

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Государственное образовательное учреждение высшего
профессионального образования «Оренбургский государственный
университет»

Кафедра государственного и муниципального управления

Ю.В. КУДАШОВА

Социология управления

Конспект лекций по дисциплине

Рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом
государственного образовательного учреждения высшего
профессионального образования «Оренбургский государственный
университет»

Оренбург 2003

ББК 65.290-2+60.56я73
К-88
УДК 65:316,344,2](075.8)

Рецензент
кандидат экономических наук, доцент Ф.З. Аралбаева

К Ю.В. Кудашова
Социология управления: Конспект лекций по дисциплине.
– Оренбург: ГОУ ВПО ОГУ, 2003. – 24 с.

Методические указания составлены в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта об образовательном минимуме содержания образовательной программы по дисциплине «Социология управления».

Методические указания содержат краткий курс лекций по дисциплине «Социология управления». В процессе изучения дисциплины студенты должны приобрести необходимые теоретические знания по изучаемому курсу и практические навыки проведения социологических исследований систем управления.

Методические указания могут использоваться студентами других специальностей по изучению дисциплины «Социология управления».

ББК 65.290-2+60.56я73

Кудашова Ю.В., 2003
ГОУ ВПО ОГУ, 2003

Введение

Социология управления - отрасль социологического знания, изучающая систему и процессы управления в условиях складывающихся в обществе социальных отношений. Она изучает органы управления - государственные, общественные, прежде всего как социальные системы, весь комплекс подбора, расстановки, воспитания, переподготовки управленческих кадров, отношения, складывающиеся между работниками аппарата управления при выполнении ими управленческих функций, специфику формирующихся у них интересов. В изучении этих проблем социология управления близка к социологии организаций.

Социология управления охватывает все сферы жизни и деятельности, в том числе экономику, политическую и духовную сферы, включает в себя государственное и муниципальное управление.

Другая группа проблем социологии управления - социальные цели управления с точки зрения социальных критериев; их соответствие интересам и желаниям управляемых; анализ социальных последствий, принимаемых управленческих решений; отношение к ним исполнителей; система учета интересов, мнений, предложений работников.

Важное место в ней занимает изучение проблем дисциплины, ответственности, исполнительности, поскольку соответствующие явления рассматриваются не просто как социальные качества личности, а как выражение определенных социальных отношений, которые возникают в процессе управления.

Предметом социологии управления как науки являются:

- закономерности (тенденции) и детерминации социального воздействия и взаимодействия, факторы, определяющие развитие социальных систем;
- случайности (отклонения, дополнения);
- проблемы социального воздействия и развития (циклы, социальные алгоритмы, социальная организация, самоорганизация и дезорганизация, социальные конфликты, кризисы);
- субъектно-объектные и межсубъектные отношения и взаимосвязи, организационно-управленческая среда;
- способы управленческого воздействия.

Среди важнейших проблем формирования социальной политики особое место занимает исследование общественного мнения, выражающего определенные политические установки и ориентации индивидов, групп; исследование процессов бюрократизации; анализ поведения избирателей, в зависимости от рода занятий, дохода, классовой принадлежности и др. Заметное место в социологии управления занимают проблемы манипулирования общественным сознанием и поведением в интересах партий или отдельных личностей; стабильности политической системы, структуры политической власти.

1 Содержание лекционного курса

1.1 Социальное управление как разрешение противоречия между управляющей и управляемой системами

Объект, предмет и основные категории социологии управления. Управление как специфический процесс, способы социального действия, внутреннее свойство организованных социальных общностей. Субъектно-объектные отношения в процессе управления. Институциональные формы и уровни управления как объект социологии управления. Государственная и муниципальная служба как социальный институт и предмет социологического анализа.

Взаимосвязь социологии управления с общей теорией управления, с прикладными и специальными социологическими дисциплинами. Специфика предмета социологии управления: социальные механизмы и способы управленческого воздействия на сознание и поведение людей (организаций, социальных групп, общества), их характеристики. Проблематика социологии управления. Структура социологии управления. Общетеоретические и прикладные аспекты социологических исследований управления. Понятийно-категориальный аппарат социологии управления как следствие ее междисциплинарного пограничного развития. Функции социологии управления.

Принципы и методы социологии управления. Объективная основа принципов социологии управления. Гуманистическая направленность социологии управления и преодоление технократизма. Методы социологии и психологии. Специальные методы.

Цель и задачи социологии управления как учебного курса. Исследование алгоритма управленческих действий в предвидении, прогнозировании, проектировании, программировании, планировании, нововведении; оценки их рациональности и оптимальности; обоснование принципов и механизмов действия. Анализ отечественного и зарубежного опыта алгоритмизации процесса управления. Механизм разработки государственного интереса. Содержание функций управления. Социальная направленность функций управления. Все процессы социальной сферы можно разделить на следующие группы:

1 группа – это изменения в условиях жизни людей, которые в повседневной жизни представляются в социальных проблемах и их решениях.

2 группа – это формирование и развитие социальных качеств людей, обусловленных изменениями в образе жизни.

3 группа - это формирование, функционирование и развитие социальных систем как целостных образований.

В социальном управлении можно выделить три основные группы функций: информационные, технологические и организационные.

Классификация социальных проблем: по субъекту (носителю) - личные, групповые, общественные; по объекту - политические, экономические, социальные и т. д.; по масштабу - общественные, региональные, локальные; по фактору длительности (временному признаку) - текущие и перспективные; по роли - ключевые (корневые) и производные; по характеру проявления - неслучайные (циклические) и случайные (спорадические); по потенциалу - традиционные и новые и т. д. Объективность существования проблемы и субъективное осознание проблемной ситуации. Причина и следствие: множественность причин одного следствия; множественность следствий одной причины.

