



На правах рукописи

СТОРОЖУК АНДРЕЙ ЮРЬЕВИЧ

**НЕФОРМАЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ В СТРУКТУРЕ
СОВРЕМЕННОЙ РОССИЙСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Специальность 22.00.08 - Социология управления

Автореферат

диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук



003462267

Волгоград 2009

Работа выполнена в Федеральном государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Волгоградская академия государственной службы».

Научный руководитель: кандидат философских наук, доктор социологии (PHD)
Анипкин Михаил Александрович

Официальные оппоненты: доктор социологических наук, доцент
Антонова Виктория Константиновна;

кандидат философских наук, доцент
Васильева Елена Геральдовна.

Ведущая организация: ФГОУ ВПО «Поволжская академия государственной службы»

Защита состоится 26 февраля 2009 года в 16:00 на заседании диссертационного совета Д 502.002.01 при ФГОУ ВПО «Волгоградская академия государственной службы» по адресу: 400131 г. Волгоград, ул. Гагарина, д. 8 ФГОУ ВПО «Волгоградская академия государственной службы», ауд.204

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале библиотеки Федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Волгоградская академия государственной службы».

Автореферат размещен на официальном сайте ФГОУ ВПО «Волгоградская академия государственной службы» – <http://www.vags.ru>.

Автореферат разослан 22 января 2009 года

Учёный секретарь
диссертационного совета



Е.Г.Олейникова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы диссертационного исследования определяется потребностью социологии управления в дополнительной проработке и изучении проблем неформальных отношений в социальной организации с целью нахождения и обоснования новых направлений и методов управленческого взаимодействия. Кроме того, интерес к исследованию способов интегрирования неформальных отношений в систему формальных управленческих отношений вызван потребностью большинства социальных организаций регулярно адаптироваться к постоянно меняющимся условиям окружающей их сферы деятельности.

Согласно Д. Норту¹, неформальные отношения являются первоосновой для формализации и построения социальной организации. Они представляют собой базу, на которой начинают своё формирование, а впоследствии развитие формальные отношения. Формализация необходима социальной организации, потому что с её помощью убирается неопределённость в существующих неформальных отношениях между членами организации. Форма, накладываемая на простое взаимодействие одного индивида с другим, определяет их статусы, роли и возможные варианты развития их взаимоотношений. Одним словом, она дает социальной организации предсказуемость.

Однако одна из основных проблем социальной организации, с которой она сталкивается, когда формализуется и получает предсказуемость – это её принципиальная невозможность полностью охватить существующие человеческие отношения. В реальности, субъект управления, создавая организацию согласно установленной и прописанной форме, не имеет, во-первых, полноценного представления о существующих уже неформальных отношениях, а, во-вторых, его фоновое знание о том, как воспринимать и интерпретировать правила формальной структуры, не обязательно совпадает с

¹ Норт, Д. Институты, институциональные изменения и функционирование экономики. - М., 1997. - 180с.

фоновым знанием объекта регулирования. На практике получается, что формальная структура неполно отображает происходящие процессы или перекрывает объект регулирования, накладывая на него дополнительные ограничения и издержки. Все это содействует формированию и закреплению системы неформальных отношений, которая призвана заполнить возникающие пустоты системы управления или уменьшить возникающие дополнительные издержки.

Таким образом, неформальные отношения, складывающиеся в структуре социальной организации, как один из основных механизмов её реагирования на ограниченность формальной системы отношений, несут в себе неиспользуемый потенциал для управления. Этот потенциал кроется в возможности направления активности неформальных отношений для достижения общей цели организации.

Неформальные отношения способствуют персонализации осуществляемых в организации процессов. Благодаря этим отношениям легче возникает доверие, которое является важнейшим инструментом для управления любой социальной структурой. Они представляют собой огромное количество социальных практик, которые регулярно воспроизводятся в силу своей функциональности. Они отбираются членами социальной организации как наиболее эффективные для конкретной ситуации в конкретный момент времени. Дополняя имеющуюся структуру социальной организации знанием о существующих неформальных отношениях и их внутреннем ресурсе, можно направить неформальную активность в русло совершенствования структуры управления или на пользу организации в целом. Этим и определяется актуальность изучения сегодня подобных социальных практик.

Степень разработанности темы диссертационного исследования.

