Содержание

Введение

Глава 1. Определение понятия социальная технология

Глава 2. Управление как социальная технология

2.1 Гуманитарная технология

2.2 Управленческое общение как основа реализации гуманитарных технологий. Функционально-ролевые аспекты управления

2.3 Мотивационные аспекты управления организацией

2.4 Управление конфликтом в организации

Заключение

Список использованной литературы

Введение

В настоящее время научные сведения об управлении организациями необходимы людям разных специальностей: инженерам, юристам, политикам и т.д. Но, в первую очередь, они нужны профессиональным управленцам, менеджерам, руководителям предприятий и учреждений. Это вызвано тем, что современные организации невозможны без особого вида деятельности – управленческой, направленной на преобразование различных сторон организационной жизни. С правильной организацией управления связаны, прежде всего, нормальное функционирование и повышение эффективности деятельности организации. Разработка проблем социологии управления ускоряет профессиональный рост руководителей разных звеньев.

Как предмет исследования управление организацией обладает большой привлекательностью, так как организация, по выражению отечественного социолога Фролова С.С., наше общество в миниатюре. Кризис, в котором оказалось наше Отечество в последние пятнадцать лет, поразил большинство организационных систем страны. В их числе оказались даже высокоэффективные организации, бывшие предметом национальной гордости. Постепенное восстановление и обновление экономики настоятельно требует внедрения новых методов, форм и технологий управления. Кроме того, экономическое выживание и развитие частного предпринимательства, негосударственного сектора, а также функционирование бюджетных организаций в новых условиях делает возможным и необходимым творческое экспериментирование в области структурирования и управления организациями.

Простое перенесение на российскую почву управленческого опыта экономически развитых государств невозможно. Но возможно осмысление научного багажа и приложение знаний о процессах управления к российской действительности.

С особой остротой стоит задача поиска новых подходов, которые позволили бы расширить возможности отечественной социологии управления при анализе и решении реальных организационных проблем.

В работе рассмотрены некоторые социологические аспекты управления организацией. Не претендуя на широкий охват данной темы (что и невозможно в узких рамках реферата), освещаются, в основном, организационные аспекты управления и рассматривается управление как социальная технология. В тексте отражены современные представления об элементах гуманитарной технологии: мотивации и стимулировании трудовой деятельности, конфликтах и управлении ими в организации, функционально-ролевых аспектах управленческого общения.

**Глава 1. Определение понятия социальные технологии**

Если исходить из определения технологии, данной инженерной мыслью, то под ней понимается совокупность приемов и способов получения, обработки или переработки сырья, материалов, полуфабрикатов или изделий. Технологией принято также называть описание производственных процессов, инструкций по внедрению, технологические правила, требования, карты, графики. Для нормального хода производства необходима строгая последовательность технологических операций, обеспечение стабильности параметров воздействия на предмет труда в установленных пределах.

В ходе научно-технической и информационной революции значительные изменения связаны с разработкой и внедрением новых технологий: биотехнических, безотходных, энергосберегающих и т.д. Новый шаг в развитии научно-технического прогресса на основе внедрения «безлюдных» технологий требует принципиально иного подхода к решению ряда социальных вопросов, таких как подготовка кадров, развитие профессионального образования, учет изменений в содержании и условиях труда и т.д.

Что касается социальных технологий, то они представляют собой способ организации и упорядочения целесообразной практической деятельности, совокупность приемов, направленных на определение или преобразование (изменение состояния) социального объекта, достижение заданного результата. При этом речь идет о специфических социальных средствах. Специфика технологии в том, что она алгоритмизирует деятельность и поэтому может быть многократно использована, тиражирована для решения сходных задач, достижения заданных результатов посредством профессиональной культуры.

Вместе с тем в социологической литературе имеется и расширительная трактовка социальной технологии, когда она практически идентифицируется с управлением и в нее включаются проблемы планирования, проектирования, экспериментирования и другие элементы управленческого цикла.

В общем, трактовка социальных технологий наиболее близка к объяснению понятия организация в том смысле, в котором употребляет его часть социологов, имея в виду процесс практической реализации того, что проработано на предшествующих ступенях управления — планировании, проектировании и программировании, т.е. в процессе управления наступает такая стадия, когда нужно претворить в жизнь, организовать процесс объективизации материальных или духовных идей.

