***Тема №8. Социальная организация как объект изучения социологии***

### 8.1. Социальная организация как вид социальной системы. Типы социальных организаций

Особой разновидностью социальной системы являются социальные организации. Н. Смелзер определяет организацию кратко: это «большая группа, сформированная для достижения определенных целей». Организации – это целеустремленные социальные системы, т. е. системы, формируемые людьми по заранее намеченному плану в целях удовлетворения более крупной социальной системы или же для достижения совпадающих по направленности индивидуальных целей, но опять-таки – через выдвижение и стремление к достижению общественных целей. Следовательно, одним из определяющих признаков социальной организации выступает наличие цели. Основной фактор объединения людей в организации состоит прежде всего во взаимном усилении их участников в результате такого объединения. Это служит дополнительным источником энергии и общей эффективности деятельности данной совокупности людей. Именно это побуждает общество, когда перед ним встают какие-то проблемы, создавать организации в качестве особых инструментов специально для решения этих проблем. Поэтому организация, будучи сама системным образованием, в определенной степени повторяет, отражает те системные свойства, которые несет в себе общество как большая социальная система.

Социальные организации различаются по сложности, специализации задач и формализации ролей. Наиболее распространенной является классификация на основе типа членства людей в какой-либо организации. Выделяют три типа организаций: добровольные, принудительные, или тоталитарные, и утилитарные.

В *добровольные* организации люди вступают для достижения целей, которые считаются морально значимыми, для получения личного удовлетворения, повышения социального престижа, возможности самореализации, но не для материального вознаграждения. Отличительной чертой *тоталитарных* организаций является недобровольное членство, когда люди принуждаются вступать в эти организации, а жизнь в них строго подчинена определенным правилам, есть надзирающий персонал, проводящий умышленный контроль над средой обитания людей, ограничения в общении с внешним миром и т. д. – это тюрьмы, армия, и пр. В *утилитарные* организации люди вступают для получения материального вознаграждения, заработной платы.

В реальной жизни трудно выделить чистые типы рассмотренных организаций, как правило, бывает налицо сочетание признаков разных типов.

По степени рациональности в достижении целей и степени эффективности выделяют традиционные и рациональные организации.

Можно также выделить следующие виды организаций:

1) деловые организации (фирмы и учреждения, возникающие для коммерческих целей или для решения конкретных задач);

2) общественные союзы, цели которых вырабатываются изнутри и являются обобщением индивидуальных целей участников. Регулирование производится совместно принятым уставом, оно основано на принципе выборности. Членство в организации связано с удовлетворением разнообразных потребностей;

3) промежуточные формы, сочетающие признаки союзов и предпринимательские функции (артели, кооперативы и т. п.).

### 8.2. Элементы организации

Центральным элементом любой организации является ее социальная структура. Она относится к шаблонным, или регулируемым, аспектам взаимоотношений между участниками организации. Социальная структура включает в себя совокупность взаимосвязанных ролей, а также упорядоченных взаимоотношений между членами организации, в первую очередь отношения власти и подчинения.

Социальная структура организации различается по степени формализации. Формальная социальная структура – это такая структура, в которой социальные позиции и взаимосвязи между ними четко специализированы и определены независимо от личностных характеристик членов организации, занимающих эти позиции.

Цели – ради их достижения и осуществляется вся деятельность организации. Не имеющая цели организация бессмысленна и не может существовать продолжительное время.

Цель рассматривается как желаемый результат или те условия, которых пытаются достичь, используя свою активность, члены организации для удовлетворения коллективных потребностей.

Совместная деятельность индивидов порождает у них цели разного уровня и содержания. Существуют три взаимосвязанных вида организационных целей.

Цели-задания – это оформленные как программы общих действий поручения, выдаваемые извне организацией более высокого уровня. Предприятиям они даются министерством или диктуются рынком (совокупностью организаций, включая смежников и конкурентов) – задания, которые определяют целевое существование организаций.

