

Afonina I.Y.
COMMUNICATIVE BEHAVIOUR STRATEGIES IN PROFESSIONAL MEANINGFUL SITUATIONS OF INTERCULTURAL COMMUNICATION

The article is devoted to the analysis of psychological aspects of communicative behavior in professional meaningful intercultural situations. The analysis of empirical and theoretical research on the communication strategies of partner behavior in the field of intercultural business communication in terms of socio-psychological, cultural and linguistic factors of communication is presented. The objective criteria of social communication spheres and types of communication macrospheres has been considered. The analysis of scientific researches as regards professional communication as a special form of social communication has been made. Types of social communication have been considered: special, non-special, interpersonal, mass, etc. Meaningful and object characteristics of each area of communication with the implementation of the basic functions of business communication have been examined. The analysis of socio-psychological behavioral characteristics of the communicative behavior of the business foreign society and the specific situation of professional interaction have been presented. Sources - 10.

Key words: communication, professional interaction, communicative behaviour strategies, valuable orientations, intercommunication, interpersonal relations and links, intentional model of interpersonal communication.

Афоніна Ірина Юрїївна - аспірантка кафедри соціальної та практичної психології Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля, м. Луганськ

УДК 005.3536:657.6

Безсмертна В.В.

СПЕЦИФИКА ТА КЛЮЧОВІ МЕТОДИ СОЦІАЛЬНОГО АУДИТУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ

У статті визначається сфера регулювання соціального аудиту, місце та роль соціального аудиту в системі управління соціальними процесами компанії; зазначаються основні правові акти, які використовуються при здійсненні соціального аудиту, який є складовою частиною загальної сфери захисту прав і свобод людини, розглядаються основні методи проведення соціального аудиту та практичні засади соціальної відповідальності як нові філософії ведення бізнесу та концепції господарської життєдіяльності. Джерел - 9.

Ключові слова: соціальні права, соціальна сфера, соціальний аудит, соціальна відповідальність, соціоекономічні показники.

Постановка проблеми. Соціальний аудит у сучасних умовах господарювання виступає дієвим інструментом розв'язання багатьох наявних проблем соціально-економічного розвитку суспільства. Вибір методів управління не випадковий, а відбувається саме у час, коли сама категорія «соціальний розвиток» та об'єкт, на який вона спрямована, зазнають значних змін. Соціальний аудит – явище доволі нове не тільки в Україні, але й і за її межами, а тому недостатньо вивчене та описане у науковій літературі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Із зарубіжних вчених, які займаються розробкою цієї проблематики, слід виділити Жака Інгалеса, Мартину де ля Корд, Убера Ландьє, серед вчених близького зарубіжжя – А. Жукова [3], В. Кисельова [4], Ю. Попова, А. Шулуца [5], В. Мешкова [6] та ін. У їх публікаціях розглядаються теоретичні основи соціального аудиту, його види та механізми реалізації, однак основна увага зосереджується на аудиті системи управління людськими ресурсами. В Україні дослідженню аудиту як комерційної діяльності присвячені роботи М. Білухи, Ф. Бутинця, проблеми соціально-відповідального бізнесу розглядаються в роботах О. Балакіревої, Ю. Галустян [7], О. Прогнімак, О. Іщенко, О. Касперовича [8]. Окремо слід виділити роботи А. Андрущенко та С. Волкова, у яких соціальний аудит розглядається як механізм оптимізації розвитку соціальної сфери [9]. Разом з тим, вкрай мало ґрунтовних досліджень щодо розвитку системи аудиту макроекономічних процесів, методів та методик соціального аудиту на Україні.

Виклад основного матеріалу та результатів дослідження. Концептуальна система, за допомогою якої характеризується соціальний елемент розвитку, змінює, запозичує та пристосовує категоріальний апарат, який традиційно пов'язують з процесом управління, зокрема контролем та аудитом. Тому, враховуючи загальну тенденцію спрямування розвитку суспільства на його соціально-економічні аспекти, актуальною задачею у підготовці фахівців-управлінців є навчання їх спеціальним технологіям соціального аудиту.

