

ОФИЦИАЛЬНЫЕ И НЕОФИЦИАЛЬНЫЕ СЛУЖЕБНЫЕ КОНТАКТЫ

Фомина Арина Евгеньевна
студентка Омского государственного педагогического университета,
Россия, г. Омск

Гешко Олеся Александровна
научный руководитель,
Омский государственный педагогический университет, Россия, г. Омск

Взаимоотношения возникают в любой общности людей как результат их психического взаимодействия в совместной деятельности, а проявляются в способах воздействия и влияния людей друг на друга. Эти способы взаимного воздействия, или формы межличностных и межгрупповых отношений, весьма разнообразны: авторитет, дружба, товарищество, соперничество, симпатия и антипатия, подражание, панибратство и др. Переживание их всегда субъективно. В основе их лежат установки, ориентации, ожидания членов коллектива, которые в свою очередь определяются содержанием и организацией совместной деятельности, и ценностями, лежащими в основе их общения. Взаимные отношения служат почвой для формирования общественного мнения в коллективе, возникновения коллективных настроений, проявляются в тех или иных традициях, выступают фактором, образующим социально-психологический климат коллектива.

В зависимости от ситуации и статуса сторон служебное общение может быть официальным и неофициальным, формальным и неформальным, проходить в форме неофициальной встречи, деловой беседы или переговоров.

Служебное общение - это взаимодействия людей на основе взаимного отражения в сознании друг друга. Для руководителя органа внутренних дел или подразделения служебное общение есть процесс развития контактов и в то же время совокупность приемов и правил взаимодействия с подчиненными и гражданами.

Официальные отношения стандартизированы и обезличены, т.е. права и обязанности руководителя и подчиненного в определенной организации остаются теми же самыми, независимо от того, кто эти роли исполняет. В отличие от этого, права и обязанности, которые складываются в неофициальных межличностных отношениях, целиком зависят от индивидуальных личностных особенностей участников, от их глубоко индивидуализированных чувств и предпочтений.

В коллективе работники выступают не только в функциональной роли, но и как личности, реализующих свои потребности и в рамках неофициальной структуры отношений. Последние основываются на симпатиях, общности увлечений, взаимопонимании и т.д. Неофициальные отношения могут возникать также на основе общности интересов как служебных, так и внепроизводственных. Производственные отношения способствуют органическому сочетанию функциональной и личной цели индивида в коллективе, не противопоставляя достижения одних целей другим.

Социальные отношения в обществе характеризуются очень большим разнообразием, поэтому важное значение приобретает типологизация, т.е. дифференциация их по типам. Такая типологизация может производиться по различным основаниям.

По субъекту (носителю) социальных отношений последние подразделяются на следующие типы: 1) индивидуальные (личностные); 2) межличностные; 3) внутригрупповые; 4) межгрупповые; 5) международные.

По объекту социальных отношений последние можно классифицировать как экономические, политические, социокультурные, религиозные, семейно-бытовые.

По своей модальности, т.е. по характеру взаимосвязей между индивидами и их группами, социальные отношения подразделяются на отношения: 1) сотрудничества; 2) взаимопомощи; 3) соперничества; 4) конфликта; 5) субординации (начальник-подчиненный).

Официальными (формальными) называют отношения, возникающие на должностной основе и регулируемые уставами, постановлениями, приказами, законами. Это отношения, имеющие правовую основу. В такие взаимоотношения люди вступают по должности, а не из личных симпатий или антипатий друг к другу.

Неофициальные (неформальные) отношения складываются на базе личных взаимоотношений людей и не ограничиваются никакими официальными рамками.

Деловые взаимоотношения возникают в связи с совместной работой людей. Ими могут быть служебные взаимоотношения, основанные на распределении обязанностей между членами организации, производственного коллектива.

Личные взаимоотношения — это отношения между людьми, которые складываются помимо их совместной деятельности. Можно уважать или не уважать своего коллегу, испытывать к нему симпатию или антипатию,

дружить с ним или враждовать. Следовательно, в основе личных отношений лежат чувства, которые люди испытывают по отношению друг к другу.

Рациональные отношения — это отношения, основанные на разуме и расчете, они строятся исходя из ожидаемой или реальной пользы от устанавливаемых отношений.

Эмоциональные отношения, напротив, основаны на эмоциональном восприятии друг друга, часто без учета объективной информации о человеке. Поэтому рациональные и эмоциональные отношения чаще всего не совпадают. Так, можно испытывать неприязнь к человеку, но вступать с ним в рациональные отношения во благо общей цели или личной выгоды.

Субординационные отношения — это отношения руководства и подчинения, т. е. неравноправные отношения, в которых одни люди имеют более высокий статус и больше прав, чем другие.

От состояния неофициальных отношений в значительной степени зависит то, как сложится оптимальная система официальных взаимоотношений, что способствует упорядочению всей системы отношений в коллективе. Неполнота и недостаточность неофициальных контактов может негативно влиять на коллективную деятельность людей. Довольно часто такая ситуация наблюдается в реорганизованных или только образованных коллективах. Здесь возникает немало трудностей именно по той причине, что сотрудники мало знакомы друг с другом, еще не привыкли к коллективной сотрудничеству, не знают профессиональных возможностей своих коллег. В неформальном общении сконцентрированы весомые социальные резервы повышения эффективности труда.

Однако могут возникнуть и такие неофициальные структуры, когда интересы и деятельность отдельных индивидов будут противостоять цели коллектива. Люди, объединенные в определенные группировки, могут стремиться ослабить позиции того или иного руководителя, выступать против его решений, даже если они вполне справедливы, соответствуют интересам коллектива. Административные меры в этом случае не всегда будут эффективными. Нейтрализовать действие таких неофициальных групп руководитель может, прибегая к психолого-педагогическим методам управления.

В заключение стоит отметить, что каждая организация построена на своих правилах, но для улучшения работоспособности сотрудников и руководителей, следует четко различать виды общения и их применения, чтобы в дальнейшем выстроить более приближенные к идеалу отношения в организации.

Список литературы:

1. Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2009.
3. Психология и педагогика. / Под ред. А.Г. Маклакова - СПб.: Питер, 2016.