

**Факторы формирования доверия в организации**

*Заварцева Марина Михайловна*

*Студент*

*Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Факультет*

*психологии, Москва, Россия*

*E-mail: mzavartseva@yandex.ru*

Данное исследование посвящено анализу феномена организационного доверия с точки зрения факторов, составляющих его содержание. В настоящее время распространенной точкой зрения является мнение, согласно которому современные социальные и технологические изменения являются признаками этапа перехода в культуру знаний, одним из основных показателей которой является понятие «капитал доверия». По мнению многих авторитетных исследователей (Р.Б.Шо, Б.Швенкер, А.Б.Купрейченко, Е.Б.Моргунов), работающих в области психологии труда и организационной психологии, доверие является тем самым структурным компонентом, который обеспечивает функционирование организации и ее экономическую эффективность [1, 2, 4, 5]. Далее мы будем рассматривать понятие организационного доверия как психологического пространства внутриорганизационных отношений, включающее в себя субъективные оценки организации ее сотрудниками и объективные составляющие данного рабочего места. Так как доверие является многоуровневым и сложным понятием, то необходимо изучать его через связь с другими психологическими показателями. Так, весьма актуальной представляется задача выделения в феномене организационного доверия тех организационных факторов, на основе которых оно формируется, путем изучения связей организационного доверия с другим комплексным показателем. Таким показателем, позволяющим выявить ключевые факторы доверия в организации, согласно нашему мнению, может выступить удовлетворенность трудом как конструкт, представляющий собой обобщенное субъективное видение человеком всех объективных факторов, составляющих рабочее место. Связь между удовлетворенностью работой и доверием в организации важна не только с точки зрения исследования содержания понятия доверия. Эту связь необходимо изучать, потому что эти два фактора обуславливают организационное развитие, ее продуктивность и формируют организационную культуру [3, 6].

Таким образом, мы ставили своей целью рассмотрение, какие оценки и каких объективных организационных факторов, составляющих общую удовлетворенность работой, статистически значимо связаны с показателями доверия в организации (с их субъективной оценкой) у субъектов, занимающих разные должностные позиции.

Мы убеждены в том, что удовлетворенность трудом в целом, как и оценка отдельных факторов, прямо пропорциональна величине субъективной оценки уровня доверия в организации. Доверие является в большей степени позитивной характеристикой взаимодействия и отношения человека, поэтому она должна быть связана с высокими показателями удовлетворенности [7]. Более того, в зависимости от повышения должностной позиции, субъективная оценка перечисленных факторов и субъективная оценка уровня доверия должны повышаться; это связано с тем, что по мере возрастания уровня управления возрастает сфера полномочий, уровень информированности и степень автоном-

ности, а степень контроля снижается, что способствует более самостоятельной и полной оценке; по мере повышения должностной позиции степень сложности и осмысленности трудовых задач возрастает, содержание деятельности приобретает все больший смысл по сравнению с нижестоящими уровнями.

Исследование проводилось на работниках коммерческой организации – младших работниках склада (28 человек), бригадирах склада (7 человек) и офисных работниках (6 человек), с помощью двух методик - методики оценки уровня доверия в организации Р.Б.Шо и методики оценки субъективного отношения к организационной культуре и удовлетворенности А.Майер (в адаптации В.Чикер).

Гипотеза о прямой связи между оценкой уровня доверия в организации и общей удовлетворенностью не подтвердилась; однако было выявлено наличие опосредующих связей через другие факторы. В группе младших работников склада центральными факторами корреляционной плеяды выступали фактор руководства, фактор оплаты. В группе бригадиров центральными факторами являются фактор содержания трудовой деятельности и фактор «Мое развитие» (т.е. возможности профессионального и карьерного роста), через которые связаны оценки уровня доверия в организации и удовлетворенности трудом. Наконец, в группе офисных работников в качестве двух центральных факторов выступают фактор «Мои коллеги» и фактор содержания трудовой деятельности.

Полученные результаты говорят о том, что в случае возрастания сложности задач, обязательно появляется фактор содержания деятельности, который, прямо или через опосредующие переменные, связывается с уровнем доверия. Если в группе младших работников склада, опираясь на выделенные связи, можно было обозначить доверие как «прерогатива высшего руководства», то в двух других доверие является синонимом слова «возможность» - возможность планировать свое развитие и заниматься тем, что интересно и вызывает у человека чувство удовлетворенности.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что доверие как социально-психологическое явление в силу своей многоуровневости, многофакторности и динамичности является достаточно сложным объектом для научных исследований, и что даже у субъектов, работающих в одной организации, представления о доверии различаются. Исследование этого феномена в сфере психологии позволяет сформулировать принципы практического применения в проблемах построения и формирования доверия как перспективной основы для развития, экономической эффективности организации и оптимизации взаимодействия.

### **Литература**

1. Геберт Д., Розенштил Л. Организационная психология. Человек и организация. Х.: Изд-во Гуманитарный центр/ О.А.Шипилова. 2006 – 624 с.
2. Журавлев А.Л., Купрейченко А.Б. Нравственно-психологическая регуляция экономической активности. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2003. – 436 с.
3. Кабаченко Т.С. Психология в управлении человеческими ресурсами: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2003. – 400 с.

4. Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2008. – 571 с.
5. Handy С. How do you manage people whom you do not see? <http://visionarymarketing.com/handy>
6. Perry R.W., Mankin L.D. Organizational trust, trust in the chief executive and work satisfaction. Public Personnel Management - Summer, 2007 <http://www.entrepreneur.com/trade>
7. Puusa A., Tolvanen U. Organizational identity and trust / EJBO Electronic Journal of Business Ethics and Organizational studies, vol.11, №2 (2006) [http://ejbo.jyu.fi/pdf/ejbo\\_vol11\\_33.pdf](http://ejbo.jyu.fi/pdf/ejbo_vol11_33.pdf)

#### **Слова благодарности**

Огромная признательность, благодарность и уважение моему научному руководителю, доктору психологических наук, профессору Кабаченко Татьяне Сергеевне!