

## МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ

### АНОТАЦІЯ

Показано роль спілкування в організації й дотриманні нормальних міжособистісних відносин в колективі. Розкрито особливості таких відносин на підприємстві невиробничої сфери. Підкреслено роль переконання у роботі з персоналом.

**Ключові слова:** спілкування, міжособистісні відносини, підприємство, невиробнича сфера, персонал..

### АННОТАЦИЯ

Показана роль общения в организации и поддержании нормальных межличностных отношений в коллективе. Раскрыты особенности таких отношений на предприятии непромышленной сферы. Подчеркнута роль убеждения в работе с персоналом.

**Ключевые слова:** общение, межличностные отношения, предприятие, непромышленная сфера, персонал.

### SUMMARY

The role of communication in the organization and maintaining the normal interpersonal relationships in the team is demonstrated. The features of such relations in the enterprise non-production sphere is expanded. The role of beliefs in the work with the staff is emphasized.

**Keywords:** communication, interpersonal relations, enterprise non-production sphere, the staff.

Важность межличностных отношений для жизни и совместной деятельности людей определяет постоянно растущий интерес к данному вопросу со стороны представителей психологической науки. Категория «общение» в совокупности с такими понятиями, как «личность», «сознание», «деятельность» выступает в психологии в качестве одной из определяющих. Не только психологи, но и социологи, специалисты в сфере коммуникаций тщательно исследуют эти понятия. Этим объясняются различия в понимании представителями разных научных сфер феномена общения и сложности в проведении его анализа.

Для более основательного понимания сути межличностных отношений важно выявить характер из взаимосвязи с различными сферами деятельности. Психологическая наука принимает положение о единстве общения и сферы деятельности, вытекающее из осознания общения как реальности отношений между людьми. Понятие общения может быть рассмотрено как «процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (классов, групп, личностей), в котором происходит

обмен деятельностью, информацией, опытом, умениями, навыками, а также результатами деятельности...» [2, с. 433]. В соответствии с таким положением, каждая форма общения отражает отдельные виды совместной деятельности людей. Однако между исследователями нет единства в оценке характера связи между общением и деятельностью людей.

Иногда сфера деятельности и межличностное общение рассматриваются как две стороны бытия человека в условиях социума, его образа существования. В иных обстоятельствах общение между личностями понимается как отдельная сторона их взаимной деятельности: оно проявлено в любой деятельности, являясь её элементом. При этом само понятие деятельности воспринимается как неотъемлемое условие и основание становления процесса общения. В конечном счёте, это понятие может быть истолковано как отдельный род деятельности – коммуникативная деятельность, – которая выступает самостоятельно.

Сложность организации межличностных отношений на предприятии непромышленной сферы заключается в необходимости

сти для руководителя принимать во внимание интересы всех членов трудового коллектива, выстраивая отношения в соответствии с основными функциями межличностного общения. Отечественные исследователи определяют восемь таких функций: информационная, культуросозидательная, координационная, управленческая, коммуникационная, воспитательная, познавательная и функция социализации [1 с. 344].

Информационная функция межличностного общения состоит в обмене разнообразной информацией между его участниками, в сообщении им друг другу о тех или иных выявленных фактах или событиях, которые могут заинтересовать собеседника. Нередко при этом бывает так, что человек считает, что то, что представляет интерес для него, будет интересно и другим. Однако культура общения обуславливает необходимость прежде всего оценить, действительно ли будет интересна партнёру по общению та информация, которую ему хотят сообщить.

Значение познавательной функции межличностного общения заключается в том, что именно благодаря общению человек получает возможность быстрее расширить комплекс знаний о самом себе, окружающем мире и обществе.

Функции воспитательная и социализации дополняют предыдущую, предназначены они для усвоения человеком правил и норм поведения и его подготовки для успешной жизни и деятельности в общественных условиях. Они дают ему возможность ориентироваться в любых сложных ситуациях: как следует себя вести, что можно, а чего не следует говорить и делать.