Социология управления как сфера пересечения науки социологии, менеджмента, экономики, психологии и информатики.

Социология управления как средство эффективной адаптации государственного и муниципального управления к меняющимся условиям жизни, как условие повышения профессионализма руководителя.

1.2 Возникновение и основные этапы развития социального управления

Общие закономерности и специфические особенности зарубежной теории и практики социального управления. Объективная необходимость изучения и границы заимствования зарубежного опыта. Факторы, определяющие эволюцию социологии управления как научной дисциплины. Основные направления социологии управления, их вклад в теорию и практику управления.

Основные парадигмы и теоретические подходы в социологии управления. Донаучный этап развития социологии (III тыс. до н.э.-XVIII в.н.э.): Древний Восток (Египет, Вавилон); Античная Греция (Сократ, Платон, Ксенофонт, Аристотель); Средневековые учения (М.Лютер, Ж.Кельвин); Английская школа социологии (У. Петти, А.Смитт), Французская социологическая школа (О.Конт, Э.Дюркгейм).

Классический этап развития социологии и менеджмента (19 век): Марксистская школа (Маркс, Энгельс); Немецкая историческая школа (В.Зомбарт); Немецкая социология труда (Г.Зиммель, М.Вебер). Идеальная организация управления в концепции М. Вебера. Регламентация управленческой деятельности, ее формализация, иерархическая структура. Модификация классических теорий управления на базе многофакторного анализа. Принцип "концентрации усилий" (Парето) и его применение в управленческих ситуациях; Американский институционализм (Т.Веблен, Дж.Коммонс); Эмпирическая и прикладная социология (А.Кетле).

Школа научного управления (1885-1920): Тейлор, Оуэн, Эмерсон, Гилбрет, Гантт. Научный анализ факторов организации труда и определение методов достижения цели. "Наилучшие методы работы". Типология работников. Мотивация и "сильные" стимулы. Управление как

специальность; Административная школа управления (1920-1950): Файоль, Урвик. Универсальные принципы управления. Основные функции управления. Профессионализм управления. Систематизированный подход к управлению организацией.

Управленческие теории 20 века. Школа человеческих отношений (1930-1950): М. Фоллет, Э. Мейо, К. Левин. Организация как социальная система. Социальные функции управления. Роль человеческого фактора и малых групп. Межличностные отношения, их влияние на удовлетворенность работой, повышение производительности труда. Уровни потребностей, принцип доминанты, взаимосвязь потребностей. Практическое применение концепции А. Маслоу в управлении. Двухфакторная теория Герцберга, ее содержание и практическое применение.

Концепция постиндустриального общества (Д.Беллом). Теория революции менеджеров (П.Друкер). Программа гуманизации труда (Р Кан). Социологическая инженерия (Лазарсфельд).

Ситуационный, системный и процессный подходы к социальному управлению.

1.3 Социологические исследования систем управления

Социальная информация как основа для принятия управленческого решения. Понятие информации. Свойства информации (надежность, оптимальность, достоверность, доступность, системность, новизна). Особенности социальной информации. Информационное обеспечение управленческих действий. Структура социальной информации. Информационная культура. Первичная и вторичная формы социальной информации.

К социальной информации предъявляются определенные требования. Информация должна быть:

- полной (объем достаточный для проведения анализа);
- оперативной (за время сбора и обработки состояние дел не должно измениться);
- достоверной (соответствие содержания объективному состоянию дел);
- актуальной (соответствие содержания целям организации);
- систематизированной (сгруппированной по определенным признакам);
- конкретной (отвечать конкретным целям);
- многократной (носить систематический характер);
- надежной (проверенные источники информации).

В качестве источников информации при анализе эффективности управления могут выступать данные отчетности и учета, плановые данные,

нормативы, вторичные источники информации (аналитические отчеты, обзоры, статьи), данные анкетного опроса.

Источники анализа социально-экономических факторов должны формироваться на основе информационного анализа внутренней и внешней среды организации.

Методы сбора социальной информации. Формализованные и неформализованные методы сбора социальной информации. Статистические ряды. Документы. Социально-демографический и профессионально - квалификационный паспорт организации. Наблюдение. Опросы. Социометрия. Тесты. Социологические и социально-психологические методы сбора информации. Метод контент-анализа документов. Метод оценки предметно-ценностной ориентации. Метод тестирования. Проблема адекватности информации.

Анализ и оценка социальной информации. Совокупность принципов (научные, общетеоретические, рыночно-ориентированные, личностно-ориентированные) регулирует и определяет процесс проведения социологических исследований. Совокупность задач проведения социологических исследований системы управления :

- определение множества наиболее существенных социально-экономических факторов;
- определение социально-экономических факторов, наиболее значимых для достижения целей управления;
- установление объективных и субъективных ограничений на изменения социально-экономических факторов;
- выделение множества параметров объекта исследования и его системы управления;
- установление диапазона возможных изменений параметров системы управления и объекта управления;
- исследование парных или множественных взаимосвязей или функциональных зависимостей "фактор-показатель";
- использование результатов анализа для уточнения функций управления и разработки аналитической или имитационной модели объекта;
- использование полученных результатов для разработки рекомендаций по совершенствованию существующей системы управления.

