

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. В.П. АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)
Институт психолого – педагогического образования
Кафедра социальной психологии

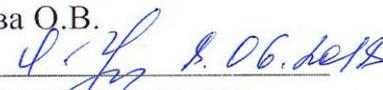
ГОЛОВИН ВЯЧЕСЛАВ ВИТАЛЬЕВИЧ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

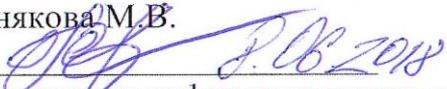
ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ ПЕРСОНАЛА К ОРГАНИЗАЦИИ

Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Психология трудовой деятельности

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
к.п.н., доцент КГПУ
им. В.П. Астафьева
Груздева О.В.



Научные руководители:
к.п.н., доцент КГПУ
им. В.П. Астафьева
Горнякова М.В.



к.п.н., доцент кафедры психологии
труда и инженерной психологии
СибГУ им. М.Ф. Решетнева
Гудовский И.В.



Дата защиты

Обучающийся:

Головин В.В. 

Оценка

Красноярск 2018

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Сибирский государственный университет науки и технологий
имени академика М. Ф. Решетнева»**
(СибГУ им. М.Ф. Решетнева)

УТВЕРЖДАЮ

И.о. зав. кафедрой ПТИП Н.С. Ливак

« _____ » _____ 20__ г

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР)

Студенту Головину В.В. группы 74-9
направления (специальности) 37.03.01 «Психология»
направленность (профиль, специализация, магистерская программа) Психология трудовой деятельности

1. Вид ВКР: бакалаврская работа бакалаврская
работа/дипломная работа/дипломный проект/магистерская диссертация
2. Тема ВКР Исследование уровня доверия персонала к организации

утверждена приказом по университету № _____ от _____

3. срок сдачи студентом первого варианта ВКР _____

4. Срок сдачи студентом окончательного варианта ВКР _____

5. Исходные данные _____

6. Содержание (перечень вопросов, подлежащих разработке в ВКР) _____

7. Перечень графического материала (с указанием обязательных чертежей при необходимости) _____

8. Консультанты по ВКР с указанием относящихся к ним разделов _____

Дата выдачи задания _____ 20__ г.

Подпись руководителя ВКР _____ / _____ /

Задание принял к исполнению дата _____ 20__ г.

Подпись студента _____

Реферат

Дипломная работа 57 с., иллюстраций 5, таблиц 1, источников 48, приложений 4

Уровень доверия, доверие персонала, персонал, организация

Цель работы - изучение уровня доверия персонала к организации в современных социально-экономических условиях общества.

Объект исследования - доверие как социально-психологический феномен

Предмет исследования - уровень доверия персонала к современной организации

Гипотеза исследования - мы предполагаем, что доверие персонала к организации связано с уровнем доверия сотрудников к другим людям и миру в целом.

Практическая значимость данного исследования обусловлена разработкой практических рекомендаций для руководителей и сотрудников кадровой службы организации, направленных на повышение уровня доверия персонала к организации.

Содержание

Введение.....	5
1 Теоретические аспекты исследования уровня доверия персонала к организации	8
1.1 Доверие как психологический феномен	8
1.2 Доверие персонала по отношению друг к другу в современных организациях	15
1.3 Особенности доверия персонала к организации на современном этапе развития общества.....	24
Выводы по 1 главе.....	34
2 Эмперическое исследование уровня доверия персонала к организации	37
2.1 Организация и методы исследования.....	37
2.2 Анализ результатов исследования уровня доверия персонала к организации	42
2.3 Практические рекомендации для руководителей и сотрудников кадровой службы организации с целью повышения уровня доверия персонала к организации	50
Выводы по 2 главе.....	55
Заключение	58
Список использованных источников	61
Приложение А (обязательное) Иллюстративная часть.....	66
Приложение Б (справочное) «Вера в людей» или шкала доверия (М. Розенберг).....	77
Приложение В (справочное) Методика оценки доверия/недоверия сотрудника к коллегам и руководителям организации (А.Б. Купрейченко).....	78
Приложение Г (справочное) Методика оценки уровня доверия в организации (Р.Б. Шо).....	79

Введение

В рамках современных социально-экономических условий одной из ключевых задач становится создание такой организации, которая способствовала бы оптимальному использованию потенциала ее сотрудников и была бы наиболее эффективной. Эффективность организации во многом определяется заинтересованностью персонала в развитии организации, его включенностью в производственные процессы, увлеченностью профессиональной деятельностью. Все эти факторы нередко зависят именно от такого, насколько персонал уверен в самой организации, в качестве производимых товаров и услуг, в стабильности ее положения и справедливой позиции руководящего состава. Во многом доверие в организации можно проследить по уровню и качеству социально-психологического климата в коллективе, который отражает атмосферу доверия сотрудников друг к другу, по отношению к руководству, а также дает представление о доверии между организацией и внешней средой. Доверие в организации тесно связано с мотивацией персонала и корпоративной культурой организации. В настоящее время актуальной становится задача поиска оптимального уровня доверия персонала к организации, способствующего снижению рисков производства и эффективному управлению. Доверие можно назвать неким социальным капиталом организации, который способствует повышению ее конкурентоспособности на рынке.

На сегодняшний день, в условиях меняющейся окружающей среды расширяются зоны неопределенности действий и организация нуждается в особом, стабилизирующем ее функционирование факторе. В современной организации таким фактором выступает доверие, поскольку оно латентно осуществляет контроль за выполнением взаимных норм и обязанностей [33].

Доверие в организации так или иначе связано с состоянием социально-психологического климата, способствующего достижению целей организации.

В исследованиях последнего времени внимание уделялось в основном вопросам изучения доверия внутри организации между сотрудниками, что представляло большой научный и практический интерес. Одновременно с этим, категории доверия в управлении уделялось недостаточно внимания. К тому в настоящее время мало изучен вопрос доверия персонала к самой организации, то есть руководящему составу, основным функциям организации, производимых товаров и услуг. Именно от такого уровня доверия к организации сотрудники способны чувствовать уверенность своей профессиональной позиции, добиваясь все лучших результатов, с уверенностью стремиться к достижению наилучших показателей в профессиональной деятельности, от чего будет зависеть и успешность компании в целом. Так, можем предположить, что при высоком уровне доверия персонала к организации сотрудники склонны как бы отождествлять цели организации с

собственными целями, а также статус организации со своим собственным статусом.

Доверие как социально-психологическое явление в жизнедеятельности человека рассматривали в основном психологи и социологи. Интерес к изучению уровня доверия возрос в связи с возникновением новых направлений исследований, таких, как исследование корпоративной культуры, поддерживающей стратегию компании, социального капитала и интеллекта, создание самообучающихся организаций и высокоэффективных команд, развитие конкурентоспособности на основе управления потенциалом организации. Изучением вопросов, связанных с уровнем доверия в организации и персонала по отношению к организации занимались такие исследователи как С.А. Афонцев, Е.С. Балабанова, Э.С. Драпе, А.Е. Карпов, Р. Кэлфорд, Е.Б. Моргунов, Б.З. Мильнер, Т.А. Нестик, В. Петухов, Т.П. Скрипкина, Р.Б. Шо и др.

В настоящее время имеется противоречие между необходимостью достижения оптимального уровня доверия персонала к организации в целях повышения конкурентоспособности, эффективности самой организации и реальными тенденциями на рынке труда, обусловленными различными социально-экономическими преобразованиями в обществе, следствием которых является определенный уровень недоверия работников к организации.

Проблема данного исследования состоит в поиске ответа на вопрос: Каковы особенности уровня доверия персонала к организации в современных социально-экономических условиях общества?

Исходя из этого, цель данного исследования – изучение уровня доверия персонала к организации в современных социально-экономических условиях общества

Объект исследования - доверие как социально-психологический феномен

Предмет исследования - уровень доверия персонала к современной организации

Задачи исследования:

1. Изучить теоретические аспекты доверия как психологического феномена в рамках проведенных ранее научных исследований
2. Определить характеристику доверия персонала по отношению друг к другу в современных организациях
3. Рассмотреть особенности доверия персонала к организации на современном этапе развития общества
4. Провести эмпирическое исследование уровня доверия персонала к организации
5. Разработать практические рекомендации для руководителей и сотрудников кадровой службы организации с целью повышения уровня доверия персонала к организации

Гипотеза исследования: Мы предполагаем, что доверие персонала к организации связано с уровнем доверия сотрудников к другим людям и миру в целом.

Исследование проводилось на базе ЧУ ДПО «Энергетик» в г. Красноярске. В исследовании приняли участие 28 испытуемых, в возрасте от 30 до 40 лет, имеющих стаж работы в организации не менее 5 лет.

Методы исследования: теоретический анализ научной литературы по проблеме исследования, тестирование, сравнительный анализ результатов эмпирического исследования, методы математической статистики.

С целью проведения эмпирического исследования применялись следующие психодиагностические методики:

- 1) Методика «Вера в людей» или Шкала доверия (М. Розенберг)
- 2) Методика оценки доверия/ недоверия сотрудника к коллегам и руководителям организации (А.Б. Купрейченко)
- 3) Методика оценки уровня доверия в организации (Р.Б. Шо)

Научная новизна и теоретическая значимость исследования обусловлены изучением уровня доверия персонала к современной, малой, развивающейся организации в настоящих условиях социально-экономического развития общества. Полученные результаты исследования могут быть использованы для более глубоких, подробных исследований в области изучения уровня доверия в организации и социально-психологического климата, эффективности деятельности организации в аспекте мотивации сотрудников к профессиональной деятельности и др.

Практическая значимость данного исследования обусловлена разработкой практических рекомендаций для руководителей и сотрудников кадровой службы организации, направленных на повышение уровня доверия персонала к организации.

Сведения об общей структуре выпускной работы: исследовательская работа состоит из введения, двух глав, включающих шесть параграфов, заключения, списка литературы и приложения

Глава 1 Теоретические аспекты исследования уровня доверия персонала к организации

1.1 Доверие как психологический феномен

Обращаясь к определению понятия «доверия», необходимо отметить, что в толковом словаре данный термин определяется как уверенность в чьей-либо добросовестности, искренности, в правильности чего-либо [41]. Как указывает Н.Б. Астанина, доверие в межличностных отношениях имеет специфические характеристики. Во-первых, доверие всегда следует рассматривать в динамике, поскольку оно развивается по мере развития взаимоотношений и всегда связано с прошлым опытом взаимодействия с партнером. Во-вторых, для формирования доверия необходимы чувство безопасности, основанное на уверенности в надежности партнера, а также в прочности отношений. В-третьих, доверие предполагает готовность субъекта к самораскрытию, обнаружению своей уязвимости перед партнером в условиях риска, который всегда присутствует в отношениях независимо от их продолжительности [2].

Дж.К. Ремпел, Дж.Дж. Холмс и М.П. Занна считают, что доверие в близких отношениях основывается на трех качествах: предсказуемости, надежности, вере, - которые также можно рассматривать как стадии развития отношений [64]. Оценка предсказуемости партнера зависит от степени, в соответствии с которой в опыте взаимоотношений с ним представлены последовательность и стабильность его поведения. В основе надежности лежит отношение к мотивам и личностным качествам партнера. Партнер рассматривается как надежный в случае, если субъект считает, что мотивы партнера направлены на его благо. Особое место в структуре доверия в близких отношениях авторы отводят вере - компоненту, не имеющему рациональной основы. В близких отношениях не существует гарантий, что надежды и ожидания партнеров относительно друг друга сбудутся, их обязательства и обещания не гарантируют стабильности и счастья в отношениях, потому всегда необходим «прыжок в веру». В своем исследовании авторы обнаружили сильную корреляцию между зрелыми формами любви и веры, на основании чего сделали вывод, что именно вера является наиболее важным аспектом доверия в близких отношениях [2].

Исследуя проблему динамики доверия в деловых отношениях, весьма распространенным стал вывод о том, что на начальных этапах отношений доверие всегда сопряжено со страхом и неуверенностью в реакциях партнера, в связи с чем оно, как правило, основывается на расчете результатов выгоды от создания и поддержания отношений [57; 67]. Однако, по мере развития отношений, по мере того как стороны получают опыт взаимодействия друг с другом в самых разных обстоятельствах, в ситуациях неопределенности они начинают доверять, опираясь на знание о надежности партнера. Возможен

также переход к третьей стадии -стадии идентификации, который происходит лишь в случае, если стороны имеют общие цели и ценности. Авторы единогласны в том, что изменения в доверии являются обусловленными, связанными с наградами (оправданными ожиданиями) и наказаниями (неоправданными ожиданиями) со стороны партнера. Награды способствуют росту доверия, превращая его уже в безусловное качество, при котором не требуется проверка надежности партнера, наказания ведут к разрушению доверия.

В настоящее время проблемным и высоко актуальным является вопрос о соотношении феноменов доверия и недоверия. По мнению большинства исследователей, доверительные отношения развиваются по одной оси: либо в положительную сторону - сторону доверия, либо в отрицательную сторону - сторону недоверия [64; 65; 67; 70]. В последнее время все более значимой становится другая точка зрения, согласно которой доверие является двумерным конструктом [47]. Р. Левицки, Д. Макалистер и Р. Бис, сторонники двумерного подхода, полагают, что два конструкта являются независимыми друг от друга. Низкое доверие не тождественно высокому недоверию: первое означает недостаток надежды, неуверенную оценку надежности партнера, колебания, сомнения, в то время как высокое недоверие пробуждает страх, скептицизм и настороженность в адрес партнера. Высокое доверие так же не тождественно низкому недоверию: первое предполагает высокую оценку надежности партнера, симпатию к нему, надежду на желаемое поведение партнера, в то время как второе предполагает лишь отсутствие страха, сомнений, подозрений. С увеличением частоты взаимодействия, разнообразия контекстов отношений и их длительности одновременно могут увеличиваться как доверие, так и недоверие в адрес одного и того же партнера [39].

Таким образом, доверие - это явление, имеющее рациональную составляющую, которая основывается на информации о предсказуемости и надежности партнера, полученной в ходе опыта взаимодействия с партнером, и нерациональную составляющую - веру субъекта в то, что партнер не будет действовать ему во вред в будущем. Доля нерационального компонента доверия в отношениях увеличивается на зрелых этапах отношений. В настоящее время одним из наиболее актуальных является вопрос о соотношении феноменов доверия и недоверия. Несмотря на то, что исследование Р. Левицки, Д. Макалистер и Р. Бис позволило выявить признаки, дифференцирующие феномены доверия и недоверия как относительно автономные, вопрос о соотношении доверия и недоверия в современной зарубежной науке является спорным.

В рамках направления, тесно связанного с практической психологией, доверие рассматривается как детерминанта психологического здоровья личности. В этом аспекте особое внимание уделяется понятию оптимального уровня доверия, в качестве отдельного феномена рассматривается доверие к себе. Авторами важнейших работ этого направления являются Э. Эриксон, К. Хорни, К. Роджерс, Ф. Перлз, Э. Шостром.

Э. Эриксон и К. Хорни описывали доверие как генерализованное, базовое отношение к миру. Доверие всегда связано с переживанием чувства безопасности, принадлежности, доброты, с ощущением себя как части мира; недоверие, напротив, - с переживанием тревоги, одиночества, враждебности, озлобленности на мир. Доверие или недоверие к миру формируется в раннем возрасте и во многом определяет то, насколько гармоничными будут отношения человека с миром в будущем [44; 46].

В гуманистической психологии К. Роджерса, в теории гештальттерапии Ф. Перлза в качестве одной из наиболее важных координат личности выделено доверие к себе, в основе которого лежит осознание и принятие своего жизненного опыта, своих потребностей, а также стремление искать источник поддержки не только в окружающем мире, но и в самом себе [28; 32].

Доверие как условие здорового функционирования личности рассматривали в контексте изучения асоциального поведения. По заключению Дж. Роттера, доверие имеет просоциальную функцию [65]. Для слабодоверяющих ограничения морали гораздо менее значимы в ситуации, когда можно нарушить правила (солгать, сжульничать, преступить закон). Противоправное поведение выступает как защита, поскольку они уверены, что любой другой на их месте поступил бы с ними также.

Выводы о связи доверия и асоциального поведения получены также в исследованиях, посвященных изучению такого аспекта феномена доверия как вера в справедливость мира [62]. Согласно результатам исследований, проведенных в тюрьмах Германии, вера в справедливость мира прямо пропорциональна склонности контролировать свой гнев. Полученные результаты авторы интерпретируют так: в случае, если человек верит в то, что мир является предсказуемым, стабильным, безопасным, принимающим его, он имеет своего рода обязательства быть справедливым и бережным по отношению к миру.

В рамках направления исследований, посвященных связи доверия и психологического здоровья личности, доверие рассматривается как важнейшее условие гармоничных отношений с миром и самим собой, а также ресурс для развития личности. Феноменам доверия к миру и доверия к себе на протяжении долгого времени придается очень большое значение в рамках психотерапевтических и психокоррекционных практик, однако, масштабные эмпирические исследования доверия к миру и к себе зарубежными психологами не проводятся. Возможной причиной данной ситуации в зарубежной психологической науке является теоретическая неразработанность данных феноменов как отдельных.

П. Штомпка имеет иное восприятие доверия, чем у социологов, указанных выше, - он делает упор на рациональное начало в доверии, осознание выгод, которое далеко от чувств симпатии или единства ценностей.

С точки зрения Н. Лумана, существование доверия продиктовано тем, что оно снижает уровень неопределенности во взаимодействии индивидов, оно упрощает этот процесс за счет того, что создает у обладателя доверия определенные ожидания по отношению к чему или кому-либо: другим людям,

организациям, социальным институтам. Наличие доверия дает возможность снизить риски в ситуации неопределенности. Поэтому роль доверия возрастает, когда условия в обществе становятся неопределенными. То есть доверие выступает своего рода авансом, который, конечно, предполагает наличие некоего риска, однако он все же помогает понизить уровень неопределенности во взаимодействии индивидов, групп, социальных институтов [60, с.8].

Доверие как последствие ситуации ролевой неопределенности рассматривает А. Селигмен. Эта ситуация возникает, когда устоявшиеся ожидания лишились своего влияния в обществе. Доверие демонстрирует уязвимость субъекта, связанную с неопределенностью в обществе, мотивы другого человека, с которым он взаимодействует, туманны, о них субъект может только догадываться [36, с. 17].

Дж. Коулман рассматривает доверие, прежде всего, как определенное отношение, которое возникает между индивидами. Оно может зависеть от третьих лиц, и, соответственно, изменения в отношениях доверия могут создавать цепную реакцию во всей социальной сети отношений, в которые включен индивид, по отношению к которому это изменение доверия произошло. Таким образом, доверие зависит от социальной организации и структуры [18, с. 33–41].

Доверие представляет собой как ожидание поведения от другого индивида, которое не будет направлено против субъекта доверия при отсутствии формального контроля. Отсутствие полного понимания деятельности других индивидов, институтов, социальных групп порождает доверие, однако не дает чувства уверенности другим людям. Доверие катализирует взаимодействие индивидов в интересах общества [51, с. 42].

М. Грановеттер в своей работе «Экономическое действие и социальная структура: проблема укорененности» видит возникновение доверия не в понятиях об обобщенной морали или институциональных образованиях, а в социальных отношениях. При этом он учитывает то, что социальные отношения, хотя и могут выступать источником доверия, тем не менее, могут служить причиной и возникновению оппортунистского поведения. Это связано с тем, что доверие, возникшее на основе личных, неформальных отношений, предоставляет возможности для такого поведения [10, с. 40].

По мнению Ю. Веселова, работы социологов, в которых рассматривался феномен доверия, можно поделить на два направления. К первому направлению он причисляет Э. Гидденса, Ф. Фукуяму. Они рассматривают доверие как уверенность в других людях, социальных институтах или системах, основанную не на рациональной оценке объекта своего доверия (или недоверия), а на чувствах, которые данный объект вызывает [7, с. 18]. Иного подхода придерживаются по мнению Ю. Веселова Н. Луман, П. Штомпка, Д. Гамбетта, А. Селигмен, Дж. Коулман. Для представителей данного течения в основе доверия лежит рациональный расчет, который позволяет снизить уровень неопределенности и рисков, которые существуют в обществе.

А. Купрейченко отмечает, что психологи формируют отдельное направление понимания феномена доверия, предлагая рассматривать его в

качестве свойства человека как субъекта, то есть независимого, активного, ответственного, способного к саморефлексии, имеющего свою позицию и принимающего решения самостоятельно. Такое восприятие индивида с каким-то уровнем доверия развито в русле субъектного подхода. Данный подход предполагает, что в исследовании доверия ищутся не случайные характеристики, а те, «в которых и проявляется самоопределяющийся субъект со всем сложнейшим комплексом своих свойств» [20; с. 9].

Н. Луман выделяет 3 критерия, по которым возможно отличить доверие от уверенности:

1. Способность индивида отличать опасность от риска. Н. Луман утверждает, что в ситуации с доверием индивид имеет дело с риском – у него есть выбор между несколькими способами действия, с учетом вероятности разочароваться в действии других. Когда человек действует, исходя из своей уверенности, у него нет никаких альтернатив кроме какого-то одного определенного решения. И единственное, что его подстерегает при этом – это опасность, а не риск.

2. Человек испытывает уверенность при взаимодействии с функциональными системами, а доверие возникает в отношениях личностных систем.

3. Уверенность – это результат социализации индивида. Индивид знает, благодаря приобретенной им в течение жизни информации, что системы должны действовать в каком-то определенном порядке, знает из практики, насколько часто эти системы соблюдают установленный порядок и, исходя из этого, он испытывает уверенность или не испытывает ее. Доверие же является результатом рискованности социального взаимодействия, которая возникает при принятии решения [60; с. 99]

Доверие и уверенность не противоречат друг другу и могут существовать одновременно (хотя исчезновение одного не обязательно ведет к исчезновению другого). К примеру, человек может считать политическую систему коррумпированной, однако при этом доверять какому-то отдельному политику. При этом Луман утверждает, что отсутствие доверия более чревато – индивид может лишиться способности действовать, возрастанию чувства отчужденности, разделения общества на узкий круг «своих» и всех остальных «чужих» [68, с. 104]. Такое можно было наблюдать особенно после распада СССР – в основном, в круг доверия входили только родственники и близкие друзья.

