Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

Тульский государственный университет

Кафедра социологии и политологии

Курсовая работа по дисциплине

«Социология труда и экономическая социология»

СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ ДИАГНОСТИКА ПЕРВИЧНОГО

ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА (НА ПРИМЕРЕ КСИ)

Студент гр. 820461 Овчинников И. В.

Научный руководитель: доктор социол. наук,

проф. Ростовцева Л. И.

Тула 2008

**Содержание**

Введение

Глава I

Социологическая диагностика как разновидность социальной технологии

1.1 Определение социологической диагностики

1.2 Определение социальной технологии

1.3 Место технологии в контексте сложившейся дифференциации внутри развитых наук

Глава II

Сферы применения социологической диагностики

2.1 Особенности диагностических методик, используемых в социологической практике

2.2 Социологический подход к диагностике сплоченности трудового коллектива

2.3 Средства социологической диагностики

Глава III

Основные подходы социологической диагностики

3.1 Особенности нормативного и ситуационного подхода в социологической диагностике

3.2 Специфика ситуативно-нормативного подхода

Заключение

Список литературы

Приложение

**Введение**

На каждом уровне социологического знания существует своя методика исследования. На эмпирическом уровне проводятся социологические исследования, представляющие собой систему логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, подчиненных единой цели: получить точные объективные данные об изучаемом социальном явлении.

Проблема сплоченности трудового коллектива остается актуальной, т. к. у сплоченных групп меньше недопонимания, напряженности, враждебности и недоверия, а производительность труда выше. Но стоит избегать ситуации, когда член группы боится высказать мнение отличное от мнения группы, боясь нарушить тем самым сплоченность. Тогда никто не выражает мнений отличных от других, что ведет к тому, что не проявляется вся необходимая информация, и альтернативные решения не обсуждаются, в результате чего проблема решается с меньшей эффективностью.

Цель: выявление эффективности применения социологической диагностики в сфере социоинженерной управленческой деятельности.

Задачи. Во-первых, выявить какую роль играет социальная технология в практической деятельности социолога в системе управления. Во-вторых, выяснить, как используется социологическая диагностика в управлении трудового коллектива. В-третьих, определить, что такое диагностическое средство. В-четвертых, определить, в чем заключаются нормативный, ситуационный и проблемно-ситуационный подходы, используемые в социологической диагностике.

Объектом исследования выступает любой целостный социальный объект (организации или какая-либо ее подсистема), включенный в человеческую деятельность в рамках сложившегося разделения труда и выполняющий определенные функции по отношению к обществу.

Предметом является технологизация практической деятельности заводского социолога.

**Глава I. Социологическая диагностика как разновидность социальной технологии**

**1.1 Определение социологической диагностики**

Эффективность практической деятельности заводского социолога в системе управления невозможна бед специальных средств, которые позволили бы оперативно поставить диагноз, принять решение и скорректировать поведение социального объекта (организации, коллектива. работника). Такие средства стали обозначаться термином социальная технология и применяется в прикладной социологии с середины 70-х годов.

Социологическая диагностика – метод, включающий комплекс различных средств, сформировавшийся в рамках социологии труда, благодаря деятельности заводских социологов.

Диагностика личности - совокупность методов, позволяющих распознать ее вне интеллектуальные свойства, носящие характер относительно устойчивых диспозиций. Для таких свойств личности, как экстраверсия - интроверсия, доминирующий мотив, заторможенность, возбудимость, ригидность, разработан ряд диагностических методов (опросники и проективные тесты), с помощью которых можно определить выраженность этих свойств.

Цель диагностики – подготовка управленческого решения. «Диагностика – от греч. способный распознавать – учение о методах и принципах распознавания и постановки диагноза. Социальная диагностика – изучение социальных мотивов и причин поведения личности, группы; поиск социальных детерминант процессов и явлений общественной жизни.

Получение нормативных показателей, объективизация и стандартизация теста — необходимое условие создания диагностической методики»[[1]](#footnote-1). Диагностика понимается как одна из разновидностей средств практической деятельности социолога. Чем более развита прикладная часть любой науки, тем в большей степени она располагает арсеналом диагностических средств. Диагностика в основном применялась в сфере управления и отличалась направленностью на выявление проблем организации. Различное понимание диагностики определяет специфику диагностики в социологии. Как уже было сказано во в введении, объектом диагностики выступает отдельное подразделение – группа подразделений, система неформальных отношений.

В последнее время технологизация практической деятельности социолога превратилась в предмет научной дискуссии. В центре ее – вопросы о том, может ли практическое управление, опирающееся на гуманитарное знание, выступать объектом технологизации, в каких границах деятельность заводского социолога может быть в принципе технологизирована, не являются ли так называемые социальные технологии средством консервации общественной системы? Чтобы ответить на эти вопросы, обратимся сначала к анализу термина «технология», который является исходным в понятии социальной технологии.

**1.2 Определение социальной технологии**

Под технологией обычно понимают совокупность средств организации и упорядочения целесообразной практической деятельности в соответствии с целью и логикой процесса преобразования того или иного объекта.

Технология алгоритмизирует деятельность и поэтому может быть многократно использована, воспроизведена и тиражирована для решения сходных задач. Создание технологии гарантирует заданные свойства продукта, обеспечивает рациональность самого процесса деятельности. Такое прочтение термина, пришедшего из сфер материального производства, изначально акцентирует внимание на преобразующем характере (в отличие от чисто познавательного). Но при этом, правда, из поля зрения ускользает тот факт, что объектом технологизации выступает не столько система инструментальных технических средств, сколько сам человек, осуществляющий деятельность.