Соціальний аудит як комплексний інститут обстеження соціальної сфери підприємств не має конкретного закріплення в міжнародних актах. Однак його можна віднести до об'єктів міжнародно-правового регулювання, які включаються у сферу захисту прав і свобод людини, оскільки однією з основних цілей соціального аудиту є сприяння у запобіганні соціальних конфліктів, які, в першу чергу, відбуваються через порушення соціальних прав громадян.

На соціальний аудит поширюють свою дію численні договори та угоди як універсального, так і регіонального характеру, а також міжнародна судова практика. В окремих випадках він може бути складовим елементом системи міжнародного контролю. Велике значення у сфері регулювання соціального аудиту належить регіональним угодам у сфері прав і свобод людини, які укладаються в рамках європейських організацій – Ради Європи та Європейського союзу. До основоположних актів Ради Європи у цій галузі слід віднести Європейську конвенцію про захист прав людини і основних свобод 1950 р. та Європейську соціальну хартію 1961 р.

Європейська соціальна хартія більшою мірою забезпечує захист соціальних прав громадян, і на положення якої необхідно орієнтуватися при обстеженні соціального середовища підприємства (організації) при проведенні соціального аудиту. До основних соціальних прав цієї угодою віднесені [2]:

- право на працю;
- право на об'єднання;
- право на укладення колективних договорів;
- право на соціальне забезпечення;
- право на соціальну та медичну допомогу;
- право сім'ї на соціальний, правовий та економічний захист;
- право трудящих-мігрантів та їхніх сімей на захист і допомогу.

За останні роки посилюється вплив на розвиток і напрямок діяльності соціального аудиту з боку Європейського союзу (ЄС).

Нормативні правові акти ЄС, що видаються у формі регламентів, директив або рішень, регулюють багато питань, які стикаються зі сферою дії та застосування соціального аудиту. Однією з основних цілей Європейського союзу є сприяння «... досягненню високого рівня зайнятості і соціального захисту, рівноправності чоловіків і жінок ... підвищенню життєвого рівня і якості життя» [1].

Останнім часом багато компаній підкреслюють свою соціально відповідальну діяльність – це не лише підвищує їх авторитет в очах громадськості, але і позитивно впливає на рейтинг цих компаній.

Сучасний соціальний аудит оцінює організацію і демонструє внесок у вирішення соціальних, економічних і екологічних завдань. Такий аудит дозволяє зрозуміти, яким чином діяльність організації відповідає суспільним цілям і цінностям, оцінити міру досягнення некомерційних цілей, шляхом систематичного і регулярного моніторингу її діяльності і поглядів представників різних груп інтересів.

Корпоративна соціальна відповідальність, як одна з основних складових управління підприємством, є умовою його стабільного і стійкого розвитку. Поліпшення умов праці і життєвого рівня працівників, створення сприятливого соціально-психологічного клімату у середині колективу, впровадження інноваційних рішень сприяють зростанню продуктивності праці, підвищенню лояльності, залученню кращих фахівців і утриманню кваліфікованого персоналу. Сучасні підприємства проводять свою діяльність в стандарті соціальної відповідальності, але лише деякі з них представляють дану інформацію як соціальну рекламу підприємства і PR-компаній, просуваючи переваги самого підприємства на ринку.

Залежно від виду соціального аудиту, рівня його проведення, того чи іншого етапу соціального аудиту застосовуються різні методи. Методи соціального аудиту – це сукупність прийомів, підходів, способів вивчення соціоекономічних процесів у їх динаміці і статиці. Характерними особливостями методів соціального аудиту є:

- використання системи соціоекономічних показників;
- вивчення причин зміни цих соціоекономічних показників;
- виявлення і вимірювання взаємозв'язку між ними [6].

Система соціоекономічних показників, які підлягають вивченню, формується в ході планування соціального аудиту, уточнюється в процесі його проведення. Метою соціального аудиту

є розкриття та вивчення причин подібного стану соціоекономічних показників, можливостей їх зміни у кращу або гіршу сторону; виявлення факторів, що впливають на динаміку цих показників.

