



- приоритетными, с точки зрения обучаемых, являются следующие качества – знание своего предмета, справедливость, творческий подход к осуществлению деятельности, способность понимать чувства и переживания каждого;
- наряду с определенной степенью стереотипности образа педагога-фасилитатора были выявлены индивидуально-психологические особенности фасилитационного воздействия педагога на обучаемых, в зависимости от уровня образования.
- полученные, в ходе исследования, результаты дополняют портрет педагога-фасилитатора, с точки зрения обучаемых, отражая тем самым обратную связь на осуществление педагогического процесса в рамках лично ориентированного образования.

Дробышева В.В.*
Российский государственный
профессионально-педагогический
университет

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ФЕНОМЕНА ДОВЕРИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

В отечественной психологии доверие на протяжении длительного периода времени не рассматривалось в качестве самостоятельного социально-психологического феномена, но многие исследователи затрагивали проблему доверия в рамках работ, посвященных социально-психологическому внушению, проблеме значимых других, феномену дружбы и другим социально-психологическим явлениям. Несмотря на отмечаемую многими исследователями значимость доверия как условия существования всех вышеперечисленных феноменов и социально-психологических отношений между людьми в целом, специальные исследования, посвященные проблеме доверия, стали появляться не так давно. Следует особо отметить работы В.С. Сафонова и Т.П. Скрипкиной, которые внесли большой вклад в разработку проблемы доверия.

В зарубежной психологии исследования, посвященные проблеме доверия, получили широкое распространение. Как отмечает П.Н. Шихирев 90-е годы XX столетия можно считать годами доверия в зарубежной психологии. Проведено множество исследований по проблеме доверия и доверительности, разработаны различные методы и ме-

* Научный руководитель Тукачев Ю.А., ассистент кафедры социальной и прикладной психологии РГППУ.



тодики, направленные на выявление уровня доверия в межличностных отношениях, изучение процесса формирования, развития и разрушения доверия в межличностных отношениях, совместной деятельности. Доверие рассматривается не только как условие развития личности и важнейший фактор межличностных отношений, но и как условие эффективного взаимодействия в рамках экономических, производственных отношений.

Зарубежные ученые все чаще обращаются к проблемам, встающим перед руководителями бизнеса, в частности – к проблеме доверия. Проблема доверия в организациях активно разрабатывается в исследованиях зарубежных психологов. Интерес к данной проблеме обусловлен значительным влиянием доверия (или его отсутствия) на эффективность функционирования организации. Руководителям необходимы знания об условиях, факторах и способах формирования и поддержания доверия. Исследование, направленное на изучение существования доверия в большом количестве организаций, проведенное Международной организацией (Development Dimension International) в 1995 году, подтверждает актуальность изучения доверия: в результате исследования авторы приходят к выводу, что во всем мире в 57 % организаций производственного и обслуживающего профиля наблюдается отсутствие доверия, что отрицательно сказывается на эффективности их функционирования.

На фоне многочисленных зарубежных исследований отечественных работ по проблеме доверия практически нет. Несмотря на то, что в нашем обществе отмечается общее снижение доверия, категория доверия не осознана в научном сознании как основополагающая. Проблематика доверия только начинает заинтересовывать отечественных ученых, но с развитием бизнес – отношений и в нашей стране перед руководителями организаций возникнет проблема управления доверием сотрудников, что вызовет необходимость исследований по проблеме доверия.

Цель нашей работы заключается в осуществлении теоретического анализа по проблеме доверия в организациях. В задачи данной работы входит рассмотрение различных подходов к определению доверия в организациях, рассмотрение особенностей формирования, поддержания и развития доверия, а также его восстановления в случае утраты.

Несмотря на многочисленность зарубежных работ по проблеме доверия в бизнесе, ученые не пришли к выработке единой концептуальной схемы, единого подхода к проблеме доверия, хотя то, что исследуется различными учеными, определяется как



"доверие", понимаемые под этим термином явления сильно отличаются друг от друга. Приведем несколько определений понятия доверия в организации:

Доверие – это психологическое состояние, включающее намерение принять собственную уязвимость, основанное на позитивных ожиданиях относительно намерений или поведения другого (Д. Руссо, С. Ситкин, Р. Берт, К. Камерер).

Доверие есть ожидание позитивных (или негативных) исходов, которое возникает у человека на основе предвосхищения действий другого участника взаимодействия, характеризующегося неопределенностью (Р. Бхаттакариа, Т. Девинни, М. Пиллутла).

Доверие – это готовность полагаться на другого партнера, доверять ему и действовать соответствующим образом в обстоятельствах, где такие действия делают одного партнера уязвимым со стороны другого (П. Дони, Дж. Кэннон, М. Мулен).

Доверие – это чувство безопасности и комфорта в межличностных отношениях, которое необходимо для создания здорового, открытого климата в организации (Дж. Гибб).

Переживание доверия: недоверие, условное доверие – такое психологическое состояние, при котором оба партнера хотят взаимодействовать друг с другом до тех пор, пока каждый из них ведет себя соответственно ситуации, использует сходные интерпретации для объяснения ситуации и может занять роль другого; безусловное доверие характеризуется переживанием, которое начинается, когда люди не просто делают вид, а действительно доверяют друг другу на основе общих ценностей, структурирующих социальную ситуацию (Г. Джонс, Дж. Джордж).