История исследований неформальных отношений начинается с «научного управления», известного также как тейлоризм. Ф. Тейлор², как основоположник этого направления, считал, что неформальные отношения в рамках производственного процесса должны полностью исключаться, и для этого,

² Тейлор, Ф.У. Принципы научного менеджмента. - М., 1991

предполагалось внимательно изучать детали каждой задачи работника. Одним из первых исследователей неформальных отношений считается Уильям Уайт³, занимавшийся изучением неформальной организации человеческих коллективов. Его работа «Общество на углу улицы» считается образцом монографического описания и анализа неформальной группы.

Детально точку зрения об исключении из рабочего процесса неформальных отношений развил в своих работах М. Вебер⁴. Он сформулировал основные принципы бюрократии, которая, по его мнению, является идеальным типом формальной социальной организации. Исполняя установленные должностные инструкции и следуя прописанным принципам деятельности, такая организация должна была избежать социального произвола. Именно социальный произвол, по мнению Вебера, является основной причиной того, что организация работает неэффективно.

Сторонником другой точки зрения на функциональность неформальных отношений, а так же первооткрывателем позитивных сторон неформальных отношений является психолог из Гарвардского университета Э. Мейо⁵, 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. Эгциони.⁶ 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. Должностные инструкции и другие правила являются средством, облегчающим контроль поведения и делающим организацию менее зависимой от человеческих капризов.

³ Гвишнани, Д. М. Организация и управление: Социологический анализ буржуазных теорий. – М., 1972.

⁴ Вебер, М. Избранные произведения. – М., 1990.

⁵ Мескон, М. Х., Альберт М. Основы менеджмента. – М., 2000. – С. 438-440.

⁶ Millham, S., Bullock, R. Social Control in Organizations // The British journal of Sociology, Vol.23. - No.4. – 1972. – P. 406-421.

В середине 20 века, исследование неформальных трудовых отношений на уровне цеха получили развитие во включенном наблюдении, осуществленном учеными Манчестерского университета. Вдохновителями научного проекта в Манчестере стали М. Глакман и Д. Хоманс⁷. Итогом, этого исследования стало следующее заключение. Неформальные отношения в иерархической системе, носят временный характер, рождают парадоксальные и неожиданные альянсы, поддерживающие не только саму систему, но и постоянный конфликт в ней. Эти временные альянсы назывались последовательными моментами «эквистриума» или «аккомодацией» - обозначающими различные стили приспособления между рабочими и администрацией.

Для понимания неформальных отношений как составной части управленческой системы представляет важность работы Т.Бернса и Д. Столкера. Они показали различие и преимущества, которые присущи механическим (формализованным) управляющим системам и органическим (неформализованным).

Следует отметить так же и разработки следующих зарубежных исследователей П. Блау⁸, Й. Миллера⁹, Н. Фредкина¹⁰ и К.Л. Хсю¹¹. 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.¹² С. Алашеев впервые рассмотрел неформальные отношения как культурный

⁷ http://orel.rsl.ru/nettext/economic/o_shonessi/shonsod.htm

⁸ Блау, П. М. Исследование формальных организаций // Американская социология. – М.: Мысль, 1972.

⁹ Miller, J.P., Fry L.J. Social Relations in Organizations: Further Evidence for the Weberian Model//Social Forces. Vol. 51. - No.3. – P. 305-319.

¹⁰ Friedkin, N.E. Horizons of Observability and Limits of Informal Control in Organizations // Social Forces. – 1983. - №1. – P. 54-77.

¹¹ Hsu, C.L. Capitalism without cintracts versus capitalists without capitalism: Comparing the influence of Chinese guanxi and Russian blat on marketization/Communist and Post-Communist Studies. – 2005. - №38. – P. 309-327.

¹² Павленко, С. Ю. Неформальные управленческие взаимодействия // Постигание: Социология. Социальная политика. Экономическая реформа. - М., 1989.

феномен в аспекте изучения трудовых отношений «советского» типа¹³. Его детальное исследование с использованием многочисленных интервью и открытого включенного наблюдения позволило выделить особую роль института неформальных отношений и их специфику для перыночной экономики. Для советских менеджеров среднего уровня эти отношения стали вспомогательным механизмом управления. С его помощью компенсировались недостатки системы формализованных правил, а «внешние» нормы работы адаптировались к «внутреннему» укладу производственного процесса.

Из тех, кто внёс существенный вклад в разработку проблем изучения неформальных отношений в контексте общеорганизационной науки, следует назвать Г.В. Осилова, Н.И. Лапина¹⁴ и А.И. Пригожина¹⁵. 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 так же отметить следующих российских ученых, которые внесли весомый вклад в изучение проблем неформальных отношений: Анифриев Е. Л.¹⁶, Дикарёва А. А., Мирская М. И.¹⁷, Заславская Т. И., Шабанова М. Л.¹⁸, Клеман К.¹⁹, Радаев В. В.²⁰, Тамбовцев В. Л.²¹, Темницкий А. Л., Бессокирная Г. П.²², Леденёва А.В.²³, Барсукова С.Ю.²⁴ и другие.