Э. Гидденс спорит с Н. Луманом, утверждая, что доверие и уверенность тесно связаны друг с другом и поэтому он предлагает не различать эти понятия [52; с. 32]. Для него доверие – это своего рода «погружение» в веру. Гидденс предполагает, что доверие есть не что иное, как проявление уверенности и на этом основании он выделяет 2 типа доверия: базисное и доверие системам. Доверие решает проблему нехватки информации [52; с. 53]. Оба типа доверия дают индивиду чувство безопасности и уверенности. Для того чтобы сохранять это чувство, он верит в то, что системы в обществе работают эффективно, а окружающие его люди имеют сходные представления о морали и нормах. И

если для Лумана доверие формируется под влиянием ситуации и каких-то событий, оно может изменяться, исчезать и появляться. Гидденс же считает, что доверие непрерывно и не зависит от каких-то случайных событий.

Дж. Барбалет близок к Э.Гидденсу, так как считает, что уверенность – это более общая категория, которая включает в себя доверие [52; с. 32]. Он утверждает, что уверенность – это эмоция, которая связана с ожиданием безопасности. Поэтому индивид чувствует уверенность не в силу рациональных расчетов, а из-за каких-то соответствующих эмоциональных переживаний. Доверие для него определяется как уверенность, связанная с ожиданиями относительно намерений других людей [52; с. 88].

Т. Ямагиши предлагает отличать доверие от уверенности и уверенности в безопасности. Доверие он связывает с ожиданием намерений, а уверенность – с ожиданием компетентности [71; с. 40]. Первое подразумевает, что субъект оценивает другого индивида и то, насколько вероятно, что он будет выполнять свои обязательства по отношению к субъекту. Второй тип ожиданий связан, с социальными системами, когда индивид взаимодействует с теми или иными институтами. В рамках ожидания компетентности индивид предполагает, что представители какой-либо системы выполняют свои обязательства так, как это принято, определено нормами, правилами и законами. Если это ожидание оправдывается, то рождается уверенность [71; с. 42]. Уверенность в безопасности появляется, когда существует возможность контролировать действия другого индивида извне. Здесь уверенность подкрепляется ожиданием, что представители социального института, другие индивиды будут выполнять своим обязательства должным образом, дабы не навлечь на себя санкции, которые могут последовать за нарушение [71; с. 46]. Поэтому риск навлечь на себя санкции ставится значимее, чем возможный выигрыш при нарушении правил, из-за чего контрагент вероятнее всего выберет ситуацию с меньшим выигрышем, но с отсутствием наказания за нечестную игру.

Другие исследователи выделяют уверенность, доверие и веру. К. Харт предполагает, что вера, в отличие от уверенности, имеет сильный эмоциональный контекст. Уверенность же появляется по отношению просто к чему-то известному, она возникает в результате рациональной оценки объекта. Доверие находится между верой и уверенностью и дает возможность понижать риск, связанный с независимостью объекта доверия [68; с. 176-193]. Дж. Харрис предлагает различать эти 3 понятия на основе уровня информированности об объекте. Он также придерживается точки зрения о том, что доверие занимает промежуточное положение, и при нем у субъекта есть какая-то информация о другом индивиде, организации или институте. Вера сопровождается отсутствием знаний о своем объекте, а, соответственно, уверенность – полной осведомленностью [54, с. 2–35]. В. Галушко определяет веру как уверенность, не основанную на объективных причинах [9, с. 141].

М. Синютин отмечает, что вера в некотором роде моральнее и возвышеннее, чем доверие или уверенность, она требует более сильную волю, так как не нуждается в доказательствах ее обоснованности. Доверие же связано

с взаимностью в отношениях, для него важно взаимодействие субъектов [37, с. 143].

А. Купрейченко предполагает, что все понятия, близкие к доверию (и однокоренные с этим термином) расположены в пространстве между двумя факторами: возможность контроля и наличие неопределенности. Можно сказать, что вера обладает высокой неопределенностью и низкой возможностью контроля, а уверенность, наоборот, – низкой неопределенностью и высоким уровнем контроля [20, с. 43].

П. Штомпка выделяет надежду, уверенность и доверие. Уверенность и надежду он связывает с верой. Если надежда – это нерациональная и пассивная позитивная ориентация на будущее, то уверенность он считает тоже пассивной, но уже в какой-то мере рационально обоснованной надеждой. А доверие отличается от уверенности и надежды тем, что оно активно, ориентировано на будущее, в нем присутствует осознание и поведение в соответствии с этим осознанием [69; с. 25]

А. Купрейченко предполагает, что доверие к другим и к миру связано с доверием к себе: чем больше индивид доверяет себе, тем выше его доверие к внешнему миру и другим людям, с которыми он взаимодействует [20; с. 62].

Р. Левицки, М. Стивенсон, Б. Банкер классифицируют виды доверия в зависимости от его основания: доверие, основанное на расчете, доверие, основанное на знании и доверие по тождеству [57, с. 37]. Подобная типология доверия включает, как можно заметить, довольно рациональные источники формирования доверия.

Существует весьма распространенное разделение доверия на межличностное и институциональное. Особенности межличностного доверия были описаны выше, поэтому следует остановиться подробнее на описании институционального типа. Институциональное доверие представляет собой процесс формирования и подтверждения (или опровержения) ожиданий индивида по отношению к институтам, с которыми он вступает во взаимодействие [12; с. 27]

Таким образом, доверие – это отношение субъекта к миру, к другим людям, к себе, связанное с переживаниями чувств безопасности, принадлежности, доброты, с осознанием и принятием себя и других людей. Доверие в отношениях с другим человеком всегда предполагает готовность субъекта к риску: к самораскрытию, обнаружению своей уязвимости перед партнером в условиях неопределенности, которая всегда присутствует в отношениях независимо от их продолжительности. Доверие к другому включает рациональную составляющую, которая базируется на оценке предсказуемости и надежности партнера, и нерациональную составляющую – веру в то, что партнер будет действовать во благо субъекту в настоящее время и в будущем. В зрелых отношениях велика доля нерационального компонента доверия.

Отдельными аспектами феномена доверия являются доверие к себе и миру. Доверие к себе базируется на осознании и принятии своего жизненного опыта, ощущении источника силы и поддержки в самом себе, способности

полагаться на свой ресурс в ситуации неопределенности. Доверие к миру основывается на отношении к нему как доброму, благожелательному, принимающему. Ядром доверия к миру является ощущение себя как части мира. Доверие является условием гармоничных отношений с миром и самим собой, барьером на пути возникновения асоциального поведения.

1.2 Доверие персонала по отношению друг к другу в современных организациях

Для того, чтобы рассмотреть вопрос доверия сотрудников друг к другу в рамках современных организаций, необходимо начать с изучения вопроса доверия в системе социальных и профессиональных отношений.

Т. Гоббс и Д. Локк определяют доверие как продукт общественного сознания. Немецкий социолог Ф. Тённис в работе [40] выделяет два состояния общества. В одном случае (*Gemeinschaft* - общность) доверие является побочным продуктом отношений личной дружбы или знакомства (личное доверие). В другом, - (*Gesellschaft* - общество) речь идет о безличном (овеществленном) доверии, которое складывается в результате растущей экономической взаимозависимости и профессионализации людей [40, с. 221]. Личное доверие является одним из главных элементов в развитии стабилизационных и интеграционных процессов, которые особо необходимы трансформирующемуся обществу. В то же время в современном обществе сотрудничество в большей мере основывается на безличном доверии, которое все чаще уступает место эгоистической индивидуальной выгоде.

Признавая также правомерной точку зрения Ф. Тённиса, М. Вебер образовал другую дихотомию социальных отношений - *Vergemeinschaftung* (основывающихся на субъективно чувствуемой сплоченности участников) и *Vergesellschaftung* (основывающихся на рационально мотивированном соединении интересов). Понятие *Vergesellschaftung* (обобществление) является центральным и в социологии Г. Зиммеля. Определяя роль доверия в формировании общественных связей как ведущую, М. Вебер [6, с. 8] и Г. Зиммель [13] называли его одной из наиболее важных синтезирующих сил в обществе.

М. Вебер в своей концепции социального действия исходит из того, что все наши действия основываются на личном интересе и индивидуальной свободе. Такое отношение является движущей силой прогресса [11]. По его мнению, любые действия имеют значение только в исторически сложившейся системе общественных ценностей. Отсюда рациональное поведение в рамках одной системы может быть нерациональным в рамках другой, что окончательно преобразует личностное доверие в обезличенное. Такое преобразование, по его мнению, стало возможно лишь в рамках идеологии протестантизма, представившего труд в качестве первой добродетели человека. Данная идеология поспособствовала появлению ценностно-

рационального и целе-рационального типов действия, которые сменили собой существовавшие ранее традиционные и аффективные действия, не сопровождающиеся процедурами сравнительного анализа имеющихся альтернатив и индивидуального выбора. По М. Веберу, в основе традиционного и аффективного действия лежит не доверие, а вера, привычка или эмоции [61].

При этом классики социологии М. Вебер и Э. Дюркгейм акцентировали внимание на условиях воспроизводства доверия. Доверие это продукт опыта отдельного индивида. За счет частого повторения этого опыта и его институционализации происходит закрепление общественного доверия как нормы и традиции, в том числе в политической и социально-экономической сферах. Дефицит же общественного доверия создает ситуацию, в которой развитие многих демократических и рыночных институтов оказывается невозможным. Последнее делает данную проблему особенно актуальной для современного российского общества [23].

Оценивая доверие как один из интегрирующих общественных механизмов, обладающим мощным потенциалом социальной кооперации в условиях нарастания конфликтности общества, Г. Зиммель вслед за своими современниками Э. Дюркгеймом, М. Вебером, Ф. Тённисом в работе [14] концептуализирует данное понятие, рассматривая общество как некую сумму индивидов, связанных взаимодействием, но обладающих своей индивидуальностью, при этом определяя доминантой социального взаимодействия отношения обмена, в котором доверие является основой и выполняет функцию интеграции.

В то же время, по мнению исследователя [15, с. 517], нарастающая безличность современного общества высвобождает индивида от полной вовлеченности в жизнь какой-то одной группы, активизируя фрагментарные связи со множеством групп, обуславливая формирование безличных механизмов для обезличенной интеграции. Более того, в результате растущей индивидуализации доверие «Другому» не только превращается в вид рискованной инвестиции, но и может переходить во вражду и неприятие, поскольку человек уже не претендует на полное знание «Другого», его личности и намерений.

Доверие на межличностном уровне предполагает уязвимость, обусловленную неведением или исходной неопределенностью в отношении мотивов другого индивида и содержит более выраженный когнитивный и поведенческий компоненты.

Ожидание как важнейший элемент доверительных отношений, можно понимать как значения, которые приписываются участниками взаимодействия себе и другим в процессе принятия решения о том, какие действия и реакции являются рационально эффективными, а также эмоционально и морально подходящими.

При такой трактовке доверительными оказываются ожидания желаемых и приемлемых результатов предполагаемых или текущих взаимодействий, которым, в свою очередь, предшествует бесконечный ряд действий на

основании предыдущих ожиданий. Эти ожидания являются частично когнитивными, частично эмоциональными и частично моральными [47, с. 9].

Исследователи замечают, что в современном рыночном обществе экономическое развитие во многом обусловлено моральной составляющей общества и доверием в частности. Ю.В. Веселов пишет об этом так: «доверие в традиционных обществах основывается на господствующих социальных и моральных структурах общества, доверие современное производится и воспроизводится господствующими экономическими структурами (структурами обмена, рынка, стоимости и денег)... Итак, можно утверждать, что связь экономики (рынка) и доверия гораздо более сложная, чем это понимается в экономической и социальной науке» [8].

Значимость доверия как экономического явления, по мнению В.Ю. Столяр, заключается в том, что «доверие снижает трансакционные издержки в отношениях обмена, влияет на экономическую эффективность [39].

В.В. Кривоусков отмечает, что выделяются два доминирующих подхода к интерпретации феномена доверия в социологической науке. Согласно первому, доверие - продукт традиционного общества, основанный на принципе безусловной веры, т.е. на чувстве уверенности в другом и в его действиях. Другими словами, доверие - иррационально, что соответствует понятию «чувство доверия», которое испытывают индивиды по отношению к другим на основе веры, уверенности в действиях, словах и т.д. кого-либо.

Второй подход отталкивается от понимания доверия как продукта рационализации современного общества, т.е. доверие - продукт рациональный, основанный на определенном расчете, а не на чувстве, как в первом случае. Ряд исследователей (Н. Луман, А. Селигмен) считают, что доверие - феномен современного общества, в котором риск и неопределенность сформировали потребность в доверии как основе общественного взаимодействия [19].

Два типа доверия, основанных на иррациональном чувстве веры и рациональном выборе, сосуществуют в современном обществе, высокая степень неопределенности и рискогенности которого формирует острую потребность в доверии как мощном интегрирующем механизме, обладающем потенциалом социальной кооперации и консолидации.

Состояние социально-психологического климата в организации определенным образом связано с уровнем доверия по отношению друг к другу субъектов организации. Современные условия взаимодействий внутри организации характеризуются постоянной изменчивостью, что влечет расширение зоны неопределенности действий каждого субъекта организации. На основании этого можем сказать, что современная организация нуждается в стабилизирующем ее функционирование факторе. Можем сказать, что в рамках современных организаций таким фактором может выступать именно уровень доверия, поскольку именно доверие осуществляет функцию скрытого контроля за выполнением взаимных норм и обязанностей [33].

Доверие как социально-психологическое явление в жизнедеятельности человека вызывало особый научный интерес у различных исследователей. В основном категория «доверие» изначально рассматривалась в исследованиях и

в основном психологов и социологов, поскольку данное понятие не имело четких критериев измерения, оценки и прогнозирования, что не позволяло применить научные методы управления доверием в организации.

В период возникновения новых направлений исследований, таких, например, как изучение особенностей корпоративной культуры, поддерживающей стратегию компании, социального капитала и интеллекта, создание самообучающихся организаций и высокоэффективных команд, развитие конкурентоспособности на основе управления потенциалом организации. Повышение роли доверия можно наблюдать и в связи с ростом популярности такой формы организации труда, как командная работа, при которой взаиморазделяемые участниками группы нормы и ценности организации повышают доверие и облегчают процесс труда.

Анализ научной литературы в отношении изучения проблемы доверия свидетельствует о том, что в настоящее время не существует единого общепринятого определения данного понятия.

Э. Эриксон рассматривает понятие «доверие к миру» как первую базовую установку, позволяющую человеку испытывать чувство комфорта от жизни [46]. Т.П. Скрипкина рассматривает доверие в целом к миру, связывая его напрямую с уровнем доверия по отношению к самому себе [38]. А.Л. Журавлев и В.А. Сумарокова рассматривают доверие как оценку, как процесс передачи, как поведение и как групповое состояние. Р. Левиски и Б. Банкер представляют в своих исследованиях трехуровневую модель доверия, включающую:

- доверие, основанное на расчете;
- доверие на основе знания или опыта;
- доверие, основанное на тождестве [45].

Р.Б. Шо также различает три основных составляющих доверия, однако в его трактовке в содержание доверия прежде всего входят: достижение результата, порядочность, проявление заботы.

В трактовке понятия доверия большинство исследователей придерживаются примерно одной линии в отношении того, что доверие - это фундаментальное условие взаимодействия человека с миром [38, с. 4]. Представители системного подхода придерживаются мнения, что доверие может рассматриваться как персональное доверие, что выражается в надежности других людей, так и в качестве системного доверия, когда мир воспринимается субъектом таковым, каким он ему представляется. Основой доверия, как системного, так и персонального, является:

- уверенность субъекта в том, что действие будет осуществлено в рамках поля значений, разделяемого данной культурой;
- надежность того, что предпринимаемое действие будет соотнесено с данной ситуацией;
- предсказуемость действия, позволяющая прогнозировать последующее действие и сочетать его с другими действиями [33].

Если рассматривать категорию доверия с точки зрения современной экономической науки, то необходимо отметить, что здесь доверие предстает в

качестве одной из основных составляющих «социального капитала», под которым подразумевается система неформальных правил и механизмов, действующих внутри определенной группы людей, которой, например, может являться коллектив организации.

Так, на основе анализа научной литературы, различных позиций и мнений относительно доверия, можем отметить, что доверие в организации и по отношению к организации, по нашему мнению, неотделимо от понятия личного и социального доверия. Личное или индивидуальное доверие является основной категорией изучения в рамках психологии. Доверие социальное, складывается у индивида в обществе под влиянием различных социальных взаимодействий, и влияет на групповые процессы в организации.

Брюс Шо, достаточно глубоко изучавший вопросы доверия в организации, указывает, что именно «доверие пронизывает человеческую жизнь, как индивидуальную, так и общественную. Без него немислимы и самые элементарные, и самые сложные социальные явления. Оно кажется простым, понятным и незаметным, как дневной свет. Его замечают только тогда, когда становится темно» [45, с. 27].

Е.Б. Моргунов отмечает, что доверие в организации неотделимо от понятий об этике поведения, порядочности, тактичности, ответственности. Автор отмечает, что доверие в организации формируется посредством общения и взаимодействия сотрудников организации как некоторая вторичная система наряду с ценностями и верованиями. Доверие играет фундаментальную роль как в рамках отдельной организации, так и в рамках взаимоотношений на рынке в целом [26, с. 75].

Т.А. Нестик указывает, что доверие в организации представляет собой определенную систему ожиданий по поводу того, что человек или организация будут действовать в наших интересах или не в ущерб нам даже тогда, когда мы уязвимы и не можем их проконтролировать [27, с. 30].

Так, на основании вышеизложенного можем сказать, что доверие пронизывает все уровни взаимодействия в рамках современной организации. Основным интерес в рамках данного исследования представляет для нас внутриорганизационный уровень, который отражает взаимодействия внутри организации: между подчиненными и руководителем, сотрудниками между собой и соответственно, отражает уровень доверия в рамках этих взаимодействий. Доверие на этом уровне касается вопросов доверия к руководству, доверия в коллективе сотрудников друг к другу, доверия к новым сотрудникам организации, доверия к изменениям, инновациям в организации.

В отдельный уровень выделяется доверие организации к внешним агентам: доверие к инвесторам и акционерам, банкам, финансовым институтам, доверие к поставщикам, партнерам и потребителям, доверие к государственным органам, к средствам массовой информации, к конкурентам. Так, важно отметить, что доверие всегда отличается характеристикой взаимной направленности, то есть доверие организации к внешним агентам всегда подразумевает какой-то ответный уровень доверия агентов по отношению к организации. Естественно, что при этом степень доверия компании по

отношению к внешним агентам может существенно отличаться от доверия последних к компании. В рамках нашего исследования будет рассматриваться и исследоваться внутриорганизационный уровень доверия, т.е. показатели доверия сотрудников друг к другу и доверие сотрудников к руководству. По нашему мнению, именно этими показателями будет обусловлен уровень доверия персонала к организации.

Результатом дефицита доверия в организации может явиться неэффективное взаимодействие между членами коллектива, а также между руководителем и подчиненными, недостаточное использование делегирования полномочий, неудовлетворенность сотрудников работой, снижение мотивации профессиональной деятельности работников, неудовлетворительное состояние социально-психологического климата организации, снижение адаптивных способностей сотрудников организации. Все эти перечисленные обстоятельства становятся факторами риска формирования равнодушного отношения сотрудников к своей работе, возникновения конфликтных ситуаций на рабочих местах, следствием чего нередко является текучка кадров в организации. Кроме этого, недостаточный уровень доверия к организации способствует потере клиентов и партнеров, формированию негативного имиджа компании и ее руководителей. Недоверие внутри организации приводит к разобщению коллектива, возникновению реальной угрозы распада компании. Чем выше уровень недоверия в организации, тем выше вероятность возникновения контркультур внутри организации, отвергающих общепринятые ценности и нормы и обладающих потенциалом разрушить существующую организационную культуру.

Так, в ситуации дефицита доверия человеку приходится отказываться от ряда возможностей, исходящих из взаимовыгодного общения. В случаях, когда стратегия организации вызывает протест и негодование, нарушается процесс принятия решений и исполнения задач и существование организации становится под угрозу. Недоверие и подозрительность по отношению к коллегам и руководству, вынуждают человека избегать конкурентоспособных стратегий. Как указывает Р.М. Кример, в таком случае, вместо того, чтобы сотрудничать с коллегами и руководством, начинают доминировать «игры с нулевой суммой» и непрекращающаяся «гонка вооружений» [46].

Таким образом, доверие в организации является мощным инструментом управления, одновременно с этим, доверие как психологическое состояние человека реализуется в его поведении. Б.З. Мильнер указывает, что любые позитивные результаты каких-либо действий вызывают в сознании человека доверие к ним и при повторении данных действий с неизбежностью ведут к закреплению положительной реакции доверия в поведении индивидуума [25, с. 167]. Иными словами, руководитель, выбирая стратегию положительного подкрепления необходимых результатов, способен получать двойную выгоду: повышать мотивацию сотрудников к достижению профессиональных успехов, образ которых он подчеркивает при поощрении, а также повышать уровень доверия сотрудников по отношению к себе и организации в целом.