Культуросозидательная функция межличностного общения играет двойственную роль уже по своей природе. Она продолжает предыдущие функции и таким образом формирует и развивает общую и профессиональную культуру личности. С другой стороны сама личность с помощью этой функции осуществляет воздействие на тех, с кем ей приходится общаться, прививая им определённые культурные нормы, корректируя присущие им пробелы высказывания и поведения, не удовлетворяющие принятым в данном обществе нормам культуры поведения и общения.

Координационная функция межличностного общения имеет особо важное значение в системе совместной деятельности разных групп людей, когда действия каждого участника отвечают общей, заранее определённой цели этой деятельности и её стратегии, а неправильное выполнение определённого действия одним участником может свести на нет всё потраченное время и усилия остальных участников, перечеркнув тем самым надежды на успешный конечный результат.

Управленческая функция межличностного общения является определённым продолжением и развитием предыдущих функций, имея целью предотвратить саму возможность получения негативного результата совместной деятельности. От руководителя требуется умение видеть и понимать проблему в целом, определяя рациональные пути и средства её успешного разрешения, рационально направляя на это действия всех участников при помощи соответствующего общения с ним и надлежащего использования его управленческой функции.

Коммуникативная функция межличностного общения отображает смысловой аспект взаимодействия людей и заключается в обмене информацией между партнёрами по общению и в обеспечении её понимания ими. Эта функция является действием, сознательно ориентированным на смысловое восприятие этой функции другими людьми [1, с. 346-347].

Понятие непроизводственной сферы деятельности охватывает те отрасли, сферы и виды деятельности, которые не охватывают материально производств. В настоящее время термин непроизводственная сфера изымается из научного употребления, заменяется понятиями социально-культурная сфера, социальная среда [3, с. 440]. К таковым относятся вопросы организации, перераспределения и использования материальных ценностей, духовных благ, всестороннего развития личности, а также область здравоохранения. Сфера непроизводственная отвечает социальным потребностям общества в целом и каждого индивидуума в нём.

Отличие производственной и непроизводственной сфер деятельности состоит в следующем.

Человек выступает в качестве объекта труда для работников предприятия, занятого

предоставлением услуг. Товарами могут быть определённые предметы или вещи, наделённые некими свойствами. Все они были получены в результате труда, произведенного в прошлом. Свойства услуги же исключительно полезные, не привязанные к материальному носителю, и являются следствием труда в реальном времени. Услуга продает рабочую силу сотрудника предприятия, её оказывающего, она не может сменить владельца, чего нельзя сказать о товаре. Стоимость услуг опосредована. Однако они имеют свою цену, которая может быть определена способностью работника к совершению определённых действий и затратой материальных ресурсов.

Сфера непроеизводственная имеет под собой материальную базу. Её существование невозможно без материального производства. В конечном счёте, услуги подлежат обмену на товары. Работники, принимающие участие в производстве материальных благ, обеспечивают также содержание работающих в сфере услуг.

В задачи предприятий непроеизводственной сферы не входит создание новой стоимости. Тем не менее, такой труд также полезен социуму. Производство материальных ценностей положено в основу благосостояния общества. Предприятия непроеизводственной сферы подстроены к производственным и без связи с ними существовать не могут.

Совместимость работающих на предприятии людей является мерилем качества межличностных отношений. Совместимостью называется наилучшее сочетание личностных качеств людей в процессе общения, обуславливающее успех совместно решаемых ими задач. Признанные отечественные специалисты в области психологии общения Н. В. Панина и Е. И. Головаха справедливо отмечают, что «в любом случае вряд ли можно надеяться на удовлетворённость результатами общения, если не учитывать общие правила, которые диктуются психологическими особенностями людей во время общения» [6, с. 57].

В уже сформировавшихся и устоявшихся коллективах и группах людей возникновение противоречий наблюдается значительно реже, чем в общностях с незначительным сроком существования. Причина в том, что в длительно существующих общностях уже прошёл естественный отсев членов и достигнут опре-

делённый уровень взаимопонимания между оставшимися, вследствие чего значительно ниже предпосылки для возникновения конфликтов.