В таком случае технология становится неотъемлемым элементом культуры управления и в известной степени мерой развития человека. Это и понятно, поскольку технология выступает в виде стандартов - запретов, правил, норм, и также апробированных средств, способов и приемов целесообразной человеческой деятельности, позволяющих достигнуть заданных результатов.

«По мере расширения прикладных функций научного звания появляется возможность технологизировать те виды деятельности, которые прежде были не доступны. Поэтому в последнее время получили распространение такие термины, как «технология управления», «технология общения», «социальная технология» и некоторые другие. Опыт показывает, что объектом технологизации могут стать самые разные сферы человеческой деятельности, в том числе и межличностные отношения. Через призму технологизации можно рассмотреть всю совокупность используемых обществом средств эффективного функционирования – от высших органов власти до специфических социокультурных институтов»[[2]](#footnote-2).

Достаточно серьезно стоит вопрос о локализации социальной технологии рамками только социологической деятельности. В начале 1990–х. гг. социальная инженерия получает все большее распространение в производственных социологических службах, однако границы самой социальной инженерии как направления практической деятельности социолога оказываются крайне размытыми. В результате функции социолога постоянно пересекаются с функциями других специалистов по управлению, а социальная инженерия рассматривается как ничем не ограниченная сфера управления социальными процессами.

«За социальную технологию часто принимают все средства регуляции поведения человека - от инструкции по оформлению кадров до методических рекомендаций в области социального планирования. Широкую трактовку термина - «социальная технология» предлагает, в частности, Сафонов. Он утверждает: везде, где возможно активное и целенаправленное отношение человека к социальной среде, в принципе возможна технология»[[3]](#footnote-3). М. Марков понимает под социальной технологией «последовательность технологических операций, направленных на совершенствование социального объекта»[[4]](#footnote-4).

Термин технология широко используется в теории и практике управления. Здесь технологию часто связывают методами действия, особенно с теорией решения, теорией информации.

Таким образом, термин «технология» покрывает широкий круг вопросов, связанных с отношениями науки и управленческой практики.

Социальной технологией могут выступать и организационно-деятельностные игры (ОДИ). Организационно-деятельностные игры как особая форма организации и метод стимулирования коллективной мыслидеятельности, нацеленной на решение проблем, возникла в 1980-х годах и широко распространилась как в сфере решения творческих задач, так и в интеллектуальных системах управления.

Сущность ОДИ в том, что эта игра представляет собой комплекс взаимосвязанных методик или техник (мыслительно-интеллектуальных, социально-психологических и др.), обеспечивающих логически обоснованную смену различных видов коллективной, групповой, микрогрупповой деятельности, нацеленных на создание "продукта игры" - текста, содержащего решение поставленной или даже сформулированной в ходе самой игры проблемы. Решение проблемы и составляет предмет этой игры.

ОДИ обеспечивает интенсивное развитие каждого участника игрового действия, его обогащение новыми знаниями, умениями, навыками, технологиями. Игра предполагает также совершенствование процессов взаимодействия участников, расширение их коммуникативной компетентности.

Итак, ОДИ - это способ (технология) решения проблемы и одновременно, социальная технология. Для достижения игровых целей в ОДИ делают чередование организационных форм деятельности: коллективных, групповых и др.

**1.3 Место технологии в контексте сложившейся дифференциации внутри развитых наук**

Рассмотрим место технологии в контексте сложившейся дифференциации внутри развитых наук, получивших выход в практику. Коротко охарактеризуем их.

I. Научно - познавательная деятельность сложилась и действует в рамках специального социального института - фундаментальной науки. Основная цель – получение принципиально нового теоретического или эмпирического знания. Хорошо известен «исполнитель» - это ученый или специалист высокой квалификации, обеспечивающий получение принципиально нового знания, его накопление, объяснение и интерпретацию, разработку понятийного аппарата и открытие фундаментальных закономерностей. Такого рода деятельность носит принципиально творческий или поисковый характер, что предполагает создание уникальных методических и технических средств, ориентированных на конкретную цель, конкретную концептуальную схему и исследовательские гипотезы. Однако все это требует значительного времени и высокой квалификации исполнителей.

II. Проектно-конструкторская и проектно-технологическая деятельность.

Ориентированы на преобразование фундаментального значения и средство практической деятельности. Необходимость такого рода посредника диктуется тем, что научные знания становятся преобразующей силой лишь тогда, когда опосредуются условиями практики. Прикладная наука - это сфера обитания технологии в широком смысле слова. Исполнитель - технолог, конструктор, разработчик проектов в известной мере тоже занимающийся творческой деятельностью. Как и преподаватель фундаментальной науки, он часто именуется ученым, имеет научную степень, хотя его деятельность разительно отличается от академической науки. Технолог - это импресарио и интерпретатор знаний, в которые ему надо вложить свой ум, опыт, умения и навыки. Он апеллирует как к предметной сфере своей науки, так и к широкому практическому опыту, к уже достигнутому уровню технологии, к квалификации тех, кто, как ожидается, будет использовать созданную им технологию.

III. Инженерная практика – последнее направление, которое тесно связано с практической организацией деятельности. Но существу, это заключительный этап всей технологической цепочки:

фундаментальное знание - прикладная наука - управленческая практика.