Также необходимо помнить, что доверию свойственна избирательность. Человек доверяет не всем, а из тех, кому доверяет, способен проявлять доверие в различной степени. Однако сотрудникам, по отношению к руководителю организации, необходимо в определенный период проявлять пока неподтвержденное доверие, основанное просто на вере, когда у них еще отсутствует опыт взаимодействия с руководителем в ряде конкретных профессиональных ситуаций. Это происходит ввиду зависимого положения сотрудников от руководителя, поскольку от его решений зависят многие аспекты и условия их профессиональной деятельности. При этом важно учитывать, что человек в большей степени склонен верить в ту информацию, которая не противоречит его ценностным ориентациям и соответствует его потребностям [56, с. 8]. Иными словами, руководителю необходимо придерживаться позиции внимательного отношения к информации, доводимой до подчиненных. Уровень доверия будет тем выше, чем в большей степени информация со стороны руководства способствует формированию чувства защищенности, безопасности, эмоционального комфорта. Так, руководителю важно следовать стратегии справедливой системы моральных и материальных поощрений. В рамках морального стимулирования, например, руководитель может, поощрять и поддерживать у подчиненных чувство гордости собой и собственного достоинства.

Также необходимо учитывать, что доверие имеет как рациональную, так и эмоциональную составляющие. При выборе стратегии развития доверия в организации полезно учитывать, что человек склонен доверять тем, кто похож на него самого, даже если это лишь внешняя схожесть, или схожесть положения, интересов, принципов. На основании этого, можем предположить, что изначально уровень доверия к коллегам будет значительно выше, чем уровень доверия к руководителям, в силу схожести функционала с коллегами и разности позиций и выполняемых функций с руководством.

Несомненно, большинство деловых взаимоотношений в своем основании имеют доверие. Доверие в организации способствует возрастанию эффективности профессиональной деятельности ее сотрудников и повышению успешности организации в целом. Взаимодействие в группах строится на взаимном влиянии и взаимозависимости, при этом члены групп осознают, что они как единое целое обладают большим потенциалом для совместного достижения целей и удовлетворения совместных и индивидуальных запросов.

Последовательность действий руководителя и создание между ним и подчиненными атмосферы взаимного доверия приводит к возникновению феномена организационной преданности. Вместе с тем, доверием нельзя злоупотреблять, превращая его в инструмент манипуляций людьми. Распознав манипуляцию, подчиненные и деловые партнеры более не станут доверять руководителю. Роберт Кэлфорд и Энн Сибол Драпе выделяют ряд наиболее серьезных барьеров для достижения атмосферы доверия в организации, таких как непоследовательность действий руководителя, дифференциация стандартов, игнорирование некомпетентности подчиненных [21].

Так, на основе проведенного анализа, можно выделить следующие факторы, формирующие доверие в организации:

- накопленный опыт совместной работы, преодоления сложных ситуаций;
- честность, выполнение обещаний, соблюдение деловой этики, общность человеческих ценностей;
- полнота, своевременность, доступность и качественность информации, проходящей через адекватные каналы коммуникации;
- справедливая система вознаграждения;
- отсутствие давления на подчиненных со стороны руководства;
- возможность каждого выражать свои интересы и оказывать влияние на принятие решений.

Большинство предпринимателей в разных странах мира называют среди критериев доверия одни и те же черты: компетентность, надежность, порядочность [27, с. 30]. С.А. Афонцев, Е.С. Балабанова, А.Е. Карпов и др. из множества слагаемых доверия выделяют три основных компонента: предсказуемость, под которой понимается представление субъекта о том, насколько хорошо он знает человека, по отношению к которому оценивается уровень доверия, и насколько он способен предсказать его поведение в ситуации неопределенности; надежность - представление субъекта о том, способен или нет другой человек оказать помощь, поддержать в трудной ситуации; единство (тождественность) - представление субъекта о наличии у него с другим человеком общих целей, принципов и мировоззрения [3, с. 43].

В действительности степень доверия - это точка на отрезке, полюсами которого является полное доверие и абсолютное недоверие. Р.М. Креймер считает, что абсолютное доверие разрушительно [56]. Разумная паранойя может свидетельствовать о высокообразованном интеллекте, проявляющемся на уровне чувств. Такой тип интеллекта и состоит в числе прочего в способности не упускать из виду того, что происходит вокруг, и предпринимать ответные шаги. Паранойя как защитное средство помогает и отдельным лицам, и организациям избегать многих потрясений.

Адаптация к рыночному индивидуализму и конкуренции в современных организациях дается очень нелегко. Жесткими и даже в чем-то самоуничтожительными выглядят оценки, даваемые россиянами изменениям, произошедшим в людях и в их взаимоотношениях за годы реформ. Отвечая на вопрос: «Как, на ваш взгляд, изменились люди и отношения между ними за последние 10-15 лет?», респонденты фиксируют обвал традиционно присущих россиянам качеств - доброжелательности, душевности, искренности, бескорыстия. И при этом отмечается заметное усиление, например, проявлений агрессивности, рост цинизма. Только 10% опрошенных считает, что взаимное доверие усилилось, 65% - ослабилось, по мнению же 21% - осталось на том же уровне [30]. Эти данные свидетельствуют о кризисе межличностного доверия в современной России.

Изменившиеся в России условия труда изменили трудовую культуру и характер служебных отношений. Трансформация общечеловеческих ценностей трансформирует и категорию доверия, исходя из восприятия действительности

большинством россиян. Характерно то, что лишь около 40% россиян считают, что доходы и профессиональная карьера зависят от уровня образования, знаний, опыта работы и т. д., тогда как 55-57% такой зависимости не обнаруживают. Сейчас появилось много успешных людей, богатых, преуспевающих, материальный успех которых сомнителен либо криминален; и наоборот, практически не бывает людей, добившихся своим трудом значительных результатов в разных отраслях человеческой деятельности [30]. Складывается впечатление, что в России основным жизненным императивом стали деньги, за них можно купить практически все. На этом фоне строятся и отношения в организации, где недоверие и страх предопределяет взаимоотношения между членами коллектива и их отношение к руководству. Эгоизм, подсиживание процветает во многих современных российских организациях. Проблемой становится также доносительство подчиненных на своих коллег руководителю с целью выслуживания перед начальством.

При этом во многих индустриально развитых странах мира современное поколение работающих интересуют в основном не деньги, они хотят работать так, чтобы их деятельность имела смысл, и прежде всего ищут в работе возможности для самовыражения и развития, т.е. основная мотивация профессиональной деятельности является внутренней, а не внешней. Большую часть ценности мировых компаний составляют талант и квалификация работников; в современных международных компаниях материальные ресурсы составляют от 4 до 25% рыночной стоимости, в секторе обслуживания объем нематериальных активов составляет до 90% рыночной стоимости компании [42, с. 80]. Истина в том, что «кадры решают все», потому что они составляют организацию и воплощают в жизнь цели организации.

Доверие в организации тесно связано с мотивацией. Если работники чувствуют хорошее отношение, если руководство доверяет им, делегирует им полномочия и не давит на них, ставит реальные цели и сроки их выполнения, поощряет и помогает повышать квалификацию и накапливать знания, они делают все, чтобы организация процветала. Работники, которым доверяют, на которых смотрят не как на «издержки», а скорее как на «капитал» и обращаются с ними соответственно, более мотивированы и хотят работать на данную организацию.

Доверие в организации тесно связано с корпоративной культурой и эволюционирует вместе с ней. Организационная культура отражает неформальные аспекты работы фирм. Как и в случае со структурой, отдельные пласты культуры фирмы или культуры в целом могут поддержать или со временем разрушить доверие.

Популярная на Западе современная концепция управления цепями поставок Supply Chain Management (SCM) ориентирована на новый подход управления не отдельным предприятием, а цепочкой компаний, через которые поток материалов и услуг проходит к потребителю. В рамках данной теории поставщики, интегрированные в единую цепочку отношений, рассматриваются как деловые партнеры, а не как оппоненты. Такое тесное взаимодействие невозможно без построения доверительных отношений между всеми

взаимосвязанными фирмами. Поскольку успех определяется силой этой связи, акцент смещается в сторону доверия между партнерами. Это приводит к сильному изменению либо исчезновению традиционных функций предприятия, таких, как, например, контроль качества поставок. Внедрение (SCM) требует участия всех подразделений предприятия. Для начала компания должна выстроить цепочку поставок у себя - внутри собственных подразделений, объединив независимые, имеющие собственные локальные цели элементы цепочки поставок: закупки, производство, дистрибуция. Внутренняя интеграция, построенная на взаимном доверии, на признании приоритета корпоративных целей над противоречивыми локальными целями подразделений, способна привести к внешней интеграции с поставщиками и потребителями. Эта кропотливая работа требует много времени и усилий, прежде всего со стороны руководства, стремящегося создать особые доверительные отношения между подразделениями и находить компромиссы в целях их деятельности.

Компании, отрицающие концепцию SCM, вряд ли способны к конкуренции на современных мировых рынках, где противоборство отдельных компаний уходит в прошлое, уступая место конкуренции между группами независимых поставщиков, дистрибуторов и производителей.

Таким образом, следует признать, что доверие в рамках современных организаций оказывает существенное влияние на многие происходящие в них процессы и влияет на эффективность и результативность ее деятельности. Основными факторами, формирующими доверие в организации, являются:

- накопленный опыт совместной работы, преодоления сложных ситуаций;
- честность, выполнение обещаний, соблюдение деловой этики, общность человеческих ценностей;
- полнота, своевременность, доступность и качественность информации, проходящей через адекватные каналы коммуникации;
- справедливая система вознаграждения;
- отсутствие давления на подчиненных со стороны руководства;
- возможность каждого выражать свои интересы и оказывать влияние на принятие решений.

Таким образом, возникает задача определения оптимального уровня доверия, способствующего снижению рисков и эффективному управлению. Решение этой задачи во многом зависит от характера взаимоотношений между людьми в трудовых коллективах.

1.3. Особенности доверия персонала к организации на современном этапе развития общества

Для рассмотрения вопроса об особенностях доверия персонала к современным организациям, необходимо для начала более подробным образом изучить тенденции, происходящие в современном обществе и на рынке труда.

Рынок труда последних лет характеризуется некоторыми глобальными особенностями. Во-первых, существенное влияние оказывает на рынок труда демографический спад последнего десятилетия, следствием чего в свое время явился некоторый дефицит квалифицированного персонала во многих отраслях производства, что несомненно, тормозит развитие организаций. В связи с этим, на сегодняшний день проблема привлечения, удержания и использования высококвалифицированного персонала до сих пор является одним из главных условий поддержания конкурентоспособности компаний. Следующим глобальным фактором, влияющим на уровень доверия персонала в современных организациях, является экономический кризис 2014-2015 годов, существенно повлиявший на рынок труда. Вследствие кризиса работодатели были вынуждены сокращать кадровый состав организаций, а оставшимся сотрудникам снижать уровень заработной платы. При этом, нередким стало явление, что проводимая индексация зарплат не затрагивала весь штат организации, а потому эти меры не покрывали уровень инфляции.

Одновременно с этим, в настоящее время растет число уникальных соискателей с достаточно высоким потенциалом, которые способны мыслить нестандартно, находить и применять новые оригинальные способы решения задач, позволяют существенно экономить бюджеты за счет имеющегося опыта работы в кризисных условиях и на нестабильных рынках. Необходимо отметить, При сложившихся условиях последнего экономического кризиса, работодателей в 2015 году отличал более продуманный подход, в отличие, например, от кризиса 2008-2010 годов. Работодатели, уже осознавали ценность человеческих ресурсов и стремились максимально сохранить самые ценные кадры, отказываясь от безоглядного и решительного сокращения [35].

Также особенностью рынка труда последних лет можно назвать возрастающую трудовую мобильность между регионами, обусловленную готовностью соискателей к переезду с целью трудоустройства, увеличением количества рабочих мест, предполагающих работу в удаленном доступе, интересом работодателей к сильным кандидатам из других регионов с целью экономии расходов фонда оплаты труда, по аренде помещений и оборудования. Как подчеркивает Т.Ю. Базарова, в настоящее время мы можем отмечать, что проходит пора персонала работающего постоянно на местах, и приходит эпоха мобильного персонала, готового к переездам и частым перемещениям.

В целом, можно полагать, что в ближайшие годы экономическая ситуация на рынке труда и в рамках большинства современных организаций будет по-прежнему непростой. Уже сегодня отмечается тенденция, что кадровые процессы в современных организациях значительно усложняются по причине возрастающей грамотности и информированности работников, готовых отстаивать свои права юридически. Также такие тенденции могут объясняться изменением трудового законодательства, разработкой, введением и применением профессиональных стандартов. Все больше с каждым годом функции и обязанности сотрудников кадровых служб современных организаций вбирают в себя компетенции психологов, маркетологов, экономистов-аналитиков, юристов.

Как указывает в своих работах Л.И. Селиванова, традиционные методы управления персоналом на сегодняшний день недостаточно эффективны для решения актуальных задач управления человеческими ресурсами. В качестве ответа на вызовы рынка труда и в целях обеспечения наибольшего уровня доверия в организации, компании стали привлекать технологии, заимствованные из смежных направлений науки и практики. Различные аспекты взаимодействия между руководством и персоналом в рамках вопросов уровня доверия раскрываются через понятия «трудовые отношения», «имплицитный контракт», «психологический контракт» [35]. Учитывая, что рамки правового регулирования не позволяют вместить в себя все нюансы отношений между организацией и работником, развивается теория имплицитного контракта в трудах О.С. Виханского, А.И. Наумова, Х. Левинсона, М.И. Одинцовой и других. В общем смысле, имплицитный контракт представляет собой взаимные обязательства сторон, не оформленные юридически, однако выполнение которых стороны считают обязательным условием своих взаимоотношений. Наиболее распространенным видом имплицитного контракта, возникающим в отношениях между субъектами современных организаций, является так называемый психологический контракт, включающий взаимные ожидания и обязательства сторон.

К. Аргирис впервые ввел это понятие в употребление в рамках Концепции психологического контракта, которая была предложена им для объяснения индивидуальных особенностей работников. М. Армстронг и Д. Гест изучали содержание психологического контракта, его типы, механизмы формирования, последствия выполнения и нарушения. Д. Гест под психологическим контрактом понимал готовность работодателя сдерживать свои обещания, справедливое отношение к работнику, предоставление стабильной занятости, возможность проявить компетентность и обеспечение карьерного роста. Одновременно с этим, в понятие психологического контракта исследователь также включал ожидание руководителей от работников определенной компетентности, усилий, подчинения, инновационных и оригинальных решений [43].

В диссертационном исследовании Е.С. Ребриловой под психологическим контрактом понимается интегральная характеристика субъекта труда, приобретаемая во взаимодействии с социальными условиями производственной среды [31]. Такая трактовка отражает в большей степени адаптацию работника к условиям производственной среды, выражающуюся в его включенности в организационную культуру компании. Одновременно с этим, важно отметить, что психологический контракт формируется (заключается) именно на этапе трудоустройства сотрудника, когда обговариваются и обсуждаются все условия труда и обязательства сторон. Отношения работника с работодателем на этапе трудоустройства имеют тенденцию к мысленному «дистраиванию» образа предстоящей работы в силу дефицита информации, и вследствие этого рождаются дополнительные ожидания и обязательства по отношению к организации. Например, ожидания сотрудника могут быть в отношении интересного содержания выполняемой работы, гарантии занятости,

возможности собственного развития и карьерного роста, уважения и признания заслуг, обратной связи, справедливости, возможности влияния на процессы в организации, комфортной среды. В процессе работы в организации, нередко весь перечень построенных ожиданий не оправдывается, что способно негативным образом существенно повлиять на уровень доверия сотрудника к организации в целом.

Также следует уделить внимание вопросу ожиданий руководства компании к сотрудникам, что также входит в понятие «доверие в организации». Ожидания руководства, как правило, сводятся к усердной работе сотрудников, поддержке профессиональной репутации компании, дисциплине и пунктуальности, лояльности и приверженности. Однако и эти ожидания нередко оказываются неоправданными, особенно в тех случаях, когда изначально ожидания самих работников от организации в большинстве своем оставались неоправданными. Неудовлетворенность работников отдельными аспектами труда и организационной культурой в организации неизбежно ведет к снижению мотивации трудовой деятельности, следствием чего и является снижение продуктивности, работоспособности персонала, и как следствие – неоправданные ожидания руководителя по отношению к работникам.

Детальное и подробное изучение содержания психологического контракта играет важную роль в снижении неопределенности в отношениях между руководителем и персоналом. Так, психологический контракт позволяет создать основу для предсказуемого реалистичного поведения сторон в будущем, помогая работнику и организации в достижении стоящих перед ними целей [31; 35].

Содержательные аспекты психологии отношений между руководителем и персоналом организации в зарубежной литературе наиболее исследованы в контексте понятия бренда. Общепринятым стало понимание бренда как совокупности психологических и экономических отношений между производителем и потребителем на рынке. Симоном Бэрроу (Simon Barrow) и Тимом Амблером (Tim Ambler) введен термин «employer brand», который они определяют как совокупность функциональных, психологических и экономических преимуществ, предоставляемых работодателем и отождествляемых с ним.

В настоящее время в литературе нет единого понимания сути HR-бренда. На наш взгляд, в большей степени отражает сущность этого явления взгляд О. Бруковской и Н. Осовицкой, которые определяют бренд работодателя в трех аспектах. Во-первых, это образ компании как привлекательного места работы в глазах всех заинтересованных лиц (нынешние и бывшие сотрудники, кандидаты, клиенты, акционеры и другие). Во-вторых, бренд это набор экономических и психологических выгод, которые получает работник, работая в компании. И, в-третьих, это способ, с помощью которого формируется идентичность бизнеса [5, с. 9].

Так, мы можем сказать, что бренд компании в определенном смысле создает имидж организации, ее престижность, а значит непосредственно связан с уровнем доверия к организации как со стороны потребителей, потенциальных

соискателей, так и со стороны работников, являющихся полноценными членами данной организации. Так, у сотрудников организации появляется возможность проверить самостоятельно и на практике то, насколько декларируемый статус компании соответствует реальному уровню организации труда, компетентности сотрудников и руководства организации.

Интерес к проблеме employer branding в России можно отнести к 2005-2010 годам. Многие публикации посвящены целесообразности и месту брендинга работодателя в России, а также его сущности и опыту применения. В исследовании вопросов, связанных с изучением таких аспектов организационной идентичности, как имидж и репутация компании на рынке труда, наиболее значимый вклад внесли отечественные ученые О. Бруковская, И. Дуракова, А. Кибанов, Т. Клемина, С. Кошелева, Н. Осовицкая, А. Панкрухин, В. Терентьева, Г. Тульчинский, Ф. Шарков и ряд зарубежных исследователей: К. Гренрус, Г. Мартин, Д. Даттон, Д. Дьюкерих, К. Ван Риель, К. Фомбран, С. Хетрик, М. Хэтч, Р. Чун, М. Шульц.

Однако в научной литературе никак не разводится понятие бренда с позиции работодателя и с позиции соискателя, как это принято в классическом понимании бренда согласно Д. Аакеру. В тоже время все авторы единогласны в необходимости разделения HR-бренда на внутренний и внешний по критерию выбора целевой аудитории: работающие и потенциальные сотрудники. Например, Т.Ю. Арькова определяет HR-бренд как «открытую систему транслируемых внешней и внутренней аудитории образов, идей и представлений об организации как о работодателе» [1]. Важно отметить, что именно внутренний бренд во многом определяет внешний. Без привлекательного внутреннего бренда невозможно выстроить внешний.

Общеизвестно, что основным источником информации, вызывающим доверие к организации и формирующим мнение, оценки и отношение к ней является личная коммуникация «из уст в уста», исходящая от работающих или бывших сотрудников компании, знающих ее изнутри. Это задает определенную систему работы с кадрами, поддерживающей образ привлекательной организации, начиная от входного интервью при трудоустройстве, далее на протяжении всего периода работы в организации на уровне развития кадров. Это проявляется также в процессах управления талантами, задает тенденции понятности и привлекательности корпоративной системы мотивации, объективности оценки персонала, систематичности обучения и других кадровых технологий.

HR-бренд в современных организациях используется зачастую как важный инструмент привлечения и удержания лучших сотрудников, т.е. инструмент развития доверия к организации. Однако современным организациям и их руководителям необходимо иметь понимание о том, что удержать работников за счет нереалистичного бренда, сформировавшего завышенные ожидания, невозможно. Удерживать и формировать доверие к организации может лишь реальная интересная работа, непосредственный руководитель, эффективность и пр.

HR-бренд, как образ организации, должен вызывать определенные ассоциации у работающего и потенциального персонала, которые способствовали бы достижению необходимого уровня доверия к организации. Р.Е. Мансуров предлагает рассматривать «совокупность связей, основанных на ассоциациях, существующих между названием организации, выпускаемой продукцией, ее местом на рынке и прочей информацией» как ассоциативную сеть HR-бренда и условия формирования определенного уровня доверия к организации [24, с. 48]. Результатом эффективных мероприятий по развитию определенного уровня доверия к организации должны стать положительные ассоциативные связи, основанные на базовых общечеловеческих и профессиональных ценностях:

- надежность, которая отражает степень преуспевания компании на рынке и демонстрирует, какой именно она занимает рыночный сегмент, насколько организация готова заботиться о своих сотрудниках;

- перспективность, отражающая, в какой степени сама компания динамично развивается и тем самым предоставляет возможность профессионального и должностного роста своим сотрудникам и наработке деловых связей, создавая их будущее;

- профессионализм, который демонстрирует, будет ли интересно и полезно сотруднику работать в организации с точки зрения профессионализма коллег и руководства в целом;

- сплоченность, которая отражает степень единства персонала компании, способность сотрудников совместными усилиями добиваться решения поставленных задач;

- престижность компании, отвечающая на вопрос о том, можно ли гордиться работой в данной организации;

- инновационность, которая отражает степень совершенствования своих навыков работниками, отвечает на вопрос о том, является ли обучение в организации систематическим и охватывает ли все уровни персонала;

- социальность, отражает степень внимания компании в отношении социальных вопросов: предоставляет ли организация своим работникам широкий спектр социальных гарантий и льгот;

- честность, которая гарантирует выполнение компанией всех обещаний и обязательств перед своими сотрудниками, партнерами и клиентами;

- законность, отражающая то, соблюдаются ли требования трудового законодательства РФ, что обеспечивает безопасность и правовую защиту своим сотрудникам [24, с. 48].