Прийняття будь-яких стратегічних і тактичних рішень в соціальному аудиті починається, опосередковується і закінчується аналітичною роботою – процесом дослідження соціоекономічного стану і основних результатів соціальної діяльності об'єкта соціального аудиту (підприємства, галузі, регіону). Аналітична робота направлена на оцінку соціоекономічного стану і можливостей соціального об'єкта аудиту для визначення стратегічних цілей, ефективності прийнятих рішень в області соціоекономічної політики.

Технологія проведення соціального аудиту передбачає органічне включення її в діючу систему управління на будь-якому рівні – чи то підприємство, галузь, регіон або національне господарство. Основними блоками, складовими системи управління є: стратегічне і поточне планування соціального розвитку; облік; контроль. Планування визначає напрямки та зміст соціальної діяльності об'єкта соціального аудиту; облік забезпечує збір, систематизацію та узагальнення даних, необхідних для управління соціальними процесами. Проведена в ході соціального аудиту аналітична робота передбачає первинну обробку соціоекономічних даних, що дозволяє прийняти необхідні рішення.

Специфіка соціального аудиту базується в основному на природі і характері об'єкта соціального аудиту – комплексі соціоекономічних показників, які диктують використання тих чи інших методів, методик, інструментів, відповідних даним типом. При проведенні соціального аудиту використовуються соціологічні методи дослідження. Всі методи збору інформації при проведенні соціального аудиту можна розділити на дві великі групи: кількісні і якісні.

Кількісні методи призначені для вивчення об'єктивних, кількісно вимірюваних соціоекономічних показників, що характеризують стан членів трудових колективів, якісні – є переважно описовими.

Кількісні методи збору інформації відрізняються від якісних тим, що на підставі отриманих даних можливо будувати прогнози розвитку подій, говорити про соціальний розвиток, про соціальний портрет працівника. Дані дослідження представляються у вигляді статистичних розподілів, шкальних показників, індексів і т.п. Надійність результатів досягається достовірним повторенням встановлених зв'язків.

До кількісних методів соціального аудиту належать:

- полуформалізовані інтерв'ю (поєднання формалізованого і вільного інтерв'ю);
- експертні інтерв'ю;
- фокус-групові дискусії;
- експеримент;
- бенчмаркінг;
- ассесмент-центр.

Якісні методи призначені для отримання за допомогою спеціальних технологій так званої глибокої інформації. Їх називають також інтерпретаційними методами, оскільки вони дозволяють отримати інформацію про мотиви поведінки людей та причини такої поведінки. Дані якісних досліджень представляються у вигляді висловлювань, документів, інтелектуальних продуктів групових дискусій тощо. Надійність результатів досягається достовірним описом виявлених випадків і думок.

Якісні методи включають збір, аналіз та інтерпретацію даних шляхом спостереження за тим, що люди роблять і говорять. Основними методами є:

- фокус-група;
- глибокі інтерв'ю;
- експертні оцінки;
- спостереження;
- метод публіцистичного прогнозування.

Кількісні та якісні методи досліджень не можна протиставляти, так як вони взаємопов'язані і доповнюють один одного. Тільки при такому підході до їх застосування при проведенні соціального аудиту можливе отримання достовірної інформації.

Такий підхід дозволяє виявити здатність об'єкта соціального аудиту вирішувати соціальні проблеми, надають безпосереднє вплив на трудову діяльність членів трудових колективів.

Хорошу допомогу соціальним аудиторам може надати аналіз вторинних даних (контент-аналіз) – збір і аналіз соціоекономічної інформації про об'єкт соціального аудиту з відкритих

джерел. Цей метод є одним з ефективних методів дослідження при проведенні соціального аудиту. Слово "контент" означає зміст (або зміст) документа. Стосовно до соціального аудиту контент-аналізом називається метод збирання кількісних даних про досліджуваних соціально-економічних процесах соціального об'єкта аудиту, що містяться у відповідних документах. Під документом при цьому розуміється не фінансова звітність замовника і все написане або вимовлене з питань, що належать до галузі соціального аудиту. Контент-аналізу можуть бути піддані крім офіційних документів газетні чи журнальні статті, оголошення, телевізійні виступи, кіно – і відеозапису, гасла.