¹³ Алашеев, С. Неформальные отношения в процессе производства: Взгляд изнутри // Социологические исследования. 1995. - № 2. - С. 12-19.

¹⁴ Лапин, Н.И. Проблема неформальной группы в «индустриальной» социологии // Социальные исследования. – М., 1988. – вып. 2.

¹⁵ Пригожин, А.И. Современная социология организаций. – М., 1995. - 296с.

¹⁶ Анифриев, Е.Л. Социальный статус и активность личности, личность как субъект и объект социальных отношений. – М., 1984. – 288с;

¹⁷ Дикарёва, А. А., Мирская, М. И. Социология труда. – М., 1989. – 304 с.

¹⁸ Заславская, Т.И., Шабанова, М. Л. Неправовые трудовые практики и социальные трансформации в России // Социологические исследования. – 2002. - №6. – С.3-18.

¹⁹ Клеман, К. Неформальные практики российских рабочих // Социс. – 2003. - №5. – С.62-72

²⁰ Радаев, В.В. Четыре способа утверждения авторитета внутри фирмы // Социологический журнал. – 1994. – № 2. – С. 149-157.

²¹ Тамбовцев, В.Л. Формальное и неформальное в управлении экономикой. – М., 1990. – 98с.;

²² Темницкий, А.Л., Бессокирная, Г.П. Вторичная занятость и её социальные последствия // Социс. – 1999. - №5. – С.34-40.

Анализируя имеющийся опыт исследования неформальных отношений, следует выделить два подхода к изучению проблемы неформальных отношений для социальной организации: нормативный и конструктивистский. С точки зрения нормативного подхода, социальная проблема это «расхождение между тем, что есть, и тем, чему, как считают люди, следует быть»²³. В конструктивистской традиции фокус внимания перемещается от объективных условий на процессы, в результате которых ситуация начинает считаться социальной проблемой. Таким образом, проблема изучение неформальных отношений в социальной организации имеет как научную традицию, так и возможности для её дальнейшего изучения и анализа.

Целью настоящего исследования является определение форм и методов использования потенциала неформальных отношений в процессе управленческого взаимодействия. Задачи диссертационного исследования формулируются следующим образом:

1. Рассмотреть существующие теоретические и методологические подходы к изучению проблемы неформальных отношений в социальных науках;
2. Теоретически операционализировать понятие «неформальные отношения» в контексте предметного поля исследования;
3. Классифицировать неформальные отношения в социальной организации;
4. Проанализировать факторы вступления индивидов в неформальные отношения в организации;
5. Определить основные функции и элементы неформальных отношений в современной социальной организации;
6. Выявить этапы развития неформальных отношений в социальной организации;

²³ Леденёва, А.В. Личные связи и неформальные сообщества: трансформация блата в постсоветском обществе // Мир России. – 1997. - №2. – С. 90.

²⁴ Барсукова, С.Ю. Неформальная экономика: причины развития в зеркале мирового опыта // Проблемы прогнозирования. 2000. - № 4. - С. 152-158.

²⁵ Цит. по «Социальная политика и социальная работа» в изменяющейся России / Под ред. Е. Ярославской-Смирновой. – М., - 2002. - С. 28.

7. Разработать инструментарий исследования неформальных отношений в организации;

8. Анализ эмпирических данных качественного интервью в социальной организации;

9. Выявить формы и методы управления неформальными отношениями в социальной организации.

Объектом диссертационного исследования является социальная организация как единство формальной и неформальной систем взаимодействия.

Эмпирическим объектом исследования выступают респонденты, представляющие сотрудников трёх отделов одной из районных администраций города Волгограда. Выбор административной организации с бюрократической структурой обусловлен в первую очередь тем, что на сегодняшний день представляется актуальным изучение вопросов функционирования административных структур и социальных последствий их деятельности. А во-вторых, административные структуры являются наиболее приближенными по структуре к идеальному типу бюрократии по Веберу. Неформальные отношения в контексте таких структур представляются отклонением от прописанных норм. Именно поэтому на фоне формальной структуры такой организации проявление неформальных отношений будет более наглядным.

Предметом исследования являются механизмы развития неформальных отношений в исследуемой социальной организации.