Проблема достоверности социологической информации. Методы обеспечения надежности и достоверности информации. Искажение социологической информации. Организационно-коммуникативные факторы искажения. Социально-психологические факторы искажения. Эффект "испорченного телефона". Монополия на информацию. "Ложь во благо". "Показательный" синдром как фактор искажения информации. Информационное "загрязнение" и способы его устранения. Методы оценочной корреляции, косвенной нейтрализации, информационного

упреждения, верификации. Ограничения "драматизации", нейтрализации оценочных стереотипов, исключения информационного "перепада".

1.4 Три модели социального управления: координация, субординация, реординация

Проблема классификации и видообразования управления в обществе. Управление и социальная система общества.

Координация — это такой вид социального управления, при котором осуществляется горизонтальная упорядоченность, как на внутригрупповом, так и на межгрупповом уровне, а стороны, части и элементы одной и той же социальной общности или взаимодействие нескольких общностей характеризуются тождественностью, равновеликостью. Координация в условиях государственной службы — это система должностного взаимодействия государственных служащих и государственных органов по горизонтали, которая регулируется определенными правовыми нормами.

Социальный род и социальный индивид, социальный субъект и социальный объект как социальные феномены управления. Социальный род выражает, главным образом, совокупность тех связей и отношений, в которых индивиды находятся между собой. Род всегда выступает в виде какой-либо социальной общности или ассоциации (демографической, экономической, профессиональной, политической и др.).

Социальный индивид обычно выступает в качестве простейшей единицы деятельной социальной материи (общества). Всякий социальный индивид реализуется в виде единства многообразного, основными параметрами которого являются обособленность, целостность, относительная самостоятельность, самодостаточность, самобытность и др. Процесс формирования социальных индивидов принято именовать индивидуализацией.

Чем выше уровень развития общества, чем сложнее деятельность, осуществляемая данным родом, тем сложнее форма управления этой деятельностью, т.е. чем выше уровень социальной эволюции, тем выше уровень родового управления. По мере общественного прогресса, с усилением коммуникаций между странами и народами возникает потребность в государственных (национальных) и межгосударственных (международных) формах управления.

В блоке с координацией и субординацией рассматривается реординация (переподчинение). Субординацией (соподчинение) называется вид социального управления, при котором осуществляется вертикальное упорядочение, а один из элементов какой-либо общности или одна из взаимодействующих общностей играет роль ведущего, определяющего начала в деятельности всех остальных. В государственной

службе субординация - это система должностного подчинения, основанная на правилах служебной дисциплины. Данные правила определяются ведомственными положениями, инструкциями, другими нормативными актами. При субординации каждый служащий подчиняется не только своему непосредственному, но и последовательно всем вышестоящим руководителям данного ведомства.

Субординационное управление свойственно, главным образом, основным формам взаимодействия другой пары всеобщих носителей социальной деятельности — социального субъекта и социального объекта. Между социальным субъектом и социальным объектом существует иерархическая зависимость, в силу которой объект зависит от субъекта. Субординационный характер имеют субъектно-объектные и объектно-субъектные отношения. Другие два вида по характеру управленческих воздействий относятся к координации.

Понятие "иерархия" используют тогда, когда речь заходит о сложных формах субординации. Она упорядочивает по линии соподчинения не просто целостности, а системы, в которых деятельность одного порядка оказывается зависимой от деятельности второго порядка, деятельность второго порядка — от деятельности третьего порядка и т.д.

Организационные структуры социальной сферы распределяются по отраслям в соответствии с Общероссийским классификатором технико-экономической социальной информации: образование, культура и искусство, здравоохранение, туризм, отдых, физическая культура и спорт, наука и инновации, жилищный фонд и коммунальное хозяйство. Управление должно обеспечивать равновесие в управляемой системе, решение социальных проблем, возникших вследствие недостаточно обоснованных экономических решений, обострение политической ситуации, стихийных бедствий и др. причин. Социальные проблемы, требующие решения: занятость и безработица, охрана труда, вынужденная миграция, прожиточный минимум, детская безнадзорность, формирование доходов населения, формирование среднего класса, образ жизни, оценка деятельности органов управления различных уровней и общественных организаций.

1.5 Управление и манипулирование

Мотивация как функция менеджмента означает процесс стимулирования всех участников деятельности организации, направленный на достижение установленных целей развития организации. Мотивация связана с использованием ряда специфических категорий и понятий, относящихся как к отдельному человеку, так и коллективу людей, т.е. организации. Потребности - это основополагающая категория

классических и современных концепций мотивации, означающая осознанное ощущение недостатка чего-либо или его отсутствие.

Побуждение в мотивационном механизме - это проявленное стремление к удовлетворению осознанных потребностей, т.е. мотивы целенаправленной деятельности. Побуждения человека или коллектива проявляются в мотивационном поведении, т.е. поведении, направленном на реализацию осознанных и принятых мотивов.

Стремление к достижению цели становится стимулом всей деятельности сотрудников или коллектива. Стимул в мотивационном механизме - это результат, к которому направлены побудительные мотивы деятельности сотрудника. Оценка достижения этого результата человеком ощущается через получаемое вознаграждение. Вознаграждение - это материальная или моральная (психологическая) оценка результата удовлетворения потребности, т.е. всего процесса мотивации. Вознаграждение, как оценка, может носить внешний (со стороны руководителя, организации) и внутренний (как самооценка удовлетворения от работы) характер.

Согласно административной школе управления, рациональное поведение организации должно основываться на корпоративном управлении, поддерживать баланс интересов в получении высокой прибыли и социальной ответственности перед работниками, потребителями, обществом и государством.

