. Гофмана, вряд ли возможно адекватно редуцировать для описания и объяснения трудовой мотивации.

Более продуктивной является теория трудовой мотивации профессора Еврейского университета в Иерусалиме Боаса Шамира (Shamir, 1991). Б. Шамир излагает основные концептуальные следствия обобщенной теории Я-концепции для описания и объяснения феномена трудовой мотивации. Эти «теоремы» имеют следующий вид:

- индивид ориентирован не только на достижение внешних целей, но и на самовыражение;
- люди стремятся поддерживать самооценку;
- индивиды поддерживают самосогласованность (*self-consistency*) — непротиворечивость различных частей концепции Я и поведения (Shamir, 1991).

Степень соответствия рабочих задач, ролей, условий труда концепции, которую индивид имеет в отношении себя, определяет степень его трудовой мотивации (Shamir, 1991). Но как идентичности, составляющие Я-концепцию индивида, формируются и изменяются? Как возможно харизматическое лидерство, приравнивающее ценностные ориентации руководителя и подчиненных и разрешающее проблему соответствия целей индивида и организации? Ответы на эти вопросы можно дать в рамках теории ритуалов интеракций, речь о которой пойдет далее, после упоминания теории Дж. Тернера.

Теория мотивации Дж. Тернера постулирует наличие у индивида следующих потребностей: снижение «диффузной тревоги», чувство «онтологической безопасности», доверие, чувство включенности в группу, чувство «фактичности», поддержание концепции «Я» и её презентация, символические и материальные поощрения (Turner, 1987). Столь громоздкая система переменных, как может показаться, должна способствовать точности получаемых с её помощью данных. Но для того чтобы применять эту теорию, сочетающую элементы теории обмена, символического интеракционизма, психоанализа, этнометодологии и других теорий, необходимо обоснование непротиворечивости по отношению друг к другу всех этих теоретических перспектив или хотя бы наличие эмпирических подтверждений того, что эта теоретическая конструкция «работает». Однако нам об этом ничего не известно. В этом, как нам кажется, заключается ошибка Дж. Тернера, поскольку его теория мотивации (Turner, 1987), основанная на эклектичном сочетании всех поддающихся редукции (для целей анализа мотивации) социологических теорий, вряд ли применима для анализа реальных явлений.

В отдельности все эти теоретические перспективы, используемые Дж. Тернером в его теоретическом «синтезе», могут быть эвристичными для описания отдельных случаев. Однако требуется общая теория мотивации, способная объяснить весь спектр трудовой деятельности индивида — от повседневной нерелексивной рутины до исключительно заинтересованной и активной трудовой деятельности. Предпочтительной следует считать ту теорию трудовой мотивации, которая способна трактовать весь этот спектр, исходя из собственных базовых теоретических оснований. Такой теорией, на наш взгляд, является теория цепочек ритуалов интеракций (*interaction ritual chains theory*).

Человек в теории ритуалов интеракций Р. Коллинза определяется как существо, ищущее эмоциональную энергию и движимое потребностью её увеличения. Понятие эмоциональной энергии обозначает ключевой феномен теории, являющийся «движущей силой» интеракций. Коллинз определяет это понятие как «континуум, в диапазоне которого на одном конце располагаются уверенность, энтузиазм, хорошее самочувствие; в середине диапазона находится обычное спокойное состояние; на другом конце — депрессия, отсутствие инициативы и негативное самочувствие» (Collins, 2004).

Теория ритуалов интеракций — это, в значительной степени, теория мотивации. По утверждению Р. Коллинза, «теория ритуалов интеракций представляет теорию индивидуальной мотивации от одной ситуации к другой. Эмоциональная энергия — это то, что люди ищут; ситуации привлекательны или непривлекательны для них в той степени, в которой ритуал интеракции успешен в поддержании эмоциональной энергии» (Collins, 2004). Эмоциональная энергия (*emotional energy, EE*), которую в этой работе предлагается понимать как *потенциал социального действия*, определяет предпочтительные формы

активности индивида, возможность совершения определенных действий, их эффективность. Чтобы повысить свою эмоциональную энергию, индивид вступает в *ритуалы интеракций* (так Р. Коллинз обозначает любое взаимодействие)<sup>3</sup>.

Любой ритуал интеракции зависит от следующих начальных условий: физическое присутствие, осознание участниками взаимодействия групповых границ, общий объект внимания (или идентичные действия) и осознание того, что внимание других участников направлено на тот же объект (или они совершают идентичные действия), общее эмоциональное состояние. Степень выраженности этих начальных условий обуславливает эффективность ритуала интеракции, которая выражается следующими характеристиками: степень солидарности (чувство групповой принадлежности), уровень эмоциональной энергии, создание новых или повышение значимости старых символов группы, моральное чувство (чувство правильности того, что делает группа, и готовность её защищать) (Collins, 2004).