Однако не все процессы организации подвергаются жесткой регламентации, алгоритмизации — в процессе управления в действиях руководителя и каждого причастного к управлению всегда присутствует элемент импровизации, творчества и даже интуиции. Иногда работу организатора-руководителя сравнивают не только с наукой, но и искусством. Но это не отменяет того, что в этом широком поле поиска рациональной организации управления присутствует (или должна присутствовать) жесткая программа осуществления ряда последовательных операций с целью достижения заранее сформулированной цели. Именно социальная технология создает возможность тиражировать приемы и методы, многократно повторять их, а также применять в аналогичных обстоятельствах в других социальных институтах и процессах.

Однако алгоритмы управления, которые закрепляются в технологиях, имеют и негативный аспект: они способны консервировать методы и приемы, которые именно по этим обстоятельствам могут на новом этапе обречь их разработчиков на просчеты и неудачу.

Широко известен пример Г.Форда, который прославился своими новаторскими технологиями, успешно в течение четверти века, включая 30-е годы, решал многие социальные проблемы, но консервация методов и способов решения привели его в 40-е годы к ошибкам и серьезным просчетам.

Социальные технологии изобретены давным-давно. Так, люди, к примеру, долгие века управляли общественными делами, передавали накапливаемые знания и информацию от поколения к поколению. При этом всегда пользовались технологиями, которые в большинстве случаев специально не разрабатывались, были достаточно простыми, да и сами социальные связи не требовали технологизации: могли быть освоены интуитивно, эмпирически. Социальный прогресс был возможен на основе соблюдения прошлых правил, предписаний, традиций, культурных образцов, т.е. традиционных процедур и операций, которые целенаправленно, сознательно не разрабатывались и нередко относились к числу рутинных, но ими руководствовались в практической деятельности.

По мере развития человечества социальные связи усложнялись, увеличивалось их число, многократно рос динамизм социальных процессов, что объективно поставило ряд новых требований по совершенствованию социального управления. Кроме того, продолжала действовать общесоциологическая закономерность: возрастала роль социального фактора в развитии мировой цивилизации, а это объективно требовало коренных изменений в общей теории управления, при освоении инновационных методов социального воздействия, обеспечивающих более высокое качество социального управления.

Однако эти требования находятся во все более углубляющемся противоречии с назревшими потребностями общественного развития, с одной стороны, и низким уровнем управленческих воздействий — с другой. Выявилась острая необходимость в использовании определенных формализованных последовательных операций, которые базируются не только на опыте, но и на научно обоснованных рекомендациях, которые и образуют такую отрасль управления, как социальные технологии. Ведь смысл и назначение любой технологии — оптимизировать управленческий процесс, исключить из него все виды деятельности и операции, которые не являются необходимыми для получения социального результата. Использование технологий — главный ресурс, позволяющий снизить затраты на управление, повысить эффективность управленческого воздействия и его роль в жизни общества.

Общество всегда искало приоритеты не только на пути технического прогресса, но и на основе социальной ориентации, рационального использования человеческих ресурсов.

Социологическая мысль, начиная с 60-х годов, проявляет интерес к этой проблематике, активно включается в ее разработку. Наблюдения показали, что внедрение социальных технологий, направленных на более полное использование творческих и интеллектуальных способностей человека, могло обеспечить увеличение промышленного производства на 20— 25, а при реализации резервов — на 40—60%. Стало очевидным, например, что приоритет Японии во многих отраслях промышленности был достигнут, прежде всего, за счет активного включения научного потенциала в комплексное изучение проблем личности, коллективной организации труда и т.д. Появляется целый ряд работ, в которых авторы в той или иной степени затрагивают разные аспекты социальных технологий применительно к этой сфере.

В процессе реализации отдельных задач формируются знания о конкретных элементах технологизации социальных процессов: о диагностике социальных явлений, принципах решения конкретных социальных проблем.

