

По *расовому признаку*, или *межрасовые коммуникации*: коммуникации между представителями одной и той же или разных рас [4, с. 218].

По *гендерному признаку*, или *гендерные коммуникации*: коммуникации между людьми одинакового пола; коммуникации между людьми разного пола [4, с. 218].

По *возрастному признаку*, или *возрастные коммуникации*: коммуникации между ровесниками; коммуникации между людьми разного возраста [4, с. 218]. Во многих восточных странах возраст является важным фактором, влияющим на отношения людей.

По *родственному признаку*, или *семейные коммуникации*: коммуникации между членами одной семьи; коммуникации между членами разных семей [4, с. 218]. Такого рода отношения характерны, например, для японских организаций.

По *признаку легитимности*: легитимные (используются гуманные методы воздействия); нелегитимные (используются методы скрытного воздействия на психику, например НЛП, запрещенная реклама, эффект 25-го кадра, гипноз и т. п.) [10, с. 98 – 99].

По *уровню доступности информации*: публичная коммуникация (имеет дело с информацией, у которой есть публичный статус); непубличная коммуникация (приватные, специализированные, секретные коммуникации, то есть такие, которые имеют дело с информацией, требующей наличия прав доступа) [4, с. 182].

По *необходимости документирования*: коммуникации, требующие документирования (для более поздней проверки или рассмотрения, обеспечения ответственности и подотчетности за содержащуюся в сообщении информацию, при необходимости обеспечить правовую убедительность сообщения); коммуникации не требующие документирования [8, с. 51].

Произведем классификацию бизнес-коммуникаций, рассматривая их в статусно-ролевом ракурсе.

По *статусу субъектов коммуникации*: между начальником и подчиненным; между начальником и рабочей группой; между равными по статусу [14, с. 169].

По *ролевым признакам*: между лидером и рядовым членом группы; между лидером и группой; между лидерами разных групп; между равными членами одной и той же группы или разных групп [6, с. 16].

Произведем классификацию бизнес-коммуникаций, рассматривая их в эмоционально-поведенческом ракурсе.

По *инициативности коммуникаторов*: активные (деятельное, энергичное взаимодействие сторон); пассивные (взаимодействие, характеризующееся безучастным, безразличным отношением одной из сторон как к содержанию передаваемой информации, так и к самому процессу коммуникации) [4, с. 40].

По *характеру общения*: ритуальные (перформансные); дружески-участливые (общение между друзьями); официально-деловые (соотнесены с работой, с предметом деятельности); партисипарные (например, коммуникации, характерны для организационных праздничных мероприятий, банкетов, празднования дней рождения и т. п.); игровые; близкие (характеризуются открытостью, откровенностью, доверием, бескорыстием и взаимопониманием) [15, с. 210 – 202].

По *характеру восприятия действительности*: экспрессивные (коммуникация, относящаяся к субъективным переживаниям, установкам ее участников; яркое эмоционально выраженное взаимодействие с проявлением чувств, настроений); рациональные (относится к реальному, фактическому состоянию дел; взаимодействие на основе логики и рассудка) [4, с. 184].

Классификация, приведенная в данной работе, не является исчерпывающей, однако этот материал демонстрирует системную природу, сложность и многообразие направлений возможных исследований такого явления, как бизнес-коммуникации.

Данная классификация может служить основанием для дальнейших исследований в следующих направлениях: моделирование коммуникационных процессов и системы бизнес-коммуникаций; разработка систем электронного документооборота организации; проектирование и разработка корпоративных хранилищ и баз данных в рамках информационной

управляющей системы организации, предусматривающих в своих моделях данных многоаспектную информацию о структуре и динамике бизнес-коммуникаций.

**Литература:** 1. Lesikar, Raymond V. et all. Lesikar's basic business communication. — Chicago; Bogota; Boston etc.: Irwin, 1996. — XVIII, 624 p. 2. Сибилла Заутер-Закс. Управление и коммуникация // Проблемы теории и практики управления. — 1993. — №5. — С. 75 — 79. 3. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. — К.: Кондор, 2003. — 220 с. 4. Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации. Учебник для вузов. — М.: ЮНИТИ, 2003. — 208 с. 5. Друкер Питер Ф. Задачи менеджмента в XXI веке: Пер. с англ. — М.: Издательский дом "Вильямс", 2004. — 272 с. 7. Примак Т. О. Маркетингові комунікації: Навчальний посібник. — К.: Ельга, Ніка-Центр, 2003. — 280 с. 6. Спивак В. А. Современные бизнес-коммуникации. — СПб.: Питер, 2002. — 428 с. 8. Лэйхифф Дж. М. Бизнес-коммуникации / Дж. М. Лэйхифф, Дж. М. Пенроуз. — СПб.: Питер, 2001. — 688 с. 9. Лук'янець Т. І. Маркетингова політика комунікацій: Навч. посібник. — 2-ге вид., доп. і перероб. — К.: КНЕУ, 2004. — 524 с. 10. Коммуникационный менеджмент: Учебное пособие / Под ред. В. М. Шепеля. — М.: Гардарики, 2004. — 352 с. 11. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. — СПб.: Знание, 2004. — 496 с. 12. Борисова Е. А. Эффективные коммуникации в бизнесе. — СПб.: Питер, 2005. — 208 с. 13. Российская социологическая энциклопедия / Под общ. ред. академика РАН Г. В. Осипова. — М.: Изд. группа НОРМА — ИНФРА-М, 1998. — 544 с. 14. Мескон М. Х. Основы менеджмента: Пер. с англ. / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. — М.: Дело, 1997. — 704 с. 15. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры: Психология человеческой судьбы / Пер. с англ. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2001. — 480 с.