Используя аналитическую схему ритуала интеракции (систему доступных эмпирической фиксации переменных), мы можем объяснить особенности того или иного взаимодействия, имевшего место в прошлом, или спрогнозировать результаты будущих взаимодействий. Концептуализация индивида как *EE-seeker* (искателя эмоциональной энергии) позволяет Р. Коллинзу ввести ещё одно понятие — *рынок ритуалов интеракций*, означающее совокупность доступных индивиду в определенный момент или период ритуалов интеракций. Индивид выбирает те ситуации и партнеров по взаимодействию, которые обеспечивают наибольший прирост эмоциональной энергии. Ключевыми ресурсами, определяющими выбор, являются уровень эмоциональной энергии и культурный капитал (совокупность эмоционально значимых символов) (Collins, 2004).

Одним из факторов, определяющих трудовое поведение индивида, является необходимость материального обеспечения ритуалов интеракций. Независимо от того, предпочитает индивид проводить время за решением рабочих задач, являясь высокомотивированным работником, или общаясь с друзьями на темы, никак не связанные с работой, индивид не может отказаться от пребывания в регионе рынка ритуалов интеракций, связанном с деятельностью, приносящей денежный доход. Немотивированный сотрудник организации вынужден выполнять

---

<sup>3</sup> Термин «ритуал» в названии теории обозначает связь теории Р. Коллинза с теорией религии Э. Дюркгейма. Выделенные Э. Дюркгеймом элементы религиозного ритуала оказались конститутивными в отношении любого социального взаимодействия. Физическое присутствие, общий объект внимания, одновременные действия, групповые границы, эмоционально значимые символы являются важными составляющими не только религиозного ритуала, как заметил Р. Коллинз, но также любого социального взаимодействия. Этот концептуальный перенос Р. Коллинз смог осуществить благодаря И. Гофману, который показал наполненность повседневности неутилитарными условностями и продемонстрировал возможность анализа повседневных нерелигиозных взаимодействий как ритуалов, в которых священным является индивид (индивидуальное «Я»).

рабочие задачи, чтобы получить материальные ресурсы, необходимые для обеспечения других, предпочтительных ритуалов интеракций (Collins, 2004). Регион рынка ритуалов интеракций, связанный с заработком, состоит из определенного рода взаимодействий индивидов, конкретная специфика которых определяется характером организации, в которую включен индивид. Являются эти ритуалы интеракций привлекательными для индивида или нет, зависит от того, насколько эти ритуалы интеракций способны повышать эмоциональную энергию индивида.

На наш взгляд, особый интерес представляет обоснование с точки зрения теории ритуалов интеракции трудовой мотивации специалистов, работающих с техникой, поскольку в отличие от тех профессий, которые предполагают интенсивное взаимодействие с людьми, здесь, казалось бы, нет места ритуалам интеракций, что означает неэвристичность теории Р. Коллинза, а в пределе — её фальсификацию. Р. Коллинз осознает это противоречие и подробно рассматривает вопрос мотивации технических специалистов. Во-первых, само обучение техническим навыкам предполагает участие в ритуалах интеракций с людьми, обладающими экспертным знанием. Интерес к технике не возникает спонтанно, его возникновение всегда опосредовано взаимодействием с людьми, объясняющими и демонстрирующими те или иные аспекты работы с техникой. Поскольку без участия сообщества невозможно само возникновение индивидов, признанных в качестве технических специалистов, технические навыки служат символами принадлежности к сообществу экспертов (специалистов). Использование символов (технические навыки) определяет групповые границы в ритуалах интеракций первого порядка (взаимодействие лицом-к-лицу). Разговор двух специалистов на тему узкоспециальной проблематики обладает всеми признаками эффективного ритуала интеракции:

- 1) физическое соприсутствие (в лучшем случае, хотя это не обязательное условие);
- 2) использование эмоционально значимых символов (технические навыки, знания);
- 3) общее эмоциональное состояние (интерес);
- 4) сфокусированность внимания на общем объекте (определенная узкоспециальная тема);
- 5) групповые границы (через исключение из взаимодействия тех, кто не способен поддерживать диалог по причине отсутствия специальных технических знаний и навыков).

Также технические знания и навыки могут быть использованы в ритуалах интеракций второго порядка, т.е. в разговорах о ритуалах интеракций первого порядка: например, технические знания могут быть использованы в разговоре двух специалистов для оценки квалификации третьего. В ритуалах интеракций третьего порядка, т.е. в мышлении, символы принадлежности (технические

знания и навыки) используются как условие возможности таких ритуалов интеракций (так как само мышление в теории ритуалов интеракций концептуализируется как рециркуляция символов) (Collins, 2004).