В какой бы сфере ни реализовалась инженерная деятельность, она всегда ориентирована на социальный объект - (индивида, группу, коллектив). Высокая квалификация, социальная подготовка, творчество здесь нужны не в меньшей мере. Инженерную практику представляет многочисленная армия специалистов – инженеры, заводские социологи, геологи и т. п. Их труд носит оперативный управленческий характер, который ориентирован на простые и отработанные другими людьми средства и инструменты. Повторяющееся, рутинное решение задач позволяет решать проблему в сжатие сроки с высоким качеством и гарантированным результатом. Здесь присутствуют элементы творческого труда (хотя и менее выраженные). Они связаны с самостоятельным выбором технологических средств, их привязкой к специфике объекта.

Умение соблюдать предписываемые образцы и технологическую дисциплину - один из важных показателей профессиональной культуры. Именно неспособность руководителей и рядовых работников следовать предписаниям технологии оказывается серьезным препятствием, затрудняющим выход товаров на международный рынок. Особенность позиции инженера, по сравнению с ученым или технологом, состоит в том, что он включен в процесс управленческой деятельности. Основная цель - участие в подготовке и реализации решений, за которые он несет ответственность в рамках своей компетенции. Особенно четко это проявляется в функциональной деятельности инженера, работающего в тех или иных структурах управления производством, где он несет ответственность за качество подготовки и осуществления управленческих решений.

Технологии, которые при этом используются, могут быть разделены на две категории (в соответствии с двумя параллелями инженерно – функциональной деятельности): 1) технологии по подготовке управленческих решений (технология диагностики) и 2) технология их реализации.

В первом случае речь идет о создании алгоритмизированного диагностического средства, позволяющего определить, насколько состояние диагностируемого объекта соответствует требуемому уровню. Последний же устанавливается при помощи концептуальных схем или эталонных образцов. Технология же реализации - алгоритмизированная система средств – обеспечивает доведение объекта до эталонного состояния.

Наиболее разработаны средства, которые раньше были определены как социальные технологии реализации управленческих решений. Их применение возможно оправдано тогда, когда решения уже приняты, социальная патология зафиксирована, цели управленческой деятельности определены. В этом случае и применяются стандартные средства, обеспечивающие алгоритм процесса достижения цели.

Широко распространенное за рубежом понятие «технологическое прогнозирование» (впрочем, все чаще используется более общее понятие «исследование будущего» или «исследование будущностей») в советской литературе неточно переводится как «научно-техническое прогнозирование» или «прогнозирование научно-технического прогресса». Речь идет не об объекте (отрасли), а о способе разработки любого прогноза. С этой точки зрения точнее говорить об «инженерном» или «алгоритмическом» прогнозировании, поскольку вместо произвольных прогнозных суждений предписывается довольно жесткий алгоритм - как и в какой последовательности, получить результат, определяемый исходными данными, причем результат намного более сложный, чем безусловное предсказание.

Концепции «технологического прогнозирования» исходит из теоретической предпосылки, что прогнозирование является одной из форм конкретизации научного предвидения, а последнее, в свою очередь, соотносится с равнопорядковой категорией управления, которое имеет разные формы конкретизации (целеполагание, планирование, предлановое и постплановое программирование, проектирование, текущие управленческие решения). У прогнозируемых объектов, типичных для естественных и технических наук (например, прогноз погоды или прочности материалов), взаимосвязь, предвидения и управления близка по интенсивности к нулевой, т. е. никакое решение здесь не способно видоизменить предсказание. В этих случаях ограничиваются предсказанием и пытаются приспособиться к ожидаемому состоянию. У прогнозируемых объектов, типичных для общественных наук, интенсивность взаимосвязи предвидения и управления может быть настолько высокой, что предсказание способно видоизменить ожидаемое состояние благодаря принятию управленческих решений.

**Глава II. Сферы применения социологической диагностики**

**2.1 Особенности диагностических методик, используемых в социологической практике**

Теоретическая и прикладная социология различаются по цели, которую они перед собой ставят, а не по объекту и методу исследования.

Прикладная социология ставит перед собой задачу, используя познанные фундаментальной социологией законы и закономерности в развитии общества, найти пути, средства преобразования этого общества в положительном направлении. Поэтому она изучает практические отрасли человеческой деятельности, например, социологию политики, социологию права, труда, культуры и т.д. и отвечает на вопрос “для чего?”: (для социального развития, для формирования правового общества, для социального управления и т.д.) Деление социологического знания по ориентации на фундаментальное и прикладное достаточно условно, т.к. и то, и другое вносит определенный вклад в решение как научных, так и практических задач.

Это же относится и к эмпирическим социологическим исследованиям: они могут быть ориентированы и на решение практических задач.

С учетом этих двух аспектов функции социологии могут быть представлены и сгруппированы следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| Фундаментальные | — Познавательная: 1) дескриптивная (описательная) 2)  диагностическая 3) прогностическая (попытка предвидеть) 4) моделирования социальных объектов |
| Прикладные | — Прогнозная — Социального проектирования и конструирования — Организационно-технологическая — Управленческая — Инструментальная |

Появление на предприятии средств социологической диагностики и соответствующих средств технологического обеспечения диктовалось потребностью управления в получении оперативной и надежной информации о состоянии социальной организации предприятия. Это направление наиболее слабо проработано, поэтому заслуживает особого рассмотрения. Смысл диагностики неотделим от практической управленческой трудовой деятельности в любой сфере и состоит и том, чтобы выявить меру отклонения объекта от заданного режима или должного состояния по заданным признакам. Это позволяет определить, нуждается ли социальный объект в управленческом воздействии или корректировке своего состояния, выдвинуть ориентиры управления.