Манипуляция – это 1) ухищрение, подтасовка фактов для достижения неблагоприятной цели (махинация); 2) система способов психологической обработки с помощью средств массовой информации (печать, радио, телевидение и др.) масс с целью внедрения ложного, иллюзорного сознания.

Манипулирование – это система способов идеологического и социально-психологического воздействия с целью изменения мышления и поведения людей вопреки их интересам. При этом люди часто не осознают, что их мировоззрение, потребности и интересы и в целом образ жизни во многом зависят от тех, кто ими манипулирует.

Возможности манипулирования особенно возрастают в связи с развитием средств массовой коммуникации. Для социального управления характерна следующая совокупность видов манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.

Повышение социальной активности граждан, самостоятельности людей, расширение самоуправления способствуют преодолению негативных явлений манипулирования.

Потребности и интересы населения, и их учет в государственном и муниципальном управлении. Цели, ценности, социальные нормы, социальные институты и культура как регуляторы жизнедеятельности людей в обществе. Совокупность экономических и социальных целей:

экономические, направленные на получение расчетной величины прибыли от реализации продукции или услуг и социальные, связанные с удовлетворением социальных потребностей работников. Эффективность управления будет зависеть от того, в какой степени указанные группы целей будут непротиворечивы.

Успешная реализация целей возможна при условии, когда они отвечают определенной совокупности ценностей. Категория "ценность" относится к общественным понятиям и используется для обозначения объектов, явлений, свойств, идей, идеалов, выступающих как эталон должного.

Ценности – это, какие либо материальные и духовные блага, которые присущи тому или иному человеческому сообществу. Ценности различаются по интенсивности, силе, длительности, числу. Существуют четыре главных принципа градации ценностей: правильность, интенсивность, предпочтительность и включаемость. Содержание понятия "ценность" В.П. Здравомыслов, М.С. Каган, В.А. Ядов характеризуют через видение целого ряда признаков, свойственных так или иначе всем организационным формам: значимость, нормативность, полезность, необходимость, целесообразность.

Ориентация на ценности лежит в основе управленческой деятельности. Задачей социологии управления является выявление ценностей, на которые ориентирована конкретная управленческая деятельность, и соответствия данной ориентации стоящим перед организацией целям. Выявление ценностей позволяет повысить эффективность управления и установить соответствие между потребностями, целями и ценностями управляемой и управляющей системами.

В докладе Римского клуба "Пересмотр жизненного порядка" основным пунктом о ценностях и целях служит положение о том, что фундаментальная цель мировой общности - это "достижение достойной жизни и благосостояния для всех граждан мира". Это может быть обеспечено реализацией следующих позиций человека - гражданина - производителя - потребителя: создание продуктивной экономической системы, обеспечивающей эффективное функционирование всех механизмов; создание организаций, принимающих социально ответственные решения; сохранение и рациональное использование природных ресурсов и предотвращение загрязнения окружающей среды; сохранение культурных достижений; соблюдение "внутренних пределов" человека для его адаптации к окружающему миру; соблюдение "внешних пределов", не используя в своих корыстных целях биофизические ресурсы земли.

Социальные нормы: нормы морали, нормы права, нормы социальных организаций. Древним регулятором жизнедеятельности людей являются социальные нормы – это правило поведения, которые либо стихийно

складываются в обществе, в ходе его исторического развития, либо устанавливаются государством и различными социальными организациями.

Упорядочение человеческой жизнедеятельности во всех ее проявлениях, во всех сферах общественной жизни осуществляется с помощью социальных институтов. Социальные институты – это такие системные образования, которые выступают главным началом в общественной жизни и являются главным объектом социального изучения. Одни социальные институты представляют собой просто системы правил деятельности, другие - представляющие собой системы более сложные, чем отдельные нормы, являются совокупностью взаимосвязанных норм и ценностей.

1.6 Социологические исследования власти и влияния в системе социального управления

Переход к новым формам хозяйствования обуславливает острую потребность в субъектах управления — лидерах, взаимодействующих основываясь на принципах социального партнерства.

Лидер — это ведущий, идущий впереди; это человек, обладающий высоким личным статусом, оказывающий сильное влияние на окружающих, членов коллектива, выполняющий комплекс функции, сходных с функциями руководителя. Между понятиями "лидерство" и "руководство" есть различия. Лидерству в значительной мере свойственна неформальная основа. Если руководитель, как правило, назначается официально, то лидер обычно выдвигается спонтанно. Если руководителю официально предоставляют определенные права и обязанности то этого, как правило, нельзя сказать о лидере. Руководство - явление более стабильное, менее подверженное перепадам мнения и настроений членов группы, чем лидерство. Руководитель обладает административными рычагами управления (поощрение, наказание и т.п.), лидер - неформальными (личное обаяние, авторитет и т.п.).

Руководитель становится лидером, если пользуется высоким авторитетом, если его личные качества и результаты деятельности снискали уважение и признание людей. Лидер может быть руководителем, руководитель же далеко не всегда, так как для этого часто не обладает необходимыми качествами.

По механизму выдвижения лидер может быть формальным или неформальным. В первом случае он приобретает официальный статус руководителя. Неформальный лидер может появиться и получить признание в коллективе в силу своих ярко выраженных индивидуальных психологических и иных качеств, соответствия социальным, политическим и другим предпочтениям людей.

Существует два подхода к изучению лидерства: с одной стороны, исследуются лидерские качества сами по себе, с другой — ситуация, в которой действует лидер.