Стаття надійшла до редакції  
25.06.2005 р.

УДК 316.628

Сумин В. А.

## ПРОГРАДИЕНТНОСТЬ МОТИВОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИНДИВИДА

*The generalized analysis of motivation theories on the way of comprehension the process of motivation and its logical representation is executed according to the main idea. Time parameters of satisfaction the needs (requirements) are investigated. Wavy dynamics (changes) of satisfaction the needs (requirements) with the distributed (allocated) focal points in which there are no priorities of satisfaction of needs (requirements) is revealed. The gradient dynamics (changes) of motivation the activity in the worker's career is established. The necessity of the account the person's gradient properties in ideology and practice of motivation is proved.*

Современные способы мышления и практика в области управления лучшим образом приспособлены к деятельности, связанной с материальными активами. Остальную часть активов, которые обеспечивают функционирование предприятия, относят в группу нематериальных, поскольку их нельзя выделить физически и затруднительно переводить в категорию абстрактных, недоступных для органов чувств. Нематериальные

активы разделяют на две группы: финансовые и реальные. Специфика финансовых активов такова, что они выделены в отдельную сферу или отрасль управления — финансовый инжиниринг. Реальные активы разделяют на две большие категории: активы редкостные по своей природе; активы, которые образовались на основе знаний человека в какой-либо форме. Количественно и качественно изменяют нематериальные ресурсы люди на основе знаний, умений и деятельности по их распространению. Результативность этой деятельности определяется человеческими усилиями и накопленным опытом. В итоге все достижения организации преимущественно определяются нематериальной составляющей активов или человеческим ресурсом. Этот ресурс не является собственностью организации и поэтому становится понятной необходимость разработки и использования эффективной политики управления деятельностью людей и, в первую очередь, работников, занятых в системе управления организацией.

Для фирмы управление — это комплекс процедур, которые используются для совершенствования процесса создания стоимости и для обеспечения стабильности функционирования. Для организаций государственной администрации приведенное определение не может быть безусловным императивом, поскольку управление администрацией обуславливает особые проблемы, связанные с причинами существования и правилами, которые регламентируют деятельность. Несмотря на отличия, имеют место неизменные составляющие управления или структура процесса управления. Структурные элементы процесса управления распределяются от общих действий в сторону конкретных. Прежде всего определяются направления развития, то есть осуществляется процесс планирования — самый ответственный процесс. Завершение этого процесса представляет собой задание для организации деятельности фирмы или группы людей. Ограниченная рационализация, характеризующая поведение людей в группе, предусматривает передачу руководителем части своих полномочий подчиненным. Подчиненные должны осознать свою роль и мотивы, побуждающие к решению поставленных задач, иначе говоря, их действия должны быть мотивированными.

Вышеупомянутая концепция ограниченного рационализма поясняет, что реальный процесс принятия решений недосконален, поскольку человек не всегда поступает наилучшим образом, но именно поведение человека в процессе управления является определяющим, или движущей силой процесса управления. Если исключить из анализа три основных элемента структуры организации: задания, роли исполнителей и взаимодействие между ними (следует полагать, что они совершенны), то в этом случае результативность функционирования организации целиком зависит от группы работников, которыми необходимо управлять, побуждать к достижению целей организации. По меткому определению А. Колота, локомотивом активной трудовой деятельности является мотивация [1, с. 3]. Мотивация нематериальна и выражает ценностные ориентации и направленность деятельности личности.

Мотивация формируется в процессе воспитания и является собой процесс действия мотивов при наличии доминирующего, выражающего направленность личности и ее ценностные ориентации. Направленность личности является высшим уровнем подструктуры личности и характеризуется интенсивностью, устойчивостью, действенностью. Направленность личности формируется путем воспитания и проявляется в виде влечений, желаний, интересов, идеалов, мировоззрения и убеждения. Например, профессиональная направленность человека возникает под влиянием мотивов: популярность, престижность, склонность к определенному виду деятельности.

Деятельность складывается из действий и имеет подобную действиям психологическую структуру: цель — мотив — способ — результат. В зависимости от психических актов различают действия: сенсорные, моторные, волевые, мыслительные, мнестические (основанные на опыте, заложенном в памяти). Последние два вида объединяются термином "умственные действия", которые присущи процессу управления. В зависимости от волевых усилий (воли) или концентрации умственных

усилий в направлении доминирующего мотиватора, человек, осуществляя определенные действия, с учетом стимулов, получает удовлетворение от достижения цели [2, с. 22 – 23].