Теоретико-методологическая основа исследования.

Работа базируется на принципах, заложенных в различных социологических направлениях, например, таких, как структурный функционализм, интеракционизм, «теории конфликта», «теория обмена», этнометодология. Также важным теоретическим базисом явился наметившийся в последние два десятилетия поворот социологической науки от анализа так называемых «жестких» структур к изучению «мягких» структур организации. Методологической основой диссертационного исследования являются в первую

очередь сравнительно-исторический и структурно-функциональный подход. В роли основного использовался метод качественного исследования (качественное неформализованное антропологическое интервью). Кроме того, применялись элементы этнографического исследования. В ходе обработки полученных результатов диссертационного исследования применялись методы категориального анализа (bottom up) и сравнительного анализа.

Надёжность и достоверность основных результатов диссертационного исследования. Достоверность результатов исследования обоснована репрезентативностью исходной и обобщенной социологической информации, применением теории и методологии социологической науки, логикой построения доказательных выводов, а также апробацией работы. Надёжность научных положений определяется непротиворечивыми теоретическими и методологическими концепциями, использованием качественных методов исследования, а также корректным соотношением собственных эмпирических данных с представленными данными социологических исследований.

Научная новизна заключается в том, что проведено глубинное исследование системы неформальных взаимоотношений в формальной бюрократической структуре районной администрации муниципального образования город Волгоград. Специфика исследования в том, что изучаемая организация имеет непосредственное участие в социально-экономическом развитии города. Основными элементами научной новизны являются:

- рассмотрены основные этапы приращения социологического знания о неформальных отношениях в социальной организации и выделены наиболее релевантные теоретические представления;

- Разработана и апробирована в ходе исследования авторская методика анализа неформальных отношений в социальной организации.

- На основе полученных в ходе эмпирического исследования данных выявлены ключевые особенности неформальных отношений в системе управления исследуемой формальной административной структуры.

- Проанализирована роль неформальных отношений как элемента социального взаимодействия в исследуемой организации и выявлено оказываемое влияние на её функционирование.

Основные положения, выносимые на защиту.

1. В формализованных структурах основной причиной возникновения неформальных отношений их является функциональная недостаточность. Подобная структура формируется единожды и регулирует социальные процессы, которые постоянно развиваются и меняются. Фактически она не успевает создавать новые нормы для управления, её функцию восполняют в таких условиях неформальные отношения, что подтверждено в ходе авторского эмпирического исследования.

2. В любой социальной организации существуют две основные разновидности неформальных отношений: неформальные отношения, цель которых совпадает с формальной целью организации и неформальные отношения, цель которых не совпадает с формальной целью организации. Те неформальные отношения, которые ставят перед собой достижение формальной цели, являются потенциальным дополнением к существующим формам управленческого взаимодействия. Они могут становиться легальными в формальной структуре и приносить в неё новые образцы деятельности и функционирования.

3. Любая формализованная организация (в особенности бюрократическая) – это «жесткая» структура отношений, которая относительно медленно перестраивается и меняется в соответствии с требованиями внутреннего и внешнего окружения. Если такая организация не успевает перестроиться в соответствии с новыми запросами окружения, то недостающую её в такой ситуации «гибкость» придают неформальные отношения. Они позволяют своевременно и адекватно реагировать на происходящие изменения в окружении.

4. В современных административных организациях существует, как показало исследование, разрыв между объемом обязанностей, которые

возлагаются на ряд должностей и уровнем заработной платы (включая надбавки и премии), которая выплачивается работнику. Это является одной из главных причин, по которой молодые специалисты не стремятся устраиваться на указанные должности. Неформальные отношения в таких условиях компенсируют расхождение между обязанностями и уровнем заработной платы за счёт различных механизмов неформального стимулирования работника.

Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования определяется тем, что были изучены особенности проявления неформальных отношений в структуре административной организации, а так же определены способы их использования в управленческом процессе. Кроме того, результаты исследования могут быть использованы в следующих дисциплинах: «Социология управления», «Социология организации», «Разработка управленческих решений» и «Исследование систем управления».

Апробация результатов диссертационного исследования.