При використанні цього методу слід мати на увазі те, що соціальний аудитор здатний поглянути на проблеми соціального об'єкта аудиту з боку, йому будуть краще видніші ті характеристики і тенденції, підприємства, галузі, регіону, національного господарства, які вони вважають несуттєвими.

З допомогою цього методу можуть вивчатися стереотипи свідомості різних соціальних груп об'єкта соціального аудиту, виявлятися спрямованість демонстрацій різних категорій працівників, трудових колективів, відмінності в трактуваннях одного і того ж соціального події у різних соціальних груп об'єкта соціального аудиту.

Одним з найбільш трудомістких видів робіт соціальних аудиторів є аналітична робота, яка являє собою набір застосовуваних аналітичних інструментів і методів до показників різних соціально-економічних документів для виявлення суттєвих зв'язків і характеристик і перетворення даних в інформацію. В результаті аналітичної роботи підвищується обґрунтованість висновків. Ініціаторами та замовниками проведення соціального аудиту можуть бути роботодавці, профспілки та органи влади.

Висновки. Складені за результатами соціального аудиту публічні звіти інформують суспільство, акціонерів, співробітників, партнерів і клієнтів про темпи реалізації планів підприємства у напрямі соціального забезпечення, економічної і екологічної стабільності. Соціальний аудит є інструментом регулярної та всебічної оцінки соціальних відносин як всередині Компанії, так і в її зовнішньому оточенні, дозволяє зрозуміти очікування всіх зацікавлених сторін, налагодити і підтримувати з ними діалог, провести аналіз факторів соціальних ризиків і намітити шляхи щодо мінімізації їх впливу.

Література

1. Бурах В. До питання про джерела права соціального забезпечення // Вісник Львівського національного університету. Серія юридична. — № 38. — С. 362-369.
2. Петрик О. А. Аудит: методологія і організація: Монографія. — К., 2003. — 260 с.
3. Жуков А. Л. Аудит заработной платы – действенный инструмент ликвидации дефицита достойного труда / А. Л. Жуков // Труд и социальные отношения. – 2007. – № 2. – С. 20–27.
4. Киселев И. А. Сравнительное трудовое право / И. Я. Киселев. – М. : ТК Велби, 2005. – 320 с.
5. Шурус А. А. Концепция российской модели социального аудита / А. А. Шурус, Ю. Н. Попов // Народонаселение. – 2007. – № 4. – С. 45–56.
6. Мешков В. Р. Особенности российской модели социального аудита. Экспресс-серия / В. Р. Мешков. – М. : Издательский дом "АТиСО", 2009. – С. 410–417.
7. Балакірева О. М. Соціально відповідальний бізнес в Україні: поняття та основні чинники / О. М. Балакірева, Ю. М. Галустян // Український соціум. – 2007. – № 5–6. – С. 14–27.
8. Прогнімак О. Д. Формування соціальної відповідальності бізнесу: взаємодія з місцевими спільнотами та владою / О. Д. Прогнімак, О. В. Іщенко, О. Ю. Касперович // Український соціум. – 2007. – № 1. – С. 14–21.
9. Волков С. Соціальний аудит як механізм оптимізації управління розвитком соціальної сфери / С. Волков, А. Андрущенко // Профспілки України. – 2008. – № 4. – С. 10–13.

References

1. Burax V. Do pitannya pro dzherela prava social'nogo zabezpechennya // Visnik L'vivs'kogo nacional'nogo universitetu. Seriya yuridichna. — № 38. — S. 362-369.
2. Petrik O. A. Audit: metodologiya i organizaciya: Monografiya. — K., 2003. — 260 s.