В современной литературе теория и практика управления представлены двумя основными категориями моделей мотивации — содержательной и процессуальной — с детализацией по группам потребностей с позиций их значения для человека. Эта детализация позволяет учесть влияние человеческого фактора на деятельность организации.

На протяжении XX столетия роль человека в развитии науки об управлении может быть охарактеризована тремя стадиями: стадией классического понимания, стадией развития человеческих отношений и стадией современного понимания человеческих отношений. На классической стадии развития (Г. Файоль, Ф. Тейлор) человек рассматривается лишь в физиологическом аспекте — организация труда на основе рациональной, вернее наилучшей, экономичной последовательности (формы) выполнения операций. На стадии развития человеческих отношений (Е. Майо, Р. Ликерт, М. Крозье) в моделях управления учитываются отношения между людьми в организации и за ее пределами.

На стадии современного понимания человеческих отношений все теоретические разработки можно разделить на две группы: теории человеческих ресурсов и теории человеческого капитала. Теории человеческих ресурсов (А. Маслоу, Д. Мак-Грегор, К. Альдерфер, Ф. Хертцберг) утверждают, что эффективное управление имеет место лишь тогда, когда человек необходимостью труда (деятельности) увязывает с удовлетворением потребностей. У А. Маслоу эти потребности упорядочены в иерархию, а человек действует в направлении их последовательного удовлетворения. Удовлетворенная потребность уже не является мотивом к деятельности.

Теории человеческого капитала основаны на идее, что ценность человека (накопленные знания, опыт, способности) влияют на экономический результат в большей мере, чем все прочие вместе взятые производственные факторы (Т. Шульц, В. Пегги, Л. Валрас). Человеческий капитал накапливается и используется в течение всей жизни и поэтому в деятельности индивида превалирует фактор времени. В соответствии с этой теорией семья является исходной независимой организацией, которая распределяет свои ресурсы между ее членами, и, таким образом, стимулирует каждого к выбору экономичного, эффективного использования этих ресурсов (Г. Беккер). Например, воспитание детей, расходование средств на их физическую подготовку, образование, формирование кругозора и тому подобное достигается за счет родителей. Исследования, проведенные в 80-х годах XX столетия показали, что люди отдают предпочтение человеческому капиталу тогда, когда наблюдаются процессы ускоренной реализации нововведений [3, с. 198 – 205].

Изложенные идеи теорий мотивации используются в организации для эффективного управления персоналом. Трудовая деятельность человека рассматривается в трех аспектах: количественном, качественном и стратегическом. Количественный аспект человеческого фактора состоит в том, что расходы на оплату труда растут. Качественный аспект определяется тем, что работники все больше и больше склонны работать на предпосылках для того, чтобы сделать карьеру, которая является залогом роста заработной платы. При этом стремятся найти постоянную работу. Стратегический аспект, как показывают исследования, заключается в том, что роль персонала в экономической стратегии организации значительнее, чем материальные и финансовые факторы [4, с. 182 – 183]. Это свидетельствует в пользу человеческого фактора, как важнейшей составляющей деятельности организации.

В отечественной литературе направленность деятельности человека ориентирована на удовлетворение трех групп потребностей: материальных, трудовых и статусных. Материальные потребности обуславливают стремление человека к достатку и, следовательно, к увеличению трудового вклада в общие результаты. Трудовая мотивация определяется содержательной, интересной и полезной работой, обеспечивающей самовыражение и самореализацию работника. Статусная

мотивация связана со стремлением человека быть признанным специалистом, выполняющим общественно значимую работу, обеспечивающую высокую должность [1, с. 61 – 62].

Положения содержательных и процессуальных теорий мотиваций и современные дополнения, полученные в результате их использования в управлении персоналом, позволяют сформировать систему стимулов, побуждающих человека к действию, разработать на основе сложившегося в системе управления ролевого механизма градации интересов, желаний, потребностей. Представляется возможным разработать систему трудовых, материальных и статусных мотивов, зависящих от ценностной ориентации личности. Как и на рынке, механизм мотивации будет эффективным, если он будет основан на принципе рациональности, а действия будут расписаны по ролям с известной мотивацией и на основе сотрудничества будут обеспечены ожидания удовлетворения потребностей. Исполнение ролей в деятельности персонала объективно привносит в процесс мотивации элементы принуждения, которые не ориентируют на получение новых, но порождают страх утраты уже заслуженных благ, который (страх) стимулирует в определенной мере карьерное продвижение на жизненном пути индивида.

