

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова

Факультет психологии

На правах рукописи



Заварцева Марина Михайловна

**РОЛЬ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ДОВЕРИЯ В
РЕГУЛИРОВАНИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И КОММЕРЧЕСКИХ
ПРЕДПРИЯТИЙ**

19.00.03 – Психология труда, инженерная психология, эргономика
(психологические науки)

Диссертация
на соискание ученой степени
кандидата психологических наук

Научный руководитель:
кандидат психологических наук,
старший научный сотрудник
Чернышева О.Н.

Москва – 2017

*Посвящается моему первому учителю,
Татьяне Сергеевне Кабаченко
(1948-2013)*

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	Стр. 6
ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РОЛИ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ДОВЕРИЯ В РЕГУЛИРОВАНИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА	
1.1. История исследований доверия в организационной психологии и других социогуманитарных науках. Уточнение определения организационного доверия.....	13
1.1.1. Исследования определяющих характеристик и функций доверия в социогуманитарных науках.....	14
1.1.2. Специфика представлений об организационном доверии в организационной психологии и психологии труда.....	22
1.2. Организационное доверие в контексте регулирования деятельности персонала.....	30
1.2.1. Регулирующая функция организационного доверия в деятельности персонала. Современные теоретические модели организационного доверия.....	30
1.2.2. Соотношение различных типов регулирования деятельности персонала (институционального регулирования и регулирования на основе организационного доверия).....	38
1.3. Предпосылки исследования организационного доверия в представлениях профессионалов.....	50
1.3.1. Возможности и ограничения изучения субъективных представлений профессионалов о роли организационного доверия в функционировании организации	50
1.3.2. Обзор существующих методов оценки организационного доверия	53
1.4. Обобщающие выводы по результатам теоретического анализа психологических аспектов роли организационного доверия в регулировании деятельности персонала	57
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О РЕГУЛИРУЮЩЕЙ РОЛИ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ДОВЕРИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ	
2.1. Постановка проблемы, определение целей, задач и гипотез исследования	60
2.2. Общая характеристика участников исследования.....	62
2.3. Диагностический пакет методик.....	63
2.3.1. Анкета «Характеристики институциональных основ и организационного доверия»	65
2.3.2. Анкета «Функции, признаки и символика организационного доверия».....	71
2.3.3. Методика оценки уровня организационного доверия Р.Б. Шо.....	73
2.3.4. Методика субъективного шкалирования «Стандартный семантический дифференциал».....	74
2.4. Схема анализа данных и описание процедур обработки результатов	75
ГЛАВА 3. ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ ОБ ОРГАНИЗАЦИОННОМ ДОВЕРИИ. ОСОБЕННОСТИ СМЫСЛОВОЙ ИНТЕРПРЕТАЦИИ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ДОВЕРИЯ.....	
3.1. Вербализованные смыслы организационного доверия.....	81
3.2. Субъективная категоризация объектов «Организация, которая доверяет мне», «Организация, которой я могу доверять» и «Организация, в которой я работаю».....	80
3.3. Различия в образе своей организации в подгруппах с высокой и низкой оценкой уровня организационного доверия.....	102

3.4. Признаки проявления организационного доверия на межличностном уровне	107
3.5. Выводы по главе 3: представления профессионалов об организационном доверии и особенности его смысловой интерпретации.....	113
ГЛАВА 4. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ДОВЕРИЕ В СИСТЕМЕ РЕГУЛЯТОРОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА.....	117
4.1. Особенности институционального регулирования в представлениях профессионалов.....	117
4.2. Вербализованные представления о дополнительных регуляторах деятельности персонала.....	120
4.3. Возможности институционального и символического фиксирования организационного доверия как регулятора деятельности персонала	122
4.4. Типы представлений о соотношении организационного доверия и институционального регулирования.....	126
4.5. Выводы по главе 4: положение организационного доверия в системе регуляторов деятельности персонала	136
ГЛАВА 5. ВЗАИМОСВЯЗЬ ОСОБЕННОСТЕЙ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ ОБ ОРГАНИЗАЦИОННОМ ДОВЕРИИ С ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ И ЭТНОКУЛЬТУРНЫМИ ФАКТОРАМИ	142
5.1. Особенности представлений об организационном доверии в подгруппах профессионалов, работающих в государственных и коммерческих организациях.....	142
5.2. Сходство представлений об организационном доверии в этнокультурных группах.....	144
5.3. Специфика представлений об организационном доверии у специалистов, относящихся к разным типам профессий	147
5.4. Выводы по главе 5: взаимосвязь особенностей представлений об организационном доверии с организационно-профессиональными и этнокультурными факторами.....	152
5.5. Обобщение результатов эмпирического исследования: выявление содержания регулирующей роли организационного доверия в деятельности персонала	153
ВЫВОДЫ	156
РЕКОМЕНДАЦИИ	159
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	162
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	164
ПРИЛОЖЕНИЯ	180
Приложение 1. Список используемых сокращений	181
Приложение 2. Обзор изучаемых предикторов и следствий организационного доверия	182
Приложение 3. Модель организационного доверия Р.Мейера и соавт. (Meyer et al., 1995)	185
Приложение 4. Профессиональный состав выборки респондентов	186
Приложение 5. Разработанные анкеты	200
Приложение 5-а. Анкета «Характеристики институциональных основ и организационного доверия»	200
Приложение 5-б. Анкета «Функции, признаки и символика организационного доверия» (первая модификация)	202
Приложение 5-в. Анкета «Функции, признаки и символика организационного доверия» (вторая модификация)	203

Приложение 6. Дескриптивная статистика по демографическим показателям и по используемым методикам.....	204
Приложение 7. Сравнение частот по шкалам семантического дифференциала в оценке объектов «Организация, которая доверяет мне», «Организация, которой я могу доверять» и «Организация, в которой я работаю» в группах профессионалов с полярной оценкой уровня организационного доверия	210
Приложение 8. Коды, категориальная сетка и подсчет результатов контент-анализа ответов на вопросы анкеты «Функции, признаки и символика организационного доверия»	224
Приложение 9. Взвешенный список частотных слов-описаний своей организации (методом экспертной оценки)	226
Приложение 10. Облако всех слов-описаний своей организации на всей выборке респондентов	228
Приложение 11. Символика организационного доверия	229

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Задачи управления и обеспечения эффективного функционирования организации традиционно выступают в качестве основополагающих в психологии труда, организационной психологии, психологии управления [Китов, 1984; Базаров, 2001; Фивейский, 2002; Моргунов, 2009; Занковский, 2012; Леонова, 2014]. Особое место среди функций управления занимает функция регулирования, которая понимается как поддержание управляемых процессов в рамках, заданных определенным планом, и относится к числу наиболее сложных для изучения функций в силу невозможности выделения единого нормативного способа ее осуществления [Кабаченко, 2000]. Тем не менее, интерес исследователей и практиков к изучению психологических аспектов регулирования организационного поведения и деятельности персонала только растет. Это связано со спецификой социальных, политических и культурных изменений в современном обществе: растущая скорость протекания технологических процессов, уменьшение времени для принятия решений, ограниченная возможность контроля соблюдения договоренностей, необходимость взаимодействия с непривычными культурами. Данные условия задают качественно новые требования для успешного регулирования деятельности персонала с целью обеспечения эффективности организации [Журавлев, Купрейченко, 2003; Шмелев, 2013; Леонова, 2014; Носкова, 2015].

Среди используемых в управлении регуляторов только институциональное регулирование (регулирование деятельности организации и поведения сотрудников при помощи правил и норм, зафиксированных в нормативных документах) выступает как обязательное для всех типов организаций. Однако данный вид регулирования в силу своей формальной специфики не может быть достаточным для обеспечения успешной работы современной организации [Кабаченко, 2000; Занковский, 2012; Леонова, 2014]. Таким образом, перед исследователями встает задача учета дополнительных, психологических регуляторов деятельности персонала, к числу которых относится и организационное доверие [Базаров, Аксеновская, 2008; Ясько, 2015; Bachmann, 2011]. Одним из актуальных и перспективных направлений исследований является изучение взаимосвязи типов регулирования деятельности персонала - институционального (формального) регулирования и регулирования на основе организационного доверия для выявления их оптимального соотношения [Купрейченко, 2008; Минина, 2012].

Большинство исследователей единодушны в признании организационного доверия важным компонентом функционирования организации и ее экономической эффективности [Шо, 2002; Журавлев, 2003; Геберт, Розенштиль, 2006; Купрейченко, 2008; Штроо, Балакшин, 2012; Антоненко, 2015]. Вместе с тем, отсутствует единая объяснительная концепция роли и функций организационного доверия в регулировании деятельности

персонала, позволяющая раскрыть психологические механизмы его формирования. Необходимость системного изучения организационного доверия определяется запросами со стороны практики по выявлению конкретных форм и способов использования организационного доверия для поддержания эффективной работы организации и управления персоналом.

Актуальность психологического исследования организационного доверия связана с необходимостью его системного изучения, при котором целесообразно в качестве основополагающих этапов выделить следующие: анализ содержания представлений сотрудников об организационном доверии и его функциях; определение его соотношения с другими регуляторами деятельности организации; выявление специфики выделенных регуляторов в организациях разного типа. Такой подход позволит определить конкретные направления эффективного использования организационного доверия в качестве регулятора деятельности персонала, а также обозначить принципы интеграции представлений об организационном доверии в концептуальную схему его дальнейших исследований в организационном и трудовом контексте.

Цель исследования – выявление роли организационного доверия в регулировании деятельности персонала организаций разного типа на основе анализа психологического содержания и структуры представлений сотрудников об организационном доверии в соотношении с институциональным регулированием.

Объект исследования – организационное доверие как психологический регулятор деятельности персонала.

Предмет исследования – психологическое содержание и структура представлений сотрудников государственных и коммерческих предприятий об организационном доверии как регуляторе деятельности персонала и его месте в системе регуляторов функционирования организации.

В соответствии с целью поставлены следующие **задачи исследования**:

1. Проанализировать существующие подходы к организационному доверию и исследованию его функций для обоснования концептуальной схемы анализа организационного доверия как психологического регулятора деятельности персонала.
2. Выявить особенности представлений профессионалов о проявлениях высокого и низкого уровней организационного доверия как регулятора деятельности персонала.
3. Определить признаки проявления доверия профессионалов как отношения к коллегам, руководителям и организации в целом.
4. Раскрыть содержание представлений о месте организационного доверия в системе регуляторов деятельности персонала и дифференцировать типы представлений о соотношении институционального регулирования и организационного доверия.

5. Выявить различия в представлениях и оценке организационного доверия с точки зрения профессионально-демографических, организационных и этнокультурных характеристик принявших участие в исследовании профессионалов.

Общая гипотеза исследования: организационное доверие может выступать в качестве самостоятельного регулятора деятельности персонала.

Данная гипотеза раскрыта в следующих частных положениях:

1. В представлениях профессионалов высокий и низкий уровни организационного доверия как регулятора деятельности персонала дифференцированы и характеризуются отличными друг от друга проявлениями.

2. Существуют специфичные признаки проявления доверия как отношения к коллегам, непосредственному руководителю и представителям высшего руководства.

3. В группах профессионалов с высокой и низкой оценкой уровня организационного доверия образы своей организации различаются как на уровне вербальных, так и имплицитных представлений.

4. Представления об организационном доверии и его проявлениях включают в себя представления о месте организационного доверия в системе регуляторов деятельности персонала.

5. Существуют различия в представлениях профессионалов об организационном доверии, связанные с профессионально-демографическими, организационными, статусно-ролевыми и этнокультурными характеристиками профессионалов.

Методологическая основа исследования. Теоретико-методологическую базу работы и определяемого в ее рамках организационного доверия составили положения системно-деятельностного подхода к анализу трудовой деятельности Е.А. Климова [Климов, 1996, 1998; Иванова, 2006; Носкова, 2011]; принципы системного подхода к психологическому анализу организаций [Кабаченко, 2000, 2003; Леонова, 2014]; концепция психологического отношения В.Н. Мясищева [Мясищев, 2003]; принципы психосемантического подхода к исследованию значений и смыслов [Шмелев, 1983; Абдуллаева, 1993; Артемьева, 1999; Серкин, 2004]; концепция нравственно-психологической регуляции деятельности [Журавлев, Купрейченко, 2003].

В исследовании использованы следующие **методы**: профессиографический анализ труда респондентов; психодиагностические методы опросного типа (анкеты, бланковые тестовые методики). Методы статистической обработки данных включали: параметрические и непараметрические методы сравнения по критериям t-Стьюдента, χ^2 -Пирсона, U-Манна-Уитни, T-Вилкоксона; многомерные методы анализа данных - факторный, кластерный и многомерный дисперсионный анализ; корреляционный анализ данных, включая метод

построения корреляционных плеяд. Обработка данных выполнена при помощи статистического пакета SPSS 16.0.

Научная новизна исследования.

1. По результатам теоретического анализа психологических, социологических и экономических концепций организационного доверия выявлены и систематизированы его основные характеристики (выраженная ориентация на будущее; наличие ожиданий у партнеров по доверию; уязвимость доверяющей стороны; присутствие риска в отношениях доверия; добровольность вступления в отношения доверия; опыт взаимодействия) и условия их проявления (взаимозависимость результатов труда разных сотрудников в организации; институциональность организации), позволившие расширить концептуальное наполнение данного термина и внести уточнения в понятие «организационное доверие».

2. Разработана концептуальная схема психологического анализа организационного доверия как одного из регуляторов деятельности персонала государственных и коммерческих организаций. Обоснованы преимущества использования комплексной диагностики содержания и структуры представлений об организационном доверии, включающей в себя прямые и косвенные методы его оценки.

3. Теоретически обоснована и впервые эмпирически подтверждена правомерность рассмотрения организационного доверия как самостоятельного регулятора деятельности персонала; построена схема регулирования деятельности персонала на основе формирования высокого уровня организационного доверия с учетом вариативности способов обеспечения эффективного функционирования организаций.

4. Впервые эмпирически выделены признаки проявления доверия как субъективного отношения сотрудника к коллегам и руководителям: степень профессионализма, личные качества, факты оказания помощи и поддержки в соотношении с условиями проявления (опытом взаимодействия, частотой взаимодействия и выполнением совместных задач). Установлено наличие имплицитных критериев оценки сотрудниками своей организации как заслуживающей или не заслуживающей доверия.

5. Впервые проанализированы представления об организационном доверии как регуляторе деятельности персонала государственных и коммерческих предприятий на двух этнокультурных выборках (сотрудников предприятий России и Узбекистана).

6. Показана устойчивость представлений об организационном доверии у сотрудников разных видов профессионального труда, разных предприятий, разных регионов проживания.

Теоретическая значимость исследования. Результаты исследования вносят вклад в систему научного знания о психических регуляторах труда, продолжают линию анализа субъективного плана трудовой деятельности как одного из ведущих психологических

регуляторов труда и эмпирически подтверждают высокую значимость организационного доверия для успешного выполнения сотрудниками трудовых задач в разных организационных условиях. В работе обоснована связь особенностей субъективных представлений профессионалов об организационном доверии как регуляторе деятельности персонала с профессиональными, организационными и этнокультурными факторами. Полученные результаты позволяют рассматривать организационное доверие как значимый фактор обеспечения достижения организационных целей, что делает возможным его включение в систему знаний о психологических факторах обеспечения эффективности организационных взаимодействий.

Практическая значимость исследования. Полученные результаты могут применяться как основа для формирования кадровой политики организации. Выявленные в исследовании признаки организационного доверия и типы представлений о его соотношении с институциональными нормами целесообразно учитывать руководителям организаций и работающим в сфере организационного консультирования психологам при разработке тренинговых программ повышения эффективности регулирования деятельности организации и развития мотивационного потенциала сотрудников; для совершенствования методов диагностики организационного доверия как предиктора организационной приверженности и мотивационной вовлеченности сотрудников.

Материалы исследования использованы в лекционном курсе «Психология труда, инженерная психология, эргономика» для студентов специалитета «Психология служебной деятельности» факультета психологии МГУ имени М.В.Ломоносова и бакалавров филиала МГУ имени М.В. Ломоносова в г. Ташкент (Республика Узбекистан); в спецкурсе «Организационная культура и приверженность организации»; в спецпрактикуме «Организационное доверие как ресурс функционирования организации» для студентов специализации «Организационное консультирование» факультета психологии МГУ имени М.В.Ломоносова.

Достоверность и надежность результатов обеспечена детальным теоретическим анализом проблемы функционирования организационного доверия как одного из психологических регуляторов деятельности персонала и его соотношения с институциональными основами, задающими нормативную базу выполнения трудовых задач сотрудниками; соблюдением принципов и правил планирования эмпирического исследования представлений об организационном доверии; подбором репрезентативной выборки сотрудников 87 государственных и 160 коммерческих организаций, скомпонованной в соответствии с целью исследования (общее число обследованных профессионалов - 388 чел.); взаимодополняемостью методов, подобранных в соответствии с задачами эмпирического исследования; сочетанием методов количественного и

качественного анализа содержания представлений об организационном доверии; применением комплекса методических процедур сбора и анализа данных, адекватных объекту, предмету, цели и задачам исследования; систематической перекрестной проверкой результатов на различных этапах исследования.

Апробация результатов исследования. Результаты обсуждались на кафедре психологии труда и инженерной психологии факультета психологии МГУ имени М.В.Ломоносова (2017). Основные материалы исследования представлены на научных конференциях и конгрессах: 2 Межрегиональной конференции «Прикладная психология как ресурс социально-экономического развития России в условиях преодоления глобального кризиса» (Москва, 2010); Международных научных конференциях студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов-2011» и «Ломоносов-2016» (Москва, 2011, 2016); V съезде Российского психологического общества (Москва, 2012); Международной научной конференции «Бизнес. Общество. Человек» (Москва, 2013); 14 Европейском психологическом конгрессе (Милан, 2015).

Положения, выносимые на защиту:

1. Организационное доверие является самостоятельным психологическим регулятором деятельности персонала организации. По отношению к институциональному регулированию организационное доверие занимает подчиненное положение; по отношению к другим регуляторам (реализации управленческих функций руководством и личным взаимодействиям между сотрудниками организации) - опосредующее.

2. Организационное доверие регулирует деятельность персонала путем создания и поддержания эмоционально положительного и детализированного образа своей организации наряду с оптимизацией взаимодействия сотрудников различных должностных статусов, связанных совместным выполнением общих трудовых заданий.

3. Проявления высокого и низкого уровней организационного доверия в представлениях профессионалов дифференцированы и определяются как противоположные степени выраженности следующих факторов: трудовой мотивации, перспектив профессионального роста, характера организационных коммуникаций и отношений между сотрудниками, профессионализма сотрудников, стабильности организации. Кроме того, представления о проявлениях низкого уровня организационного доверия включают специфичные для этого уровня признаки наличия: выраженного стресса, непродуктивной конкуренции, невыполнения обязательств, неблагоприятного психологического климата.

4. На основании оценки содержательной специфики и функций организационного доверия и институциональных основ (как регуляторов деятельности персонала) выделены два типа представлений профессионалов о соотношении данных регуляторов, отражающие

универсальные тенденции в их оценке представителями разных видов профессионального труда, разных организаций и разных регионов проживания:

- «Недифференцированно положительный» тип представлений отличается высокой субъективной значимостью обоих регуляторов при отсутствии четкого разведения их функций, а также признанием возможности влияния институциональных основ на уровень организационного доверия;

- «Дифференцированно отрицательный» тип представлений характеризуется низкой субъективной значимостью обоих регуляторов, ясным пониманием различий в функциях организационного доверия и институциональных основ, отрицанием возможности влияния институциональных основ на уровень организационного доверия.

5. Выявлены частные различия в представлениях об организационном доверии как регуляторе деятельности персонала у сотрудников государственных и коммерческих организаций, связанные с оценкой значимых проявлений высокого организационного доверия: для сотрудников государственных предприятий таким проявлением является рост авторитета руководителя; для сотрудников коммерческих организаций - высокий уровень автономии деятельности.

Структура и объем диссертации. Работа состоит из введения, 5 глав, выводов, рекомендаций, заключения, списка литературы и приложений. Объем основного текста диссертации составляет 179 страниц, 11 приложений. Работа проиллюстрирована 17 рисунками и 23 таблицами. Список литературы включает 295 источников, из них 188 - на иностранных языках. В приложениях представлены данные первичной статистической обработки материалов, используемый методический инструментарий, первичные данные ряда методик.

ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РОЛИ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ДОВЕРИЯ В РЕГУЛИРОВАНИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА

Обеспечение эффективности работы персонала организации – одно из приоритетных направлений целого ряда наук, таких как организационная психология, психология управления и психология труда. Именно в контексте обеспечения организационной эффективности тема организационного доверия привлекает внимание многих современных исследователей [Borch, 1994; Chua et al., 2012; Connelly et al., 2012; Gould-Williams, 2003; Ferres et al., 2004; Lane, 1998]. На настоящий момент подавляющее большинство авторов сходятся во мнении, что организационное доверие является крайне значимым фактором эффективного функционирования современных организаций, однако вопрос о том, как именно организационное доверие способствует достижению организационных целей, остается открытым. В данной работе делается попытка рассмотрения роли организационного доверия как регулятора эффективности работы персонала. Первая глава посвящена содержательному анализу имеющихся подходов и перспективных направлений в исследовании организационного доверия и его регулирующей роли в деятельности персонала организации. В разделе 1.1 будет проведен обзор существующих исследований организационного доверия, раскрывающий содержание этого понятия и проблемные области при его изучении в контексте регулирования деятельности персонала с целью обеспечения функционирования организации.

1.1. История исследований доверия в организационной психологии и других социогуманитарных науках. Уточнение определения организационного доверия

Ответ на вопрос об определении организационного доверия, а также обоснование правомерности его анализа в качестве регулятора деятельности персонала представляется логичным начинать с рассмотрения эволюции изучения доверия как феномена общественной жизни и отношений между людьми [Fichman, 2003]. Ретроспективное рассмотрение общественного и научного контекста феномена доверия позволяет нам решить ряд задач, значимых для данного исследования.

В качестве первой задачи назовем возможность выделения основной функции доверия за счет рассмотрения различных проблемных областей доверия, минимизируя, таким образом, количество пропущенных сфер изучения [Blomqvist, 1997]. Поскольку явление доверия охватывает все сферы жизни человека, оно попадает в поле внимания различных научных дисциплин, таких как политология, социология, экономика, философия, психология, и каждая научная дисциплина добавляет новые аспекты в его понимание. Таким образом, в качестве начальной задачи анализа выступает выявление основной функции организационного доверия в обеспечении работы организации.

В качестве второй задачи обозначим выделение определяющих характеристик доверия, универсальных для него вне зависимости от сферы изучения, и позволяющих на их основе делать предположения о внутренней структуре доверия. Согласно схеме, предложенной L.O. Walker и K.C. Avant (1983), изучение и определение понятия включает в себя в качестве двух начальных этапов этап (1) определения и описания ситуаций, для обозначения которых используется анализируемое понятие, и этап (2) выделения на основе данного описания определяющих характеристик (defining attributes) исследуемого феномена [Meize-Grochowski, 1984; Walker, Avant, 1983]. Разные авторы выделяют различные категории проблемных областей доверия, попадающих в фокус внимания исследователей. Так, одни авторы выделяют 4 главные категории изучения доверия: 1) доверие как индивидуальная характеристика; 2) доверие как поведение; 3) доверие как ситуативная переменная и 4) доверие как институционально закрепленная договоренность [Sitkin, Roth, 1993]. Другие выделяют 5 основных категорий ситуаций, в которых принято говорить о феномене доверия – 1) индивидуальные ожидания; 2) межличностные отношения; 3) ситуации экономического обмена; 4) социальные структуры (институты) и 5) этические принципы [Hosmer, 1995]. Структурирование всех категорий ситуаций, в которых возникает обсуждение доверия, позволяет выделить определяющие характеристики данного феномена, задающие каркас для его определения.

Наконец, в качестве третьей задачи выделим рассмотрение определяющих характеристик организационного доверия в связи с его спецификой. После выделения общих определяющих характеристик феномена доверия представляется логичным рассмотреть их через призму организационного контекста. Это позволит раскрыть внутренние механизмы функционирования организационного доверия и дать более обоснованное определение организационного доверия, так как сложность точного определения понятия «доверие» и описания феноменов, стоящих за ним [Bigley, Pearce, 1998; McKnight, Chervany, 2001; Colquitt, Lepine, Zapata, Wild, 2011; Oetken, Cenkci, 2012; Акимова, 2013; Обознов, Акимова, 2013] признается большинством исследователей одной из основных проблем в данной сфере изучения. Таким образом, прежде чем говорить об организационном доверии, которое находится в центре исследовательского внимания в данной работе, необходимо обратиться к пониманию феномена доверия в ряде социогуманитарных наук, таких, как философия, социология, экономика и, наконец, психология.

1.1.1. Исследования определяющих характеристик и функций доверия в социогуманитарных науках

Философское направление изучения доверия хронологически самое раннее, и датируется еще IV-III вв. до н.э. В Древней Греции богиня Pistis (Πίστις) олицетворяла собой

доверие, веру и надежность. В Античном Риме (VI в. до н.э. – V в. н.э.) среди пантеона богов существовала богиня Fides – богиня доверия, состоявшая в родстве с самим Юпитером, что говорит о высоком почитании древними римлянами культа доверия.

Т.П.Скрипкина отмечает, что в системе наук о человеке доверие обычно относят к этическим категориям, отражающим нравственные отношения между людьми. Хотя понятие доверия встречается в трудах Аристотеля, Сократа, Б.Спинозы, И.Канта, Г.В.Ф.Гегеля и других философов, ни у одного из них оно не выступает в качестве самостоятельного предмета исследования.

С точки зрения философской этики, противоположностью доверия является недоверие, понимаемое как состояние, в котором искренность и честность человека подвергаются сомнению [Скрипкина, 2000]. Общий анализ содержания понятия «доверие» в философской этике позволяет выделить 4 изучаемые стороны доверия как понятия:

- 1) доверие как нравственные отношения между людьми, убежденными в добропорядочности, искренности и правдивости друг друга;
- 2) доверие как знание людьми друг друга (т.е. наличие опыта взаимодействия);
- 3) доверие как добровольное и ненасильственное проявление отношений;
- 4) доверие как передача глубоко личных мыслей и чувств.

Именно в русле философии как научной дисциплины доверие не только возникло как категория, описывающая специфику формирования и развития межлических отношений, но и получило определенную традицию изучения, а именно – ценностную. Таким образом, в философских учениях феномен доверия интерпретируется как феномен, регулирующий межличностные отношения. Были выделены значимые характеристики доверия в межличностных отношениях, которые являются актуальными до сих пор. В первую очередь, это добровольность его проявления и принятие уязвимости своей позиции. Кроме того, в русле этики как одной из ветвей философского знания доверие получило статус ценностной переменной, задающей ориентир в нравственном поведении. Уже в философском направлении доверие получает статус регуляторной переменной, за счет отнесения доверия к мотивационно-смысловым побудителям активности.

А.Селигмен дает очень подробную *социологическую* ретроспективу исторических форм доверия [Купрейченко, 2008]. Согласно автору, доверие в контексте отношений между людьми развивалось от «традиционного доверия» к «доверию как естественной симпатии» [Silver, 1990]. Затем следует «доверие как взаимное выполнение обещаний», и, наконец, «доверие экспертным системам». «Традиционное доверие» подразумевает под собой уже определенные отношения, в которых очень четко присутствует дихотомия «мы» - «они», где члены одной группы расцениваются как заслуживающие и оправдывающие доверие, а члены другой группы изначально расцениваются как вызывающие недоверие. Форма «доверие как

естественная симпатия», появляющаяся, согласно А. Селигмену, в 18 веке, характеризуется отсутствием корысти, расчета, ритуализированных или вынужденных отношений, и опирается на духовную близость, эмоциональную поддержку, единство взглядов и убеждений, т.е. носит рефлексивный характер. На протяжении 19 и 20 веков господствует идея о доверии как взаимном выполнении обещаний, что является, с определенной точки зрения, одним из главных принципов теории социального обмена [Aryee et al., 2002; Zapata et al., 2013]. Таким образом, здесь возникает переход от единичных индивидуальных проявлений доверия друг к другу к системным объектам доверия, хотя субъект доверия все еще опирается на личный опыт. Наконец, «доверие экспертным системам», где в качестве объекта очень часто появляются целые системы, а не один человек и даже не группа людей, возникло в качестве дополнительного регулятора отношений, связанных с ограничением использования личного опыта субъекта профессиональной деятельности, расширением межкультурных связей, сокращением времени на принятие решений [Horsburgh, 1962]. Доверие экспертным системам можно рассматривать в качестве одного из прообразов организационного доверия.

Рассмотрение социологического аспекта доверия продолжает известный философ, социолог и экономист Ф. Фукуяма в вышедшей в 1996 году книге «Доверие. Социальные добродетели и созидание благосостояния», в которой он изучает степень экономического развития в разных культурах и приходит к выводу, что «благосостояние нации, а также ее конкурентоспособность, обусловлены единственной и универсальной культурной характеристикой – уровнем доверия в *обществе*». По мнению Ф.Фукуямы, социальный капитал, или капитал доверия, будет в ближайшем будущем настолько же важным показателем, как и уровень материального капитала [Фукуяма, 2004; Faust, Marx, 2004]. Из его работы следуют, по мнению А.Б.Купрейченко, три важные функции доверия:

- функция воспроизводства социальной структуры, которая становится возможной именно за счет понимания доверия как социального капитала;
- функция поддержания моральных и этических норм общества;
- функция обеспечения самоорганизации общества за счет проявления доверия как спонтанной социальности.

Таким образом, в социологии феномен доверия интерпретируется, в первую очередь, как регулятор общественных отношений, связей между социальными институтами. Доверие здесь рассматривается как явление, функционирующее не только на индивидуальном, но и на общественном уровне, регулирующее различные социальные процессы. Подобное понимание доверия позволяет легко сделать переход к рассмотрению организационного доверия, в центре которого также находится идея о возможности регулирования социальных процессов на уровне организации как системы.

В *экономических* дисциплинах понятие «доверие» по-прежнему не является часто используемым и общепринятым [Saparito et al., 2004]. Традиционно в сфере экономики, а также организационного консультирования, бизнес-менеджмента многие организационные и даже психологические феномены получают оценку с точки зрения помощи в достижении экономической эффективности [Shapiro, 1992]. Именно в сфере экономики доверие впервые получило статус фактора, который помогает достигать экономически значимых результатов и одновременно может выступать критерием успешности организации. Экономические теории рассматривают такие проблемы, как «преодоление информационной асимметрии, повышение открытости социально-трудовых отношений, сужение сферы риска и действия неформальных трудовых отношений» [Колосова и др., 2010]. Большое количество зарубежных организационных консультантов-практиков [Кови, 2010; Эванс, Вулф, 2008; Handy, 1995] прямо говорят о том, что доверие, снижая стоимость транзакций в организации, дает организации возможность использовать все имеющиеся у нее ресурсы [Chiles, McMackin, 1996; Malhotra, Gino, 2011; Madhok, 1995; Obloj, Sengul, 2012]. В работах отечественных специалистов понятие доверия в связи с экономическими проблемами и проблемами этики бизнеса используется реже и с гораздо большей осторожностью.

Этика бизнеса – сравнительно новое междисциплинарное направление, находящееся на стыке экономики, менеджмента и психологии, но получающее все большее и большее развитие в последние десятилетия. Работы, посвященные нравственным и этическим аспектам социально-трудовых отношений, начали появляться сравнительно недавно [Журавлев, Купрейченко, 2003; сборник материалов международной научной конференции «Бизнес. Общество. Человек», 2013]. Однако точка зрения, согласно которой социальные факторы играют все большую роль в экономических процессах, является общепризнанной в настоящий момент [Мескон и соавт., 2008; Desmet et al., 2011]. В частности, развитие социально-трудовых отношений предполагает развитие этики труда, которая находилась вне рамок экономических вопросов многие десятилетия. В настоящее время все больше и больше организаций приходят к выводу о том, что современное общество ждет от них не только производства услуг или товаров, но и взятия на себя определенной ответственности за свои решения и свою деятельность [Nakayachi, Watabe, 2005; Wicks et al., 1999]. В этом выражается сравнительно новый принцип для этики бизнеса, называемый принципом социальной ответственности. «В целом под социальной ответственностью в бизнесе можно понимать добровольно взятые на себя обязательства компании в разнообразных областях» [Лучко, 2006, с.16]. Вместе с тем, некоторые авторы говорят о том, что логика «хорошая этика делает хороший бизнес», примером которой, отчасти, можно считать принцип социальной ответственности, может быть ошибочной и приводить к негативным результатам [Годфри и соавт., 2005]. Некоторые положения этики бизнеса приводят к тому, что

фундаментальные нравственные проблемы при переводе в экономические эквиваленты чрезмерно упрощаются. Эта проблема во многом затрагивает и тему доверия, которое во многих экономических и социологических теориях выступает в качестве инструментальной ценности, выражаемой в измеряемом эквиваленте [Williamson, 1993]. Это открывает большие возможности для прикладного применения полученных в сфере исследования доверия знаний, с одной стороны, однако доверие, его сущность как феномена человеческих отношений и его психологические механизмы не могут становиться ценными исключительно с целью обеспечения эффективной деятельности различных социальных институтов, в том числе, организаций [Kramer, 1999]. Нельзя забывать о том, что доверие ценно само по себе. Здесь мы согласимся с А.Б.Купрейченко, которая пишет о том, что «понимание доверия как особой формы договора или любой формы обмена (персонифицированного или неперсонифицированного, эквивалентного или неэквивалентного) уводит нас немного в сторону от понимания подлинной сути доверия (или сути подлинного доверия)» [Купрейченко, 2008, с.51-52].

Необходимо также упомянуть о теориях, находящихся на стыке экономики, психологии и математики, в которых предпринимаются попытки создать математические модели доверительных отношений [Mislin et al., 2011]. В этих моделях доверительные отношения рассматриваются, как правило, в динамическом аспекте, однако их главной задачей вне зависимости от специфики анализируемых ситуаций, является предельно рациональная операционализация доверия как алгоритма определенных действий и реакций двух взаимодействующих сторон [Bhattacharya et al., 1998; Jones, 1995, 2002; Welsh, Navarro, 2012]. Данные модели, несмотря на частое использование психологических основ для построения, стоят особняком среди других научных подходов, так как оставляют за скобками многие существенные характеристики доверия, которые нельзя описать формально-логическим языком. Однако несомненный плюс данных моделей заключается в том, что они подчеркивают возможность описания и изучения конкретных механизмов доверия и его роли в регулировании совместной деятельности партнеров по взаимодействию.

Подводя итоги, можно заключить, что в экономике доверие получило статус переменной, регулирующей отношения между работником и работодателем, а также между разными организациями. В широком смысле именно в русле экономических дисциплин было положено начало изучения именно организационного доверия, однако зачастую этот термин по умолчанию заменялся термином «доверие», что, на наш взгляд, не совсем корректно.

Итак, в результате проведенного анализа истории изучения феномена доверия в социогуманитарных науках становится возможным обоснование следующих положений.

Во-первых, проведенный ретроспективный анализ позволяет нам выделить существенные характеристики доверия, которые позволяют «определить явления, которые

должны возникнуть прежде, чем появится изучаемый феномен» [Meize-Grochowski, 1984, с.571].

Первой важной характеристикой доверия выступает *фактор выраженной ориентации на будущее*, обозначающий направленность доверия на будущие взаимодействия. Эта характеристика также включает в себя, на наш взгляд, *фактор наличия ожиданий* у партнеров по доверию. Второй определяющей характеристикой доверия выступает *фактор уязвимости активной (доверяющей) стороны* и присутствие риска в отношениях доверия. Третья и четвертая определяющие характеристики доверия - взаимосвязанные между собой - *фактор добровольности вступления в отношения доверия* и *фактор влияния наличия опыта взаимодействия на доверие*. Неоднократное повторение этих характеристик в исследованиях, проводимых в рамках разных научных дисциплин, подтверждает факт определенности и значимости содержания феномена доверия, и ставит вопрос об анализе психологических механизмов, стоящих за каждой из этих характеристик. Именно вскрытие этих внутренних механизмов определяет возможности дальнейшего успешного исследования этого феномена и прикладного применения полученных знаний при решении актуальных проблем – среди которых и проблема организационного доверия.

Во-вторых, если такие науки, как философия, социология и экономика очертили границы и реперные точки проблемного пространства феномена доверия, то основной функцией психологии является анализ внутреннего содержания выявленных проблемных зон. Организационная психология, психология труда, социальная психология и психология управления изучают закономерности формирования и функции организационного доверия, и используют термин «организационное доверие», в котором подчеркиваются его особенности, связанные с деятельностью организации. Это, прежде всего, направленность организационного доверия на обеспечение эффективности работы организации, на пользу организации. Организационное доверие объединяет в предмете своего изучения все ранее упоминаемые проблемы за счет наличия трех взаимосвязанных уровней рассмотрения – *индивидуального* [Grant, Summanth, 2009; Yakovleva et al., 2010; Wang et al., 2010], *группового (социального)* [Costa, Anderson, 2010; De Jong, Dirks, 2012; Dirks, 2000; Peterson, Behfar, 2003; Simmons, Peterson 2000; Walumbwa et al., 2011 (a); Walumbwa et al., 2011 (b) ; Wilson et al., 2006] и *организационного* [Colquitt et al., 2012; Mayer, Gavin, 2005; Sørensen et al., 2011]. Наличие этих уровней анализа обуславливает, в том числе, тот факт, что организационное доверие, несмотря на то, что касается лишь одной сферы жизни человека (профессиональной), все же включает в себя большинство теоретических и практических задач, возникающих при изучении феномена доверия в других социогуманитарных науках (см. рис. 1). Так, именно психология, в отличие от других наук, обеспечивает учет всех направлений изучения феномена доверия (см. рис. 1). Вместе с тем, результаты

ретроспективного теоретического анализа подчеркивают междисциплинарный характер феномена доверия, что делает его изучение крайне актуальным с учетом все большего «разворота» современного научного знания в сторону междисциплинарных исследований [Величковский, 2012; Леонова, 2002].

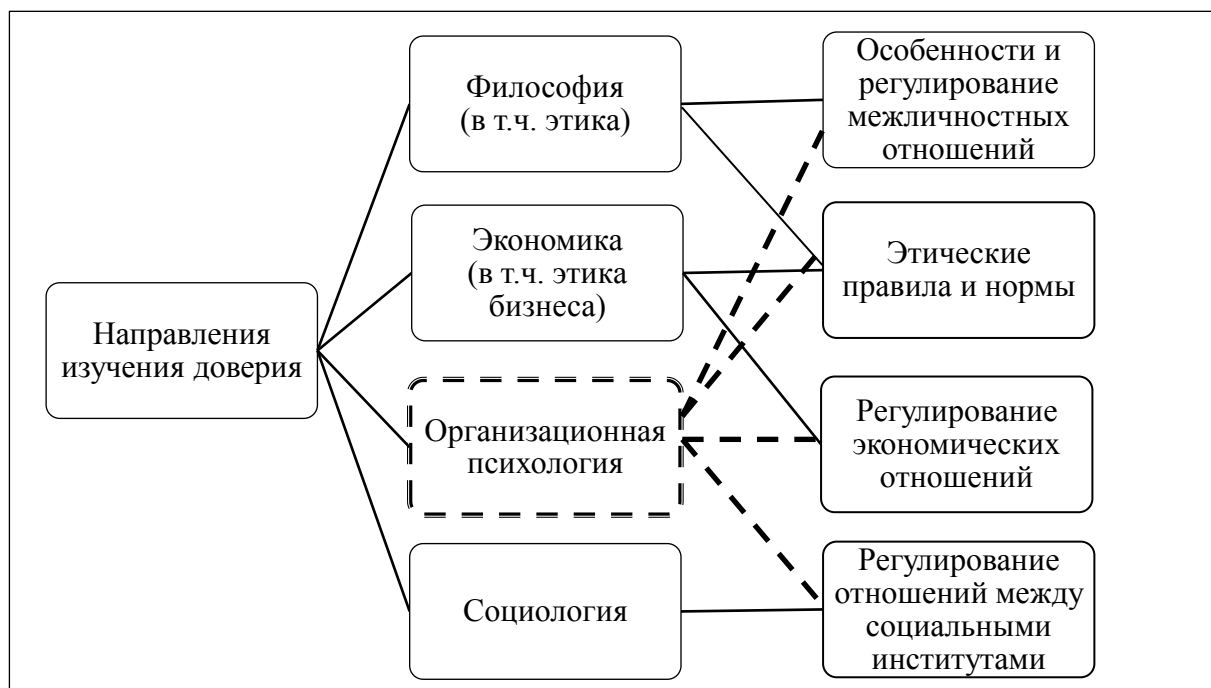


Рис. 1. Проблемные области исследований организационного доверия

В-третьих, рассмотрение доверия в социогуманитарных науках происходит преимущественно в категории отношений (определяемых, в самом общем виде, как взаимное расположение субъектов по определенному критерию). Из этого положения вытекает прямое следствие о возможности выделения субъекта и объекта доверия, то есть, соответственно, того, кто доверяет, и того, кому доверяют [Калинин, Ашлапова, 2000]. В процессе взаимодействия каждая из сторон может определять себя как субъект или объект доверия в каждый момент времени. В качестве субъекта и объекта доверия могут выступать как отдельные люди, так и группы людей и даже целые системы, в том числе организации и социальные институты. Следствием этого выступает положение о наличии кросс-уровневых взаимодействий (например, отношения доверия между индивидом и организацией как системой) [Kim et al., 2013].

Наконец, в-четвертых, во всех вышеизложенных подходах доверие рассматривается в качестве *регулятора взаимоотношений и совместной деятельности* между отдельными людьми и группами людей (на разных уровнях рассмотрения – от индивидуального к общественному), даже если в определении не используется собственно термин «регулирование». Несмотря на это, анализ конкретных механизмов, при помощи которых

доверие выступает регулятором взаимоотношений субъектов, отходил на второй план или не ставился в качестве задачи вообще.

В психологии сформировалось определение доверия, отличное от всех названных ранее. Согласно В.П.Зинченко, «Этимологически “питать доверие” (в латинском языке — *credo*) означает “сердце даю” или “сердце кладу”. Это наводит на мысль, что доверие принадлежит к числу фундаментальных, важнейших проявлений психической активности человека. Оно возникает в “круговороте общения” между людьми, т. е. не является врожденным. Говорить с кем-то — это уже означает ту или иную степень доверия или возможность родиться доверию. Фундаментальность чувства доверия подчеркивается лингвистами еще и тем, что понятие “верить” в некоторых языках имело первоначальное значение “выбирать”. В этом имеется определенный смысл, поскольку вера — это принятие возможности за действительность, а возможности, как известно, бывают разные. Мало верить, нужно еще сделать правильный выбор, кому доверять, кому — нет [Степанов Ю. С., 1997, с. 265—279], что связано со смысловыми оттенками ценности, надежности, содержащимися во внутренней форме слов “вера”, “доверие”» [Зинченко В.П., 2001, с.12]. Вслед за определением из энциклопедического словаря Брокгауза и Эфрона, разграничивая понятия веры и уверенности, через которые определялось доверие, от собственно доверия В.П. Зинченко отмечает: «Вера превышает силу внешних фактических и формально логических доказательств. Доверие же касается вопросов, находящихся в компетенции человеческого познания... , уверенность есть сознание собственной силы..., доверие же, напротив, проистекает из сознания слабости, неуверенности в себе» [Зинченко В.П., 2005, с.144].