В рамках теории ритуалов интеракций профессором социологии Уортонской школы Пенсильванского университета Нэнси Ротбард с соавторами было проведено исследование рабочего процесса в коллективах двух проектов (Shield и Gateway) компании Fortune 500 (TechCo), занимающейся разработкой программного обеспечения, которое показало важность ритуалов интеракций первого порядка даже для технических специалистов<sup>4</sup>. Наблюдение и интервью с членами коллективов обоих проектов показали, что в проекте Shield разработчики чаще взаимодействуют, обсуждая рабочие вопросы, делятся знаниями и предлагают собственные решения в неформальном взаимодействии, тогда как в Gateway разработчики склонны решать рабочие задачи в одиночку, встречаясь с коллегами лишь на формальных общих собраниях, где до них доводится в директивном порядке информация и распределяются задания. Субъективно разработчики проекта Gateway воспринимали редкость взаимодействий с коллегами как недостаток рабочего процесса, а разработчики Shield отмечали наличие частых солидарных взаимодействий с коллегами как явное преимущество своего проекта. В обоих коллективах при наблюдении взаимодействий и при проведении интервью фиксировались такие характеристики, как сосредоточенность на общем объекте внимания при взаимодействии, общее эмоциональное состояние, групповые границы и, как результат, изменение эмоционального состояния участников взаимодействий. Частые и солидарные взаимодействия в Shield, соответствующие условиям эффективного ритуала интеракции, обеспечили успешность проекта, в котором высокомотивированные сотрудники выполнили все поставленные перед проектом цели. Проект Gateway, в котором сотрудники чувствовали отчуждение, был закрыт, так и не достигнув поставленных целей (Metiu, Rothbard, 2013).

Таким образом, даже в коллективах разработчиков программного обеспечения, ориентированных на взаимодействие с техникой и часто характеризующихся как «интроверты», рабочие взаимодействия, в которых поддерживается общее эмоциональное состояние и общий фокус внимания, способствуют «энергизации, а не энергетическому истощению людей в группах» (Metiu, Rothbard, 2013). Частота и характер взаимодействий на рабочем месте влияют на эффективность процесса решения рабочих задач. Неформальные взаимодействия, в которых индивиды поддерживают общий фокус внимания (сосредоточение внимания

---

<sup>4</sup> Исследование интеракций трудовой мотивации именно этой категории работников представляло особый интерес, так как, несмотря на то что разработчик программного обеспечения может быть мотивирован работать эффективно даже в одиночестве, получая удовольствие от непосредственного решения рабочих задач, общение между коллегами по поводу решения текущих рабочих задач (ритуал интеракции первого порядка) и обсуждение неких прошедших событий (ритуал интеракции второго порядка) является важным фактором мотивации персонала и общей эффективности деятельности компании.



на общем объекте или общих действиях при одновременном осознании каждым индивидом того факта, что внимание других участников взаимодействия имеет ту же направленность) и общее эмоциональное состояние, увеличивают вовлеченность каждого работника в рабочий процесс, тогда как вынужденные формальные взаимодействия снижают рабочий потенциал работника.

В другом исследовании, проведенном Н. Ротбард, целью было установление степени зависимости между, с одной стороны, настроением перед рабочим днем, опытом в течение рабочего дня (независимые переменные) и, с другой стороны, качеством и производительностью работников (зависимые переменные). Отобранные для исследования 29 сотрудников двух колл-центров на протяжении трех недель заполняли анкеты перед началом работы и два раза в течение рабочего дня непосредственно после обработки звонков клиентов в колл-центр. В анкетах требовалось оценить собственное эмоциональное состояние и состояние клиента. Данные об эмоциональных состояниях сопоставлялись с данными о продуктивности и качестве выполняемой работы. По результатам исследования была выявлено, что положительное эмоциональное состояние в начале рабочего дня обуславливает склонность работника к положительному восприятию эмоционального состояния партнеров по взаимодействию (клиентов), положительному самочувствию после рабочих событий (звонков клиентов), а также увеличивает продуктивность и качество работы сотрудников. И, наоборот, отрицательное эмоциональное состояние в начале рабочего дня приводит к негативному восприятию партнеров по взаимодействию, рабочих событий и отрицательно сказывается на продуктивности и качестве работы сотрудников (Rothbard, Steffanie, 2011).

Результаты эмпирических исследований Н. Ротбард подтверждают валидность теории ритуалов интеракций Р. Коллинза. Исходя из этого представляется эффективным использование теории ритуалов интеракций для повышения мотивации сотрудников организаций. На прикладном уровне теория ритуалов интеракций предполагает следующие следствия:

- 1) высокая значимость мониторинга эмоционального состояния персонала;
- 2) поощрение неформального общения сотрудников;
- 3) предотвращение и медиация конфликтов;
- 4) отказ от избыточных негативных санкций;
- 5) организация параметров взаимодействий сотрудников в соответствии с аналитической схемой ритуалов интеракций Р. Коллинза для повышения их позитивных эффектов.

