

*РОЛЬ НЕФОРМАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ
УЧРЕЖДЕНИЯХ (НА ПРИМЕРЕ МУП ЖКХ Г. МАЙКОПА)*

О.О. КУШУ, Ю.В. ПУПКОВА

*Кубанский государственный технологический университет,
350072, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2.*

В работе было проведено анкетирование, посвященное изучению роли неформальных отношений в Муниципальном унитарном предприятии жилищно-коммунального хозяйства (МУП ЖКХ) г. Майкопа. Также было проведено интервью с руководителем данной организации. Определить роль неформальных отношений в процессе функционирования организации – это и является основной целью данного исследования. В результате исследования была выявлена роль неформальных отношений в МУП ЖКХ г. Майкопа, а также гипотеза о том, что роль неформальных отношений в организации зависит от взаимоотношений в коллективе, взаимоотношений работников и руководителя и отношения руководителя к неформальным отношениям в коллективе, подтвердилась. Результаты исследования можно использовать для формулирования рекомендаций, которыми смогут воспользоваться работники МУП ЖКХ г. Майкопа для расширения представления о роли неформальных отношений в процессе функционирования организации.

Ключевые слова: неформальные отношения, неформальная структура, неформальное общение, организация, коллектив, опрос, руководитель, интервью.

Внутриорганизационное взаимодействие людей обусловлено не только профессиональной деятельностью на уровне формальных должностей, но и эмоциональными переживаниями при непосредственных личных контактах работников, которые проявляются в неформальных отношениях, опосредующих взаимодействие людей, занимающих эти должности. В последнее время неформальные отношения находятся в центре внимания современной науки управления.

Также актуальность исследования неформальных отношений определяется тенденцией их распространения в организациях, вызванной рядом таких факторов, как: упрощение организационной иерархии; осознание значимости доверия между сотрудниками, а не структуры организации; развитие командного менеджмента, партнерских отношений между подчиненными и руководством; позитивные изменения в социально-экономической сфере, в результате чего материальные условия труда и

вознаграждение перестают быть основным мотивирующим фактором для персонала.

Современные исследователи отмечают, что неформальные отношения могут целенаправленно развиваться и использоваться как дополнение к формальным инструментам управления. В частности, неформальные отношения могут существенно восполнять ограниченность материальных и административных ресурсов управления лояльностью сотрудников, занимая среди них определенную нишу.

Таким образом, неформальные отношения, возникающие в организации, приобретают все большую актуальность и нуждаются в более глубоком исследовании.

Степень научной разработанности. История исследований неформальных отношений начинается с «научного управления», известного также как тейлоризм. Ф. Тейлор, как основоположник этого направления, считал, что неформальные отношения в рамках производственного процесса должны полностью исключаться, и для этого, предполагалось внимательно изучать детали каждой задачи работника [1].

Детально точку зрения об исключении из рабочего процесса неформальных отношений развил в своих работах М. Вебер [2]. Он сформулировал основные принципы бюрократии, которая, по его мнению, является идеальным типом формальной социальной организации.

Сторонником другой точки зрения на функциональность неформальных отношений, а так же первооткрывателем позитивных сторон неформальных отношений является психолог из Гарвардского университета Э. Мейо, опытным путём удостоверившийся и описавший неформальные отношения в трудовом коллективе, как дополнительный фактор, стимулирующий производительность труда.

Альтернативой подходу к неформальным отношениям школы человеческих отношений, стали исследования Э. Этциони. Он считал, что последователи теории человеческих отношений были введены в заблуждение.

Он указывает, что организации не могут полагаться на полную преданность работников или на неформальные методы достижения согласия.

В середине XX века, исследованием неформальных трудовых отношений на уровне цеха занимались ученые Манчестерского университета М. Глакман и Д. Хоманс [5] посредством включенного наблюдения.