В русле психологической науки доверие изучалось, прежде всего, в психологии личности и социальной психологии, а именно – в сфере межличностного взаимодействия. Согласно А.Л.Журавлеву, динамика развития межличностных отношений проходит несколько стадий – знакомство, приятельские, товарищеские и дружеские отношения. На стадии товарищеских отношений межличностное взаимодействие характеризуется «устойчивостью и определенным взаимным *доверием*» [Резников, с.173]; именно это позволяет перейти от простой готовности к развитию отношений, к сближению взглядов и оказанию поддержки друг другу. Последняя стадия – стадия дружеских, или, как их иначе называет автор, *доверительных* отношений, предполагающих взаимную привязанность субъектов взаимодействия.

Другим автором, изучавшим доверие как характеристику личности, является известный американский психолог Э. Эриксон, который рассматривал в своей возрастной периодизации развития человека чувство базисного доверия в качестве первой и фундаментальной установки всей жизни, которая, будучи сформированной на первом году

жизни, определяет в дальнейшем отношение человека к себе и к окружающему миру. Таким образом, можно сказать, что «доверие в каком-то смысле можно считать синонимом личности» [Зинченко В.П., 2005, с.145].

Согласно Дж. Вайблеру, факторы формирования доверия можно разделить на три группы – 1) общая установка на доверие, имеющая диспозиционный, устойчивый характер; 2) знание другого человека, основанное на опыте взаимодействия; 3) идентификация, то есть восприятие доверяющим целевой личности как привлекательной и желание быть похожим, следовать этому образцу; в последнем случае автор упоминает харизматичную власть как условие для формирования высокого уровня организационного доверия [Weibler, 2001].

Что касается общего определения доверия, то в словаре русского языка С.И.Ожегова доверие определяется как «уверенность в чьей-н. добросовестности, искренности, в правильности чего-н.» [Ожегов, 1990, с.173]. Похожее определение можно найти в толковом словаре В.Даля – «Чувство или убеждение, что такому-то лицу, обстоятельству или надежде можно доверять, верить; вера в надежность кого, чего». Что касается этимологии понятия trust (пер. с англ. – доверие), то здесь, по мнению некоторых исследователей, возможно несколько вариантов. Во-первых, скандинавское “traust“, означающее «преданность»; во-вторых, готическое “trausti“, означающее «соглашение», «договор», «пакт»; в-третьих, германское “trösten“, что означает «с ощущением радости, воодушевления, комфорта» [Meize-Grochowski, 1984]. Вероятно, что современное понимание доверия кроется где-то на пересечении смысловых полей этих понятий.

Итак, в качестве рабочего базового определения общего доверия мы выбираем следующее определение, в котором *доверие понимается как «отказ от взаимного внешнего контроля и защиты от оппортунистского поведения в надежде, что другой человек, несмотря на такое отсутствие защит, не будет этим пользоваться»* [Rippberger, 1998, с. 45].

После подведения итогов изучения феномена доверия в социогуманитарных науках и в общей психологии, в следующем разделе перейдем к анализу специфики собственно организационного доверия и его определению.

1.1.2. Специфика представлений об организационном доверии в организационной психологии и психологии труда

В 50-60х гг. 20 в. феномен доверия попадает в фокус внимания психологов труда и организационных психологов (в первую очередь, зарубежных – Strickland, 1958; Deutsch, 1958; Rotter, 1967). Прежде чем перейти к подробному анализу определяющих характеристик организационного доверия, необходимо определить используемую терминологию.

Существуют различные аспекты организационного доверия: *доверие клиентов к организации* [Изюмова, 2009; Изюмова, Нестик, 2010; Saparito et al., 2004; Korsgaard et al., 1995; Webber, Klimoski, 2004], *доверие внутри организации* [Crossley et al., 2013; Jeffries, Reed, 2000; Mayer, Gavin, 2005; Simmons et al., 2009; Tsai et al., 2012], *доверие между организациями* [Faems et al., 2008; Gulati, 1995; Malhotra, Lumineau, 2011; Thorgren, Wincent, 2011], доверие от организации к человеку (например, исследование выдачи кредитов физическим лицам на основе доверия [Sonenschein et al., 2011]) и др.

В нашей работе термин «организационное доверие» ограничен внутренними рамками организации, и акцент делается на отношениях доверия (1) между отдельным сотрудником и организацией, т.е. отношения *индивид - организация*, и (2) между сотрудниками внутри организации, т.е. отношения *индивид-индивид* (необходимо отметить, что последние отношения могут быть рассмотрены в контексте статусных отношений, закрепленных институционально, например, отношения руководитель-подчиненный). Таким образом, мы признаем отнесенность феномена доверия к психологической категории «отношение», однако вместе с этим, считаем, что *собственно организационное доверие* нельзя определить только через категорию отношения. Более того, организационное доверие также и не может быть определено как просто совокупность отношений доверия на разных уровнях анализа внутри одной организации [Fulmer, Gelfand, 2012]. А.Б. Купрейченко говорит о том, что организационное доверие может существовать в форме психологического пространства взаимоотношений, и именно поэтому представляет собой особенно сложный объект для изучения и для определения [Купрейченко, 2008; Weibler, 2001].

Для определения спектра используемых определений организационного доверия, был проведен анализ статей, имевших термин “trust” в названии, из 5 зарубежных ведущих в сфере организационной психологии журналов¹ с высоким индексом цитируемости, за период 1995-2014 гг. (по базе данных Web of Science, общее количество – 92). В них были выделены основные используемые определения (или группы определений) доверия (см. табл. 1).

В 6 статьях использовалось определение доверия, данное в обзорной кросс-дисциплинарной статье Руссо и др., посвященной анализу феномена организационного доверия в актуальной научной литературе: "Доверие - это психологическое состояние человека, включающее в себя намерение/согласие быть уязвимым, основывающееся на позитивных ожиданиях относительно намерений или поведения другого человека" [Rousseau et al., 1998, с. 395]. Еще в 6 статьях используется определение доверия, предложенное в

¹ 1. Academy of Management Journal

2. Academy of Management Review

3. Journal of Applied Psychology

4. Organizational Behavior and Human Decision Processes

5. Journal of Organizational Behavior

Таблица 1. Представленность используемых в научной литературе определений организационного доверия

Основные определения организационного доверия (организационное доверие как...)			
ожидание неоппортунистского поведения	готовность к рisku (принятие риска)	готовность (желание) быть уязвимым	степень, в соответствии с которой человек готов полагаться и/или действовать во взаимодействии с партнером
Gulati, 1995; Bhattacharya, Devinney, Pillutla, 1998; Hagen, Choe, 1998; Wicks, Berman, Jones, 1999; Wilson, Straus, McEvily, 2006; Gideon, 2007; Puranam, Vanneste, 2009;	Mills, Ugson 2003;	Chiles, McMackin, 1996; Elsbach, Eloffson, 2000; Simons, Peterson, 2000; Kim P.H. et al., 2004; Nakayachi, Watabe, 2005; Kim et al., 2006; Schweitzer, Hershey, Bradlow, 2006; Faems et al., 2008; Yakovleva, Reilly, Werko, 2010; Gunia et al., 2011; De Jong, Dirks, 2012; Kim et al., 2013;	Mcallister, 1995; Mishra, Spreitzer, 1998; Dirks, 2000; Wang, Tomlinson, Noe, 2010; Schaubroeck, Lam, Peng, 2011; Schaubroeck, Peng, Hannah, 2013; Zhang, Zhou, 2014;
Rousseau, Sitkin, Burt, Camerer, 1998; Whitener, Brodt, Korsgaard, Werner, 1998;			
	Jeffries, Reed, 2000;		
	Mayer, Davis, Schoorman, 1995; Mayer, Davis, 1999; Langfred, 2007; Tomlinson, Mayer, 2009;		
Colquitt J.A. et al., 2012;			

статье Майера и соавт.: «Доверие – желание быть уязвимым по отношению к поступкам партнера, основанное на ожидании, что партнер выполнит именно то действие, которое представляется важным» [Mayer et al., 1995, с. 712].

Эти два наиболее часто используемых определения являются одновременно емкими (включают несколько характеристик) и краткими (охватывая самые важные характеристики). Однако если проанализировать их в контексте, связанном с регулированием деятельности персонала, становится ясно, что оба этих определения подразумевают более пассивное, страдательное состояние субъекта доверия, в то время как существуют определения, более близкие к содержанию процесса регулирования. Все другие определения были поделены нами на несколько классов в зависимости от того, какая из характеристик доверия находится в фокусе внимания (см. табл.1).

Следует отметить, что анализируемые авторы не выделяют непосредственную связь организационного доверия с деятельностью организации, направленной на достижение организационных целей, что делает используемые ими определения достаточно расплывчатыми. Кроме того, в существующих современных определениях организационного доверия находят отражение две из выделенных нами ранее определяющих характеристик доверия (направленность на будущее и готовность быть уязвимым), однако в них не отражена специфика их принадлежности именно к организационному доверию, которая заключается, на наш взгляд, в (а) привязке к интересам организации и (б) соотнесении с деятельностью организации.

В связи с этим мы не можем принять как окончательное ни одно из проанализированных нами определений; более того, мы считаем, что содержательное определение организационного доверия – крайне сложная методологическая и исследовательская задача, нерешенная до сих пор. Не претендуем на такое решение и мы – вместо этого мы предлагаем противоположный подход, базирующийся на возможности предложить функциональное определение организационного доверия как регулятора деятельности персонала, с учетом специфичных для него характеристик. Таким образом, ответ на вопрос «что такое организационное доверие» мы заменяем ответом на вопрос «какие функции оно выполняет и какую роль играет в функционировании организации».

Для ответа на поставленный вопрос вернемся к определяющим психологическим характеристикам феномена доверия, которые тезисно были выделены ранее (см. 1.1.1.), и обсудим их специфику в отношении организационного доверия.

Главной психологической характеристикой организационного доверия выступает фактор (1) выраженной ориентации на будущее, *что включает в себя наличие ожиданий относительно предполагаемого поведения партнера, а также его оценок, ценностей и*

установок. Некоторые авторы ставят данную характеристику в центр понимания организационного доверия и определяют его как «правило повторной встречи» [Endress, 2004], где высокий уровень доверия определяет готовность партнеров продолжать взаимодействие [Минина, 2012].

Важным является положение о том, что ожидания могут характеризоваться *адекватностью-неадекватностью*. Адекватность или неадекватность ожиданий измеряется, прежде всего, по отношению к контексту взаимодействия, существующих норм и правил, закрепленных часто и институционально, то есть по отношению к характеристикам наличной ситуации, в которой взаимодействие происходит. В организационных взаимодействиях ясность контекста ситуации для обоих партнеров, а также вероятность совпадения содержания ожиданий зависит от ясности и проработанности институциональных основ деятельности персонала и степени ознакомленности с ними обоих партнеров по взаимодействию.

Фактор (2) *уязвимости*² активной (доверяющей) стороны и присутствие риска в отношениях доверия для организационного доверия является существенным, так как негативные последствия могут непосредственно повлиять на возможность эффективного выполнения субъектом своих служебных и профессиональных обязанностей, т.е. существует риск для организации получить не те результаты [Nooteboom et al., 1997]. Так, например, в случае рассмотрения отношений «руководитель – подчиненный» руководитель, не оправдавший доверие со стороны подчиненного, рискует лишиться авторитета, что скажется на эффективности работы последнего и как следствие, на эффективности всей организации. Необходимо отметить, что некоторые авторы подчеркивают, что желание быть уязвимым, которое трансформируется в готовность принимать на себя риск, является характеристикой взаимодействующей пары (а не характеристикой субъекта) [Минина, 2012], и связано со степенью зависимости субъектов взаимодействия друг от друга [Sheppard, Sherman, 1999].

В отношении третьего (3) фактора - *добровольности* вступления в отношения доверия кроется достаточно фундаментальная именно для организационной психологии проблема, носящая как прикладной, так и теоретико-методологический характер. Ее можно обозначить как разрыв между представлениями о доверии с позиций организации (о том, насколько принимающая сторона достойна доверия, о собственной готовности быть вовлеченным в отношения доверия, и т.п.), и фактическим поведением. В

² Уязвимость в данном случае определяется как сознательное или бессознательное понимание того, что в случае негативно-деструктивного (оппортунистского) поведения второго партнера позиция доверяющей стороны станет более слабой по сравнению с той, в которой он находился до этого [Coleman, 1990; Gambetta, 1988].

зарубежной психологии уже давно существует термин “trusting behavior”, обозначающий доверительное поведение, то есть поведение в реальных ситуациях взаимодействия с другими людьми, которое, однако, может не отражать реальных представлений о доверии, имеющих у человека [Clark, Payne, 1997; Kee, Knox, 1970; Mayer, Davis, 1999; Song, 2009; McKnight et al., 1998; Lau, Lam, Wen, 2014]. То есть, возможны ситуации, в которых человек будет действовать, как будто доверяя, хотя фактически доверия к партнеру у него нет.

В контексте организационного доверия фактор влияния *наличия опыта взаимодействия* (4) [Gabarro, 1978] приобретает особо важное значение. Это связано с тем, что в организационных взаимодействиях не всегда есть время для того, чтобы составить достаточно полный образ партнера, опираясь на который будет приниматься решение о степени доверия к нему. Опыт подобного взаимодействия может оказаться решающим фактором в условиях дефицита времени. О частоте и значимости подобных ситуаций говорит существующее понятие “быстрого доверия” (swift trust), характеризующее ситуации, в которых люди вынуждены активно взаимодействовать друг с другом, не имея опыта взаимодействия и возможности для его появления [Jarvenpaa, Leidner, 1999]. В таких ситуациях, как отмечают авторы, у субъектов отношений доверия есть две стратегии поведения. Первая получает название социальной категоризации, и означает, что решение вопроса о том, кем является второй партнер и какого поведения от него ждать, отдается на откуп отнесения его субъектом доверия к определенным социальным группам. Данная стратегия, по мнению авторов, является продуктивной в плане развития дальнейших отношений с партнером по взаимодействию. Вторая стратегия обозначается “действовать, как будто доверяя”, и в отличие от первой, приводит к стагнации в отношениях с партнером по взаимодействию, так как не предполагает выстраивания гипотез относительно партнера, и, соответственно, их подтверждения или опровержения, что не может привести к обогащению опыта взаимодействия.

Однако даже если не брать в расчет подобную специфику организационного доверия, важно отметить, что фактор опыта взаимодействия одновременно является фактором, который учитывает такую важную характеристику, как динамику отношений доверия вообще и организационного доверия в частности. Понятие «реципрокного доверия» (reciprocal trust), рассматриваемое часто в организационном контексте [Juvina et al., 2013; Malhotra, 2004; Seppala et al., 2011; Serva et al., 2005], подчеркивает значимость рассмотрения динамики отношений доверия между взаимодействующими субъектами (оправдано/ не оправдано доверие), от которого будет зависеть, будет ли доверие при каждой следующей «итерации» развиваться (повышаться) или наоборот, снижаться.

Последний, пятый фактор (5) - фактор *взаимности-односторонности* - находит свое отражение в широко используемом в зарубежной организационной психологии понятии «общего» доверия» (mutual trust) [Deutsch, 1958; Nelson, Coopridge, 1996] которое означает, что обе стороны испытывают и показывают примерно одинаковый уровень доверия друг к другу. Однако важно отметить, что эта характеристика организационного доверия является статичной. В каждый одномоментный срез можно говорить о степени взаимности отношений доверия, однако эти показатели не позволяют делать выводы о динамике развития отношений доверия [Serva et al., 2005].

Кроме выделенных характеристик, можно отметить еще специфические именно для организационного доверия характеристики, которые являются условиями проявления остальных характеристик и вне которых рассмотрение организационного доверия представляется несодержательным. К ним относятся – (1) привязка возникновения организационного доверия к взаимозависимости трудовой деятельности сотрудников организации и (2) институциональность систем, в рамках которых развивается организационное доверие – а именно, организаций (и без наличия которых невозможно легитимное осуществление профессиональной и трудовой деятельности). В случае первого условия необходимо дополнительно подчеркнуть, что организационное доверие относится к тем ситуациям, в которых осуществляется совместная деятельность по достижению общих для партнеров по взаимодействию целей (направленных на позитивное решение задач организации). Так, в ряде исследований эмпирически доказано положение о том, что если в команде деятельность каждого из членов обладает достаточной степенью автономии и мало зависит от результатов деятельности других членов группы, то в таких группах уровень доверия всегда ниже по сравнению с группами, где деятельность каждого зависит от деятельности других [De Jong, Elfring, 2010; Langfred, 2004].

Таким образом, анализ литературы по проблеме организационного доверия позволил выделить определяющие характеристики организационного доверия и их структурную иерархию. Взаимозависимость трудовой деятельности и институциональность организаций создают условия проявления других характеристик – фактора ожиданий, уязвимости субъекта доверия, добровольности вступления в отношения доверия, влияния опыта взаимодействия и взаимности-односторонности организационного доверия (см. рис.2).

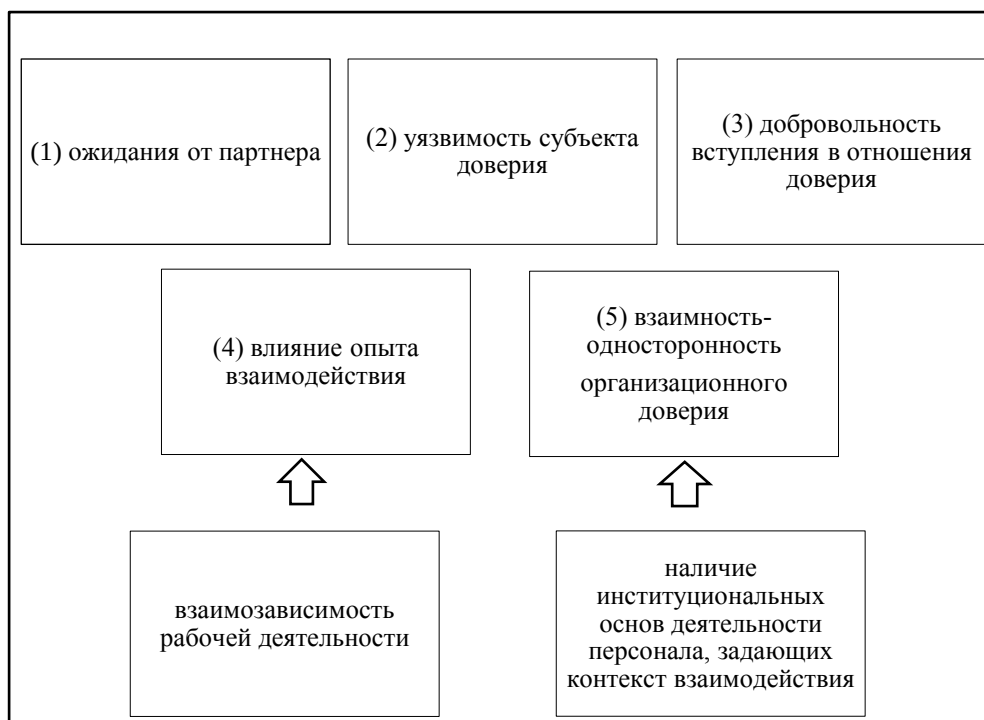


Рис. 2. Структурная иерархия определяющих характеристик организационного доверия

Из совокупности определяющих характеристик вытекает положение о том, что рассмотрение организационного доверия вне контекста деятельности представляется несодержательным: «...нет доверия без действия и не может быть теоретических конструкций, способных описать его без обращения к действию» [Минина, 2012, с.112; Носкова, 2004; Dumouchel, 2005].

Как уже было отмечено в параграфе 1.1.1, по результатам ретроспективного анализа можно сделать однозначный вывод о том, что основная функция организационного доверия - регулирование совместной деятельности, однако ответ на вопрос о конкретных механизмах, при помощи которых организационное доверие выступает в качестве регулятора деятельности, далеко не так определен. Как регулятор профессиональной деятельности работников организационное доверие имеет ряд характеристик, позволяющих выделить его в особую разновидность доверия. Поиск ответа на данный вопрос составляет одну из задач данного исследования, и в следующем разделе мы подробнее рассмотрим проблему организационного доверия в контексте регулирования деятельности персонала.

Таким образом, мы приходим к следующему **рабочему определению организационного доверия: организационное доверие есть психологический**

регулятор профессиональной деятельности сотрудников, осуществляемой в соответствии с интересами и целями организации.

1.2. Организационное доверие в контексте регулирования деятельности персонала

1.2.1. Регулирующая функция организационного доверия в деятельности персонала.

Современные теоретические модели организационного доверия

В первую очередь нам представляется важным подробнее остановиться на определении термина «регулирование».

Изначально понятие «регулирование» было сформулировано в общей теории управления, базирующейся на принципах кибернетики – науки, изучающей методы управления, общие для различных систем разной природы (технических, биологических, инженерных и др.) [Попов, 1974]. Традиционно термин «регулирование» использовался преимущественно в технической сфере, например, при анализе автоматизированных систем управления (АСУ), в системотехнике. Однако значение этого понятия всегда оставалось однозначным: регулирование понимается как «поддержание управляемых процессов в рамках, заданных программой, регламентом, планом» [Кабаченко, 2000, с.119], т.е. как функция, обеспечивающая сохранение заданных характеристик работы той или иной системы в более широком контексте – управлении.

Позже термин «регулирование» стал использоваться в психологии управления и организационной психологии. Особенность и принципиальное отличие социально-психологических методов управления от методов управления техническими, биологическими и др. системами «состоит в том, что эти методы ориентированы на воздействие на психологические механизмы, обеспечивающие и реализующие те или иные поведенческие акты, создают психологические основы требуемых форм поведения», тогда как прочие методы ориентированы на изменение внешнего поведения. [Кабаченко, 2000, с.128]. Необходимость регулирования внутренних процессов, протекающих в организации, отражена в самом общем определении организации, данном Ч. Бернардом: «Организация – группа людей, деятельность которых сознательно координируется во имя достижения общей цели или целей» [Дункан, 2006, с.23].

Необходимо также подчеркнуть использование в научной литературе двух очень близких терминов – регулирования и регуляции. Зачастую они используются как синонимы, однако вслед за Е.А.Климовым мы склонны считать использование термина «регуляция» («саморегуляция») в случае описания ситуаций регулирования своей деятельности самим субъектом, в то время как термин «регулирование» подразумевает наличие внешнего по отношению к субъекту деятельности воздействия [Климов, 1996]. Из

этого следует, что в контексте управления организацией и реализации управленческих функций руководством, заключающихся в оказании воздействий различного рода на сотрудников организации и организационные процессы, использование термина «регулирование» представляется нам более правомерным по сравнению с термином «регуляция».

Из общего определения регулирования вытекает очень важное положение для исследования организационного доверия в контексте управления организацией. Регулирование на основе организационного доверия будет более успешным в том случае, если формирование определенного уровня его проявления будет целенаправленным и согласовываться с организационными целями; в случае, если организационное доверие формируется стихийно, оно все равно выступает в качестве регулятора деятельности персонала и шире – функционирования организации, однако не всегда может быть достигнут максимально эффективный уровень.

После определения общих положений касательно регулирующей роли организационного доверия на предприятии, обратимся к рассмотрению современных теоретических моделей организационного доверия с точки зрения выявления основных параметров доверия в качестве регулятора функционирования организации.

Одной из наиболее известных моделей организационного доверия является модель организационного доверия Р.Мейера и соавт. [Mayer et al., 1995; Mayer, Davis, 1999; Tomlinson, Mayer, 2009] (см. приложение 3). В качестве основного предиктора организационного доверия в данной модели называется оценка партнера как заслуживающего/достойного доверия, исходящая от доверяющей стороны (trustworthiness). Эта оценка складывается из трех компонентов: последовательности (integrity), доброжелательности (benevolence) и компетентности (ability). Последовательность отражает верность и соблюдение как минимум приемлемых, а как максимум схожих с доверяющей стороной принципов и ценностей. Доброжелательность связывается с наличием у оцениваемого партнера интенции «делать добро» по отношению к доверяющему, что включает в себя, в частности, заботу и открытость во взаимодействии [Colquitt et al. (b), 2011]. Фактор компетентности связан с наличием у оцениваемого партнера профессиональных знаний, умений и навыков, необходимых для успешного выполнения своей деятельности внутри организации. Доверие в данной модели рассматривается как желание (готовность) быть уязвимым по отношению к тому, кому доверяют, и это желание возникает только при определенном уровне оценки предполагаемого партнера как заслуживающего доверия. В качестве результата доверия в данной модели выступает степень риска, которую берет на себя доверяющая сторона,

непосредственно вступая во взаимодействие с партнером. Таким образом, «доверие является стремлением к принятию риска, в то время как результатом доверия выступает непосредственно сам риск» [Mayer, Gavin, 2005, с. 874]: в качестве основной функции организационного доверия в данной модели выделяется принятие риска, выражающееся в поведении.

Модель, предложенная Мейером и соавт., как уже отмечалось, является одной из наиболее широко используемых моделей в построении современных зарубежных исследований в области организационного доверия. Отчасти это связано с тем, что она достаточно проста, и позволяет сравнительно легко операционализировать такую, на первый взгляд, сложную тему, как отношения доверия. Кроме того, ее широкое использование связано с тем, что в рамках данной модели был предложен авторский опросник, который содержит набор утверждений, для оценки каждой из трех составляющих оценки партнера как заслуживающего доверия [Mayer, Davis, 1999]. Однако более поздние исследования, выполненные в рамках предложенной модели, демонстрируют, что далеко не всегда можно выделить влияние каждого из трех предикторов доверия отдельно, потому что они могут коррелировать между собой.

В рамках модели Майера и соавт. была предпринята попытка выделения обобщения, связанного с поиском возможности применения этой модели не только на индивидуальном, но и на организационном уровне – как регулятора отношения между двумя организациями. В исследованиях было показано, что два предиктора из трех (компетентность и последовательность) успешно могут быть использованы при анализе интер-организационных взаимодействий; благожелательность же представляется тем предиктором, который получает большее значение при анализе межличностных отношений [Knoll, Gill, 2011; Schoorman et al., 2007; Gillespie, Dietz, 2009].

В качестве примера более поздней концептуальной модели организационного доверия, берущей за основу модель Мейера и соавт., можно назвать модель, предлагаемую Дж.Колкиттом и Дж.Роделл [Colquitt et al. (b), 2011]. Они добавляют в модель Р.Мейера и соавт. понятие справедливости. Для ответа на вопрос, действительно ли справедливость может повлиять на возникновение доверия, в исследовании дополнительно введены переменные (1) процедурной, (2) межличностной, (3) информационной справедливости и (4) справедливости распределения. В результате лонгитюдного исследования авторы приходят к выводу, что именно информационная справедливость является статистически значимым предиктором возникновения доверия, однако однозначной направленности связи между справедливостью и оценкой партнера как заслуживающего доверия выявлено не было.

Несмотря на явный акцент на характеристиках объекта доверия, значимость модели Р. Мейера и соавт. в теоретико-методологическом плане очень велика. Это связано с тем, что модель учитывает динамику отношений доверия при взаимодействии партнеров, а значит, приписывает организационному доверию регулиующую роль в обеспечении совместной деятельности. Однако существенным фактом является то, что в рамках модели Майера и соавт. не было сделано акцента на том, что указанные предикторы и определение организационного доверия включают такой важный компонент, как привязку к целям организации. Это созвучно основным линиям критики данной модели, где указывается, что данная модель исключает социальный контекст из рассмотрения, как будто бы единственное важное для организационного доверия – это то, что происходит между двумя партнерами в оторванности от контекста ситуации [Tinsley, 1996; Wekselberg, 1996]. В рамках данной модели сложно дать содержательный ответ на вопрос о том, как доверие в организационном контексте влияет на эффективность организации.

Отдельный класс теоретических моделей организационного доверия – модели, решающие вопрос о разных основаниях организационного доверия. Эти модели ставят в качестве своей основной задачи разложение феномена организационного доверия на структурные элементы и поиск ответа на вопрос "Из чего складывается доверие?". К подобным моделям относится модель Д.Макаллистера [Mcallister, 1995], который первым предложил классическое в настоящее время деление доверия на два больших кластера – доверие, основанное на знании (cognition-based trust) и доверие, основанное на эмоциях (affect-based trust) [Chua, 2008; Ng, Chua, 2006; Shaubroeck et al., 2011]. Каждый из этих двух типов доверия функционирует по-разному и имеет специфические для него предпосылки возникновения. Однако важным является то, что оба типа доверия выполняют функцию регулирования совместной деятельности сотрудников, занимающих разные по статусу должностные позиции. В качестве основного объекта исследований Д.Макаллистер выделяет факторы формирования доверия от руководителя – к своим подчиненным. Рассмотрим их в том порядке, в котором они рассматриваются в статье.

Для доверия, основанного на знании, в качестве таких условий, или предпосылок, выступают три аспекта поведения и отношений: 1) насколько хорошо подчиненный выполняет служебные обязанности, 2) насколько подчиненный и руководитель принадлежат к сходным культурным и этническим группам и 3) насколько подчиненный обладает необходимыми для выполнения своей профессиональной деятельности знаниями, навыками, сертификатами и пр. Эти три аспекта прямо пропорциональны уровню основанного на знании доверия, руководителя – своим подчиненным. В случае

высокого уровня доверия, основанного на знании, руководители 1) будут склонны меньше контролировать служебную деятельность сотрудника и 2) будут склонны демонстрировать меньший уровень защитного поведения (включающего в себя защиту от помех в работе, защиту от влияния со стороны других сотрудников, защиту своих личных интересов).

Для доверия, основанного на эмоциях, Д.Макаллистер выделяет две предпосылки для его возникновения. В качестве первой предпосылки выделяется уровень поведения членов организации, или надроловое поведение³, который подчиненный демонстрирует непосредственно по отношению к своему руководителю. Согласно определению ван Дика, под надроловым поведением «понимают способы поведения, которые

- сотрудник организации демонстрирует добровольно;
- организация непосредственно не поощряет, но их отсутствие непосредственно не порицает;
- выходят за пределы поведения сотрудника, допускаемое трудовым контрактом;
- долгосрочно служат организации». [Ван Дик, 2006, с. 22], т.е. надроловое поведение – то поведение, которое не предусмотрено институциональными основами деятельности персонала, и выходит за их границы.

Вторая предпосылка – частота взаимодействий между руководителем и подчиненным.

В случае высокого доверия, основанного на эмоциях (которое, согласно данной модели, может возникнуть и развиваться лишь при условии наличия доверия, основанного на знании), руководители будут демонстрировать более высокий уровень чувствительности к личным и служебным нуждам сотрудников. В качестве второго следствия высокого уровня доверия, основанного на эмоциях, руководители, будут демонстрировать высокий уровень надролового поведения по отношению к конкретным подчиненным.

Важность модели организационного доверия, предложенной Д.Макаллистером, сложно недооценить. В первую очередь, в данной модели рассмотрение организационного доверия включает в себя деятельностный аспект в терминах должностных позиций (руководитель – подчиненный). Кроме этого, в данной модели обращается внимание на тот факт, что в основе доверия как целостного феномена могут лежать принципиально

³organizational citizenship behavior (OCB)

разные психические процессы, разные по своему содержанию и функционированию (в данной модели - эмоциональные и когнитивные процессы).

Примером более поздней интерпретации данной концепции может выступать исследование, проведенное Дж. Колкиттом и соавт. [Colquitt et al. (a), 2011]. В качестве основы для разделения двух типов организационного доверия выбран контекст рабочих ситуаций, и все рабочие ситуации разделены (с определенной степенью условности) на (1) типичные (обычные) и (2) критические (опасные). Эти два типа ситуаций отличаются между собой по уровню ситуативной предсказуемости и непосредственной опасности для людей, выполняющих профессиональную деятельность. В качестве респондентов данного исследования выступали сотрудники пожарной станции (126 человек), которые в своей работе довольно часто вынуждены сталкиваться с критическими ситуациями. Деление видов доверия по контексту ситуации, в которой осуществляется трудовая деятельность, по мнению авторов, позволяет трансформировать вопрос «Кому вы доверяете?» в вопрос «Что вы доверяете делать и в каких ситуациях?». В качестве основы для эмпирического исследования они взяли одновременно две концептуальные модели организационного доверия - модель Р. Мейера и соавт., выделяющую три основания для оценки партнера, как заслуживающего доверия, что ведет к определенному уровню доверия, и модель Д.Макаллистера, выделяющего два кластера доверия – доверие, основанное на знании, и доверие, основанное на эмоциях. В результате исследования было показано, что в критических ситуациях наиболее значимым основанием доверия выступала последовательность, а в обычных – доброжелательность и идентификация. Кроме этого, было показано, что доверие, основанное на эмоциях, выполняет функцию регулирования совместной деятельности в критических ситуациях, в то время как доверие, основанное на знаниях, - в обычных.

Следующий класс моделей, раскрывающих вопрос о содержании феномена организационного доверия с привязкой к взаимодействию и совместной деятельности составляют динамические модели. К динамическим моделям организационного доверия мы относим те модели и классификации, в которых четко прослеживается концепция изменения и/или развития отношений доверия с течением времени и с приобретением обратной связи о поведении партнера. Также именно в рамках этих концепций решается проблема восстановления утраченного доверия [Dirks et al., 2011; Elangovan, Shapiro, 1998; Jones, George, 1998; Kim et al., 2006; Kim et al., 2009; Schweitzer et al., 2006].

Одной из моделей данного класса является модель, предложенная Р.Левицки и Б.Банкер. Они выделяют три типа организационного доверия, которые выстраиваются иерархично в соответствии со временем – доверие, основанное на расчете, доверие,

основанное на знании и доверие, основанное на идентификации [Lewicki, Bunker, 1996]. Доверие, основанное на расчете, предполагает большие экономические потери в случае оппортунистского поведения партнеров [Lyons, 1997]. Оппортунистское, или оппортунистическое поведение, – «направлено на достижение собственных целей...и не ограничено соображениями морали» [Колосова и др., 2010, с.52]⁴. Доверие, основанное на знании, возникает по мере приобретения опыта общения между субъектами, и основывается на оценке информации, поступающей от субъекта, как достоверной и обеспечивающей возможность предсказать его поведение. Возможность предсказать поведение объекта доверия делает возможным составление планов, инвестиции любых ресурсов и облегчает принятие решений. Это все возможно только при условии, что информация является открытой, прозрачной и достоверной. Самое высшее доверие – доверие, основанное на идентификации с объектом доверия, с его потребностями и интересами. Его основное преимущество, по сравнению с двумя остальными типами доверия в том, что стороны могут действовать независимо друг от друга, будучи уверенными, что интересы каждого не будут нарушены.

Эта теория перекликается с представлениями многих авторов о том, что доверие и идентификация с организацией, лежащие в основе таких феноменов, как преданность, приверженность и надролевое поведение, могут быть напрямую или опосредованно связаны между собой [Ertuerk, 2010]. Так, например, А.Пууса и В.Толванен считают, что высокая преданность и идентификация с организацией является основой для формирования доверия к организации, которое, в свою очередь, определяется как постоянная оценка субъектом доверия организации как объекта возможного доверия. Они говорят о том, что субъект, который доверяет своей организации, будет более склонен к высокой удовлетворенности работой, будет испытывать меньшие тенденции к уходу из организации – то есть будет испытывать чувство преданности по отношению к организации и идентификации с ее целями [Puusa, Tolvanen, 2006].

Наконец, последнюю и самую объемную группу исследований составляют исследования организационного доверия во взаимосвязи с другими организационными переменными [Jung, Avolio, 2000; Huang et al., 2010; Lau, Cobb, 2010; Lau et al., 2014; Li, Tan, 2013; Shaubroeck et al., 2013]. Данный пул авторов рассматривает доверие в исследованиях в качестве независимой [De Jong, Elfring, 2010; Langfred, 2004], зависимой [Fuller et al., 2012; Rozin et al., 2010] или опосредующей [Conchie et al., 2012; Dirks, 2002;

⁴ Термин «оппортунистское поведение» (или оппортунистическое) возник в рамках институциональной экономики [Козлова, 2012; Уильямсон, 1996] и определяется как «недобросовестное поведение людей, нацеленное на получение выгод любой ценой» [Столярова, 2007, с. 95]. Соответственно, неоппортунистское поведение противоположно оппортунистскому.

Innocenti, 2011; Kelloway et al., 2012; Liu et al., 2010; Tremblay, 2010; Zhang, Zhou, 2014; Zhu et al., 2013] переменной. Данные модели и исследования, выполненные в их рамках, в первую очередь дают панораму возможных влияний организационного доверия на внутриорганизационные процессы.

В качестве примера сравнительно недавнего эмпирического исследования, в котором организационное доверие выступает в качестве независимой переменной, оказывающей влияние на результат деятельности, можно выделить исследование Б. де Йонга и Т. Элфринга [De Jong, Elfring, 2010]. В рамках данной модели организационное доверие рассматривается на групповом уровне, на уровне команды, и определяется как «генерализованные ожидания по поводу всех членов группы», представляющие собой совокупность индивидуальных представлений каждого из членов группы. Авторы предполагают, что уровень доверия в группе будет влиять на результативность ее деятельности, через ряд опосредующих переменных, а именно – (1) планирование и опережающая оценка деятельности (team reflexivity), (2) текущий контроль за деятельностью (team monitoring) и (3) мотивационные процессы в группе (team effort). Фактически это означает, что в данной модели рассматриваются различные контуры регулирования ⁵ деятельности персонала, которые выполняются на основе организационного доверия.

В результате проведенного эмпирического исследования авторы подтвердили правомерность существования подобной концептуальной модели, однако значимыми оказались связи только с двумя опосредующими переменными – текущим контролем и мотивационными процессами в группе.

Таким образом, рассмотрев некоторые существующие модели организационного доверия, мы приходим к нескольким выводам.

Во-первых, существующие модели организационного доверия решают целый спектр задач – от выделения теоретических основ феномена организационного доверия до изучения роли организационного доверия в конкретных организационных ситуациях (например, ситуаций взаимодействия «начальник-подчиненный»). Это говорит о том, что на данный момент не существует единой теоретико-методологической основы для понимания сущности, содержания и функций организационного доверия. Поэтому каждый исследователь неизбежно сталкивается с проблемой выбора теоретической позиции, в рамках которой будет осуществляться изучение этого сложного феномена,

⁵ Контур регулирования - единая замкнутая цепь регулирования, включающая управляемый объект, один регулятор и промежуточное звено, координирующее их взаимодействие. В одном процессе может быть выделено несколько контуров регулирования.

существующего сразу на нескольких уровнях, и постоянно изменяющегося в динамике развития отношений между субъектами взаимодействия.

Во-вторых, во многих существующих моделях в качестве основы берется определение организационного доверия, максимально хорошо подходящее под содержание изучаемой задачи. При этом авторы отмечают наличие большого количества определений феномена, характеризующих разные стороны и уровни его проявления.

В-третьих, выделенные нами определяющие характеристики феномена организационного доверия (фактор направленности на будущее/наличия ожиданий, фактор уязвимости/риска, фактор влияния опыта взаимодействия, фактор добровольности вступления в отношения доверия, фактор взаимозависимости деятельности и фактор институциональности организаций) лишь частично находят отражение в различных концепциях – в то время как они представляются существенными именно в своей совокупности.

Наконец, самое главное положение заключается в том, что практически все существующие актуальные модели организационного доверия не учитывают значимые факторы, определяющие специфику собственно организационного доверия, выделенные нами в предыдущих разделах данной главы. К этим значимым факторам относится (а) очерчивание сферы организационного доверия интересами организации, и если данный фактор не учитывается, то организационное доверие теряет свою истинно регуляторную роль. Вторым значимым фактором (б) является учет деятельностного контекста, и в случае игнорирования данного фактора не только теряется регуляторная роль организационного доверия, но и размывается его специфика, отличающая его от общего доверия. В то время как контекст деятельности в организации задается в первую очередь именно при помощи институциональных методов регулирования, подробному анализу которого посвящен следующий параграф.

1.2.2. Соотношение различных типов регулирования деятельности персонала (институционального регулирования и регулирования на основе организационного доверия)

Тип регулирования деятельности организации, основанный на использовании системы нормативных правил, прав и обязанностей получил название институционального регулирования [Кабаченко, 2000], а сами документы, в которых зафиксированы положения и правила и нормы – институциональных основ деятельности персонала. Необходимо отметить, что полный список институциональных основ, регулирующих деятельность организации, очень широк. Он включает разные уровни,

начиная от государственных и заканчивая собственно организационными. Без некоторых из них, например, трудового договора, организация не имеет (как минимум, формально) права на существование; другие же могут быть или не быть в зависимости от их необходимости, а также, стадии развития и становления организации - например, миссия организации, определяемая как «утверждение, раскрывающее смысл существования организации, специфику ее деятельности и основные социальные обязательства» [Базаров, Еремин, 2001, с.544]. Миссия оформляется документально тогда, когда руководство организации понимает необходимость упорядочивания и регламентирования деятельности организации, а также установления ясных и четких критериев достижения результата.

Если говорить о более конкретном функциональном назначении институциональных основ деятельности персонала (по сравнению с более общим понятием регулирования), то его можно определить, согласно экономическому подходу, как снижение транзактных (транзакционных) издержек, т.е. развития контроля неформальных договоренностей и формальных правил [Колосова и др., 2010]. В качестве одной из причин появления транзакционных издержек выделяется факт несоответствия институциональных основ представлениям людей, которые вынуждены действовать, опираясь на их положения.

Категоризация и подробное описание системы институциональных основ деятельности персонала – самостоятельная и крайне объемная исследовательская задача, не входящая в задачи настоящего исследования [Кибанов, 2007]. Однако для постановки задач и последующей интерпретации результатов нашего исследования, необходимо отметить, что среди институциональных основ деятельности персонала можно выделить несколько категорий, имеющих отношение к разным подсистемам организации, и регулирующих разные процессы. В самом общем виде можно выделить (1) группу, нормирующую социальные отношения, и (2) группу, нормирующую технологические отношения. К первой группе относятся такие документы, как трудовой договор, должностные инструкции. Вторая группа институциональных основ, в первую очередь, имеет отношение к технологической подсистеме организации [Кабаченко, 2000], и регулирует производственные процессы – технологические инструкции, стандарты предприятия, и т.д. Подобное разграничение крайне важно, так как если первая группа институциональных основ деятельности персонала является во многом универсальной для разных типов организаций, то вторая группа дифференцирует организации по степени жесткости – в производственных организациях они гораздо жестче, чем в организациях в сфере услуг. Другое деление подразумевает классификацию по элементам системы

управления организацией, среди которых особый интерес для настоящего исследования представляют две [Кибанов, 2007]. Первая - категория институциональных основ, регламентирующая деятельность кадров организации; к данной категории отнесены должностные инструкции и трудовой договор. Вторая регламентирует деятельность организации в целом, и сюда отнесены миссия организации и правила внутреннего распорядка.