Ранее в этой статье мы поставили вопросы относительно условий формирования, динамики идентичности сотрудников организации, условий возможности харизматического лидерства в организации. Идентичность в терминах теории ритуалов интеракций — это символ, имеющий эмоциональную значимость для индивида и представленный в виде желаемого образа себя, а также в виде поведен-

ческих особенностей, связанных с этим образом. Индивид может интернализировать некий образ в качестве идеального, участвуя в высокоинтенсивных ритуалах интеракций на стадии первичной (семья) и вторичной (школа, университет) социализации, — в этом случае идентичность может быть несовместима с требованиями организации. Харизматический лидер, будучи инициатором высокоинтенсивных ритуалов интеракций, создателем общезначимых символов, может имплицитно предложить сотрудникам организации собственный образ в качестве идентичности. Харизматический лидер — это индивид с высоким уровнем эмоциональной энергии, находящийся в центре внимания и «заряжающий» энергией прямо или косвенно взаимодействующих с ним индивидов (Collins, 2004).

В этой связи представляется интересным рассмотреть стиль руководства основателя компании Apple Стива Джобса. Он смог стать источником мотивации для сотрудников компании и символом Apple для широкой аудитории потенциальных потребителей продукции. На теоретическом уровне стиль руководства Стива Джобса является «негативным случаем», т.е. потенциально опровергающим базовые или производные теоретические положения явлением. Анализ «негативных случаев» представляется важным с точки зрения проверки научности теории (Поппер, 1983) и её обоснования (Штейнберг, 2009).

Резкость С. Джобса в оценках работы подчиненных, чрезмерная требовательность, безусловно, не могли способствовать продуктивной работе, понижая эмоциональную энергию сотрудников Apple. Однако «управленческий деспотизм» Джобса сочетался с парадоксальным мышлением и общей склонностью к пренебрежению принятыми нормами, что делало его центром внимания (Айзексон, 2012). Джобс своим поведением продуцировал высокоинтенсивные ритуалы интеракций второго (обсуждения его качеств и поступков) и третьего порядков (качества и поступки руководителя как предмет мышления сотрудников). Рядовой сотрудник, демонстрирующий подобное поведение, был бы, скорее всего, уволен, но позиция руководителя и высокие результаты работы компании создавали веру сотрудников в исключительные личные качества Стива Джобса. Харизматическое лидерство — это не производная от личных качеств индивида, присущих ему изначально, а особая конфигурация деталей взаимодействий, наделяющих образ лидера эмоциональной значимостью.

Таким образом, теория ритуалов интеракций предоставляет ясную и адекватную имеющимся в распоряжении социолога инструментам схему анализа различных аспектов мотивации работников. Проектирование корпоративной культуры, создание харизматических лидеров, формирование приверженности работников целям организации, повышение удовлетворенности рабочим процессом, — эти и другие задачи, связанные с формированием трудовой мотивации, вполне поддаются решению в представленной перспективе.

Относительная малоизвестность теории ритуалов интеракций в России лишает менеджеров отечественных компаний научно обоснованных ориентиров

как в отношении мотивации персонала, так и других организационных проблем. С учетом широких возможностей практического применения теории представляются необходимыми дальнейшие эмпирические исследования в рамках этой теории и развитие наличных теоретических ресурсов.

### Библиографический список

1. Айзексон, У. (2012). *Стив Джобс*. Пер. с англ. Д. Горяниной, Ю. Полещук, А. Цырульниковой, А. Чередниченко. Москва: «Астрель: CORPUS».
2. Бакурадзе, А. Б. (2013). Влияние ценностей на мотивацию труда педагогов. *Инновационные проекты и программы в образовании*, 1, 18–21.
3. Батыгин, Г. С. (1986). *Обоснование научного вывода в прикладной социологии*. Москва: Наука.
4. Бухарова, Н. В. (2014). Стимулирование в системе мотивации труда. *Социально-политические науки*, 1, 59–65.
5. Гарфинкель, Г. (2007). *Исследования по этнометодологии*. Санкт-Петербург: Питер.
6. Герасименко, Д. А. (2013). Особенности мотивации труда государственных гражданских служащих. *Электронный вестник Ростовского социально-экономического института*, 3, 19–29.
7. Гофман, И. (2003). *Анализ фреймов: эссе об организации повседневного опыта*. Пер. с англ., под ред. Г. С. Батыгина и Л. А. Козловой; вступ. статья Г. С. Батыгина. Москва: Институт социологии РАН.
8. Гофман, И. (2000). *Представление себя другим в повседневной жизни*. Пер. с англ. и вступ. статья А. Д. Ковалева. Москва: «КАНОН-пресс-Ц», «Кучково поле».
9. Гофман, И. (2009). *Ритуал взаимодействия: очерки поведения лицом к лицу*. Пер. с англ.; под ред. Н. Н. Богомоловой, Д. А. Леонтьева. Москва: Смысл.
10. Жулина, Е. Г. (2009). Мотивация труда и её влияние на качество трудовой жизни. *Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета*, 3, 153–157.
11. Захаров, А. Н. (2014). Особенности и проблемы мотивации труда в сельском хозяйстве. *Вестник НГИЭИ*, 1, 27–37.
12. Коллинз, Р. (2002). *Социология философий. Глобальная теория интеллектуальных изменений*. Пер. с англ. Н. С. Розова и Ю. Б. Вертгейм. Новосибирск: Сибирский хронограф.
13. Корзенко, Н. И., Хорева, А. С. (2015). Стимулирование и мотивация труда в организации. *Вестник Челябинского государственного университета*, 1, 127–128.
14. Красников, И. В. (2010). Развитие мотивации труда в условиях становления новых институциональных структур. *Вестник Чувашского университета*, 1, 378–387.
15. Кулыгин, В. (2004). Теория рационального выбора — возникновение и современное состояние. *Социологические исследования*, 1, 27–36.
16. Любичкая, В. А. (2011). Система мотивации и стимулирования труда работников промышленного предприятия в рыночной среде. *Известия Иркутской государственной экономической академии*, 1, 99–102.
17. Маслоу, А. (2008). *Мотивация и личность*. Санкт-Петербург: Питер.