В этих условиях возникла необходимость определить сущность и содержание социальных технологий. Анализ существовавших попыток осуществить задуманное показывает: у исследователей сложились разные подходы к определению сущности социальных технологий. Так, В.Г. Афанасьев определяет ее как «элемент механизма управления и средства перевода абстрактного языка науки... на конкретный язык... достижения поставленных целей», М.Марков — как «способ реализации... конкретного сложного процесса путем расчленения его на систему последовательных взаимосвязанных процедур и операций, которые выполняются однозначно...», А. Зайцев - как «совокупность знаний о способах и средствах организации социальных процессов, сами эти действия, позволяющие достичь поставленной цели». В. Патрушев — как систему инновационных способов, средств разрешения сущностного противоречия взаимодействия и самореализации социальных субъектов в диалоге человека и природы.

В концепции К.Поппера социальная технология характеризуется как способ применения теоретических выводов впрактической деятельности. Автор разделяет ее на два вида: «частичную» и «холистскую» (утопическую) технологию. Первая характеризуется не столько масштабностью поставленных целей и задач, сколько реалистичностью, правильным пониманием того, что можно сделать с помощью имеющихся способов, форм и методов социального влияния. Она базируется на анализе реальных процессов и их осуществления в ходе практических преобразований действительности. «Холистская» (утопическая) технология пытается в ходе социальных преобразований решить поставленные задачи как можно быстрее, решительнее, в один прием революционным путем. Поэтому, по мнению Поппера, она не способна своевременно учесть и предупредить нежелательные, вредные последствия начертанных мероприятий.

Все эти определения показывают, что сущность социальных технологий может быть раскрыта только через систему выявления и использования потенциала социальной системы, «человеческого ресурса» в соответствии с целями и смыслом человеческого существования и посредством совокупности методов, процедур, операций, приемов специального воздействия, всех современных возможностей творческой деятельности как субъектов управления, так и социальных институтов в целом.

Обзор имеющихся точек зрения позволяет сделать вывод, что социальная технология — это совокупность последовательных операций, процедур целенаправленного воздействия и реализации ранее намеченных планов (программ, проектов) и получения оптимального социального результата. Социальная технология — важнейший элемент механизма управления, средство перевода языка намерений на конкретный язык практики управления. Этому служат формализация социального управления и его расчленение на составляющие элементы с помощью операций и процедур. (Процедура — набор действий, с помощью которых осуществляется управление процессом. Операция — непосредственное действие, путь решения определенной задачи в рамках данной процедуры.)

Итак, подводя итоги сущностным характеристикам социальных технологий, можно выделить наиболее существенные моменты, а именно:

социальная технология — это определенный способ достижения общественных целей;

сущность этого способа состоит в пооперационном осуществлении деятельности;

операции разрабатываются предварительно, сознательно и планомерно;

эта разработка проводится на основе и с использованием научных знаний;

при разработке учитывается специфика области, в которой осуществляется деятельность;

социальная технология выступает в двух формах: как проект, содержащий процедуры и операции, и как сама деятельность, построенная в соответствии с этим проектом.

Таким образом, учитывая существование множества разнообразных подходов, различных точек зрения, представляется чрезвычайно важным выяснить исходные теоретико-методологические подходы, уточнить категориальный аппарат, основы классификации социальных технологий, выявить принципы их разработки и внедрения.

**2. Управление как социальная технология**

## **2.1 Гуманитарная технология**

Перемещение центра внимания с управляющей системы на собственно процесс управления привело к тому, что управление стало рассматриваться как социальная (гуманитарная[[1]](#footnote-1)) технология. В отличие от управленческих технологий, вызванных к жизни технологическими процессами, применяемыми в организации, гуманитарные технологии имеют в виду, прежде всего, человека, как главный и весьма непредсказуемый ресурс организации. Работники развиваются как члены организации, как члены социальных групп, включенных в организацию и как отдельные личности. Главной функцией управления как гуманитарной технологии признается конструирование трудового коллектива, а основными элементами следующие действия:

* кадровая политика;
* обеспечение роста квалификации и социальной мобильности сотрудников;
* мотивация работников;
* стимулирование работников;
* развитие коммуникаций и обратной связи;
* управление конфликтами.

## **2.2 Управленческое общение как основа реализации гуманитарных технологий. Функционально-ролевые аспекты управления**

Рассматривая управляемую организацию как коллектив, отметим, что деятельность ее осуществляется в служебном взаимодействии и общении работников, имеющем функционально-ролевой характер. Управленческие роли реализуются при двух условиях:[[2]](#footnote-2)

1. При наличии определенных форм управленческого общения;
2. При управлении собой, собственной личностью.