Интересно также то, что в экономике труда выделяются три основных направления регулирования труда – экономическое, организационно-правовое и социально-психологическое, каждое из которых решает специфичные задачи [Кибанов, 2007]. Так, нормативный характер носит организационно-правовое, экономическое связано с регулированием экономических отношений субъектов труда, а социально-психологическое устанавливает определенный порядок социально-психологических отношений и «способствует усилению и четкому использованию организационно-правовых и экономических форм регламентирования труда» [Кибанов, 2007, с.211].

Однако, несмотря на очевидную необходимость наличия ясных институциональных основ деятельности персонала для эффективного функционирования организации и их повсеместную распространенность в организациях различного типа, вопрос о психологическом значении институционального регулирования все еще остается открытым. Так, Т.С.Кабаченко, рассматривая особенности деятельности руководителя в различных организационных структурах – линейной, функциональной и др., выделила проблему ролевой неопределенности, в качестве основной причины которой она называет недостаточность нормативного регулирования работы организаций в современных изменяющихся условиях. Ролевая неопределенность является, в свою очередь, причиной возникновения установок на дискредитацию институциональных основ деятельности. Данное исследование является только одним примером, показывающим, что проблема психологической интерпретации институциональных основ деятельности персонала разных степеней жесткости является крайне перспективным полем для исследования видов регулирования внутри организации.

Из вышесказанного отметим, в первую очередь, два следующих положения. Во-первых, институциональное регулирование, несомненно, является одним из видов регулирования. Во-вторых, институциональное регулирование выполняет задачу программирования поведения сотрудников на конкретном трудовом посту и выступает как обезличенная форма управления. В-третьих, институциональное регулирование деятельности персонала в силу своей специфики не может охватывать все внутренние процессы в современных организациях. Соответственно, перед исследователями и

практиками встает проблема нахождения других регуляторов и определения принципов выбора и сочетания разных типов регуляторов для обеспечения эффективного функционирования организации. Традиционно институциональному, или формальному, регулированию противопоставляется неформальное регулирование, к которому, как правило, относятся исследователями и организационное доверие. Для того, чтобы ответить на вопрос об оптимальном соотношении институционального регулирования с другими типами регулирования, и в частности, с организационным доверием, обратимся к историческому анализу данной проблемы.

До промышленной революции (18-19 вв.) систематическое рассмотрение вопросов управления происходило исключительно в контексте государственного управления. Так, например, принципы успешного правления выделены в трактате «Государь» известного итальянского мыслителя эпохи Возрождения Никколо Макьявелли (16 в.). Однако в отношении натуральных хозяйств и мануфактур, которые являлись основными институтами экономики того времени, не существовало никаких сформулированных и общепринятых принципов управления. Натуральные хозяйства являлись самодостаточными закрытыми системами, внутри которых производились и потреблялись блага; перед ними не стояла задача обмена и налаживания широких деловых взаимоотношений с другими системами. Мануфактуры, в свою очередь, объединяли небольшое число рабочих, и принадлежали богатым купцам или мастерам, которые выполняли одновременно как производственные, так и управленческие функции. Большая часть управления в то время основывалась на неформальных отношениях; владельцы мануфактур принимали все решения, исходя из своих индивидуальных представлений и предпочтений. В этот период доминировали неформальные основы деятельности, среди которых доверие занимало одно из первых мест. Одним из классических примеров подобного типа регулирования выступает «купеческое слово» - где устная договоренность выступала в качестве надежной гарантии выполнения купцом договорных обязательств перед своими партнерами [Федоркова, 2000].

Промышленная революция ознаменовала собой переход от аграрной экономики к промышленному производству и стимулировала возникновение первых фабрик, превосходящих по своим масштабам мануфактуры. Вместе с тем, прогрессивное развитие производства обозначило разрыв между ростом производительности труда и отсутствием нормативных принципов управления, что приводило к крайне негативным тенденциям, таким, как огромное количество травм на производстве, эксплуатации труда и др. [Климов, Носкова, 1992]. Становилось очевидным, что для развития новой, масштабной рыночной экономики было необходимо введение формальных правил, контролирующих

соблюдение договоренностей и правил обмена, схожих с уже возникшим на государственном уровне институциональным регулированием (например, с судебными системами). Вначале во многих странах (Англия, Германия, Франция) эту обязанность взяло на себя правительство; так, например, в России, начиная с 1882 г., правительство вводило фабрично-заводские законы для регулирования отношений между работником и работодателем [Климов, Носкова, 1992].

В дальнейшем трансформация производства из малых и средних размеров в крупные организации привела к появлению научных подходов к разработке системы принципов управления персоналом организации, и уже не только на государственном уровне. Основоположником научной организации труда считается Ф.У. Тейлор (с 1885 г.). Не останавливаясь подробно на сформулированных им принципах рациональной организации труда, отметим, что именно Ф.У. Тейлор первым выделил необходимость наличия формальных основ деятельности на производстве, единых для всех должностных позиций [Смит, 2008]. К классической школе менеджмента, куда входят работы Ф.У. Тейлора, относятся также и работы М.Вебера, посвященные формулированию принципов существования максимально эффективной и рациональной организации – бюрократической. Примат формальности, превалирования инструкций над свободой принятия решений как залог объективности – одна из центральных идей данной теории [Вебер, 2016]. Теория бюрократической организации М.Вебера дополнительно закрепила положение о необходимости институционального регулирования через формальные инструкции и четкую иерархию должностных позиций, фактически, исключив неформальные каналы регулирования из научного рассмотрения.

Помимо широко известной теории М.Вебера, в школу классического менеджмента входит концепция формальной организации Д.Муни и А.Рейли (1930-е годы). Основная идея этой концепции созвучна теории М.Вебера, и заключается в том, что самая эффективная организация – это организация, основанная на жесткой, логически выстроенной и формально закреплённой структуре. Таким образом, классическая школа менеджмента закрепила примат формального регулирования при помощи институциональных основ деятельности персонала, направленных, в первую очередь, на фиксацию способов выполнения производственных функций, в то время как неформальное регулирование еще не вошло в фокус рассмотрения.

Вместе с тем, классическая школа менеджмента положила начало теориям управления организациями, возникшим как другой взгляд на организацию и основы ее функционирования (например, концепция человеческих отношений Э.Мэйо, концепция Д.Макгрегора и др.). В центре изучения в них стояли модели адаптивных, органических

организаций, где на первый план выходило признание важности индивидуальности человека, соотношение целей индивида и целей организации. Авторы считали, что управление персоналом в новых организациях должно быть гибким и адаптивным для того, чтобы соответствовать постоянно меняющимся внешним факторам, поскольку бюрократические, формальные организации эффективны лишь там, где среда их деятельности относительно медленно меняется. Эту точку зрения в настоящее время поддерживают Д.Геберт и С.Бернер, утверждая, что в настоящее время происходит трансформация организаций из закрытых систем в открытые [Геберт, Бернер, 2005]. Одним из главных отличий закрытой системы является ее регулирование нормативными правилами, в то время как открытые системы подчиняются, кроме того, тем внешним требованиям, которые им задает среда, в которой они функционируют. Главными принципами закрытых организаций являются стабильность, предсказуемость, порядок и однозначность; в то время как открытые организации опираются на такие ценности и принципы, как индивидуальность, толерантность, множественность, неоднозначность. Несмотря на то, что в течение 20 в. было выдвинуто еще много теорий управления организациями, преимущественно в рамках системного подхода, для нас является важным тот факт, что во всех данных концепциях присутствовала идея о том, что для эффективного функционирования организации формальное регулирование необходимо, но не достаточно. Одной из основных причин недостаточности исключительно институционального регулирования деятельности персонала является все растущее количество больших корпораций, которые в силу своего размера являются инертными и относительно негибкими, и для которых наличие более «динамичных» и менее «энергозатратных» в плане изменения регуляторов становится критически важным.

С течением времени данная идея трансформировалась в общую тенденцию для всего кластера наук о работающем человеке, которую можно определить как все большее смещение фокуса внимания к объектам изучения в сторону субъективно наполненных, сложных и многомерных феноменов, связанных с деятельностью человека. В контексте регулирования деятельности персонала эта тенденция проявляется в появлении и использовании все большего количества психологических понятий, что отражает недостаточность институциональных основ для обеспечения эффективной работы организации. К ним относятся такие понятия (и стоящие за ними психологические феномены) как «организационная культура», «приверженность организации», «вовлеченность», «психологический контракт» и др. Среди прочих к этой категории терминов, «которые получают от исследователей образную квалификацию «категория повышенной сложности», «тончайшие психологические явления» [Купрейченко, 2008,

с.9], относится и «организационное доверие». Остановимся подробнее на отличии содержания этих понятий от организационного доверия, которое мы понимаем как **психологический регулятор профессиональной деятельности сотрудников, осуществляемой в соответствии с интересами и целями организации.**

Психологический контракт описывает уже существующие субъективно окрашенные отношения субъекта и организации [Argyres, 2007], а также определяет «его будущие намерения относительно этого взаимодействия» [Ребрилова, 2010, с.421]. Согласно С.Робинсу, уровень доверия сотрудника к организации связан с оценкой того, насколько соблюдается психологический контракт.

Приверженность организации определяется как «эмоционально положительное отношение работника к организации, предполагающее готовность разделять ее цели и ценности, а также напряженно трудиться в ее интересах» [Кабаченко, 2003, с. 280]. Как следует из определений, общим для понятий психологического контракта и приверженности организации является то, что оба феномена имеют отношение к индивидуальному уровню анализа, в то время как понятие организационного доверия включает в себя также групповой и организационный уровни. Понятие *вовлеченности* входит в содержание понятия приверженности организации.

Напротив, *организационная культура*, в самом общем приближении понимаемая как система смыслов и значений, единая для всех сотрудников организации, воплощает в себе психологические механизмы, которые «координируют и регулируют совместное функционирование всех ее членов, направленное на достижение общих целей» [Леонова, 2014, с.264], т.е. может быть отнесена к групповому и организационному уровням анализа [Ясько, 2015]. Другое сходство организационной культуры и организационного доверия заключается в возможности их рассмотрения как интегральной структурной характеристики организации в целом, которая не может быть сведена к отдельным, индивидуальным проявлениям.

В задачи данного исследования не входит точная дефиниция и разграничение данных понятий, т.к. это представляется отдельной методологической задачей. Для нас важным является положение о том, что все вышеназванные термины не являются синонимами, хотя во многом пересекаются.

Итак, тема организационного доверия становится особенно значимой, когда мы рассматриваем процесс трансформаций деятельности организаций, происходящих в настоящее время. В ситуации перехода от закрытой организации к открытой каждый сотрудник сталкивается с разрушением тех норм, опора на которые еще недавно определяла его деятельность. Прежние институциональные основы лишь ограниченно

выполняют функции координации внутриорганизационных процессов, количество которых при развитии организации лишь увеличивается. Организационное доверие становится той основой, которая позволяет людям согласовывать отдельные стороны своей деятельности в условиях, когда, казалось бы, это почти невозможно. Д.Геберт и С.Бернер говорят о парадоксе доверия: организационное доверие устанавливается там, где существует большой риск и угроза, так как процесс трансформации неизбежно связан с потерями для организации на начальных этапах. В частности, такой потерей является утрата многих составляющих привычных институциональных основ деятельности персонала, отражающих связи в процессах управления организацией, например, изменения определенных ограничений прав и обязанностей. Вместо них приходит автономия, а, значит, и менее ограниченная зона ответственности в ряде процессов управления.

В ситуации неопределенности люди вынуждены доверять себе и другим, потому как это единственная основа, на которой можно выстроить процесс трансформации систем. В том случае, если доверие со стороны сотрудника к организации низкое, он не будет участвовать в этом процессе (самое радикальное решение проблемы – увольнение). В том случае, если доверие со стороны трансформируемой организации низкое, она будет повышать контроль над ошибками сотрудников, в то время как институциональных критериев для определения ошибки, т.е. несоответствия действий требуемому результату, практически нет или они размыты. Доверие выступает в качестве специфического ресурса, обеспечивающего терпимость к ошибкам, вместо контроля с целью их избегания, потому как любое избегание ошибок в деятельности заведомо означает, что многие возможности просто упускаются, т.к. оказываются за границами правил и норм [Геберт, Бернер, 2005].

Вышесказанное позволяет сделать вывод о том, что в разное время в управлении организациями актуализируются и выходят на первый план разные регуляторы деятельности персонала, что приводит исследователей и практиков к проблеме определения оптимального баланса между формальными и неформальными методами регулирования, необходимым для эффективного функционирования организации.

В самом общем виде можно выделить три подхода к проблеме соотношения институционального регулирования и организационного доверия:

- Противопоставление двух типов методов управления, признание обратной зависимости;
- Признание существования прямой зависимости их друг от друга, отсутствие их противопоставления;

- Признание сложной зависимости между этими двумя типами управления.

В том случае, если организационное доверие противопоставляется формальному регулированию, то считается, что с уменьшением доли представленности институциональных основ деятельности персонала в организации управление (и регулирование) на основе организационного доверия будет возрастать [Faems et al., 2008; Larson, 1992]. То есть, с уменьшением степени формализации проявлений профессиональной активности уровень организационного доверия повышается и начинает выполнять регулирующие функции в большем объеме: «Процессы становления предприятий как открытых систем предполагают формирование атмосферы взаимного доверия для того, чтобы участники воспринимали эти процессы не как угрозу, а как вызов» [Геберт, Бернер, 2005, с.178]. Соответственно, чем выше доля институционального регулирования в управлении организацией, тем ниже уровень организационного доверия [Rus, Iglič, 2005]. Иначе говоря, «самый верный способ сделать человека не достойным доверия – не доверять ему и показывать свое недоверие» [Кови, 2010, с.326].

Во втором подходе, в котором организационное доверие не противопоставляется институциональному регулированию, соотношение между двумя типами регуляторов определяется как баланс между собственно организационным доверием (не закрепленным институционально) и контролем (формализованным), таким образом, что с возрастанием институционализированного контроля доверие также будет возрастать [Zucker, 1986; Козырева, 2008]. Некоторые авторы даже предпринимают попытки создать математическую модель доверия, которая может описывать необходимый баланс между организационным доверием и недоверием, понимаемым в данном случае как институционально закрепленными методами контроля [Parkhe, Miller, 2000].

Наличие двух противоположных исследовательских точек зрения на проблему взаимодействия регулирования при помощи институциональных методов и регулирования на основе организационного доверия демонстрирует, что возможна сложная и нелинейная зависимость между этими двумя типами регуляторов, которая в настоящее время еще недостаточно исследована, и в которой на настоящий момент больше пробелов, нежели изученных областей [Mills, Ungson, 2003]. Данная точка зрения является ведущей в современной научной литературе, посвященной проблеме организационного доверия в контексте обеспечения эффективности организации [Woolthuis et al., 2005]. Примером исследования, выполненного в рамках данного подхода, может служить исследование Т.К. Das и В.С. Teng, в котором было установлено, что организационное доверие является

переменной, опосредующей степень жесткости контроля в условиях наличия одного и того же институционального контракта [Das, Teng, 1998].

Подводя итоги сравнительного анализа регулирования деятельности персонала при помощи институциональных методов, с одной стороны, и регулирования, основанного на организационном доверии, с другой стороны, можно сделать вывод о том, что в литературе собрано большое количество неоднозначных данных по данной теме. Большинство исследователей сходится во мнении, что организационное доверие является необходимым для функционирования организации фактором, который выполняет регулирующие функции (однако именно термин «регулирование» не используется). Но для вскрытия конкретных механизмов регулирования на основе организационного доверия, необходимо, на наш взгляд, соблюдать два условия анализа: (а) не смешивать организационное доверие с институциональным регулированием и (б) рассматривать их как два взаимосвязанных и одновременно действующих типа регуляторов деятельности персонала. Остановимся подробнее на рассмотрении выделенных условий.

Многие исследователи [Веселов, 2013; Bachmann, Inkpen, 2011; Metlay, 1999; Rousseau, Sitkin, Burt, Camerer, 1998; Zucker, 1986] используют термин «институциональное доверие», для обозначения веры человека в «существование объективных, фиксированных обстоятельств, обеспечивающих выполнение взаимодействующими сторонами своих обязательств» [Купрейченко, 2008, с.382]. Так, Д.Геберт и Л.фон Розенштиль выделяют три вида доверия в зависимости от того, на какой основе оно строится – доверие, основанное на взвешивании и расчете, доверие, основанное на эмоциональном отношении и институциональное доверие, которое представляет собой комбинацию из двух первых [Геберт, Розенштиль, 2006]. Институциональное доверие основано на неформальных соглашениях или нормативных правилах [Mcknight et al., 1998], то есть авторами признается четкая взаимосвязь между наличием институциональных основ деятельности персонала и уровнем организационного доверия. Именно в этом, на наш взгляд, заключается скрытое противоречие данных концепций. Ранее мы говорили о проблеме соотношения институционального регулирования и регулирования на основе организационного доверия, отмечая, что вопрос о взаимосвязи этих двух типов регуляторов остается открытым, однако значимость их совместного использования в управлении организацией бесспорна. В использовании рядом авторов термина «институциональное доверие» нам видится смешение двух различных типов регуляторов и подмена вопроса об определении оптимального баланса между двумя типами регуляторов вопросом об изучении еще одного вида организационного доверия – хотя при более пристальном изучении

становится ясно, что институциональное доверие возможно только при условии наличия ясных институциональных основ, во-первых, и во-вторых, институциональное доверие не может быть сведено к изначально более широкому понятию организационного доверия.

В отношении второго условия анализа организационного доверия (необходимость рассмотрения организационного доверия и институциональных основ деятельности персонала как двух параллельных, одновременно действующих типов регуляторов) необходимо подчеркнуть их функциональное сходство: как организационное доверие, так и институциональные основы деятельности персонала направлены на упрощение совместной деятельности, и дают возможность действовать, полагаясь на партнера. Кроме того, организационное доверие существует в той сфере, где большинство систем – а именно, организации, – институциональны по своей природе.

Для подкрепления выделенных двух условий анализа организационного доверия приведем сравнение организационного доверия с институциональным регулированием по схеме выделенных ранее (в разделе 1.1.1) определяющих характеристик организационного доверия.

Так, если фактор ожиданий неоппортунистского поведения от партнера составляет саму сущность организационного доверия, институциональные основы деятельности персонала максимально четко очерчивают рамки, в которых данные ожидания будут адекватными.

Готовность быть уязвимым и принимать риск во взаимодействии с партнером отличает организационное доверие, в то время как институциональные основы направлены на максимальное снижение риска и неопределенности в отношениях.

Добровольность вступления в отношения доверия противопоставлена изначальной заданности извне (по отношению к сотруднику) основ институционального регулирования; кроме этого, организационное доверие требует сравнимо меньше ресурсов для формирования, нежели институциональные основы деятельности персонала, которые должны быть сформулированы и прописаны, и за соблюдением которых должен вестись контроль.

Фактор влияния опыта взаимодействия важен для организационного доверия, однако не так значим в отношении институционального регулирования. Перевес в сторону взаимности или односторонности может присутствовать и в институциональном регулировании.

Таким образом, сравнение этих двух типов регуляторов показывает, что их смешение неправомерно в силу существенных различий в их сущности – институциональные основы задаются извне (по отношению к сотруднику организации), в

то время как организационное доверие добровольно и идет изнутри; институциональные основы требуют финансовых и временных ресурсов для их появления, а организационное доверие (по крайней мере, на момент возникновения) «бесплатно» для организации. Еще одно существенное отличие – организационное доверие расширяет диапазон регулирования, по сравнению с институциональным регулированием, т.к. «...ограничение рассматриваемых вопросов исключительно проблемами институционального управления - вынужденная абстракция, которая...уводит от реального процесса управления» [Кабаченко, 2000, с.152]. Институциональное регулирование определяет жесткие и сравнительно узкие рамки, которые не способны вместить в себя все содержание внутриорганизационных процессов. Однако, возможно, их основное отличие можно сформулировать как то, что институциональное регулирование направлено исключительно на соблюдение договоренностей [Reuer, Ariño, 2007; Ring, 1992], в то время как организационное доверие дополнительно к этому придает дополнительную ценность отношениям между партнерами и продолжает ее культивировать во временной перспективе. Однако сравнение также демонстрирует во многом неожиданную и даже парадоксальную функциональную схожесть организационного доверия и институциональных основ деятельности персонала, что позволяет нам рассматривать их как взаимодополняющие регуляторы функционирования организации.

Сделанные выводы помогают нам перейти к положению о необходимости выбора такого теоретического подхода к изучению проблемы организационного доверия, который бы мог выполнять задачи

- 1) ориентировки в теоретических факторах, обуславливающих специфику изучения организационного доверия как одного из регуляторов деятельности персонала и шире – функционирования организации, и
- 2) поиска адекватного метода измерения (оценки) организационного доверия.

В предыдущих разделах данной главы не раз подчеркивалось, что достаточно сложно как в научном, так и в практическом плане сделать шаг от фундаментального и во многом интуитивного представления о значимости организационного доверия для регулирования взаимодействия и совместной деятельности членов организации к определению конкретных механизмов его функционирования. Одним из возможных решений этой проблемы может выступить гуманистический подход, ставящий в центр изучения субъективные представления сотрудников в качестве основы для управления организацией [Базаров, 1996, 2013; Нестик, Писаренко, 2016; Ясько, 2014, 2015].

1.3. Предпосылки исследования организационного доверия в представлениях профессионалов

1.3.1. Возможности и ограничения изучения субъективных представлений профессионалов о роли организационного доверия в функционировании организации

В последнее время в организационной психологии и психологии управления преобладает подход к проблеме управления человеческими ресурсами, обозначаемый как гуманистический. В отличие от других подходов, гуманистический подход ставит главным предметом своего внимания особую смысловую реальность, существующую в организации: «наше понимание ситуации определяет то, какой набор правил мы используем» [Базаров, Еремин, с.117]. То есть, согласно данному подходу, нельзя на основании изолированного рассмотрения внутренних переменных организации оценивать их характеристики, уровень развития организации и т.д., и формировать представление о деятельности организации и ее функционировании [Нестик, Писаренко, 2016; Pfeffer, Veiga, 1999; Searle et al., 2011]. Каждая внутренняя переменная может быть понята в зависимости от смысла, который ей приписывается (сотрудником, руководством и пр.) и транслируется другим сотрудникам организации, в той или иной ситуации. Этот подход показывает, что, в зависимости от субъективного понимания разные факторы могут нести в себе совершенно разные функции: «...контракты чаще всего воспринимаются как способ принуждения. Но если посмотреть на них по-другому, как на средство коммуникации, то становится понятным, что контрактные отношения помогают субъектам взаимодействия идентифицировать друг друга» [Минина, 2012, с.113].

Таким образом, если перед нами стоит задача рассмотрения и анализа взаимосвязи институционального регулирования и организационного доверия в контексте регулирования деятельности персонала, то в рамках данного подхода их нельзя связать напрямую. Они могут быть связаны только опосредованно, через переменную включенности в деятельность организации и совместного понимания этих двух факторов. Институциональные основы, их представленность в организации являются объективными факторами; однако их субъективное принятие (включающее в себя, по нашему мнению, их значимость, ценность для человека, оценку их содержательного аспекта, и отношение к ним с точки зрения обеспечения деятельности) будет обуславливать то значение, которое человек им придает. Даже несмотря на строгий подход к созданию структуры бюрократической организации, М.Вебер в своих работах отмечал, что для того, чтобы люди выполняли те правила, которые зафиксированы в документах, у них должна быть некая готовность к этому [по Дункан, 2006]. Если в общем смысле институциональные

основы деятельности персонала выполняют регуляторную, координационную функцию, то с точки зрения психологических механизмов они являются средствами внутреннего включения субъекта в среду организации, в ее деятельность. Следуя данной логике рассуждения, мы должны отметить, что у каждого человека есть свои представления о том, что значат институциональные основы деятельности персонала; нужны ли они или нет; являются ли они формой контроля и сдерживающим фактором в деятельности или обеспечивают необходимый уровень надежности и защиты. Все это будет обуславливать отношение человека к организации и к уровню наличия и представленности в ней организационных норм. В качестве примера можно привести двойственное понимание самого термина «бюрократия» - либо бюрократию понимают как «эффективную организационную форму с оптимальными, четко формализованными процедурами», либо она понимается как «метафора, акцентирующая негативные последствия чрезмерной формализованности» [Занковский, 2009, с.293].

Такой же вывод можно сделать и в отношении организационного доверия, с той лишь поправкой, что в этом случае субъективное понимание регулирующей роли организационного доверия в функционировании организации еще более неоднородно по сравнению с институциональным регулированием. Это связано с очевидной повсеместной распространенностью институциональных основ деятельности персонала; они знакомы подавляющему, если не всем, большинству профессионалов, в то время как определение регулирующей роли организационного доверия на уровне функционирования организации как системы выступает не самой очевидной задачей.

Таким образом, мы пришли к выводу о том, что для более полного понимания механизмов регулирующей роли организационного доверия в функционировании организации в рамках гуманистического подхода необходимо изучить содержание субъективных представлений работающих людей о функциях и проявлениях организационного доверия. Остановимся несколько подробнее на рассмотрении категории представлений в психологии.

Согласно определению, представление - это один из видов образов, а именно - образ предметов или явлений, возникающий на основе прошлого опыта. Важнейшей характеристикой образов является то, что они представляют собой отражение предмета или явления. Представления являются второй формой отражения (первая форма – сенсорно-перцептивный уровень, третья – уровень понятий). Главным качеством представлений является схематизированность и обобщенность, то есть отражение наиболее существенных и характерных черт упоминаемого предмета или явления [по Мещеряков, Зинченко, 2005].

Уровень представлений играет решающую роль в формировании образов–эталонов "когнитивных карт", концептуальных моделей, наглядных схем, планов и других "когнитивных образований", необходимых для выполнения любой деятельности» [Завалова и др., 1986, с. 14]. Таким образом, основной функцией образов является регуляция деятельности. И в инженерной психологии, и в психологии труда роль образов в регуляции деятельности была подробно освещена в работах Д.А. Ошанина, Б.Ф. Ломова и др. Однако в настоящее время немало работ посвящено изучению роли представлений в различных аспектах трудовой и профессиональной жизни человека [Абдуллаева, 2014; Григорович, 2010; Лузянина, 2015; Светлова, 2016]. Эта тенденция является не только естественным продолжением классических работ по инженерной психологии и психологии труда, но также логичным воплощением этих идей в организационном контексте, так как управление организацией включает в себя управление персоналом при помощи оказания управленческих воздействий, многие из которых направлены на психические регуляторы активности человека, среди которых представления занимают важное место.

Изучение субъективных представлений сотрудников организаций о регулирующей роли организационного доверия в функционировании организации может выступить в качестве основополагающего этапа рассмотрения проблемы соотношения регуляторов различного типа с целью определения механизмов эффективного управления организацией. При этом мы намеренно уходим от рассмотрения исключительно индивидуально-личностных предикторов организационного доверия, так как вслед за R. Bachmann считаем, что, во-первых, рассмотрение только индивидуальных предикторов (например, диспозиции к доверию) уводит нас в сторону от понимания механизмов организационного доверия, регулирующего деятельность организаций как целостных и сложных систем [Bachmann, 2011]. Во-вторых, в современной организационной психологии и психологии труда к настоящему моменту уже накоплена критическая масса данных, не позволяющая продолжать рассмотрение организационного доверия в отрыве от деятельностно-организационного контекста [Bachmann, 2011; Mishra, Mishra, 2013].

Таким образом, если мы выбираем изучение субъективных представлений о роли организационного доверия в регулировании деятельности персонала в качестве центральной идеи исследования, перед нами встает проблема выбора адекватного метода, соответствующего данной задаче. Так как методы исследования неразрывно связаны с проблемами определения и операционализации изучаемого понятия, то в сфере научных и прикладных исследований организационного доверия проблема измерения является одной из самых существенных и одновременно неоднозначных [McEvily, Tortoriello, 2011;

Минина, 2012]. Выбор методов оценки организационного доверия представляется очень важной задачей в контексте валидности и достоверности результатов исследования, а также их возможной экстраполяции на другие выборки. В частности, эта проблема превращается в задачу выбора и компоновки в рамках одного эмпирического исследования нескольких методов исследования. Комплексное исследование организационного доверия в качестве регулятора деятельности персонала предполагает использование различных по своему содержанию и подходам методик. Кроме этого, использование определенных методик зачастую предполагает наличие нескольких методов их анализа. В случае изучения такого сложного понятия, как организационное доверие, представляется важным использовать сочетание разных методов анализа полученных результатов для более полной их интерпретации.

Второй важнейшей чертой образа, после отражения как его основной психической функции, является его субъективность, то зависимость от потребностей, мотивов, ценностей и пр. Психический образ включает актуальные и потенциальные, осознаваемые и неосознаваемые компоненты [Обознов, 1978], и его основное содержание складывается из значений. Главной целью настоящего исследования выступало изучение содержания представлений работающих людей о регулирующей роли организационного доверия. Таким образом, для того, чтобы изучить представления об организационном доверии необходимо было использовать как минимум один из представленных двух качественных методов исследования значений и смыслов - метод контент-анализа или/и психосемантические методы. В данном исследовании было принято решение о совместном использовании этих двух методов.

В следующем параграфе мы рассмотрим основные существующие методы оценки организационного доверия с точки зрения их соответствия задаче определения содержания субъективных представлений работающих людей об организационном доверии в контексте регулирования деятельности персонала.

1.3.2. Обзор существующих методов оценки организационного доверия

В области изучения организационного доверия самым распространенным методом является опросный метод. В основе каждого из множества разнообразных опросников лежат определенные авторские идеи о сущности организационного доверия как изучаемой реальности. Существующие опросники оценки организационного доверия можно поделить на 2 основных типа.

Первый тип - опросники, предназначенные для прямой оценки определенных объектов организационного доверия. Обычно вопросы такого опросника выглядят

следующим образом: «Обозначьте свой уровень доверия к (объект доверия), оценив уровень его проявления по шкале от 1 до 7, где 1 – минимальное значение, 7 – максимальное». В этих опросниках также могут быть использованы биполярные и др. шкалы, где на одном конце будет доверие, а на противоположном – недоверие к выбранному объекту [McAllister, 1995].

Второй тип опросников характеризуется тем, что в них выделены определенные основания организационного доверия (недоверия). Эти опросники обычно построены на базе проверенных концептуальных моделей, и представляют из себя операционализированные представления авторов о сущности феномена доверия [Currall, Judge, 1995; Mayer, Davis, 1999; Купрейченко, 2008].

Несколько другое деление опросников, посвященных теме организационного доверия, подразумевает 3 категории: 1) категория, которая в качестве главной основы организационного доверия подразумевает факт позитивных ожиданий; 2) категория, которая базируется на оценке готовности (желания) быть уязвимым, и, наконец, 3) категория опросников, прямо оценивающих доверие/недоверие [Cook, Wall, 1980; Colquitt, 2007]. Впрочем, это деление также подразумевает наличие разных подходов к определению изучаемого феномена.

Многие исследователи говорят о важной методологической проблеме, которая возникает при использовании метода опроса в диагностике организационного доверия и о которой мы уже говорили ранее, при рассмотрении определяющих характеристик организационного доверия. Эта проблема – проблема разрыва между доверием как добровольным желанием, или интенцией быть уязвимым по отношению к партнеру, и фактическим поведением, объективно наблюдаемым в реальности, которое может демонстрировать наличие доверия, хотя его и нет, и наоборот [Colquitt et al., 2007]. Именно поэтому опросники не всегда способны предоставить валидные и достоверные результаты.

И это является причиной того, что, наряду с опросниками, вторым довольно часто используемым методом исследований является метод эмпирического исследования (часто называемый экспериментом), который, в случае исследования организационного доверия, как правило, реализуется в виде специально выстроенных деловых игр [Ferrin et al., 2008; Hill et al., 2009; Keren, 2007; Platow et al., 2012; Rockmann, Northcraft, 2008; Trifiletti, Capozza, 2011]. В том случае, если перед исследователями стоит задача не только диагностики, но также и коррекции отношений доверия, в работе с респондентами наряду с деловыми играми могут использоваться и специализированные тренинговые процедуры [Шишкина, 2007; Axelrod, 1984; Hill et al., 2009; Song, 2009; Wilson et al., 2006].

Существует еще два типа методов, сравнительно редко используемых для изучения организационного доверия, однако адекватных задаче изучения субъективных представлений об организационном доверии в контексте регулирования деятельности персонала, центральной для данного исследования, и способных, на наш взгляд, дать интересные и содержательные результаты при изучении феномена организационного доверия.

Первый из них – метод контент-анализа [Антоненко, 2006; Богомолова, Малышева, Стефаненко, 2006]. Как более объективная форма качественного анализа, контент-анализ позволяет выявить существующие проблемные области в понимании функций и содержания организационного доверия как регулятора деятельности персонала.

Второй тип методов, используемых сравнительно редко в области изучения организационного доверия, – методы психосемантики. Методы психосемантики позволяют не только выявить содержание представлений респондентов о конкретном или абстрактном (не существующем физически) объекте организационного доверия. Они позволяют проводить сравнения разных объектов между собой и максимально полно отражают структуру взаимосвязей и положений разных объектов по внутренней шкале доверия, которая не всегда линейна и не всегда может быть «схвачена», к примеру, методами анкетирования – и это кажется порой даже более важным [Абдуллаева, 2013]. «Различная степень совпадения требуемого и исполняемого может описывать и высоты мастерства в работе, и быть признаком профессиональной деформации» [Абдуллаева, 2014, с.181], и продолжая данную идею, может быть сигналом удовлетворенности или неудовлетворенности существующим уровнем организационного доверия. Наконец, именно методы психосемантики позволяют выявить и операционализировать глубинное содержание феномена организационного доверия. Это в достаточной степени актуальная задача, так как язык и семантика в современной организационной психологии приобретают все большее значение. «Наблюдается общая тенденция – изменение баланса между прямым физическим управлением...в пользу символического управления» [Branzei, Vertinsky, Camp, 2005, с.105]. Последнее демонстрирует большие перспективы в плане повышения уровня организационного доверия, среди прочих, за счет использования разнообразных символов, в качестве которых могут выступать рисунки, знаки, высказывания и даже поступки. «Поистине символы имеют огромную силу. Их влияние непропорционально велико...Они рассказывают о парадигмах лучше всяких слов» [Кови, 2010, с.317]. Поэтому направление изучения связи организационного доверия, управления и семантики представляется нам очень перспективным как в практическом, так и в

теоретическом плане (например, создание специального семантического дифференциала для описания организации по аналогии с другими специализированными семантическими дифференциалами – сказочного дифференциала В.Ф. Петренко, личностного дифференциала А.Г. Шмелева и пр.).

Оба упомянутых нами метода – метод контент-анализа и психосемантический метод - объединяет то, что они работают с изучением значений и смыслов, и являются методами количественного и качественного индексирования значений [Бурлачук, Морозов, 1999]. В связи с вышесказанным мы сочли уместным использование для анализа субъективных представлений работающих людей о регулирующей роли организационного доверия в функционировании организации сочетания разных методов анализа, и, в частности, привлечение методов психосемантики и методов качественного анализ, т.е. тех методов, которые пока не являются традиционными в теме исследования организационного доверия.

Некоторые авторы говорят о трех обязательных условиях, которые должны выполнять все исследователи, работающие над темой организационной доверия для обеспечения валидных результатов:

- 1) использовать методы оценки, максимально приближенные к их определениям доверия, для более адекватного измерения конструктов;
- 2) четко обозначить, что входит и что не входит в рамки изучаемого конструкта, и особенно отличать доверие от его предикторов и результатов;
- 3) четко обозначить, кто выступает в качестве объекта доверия в методах оценки, и использовать его последовательно во всех используемых шкалах (утверждениях и т.п.) [Fulmer, Gelfand, 2012].

Рассмотрим каждое из этих условий подробнее в контексте данного исследования.

1. В рамках данного исследования была использована комбинация разных методов оценки опросного типа - авторский опросник Р.Б.Шо, психосемантические методы стандартного семантического дифференциала, метод описания понятия, метод определения понятия, и, наконец, авторские анкеты, направленные на выявление отношения к организационному доверию и другим регуляторам деятельности персонала, а также их объективное наличие/отсутствие. Выбранные методы полностью соответствуют поставленным задачам.

2. Условие обозначения четкого содержания изучаемого конструкта (организационное доверие) не было выполнено в настоящем исследовании, однако это было не случайным решением. Так как одной из задач настоящего исследования являлось исследование содержания представлений работающих людей об организационном

доверии, сознательное очерчивание исследователем конкретных проблемных зон изучаемого феномена подразумевало бы недостаточно полные результаты.

3. Одной из важных характеристик организационного доверия выступает фактор значимости объекта доверия для определения механизмов его формирования и развития, а также для определения его предикторов и следствий. В данном исследовании в части использованных методик это условие выполнялось, однако использование методов психосемантики не всегда подразумевает четкое определение объекта; так, например, объект «Организация, которой я могу доверять», который использовался в данном исследовании с целью выделения характеристик организации, заслуживающей доверия, не является максимально конкретным, и не может таковым являться, так как это абстрактный объект.

Кроме того, в разных анкетах в качестве объектов организационного доверия выступали как отдельные сотрудники, так и организация как система. Однако это также было сделано в соответствии с задачами настоящего исследования, главной целью которого являлось изучение содержания представлений работающих людей о феномене организационного доверия, который включает в себя разные организационные уровни, в том числе, индивидуальный и организационный.

Таким образом, учитывая поправки к вышеперечисленным задачам данного исследования, можно считать, что настоящее исследование отвечает необходимым трем условиям для обеспечения валидности полученных данных. Вместе с тем, еще раз подчеркнем, что настоящее исследование не претендует на полное описание и объяснение регулирующей роли организационного доверия в функционировании организации; подобная задача может быть решена только путем накопления результатов множества научных исследований. Однако изучение субъективных представлений профессионалов о содержании и функциях организационного доверия выступает в качестве базовой точки отсчета, позволяющей в дальнейшем поднимать более детальные исследовательские вопросы.

1.4. Обобщающие выводы по результатам теоретического анализа психологических аспектов роли организационного доверия в регулировании деятельности персонала

Теоретический анализ существующих научных подходов к изучению организационного доверия в контексте регулирования деятельности персонала позволил нам сделать несколько важных выводов, которые явились основой для построения эмпирического исследования.

Во-первых, *рассмотрение организационного доверия в качестве регулятора деятельности персонала с целью обеспечения эффективного функционирования организации не только правомерно с точки зрения продолжения исторически основной линии рассмотрения феномена доверия в социогуманитарных науках, но и перспективно с точки зрения ответов на запросы практиков управления.*

Во-вторых, *для изучения именно регуливающей роли организационного доверия необходимо учитывать несколько важных факторов, не нашедших отражения в актуальных концепциях организационного доверия, а именно – ограничение сферы рассмотрения организационного доверия интересами организации и отнесенность организационного доверия к контексту деятельности.* Последнее обеспечивается за счет *рассмотрения организационного доверия в параллели с учетом существующих в организации институциональных методов регулирования.* Институциональные методы регулирования направлены на снижение риска и оппортунизма в отношениях, и в целом обеспечивают возможность действовать, полагаясь на партнера по взаимодействию. Таким образом, функции организационного доверия и институциональных основ деятельности персонала во многом схожи и взаимно дополняют друг друга, несмотря на разные фактические проявления. Рассмотрение организационного доверия во взаимосвязи с другими типами регуляторов в организации признается многими современными исследователями в области организационного доверия в качестве наиболее перспективного, что связано отчасти с накоплением критической массы данных, не позволяющих дальше рассматривать организационное доверие, его структуру и функции, в отрыве от деятельностно-организационного контекста.

В-третьих, в качестве *основополагающего этапа* направления исследований организационного доверия во взаимосвязи с другими регуляторами деятельности персонала (в первую очередь, с институциональными методами регулирования как обязательным и одним из основных регуляторов деятельности персонала), мы предлагаем *изучение субъективных представлений* работающих людей о регуливающей роли организационного доверия на разных уровнях организационных взаимодействий, определяемых статусом участников, т.е. особенностями их деятельности. Изучение субъективных представлений реализовывались с позиций гуманистического подхода, используемого в современной организационной психологии и психологии труда, что представляется адекватным ответом на специфику условий, в которых функционируют современные организации.

В-четвертых, *изучение субъективных представлений* профессионалов о регуливающей роли организационного доверия должно осуществляться с использованием

различных методов сбора и анализа данных, включая нетрадиционные для области изучения организационного доверия – *психосемантические методы и методы качественного анализа*, в том числе, метода контент-анализа.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О РЕГУЛИРУЮЩЕЙ РОЛИ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ДОВЕРИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. Постановка проблемы, определение целей, задач и гипотез исследования

По результатам теоретического анализа психологических аспектов роли организационного доверия в регулировании деятельности персонала была разработана концептуальная схема анализа представлений сотрудников предприятий разного типа о регулирующей роли организационного доверия в соотношении с институциональными основами деятельности персонала (см. рис. 3).

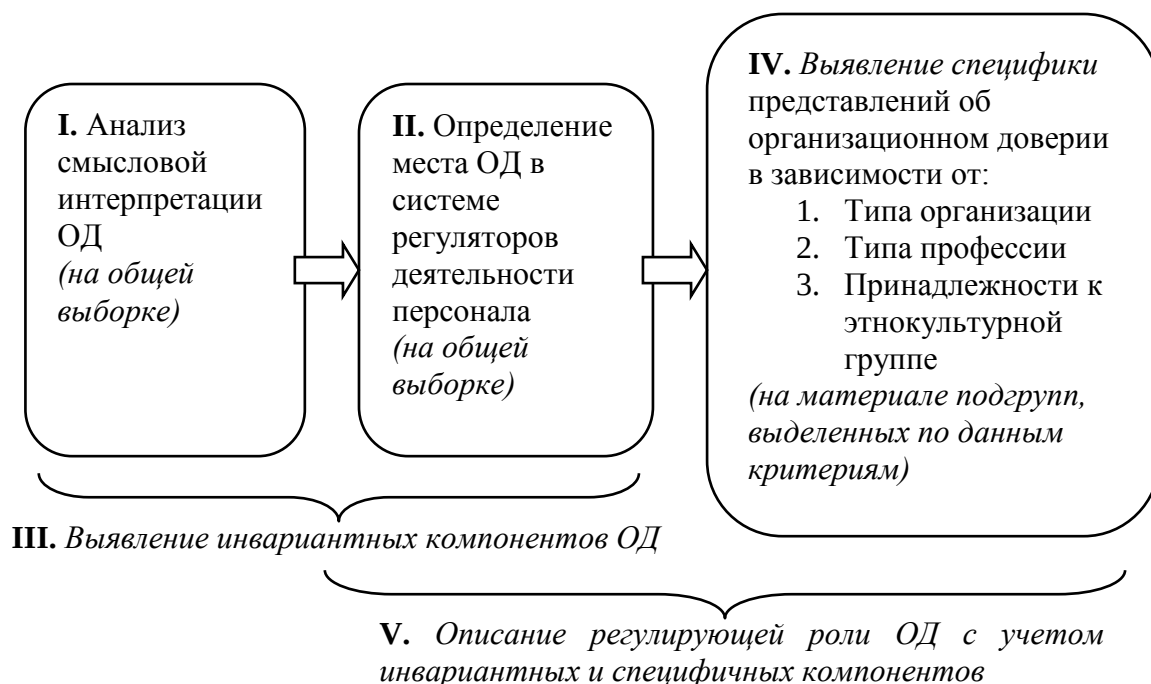


Рис. 3. Концептуальная схема анализа представлений сотрудников предприятий разного типа о регулирующей роли организационного доверия в соотношении с институциональными основами деятельности персонала

Данная схема предполагает в качестве первого этапа анализ смыслового наполнения и структуры представлений об организационном доверии. На втором этапе необходимо установить место организационного доверия в системе регуляторов деятельности персонала. Анализ и обобщение полученных на двух этапах данных позволяет выделить инвариантные компоненты организационного доверия как регулятора деятельности персонала на третьем этапе исследования. Четвертый этап предполагает выявление специфики представлений об организационном доверии в зависимости от типа организации, типа профессии и принадлежности к этнокультурной группе. Завершающий, пятый этап исследования предполагает описание регулирующей роли организационного доверия с учетом выявленных инвариантных и специфичных компонентов.