Аналитический обзор теорий мотивации свидетельствует о том, что деятельность человека актуализируется одновременно под воздействием нескольких мотивов при наличии доминирующего, они могут быть противоречивыми по сути и по возможностям реализации [1, с. 63]. Все идеи, на которых зиждется теории мотивации, свидетельствуют о необходимости анализа в современных условиях ценностных ориентаций и мотивов, побуждающих к труду. Так, ориентация молодого поколения на материальные успехи является условием для удовлетворения более высоких потребностей. Однако это утверждение имеет исключительно умозрительную основу, ничем иным не подтвержденную. Теории мотивации рассматривают процесс мотивации как непрерывный процесс, характеризующийся ростом количественных и качественных показателей удовлетворения потребностей, всех или некоторых из них. Очень нечетко прописаны возможные механизмы процесса мотивации, обусловленные возрастом, профессиональным ростом.

Все изложенное позволило определить цель настоящего исследования, которая сформулирована следующим образом: определить особенности процесса мотивации индивида в зависимости от возраста и продвижения по службе (профессионального роста) и на этой основе установить наличие или отсутствие определенной упорядоченности в чередовании мотивов и значимых уровней их удовлетворения.

Общеизвестно народное описание самостоятельного жизненного пути человека, в котором он удовлетворяет свои потребности в зависимости от возраста, пребывая в рыночной среде. В этом мотивированном возрастом жизнеописании удовлетворения потребностей, молодой человек, встав на самостоятельный жизненный путь в 22 – 25 лет, в соответствии с побудительными причинами (мотивами) отправляется в долгий путь на рынок, чтобы удовлетворить свои потребности. Эта поездка по удовлетворению самых значимых, преимущественно количественных потребностей, продолжается до 35-летнего возраста. После этой возрастной отметки он продолжает поездку, ориентируясь на удовлетворение потребностей, определяющих "качество жизни". В возрасте 45 лет почти все основные потребности с качественными характеристиками удовлетворены. Наш путешественник отправляется в обратный путь с рынка, на временном участке этого пути преобладают качественные мотивы деятельности в области осознания результатов своего места в общественной жизни. Его основными потребностями в деятельности становятся самовыражение и, как наивысший результат в жизни, признание.

В этом авторизованном народном описании жизненного пути временной его интервал разбит на два значимых участка — до 35-летнего возраста и после 35-летия. В первой половине этого пути индивид удовлетворяет преимущественно материальные потребности, во второй — количество переходит в качество и он испытывает неизбывную потребность в самовыражении и признании. Следует сразу же отметить, не каждому

будет доступно в полной мере в силу определенных причин (материального положения, уровня образования, экономического состояния общества и др.) это качество, но каждый, если представится возможность, будет стремиться к достижению конечной цели бытия — признанию. Таким образом, народная мудрость позволяет получить интегрированное представление продвижения индивида по служебной лестнице, где вместо этой лестницы человек движется по дороге, имя которой — жизненный путь. Исследуя проблему мотивации, А. Колот также представляет жизненный путь в виде отдельных временных отрезков карьерного (жизненного) пути. Он утверждает, что на разных этапах карьеры человек стремится удовлетворить различные потребности, что следует учитывать в практике управления персоналом, и приводит следующую последовательность этапов карьеры индивида: предшествующий, становление, продвижение, сохранение, завершение и пенсионный. В соответствии с приведенной дифференциацией жизненного пути выполнено предварительное аналитическое обследование уровня удовлетворенности работников системы управления результатами деятельности. В обследовании уровень удовлетворения потребностей квалифицированных специалистов определен на основе эвристических оценок значимости мотивов в зависимости от их возраста. Оценки специалистов получены на момент опроса с фиксацией возраста опрашиваемого, что позволило получить графическую картину напряженности действий индивида на временном отрезке жизненного пути (рис. 1). На этапах карьерного пути он удовлетворяет потребности, которые дифференцированы на две большие группы: материальные и моральные. До 45 лет индивид удовлетворяет преимущественно материальные потребности, а после — приоритетными становятся интеллектуальные (психические) потребности, то есть те, которые обеспечивают ему психологический комфорт и возможность самовыражения; если этого не случится, то индивид уйдет на пенсию. Двойное графическое представление динамики уровня удовлетворения потребностей на рис. 1 в пенсионном возрасте обозначает или возможный рост в активной жизненной позиции, или снижение — при "отрешении от мирских забот". Следует отметить, что дифференциация потребностей на две группы соответствует классификации Ф. Хертцберга: факторы гигиены и факторы мотивации.

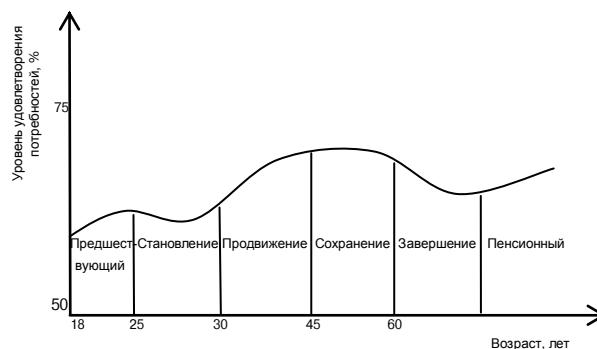


Рис. 1. Жизненный цикл индивида

Полученные обобщенные результаты являются предварительными, поскольку весь временной интервал жизненного пути имеет ретроспективную оценку уровней, то есть такую, какой ее представлял респондент в определенном возрасте на момент опроса. По этой причине дальнейшие исследования деятельности работника были конкретизированы с целью получения оценок уровня удовлетворенности во всем временном диапазоне жизненного пути. В качестве объекта исследования была принята система управления организацией.