В контексте изучения психологического контракта полезным является изучение полноты ассоциативной модели организации для разных целевых групп работников, например, для молодых кадров и для более опытных. Думается, что важность тех или иных ассоциаций и ожиданий может быть неодинаковой у персонала, работающего в разных отраслях экономики и имеющих разный по продолжительности профессиональный стаж. Все это задает дальнейшее направление исследований влияния мотивации

профессиональной деятельности персонала с момента трудоустройства и в ходе последующей работы в компании на формирование психологического контракта, а значит и уровня доверия к организации.

Итак, в основе уровня доверия к организации формулируется ценностное предложение сотруднику - это уникальное конкурентоспособное предложение, отражающее выгоды или совокупность благ, которые позволяют кандидату принять предложение одного работодателя и отказаться от альтернативных предложений на рынке труда. При этом реальная рабочая среда и процессы в компании должны соответствовать предложению, в противном случае, завышенное предложение только привлечет большое количество соискателей, которые впоследствии разочаруются реальной обстановкой в компании и впоследствии станут носителями антирекламы. Недобросовестное предложение не только разрушает авторитет и престижность компании на рынке труда, но и ослабляет лояльность и вовлеченность сотрудников. Понятие «лояльность» не нуждается в подробном определении: речь идет о преданности, приверженности сотрудника интересам организации, а вот о вовлеченности хочется сказать чуть больше. Вовлеченность - это повышенная эмоциональная связь, которую сотрудник ощущает и благодаря которой он добровольно прилагает больше усилий к качественному выполнению своей работы.

Психологический контракт всегда индивидуализирован и связан с личностью конкретного работника, требует тонкой персональной настройки. Индивидуальные особенности контракта раскрываются с одной стороны, в отдельных предложениях и обещаниях работодателя, связанных с определенным уровнем ожиданий от деятельности самого работника и, с другой стороны, вытекающих из сложившегося уровня доверия как образа компании представлений кандидата об условиях будущей работы. Процесс этот носит двухсторонний характер взаимного влияния. Работники могут быть связаны разными психологическими контрактами с одной и той же организацией. Другими словами, ожидания работников (соискателей, кандидатов) в отношении компании более дифференцированы, чем ожидания работодателя по отношению к работникам. Несмотря на сложность и малую изученность этих процессов можно прогнозировать, что соответствие взаимных ожиданий между работниками и организацией скорее всего отразится на формировании климата доверия в компании.

Таким образом, основой формирования и развития уровня доверия в современной организации является управление психологическим контрактом организации как образа привлекательного работодателя на рынке труда. Учитывая сокращение средней продолжительности работы специалиста в одной организации до 4 лет, в течение профессионального пути у каждого работника приобретается опыт формирования и пересмотра мнений о различных компаниях, постепенно расширяется информированность о работодателях, выставляются четкие критерии в оценке места работы. Можно предположить, что более опытный в отношении смены занятости работник будет формировать зрелый и реалистичный психологический контракт.

В тоже время, в силу ряда причин, таких как желание привлечь и сохранить лучших профессионалов, повысить производительность труда работников, стремление осуществить инновационный прорыв в развитии компании и «идти в ногу» с динамично меняющимися рыночными технологиями, носителями которых является наиболее конкурентоспособный персонал именно крупные компании будут заинтересованы в прозрачных и понятных взаимных отношениях с сотрудниками, что формирует у последних основу доверия к организации.

Очевидно, что в современной России модель взаимоотношений на работе значительно изменилась и стала более индивидуализированной, однако отголоски советского прошлого все еще нередко встречаются в практике отечественных компаний.

«Национальные особенности доверия» в России заключаются, в первую очередь, в наименьшем уровне доверия между людьми, что очень заметно в современной профессиональной среде. А. Свищев указывает, что довольно четко прослеживается зависимость: чем выше социальный статус или положение в служебной иерархии, тем ниже рассматриваемый показатель. К коллегам или людям равного статуса россияне испытывают большее доверие, чем к руководству. При этом сами руководители обычно склонны переоценивать уровень доверия, которое испытывают к ним подчиненные [34]. Исследователи отметили и такую «аномалию»: главный фактор, формирующий доверие между руководителем и подчиненным в России, - это длительность взаимоотношений («ледок недоверия» тает очень медленно). Все остальные составляющие - профессиональные навыки руководителя, мудрость, высокий уровень ответственности, опыт - имеют гораздо меньшее значение. Также, в компаниях с российским капиталом доверие в целом выше, чем в отечественных дочерних предприятиях зарубежных корпораций, работающих в тех же отраслях. Не исключено, что это следствие неудачного «экспорта» HR-моделей иностранными компаниями и нежелания адаптировать их под реалии России.

Прогнозируя дальнейшее развитие ситуации на рынке труда в отношении вопросов доверия, можно предположить, что руководители организаций будут привычно жаловаться, что им приходится слишком много времени тратить на перепроверку результатов деятельности подчиненных, ВТО время как у последних же по-прежнему не будет особого чувства ответственности за результат своей работы.

Важно осознавать, что доверительные отношения, единожды выстроенные в организации, могут иметь эффект мультипликатора. Было доказано, что модель доверительных отношений имеет вид спирали, начинающейся на самых базовых площадках организационной структуры и разворачивающейся вверх по иерархической лестнице.

Однако самым важным выводом необходимо признать тот факт, что процесс построения модели доверительных отношений является обоюдным. Любая организация, которая заинтересована в формировании этой модели,

должна строить ее не только сверху вниз, но и снизу вверх, а также не забывать и о горизонтальном ее развитии.

Россия в силу серьезных трансформаций последних десятилетий практически заново выстраивает новую модель доверительных отношений в организациях, пытаясь интегрировать в нее практики международных компаний, адаптируя их к уже существовавшим в СССР моделям. Однако необходимо понимать и то, что без учета национального менталитета, традиций, культуры, религии, федеративности и т. д. строить эти новые модели, основываясь только на успешном зарубежном опыте, бессмысленно и неэффективно.

Н.В. Ким отмечает, что в рамках современных организаций немаловажная роль в вопросах построения необходимого уровня доверия в организации должна быть отведена вопросам построения корпоративной культуры на новых принципах построения организации, которые подразумевают отказ от жестких иерархичных структур и переход к управлению, основанному на лидерстве, на создании атмосферы доверия между руководителями и подчиненными, упорно работающими на достижение единой цели.

Здесь особое внимание должно уделяться такому важнейшему аспекту работы менеджера среднего звена, как построение эффективной современной организации, которая отличается своей высокой разнородностью: состоит из сотрудников, работающих в разных отделах, офисах и даже странах. Для эффективного управления такой командой важно определять конкретные и предельно ясные для всех сотрудников цели и приоритеты. Помимо этого, для достижения оптимального уровня доверия и наибольшей эффективности команды важно организовывать работу таким образом, чтобы в процессе ее выполнения удавалось добиваться от всех сотрудников осознания своей принадлежности команде и понимания общей стратегии компании.

Как отмечает М. Паркинсон, также, особую роль в вопросах организации атмосферы доверия в компании играет координация действий сотрудников, направленная на обеспечение условий для внутреннего развития. Иными словами, в рамках функционирования организации должны быть задействованы все имеющиеся технологии, в том числе психологические, касающиеся самого ценного ресурса организации - персонала - и подходов, применяя которые можно повысить результативность работы сотрудников [29].

М. Ландсберг отмечает, что в настоящее время преуспевающие организации в целях профессионального и личностного роста сотрудников, а также в рамках создания особой, доверительной атмосферы в коллективе применяют коучинг. Приемы, техники и методы, используемые коучем, основаны на достижении как европейской психологии, так и древней восточной мудрости [22]. В процессе коучинга раскрывается потенциал человека и дается толчок развитию его способностей и навыков, в том числе тех, которые способствуют эффективному взаимодействию в организации росту атмосферы доверительности как между сотрудниками, так и между трудовым коллективом и руководством. В общем смысле коучинг способствует повышению

результативности работы и в конечном счете улучшению качества жизни каждого сотрудника в отдельности.

Если же обобщить опыт отечественных и международных предпринимательских структур, можно увидеть примерно одинаковый механизм формирования необходимого уровня доверия в организации, который связан с разработкой поэтапной стратегии внедрения системы управления персоналом. Так, с помощью разработанных методов в рамках данной стратегии возможно оценить и измерить уровень организационной культуры, уровень доверия, а также уровень удовлетворенности персонала. При этом весьма важное значение имеет аспект изучения внутренних мотивов и ценностных ориентиров, определяющих логику поведения трудового коллектива. Это позволит руководству предприятия самостоятельно разработать свой путь и свою концепцию управления трудовыми ресурсами.

Таким образом, на современном этапе развития общества, можно выделить ряд особенностей в вопросах доверия персонала к организации.

Основным источником информации, вызывающим доверие к организации, является личная коммуникация «из уст в уста», исходящая от работающих или бывших сотрудников компании, знающих ее изнутри. Как показывают ряд исследований, формировать и удерживать доверие к организации может лишь реальная интересная работа, непосредственный руководитель, эффективность взаимодействия внутри организации.

Так, основными факторами, формирующими определенный уровень доверия персонала к организации можно назвать:

- надежность (степень преуспевания компания на рынке и занимаемый компанией рыночный сегмент, степень заботы о своих сотрудниках);
- перспективность (степень динамичного развития и предоставления возможности профессионального и должностного роста своим сотрудникам и наработки деловых связей);
- профессионализм (степень профессионализма коллег и руководства в целом);
- сплоченность (единство персонала компании, уровень способности достигать решения поставленных задач);
- престижность (статус компании и степень гордости сотрудников в отношении работы в данной организации);
- инновационность (степень совершенствования навыков работников, систематичность обучения и степень охвата всех уровней персонала);
- социальность (степень предоставления организации своим работникам широкого спектра социальных гарантий и льгот);
- честность (уровень гарантий компании в отношении выполнения ей всех обещаний и обязательств перед сотрудниками, партнерами и клиентами);
- законность (соблюдение требований трудового законодательства РФ, обеспечение безопасности и правовой защиты своих сотрудников).

Кроме этого, можно сказать, что основой формирования и развития уровня доверия в современной организации является управление психологическим контрактом организации, представляющим собой взаимные

обязательства сторон, не оформленных юридически, но подразумевающих их выполнение с целью построения наиболее благоприятных взаимоотношений внутри организации, между ее субъектами (руководство и сотрудники, сотрудники между собой). Также важно отметить актуальные тенденции в современной профессиональной среде на российском рынке труда: чем выше социальный статус или положение в служебной иерархии, тем ниже уровень доверия к организации. Иными словами, доверие в организации между сотрудниками, как правило выше, чем между сотрудниками и руководством, что объясняется различиями в содержании профессиональной деятельности, выполняемых функций, уровне ответственности субъектов компании. Так, по результатам ряда исследований отмечено, что к коллегам равного статуса сотрудники в современной организации испытывают большее доверие, чем к руководству, в то время как сами руководители обычно переоценивают уровень доверия, которое испытывают к ним подчиненные. Возможно это связано со спецификой взаимодействия между подчиненными и руководством, которая подразумевает сокрытие большинства неудовлетворенностей сотрудников по отношению к руководству и уровню организации труда в силу стремления сохранить благоприятный эмоциональный фон взаимодействия с начальством, стремлением избегать конфликтных ситуаций и недопониманий, поскольку именно руководство определяет статус работника в организации и назначает материальные поощрения сотрудников по результатам труда. Таким образом, в отношении взаимодействий в диаде «руководитель-работник» отмечается зависимое положение последнего от руководителя, а отношение руководителя во многом нередко основывается на субъективном восприятии сотрудников, когда на первое место могут выходить не результативность сотрудника как профессионала, а его личностные качества в общении и взаимодействии с руководителем. Одновременно с этим, ряд исследователей отмечают, что одним из главных факторов, формирующих доверие между руководителем и подчиненным в современных российских организациях является длительность взаимоотношений. Аспект длительности взаимоотношений во многом нивелирует субъективность восприятия руководителем сотрудника и все больше позволяет увидеть в нем профессионала, при этом позволяет сотрудникам и руководителям лучше понимать стратегию друг друга, мотивацию поступков, общую направленность личности, что привносит аспект предсказуемости в отношения и придает этим отношениям стабильность и чувство надежности, безопасности.

Выводы по первой главе

В рамках изучения теоретических аспектов исследования уровня доверия персонала к организации нами были проанализированы теоретические основы понимания доверия как психологического феномена в рамках проведенных ранее научных исследований, определена характеристика доверия персонала

по отношению друг к другу в современных организациях, а также рассмотрены особенности доверия персонала к организации на современном этапе развития общества.

На основе проведенного анализа, нам удалось определить, что доверие - это отношение субъекта к миру, к другим людям, к себе, связанное с переживаниями чувств безопасности, принадлежности, доброты, с осознанием и принятием себя и других людей. Доверие в межличностных отношениях всегда предполагает готовность субъекта к риску: к самораскрытию, обнаружению своей уязвимости перед партнером в условиях неопределенности, которая всегда присутствует в отношениях независимо от их продолжительности. Рациональная сторона доверия базируется на оценке предсказуемости и надежности партнера, в то время как нерациональная составляющая заключает в себе веру в то, что партнер будет действовать во благо субъекту в настоящее время и в будущем. Отдельными важнейшими аспектами феномена доверия являются доверие к себе и миру. Доверие к себе базируется на осознании и принятии своего жизненного опыта, ощущении источника силы и поддержки в самом себе, способности полагаться на свой ресурс в ситуации неопределенности. Доверие к миру основывается на отношении к нему как к благожелательному, принимающему. Ядром доверия к миру является ощущение себя как части мира. Доверие является условием гармоничных отношений с миром и самим собой, барьером на пути возникновения асоциального поведения.

Доверие сотрудников по отношению друг к другу в рамках современных организаций оказывает существенное влияние на многие происходящие в них процессы и влияет на эффективность и результативность ее деятельности. Основными факторами, формирующими доверие в организации между сотрудниками, являются:

- накопленный опыт совместной работы, преодоления сложных ситуаций;
- честность, выполнение обещаний, соблюдение деловой этики, общность человеческих ценностей;
- полнота, своевременность, доступность и качественность информации, проходящей через адекватные каналы коммуникации;
- взаимоуважение коллег по работе.

На современном этапе развития общества, можно выделить ряд особенностей в вопросах доверия персонала к организации.

Тенденции в современной профессиональной среде на российском рынке труда демонстрируют, что чем выше социальный статус или положение в служебной иерархии, тем ниже уровень доверия. Так, к коллегам равного статуса сотрудники в современной организации испытывают большее доверие, чем к руководству, в то время как сами руководители обычно переоценивают уровень доверия, которое испытывают к ним подчиненные.

Основными факторами, формирующими определенный уровень доверия персонала к организации можно назвать:

- надежность (преуспевание компании на рынке труда и занимаемый рыночный сегмент, готовность заботиться о своих сотрудниках);

- перспективность (степень развития компании и предоставление возможностей профессионального и должностного роста своим сотрудникам);
- профессионализм (уровень профессионализма коллег и руководства в целом);
- сплоченность (единство персонала компании, способность совместно добиваться решения поставленных задач);
- престижность (статус компании, степень гордости сотрудников за то, что они являются представителями данной организации);
- инновационность (совершенствование навыков работников, систематичность и охват обучением всех уровней персонала);
- социальность (предоставление компании своим работникам широкого спектра социальных гарантий и льгот);
- честность (гарантия компании выполнения всех обещаний и обязательств перед своими сотрудниками, партнерами и клиентами);
- законность (соблюдение требований трудового законодательства, обеспечение безопасности и правовой защиты своим сотрудникам);
- длительность взаимоотношений персонала с данной организацией.

Таким образом, в рамках проведенного анализа теоретических аспектов уровня доверия в современных организациях, мы определили основную сущность и содержание понятия «доверие», определили основные факторы, формирующие доверие в организации между сотрудниками, а также факторы, формирующие определенный уровень доверия персонала к организации. Проведенный анализ позволил нам в достаточной степени сформировать представления о тенденциях развития уровня доверия у персонала к современной организации.

Глава 2 Эмпирическое исследование уровня доверия персонала к организации

2.1 Организация и методы исследования

Исследование уровня доверия персонала к организации проводилось в логике констатирующего эксперимента и включало 3 основных этапа.

1 этап - теоретический анализ научных источников по проблеме исследования: рассмотрены теоретические аспекты доверия как психологического феномена в рамках проведенных ранее научных исследований; определена характеристика особенностей персонала современных организаций; рассмотрены особенности доверия персонала к организации на современном этапе развития общества.

2 этап - организация и проведение эмпирического исследования уровня доверия персонала к организации: качественный и количественный анализ полученных результатов, их интерпретация, описание выявленных особенностей уровня доверия персонала к современной организации.

3 этап - разработка практических рекомендаций для руководителей и сотрудников кадровой службы организации, направленных на повышение уровня доверия персонала к организации

Исследование проводилось на базе ЧУ ДПО «Энергетик» в г. Красноярске. В исследовании приняли участие 28 испытуемых, в возрасте от 30 до 40 лет, имеющих стаж работы в организации не менее 5 лет.

Подробные данные о составе выборки исследования представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Состав выборки испытуемых, принявших участие в эмпирическом исследовании уровня доверия персонала к организации

Кол-во испытуемых	Возраст	Пол	Стаж работы				Уровень образования	
			5 лет	От 5 до 7 лет	От 7 до 10 лет	Более 10 лет		
28	3	30	Мужской – 20 испыт. Женский – 8 испыт.	6 испыт. уемых	10 испытуемых	8 испытуемых	4 испытуемых	Все испытуемые имеют высшее профессиональное образование
	2	32						
	4	33						
	5	35						
	4	36						
	5	38						
	3	39						
	2	40						

Эмпирическая выборка испытуемых, участвующих в исследовании является репрезентативной, поскольку включает испытуемых с разными параметрами и показателями. Так, в выборке отмечается разнообразие по возрастной категории, половой принадлежности, а также по длительности профессионального стажа. Таким образом, общий объем эмпирической выборки составил 28 испытуемых, что позволяет провести достоверный качественный и сравнительный анализ полученных результатов исследования, а также осуществить количественный анализ данных, позволяющий выявить особенности уровня доверия персонала к организации.

С целью проведения эмпирического исследования использовался следующий набор психодиагностических методик:

- 1) Методика «Вера в людей» или Шкала доверия (М. Розенберг);
- 2) Методика оценки доверия/ недоверия сотрудника коллегам и руководителям организации (А. Б. Купрейченко);
- 3) Методика оценки уровня доверия в организации (Р.Б. Шо).

Рассмотрим каждую из представленных методик более подробно.

Методика "Вера в людей" или Шкала доверия М. Розенберга оценивает общее доверие к людям и человеческому сообществу в целом. Согласно теории автора, базовое доверие у человека формируется в самом раннем детстве, и является фундаментом для благополучия и успеха на любом жизненном этапе. Методика представляет собой экспресс-тест и состоит из 3 вопросов, каждый из которых включает 2 варианта ответа. Испытуемому предлагается внимательно прочесть пары суждений опросника и отметить в бланке ответов напротив номера суждения, которое соответствует представлению испытуемого о себе и других людях, используя предложенную шкалу.

Стимульный материал экспресс-теста:

1. Как вы думаете, большинству людей можно доверять или во взаимодействии с другими нужно соблюдать осторожность?
 - а) Большинству людей можно доверять.
 - б) Во взаимодействии с другими нужно соблюдать осторожность.
2. Могли бы вы сказать, что люди чаще всего стремятся быть полезными другим или они думают только о себе?
 - а) Стремятся быть полезными другим.
 - в) Думают только о себе.
3. Как вы думаете, большинство людей попытались бы обмануть вас, если бы им представилась такая возможность, или вели бы себя честно?
 - а) Попытались бы обмануть, если бы им представилась такая возможность.
 - в) Вели бы себя честно.

Обработка результатов осуществляется при помощи легкого ключа: 1А, 2А, 3В. При соответствии ответа испытуемого с ключом он оценивается в 1 балл, при несовпадении – в 0 баллов.

Интерпретация результатов теста:

- 1 балл и меньше – низкий показатель доверия;
- 2 балла – средний показатель доверия;

3 балла – высокий показатель доверия.

Таким образом, данный экспресс-тест позволяет измерить уровень доверия испытуемых к людям в целом, в соответствии с восприятием испытуемого, он может оценивать доверие к людям как в обыденных ситуациях общения и взаимодействия, так и в рамках профессионального взаимодействия.

Методика оценки доверия/ недоверия сотрудника коллегам и руководителям организации (А. Б. Купрейченко) позволяет оценить уровень доверия сотрудника к коллегам и руководителю организации в процессе оценки степени согласия с предложенными утверждениями, где: не согласен - «-», затрудняюсь ответить – «=», согласен – «+». Методика содержит 20 различных утверждений в различных аспектах отражающих уровень доверия к коллегам и руководителю. Испытуемому предлагается сначала оценить каждое утверждение в отношении коллег, а затем в отношении руководителя.

Стимульный материал к методике представлен в таблице 2.