На основе предложенной концептуальной схемы сформулирована **цель эмпирического** исследования: выявление роли организационного доверия в регулировании деятельности персонала организаций разного типа на основе анализа психологического содержания и структуры представлений сотрудников об организационном доверии в соотношении с институциональным регулированием.

Объект исследования – организационное доверие как психологический регулятор деятельности персонала.

Предмет исследования – психологическое содержание и структура представлений сотрудников государственных и коммерческих предприятий об организационном доверии как регуляторе деятельности персонала и его месте в системе регуляторов функционирования организации.

В соответствии с целью поставлены следующие **задачи исследования**:

1. Проанализировать существующие подходы к организационному доверию и исследованию его функций для обоснования концептуальной схемы анализа организационного доверия как психологического регулятора деятельности персонала.
2. Выявить особенности представлений профессионалов о проявлениях высокого и низкого уровней организационного доверия как регулятора деятельности персонала.
3. Определить признаки проявления доверия профессионалов как отношения к коллегам, руководителям и организации в целом.
4. Раскрыть содержание представлений о месте организационного доверия в системе регуляторов деятельности персонала и дифференцировать типы представлений о соотношении институционального регулирования и организационного доверия.
5. Выявить различия в представлениях и оценке организационного доверия с точки зрения профессионально-демографических, организационных и этнокультурных характеристик принявших участие в исследовании профессионалов.

Общая гипотеза исследования: организационное доверие может выступать в качестве самостоятельного регулятора деятельности персонала.

Данная гипотеза раскрыта в следующих частных положениях:

1. В представлениях профессионалов высокий и низкий уровни организационного доверия как регулятора деятельности персонала дифференцированы и характеризуются отличными друг от друга проявлениями.
2. Существуют специфичные признаки проявления доверия как отношения к коллегам, непосредственному руководителю и представителям высшего руководства.

3. В группах профессионалов с высокой и низкой оценкой уровня организационного доверия образы своей организации различаются как на уровне вербальных, так и имплицитных представлений.

4. Представления об организационном доверии и его проявлениях включают в себя представления о месте организационного доверия в системе регуляторов деятельности персонала.

5. Существуют различия в представлениях профессионалов об организационном доверии, связанные с профессионально-демографическими, организационными, статусно-ролевыми и этнокультурными характеристиками профессионалов.

2.2. Общая характеристика участников исследования

В исследовании приняли участие 388 человек, 170 мужчин и 218 женщин, в возрасте 18-64 лет, средний возраст - 34 года. Общий трудовой стаж работы от 0,1 до 43 лет, (средний – 13 лет). Стаж работы в данной организации – от 0,1 до 40 лет, средний стаж работы в данной организации - 6 лет. 131 респондент работает в государственных учреждениях, 257 респондентов – в коммерческих, и 1 респондент работает на совместном предприятии. 19% выборки представляют собой руководящее звено организаций, включающее в себя как менеджеров высшего уровня, так и менеджеров среднего звена, а также индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями и владельцами бизнеса.

Профессиональный состав выборки разнообразен, и включает в себя все 5 типов профессий, выделенных по критерию предмета (объекта) труда. Однако наибольшую часть выборки составляют профессии, относящиеся к категориям «Человек – Человек» и «Человек – Знак»; среди них можно выделить профессии, однозначно ведущим предметом деятельности которых является взаимодействие с людьми (например, воспитатель детского сада), профессии, где однозначно ведущим предметом деятельности выступает работа с информацией (например, программист) и самую объемную категорию профессий, в которой два выделенных предмета занимают сравнительно равные ведущие позиции (например, руководители, врачи, преподаватели в ВУЗе, и др.). Полный профессиональный состав выборки респондентов представлен в приложении 4.

Кроме того, мы сочли допустимым и необходимым для целей нашего исследования взять выборку, состоящую из двух культурно различных частей (177 человек – г. Москва, 211 – г. Ташкент), для выявления инвариант в представлениях об организационном доверии (отметим, что все респонденты из Узбекистана владеют русским языком в достаточной степени, чтобы принять участие в исследовании). Однако

необходимо также подчеркнуть, что, несмотря на формально культурную неоднородность выборки, существует значительное сходство русской и узбекской культур по характеристикам, выделенным Г.Хофштеде. Так, ряд крайне немногочисленных актуальных исследований показывает, что как для русского, так и для узбекского общества преобладающими ценностями являются ценности коллективизма и высокой дистанции власти [Barton, Barton, 2011; Bayzakov, 2011; Gleave, 2010], что является существенным объединяющим фактором. Кроме того, в данных исследованиях отмечается, что Узбекистан является страной «постсоветского» пространства, и потому является более близким к России по многим характеристикам обществом.

Часть выборки работает в пяти организациях в г. Москве (две производственные, две в сфере услуг, одна торговая), другая часть в различных организациях в г. Москве и в г. Ташкенте. Deskриптивная статистика по всем используемым методикам по причине большого объема представлена в приложении 6⁶.

Итак, в целом представленная выборка является в высокой степени разнообразной по различным профессионально-демографическим показателям, таким как возраст, общий стаж работы, стаж работы в данной организации, занимаемая должность, культурно-демографические характеристики. Подобная диффузность выборки по многим критериям была выбрана сознательно, так как в рамки данного исследования входит задача изучения максимально полного объема субъективных представлений об организационном доверии для выделения его наиболее общих характеристик, в то время как однородная выборка могла бы дать более согласованные, но ограниченные по содержанию результаты. Вместе с тем, состав выборки предполагает возможность ее разбиения на подгруппы по объективным критериям (тип организации, предмет труда) и их сравнение с одновременным контролем влияния других факторов, для получения обоснованных результатов.

2.3. Диагностический пакет методик

Цель и задачи данного исследования предполагали использование различного диагностического инструментария, в том числе, и разработку дополнительных методов

⁶ Необходимо отметить, что в приложении 6 в дескриптивной статистике по методикам общее количество респондентов равно 352. Это связано с тем, что недостающие 36 респондентов составляют 2 подгруппы (по 26 и 10 человек, соответственно), заполнявшие отличный по составу пакет методик. Первую подгруппу составляют сотрудники коммерческой организации (№222-247 в приложении 4), заполнявшие первую модификацию анкеты «Функции, признаки и символика организационного доверия» и расширенную методику семантического дифференциала (с большим количеством объектов для оценки). Вторую группу (n=10) составляла «контрольная» группа сотрудников коммерческой организации (№379-388 в приложении 4), далее упоминаемая в разделе 3.1 Главы 3.

сбора данных (см. параграф 1.3.2). Сформированный диагностический пакет методик предъявлялся респондентам для заполнения одновременно, без четкой регламентации места и времени заполнения, однако с обращением внимания респондентов на большое количество открытых вопросов, требующих содержательных ответов, а значит, возможности для обдумывания и размышления. Перед заполнением пакета методик участникам в устном или письменном виде разъяснялись цели исследования, и отдельно подчеркивался поисковый характер исследования, с акцентом на отсутствие единого понимания организационного доверия и его функций. Участие в исследовании было анонимным, обратная связь предоставлялась, в силу специфики цели и задач исследования, только руководству организаций в виде обобщенных результатов, но не в виде индивидуальной обратной связи.

Использованные психодиагностические методики решали следующие задачи получения и интерпретации эмпирических данных (см. табл. 2):

- выявление объективного наличия институциональных основ деятельности персонала в организациях; выявление субъективной оценки институционального фактора внутриорганизационной деятельности; выявление субъективной значимости организационного доверия, и пр. Для этого была использована авторская анкета "Характеристики институциональных основ и организационного доверия" (см. приложение 6-а)

- выявление представлений о проявлениях/признаках организационного доверия использовалась авторская анкета «Функции, признаки и символика организационного доверия» (см. приложение 6-б, 6-в)

- изучение показателей оценки организационного уровня. Для этого была использована методика оценки уровня организационного доверия Р.Б.Шо.

- выявление невербализованных представлений респондентов о характеристиках организации, вызывающей доверие, в сравнении со своей организацией, а также для выявления представлений о характеристиках трудового договора как одной из институциональных основ деятельности персонала, в явном виде регулирующей отношения между работником и работодателем. Для этого использовалась методика стандартного 25-шкального семантического дифференциала.

Таблица 2. Диагностический пакет методик

Методика	Цель использования	Основное содержание и диагностические показатели
1. Анкета "Характеристики институциональных основ и организационного доверия"	Определение: – наличия/отсутствия институциональных основ организации; – субъективной оценки их необходимости в качестве регулятора трудовой деятельности и степени их субъективной репрезентации; – субъективной значимости ОД и его функций; – представлений о взаимосвязи ОД и институциональных основ.	• Многопараметровая оценка системы регуляторов деятельности персонала в организации • Субъективное значение различных регуляторов деятельности персонала, в т.ч., организационного доверия • Функции организационного доверия
2. Анкета «Функции, признаки и символика организационного доверия»	Выявление представлений профессионалов о: – функциях ОД и признаках его проявления; – о сотрудниках организации как объекте ОД; – о возможностях закрепления ОД в институциональной и символической формах.	• Функциональные проявления организационного доверия • Возможности институционального обеспечения организационного доверия • Предикторы организационного доверия на индивидуальном уровне
3. Методика оценки уровня организационного доверия Р.Б.Шо [Шо, 2000; Купрейченко, 2008]	Оценка уровня ОД и его компонентов	• Организационное доверие <i>Компоненты ОД:</i> • Результативность • Последовательность • Забота
4. Стандартный 25-шкальный семантический дифференциал [Серкин, 2004]	– определение специфики образа своей организации в отношениях доверия между сотрудником и организацией; – выявление содержания имплицитных представлений о трудовом договоре как одной из основных форм институционального регулирования.	Объекты оценки: • «Организация, которая доверяет мне» • «Организация, которой я могу доверять» • «Организация, в которой я работаю» • «Трудовой договор»

2.3.1. Анкета «Характеристики институциональных основ и организационного доверия»

Анкета "Характеристики институциональных основ и организационного доверия" была составлена и включена в схему исследования с целью выявления объективного наличия/отсутствия институциональных основ регулирования в организации, а также

субъективной меры необходимости их использования в качестве регулятора деятельности респондента в организации, и меры их субъективной репрезентации. Кроме того, исследовалась субъективная важность организационного доверия, его функции, и, наконец, взаимосвязь организационного доверия и институциональных основ. Вопросы анкеты сформированы в 4 более крупных блока, помимо 3 отдельных вопросов. Рассмотрим подробнее содержание каждого из вопросов внутри каждого из блоков.

Первый блок получил обобщенное название "Оценка организационного доверия", и в него включены 2 вопроса - 2 и 11.

Вопрос 2. «Устраивает ли Вас существующий в Вашей организации уровень доверия по отношению к Вам, к персоналу в целом?»

Данный вопрос направлен на оценку удовлетворенности существующим уровнем организационного доверия, и предполагает выбор одного из трех вариантов ответа: "Да"; "Да, но не вполне (потому что ...)" и "Нет, не устраивает". Второй вариант ответа предполагает развернутое объяснение, какие факторы не позволяют респонденту говорить о полной удовлетворенности существующим уровнем организационного доверия.

Вопрос 11. «В целом, Вы бы оценили организацию, в которой Вы работаете на данный момент, как организацию с высоким внутренним уровнем доверия?»

Рассматриваемый вопрос направлен на общую оценку уровня организационного доверия, и предполагает выбор одного из двух вариантов ответа - "Скорее, да" и "Скорее, нет".

Второй блок получил обобщенное название "Характеристика институциональных основ деятельности персонала в организации". Он определяется содержанием трех вопросов.

Вопрос 3. «На Вашем настоящем рабочем месте, в данной организации есть официально оформленные служебные обязанности (должностные инструкции) для каждой должности?»

Данный вопрос направлен на выявления факта объективного наличия/отсутствия институциональных основ деятельности персонала в организации на примере одного из самых распространенных формальных документов в большинстве организаций, а кроме того, одного из самых доступных для респондентов любого уровня организационной иерархии. Варианты ответа на данный вопрос сокращены до минимума для исключения части выборки, незнакомой с институциональными основами - "да" и "нет".

Следующие два вопроса (вопрос 4 и вопрос 5) были предложены для заполнения только тем респондентам, которые утвердительно ответили на предыдущий вопрос о наличии должностных инструкций на данном рабочем месте в конкретной организации.

Вопрос 4. «Если они существуют, то знакомы ли Вы с ними (или Вы только знаете об их существовании?)»

Данный вопрос направлен на оценку степени ознакомленности с институциональными нормами (должностными инструкциями), и предполагает выбор одного из четырех вариантов ответа, каждый из которых обозначает определенную степень ознакомленности. "Ознакомлен(а)" (низкая степень ознакомленности), "Знаю, могу достаточно полно пересказать" (высокая степень ознакомленности), "Не знаком(а), и это не мешает мне работать" (нулевая степень ознакомленности и отсутствие необходимости ознакомления для выполнения своих служебных обязанностей с точки зрения респондента), и, наконец, "Не знаком(а), но кое-что хотелось бы уточнить" (нулевая степень ознакомленности, но при этом понимание необходимости ознакомления для выполнения своих служебных обязанностей).

Вопрос 5. «Если они существуют и Вы знакомы с их содержанием, как часто Вы обращаетесь к ним в процессе выполнения своей профессиональной деятельности?»

Данный вопрос направлен на оценку степени необходимости институциональных основ деятельности персонала для регуляции профессиональной деятельности в данной конкретной организации.

Предложенные варианты ответа предполагают различные степени оценки необходимости институциональных основ деятельности персонала (должностных инструкций) в качестве регулятора: "Довольно часто – необходимо знать, где кончается моя зона работы и ответственности" (высокая степень), "Нечасто – предпочитаю выяснить возникающие вопросы у своих коллег или руководства" (низкая степень), "Не обращаюсь вообще – формальные вещи зачастую не имеют никакого отношения к практике" (нулевая степень). Также к вариантам ответа был добавлен вариант "Другое" для выявления неучтенных возможностей выступления институциональных основ деятельности персонала в качестве регулятора.

Третий блок получил обобщенное название "Отношение к институциональным основам деятельности персонала в организации". Он объединяет в себе следующие два вопроса.

Вопрос 6. «Является ли для Вас значимым факт наличия на Вашем рабочем месте официально прописанных служебных обязанностей, трудового договора,

организационной миссии и ценностей (в общем – т.н. институциональных основ деятельности персонала в организации)? Если да, то почему?»

Данный вопрос направлен на оценку субъективной значимости наличия институциональных основ в организации. Варианты ответа на данный вопрос предполагают либо утвердительный ответ "Да, потому что ..." с пояснением ответа респондентом, либо отрицательный ответ "Нет" (без развернутого пояснения).

Вопрос 10. «На Ваш взгляд, отсутствие институциональных основ деятельности персонала предполагает большую свободу и автономность в выполнении трудовых задач на данном рабочем месте?»

Данный вопрос направлен на определение субъективной интерпретации отсутствия институциональных основ деятельности персонала в организации, и предполагает выбор одного из двух вариантов ответа - "Да, это предоставляет большую независимость в планировании и выполнении деятельности" (позитивная трактовка отсутствия институциональных основ в организации) и "Нет, это скорее говорит о неорганизованности на данном рабочем месте" (негативная трактовка отсутствия институциональных основ деятельности персонала в организации).

Наконец, четвертый блок вопросов получил обобщенное название "Выбор и оценка возможных регуляторов деятельности персонала", и включает в себя следующие вопросы.

Вопрос 1. «Как Вы считаете, в какой степени доверие окружающих (коллег, начальства, партнеров) необходимо для выполнения Вами Ваших должностных обязанностей?»

В данном вопросе респондентам предложено выбрать один из трех вариантов ответа "Безусловно необходимо", "Доверие и служебные обязанности не связаны между собой (или связаны, но очень отдаленно)" и "Раньше не приходилось задумываться об этом". Содержание этого вопроса заключается в оценке субъективной важности доверия в качестве регулятора профессиональной деятельности в организационном контексте.

Вопрос 7. «Как Вы считаете, возможно ли в принципе зафиксировать в формальных документах все обязанности, трудовые задачи, контакты сотрудника на данном рабочем месте?»

В качестве главной задачи этот вопрос подразумевает оценку возможности выступления институциональных основ деятельности персонала в качестве регулятора деятельности на данном рабочем посту в конкретной организации. Варианты ответа - "Да, разумеется" и "Нет, всё все равно невозможно зафиксировать в документах" -

подразумевают под собой, соответственно, согласие с возможностью выступления институциональных основ деятельности персонала в организации как регулятора профессиональной деятельности и несогласие.

Вопрос 8. «Если невозможно зафиксировать и регулировать при помощи документации все аспекты профессиональной деятельности, то что, на Ваш взгляд, выступает в качестве главного или вспомогательного средства?»

Рассматриваемый вопрос направлен на выявление дополнительного регулятора деятельности в организационном контексте (помимо институциональных основ деятельности персонала). Варианты ответа предполагают выбор одного или нескольких дополнительных регуляторов: "Личное взаимодействие между сотрудниками", "Контроль и управление со стороны руководства", "Самостоятельное планирование работы каждым", "Доверие между сотрудниками". Также был добавлен вариант ответа "Другое" для выявления дополнительных, неучтенных регуляторов деятельности.

Кроме выделенных блоков в анкету "Характеристики институциональных основ и организационного доверия" также входят 3 вопроса, каждый из которых имеет свое целевое содержание, отличное от других.

Вопрос 9. «Как Вы считаете, может наличие институциональных основ деятельности персонала (официально прописанные должностные инструкции, трудовой договор, миссия организации) повлиять на доверие сотрудников к данной организации, друг к другу? Каким образом?»

Вопрос направлен на оценку взаимосвязи, а именно, возможности влияния институциональных основ деятельности персонала на организационное доверие, и предполагает выбор одного из двух развернутых (открытых) вариантов ответа - "Да, может повлиять таким образом, что ..." и "Нет, не может, потому что...".

Вопрос 12. «Позволяет ли существующий в Вашей организации уровень доверия обеспечить необходимую(ый) (и дальше выбор вариантов)»

Данный вопрос направлен на выбор функций организационного доверия с точки зрения респондента, и предполагает выбор одного или нескольких вариантов ответа, каждый из которых обозначает определенную функцию организационного доверия. Варианты ответа (с примерами проявлений этой функции) - "эффективность организации («результативность организации», «невозможно работать в постоянном ожидании подвоха», «позволяет выработать наиболее эффективный индивидуальный стиль деятельности»); "мотивационную функцию (удовлетворенность сотрудников работой, стимулирование инициативы, осмысленность труда)"; "оптимизацию взаимодействия между сотрудниками, сработанность сотрудников («налаживание контактов внутри

коллектива», «позитивная организационная культура», взаимопонимание, отсутствие конфликтных ситуаций)»; "уровень авторитета руководителя"; "возможность профессионального роста". Кроме того, был добавлен вариант ответа "другое" для выявления неучтенных функций организационного доверия в представлениях респондентов.

Вопрос 13. "Если бы Вас попросили описать организацию, в которой Вы работаете, одним словом, то это было бы ..."

Особое значение имеет последний вопрос анкеты. Задание для респондентов заключалось в описании организации, в которой они работают, одним словом. Таким образом, перед респондентом ставилась (неявно) задача соотнесения значения объекта «организация, в которой я работаю», задаваемое всей совокупностью признаков оцениваемого объекта, со значением слова (реже – словосочетания), которое выбрано в качестве описания. Поскольку в формулировке задания содержится задача выбора только одного слова, то это значит, что выбранное для описания слово будет презентировать самое значимое для субъекта в описываемом объекте «организация, в которой я работаю». Значимое, в самом общем приближении, может быть поделено на положительное и отрицательное, однако помимо этого можно также выделить разные степени осознанности выбранного слова, означающие, соответственно, разную степень осознанности образа своей организации.

Итоговый список вопросов анкеты и их содержания представлен в таблице 3.

Таблица 3. Список вопросов анкеты "Характеристики институциональных основ и организационного доверия " и их значений

Название блока вопросов	№ вопроса	Содержание вопроса
Блок 1. Оценка организационного доверия	11	Общая оценка уровня организационного доверия
	2	Оценка удовлетворенности существующим уровнем организационного доверия
Блок 2. Характеристика институциональных основ деятельности персонала (должностных инструкций) в организации	3	Факт объективного наличия/отсутствия институциональных основ деятельности персонала
	4	Степень ознакомленности с институциональными основами (в случае их наличия)
	5	Степень необходимости институциональных основ деятельности персонала для регуляции деятельности
Блок 3. Отношение к институциональным основам (должностным	6	Субъективная значимость наличия институциональных основ деятельности персонала в организации
	10	Субъективная интерпретация отсутствия институциональных основ деятельности персонала

инструкциям, трудовому договору, миссии) в организации		в организации
Блок 4. Выбор и оценка возможных регуляторов деятельности персонала	1	Оценка субъективной важности организационного доверия в качестве регулятора
	7	Оценка возможности выступления институциональных основ деятельности персонала в качестве регулятора
	8	Выбор дополнительного ресурса/регулятора (помимо институциональных основ деятельности персонала)
-	9	Взаимосвязь институциональных основ деятельности персонала и организационного доверия
-	12	Выбор функций организационного доверия
-	13	Субъективное представление (образ) конкретной организации

2.3.2. Анкета «Функции, признаки и символика организационного доверия»

Для выявления содержания представлений респондентов 1) о функциях доверия, 2) об объекте организационного доверия, факторах его выбора и выявления влияния взаимозависимости деятельности на доверие, 3) возможностях закрепления организационного доверия в символической форме была создана анкета «Функции, признаки и символика организационного доверия» в двух модификациях.

Одной части выборки (247 человек) была предложена первая модификация анкеты. В ней было необходимо ответить на следующие вопросы:

1. *"Как бы Вы могли описать организацию с низким уровнем доверия?"*
2. *"Как бы Вы могли описать организацию с высоким уровнем доверия?"*

Предложенные формулировки вопросов направлены на выявление результатов высокого и низкого уровня организационного доверия в представлениях работающих людей. Вопросы были сформулированы подобным образом, потому что на наш взгляд, прямая формулировка вопроса (например "Каковы результаты организационного доверия?" могла бы поставить респондентов в затруднительную ситуацию, так как исходя из предыдущих этапов нашей исследовательской работы по теме организационного доверия, далеко не каждый работающий человек задумывается о феномене доверия в контексте организационной и трудовой деятельности, и тем более о его результатах, влияющих на организацию как на систему. Кроме того, в вопросах направленно задаются высокий и низкий уровни организационного доверия с целью очерчивания всей проблемной области организационного доверия.

3. *"Как Вы считаете, возможно ли каким-то образом зафиксировать доверие в официальных документах? Если да, то как именно и в каких документах (положениях и т.д.)?"*

Данный вопрос был помещен в анкету с целью выявления возможности институционального фиксирования организационного доверия с точки зрения респондентов. Иначе говоря, данный вопрос ставит перед собой задачу выявления возможности потенциальной связи организационного доверия и институциональных основ с точки зрения работающих людей, и в контексте целей данного исследования позволяет сформулировать основу для ответа на вопрос о взаимодействии институциональных основ и организационного доверия.

4. *"Если бы Вас попросили выбрать символ, демонстрирующий и воплощающий основные функции и характеристики организационного доверия, то что бы Вы выбрали? Подумайте, может ли выбранный Вами символ транслировать свое значение другим людям, работающим в организации?"*

Данный вопрос ставит своей целью получение массива возможных символов-обозначений организационного доверия. Формулировка вопроса позволяет отделить те символы, которые возможно использовать в общеорганизационном контексте (понятные людям, работающим в данной организации), и сугубо индивидуальные обозначения, выражающие, в первую очередь, индивидуальные представления респондентов о содержании и функциях организационного доверия.

Вторая модификация анкеты «Функции, признаки и символика организационного доверия» состояла из 5 вопросов. Первые 2 вопроса, симметричные друг другу

1. *"С чем у Вас ассоциируется (связан) низкий уровень организационного доверия? Каковы его признаки и проявления?"*

2. *"С чем у Вас ассоциируется (связан) высокий уровень организационного доверия? Каковы его признаки и проявления?"*

Сформулированы, по сравнению с первой модификацией анкеты, более конкретно. Здесь акцент, в первую очередь, делается на признаках самого феномена, а не на его последствиях для организации. Это было сделано с целью сбора более объемного массива данных относительно содержания феномена организационного доверия.

Следующие 3 вопроса второй модификации данной анкеты направлены, соответственно, на выявление объекта организационного доверия на индивидуальном (межличностном) уровне анализа, на изучение связи фактора взаимозависимости деятельности с факторами выбора объекта организационного доверия на индивидуальном уровне.

3. "Подумайте, кого из сотрудников Вашей организации Вы можете выделить в качестве человека, которому Вы доверяете больше всего. Если такой человек есть, какую должностную позицию по отношению к Вам он занимает (коллега, непосредственный руководитель, представитель высшего руководства, другое)?"

Необходимо отметить, что в качестве варианта ответа на раздел "другое" в дополнение к представленным должностным позициям была добавлена только одна - "подчиненный".

4. "Насколько часто Вы работаете с этим человеком вместе (так, что процесс и результаты Вашей деятельности напрямую зависят от него, и наоборот)? (В среднем раз в месяц, раз в неделю, постоянно, никогда, другое)?"

Необходимо отметить, что в качестве варианта ответа на раздел "другое" в дополнение к представленным вариантам выбора был добавлен один - "два-три раза в неделю".

5. "Смогли бы Вы довериться этому человеку в ситуации, которая не относится к рабочим ситуациям, и никак не связана с Вашей трудовой и профессиональной деятельностью? Почему?"

Формулировка данного вопроса подразумевает выявление возможности переноса феномена доверия из организационного контекста во внеорганизационный. Иначе говоря, целью данного вопроса являлось дифференцированное изучение факторов выбора объекта доверия как в организационном контексте, так и вне его.

2.3.3. Методика оценки уровня организационного доверия Р.Б. Шо

Данная методика направлена на измерение субъективной оценки общего уровня организационного доверия (шкала "доверие") и отдельных его компонентов - последовательность, результативность, забота (соответственно обозначенные шкалы). Методика включает в себя 4 шкалы, в каждой из которых находится 8 биполярных утверждений, и респонденту предлагается провести субъективное шкалирование близости к тому или иному полюсу утверждения в соответствии с оценкой своей организации.

Необходимо отметить, что на настоящий момент не существует переведенных, апробированных и адаптированных методик по оценке организационного доверия на русскоязычной выборке. Поэтому перед любым отечественным исследователем организационного доверия стоит сложная задача выбора методики. Данная методика оценки организационного доверия была выбрана, так как она была использована во множестве исследований, описанных в монографии А.Б.Купрейченко, и суммарная численность русскоязычной выборки по данной методике - 557 человек. Результаты,

полученные по данной методике, не вступают в противоречие с результатами оценки доверия при помощи множества других методик [Купрейченко, 2008], что позволяет нам утверждать, что на настоящий момент данная методика является максимально апробированной на русскоязычных респондентах.

Первичная обработка проводилась по соответствующим ключам к методике и позволяла выделить в полученных данных различия в уровнях показателей:

- Показатели в пределах 8-18 – низкий уровень;
- Показатели в пределах 19-29 – умеренный уровень;
- Показатели в пределах 30-40 – высокий уровень.

2.3.4. Методика субъективного шкалирования «Стандартный семантический дифференциал»

Как уже отмечалось ранее, представления и шире – образы – играют важную роль в психической жизни человека, выполняя роль регулятора деятельности. Представления могут быть описаны и оценены разными способами – одним из способов является методика семантического дифференциала. Методика СД, являясь модификацией процедуры многомерного шкалирования, направлена на получение и описание многомерного пространства оценивания значения, а значение, в свою очередь, является содержанием образа объекта.

Основанием для включения методики семантического дифференциала в диагностический пакет методик выступает необходимость изучения глубинных значений организационного доверия, называемых в психосемантике Ч.Осгуда коннотативными, – «генетически ранней формы значения, в которой отражение и эмоциональное отношение, личностный смысл и чувственная ткань еще слабо дифференцированы» [Петренко, 2005, с.67]. Коннотативные значения связаны с целой совокупностью факторов, таких как личностный смысл или установки, однако все эти факторы являются «эмоционально насыщенными, слабоструктурированными и малоосознаваемыми формами обобщения» [Петренко, 2005, с.67]. В отличие от значений организационного доверия и его отдельных аспектов, выявляемых при помощи методик опросного типа (см. параграфы 2.3.1-2.3.3), рассмотренных в предыдущих разделах, использование методики субъективного шкалирования «Стандартный семантический дифференциал» позволяет выявить те значения, которые предшествуют уровню знания об объекте и его осознанию. Это особенно актуально для настоящего исследования, так как представления респондентов об организационном доверии и его сущности как характеристики организации как системы

могут быть не в достаточной степени осознаваемыми и понятными, базироваться на эмоциональном отношении, и т.п.

Вместе с тем, изучение глубинных и неявных значений организационного доверия позволяет не только составить комплексное описание феномена за счет сопоставления разных уровней анализа, но выявить отдельные, конкретные критерии оценки и отношений доверия в организации. В настоящем исследовании стандартный 25-шкальный семантический дифференциал использовался для субъективной категоризации объектов «Организация, которая доверяет мне», «Организация, которой я могу доверять», «Организация, в которой я работаю» и «Трудовой договор». Два последних объекта представляют собой реально существующие и знакомые респондентам объекты, в то время как использование двух остальных требует дополнительных объяснений.

Объекты «Организация, которая доверяет мне» и «Организация, которой я могу доверять» выступают в качестве абстрактных объектов, позволяющих высветить такой критерий отношений доверия между сотрудником и организацией, как направленность. Два объекта представляют собой симметрично противоположные полюса отношений доверия, где на одном полюсе сотрудник выступает в качестве *субъекта доверия*, то есть того, *кто доверяет* («Организация, которой я могу доверять»), а на другом – в качестве *объекта доверия*, то есть того, *кому доверяет* организация («Организация, которая доверяет мне»). Добавление к ним реального объекта своей организации позволяет построить семантическое пространство, где в качестве основной исследовательской задачи выступает задача определения сходств и различий в направленности отношений между организацией и ее сотрудником как одного из критериев оценки организационного доверия.

Объект «Трудовой договор» не включался в описание семантического пространства ввиду его очевидного смыслового отличия от вышеназванных трех объектов, и оценки респондентов данного объекта обрабатывались при помощи других методов анализа данных (в частности, метода семантических универсалий). Выбор данного объекта обусловлен сходной задачей, а именно задачей сопоставления содержания неявных и декларируемых значений одной из форм институционального регулирования.

2.4. Схема анализа данных и описание процедур обработки результатов

Для решения поставленных задач исследования были применены следующие стратегии обработки данных.

Задача 1. Проанализировать существующие подходы к организационному доверию и исследованию его функций для обоснования концептуальной схемы анализа организационного доверия как психологического регулятора деятельности персонала.

Проведен сравнительный анализ социогуманитарных и психологических концепций, исследующих феномен организационного доверия в контексте обеспечения функционирования предприятия. Результаты проведенного анализа представлены в Главе 1.

Задача 2. Выявить особенности представлений профессионалов о проявлениях высокого и низкого уровней организационного доверия как регулятора деятельности персонала. Было проанализировано:

- Вербализованное отношение респондентов к функциональным аспектам организационного доверия при ответах на вопросы анкеты «Функции, признаки и символика организационного доверия» (в первой и второй модификации), направленных на выявление и содержательное описание функциональных проявлений организационного доверия как регулятора деятельности персонала. Проведен качественный анализ и контент-анализ ответов респондентов. Результаты представлены в Главе 3.

Задача 3. Определить признаки проявления доверия профессионалов как отношения к коллегам, руководителям и организации в целом.

Для выявления смысловой нагрузки представлений об организационном доверии были проанализированы:

- Вербализованное представление о сотруднике организации, которому респондент доверяет, включающее в себя критерии организационного доверия значимые как *вне*, так и *в* организационном контексте. Данные получены при анализе ответов на вопросы анкеты «Функции, признаки и символика организационного доверия», посвященные выявлению предикторов организационного доверия на индивидуальном уровне в зависимости от должностного статуса объекта доверия. Проведен частотный и качественный анализ ответов респондентов.

- Вербализованное (словесное) отношение респондентов к своей организации при ответе на вопрос анкеты «Характеристики институциональных основ и организационного доверия», направленный на описание своей организации. Проводился (1) частотный анализ ответов респондентов, (2) анализ ответов методом экспертной оценки для (а) выявления положительной/отрицательной коннотации слов-описаний и (б) выявления характера представленных описаний – метафоры, оценочное описание и т.п.,

- Субъективная категоризация понятий «Организация, которая доверяет мне» («организация-индивид»), «Организация, которой я могу доверять» («индивид-

организация»), при помощи методики субъективного шкалирования понятий «Семантический дифференциал». Обработка субъективной категоризации участниками исследования понятий предполагала следующие шаги: 1) подсчет дескриптивной статистики (расчет средних значений оценок по каждой шкале для каждого из двух оцениваемых объектов); 2) выявление и анализ семантических универсалий [Серкин, 2013]: (2а) в матрице результатов подсчитываются суммы оценок и средние значения оценок по каждой шкале, (2б) по двум максимально удаленным друг от друга суммам оценок вычисляется диапазон размаха средних как разность между средними, (2в) от каждого края диапазона размаха отступается 10% его длины в сторону середины – диапазоны отступа, (2г) определяются шкалы, средние значения оценок которых попадают в один из диапазонов отступа; 3) построение корреляционных плеяд оценки каждого объекта; 4) вычисление для всех респондентов усредненных оценок по выделенным факторам для всех понятий; 5) построение графического изображения размещения категоризированных понятий в семантическом поле конкретной группы респондентов, принявшей участие в исследовании.

В рамках данной задачи выявлены особенности имплицитных представлений о роли организационного доверия в функционировании организации. Выявлены основные предикторы организационного доверия на индивидуальном, межличностном уровне. Выявлена смысловая нагрузка различных аспектов организационного доверия в диадах «индивид-организация» и «организация-индивид». Основные результаты проведенного анализа приведены в Главе 3.

Задача 4. Раскрыть содержание представлений о месте организационного доверия в системе регуляторов деятельности персонала и дифференцировать типы представлений о соотношении институционального регулирования и организационного доверия.

1) для выявления смысловой нагрузки представлений об институциональных основах деятельности персонала и других регуляторах функционирования организации были проанализированы:

- Вербализованное отношение респондентов к наличию институциональных основ деятельности персонала для выполнения профессиональных задач на данном трудовом посту, отраженное в ответах респондентов на ответы анкеты «Характеристики организационного доверия и институциональных основ деятельности персонала». Проводился частотный и качественный анализ ответов респондентов.

- Выбор респондентами дополнительных по отношению к организационному доверию и институциональным основам деятельности персонала регуляторов деятельности организации при ответах на вопросы анкеты «Характеристики

институциональных основ и организационного доверия».. Проводился частотный анализ ответов респондентов.

2) для выявления возможностей соотношения организационного доверия и институциональных основ деятельности персонала были выделены подгруппы по критерию субъективной значимости институционального регулирования и проведено сравнение следующих показателей (по критериям χ^2 -Пирсона, t-Стьюдента, а также методом качественного анализа):

- Вербализованного отношения респондентов к возможности влияния институциональных основ деятельности персонала на уровень организационного доверия, выраженное в ответах респондентов на вопросы анкет «Характеристики организационного доверия и институциональных основ деятельности персонала», анкеты «Функции, признаки и символика организационного доверия», посвященные (1) выявлению направлений влияния институциональных основ деятельности персонала на уровень организационного доверия, (2) определению возможности формального закрепления организационного доверия в документах организации, (3) определению возможности символического (в т.ч., графического) отображения основных функций и характеристик организационного доверия. Проводился частотный и качественный анализ ответов респондентов.

- Невербализованного отношения респондентов к трудовому договору как одной из институциональных основ деятельности персонала при помощи субъективной категоризации понятия «Трудовой договор» на методике субъективного шкалирования понятий «Семантический дифференциал». Обработка субъективной категоризации участниками исследования понятий предполагала следующие шаги: 1) дескриптивная статистика (расчет средних значений оценок по каждой шкале для оцениваемого объекта); 2) выявление и анализ семантических универсалий [Серкин, 2008] для объекта по группам (составление списка выделенных для данного стимула координат, одинаково оцениваемых значимым большинством группы испытуемых)

- Категорий проявлений высокого/низкого уровня организационного доверия на разных уровнях организационных взаимодействий (полученных при реализации задачи 2).

3) для дополнительной верификации выводов о соотношении организационного доверия и институциональных основах деятельности персонала был проведен перекрестный анализ, включавший в себя:

- Кластерный анализ методом k-средних оценок объекта «Организация, в которой я работаю». В двух полученных группах (положительная оценка своей организации и отрицательная) были проанализированы различия по вопросам анкеты «Характеристики

организационного доверия и институциональных основ деятельности персонала», посвященные выявлению значения институциональных основ.

В рамках данной задачи дифференцированы и содержательно описаны типы представлений о соотношении организационного доверия и институционального регулирования. Выявлена специфика организационного доверия как регулятора деятельности персонала относительно институционального регулирования, и определено его место в системе регуляторов деятельности персонала. Выявлено субъективное значение институциональных основ деятельности персонала и основные направления влияния институционального регулирования на организационное доверие. Оценен спектр возможных регуляторов деятельности организации. Основные результаты проведенного анализа приведены в Главе 4.

Задача 5. Выявление и описание различий в представлениях и оценке организационного доверия с точки зрения профессионально-демографических, организационных и этнокультурных характеристик опрошенных профессионалов. Для этого были проанализированы:

- Показатели организационного доверия и институционального регулирования () в подгруппах, выделенных на основании принадлежности к:
 - государственным/коммерческим организациям,
 - руководящей/исполнительской должности,
 - российской/узбекской выборке.

Сравнение подгрупп проводилось при помощи критерия χ^2 -Пирсона, t-Стьюдента.

- Результаты многомерного дисперсионного анализа значимости влияния факторов (1) принадлежности к государственной/коммерческой организации и (2) российской и узбекской выборке на комплексную оценку организационного доверия и его компонентов.

Компоненты организационного доверия как регулятора деятельности персонала были описаны с учетом выделенных на предыдущих этапах исследований как инвариантных тенденций в представлениях о функциях и содержании организационного доверия и других регуляторов, так и специфичных для разных профессионально-демографических, этнокультурных и организационных групп профессионалов тенденций. Основные результаты проведенного анализа приведены в Главе 5.

Кратко подводя итоги Главы 2, можно заключить, что исследование представлений об организационном доверии и его роли в регулировании деятельности персонала в связи с такими объективными показателями, как тип организации, ее принадлежность к государственным или коммерческим структурам, должностным статусом респондента и трудовым стажем строилось в соответствии с целью и задачами

исследования. Выявленное на общей выборке содержание организационного доверия определяет базовые координаты для последующего сравнения в зависимости от объективных профессионально-демографических, организационных и этнокультурных характеристик.

ГЛАВА 3. ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ ОБ ОРГАНИЗАЦИОННОМ ДОВЕРИИ. ОСОБЕННОСТИ СМЫСЛОВОЙ ИНТЕРПРЕТАЦИИ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ДОВЕРИЯ

В данной главе будут представлены результаты анализа содержания представлений профессионалов об организационном доверии как значимом аспекте успешного выполнения профессиональных задач в организационном контексте. Целью настоящего этапа исследования выступало изучение содержания представлений об организационном доверии и его проявлениях как самостоятельного регулятора деятельности персонала. Для достижения поставленной цели были поставлены следующие задачи: (1) определить специфику проявлений высокого и низкого уровней организационного доверия для обоснования правомерности рассмотрения его в качестве регулятора; (2) выявить и описать признаки проявления отношения доверия к сотрудникам организации, занимающим разные должностные позиции; (3) определить признаки проявления доверия к организации в целом и (4) установить различия в образе своей организации в группах профессионалов с полярной оценкой уровня организационного доверия.

Для обоснования правомерности рассмотрения организационного доверия как регулятора деятельности персонала необходимо доказать, что оно обладает чувствительностью к изменению состояния организации – что обусловило появление задачи определения проявлений высокого и низкого уровней организационного доверия. Для определения организационного доверия на уровне «сотрудник-сотрудник» необходимо выявить и сопоставить конкретные признаки проявления организационного доверия к трем статусным уровням профессионалов, реализующих деятельность в организации: к коллегам, непосредственному руководителю и представителям высшего руководства. Для определения признаков проявления доверия к организации в целом было признано необходимым сопоставление представлений об организационном доверии как на вербальном уровне (осознанные, осмысленные представления), так и на уровне имплицитных, глубинных представлений, что обосновывает использование психосемантических методов (причем на уровне имплицитных представлений оценивалась специфика взаимоотношений сотрудника и организации). Наконец, необходимо было проверить предположение о различиях в образах своей организации у сотрудников с полярной оценкой уровня организационного доверия.

3.1. Вербализованные смыслы организационного доверия

Анализ признаков проявлений высокого и низкого уровней организационного доверия опирается на содержание ответов на первые два вопроса анкеты «Функции, признаки и символика организационного доверия» в двух модификациях (см. приложения 5-б, 5-в). Отличие вопросов в двух модификациях анкеты заключается в том, что, как уже было отмечено в разделе 2.3.2 Главы 2, они направлены либо на определение частных проявлений организационного доверия (вторая модификация), либо на определение данных проявлений на более системном уровне как характеристик организации с высоким/низким уровнем организационного доверия (первая модификация).

Ответы на открытые вопросы анкеты "Функции, признаки и символика организационного доверия" (в первой модификации) были проанализированы при помощи метода качественного анализа. В результате полученные отдельные описания были скомпонованы и объединены в следующие категории, представленные в таблице 4.