18. Мид, Дж. Г. (2009). *Избранное*: сб. переводов. Сост. и переводчик В. Г. Николаев. Отв. ред. Д. В. Ефременко. Москва: РАН ИНИОН.
19. Наумова, Л. В. (2008). Вознаграждение как фактор мотивации труда преподавателей вузов в 1985–1995 гг.: на материалах Тверской области. *Вестник Чувашского университета*, 4, 93–97.
20. Осипов, Г. В. (2011). *История социологии в Западной Европе и США*. Москва: «НОРМА».
21. Поппер, К. (1983). *Логика и рост научного знания (избранные работы)*. Сост., общ. ред. и вступ. статья В. Н. Садовского. Москва: «Прогресс».
22. Пхаладзе, С. Г. (2012). Мотивационные теории персонала и управление мотивацией труда. *Бизнес Информ*, 2, 206–209.
23. Сурикова, Е. А., Радченко, М. О. (2015). Сравнительная характеристика принципов мотивации труда персонала: зарубежный и российский опыт. *Экономика и управление в XXI веке: тенденции развития*, 19 (1), 94–99.
24. Труфанова, Т. А., Воеводина, А. П. (2013). Проблема управления мотивацией труда в современных организациях. *Социально-экономические явления и процессы*, 6, 138–144.
25. Туев, В. А. (2014). Мотивация труда и развитие потребностей личности. *Известия Иркутской государственной экономической академии*, 4, 177–182.
26. Ушач, И. Г. (2008). Производительность и мотивация труда в сельском хозяйстве. *Аграрный вестник Урала*, 2, 13–16.
27. Федоренко, И. В., Кузьма, Е. В. (2008). Мотивация труда как основа его эффективности. *Вестник клинической больницы*, 51, 3 (3), 29–32.
28. Хуако, А. Н. (2011). Организация и мотивация труда: зарубежный опыт. *Теория и практика общественного развития*, 8, 324–326.
29. Черемошкина, Л. В. (2005). Современные проблемы мотивации труда. *Ученые записки*, 2, 14–23.
30. Штейнберг, И., Шанин, Т., Ковалев, Е., Левинсон, А. (2009). *Качественные методы. Полевые социологические исследования*. Санкт-Петербург: «Алетейя».
31. Якимов, В. Н. (2012). Стимулирование и мотивация труда в организации. *Государство и гражданское общество: политика, экономика, право*, 4, 61–67.
32. Burns, S. L. (2012). "Lecturing's work": a collaborative study with Harold Garfinkel. *Human Studies*, 35 (2), 175–192.
33. Collins, R. (2004). *Interaction ritual chains*. Princeton: Princeton University Press.
34. Heath, C. & Luff, P. (1992). Collaboration and control: crisis management and Multimedia Technology in London Underground Line Control Rooms. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 1, 69–94.
35. Homans, G. (1974). *Social Behavior: Its Elementary Forms*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
36. MacKay, R. (1978). How teachers know: a case of epistemological conflict. *Sociology of Education*, 51 (3), 177–187.
37. Mayo, E. (2003). *The human problems of an industrial civilization*. London: Routledge.
38. McGregor, D. (1957). The human side of enterprise. *Management Review*, 2, 41–49.