Исследование деятельности должностных лиц системы управления были выполнены в рамках магистратуры государственного управления и слушателей института второго образования Донецкого национального технического университета.

В исследовании использован коммуникационный способ получения информации на основе опросного листа, в котором содержалось два пункта:

1. В какой степени деятельность удовлетворила в настоящий момент Ваши потребности?

2. Приведите линейную временную последовательность Вашего профессионального роста, начиная с профессионального обучения.

В соответствии с идеей теории мотивации А. Маслоу целенаправленное влияние на поведение людей оценивалось уровнем удовлетворения потребностей: физиологических потребностей, касающихся защищенности и безопасности, принадлежности и причастности, признания и уважения, самовыражения.

Респондентам после их ознакомления с характеристиками потребностей предлагалось выполнить свою субъективную оценку уровня удовлетворения потребностей. Оценки необходимо было выполнить на основе одного из вариантов пунктирной рейтинговой шкалы, процентной шкалы в интервале 0 – 100 процентов.

Второй пункт необходимо было представить в виде линейного графика, прямой линии, поделенной на отрезки. Каждый отрезок линии соответствовал этапу профессионального становления. Ответ на второй пункт опросного листа представлен на рис. 2.

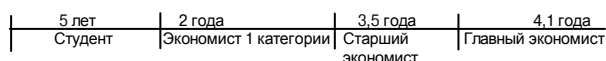


Рис. 2. Линейный график этапов профессионального становления

Первая вертикальная черточка, ограничивающая прямую линию, являла собой начало отсчета самостоятельной деятельности опрашиваемого, вторая и последующие — момент окончания пребывания в одной должности и начало — в другой. Последний временной интервал на прямой линии, не ограниченный вертикальной черточкой, фиксировал пребывание опрашиваемого на момент опроса в обозначенной должности.

Для оценки колеблемости результативного признака, уровня удовлетворения потребностей, последний временной интервал карьеры был разделен на три временных периода (стадии) следующим образом (рис. 3).



Рис. 3. Схема временных интервалов карьеры

Символ L соответствует стадиям проявления интереса к деятельности на одной ступени служебной лестницы [5, с. 154]:

L<sub>1</sub> — начало (н), адаптационный период продолжительностью 1,0 – 1,5 лет;

L<sub>2</sub> — середина (с), преобладание интереса к деятельности, равный 2,5 – 4,3 года;

L<sub>3</sub> — конец (к), где уровень интереса к деятельности снижается, деятельность приобретает рутинный характер.

Полученные статистические оценки уровней удовлетворения потребностей на одной ступени служебной карьеры свидетельствуют о том, что человек, осуществляющий деятельность в информационной сфере (в данном исследовании в системе управления), вступив в должность, стремится удовлетворить потребности, по А. Маслоу, в следующей последовательности приоритетов: в самовыражении, в признании и уважении, в принадлежности и причастности, в защищенности и безопасности и, наконец, — физиологические потребности. Максимальная амплитуда колебаний уровней удовлетворения потребностей в их дифференциации, по А. Маслоу, в пределах одной ступени карьеры составляет: в начале — 15,8%, в середине — 10% и в конце — 18,4% (табл. 1). Эти интервальные колебания сведены в две группы: психологические потребности и физиологические (материальные) потребности [1, с. 283].

Таблица 1

Интегральные оценки уровней удовлетворения потребностей на одной карьерной ступени, %

Потребности	Временной интервал ступени карьеры		
	Начало	Середина	Конец
Физиологические (материальные)	69,6	76,4	68,6
Психологические (интеллектуальные)	85,4	86,4	87,0
Амплитуда различения по группам потребностей	15,8	10,0	18,4

Рассчитанные значения амплитуды позволяют предположить, что потребность в карьерном продвижении возникает при рассогласовании уровней удовлетворения потребностей более чем на 15%. Причем пребывание в должности характеризуется амплитудой в 10%, и при ее увеличении до 18,4% потребность в продвижении или в смене места работы становится доминирующей, а индивид согласен переместиться на новую ступень карьерной лестницы. При этом перемещение обуславливает снижение амплитуды рассогласования примерно на 3% (в нашем случае 18,4 – 15,8 = 2,6%). Приведенные оценки различия представляются не столь значимыми для принятой шкалы оценок уровня удовлетворения потребностей от 0 до 100 процентов. Однако, как уже отмечалось, эвристический порог различия имеет отметку 50%, а в случае экспертного оценивания уровень высокой достоверности (значимой) определяется порогом 65 – 68% [4]. Таким образом, в 32 – 35% значимом интервале колебаний уровня удовлетворения потребностей пересчитанная амплитуда составит в пределах одной карьерной ступени: в ее начале — 49,3%, в середине — 31,2% и в конце — 57,5%. Теперь различие, побуждающее к действию в начале, в середине и в конце карьерной ступени свидетельствует о том, что интеллектуальные потребности доминируют в деятельности и обуславливают своеобразную последовательность удовлетворения всех потребностей индивида.