Согласно теории Минцберга[[3]](#footnote-3), имеется 10 управленческих ролей, выполняемых менеджерами ежедневно. Их можно объединить в три группы: межличностную, информационную и область принятия решений.

Межличностные роли описывают отношения, существующие между менеджером и его починенными, а также с другими людьми внутри организации и за ее пределами. Руководитель в данном случае выполняет, как минимум, три необходимых роли: глава, лидер, связующее звено.

Информационные роли. В функции руководителя входит сбор, распространение и передача информации. Существует три соответствующих этим функциям роли: получатель, распространитель, представитель.

Принятие решения. Минцберг считал принятие решения наиболее ответственной частью деятельности руководителя. Этой функции отвечают четыре роли: инициатор, устранитель проблем, распределитель ресурсов, ведущий переговоры.

В нынешней экономической ситуации, когда эффективный менеджмент только развивается, набирает силу; профессиональные управленцы только начали осознавать свои функции и самою суть управленческой деятельности, некоторые функции руководителя оцениваются как прерывание его основной работы, но на самом деле являются частью этой деятельности. Фролов С.С. отмечает: «Время, которое руководитель тратит, присутствуя на юбилее одного из работников, время, которое он проводит на собрании в качестве представителя организации, время, которое уходит на контакты с менеджерами как внутри, так и за пределами организации, - это время не потеряно для работы, это – часть самой работы. Во всех перечисленных ситуациях руководитель выполняет одну из своих ролей...».[[4]](#footnote-4) Успешное выполнение организационной роли зависит не только от знания и осуществления предписанных функций, но и от социально-психологических навыков менеджера, важнейшими из которых являются умение слушать, умение убеждать, говорить (выступать перед людьми). Важным при взаимодействии с подчиненным является умение контролировать ситуацию, осуществляя свое влияние постадийно. (рис. 2)[[5]](#footnote-5)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | завоевать |
| воздействовать | Достоверность, непоколебимость, доверительные отношения (как высшее достижение) |
| убедить | Активность, искусство убеждения, мотивирование |
| заинтересовать | Логика, аргументация, обоснования, деловитость |
| Расположить к себе | Представить выгодные стороны. Пробудить и углубить интерес, определить взаимную заинтересованность |
| Контакт, внимание, симпатия, готовность к разговору |

# Рис 2. Ступени влияния на людей

Обычно информация, исходящая от руководителя, воспринимается наиболее полно при установлении доверительных отношений с подчиненными. Это возможно при соблюдении менеджером следующих условий: открытая демонстрация своих намерений, проявление теплоты и доброжелательности в отношениях друг с другом, компетентность, убедительное изложение информации. Доверительность отношений ни в коем случае не вступает в противоречие с функционально-ролевым аспектом взаимодействия. Наиболее продуктивными являются отношения, сочетающие в себе искренность доверия с сохранением иерархических и функциональных аспектов ролей. Отношение доверия в целом к коллективу обычно предполагает опору руководителей на самоорганизацию коллектива.

Управляющее воздействие на коллектив, по мнению Пригожина А.И., можно осуществлять в двух принципиально различных ключах:[[6]](#footnote-6)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  | |  |  |
|  | Управление |  |  | Управление |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Управление со внешним контролем Управление на основе самоорганизации

Рис 3. Управляющее воздействие на коллектив

Управление собой, по мнению М.Вудкок и Д.Фрэнсис, заключается в развитии характерных черт руководителя, позволяющих ему быть эффективным. Эти качества можно представить в виде четырех групп:

1. Поддержание физического здоровья;

2. Рациональное распределение сил;

3. Преодоление трудностей;

4. Рациональное распределение времени. Иными словами, руководителю, для того чтобы быть эффективным, необходимо взять, прежде всего, свою жизнь в свои руки.

Кроме того, эффективный менеджер всегда имеет постоянно совершенствующийся имидж.

