



Рационализация – псевдоразумное объяснение человеком своих желаний, поступков, в действительности вызванных причинами, признание которых грозило бы потерей самоуважения. В частности, она связана с попыткой снизить ценность недоступного.

Включение – близкий к рационализации способ психологической защиты, при котором так же переоценивается значимость травмирующего фактора. Для этого используется новая глобальная система ценностей, куда прежняя система входит как часть, и тогда относительная значимость травмирующего фактора понижается на фоне других, более мощных. Примером защиты по типу включения является катарсис – облегчение внутреннего конфликта при сопереживании.

Замещение – замена действия, направленного на недоступный объект, на действие с доступным объектом. Замещение разряжает напряжение, созданное недоступной потребностью, но не приводит к желаемой цели. Когда человеку не удается выполнить действие, необходимое для достижения поставленной перед ним цели, он иногда совершает первое попавшееся бессмысленное движение, дающее какую-то разрядку внутреннему напряжению. Такое замещение часто можно увидеть в жизни, когда человек срывает свое раздражение, гнев, досаду, вызванные одним лицом, на другом лице или на первом попавшемся предмете.

Изоляция, или отчуждение – обособление внутри сознания травмирующих человека факторов. При этом неприятные эмоции блокируются от доступа к сознанию, так что связь между каким-то событием и его эмоциональной окраской не отражается в сознании [6, с. 332].

Таким образом, изучив природу внутриличностного конфликта, его виды, формы проявления, факторы разрешения, можно сделать вывод о том, что такой конфликт занимает в жизни каждого человека довольно весомое место. Наличие его не свидетельствует о психологических заболеваниях человека, чаще всего он вызван простыми бытовыми вопросами или сложностями на работе. Выявить его можно по симптомам, приведенным выше, и решить его тоже можно. Поэтому наличие внутриличностного конфликта – это повод лучше разобраться в себе и в своем окружающем мире.

Научн. рук. Пилипенко С. Н.

Литература: 1. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 551 с. 2. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – 3-е изд. – СПб. : Питер, 2009. – 384 с. 3. Лихачева Э. В. Конфликтология в социальной работе : курс лекций / Э. В. Лихачева. – Балашиха, 2011. – 198 с. 4. Агеева Л. Г. Конфликтология: краткий теоретический курс : учебное пособие / Л. Г. Агеева. – Ульяновск : УлГТУ, 2010. – 200 с. 5. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – 2-е изд., перераб. – СПб. : Питер, 2009. – 304 с. 6. Общая психология : курс лекций для первой ступени педагогического образования / сост. Е. И. Рогов. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000. – 448 с.

Грабар В. О.

УДК 005.32:331.104

Магістр 2 року навчання
факультету економіки і права ХНЕУ ім. С. Кузнеця

ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ДОЦІЛЬНОСТІ ДІАГНОСТИКИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ КОЛЕКТИВУ

Анотація. Досліджено сутність й особливості застосування соціальних технологій, діагностики і соціального аудиту в управлінні розвитком трудових колективів та організацій. Розглянуто характеристику, зміст, основні елементи та вимоги до проведення соціального аудиту.

Анотация. Исследованы сущность и особенности применения социальных технологий, диагностики и социального аудита в управлении развитием трудовых коллективов и организаций. Рассмотрена характеристика, содержание, основные элементы и требования к проведению социального аудита.

Annotation. The article studies the nature and characteristics of the use of social technologies, diagnosis and management of social audit in the development of labor collectives and organizations. The characteristics, scope, basic elements and requirements for conducting social audits are considered.

Ключові слова: соціально-психологічний клімат, соціальний аудит, соціальні технології, трудовий колектив.

Процес модернізації, який руйнує традиційні основи життєдіяльності суспільства і сприяє проницненню егалітарних, договірних засад у всі глибини суспільних взаємовідносин, зробив актуальними питання про перегляд зв'язків між людьми з раціональної точки зору, про їх переорганізацію на засадах ефективності, прагматизму, мінімізації витрат, широкого використання технологічного підходу.