Следует отметить так же и разработки следующих зарубежных исследователей П. Блау [6], Й. Миллера, Н. Фредкина и К.Л. Хсю. Особый интерес вызывает исследование К.Л. Хсю, в котором она рассматривает категорию «блата» и связанные с ней практики неформальных отношений в России и сравнивает их с аналогами в Китае.

Советская наука о труде тщательно обходила проблему маргинальных практик и поэтому работ по изучению неформальных отношений немного. С. Алашеев [8] впервые рассмотрел неформальные отношения как культурный феномен в аспекте изучения трудовых отношений «советского» типа.

Из тех, кто внёс существенный вклад в разработку проблем изучения неформальных отношений в контексте общеорганизационной науки, следует назвать Г.В. Осипова, Н.И. Лапина и А.И. Пригожина [3]. Работы этих ученых показали, что сущность социальной организации – это, прежде всего, социальные отношения между членами социальной группы. Они утверждали, что описать организацию только формальными процедурами невозможно, требуется учитывать человеческую специфику, определяющую появление неформальных структур в организациях любого уровня и порядка.

Следует также отметить следующих российских ученых, которые внесли весомый вклад в изучение проблем неформальных отношений: Анифриев Е.Л., Дикарёва А.А., Мирская М.И., Заславская Т.И., Шабанова М.Л., Клеман К., Радаев В.В., Тамбовцев В.Л. [9-11], Темницкий А.Л., Бессокирная Г.П., Леденёва А.В., Барсукова С.Ю. и другие.

Таким образом, проблема изучения неформальных отношений в организации имеет как научную традицию, так и возможности для её дальнейшего изучения и анализа. Значительное количество исследований, с

одной стороны, говорит о степени изученности данной проблемы, с другой – свидетельствует о ее актуальности. Именно поэтому необходимо в полной мере рассмотреть роль неформальных отношений на примере конкретной организации для того, чтобы выявить их особенности формирования и специфику воздействия на сотрудников этой организации.

Исследуемая организация – Муниципальное унитарное предприятие жилищно-коммунального хозяйства (МУП ЖКХ) г. Майкопа, основными видами деятельности которого являются: предоставление услуг по водоснабжению, по санитарной уборке, текущему содержанию города и прочих услуг.

В марте 2017 года в Муниципальном унитарном предприятии жилищно-коммунального хозяйства (МУП ЖКХ) г. Майкопа было проведено анкетирование, посвященное изучению роли неформальных отношений в данной организации. В опросе приняло участие 32 человека – сотрудники абонентского отдела МУП ЖКХ в возрасте от 23 до 55 лет, из них 48% женщин и 52% мужчин.

В ходе анкетирования были получены следующие результаты.

Что касается первого вопроса, «Знаете ли Вы, что такое «неформальные отношения» в организации?», то все сотрудники МУП ЖКХ имеют представление о том, что такое неформальные отношения. Можно сказать, что работники имеют хорошую осведомленность не только в своей специализации, но также и в других областях.

Отвечая на следующий вопрос: «Являются ли неформальные отношения неотъемлемой частью функционирования организации?», мнения респондентов разделились. Большая часть опрошенных единогласно заключили, что являются (75,6%), однако меньше трети респондентов затруднились ответить на данный вопрос (24,4%). То, что неформальные отношения не являются частью функционирования организации, не сказал ни один из сотрудников.

Также респондентам был задан вопрос, касающийся влияния неформальных отношений на цели организации. Большинство (63,8%) считают,

что это влияние только положительное или же зависит от ситуации (22,6%). Также 13,6% опрошенных считают, что неформальные отношения не оказывают никакого влияния на деятельность организации.

Данное распределение ответов объясняется тем, что в этой организации дружеские, неформальные отношения только сплачивают коллектив. Из этого можно сделать вывод, что вместе сотрудникам легче достигать общей цели. А совместное участие в целях организации будет влиять только положительно на функционировании всей организации в целом.