## **2.3 Мотивационные аспекты управления организацией**

Одна из важных функций управления заключается в побуждении работников действовать так, как было запланировано, как было организованно. Особенностью мотивационных процессов является их личностная обоснованность, с одной стороны, и, возможность их удовлетворения «во внешнем мире», с другой. Кроме того, мотивация работников организации отчасти может быть и «навязанной извне»: не всегда работник делает только то, что ему хочется, т.к. всегда есть некоторая степень расхождения между личными целями и целями организации. Мотив является «внутренним», его действие скрыто от глаз коллег и начальников. Стимул же явен, его можно заранее спланировать. Движущее действие, произведенное стимулом, как правило, воспринимается как «внешняя» мотивация. Если стимулирование осуществлено грамотно, т.е. соответствует не только внешне привлекательным для работника формам поведения, но и адекватно структуре его личности, то оно с неизбежностью приведет к активизации этой структуры, а значит, работник воспримет поставленную перед ним цель как собственную. Соотношение внутреннего и внешнего побуждения можно представить следующей схемой:[[7]](#footnote-7)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Окружающая среда |  | Личность |
| Стимулирование Стимул  Внешнее побуждение |  | Мотивация  Мотив  Внутреннее побуждение |

#### Рис 4. Мотивация и соотношение внешнего и внутреннего побуждения

Особенность стимулирования в организации заключается в том, что выбранная работником форма поведения соответствует целям субъекта стимулирования (руководства организации), целям тех, кто создавал эту ситуацию.

Таким образом, мы можем рассматривать как процессы стимулирования, так и мотивы работников организации, предполагая, что речь идет о двух сторонах одного и того же организационного процесса. Обычно совокупность процессов стимулирования и формирования мотивов, как внутренних побудителей работников, называют мотивацией. Поскольку стимул действует через мотив работника, а последний, в свою очередь является предметом и выразителем потребности человека, то, как правило, при выстраивании системы мотивации, руководители ориентируются на наиболее полные модели, иерархии, теории человеческих потребностей. К наиболее используемым относятся теории А. Маслоу, К. Альдерфера, Херцберга, Макклеланда, Макгрегора и др.

А. Маслоу подразделял потребности на пять групп, иерархиризируя их следующим образом:[[8]](#footnote-8)физиологические, безопасности, причастности, признания и самореализации. Фролов С.С. приводит следующую схему иерархии потребностей А.Маслоу:[[9]](#footnote-9)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Высшие потребности | |  | 1. Потребности в самоактуализации   (реализация собственных способностей и возможностей) |
|  |  |  | 1. Потребности в самоуважении   (в достижении, признании, в одобрении и т.д.) | |
| нужды |  | 1. потребности в социальных связях   (в любви, нежности, соц. Присоединенности и т.д) | | |
|  | 1. потребности в безопасности   (защита от боли, гнева, стресса, и т.п.) | | | |
| 1. Физиологические потребности   ( голод, жажда, сексуальность) | | | | |

Рис.5. Иерархия потребностей А. Маслоу

Без удовлетворения низших потребностей (нужд) невозможно удовлетворение более высоких потребностей.

К. Альдерфер, занимаясь проблемами мотивации работников к труду, создал двухфакторную модель, выделив гигиенические и собственно мотивационные факторы . К гигиеническим факторам он относил те, которые позволяют создать нормативные условия труда и условия, предотвращающие негативное отношение к труду; а к мотивационной группе факторов те, которые содействуют удовлетворенностью трудом, собственно трудовую мотивацию. Сферой действия последнего фактора он считал и то, что принято сейчас относить к стимулам: признание заслуг работника, обеспечение служебного роста и т.д.

Рассматривая мотивы именно трудовой деятельности, можно отметить, что к добросовестному труду работника могут побуждать следующие группы мотивов:

* увлеченность профессией, своим делом;
* ориентация на получение максимального материального вознаграждения;
* осознание важности и нужности работы, даже не слишком материально привлекающей работника.
* Рабочая среда;
* Вознаграждение;
* Безопасность;
* Личное развитие и профессиональный рост;
* Чувство причастности;
* Интерес и вызов;

Ни одна потребность работника не будет удовлетворена и организация не достигнет своих целей без соответствующей мотивирующей организации труда. Исследователи выделяют 15 признаков мотивирующей организации труда:[[10]](#footnote-10)