Необходимо отметить следующие основные группы лидерских качеств:

- управление вниманием, или способность так представить сущность результата или исхода, цели или направления движений (действий), чтобы это было привлекательным для последователей;

- управление значением, или способность так передавать значение созданного образа, идеи или видения, чтобы они были поняты и приняты последователями;

- управление доверием, или способность построить свою деятельность с таким постоянством и последовательностью, чтобы получить полное доверие подчиненных;

- управление собой, или способность настолько хорошо знать и вовремя признавать свои сильные и слабые стороны, чтобы для усиления своих слабых сторон умело привлекать другие ресурсы, включая ресурсы других людей'.

Других группы лидерских качеств включают: физиологические, психологические, или эмоциональные, умственные и личностно-деловые.

Ситуационный подход к лидерству объясняет его эффективность через различные ситуационные переменные. Эффективный лидер должен быть достаточно гибким для того, чтобы адаптироваться в различных ситуациях.

"Синтетический" подход к лидерству получил распространение в отечественной социологии и психологии. Социологический анализ лидерства берет за основу выявление содержания, характера деятельности лидера и используемого им стиля. В соответствии с этим можно выделить несколько типов лидеров: по содержанию деятельности: «лидеры-вдохновители», предлагающие программу поведения; «лидеры-исполнители», организаторы выполнения программ; «лидеры-универсалы», объединяющие качества первой и второй групп; по характеру деятельности: лидеры «универсальные», постоянно проявляющие свои лидерские качества, и «ситуативные», т.е. способные быть лидерами лишь в определенных ситуациях. С укреплением демократических начал в обществе расширяется круг лидеров как «универсальных», так и «ситуативных», тогда как при авторитарных режимах преимущественное распространение имели «ситуативные» лидеры; по стилю: авторитарные, демократические или анархические в зависимости от типа личности лидера.

Следует отметить, что окружающие лидера люди воспринимают его по четырем моделям.

- "Один из нас ". Предполагается, что образ жизни лидера идентичен образу жизни любого члена социальной организации. Лидер такой же, как

и все: радуется, негодует, страдает; жизнь приносит ему и приятное, и неприятное.

- "Лучший из нас". Имеется в виду, что лидер является примером для всей организации как человек и как профессионал. В связи с этим поведение лидера становится для многих предметом подражания.

- "Воплощение добродетелей". Считается, что лидер является носителем высших норм морали. Лидер разделяет с организацией ее социальные ценности и готов их отстаивать.

- "Оправдание наших ожиданий". Люди надеются на постоянство поведенческих действий лидера независимо от меняющейся обстановки. Они хотят, чтобы лидер всегда был верен слову, не допускал отклонений от одобренного организацией курса развития.

Лидер влияет на окружающих главным образом по двум социально-психологическим каналам:

а) по каналу авторитета;

б) по каналу харизматических свойств.

Лидерство как социальный феномен не сводится к отдельной личности, индивиду. В качестве лидера могут выступать: малая социальная группа или другая социальная общность, социальный слой или класс, та или иная партия, элита, нация и т.п.

В различные исторические эпохи лидерскую роль выполняет класс или социальный слой.

Американские ученые Никарти, Готтлиб и Кофман проанализировали агрессивные стили лидерства:

- манипулятивный стиль;
- диктаторский стиль;
- псевдодемократический стиль;
- непредсказуемый стиль;
- смешанный стиль.

1.7 Объективный характер государственного интереса

Механизм разработки государственного интереса: 1) как способ достижения цели; 2) как способ осуществление деятельности по операциям.

Принципами разработки государственного интереса являются: целесогласование, приоритетность, причинно-следственные связи, социальная ответственность, ценностные установки, социальная защищенность по критерию равновесия социальных и экономических целей, включение основополагающих блоков: анализ, действия, оценка и корректировка.

В целом сущность социальных технологий можно определить как инновационную систему методов выявления и использования скрытых

потенциалов социальной системы, получения оптимального социального результата при наименьших управленческих издержках.

Формы социальных технологий как структурный элемент любой системы, как технологически оформленный программный продукт и как деятельность, связанная с реализацией намеченной цели. Виды социальных технологий как отражение основных видов человеческой деятельности. Характерными чертами социальных технологий повышения эффективности управления являются:

- научное обоснование оптимальных пропорций и темпов создания условий, необходимых для повышения экономического и социального развития, что требует анализа социально-экономических факторов, влияющих на эффективность управления;

- научное обоснование оптимальных путей комплексного решения социальных проблем внутреннего и внешнего характера, что особенно актуально для долгосрочного социального прогнозирования, планирования и управления.

- разработка социальных разделов комплексных планов социально-экономического развития, с учетом региональных программ в пределах общегосударственного плана развития страны.

Понятие и сущность социального планирования. Планирование как научно обоснованное определение целей, показателей (заданий сроков, темпов, стадий) развития социальных процессов и основных средств реализации целей в интересах населения. Объекты социального планирования. Уровни социального планирования (организация, отрасль, регион, общество). Стратегия и тактика планирования. Формы социального планирования: адресное планирование; планирование посредством косвенных рычагов (экономических, политических, социальных).

Алгоритм социального планирования:

- обоснование и разработка общего плана. Иерархия целей и задач. Стратегия и тактика плана. Руководство планом; люди и организационная среда.

- реализация плана по стадиям. Стадии и задания (мероприятия). Показатели и индикаторы. Исполнители и ответственность.

- использование ресурсов. Ресурсы материальные, финансовые. Люди. Мотивация. Ресурсное обеспечение заданий. Размещение ресурсов по стадиям.

- мониторинг и контроль в процессе осуществления плана. Контрольные ориентиры (вехи) в завершении каждой стадии. Сравнение вех с запланированными результатами. Обратная связь. Отклонение от плана. Корректировка заданий. Управление риском.