Таблица 2 - Стимульный материал к методике оценки доверия/ недоверия сотрудника коллегам и руководителям организации (А. Б. Купрейченко)

Утверждения	(К)	(Р)
Я выяснил, что он надежен, особенно в тех случаях, которые важны для меня		
У нас одинаковое восприятие мира		
Мне кажется, я хорошо знаю его		
По отношению к нему я испытываю приязнь		
Он хочет создать себе репутацию человека, выполняющего свои обещания		
К сожалению, он не понимает, что ему выгодно выполнить свои обязательства передо мной		
Он всегда придет на помощь, если моим интересам что-то угрожает		
Мы с ним отстаиваем одни и те же принципы		
Мне кажется, я достаточно точно могу предсказать его поведение		
Он мне очень нравится		
Этот человек понимает, что оправдать доверие выгоднее, чем потерять его		
По отношению к нему я чувствую неприязнь		
Он всегда готов предложить мне поддержку		
У нас с ним общие интересы		
Я обычно знаю, как он поступит в определенной ситуации		

Я люблю этого человека		
Он осознает, что если обманет доверие, то потеряет больше, чем выиграет		
Он ненадежен		
Я плохо знаю этого человека		
Он непредсказуем		

Обработка результатов осуществляется при помощи ключа. Так, складываются баллы за ответы «да» на утверждения 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17 и за ответы «нет» на утверждения 6, 12, 18, 19, 20.

Далее подсчитывается общая сумма баллов. Так, максимальное количество баллов по результатам проведения методики – 20 баллов. На основании этого мы выделили следующие градации уровней выраженности доверия к коллегам и руководителю:

менее 6 баллов – низкий уровень;

от 6 до 13 - средний уровень;

14 и более – высокий.

Таким образом, данная методика позволяет изучить уровень доверия сотрудника к коллегам и руководителю организации, что отвечает цели и задачам нашего исследования.

Методика оценки уровня доверия в организации (Р. Б. Шо) позволяет изучить доверие к организации по различным показателям и аспектам. Так, испытуемым предлагаются пары утверждений. Из каждой пары необходимо выбрать то утверждение, которое в большей степени отражает положение дел в организации по мнению испытуемого с помощью предложенной шкалы оценки. Так, чем ближе оценка к выбранному (левому или правому) утверждению, тем в большей степени оно проявляется в организации. В таблице 3 представлен стимульный материал к методике оценки уровня доверия в организации (Р. Б. Шо).

Таблица 3 - Стимульный материал к методике оценки уровня доверия в организации (Р.Б. Шо)

Утверждение	Оценка	Утверждение
...власть и контроль находятся в руках лишь нескольких людей или групп	1 2 3 4 5	...люди на всех уровнях чувствуют себя и действуют как хозяева в бизнесе
...«война» между различными группами — обычное дело	1 2 3 4 5	...различные группы (главное руководство, подразделения) сотрудничают друг с другом

...сотрудники осторожничают и стараются убедиться в том, что не потерпят неудачу	1 2 3 4 5	...сотрудники готовы рисковать лично для того, чтобы способствовать росту бизнеса
...сотрудники поддерживают существующее положение дел и сопротивляются изменениям	1 2 3 4 5	...сотрудники восприимчивы к изменениям и новым методам работы
...сотрудники не будут выражать свои истинные мысли или чувства	1 2 3 4 5	...сотрудники чувствуют себя свободными в выражении своих взглядов, даже если они отличаются от взглядов большинства
...никто не берет на себя ответственности за ошибки, и со временем они повторяются	1 2 3 4 5	...сотрудники признают свои ошибки и учатся на них
...много контроля и ограничений в отношении того, что можно делать	1 2 3 4 5	...сотрудникам дана необходимая свобода действий для выполнения работы
В целом в организации очень низкий уровень доверия	1 2 3 4 5	В целом в организации очень высокий уровень доверия

Обработка полученных результатов осуществляется посредством подсчета суммы набранных баллов по каждой паре утверждений.

Так, по результатам оценки общего балла по методике, определяются уровни доверия испытуемого к организации:

Низкий уровень - 8-18 баллов;

Средний уровень - 19-29 баллов;

Высокий уровень - 30-40 баллов.

Так, методика оценки уровня доверия в организации Р. Б. Шо позволяет исследовать уровень доверия сотрудника к организации через оценку им отдельных аспектов организации труда в компании.

Таким образом, на основе подробного рассмотрения структуры и предназначения методик, включенных в предлагаемую диагностическую программу эмпирического исследования, можем сделать вывод о том, что проведение психодиагностического исследования с ее использованием позволит всесторонне и комплексно изучить уровень доверия персонала к организации на современном этапе развития общества.

2.2 Анализ результатов исследования уровня доверия персонала к организации

Первым шагом в рамках эмпирического исследования уровня доверия персонала к организации было изучение общего уровня доверия испытуемых к миру в целом при помощи методики «Вера в людей» или Шкала доверия (М. Розенберг). Так, на рисунке 1 представлены результаты средних значений в выборке испытуемых по изучаемым показателям доверия к людям.

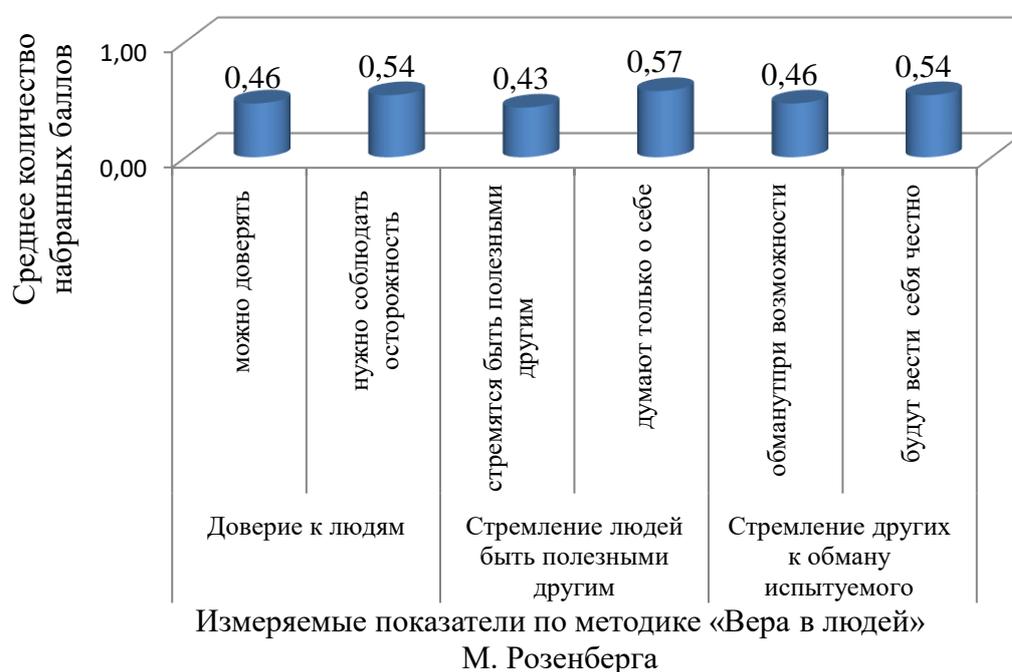


Рисунок 1 - Средние значения в выборке испытуемых по изучаемым показателям доверия к людям

Анализируя представленные результаты, можем отметить показатели, в отношении которых отмечается самый высокий и самый низкий средний балл. Так, мы видим, что наиболее высокий средний показатель в выборке испытуемых отмечается по ответу испытуемых о том, что люди в большинстве своем думают только о себе. Так, большинство испытуемых убеждены, что людьми правят эгоистические тенденции, и каждый склонен заботиться в большей степени только себе (0,57), в то время как в отношении утверждения о том, что окружающие стремятся быть полезными другим и проявлять заботу об окружающих отмечается среднее значение, равное 0,43 балла (наименьший уровень среднего значения по всем изучаемым показателям).

Следующими по уровню выраженности (0,54) являются утверждения, отражающие позиции о том, что во взаимодействии с людьми необходимо

соблюдать осторожность и о том, что скорее большинство людей предпочтут вести себя честно, даже если представится возможность обмануть. Здесь мы можем видеть, что испытуемые хоть и считают, что жить необходимо в соответствии с принципом «доверяй, но проверяй», тем не менее, сохраняют веру в честность и добросовестность людей. При этом, противоположные утверждения данным позициям также имеют одинаковый уровень выраженности – 0,46 баллов. Испытуемые в меньшей степени склонны считать, что людям можно доверять, и в меньшей степени считают, что при возможности большинство людей попытаются их обмануть.

Обратимся к анализу результатов, полученных по итогам проведения данной методики в процентном соотношении выраженности уровня доверия к людям в целом (рисунок 2)

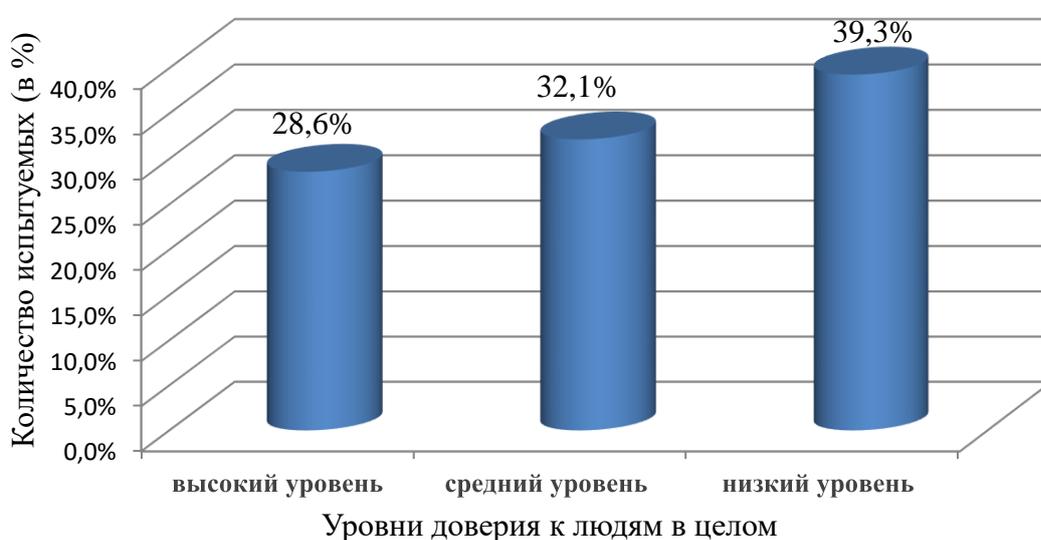


Рисунок 2 - Количество испытуемых с различными уровнями доверия к людям (в %)

Так, анализ представленных данных позволяет нам увидеть, что большинство испытуемых (39,3%) отличаются низким уровнем доверия к людям. В ответах таких испытуемых суммарных балл при сверке с ключом составляет 1-0 баллов. Такие испытуемые в большинстве своем не считают, что людям можно доверять, придерживаются мнения о том, что большинство людей действуют лишь в своих эгоистических интересах, и вероятнее всего, в случае представившейся возможности будут склонны к обману и недобропорядочности. Такое отношение к людям может быть связано с тенденциями, происходящими в обществе, которые нередко отражают уровень потребительского отношения людей друг к другу.

Средний уровень доверия к людям отмечается среди 32,1% испытуемых. Такие люди, как правило, относятся к людям с умеренной долей доверия, допуская, что окружающие в любой момент могут совершить обман или повести себя исключительно руководствуясь только своими интересами.

Высокий уровень доверия к окружающим людям отмечается у 28,6% испытуемых, которые полностью доверяют окружающим, считая что другие в большей степени склонны заботиться об окружающих, нежели действовать исключительно в соответствии с собственными эгоистическими побуждениями. Также такие испытуемые убеждены, что большинство людей не способны пойти на обман, даже если им представится такая возможность.

Проанализируем результаты испытуемых, полученные по итогам проведения методики оценки доверия/ недоверия сотрудника к коллегам и руководителям организации (А.Б. Купрейченко). Так, на рисунке 3 представлены средние значения показателей доверия испытуемых в выборке к коллегам и руководителю.

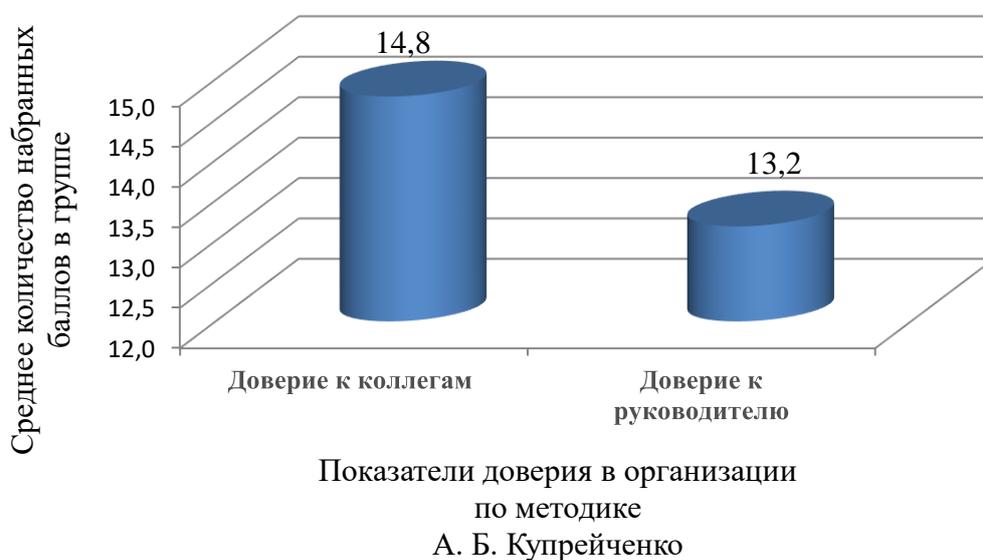


Рисунок 3 - Средние значения показателей доверия испытуемых в выборке к коллегам и руководителю

Анализируя представленные результаты можем видеть, что средний уровень доверия к коллегам в организации (14,8) у сотрудников заметно выше, чем уровень доверия к руководителю (13,2). Так, испытуемые в большей степени отмечают, что с коллегами у них достаточно схожее восприятие мира, имеется общность интересов. Испытуемые указывают, что хорошо знают своих коллег, уверены, что именно коллеги первыми придут на помощь, если интересам сотрудника что-то угрожает, а также отмечают, что коллегам выгоднее оправдать доверие, чем потерять его.

В отношении руководителя большинство испытуемых отмечают, что считают его надежным, особенно в тех случаях, которые важны для сотрудников, и убеждены в том, что руководитель хочет создать себе репутацию человека, выполняющего свои обещания. Одновременно с этим, испытуемые считают, что руководитель осознает, что если обманет доверие, то потеряет больше, чем выиграет, а также указывают, что плохо знают руководителя и считают его в достаточной степени непредсказуемым. Именно

поэтому большинство испытуемых склонны в большей степени доверять своим коллегам, чем руководителю.

Проанализируем результаты данной методики по количеству испытуемых с высоким, средним и низким уровнем доверия к коллегам и руководителю (рисунок 4)

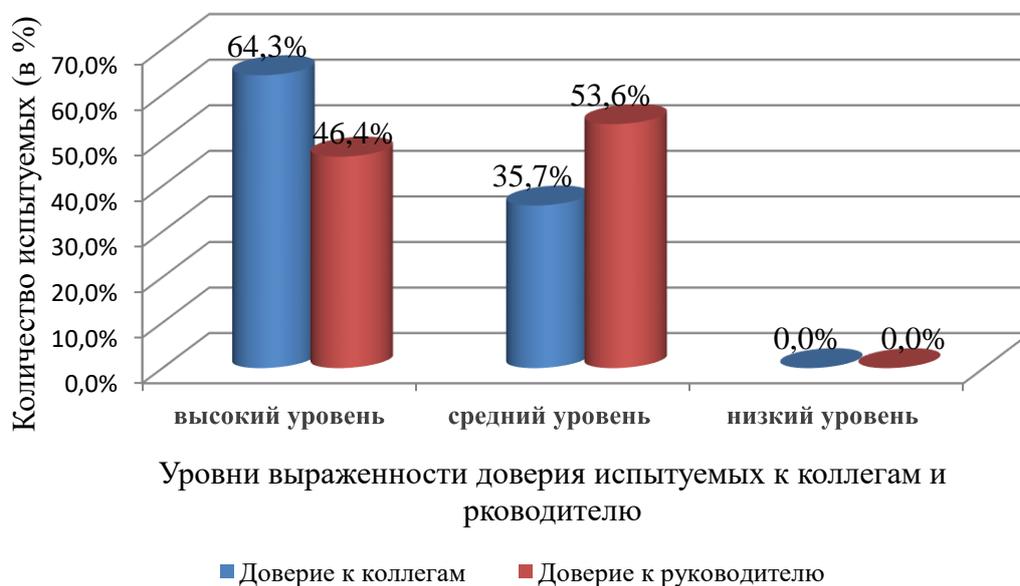


Рисунок 4 - Количество испытуемых с разными уровнями доверия к коллегам и руководителю организации

Согласно данным, представленным на рисунке 4, можем отметить, что по результатам анализа и обработки данных полученных по итогам проведения методики, среди испытуемых не выявилось низкого уровня доверия к организации (как в отношении коллег, так и в отношении руководителей). Среди большинства испытуемых отмечается высокий уровень доверия к коллегам (64,3%), в то время как средний уровень доверия к коллегам отмечается среди 35,7% испытуемых. Это свидетельствует о том, что испытуемые в большинстве своем отличают высоким уровнем доверия к сотрудникам организации, что может также указывать на наличии благоприятного социально-психологического климата в коллективе.

В отношении доверия к руководителю среди испытуемых отмечается преобладание среднего уровня доверия (53,6%), в то время как высокий уровень доверия к руководителю отмечается среди 46,4% испытуемых.

Таким образом, по итогам анализа результатов методики изучения доверия/ недоверия сотрудника к коллегам и руководителям организации (А. Б. Купрейченко) можем сделать вывод о том, что у сотрудников отмечается достаточно высокий уровень доверия к организации, поскольку не выявлен среди испытуемых низкий уровень доверия к коллегам и руководителю, и отмечается преобладание высокого и среднего уровней доверия к сотрудникам и руководителям организации.

Обратимся к анализу результатов по методике оценки уровня доверия в организации (Р.Б. Шо), позволяющей изучить доверие к организации по различным показателям и аспектам. По результатам проведения данной методики измеряется общий уровень доверия в организации. На рисунке 5 представлено количество испытуемых с различным уровнем доверия к организации.

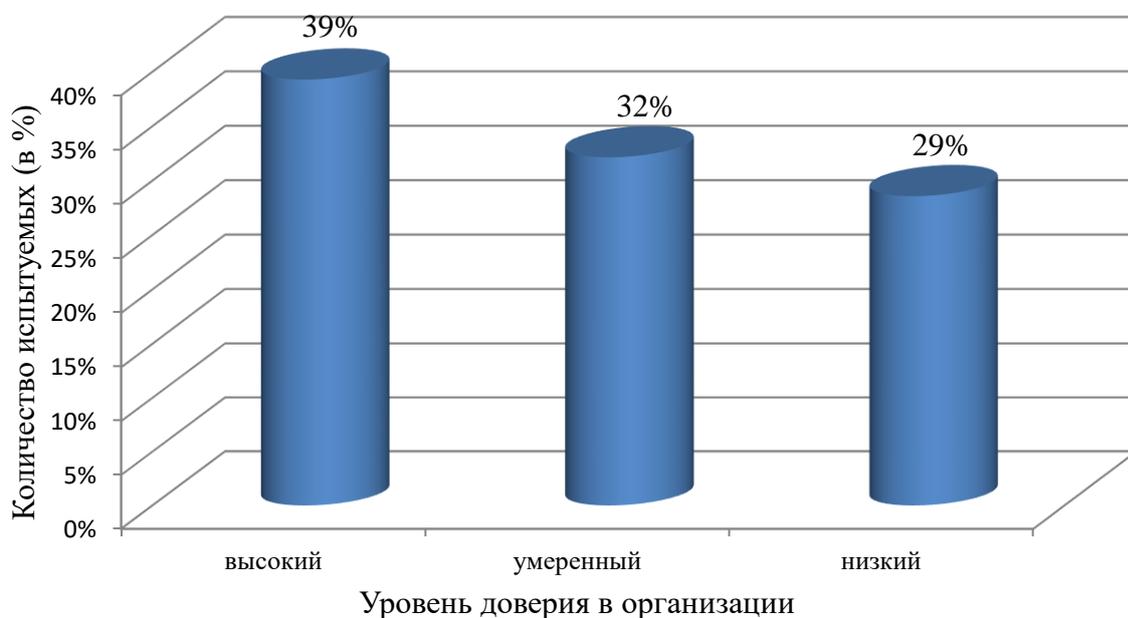


Рисунок 5 - Количество испытуемых с различным уровнем доверия к организации по результатам проведения методики оценки уровня доверия в организации (Р.Б. Шо)

Данные, представленные на рисунке 5 свидетельствуют о том, что наибольшее количество испытуемых (39%) характеризуется высоким общим уровнем доверия к организации. Большинство испытуемых с высоким уровнем доверия к организации отмечают, что различные группы (главное руководство, подразделения) сотрудничают друг с другом, указывают на то, что сотрудники чувствуют себя свободными в выражении своих взглядов, даже если они отличаются от взглядов большинства. Также большая часть испытуемых с высоким уровнем доверия к организации отмечают, что сотрудникам дана необходимая свобода действий для выполнения работы и подчеркивают, что в организации преобладает очень высокий уровень доверия.

Умеренный уровень доверия отмечается среди 32% испытуемых. Такие сотрудники в большинстве своем указывают, что работники восприимчивы к изменениям и новым методам работы в организации, признают свои ошибки и учатся на них, а также отмечают, что в организации преобладает средний уровень доверия.

Низкий уровень доверия к организации отмечается у 29% испытуемых. Такие работники отмечают, что власть и контроль в организации находятся в руках лишь нескольких людей или групп, также сотрудники указывают, что

никто не берет на себя ответственности за ошибки, и со временем они повторяются. Кроме этого, сотрудники с низким уровнем доверия к организации отмечают, что работники в большинстве своем не выражают свои истинные мысли или чувства. Также испытуемые отмечают, что в организации преобладает контроль и ограничения в отношении того, что можно делать и подчеркивают, что в целом в организации отмечается низкий уровень доверия.