1. Любые действия должны быть осмысленными;
2. Люди хотят, чтобы их действия были важны для кого-то конкретно;
3. Каждый на своем рабочем месте хочет показать свои способности и свою значимость;
4. Каждый стремиться выразить себя в труде;
5. Практически каждый имеет собственную точку зрения на то, как можно улучшить свою работу, ее организацию;
6. Каждый сотрудник знает, как важен его труд для собственного успеха;
7. Каждый человек стремится к успеху. Успех – это реализованные цели;
8. Успех без признания приводит к разочарованию (необходимо признание и поощрение - материальное и моральное);
9. По тому, каким способом, в какой форме и как быстро сотрудники получают информацию, они могут судить, какова их реальная значимость в глазах руководителя;
10. Люди негативно относятся к тому, чтобы решения об изменениях в их работе и рабочих местах принимались без учета их знаний и опыта;
11. Каждому требуется информация о качестве собственного труда. Рядовому работнику она нужнее, чем начальнику;
12. Каждая работа выигрывает от максимально возможной степени самоконтроля (контроль со стороны неприятен);
13. Повышенные требования, дающие шанс для дальнейшего развития, воспринимаются гораздо охотнее, чем заниженные;
14. Сотрудники остро реагируют, если их старания и полученные ими результаты приводят к тому, что их загружают еще больше, особенно, если это не компенсируется материально (так «убивают» инициативу);
15. Имеется свободное пространство для инициативы в организации производства, для индивидуальной ответственности работников.

В настоящее время стили управления быстро меняются, что вызывает поиск новых комбинированных подходов к проблеме мотивации работников в организации, основанных на единстве экономических, управленческих и психологических моментов.

## **2.4 Управление конфликтом в организации**

Не приводя множества определений организационного конфликта, отметим, что общей их чертой является блокада потребностей отдельных членов коллектива или целых социальных групп, столкновение интересов и целей. К организационным конфликтам относят:[[11]](#footnote-11)

1). Конфликт целеполагания, в котором противоречивость целей перерастает в конфликтные взаимоотношения специализированных групп членов;

2). Конфликт между целями узкой группы руководителей организации и остальными членами организации;

3). Конфликт между структурными подразделениями организации;

4). Внутриорганизационный конфликт, связанный с подменой главной цели и носящий дисфункциональный характер.

Существуют и другие критерии типологии конфликтов. В зависимости от критериев выделяют личностные, межличностные, межгрупповые конфликты, открытые и скрытые конфликты, конструктивные и деструктивные и т.д. и т.п. Причинами возникновения конфликтов считают различие или пересечение интересов; различие в ценностных ориентациях, различные формы экономического и социального неравенства; неудовлетворенность формами отношений, в том числе и отдельных структурных подразделений; ошибочные действия руководства и т.д. и т.п. Условиями развертывания конфликтов являются

* технические условия (наличие лидеров в группировках, четкость целей конфликтующих сторон и т.д.);
* политические условия (условия применения власти руководителем, условия подчинения и т.д.);
* социальные условия (соотношения между статусами и ролевыми требованиями, наличие неформальных групп, жесткость или либеральность нормативной системы организации и т.д.);
* психологические условия (эмоциональный настрой и т.д.).[[12]](#footnote-12)

Способы управления конфликтом, применяемые в конкретной конфликтной ситуации, зависят от природы конфликта: рациональной или эмоциональной. В первом случае избирается стратегия целенаправленного воздействия на причины и условия конфликта; во втором – изменение установок и ценностных ориентаций соперников.

При разрешении конфликтов руководитель целенаправленно воздействует на управленческие подразделения, на отдельные личности, а основное внимание направляет на изменение структуры, связей или технологии подразделений.

Основные организационные способы разрешения конфликта следующие:

1. Образование подгрупп внутри конфликтующих сторон приводит к ослаблению внутригрупповой сплоченности, а значит к ослаблению конфликтной энергетики сторон.
2. Введение независимых контролирующих элементов выражается в работе конфликтных комиссий, экспертных советов, склоняющих стороны к примирению на основе справедливого разрешения конфликта.
3. Замена лидеров или руководителей отдельных групп, подразделений приводит к нарушению координации действий конфликтующей стороны.
4. Ротация заключается в перемещении членов организации из одной структурной единицы в другую. Этот чисто организационный способ дает возможность территориально разъединить противников.
5. Изменение содержания труда дает возможность переключить интересы с конфликта на содержание труда.