Необходимым этапом для дальнейшей разработки этой проблемы является согласование точек зрения разных ученых. Попытки связать воедино все имеющиеся на данный момент данные по доверию уже предпринимаются различными зарубежными психологами, но пока выработки единого взгляда на доверие не произошло. Вероятно, это связано с тем, что доверие – достаточно сложное и многоплановое социально-психологическое явление и сначала необходимо ввести его в контекст общей системы психологического знания, необходимо определить, к какому классу психологических явлений его следует отнести. Является ли доверие эмоциональной или познавательной характеристикой, относится ли оно к чувствам, состояниям, установкам или к каким-то иным психологическим категориям – на эти вопросы еще предстоит ответить. Возможно, именно отечественной психологии, ориентированные на фундаментальные теоретические разработки, выработку общих теоретических подходов, найдут ответы на эти вопросы.



Большинство работ по проблеме доверия в организациях и между ними имеют практическую направленность: зарубежные психологи решают конкретные проблемы, касающиеся доверия. Выделим основные вопросы, которые ученые пытаются разрешить в своих исследованиях.

1. Какие условия и факторы способствуют возникновению и поддержанию высокого уровня доверия в организации?
2. Какие условия, факторы разрушают (ослабляют) доверие в организации?
3. Какое поведение руководителя способствует формированию доверия?
4. Каким образом можно увеличить доверие между организациями?

Доверие в этом случае – средство, способствующее личностному и профессиональному развитию работников и организации в целом.

Многие исследователи считают, что доверие в организации легче сформировать, чем возродить, когда оно было потеряно. Доверие в организации может быть сформировано через последовательные, позитивные действия руководителя. Руководителю следует относиться к своим сотрудникам с уважением, учитывать их мнение в принятии важных для организации решений, заботиться о потребностях, чувствах сотрудников, создать для них условия для профессионального роста и развития, поощрять их за хорошо выполненную работу, избегать угроз в их адрес.

Именно такое поведение является основой доверительных отношений в организации. При условии постоянства позитивного поведения со стороны руководства доверие развивается и укрепляется. Если для руководителя важны доверительные отношения в его организации, ему следует учитывать потребности сотрудников, тогда и сотрудники будут оказывать содействие в достижении целей организации: потребности организации и потребности сотрудников будут частично совпадать. В организациях с высоким уровнем доверия сотрудникам нравится работать, они редко опаздывают и болеют, повышают свою квалификацию, стремятся к профессиональному росту и развитию, стремятся внести свой вклад в организацию. При негативном или непоследовательном поведении руководства (атмосфера страха, поддерживаемая в организации, угрозы в адрес сотрудников, постоянная критика, низкое уважение служащих, отсутствие какого-либо поощрения за хорошо выполненную работу, отсутствие профессиональных перспектив) в организации царит атмосфера неопределенности, неразберихи. Из-за сформировавшегося недоверия и страха к руководству, из-за чувства незащищенности сотрудники стремятся к созданию мощных неформальных объединений или



профсоюза для защиты. Таким образом, между руководством и сотрудниками возникает непреодолимая "стена", которая не только не позволяет достигать общими усилиями своих целей, но и прекращает любую разумную коммуникацию между руководителем и сотрудниками. Организации с низким уровнем доверия оказываются со временем неконкурентоспособными на рынке с другими организациями, поддерживающими у себя доверие. Поэтому организациям следует формировать, сохранять и укреплять доверие, а если оно было утрачено, то восстанавливать его.

Высокий уровень доверия в организации, несомненно, повышает эффективность ее функционирования, но, по мнению ряда ученых (Р. Левицки, Н. Луман) необходимо управлять не только доверием, но и недоверием, поэтому при желании повысить уровень доверия в организации (или в обществе) необходимо повысить и уровень недоверия. Недоверие может проявляться в организационных формах (работа инспекторов по контролю качества) и санкциях (наказания за определенные нарушения).

Несмотря на то, что российское общество значительно отличается от западного (национально-культурные особенности, ценности, традиции), разработки зарубежных психологов будут весьма полезными для обозначения основных путей, направлений изучения доверия в организациях и помогут в разработке методического инструментария для выявления наличия (или отсутствия) доверия в организациях и между ними. Дальнейшее направление нашей работы состоит в разработке опросника по выявлению уровня доверия сотрудников к руководству организации. Мы предполагаем, что на основе выявленного уровня доверия можно будет формулировать рекомендации по развитию и поддержанию уже существующего доверия в организации, разрабатывать конкретные программы по формированию и воссозданию ранее утраченного доверия.

Литература

1. Кенджеми Дж.П., Райс Дж., Ковальски К.Дж. Формирование, упадок и возрождение доверия в организации // *Иностр. психол.* 1998. №10.
2. Переверзева И.А. Проблема доверия в сфере бизнеса // *Иностр. психол.* 2000. № 12.
3. Скрипкина Т.П. Психология доверия: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. М., 2000.