Полученные в процессе исследования оценки уровней удовлетворения потребностей в соответствии с иерархией А. Маслоу и их упорядочение в соответствии со схемой продвижения респондента по служебной лестнице позволили выполнить группировку массива исходных данных по показателям: уровень удовлетворения потребностей, группа потребностей, число перемещений по служебной лестнице.

Данные табл. 2 позволяют сделать вывод о том, что основная идея теории мотивации А. Маслоу об удовлетворении индивидом потребностей в соответствии с иерархией на практике не получила подтверждения. Так, молодые 19-летние респонденты, студенты вуза, указали высокий уровень удовлетворения потребностей, соответствующих низшим ступеням иерархии — первой и второй.

Таблица 2

Оценки уровней удовлетворения потребностей по группам иерархии А. Маслоу

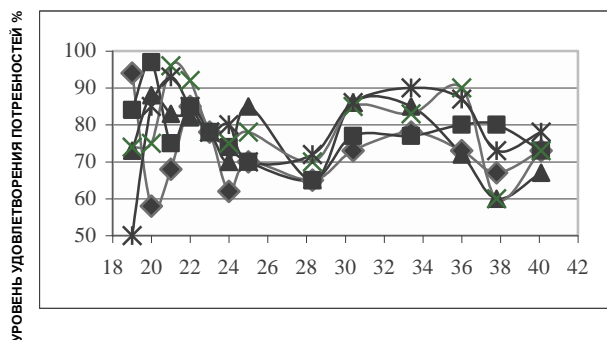
Возраст, лет	Ожидаемый уровень удовлетворения потребностей, %				
	физиологических	в защищенности и безопасности	в принадлежности и причастности	в признании и уважении	в самовыражении
1	2	3	4	5	6
19	0,94	0,84	0,73	0,74	0,50
20	0,58	0,97	0,88	0,75	0,85
21	0,68	0,75	0,83	0,96	0,93
22	0,85	0,85	0,82	0,92	0,85
23	0,78	0,78	0,78	0,78	0,78
24	0,62	0,74	0,70	0,75	0,80
25	0,70	0,70	0,85	0,78	0,70

Окончание табл. 2

1	2	3	4	5	6
28,3	0,65	0,65	0,65	0,70	0,72
30,4	0,73	0,77	0,86	0,85	0,86
33,4	0,78	0,77	0,85	0,83	0,90
36	0,73	0,80	0,72	0,90	0,87
37,8	0,67	0,80	0,60	0,60	0,73
40,1	0,73	0,73	0,67	0,73	0,78

Это утверждение на первый взгляд кажется нелепым, ведь молодые люди находятся в начале жизненного пути, а удовлетворение потребностей этих групп требует не только больших физических усилий, но и предполагает наличие достаточного человеческого капитала. Однако следует иметь в виду, что молодые люди в этом возрасте находятся на иждивении родителей, даже если им и удастся "подработать". Опираясь на семью, они защищены в достаточной мере от внешнего мира родительской опекой. В то же время, пребывая в новом коллективе студентов и будучи равными среди равных, они выявляют большую озабоченность в потребностях в принадлежности к группе студентов, в признании и в подтверждении права на самовыражение (лидерство). Поэтому предельно низким на уровне неявного утверждения, отмечен этими молодыми людьми уровень удовлетворения высшей группы потребностей — потребности в самовыражении. Но в целом исходный уровень удовлетворения потребностей зависит не только от семьи, но и от общества, которое обеспечивает этот уровень на основе социальных институтов. Полученный результат подтверждает идею Е. Климова, в соответствии с которой индивидуальные особенности в деятельности личности имеют двухуровневую характеристику, которая включает первичный адаптационный эффект на уровне психики (в семье) и вторичный, приобретенный индивидом в процессе деятельности [6, с. 19].

Сопоставляя оценки уровней удовлетворения потребностей по группам иерархии, А. Маслоу было отмечено наличие волнообразных колебаний, которые не упорядочены последовательностью иерархии (рис. 3).



Условные обозначения:

- ◆ физиологических (I);
- в защищенности и безопасности (II);
- ▲ в принадлежности и причастности (III);
- ✕ в признании и уважении (IV);
- ✱ в самовыражении (V).