Родство идей, стремление к близким по духу моральным и эстетическим ценностям способствует сближению между людьми. Принято считать совместимость обязательным условием успешных действий любых групп людей, производимых совместно. Насколько сплочён коллектив, насколько совместимы составляющие его люди, настолько бывает и эффективна его трудовая деятельность. Можно вести речь о совместимости в отношении общественно полезной деятельности. Если имеет место негативная направленность деятельности можно уверенно вести речь о круговой поруке. Характерной её чертой выступает сплоченность группы лиц для реализации задач, как правило, скрывааемых от других. Такое в основном свойственно небольшим общностям. Все предприятие может оказаться подверженным круговой поруке лишь там, где отсутствует гласность, при неразвитой демократии.

Учет совместимости в деятельности коллектива следует проводить на всех этапах управления им, но важнее всего это при его комплектовании.

Членам коллектива предприятия следует проявлять достаточную активность при обмене информацией для решения общей задачи. При этом общность в установках, оценках, мнениях важна для выделения основных сторон общения, задач совместной деятельности. Если выяснится, что задачи, решаемые при взаимодействии сотрудников, не имеют связи между собою, то сам характер труда не будет вызывать стремление к совместимости.

Возложенные на сотрудников функциональные обязанности, а также поведение их самих должны быть выстроены таким образом, чтобы общая деятельность стала непременным условием их успешной работы. При этом обязательно должно обеспечиваться грамотное сочетание личных возможностей сотрудников с характером и общим содержанием труда. Также, должны быть удачно соединены их личные человеческие особенности. Совместимость определяется также правильным и, вместе с тем, одинаковым общим пониманием основных способов осуществления

действий. Это даёт управленцам возможность прогнозировать действия друг друга, грамотно планировать свои намерения, согласовывая их с намерениями сотрудников на всех стадиях их взаимодействия.

Основную роль в обеспечении совместимости отводится формальному лидеру. От того, насколько его личные качества и поведение окажутся приемлемыми или неприемлемыми для коллектива, во многом зависит совместимость всех его членов. Чрезвычайно важны обаяние лидера как человека и применяемый им управленческий стиль.

Совместимость как процесс совместной деятельности реализуется на протяжении некоторого отрезка времени и определяется способностями членов коллектива к адаптации. Это значит, что группа людей, оказавшихся в определенной среде, проходит процесс адаптации, в ходе которого личности обязаны приспособиться друг к другу и к окружающей их обстановке.

Специалисты, проводившие анализ стадий функционирования трудового коллектива, определили еще одну интересную закономерность развития временных сообществ: производительность их работы колеблется на различных этапах, существенно увеличиваясь во второй части периода ведения им деятельности. Для первой фазы деятельности коллектива по решению определённой задачи характерна некоторая инерция. Существенные перемены имеют место только в завершении фазы, после истечения примерно половины времени, которое было отпущено на решение этой задачи. В этот период нередко выясняется, что время, отпущенное на решение задачи, не безгранично и для успешного завершения начатого важно сконцентрироваться и ускорить работу. На второй фазе часто имеет место увеличение производительности коллектива, что, в итоге, гарантирует решение поставленной задачи.

Для нормализации отношений внутри коллектива и повышения его эффективности руководителю необходимо учитывать, что на работника влияют окружающие, поэтому его поведение следует истолковывать с учетом этого воздействия, также руководителю следует понимать, что повседневная жизнь и работа не существуют изолированно друг от друга.

Руководители могут сами создавать для членов коллектива предприятия возможность повышения эффективности, применяя для этого средства поощрения. Руководитель обычно общается с исполнителями или коллективом с целью успешного достижения стратегических целей и решения текущих задач организации [1, с. 352]. Такие действия могут привести к росту сплоченности и эффективности групп. Команда и сплоченные группы являются наиболее производительными, их нормы эффективности и цели способствуют успешному выполнению задач.