Таблица 4. Характеристики организации с высоким и низким уровнем организационного доверия

Организации с высоким уровнем ОД	Организации с низким уровнем ОД
<i>Общие дихотомические категории проявлений доверия:</i>	
Высокая трудовая мотивация	Низкая трудовая мотивация
Высокая степень автономии	Давление контроля
Инициативность сотрудников	Отсутствие поощрения за инициативность
Высокий профессионализм сотрудников	Недостаточный профессионализм
Возможность самореализации и перспективы карьерного роста	Бесперспективность организации (плохая репутация; нестабильность)
Позитивные неформальные отношения в организации	Отсутствие неформальных отношений в организации
Прозрачность и доступность информации	Непрозрачность: информация не всегда доступна
Наличие регламентирующих норм	Хаотичность
Эффективная реализация руководством управленческих функций	Руководство как координатор деятельности в целях личной выгоды
Стабильность организации во времени	Отсутствие перспектив для организации
Соответствие личных целей сотрудников организационным	Отсутствие единых для сотрудников и организации целей
Функциональное единство сотрудников	Обособленность сотрудников
Финансовая эффективность организации	Финансовая неэффективность организации
<i>Специфические проявления только для низкого уровня ОД:</i>	
	<i>Непродуктивная и нечестная конкуренция в коллективе</i>
	<i>Плохой психологический климат</i>
	<i>Стресс и тревога</i>
	<i>Безответственность и необязательность сотрудников</i>

Большинство выделенных характеристик (как признаков проявления организационного доверия на системном, организационном уровне) представляют собой противоположные степени выраженности одних факторов, а именно: трудовая мотивация; автономия деятельности; профессионализм и инициативность сотрудников; перспективы профессионального роста, характер организационных коммуникаций; стабильность организации во временной перспективе; соответствие индивидуальных и организационных целей; функциональное единство сотрудников и финансовая эффективность организации. Однако в описании организации с низким уровнем доверия появились и новые характеристики, которые нельзя определить как антонимы характеристик организации с высоким уровнем доверия. Данный результат свидетельствует о дифференцированности проявлений полярных уровней организационного доверия в представлениях профессионалов, и показывает, что проявлений низкого уровня организационного доверия количественно больше. Это показывает большую представленность в сознании профессионалов признаков организационного доверия. Полученная общность проявлений полярных уровней организационного доверия созвучна по внутренней структуре двухфакторной модели удовлетворенности Ф. Херцберга, «согласно которой существует два независимых измерения удовлетворенности в континуумах: 1) неудовлетворенность – удовлетворенность; 2) неудовлетворенность – отсутствие неудовлетворенности» [Барабанщикова, 2014, с. 147]. По аналогии с моделью Ф.Херцберга, можно выделить два параллельных направления изменения уровня организационного доверия; одно из направлений определяет изменения в континууме «низкий-высокий уровень», в то время как другое определяет изменения «низкий уровень организационного доверия – отсутствие признаков низкого уровня организационного доверия».

Как пример одностороннего индикатора можно привести результат о том, что в представлениях работающих людей отсутствие конфликтов в коллективе не является признаком высокого уровня организационного доверия, однако наличие конфликтов говорит о низком уровне организационного доверия. Согласно данным некоторых авторов, конфликты возникают в результате недостаточности обратной связи о результатах работы, и высокий уровень организационного доверия способен оградить рабочую группу от этого [Peterson, Behfar, 2003].

Остановимся подробнее на анализе некоторых выделенных факторов, «общих» для высокого и низкого уровней организационного доверия.

Фактор «невыполнение обязательств - выполнение обязательств» включает в себя описание широкого круга ситуаций, в которых под обязательствами понимается не

исполнение должностных обязанностей (это другая категория). В данном случае под обязательствами понимается выполнение обещаний, в том числе, неформальных (не зафиксированных в нормативных документах) и соответствие поведения организации в целом и ее отдельных представителей (чаще всего – руководства) ожиданиям со стороны сотрудников. Данный фактор созвучен критерию последовательности в методике оценки уровня организационного доверия Р.Б. Шо, которая определяется как последовательное выполнение и соблюдение договоренностей. Кроме того, факт соответствия действий организации ожиданиями сотрудников очерчивает феномены, входящие в понятие психологического контракта, определяемого как отображение сотрудником отношений обмена между сотрудником и организацией [Robinson, 1996]. Таким образом, можно сделать предположение, что данный признак проявления высокого/низкого уровня организационного доверия связан с оценкой степени соблюдения организацией психологического контракта.

Фактор «формальная коммуникация – неформальная коммуникация» представляет интерес для интерпретации с точки зрения соотношения формальной и неформальной подсистем организации [Кабаченко, 2000]. Полученные результаты демонстрируют, что в представлениях профессионалов повышение уровня организационного доверия проявляется в сдвиге от формальных коммуникаций (под которыми понимается общение только по рабочим вопросам) к неформальным.

Наличие фактор «контроль - автономия», где контроль выступает в качестве признака проявления низкого уровня организационного доверия, не является неожиданным. В ряде исследований показано, что чем больше организация доверяет сотрудникам, тем ниже доля контроля в управленческих процессах [Creed, Miles, 1996], и наоборот, чем меньше уровень доверия от организации к сотрудникам, тем больше контролирующих действий в их отношении осуществляется [Bromiley, Cummings, 1995]. Однако качественный анализ контекста, в котором употребляется выделенная контент-категория организационного доверия, показал, что в описании ситуаций контроля подчеркивается деструктивность контроля в отношении выполняемой деятельности («стоят над душой», «слишком жесткий контроль», «перепроверяют по сто раз»), что позволяет отнести в первую очередь именно текущий контроль к признакам низкого уровня организационного доверия [Кабаченко, 2000]. Интересен тот факт, что среди описаний признаков проявлений высокого уровня организационного доверия встречалась такая характеристика как «контроль за выполнением важных задач». Подобное противоречие может быть объяснено следующим образом: соотношение текущего, с одной стороны, и опережающего/результатирующего видов контроля, с другой, должно

быть разным в зависимости от сложности выполняемой задачи и готовности сотрудника к ее выполнению. В отношении более простых и «рутинных» задач текущего контроля должно быть меньше, что автоматически приводит к более высокой степени индивидуальной автономии – как возможности самостоятельного планирования своей деятельности и расстановки приоритетов.

Фактор «Соответствие личных целей сотрудников организационным - отсутствие единых для сотрудников и организации целей» крайне значим в контексте данной работы, так как указывает на прямое соотнесение организационного доверия с деятельностным контекстом. Высокий уровень организационного доверия в представлениях профессионалов связан с единством индивидуальных целей отдельных сотрудников и общеорганизационных целей, что является главным (хотя и не единственным) критерием выделения группового субъекта труда [Журавлев, 1987, 2005], который, в свою очередь, является основанием для формирования рабочих команд – крайне значимого элемента организационной структуры [Заварцева, Кабаченко, 2014].

Фактор «Плохой психологический климат» демонстрирует, прежде всего, эмоциональный компонент социально-психологического климата, который определяется как «гнетущая атмосфера».

Фактор «Высокий профессионализм – недостаточный непрофессионализм» имеет отношение к оценке сотрудников организации с точки зрения наличия у них необходимого уровня компетентности для выполнения своих рабочих задач на высоком уровне («скорость и качество выполняемой работы на высоком уровне», «высокий профессионализм», «компетентность», «творчество»). Интересно, что часто данный индикатор употребляется в контексте творчества и инициативности сотрудников, что согласуется с представлениями исследователей о возможности творческого решения профессиональных задач как показателе высочайшей степени профессионализма [Нечаев, 2008].

Безусловно, обсуждение содержания субъективных представлений профессионалов о регулирующей роли организационного доверия должно включать в себя анализ проблемы отдельных функций организационного доверия. При анализе ответов на вопрос 12 анкеты «Характеристики институциональных основ и организационного доверия», посвященного выбору функций организационного доверия (см. приложение 6-а), были получены результаты, представленные в таблице 5.

Показано, что функция оптимизации взаимодействия является наиболее часто выбираемой (48,6% всех респондентов). Реже, но с похожей частотой респонденты отмечают такие функции, как «эффективность (результативность) организации (38,6%

всех респондентов) и «мотивация деятельности» (31,8% всех респондентов). Обеспечение роста авторитета руководителя – 22,4% всех респондентов, и, наконец, 24,7% выборки выбирает функцию повышения возможности профессионального роста (см. табл.5).

Таблица 5. Сравнительный анализ частот выбора функций организационного доверия

Функции ОД	% (от общего количества опрошенных профессионалов)
• Оптимизация взаимодействия между сотрудниками	48,6%
• Обеспечение эффективности организации	38,6%
• Поддержание высокой трудовой мотивации	31,8%
• Предоставление возможностей для профессионального роста сотрудников	24,7%
• Обеспечение роста авторитета руководителя	22,4%
Категория ответов «другое»	2,3%

При анализе ответов на данный вопрос, полученных в категории «другое» (при наличии неотмеченной в анкете функции организационного доверия, $n=8$), в случае, если убрать все ответы, указывающие на низкий уровень организационного доверия в своей организации в качестве причины невозможности дать ответ на данный вопрос, остается один – «обеспечение осмысленности труда», который, однако, указан в анкете в уточнении варианта «мотивационная функция».

В качестве следующего этапа анализа полученных на диффузной выборке признаков проявлений высокого и низкого уровней организационного доверия с целью проверки возможности их переноса и использования в оценке сотрудниками одной организации, было проведено дополнительное исследование на выборке из 10 респондентов, работающих в одной организации и принадлежащих к одной рабочей группе. Были отобраны сотрудники со стажем работы в данной организации больше 1 года с целью контроля переменной адаптации сотрудника. Для оценки им был предложен неупорядоченный список из всех полученных на общей выборке описаний признаков высокого и низкого уровней организационного доверия (*без их разделения*), с просьбой отметить среди них те, которые, на их взгляд, справедливы для их организации. Кроме этого, респонденты из данной группы также заполняли методику оценки уровня организационного доверия Р.Б. Шо. По результатам методики Р.Б. Шо группа была поделена на две подгруппы в соответствии с оценкой уровня организационного доверия – группа с оценкой уровня организационного доверия как среднего ($n=5$) и группа с оценкой уровня организационного доверия как высокого ($n=5$). Для анализа мы выбрали те индикаторы, которые были отмечены как минимум двумя респондентами в каждой группе. Полный список индикаторов представлен в таблице 6.

Несмотря на то, что одна из групп дает средние оценки уровню организационного доверия, в то время как для исследования более показательным было бы деление на высокий и низкий уровень, мы все равно считаем правомерным исследование полученных закономерностей на данных результатах. Самым важным результатом для нас является тот факт, что при различиях в оценке уровня организационного доверия представления о проявлениях организационного доверия также меняются. Так, мы наблюдаем следующее деление: в группе с оценкой уровня организационного доверия как среднего респонденты приводят гораздо больше согласованных признаков, присущих низкому уровню организационного доверия (12), чем в группе с оценкой уровня организационного доверия как высокого (3, и все 3 общие для обеих групп). И, наоборот, при выборе индикаторов высокого уровня организационного доверия в соответствующей группе список включает в себя 43 признака, в то время как в группе со средней оценкой уровня организационного доверия всего 29 признаков, из которых 27 – общие для обеих групп. Таким образом, полученные результаты свидетельствуют о возможности нескольких промежуточных для исследования выводов.

Таблица 6. Частота упоминаний признаков высокого и низкого уровня организационного доверия в группах с различной оценкой уровня организационного доверия

	Средний уровень ОД (n=5)	Высокий уровень ОД (n=5)
ПРИЗНАКИ ВЫСОКОГО УРОВНЯ ОД	Поддержка от коллег (5)	Поддержка от коллег (4)
	Взаимное уважение (4)	Взаимное уважение (5)
	Самостоятельность сотрудников (5)	Самостоятельность сотрудников (5)
	Отсутствие притеснения новых/молодых сотрудников (5)	Отсутствие притеснения новых/молодых сотрудников (4)
	Высокий интеллектуальный уровень сотрудников (5)	Высокий интеллектуальный уровень сотрудников (5)
	Помощь от коллег (5)	Помощь от коллег (4)
	Шутки (5)	Шутки (5)
	Взаимная симпатия, дружба (4)	Взаимная симпатия, дружба (5)
	Благоприятная атмосфера в коллективе (4)	Благоприятная атмосфера в коллективе (5)
	Высокий уровень трудоспособности у сотрудников (4)	Высокий уровень трудоспособности у сотрудников (4)
	Сотрудники выполняют обязанности, не прописанные в документах (4)	Сотрудники выполняют обязанности, не прописанные в документах (3)
	Взаимопонимание (4)	Взаимопонимание (3)
	Сотрудники собираются вне рабочего времени (4)	Сотрудники собираются вне рабочего времени (4)
	Дружелюбие (4)	Дружелюбие (4)
	Отсутствие сильного контроля (4)	Отсутствие сильного контроля (2)
	Неформальные отношения (4)	Неформальные отношения (4)
	Товарищеские отношения между мужчинами (3)	Товарищеские отношения между мужчинами (3)
	Высокая самоорганизация сотрудников (2)	Высокая самоорганизация сотрудников (4)
	Единопомощь (2)	Единопомощь (4)
	Есть ощущение семьи (2)	Есть ощущение семьи (3)

	Работники проявляют инициативу (2)	Работники проявляют инициативу (2)
	Необходимый уровень автономии (2)	Необходимый уровень автономии (2)
	Совместный отдых и досуг (2)	Совместный отдых и досуг (2)
	Уверенность в том, что все работают на общую цель (3)	Уверенность в том, что все работают на общую цель (3)
	Возможно общение непосредственно с начальством (3)	Возможно общение непосредственно с начальством (3)
	Желание работать сверхурочно (3)	Желание работать сверхурочно (4)
	Взаимодействие без конкуренции (3)	Взаимодействие без конкуренции (4)
	• Перспектива развития • Доступ к конфиденциальной информации	• Есть «чувство локтя» • Каждый выполняет свои обязанности и не подводит других • Контроль во время выполнения важных задач • Профессионализм • Скорость и качество выполняемой работы на высоком уровне • Умение отвечать за свои слова • Работники проявляют инициативу • Знание каждым сотрудником своих должностных обязанностей • Сотрудники действуют сообща • Повышение личностного роста • Открытое обсуждение институциональных основ и задач на перспективу • Порядочность, компетентность, последовательность • Выполнение задач в указанные сроки • Присутствует обратная связь • Сотрудники не боятся вмешательств со стороны руководства • Можно оставить свое рабочее место (при декрете)
ПРИЗНАКИ НИЗКОГО УРОВНЯ	Нестабильность организации (4)	Нестабильность организации (3)
	Снижение роста доходов организации (2)	Снижение роста доходов организации (3)
	Действия компании расходятся с обещаниями (2)	Действия компании расходятся с обещаниями (3)
	• Текучка • Невыполнение обещаний • Неорганизованность • Расплывчатые цели • Люди не умеют держать язык за зубами • Несоответствие зарплат сотрудников и руководителей • Отсутствие мотивации, неудовлетворенность • Долгое решение проблем • Перенос и диффузия ответственности	-

Пояснения к таблице: в скобках указано количество респондентов, выбравших данное проявление, при общем количестве респондентов, равного 10.

Во-первых, полученные нами описания признаков проявления полярных уровней организационного доверия легко принимаются профессионалами для оценки, и дают согласованные результаты в границах одной компании, что свидетельствует о том, что они являются «рабочими» описаниями и могут быть использованы, например, в качестве базы для создания методики оценки уровня организационного доверия. Во-вторых, интересным представляется тот факт, что несмотря на достаточный стаж совместной работы в одной рабочей группе, представления профессионалов об проявлениях организационного доверия различаются. Это подтверждает выдвинутый нами в теоретической части данной работы тезис о необходимости использования разных методик для получения комплексной и достоверной оценки организационного доверия. Данный параграф был посвящен анализу результатов вербализованных представлений об организационном доверии, однако максимально комплексная оценка может быть достигнута включением в диагностический пакет методов, позволяющих оценивать имплицитные и часто недостаточно осознаваемые представления. Обсуждению результатов, полученных при помощи методики субъективного шкалирования «Стандартный семантический дифференциал» посвящен следующий параграф.

3.2. Субъективная категоризация объектов «Организация, которая доверяет мне», «Организация, которой я могу доверять» и «Организация, в которой я работаю»

Для углубленного понимания смыслового содержания организационного доверия и его отдельных характеристик, были проанализированы результаты, полученные при помощи методики субъективного шкалирования «Стандартный семантический дифференциал», по которой были оценены следующие объекты – «Организация, которая доверяет мне», «Организация, которой я могу доверять» и «Организация, в которой я работаю».

Анализ методом корреляционного анализа с последующим построением корреляционных плеяд оценок данных объектов показал, что в корреляционной плеяде объекта "Организация, которая доверяет мне" обращают на себя внимание несколько результатов. Во-первых, наличие двух ядерных образований, каждое из которых состоит из трех шкал, связанных друг с другом. Это образования "любимый-жизнерадостный-свежий" и "противный-темный-плохой", которые противостоят друг другу (отрицательно связаны между собой). То есть, в структуре корреляционной плеяды представлены условно два противоположных полюса оценки, положительный и отрицательный. Во-вторых, отдельно присутствует диада шкал "легкий-радостный", не имеющая связи ни с какими другими шкалами.

В корреляционной плеяде объекта "Организация, которой я могу доверять" к образованию, названному условно положительным полюсом "любимый-жизнерадостный-свежий", добавляется еще одна шкала - "чистый" (в сравнении с предыдущим объектом). К условно отрицательному образованию "противный-темный-плохой" добавляется шкала "слабый", а также шкала "глупый". В отличие от предыдущей плеяды, где отрицательный и положительный полюса прямо противостояли друг другу, в оценке "Организации, которой я могу доверять" эти два ядерных образования связаны между собой через шкалу "активный" (которая имеет прямую связь с положительным полюсом и обратную с отрицательным). Кроме того, здесь также присутствует связь шкал "легкий-радостный" (см. рис. 4). Полученные корреляционные плеяды⁷ свидетельствуют о нескольких положениях.

Так, отношение к условной организации, выступающей в качестве субъекта доверия («Организация, которая доверяет мне») и объекта доверия со стороны отдельного человека («Организация, которой я могу доверять»), делится на условно положительный и условно отрицательный полюса. Однако в число характеристик, присущих организации, заслуживающей доверие, входит такая характеристика, как активность/пассивность, где полюс «активный» принадлежит положительному кластеру, а полюс «пассивный» - отрицательному.

Таким образом, оценка результатов невербализованных представлений респондентов об идеальных организациях, выступающих в качестве объекта доверия («Организация, которой я могу доверять») и субъекта доверия («Организация, которая доверяет мне») на общей выборке позволяет сделать несколько промежуточных выводов, которые послужат основой для дальнейшего анализа. Организация, выступающая в качестве объекта доверия, представляет собой более положительно оцениваемый объект, чем организация, проявляющая доверие к своим сотрудникам. Он оценивается по более сложной системе характеристик, и, вместе с тем, представления о нем более согласованы по сравнению с образом организации, выступающей в качестве субъекта доверия («Организация, которая доверяет мне»). Фактически это означает, что профессионалам легче оценить и представить организацию, как заслуживающую/не заслуживающую доверия («Организация, которой я могу доверять»), чем ту, которая доверяет им («Организация, которая доверяет мне»). В первом случае оценка будет более структурированной, по причине, предположительно, связи с решением более сложной и значимой задачи – выбора объекта доверия.

⁷ При анализе корреляционных плеяд мы специально не останавливались подробно на анализе результатов, полученных при описании объекта «Организация, в которой я работаю», так как это будет подробно проанализировано в параграфе 3.3.

В качестве следующего этапа анализа полученных данных выбран анализ частот распределения баллов по шкалам семантического дифференциала в группах с противоположной оценкой уровня организационного доверия в оценке трех объектов – «Организация, которая доверяет мне», «Организация, которой я могу доверять» и «Организация, в которой я работаю». Распределение частот удобнее всего представлять в виде коробчатых диаграмм. Все диаграммы вынесены в приложение 7 ввиду их большого количества, однако мы позволим себе вставить в текст в качестве примера коробчатую диаграмму распределения частот баллов по шкале СД «темный-светлый», демонстрирующую общие тенденции в оценке данных объектов (см. рис.5).

На представленной диаграмме наглядно видно большое сходство между идеальными объектами в группах с противоположной оценкой уровня организационного доверия. Различия между идеальными объектами в 1 балл между медианами наблюдаются по следующим шкалам: «Организация, которая доверяет мне» (легкий-тяжелый, радостный-печальный, противный-приятный, расслабленный-напряженный, родной-чужой, мягкий-твердый, дорогой-дешевый, быстрый-медленный,), «Организация, которой я могу доверять» (легкий-тяжелый, большой-маленький, противный-приятный, гладкий-шершавый, расслабленный-напряженный, влажный-сухой, быстрый-медленный, чистый-грязный).

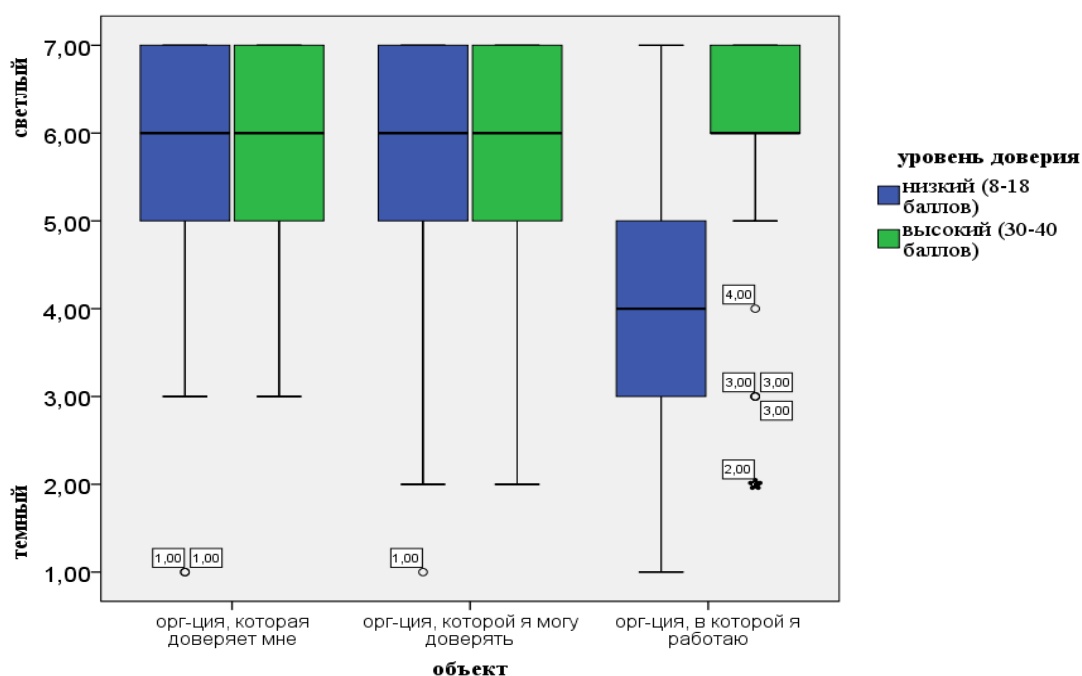


Рис. 5. Распределение частот баллов в оценке объектов по шкале «темный-светлый» в группах с полярной оценкой уровня организационного доверия

Однако по некоторым шкалам семантического дифференциала имеются существенные различия в частотах выбора ответов при оценке объекта «Организация, в которой я работаю». Самые существенные различия (3 балла между медианами) наблюдаются на следующих шкалах: легкий-тяжелый, радостный-печальный, хаотичный-упорядоченный, жизнерадостный-унылый. Различия в 2 балла между медианами наблюдаются по шкалам: плохой-хороший, темный-светлый, гладкий-шершавый, расслабленный-напряженный, родной-чужой, мягкий-твердый, быстрый-медленный, злой-добрый, любимый-ненавистный, свежий-гнилой, глупый-умный, чистый-грязный. Наконец, различия в 1 балл наблюдаются в шкалах слабый-сильный, активный-пассивный, противный-приятный, горячий-холодный, простой-сложный, дорогой-дешевый, острый-тупой.

Анализ частот распределения является лишь первичным этапом анализа, и не все наглядные различия являются статистически значимыми. Однако полученные результаты при построении коробчатых диаграмм позволяют выдвинуть следующие два положения. Во-первых, не наблюдается существенных различий в оценках обоих условных объектов в группах с противоположной оценкой уровня организационного доверия. Во-вторых, в противовес этому, оценки объекта «Организация, в которой я работаю» в группах с различной оценкой уровня организационного доверия по большинству шкал СД различаются.

В качестве следующего этапа анализа данных субъективного шкалирования был выбран метод семантических универсалий. В таблице 7 представлены ранжированные семантические описания объектов, учитывающие среднюю оценку отдельных дескрипторов, входящих в универсалию (указана в скобках). Семантическая универсалия объекта «Организация, которая доверяет мне» включает в себя 12 дескрипторов в группе с оценкой уровня организационного доверия как низкого и 14 дескрипторов в группе с оценкой уровня организационного доверия как высокого. Семантическая универсалия объекта «Организация, которой я могу доверять» включает в себя 13 дескрипторов в группе с оценкой уровня организационного доверия как низкого и столько же в группе с противоположной оценкой уровня организационного доверия. Наконец, семантическая универсалия объекта «Организация, в которой я работаю» включает в себя 3 дескриптора в группе с оценкой уровня организационного доверия как низкого и 13 дескрипторов в группе с оценкой уровня организационного доверия как высокого.

Далее представляется целесообразным показать в графическом виде не только отдельно полученные семантические универсалии объектов, но и их пересечения, то

есть сходства и различия в группах с противоположной оценкой уровня организационного доверия (см. рис. 6,7).

Близость (сходство) и различия в оценках объектов внутри одной группы и между группами позволяют нам сделать несколько выводов.

Таблица 5. Сравнение семантических универсалий в группах с различной оценкой доверия

Оцениваемый объект	Группа с оценкой уровня ОД как низкого	Группа с оценкой уровня ОД как высокого
Организация, которая доверяет мне	светлый (5,7) умный (5,5) приятный (5,5) хороший (5,4) большой (2,8) родной (2,8) дорогой (2,8) чистый (2,8) жизнерадостный (2,7) радостный (2,7) любимый (2,6) свежий (2,5)	хороший (6,1) умный (6,1) приятный (6,1) светлый (5,8) сильный (5,8) добрый (5,7) родной (2,3) дорогой (2,3) любимый (2,2) свежий (2,2) чистый (2,2) радостный (2,2) жизнерадостный (2,1) активный (2,0)
Организация, которой я могу доверять	хороший (6,1) умный (6,1) сильный (6,0) светлый (5,9) приятный (5,9) упорядоченный (5,8) дорогой (2,5) родной (2,4) любимый (2,2) чистый (2,2) радостный (2,2) жизнерадостный (2,1) свежий (2,1)	сильный (6,2) умный (6,2) приятный (6,2) хороший (6,1) светлый (6,0) добрый (5,8) родной (2,2) любимый (2,0) радостный (1,9) активный (1,9) свежий (1,8) жизнерадостный (1,8) чистый (1,7)

В первую очередь, в группе с более высоким уровнем организационного доверия сходство объектов «Организация, в которой я работаю», с одной стороны, и «Организация, которой я могу доверять» и «Организация, которая доверяет мне», с другой, будет возрастать.

Во-вторых, результаты свидетельствуют о различном отношении профессионалов к выделенным объектам в группах с полярной оценкой уровня организационного доверия: в подгруппе с оценкой уровня организационного доверия как высокого взаиморасположение объектов более близкое по сравнению с данными подгруппы с оценкой уровня организационного доверия как низкого.

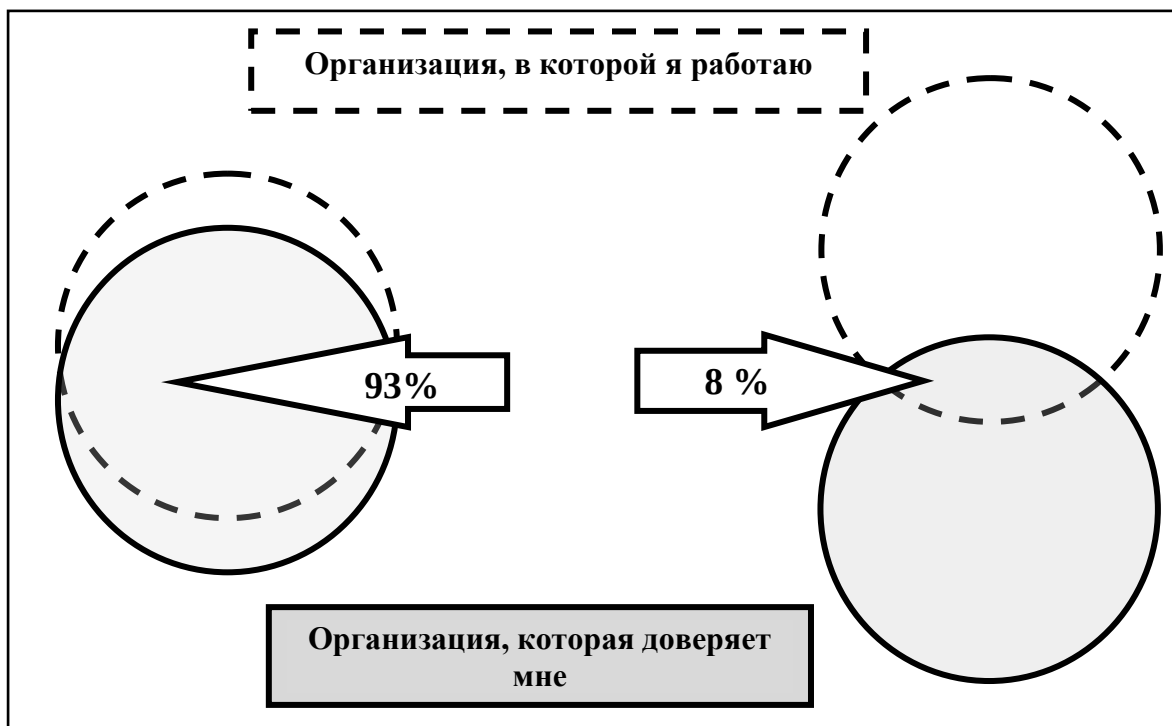


Рис. 6. Субъективное сходство организаций (по методу семантических универсалий): «В которой я работаю» - «Которая доверяет мне» в группах с оценкой уровня организационного доверия как высокого (слева) и низкого (справа)

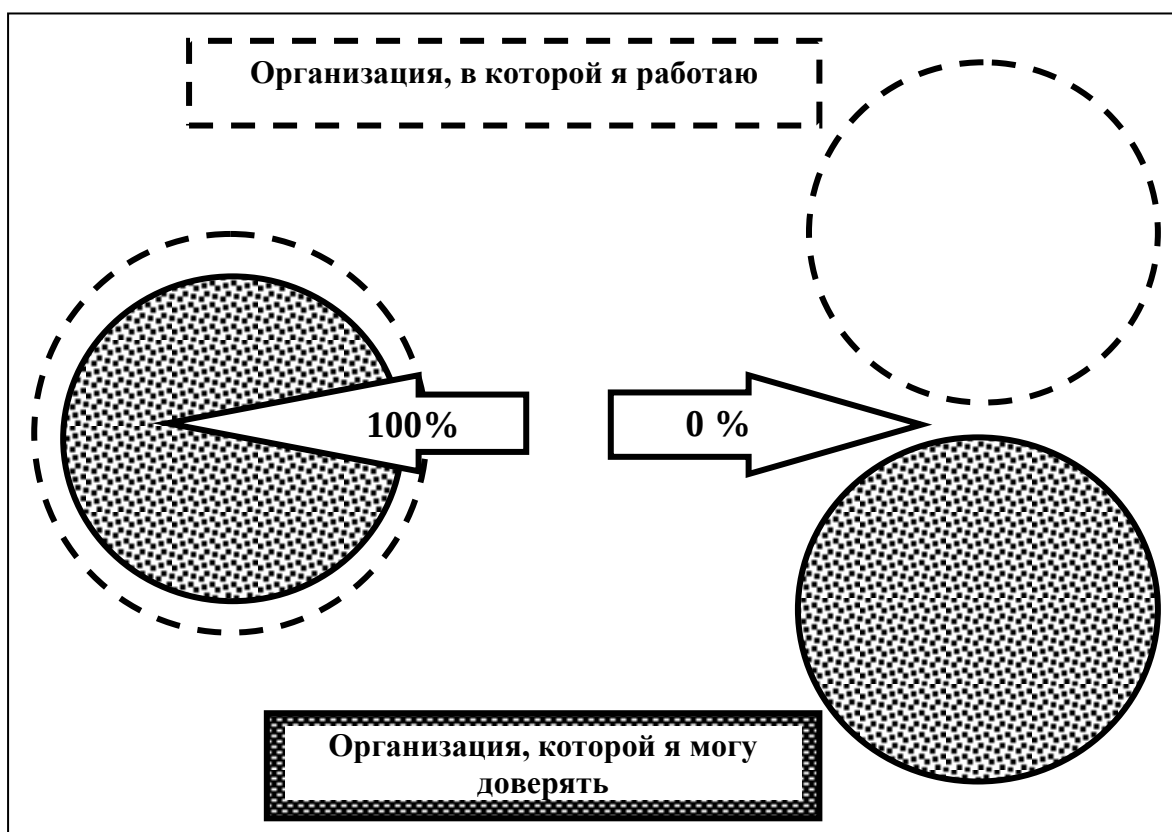


Рис. 7. Субъективное сходство организаций (по методу семантических универсалий): «В которой я работаю» - «Которой я могу доверять» в группах с оценкой уровня организационного доверия как высокого (слева) и низкого (справа)

Таблица 8. Сравнение коэффициентов корреляции по шкалам СД в группах с различным уровнем доверия

Объект	Шкалы СД	Группа с низким ОД	Знак	Группа с высоким ОД
"Организация, которая доверяет мне"	легкий - радостный	0,50	<	0,67
	плохой - слабый	0,63	>	0,53
	плохой - темный	0,57	>	0,51
	плохой - противный	0,54	<	0,55
	темный - противный	0,78	>	0,52
	жизнерадостный - противный	-0,63	=	-0,63
	любимый - противный	-0,70	>	-0,69
	любимый - родной	0,66	>	0,50
	жизнерадостный - любимый	0,62	>	0,60
	жизнерадостный - свежий	0,67	>	0,59
	любимый - свежий	0,68	>	0,54
	свежий - чистый	0,71	>	0,33
"Организация, которой я могу доверять"	легкий - радостный	0,62	<	0,65
	плохой - слабый	0,75	>	0,58
	слабый - противный	0,56	>	0,29
	плохой - темный	0,86	>	0,55
	плохой - противный	0,74	>	0,44
	темный - активный	-0,59	>	-0,55
	темный - противный	0,75	>	0,52
	активный - противный	-0,61	>	-0,51
	плохой - глупый	0,71	>	0,53
	темный - глупый	0,72	>	0,61
	активный - жизнерадостный	0,69	>	0,50
	противный - глупый	0,61	>	0,38
	родной - любимый	0,72	<	0,72
	жизнерадостный - любимый	0,76	>	0,50
	жизнерадостный - свежий	0,79	>	0,56
	жизнерадостный - чистый	0,72	>	0,49
	любимый - свежий	0,72	>	0,53
	любимый - чистый	0,69	>	0,40
	свежий - чистый	0,81	>	0,51
	легкий - радостный	0,55	<	0,63
"Организация, в которой я работаю"	радостный - жизнерадостный	0,65	>	0,62
	радостный - свежий	0,67	>	0,66
	плохой - темный	0,55	<	0,69
	плохой - противный	0,74	>	0,62
	плохой - злой	0,58	<	0,60
	темный - противный	0,71	>	0,58
	противный – родной	-0,63	>	-0,55
	противный - жизнерадостный	-0,67	>	-0,60
	противный - любимый	-0,72	>	-0,67
	родной – любимый	0,59	<	0,73
	злой – жизнерадостный	-0,70	>	-0,64
	жизнерадостный - любимый	0,57	<	0,69
	жизнерадостный - свежий	0,67	<	0,72
	любимый - свежий	0,55	=	0,55
	жизнерадостный - чистый	0,64	>	0,61
	свежий - чистый	0,61	<	0,74

При обработке результатов было замечено, что значения коэффициентов корреляции по шкалам семантического дифференциала, входящих в семантическую универсалию объекта, выделенную на общей выборке, различаются в группах с противоположной оценкой уровня организационного доверия. Для проверки этого предположения мы выделили коэффициенты корреляции между шкалами СД в оценке объектов в отдельную таблицу. Описательные результаты представлены в таблице 8.

Для проверки, являются ли случайными различия в величине коэффициентов корреляции Спирмана между шкалами семантического дифференциала, входящими в общие корреляционные плеяды каждого из трех объектов, использовался критерий Вилкоксона. Результаты представлены в таблице 9.

Таблица 9. Результаты сравнений коэффициентов корреляции по шкалам семантического дифференциала в группах с полярной оценкой уровня организационного доверия

Объект	Кол-во сравниваемых пар (коэффициентов корреляции)	Значение Т (уровень значимости)
"Организация, которая доверяет мне"	12	-1,804 ($p = 0,071$)
"Организация, которой я могу доверять"	19	-3,421 ($p = 0,001$)
"Организация, в которой я работаю"	17	-1,823 ($p = 0,068$)

Полученные результаты свидетельствуют о том, что величины коэффициентов корреляции между шкалами семантического дифференциала при оценке объекта «Организация, которой я могу доверять» статистически значимо различаются в группах с противоположной оценкой уровня организационного доверия, что является косвенным свидетельством большей согласованности оценок данного объекта в группе с оценкой уровня организационного доверия как низкого. Данный результат представляется нам крайне интересным: респонденты, оценивающие уровень организационного доверия в своей организации как низкий, имеют более согласованные представления об идеальном объекте, характеризующим организацию, заслуживающую доверия. Он может быть объяснен следующим образом: в случае низкого организационного доверия задача описания организации, заслуживающей доверия, решается с минимальной опорой на текущий опыт, и с большей опорой на прошлый опыт или на основе имплицитных представлений об идеальной организации. Соответственно, подобный образ с высокой степенью вероятности менее дифференцирован, а значит, отдельные негативные и позитивные категории будут «сцепляться», являясь производными от самых общих категорий оценки

«хорошая/плохая» - что и демонстрируют полученные результаты более согласованных оценок по разным шкалам.

Дополнительным результатом является то, что в группе с оценкой уровня организационного доверия как высокого семантические универсалии обоих абстрактных объектов – «Организация, которая мне доверяет» и «Организация, которой я могу доверять» - включают в себя такие дескрипторы, как «добрый», «активный», «сильный», в то время как в группе с оценкой организационного доверия как низкого таких дескрипторов нет. Таким образом, в группе с высокой оценкой организационного доверия в представления об отношениях доверия между сотрудником и организацией включен факт активности, активных действий, причем это касается деятельностных отношений, где респондент выступает как в качестве объекта, так и в качестве субъекта отношения доверия.

Вышеописанные результаты имеют отношение к прямым оценкам объектов, однако в рамках наиболее полного анализа оценок, полученных при помощи методики семантического дифференциала, представляется важным проанализировать расположение оцениваемых объектов в общем семантическом пространстве факторов, задающих параметры оценки объектов. Результаты эксплораторного факторного анализа данных, собранных при оценке трех объектов при помощи методики семантического дифференциала, представлены в таблице 10.

Таблица 10. Результаты субъективного шкалирования объектов «Организация, которая доверяет мне», «Организация, которой я могу доверять» и «Организация, в которой я работаю»

Шкалы семантического дифференциала	Значимые нагрузки на факторы			
	Фактор 1. Положительная – отрицательная оценка (28,6%)	Фактор 2. Активность – пассивность (13,7%)	Фактор 3. Легкость – трудность (10,4%)	Фактор 4. Влажность – сухость (4,6%)
6. Темный - Светлый	-,766			
4. Плохой - Хороший	-,762			
8. Противный - Приятный	-,762			
21. Любимый - Ненавистный	,713			
19. Злой - Добрый	-,707			
20. Жизнерадостный - Унылый	,703			
23. Глупый - Умный	-,669			
25. Чистый - Грязный	,686			
22. Свежий - Гнилой	,665			
2. Радостный - Печальный	,658			
15. Родной - Чужой	,625			
3. Слабый - Сильный	-,590			
10. Хаотичный - Упорядоченный	-,540			

18. Быстрый - Медленный		,666		
5. Большой - Маленький		,639		
24. Острый - Тупой		,625		
7. Активный - Пассивный		,579		
17. Дорогой - Дешевый		,527		
9. Горячий - Холодный		,519		
12. Простой - Сложный			,809	
13. Расслабленный - Напряженный			,757	
1. Легкий - Тяжелый			,585	
11. Гладкий - Шершавый			,452	
16. Мягкий - Твердый			,554	
14. Влажный - Сухой				,659

При эксплораторном факторном анализе были выделены 4 фактора, один из которых является метафорой (в него входит только одна шкала - "влажный - сухой"). Остальные 3 фактора, получившие названия "положительный-отрицательный", "трудный-легкий" и "пассивный-активный" образуют при рассмотрении попарно двумерные семантические пространства, в которых оцениваемые объекты имеют определенные координаты (см. табл. 11, рис. 8-10).

Таблица 11. Координаты оцениваемых объектов в выделенном семантическом пространстве					
	Оцениваемый объект	Факторы			
		Фактор 1. Положительная – отрицательная оценка (28,6%)	Фактор 2. Активность – пассивность (13,7%)	Фактор 3. Легкость – трудность (10,4%)	Фактор 4. Влажность – сухость (4,6%)
Группа с оценкой уровня доверия как низкого	"Организация, которая доверяет мне"	0,15	-0,01	0,01	0,18
	"Организация, которой я могу доверять"	-0,29	-0,04	-0,27	0,26
	"Организация, в которой я работаю"	1,27	0,31	0,69	-0,22
Группа с оценкой уровня доверия как высокого	"Организация, которая доверяет мне"	-0,29	-0,03	-0,20	-0,12
	"Организация, которой я могу доверять"	-0,41	-0,12	-0,35	-0,03
	"Организация, в которой я работаю"	-0,39	-0,04	-0,07	-0,12

Полученные результаты во многом отвечают изначальным ожиданиям, сформулированным на основе предыдущих этапов анализа. Тот факт, что семантическое пространство описывается сразу несколькими факторами, подтверждает положение о многофакторности и сложности феномена организационного доверия. Важнейшим результатом является тот факт, что в группе с оценкой уровня организационного доверия как низкого реальный объект ("Организация, в которой я работаю") и условные объекты занимают разные четверти семантического пространства, в то время как в группе с оценкой уровня организационного доверия как высокого все три оцениваемых объекта снова расположены близко друг к другу и находятся в одной четверти пространства. Эти результаты говорят о том, что в группе с оценкой уровня организационного доверия как высокого образы всех трех объектов близки по своему значению, а также об относительной легкости соотнесения своей организации одновременно как с образом организации, заслуживающей/ не заслуживающей доверия, так и с образом организации, проявляющей доверие к своим сотрудникам.