- оценка результатов после окончания плана. Сравнение запланированных и полученных результатов. Анализ мероприятий плана. Выводы как заключительная фаза перехода к практике.

Методы социального планирования: аналитический метод; комплексный метод; проблемно-целевой метод; социальный эксперимент; экономико-математический метод; методы количественного анализа. Показатели и нормативы социального развития. Причины неудач планирования. Руководство планом - руководство людьми. В рамках анализа показателей принимаются решения, делается выбор, строится стратегия действий.

Алгоритм повышения эффективности управления состоит в методологически обоснованных действиях: определение источников анализа, выявление наиболее значимых социально-экономических факторов, выявление мотивационных установок людей, формирование системы ценностей, принятие социальной программы экономического роста, анализ информации об изменениях показателей факторов, использование моделей, принятие решения.

Данный алгоритм, включает прогнозные модели определения эффективности управления на основе оптимизации социально-экономических факторов при принятии управленческих решений, и состоит в определении методологически обоснованных действий.

1.8 Столкновение интересов внутри государства

Теория конфликта охватывает широкий круг вопросов: определение понятия «конфликт», раскрытие природы социального конфликта как особого общественного явления, причин и условий возникновения конфликта и конфликтных ситуаций, путей и способов их прогнозирования и разрешения.

Конфликт – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которыми могут быть конкретные лица или группы. В целом под социальным конфликтом понимается такой тип социального взаимодействия людей, который характеризуется противодействием социальных субъектов взаимодействующих на основе противоречивости их потребностей, интересов, целей, социальных статусов, ролей и функций.

Известны разные классификации социальных конфликтов. Основаниями для классификации обычно выступают источники конфликта, его содержание, значимость конфликтных факторов, структурно-динамические характеристики (интенсивность, длительность и т.п.), функциональные последствия и др.

Классифицируются конфликты, исходя из состава и количества сторон, участвующих в противоборстве, применения или неприменения в них насилия, степени их остроты и интенсивности; выделяют конфликты на почве антагонистических и неантагонистических противоречий.

Типология конфликтов затруднена вследствие ряда обстоятельств. Во-первых, конфликты относятся к числу социальных явлений, границы которых расплывчаты и четко не просматриваются. Во-вторых, любой конфликт имеет множество сторон, свойств, аспектов, что требует комплексного подхода к его изучению. Многогранность конфликта затрудняет обоснование признаков, по которым можно было бы отличить один конфликт от другого.

Многообразны конфликты, многообразны и причины их возникновения. В основе любого конфликта могут быть либо противоречивые позиции сторон, либо противоположные цели или средства их достижения.

Исследование конфликтов в общественной жизни приводит к необходимости выяснения функций конфликта, которые могут быть позитивными и негативными. Одной из основных позитивных функций социального конфликта является разрядка напряженности между антагонистами. Социально контролируемый и управляемый конфликт способствует освобождению общественной жизни от напряженности в отношениях противостоящих сторон и позволяет возобновить их уравновешенные взаимоотношения. Позитивными являются коммуникативно-информационная и связующая функции. Позитивная функция конфликта и в том, что он может быть стимулятором и движущей силой социальных изменений. Он делает социальные отношения более мобильными. Чем сильнее социальный конфликт, тем заметнее его влияние на течение и темпы социальных процессов. Позитивная функция конфликта проявляется и в содействии формированию социально необходимого равновесия, переоценке и изменению прежних ценностей и норм общества (благодаря разрешению конфликта), усилению лояльности членов данной структурной единицы; в гарантии развития общества путем вскрытия противоположных интересов, создания возможностей для их научного анализа и прежде всего определения необходимых изменений.

В конфликте происходит поляризация противоборствующих сил, но вместе с этим идет и противоположный процесс, а именно, процесс интеграции, объединения распавшихся частей прежнего единства вокруг вновь возникающих центров. Создаются условия и возникают предпосылки нового единства, нового объединения, способного действовать в конфликте как самостоятельное целое.

Проявление негативной функции конфликта. Имеются в виду неуправляемые, стихийные конфликты, которые могут угрожать интеграции общества, неблагоприятно влиять на изменение отношений власти, вызывать раскол в малоустойчивых группах и т.д. Это прямой вызов внутреннему порядку, стабильности общества. Именно разрушительное проявление конфликта обостряет проблему контроля и управления. Задача управления конфликтом и состоит в том, чтобы не допустить его разрастания или снизить его негативные последствия.

Государственный интерес во времени и в пространстве, вектор времени и пространства для государственного интереса. Динамика социальных конфликтов. В развитии конфликта выделяются предконфликтная, собственно конфликтная и послеконфликтная ситуации. Вполне допустимо рассматривать каждый этап конфликта в виде витка спирали, где есть свой пик напряженности и состояние максимального затишья. Признание волнообразного характера конфликта помогает использовать средства регулирования конфликтных отношений в соответствии с тем, на какой стадии развития находится конфликт.

На различных этапах развития конфликта состояние отношений в трудовом коллективе, по мнению социологов, характеризуется разной степенью напряженности (удовлетворительное, неустойчивое, предконфликтное, конфликтное).

Особой разновидностью острого трудового конфликта является забастовка - временный добровольный отказ работников от выполнения трудовых обязанностей (полностью или частично) в целях разрешения трудового спора.