Так, несмотря на то, что наиболее высокий процент испытуемых отличается высоким уровнем доверия к организации (39%), сотрудников с низким уровнем доверия также выявилось не мало (29%). Это говорит о том, что уровень доверия к организации распределен примерно равномерно среди сотрудников компании.

Таким образом, по результатам проведенного качественного анализа исследования уровня доверия к организации у современных сотрудников, мы сделали ряд выводов:

- большинство испытуемых убеждены, что людьми правят эгоистические тенденции, и отмечают, что во взаимодействии с людьми необходимо соблюдать осторожность, при этом считают, что большинство людей скорее предпочтут вести себя честно, даже если представится возможность обмануть;

- большинство испытуемых отличаются низким и средним уровнем доверия к людям;

- среди большинства респондентов средний показатель уровня доверия к коллегам в организации заметно выше, чем уровень доверия к руководителю;

- большинство сотрудников обладают высоким уровнем доверия к коллегам;

- большая часть респондентов обладает средним уровнем доверия к руководителю;

- наибольшее количество испытуемых характеризуется высоким и умеренным общим уровнем доверия к организации.

Особенности уровня доверия персонала к организации выявлялись нами при помощи корреляционного анализа, позволяющего определить силу и направление связи между такими переменными, как уровень доверия к людям в целом и уровнем доверия сотрудников к организации.

Так, в таблице 4 представлены результаты проведенного корреляционного анализа изучаемых переменных, полученные при помощи применения коэффициента корреляции Пирсона.

Таблица 4 - Результаты оценки корреляционной связи между доверием сотрудников организации к людям в целом и доверием к организации при помощи коэффициента корреляции Пирсона.

Изучаемые переменные		Доверие к людям		Стремление людей быть полезными другим		Стремление других к обману испытуемого	
		можно доверять	нужно соблюдать осторожность	стремятся быть полезными другим	думают только о себе	Обманут при возможности	будут вести себя честно
Показатели доверия к организации	Доверие к коллегам	0,743 (p=0,01)	-0,743 (p=0,01)	0,343	-0,343	-0,636 (p=0,01)	0,636 (p=0,01)
	Доверие к руководителю	0,653 (p=0,01)	-0,653 (p=0,01)	0,310	-0,310	-0,588 (p=0,01)	0,588 (p=0,01)
	Уровень доверия в организации	0,832 (p=0,01)	-0,832 (p=0,01)	0,634 (p=0,01)	-0,634 (p=0,01)	-0,719 (p=0,01)	0,719 (p=0,01)

Согласно произведенным расчетам и результатам, представленным в таблице 4, можем сделать вывод о том, что имеется ряд значимых взаимосвязей между уровнем доверия испытуемых к людям в целом и уровнем доверия к организации, имеющих высокий уровень достоверности ($p=0,01$).

Рассмотрим выявленные связи в порядке, определяющем силу (тесноту) изучаемых переменных.

Обнаружена сильная прямая связь между убеждением испытуемых в том, что людям можно доверять и уровнем доверия в организации ($r=0,832$ при $p=0,01$). Это свидетельствует о том, что более высокий уровень доверия к организации отмечается у тех сотрудников, которые в достаточно высокой степени склонны доверять людям в целом. Одновременно с этим выявилась сильная обратная связь между уровнем доверия к организации и убеждением, что по отношению к людям необходимо по большей части проявлять осторожность ($r=-0,832$ при $p=0,01$), что указывает на низкий уровень доверия к ним. Так, у испытуемых с более высоким уровнем недоверия к окружающим людям отмечается более низкий уровень доверия к организации.

Кроме этого, выявлена прямая сильная связь между убеждением испытуемых в том, что людям можно доверять и уровнем доверия сотрудников к коллегам в организации ($r=0,743$ при $p=0,01$). Это также свидетельствует о том, что чем больше сотрудники доверяют окружающим людям в целом, тем в большей степени они доверяют коллегам в своей организации. Одновременно с этим, выявлена сильная обратная связь между уровнем доверия к коллегам и уровнем недоверия к людям в целом ($r=-0,743$ при $p=0,01$), что подтверждает: чем выше уровень недоверия к окружающим людям, тем ниже уровень доверия к коллегам по работе.

Выявлена прямая сильная связь между убеждением испытуемых в том, что в большинстве своем люди склонны вести себя честно и уровнем доверия сотрудников к организации ($r=0,719$ при $p=0,01$), а также – обратная сильная связь между убеждением в том, что при возможности большинство людей склонны к обману и уровнем доверия к организации ($r=-0,719$ при $p=0,01$). Данные связи позволяют нам сделать вывод о том, что чем выше у испытуемых степень веры в честность людей, тем выше их уровень доверия к организации в целом.

Обнаружена умеренная прямая связь между доверием к руководителю и уровнем убежденности в том, что людям можно доверять ($r=0,653$ при $p=0,01$), и одновременно с этим – умеренная обратная связь уровня доверия к руководителю с убеждением в том, что в отношениях с людьми необходимо быть осторожным ($r=-0,653$ при $p=0,01$). Обнаруженные связи свидетельствуют о том, что чем выше у испытуемых уровень доверия к людям в целом, тем выше их уровень доверия к руководителю организации, и наоборот: низкий уровень доверия к людям соответствует низкому уровню доверия к руководителю организации.

Выявлена прямая умеренная связь уровня доверия испытуемых к коллегам и уровня убежденности в том, что в большинстве своем люди склонны вести себя честно ($r=0,636$ при $p=0,01$). Также имеется обратная прямая связь уровня доверия испытуемых к коллегам и уровня убежденности в том, что люди склонны обманывать, если им представляется такая возможность ($r=-0,636$ при $p=0,01$). Это указывает на то, что чем выше степень веры испытуемых в честность людей в целом, тем выше их уровень доверия к своим коллегам в организации.

Также установлена умеренная прямая связь между убеждением испытуемых в том, что большинство людей стремятся быть полезными окружающим и уровнем доверия сотрудников к организации ($r=0,634$ при $p=0,01$), а также умеренная обратная связь между убеждением испытуемых в том, что люди склонны думать только о себе и уровнем доверия к организации ($r=-0,634$ при $p=0,01$). Данные связи свидетельствуют о том, что чем выше у испытуемых степень убежденности в бескорыстности намерений окружающих и стремлении их быть полезными для других, тем выше уровень доверия сотрудников к организации.

Кроме этого, была выявлена умеренная обратная связь между убежденностью в том, что люди склонны обманывать друг друга при

появившейся возможности и уровнем доверия к руководителю организации ($r=-0,588$ при $p=0,01$), а также умеренная прямая связь между убеждением испытуемых в честности окружающих людей и уровнем их доверия к руководителю организации ($r=0,588$ при $p=0,01$). Так, выявленные взаимосвязи свидетельствуют о том, что чем выше вера испытуемых в честность и порядочность людей в целом, тем выше их уровень доверия к руководителю организации.

Таким образом, анализ корреляционной связи между уровнем доверия испытуемых к людям в целом и уровнем доверия сотрудников к организации свидетельствует о том, что в случаях, когда в организации отсутствуют острые и открытые конфликты, по большей части, доверие персонала к организации определяется их доверием к людям и к миру в целом. Иными словами, доверие сотрудников к организации лежит в первую очередь, в области их личных мировоззренческих установок по отношению к миру и окружающим людям.

Так, полученные результаты исследования указывают на необходимость разработки практических рекомендаций по работе с персоналом, направленных на повышение уровня доверия к людям в целом, что соответственно, повлияет на повышение уровня доверия испытуемых к организации.

2.3 Практические рекомендации для руководителей и сотрудников кадровой службы организации с целью повышения уровня доверия персонала к организации

По итогам проведенного исследования, нам удалось установить, что доверие персонала к организации зависит, по большей части, от индивидуального уровня доверия каждого сотрудника к окружающим людям и миру в целом. Так, работа по развитию доверия сотрудников к организации будет в первую очередь направлена на развитие уровня доверия сотрудников к миру в целом, что также напрямую связано и с уровнем доверия человека к самому себе.

В связи с этим мы разработали ряд практических рекомендаций для руководителей и сотрудников кадровой службы позволяющих оптимальным образом организовать работу по развитию уровня доверия персонала к организации.

1. Организация разного рода деятельности по повышению благоприятного уровня социально-психологического климата в коллективе. Для этого можно проводить различные тренинги личностного роста, тренинги сензитивности, участвуя в которых, сотрудники и руководители организации смогут выходить за рамки исключительно профессионального взаимодействия

и смогут узнавать друг друга как людей в повседневной жизни. Это позволит до определенного уровня стереть границы формальности общения и взаимодействия и продемонстрировать всем сотрудникам организации, что каждый клонен сталкиваться со сложными ситуациями, страхами, неуверенностями, которые не позволяют в достаточной степени им быть достаточно эффективными в тех или иных ситуациях. Рефлексия участников позволит сотрудникам раскрыться и обрести определенный уровень доверия к группе.

2. Проведение мониторинга уровня доверия сотрудников к организации. В рамках мониторинга необходимо попытаться совершить попытку охватить все важнейшие направления деятельности и особенности взаимодействия в рамках организации, так или иначе связанные с вопросами доверия. Мониторинг также должен включать ряд открытых вопросов, благодаря которым, каждый сотрудник смог бы выразить свое собственное видение причин возникающих разногласий в коллективе, а также раскрыть те препятствия, которые, по мнению каждого сотрудника, стоят на пути достижения необходимого уровня доверия в организации: у сотрудников по отношению друг к другу, а также у сотрудников по отношению к руководству.

3. Организация и проведение с сотрудниками различных видов и форм командной работы. Командная работа должна подразумевать повышение доверия сотрудников друг к другу за счет воспроизведения ими в деятельности взаиморазделяемых норм и ценностей организации, что также будет облегчать сам процесс труда и способствовать достижению наиболее эффективных результатов. Командная работа может быть организована в форме какого-то отдельного направления деятельности, которое можно вписать в ежедневный распорядок дня сотрудников. Или же такую работу можно организовывать за счет выдачи особых заданий сотрудникам организации, выполнение которых подразумевает слаженность и последовательность действий каждого члена коллектива, в результате чего будет развиваться согласованность действий сотрудников между собой и сплоченность коллектива в целом.

4. Проведение самодиагностики сотрудников на определение уровня доверия к миру и к окружающим людям. Необходимо, чтобы сотрудники, имеющие трудности в вопросах доверия самостоятельно пришли к выводу о том, что такая проблема имеет место быть. Зачастую, проблема доверия лежит в мировоззренческих установках личности и нередко рождает другие иррациональные установки и жизненные принципы, которые мешают человеку добиваться успеха и достигать удовлетворенности от процесса общения и взаимодействия с окружающими, да удовлетворенности жизнью в целом. Так или иначе, каждый человек стремится к обретению полноты во взаимоотношениях с другими и достижению удовлетворенности жизни, и именно установки, заставляющие человека не доверять окружающим, делают его несчастным. Важно, чтобы человек признал их наличие, и осознал, насколько они мешают ему добиваться определенных результатов в жизни.

5. Организация индивидуальных форм работы по преодолению уровня недоверия к окружающему миру. Индивидуальная работа может быть

организована в форме психологических консультаций, психокоррекционных и психотерапевтических сеансов. Проведение индивидуальных форм работы необходимо именно в целях преодоления недоверия у клиента к окружающим и миру в целом, а также в целях обретения доверия к самому себе и внутренней уверенности. Так, наибольшую эффективность в индивидуальном консультировании в области преодоления недоверия к окружающему миру могут демонстрировать экзистенциальный подход, гуманистический подход и логотерапия. Именно данные направления в психологии позволяют клиенту обратиться внутрь себя и задать себе все необходимые вопросы в области собственных мировоззренческих установок, связанных с уровнем доверия людям, миру и жизни в целом. Консультанту необходимо использовать различные техники, представленные в рамках данных направлений в психологии в процессе консультирования, что позволит запустить процессы самораскрытия клиента и побудить в нем стремление к поиску ответов на вопросы о доверии и недоверии и их источниках. Мировоззренческие установки являются основным фундаментом, опорой человека в процессе всей его жизни. Так, когда человек имеет такой прочный фундамент в виде базового доверия к миру, он может наиболее эффективным образом взаимодействовать с ним, четко понимая направленность своих действий, их последствия и добиваясь желаемых результатов. Обретая доверие к миру и окружающим человек также обретает согласованность своих мыслей, чувств, поступков и реакций. Иными словами, преодоление причин недоверия к людям и миру в целом позволит профессионалу определить личную жизненную позицию и сформировать новые рациональные установки, основанные на доверии, и эффективно использовать их в своей повседневной и профессиональной деятельности.

6. Организация и проведение с сотрудниками специальных упражнений, направленных на преодоление недоверия к миру. Такие упражнения могут осуществляться как в рамках индивидуальной, так и в рамках групповых форм работы. Прежде всего, сотрудникам с низким уровнем доверия необходимо предлагать упражнения, направленные на возвращение к моментам формирования отрицательного опыта недоверия, в результате чего осуществляется прояснение, какие именно события и ситуации послужили этому, т.е. устанавливается их источник. Так, сотрудникам можно предложить мысленно вернуться в те прошлые моменты жизни и мысленно «переиграть» их иначе, в свою пользу. Для этого необходимо использовать прием позитивного мышления и поиска выгод в любой ситуации. После этого, необходимо «отпустить» тот негативный опыт, в котором некогда сформировалась установка недоверия к миру, что позволит клиенту осознать то, что он может всегда выбрать позицию доверия, даже после свершения негативного опыта. В процессе других упражнений можно предлагать сотрудникам прописать по пунктам все те стереотипы и установки, которые возникают у них по вопросам доверия, в повседневной и профессиональной деятельности. Далее работа с иррациональными установками может осуществляться при помощи детального, последовательного разбора того, как они работают и какие последствия имеют,

поиск возможностей опровержения негативных установок. Также одним из эффективных упражнений будет являться составление списка положительных примеров, когда люди не нарушали доверие клиента по отношению к нему. Клиенту предлагается завести специальный блокнот, в котором он сможет ежедневно фиксировать такие примеры, и иметь возможность их перечитывать – это будет укреплять фундамент, основу доверия на примерах из повседневной жизни, что позволит формировать новые установки, связанные с доверием к миру. Кроме этого, клиента необходимо научить такому приему, как «презумпция невиновности» окружающих людей. Так, например, при возникновении разного рода вопросов и разногласий, клиенту необходимо научиться сознательно изначально исходить из позиции того, что партнер с ним абсолютно честен. Это позволит не выискивать признаки обмана со стороны окружающих, а даст возможность убеждаться в честности и добропорядочности большинства людей.

7. Организовать работу по развитию у сотрудников позитивного мышления. Позитивное мышление позволяет людям обращать внимание и концентрироваться на лучших и положительных сторонах происходящего, давая тем самым возможность оставаться в ресурсном состоянии и сохранять бодрость духа, уверенность в себе и веру к окружающим людям и миру. Сотрудникам необходимо дать возможность выработать в себе привычку поддерживать себя одобряющими словами и смотреть на трудности с юмором. Именно такой подход позволяет сохранять положительный эмоциональный фон и вселять веру в себя и свои силы.

8. Развивать у сотрудников проницательность при взаимодействии с людьми. Проницательность – это умение тонко чувствовать людей, их мотивы и настроения при взаимодействии с ними. Так, при высоком уровне проницательности у человека гораздо меньше шансов быть обманутым, ведь он на первых этапах взаимодействия с человеком сможет понимать и чувствовать, можно ли доверять данному собеседнику, в какой степени в каких вопросах. Для того, чтобы не ошибаться в людях, очень важно уметь чувствовать собеседника и доверять собственным ощущениям. При этом, конечно, необходимо помнить, что общее впечатление конечно же может быть обманчивым, но для этого необходимо в процессе взаимодействия уметь задавать нужные вопросы, направлять беседу в русло, в котором наиболее высока вероятность того, что собеседник проявит себя искренне, откроет свои истинные мотивы и устремления. Очень важно уметь также не использовать собственные умения в чувствовании собеседников для «навешивания ярлыков» на окружающих людей. Необходимо помнить, что каждая личность уникальная и многогранна, и мы не можем разгадать ее с первых минут знакомства. Кроме этого, важно помнить, что каждый человек склонен заблуждаться и совершать ошибки, часто не осознавая этого. Это поможет не относиться с агрессией и негативом к людям, которые склонны предавать доверие окружающих. Важно помнить, что каждый действует исходя из своих собственных установок, которые формируются на основе прошлого опыта. Необходимо научить сотрудников в процессе разговора или взаимодействия с другими людьми

обращать внимание на ощущения, которые вызывает собеседник, наблюдать, какие чувства при общении возникают и научиться доверять своим ощущениям, а также проверять их. Так, если преобладает спокойствие или радостное настроение, внутри есть отклик на услышанное, то это знак, что информация является полезной. И наоборот – чувство легкой тревожности, подавленности от взаимодействия с партнером указывает на то, что не стоит доверять сказанному. Также для развития проницательности бывает полезным по окончании беседы мысленно прокрутить весь разговор повторно, что нередко позволяет обязательно нащупать те места, которые особенно важны, понять, на что конкретно необходимо обратить внимание.

9. Обучить сотрудников технике восприятия своих «ошибок» как необходимого и полезного опыта. Это умение позволит сотруднику в большей степени доверять себе и не винить себя в совершении тех или иных жизненных промахов. Так, сотрудникам можно предложить вспомнить ситуацию, в которой, как ему кажется, он совершил ошибку, и проанализировать весь свой дальнейший опыт так или иначе связанный с этой «ошибкой». Конечно, в первую очередь будут отмечены все негативные стороны совершенного действия, возводимого в ранг ошибки, однако важно обратить внимание клиента на положительные стороны полученного опыта. Так, любой опыт несет в себе различные последствия, как негативные, так и позитивные. Но все дело в том, что любой негативный опыт также является путем к заключению необходимых выводов, извлечения весьма полезных уроков. Важно дать клиенту понять, что в той или иной ситуации «потери» не так велики, как могли бы быть, и вовремя извлеченный урок и правильные, рациональные выводы помогут жить более эффективно и радостно. При анализе негативного опыта особое внимание следует уделять установкам, связанным с уровнем доверия: важно чтобы клиент не делал иррациональных выводов, способствующих закрытию и развитию недоверия к окружающим. Важно обращать внимание на то, что частный случай не может иллюстрировать всех людей и мир в целом, необходимо чтобы человек осознал многогранность проявлений в этом мире.

10. Разработка образа идеального уровня доверия в организации, максимально комфортного для сотрудников, и способствующего процессу оптимальной самореализации профессионалов. Такая работа в большей степени будет направлена на формирование представлений о том, какая должна быть организация и отношения в ней, благодаря чему сотрудник мог бы чувствовать себя безопасно и уверенно. Здесь рассматриваются аспекты взаимоотношений сотрудников друг с другом, а также взаимодействия коллектива с руководством, и индивидуальных взаимоотношений сотрудника с руководителем. Разработка образа идеальной системы взаимоотношений в организации должна осуществляться в неразрывной связи со спецификой данной организации, с учетом нюансов ее производства, условий труда, особенностей взаимодействия с коллегами и клиентами, спецификой взаимоотношений с руководством, кругом выполняемых сотрудником обязанностей. Иными словами, в процессе такой работы, профессионал выделяет те проблемные моменты, которые лично для него являются

препятствием для достижения необходимого уровня доверия в условиях данной организации. Помимо этого, в процессе данной работы профессионал также размышляет над тем, как можно было бы изменить ситуацию, обусловленную наличием тех или иных препятствий в достижении оптимального уровня доверия и профессионального развития сотрудников. Иными словами, сотрудники рассматривают недостатки и проблемы организации, связанные с уровнем доверия, как бы изнутри, предлагая возможные варианты разрешения имеющихся проблем. Это позволяет значительно расширить кругозор самих сотрудников, на время заняв позицию руководителя и предложить различные варианты оптимизации взаимодействия в организации. Одновременно с этим, руководство может учесть пожелания сотрудников и преобразовать, оптимизировать тем или иным образом систему взаимодействий в организации.

Таким образом, использование в практической деятельности работы с персоналом данных рекомендаций позволит качественно улучшить взаимоотношения в организации и тем самым способствовать повышению уровня доверия сотрудников к организации.

Выводы по второй главе

Проведение эмпирического исследования уровня доверия к организации позволило нам осуществить качественный и количественный анализ данных, в результате чего был сделан ряд важнейших выводов.

Так, по результатам проведенного качественного анализа исследования уровня доверия персонала ЧУ ДПО «Энергетик» к организации мы выявили, что большинство испытуемых убеждены, что людьми правят эгоистические тенденции. Сотрудники отмечают, что во взаимодействии с людьми необходимо соблюдать осторожность, однако при этом считают, что большинство людей скорее предпочтут вести себя честно, даже если представится возможность обмануть. По результатам изучения общего уровня доверия к людям и миру в целом выявилось, что большинство испытуемых отличаются низким и средним уровнем доверия к людям.

Изучение доверия персонала к сотрудникам и руководству организации позволило нам отметить, что среди большинства респондентов средний показатель уровня доверия к коллегам в организации заметно выше, чем уровень доверия к руководителю. Так, большинство сотрудников обладают высоким уровнем доверия к коллегам, в то время как по отношению к руководителю большинство испытуемых отличаются средним уровнем доверия. При оценке уровня доверия к организации в целом, было отмечено, что наибольшее количество испытуемых характеризуется высоким и умеренным общим уровнем доверия к организации.

Особенности уровня доверия персонала к организации выявлялись при помощи корреляционного анализа, позволяющего определить силу и

направление связи между такими переменными, как уровень доверия к людям в целом и уровнем доверия сотрудников к организации.