Цели-ориентации – это совокупность целей участников, реализуемых через организацию. Сюда относятся обобщенные цели коллектива, включающие и личные цели каждого члена организации. Важным моментом совместной деятельности является совмещение целей-заданий и целей-ориентаций. Если они значительно расходятся, утрачивается мотивация на выполнение целей-заданий и работа организации может стать неэффективной.

Цели-системы – это стремление сохранить организацию как самостоятельное целое, т. е. сохранить равновесие, стабильность и целостность. Другими словами, это стремление организации к выживанию в условиях существующего внешнего окружения, интеграция организации в ряду других. Цели-системы должны органично вписываться в цели-задания и цели-ориентации.

Перечисленные цели организации являются основными, или базовыми, целями. Для их достижения организация ставит перед собой множество промежуточных, вторичных, производных целей.

Члены организации, или участники – важная составляющая организации. Это совокупность индивидов, каждый из которых должен обладать определенным набором качеств и навыков, позволяющих ему занимать определенную позицию в социальной структуре организации и играть соответствующую социальную роль. Обладая различными способностями и потенциалом (знаниями, квалификацией, мотивацией, связями), участники организации должны заполнить все без исключения ячейки социальной структуры, т. е. социальные позиции в организации. Возникает проблема расстановки кадров, соединения способностей и потенциала участников с социальной структурой, в результате чего возможно объединение усилий, достижение организационного эффекта.

Технология. Организация с точки зрения технологии – это место, где производится определенного вида работа, где энергия участия применяется для трансформации материалов или информации.

Технология представляет собой совокупность основных характеристик процесса производства того или иного продукта. Специфика технологии в том, что она алгоритмизирует деятельность. Сам по себе алгоритм представляет заранее определенную последовательность шагов, направленных на получение данных или результатов в целом.

Внешнее окружение. Каждая организация существует в специфическом физическом, технологическом, культурном и социальном окружении. Она должна адаптироваться к нему и сосуществовать с ним. Нет организаций самодостаточных, закрытых. Все они, чтобы существовать, функционировать, достигать целей, должны иметь многочисленные связи с окружающим миром.

Изучая внешнее окружение организаций, английский исследователь Ричард Тертон выделил основные факторы влияния на организацию внешней среды:

1) роль государства и политической системы;

2) влияние рынка (конкуренты и рынок труда);

3) роль экономики;

4) влияние социальных и культурных факторов;

5) технология из внешнего окружения.

Очевидно, что эти факторы внешней среды влияют практически на все сферы деятельности организации.

### 8.3. Управление организациями. Понятие бюрократии

Каждая организация имеет искусственную, созданную людьми природу. Кроме того, она всегда стремится к усложнению своей структуры и технологии. Эти два обстоятельства делают невозможным эффективно контролировать и координировать действия членов организации на неформальном уровне или на уровне самоуправления. Каждая более или менее развитая организация должна иметь в своей структуре специальный орган, основным видом деятельности которого является управлением.

Впервые характеристики управления организации были определены Генри Файолем, одним из основателей научной теории управления. По его мнению, наиболее общими характеристиками являются: планирование общего направления действия и предвидение; организование человеческих и материальных ресурсов; выдача распоряжений для удержания действий работников в оптимальном режиме; координация различных действий для достижения общих целей и контролирование поведения членов организации в соответствии с существующими правилами и нормами.

С. С. Фролов отмечает, что одна из современных систем управленческих функций может быть представлена следующим образом:

1) деятельность как руководителя и лидера организованного объединения, интеграции членов организации;

2) взаимодействие: формирование и поддержание контактов;

3) восприятие, фильтрование и распространение информации;

4) распределение ресурсов;

5) предупреждение нарушений и управление текучестью кадров рабочих;

6) ведение переговоров;

7) проведение инноваций;

8) планирование;

9) контроль и направление действий подчиненных.