Порождением конфликта и его последствием является стресс. Это — явление обычное и часто встречающееся. Любое нервное раздражение негативного характера может быть интерпретировано как стресс. Стресс может породиться как организационными, так и личностными факторами. Широко распространенной причиной стресса в организациях является перегрузка, неинтересная работа, личностные стрессонесущие события

Управление социальными конфликтами преследует цель нейтрализовать отрицательные и усилить положительные последствия конфликтов.

Существуют различные способы (стили) управления социальными конфликтами в зависимости от глубины социально-психологического состояния сторон. Наиболее известные способы управления конфликтами: уклонение, насилие, компромисс. Известны различные эффективные способы разрешения межгрупповых конфликтов (метод зеркальной техники, постановка единой цели, советы третьих лиц).

Испытанным средством регулирования коллективных трудовых конфликтов является арбитраж. Суть трудового арбитража состоит в том, что спор передается на рассмотрение арбитра или группы (коллегии), которые принимают решение после выслушивания сторон, свидетельских показаний и анализа других обстоятельств.

На практике же рядом с конфликтом существует согласие и партнерство.

Консенсус определяется уровнем взаимосвязей ведущих социальных сил, договоренностью о правилах поведения по отношению друг к другу. Это максимально возможное сближение взглядов различных социально-

политических групп, формулирование подходов к решению перспективных проблем

Взаимосвязь государственного интереса с типом государства. В последние десятилетия во многих странах выработан и успешно используется ненасильственный способ регулирования социально-трудовых отношений на основе партнерства. Этот феномен известен как социальное партнерство.

1.9 Управление в условиях агрессивной среды

Фактор понимается как движущая сила развития, указывающая на причину и содержание изменений. Применительно к социальной сфере этот термин обозначает условия, определяющие характер и возможные последствия происходящих в ней перемен.

С позиции управления социальным развитием различают социофакторы, которые косвенно воздействуют на деловую активность и качество трудовой жизни работников, и социофакторы, прямо относящиеся к социальной среде организации. Среди условий, непосредственно определяющих социальное развитие отдельной организации, в свою очередь, можно выделить факторы внутренней социальной среды, которые больше проявляют себя в пределах самой организации, среди ее персонала, в ходе осуществления совместного труда, и факторы внешней социальной среды, окружающей работников вне организации, условия жизни, отдыха и т.д. В реальной жизни эти факторы тесно взаимосвязаны.

Факторный анализ социальной среды организации целесообразно начать с определения того, что представляют собой условия, охрана и безопасность труда - одна из важнейших составляющих уровня жизни и организации труда, определяющая состояние здоровья работников и возможность предупреждения травматизма и профессиональных заболеваний. Эти факторы должны быть максимально благоприятными для персонала, соответствовать требованиям свободного и разностороннего развития работников, проявлению ими своих природных и социальных качеств.

Условия труда - это совокупность психофизиологических, санитарно-гигиенических, эстетических и социально-психологических факторов трудовой деятельности, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье человека. Они включают элементы производственной среды и трудового процесса - технологию, формы организации труда, уровень экономичности используемых технических средств и оборудования; микроэкологию труда, складывающуюся под воздействием как технологических режимов, так и общего состояния окружающей атмосферы; эстетику, внешнее оформление места работы;

ориентацию работников на укрепление дисциплины и повышение уровня культуры труда.

Охрана труда представляет собой систему сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности. Это проведение правовых, социально-экономических, организационно-технических, реабилитационных и иных мероприятий, основанное на осознании того, что здоровье человека, его физическое, духовное и социальное благополучие зависят в большой мере от продолжительности рабочего дня, интенсивности работы, социально-гигиенических и других условий труда, уровня медицинского обслуживания.

Важным фактором социальной среды организации является материальное вознаграждение трудового вклада, т.е. оплата труда в зависимости от достигнутых результатов, его количества и качества. В денежных и натурально-вещественных формах оплаты труда переплетаются основные цели организации с личными и групповыми интересами работников, возможностями удовлетворения их разнообразных потребностей. В них же концентрируются различные по значимости, но тесно взаимосвязанные элементы: расходы на рабочую силу, компенсация трудовых затрат персонала, общественный статус работников и социальная справедливость. Уверенность работников в справедливой оплате труда является источником трудовой активности, делового сотрудничества, в то время как несправедливость в оценке трудового вклада, непризнание заслуг работников снижают их инициативу, эффективность совместной работы.

Система оплаты труда складывается из установления норм выработки, тарифных разрядов и расценок, определения на их основе размеров основной (базовой) заработной платы в ее повременных и сдельных видах, премиальных выплат — постоянных, периодических и разовых. Дополнением служат разного рода компенсации, призванные материально стимулировать работников, получение доли от участия в прибылях, дивиденды по акциям своего предприятия и т.п. Вознаграждение труда включает поощрение социально-психологического и нравственного плана, причем одновременно с прогрессом общества возрастало и значение неэкономических, моральных стимулов.

Социальная защита работников — это система мероприятий по безусловному соблюдению норм действующего в стране социально-трудового законодательства, прав и социальных гарантий сотрудников.

Межличностные отношения в коллективе определяются в первую очередь общественно и личностно значимым содержанием совместной деятельности. Социально-психологический климат коллектива находит проявление в деловом общении работников, их трудовой мотивации и жизненной позиции. Нормальные отношения дают возможность каждому сотруднику чувствовать себя частью коллектива, обеспечивают его интерес к совместной работе, побуждают к справедливой оценке

достижений и неудач — как собственных, так и коллег, организации в целом.

В структуре социально-психологического климата коллектива выделяются три основных компонента: нравственно-психологическая совместимость, деловой настрой, социальный оптимизм работников.