На следующий вопрос, который касался причин возникновения неформальных отношений, респонденты также ответили по-разному. Наиболее распространенными причинами являются «стремление человека к объединению с другими людьми» (22,8%), «потребность во взаимопомощи» (21,3%), «схожий образ мышления» (20,6%) и «тесное общение и симпатия» (19,7%). К тому же, два респондента предложили свой вариант ответа – наличие родственных связей (15,6%).

Можно сделать вывод, что неформальные отношения строятся в организации лишь посредством лично-эмоциональных качеств, иногда даже психологических, так как человеку всегда необходим рядом кто-то, чтобы не быть одному, с кем будет интересно, увлекательно и комфортно.

Отвечая на вопрос «Как Вы думаете, наличие дружеских отношений вредит рабочему процессу?», большая часть сотрудников (61,5%) считает, что наличие дружеских отношений не вредит рабочему процессу, соответственно, остальные 38,5% придерживаются того, что дружеские отношения отрицательно сказываются на рабочем процессе.

Данное распределение может быть связано с тем, что большинство работников связаны между собой не только деловыми отношениями, но и приятельскими. Соответственно, для них существует довольно-таки благоприятная атмосфера, а также работники могут помочь друг другу в выполнении каких-либо работ, «прикрыть» своего товарища от наказания за опоздание или за любое другое нарушение дисциплины и так далее. Другая

часть сотрудников считает, что наличие дружеских отношений вредит рабочему процессу на работе. Скорее это связано с тем, что в рабочее время устраивается большое количество перерывов, из-за которых работники не успевают сделать свою работу вовремя или выполняют её не качественно, в связи с этим портятся отношения с работодателем и понижается заработная плата. Чтобы избежать таких последствий они связывают себя со своими коллегами исключительно деловыми отношениями.

Анализируя ответы респондентов на следующий вопрос «Что необходимо делать с неформальными отношениями, если они негативно влияют на функционирование организации?», можно заключить, что самым эффективным методом, по мнению респондентов, является дополнительная нагрузка работой для того, чтобы работникам просто не хватало времени на приятельские беседы в рабочее время (62,1%). Также работники предложили сделать специальные комнаты отдыха и перерывы для неформального общения, чтобы вести дружеские разговоры в отведенное на них время, а не во время работы (27,9%). Кроме того, меньшая часть опрошенных предложила проведение разъяснительных бесед (10%).

Тот факт, что наименьшая часть опрошенных выбрала вариант проведения разъяснительных бесед может свидетельствовать о том, что такой метод сможет помочь с меньшей вероятностью, чем все остальные. Если бы работников лишали, например, премий за неформальное общение на работе, то это было бы намного эффективнее, чем просто проводить с ними беседу на этот счет. Следовательно, самым эффективным методом является дополнительная загрузка работой для того, чтобы не хватало времени на неформальное общение.

Тем не менее, основная часть работников (92,2%) на вопрос «Считаете ли вы приемлемым заводить дружеские отношения в трудовом коллективе?» ответили положительно. Только немногие считают это неприемлемым (5,3%) или вовсе воздержались от ответа (2,5%).

Это говорит о том, что в принципе все работники не против того, чтобы в рабочем коллективе у них были друзья и приятели, а те сотрудники, которые состоят со своими коллегами только в деловых отношениях, просто по каким-либо причинам не могут перейти на более близкий уровень общения. Например, может быть, это связано с не соответствующей возрастной группой или разными интересами.

Важно отметить и то, что все респонденты (100%) знают о существовании неформальных отношений в их организации. Это может свидетельствовать о том, что в МУП ЖКХ неформальные отношения не являются скрытыми и все сотрудники знают о них.

Сотрудникам был задан вопрос, в связи с которым определялось, в чем у них проявляются неформальные отношения на рабочем месте. Больше половины (53,9%) респондентов ответили, что у них есть определенная дружеская компания из нескольких человек. 30,1% придерживаются мнения, что неформальные отношения в коллективе строятся в основном на слухах и остальные 16% работают вместе со своим супругом или супругой.