39. Metiu, A. & Rothbard, N. (2013). Task Bubbles, Artifacts, Shared Emotion, and Mutual Focus of Attention: A Comparative Study of the Microprocesses of Group Engagement. *Organization Science*, 24 (2), 455–475.
40. Rothbard, N. & Steffanie, W. (2011). Waking Up on the Right or Wrong Side of the Bed: Start-of-workday Mood, Work Events, Employee Affect, and Performance. *Academy of Management Journal*, 54 (5), 964–975.
41. Shamir, B. (1991). Meaning, Self and Motivation in Organizations. *Organization studies*, 12 (3), 405–424.
42. Suchman, L. (1987). *Plans and situated actions: the problem of human-machine communication*. New York: Cambridge University Press.
43. Turner, J. (1987). Toward a Sociological Theory of Motivation. *American Sociological Review*, 52 (1), 15–27.

Статья поступила в редакцию 02.11.2015.

.....

## SOCIOLOGICAL FOUNDATION OF MOTIVATION: AN EXPLANATORY MODEL OF THE INTERACTION RITUALS THEORY

*Pereselkova Z. Y., Inshakov V. V.*

Pereselkova Zinaida Yurevna, Orenburg State University, 460018, Russia, Orenburg region,  
Orenburg, ave. Victory, 13. E-mail: anizz@yandex.ru

Inshakov Vadim Vadimovich, Orenburg State University, 460018, Russia, Orenburg region,  
Orenburg, ave. Victory, 13. E-mail: vadimshakov@gmail.com

This article is devoted to the study of motivation within sociology with an explanatory model of the theory of interaction ritual R. Collins. The relevance of the topic chosen is justified by the continuing dependence of the sociology of psychological theories of motivation, in this connection, the purpose of the study is to describe and study the effectiveness of a sociological approach to the analysis of labor relations in terms of their impact on the labor motivation of employees. The authors analyzed the relation of general sociological theories to the problems of motivation (exchange theory, symbolic interactionism, ethnomethodology, the psychoanalytic model of personality), highlighted their conceptual foundation. The theory of motivation G. Turner, based on an eclectic mix of all measurable reduction (for motivation purposes of analysis) sociological theories, indicated its lack of attempts of this theoretical "synthesis". In this connection, the authors it substantiates the idea of the possibility of using the theory of interaction ritual R. Collins as a general theory of motivation that can explain the whole range of work of the individual — from the daily nonreflexive routine to extremely concerned and active work. It is proved that one of the factors that determine the labor behavior of the individual is the need for material security rituals interactions. The possibilities of justification from the point of view of the theory of interaction rituals of motivation technicians. Substantiates the validity of the theory of interactional rituals based on empirical studies N. Rothbard, conducted in groups of two projects (Shield and Gateway) Fortune 500 companies (TechCo), software development, and also among employees of call centers.

*Key words:* labor motivation, interaction ritual theory, emotional energy (EE), EE-seeker, rituals, interaction rituals market, social action.

## References

1. Ayzekson, U. (2012). *Stiv Dzhobs* [Stiv Dzhobs]. Per. from english D. Goryaninoy, Yu. Poleschuk, A. Tsyirulnikovoy, A. Cherednichenko. Moscow, "Astrel: CORPUS».