Диссертация подготовлена в ФГОУ ВПО «Волгоградская академия государственной службы». Основные теоретические положения диссертации и данные эмпирических исследований по проблеме неформальных отношений были опубликованы в сборниках научных работ аспирантов, соискателей и студентов ВАГС 2005 и 2006 годов, а так же в сборнике работ по итогам научно-практической конференции «Проблемы управления социально-экономическими процессами региона», проходившей в Калининграде в 2006 году. Основные теоретические положения и выводы диссертационного исследования были обсуждены на заседании кафедры социологии управления Волгоградской академии государственной службы. Работа выполнена в рамках области исследований «Неформальные отношения в ситуациях управленческого взаимодействия» паспорта специальности 22.00.08 «Социология управления»

Структура диссертационного исследования представляет введение, две главы, 6 параграфов, заключение, список использованной литературы и приложение. Общйй объем работы - 144 листа.

Основное содержание диссертации

Во **Введении** обоснована актуальность диссертационного исследования, определяется степень ее разработанности, ставятся цель и задачи, объект и предмет, обозначены теоретическая и методологическая основы исследования, показана научная новизна, положения, выносимые на защиту, а так же научная и практическая значимость и апробация работы.

Глава первая «Теоретические и методологические подходы к изучению проблем неформальных отношений в социальных науках» включает три параграфа, в которых рассматриваются базовые теоретические подходы, в рамках которых исследовались неформальные отношения, раскрывается определение и приводятся основные их разновидности, функции и этапы развития неформальных отношений в структуре социальной организации.

В первом параграфе первой главы «Основные подходы к исследованию неформальных отношений в социальных науках» даётся теоретический анализ неформальных отношений, который позволяет операционализировать категории, необходимые для проведения прикладного эмпирического исследования. В данной главе представлен всесторонний анализ наиболее типовых подходов к изучаемой проблеме.

История исследований неформальных отношений начинается с «научного управления», известного также как тейлоризм. Производственный процесс, в соответствии с взглядами школы научного управления, представлялся строго формализованным и должен быть разделен на разграниченные задачи. Детально эту точку зрения развил в своих работах М. Вебер. Он сформулировал основные принципы бюрократии, которая, по его мнению, является идеальным типом формальной социальной организации. Продолжение предложенного Вебером подхода к изучению социальной организации проявилось в рамках структурно-функциональной теории, прежде всего, в работах Т. Парсонса.²⁶

²⁶ Парсонс, Т. О структуре социального действия. – М., 2000.

Сторонником другой точки зрения на функциональность неформальных отношений, а так же первооткрывателем позитивных сторон неформальных отношений является 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. Этциони²⁷, в которых он считал, что последователи теории человеческих отношений под влиянием исследований Мейо были введены в заблуждение. Социальная организация представлялась ему «ареной», где у нескольких групп имеются и общие, и противоречивые интересы и ценности. Э. Этциони отмечал, что организации не могут полагаться на полную преданность работников или на неформальные методы достижения согласия. Среди исследователей неформальных отношений следует отметить Уильяма Уайта²⁸, работы которого посвящены неформальной организации человеческих коллективов

В середине 20 века, исследование неформальных трудовых отношений на уровне цеха получили развитие во включенном наблюдении, осуществленном учеными Манчестерского университета. Вдохновителями научного проекта в Манчестере стали М. Глакман и Д. Хоманс. Выводы, полученные на первом этапе Манчестерского проекта, мало отличались от выводов Хоторнского эксперимента.

Что касается отечественной традиции изучения неформальных отношений, то советская наука о труде тщательно обходила проблему маргинальных практик и поэтому работ по изучению неформальных отношений немного.²⁹ Впервые неформальные отношения как культурный феномен в аспекте изучения трудовых отношений «советского» типа рассмотрел С.Ю.

²⁷ Millham, S., Bullock, R. Social Control in Organizations // The British journal of Sociology, Vol.23. - No.4. - 1972. - P. 410;

²⁸ Гвишиани, Д.М. Организация и управление: Социологический анализ буржуазных теорий. - М., 1972.

²⁹ Павленко, С.Ю. Указ. соч.

Алашеев.³⁰ Особенность исследования неформальных отношений в современной России состоит в том, что в основном, их изучение окрашено в негативные тона и, как правило, их влияние оценивается отрицательно на социальную организацию. Наиболее четко такая особенность неформальных связей отражена в категории «блат»³¹ и «неформальные трудовые практики»³².

Следует выделить два основных подхода к пониманию неформальных отношений. С точки зрения нормативного подхода, неформальные отношения - это «расхождение между тем, что есть, и тем, чему, как считают люди, следует быть».³³ В конструктивистской же традиции³⁴ фокус внимания перемещается от объективных условий на процессы, в результате которых ситуация начинает считаться социальной проблемой.

Во втором параграфе первой главы «Определение и классификация неформальных отношений. Основные причины вступления индивидов в неформальные отношения» говорится о неформальных отношениях как об исследовательской проблеме, где следует различать несколько аспектов, а также приводятся классификации неформальных отношений.