Нравственно-психологическая совместимость — это обычно степень совпадения мнений относительно важнейших материальных и духовных ценностей, схожесть эмоциональной настроенности коллег по общему делу. Она отражает ту или иную грань моральной защищенности при общении друг с другом. Ведь нравственность (мораль) есть социально необходимый способ регуляции действий человека во всех сферах жизни, не минуя, естественно, труд и деловые отношения.

Взаимодействие социально-экономических факторов усиливается мотивацией труда, которая проявляется в трудовой активности работников организации.

Характеристика отношения к труду может даваться как со стороны труда (объекта), так и со стороны работника (субъекта) в виде непосредственного его участия в системе общественного производства, его осознания, понимания, оценки своего трудового вклада в общественное производство. Все факторы, формирующие отношение к труду, можно разделить на объективные условия и обстоятельства, которые образуют независимые от субъекта предпосылки его деятельности, связанные с особенностями производственной и непроизводственной среды, и субъективные, являющиеся отражением внешних условий в сознании и психике работника. Объективные факторы бывают общие и специфические. К общим факторам относятся социально-экономические и иные социальные условия трудовой деятельности. Например, частная форма собственности сказывается на трудолюбии человека, которое проявляется как деятельность внутренних побуждений, когда сознательно сочетаются личные и общественные интересы.

Специфические факторы - это обстоятельства и условия конкретной трудовой деятельности: содержание труда, его производственные условия, организация и оплата, социально-психологический климат коллектива, система семейного и школьного воспитания, средства массовой информации и пропаганды, самостоятельность деятельности и степень участия в управлении.

Объективные факторы выступают стимулами, внешними побудителями к трудовой деятельности; субъективные - мотивами, внутренними побудителями конкретной личности.

Важным средством мотивации и стимулирования высокоэффективной трудовой деятельности персонала являются доходы. Материальные и нематериальные формы вознаграждения.

Принципы мотивационной передачи: давления результата; совершенной компенсации; формализации; общения и коммуникации; санкции вне игры (наказание за нарушение правил организации).

Способы управления в условиях агрессивной социальной среды
Метод направленного самоутверждения. Корпоративные (сравнительные) методы. Коммуникативные методы. Метод косвенной и связанной стимуляции. Метод мотивационного смещения, переключения и содействия. Методы мотивационной компенсации и "трансляции". Метод стимулирования "духа команды".

Механизм повышения эффективности управления действует, если социально-экономические факторы становятся мотивирующими, достигая ценностного уровня, а социальная ответственность выступает фактором, определяющим гармонизацию социально-экономических целей, и обуславливается ценностным подходом.

Потенциал развития заключается в факторах, не достигших ценностного уровня, в связи с этим задачей государственного управления является определение мероприятий, повышающих мотивацию труда, которые отражаются в социальных программах экономического роста.

Включаясь в процесс социально - ориентированных рыночных реформ, которые предполагают повышение уровня и качества жизни населения, предприятия реально стремятся к решению следующих задач: увеличить ассортимент продукции, снизить себестоимость продукции, повысить качество продукции, внедрить новые технологии, улучшить условия труда, создать дополнительные рабочие места, повысить заработную плату.

Список использованных источников

- 1 Басовский Л.Е. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Учеб. пособие. - М.: ИНФРА - М, 1999. - 260 с.
- 2 Большой экономический словарь/Под ред. А.Н. Азрилияня. - 4-е изд. Доп. и перераб. - М.: институт новой экономики, 1999. - 1248 с.
- 3 Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник для вузов. - М.: Высш. школа, 1994. - 224с.
- 4 Герчикова И. Менеджмент. М.: Банки и биржи, 1994. – 246 с.
- 5 Глущенко В.В., Глущенко И.И. Исследование систем управления: социологические, экономические, прогнозные, плановые, экспериментальные исследования. - г.Железнодорожный, Моск. обл.: ООО НПЦ "Крылья", 2000. - 416 с.
- 6 Макаренко М.В., Махалина О.М. Производственный менеджмент: Учеб. пособие для вузов. - М.: "Издательство ПРИОР", 1998. - 384 с.
- 7 Менеджмент и самоменеджмент в системе рыночных отношений: Учебное пособие / Ф.М. Русинов, Л.Ф. Никулин, Л.Ф. Фаткин.; Под ред. Ф.М. Русинова. - М.: Инфра-М, 1996.-351с.
- 8 Менеджмент организации: Уч. пособие / под ред. З.П. Румянцевой, Н.А. Саломатина. - М.: Инфра, 1997. - 432 с.
- 9 Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. - М.: "Дело", 1993, - 703 с.
- 10 Общий менеджмент: Учебное пособие / под ред. А.К.Казанцева. – М.: ИНФРА-М, 1999.-252 с.
- 11 Кравченко А.И. Социология. Екатеринбург: Деловая книга, М.: изд. "Логос", 1999, - 384 с.
- 12 Социальный менеджмент: Учебник / под ред. Д.В. Валового. - М.: ЗАО "Бизнес школа "Интел - синтез", Академия труда и социальных отношений, 1999, - 384с.
- 13 Социальный менеджмент: Учебник для вузов/ С.Д. Ильенкова, В.Н. Журавлева, Л.Л. Козлова и др. Под. Ред. Ильенковой С.Д. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998.
- 14 Удальцова М.В. Социология управления: Учебное пособие. - М.: ИНФРА - М, Новосибирск: НГАЭиУ, 2000. - 144 с.
- 15 Энциклопедический социологический словарь/ Под ред. акад. Осипова Г.В. – М., 1995.