Даний процес розвивається вже доволі довго, про що свідчать досить відпрацьовані і вельми ефективні політичні технології.

Серед соціальних технологій за рівнем включеності в управлінські процеси більшість соціологів на перше місце ставлять технології соціальної діагностики, де об'єктом алгоритмізації висту-

© Грабар В. О., 2014

пають способи визначення стану соціального об'єкта або його підсистем. До таких технологій відносять опитування громадської думки, експертні опитування, методи соціально-психологічної оцінки професійних і особистих якостей працівників, проведення фокус-груп, ділових ігор, аналіз статистичних даних та ін. Ці технології дозволяють отримати відомості, які стають значущою інформацією тільки будучи включеними в процес управління. Відомості, які не включені до процесу управління, є "інформаційними шумами", що заважають ефективному соціальному управлінню.

Найбільш поширеними є технології, що застосовують для управління розвитком трудових колективів, організацій. Можна напевно сказати, що розвиток та ефективність діяльності менеджера або управлінського консультанта невід'ємні від процесу створення специфічних технологій управлінської діяльності. Особливе місце серед них займають засоби соціологічної діагностики. До таких засобів можна віднести і соціальний аудит.

Сьогодні цей термін став досить вживаним у лексиконі вітчизняних соціологів, менеджерів та консультантів, але досі немає єдиного тлумачення сутності та змісту соціального аудиту, є проблеми теоретико-методологічних та методичних відмінностей щодо його типології, сфер та меж застосування.

Огляд останніх досліджень і публікацій свідчить про зростання уваги науковців до проблематики соціальних технологій та їх упровадження в різні сфери життєдіяльності суспільства.

Поняття "соціальна технологія" увійшло в науку кілька десятиліть тому. Визнання і розвиток концепції соціальних технологій у вітчизняній науці віднесені до 1970-х рр., а в зарубіжній соціології – на два десятиліття раніше. Болгарський соціолог Н. Стефанов ще у 1976 р. дав чітке наукове визначення соціальної технології як діяльності, в результаті якої досягається поставлена мета та змінюється об'єкт діяльності. Характерною ознакою є те, що вона попередньо розбивається на цілу низку певних операцій, спрямованих на досягнення деякої мети або завдання [1, с. 183].

На основі наукових досліджень та їхнього практичного застосування нині сформувався цілий розділ теорії та методики соціальних технологій [2, с. 14].

Аналіз свідчить, що більшість дослідників бачать у соціальних технологіях спосіб управління, регулювання і планування соціальних процесів, кінцевий продукт соціального проектування, створення сталого соціального простору та сприятливих умов для життєдіяльності сучасної людини [3, с. 64].

М. Лукашевич головною метою соціальної технології вважає вирішення проблем у колективах: "Соціальна технологія є чітко відпрацьованою за операціями сукупністю прийомів, методів і впливів, які необхідно застосовувати суб'єктом управління для досягнення цілей соціального управління чи вирішення соціальних проблем у трудових колективах" [4, с. 429].

М. Волгін при визначенні соціальної технології звертає увагу на її темпоральність: "...це комплекс прийомів для досягнення соціально корисних цілей, що тією чи іншою мірою відповідають вимогам соціального часу" [5, с. 731].

Щодо діагностичних технологій, то однією з найхарактерніших відмінностей є наявність в їхній структурі трьох блоків: блоку описання реального стану об'єкта, блоку описання його належного стану та блоку співвіднесення цих станів [1, с. 31].

Серед переліку теоретико-методологічних проблем, пов'язаних з відмінністю підходів щодо розробки та використання соціологічної діагностики, В. Щербина відзначає, що це особливий тип засобів отримання соціальної інформації, принципово відмінний за завданнями, структурою та функціями від засобів академічного соціологічного дослідження [6, с. 30].