Под *бюрократией* обычно понимается организация, состоящая из ряда официальных лиц, должности и посты которых образуют иерархию и которые различаются формальными правами и обязанностями, определяющими их действия и ответственность.

Термин «бюрократия» французского происхождения, от слова «бюро» – «офис, контора». Бюрократия в современном, буржуазном виде возникла в Европе в начале XIX в. и сразу же стала означать, что официальные должности, чиновники и управляющие, обладающие специальными знаниями и компетенцией, становятся ключевыми фигурами в управлении.

Идеальный тип бюрократа, его отличительные свойства лучше всего описаны М. Вебером. В соответствии с учением М. Вебера для бюрократии характерны следующие свойства:

1) личности, входящие в органы управления организации, свободны и действуют только в рамках «безличных» обязанностей, существующих в данной организации;

2) ярко выраженная иерархия должностей и позиций;

3) ярко выраженная спецификация функций каждой из должностей и позиций;

4) индивиды нанимаются и продолжают работу на основе контракта;

5) отбор действующих индивидов производится на основании их квалификации;

6) людям, занимающим должности в организациях, выплачивают зарплату, размер которой зависит от занимаемого ими уровня в иерархии;

7) бюрократия представляет собой карьерную структуру, в которой продвижение производится по заслугам или по старшинству независимо от суждений начальника;

8) должность, занимаемая индивидом в организации, рассматривается им как единственное или, по крайней мере, главное занятие;

9) деятельность представителей бюрократии основывается на строгой служебной дисциплине и подлежит контролю.

Определив специфические свойства бюрократии, М. Вебер разработал, таким образом, идеальный тип управления организации. Бюрократия в таком идеальном виде представляет собой наиболее эффективную машину управления, основанную на строгой рационализации. Ее характеризуют строгая ответственность за каждый участок работы, координация в решении задач, оптимальное действие безличных правил, четкая иерархическая зависимость.

**8.4. Основные виды возникающих конфликтов в организации.**

Выделяют следующие основные типы конфликтов, нарушающих успешное осуществление соответствующей связи:

1) конфликты, представляющие собой реакцию на препятствия достижению основных целей трудовой деятельности (например, трудности выполнения данного делового задания, неправильное решение какой-либо производственной проблемы и т.д.);

2) конфликты, возникающие как реакция на препятствия достижению личных целей работников в рамках их совместной трудовой деятельности (например, конфликт из-за распределения деловых заданий, считающихся «выгодными» или «невыгодными» недовольство предложенным графиком отпусков и т.д.);

3) конфликты, вытекающие из восприятия поведения членов коллектива как несоответствующего принятым социальным нормам совместной трудовой деятельности (например, конфликт в следствие нарушения трудовой дисциплины кем-либо из членов передовой бригады с общим высоким уровнем отношения к труду);

4) сугубо личные конфликты между работникам, обусловленные несовместимостью индивидуальных психологических характеристик - резкими различиями потребностей, интересов, ценностных ориентаций, уровня культуры в целом. По направлению конфликты делятся на горизонтальные (в которых не задействованы лица, находящиеся в подчинении друг друга), вертикальные (в которых участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого) и смешанные (представленные и «вертикальные», и «горизонтальные» составляющие). По значению для организации конфликты делятся на конструктивные и деструктивные. Конструктивный конфликт возникает, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов.

Каждый конфликт имеет свою причину возникновения. Объективными причинами конфликтов могут выступать:

1.Управленческие факторы: - несовершенство организационной структуры предприятия; - нечеткое распределение прав и обязанностей между работниками; - несоразмерность прав и ответственности за результаты деятельности; - противоречия между функциональными обязанностями, закрепленными в должностных инструкциях, и требованиями к работнику.

2. Организационные факторы: - неудовлетворительная организация труда; - нарушение режима труда и отдыха; - низкий уровень трудовой и исполнительской дисциплины; - чрезмерная загруженность работника, ведущая к постоянной спешке при выполнении заданий; - неконкретность заданий, что затрудняет выбор средств их выполнения, ведет к неуверенности в действиях; - отсутствие гласности.