На вопрос «Общаетесь ли Вы со своими коллегами по работе вне рабочего времени?» были получены следующие результаты: 61,5% респондентов ответили – «Не очень часто, так как не хватает времени на подобные встречи»; одинаковое количество респондентов 15,9% ответили – «Не часто, мне это не интересно» и «Нет, на работе только деловые отношения»; 7,7% – «Да, у меня есть друзья в рабочем коллективе, с которыми мы часто видимся в нерабочее время».

Таким образом, мы видим, что большее число работников не часто общаются с коллегами вне рабочее время. Это связано с тем, что у каждого из них есть свои интересы, заботы и проблемы. Но есть и определенный процент респондентов, которые придерживаются только деловых отношений на работе и подобные встречи их не интересуют.

Респондентам был задан вопрос: «Если у вас на работе с кем-то из коллег складываются дружеские отношения, то как они сказываются на вашем

рабочем времени?». Большинство (84,6%) респондентов ответили: «нейтрально, мои дружеские отношения на работе никак не влияют на рабочий процесс». 15,4% опрошиваемых ответили: «положительно, мы всегда помогаем друг другу, и поэтому делаем работу быстрее». Вариант «отрицательно» не выбрал никто.

Можно сделать вывод, что дружеские отношения благоприятно сказываются на рабочем процессе, а именно на сокращении рабочего времени, но качество продукции может понести ущерб. А те работники, которые выбрали вариант «нейтрально», несмотря на свои близкие отношения, выполняют свою работу вовремя и самостоятельно, а также не отвлекаются на частые разговоры.

Следующий вопрос, который был задан респондентам, определял, какие, по их мнению, должны быть отношения между работником и работодателем. Большинство сотрудников (76,9%) считают, что работника и работодателя должны объединять только деловые отношения, и лишь 13,1% из опрошенных ответили, что работодатель может выступать в качестве приятеля или товарища. Кроме того, 10% заявили, что работодатель может быть лучшим другом.

Можно предположить, что большинство сотрудников принимались на работу не по знакомству, ведь такая тенденция существует, а по своим профессиональным качествам. Также следует отметить, что в данной организации отношения между руководителем и некоторыми сотрудниками более свободные, чем с остальными, однако этот факт не портит взаимоотношений между сотрудниками всего коллектива.

На вопрос: «Как Вы считаете, как относится руководитель к сложившимся неформальным отношениям в Вашей организации?» были получены следующие данные: 66,7% респондентов ответили, что руководитель относится нейтрально к неформальным отношениям, 33,3% – положительно.

Однако, важно отметить и то, что отношения между сотрудниками и руководителем сложились: большая часть опрошенных (26,6% – да,

удовлетворены и 66,6% - скорее удовлетворены, чем нет) отметили, что они их удовлетворяют сложившиеся отношения с руководителем и лишь 6,8% – затруднились ответить.

Можно заключить, что в целом, отношения между сотрудниками организации – неформальные, подавляющая часть опрошенных (93,2%) удовлетворена сложившимися отношениями и с руководителем (из которых 75% считают неформальные отношения – неотъемлемой частью функционирования организации). Также хотелось бы отметить, что возрастная категория большей части коллектива организации в основном составляет – 45-55 лет, стаж работы от 18 – 22 лет, поэтому неудивительно то, что в коллективе этой организации «царят» дружеские взаимоотношения, можно даже сказать семейные, а также и то, что их неформальные отношения оказывают только положительную роль на процесс функционирования организации.

Таким образом, в ходе анкетирования было установлено, что в МУП ЖКХ города Майкопа присутствуют довольно развитые неформальные отношения. Большинство респондентов считает, что дружеские отношения положительно сказываются на рабочем процессе, но общаться вне работы не хватает времени. Но есть и процент людей, которые, считают что на работе должны складываться сугубо деловые отношения как с коллегами, так и с начальством. Также в организации явными формами проявления неформальных отношений можно считать образование дружеских компаний из нескольких человек, семейные пары и наличие слухов.