Такої ж думки дотримуються і В. Добренєков та А. Кравченко, які, визначаючи різницю між академічними та прикладними дослідженнями, звертають увагу на тип використовуваних змінних: "прикладник обирає з усієї множини змінних та індикаторів лише ті, які можна потім використати в практиці прийняття рішень. Академічний же соціолог нічого такого не робить, він спирається на всю інформацію" [1, с. 64].

Дуже важливим є зауваження В. Ядова щодо наслідкованості в теорії соціальних технологій, оскільки розриви в наукових традиціях найбільше торкнулися саме цієї сфери. Практика застосування соціальних технологій постійно випереджає теорію, що призводить до ситуації, коли соціолог "не впізнає" проблему [7, с. 5].

Наведені коментарі необхідні для подальшої концептуалізації поняття "соціальний аудит" та адекватної рефлексії його як діагностичної соціальної технології. Автор вважаємо за доцільне дати таке визначення соціального аудиту.

Соціальний аудит – це універсальна технологія комплексної перевірки реального стану соціального об'єкта щодо прийнятих стандартів.

Слід розглянути коротко його характеристику, зміст, етапи та основні вимоги щодо проведення.

Універсальність соціального аудиту полягає в його застосуванні на різних рівнях: організаційному (корпоративному), галузевому, регіональному щодо вирішення різних завдань управлінської діяльності, в різних сферах життєдіяльності суспільства. Під технологією (соціальною) автор розуміє сукупність послідовних операцій, процедур цілеспрямованого впливу та реалізації поставлених раніше планів (програм, проектів), спрямованих на отримання оптимального соціального результату.

Комплексність соціального аудиту полягає в системному застосуванні різних дослідницьких процедур: програмний аудит, моніторинг, діагностика, соціальна експертиза, кваліметричний аналіз. Об'єктом соціального аудиту можуть виступати як окремі організації, так і галузь, регіон у цілому, а також окремі види документів (соціальні проекти, програми). Стандартами (нормативами, еталонами) в соціальному аудиті виступають міжнародні, національні, галузеві стандарти; найкращі (або типові) показники в певній галузі, або за певний проміжок часу. Якщо стандарти, норми, положення відсутні, то дослідник може застосовувати науково обґрунтовані або спеціально для цього розроблені показники.

Соціальний аудит має риси оцінного дослідження, оскільки, як і оцінка, "співвідносить будь-який об'єкт з прийнятим критерієм, взірцем, нормою" [3, с. 230].

Як вид діяльності, соціальний аудит має багато спільного з соціальною інженерією, оскільки так само призначений для "регулювання соціальних відносин між різними соціальними групами,



розв'язання соціальних проблем, забезпечення ефективного впровадження соціальних резервів виробництва на основі застосування рекомендацій соціологічних досліджень, вироблення соціальних проектів і соціальних технологій" [1, с. 727].

Соціальний аудит, як і будь-яка інша технологія, обов'язково має певний фундамент, одним із головних елементів (блоків) якого є постійне та поглиблене вивчення досліджуваного об'єкта (організації, підприємства, органу влади тощо). Це можна пояснити не лише тим, що знання законів суспільного, організаційного функціонування далекі від повноти та досконалості, але й тим, що самі організації та люди, які включені в їхню діяльність, постійно змінюються, а, отже, те, що вчора було впливовим і суттєвим, сьогодні є неважливим і застарілим.

Другим важливим блоком соціального аудиту як технології є операціоналізація процесів та єдність процедур. Зрозуміло, що кожна організація або підприємство є унікальним та неповторним, проте всім їм властиві загальні, типові риси, що є підставою для класифікації та підґрунтям для технологічного підходу. Неможливо і нерационально "винаходити велосипед" для кожного випадку соціальних змін. Типові ситуації потребують типових процедур. Деякі такі процедури перетворюються на алгоритми – системи послідовних дій, в яких кожна наступна дія обумовлена попередньою, а в сукупності вони забезпечують ефективність виконання завдання.