Рис. 3. Проградийентный характер уровней удовлетворения потребностей

Кривые уровней удовлетворения потребностей, приведенные на рис. 3, распределились на плоскости неравномерно. В точках графика с координатами 23, 28 и 36 лет они сверну-

лись в относительно плотные "пучки безразличия", когда приоритеты удовлетворения потребностей индивидом неразличимы, и тогда обнаруживается состояние неуверенности, утрачиваются ценностные ориентации в деятельности. Плотный "пучок безразличия" формируется как бы в "фокальной точке", где "лучи света с разными частотными характеристиками собираются в один белый луч света". В рассматриваемой ситуации это означает, что у человека в условиях неразличения причин ("цветов"), побуждающих к действию, формируется состояние безразличия ко всему спектру действий. Поэтому в иерархии должны быть вмонтированы причины, оказывающие стимулирующее воздействие с целью проявления у личности интереса к определенным действиям. На временных интервалах между фокальными точками индивид проявляет интерес к деятельности, направленной на удовлетворение потребностей с приоритетами, определяемыми мотивами, формирующимися под воздействием внешних факторов или стимулов и являющимися своего рода инструментами побуждения человека к коллективному действию или к принятию ролей в сценарии спектакля, имя которому — социальный институт. На рис. 2 видно, что приоритетные потребности на первом временном интервале — в защищенности и безопасности и в принадлежности и причастности, после прохождения кривых через фокальную точку (23 года) замещаются другими — в признании и уважении и в самовыражении, более того наблюдается ротация внутри интервала (23 – 28 лет) приоритетов потребностей в признании и уважении и в принадлежности и причастности. Далее прослеживается аналогичная неупорядоченная ротация мотивов между последующими фокальными точками.

В интервалах времени между фокальными точками наблюдается "шагающая" динамика уровней удовлетворения потребностей, состоящая в том, что динамические характеристики кривых изменяются постепенно в противоположных направлениях, "возрастание" или "убывание". Это означает, что приращение функции  $dy(t)$  — уровень удовлетворения потребности — отнесенное к величине  $dl$  (по направлению вектора  $l$ ) имеет градиентную характеристику  $\nabla y$ . Если величина  $\nabla y$  меняет знак, то в этом случае в социальной психологии используется понятие *проградийентность*, которое характеризуется изменением направленности психики человека в противоположных направлениях. Это свойство проградийентности наблюдается на временных интервалах, ограниченных фокальными точками.

Совместная обработка массива оценок уровней удовлетворения всех групп потребностей позволила выявить проградийентный характер интегрального их уровня в зависимости от возраста индивида (рис. 4).

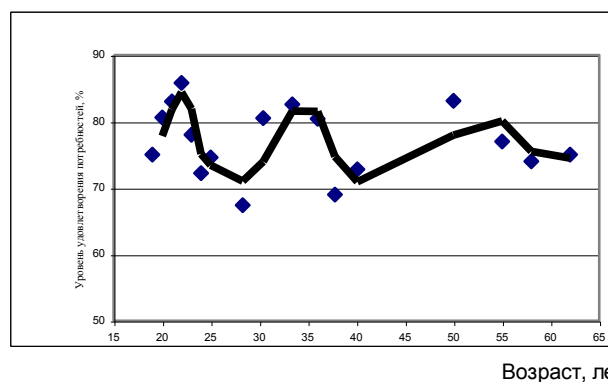


Рис. 4. Зависимость интегрального уровня удовлетворения потребностей от возраста

На рис. 4 видно, что на самостоятельном жизненном пути работника имеют место три максимума удовлетворенности деятельностью: в 23 года, 35 лет и в 49 лет. Также наблюдается и три минимальных уровня удовлетворенности 27, 40 и в интервале 58 – 63 года.

Полученные данные позволяют обобщить эвристические оценки, приведенные в разных источниках [1; 3; 7], а также утверждать, что самостоятельный жизненный путь имеет гармоническую проградентную характеристику и на этом пути можно выделить три временных цикла деятельности индивида в экономически активном периоде деятельности. Интегральная кривая уровня удовлетворения потребностей на жизненном пути индивида (рис. 3) представлена тремя гармоническими временными интервалами: 19 – 27 лет; 27 – 40 лет и 40 – 58 лет. Причем продолжительность первого и второго интервалов вместе представляет собой гармоническое деление отрезка жизненного пути:

первое деление  $27 - 19 = 8$  лет;  
второе деление  $40 - 27 = 13$  лет;  
третье деление  $58 - 40 = 18$  лет.

Это деление определяет пропорцию:

$$\frac{13}{8} = \frac{21}{13}.$$

Полученное соотношение Леонардо да Винчи назвал "золотым сечением", его использовали в архитектуре и изобразительном искусстве древние зодчие и художники, достигая эстетической гармонии восприятия объектов. Можно предположить, что сама природа наиболее продуктивную часть жизненного пути также зафиксировала в этой гармонической пропорции. Если же сомкнуть вместе допродуктивный — до 19 лет, и постпродуктивный — после выхода на пенсию, периоды жизни, то можно предположить, что гармония будет иметь место, если продолжительность жизни человека составит не менее 90 лет.

Таким образом, несмотря на отличия представления процесса действия мотива, общим для всех теорий мотивации является акт удовлетворения потребностей, который определяется уровнем удовлетворенности.