При помощи коэффициента корреляции Пирсона обнаружены сильные и умеренные прямые связи между убеждением испытуемых в том, что людям можно доверять и уровнями доверия к коллегам, руководителю и организации в целом. Одновременно с этим, были выявлены 2 сильные и одна умеренная связь между убеждением испытуемых в том, что по отношению к людям необходимо проявлять осторожность и уровнями доверия к коллегам, руководителю и организации в целом.

Также были выявлены обратные связи между убеждением в том, что людям свойственно обманывать друг друга при выдвинутой возможности и уровнем доверия к коллегам, к руководству и организации в целом. А также обнаружены прямые связи убеждения в том, что в большинстве своем людям свойственно вести себя честно с уровнями доверия персонала к коллегам, к руководству и организации в целом.

Кроме этого, была выявлена умеренная прямая связь между убеждением сотрудников в том, что люди стремятся быть полезными другим и уровнем доверия к организации, а также умеренная обратная связь убеждения о том, что люди думают только о себе и уровнем доверия к организации.

Так, выявленные связи указывают на то, что в большинстве своем, уровень доверия персонала к организации связан с общим уровнем доверия сотрудников к людям в целом. На основании этого, можем сделать вывод о том, что выдвинутая нами гипотеза полностью подтвердилась. Исходя из полученных результатов исследования, выявилась необходимость в разработке практических рекомендаций для руководителей и сотрудников кадровой службы организации с целью повышения уровня доверия персонала к организации. В основу рекомендаций легли положения о том, что доверие к организации основано на уровне имеющегося уровня базового доверия каждого сотрудника организации к миру в целом. Так, рекомендации к проведению работы с персоналом в данном направлении основаны на развитии доверия к людям в целом и самому себе, и плавно перетекают в плоскость профессионального взаимодействия в рамках организации. В рекомендациях отражены основные направления и аспекты работы с персоналом:

- повышение благоприятного уровня социально-психологического климата в коллективе;
- мониторинг уровня доверия сотрудников к организации;
- проведение с сотрудниками различных видов и форм командной работы;
- проведение самодиагностики сотрудников на определение уровня доверия к миру и к окружающим людям;
- организация индивидуальных форм работы по преодолению уровня недоверия к окружающему миру;
- организация и проведение с сотрудниками специальных упражнений, направленных на преодоление недоверия к миру;
- развитие у сотрудников позитивного мышления;

- развитие у сотрудников проницательности при взаимодействии с людьми;
- обучение сотрудников технике восприятия своих «ошибок» как необходимого и полезного опыта;
- разработка образа идеального уровня доверия в организации, максимально комфортного для сотрудников.

Использование в работе с персоналом данных практических рекомендаций позволит качественно улучшить взаимоотношения в организации и тем самым способствовать повышению уровня доверия сотрудников к организации.

Проведенное эмпирическое исследование позволило выявить основные важнейшие тенденции в организации, связанные с уровнем доверия сотрудников к организации в целом, а также другим коллегам и руководству в частности. Определены проблемные стороны взаимодействия, описаны особенности уровня доверия персонала к организации, разработаны практические рекомендации по повышению уровня доверия персонала к организации.

Заключение

В ходе данного исследования был решен определенный ряд поставленных исследовательских задач, направленных на достижение цели исследования – изучение уровня доверия персонала к организации в современных социально-экономических условиях общества.

Так, нами были изучены теоретические аспекты доверия как психологического феномена в рамках проведенных ранее научных исследований, в результате чего, было определено, что доверие - это отношение субъекта к миру, к другим людям, к себе, связанное с переживаниями чувств безопасности, принадлежности, доброты, с осознанием и принятием себя и других людей. Отдельными важнейшими аспектами феномена доверия являются доверие к себе и миру. Доверие к себе базируется на осознании и принятии своего жизненного опыта, ощущении источника силы и поддержки в самом себе, способности полагаться на свой ресурс в ситуации неопределенности. Доверие к миру основывается на отношении к нему как к благожелательному, принимающему. Таким образом, мы сделали вывод о том, что доверие является условием гармоничных отношений человека с миром и самим собой.

Также в процессе теоретического анализа научной литературы определена характеристика доверия персонала по отношению друг к другу в современных организациях. Так, доверие сотрудников по отношению друг к другу в рамках современных организаций оказывает существенное влияние на многие происходящие в них процессы и влияет на эффективность и результативность ее деятельности. Основными факторами, формирующими доверие в организации между сотрудниками, являются: 1) накопленный опыт совместной работы, преодоления сложных ситуаций; 2) честность, выполнение обещаний, соблюдение деловой этики, общность человеческих ценностей; 3) полнота, своевременность, доступность и качество информации, проходящей через адекватные каналы коммуникации; 4) взаимоуважение коллег по работе.

Кроме этого, на основе анализа научных источников нами были рассмотрены особенности доверия персонала к организации на современном этапе развития общества. Тенденции в современной профессиональной среде на российском рынке труда демонстрируют, что чем выше социальный статус или положение в служебной иерархии, тем ниже уровень доверия. Так, к коллегам равного статуса сотрудники в современной организации испытывают большее доверие, чем к руководству, в то время как сами руководители обычно переоценивают уровень доверия, которое испытывают к ним подчиненные.

Выделены основные факторы, формирующие определенный уровень доверия персонала к организации. Одним из главных факторов можно назвать надежность, т.е. насколько преуспевает компания на рынке и занимает определенный рыночный сегмент, готова заботиться о своих сотрудниках. Следующим фактором является перспективность, означающая в какой степени

сама компания динамично развивается и тем самым предоставляет возможность профессионального и должностного роста своим сотрудникам и наработке деловых связей, создавая их будущее. Такой фактор как профессионализм, отражает насколько интересно и полезно сотруднику работать в организации с точки зрения профессионализма коллег и руководства в целом. Фактор сплоченности, отражает единство персонала компании, что позволяет добиваться решения поставленных задач. Престижность, как фактор, отражает можно ли гордиться работой в этой организации. Инновационность организации демонстрирует то, какие возможности есть в организации для того чтобы совершенствовать свои навыки работникам, является ли обучение систематическим и охватывает ли все уровни персонала. Социальность, как фактор доверия к организации отражает степень внимания организации к социальным вопросам: предоставляет ли своим работникам широкий спектр социальных гарантий и льгот. Честность, как фактор доверия, отражает гарантии компании в выполнении всех обещаний и обязательств перед своими сотрудниками, партнерами и клиентами. Законность, как фактор доверия к организации отвечает на вопрос соблюдаются ли требования трудового законодательства РФ, что обеспечивает безопасность и правовую защиту своим сотрудникам. Одним из основных факторов доверия к организации на сегодняшний день остается длительность взаимоотношений персонала с данной организацией.

В рамках данного исследования проведена опытно-экспериментальная работа, направленная на изучение уровня доверия персонала к организации.

По результатам проведенного качественного анализа исследования уровня доверия персонала ЧУ ДПО «Энергетик» к организации мы выявили, что большинство испытуемых убеждены, что людьми правят эгоистические тенденции и во взаимодействии с людьми необходимо соблюдать осторожность. Однако при этом сотрудники считают, что большинство людей скорее предпочтут вести себя честно, даже если представится возможность обмануть. По результатам изучения общего уровня доверия к людям и миру в целом выявилось, что большинство испытуемых отличаются низким и средним уровнем доверия к людям.

Изучение доверия персонала к сотрудникам и руководству организации позволило нам отметить, что среди большинства респондентов средний показатель уровня доверия к коллегам в организации заметно выше, чем уровень доверия к руководителю. При оценке уровня доверия к организации в целом, было отмечено, что наибольшее количество испытуемых характеризуется высоким и умеренным общим уровнем доверия к организации.

Особенности уровня доверия персонала к организации выявлялись при помощи корреляционного анализа, позволяющего определить силу и направление связи между такими переменными, как уровень доверия к людям в целом и уровнем доверия сотрудников к организации. Так, выявленные связи указывают на то, что в большинстве своем, уровень доверия персонала к организации связан с общим уровнем доверия сотрудников к людям в целом: чем выше уровень доверия к людям в целом, тем выше уровень доверия

сотрудников к организации. На основании этого, можем сделать вывод о том, что выдвинутая нами гипотеза полностью подтвердилась.

На основе полученных результатов исследования, были разработаны практические рекомендации для руководителей и сотрудников кадровой службы организации с целью повышения уровня доверия персонала к организации. В основу рекомендаций легли положения о том, что доверие к организации основано на уровне имеющегося уровня базового доверия каждого сотрудника организации к миру в целом.. В рекомендациях отражены такие направления и аспекты работы с персоналом как: 1) повышение благоприятного уровня социально-психологического климата в коллективе; 2) мониторинг уровня доверия сотрудников к организации; 3) проведение с сотрудниками различных видов и форм командной работы; 4) проведение самодиагностики сотрудников на определение уровня доверия к миру и к окружающим людям; 5) организация индивидуальных форм работы по преодолению уровня недоверия к окружающему миру; 6) организация и проведение с сотрудниками специальных упражнений, направленных на преодоление недоверия к миру; 7) развитие у сотрудников позитивного мышления; 8) развитие у сотрудников проницательности при взаимодействии с людьми; 9) обучение сотрудников технике восприятия своих «ошибок» как необходимого и полезного опыта; 10) разработка образа идеального уровня доверия в организации, максимально комфортного для сотрудников.

По нашему мнению, использование в работе с персоналом данных практических рекомендаций позволит качественно улучшить взаимоотношения в организации и тем самым способствовать повышению уровня доверия сотрудников к организации.

Таким образом, проведенное исследование позволило выявить основные важнейшие тенденции в организации, связанные с уровнем доверия сотрудников к организации в целом, а также другим коллегам и руководству в частности. Определены проблемные стороны взаимодействия, описаны особенности уровня доверия персонала к организации, разработаны практические рекомендации по повышению уровня доверия персонала к организации.

Список использованных источников

1. Арькова, Т. Ю. Сущность HR-брендинга как механизма позиционирования организации на рынке труда [Текст] / Т. Ю. Арькова. - Известия Волгоградского государственного педагогического университета. - 2011. - 125 - 129 с.
2. Астанина, Н. Б. Развитие представлений о доверии как о психологическом феномене в зарубежной науке [Текст] / Н. Б. Астанина. Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика, 16 (1), 139-143.
3. Афонцев, С. А. Становление рынка в постсоветской России [Текст] / С. А. Афонцева. - М.: Аспект Пресс, 2002. - 250 с.
4. Ахтулов, А. Л. Доверие как феномен социальной реальности [Текст] / А. Л. Ахтулова. - Москва: Финпресс, 2011. - 220 с.
5. Бруковская, О. Н. HR-БРЕНД. 5 шагов к успеху вашей компании [Текст] / О. Н. Бруковская. - СПб. : Питер, 2013. - 259 с.
6. Вебер, М. К. Избранные произведения [Текст] / М. К. Вебер - М. : Прогресс, 1990. - 808 с.
7. Веселов, Ю. В. Доверие и справедливость: моральные основания современного экономического общества [Текст] / Ю. В. Веселов. - М.: Аспект Пресс, 2014. - 263 с.
8. Веселов, Ю. В. Экономика и социология доверия [Текст] / Ю. В. Веселов. - СПб. : Питер, 2014. - 157 с.
9. Галушко, В. Г. Проблема соотношения веры и разума [Текст] / В. Г. Глушко. - СПб. : Питер, 1994. – 270 с.
10. Грановеттер, М. В. Экономическое действие и социальная структура: проблема укорененности [Текст] / М. В. Грановеттер. - Экономическая социология. 2002. № 3. 38-42 с.
11. Давыдов, Ю. Н. Проблема интерпретации рациональности [Текст] / Ю. Н. Давыдов. - Москва: Финпресс, 1996. 71 – 77с.
12. Дубин, Б. В. Институты, сети, ритуалы [Текст] / Б. В. Дубина. – Москва : Финпресс, 2008. - 25-28 с.
13. Зиммель, Г. Созерцание жизни [Текст] / Г. Зиммель. - М. : Юристь, 1996. - 369 с.
14. Зиммель, Г. Как возможно общество [Текст] / Г. Зиммель. - М. : Финпресс, 1994. 114—119 с.
15. Зиммель, Г. Человек как враг [Текст] / Г. Зиммель. - М. : Юрист, 1996. - 607 с.
16. Карасюк, Е. Цепная реакция [Текст] / К. Карасюк. – М. : Финпресс, 2005. - 14-19 с.
17. Ким, Н. В. Роль психологических факторов в управлении персоналом / Н. В. Ким // Вестник Челябинского государственного университета, № 18 (347). - 2014. - 159-164 с.

18. Коулман, Дж. Введение социальной структуры в экономический анализ [Текст] / Дж. Коулман. – М. : Финпресс, 2009. - 33–41 с.
19. Кривоусков, В. В. Концептуализация доверия как социологического феномена / В.В. Кривоусков // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. 2013. №1 (113). – 2014. – 100-123 с.
20. Купрейченко, А. Б. Психология доверия и недоверия. [Текст] / А. Б. Купрейченко. - М. : Институт психологии РАН, 2008. – 225 с.
21. Драпе Э. С. Враги доверия [Текст] / Э. С. Драпе. – М. : Финпресс, 2005. - 34 – 38 с.
22. Ландсберг, М. Коучинг Повышайте собственную эффективность, мотивируя и развивая тех, с кем вы работаете [Текст] / М. Ландсберг. М. : Эксмо, 2006. - 149 с.
23. Лепти, Б. Общество как единое целое. О трех формах анализа социальной целостности [Текст] / Б. Лепти. - Одиссей. Человек в истории. - М. : Сода, 1996. — С. 148—164.
24. Мансуров, Р. Е. HR-брендинг [Текст] / Р. Е. Мансуров. - СПб. : БХВ-Петербург, 2014. – 304 с.
25. Мильнер, Б. З. Теория организации [Текст] / Б. З. Мильнер. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 480 с.
26. Моргунов, Е. Б. Организационное поведение. [Текст] / Моргунов Е. Б. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 318 с.
27. Нестик, Т. А. Доверие в команде: преимущества, риски, методы развития [Текст] / Т.А. Нестик. Справочник по управлению персоналом. - 2005. - № 6. - 29-36 с.
28. Перлз, Ф. Эго, голод и агрессия [Текст] / Ф. Перлз. - М. : Смысл, 2015. - 318 с.
29. Паркинсон, М. Использование психологии в бизнесе [Текст] / М. Паркинсон. М. : Нипро, 2013. - 263 с.
30. Петухов В. Деградация нравов или вербализация страхов? Социальная трансформация, общественная мораль и государство. (1.09.05 <http://www.wciom.ru/article1702>).
31. Ребрилова, Е. С. Психологический контракт как характеристика субъекта труда в контексте социальных условий производственной среды [Текст] / Е. С. Ребрилова. - Тверь, 2009. - 221 с.
32. Роджерс, К. Взгляд на психотерапию. Становление человека [Текст] / К. Роджерс. - М.: Психотерапия, 1994. - 318 с.
33. Сафина, Д. М. Доверие в организации [Текст] / Учен. зап. Казан. ун-та. Сер. Гуманит. науки. 2005. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/doverie-v-organizatsii> (дата обращения: 11.01.2018).
34. Свищев, А. Босс на доверии / А. Свищев // Бизнес-журнал. 2014. №8. – С. 23.

35. Селиванова, Л. И. Психологический контракт как основа формирования HR-бренда организации / Л. И. Селиванова // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2016. №1. – С. 40.
36. Селигмен, А. Проблема доверия [Текст] / А. Селигмен. М. : ИдеяПресс, 2002. – 263 с.
37. Синютин, М. В. Доверие и капиталистическая глобализация: российские метаморфозы [Текст] / М. В. Синютин. - СПб.: Социологическое общество им. М.М. Ковалевского, 2004. – 301 с.
38. Скрипкина, Т. П. Психология доверия: учеб. пособие для студентов высш. пед. учеб. Заведений [Текст] / Т. П. Скрипкина. - М.: Изд. центр «Академия», 2000. - 264 с.
39. Столяр, В. Ю. Доверие как феномен социально-экономической реальности [Текст] / В. Ю. Столяр. - Тверь, : Финпресс, 2008. - 189 с.
40. Теннис, Ф. Общность и общество [Текст] / Ф. Теннис. - М. : Книжный дом «Университет», 2012. - Ч. 1. - 216 - 248 с.
41. Толковый словарь Ожегова. С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. 1949-1992. – 1432 с.
42. Уайтли, Ф. Мотивация [Текст] / Ф. Уайтли. - М.: Изд. дом «Вильямс», 2003. - 160 с.
43. Фукуяма, Ф. Доверие [Текст] / Ф. Фукуяма. М. : АСТ, 2004. – 284 с.
44. Хорни, К. Невроз и развитие личности [Текст] / К. Хорни. - М.: Смысл, 1998. - 374 с.
45. Шо, Р. Б. Ключи к доверию в организации. Результативность. Порядочность. Проявление заботы [Текст] / Р. Б. Шо. - М.: Дело, 2016. - 272 с.
46. Эриксон, Э. Идентичность: юность и кризис [Текст] / Э. Эриксон. - М.: Прогресс, 1996. - 340 с.
47. Lewicki R.J., McAllister D.J., Bies R.J. Trust and distrust: New relationships and realities // Academy of Management Review. - 1998. - Vol. 23. - Is. 3.
48. Lewicki R.J., Stevenson M., Bunker B.V. The three components of interpersonal trust: instrument development and differences across relationships // The Ohio. - 1998. - Vol. 23. - Is. 3.

Приложение А (обязательное)

Иллюстративная часть

Актуальность исследования состоит в поиске ответа на вопрос: каковы особенности уровня доверия персонала к организации в современных социально-экономических условиях общества? Научная новизна и теоретическая значимость исследования обусловлены изучением уровня доверия персонала к современной, малой, развивающейся организации в настоящих условиях социально-экономического развития общества. Полученные результаты исследования могут быть использованы для более глубоких, подробных исследований в области изучения уровня доверия в организации и социально-психологического климата, эффективности деятельности организации в аспекте мотивации сотрудников к профессиональной деятельности и др.

Приложение А (продолжение)

Объект данного исследования - доверие как социально-психологический феномен

Предмет исследования - уровень доверия персонала к современной организации

Цель исследования - изучение уровня доверия персонала к организации в современных социально-экономических условиях общества

Приложение А (продолжение)

Задачи исследования:

- 1) Изучить теоретические аспекты доверия как психологического феномена в рамках проведенных ранее научных исследований
- 2) Определить характеристику доверия персонала по отношению друг к другу в современных организациях
- 3) Рассмотреть особенности доверия персонала к организации на современном этапе развития общества
- 4) Провести эмпирическое исследование уровня доверия персонала к организации
- 5) Разработать практические рекомендации для руководителей и сотрудников кадровой службы организации с целью повышения уровня доверия персонала к организации

Приложение А (продолжение)

Гипотеза исследования

Мы предполагаем, что доверие персонала к организации связано с уровнем доверия сотрудников к другим людям и миру в целом.

Приложение А (продолжение)

Эмпирическая выборка и база исследования

Исследование проводилось на базе ЧУ ДПО «Энергетик» в г. Красноярске.

В исследовании приняли участие 28 испытуемых, в возрасте от 30 до 40 лет, имеющих стаж работы в организации не менее 5 лет.