Разработка социолого-диагностических средств началась в конце 60-х - начале 70-х годов одновременно с появлением первых социологических служб на предприятиях и была тесно связана с технологизацией и стандартизацией оценки состоянии социального объекта или процесса. Речь идет об унифицированных экспресс-методиках, кратких анкетах для увольняющихся, карточках адаптации молодого работника, стандартизированных средствах оценки личных и деловых качеств персонала.

Важным шагом к развитию социологической диагностики явилось создание формализованных и полуформализованных интервью о проблемах трудовой организации. В настоящее время социологические службы располагают довольно большим количеством специализированных методик, позволяющих решать проблему оперативной оценки.

Гораздо сложнее определить требуемые качества социального объекта. Дело в том, что всякое знание об объекте бессмысленно с позиции управления, если отсутствует представление о его нормальном или должном состоянии. В технических науках, медицине и психологии широко используются знания о нормальном состоянии анализируемой системы. Именно представление о норме позволяет определить отклонение в работе прибора, поведении живого организма или психологическую патологию личности. Только в основе могут разрабатываться программы вмешательства или коррекции поведения диагностируемого объекта.

**2.2 Социологический подход к диагностике сплоченности трудового коллектива**

«Управленческий характер практической деятельности заводского социолога предполагает тот же принцип. Однако, несмотря на очевидность такой постановки вопроса, на первых порах необходимость определения эталонного состояния вообще не рефлексировалась как проблема. Социологи и администраторы исходили из интуитивного представления о том, что такое «хороший» работник, «хороший», коллектив или «хорошая» организация.

В сплоченности коллектива фиксируется его готовность к осуществлению заданной совместной цели. Обычно под сплоченностью понимают степень интеграции группы (ее единство), замеренную на уровне:

1. Ориентаций;

2. Установок;

3. Актов реального поведения.

Как правило, методологической основой отечественных психологических исследований выступает концепция групповой активности А. В. Петровского, рассматривающая каждый параметр (поведение, ориентация и установка) в качестве самостоятельного уровня. Этот подход характерен для изучения сплоченности спонтанных, стихийно складывающихся либо неорганизованных групп»[[5]](#footnote-5).

Однако социологический подход к диагностике сплоченности должен строиться на иных принципах. Кроме интеграции как источника групповой деятельности надо изучать направленность такой интеграции. Именно в этом заключается специфика социологического видения проблемы. Производственный коллектив – специфический тип организованной социальной группы. Его отличие – изначальная организация этой группы и извне заданная цель деятельности. Сплоченность здесь должна выступать в качестве дополнительного фактора организации (самоорганизации) людей, условием, обеспечивающим коллективу достижение поставленных задач, а не служить фактором, затрудняющим такое достижение.

«Коллектив» и «группа» - понятия не тождественные, чаще всего можно столкнуться с весьма сомнительным приемом – перенесением психологических способов замера групповой сплоченности на реальные производственные коллективы.

Как правило, стихийно сложившаяся группа формируется на добровольной основе, преследуя свои внутренние цели. Механизмы интеграции здесь целиком базируются на самоорганизации людей. В производственном коллективе цели деятельности детерминированы макросистемой в целом, они не только редко, но в принципе никогда полностью не совпадают с целями рядовых работников. «Рассмотрение трудовой адаптации работников в современных условиях предполагает учет современной экономической ситуации и начинающего формироваться рынка труда. Лица с высокой степенью адаптации однозначно считают реформы необходимыми и полезными. Их личные дела в сегодняшних условиях складываются благополучно Лица с низкой степенью адаптации пессимистично воспринимают экономические преобразования, считая, что перемены в экономике заметно осложнили их личную жизнь, привели к потерям. В итоге негативные эмоциональные переживания, порой отчаяние, безысходность. Лица со средней степенью адаптации занимают промежуточное положение. От хорошо адаптированных они отличаются большей критичностью в оценке влияния реформ на их жизнь. В отличие от лиц с низкой адаптацией, они более оптимистичны, наряду с трудностями отмечают положительные изменения. Эмоциональный фон жизнедеятельности представителей этой группы более благоприятный. В дополнение к этому необходимо учитывать еще и то, что как только создается какая-либо рабочая группа, она становиться социальной средой, где люди взаимодействуют отнюдь не по предписаниям руководства. Люди общаются за чашкой кофе, во время собраний и во время работы. Из социальных взаимоотношений как следствие рождаются дружественные, неформальные группы. Люди, которые в иных условиях вряд ли даже бы встретились, часто вынуждены проводить больше времени в обществе своих коллег, чем в своей собственной семье. Более того, характер задач, которые они решают, во многих случаях заставляет их часто общаться и взаимодействовать друг с другом. Замечательно, если состав неформальной группы соответствует составу рабочей группы. Это создает благоприятный психологический климат в группе, что положительно влияет на результаты выполнения рабочих заданий. Если дело обстоит иначе, это может вылиться в противостояние между руководителем и созданной им рабочей группой. Причем данное противостояние может быть не только психологическим, но и привести к бойкотированию рабочих заданий, и как следствие невыполнение целей перед группой поставленных. Возникновение слаженной неформальной организации можно назвать еще одной характеристикой сплоченности группы.»[[6]](#footnote-6).