Для оценки неформальных отношений со стороны руководства было проведено интервью с руководителем данной организации. В ходе интервью было установлено, что руководитель в целом положительно относится к неформальным отношениям. Скорее всего, это связано с тем, что отношения данного рода не всегда доставляют проблемы с рабочим процессом и работники могут грамотно распоряжаются своим рабочим временем.

Первым вопросом было «Как бы Вы охарактеризовали понятие «неформальные отношения» в организации?», на что руководитель ответил –

«неформальные отношения в организации это своего рода приятельские, или даже дружеские отношения, которые появляются, в основном, из-за того, что работнику в коллективе даже в рабочее время необходимо общение или из-за того, что работник не в достаточной мере загружен работой, вследствие чего и появляется время на отвлеченные разговоры».

Руководителю был задан вопрос: «Состоите ли Вы со своими сотрудниками в дружеских (приятельских) или строго деловых отношениях?». На что он ответил, что со своими подчиненными его соединяют деловые отношения, однако есть работники, чей стаж работы в данной организации превышает 18 лет, и которые являются близкими приятелями руководителю. Это говорит о том, что директор на рабочем месте придерживается субординации, однако не против дружеских отношений с подчиненными.

Но тем не менее, несмотря на положительную характеристику неформальных отношений в целом, руководитель считает, что на своем предприятии неформальные отношения в трудовом коллективе негативно сказываются на рабочем процессе. Это говорит о том, что для начальства основным фактором является высокая работоспособность.

Несмотря на то, что руководитель указывает на отрицательное влияние неформальных отношений на своем предприятии, данные отношения все равно имеют место быть в трудовом коллективе. И это неизбежно, так как люди постоянно взаимодействуют между собой и между ними возникают своего рода симпатии и антипатии.

Руководителю был задан вопрос: «Как Вы относитесь к тому, что у Вас в организации работают супружеские пары, а также образуются небольшие неформальные группы?». Здесь мнение директора разделилось. Он считает, что образование небольших неформальных групп на рабочем месте отрицательно сказываются на рабочем процессе, а супружеские пары никакого негативного влияния не несут. Это связано с тем, что отдельные группы, которые образуются в коллективе, из-за частых перерывов, разговоров и прочих дел, не связанных с работой, не успевают вовремя исполнять свои трудовые

обязанности, что сказывается на общем функционировании организаци. Тем самым супружеские пары, меньше отвлекаются на подобного рода общения, так как в нерабочее время они находятся вместе и у них достаточно времени, чтобы обсудить важные дела.

Последний вопрос, который был задан руководителю звучит следующим образом: «Представьте, что вы открываете новый цех, Вы бы приняли на работу людей, которые хорошо знают друг друга или же совершенно незнакомых людей?». Руководитель считает, что это не является первостепенным фактором, так как в первую очередь необходимо учитывать профессиональные качества работников и их желание работать и зарабатывать. Ведь когда у работника присутствует такое желание, он работает в два раза продуктивнее и, соответственно, повышается общая производительность предприятия. Но если исходить из указанного в вопросе критерия, то люди, которые знают друг друга побеждают, потому что не будет потрачено время на знакомство и тем самым работа будет проходить слаженнее и быстрее.

Таким образом, подводя итоги анализа результатов интервью, необходимо заметить, что для руководителя данного предприятия главным критерием является высокая работоспособность. Хотя руководитель и оценивает неформальные отношения как положительные, на своем предприятии он старается придерживаться деловых отношений, так как неформальные отношения могут негативно сказываться на рабочем процессе. Тем не менее, такая оценка неформальных отношений характерна для данного предприятия, ведь в других организациях возможно существует иной взгляд на данное явление.

ЛИТЕРАТУРА

1. Тейлор Ф.У. Принципы научного менеджмента. М., 1991. С. 20 – 45.
2. Вебер М. Избранные произведения. М., 1990.
3. Пригожин, А.И. Современная социология организаций. М.: Интерпракс, 2003. 110 с.