2. Bakuradze, A. B. (2013). Vliyanie cennostej na motivaciyu truda pedagogov [The impact of values on motivation of teachers]. *Innovacionnye proekty i programmy v obrazovanii* [Innovative projects and programmes in education], 1, 18–21.
3. Batygin, G. S. (1986). *Obosnovanie nauchnogo vyvoda v prikladnoj sociologii* [The justification of scientific inference in applied sociology]. Moskva: Nauka.
4. Buharova, N. V. (2014). Stimulirovanie v sisteme motivacii truda [Stimulation in the system of labour motivation]. *Social'no-politicheskie nauki* [Social and political Sciences], 1, 59–65.
5. Garfinkel, G. (2007). *Issledovaniya po etnometodologii* [Studies in ethnomethodology]. St. Petersburg: Peter.
6. Gerasimenko, D. A. (2013). Osobennosti motivacii truda gosudarstvennyh grazhdanskih sluzhashchih [Features of motivation of civil servants]. *EHlektronnyj vestnik Rostovskogo social'no-ehkonomicheskogo instituta* [Electronic Bulletin of the Rostov social and economic Institute], 3, 19–29.
7. Gofman, I. (2003). *Analiz freymov: esse ob organizatsii povsednevnogo opyita* [Frame Analysis: An Essay on the organization of everyday experience]. Per. from english, ed. G. S. Batygina i L. A. Kozlovoy; enter. article G. S. Batygina. Moscow: Institute of Sociology, Russian Academy of Sciences.
8. Gofman, I. (2000). *Predstavlenie sebya drugim v povsednevnoy zhizni* [Presentation of Self in everyday life]. Per. from english. and enter. article A. D. Kovaleva. Moscow: "Canonpress-C", "Kuchkovo field".
9. Gofman, I. (2009). *Ritual vzaimodeystviya: Ocherki povedeniya litsom k litsu* [Ritual interactions: Essays conduct face to face]. Per. with english; ed. N. N. Bogomolovoy, D. A. Leonteva. Moscow: Meaning.
10. Zhulina, E. G. (2009). Motivaciya truda i eyo vliyanie na kachestvo trudovoy zhizni [Labor motivation and its impact on the quality of working life]. *Vestnik Saratovskogo gosudarstvennogo social'no-ehkonomicheskogo universiteta* [Bulletin of Saratov state socio-economic University], 3, 153–157.
11. Zaharov, A. N. (2014). Osobennosti i problemy motivacii truda v sel'skom hozyajstve [Features motivacii i problemy truda v sel'skom hozyajstve]. *Vestnik NGIEHI* [Vestnik NGIEHI], 1, 27–37.
12. Kollinz R. (2002). *Sociologiya filosofij. Global'naya teoriya intellektual'nyh izmenenij* [The sociology of philosophies. Global theory of intellectual changes]. Per. s angl. N. S. Rozova i YU. B. Vertgejm. Novosibirsk: Sibirskij hronograf.
13. Korzenko, N. I., Horeva, A. S. (2015). Stimulirovanie i motivaciya truda v organizacii [The incentives and motivation of labor in the organization]. *Vestnik CHelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta* [Bulletin of the Chelyabinsk state University], 1, 127–128.
14. Krasnikov, I. V. (2010). Razvitie motivacii truda v usloviyah stanovleniya novykh institucional'nyh struktur [The development of labor motivation in the conditions of formation of new institutional structures]. *Vestnik CHuvashskogo universiteta* [Bulletin of the Chuvash University], 1, 378–387.
15. Kultygin, V. (2004). Teoriya racional'nogo vybora — vozniknovenie i sovremennoe sostoyanie [Rational choice theory — the emergence and current state]. *Sociologicheskie issledovaniya* [Sociological research], 1, 27–36.

16. Lyubickaya, V. A. (2011). Sistema motivacii i stimulirovaniya truda rabotnikov promyshlennogo predpriyatiya v rynochnoj srede [The system of motivation and stimulation of work of workers of industrial enterprises in a market environment]. *Izvestiya Irkutskoj gosudarstvennoj ehkonomicheskoy akademii* [News of Irkutsk state economic Academy], 1, 99–102.
17. Maslou, A. (2008). *Motivaciya i lichnost* [Motivation and personality]. Sankt-Peterburg: Piter.
18. Mid, Dzh. G. (2009). *Izbrannoe: sb. Perevodov* [Favorites: collection of translations]. Sost. i perevodchik V. G. Nikolaev. Otv. red. D. V. Efremenko. Moskva: RAN INION.
19. Naumova, L. V. (2008). Voznagrazhdenie kak faktor motivacii truda prepodavatelej vuzov v 1985–1995 gg.: na materialah Tverskoj oblasti [Reward as factor of motivation of University teachers in 1985–1995 years: on materials of the Tver region]. *Vestnik CHuvashskogo universiteta* [Bulletin of the Chuvash University], 4, 93–97.
20. Osipov, G. V. (2001). *Istoriya sotsiologii v Zapadnoy Evrope i SShA* [History of Sociology in Western Europe and the United States]: Proc. Benefit. Moscow: "Norm".
21. Popper, K. (1983). *Logika i rost nauchnogo znaniya (izbrannye raboty)* [Logic and growth of scientific knowledge (selected works)]. Sost., obshch. red. i vstup. stat'ya V. N. Sadovskogo. Moskva: "Progress".
22. Phaladze, S. G. (2012). Motivacionnye teorii personala i upravlenie motivaciej truda [Motivational theories of personnel management and motivation]. *Biznes Inform* [Business Inform], 2, 206–209.
23. Surikova, E. A., Radchenko, M. O. (2015). Sravnitel'naya harakteristika principov motivacii truda personala: zarubezhnyj i rossijskij opyt [Comparative characteristics of the principles of motivation of personnel: foreign and Russian experience]. *Ehkonomika i upravlenie v XXI veke: tendencii razvitiya* [Economics and management in XXI century: tendencies of development], 19 (1), 94–99.
24. Trufanova, T. A., Voevodina, A. P. (2013). Problema upravleniya motivaciej truda v sovremennyh organizacijah [The problem of motivation in modern organizations]. *Social'no-ehkonomicheskie javleniya i process* [Socio-economic phenomena and processes], 6, 138–144.
25. Tuev, V. A. (2014). Motivaciya truda i razvitie potrebnostej lichnosti [Labor motivation and development needs of the individual]. *Izvestiya Irkutskoj gosudarstvennoj ehkonomicheskoy akademii* [News of Irkutsk state economic Academy], 4, 177–182.
26. Ushach, I. G. (2008). Proizvoditel'nost' i motivaciya truda v sel'skom hozyajstve [The performance and motivation of labour in agriculture]. *Agrarnyj vestnik Urala* [Agrarian Bulletin of the Urals], 2, 13–16.
27. Fedorenko, I. V., Kuz'ma, E. V. (2008). Motivaciya truda kak osnova ego ehffektivnosti [Labor motivation as a basis for its effectiveness]. *Vestnik klinicheskoy bol'nicy*, 51 [Bulletin of clinical hospital No. 51], 3 (3), 29–32.
28. Huako, A. N. (2011). Organizaciya i motivaciya truda: zarubezhnyj opyt [Organization and motivation of labour: foreign experience]. *Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya* [Theory and practice of social development], 8, 324–326.
29. CHeremoshkina, L. V. (2005). Sovremennye problemy motivacii truda [Modern problems of labor motivation]. *Uchenye zapiski* [Scientific notes], 2, 14–23.