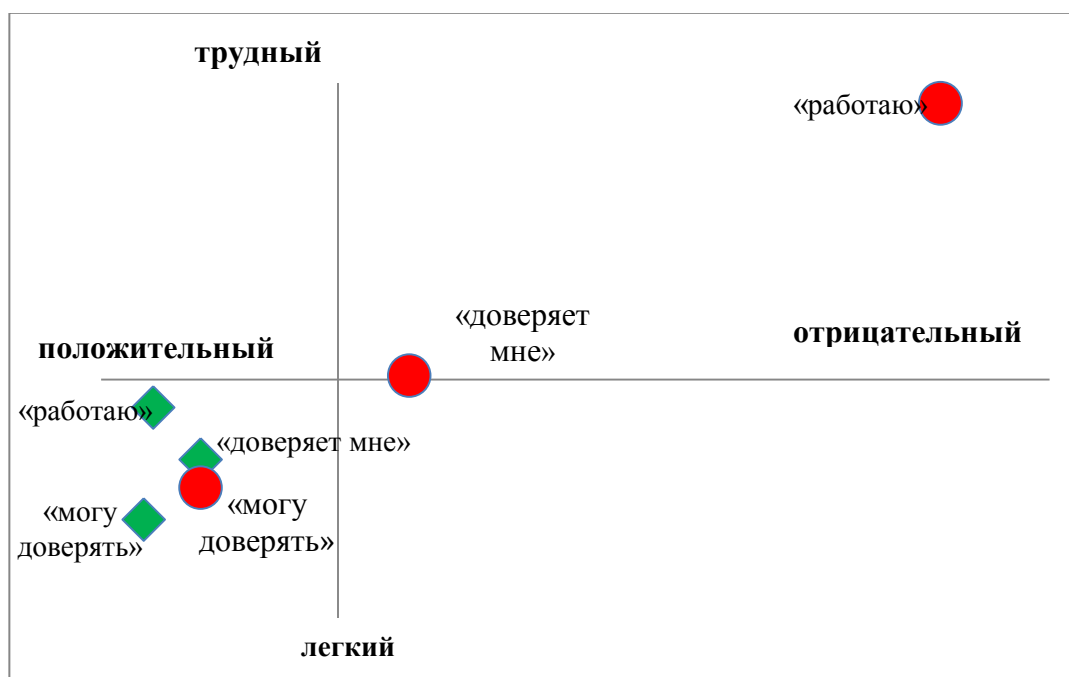


Рис. 8⁸. Представление расположения объектов в семантическом пространстве факторов «легкий-трудный», «положительный-отрицательный»

⁸ Примечание к рисункам 8-10: зелеными ромбами обозначены координаты объектов, полученные в группе с высоким ОД; красными кругами - координаты в группе с низким ОД.

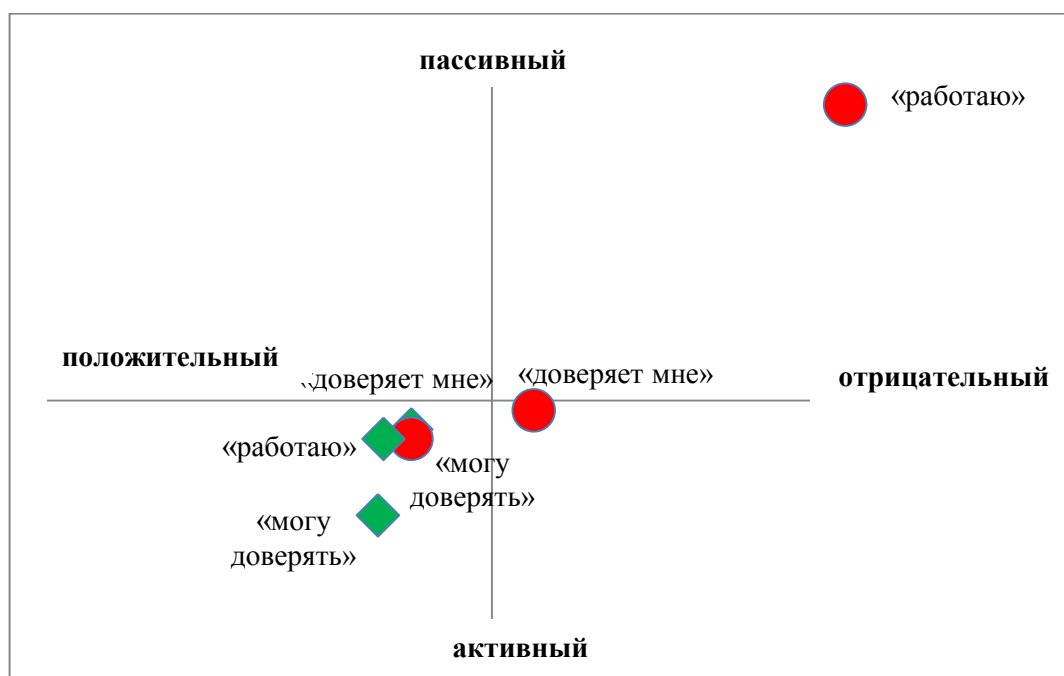


Рис. 9⁹. Представление расположения объектов в семантическом пространстве факторов «активный-пассивный», «положительный-отрицательный»

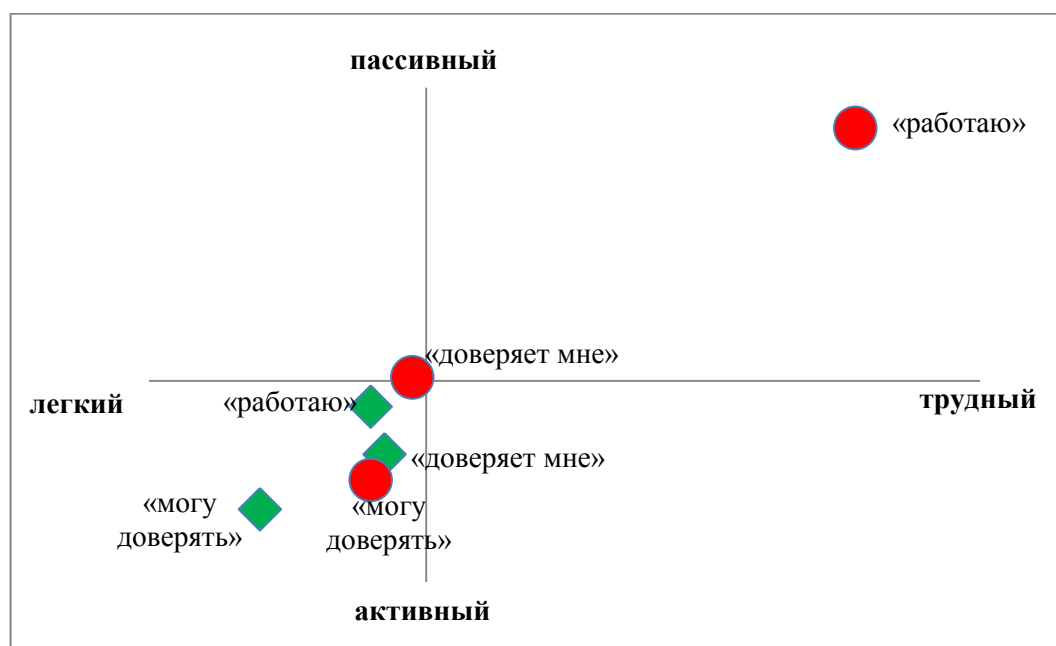


Рис. 10. Представление расположения объектов в семантическом пространстве факторов «легкий-трудный», «положительный-отрицательный»

Обращают на себя внимание еще несколько полученных результатов. На рисунках видно, что объект «Организация, которая доверяет мне» находится в районе нулевой точки координат в выделенном пространстве в группе с оценкой уровня

⁹ Примечание к рисунку: в силу ограничений, накладываемых редакторами изображений, на данном рисунке сложно выделить отдельно три точки в пространстве, описывающие три объекта, расположенных крайне близко друг к другу: «Организация, в которой я работаю» в высокой группе, «Организация, которой я могу доверять» - в низкой, и практически неразличимая, но присутствующая на данном рисунке «Организация, которая доверяет мне» в высокой группе (за вышеназванными двумя).

организационного доверия как низкого. Это свидетельствует о сложности локализации данного объекта в полученном семантическом пространстве для профессионалов данной группы: он представляет собой неизвестность и является аморфным, неопределенным в контексте выделенных факторов. Таким образом, можно сделать вывод о том, что при низком уровне организационного доверия в своей организации человеку сложнее выделить признаки проявления организационного доверия от организации к нему, и более значимой становится оценка своей организации как заслуживающей или не заслуживающей доверия.

3.3. Различия в образе своей организации в подгруппах с высокой и низкой оценкой уровня организационного доверия

Невербализованные различия в субъективном образе своей организации в группах с противоположной оценкой уровня организационного доверия наблюдаются и при анализе различий, полученных при отдельном анализе оценок объекта «Организация, в которой я работаю» по методике семантического дифференциала, путем выделения семантических универсалий. Полученные результаты представлены в таблице 12 и на рис.11.

Как следует из полученных результатов, семантические универсалии объекта «Организация, в которой я работаю» в группах с противоположной оценкой уровня организационного доверия не имеют общих дескрипторов и не пересекаются между собой. Это свидетельствует о том, что даже невербализованные представления о своей организации очень сильно отличаются в группах профессионалов, дающих противоположные оценки уровня организационного доверия.

Таблица 12. Различия в дескрипторах семантической универсалии объекта «Организация, в которой я работаю» в группах с полярной оценкой уровня организационного доверия

Оцениваемый объект	Группа с оценкой ОД как низкого	Группа с оценкой ОД как высокого
Организация, в которой я работаю	напряженный (5,6) большой (3,1) хаотичный (3,1)	хороший (6,3) светлый (6,3) приятный (6,1) сильный (6,0) умный (6,0) добрый (5,9) родной (2,1) жизнерадостный (2,1) любимый (2,1) свежий (2,1) радостный (2,0) чистый (1,9) активный (1,7)

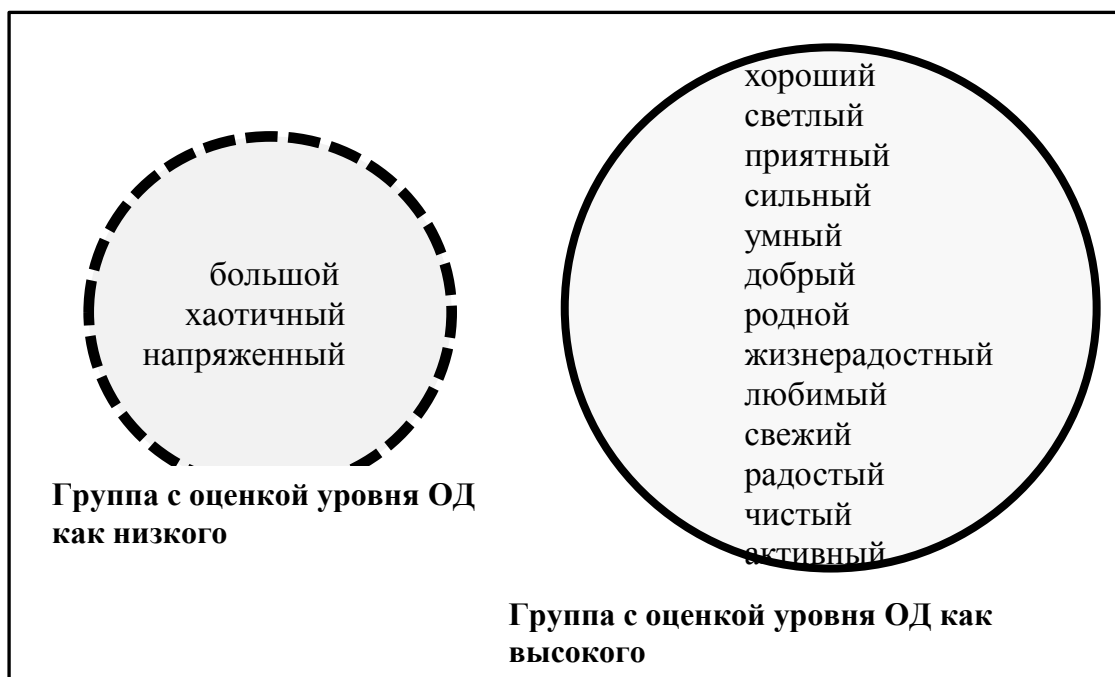


Рис. 11. Различия в дескрипторах семантической универсалии объекта «Организация, в которой я работаю» в группах с полярной оценкой уровня организационного доверия

Изучение вербализованных представлений о своей организации основывалось на анализе ответов на задание описать свою организацию одним словом (вопрос 13 анкеты «Характеристики институциональных основ и организационного доверия»). После сведения всех слов-описаний в единую таблицу была проведена экспертная оценка выделенных слов-описаний, которые встречались минимум дважды среди всей выборки, по 5-балльной шкале с противоположными полюсами «отрицательный» и «положительный». В качестве экспертов выступали 16 человек - 9 человек с высшим психологическим образованием и 7 человек с высшим филологическим образованием. Результаты экспертной оценки выбранных слов-описаний, встречающихся как минимум дважды среди выборки, представлены в приложении 9, полный список слов-описаний по всей выборке, включая слова, использованные только одним человеком, представлен в виде облака слов в приложении 10.

Вместе с тем, достоверное (неслучайное) количество ассоциаций (упоминаний) слова в группе размером от 100 до 992 человек считается равным 5 [Серкин, 2009], поэтому для дальнейшего содержательного анализа данных, полученных методом экспертной оценки, были выбраны только слова-описания, встречающиеся не меньше 5 раз, по всей выборке. Средневзвешенные оценки слов-описаний в группах с противоположной оценкой уровня организационного доверия, полученные методом экспертной оценки, представлены в таблице 13.

Таблица 13. Взвешенный список слов-описаний (методом экспертной оценки)

Слово	Значение экспертной оценки (средний балл)	Частота упоминания слова		
		По всей выборке (n = 378)	В подгруппах с разным уровнем ОД:	
			с высоким (n = 84)	с низким (n = 76)
«доверие»	положительный (1,13)	6	3	0
«семья»	положительный (1,19)	16	14	0
«команда»	положительный (1,44)	6	2	0
«дом»	положительный (1,44)	14	14	0
«стабильность»	нейтральный (1,50)	6	1	0
«коллектив»	нейтральный (2,00)	11	2	1
«улей»	нейтральный (2,94)	5	2	0
«муравейник»	нейтральный (3,06)	5	1	1
«хаос»	отрицательный (4,25)	5	0	3
«бардак»	отрицательный (4,44)	8	0	4

Для нас самым важным результатом является тот факт, что из 16 использований слова «семья», которое несет в себе положительную эмоциональную окраску, 14 респондентов оценивали уровень организационного доверия (шкала «доверие» по методике Р.Б.Шо) как высокий; из 14 упоминаний слова «дом» - все 14 респондентов попадают в группу с оценкой организационного доверия как высокого. Кроме того, слова «хаос», «бардак», а также слова, встречающиеся с частотой менее 5 раз, - «работа», «террариум» и «дурдом», - и имеющие ярко выраженную негативную окраску согласно экспертной оценке, используются респондентами из группы с оценкой уровня организационного доверия как низкого. Подобные результаты не могут быть полностью объяснены, т.к. для этого необходимо проведение индивидуальной беседы с респондентами для выявления причин, стоящих за использованием конкретного слова в контексте описания организации. Однако полученный результат является крайне важным в контексте исследования имплицитного значения организационного доверия для профессионалов: высокая оценка уровня организационного доверия связывается с однозначно положительным эмоциональным образом своей организации, в то время как оценка уровня организационного доверия как низкого сопровождается негативным эмоциональным образом своей организации.

Кроме деления слов на слова с положительной и отрицательной коннотацией, их можно разделить на четыре категории в зависимости от степени осознанности респондентом объекта «Организация, в которой я работаю». Эти четыре категории перечислены нами в порядке возрастания освоенности значения: 1) формальное описание; 2) оценочное описание; 3) описание одного признака; 4) метафора.

Формальное описание не позволяет выявить никакого содержания представления об объекте и даже его эмоциональную оценку. Это так называемый

декларативный род знаний: «...есть две формы знания. Они различаются по степени интернализации в присвоении индивидом социального опыта. Более поверхностная степень интернализации образует слой такого рода знаний, которые нам кажется удобным называть декларативными системами значений... реальные системы значений от декларативных отличает наличие интенционального компонента» [Шмелев, 1983, с.51]. К формальным описаниям из рассматриваемых в таблице (см. приложение 9), относятся два слова – «работа» (встречается 5 раз) и «школа» (встречается 2 раза, оба раза используется учителями, работающими в школах). Кроме того, в данную категорию отнесены случаи, когда в качестве слова-описания использовалось название организации.

К оценочным описаниям нами отнесены те описания, которые явно свидетельствуют о присутствии такого компонента в образе своей организации, как эмоциональная оценка в контексте «отнесенности» организации к себе. Так, например, слово-описание «интересно» (3) предполагает в качестве наиболее вероятного значения значение «мне интересно в этой организации». К другим словам данной категории относятся слова «комфорт» (2), «нормальная» (3), «удовольствие» (3), удовлетворительно (3).

К категории описаний одного признака относятся те слова-описания, которые описывают одну конкретную характеристику организации, причем более объективно понятную, по сравнению с предыдущей категорией (так, стабильность предполагает, как правило, временную стабильность, в то время как источником удовольствия могут выступать совершенно разные характеристики организации для разных сотрудников). К данной категории относятся такие слова-описания, как «организованность» (6), «неорганизованность» (4), «стабильность» (6), «слаженность» (3).

Языковая метафора («перенос названия с одного предмета (явления, действия, признака) на другой на основе их сходства» – по Жеребило, 2010) характеризует переход от структуры одного семантического образования к структуре другого, что становится возможным благодаря сходству коннотативных оценок объектов. «Метафорическое самоописание устанавливает отношение между организацией и другой системой... в зависимости от специфического аспекта организации релевантным становится специфический аспект «другой системы» [Сейдл, 2005, с.266]. Это позволяет нам считать слова-описания в данной категории признаками наиболее детализированного (по сравнению с другими категориями) образа своей организации, так использование метафоры предполагает, как минимум, возможность вычленения наиболее значимой характеристики своей организации (а соответственно, наличие структуры данных характеристик) и ее сопоставления с предметом, выступающим в

качестве ее символа. К метафорическим описаниям относятся такие слова-описания, как «бардак» (8), «болото» (3), «дом» (14), «дурдом» (4), «крепость» (2), «машина» (2), «механизм» (2), «муравейник» (5), «семья» (16), «terrариум» (2), «улей» (5), «часы» (2).

При анализе степени детализированности субъективного образа организации были получены следующие результаты: в группе с оценкой уровня организационного доверия как высокого количество слов, относящихся к категории метафор, и, соответственно, означающих наиболее высокую степень осознанности, встречалось более чем в 2 раза (21% слов-описаний – метафоры) чаще по сравнению с группой, оценивающей существующий уровень организационного доверия как низкий (9,9% слов-описаний – метафоры). Примечательно также и то, что все неслучайные слова-описания (>5 раз по всей выборке) относятся к категории существительных, использование которых, согласно лингвистическим принципам анализа текста, отвечает за передачу идеи главного предмета в предложении, и является первичным уровнем представлений [Абдуллаева, 2014]. Таким образом, мы снова получаем косвенное подтверждение предположению, выдвинутому нами ранее (на с.), о том, что организационное доверие может выступать в качестве базового отношения, дифференцирующего свой объект, в том числе, по самым базовым критериям, что созвучно результатам, полученным И.В. Антоненко, где подчеркивается значимость рассмотрения доверия в качестве метаотношения, то есть отношения, «которое является обобщением совокупности отношений субъекта к объекту» [Антоненко, 2006, с. 13].

Суммируя все вышесказанное, можно сделать вывод о том, что положительный эмоциональный и детализированный образ своей организации присутствует у профессионалов, оценивающих уровень организационного доверия как высокий. Для интерпретации полученной связи обратимся к положению, сформулированному Артемьевой Е.Ю.: язык психосемантики адекватен, в первую очередь, для описания образов не объектов, а образов отношений к объектам [по Стрелков, 2001]. Для респондентов, дающих оценку уровня организационного доверия как низкого, характерно отношение к своей организации как к более напряженной, большой и хаотичной системе, в которой, вероятно, непросто найти свое место. Для респондентов с оценкой уровня организационного доверия как высокого, характерно отношение к своей организации, включающее множество положительных характеристик, наиболее яркими из них выступают «хороший», «светлый» и «активный».

Одно из возможных объяснений, почему люди, дающие высокую оценку уровню организационного доверия, одновременно имеют и более положительный образ

своей организации заключается в том, что в качестве переменной, опосредующей эту связь, выступает представление людей о том, что в этой организацией с ними обращаются справедливо [Bianchi, Brockner, 2012; Mishra, Spreitzer, 1998]. Однако для нас первостепенным по важности результатом является то, что мы можем говорить о фактическом наличии связи между высокими оценками уровня организационного доверия и определенным образом своей организации. Этот результат, в свою очередь, позволяет нам очертить конкретное содержание организационного доверия и его роли в регулировании деятельности, которая заключается в создании и поддержании положительного эмоционального и детализированного образа своей организации.

Полученные результаты при анализе слов-описаний позволяют сделать еще один важный вывод, значимый для практического использования, а именно – о возможности использования подобного рода заданий для экспресс-диагностики уровня организационного доверия. Этот вывод созвучен результатам других исследований, в которых было показано, что задание оценки уровня организационного доверия по балльной шкале (как правило, 5- или 7-балльной) значимо коррелирует с результатами, полученными при помощи методик, дающих объектную структуру данных [Li, Tan, 2013; McIlister, 1995]. Дальнейший анализ значений выбранных слов для описания своей организации является отдельной и сложной исследовательской задачей, задающей перспективу направлений дальнейшего изучения организаций с использованием психосемантических методов.

3.4. Признаки проявления организационного доверия на межличностном уровне

В таблице 14 представлена градация выбора в качестве объекта доверия сотрудников организации, занимающих различные должностные позиции по отношению к субъекту доверия. Наиболее часто в качестве возможных объектов доверия люди отмечают коллег, однако нам не представляется возможным обсуждать и интерпретировать данный результат, так как выборка не была уравновешена по количеству людей, занимающих различные должностные позиции. Но дальнейшие градации уже могут быть проинтерпретированы: так, в качестве объекта доверия респонденты в подавляющем большинстве склонны выбирать человека, с которым они работают в условиях совместного выполнения общих трудовых заданий. Таким образом, выделенная нами в реферативном обзоре такая определяющая характеристика организационного доверия, как привязка к деятельности, является значимым фактором организационного доверия от сотрудника к сотруднику.

Второй важной определяющей характеристикой организационного доверия, являющейся условием проявления остальных характеристик наряду с

взаимозависимостью деятельности, выступают институциональные основы деятельности персонала, задающие на межличностном уровне должностные отношения. Соответственно, можно выделить основные механизмы регулирующей роли организационного доверия в деятельности персонала на индивидуальном уровне, с учетом различий в организационном статусе, определяемом институциональными основами деятельности персонала. Некоторые исследования показывают, что чем выше организационный статус, тем больше уровень доверия к нему, демонстрируемый человеком; авторы объясняют этот результат тем, что у находящегося выше по организационной иерархии больше уверенности, подкрепленной формально, в том, что ему не причинят вреда его подчиненные [Lount Jr., Pettit, 2012]. Остановимся подробнее на анализе полученных результатов с точки зрения должностного статуса объекта отношений доверия между сотрудниками организации.

В результате проведенного анализа ответов на вопрос «Почему?» о согласии довериться как *в*, так и *вне организационного контекста*, все полученные ответы были разделены нами методом качественного анализа на 2 категории: (а) признаки проявления доверия; (б) условия проявления, исходя из которого делается предположение о том, что данный человек заслуживает доверия. Представляется важным проанализировать все категории положительных ответов на вопрос о причине доверять выбранному человеку и вне организации – начнем с категории *признаков проявлений* доверия между сотрудниками организации.

Согласно полученным результатам, признаки проявления доверия между *коллегами*, то есть сотрудниками организации, занимающими равные должностные позиции, основано, включают в себя, в первую очередь, оценку личностных качеств объекта доверия. Конкретные личные качества включают в себя такие индивидуальные характеристики, как «добрый», «открытый», «внимательный», «честный» и «ответственный». Кроме этого, именно в описаниях коллеги по сравнению с другими объектами доверия чаще всего использовалось слово «дружба» и упоминание дружеских отношений, которые могли возникнуть, согласно полученным ответам, как в организации, так и до начала совместной работы вне организационного контекста.

В случае, когда в качестве объекта доверия выбирается *представитель высшего руководства*, это является более «весомым» регулятором (самое высокое среди других объектов процентное совпадение ответов о возможности довериться выбранному человеку и вне организационного контекста). Главным по значимости фактором в данном случае является фактор оказания помощи и поддержки, и в этом случае встает вопрос о причинно-следственной связи между фактом оказания помощи и высоким уровнем организационного доверия между сотрудниками организации.

Некоторые исследования показывают, что первым предиктором этой связи является взаимозависимость деятельности, которая приводит к восприятию помощи и поддержки партнера, а это уже влияет на уровень оказываемого доверия [De Jong et al., 2007; Lau, Liden, 2008]. И в этом случае фактор оказания помощи является переменной, опосредующей связь между взаимозависимостью деятельности и уровнем доверия. В настоящем исследовании из 13 человек, назвавших помощь в качестве основной причины доверия, выходящего за рамки организационного контекста, 9 отметили, что работают вместе ежедневно, что согласовывается с результатами исследования Де Йонга и соавт.

В случае выбора *непосредственного руководителя* в качестве объекта доверия самым значимым фактором является высокая оценка его профессиональных качеств наряду с личными качествами. Данный фактор выражает когнитивную оценку объекта доверия, так как упор в данном случае делается не на эмоциональную симпатию к объекту доверия, а на знание его профессиональных возможностей и оценку его компетенций. Однако и подобная оценка может служить фактором переноса доверия из организационного контекста в любой другой. Интересно, что непосредственный руководитель в качестве объекта доверия реже всего выбирается в качестве человека, которому можно довериться и вне организационного контекста.

Результаты мета-анализа выполненных исследований, посвященных теме организационного доверия, [Dirks, Ferrin, 2002] показали, что с точки зрения субъекта доверительных отношений такой объект отношений доверия, как руководство, неоднородно. Оно делится на непосредственного руководителя и высшее руководство, которые решают различные задачи в организации. Непосредственный руководитель отвечает за задачи и цели, связанные с конкретными рабочими задачами, в то время как высшее руководство отвечает за общеорганизационные задачи, такие, как распределение ресурсов между отделами, HR-деятельность или коммуникации в организации. Таким образом, организационное доверие к этим двум разным типам руководителей будет соответственно иметь разные проявления. Доверие к непосредственному руководителю будет проявляться в желании оставаться на рабочем месте дольше, чем положено, в более высоком уровне удовлетворенности, в то время как доверие по отношению к высшему руководству может проявляться в характеристиках организационного уровня, например, организационной приверженности [см. приложение 2]. Полученные нами данные подтверждают неоднородность признаков проявления отношений доверия к высшему руководству и непосредственному руководителю в качестве объектов доверия, и дают возможность приблизиться к описанию специфики признаков проявления доверия для обоих выделенных уровней управления. Так, помощь и поддержка являются значимым

фактором для уровня высшего руководства, но совершенно не являются значимым в отношении непосредственного руководителя, где внимание в первую очередь обращается на его профессиональные и личные качества.

Еще одним важным результатом является факт положительного ответа подавляющего большинства респондентов на вопрос о готовности довериться выбранному человеку вне рабочих ситуаций (вопрос *"Смогли бы Вы довериться этому человеку в ситуации, которая не относится к рабочим ситуациям, и никак не связана с Вашей трудовой и профессиональной деятельностью?"*). Однако здесь также наблюдается разное процентное соотношение оценки возможности довериться выбранному человеку в ситуации вне профессиональных и трудовых задач в отношении разных объектов организационного доверия. Так, в отношении объекта «высшее руководство» процентное соотношение тех респондентов, которые согласны довериться вне организационного контекста, близится к 100% - 92,3%; в отношении объекта организационного доверия «коллега» это соотношение - 84,4%; в отношении «непосредственный руководитель» - 75,8%. Возможное объяснение полученных высоких результатов в группе «высшее руководство» – эффект ореола, то есть приписывание высшему руководству в связи с занимаемой высокой должностной позицией положительных качеств (например, обладания особой информацией [Кабаченко, 2000]).

В качестве основных *условий* проявления *организационного доверия* на межличностном уровне, единых для всех объектов доверия, можно выделить: взаимозависимость деятельности, частоту взаимодействия и опыт взаимодействия в организации. Наличие *опыта длительного взаимодействия* с выбранным человеком является самым частотным (содержит в себе больше половины положительных ответов) условием проявления доверия. Кроме того, опыт взаимодействия отражает фактор наличия динамики в отношениях организационного доверия. Необходимо отметить, что опыт взаимодействия имеет разное происхождение. Оно может быть как рабочим взаимодействием, так и личным (дружеским) общением до начала совместной работы. Однако в подавляющем большинстве ответов в данной категории опыт взаимодействия указывался не сам по себе, а в контексте того, что человек оправдал доверие («никогда не подводил», «человек проверенный»). Эти результаты вызывают особый интерес в контексте рассмотрения организационного доверия как «правила повторной встречи» [Endress, 2004], объясняемого как желание продолжать взаимодействие. Полученные результаты подтверждают положение о том, что наличие опыта взаимодействия – один из важнейших предикторов организационного доверия, в т.ч., и на межличностном уровне, однако его нельзя рассматривать исключительно как объективно заданную

характеристику (количество лет, например). Опыт взаимодействия предполагает постоянную оценку отношений организационного доверия, в контексте «оправдания» доверия.

Однако помимо опыта взаимодействия, как, возможно, наиболее очевидного условия организационного доверия на межличностном уровне, выделяются также взаимозависимость деятельности, которая определяется как совместное выполнение трудовых заданий, где результат работы одного сотрудника напрямую зависит от результата работы его партнера. Третьим условием, общим для всех объектов доверия, называется частота взаимодействия.

В контексте регулирования деятельности персонала этот результат означает, что формировать высокий уровень организационного доверия необходимо через цепочку связанных между собой сотрудников, причем связанных именно совместной деятельностью; это имеет и прямое значение для успешности деятельности [Lee, Stajkovic, Cho, 2011]. Так, в исследовании C.Langfred в качестве основной цели было заявлено объяснение связи между организационным доверием (в качестве независимой переменной) и успешностью деятельности команды, при помощи опосредующих переменных - 1) контроля деятельности и 2) индивидуальной автономности (независимости) в выполнении задач [Langfred, 2004]. Результаты эмпирического исследования, проведенного на выборке из 71 команды студентов, учащихся по программе MBA, показали, что высокое организационное доверие на межличностном и групповом уровне связано с высоким уровнем успешности деятельности лишь в том случае, если деятельность людей, находящихся в группе, сильно связана между собой. В случае высокого уровня индивидуальной автономности даже высокий уровень организационного доверия не является предиктором высокого уровня успешности деятельности. Значимым дополнением, полученным в данном исследовании, является утверждение о том, что выделенные условия важны не только для сотрудников одного должностного статуса (как, например, студенты в группе), но и для сотрудников разных должностных статусов. Некоторые авторы при описании характеристик организации, основанной на доверии, выделяют такую характеристику, как сеть доверия - система маленьких, постоянных групп, связанных частыми межличностными взаимодействиями [Handy, 1995]. Однако в данной работе не делается акцент на совместной деятельности, где результаты работы зависят от результатов работы других сотрудников, хотя согласно нашим результатам, это является крайне значимым фактором высокого уровня организационного доверия на индивидуальном уровне.

Не менее интересным, а может быть, и более содержательным для задач данной работы, представляется анализ ответов, объясняющих причины, почему человек не готов доверять партнеру вне организационного контекста. Выделенные респондентами причины очерчивают границы, отделяющие сугубо организационное доверие от более общего. Наиболее частая категория ответов – собственно разграничение работы и жизни вне рабочего места («нельзя смешивать работу и личные дела», «у нас исключительно профессиональные отношения»). Остальные ответы можно объединить в категорию, в которой акцент делается на различиях между тем, кто доверяет, и тем, кому доверяют, причем различия являются и как скорее формальными (различные возрастные категории), так и более содержательными с психологической точки зрения, а именно – несовпадающим взглядам, ценностям, приоритетам. Данные результаты свидетельствуют о том, что для части респондентов организационное доверие на межличностном уровне может быть ограничено только деятельностью внутри организационного контекста; однако, тем не менее, индивидуальные различия могут быть вынесены за скобки и не препятствовать выполнению трудовых задач на данном трудовом посту.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что описание признаков проявления организационного доверия на индивидуальном уровне для определения его регулирующей роли в деятельности персонала крайне значимо. Полученные результаты говорят о разной структурной иерархии значимых факторов организационного доверия на межличностном уровне в зависимости от должностного статуса объекта и субъекта организационного доверия. В то время как институциональные основы закрепляют должностные позиции, определяют роли и взаимный статус, организационное доверие наполняет отношения конкретным содержанием, значимым в контексте регулирования деятельности персонала в организации, и способствует оптимизации взаимодействия между сотрудниками, объединенных совместным выполнением трудовых заданий.

3.5. Выводы по главе 3: представления профессионалов об организационном доверии и особенности его смысловой интерпретации

Анализ полученных данных показал, что организационное доверие в представлениях профессионалов является значимым фактором организационной эффективности: высокий уровень организационного доверия получает однозначно положительную интерпретацию у всех опрошенных профессионалов и связывается как с показателями эффективности организации в целом, так и с показателями эффективности трудовой деятельности на индивидуальном и групповом уровне.

Продemonстрировано наличие системы имплицитных, глубинных критериев оценки своей организации как заслуживающей или не заслуживающей доверия. Эмпирически подтверждено, что данная оценка является ключевой и более дифференцированной, нежели оценка проявлений доверия от организации – к своим сотрудникам. Показано, что оценка наличного уровня организационного доверия в своей организации как низкого приводит к возрастанию степени расхождения между образом своей организации и образом организации, заслуживающей доверия. Разнообразный профессионально-демографический и этнокультурный состав выборки позволяет считать полученные результаты значимыми, так как это позволяет предполагать существование имплицитной структуры критериев оценки своей организации, универсальной для профессионалов, работающих в организациях разного типа и принадлежащих к разным этнокультурным группам.

Использование двух различных формулировок вопроса о проявлениях полярных уровней организационного доверия позволили установить как отдельные, конкретные проявления высокого и низкого уровней организационного доверия, так и как характеристики организаций с соответствующими полярными уровнями. Выделенные проявления высокого и низкого уровней организационного доверия не имеют общих показателей. Вместе с тем, подавляющая часть выделенных проявлений полярных уровней может быть описана как полярные степени выраженности одних и тех же факторов, таких, как трудовая мотивация; автономия деятельности; профессионализм и инициативность сотрудников; перспективы профессионального роста, характер организационных коммуникаций и др. Однако были получены также и специфичные только для низкого уровня организационного доверия проявления, что свидетельствует о большей представленности в сознании профессионалов проявлений низкого уровня организационного доверия. Это представляется достаточно логичным – ведь для обеспечения эффективности деятельности организации и ее сотрудников важнее замечать факторы, явно препятствующие эффективному достижению организационных целей. Вместе с тем, именно высокий уровень организационного доверия является более перспективным с точки зрения достижения цели регулирования – поддержания функционирования организации и деятельности персонала на оптимальном уровне.

Анализ данных показал, что высокий уровень организационного доверия имеет однозначно положительную эмоциональную окраску, а также связан с положительным образом своей организации. Полученные результаты позволяют приблизиться к методам экспресс-диагностики организационного доверия, так как установлено полное расхождение в использовании слов с полярными значениями для описания своей

организации в группах профессионалов с противоположной оценкой уровня организационного доверия.

Обобщение полученных данных позволяет сделать следующие *выводы*:

1. В представлениях профессионалов высокий и низкий уровни организационного доверия как регулятора деятельности персонала дифференцированы и характеризуются специфичными для каждого из них проявлениями, однако их большая часть представляет собой противоположные степени выраженности конкретных организационных факторов на всех трех уровнях организационных взаимодействий. Важным результатом является упоминание специфических для низкого уровня организационного доверия признаков, что говорит о том, что профессионалы лучше замечают и чувствуют отсутствие или недостаток организационного доверия, чем его присутствие.

2. Выделена иерархия приоритетных признаков проявления организационного доверия между сотрудниками организации, определяемая должностным статусом сотрудника. Доверие коллеге включает оценку личных качеств и наличия дружеского взаимодействия, доверие непосредственному руководителю включает оценку профессиональных качеств наряду с личными, а доверие представителям высшего руководства включает в себя факты оказания помощи и поддержки. Для всех объектов доверия существуют общие условия профессионального взаимодействия, необходимые для высокого уровня организационного доверия: (1) совместное выполнение трудовых заданий, (2) частота взаимодействия между сотрудниками и (3) продолжительный опыт взаимодействия. Высокая степень частоты выбора такой функции организационного доверия, как оптимизация взаимодействия, совместно с результатами анализа признаков проявления организационного доверия между сотрудниками, позволяет утверждать, что оптимизация взаимодействия сотрудников различных должностных статусов, связанных совместным выполнением общих трудовых заданий, является одной из основных функций организационного доверия как регулятора деятельности персонала.

3. В группах профессионалов с высокой и низкой оценкой уровня организационного доверия образы своей организации полностью различны как на уровне вербальных, осознанных, так и имплицитных, глубинных представлений. Высокая оценка организационного доверия связана с эмоционально положительным и детализированным образом своей организации.

4. При низком уровне организационного доверия ключевой является оценка сотрудником своей организации как заслуживающей или не заслуживающей доверия. И при высоком, и при низком уровнях организационного доверия представления об

организации, которой можно доверять, являются более дифференцированными и связанными, чем представления об организации, которая доверяет сотруднику.

Дальнейшее направление анализа роли организационного доверия в регулировании деятельности персонала предполагает исследование места организационного доверия в системе регуляторов организации. Учитывая, что организационное доверие является лишь одним из множества регуляторов деятельности персонала, а также во многом функционально сходно с институциональным регулированием (см. раздел 1.2.2 Главы 1), представляется логичным продолжить исследование по пути определения соотношения организационного доверия и институционального регулирования в обеспечении функционирования организации. Кроме того, согласно сформулированной концептуальной схеме анализа (см. раздел 2.1 Главы 2), объединение результатов смысловой интерпретации организационного доверия с определением его места в системе регуляторов деятельности персонала позволит выделить инвариантные компоненты организационного доверия как регулятора деятельности персонала. Данному направлению посвящена Глава 4 настоящего исследования.

ГЛАВА 4. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ДОВЕРИЕ В СИСТЕМЕ РЕГУЛЯТОРОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА

В разделе 1.2 первой главы настоящей работы было показано, что организационное доверие не может выступать в качестве единственного регулятора деятельности персонала и шире – функционирования всей организации, как минимум по причине того, что оно, в отличие от институционального регулирования, не является обязательным для предприятий согласно Трудовому Кодексу Российской Федерации и другим нормативно-правовым требованиям. Вместе с тем, в последние два десятилетия в кластере наук о работающем человеке, с одной стороны, и в запросах практики, с другой, прослеживается отчетливое повышение интереса к исследованию психологических, субъективно наполненных аспектов управления организацией в целом и человеческими ресурсами в отдельности. Целью настоящей главы выступает определение места организационного доверия в системе регуляторов деятельности персонала через изучение субъективных представлений профессионалов об организационном доверии и его функциях в соотношении с институциональным регулированием, а также с рядом других регуляторов – личным взаимодействием, самостоятельным планированием трудовых задач, и другими.

4.1. Особенности институционального регулирования в представлениях профессионалов

Дескриптивная статистика по всей выборке по анкете «Характеристики институциональных основ и организационного доверия» представлена в приложении 6, приведем здесь только краткое описание полученных результатов. По результатам анкеты можно сделать следующие выводы: подавляющее большинство респондентов устраивает существующий в организации уровень доверия к ним, однако число респондентов, оценивающих уровень организационного доверия как высокий, не так велико. У $\frac{3}{4}$ выборки существуют формально зафиксированные должностные обязанности, и только 7% из числа этих людей не знакомы с их содержанием. По критерию степени частоты обращения к институциональным основам, зафиксированным в нормативных документах (то есть необходимости институциональных основ для регулирования деятельности), выборка делится на условно равные части. Для чуть большего, чем половина выборки, количества респондентов (55%) значим факт наличия институциональных основ в организации, но по критерию субъективной интерпретации отсутствия ясных институциональных основ (деструктивно или конструктивно по отношению к выполняемым трудовым задачам) выборка делится на группы в примерном отношении 3:1

(«деструктивно» к «конструктивно» соответственно). Для подавляющего большинства респондентов доверие других сотрудников безусловно необходимо для выполнения должностных обязанностей, 2/3 выборки оценивают институциональные основы как не единственно возможный регулятор деятельности, и из дополнительных регуляторов чаще всего указывается контроль и управление со стороны руководства. 2/3 выборки считают, что наличие ясных институциональных основ деятельности персонала в организации может оказать влияние на организационное доверие (преимущественно положительное при качественном анализе открытых вопросов).

В таблице 15 представлена обобщенная структура представлений сотрудников о регулирующей роли институциональных основ деятельности персонала в организации, полученная путем качественного анализа положительных ответов на вопрос «Является ли для Вас значимым факт наличия на Вашем рабочем месте официально прописанных служебных обязанностей, трудового договора, организационной миссии и ценностей (в общем – т.н. институциональных основ деятельности персонала в организации)? Если да, то почему?» (вопрос 6 из анкеты «Характеристики институциональных основ и организационного доверия»).

Таблица 15. Обобщенное представление результатов качественного анализа ответов респондентов

Фактор содержательности/ формальности		Фактор объективности/ субъективности	
		«Объективно наблюдаемые» факторы	«Субъективные» факторы
Содержательная часть	Задачи, обязанности и права	Конкретное определение задач, обязанностей и прав	Возможность для структурирования: расстановка приоритетов, планирование отдельных задач
	Куда движется компания	Знание целей организации и планов ее развития	Понимание своего места в структуре целей организации
Формальная часть	Границы взаимодействия	Определение границ собственной и чужой зон ответственности субъекта	Субъективное ощущение защищенности (от споров, претензий, конфликтов)

Как видно из таблицы 15, обобщение рефлексивных оценок отдельных сотрудников позволяет выделить определенную структуру субъективной значимости институциональных основ. В ней дифференцируются два дихотомических фактора,

задающие пространство субъективной интерпретации роли институциональных основ в регулировании индивидуальной деятельности.

Первый фактор получил название фактор «содержательности-формальности». Этот фактор указывает на наличие двух параллельных значений институциональных основ деятельности персонала в организации. Первое значение имеет отношение к содержанию деятельности отдельного сотрудника и организации в целом, задаваемое институциональными основами. В отличие от первого, второе значение указывает на формальную функцию разграничения взаимодействия и зон ответственности между различными элементами организации, начиная от сотрудников и заканчивая структурными разделами.