В данном исследовании индивид, только что приступивший к самостоятельной деятельности, студент вуза, в опросе не заявлял о возникновении чувства удовлетворенности, как факта прекращения действия мотиватора, а оценивал уровень удовлетворения потребностей. Это обстоятельство является первой и существенной поправкой в теории мотивации, поскольку в них процесс мотивации завершается устранением нужды. Результаты исследования позволяют утверждать, что человека побуждают к действию всевозможные причины, но пружина человеческой активности взводится на основе ролевого механизма согласования действий с целями организации, с другими индивидами и выявления доминирующего мотива, который производит пуск механизма мотивации. Исследованием было установлено, что динамика действия механизма мотивации не характеризуется прекращением действия мотиваторов, а происходит сворачивание или смещение (ротация) доминирующих мотиваторов. Поэтому в динамике уровней удовлетворения потребностей наблюдаются "пучки безразличия" или "фокальные точки", где нет доминирующего мотива, определяющего направленность личности к действию. В исследовании фокальные или "фокус-точки" имеют возрастные координаты 23, 28, 36 лет. Они получены на основании исследования группы индивидов, которые осуществляют свою деятельность в информационной сфере, то есть являются работниками умственного труда. Можно предположить, что при обследовании иных групп, например, рабочих, занятых тяжелым физическим трудом, или медицинских работников среднего звена, будут получены другие распределения "фокус-точек". Но при этом идея и логическое описание процесса мотивации не изменятся.

На основании исследования динамики уровней удовлетворения потребностей установлена шагающая или проградентная последовательность формирования у человека чувства удовлетворенности, которая характеризуется постепенным изменением уровня удовлетворенности в противоположных направлениях, "возрастание" или "убывание". Эти изменения пропорциональны интенсивности проявления интереса к деятельности.

Исследования позволяют, не изменяя основной идеи мотивации, обозначить логическое представление механизма мотивации завершающим актом, уровнем удовлетворения потребностей, который определяется личностными качествами индивида, ролевыми отношениями и проградентными свойствами психики человека. Это означает, что мотиватор прекращает свое доминирующее влияние на деятельность индивида, он смещается с доминирующей позиции воздействия, а его место занимает любой иной, доминантный на данный момент мотив, но при этом все основные мотиваторы также, но в значительно меньшей мере, влияют на качественные и количественные показатели результатов движения к цели. В этой ситуации цель сама по себе как будто отступает на второй план, но она постоянно присутствует в сознании индивида, указывает направление действий и обуславливает настойчивость в ее достижении [8, с. 30].

**Литература:** 1. Колот А. М. Мотивація персоналу. — К.: КНЕУ, 2002. — 340 с. 2. Платонов К. К. Краткий словарь системы психологических понятий. — М.: Высшая школа, 1984. — 174 с. 3. Ру Домінік. Управління: Пер. з фр. / Домінік Ру, Даніель Сулье. — К.: Основи, 1995. — 442 с. 4. Евланов Л. Г. Экспертные оценки в управлении / Л. Г. Евланов, В. А. Кутузов. — М.: Экономика, 1978. — 136 с. 5. Сумин В. А. Некоторые аспекты деятельности исполнителя в системе управления // Научные труды Донецкого национального технического университета. Серия экономическая. Вып. 76. — Донецк: ДонНТУ, 2004. — С. 147 – 155. 6. Скориніна О. В. Когнітивний стиль і пам'ять: парадокси дослідження: Монографія / О. В. Скориніна, Т. Б. Хоmulenko. — Харків: ВД "ІНЖЕК", 2003. — 234 с. 7. Управление по результатам: Пер. с финск. / Общ. ред. и предисл. Я. А. Лейманна. — М.: Изд. группа "Прогресс", 1993. — 320 с. 8. Майер Кристиан. Свобода внутреннего "Я". Метод творческого развития личностного потенциала: Пер. с нем. — Харьков: Изд. Гуманитарный Центр, 2004. — 228 с.

*Стаття надійшла до редакції  
20.09.2005 р.*

УДК 655

**Дименко Р. А.**

## ПРОБЛЕМИ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНКУРЕНТНИХ СТРАТЕГІЙ НА СУЧАСНОМУ РИНКУ КНИГОВИДАВНИЧИХ ПОСЛУГ

*In the article the main principles of organizing the marketing at the publishing firm and the stages of its realization are considered.*

Книга як продукт духовної і матеріальної діяльності людини завжди має певну читацьку аудиторію. Тому первинний ризик видавця полягає в небезпеці непограблення книги у свою споживацьку нішу або навіть сегмент книжкового ринку. Ризик невизнання книги читацькою аудиторією – складний і інколи передбачуваний процес, який не завжди піддається прогнозуванню.

Прикладом такої ситуації є випуск національного американського бестселера Е. Робінса "Могутність без меж", що витримав не один десяток видань. Здавалося б, книга, присвячена питанням самопізнання особи та умінню володарювати над собою (варіант Дейла Карнегі), повинна була і в нашій краї-