Как показывают многочисленные исследования, между сплоченностью, понимаемой как степень интеграции трудового коллектива, замеренной тем или иным образом, и эффективностью коллективной деятельности не существует устойчивой связи; более того, интерпретируемая таким образом сплоченность в ряде случаев демонстрирует отрицательную корреляцию с эффективностью.

При подготовке решений администрация, как и социологи, брали за эталон собственное мнение (субъективные оценки) или распространенные в обществе ценности. Особенно ярко это проявилось в социальном планировании, где рост образования, квалификации кадров или стабильность коллектива рассматривались как устойчивые и неизменные ценности-идеалы. Провал ряда общегосударственных и местных социальных программ, а также развитие системных взглядов на природу социального объекта поставили проблему диагностического эталона и качестве одной из центральных методологических проблем социоинженерии.

**2.3 Средства социологической диагностики**

«Средства социологической диагностики стали неотъемлемым элементом практической деятельности социологов. Формируя представление о специфике средств социальной диагностики по сравнению с традиционными средствами проведения эмпирического исследования, можно исходить из представления об их принадлежности к более широкому классу диагностических средств, уже сложившихся в других предметных областях, (техника, психология), созданных на стыке науки и преобразующей практики.

Средства социологической диагностики – особый тип средств получения социальной информации, принципиально отличный по задачам, структуре и функциям от средств академического социологического исследования.

Предметная специфика средств социологической диагностики – это рассмотрение любого социального объекта через призму выполнения им институциональных требований того социального института, в деятельность которого он включен.

Наиболее типичная область применения средств социологической диагностики – управленческая практика (менеджмент).

Основная функция средств социологической диагностики – прогнозирование поведения объекта и прогноз его эффективности в ситуации. Средства социологической диагностики – важный элемент в системе принятия решений. Диагностическое средство, всегда ориентировано на решение практической задачи – подготовку проекта о необходимости вмешательства (невмешательства) в состояние или режим работы объекта и определение типа такого вмешательства»[[7]](#footnote-7).

**Глава III. Основные подходы социологической диагностики**

**3.1 Особенности нормативного и ситуационного подхода в социологической диагностике**

Попытка решения проблемы диагностического эталона привела к созданию двух подходов к социологической диагностике - нормативного и ситуативного.

«Нормативный подход опирается на традиционную концепцию управления. Его суть в том, что группе управляемых социальных объектов (личность, коллектив, организация) задается система показателей, характеризующих желательное (с позиций целей управления) состояние этих объектов или окружающего их социального фона. Показатели выступают либо целевыми ориентирами, либо императивами, обязательными в исполнении.

Такой подход (применительно к социологической диагностике) связан с определением отклонения объекта от эталона по четко обозначенным показателям (норматив). Разработка нормативов в данном случае не регламентирована, она широко варьируется в зависимости от их концептуального или эмпирического обоснования (например, лучшие показатели отрасли). Особенно распространен этот подход в социальном планировании. Яркий пример использования данного подхода в кадровой диагностике - методика ГОЛ»[[8]](#footnote-8).

Позитивными аспектами данного подхода являются четко выраженная целевая ориентация, объективная возможность контроля за результатом, возможность формализации показателей, методическая простота и достаточная технологичность, адекватность сложившейся системе управления. Серьезным же недостатком выступает неспособность установленных сверху показателей отразить специфику локальной ситуации, невозможность его использования в условиях расширения хозяйственной самостоятельности предприятий и перехода на более гибкую модель управления. Поскольку такой методологический подход недостаточно учитывает системную природу социального объекта, в норматив закладывается не показатель, характеризующий состояние целостного социального объекта, действующего в специфических условиях, а оторванный от его реальных свойств показатель (группа показателей), рассматриваемый управлением как субъективно желательный.

«Ситуационный диагностический подход сформировался под влиянием общего ситуационного подхода в управлении, а также активно развиваемой в стране игротехнической методологии»[[9]](#footnote-9). Ключевое положение здесь -рассмотрение процесса управления как непрерывкой цепи уникальных, неповторимых управленческих ситуаций, с которыми сталкивается руководитель, призванный их решать. «Конкретная ситуация и каждый тип организации предъявляют к управляемой подсистеме свои требования. Именно соответствие между состоянием диагностируемого объекта и спецификой ситуации явно или скрыто принимается в качестве нормы. В рамках данного подхода, если речь идет, в частности, об экономике, предпринимаются попытки определить эталонное состояние. Одна из них связана с созданием типологии управленческих ситуаций для организации»[[10]](#footnote-10).

Особое же распространение в организационной социологии и управленческом консультировании получило направление, базирующееся на рассмотрение управленческой ситуации как уникального сочетания проблем, которые возникают на различных уровнях организации в ходе инновационной деятельности. Составление перечня (или иерархии) этих проблем выступает основой социологической диагностики. Подобная интерпретация понятия ситуации позволяет социологам рассматривать в качестве желательного такое состояние объекта, при котором диагностированные проблемы уже сняты, а собственно диагностику считать деятельностью, направленной на выявление иерархии проблем. Источником проблем служит объективное противоречие между целями и интересами, подразделениями и группами людей.

«Инструментом социологической диагностики выступают опросник и игровые средства диагностики. Управленческая цель считается достигнутой, когда набор выявленных в ходе диагностики проблем снимается. Этот подход сегодня активно реализуется в рамках организационного консультирования, социологии нововведений, при решении задач подбора, оценки и подготовки кадров»[[11]](#footnote-11).