30. SHtejnberg, I., SHanin, T., Kovalev, E., Levinson, A. (2009). *Kachestvennyye metody. Polevye sociologicheskie issledovaniya* [Qualitative methods. Field sociological research]. Sankt-Peterburg: "Aletejya".
31. YAKimov, V. N. (2012). Stimulirovanie i motivaciya truda v organizacii [The incentives and motivation of labor in the organization]. *Gosudarstvo i grazhdanskoe obshchestvo: politika, ehkonomika, pravo* [The state and civil society: politics, Economics, law], 4, 61–67.
32. Burns, S. L. (2012). "Lektorskaya rabota": sovместное issledovanie s Garol'd Garfinkel' ["Lecturing's work" a collaborative study with Harold Garfinkel]. *Issledovaniya Na Lyudyah* [Human Studies], 35 (2), 175–192.
33. Kollinz, R. (2004). *Cepochki ritualov interakcij* [Interaction ritual chains]. Princeton: Princeton University Press.
34. Hit, K., Laff, P. (1992). Sotrudnichestvo i kontrol': krizisnyj menedzhment i mul'timedijnye tekhnologii v londonskih komnatah kontrolya podzemnyh linij [Collaboration and control: crisis management and Multimedia Technology in London Underground Line Control Rooms]. *Komp'yuternaya podderzhka kooperativnoj raboty (KPKR)* [Computer Supported Cooperative Work (CSCW)], 1, 69–94.
35. Homans, G. (1974). *Social'noe Povedenie: Ego EHlementarnye Formy* [Social Behavior: Its Elementary Forms]. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
36. MakKej, R. (1978). Otkuda uchitelya znayut: sluchaj ehpiistemologicheskogo konflikta [How teachers know: a case of epistemological conflict]. *Sociologiya obrazovaniya* [Sociology of Education], 51 (3), 177–187.
37. Mehjo, E. H. (2003). *CHelovecheskie problemy industrial'noj civilizacii* [The human problems of an industrial civilization]. London: Routledge.
38. MakGregor, D. (1957). CHelovecheskaya storona predpriyatiya [The human side of enterprise]. *Upravlencheskoe obozrenie* [Management Review], 2, 41–49.
39. Meht'yu, A., Rotbard, N. (2013). Puzyri zadach, artifakty, obshchee ehemocional'noe sostoyanie i obshchij fokus vnimaniya: sravnitel'noe issledovanie mikroprocessov grup-povogo вовлечения [Task Bubbles, Artifacts, Shared Emotion, and Mutual Focus of Attention: A Comparative Study of the Microprocesses of Group Engagement]. *Teoriya organizacii* [Organization Science], 24 (2), 455–475.
40. Rotbard, N., Stehffani, V. (2011). Prosyppayas' na pravil'noj ili nepravil'noj storone krovati: nastroyenie v nachale rabocheho dnya, rabochie sobytiya, affekt rabotnika i proizvoditel'nost' [Waking Up on the Right or Wrong Side of the Bed: Start-of-workday Mood, Work Events, Employee Affect, and Performance]. *ZHurnal akademii menedzhmenta* [Academy of Management Journal], 54 (5), 964–975.
41. Shamir, B. (1991). Znachenie, samost' i motivaciya v organizaciyah [Meaning, Self and Motivation in Organizations]. *Issledovaniya organizacij* [Organization studies], 12 (3), 405–424.
42. Sachmen, L. (1987). *Plany i situativnye dejstviya: problema kommunikacii "chelovek-mashina"* [Plans and situated actions: the problem of human-machine communication]. New York: Cambridge University Press.
43. Tyorner, Dzh. (1987). K sociologicheskoy teorii motivacii [Toward a Sociological Theory of Motivation]. *Amerikanskoe sociologicheskoe obozrenie* [American Sociological Review], 52 (1), 15–27.