3. Zhukov A. L. Audit zarabotnoj platy – dejstvennyj instrument likvidacii deficita dostojnogo truda / A. L. Zhukov // Trud i social'nye otnosheniya. – 2007. – № 2. – S. 20–27.
4. Kiselev I. A. Sravnitel'noe trudovoe pravo / I. Ya. Kiselev. – M. : TK Velbi, 2005. – 320 s.
5. Shulus A. A. Konceptiya rossijskoj modeli social'nogo audita / A. A. Shulus, Yu. N. Popov // Narodonaselenie. – 2007. – № 4. – S. 45–56.
6. Meshkov V. R. Osobennosti rossijskoj modeli social'nogo audita. Ekspres-seriya / V. R. Meshkov. – M. : Izdatel'skij dom "ATiSO", 2009. – S. 410–417.
7. Balakireva O. M. Social'no vidpovidal'nij biznes v Ukraїni: ponyattya ta osnovni chinniki / O. M. Balakireva, Yu. M. Galustyan // Ukraїns'kij socium. – 2007. – № 5–6. – S. 14–27.
8. Prognimak O. D. Formuvannya social'noi vidpovidal'nosti biznesu: vzajemodiya z miscevimi spil'notami ta vladoyu / O. D. Prognimak, O. V. Ishhenko, O. Yu. Kasperovich // Ukraїns'kij socium. – 2007. – № 1. – S. 14–21.
9. Volkov S. Social'nij audit yak mehanizm optimizacii upravlinnya rozvitkom social'noji sfery / S. Volkov, A. Andryushhenko // Profspilky Ukraїni. – 2008. – № 4. – S. 10–13.

Бессмертная В. В

Специфика и ключевые методы социального аудита в современных условиях хозяйствования

В статье определяется сфера регулирования социального аудита, место и роль социального аудита в системе управления социальными процессами компании; определены основные правовые акты, используемые при осуществлении социального аудита, который является составной частью общей сферы защиты прав и свобод человека, рассматриваются основные методы проведения социального аудита и практические принципы социальной ответственности как новые философии бизнеса и концепции хозяйственной жизнедеятельности. Источников - 9.

Ключевые слова: социальные права, социальная сфера, социальный аудит, социальная ответственность, социоэкономические показатели.

Bezsmertna V.V.

Specific features and key social audit methods in modern economic conditions

The article defines the sphere of regulation of social audit, the place and role of social audit in the social processes management, specifies the basic instruments which are used in the implementation of social audit, which is part of the general sphere of protection of human rights, discusses the basic methods of social audit and practical principles of social responsibility as a new business philosophy and concepts of economic activity. References - 9.

Keywords: social rights, social services, social audit, social responsibility, socio-economic indicators.

Безсмертна Віта Вікторівна – доцент кафедри менеджменту соціального забезпечення Навчально-наукового інституту праці та соціальних технологій Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля, м. Луганськ

УДК 316.613.434:004.738.5

Блискун О.О.

**СИСТЕМАТИЗОВАНИЙ АНАЛІЗ ТЕОРІЙ, КОНСТРУКТІВ ТА МОДЕЛЕЙ АГРЕСІЇ
(ЧАСТИНА 1)**

В статті подано огляд теорій, конструктів та моделей агресії людини: психоаналітичної теорії агресії, моделі агресії К. Лоренца, соціобіологічних моделей агресії, моделі агресії К. Хорні, теорії деструктивності Е. Фромма, моделей агресії на основі фрустраційної теорії агресивності. Показана необхідність розробки узагальнюючої системи класифікації моделей агресії, яка б урахувала наявність реального та кібер просторів.

Ключові слова: конструкти, моделі, агресія, кіберпростір, система класифікації.

Постановка проблеми. Феномен людської агресії характеризується надзвичайною складністю, багатфакторністю та великою кількістю форм і видів прояву агресивної поведінки, тому в психології завжди приділяли значну увагу його дослідженню. Зі створенням мережі Інтернет виникли специфічні форми агресивної поведінки, особливо серед молоді, які вирізняються істотною новизною і малою вивченістю як у зарубіжних, так і вітчизняних психологічних дослідженнях [1–2].

Це потребує перегляду й аналізу основних теорій агресії, конструктів і моделей, їх систематизації та розробки моделі агресивної поведінки, здатної відображати основні