Несомненным достоинством такого подхода является то, что в нем обращается внимание на особенности каждого диагностируемого объекта, специфику управленческой ситуации, в которой он действует, подчеркивается индивидуальность решаемых в организации задач. К недостаткам надо отнести: рассмотрение управления как цепи неповторимых ситуаций фактически разрушает управление как процесс, его непрерывность.

Осознание достоинств и недостатков обоих подходов, используемых в социологической диагностике для определения нормы, а также возрастающая потребность в повышении качества к надежности социальных средств управления обусловливают необходимость поиска таких подходов в диагностике, где бы органически сочетались преимущества двух подходов и по возможности устранялись или смягчись их недостатки.

**3.2 Специфика ситуативно-нормативного подхода**

Ситуативно - нормативный подход, сейчас завоевывает сторонников среди практических социологов. Смысл данной концепции, если применить ее к решению управленческих социоинженерных задач производственной организации, состоит в обнаружении благоприятного состояния социального объекта, который определяется в терминах его функционирования и развития. Поэтому надо говорить о создании нового типа норматива, годного для обоснования управленческих решений целому классу сходных объектов, действующих в идентичных управленческих ситуациях.

В соответствии с четко выраженной целевой ориентацией традиционной концепции управления диагностика должна быть направлена на оценку возможности достижения результатов деятельности организации (или подсистем), а состояние объекта должно оцениваться на основе норматива, выраженного в формализованных показателях. В то же время подобный норматив призван отражать состояние организации с учетом ее специфики и специфики конкретной ситуации. В модели учтены следующие моменты:

* В качестве объекта диагностики выступает любой целостный социальный объект (организации или какая-либо ее подсистема), включенный в человеческую деятельность в рамках сложившегося разделения труда, выполняющий определенные функции по отношению к обществу.
* Диагностируемый объект рассматривается как особым образом интегрированная социальная целостность и одновременно как элемент более широкой системы, по отношению к которой он выполняет определенные функции.
* Результирующим критерием развития организации считается ее способность обеспечить все возрастающую полноту и качество возложенных на нее функций (но отношению и более широкой социальной системе).
* «Благоприятное состояние» социального объекта понимается как совокупность существенных свойств и параметров данного объекта, обеспечивающих максимально полное и качественное выполнение всего объема возложенных на него функций.
* Оценка результативности его деятельности должна осуществляться на основе критериев и в формах, сложившихся и принятых в обществе на данном этапе его развития.
* Под «управленческой ситуацией» понимается вся достаточно устойчивая совокупность признаков (как внутренних, присущих самому объекту, так и характеризующих его внешнее окружение), описывающая условия жизнедеятельности предприятия за определенный период.

Одним из наиболее важных положений, используемых в данном подходе, является тезис о преемственности в естественном развитии социальных систем. Он вытекает из представления о природе любой социальной целостности как самоорганизующегося и самосовершенствующегося «социального организма». Поэтапное развитие которого определяется конкретной ситуацией, а переход к более высокой фазе обусловливается полнотой и качеством прохождения предыдущей фазы развития. На низших фазах у объектов формируются новые свойства и образцы поведения, которые в максимальной степени адекватны складывающейся ситуации; их активное использование составляет содержание следующей фазы развития. Если указанные образцы и свойства не выработаны теми или иными представителями данного класса объектов, их переход на следующую фазу развития невозможен. На атом базируется прогностическая ориентация предложенного подхода. Она состоит в своевременном обнаружении новых свойств, выделенных с позиции решаемых объектом задач и характерных для будущей фазы развития, а также в моделировании объекта, обладающего совокупностью таких свойств. На этом принципе основывается оценка реальных объектов и прогнозируется их поведение.

**Заключение**

Ныне резко изменившаяся социальная обстановка в стране, процессы обострения социальных отношений требуют осмысления, анализа и обобщения. Необходимо выработать научно обоснованную концепцию социальной работы с населением, разработать социальные технологии, понятные и убедительные приемы организации и проведения социальной работы. Следует отметить отечественных авторов, занимающихся изучением социологической диагностики: Щербина В. В., Пригожин А. И., Марков М. и др.

В ряду социальных факторов, способных повысить эффективность деятельности трудовых коллективов, особое место занимают внутренние резервы, в частности сплоченность первичных производственных коллективов, регулирующая действия людей на основе норм, ценностей и санкций. В этом случае сплоченность трудового коллектива выступает результирующей характеристикой.

Социальные технологии базируются на эмпирическом опыте и теоретических закономерностях.

Инструментом социологической диагностики выступают опросник и игровые средства диагностики.

Социоинженерная деятельность, социальные технологии, т.е. знания по организации и деятельности служб социального развития, о роли социологии в народном хозяйстве и управлении входят в структуру социологии.

Разработка и тиражирование социальных технологий выступают одними из способов преодоления профессионального отставания социологии, резервом повышения эффективности управления экономикой.