3. Профессиональные факторы: - низкий профессиональный уровень подчиненных, тормозящий выполнение заданий; - несовершенство системы подбора и расстановки кадров; - неопределенность перспектив профессионального и должностного роста.

4. Санитарно-гигиенические факторы: - неблагоприятные условия труда; - нарушение режима работы.

5. Материально-технические факторы: - дефицит в обеспечении необходимыми средствами и оборудованием; - старое оборудование и техническое обеспечение.

6. Экономические факторы: - несовершенство системы оплаты труда и премирования; - задержки в оплате труда.

Своевременное устранение руководителем перечисленных причин неразрывно связано с совершенствованием системы управления организацией, своевременным разрешением возникающих конструктивных конфликтов. Субъективные причины конфликтов связаны с личностью, как самого руководителя, так и работников организации. Ошибочные действия руководителей, ведущие к конфликтам, можно сгруппировать в три направления: 1) нарушения служебной этики; 2) нарушения трудового законодательства; 3) несправедливая оценка подчиненных и результатов их труда. К нарушениям служебной этики относятся: - грубость, высокомерие, неуважительное отношение к подчиненным; - навязывание своего мнения; - невыполнение обещаний, обязательств; - нетерпимость к критике, что может привести к полному оттоку творческих, активных работников и созданию атмосферы лести и заискивания перед руководителем; - неумение правильно критиковать действия подчиненных; - наличие теневой деятельности у руководителя, например, в распределении социальных благ; - замалчивание информации, необходимой для выполнения подчиненным его обязанностей .

**8.5 Стратегии и методы разрешения социальных конфликтов в организациях**

Чем точнее определение существенных элементов конфликта, тем легче найти средства для эффективного поведения. Весьма желательно, чтобы партнеры сумели согласовать свои представления о том, как определить ситуацию конфликта. Последовательное поведение, направленное на преодоление конфликта в целом, предполагает несколько этапов.

Определение основной конфликтной проблемы. Желательно выяснить: как я понимаю проблему; какие мои действия и какие поступки партнера привели к возникновению и закреплению конфликта; как мой партнер видит проблему; какие, по его мнению, мои и его собственные действия лежат в основе конфликта; соответствует ли поведение каждого из нас сложившейся ситуации; как можно наиболее лаконично и полно изложить нашу общую проблему; в каких вопросах мы с партнером расходимся; в каких вопросах мы солидарны и понимаем друг друга. Р. Фишер и У. Юри отмечают, что многие конфликты происходят потому, что люди занимают определенные позиции, а затем фокусируют все усилия на защите этих позиций, вместо того, чтобы определить скрытые нужды и интересы, которые вынудили их эти позиции занять. Таким образом, их ложная ориентация становится препятствием для поиска решения, которое бы учитывало скрытые интересы участвующих в конфликте сторон.

Регулирование конфликта еще не есть его разрешение, поскольку сохраняются основные структурные компоненты конфликта. Однако все действия по регулированию составляют либо предпосылки разрешения, либо моменты этого процесса. Разрешение конфликта - заключительный его этап. Различаются полное и неполное разрешение К. Если имеет место преобразование или устранение основы конфликта (причин, предмета), то конфликт разрешается полностью. Неполное разрешение имеет место тогда, когда устраняются или преобразуются лишь некоторые структурные элементы конфликта. В частности, содержание противоборства, его поле, мотивационная база конфликтного поведения участников и т.д.

Ситуация неполного разрешения конфликта порождает его возобновление на той же или на новой основе. Неполное разрешение конфликта нельзя рассматривать в любом случае как ущербное действие. В большинстве случаев оно объективно обусловлено, т.к. не всякий конфликт разрешается раз и навсегда. Напротив, жизнь полна конфликтов, разрешающимися временно, частично.