Следует вести борьбу с простоями и потерями рабочего времени, ввести систему поощрений за достижение поставленных целей и задач. Личный вклад каждого в общее дело должен быть признан.

Сотрудникам должны быть созданы наилучшие условия для достижения успеха. Совместная постановка целей и задач коллектива поможет создать ощущение непосредственного участия каждого его члена в совместном решении проблем. Коллектив может стать единой командой на любой стадии своего существования, при достижении успеха. Наибольшее значение это имеет для только что сформированных групп, где получение удовольствия от своего труда будет иметь место уже на первых шагах.

В коллективе надлежит развивать чувство личной самостоятельности каждого его члена, а также приветствовать самоуправление — давать возможность представителям коллектива самим делать выбор методов решения возникающих проблем, а также анализировать результаты. При этом следует обучать персонал и периодически проводить его ротацию.

Сплоченный и работоспособный трудовой коллектив можно создать, соблюдая определённые факторы: высокий уровень организации труда; наличие мобилизующей высокой цели, наличие традиций. Члены коллектива должны широко привлекаться к управлению им, коллектив должен быть успешен в деятельности, спорте, художественной самодеятельности, состязательность в труде должна быть организована надлежащим образом, состав коллектива часто меняться не должен.

Организация межличностных отношений на предприятии непроизводственной

сферы предполагает внедрение комплекса мероприятий, после чего становится очевидным, что, помимо умения выбирать наиболее приемлемый в различных ситуациях стиль управления, руководитель обязан знать наиболее распространенные ошибки людей его статуса и уметь грамотно выстраивать межличностные отношения с персоналом. Также руководителю надлежит видеть в каждом подчиненном личность, проявлять доброжелательность и терпимость, уважать его личную жизнь. И, безусловно, одним из основных условий эффективности деятельности предприятия непроизводственной сферы является наличие в нём здорового психологического климата, который достигается путем соблюдения ряда факторов и полностью определяется грамотно организованными межличностными отношениями сотрудников организации.

Формирование этих отношений существенно зависит также от умения руководителя выбирать способы и характер влияния на персонал, прежде всего от умения убеждать их. Как пишут С.А. Заветный, А.С. Пономарев и С.Н. Пазынич, «с позиций философии влияния убеждение представляет собой основной, наиболее универсальный метод влияния на людей, который одновременно выступает и эффективным средством управления ими». Авторы подчеркивают, что «механизм убеждения основывается на активизации умственной деятельности человека, на обращении к рациональной стороне его сознания» [7, с. 113].

На предприятиях непроизводственной сферы широкое использование методов и

средств убеждения является одним из важнейших условий не только обеспечения высокой эффективности их деятельности, но и формирования благоприятного психологического климата в коллективе. Они активно способствуют организации эффективного общения и взаимодействия членов коллектива между собой, формируют у них стремление и готовность прийти на помощь тем, у кого в этом нуждается.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Философия общения: монография / В. Г. Кремень, Д. И. Мазоренко, С. А. Заветный, С. Н. Пазынич, А. С. Пономарёв. — Харьков: ХНТУСХ им. П. Василенко, 2011. — 440 с.
2. Философский энциклопедический словарь.— М.: ИНФРА-М, 2002.—576 с.
3. Современный экономический словарь /Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е. Б. Стародубцева. — 2-е изд. - Москва: ИНФРА-М, 1999. - 567 с.
4. Агеев В. С. Психология межгрупповых отношений. — М.: МГУ, 1983. — 138 с.
5. Андреева Г. М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений. — 5-е изд. ,испр. и доп. - Москва: Аспект Пресс, 2007. — 384 с.
6. Головаха Е. И., Панина Н. В. Психология человеческого понимания. - К.: Политиздат Украины, 1989. - 189 с.
7. Заветный С.О., Пономарьов О.С., Пазиніч С.М. Філософія впливу: Монографія. – Харків: Видавець Савчук О.О.; ХНТУСГ ім. П. Василенка, 2011. – 204 с.