**Список литературы**

1. Асеев, В.Г., Шкаратан, О.И., Социальные нормативы и социальное планирование [Текст]/ В. Г. Асеев, О. И. Шкаратан. - М.: Профиздат, 1984.
2. Дикарева, А.Н, Мирская, М.И. Социология труда [Текст]/ А.Н. Дикарева, М. И. Мирская. - М., 1989.
3. Екатеринославский, Ю.Н. Управленческие ситуации. Анализ и решение [Текст]/ Ю. Н. Екатеринославский. - М.: Экономика, 1988
4. Козырева, П.М. Некоторые тенденции адаптационных процессов в сфере труда [Текст] / П.М. Козырева // Социологические исследования. – 2005. - № 9.
5. Марков, М. Технология и эффективность социального управления [Текст]/ М. Марков. - М.: Политиздат.,1981.
6. Осипов, В.Г. Энциклопедический социологический словарь [Текст] / В. Г. Осипов. - М.: общая редакция РАН Осипова В. Г., 1995.
7. Пригожин, А.И. Нововведение: стимулы и препятствия [Текст]/ А. И. Пригожин. - М.: Политиздат, 1989.
8. Щербина, В.В. Использование методики ГОЛ в заводской социологии [Текст] / В.В. Щербина // Социологические исследования. – 1988. - № 5.
9. Щербина, В.В. Проблемы технологизации социоинженерной деятельности [Текст] / В.В. Щербина // Социологические исследования. - 1990. - № 8.
10. Щербина, В.В. Социолого – диагностические технологии в управлении: теоретико – методологические аспекты развития и применения [Текст]/ В. В. Щербина // Социологические исследования. – 2007. - № 8.

**Приложение**

Социологическая диагностика трудового коллектива

Постановка проблемы: Проблема межличностных отношений занимает центральное место в отношениях между субъектами трудового коллектива в целом. Из этого возможна низкая сплоченность коллектива, обусловленная тем, что руководитель в слабой степени ориентирован на решение производственных задач, а, следовательно, возможна низкая производительность.

Формулировка проблемы: зачастую в трудовом коллективе бывают случаи негативного отношения, как к управляющим, так и подчиненным. Первые могут не полноценно оценивать возможности трудового коллектива, задавать слишком большую нагрузку в работе. Вторые могут не доверять руководству в случае взаимного непонимания, например, расхождение во взглядах на одну и ту же проблему.

Теоретический объект: психологический климат в трудовом коллективе;

Эмпирический объект: работники трудового коллектива;

Предмет: межличностные отношения в среде коллектива;

Цель: выявление влияния межличностных отношений в коллективе, между коллективом и руководителем;

Задачи:

1. Выявить степень сплоченности в трудовом коллективе;

2. Выявить отношение трудового коллектива к руководителю;

3. Определить социометрический статус: лидер, аутсайдер.

Гипотезы:

1. Межличностные отношения в трудовом коллективе зависят от степени общительности сотрудников;

2. Сплоченность в трудовом коллективе зависит от степени конфликтности в коллективе;

3. Отношения между руководителем и подчиненными влияют на уровень конфликтности;

**Анкета № 1. (для руководителя)**

Дорогой друг!

Лаборатория социально – политических исследований ТулГУ, просит принять участие в анкетировании.

Цель данного опроса - выявление влияния межличностных отношений в коллективе, между коллективом и руководителем. Пожалуйста, внимательно читайте вопросы, которые предложены в анкете. Просим Вас отвечать искренне.

Результаты опроса используются в интересах совершенствования групповой деятельности.

Данные, полученные в результате опроса, будут использованы только в обобщенном виде.

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В РАБОТЕ!

Инструктаж к заполнению.

В представленной анкете имеются определённые вопросы, по данной теме, и ответы к ним. Обведите кружком номер варианта, наиболее подходящий вам. В тех вопросах, где требуется указать сотрудников, смотрите в ниже прилагаемой таблице списки фамилий сотрудников в алфавитном порядке, напротив которых имеется определенный номер. Укажите тот номер, который соответствует данному вопросу. (Фамилии писать не надо). Можно указать не более 5 человек. Если же никто не подходит к тому вопросу, на который Вы отвечаете, обведите вариант «затрудняюсь ответить».

1. Какими качествами должен обладать сплоченный трудовой коллектив?

А) Трудолюбие Д) Ответственность

Б) Наличие дисциплины Е) Взаимопомощь

В) Рациональность Ж) Подчинение руководству

Г) Решительность З) другое (напишите)

2. Подходит ли под выбранные Вами качества Ваш трудовой коллектив?

01 – да

02 – нет

3. Кому из работников, Вы поручили бы ответственное задание? (напишите номер (а) работника (ов) подходящего под данный вопрос, фамилии писать не надо)

1.

2.

3.

4.

5.

6. затрудняюсь ответить

4. Как Вы думаете, является ли Ваш трудовой коллектив слаженным?

01 – да

02 – нет

03 – затрудняюсь ответить

5. Считает ли Вас коллектив ответственным руководителем?

01 – да

02 – нет

03 – затрудняюсь ответить

6. Кто высказывает негативное мнение, в трудовом коллективе, о Ваших постановлениях? (напишите номер работника (ов) подходящего под данный вопрос, фамилии писать не надо)

1.

2.

3.

4.

5.

6. затрудняюсь ответить

7. Кому из подчиненных, Вы бы доверили секреты Вашей организации? (напишите номер (а) работника (ов) подходящего под данный вопрос, фамилии писать не надо)

1.

2.

3.

4.

5.

6. затрудняюсь ответить

8. Кому из подчиненных, Вы бы не доверили секреты Вашей организации? (напишите номер(а) работника (ов) подходящего под данный вопрос, фамилии писать не надо)

1.

2.

3.

4.

5.

6. затрудняюсь ответить

9. С кем, из подчиненных, Вы бы не хотели сотрудничать при разработке важного проекта?