Внутри академической науки выделяют экономический и социологический, а сегодня все больше и антропологический подход к изучению неформальных отношений. В данном исследовании автор под неформальными отношениями понимает совокупность действий и коммуникаций, которые не определены формальными документами, но регулярно совершаются в рамках исследуемой организации. Такие отношения с точки зрения динамики развития организации являются показателем неспособности формальной структуры регулировать происходящие социальные процессы.

Классификации неформальных отношений чрезвычайно пестра и изменчива. По воздействию на достижение целей организации можно выделить

³⁰ Алашеев, С. Указ. соч. - С. 12-19.

³¹ Леденёва, А.В. Указ.соч. - С.90.

³² Клеман, К. Неформальные практики российских рабочих // Социс. - 2003. - №5. - С.62-72.

³³ Цит. по «Социальная политика и социальная работа» в изменяющейся России /Под ред. Е. Ярской - Смирновой. - М.: ИНИОН РАН, - 2002. - С. 28.

³⁴ Бест, Дж. Конструкционистский подход к исследованию социальных проблем // Контексты современности - 2. - Казань, 1998. - С. 80.

следующие виды социально-психологических отношений:

- эвфункциональные;
- афункциональные;
- дисфункциональные.

В зависимости от идейной и нравственной направленности, стиля поведения неформальные отношения можно классифицировать по трем группам:

- просоциальные;
- асоциальные;
- антисоциальные.

Алашеев С.Ю. выделяет три больших класса неформальных отношений на производстве по следующему критерию: «как они осознаются работником и какими последствиями для него чреватые».³⁵

1. единичное нарушение;
2. неформальные отношения как система зависимостей;
3. неформальные отношения как устоявшиеся нормы.

Основными причинами включения индивидов в социально-психологические отношения можно считать:

1. Потребность в принадлежности к группе.
2. Взаимопомощь в вопросах личного и профессионального характера.
3. Потребность в защите своих интересов.
4. Потребность в дополнительной информации.
5. Личная заинтересованность и симпатии к членам группы.
6. Потребность во власти.
7. Потребность в достижении результата.

Автором определены две большие разновидности неформальных отношений, которые используются в исследовании. Первая это неформальные отношения, цель которых совпадает с формальной целью. Такие отношения наиболее перспективны для использования их потенциала в управлении

³⁵ Алашеев, С.Ю. Неформальные отношения в процессе производства: Взгляд изнутри // Социологические исследования. - 1995. - № 2. - С. 12.

организацией. Они ориентированы на результат, устраивающий формальную структуру, однако предполагают иной способ его достижения, что, безусловно, можно считать инновацией. Другой вид отношений – *неформальные отношения*, цель которых отлична от формальной, и которые ориентированы в первую очередь на межличностное отношение. Они имеют значение для формирования устойчивого и рабочего климата в коллективе.

В третьем параграфе первой главы «Основные функции, элементы и этапы развития неформальных отношений» основное внимание было обращено на функционирование неформальных отношений.

Основными функциями, которые имеют непосредственное влияние на эффективность формальной структуры, являются:

- функция формирования устойчивого психологического климата в коллективе;
- функция социального контроля;
- функция сопротивления переменам;
- функция формирования неформальных лидеров;
- функция формирования новых способов достижения целей организации.

Рассматривая неформальные отношения с точки зрения их структуры, необходимо отметить, что в существующих исследованиях выделяют, по крайней мере, три основных элемента - это лидерство, престиж и сентименты.³⁶

Анализ функций и элементов, формирующих сущность неформальных отношений, дополняется рассмотрением процесса развития неформальных отношений в социальной организации. Как показывают исследования, они проходят в своем развитии ряд последовательных ступеней, которые можно рассматривать сами по себе, как закономерности. Эти четыре стадии могут быть условно названы как формирование, брожение, нормирование и деятельность. Неформальные отношения, однако, имеют предел своего развития, который выражается в следующем. Во-первых, на практике простого сцепления дискретных неформальных взаимодействий часто недостаточно для порождения

³⁶ Пригожин, А.И. Современная социология организаций. Указ. соч. – С. 123-125.

коллективной системы. Во-вторых, на уровне неформальной группы возникает проблема регулирования существующих отношений. Наконец, в-третьих, неформальные отношения порождают в индивидах амбивалентность чувств.

Глава вторая «Эмпирические данные исследования неформальных отношений в структуре районной администрации города Волгограда» включает три параграфа.