4. Этциони А. «Активное общество: теория социальных и политических процессов», 1968. С. 234 – 350.
5. Хоманс Д. «Социальное поведение: его элементарные формы», 1961. С. 105 – 120.
6. Блау П.М. Исследование формальных организаций Американская социология. М.: Мысль, 1972. С. 78 – 99.
7. Павленко С.Ю. Неформальные управленческие взаимодействия Постижение: Социология. Социальная политика. Экономическая реформа. М., 2013. С. 222 – 345.
8. Алашеев С. Неформальные отношения в процессе производства: Взгляд изнутри. М.: Аспект Пресс, 2012, С. 30 – 34.
9. Анифриев Е.Л. Социальный статус и активность личности, личность как субъект и объект социальных отношений. М., 2012. 288 с.
10. Дикарёва А.А., Мирская, М.И. Социология труда. М., 2014. 304 с.
11. Тамбовцев В.Л. Формальное и неформальное в управлении экономикой. М., 1990. С. 98.

REFERENCES

1. Teylor F.U. Printsipy nauchnogo menedzhmenta. M., 1991. S. 20 – 45.
2. Veber M. Izbrannye proizvedeniya. M., 1990.
3. Prigozhin, A.I. Sovremennaya sotsiologiya organizatsiy. M.: Interpraks, 2003. 110 s.
4. Ettsioni A. «Aktivnoe obshchestvo: teoriya sotsialnykh i politicheskikh protsessov», 1968. S. 234 – 350.
5. Khomans D. «Sotsialnoe povedenie: ego elementarnye formy», 1961. S. 105 – 120.
6. Blau P.M. Issledovanie formalnykh organizatsiy Amerikanskaya sotsiologiya. M.: Mysl, 1972. S. 78 – 99.
7. Pavlenko S.Yu. Neformalnye upravlencheskie vzaimodeystviya Postizhenie: Sotsiologiya. Sotsialnaya politika. Ekonomicheskaya reforma. M., 2013. S. 222 – 345.

8. Alashev S. Neformalnye otnosheniya v protsesse proizvodstva: Vzglyad iznutri. M.: Aspekt Press, 2012, С. 30 – 34.
9. Anifriev E.L. Sotsialnyy status i aktivnost lichnosti, lichnost kak subekt i obekt sotsialnykh otnosheniy. M., 2012. 288 с.
10. Dikareva A.A., Mirskaya, M.I. Sotsiologiya truda. M., 2014. 304 с.
11. Tambovtsev V.L. Formalnoe i neformalnoe v upravlenii ekonomikoy. M., 1990. S. 98.

*THE ROLE OF UNFORMAL RELATIONS IN GOVERNMENT INSTITUTIONS
(FOR EXAMPLE, HOUSING AND COMMUNAL SERVICES
OF THE CITY OF MAYKOP)*

O.O. KUSHU, YU.V. PUPKOVA

*Kuban State Technological University,
2, Moskovskaya st., Krasnodar, Russian Federation, 350072.*

In this research, it was conducted the role of unformal relations in the Municipal Unitary Enterprise of Housing and Communal Services in Maykop. Also, for the same purpose, an interview was conducted with the head of the organization. To determine the role of unformal relations in the process of functioning of an organization is and is the main objective of this study. As a result of the research, the role of unformal relations in Municipal Housing and Utilities in Maykop was revealed, as well as the hypothesis that the role of unformal relations in the organization depends on the relationships in the team, the relationship between workers and the manager and the attitude of the leader towards unformal relations in the team was confirmed. The results of the research can be used to formulate recommendations that can be used by employees of Municipal Housing and Utilities in Maykop to expand the understanding of the role of unformal relations in the process of the organization.

Key words: unformal relations, unformal structure, unformal communication, organization, team, interview, leader, interview.