1.

2.

3.

4.

5.

6. затрудняюсь ответить

**Анкета № 2. (для работников трудового коллектива)**

Дорогой друг!

Лаборатория социально – политических исследований ТулГУ, просит принять участие в анкетировании. Цель данного опроса - выявление влияния межличностных отношений в коллективе, между коллективом и руководителем. Пожалуйста, внимательно читайте вопросы, которые предложены в анкете. Просим Вас отвечать искренне.

Результаты опроса используются в интересах совершенствования групповой деятельности.

Данные, полученные в результате опроса, будут использованы только в обобщенном виде.

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В РАБОТЕ!

Инструктаж к заполнению.

В представленной анкете имеются определённые вопросы, по данной теме, и ответы к ним. Обведите кружком номер варианта, наиболее подходящий вам. В тех вопросах, где требуется указать сотрудников, смотрите в ниже прилагаемой таблице списки фамилий сотрудников в алфавитном порядке, напротив которых имеется определенный номер. Укажите тот номер, который соответствует данному вопросу. (Фамилии писать не надо). Можно указать не более 5 человек. Если же никто не подходит к тому вопросу, на который Вы отвечаете, обведите вариант «затрудняюсь ответить».

1. Довольны ли Вы своей работой?

01 – да

02 – нет

2. Какими качествами должен обладать сплоченный трудовой коллектив?

01 – Трудолюбие 05 – Ответственность

02 – Наличие дисциплины 06 – Взаимопомощь

03 – Рациональность 07 – Подчинение руководству

04 – Решительность 08 – другое (напишите)

3. Подходит ли под выбранные Вами качества Ваш трудовой коллектив?

01 – да

02 – нет

4. Кому из работников, Вы поручили бы ответственное задание? (напишите номер работника (ов) подходящего под данный вопрос, фамилии писать не надо)

1.

2.

3.

4.

5.

6. затрудняюсь ответить

5. Является ли Ваш трудовой коллектив слаженным?

01 – да

02 – нет

03 – затрудняюсь ответить

6. Считаете ли Вы своего руководителя неформальным лидером Вашего коллектива?

01 – да

02 – нет

03 – затрудняюсь ответить

7. Считаете ли Вы своего начальника – ответственным руководителем?

01 – да

02 – нет

8. Кто имеет большую популярность в Вашем трудовом коллективе среди рабочих?

1.

2.

3.

4.

5.

6. затрудняюсь ответить

9. Кто в Вашем трудовом коллективе является малообщительным?

1.

2.

3.

4.

5.

6. затрудняюсь ответить

10. С кем из коллектива Вы бы хотели проводить досуг вне рабочего времени? (напишите номер (а) работника (ов) подходящего под данный вопрос, фамилии писать не надо)

1.

2.

3.

4.

5.

6. затрудняюсь ответить

11. С кем из коллектива Вы бы не хотели проводить досуг вне рабочего времени? (напишите номер (а) работника (ов) подходящего под данный вопрос, фамилии писать не надо)

1.

2.

3.

4.

5.

6. затрудняюсь ответить

1. Осипов, В. Г. Энциклопедический социологический словарь [Текст] / В. Г. Осипов. - М.: общая редакция РАН Осипова В. Г., 1995. . – С. 175 -176. [↑](#footnote-ref-1)
2. Щербина, В.В. Проблемы технологизации социоинженерной деятельности [Текст] / В. В. Щербина. Социологические исследования. - 1990. - № 8. – С. 80. [↑](#footnote-ref-2)
3. Щербина, В.В. Проблемы технологизации социоинженерной деятельности [Текст] / В. В. Щербина. Социологические исследования. - 1990. - № 8.– С. 81. [↑](#footnote-ref-3)
4. Марков, М. Технология и эффективность социального управления [Текст]/ М. Марков. - М.: Политиздат.,1981. – С. 10 [↑](#footnote-ref-4)
5. Дикарева, А.Н, Мирская, М.И. Социология труда [Текст]/ А. Н. Дикарева, М. И. Мирская. - М., 1989. – С. 308. [↑](#footnote-ref-5)
6. Козырева, П. М. Некоторые тенденции адаптационных процессов в сфере труда [Текст] / П. М. Козырева. Социологические исследования. – 2005 - № 9. – С. 130 – 131. [↑](#footnote-ref-6)
7. Щербина, В. В. Социолого – диагностические технологии в управлении: теоретико – методологические аспекты развития и применения [Текст]/ В. В. Щербина. Социологические исследования. – 2007 - № 8. – С. 30 – 31. [↑](#footnote-ref-7)
8. Щербина, В.В. Использование методики ГОЛ в заводской социологии[Текст] / В. В. Щербина. Социологические исследования. - 1988 - № 5. – С. 83. [↑](#footnote-ref-8)
9. Асеев, В. Г., Шкаратан, О. И., Социальные нормативы и социальное планирование [Текст]/ В. Г. Асеев, О. И. Шкаратан. - М.: Профиздат, 1984.– С. 112. [↑](#footnote-ref-9)
10. Екатеринославский, Ю. Н. Управленческие ситуации. Анализ и решение [Текст]/ Ю. Н. Екатеринославский. - М.: Экономика, 1988. – С. 251. [↑](#footnote-ref-10)
11. Пригожин, А.И. Нововведение: стимулы и препятствия [Текст]/ А. И. Пригожин. - М.: Политиздат, 1989. – С. 188. [↑](#footnote-ref-11)