В первом параграфе второй главы «Методики выявления неформальных отношений в социальной организации» рассмотрены существующие методики анализа неформальных отношений и концептуализирована методика, которая применена в диссертационном исследовании. Так же сформированы блоки вопросов, ответы на которые позволили получить эмпирическую базу для исследования. Конкретных вопросов, предполагающих четкую и однозначную формулировку, а так же возможные, заранее установленные варианты ответов не было. Такое условие диктовала специфика изучаемой проблемы и применяемого метода исследования.

Второй параграф второй главы «Категориальный анализ результатов, полученных в ходе неформализованного интервью» описывает процедуру проведения интервью и эмпирический объект исследования. Он содержит развёрнутый анализ полученных первичных данных по интересующим категориям. Основным методом сбора информации в исследуемой социальной организации стало качественное неформализованное интервью. Релевантность использованного метода обусловлена тем обстоятельством, что исследуемая проблема содержит ряд неоднозначных подходов и точек зрения. В таких случаях для получения информации плодотворно применение неформализованного интервью.³⁷ При подборе респондентов использовался метод экспертных оценок и метод «снежного кома».

Глава содержит анализ полученных результатов исследования по следующим категориям:

³⁷ См.: Brymann, A. Social Research Methods. – London. - 2002.

- способ устройства работника на работу. Эта категория логически первая с точки зрения опыта работы индивида в организации. Существующая в ней неформальная сеть отношений проявляется уже с первых дней знакомства индивида с организацией. И конечно, то, как он устроился на работу (формальным способом, как принято или неформальным) – это весьма важный показатель.

- руководство работника, при исполнении своих обязанностей. Исследуемая социальная организация по этой категории полностью соответствует своей формальной сущности. Все респонденты в качестве руководства к деятельности называли федеральные, региональные и иные нормативно-правовые акты. Некоторые ссылались также на существующий у них опыт и практику.

- наличие должностной инструкции. Существование четко прописанной должностной инструкции, которую знает работник и следует ей – это показатель работы формальной структуры, которая таким образом пытается снять неопределённости и произвол в действиях работника. Проведенное исследование показало, что у каждого интервьюируемого работника существует должностная инструкция и, все без исключения знали о её существовании и назначении.

- формальное закрепление должности. Кроме четкой должностной инструкции должно быть так же четкая должность, определяющая статус индивида, работника в организации. Наличие статуса (формальной должности) и роли (инструкции) – это два базовых показателя, анализируя которые можно сформировать элементарное представление о том, полностью ли покрывает формальная структура существующие отношения в социальной организации. Или она разорвана и неполноценна, что формирует лагуны ненормальности, и отсутствия контроля, которые успешно заполняют собой неформальные отношений и коммуникации.

- структура взаимоотношений работника с руководителем. То, как работник оценивает стиль руководства в своей организации, во многом говорит о существующей структуре взаимодействия между руководителем и

подчиненными. Основной формой контакта руководителя с работниками в исследуемой структуре, как показывают результаты интервью, является устное распоряжение или поручение. В письменной форме пишутся, как правило, приказы и поручения, требующие соответствующей отчетности.

- структура мотивации и демотивации работника. В отношении существующей системы мотивации персонала практически все респонденты имеют адекватное представление. Все это прописано в коллективном трудовом соглашении и положении о надбавках и премиях. Однако, несмотря на то, что большинство респондентов имеют четкое представление о существующей системе премирования, не для всех она играет важную роль в качестве стимула к работе. Говоря о системе демотивации, отмечено, что представление совсем обратное.

- существующие способы решения конфликтной ситуации в коллективе. Одна из категорий, с помощью которой можно сделать представление о существовании в социальной организации сети неформальных взаимоотношений – это проанализировать то, каким способом и средствами решаются в коллективе конфликтные ситуации.

В качестве вывода отмечено, что ориентация работников исследуемой организации не соответствует контексту бюрократической структуры. Работник в административной структуре для того, чтобы максимально эффективно работать, должен быть ориентированным на процесс исполнения своих обязанностей, а не на конечную цель и уж тем более социальные последствия своих действий. Общий результат деятельности должен волновать последнего в меньшей степени, чем наблюдалось. Автор считает, что причина такого несоответствия – это существующая сеть неформальных связей внутри изучаемой организации и влияние со стороны этих связей.