Второй фактор получил название «объективности-субъективности», и связан с тем, что каждое из двух выделенных значений может быть выражено и зафиксировано в объективной форме (собственно, в самих формальных документах) и в субъективной форме (что это значит лично для меня). Так, наличие формализованного списка конкретных задач и обязанностей, традиционное, например, для должностных инструкций как одной из форм нормативных документов, в психологическом смысле означает возможность для расстановки приоритетности выполнения задач и планирования собственной деятельности. Наличие подобного списка в отношении организационных целей (например, в миссии организации) означает возможность определения себя и своих задач в структуре организационных целей, что может выступать в качестве одного из способов нематериальной мотивации. Факт наличия границ зон ответственности означает, в первую очередь, наличие субъективного чувства защищенности от конфликтных ситуаций.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что институциональные основы деятельности персонала, (заданные извне и принимаемые (или не принимаемые) субъектом как объективная и неконтролируемая им реальность, позволяют отнести себя к организации в значении, прежде всего, понимания места своих задач в структуре общеорганизационных задач, а также обеспечивают чувство субъективной защищенности от конфликтных ситуаций. Некоторые исследователи особо подчеркивают значимость фактора заданности извне, характеризующего не только институциональные основы деятельности персонала, но и шире – организационные цели [Занковский, 2014]. Однако несмотря на их внешнюю заданность, институциональные основы деятельности персонала являются крайне значимым фактором включения в организационную среду за счет определения круга контактов и границ «свободы действий» сотрудников, а также статусных отношений и ролевой определенности в структуре организации.

Последнее, как было показано в разделе 3.4 Главы 3, оказывает значимое влияние на организационное доверие.

4.2. Вербализованные представления о дополнительных регуляторах деятельности персонала

Безусловно, институциональные основы деятельности персонала и организационное доверие не являются единственными регуляторами функционирования организации. Помимо них существует еще целый класс факторов, также выполняющих регулирующую функцию в жизнедеятельности предприятий. Для того, чтобы решить вопрос о соотношении различных регуляторов деятельности персонала в представлениях профессионалов, проанализируем ответы на вопросы 7 и 8 анкеты «Характеристики институциональных основ и организационного доверия».

Вопрос 7 («Как Вы считаете, возможно ли в принципе зафиксировать в формальных документах все обязанности, трудовые задачи, контакты сотрудника на данном рабочем месте?») посвящен выявлению ведущей роли институционального регулирования деятельности персонала для функционирования организации. Однако ответы респондентов поделились следующим образом: 7,4% ответов пропущено, но подавляющее большинство респондентов, а именно 59% выборки, считает, что невозможно зафиксировать в формальных документах все аспекты профессиональной деятельности.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что для эффективного выполнения служебных задач необходимы дополнительные регуляторы. Ответы на вопрос 8 («Если невозможно зафиксировать и регулировать при помощи документации все аспекты профессиональной деятельности, то что, на Ваш взгляд, выступает в качестве главного или вспомогательного средства?»), посвященный выбору дополнительного регулятора, позволяют выделить иерархию частоты выбора каждого регулятора (необходимо пояснить, что данный вопрос предполагал возможность выбора не только одного варианта ответа). Полученные результаты представлены на гистограмме (см. рис. 12).

На рис.12 показано, что почти половина выборки респондентов отмечает личное взаимодействие между сотрудниками в качестве дополнительного регулятора выполнения своих задач на данном трудовом посту, и это является наиболее часто выбираемым регулятором. На втором месте стоит контроль и управление со стороны руководства, в то время как самостоятельное планирование работы каждым сотрудником выбирает 28% выборки. Наконец, доверие между сотрудниками является наименее частым выбором (чуть больше четверти выборки, а именно 26% респондентов, отмечает этот вариант).



Условные обозначения: 1 – личное взаимодействие между сотрудниками; 2 – реализация функций управления руководством организации; 3 – самостоятельное планирование работы каждым сотрудником; 4 – *доверие между сотрудниками*; 5 – категория ответов «другое».

Рис. 12. Сравнительный анализ частоты выбора дополнительных регуляторов функционирования организации

Интересно, что полученная статистика выборов дополнительных по отношению к институциональному регулированию регуляторов деятельности персонала демонстрирует, на первый взгляд, однозначно последнее положение организационное доверие в представлениях работающих людей. Однако необходимо отметить, что «скрытое» присутствие организационного доверия в формулировке первого регулятора все же позволяет считать организационное доверие крайне значимым регулятором деятельности персонала. Кроме того, если обратиться к анализу ответов на вопрос 1 анкеты «Характеристики институциональных основ и организационного доверия», посвященного анализу необходимости организационного доверия для выполнения служебных обязанностей, то в этом случае 86% респондентов дают положительный ответ и признают важность организационного доверия для профессиональной деятельности и успешного выполнения трудовых задач. Вместе с тем, подобное расхождение в результатах может, на наш взгляд, говорить о недостаточной представленности организационного доверия в сознании профессионалов, о чем говорит полученная иерархия частот выбора предложенных вариантов.

Необходимо также привести варианты ответов на поставленный вопрос в категории «другое», которую респонденты выбирали в случае предпочтения регулятора, не указанного среди вариантов. Таких ответов среди всей выборки было только пять, из которых наиболее интересными в содержательном плане нам представляются два,

позволим себе привести их целиком: (1) «достойная оплата» и (2) «обучение сотрудников и выделение достаточного времени на выполнение порученных задач». На наш взгляд, данные ответы имеют отношение в большей степени к мотивации трудовой деятельности, и могут отражать значимые для данных профессионалов факторы, *предваряющие* эффективное выполнение трудовых задач.

В качестве промежуточного подведения итогов при анализе ответов на два вышепредставленных вопроса мы можем заключить, что в функционировании организации существуют разные *контуры регулирования* (см. раздел 1.2.1), которые отражают разный смысловой и содержательный подход к регулированию реализуемой деятельности.

После анализа соотношения различного типа регуляторов в представлениях респондентов обратимся к анализу соотношения двух регуляторов, центральных для данного исследования – организационного доверия и институционального регулирования.

4.3. Возможности институционального и символического фиксирования организационного доверия как регулятора деятельности персонала

Интересным представляется начать анализ проблемы соотношения организационного доверия и институционального регулирования со стороны исследования представлений профессионалов о возможности институционального и символического фиксирования организационного доверия с целью определения возможности закрепления организационного доверия в нормативных документах. Решение данного вопроса позволит косвенно подтвердить или опровергнуть самостоятельное, независимое положение организационного доверия в общей системе регуляторов деятельности персонала.

Анализ ответов на 3 вопрос анкеты «Функции, признаки и символика организационного доверия» (в первой модификации), посвященный возможности институционально зафиксировать организационное доверие, сформулированный как «Как Вы считаете, возможно ли каким-то образом зафиксировать доверие в официальных документах? Если да, то как именно и в каких документах (положениях и т.д.)?» дал следующие результаты. Большая часть выборки отрицает возможность институционального фиксирования организационного доверия как регулятора деятельности персонала в нормативных документах (53% респондентов), только 27% респондентов полагают, что это возможно, однако из них 20% респондентов дают ответы, описывающие институциональные основы деятельности персонала («да, в трудовом договоре»). И только 10 респондентов (7% от общего числа респондентов, ответивших на

данный вопрос) предлагают оригинальные (не стереотипные) решения, включающие организационное доверие в систему институционального регулирования деятельности персонала (см. рис. 13).

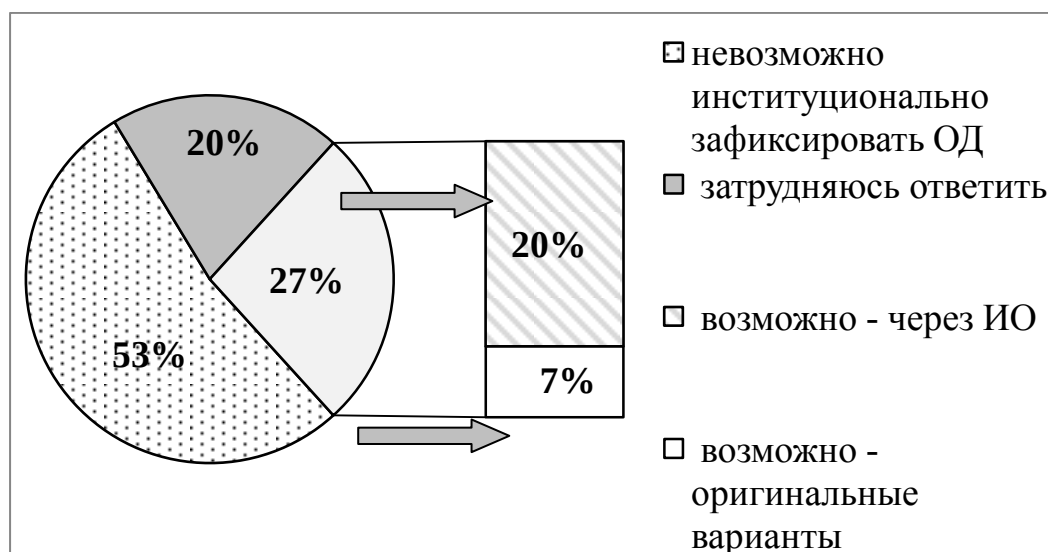


Рис. 13. Сравнительный анализ частот выбора вариантов институционального фиксирования организационного доверия

Приведем здесь полный список *оригинальных ответов* респондентов о возможных путях институционального закрепления организационного доверия:

- «в договоре внутренней помощи организации»,
- «с помощью социального пакета»,
- «в установленном или рабочем порядке – обсуждать, советоваться, консультироваться, вносить предложения, подтверждая их прямыми расчетами или выгодами гуманитарного плана»,
- «возможно, в каких-либо документах, расширяющих права и полномочия сотрудников, где указывалось бы, что в определенных случаях (или даже очень часто) они имеют право действовать на свое усмотрение»,
- «документы, поощряющие творческий подход и креативность в работе, которые непосредственно влияют на эффективность в работе»,
- «в этом документе необходимо делать акцент не на название должности, а на той цели, которая стоит перед вами – это важно»,
- «в описании ценностей и инструкций по реализации инструментов доверия:
 - вертикальное и горизонтальное общение
 - открытая информация обо всем в организации, в том числе о доходах сотрудников и владельцев
 - самостоятельный выбор начальников подчиненными».

При анализе *отрицательных ответов* на вопрос о возможности зафиксировать организационное доверие в документах, в качестве наиболее частой причины профессионалы называют невозможность фиксирования в документах человеческих отношений, к которым они относят организационное доверие.

В данном разделе нам представляется важным также проанализировать ответы на вопрос 4 анкеты «Функции, признаки и символика организационного доверия» (в первой модификации), который был сформулирован следующим образом: «Если бы Вас попросили выбрать символ, демонстрирующий и воплощающий основные функции и характеристики организационного доверия, то что бы Вы выбрали? Подумайте, может ли выбранный Вами символ транслировать свое значение другим людям, работающим в организации?». Так как в формулировке вопроса в явном виде не была обозначена задача дать графическое изображение возможного символа, только некоторые респонденты выбрали такой способ (в то время как большинство респондентов давали вербальные описания). Нарисованные ими изображения представлены в приложении 11. Анализ изображений – самостоятельная исследовательская задача, не входящая в задачи данной работы. Однако можно отметить, что практически все полученные изображения совпадали с содержанием вербальных ответов на данный вопрос.

Наиболее частотным выбором ($n=37$) является выбор символики (здесь и далее – как в графической, так и в вербальной форме), связанной с изображением человеческих рук («рукопожатие», «открытая ладонь»). Вторым по частоте упоминания ($n=9$) является символ круга («круг», «окружность», «змея, поедающая свой хвост», «круглый стол короля Артура»). Третьим по частоте упоминания в описании подходящего символа организационного доверия является слово «солнце» ($n=6$). Немного уступающими по частоте – 5 раз среди респондентов – являются слова и рисунки, использующие (а) человеческую улыбку, (б) символ сердца и (в) символ летящей птицы. Наконец, наименее частотными символами являются «дерево» и «весы» ($n=3$). Кроме того, необходимо отметить, что 3 респондента использовали в описании подходящего символа организационного доверия привязку к существующей символике компании и ее институциональным основам (флаг компании, миссия, логотип организации).

Полученные результаты во многом созвучны эмпирическому исследованию, посвященному анализу семантической структуры образных репрезентаций [Петренко, Нистратов, Шмелев, 1978]. Несмотря на то, что тематика изображений в данном исследовании была совсем другой, в ней также присутствовали категории стереотипных решений, наиболее частотным из которых являлось изображение человеческих рук. Следуя за авторами, мы соглашаемся с интерпретацией символа человеческих рук как

образа присутствия активного человеческого начала, что представляется совершенно естественным для темы доверия, в том числе, организационного.

Однако гораздо больший интерес представляет вторая по частотности категория ответов, использующая привязку к кругу как образу некой закольцованности, неразрывной завершенности событий. Для интерпретации данного выбора приведем в качестве цитаты ответ одного из респондентов: «Я бы выбрал символ «рисайклинг», изображающийся на материалах, подлежащих повторной переработке. Он символизирует, с моей точки зрения, четкую зависимость: политика руководства (стимулирование работников, карьерный рост и т.д.), доверие и исполнительность работников и как следствие высокая отдача и достижение поставленных целей». В данном ответе, на наш взгляд, достаточно четко прослеживается мысль о включенности организационного доверия в функционирование организации, где оно выступает одновременно и как следствие политики руководства, и как предиктор организационной эффективности, то есть выполняет регулирующую роль в обеспечении эффективного функционирования организации. Вместе с тем, необходимо подчеркнуть, что собранный материал по теме возможной символики организационного доверия является лишь начальным этапом в определении значимых характеристик организационного доверия, универсальных и понятных большинству работающих людей. Дальнейшие этапы обработки должны включать методы экспертной оценки и математической обработки.

Для дополнительной проверки относительной независимости организационного доверия как регулятора деятельности персонала был проведен кластерный анализ методом k-средних оценок объекта «Организация, в которой я работаю». В двух полученных группах (положительная оценка своей организации и отрицательная) были проанализированы различия по вопросам анкеты «Характеристики организационного доверия и институциональных основ деятельности персонала», посвященных выявлению значения институциональных основ. Полученные *значимые различия* между выделенными подгруппами представлены в таблице 16.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что невербализованная оценка своей организации, идущая на уровне имплицитных представлений, не включает в себя оценку объективно наблюдаемых институциональных основ деятельности персонала в качестве одного из регуляторов функционирования организации. Кроме того, полученные результаты подтверждают правомерность утверждения о необходимости совместного использования различных методов для получения комплексной оценки организационного доверия.

Таблица 16. Результаты сравнительного анализа групп, выделенных методом кластеризация оценок объекта «Организация, в которой я работаю»

Диагностические показатели	Подгруппы: оценка своей организации		t-критерий Стьюдента (p)
	Положительная (n=264)	Отрицательная (n=112)	
	Средние (σ)		
Средний стаж работы в этой организации (лет)	6,6 (7,2)	5,0 (6,1)	t=1,96 (p=0,051)
Доверие (в баллах)	26,6 (6,0)	19,1 (6,0)	t=10,97 (p<0,01)
Компоненты доверия (в баллах):			
• Последовательность	28,2 (6,3)	21,0 (6,3)	t=9,81 (p<0,01)
• Результативность	27,9 (6,2)	20,5 (6,0)	t=10,35 (p<0,01)
• Забота	28,9 (6,3)	20,4 (5,6)	t=11,74 (p<0,01)
Утверждения	% опрошенных профессионалов		χ ² -Пирсона (p)
«Устраивает ли Вас существующий уровень ОД в Вашей организации?»	да – 94%	да – 76,5%	χ ² =46,4 (p<0,01)
«В Вашей организации уровень ОД:»	скорее высокий – 77%	скорее высокий – 35%	χ ² =26,9 (p<0,01)

Таким образом, полученные результаты свидетельствуют о сложности фиксирования организационного доверия в нормативных документах и, соответственно, о невозможности его «сведения» к институциональному регулированию. Кроме того, ранее, в Главе 3 было продемонстрировано наличие имплицитного уровня представлений об организационном доверии, определяющая его специфику как регулятора. Вместе полученные результаты подтверждают положение о том, что организационное доверие выступает в качестве самостоятельного регулятора деятельности персонала, находящегося в определенном соотношении с другими регуляторами. Более подробному содержательному определению соотношения между организационным доверием и институциональным регулированием как двух центральных для настоящего исследования регуляторов деятельности персонала посвящен следующий раздел.

4.4. Типы представлений о соотношении организационного доверия и институционального регулирования

Вся выборка была разделена на 2 подгруппы по показателю субъективной значимости наличия институциональных основ деятельности персонала в организации: I-группа (факт наличия институциональных основ **значим**) и N-группа (факт наличия институциональных основ **не значим**). Основные результаты представлены в таблице 17.

Таблица 17. Статистически значимые результаты межгруппового сравнения по выделенным критериям

Методика	Результаты				Критерии
	Содержание				
Анкета "Характеристики институциональных основ и организационного доверия"	Частота обращения к ИО	I-группа (n=193) $\chi^2 = 18,034$ (n ≤ 0,001)	N-группа (n=153) Не обращаются вообще $\chi^2 = 14,063$ (n ≤ 0,001)		
	Интерпретация отсутствия ИО	Неорганизованность		Большая независимость	$\chi^2 = 8,153$ (p < 0,001)
	Влияние ИО на ОД	может		не может	$\chi^2 = 6,451$ (p < 0,05)
	Выбор дополнительных регуляторов	нет различий в приоритетности			Ранг частоты выбора ответов
	Ранжирование возможных функций ОД	2. Эффективность организации 3. Мотивационная функция		2. Мотивационная функция 3. Эффективность организации	
	Общий стаж работы	Среднее значение - 11,5 лет		Среднее значение - 14,8 лет	
	Стаж работы в данной организации	Среднее значение - 6,1 лет		Среднее значение - 6,7 лет	Нет значимых различий
	Тип организации	30% - государственные, 70% - коммерческие		41% государственные, 59% - коммерческие	Нет значимых различий
Методика ШО	Шкала «доверие» (min – 8 баллов, max – 40 баллов)	Среднее значение - 24,8 баллов		Среднее значение - 23,9 баллов	Нет значимых различий
СД	Семантическая универсалия объекта «Трудовой договор»	Хороший (5,6)		Активный (2,9)	СУ
		Упорядоченный (5,8)		Дорогой (3,0)	
		Свежий (2,5)		Свежий (2,9)	
		Умный (5,7)		Умный (6,0)	
		Чистый (2,4)		Чистый (2,7)	
Анкета «Функции, признаки и символика ОД»	Признаки высокого уровня ОД	Выполнение своих должностных обязанностей, уважение, порядочность, дружелюбие и справедливость.		Положительный психологический климат, высокий уровень профессионализма и компетентности.	Контент-анализ
	Признаки низкого уровня ОД	Бюрократия, высокомерное и недружелюбное взаимодействие, автономия деятельности, инициативность и возможность для творчества.		-	

Результаты показывают, что фактор субъективной значимости институциональных основ деятельности персонала выступает в качестве фактора, имеющего связь с конкретными различиями:

1. в частоте обращения к институциональным основам в профессиональной деятельности ($\chi^2 = 18,034$, $p < 0,001$; $\chi^2 = 14,063$, $p < 0,001$)
2. в интерпретации отсутствия институциональных основ в организации ($\chi^2 = 8,153$, $p < 0,001$),
3. в возможности влияния институциональных основ деятельности персонала на организационное доверие ($\chi^2 = 6,451$, $p < 0,05$),
4. в общем трудовом стаже ($t = 2,654$, $p < 0,001$),
5. в невербализованных представлениях о трудовом договоре (анализ методом семантических универсалий)
6. в выборе признаков высокого и низкого уровня организационного доверия (частотный и качественный анализ).

Выделенный комплекс различий позволяет говорить о наличии двух типов представлений о соотношении организационного доверия и институционального регулирования. Обратимся к подробному содержательному сравнению и анализу двух выделенных типов.

Анализ различий между выделенными группами в ответах на вопрос *о частоте обращения к институциональным основам* при помощи коэффициента хи-квадрат продемонстрировал факт статистически значимой неслучайности в I-группе преимущественного выбора ответа «часто» на вопрос о степени необходимости институциональных основ деятельности персонала для регуляции профессиональной деятельности членами ($\chi^2 = 18,034$, $p < 0,001$), а также неслучайности в N-группе преимущественного выбора ответа «не обращаюсь вообще» на тот же вопрос ($\chi^2 = 14,063$, $p < 0,001$). Графическое изображение полученных результатов в % респондентов представлено на рис.14.

Анализ ответов на вопрос *об интерпретации отсутствия институциональных основ деятельности персонала* в сравниваемых группах при помощи критерия хи-квадрат показал статистически значимую неслучайность выбора ответов на данный вопрос ($\chi^2 = 8,153$, $p < 0,001$). Можно сделать заключение о существенной разнице интерпретаций: 85% тех респондентов, для которых важно наличие институциональных основ, интерпретируют их отсутствие как неорганизованность (70,7% от общего кол-ва ответов), в то время как для тех, для кого наличие институциональных основ не важно,

соотношение интерпретации «неорганизованности» к «большей независимости» равно соотношению 55% к 45% соответственно (см. рис.15).



Рис. 14. Соотношение субъективной значимости институциональных основ и частоты обращения к ним



Рис. 15. Соотношение субъективной значимости институциональных основ и субъективной интерпретации отсутствия институциональных основ в организации

Анализ ответов на вопрос *о возможности влияния институциональных основ на уровень организационного доверия* в сравниваемых группах при помощи критерия хи-квадрат также показал статистически значимую неслучайность выбора ответов на данный вопрос ($\chi^2 = 7,277$, $p < 0,01$). Графическое изображение полученных результатов в % респондентов представлено на рис.16.

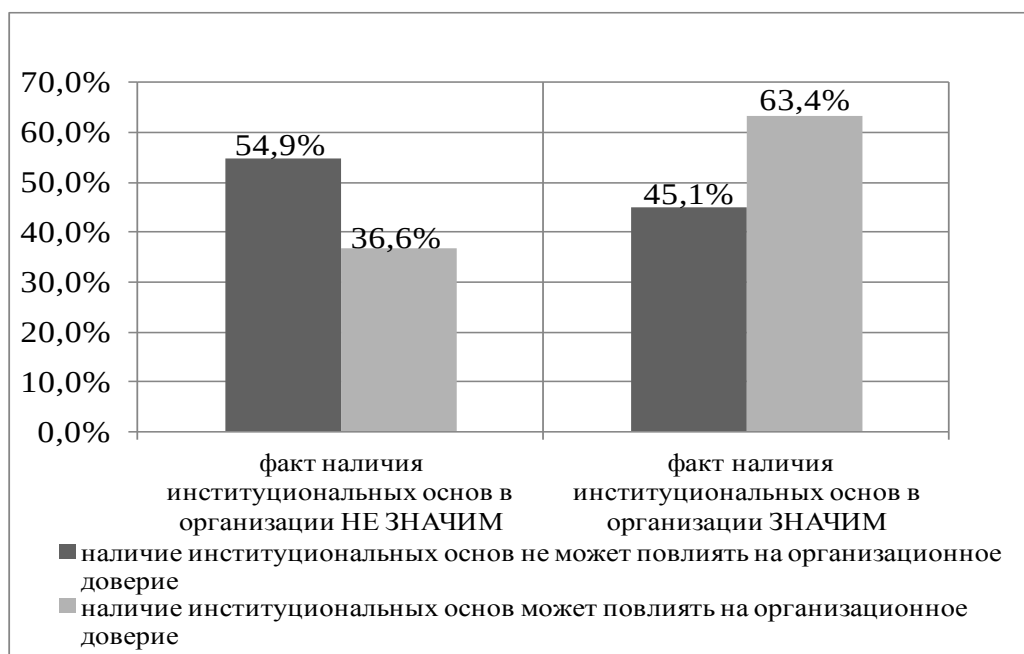


Рис. 16. Соотношение субъективной значимости институциональных основ и возможности институциональных основ влиять на уровень организационного доверия

Показано, что большая часть профессионалов, считающих институциональные основы незначимыми, отрицают возможность влияния институциональных основ на организационное доверие.

Для определения содержательной специфики выделенных типов представлений профессионалов о соотношении институциональных основ деятельности персонала и организационного доверия в качестве двух типов регуляторов деятельности персонала, был проведен качественный анализ ответов респондентов на вопрос анкеты «Характеристики организационного доверия и институциональных основ деятельности персонала», который был сформулирован следующим образом: «Как Вы считаете, может наличие институциональных основ деятельности персонала повлиять на доверие сотрудников к данной организации, друг к другу? Каким образом?». Варианты ответов были сформулированы таким образом, чтобы респонденты давали интерпретацию своих ответов – «Да, может повлиять таким образом, что» и «Нет, не может, потому что». Полученные положительные и отрицательные ответы были проанализированы при помощи качественного анализа. Основные результаты представлены в таблице 18.

Таблица 18. Основные направления влияния институциональных основ деятельности персонала на организационное доверие

Влияния ИО на уровень ОД	Кластер ответов	Содержание
	Влияние возможно (каким именно образом?) n = 226	1) благоприятная обстановка; 2) престиж организации; 3) институциональные основы как база для принятия справедливых организационных решений; 4) снижение напряженности и повышение спокойствия; 5) прозрачность как снижение вероятности личностных трактовок, приводящих к конфликтам; 6) уверенность в единстве целей.
	Влияние невозможно (почему?) n = 113	1) отрицание возможности связи между институциональными основами и доверием; 2) институциональные основы не имеют фактического проявления; 3) доверие является исключительно личностным выбором.

Для нас значимым является тот факт, что большинство положительных ответов (ответы 3, 4, 5 в таблице 18) содержательно совпали с ответами на вопрос о роли институциональных основ в регуляции деятельности. Это говорит о невозможности функциональной дифференциации двух типов регуляторов для части респондентов, причем для той, которая считает факт наличия институционального регулирования значимым для выполнения трудовых задач. Иначе говоря, выделенные типы представлений профессионалов о взаимосвязи двух типов регуляторов либо разводят их, либо полностью отождествляют (хотя в реальности взаимодействие между данными регуляторами гораздо сложнее).

Кроме того, нам кажется важным остановиться на одном мнении об исследуемом соотношении, полученном нами в результате опроса, приведем его целиком: «Может повлиять позитивно, но только в том случае, если декларируемые и фактические ценности совпадают. В противном случае – негативно!». На наш взгляд, данный ответ очень емко выразил целый пласт проблем, касающихся соотношения институционального регулирования и регулирования на основе организационного доверия [Scott, Colquitt, Paddock, 2009.]. Организационное доверие на уровне рассмотрения его как отношения предполагает постоянную оценку партнера и тех характеристик, которые важны для того, чтобы принимать решение об уровне доверия к нему. И в случае, если институциональные основы содержат в себе одну информацию, а в реальности в организации эти правила не соблюдаются, то увеличивается вероятность того, что организация как партнер по взаимодействию, или отдельные ее представители, например, руководство, будут оценены как непоследовательные, и не заслуживающие высокого доверия [Milinski, Semmann,

Krambeck, 2002]. Существуют исследования, показывающие, что этот принцип важен для управления в целом – так, некоторые менеджеры могут демонстрировать в поведении интерес к мнению сотрудников, с целью повышения организационного доверия, однако никак не учитывать полученные сведения в фактическом принятии решений. Подобная стратегия может быть выигрышной в краткосрочной перспективе, однако в долгосрочной перспективе она негативным образом скажется на авторитете менеджера и уровне организационного доверия [De Cremer et al., 2001; Greenberg, 1990].

Сопоставляя полученные описания путей влияния институциональных основ на организационное доверие с полученными в Главе 3 описаниями признаков проявлений высокого и низкого организационного доверия, мы приходим к крайне *значимому для настоящего исследования результату*. Для большинства опрошенных профессионалов предикторами высокого уровня организационного доверия выступают обусловленные наличием четко заданных институциональных норм факторы, а именно: прозрачность циркуляции информации как основа для уменьшения вероятности развития конфликтов, единое для сотрудников представление о целях и ценностях организации, престиж организации, возможность принятия справедливых организационных решений, отсутствие высокой напряженности труда, благоприятный психологический климат.

Продолжение анализа содержательных различий между двумя выделенными типами представлений основывается на анализе представлений о признаках проявления полярных уровней организационного доверия, который подтвердил наличие качественных различий между данными типами. Ответы на открытые вопросы анкеты "Функции, признаки и символика организационного доверия" (во второй модификации) были проанализированы при помощи метода контент-анализа с целью выявления признаков (индикаторов) высокого и низкого уровней доверия. Метод контент-анализа предполагает следующие последовательные этапы в работе с анализируемыми документами.

Первый этап предполагал определений целей и категориального аппарата исследования; на этом этапе выделяются категории и подкатегории анализа, составляющие категориальную сетку исследования (их полный список приведен в приложении 8). Второй этап - поиск в тексте индикаторов выбранных категорий. Третий этап предполагал решение задачи определения устойчивости данных. В настоящем исследовании, так как написание диссертационной работы предполагает единственного автора, и, соответственно, невозможность проверки устойчивости данных среди нескольких кодировщиков, устойчивость данных проверялась при помощи повторного кодирования информации спустя 1 месяц после первого кодирования. На четвертом этапе осуществлялось кодирование всего массива исследуемых текстов и подсчет частоты

упоминаний категорий и подкатегорий (см. приложение 8). Наконец, пятый этап предполагал интерпретацию полученного материала.

Одним из главных результатов контент-анализа первых двух вопросов второй модификации анкеты "Функции, признаки и символика организационного доверия", ("С чем у Вас ассоциируется (связан) низкий уровень организационного доверия? Каковы его признаки и проявления?" и "С чем у Вас ассоциируется (связан) высокий уровень организационного доверия? Каковы его признаки и проявления?") является *подтверждение* выделенной ранее (в разделе 3.1 Главы 3) структуры *признаков проявлений полярных уровней организационного доверия*. В то же время, существуют качественные различия в выборе некоторых признаков между двумя выделенными группами. Так, бюрократия как признак низкого уровня доверия называется только респондентами из группы, признающей значимость институциональных основ. Выполнение своих должностных обязанностей – это признак высокого уровня организационного доверия, также выделяемый респондентами данной группы. Уважение, порядочность, дружелюбие и справедливость во взаимодействии как признак высокого уровня организационного доверия называется респондентами, считающими значимыми институциональные основы, в 2 раза чаще; ими же в почти 2 раза чаще выбирается высокомерное и недружелюбное взаимодействие как признак низкого уровня организационного доверия. Еще одним признаком высокого уровня организационного доверия в этой группе выступает автономия деятельности, а также инициативность и возможность для творчества. В то время как в группе респондентов, не считающих институциональное регулирование значимым, важными признаками высокого уровня доверия выступают (а) положительный психологический климат и (б) высокий уровень профессионализма и компетентности.

Помимо этого, обращает еще на себя внимание следующий факт – неравномерная частота упоминаний руководителей организации среди описаний признаков высокого и низкого уровня организационного доверия в обеих группах (см. табл.19).

Таблица 19. Частота упоминаний фактора руководства среди описаний признаков высокого и низкого уровня организационного доверия в обеих группах

	Признаки низкого уровня организационного доверия	Признаки высокого уровня организационного доверия
ИО не значимы	N=8	N=7
ИО значимы	N=14	N=3

Результаты демонстрируют, что руководство как объект оценки является более значимым признаком низкого уровня доверия для тех профессионалов, для которых значимо наличие институциональных основ деятельности персонала в организации. И,

наоборот, для высокого уровня организационного доверия признаки связаны с поведением руководства в группе с незначимыми институциональными основами.

Необходимо также содержательно проанализировать ситуации, в связи с которыми в описаниях признаков проявлений полярных уровней организационного доверия появляется фактор руководства. Так, при описании признаков проявлений низкого уровня организационного доверия фактор руководства чаще всего связывается с положением о том, что руководство преследует свои индивидуальные цели. В случае признаков проявлений высокого уровня организационного доверия фактор руководства связывается с заботой о коллективе и о позитивном психологическом климате внутри коллектива.

Объяснение подобных различий может быть получено, если мы обратимся к исследованию связи феноменов руководства и лидерства. Как известно, термин «руководство» относится, в первую очередь, к формальной подсистеме организации, в то время как термин «лидерство» обозначает социально-психологический феномен, где лидер далеко не всегда является формальным руководителем. Соответственно, из полученных результатов мы можем сделать вывод о том, что для респондентов, для которых фактор наличия институциональных основ деятельности персонала в организации является значимым, руководитель и его поведение в первую очередь оцениваются с точки зрения соответствия формальным правилам, согласно которым управление является ключевой задачей, и предполагает внимание к общим целям. И наоборот, респонденты, для которых наличие институциональных основ деятельности персонала в организации не является значимым фактором для выполнения трудовых задач, оценивают руководство в первую очередь с точки зрения выполнения им функций, приписываемых в научной литературе лидеру – например, забота об эмоциональной атмосфере в коллективе.

Наконец, в качестве последнего этапа содержательного анализа специфики двух выделенных типов представлений было проанализировано, какой из трех уровней организационных взаимодействий – организационный, групповой или индивидуальный – в описании признаков проявлений высокого и низкого уровней организационного доверия является ведущим в каждой из двух групп (см. приложение 8). Для этого мы провели суммирование признаков каждого из уровней для обеих групп; полученные результаты представлены в таблице 20.

Таблица 20. Данные частотного анализа по категориям контент-анализа, входящих в один из трех уровней организационных взаимодействий

Уровень ОД	Организационный уровень взаимодействий			Групповой уровень взаимодействий			Индивидуальный уровень взаимодействий		
	Высокий	Низкий	Итого	Высокий	Низкий	Итого	Высокий	Низкий	Итого
ИО значимы	34	32	66	38	34	72	22	21	43
ИО не значимы	22	22	44	47	31	78	17	11	28

Как видно из таблицы 20, групповой уровень взаимодействий является ведущим в обеих группах, и единственным, по которому различия между группами, полярно оценивающими значимость институциональных основ, наименьшие. Однако в группе респондентов, считающих наличие институциональных основ в организации незначимым фактором для эффективного выполнения трудовых задач, количество упоминаний индикаторов на групповом уровне взаимодействий больше по сравнению с группой респондентов, для которых наличие институциональных основ деятельности персонала в организации значимо. В отношении двух других уровней организационных взаимодействий – организационного и индивидуального – соотношение упоминания признаков равняется 3:2 в группе со значимыми институциональными основами к группе с незначимыми институциональными основами, соответственно. Таким образом, можно сделать вывод о том, что группа респондентов, считающих наличие институциональных основ в организации значимым фактором их трудовой деятельности, имеет более широкое представление о признаках высокого и низкого уровней организационного доверия на организационном и индивидуальном уровнях организационных взаимодействий. Кроме того, как ни парадоксально, но индивидуальный уровень организационных взаимодействий представлен в сознании обеих групп меньше всего – несмотря на свою кажущуюся легкость определения по сравнению с двумя другими.

Выделенные типы представлений о соотношении организационного доверия и институционального регулирования очень интересным образом созвучны выделенным И.В. Антоненко двум основным психологическим типам в управлении, где в качестве основного критерия разделения выступал способ принятия решения [Антоненко, 2015]. Показано, что первый тип тяготеет к «рациональным и формализованным процедурам анализа проблем и принятия решений», в то время как второй предполагает, что «реальность не может быть уложена в прокрустово ложе логики» [Антоненко, 2015, с.

253]. Выделенный нами «дифференцированно отрицательный» тип представлений может быть соотнесен с интуитивным типом управления, где подтверждается невозможность фиксации всего многообразия организационных феноменов в нормативных документах. В то же время, «дифференцированно положительный» тип представлений во многом созвучен рациональному типу, выделенному в исследовании И.В. Антоненко, так в нем важное место занимают представления о высокой значимости институциональных основ деятельности персонала для эффективного выполнения трудовых задач. Таким образом, можно выдвинуть предположение и одновременно очертить направление для будущего исследования: анализ специфики управленческой деятельности у профессионалов, разделенных по критерию типа представлений о соотношении организационного доверия и институционального регулирования.

4.5. Выводы по главе 4: положение организационного доверия в системе регуляторов деятельности персонала

Полученные в результате анализа содержания представлений о месте организационного доверия в системе регуляторов деятельности персонала данные позволили сделать следующие выводы:

1. Представления о проявлениях организационного доверия включают представления о месте организационного доверия в системе регуляторов деятельности персонала.

2. Организационное доверие является самостоятельным психологическим регулятором деятельности персонала организации. По отношению к институциональному регулированию организационное доверие занимает подчиненное положение; по отношению к другим регуляторам (реализации управленческих функций руководством и личным взаимодействиям между сотрудниками организации) - опосредующее.

3. Представления на диффузной выборке респондентов позволяют выделить два типа представлений о взаимосвязи двух типов регуляторов. Первый тип – «недифференцированно положительный» - характеризуется высокой оценкой субъективной значимости и необходимости институциональных основ наряду с организационным доверием как регуляторов, а также положительно оценивает возможность влияния институциональных основ на уровень организационного доверия. При этом он слабо дифференцирует два регулятора и склонен смешивать их функциональные проявления. Второй тип – «дифференцированно отрицательный» - характеризуется, наоборот, низкой оценкой субъективной значимости и необходимости институциональных основ наряду с организационным доверием как регуляторов. В нем

отрицательно оценивается возможность влияния институциональных основ на уровень организационного доверия, связывая это не только с низкой значимостью институциональных основ в контексте регуляции, но и с пониманием доверия как сугубо личностного феномена, который не зависит от организационных факторов и не имеет функциональных проявлений в организации.

4. Фактор значимости использования институционального регулирования связан с большей структурированностью и широтой представлений о функциональных проявлениях организационного доверия.

5. Существует временная динамика представлений респондентов о регулирующей роли организационного доверия и институциональных основ деятельности персонала. Так, с повышением общего стажа работы значимость институционального регулирования снижается, а с повышением стажа работы в конкретной организации оценка уровня организационного доверия имеет тенденцию к повышению.

6. В структуре представлений об институциональных основах деятельности персонала выделяются два дихотомических фактора, задающие пространство субъективной интерпретации их значения в организации. Первый фактор указывает на наличие у профессионалов двух различных значений институциональных основ, связанных с (1) разграничением зон ответственности сотрудников и (2) с определением содержания и способов выполнения трудовых задач внутри заданных границ. Второй фактор определяет когнитивный (знание) и смысловой (что это знание означает) аспекты выделенных значений первого фактора. Таким образом, выделены две основные функции институциональных основ - функция ориентировки в трудовых задачах и организационных целях и функция обеспечения субъективной защищенности в конфликтных ситуациях.

7. Символическое отображение организационного доверия у всех респондентов носит неспецифичный по отношению к смыслу понятия характер, что справедливо как для графической, так и вербальной форм представления.

8. Возможность включения организационного доверия в нормативные документы оценивается большинством сотрудников отрицательно. У большинства респондентов, давших положительную оценку, предложенные решения не вносят новизны в существующие нормативные документы.

Полученные данные позволяют подтвердить одно из основных положений, выдвинутых нами в результате реферативного обзора, а именно – что рассмотрение представлений о регулирующей роли организационного доверия совместно с представлениями об институциональных основах деятельности персонала более

содержательно, чем рассмотрение организационного доверия вне данной взаимосвязи. Установлено, что организационное доверие является самостоятельным регулятором деятельности персонала.

Согласно выделенной в разделе 2.1 Главы 2 концептуальной схеме анализа представлений сотрудников предприятий разного типа о регулирующей роли организационного доверия в соотношении с институциональными основами деятельности персонала, объединение результатов смысловой интерпретации организационного доверия (проанализированного в Главе 3) с определением его места в системе регуляторов деятельности персонала, описанным в данной главе, позволит выделить инвариантные компоненты организационного доверия как регулятора деятельности персонала. Нам представляется содержательным сделать это в соответствии описанием «организации, основанной на доверии» как примера организационной структуры, основанной на принципах организационного доверия [Handy, 1995]. Основными признаками данной организации являются:

(1) Организация как система маленьких, постоянных групп, связанных отношениями доверия

Согласно мнению большинства исследователей, доверие невозможно без персонального контакта. Именно поэтому одним из главных факторов формирования организации, основанной на доверии, является обеспечение непосредственного взаимодействия между любыми членами организации. Это становится возможным при наличии так называемых сетей доверия, когда один член группы, находясь в отношениях доверия с членом другой группы (другого отдела), может передать именно ему, к примеру, следующий этап выполнения задания без риска быть непонятым, забытым и т.п.

Данная характеристика отражена в полученных результатах, так как в качестве трех основных предикторов высокого уровня организационного доверия на индивидуальном, межличностном уровне нами были выделены (а) взаимозависимость деятельности, (б) частота взаимодействий и (в) опыт взаимодействий.

(2) Контроль в организации, основанной на доверии, должен осуществляться после выполнения задания, которое должно быть целостным и автономным. Руководство должно позволять своим сотрудникам самим осуществлять планирование и контроль своей деятельности. В этом случае организационное доверие трактуется многими исследователями как уверенное делегирование полномочий в процессе управления.

В полученных результатах фактор *текущего контроля за рутинными задачами* является одним из основных функциональных проявлений низкого уровня организационного доверия, причем универсальный для всей выборки респондентов. В

противоположность контролю автономия, понимаемая как возможность самостоятельного планирования порядка выполнения трудовых задач, выделяется в качестве функционального проявления высокого уровня организационного доверия наряду с *текущим контролем выполнения важных и сложных задач.*

(3) Управление

Часто в организациях складывается ситуация, когда члены руководящего звена формируют так называемую сердцевину (core), внутри которой концентрируется основная организационная власть и принимается большинство решений, при этом на нижестоящих уровнях мало возможностей действовать по собственной инициативе [Занковский, 2009]. Очевидно, что в подобных организациях уровень доверия к руководству очень низкий; «Никто в организации не может быть выше доверия, и особенно руководство» [Handy, 1995]. В организации, основанной на доверии, ресурсы власти, находящиеся у руководителей ограничены.

Фактор руководства является одним из центральных в представлениях работающих людей о роли организационного доверия в регулировании деятельности персонала и шире – в функционировании организации. Причем фактор руководства имеет противоположную интерпретацию в группах с различной оценкой субъективной значимости институционального регулирования. Для группы, которая считает институциональ~~ные~~**ые** основы деятельности персонала значимыми, поведение руководства связывается с проявлениями низкого уровня организационного доверия, в то время как в группе с незначимыми институциональными основами фактор руководства важен для определения высокого уровня организационного доверия. Это подводит нас к мысли о том, что регулирование на основе организационного доверия, если говорить именно про поведение руководителей, должно идти по разным путям в зависимости от ориентации команды (организации) на институциональные методы регулирования или на другие, среди которых присутствует и организационное доверие.

В полученных результатах фактор руководства связан как с проявлениями высокого уровня организационного доверия, так и низкого. Так, при описании индикаторов низкого уровня организационного доверия фактор руководства чаще всего связывается с положением о том, что руководство преследует свои индивидуальные цели. В случае индикаторов высокого уровня организационного доверия фактор руководства связывается с заботой о коллективе и о позитивном социально-психологическом климате внутри коллектива. Возможным объяснением подобного результата может выступать феномен лидерства, являющийся следующей значимой характеристикой организации, основанной на доверии.