Описанные выше способы не являются единственными. На каждом этапе конфликта в конкретной ситуации противостояния руководитель может выбрать наилучший с его точки зрения способ разрешения конфликта, в том числе и устранение собственных ошибочных действ, в виде нарушения служебной этики, нарушения трудового законодательства или несправедливой оценки подчиненных и результатов их труда.

**Заключение**

Социология управления позволяет оптимизировать управленческие процессы в организации, а также перестроить их в связи с последними достижениями управленческой науки. Практическую значимость социологии управления невозможно переоценить. Гражданский долг и ответственность заставляют прилагать все усилия для развития управленческого потенциала на своем рабочем месте. От того, как каждый руководитель будет понимать свои управленческие функции и роли зависит эффективность организации в целом.

Социологические знания, наряду с экономическими, юридическими, психологическими дают возможность построить управление на принципиально новых основаниях, учитывая требования времени. Накопленное научное знание должно быть сориентировано не столько в отношении отдельных руководителей, менеджеров, сколько в отношении базового организационного процесса – управления.

Особый вопрос – вопрос о будущем организаций и их управлении.

Традиционные представления об управлении как некотором результате и функции организации, оставаясь верными, в настоящее время, отходят на задний план. В центре внимания находится управление, формирующее организацию, ее культуру. Организации будущего, скорее всего, будут представлять собой самоорганизующиеся структуры, характеризующиеся автономностью, самоподдержанием и активностью. Реально разрешимой на практике проблемой – соотношение формальной и внеформальной организаций, использование потенциала их взаимодействия в управленческом процессе.

Развитие идеи организационной культуры логически привело к осознанию ее огромной важности как характеристики, усиливающей значение гуманизма в управлении. Сегодня идея гуманизма звучит еще явственней в связи с возрастанием конкуренции и взаимозависимости в мировой экономике, возникновением международных информационных систем, а также проявлением тенденции в управлении опираться на научно обоснованный «здравый смысл», предполагающий учет данных об организационных изменениях, в том числе и на индивидуальном уровне.

Заканчивая данную работу, нам бы хотелось отметить, что управленческая деятельность находится в тесной зависимости от достижений науки и опыта практики. Раскрытие реального управленческого потенциала организаций, во многом, зависит от общего уровня культуры и образования работников, менеджеров, управленцев высшего звена.

# Список использованной литературы:

1. Социология: краткий тематический словарь//под общ. ред. Волкова Ю.Г. Ростов-на-Дону, «Феникс», 2001.
2. Тощенко Ж.Т. Социология. М., 2003.
3. Фролов С.С. Социология организаций. М., 2001.
4. Удальцова М.В. Социология управления. М., Новосибирск, 2000.
5. Занковский А.Н. Организационная психология. М.,2000.
6. Генкин Б.М. Экономика и социология труда. М.,2002.

Пригожин А.И. Современная социология организаций. Учебник. М., 1995.

1. Тощенко Ж.Т. Социология. Общий курс. 2-е изд., доп. и перераб.- М.: Прометей, Юрайт, 1999

1. Удальцова М.В. Социология управления. М., Новосибирск, 2000. [↑](#footnote-ref-1)
2. Удальцова М.В. Социология управления. М., Новосибирск, 2000. [↑](#footnote-ref-2)
3. Фролов С.С. Социология организаций. М., 2001. С. 190. [↑](#footnote-ref-3)
4. Там же. С.192. [↑](#footnote-ref-4)
5. Удальцова М.В. Социология управления. М., Новосибирск, 2000. С.101. [↑](#footnote-ref-5)
6. Пригожин А.И. Современная социология организаций. М., 1995. С. 77. [↑](#footnote-ref-6)
7. Фролов С.С. Социология организаций. М. 2001. С. 301. [↑](#footnote-ref-7)
8. Генкин Б.М. Экономика и социология труда. М.,2002. С. 62. [↑](#footnote-ref-8)
9. Фролов С.С. Социология организаций. М., 2001. С. 307. [↑](#footnote-ref-9)
10. Удальцова М.В. Социология управления. М., Новосибирск, 2000. С. 74. [↑](#footnote-ref-10)
11. Организационный конфликт //Социология: краткий тематический словарь. Ростов-на-Дону., 2001. [↑](#footnote-ref-11)
12. Фролов С.С. Социология организаций. М., 2001. С. 285. [↑](#footnote-ref-12)