Параграф третий второй главы «Анализ специфических особенностей неформальных отношений в организации» рассматривает ключевые особенности двух больших разновидностей неформальных отношений в исследуемой организации:

1. неформальные отношения с целью, совпадающей с формальной целью организации. Эта разновидность неформальных отношений в исследуемой социальной организации проявляется в следующем:

- Адаптация новых членов в коллективе. В организации не существует разработанной формы принятия новых работников и их обучения. Поэтому такую роль взяла на себя неформальная структура. Она заменила формальную структуру, которая не покрывает отношения, возникающие в процессе адаптации нового сотрудника.

- Взаимная помощь в рабочем процессе. Как выяснилось, работники исследуемой организации регулярно помогают друг другу в процессе исполнения ими своих обязанностей. Такая взаимопомощь осуществляется как в форме совета и консультации, так и в форме подмены работника, если он отсутствует на своем рабочем месте.

- Работа сверхурочно. Такая работа и отношение в ней сотрудников, участвовавших в исследовании, как мы считаем, является наиболее ярким проявлением неформальных отношений с формальной целью. В исследуемой организации подобные переработки никак не учитываются в конечной оплате работника, однако в устной форме декларируется, что компенсация будет в форме отгулов.

2. неформальные отношения с целью, которая не совпадает с формальной целью. Этот тип отношений в изучаемой организации проявился в следующем:

- взаимопомощь в вопросах личного характера. Такая помощь проявляется в силу эмоциональной и личной привязанности работников в коллективе, побуждающей их к сочувствию и участию в вопросах и проблемах своих коллег. Основным итогом таких отношений является благоприятный морально-психологический климат в коллективе, содействующий удовлетворенности от рабочего процесса.

- празднование совместных мероприятий. Совместное празднование в коллективе таких праздников, как Новый год, 8 марта, День рождения и др., формирует у работников ассоциации семейности и комфорта в рабочей

обстановке. Соучастие коллег в радости и переживаниях, испытываемых работником по случаю праздника создает единство, основанное не на формальной цели организации, а на межличностных привязанностях.

- взаимодействие вне рабочего времени. Если сформировавшиеся «теплые» отношения с коллегами на работе – это не временный эффект, то они неизбежно перетекают и на личную жизнь работников. В исследуемой организации респонденты контактируют между собой и за пределами рабочего времени, встречаясь семьями и отмечая таким кругом праздники. Эти отношения еще больше завязывают работников на межличностное общение и укрепляют существующую сеть неформальных связей.

В соответствии с поставленной целью исследования, необходимо сказать, что возможными механизмами использования неформальных отношений в управленческом процессе социальной организации являются:

Во-первых, включение структуры неформальных отношений в формальную структуру организации с целью придания ей гибкости и подвижности.

Во-вторых, использование неформальных способов стимулирования работников наряду с формальными.

В-третьих, использование в формальной структуре неформальных механизмов разрешения конфликтных ситуаций позволит руководителю гармонизировать социально-психологический климат в коллективе.

В заключении подводятся итоги исследования, излагаются результаты проведенной работы в обобщенном виде, формулируются основные выводы и обозначаются перспективы дальнейшей научной разработанности данной темы.

По теме диссертации опубликованы следующие работы:

Статьи в журналах и изданиях, рекомендуемых ВАК:

1. Сторожук, А.Ю. Неформальные отношения в структуре социальной организации [Текст] / А.Ю. Сторожук // Государственная служба.-№1. – 2008. -- 0,2 п.л.

Статьи и тезисы докладов в других изданиях:

2. Сторожук, А.Ю. Два феномена в социальной организации [Текст] / А.Ю. Сторожук //Сборник научных работ аспирантов и студентов ВАГС: сб. научных трудов. – Вып. 8. – Волгоград: ФГОУ ВПО «Волгоградская академия государственной службы». - Волгоград: Изд-во. ФГОУ ВПО «ВАГС», 2005 – 0,4 п.л.

3. Сторожук, А.Ю. Выявление неформальных отношений в социальной организации [Текст] / А.Ю. Сторожук //Сборник научных работ аспирантов и студентов ВАГС: сб. научных трудов. – Вып. 10. – Волгоград: ФГОУ ВПО «Волгоградская академия государственной службы». - Волгоград: Изд-во. ФГОУ ВПО «ВАГС», 2006 . – 0,3 п.л.

4. Сторожук, А.Ю. Управление неформальными отношениями в социальной организации [Текст] / А.Ю. Сторожук // Проблемы управления социально-экономическими процессами региона: материалы 2-й международной науч.-практич. конференции 25 мая 2006 года. Ч.2. [Материалы] – Калининград: Изд-во ин-та «КВШУ», 2006. – 0,3 п.л.