Приложение А (продолжение)

Результаты изучения общего уровня доверия испытуемых к миру в целом при помощи методики «Вера в людей» или Шкала доверия (М. Розенберг)

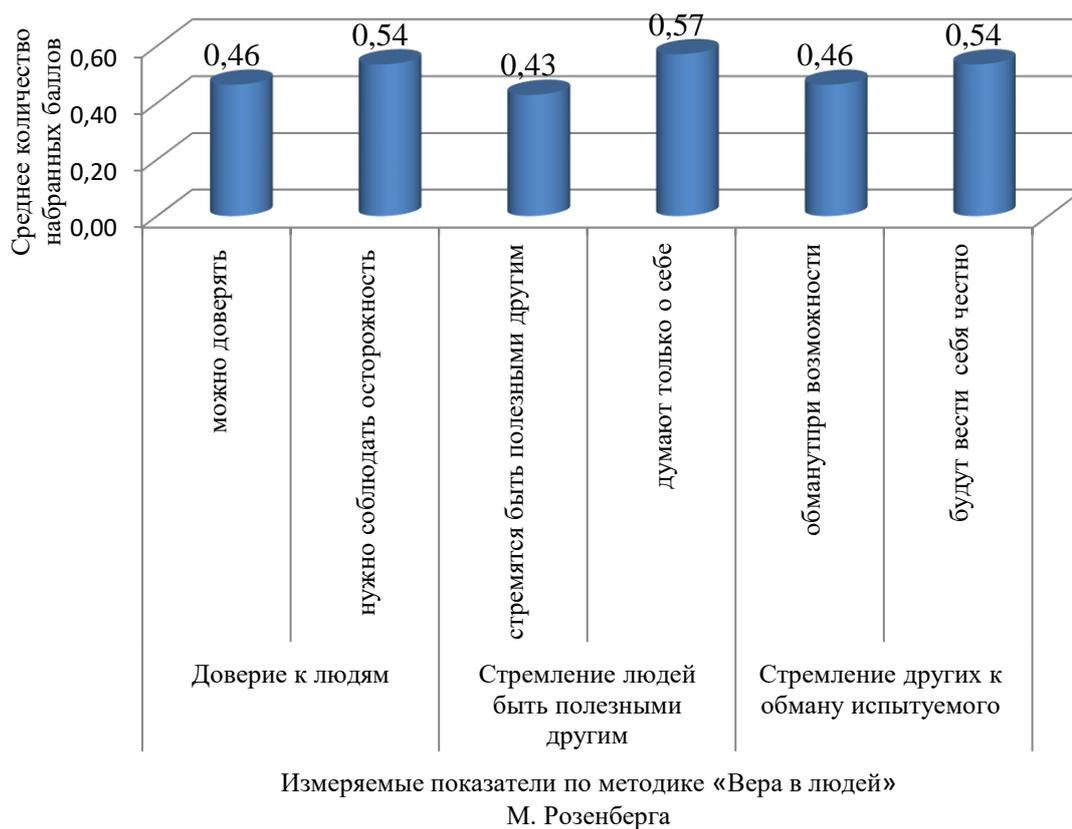


Рисунок А 1 – методика «Вера в людей» или шкала доверия (М. Розенберг)

Приложение А (продолжение)

Результаты изучения общего уровня доверия испытуемых к миру в целом при помощи методики «Вера в людей» или Шкала доверия (М. Розенберг)

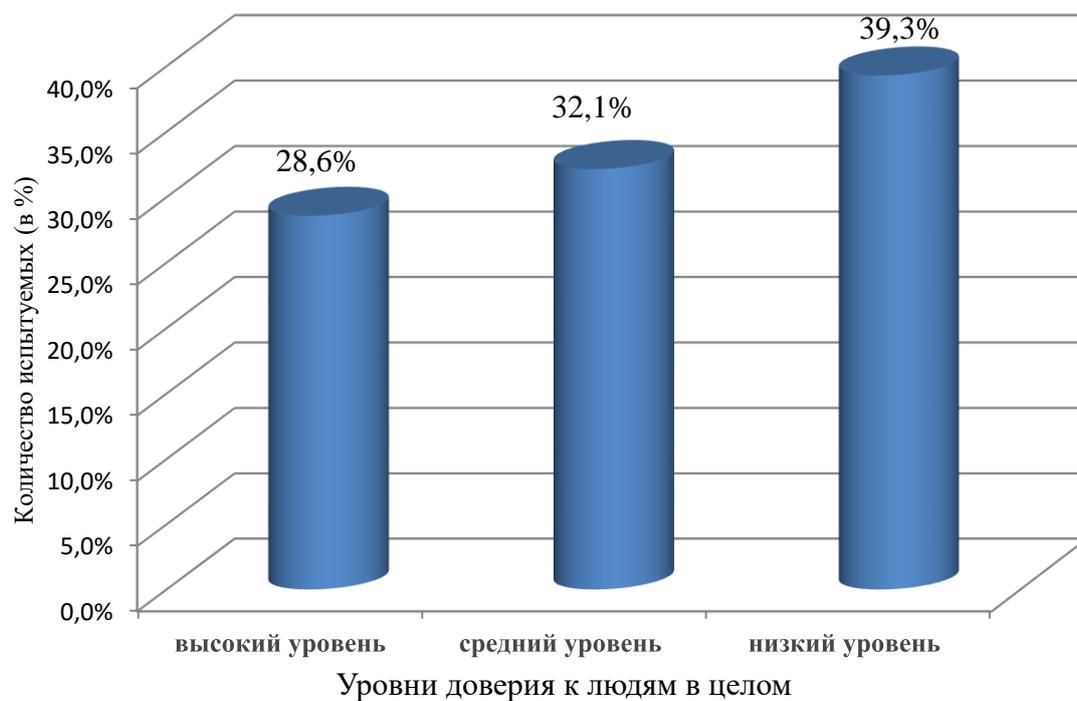


Рисунок А 2 – методика «Вера в людей» или шкала доверия (М. Розенберга)

Приложение А (продолжение)

Результаты по итогам проведения методики оценки доверия/ недоверия сотрудников к коллегам и руководителям организации (А.Б. Купрейченко)

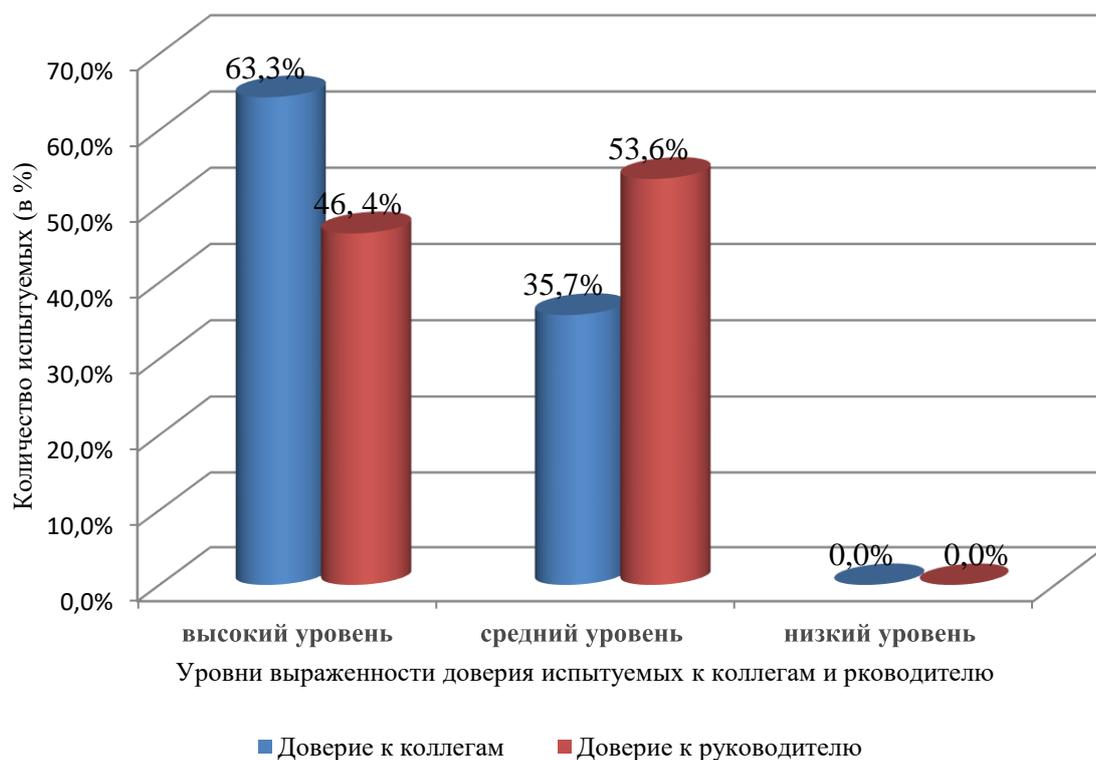


Рисунок А 3 – методика доверия/ недоверия сотрудников к коллегам и руководителям организации (А. Б. Купрейченко)

Приложение А (продолжение)

Результаты по методике оценки уровня доверия в организации (Р.Б. Шо)

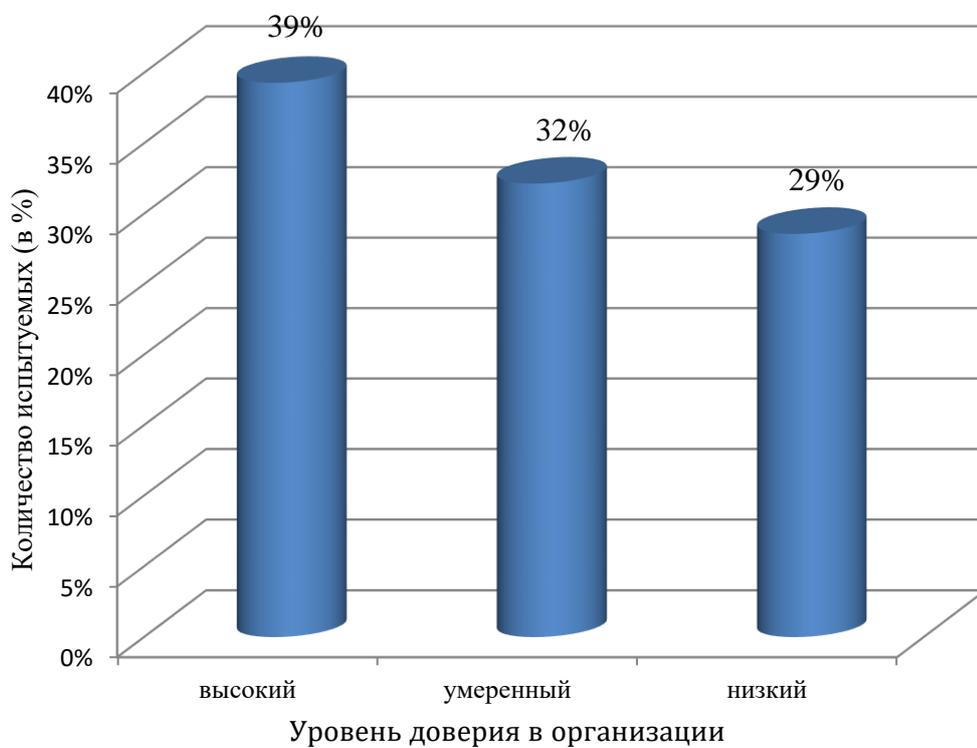


Рисунок А 4 – методика оценки уровня доверия в организации (Р.Б. Шо)

Приложение А (продолжение)

Результаты оценки корреляционной связи между доверием сотрудников организации к людям в целом и доверием к организации

Таблица 4 Коэффициент корреляции Пирсона

Изучаемые переменные		Доверие к людям		Стремление людей быть полезными другим		Стремление других к обману испытуемого	
		можно доверять	нужно соблюдать осторожность	стремятся быть полезными другим	думают только о себе	Обманут при возможности	будут вести себя честно
Показатели доверия к организации	Доверие к коллегам	0,743 (p=0,01)	-0,743 (p=0,01)	0,343	-0,343	-0,636 (p=0,01)	0,636 (p=0,01)
	Доверие к руководителю	0,653 (p=0,01)	-0,653 (p=0,01)	0,310	-0,310	-0,588 (p=0,01)	0,588 (p=0,01)
	Уровень доверия в организации	0,832 (p=0,01)	-0,832 (p=0,01)	0,634 (p=0,01)	-0,634 (p=0,01)	-0,719 (p=0,01)	0,719 (p=0,01)

Приложение А (продолжение)

Практические рекомендации для руководителей и сотрудников кадровой службы организации с целью повышения уровня доверия персонала к организации

- 1) Организация разного рода деятельности по повышению благоприятного уровня социально-психологического климата в коллективе.
- 2) Проведение мониторинга уровня доверия сотрудников к организации.
- 3) Организация и проведение с сотрудниками различных видов и форм командной работы.
- 4) Проведение самодиагностики сотрудников на определение уровня доверия к миру и к окружающим людям.
- 5) Организация индивидуальных форм работы по преодолению уровня недоверия к окружающему миру.
- 6) Организация и проведение с сотрудниками специальных упражнений, направленных на преодоление недоверия к миру.
- 7) Организовать работу по развитию у сотрудников позитивного мышления.
- 8) Развивать у сотрудников проницательность при взаимодействии с людьми.
- 9) Обучить сотрудников технике восприятия своих «ошибок» как необходимого и полезного опыта.
- 10) Разработка образа идеального уровня доверия в организации, максимально комфортного для сотрудников, и способствующего процессу оптимальной самореализации профессионалов.

Приложение Б (справочное)

Результаты психодиагностического обследования испытуемых
Таблица Б 1 - Индивидуальные результаты испытуемых по итогам проведения методики «Вера в людей» или Шкала доверия М. Розенберга.

Номер испытуемого	Доверие к людям		Стремление людей быть полезными другим		Стремление других к обману испытуемого	
	можно доверять	нужно соблюдать осторожность	стремятся быть полезными другим	думают только о себе	обманут при возможности	будут вести себя честно
Испыт.1	1	0	0	1	0	1
Испыт 2	0	1	0	1	1	0
Испыт 3	1	0	1	0	0	1
Испыт 4	0	1	0	1	0	1
Испыт 5	1	0	1	0	0	1
Испыт 6	1	0	0	1	0	1
Испыт 7	0	1	0	1	1	0
Испыт 8	0	1	0	1	1	0
Испыт 9	0	1	0	1	1	0
Испыт 10	1	0	1	0	0	1
Испыт 11	1	0	0	1	0	1
Испыт 12	1	0	1	0	0	1
Испыт 13	0	1	0	1	1	0
Испыт 14	0	1	1	0	0	1
Испыт 15	1	0	1	0	0	1
Испыт 16	0	1	0	1	1	0
Испыт 17	1	0	1	0	0	1
Испыт 18	0	1	0	1	1	0
Испыт 19	0	1	1	0	1	0
Испыт 20	1	0	0	1	0	1
Испыт 21	0	1	1	0	1	0
Испыт 22	1	0	1	0	1	0
Испыт 23	0	1	0	1	1	0
Испыт 24	0	1	0	1	0	1
Испыт 25	0	1	0	1	1	0
Испыт 26	1	0	1	0	0	1
Испыт 27	0	1	0	1	1	0
Испыт 28	1	0	1	0	0	1
Σ	13	15	12	16	13	15
М	0,46	0,54	0,43	0,57	0,46	0,54

Приложение В (справочное)

Таблица В 1 - Индивидуальные результаты испытуемых по итогам проведения методики оценки доверия/ недоверия сотрудника коллегам и руководителям организации (А. Б. Купрейченко).

№ испытуемого	Доверие к коллегам	Уровень доверия	Доверие к руководителю	Уровень доверия
1	17	высокий	13	средний
2	10	средний	8	средний
3	16	высокий	19	высокий
4	11	средний	10	средний
5	18	высокий	15	высокий
6	17	высокий	19	высокий
7	16	высокий	12	средний
8	11	средний	6	средний
9	14	высокий	12	средний
10	17	высокий	19	высокий
11	19	высокий	11	средний
12	18	высокий	15	высокий
13	12	средний	11	средний
14	14	высокий	13	средний
15	15	высокий	17	высокий
16	10	средний	8	средний
17	19	высокий	15	высокий
18	12	средний	15	высокий
19	11	средний	7	средний
20	18	высокий	19	высокий
21	14	высокий	11	средний
22	12	средний	10	средний
23	15	высокий	12	средний
24	12	средний	10	средний
25	17	высокий	14	высокий
26	20	высокий	16	высокий
27	11	средний	15	высокий
28	18	высокий	17	высокий
М	14,8	высокий	13,2	высокий

Приложение Г (справочное)

Таблица Г 3 - Индивидуальные результаты испытуемых по итогам проведения методики оценки уровня доверия в организации Р.Б. Шо.

№ испытуемого	Баллы	Уровень доверия
1 испытуемый	32	высокий
2 испытуемый	9	низкий
3 испытуемый	31	высокий
4 испытуемый	21	умеренный
5 испытуемый	30	высокий
6 испытуемый	34	высокий
7 испытуемый	14	низкий
8 испытуемый	10	низкий
9 испытуемый	16	низкий
10 испытуемый	39	высокий
11 испытуемый	31	высокий
12 испытуемый	35	высокий
13 испытуемый	17	низкий
14 испытуемый	25	умеренный
15 испытуемый	33	высокий
16 испытуемый	12	низкий
17 испытуемый	30	высокий
18 испытуемый	15	низкий
19 испытуемый	28	умеренный
20 испытуемый	29	умеренный
21 испытуемый	25	умеренный
22 испытуемый	26	умеренный
23 испытуемый	22	умеренный
24 испытуемый	16	низкий
25 испытуемый	19	умеренный
26 испытуемый	31	высокий
27 испытуемый	23	умеренный
28 испытуемый	34	высокий

Институт психолого-педагогического образования

Кафедра (выпускающая) Социальной психологии

Направление подготовки/направленность (профиль) образовательной программы
37.03.01 Психология. Психология трудовой деятельности

ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

на ВКР обучающегося Табеева Валентина Вячеславовича
по теме Исследование уровня доверия персонала к организационным

1. Наличие актуальности, новизны, проблематики исследования Тема актуальна, имеет теоретическую и практическую значимость.
2. Положительные стороны работы
3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений Вывод обоснован, результаты диссертационной проверки, представленные в работе, подтверждены логически.
4. Полнота проработки литературных источников, логическая последовательность содержания логическое, теоретическое обоснование, выстроено последовательно
5. Качество общего оформления работы, таблицы, иллюстраций Оформление работы, таблицы, иллюстрации, ссылки соответствуют
6. Недостатки работы Связей нет, отсутствуют
7. Степень самостоятельности и сформированность общих и профессиональных компетенций выпускника Компетенции сформированы на профессиональном уровне, наличие способности самостоятельно профессионально решать проблемы; умение самостоятельно искать и использовать информацию, анализировать ситуацию, выбирать

Оценка руководителя: на отлично
Научный руководитель: Астафьева М.В.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Сибирский государственный университет науки и технологий
имени академика М. Ф. Решетнева»**
(СибГУ им. М.Ф. Решетнева)

**ОТЗЫВ
на выпускную квалификационную работу**

Вид ВКР бакалаврская работа
бакалаврская работа/дипломная работа/дипломный проект/магистерская диссертация
студента (магистранта) Головин Вячеслав Витальевич
фамилия, имя, отчество
группы 74-9 направление (специальность) Психология трудовой деятельности
направленность (профиль, специализация, магистерская программа) _____
на тему Уровень доверия персонала к организации
руководителя ВКР Гудовский Игорь Витальевич, к. п. н, доцент
фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, должность
Работа содержит: 79 страниц, 0 чертежей, _____ плакатов (слайдов),
6 таблиц, _____ прочее

СОДЕРЖАНИЕ ОТЗЫВА:

Тема выпускной квалификационной работы Головина Вячеслава Витальевича, актуальна, имеет теоретическую и практическую значимость.

Содержание работы соответствует заданию в полной мере. Основными особенностями работы является тщательный теоретический анализ литературы по данной теме исследования и точный анализ полученных эмпирических результатов.

Вячеслав Витальевич проявил себя как самостоятельный и способный исследователь, владеющий методами сбора, обработки и анализа информации.

Результаты исследования достоверны, выводы обоснованы и носят самостоятельный характер. В ходе выполнения выпускной квалификационной работы Вячеслав Витальевич проявил себя как добросовестный, работоспособный, ответственный исследователь.

Правила оформления текста и графического материала соблюдены. Результаты исследования представлены достаточно наглядно.

По результатам проверки работы с использованием системы «Антиплагиат» оригинальность текста составляет 65 %, неправомерных заимствований не выявлено, все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

Выпускная работа Головина В. В. отвечает необходимым требованиям, может быть представлена к защите, заслуживает положительной оценки.

Подпись руководителя ВКР _____ / И.В.Гудовский /
И.О. Фамилия

« 9 » 06 2018 г.





Отчет о проверке на заимствования №1

Автор: proverka_ka2016@mail.ru / ID: 3080631

Проверяющий: (proverka_ka2016@mail.ru / ID: 3080631)

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»- <http://www.antiplagiat.ru>

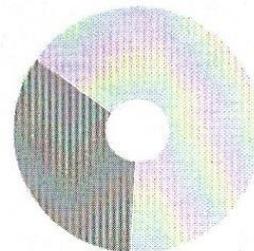
ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 171
 Начало загрузки: 06.06.2018 11:08:03
 Длительность загрузки: 00:00:02
 Имя исходного файла: Головин_Уровень доверия персонала к организации
 Размер текста: 765 кБ
 Символов в тексте: 160729
 Слов в тексте: 19752
 Число предложений: 1295

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)
 Начало проверки: 06.06.2018 11:08:06
 Длительность проверки: 00:00:05
 Комментарии: не указано
 Модули поиска:

ЗАИМСТВОВАНИЯ 34,34% ЦИТИРОВАНИЯ 0% ОРИГИНАЛЬНОСТЬ 65,66%



Заимствования — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа
 Цитирования — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общеупотребительные выражения; фрагменты текста, найденные в источниках из коллекций нормативно-правовой документации.

Текстовое пересечение — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.

Источник — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.

Оригинальность — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которым шла проверка, по отношению к общему объему документа.

Заимствования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа. Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Доля в тексте	Источник	Ссылка	Актуален на	Модуль поиска	Блоков в отчете	Блоков в тексте
[01]	9,1%	9,18%	ДОВЕРИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ	http://cyberleninka.ru	08 Окт 2015	Модуль поиска Интернет	83	86
[02]	0,12%	7,78%	2010	http://ksu.edu.ru	06 Дек 2016	Модуль поиска Интернет	3	40
[03]	7,67%	7,72%	Архив за 2010 год (12/20)	http://ksu.edu.ru	20 Окт 2014	Модуль поиска Интернет	38	39

Еще источников: 17

Еще заимствований: 17,4

М. С. Корсаева
 Корсаева М. С.

Сидовин

Согласие
на размещение текста выпускной квалификационной работы обучающегося
в ЭБС КГПУ им. В.Л. Астафьева

Я, Сидовин Вячеслав Витальевич
(фамилия, имя, отчество)

разрешаю КГПУ им. В.Л. Астафьева безвозмездно воспроизводить и размещать
(доводить до всеобщего сведения) в полном объеме и по частям написанную
мною в рамках выполнения основной профессиональной образовательной
программы выпускную квалификационную работу бакалавра / специалиста /
магистра /аспиранта

(нужное подчеркнуть)

на
тему: исследование уровня работы персонала к
организации

(название работы)

(далее - ВКР) з сети Интернет в ЭБС КГПУ им. В .Л Астафьева, расположенном
по адресу <http://elib.kspu.ru> таким образом, чтобы любое лицо могло получить
доступ к ВКР из любого места и в любое время по собственному выбсру, в
течение всего срока действия исключительного прара на ВКР.

Я подтверждаю, что ВКР написана мною лично, в соответствии с
правилами академической этики и не нарушает интеллектуальных прав иных
лиц.

8.06.18
(дата)


(подпись)

Лист нормоконтроля

Обучающийся Гайкович Вячеслав Викторович
фамилия, имя, отчество

Тема ВКР: исследование уровня доверия персонала к организации

Нормоконтроль пройден.

Нормоконтролер 09.06.2018 С.В. Полю
(подпись, дата) (расшифровка подписи)