У більшості випадків алгоритми закріплені нормативними або законодавчими документами (наприклад, міжнародні стандарти проведення соціального аудиту, екологічної або медико-соціальної експертизи тощо). Іноді певні етапи соціальної технології можуть бути проігнорованими через відсутність потреби в них або неефективність за даних умов. Але у будь-якому випадку необхідно знати послідовність дій та вміти їх застосувати.

Третій блок "технологічного" фундаменту соціального аудиту – суб'єктивні чинники, значення особистості соціального аудитора, його вміння налагодити міжособисту взаємодію. Соціальний аудитор має долучити керівництво підприємства і необхідний персонал до процесу розробки програми проведення аудиторської перевірки. Саме тому соціальні аудиторі повинні мати не тільки теоретичні знання, але й комунікативні вміння та навички роботи з клієнтами.

Нарешті, соціальний аудит – це комплексна технологія. Його проведення включає дослідження різних аспектів функціонування організації, що потребує відповідних знань різних наук: аудит персоналу – соціальної психології та менеджменту; аудит оплати праці – економіки та фінансів; екологічний аудит – основ природоохоронної діяльності тощо. При цьому соціальний аудитор повинен вміти проводити соціологічні дослідження і надавати консультаційні послуги. Отже, соціальний аудитор – це спеціаліст широкого профілю; його знання повинні не тільки бути адекватними його професії, але й безперервно підвищуватися протягом усієї його діяльності. Втім справедливо буде сказати, що при проведенні комплексного соціального аудиту в склад аудиторської команди можуть залучатися спеціалісти відповідних напрямів (бухгалтери, екологи, медики тощо).

Наук. керівн. Сасіна Л. О.

Література: 1. Добренков В. И. Фундаментальная социология : в 15 т. Т. 3: Методика и техника исследования / В. И. Добренков, А. И. Кравченко. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 932 с. 2. Социальный аудит : учебн. пособ. / под общ. ред. д.э.н., проф. А. А. Шулуся, д.э.н., проф. Ю. Н. Попова. – М. : Издательский дом "АТИСО", 2008. – 620 с. 3. Горбунов В. М. Управление социальным развитием трудового коллектива : конспект лекций / В. М. Горбунов. – К. : МАУП, 1998. – 80 с. 4. Лукашевич М. П. Социология праці : підручник / М. П. Лукашевич. – К. : Либідь, 2004. – 440 с. – С. 431–432. 5. Социальная политика : учебник / под общ. ред. Н. А. Волгина. – 3-е изд., стереотип. – М. : Издательство "Экзамен", 2006. – 734 с. 6. Полякова С. В. Социальный аудит як технологія управління соціальними процесами / С. В. Полякова // Економіка розвитку. – 2011. – № 1. – С. 46–49. 7. Ядов В. А. К дискуссии о макро-микро дилемме в социологии / В. А. Ядов // Социологический журнал. – 2009. – № 2. – С. 128–130.

Малмыгина А. Р.

УДК 658.8:005.511

Магистр 2 года обучения
факультета менеджмента и маркетинга ХНЭУ им. С. Кузнеця

ПРОЦЕСС СЕГМЕНТИРОВАНИЯ В ПЛАНИРОВАНИИ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ

Анотация. Рассмотрены понятие и сущность сегментирования в процессе планирования маркетинговой деятельности предприятия. Обоснована необходимость анализа потребностей рынка для достижения конкурентных преимуществ на рынке. Проанализированы основные методы оценки эффективности сегментации, которые могут стать основой для последующего изучения и анализа.

Анотація. Розглянуто поняття та сутність сегментування в процесі планування маркетингової діяльності підприємства. Обґрунтовано необхідність аналізу потреб ринку для досяг-

© Малмыгина А. Р., 2014