Разрешение конфликта следует отличать от его подавления, т.е. насильственного устранения одной или обеих сторон без ликвидации причин и предмета противоборства. Не ведет к разрешению и отмена конфликта - это попытка избавиться от конфликта путем примирения или затушевывания, а не преодоления противоположностей, лежащих в его основе.

Конфликту присущи свои предпосылки, специфические этапы, стратегия и технология. Предпосылки разрешения конфликта: достаточная зрелость конфликта, выражающаяся в видимых формах проявления, идентификации субъектов, манифестации ими своих позиций, в организации конфликтных групп и более или менее сложившихся способов противоборства; потребность субъектов разрешить конфликт и способность это осуществить; наличие необходимых средств и ресурсов для разрешения конфликта. Опыт разрешения конфликтов показывает, что большую помощь в этом оказывает владение формулами конфликта.

Формула конфликта: конфликтная ситуация + инцидент =конфликт.

Из формулы видно, что конфликтная ситуация и инцидент не зависимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого. Во многих конфликтах можно обнаружить не одну конфликтную ситуацию или найти несколько вариантов ее формулировки. Ключевую роль в разрешении конфликтов играет правильное формулирование конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта. Конфликт возникает одновременно с инцидентом..

Диагностика конфликта включает: описание его видимых проявлений; определение уровня развития конфликта; выявление причин конфликта и его природы; измерение интенсивности; определение сферы распространенности.

Эффективное разрешение конфликта, т.е. разрешение при наименьших потерях ресурсов и сохранении жизненно важных общественных структур, возможно при наличии некоторых необходимых условий и реализации принципов управления конфликтом. К числу первых относятся: наличие организационно-правового механизма разрешения конфликта; наличие опыта конструктивного решения конфликтов; развитие коммуникативных связей; наличие ресурсов для осуществления системы компенсаций.

Что касается принципов, то речь идет прежде всего о конкретном подходе к разрешению конкретных конфликтов. Различаются: «силовая», компромиссная и «интегративная» модели. Силовая модель ведет к исходам конфликта двух видов: «победа-поражение», «поражение-поражение». Две другие модели - к возможному разрешению конфликта по типу «победа-победа» или «выигрыш-выигрыш».

Все методы делятся на две группы: негативные, включающие в себя все виды борьбы, преследующие цель достижения победы одной стороны над другой; позитивные, при использовании их предполагается сохранение основы взаимосвязи между субъектами конфликта. Это - разнообразные виды переговоров и конструктивного соперничества. Различие негативных и позитивных методов условно. Эти методы нередко дополняют друг друга. Как ни разнообразны виды борьбы, им присущи некоторые общие признаки, ибо любая борьба - это действие с участием, по крайней мере, двух субъектов, где один из них препятствует другому. В любой борьбе необходимо уметь: наилучшим образом выбрать поле схватки; сосредоточить нужные силы в этом месте; выбрать оптимальный момент времени для нанесения удара. Все приемы и методы борьбы предполагают ту или иную комбинацию этих составляющих. Целью борьбы является изменение конфликтной ситуации. Это достигается тремя общими способами: непосредственным воздействием на противостоящий субъект, его средства борьбы, на обстановку; изменением соотношения сил; верной или ложной информацией оппонента о своих действиях и намерениях; получением адекватной оценки возможностей оппонента и ситуации. В разнообразных методах борьбы используются эти способы воздействия в разных сочетаниях.

Основным позитивным методом разрешения конфликтов являются переговоры. Переговоры - это совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия. Они выступают некоторым продолжением конфликта и в то же время служат средством его преодоления. В том случае, когда делается акцент на переговоры как часть конфликта, их стремятся вести с позиции силы, с целью достигнуть односторонней победы. Естественно, такой характер переговоров, обычно, приводит к временному, частичному разрешению конфликта, и переговоры служат лишь дополнением к борьбе за победу над противником. Если же переговоры понимаются имущественно как метод урегулирования конфликта, то они приобретают форму честных, открытых дебатов, рассчитанных на взаимные уступки.