В организации, основанной на доверии, в каждой отдельной группе не может быть константного лидера; выбор лидера зависит в каждой ситуации от задач, стоящих перед группой. Таким образом, лидер одновременно становится и менеджером, осуществляющим экспертную власть в силу своих умений и знаний.

Интересно, что две следующие характеристики организации, основанной на доверии, согласно Ч.Хэнди - (4) *внимание к работникам «на периферии»* и (5) *единство индивидуальных и организационных ценностей* - не нашли отражения в полученных результатах. В описании фактора внимания к работникам «на периферии» Ч.Хэнди обращает внимание на существование тенденции невключения сотрудников, не работающих в организации 100% рабочего времени, во внедряемые организационные инновации. Для организации, основанной на доверии, это невозможно, потому что организационное доверие не может быть выборочным, иначе оно утрачивает смысл и становится синонимом эгоизма [Handy, 1995]. Данный фактор имеет прямое отношение к рассмотрению специфики формирования организационного доверия в виртуальных организациях, однако на настоящее время подобный тип организации работы не является распространенным в России и Узбекистане, что может служить причиной отсутствия данного фактора в субъективных представлениях сотрудников о функциональных проявлениях организационного доверия. Вместе с тем, отметим, что наиболее «приближенными» в смысловом отношении к группе виртуальных работников являются женщины, уходящие в декрет. И среди полученных описаний функциональных проявлений организационного доверия трижды встречалось упоминание отсутствия страха потерять свое рабочее место, находясь в декрете, как проявления высокого уровня организационного доверия.

Фактор единства индивидуальных и организационных ценностей, часто упоминаемый в научной литературе как значимый предиктор целого ряда организационных феноменов, также был выявлен при анализе описаний респондентами функциональных проявлений высокого уровня организационного доверия, однако более частотным является выбор единства организационных и индивидуальных *целей*. Возможно, это связано с тем, что организационные цели более явно представлены в организации, в то время как организационные ценности могут доноситься как в формальном виде, позволяющим прямо оценить их (например, миссия организации), так и в неявном - на уровне поведения и отдельных элементов организационной культуры, и в ряде случаев их не так просто вычленить и описать.

(6) «Прозрачная» коммуникация

В любой организации всегда присутствует формальная система коммуникации (обмена информацией), которая предписывает и ограничивает поток информации для повышения эффективности работы. Если формальная система коммуникации работает недостаточно хорошо, то есть не обеспечивает сотрудников необходимой и достоверной информацией, неизбежно возникает система неформального общения, компенсирующая эти недостатки. Чаще всего это происходит при централизованных или недостаточно открытых коммуникационных сетях. В организации, основанной на доверии, именно формальная коммуникация должна быть максимально прозрачной, открытой и целесообразно децентрализованной, для избегания «теневого», неформальной коммуникации, которая часто становится площадью для слухов и сплетен, что может, в свою очередь, привести к таким негативным последствиям, как моббинг.

Интересно, что полученные результаты демонстрируют тот факт, что повышение в представлениях респондентов уровня организационного доверия проявляется в сдвиге от формальных коммуникаций (под которыми понимается общение только по рабочим вопросам) к неформальным. Однако это не вступает в противоречие с выделенной характеристикой организации, основанной на доверии, – максимальной прозрачности формальных коммуникаций – если иметь в виду анализ не только формальной и неформальной, но и внеформальной подсистем организации [Кабаченко, 2000]. Если неформальная подсистема включает в себя все взаимодействия персонала, не связанные с деятельностью организации, то внеформальная подсистема служит целям организации, но при помощи неформальных каналов коммуникации. Полученные описания наглядно демонстрируют, что респонденты, называя в качестве функционального проявления высокого уровня организационного доверия присутствие неформальных коммуникаций, апеллируют именно к неформальной подсистеме («общение не только по рабочим вопросам»).

После определения содержания представлений профессионалов об организационном доверии, проявлениях его высокого и низкого уровней, его места среди других регуляторов деятельности персонала, представляется логичным исследовать различия в установленных тенденциях у специалистов разных профессиональных и этнокультурных групп, работающих в организациях разного типа – государственных и коммерческих. Данной линии исследований посвящена следующая глава.

ГЛАВА 5. ВЗАИМОСВЯЗЬ ОСОБЕННОСТЕЙ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ ОБ ОРГАНИЗАЦИОННОМ ДОВЕРИИ С ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ И ЭТНОКУЛЬТУРНЫМИ ФАКТОРАМИ.

Раздел 5.1. Особенности представлений об организационном доверии в подгруппах профессионалов, работающих в государственных и коммерческих организациях

В качестве одной из задач настоящего исследования выступает задача анализа специфики содержания субъективных представлений о регулирующей роли организационного доверия у сотрудников организаций различного типа. В качестве первого критерия выступает наиболее общее разделение организаций на государственные и коммерческие. Согласно федеральному закону "О некоммерческих организациях" от 12.01.1996 N 7-ФЗ, некоммерческими организациями считаются организации, не имеющие извлечение прибыли в качестве своей основной цели. К некоммерческим организациям относятся, в том числе, и государственные компании и корпорации.

Так как в нашем исследовании количество респондентов, работающих в коммерческих организациях (n=257), почти в два раза превышает количество респондентов, работающих в государственных организациях (n=131), для дополнительной верификации результатов был выбран метод уравнивания групп: группа государственных сотрудников сравнивалась с уравненной по количеству респондентов группой сотрудников коммерческих организаций (методом случайного выбора). Результаты сравнения представлены в таблице 21.

Полученные результаты демонстрируют, что существуют частные различия в субъективных представлениях сотрудников государственных (и относящихся к ним производственных) и коммерческих (и относящихся к ним сервисных) организаций о различных регуляторах деятельности персонала. Сотрудники государственных организаций в большей степени ориентированы на реализацию трудовых задач с опорой на существующие на предприятии институциональные нормы, что представляется логичным, так как в производственных организациях в силу специфики их деятельности традиционно институциональное регулирование выступает в качестве ведущего. Возможно, именно это и объясняет более высокие оценки в данной подгруппе по показателям последовательности выполнения обещаний руководством организации и результативности организации. Очень интересным представляется результат, связанный с выбором обеспечения роста авторитета руководителя в качестве основной функции высокого уровня организационного доверия в подгруппе сотрудников производственной организации. Это является своеобразной зоной «конкурентного роста» государственных организаций по сравнению с коммерческими.

Таблица 21. Результаты сравнительного анализа групп сотрудников государственных (включая подгруппу сотрудников производственных) и коммерческих (включая подгруппу сервисных) организаций

Диагностические показатели	Подгруппы		t-критерий Стьюдента (p)
	Сотрудники государственных организаций (n=131)	Сотрудники коммерческих организаций (уровненное n=131)	
	Средние (ст.откл)		
Доверие (в баллах)	23,6 (6,13)	25,3, (7,07)	t=2,118 (p<0,05)
Компонент доверия:			
Забота (в баллах)	25,7 (6,06)	27,4 (7,61)	t=2,048 (p<0,05)
	Исполнители		
Диагностические показатели	Сотрудники производственных организаций (n=31)	Сотрудники сервисных организаций (n=29)	t-критерий Стьюдента (p)
Компоненты доверия:	Средние (ст.откл)		
Последовательность (в баллах)	27,3 (5,2)	23,2 (7,0)	t=-2,316 (p<0,05)
Результативность (в баллах)	25,3 (5,3)	21,4 (7,4)	t=-2,100 (p<0,05)
Утверждения	% опрошенных профессионалов		χ^2 -Пирсона (p)
«Является ли для Вас значимым факт наличия четких ИО?»	да – 81,3%	да – 50,1%	χ^2 =6,751, (p<0,01)
«Отсутствие ИО – это»	84,4% - неорганизованность	43,2% - неорганизованность	χ^2 =6,396 (p<0,05)
Выбор функций ОД			
Обеспечение роста авторитета руководителя	40,6%	5,8%	χ^2 =9,736 (p<0,01)
	Руководители		
Диагностические показатели	Сотрудники производственных организаций (n=23)	Сотрудники сервисных организаций (n=17)	t-критерий Стьюдента (p)
	Средние (ст.откл)		
Доверие (в баллах)	22,6 (5,9)	27,2 (7,3)	t=-2,002 (p<0,05)
Утверждения	% опрошенных профессионалов		χ^2 -Пирсона (p)
«На Вашем рабочем месте есть официально оформленные должностные обязанности?»	100%	32,1%	χ^2 =7,731 (p<0,01)
Выбор дополнительных регуляторов деятельности персонала - реализация функций управления руководством организации	30,4%	52,4%	χ^2 =4,639 (p<0,05)

Как уже было отмечено выше, специфика деятельности организации – государственной или коммерческой – определяется ориентацией на получение прибыли в качестве побочной или главной цели, соответственно. Вместе с тем, результаты демонстрируют неочевидную на первый взгляд закономерность – оценка уровня результативности (определяемая в контексте финансовых показателей и сформированности бизнес-стратегии) выше в государственных организациях, нежели в коммерческих. Полученных нами результатов недостаточного для того, чтобы дать точное объяснение выявленной закономерности, однако можно выдвинуть обоснованное предположение, что это имеет связь со степенью четкости и ясности наличных институциональных основ, зафиксированных в нормативных документах. При этом высокие оценки сотрудниками коммерческих организаций организационного доверия и заботы как его компонента в определенном смысле могут «уравновешивать» полученные низкие баллы по показателям последовательности и результативности. Они свидетельствуют о большей автономии сотрудников коммерческих организаций в выполнении трудовых задач (по содержанию вопросов, входящих в оценку соответствующих показателей). Это также может быть связано с меньшей степенью дифференцированности институциональных основ в коммерческих организациях.

Как было показано в разделе 4.4 Главы 4, выделенные типы представлений о соотношении организационного доверия и институционального регулирования инвариантны для сотрудников организаций разного профиля, и никаких качественных различий между ними не было установлено.

Раздел 5.2. Сходство представлений об организационном доверии в этнокультурных группах

На настоящий момент существует достаточно большое количество исследований, посвященных анализу специфики функционирования доверия как феномена межличностного взаимодействия, а также содержания субъективных представлений о нем в разных этнокультурных группах. Вместе с тем, количество исследований, посвященных изучению именно организационного доверия методом кросс-культурного сравнения, крайне мало, несмотря на то, что актуальность подобного рода исследований не вызывает сомнений. В современном постиндустриальном обществе повсеместные процессы глобализации приводят к необходимости взаимодействия с непривычными, отличающимися культурами [Почебут, 2015] – в том числе, внутри одной организации. Соответственно, рассматривая организационное доверие в качестве регулятора деятельности персонала для обеспечения эффективного управления организацией,

необходимо изучение содержания субъективных представлений об организационном доверии у профессионалов, принадлежащих к разным этнокультурным общностям.

В настоящем исследовании была предпринята попытка исследования специфики представлений об организационном доверии и институциональном регулировании как регуляторах деятельности персонала в двух различных этнокультурных группах – респондентов, проживающих в России, и респондентов, проживающих в Узбекистане. Подобный состав выборки неслучаен и обусловлен не только задачей сравнения представлений у представителей разных этнокультурных сообществ, но и задачей выделения инвариантных тенденций в представлениях о регулирующей роли организационного доверия в функционировании организации.

В немногочисленных исследованиях, посвященных анализу культурных особенностей Узбекистана и России, отмечается их сходство по ряду традиционных для кросс-культурного сравнения параметров, таких, как характеристики, выделенные Г. Хофштеде [Занковский, 2009]. Показано, что русская и узбекская культуры традиционно попадают в одну группу культур с (1) высокой дистанцией власти и (2) высокой степенью коллективизма [Bayzakov, 2011; Costigan et al., 2006; Gleave, Robbins, Kolko, 2010]. Это связано с тем, что еще несколько десятилетий назад данные страны являлись одной страной, что определяет их рассмотрение в настоящее время (преимущественно в зарубежной научной литературе) как принадлежащих к «постсоветскому» пространству. Наличие общей истории, безусловно, выступает в качестве причины высокой степени сходства выделенных культур. Кроме того, выбранные респонденты из Узбекистана, участвовавшие в настоящем исследовании, – русскоязычные от рождения, и их основной язык – русский. Данные факторы являются основанием для проведения сравнения между двумя выделенными подгруппами, что, однако, не отменяет факта их принадлежности к разным этнокультурным сообществам.

Сравнение двух выделенных подгрупп на общей выборке (подгруппа российских респондентов – 177 человек, узбекских – 211 человека) позволило выделить значимые различия только в оценке роли институционального регулирования: установлено, что большая часть представителей узбекской выборки не считает наличие четко прописанных институциональных норм необходимым фактором для эффективного решения трудовых задач, в то время как в подгруппе российских респондентов 2/3 профессионалов считают это необходимым ($\chi^2=11,893$, $p<0,01$). Кроме того, у меньшего количества российских респондентов отсутствуют формально зафиксированные должностные инструкции на рабочем месте ($\chi^2=12,240$, $p<0,01$).

Для углубления и проверки полученных результатов было проведено сравнение представлений об организационном доверии и институциональном регулировании в подгруппах профессионалов, работающих в организациях сервисного типа на исполнительских должностях (с целью контроля смещения переменных «тип организации» и «должностной статус»). Подгруппа российских респондентов насчитывала 29 человек, подгруппа узбекских респондентов – 27 человек. Полученные результаты подтверждают, что представители российской выборки чаще отмечают наличие формально зафиксированных должностных инструкций и трудового договора ($\chi^2=11,045$, $p<0,001$), и чаще обращаются к ним при выполнении трудовых задач ($\chi^2=5,522$, $p<0,05$). Однако, при данном сравнении также были получены значимые различия по критерию результативности организации как одного из показателей организационного доверия ($t=2,332$, $p<0,020$): у узбекских профессионалов оценки по показателю результативности выше ($\bar{x}=26,1$, $\sigma=7,18$), чем у российских ($\bar{x}=21,4$, $\sigma=7,37$). Анализ отдельных вопросов шкалы «результативность» показал, что основные различия определяются пунктами об успешности реализации бизнес-стратегии, о планировании будущей деятельности организации и о силе связи между результатами работы и вознаграждением.

Отдельно было проверено при помощи многомерного дисперсионного анализа, оказывают ли влияние на комплексную оценку уровня организационного доверия и его компонентов факторы (1) принадлежности к государственной/коммерческой организации и (2) российской/узбекской культуре. Результаты продемонстрировали отсутствие значимого влияния как каждого из указанных факторов, так и их совместного влияния на отдельные компоненты доверия, однако фактор принадлежности к государственной или коммерческой организации оказывает влияние на оценку уровня доверия ($F=3,380$, $p<0,05$)¹⁰. Таким образом, можно сделать вывод о том, что работа в организациях различного типа задает бóльшую степень различий в оценке уровня организационного доверия, в то время как принадлежность к определенной этнокультурной группе – нет ($F=0,534$, $p>0,5$). Эти результаты подтверждают результаты отдельных эмпирических исследований, в которых также не удалось установить значимого влияния культурно обусловленных факторов на оценку организационного доверия, что свидетельствует о

¹⁰ Тест Бокса на симметричность ковариационной матрицы не обнаружил отклонений от симметричности ($p=0,125$); критерий Ливиня проверки равенства дисперсий демонстрирует, что групповые дисперсии в случае показателя организационного доверия достоверно не отличаются друг от друга ($p=0,198$); а значит, выявленные различия достоверно связаны с влиянием указанного фактора [Гусев, 2000].

высокой степени универсальности данного феномена, в том числе, в случае рассмотрения его в организационном контексте [Costigan et al., 2006].

Раздел 5.3. Специфика представлений об организационном доверии у специалистов, относящихся к разным типам профессий

С целью уточнения специфики содержания представлений об организационном доверии и его роли в регулировании деятельности персонала у специалистов, относящихся к разным типам профессий, в качестве основных групп для анализа были выбраны группы (1) руководителей и (2) специалистов медицинского профиля.

Труд *руководителей* зачастую относят к типу профессий «человек-человек». Вместе с тем, специфика управленческой деятельности тесно связана с получением и преобразованием информации, касающейся состояния всей организации в целом и отдельных ее подсистем [Кабаченко, 2000], что позволяет также отнести деятельность руководителей к типу профессий «человек-знак».

Современные исследования показывают, что среди руководящего звена предприятия можно выделить две группы менеджеров, решающих качественно различные задачи в рамках реализации разных управленческих функций: топ-менеджеры и линейные руководители [Качина, 2006]. Так, топ-менеджеры решают задачи, связанные со стратегическими аспектами управления организацией, в то время как линейные руководители, занимающие подчиненное положение по отношению к топ-менеджменту, обеспечивают реализацию тактических задач, связанных с непосредственным оперативным управлением [Качина, 2006]. Вместе с тем, подавляющее большинство авторов единодушны в признании деятельности руководителей крайне сложным и многоуровневым объектом изучения, имеющим целый ряд динамично изменяющихся параметров, способных образовывать различные компенсаторные комплексы [Водопьянова, Старченкова, 2008; Кабаченко, 2000; Котенев, Леви, 2011]. В качестве одного из возможных методов анализа специфики управленческой деятельности выступает специализированный профессиографический анализ. Возможная схема профессиографического анализа деятельности руководителя предложена Т.С. Кабаченко, Е.М. Ивановой и О.Н.Чернышевой, позволяющая максимально подробно описать компоненты трудовой деятельности руководителя [Кабаченко, 2000]. Особый интерес для настоящего исследования представляют пункты 1.5.8.-1.5.10. настоящей схемы, обозначающие, соответственно, (1) степень самостоятельности в постановке целей своей деятельности, (2) степень делегированности специалисту основных управленческих функций в общей структуре его деятельности и (3) степень самостоятельности в принятии

решений. Данные пункты, на наш взгляд, определяют диапазон регулирования, доступный данному специалисту, и зачастую соответствуют специфике должностной позиции – топ-менеджера или линейного руководителя.

Описания проявлений высокого и низкого уровней организационного доверия были поделены нами в соответствии с занимаемыми должностными позициями. Основные результаты представлены в таблице 22.

Полученные результаты позволяют сделать вывод об отражении специфики управленческой деятельности в представлениях руководителей различного статуса о роли организационного доверия в регулировании деятельности персонала. Для топ-менеджеров высокий уровень организационного доверия связывается с процессуальной стороной эффективности организации, выражаемой в терминах общих представлений о целях, слаженной работы разных подструктур, открытой вертикальной коммуникации. Для линейных руководителей

Таблица 22. Различия в содержании представлений руководителей разного статуса о проявлениях полярных уровней организационного доверия

	Проявления низкого уровня ОД	Проявления высокого уровня ОД
Топ-менеджеры (n=9)	Отсутствие сплоченности и единых представлений об организационных целях (5) ¹¹ , отсутствие необходимой/искажение информации (4)	Слаженность, четкое представление задач всеми (7), налаженные, открытые коммуникации (3), стабильность организации и перспективы развития (3)
Линейные руководители (n=7)	Постоянная проверка и контроль (4), отсутствие сплоченности и единых представлений об организационных целях (2)	Достаточный уровень автономии (4), благоприятный психологический климат (3)

высокий уровень организационного доверия, напротив, связывается с достаточным уровнем автономии и благоприятным психологическим климатом. Полученные результаты согласуются с данными других исследований, в которых низкая степень автономии наряду с высокой ответственностью за результаты работы выделяется в качестве одного из основных компонентов субъективной оценки затруднений в трудовой ситуации [Качина, 2006]. Ведущим показателем эффективности организации для линейных руководителей (которые, как правило, являются руководителями отделов) выступает благоприятный психологический климат, отражающий интегральную оценку коллектива на групповом уровне.

¹¹ В скобках указано количество ответов, в которых была зафиксирована соответствующая категория

Дополнительное сравнение в оценке показателей организационного доверия и институционального регулирования было проведено между руководителями и исполнителями в российских государственных организациях в сфере производства (с целью контроля переменных типа организации и этнокультурной принадлежности). Полученные результаты свидетельствуют об отсутствии различий в оценке уровня доверия и его отдельных компонентов в своей организации; вместе с тем, установлены расхождения в оценке значимости институционального регулирования деятельности персонала. Результаты представлены в таблице 23.

Полученные результаты позволяют выявить отличительное расхождение в оценке значимости институционального регулирования между исполнителями и руководителями производственных организаций (где, как было отмечено ранее, институциональные основы четкие и сравнительно жесткие): исполнители негативно интерпретируют их отсутствие, то время как руководители, наоборот, считают их отсутствие признаком большей автономии.

Таблица 23. Результаты сравнительного анализа подгрупп исполнителей и руководителей производственных организаций

Согласие с утверждениями	Исполнители (n=31)	Топ-менеджеры (n=23)	χ^2 - Пирсона (p)
	% опрошенных профессионалов		
«Все компоненты трудовой деятельности возможно зафиксировать в ИО»	Да – 18,8%	Да – 52,2%	$\chi^2=6,790$ (p <0,01)
«Отсутствие ИО – это неорганизованность»	84,4%	4,3%	$\chi^2=33,278$ (p <0,01)
Выбор дополнительных регуляторов деятельности персонала			
Личное взаимодействие между сотрудниками	46,9%	87%	
Реализация функций управления руководством организации	53,1%	30,4%	
Самостоятельное планирование работы каждым сотрудником	25%	52,2%	
Доверие между сотрудниками	31,3%	34,8%	
Выбор функций ОД			
Оптимизация взаимодействия между сотрудниками	25%	82,6%	
Обеспечение эффективности организации	21,9%	39,1%	
Поддержание высокой трудовой мотивации	59,4%	30,4%	
Предоставление возможностей профессионального роста сотрудников	40,6%	30,4%	
Обеспечение авторитета руководителя	34,4%	39,1%	

Выявленная специфика представлений руководителей об институциональном регулировании может быть объяснена в контексте результатов приоритетности других регуляторов. Личное взаимодействие является ведущим функциональным инструментом руководителя, и поэтому оно наиболее часто выбирается представителями данной подгруппы в качестве значимого регулятора деятельности персонала. Данный результат получает интересную интерпретацию в контексте выбора функций организационного доверия. В качестве основной функции организационного доверия руководители выделяют оптимизацию взаимодействия, а значит, в их представлениях высокое организационное доверие является фактором, облегчающим использование функциональных инструментов управленческой деятельности. Это согласуется с результатами ответа на вопрос о степени необходимости организационного доверия для выполнения трудовых задач – 95% руководителей однозначно согласились с тем, что организационное доверие необходимо для эффективной трудовой деятельности.

Таким образом, мы приходим к интересному выводу: организационное доверие в представлениях сотрудников, имеющих разные статусы, выполняет различные функции. Для сотрудников, занимающих исполнительские должности в производственных организациях, организационное доверие выступает в качестве фактора, обеспечивающего высокую трудовую мотивацию и авторитет руководителя, в то время как для топ-менеджеров высокий уровень организационного доверия выступает в качестве одного из инструментов реализации управленческих функций.

В качестве второй группы для реализации цели уточнения специфики содержания представлений об организационном доверии и его роли в регулировании деятельности персонала у специалистов, относящихся к разным типам профессий, была выделена подгруппа *профессионалов, работающих в медицинской сфере* и относящихся к типам профессий «человек-человек» и «человек-природа». В данную подгруппу были включены 8 врачей разных специальностей (хирурги, терапевты, невропатологи), 1 специалист, занимающий должность реанимационной медсестры и 1 специалист, работающий фельдшером скорой помощи. Подобное малое количество специалистов не позволяет проводить сравнение с другими подгруппами по статистическим критериям, однако возможен качественный анализ признаков проявлений высокого и низкого уровней организационного доверия, полученный при ответах данных специалистов на соответствующие вопросы. Результаты качественного анализа оказались достаточно неожиданными, в первую очередь, по высокой степени согласованности полученных ответов.

Было показано, что в качестве основного признака проявления низкого уровня организационного доверия данные профессионалы называют наличие плохих и враждебных отношений между сотрудниками; в 4 полученных ответах из 10 встречалось слово «зависть» как важный признак проявления низкого уровня организационного доверия. Подобная частота употребления одного слова на такой малой выборке, безусловно, не может быть интерпретирована как случайное совпадение. Одно из возможных объяснений подобного результата можно дать, обратившись к анализу специфики деятельности врача и вытекающих из нее профессионально-важных качеств. В ряде исследований показано, что одним из профессионально-важных качеств врача является умение согласовывать свои действия с действиями других, которое относится к категории коммуникативных качеств [Ясько, 2005], однако в первую очередь значимо, по нашему мнению, для взаимодействия врача с коллегами (а не с пациентами). В случае наличия зависти и негативных неформальных отношений может быть нарушено, помимо психологического климата, и успешность прямого выполнения профессиональных задач, связанная напрямую с возможностью эффективного согласования трудовых действий нескольких специалистов для достижения результата.

Подобная высокая степень согласованности отдельных ответов в данной группе наблюдалась и при анализе признаков проявлений высокого уровня организационного доверия, где в качестве основного можно выделить сплоченность в выполнении трудовых задач («все сотрудники и руководство действуют сообща») и позитивные неформальные отношения («товарищеские отношения», «чувство локтя»); дважды среди полученных описаний были использованы слова «уважение» (сотрудниками друг друга) и «поддержка». Последнее слово прямо выводит нас на возможную интерпретацию полученных результатов: принадлежность работников медицинского профиля к группам риска ввиду высокой степени стрессовости их работы неоспорима [Багрий, 2009; Ясько, 2005]. Вместе с тем, в ряде работ показано, что фактор социальной поддержки играет крайне значимую роль в совладании со стрессом и защите от синдрома выгорания [Водопьянова, Старченкова, 2008; Рогозян, 2012]. Полученные нами результаты подтверждают наличие фактора социальной поддержки как (1) значимого фактора профессиональной успешности в сознании специалистов медицинского профиля, и как (2) признака проявления высокого уровня организационного доверия [Koranyi, Rothermund, 2012], что подтверждает его высокую значимость в оптимизации взаимодействия профессионалов, выполняющих совместные трудовые задачи.

Сопоставление результатов, полученных в двух выделенных подгруппах профессионалов, позволяет нам сделать несколько значимых выводов. Так, показано, что

специфика профессиональной деятельности связана с особенностями представлений о проявлениях полярных уровней организационного доверия. Интересным представляется результат, что в *подгруппе руководителей* представления как о высоком, так и о низком уровнях организационного доверия связаны непосредственно с содержанием решаемых задач; из чего можно заключить, что для руководителей организационное доверие является значимым *инструментом реализации управленческих функций*. В подгруппе специалистов медицинского профиля признаки проявления высокого уровня организационного доверия содержательно синонимичны *оптимальным условиям успешного выполнения профессиональных задач*, в то время как симметричные им признаки проявления низкого уровня организационного доверия определяют условия, в которых выполнение трудовых задач становится затруднительным, а также которые повышают вероятность возникновения негативной симптоматики длительного стресса.

Раздел 5.4. Выводы по главе 5: взаимосвязь особенностей представлений об организационном доверии с организационно-профессиональными и этнокультурными факторами

Подводя итоги Главы 5, можно сделать следующие выводы:

1. Существуют частные различия в оценке уровня организационного доверия и отдельных его показателей между группами сотрудников государственных и коммерческих организаций. В государственных организациях выше оценки показателей последовательности выполнения обязательств и результативности организации, в то время как в коммерческих организациях выше оценивается организационное доверие и такой его отдельный компонент, как забота.

2. Это может быть связано со второй тенденцией, выявленной на группах сотрудников государственных и коммерческих организаций, а именно – в государственных организациях сотрудники в большей степени ориентированы на выполнение трудовых задач с опорой на нормативные документы, и считают их отсутствие признаком неорганизованности и хаоса.

3. Кроме того, выявлены частные различия в представлениях об организационном доверии как регуляторе деятельности персонала у сотрудников государственных и коммерческих организаций, связанные с оценкой значимых проявлений высокого организационного доверия: для сотрудников государственных предприятий таким проявлением является рост авторитета руководителя; для сотрудников коммерческих организаций - высокий уровень автономии деятельности.

4. Фактор принадлежности к конкретной этнокультурной группе не оказывает влияние на комплексную оценку уровня организационного доверия.

5. Существуют различия в представлениях о функциях, а также проявлениях полярных уровней организационного доверия на предприятии у руководителей разного статуса, что связано со степенью профессиональной самостоятельности (1) в определении целей собственной деятельности и (2) принятии решений. Высокий уровень организационного доверия у топ-менеджеров связывается с процессуальной стороной эффективности организации, выражаемой в терминах общих представлений о целях, слаженной работы подструктур организации, открытой вертикальной коммуникации. У линейных руководителей высокий уровень организационного доверия связывается с достаточным уровнем автономии и благоприятным социально-психологическим климатом. Низкий уровень организационного доверия у топ-менеджеров связывается с отсутствием единых представлений об организационных целях, а у линейных руководителей - с недостаточным уровнем автономии.

6. Существуют содержательные различия в представлениях о признаках проявлений полярных уровней организационного доверия между группами специалистов, относящихся к разным типам профессий, - руководителями и специалистами медицинского профиля. У руководителей высокий уровень организационного доверия выступает в качестве инструмента в реализации управленческих функций, а у специалистов медицинского профиля высокий уровень организационного доверия обеспечивает оптимальные условия для успешной реализации профессиональных задач.

Раздел 5.5. Обобщение результатов эмпирического исследования: выявление содержания регулирующей роли организационного доверия в деятельности персонала

Обобщая полученные данные в соответствии с выделенной в разделе 2.1 Главы 2 концептуальной схемой анализа, можно утверждать, что в содержании представлений об организационном доверии как психологическом регуляторе деятельности персонала могут быть выделены два отдельных компонента. Первый компонент характеризует *универсальные* элементы организационного доверия, инвариантные для выборок, различных по профессионально-демографическому, организационному и этнокультурному составу. Интересным представляется тот факт, что данный компонент включает в себя как уровень имплицитных, глубинных представлений, так и хорошо согласуемый с ним уровень вербальных, ясных и осознанных репрезентаций. К вербальному уровню универсального компонента организационного доверия как

психологического регулятора деятельности персонала относятся, в том числе, и представления о его соотношении с другими регуляторами деятельности персонала. Выделяются два различных типа представлений о соотношении организационного доверия и институционального регулирования, единые для сотрудников организаций различного профиля и отражающие универсальные тенденции в их оценке представителями разных видов профессионального труда, разных организаций и разных регионов проживания.

Вместе с тем, полученные данные позволяют очертить и второй компонент организационного доверия. Он включает в себя *специфичные* проявления его функций при реализации главной функции – регулирования деятельности персонала, которые различны для разных групп профессионалов. Данный компонент организационного доверия приобретает особое значение при формулировке прикладных рекомендаций по оптимизации управления организацией и достижения организационных целей при помощи формирования высокого уровня организационного доверия.

Полученные данные позволяют описать схему регулирования деятельности персонала с использованием организационного доверия, включающую разные контуры регулирования, выделенные на основе анализа субъективных представлений профессионалов (см. рис. 17).

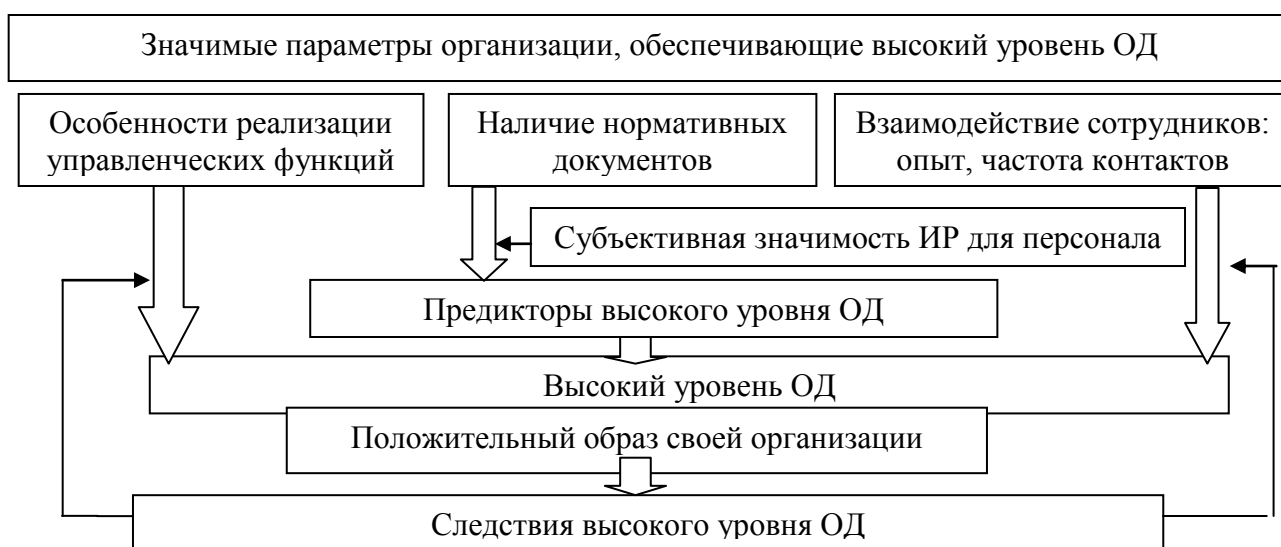


Рис. 17. Схема регулирования деятельности персонала при помощи организационного доверия

Условные обозначения: ОД – организационное доверие, ИР – институциональное регулирование.

Выделены следующие основные параметры организации, значимые для обеспечения высокого уровня организационного доверия: особенности реализации управленческих функций руководством, наличие ясных институциональных основ (зафиксированных в нормативных документах) и параметры взаимодействия сотрудников, среди которых наиболее значимым выступает совместное выполнение трудовых задач наряду с частотой контактов и наличием положительного опыта взаимодействия. Как следует из схемы, организационное доверие занимает подчиненное положение по отношению к институциональному регулированию и опосредующее – по отношению к двум другим.

Фактор субъективной значимости институционального регулирования для эффективного выполнения трудовых задач опосредует влияние институционального регулирования на формирование высокого уровня организационного доверия – для некоторых профессионалов данный контур регулирования будет более эффективным, чем для других, и в большей степени это связано с типом представлений о соотношении организационного доверия и институционального регулирования. Вместе с тем, в качестве предикторов высокого уровня организационного доверия выступают факторы, определяемые наличием ясных институциональных основ, а именно - прозрачность циркуляции информации, единое для сотрудников представление о целях и ценностях организации, престиж организации, возможность принятия справедливых организационных решений и отсутствие высокой напряженности труда.

Высокий уровень организационного доверия связан с формированием и поддержанием эмоционально положительного и детализированного образа своей организации.

В качестве основных следствий высокого уровня организационного доверия, помимо эмоционально положительного и детализированного образа своей организации, составляющих отдельные особенности деятельности персонала, можно выделить следующие: неформальное общение, высокий авторитет руководителя, высокая степень индивидуальной автономии, представления о возможности карьерного роста. Кроме того, некоторые следствия высокого уровня организационного доверия могут опосредовать воздействие других регуляторов: высокий авторитет руководителя может выступать в качестве фактора, опосредующего оценку профессиональных и личных качеств руководителя, значимую для высокого доверия к нему, а наличие позитивного неформального общения будет способствовать установлению большего количества контактов и оптимизации взаимодействия, что значимо, в первую очередь, для сотрудников, объединенных совместным выполнением трудовых задач.

ВЫВОДЫ

В результате проведенного исследования можно сделать следующие выводы:

1. Теоретический анализ опубликованных научных данных показал, что организационное доверие является значимым фактором в обеспечении организационной эффективности. Обосновано изучение *субъективных представлений профессионалов об организационном доверии и признаках его проявления на разных уровнях организационных взаимодействий* в качестве основы для изучения организационного доверия как регулятора деятельности персонала. Разработана *концептуальная схема анализа организационного доверия как регулятора деятельности персонала*.

2. Организационное доверие является *самостоятельным психологическим регулятором деятельности персонала*, роль которого состоит в создании *позитивного образа своей организации* и в обеспечении условий для *эффективного взаимодействия при выполнении рабочих задач*. Высокий уровень организационного доверия в представлениях всех обследованных профессионалов выступает как фактор эффективности организации и признак наличия благоприятных для трудовой деятельности условий.

3. Проявления высокого и низкого уровней организационного доверия в представлениях профессионалов дифференцированы и не обладают одинаковыми признаками. Выделены *общие категории проявлений организационного доверия*: трудовая мотивация; автономия деятельности; профессионализм и инициативность сотрудников; перспективы профессионального роста, характер организационных коммуникаций; стабильность организации во временной перспективе; соответствие индивидуальных и организационных целей; функциональное единство сотрудников и финансовая эффективность организации. При этом, высокий и низкий уровни доверия определяются полярными степенями выраженности данных категорий. *Специфичными проявлениями только низкого уровня организационного доверия* являются представления о наличии высокого уровня трудового стресса, неблагоприятного психологического климата, непродуктивной конкуренции, невыполнении обязательств сотрудниками.

4. *Признаки проявления организационного доверия как отношения между сотрудниками зависят от особенностей должностного статуса объекта доверия* (коллег, непосредственных руководителей, представителей высшего руководства). Специфичными для разных объектов доверия признаками являются: для доверия коллегам – высокая оценка их личных качеств и наличие дружеских отношений; для доверия непосредственному руководителю – высокая оценка его профессиональных качеств наряду с личными; для доверия высшему руководству – факты оказания помощи и поддержки сотрудникам. *Для всех объектов доверия существуют общие условия*

профессионального взаимодействия, необходимые для высокого уровня организационного доверия: (1) совместное выполнение трудовых заданий, (2) частота взаимодействия сотрудников и (3) продолжительный опыт взаимодействия.

5. У профессионалов с полярной оценкой уровня организационного доверия (высокого и низкого) образы своей организации различны - не имеют общих характеристик как на уровне имплицитных (семантических), так и эксплицитных (вербализованных) оценок. При низком уровне организационного доверия ключевой является оценка сотрудником своей организации как заслуживающей или не заслуживающей доверия. И при высоком, и при низком уровнях организационного доверия представления об организации, которой можно доверять, являются более дифференцированными и связанными, чем представления об организации, которая доверяет сотруднику.

6. Значимой частью представлений об организационном доверии являются представления о соотношении организационного доверия и институциональных основ как регуляторов деятельности персонала. Выделены два типа представлений о взаимосвязи организационного доверия и институционального регулирования, универсальные для профессионалов организаций разного типа и разных этнокультурных групп (русской и узбекской):

- Первый тип – «недифференцированно положительный» - характеризуется признанием необходимости наличия ясных институциональных основ и высокого организационного доверия для выполнения трудовых задач; в представлениях данного типа отражена возможность влияния институциональных основ на уровень организационного доверия; при этом функциональные проявления данных регуляторов слабо дифференцированы.

- Второй тип – «дифференцированно отрицательный» - характеризуется, наоборот, низкой оценкой субъективной значимости и необходимости как институциональных основ, так и организационного доверия в профессиональной деятельности; в представлениях этого типа отрицается возможность влияния институциональных основ на уровень организационного доверия; доверие понимается как сугубо личностный феномен, не зависящий от организационных факторов и не имеющий функциональных проявлений в организации.

7. В структуре представлений об институциональных основах деятельности персонала выделяются два дихотомических фактора, задающие пространство субъективной интерпретации их значения в организации. Первый фактор указывает на наличие у профессионалов двух различных значений институциональных основ, связанных с (1) разграничением зон ответственности сотрудников и (2) с определением

содержания и способов выполнения трудовых задач внутри заданных границ. Вторым фактором определяет когнитивный (знание) и смысловой (что это знание означает) аспекты выделенных значений первого фактора. Таким образом, выделены две основные функции институциональных основ - функция ориентировки в трудовых задачах и организационных целях и функция обеспечения субъективной защищенности в конфликтных ситуациях.

8. *Различия в интерпретации соотношения институциональных основ и организационного доверия связаны с трудовым стажем.* Более опытные профессионалы считают их автономными регуляторами трудовой деятельности; в представлениях менее опытных сотрудников данные регуляторы менее дифференцированы и являются схожими по функциональному назначению.

9. Для большинства опрошенных профессионалов государственных и коммерческих предприятий предикторами высокого уровня организационного доверия выступают обусловленные наличием четко заданных институциональных норм факторы, а именно: прозрачность циркуляции информации как основа для уменьшения вероятности развития конфликтов, единое для сотрудников представление о целях и ценностях организации, престиж организации, возможность принятия справедливых организационных решений, отсутствие высокой напряженности труда, благоприятная атмосфера в рабочей группе.

10. Установлены достоверные различия между оценками организационного доверия и заботы о сотрудниках (как компонента доверия) у сотрудников государственных и коммерческих организаций: оценки доверия и заботы выше в коммерческих организациях. Для сотрудников государственных предприятий рост авторитета руководителя является важным признаком высокого уровня организационного доверия; для сотрудников коммерческих организаций высокий уровень автономии в выполнении трудовых задач является наиболее значимым признаком соответствующего уровня организационного доверия.

11. *Фактор принадлежности к определенной этнокультурной группе не оказывает значимого влияния на оценку профессионалами организационного доверия и его компонентов.*

РЕКОМЕНДАЦИИ

Рекомендации, сформулированные на основе проведенного исследования, представляется целесообразным изложить по двум отдельным направлениям – научно-исследовательскому и практико-ориентированному. В научно-исследовательском направлении представлены рекомендации, касающиеся методологических вопросов исследований организационного доверия, и раскрывающие полученные значимые аспекты диагностики организационного доверия. В практико-ориентированном направлении представлены рекомендации, относящиеся к сфере повышения уровня организационного доверия с выходом на обеспечение организационной эффективности.

Научно-исследовательские рекомендации:

1. Регулирование деятельности персонала и шире – функционирования организации – должно идти по пути сочетания использования институциональных методов регулирования и организационного доверия. Необходимо учитывать сложный характер взаимодействия двух регуляторов, при котором оценка эффективности сотрудниками одного регулятора влияет на оценки эффективности другого.

2. Использование психосемантических методов для диагностики организационного доверия правомерно, однако не будет достаточно эффективным в случае использования их исключительно для оценки сотрудником своей организации. Представляется важным на этапе подготовки диагностики организационного доверия разработать комплекс объектов, каждый из которых (а) может быть напрямую соотнесен сотрудником со своей организацией (своя организация выступает в качестве базы отсчета и основы для сравнения) и (б) будет содержать в себе одну значимую характеристику организационного доверия. Например, для оценки имплицитных представлений о значимости хорошей репутации и имиджа организации для сотрудников представляется логичным выбрать в качестве объектов для оценки следующие: «Моя организация», «Организация с хорошей репутацией», «Организация с плохой репутацией», «Организация, оправдывающая свою хорошую репутацию», «Организация, не оправдавшая свою хорошую репутацию», «Организация, подтвердившая свою плохую репутацию».

3. Использование методики описания своей организации одним словом позволяет проводить экспресс-диагностику организационного доверия, значимую в условиях ограниченного времени для оценки уровня организационного доверия.

Общие практико-ориентированные рекомендации:

4. Для более эффективного регулирования деятельности персонала необходимо осуществлять специальные мероприятия по информированию профессионалов о

специфике каждого регулятора, и таким образом специально формировать более широкие и дифференцированные представления по сравнению с имплицитными, глубинными и недостаточно осознанными.

5. Решение задачи повышения уровня доверия сотрудников к своей организации должно идти по пути формирования и развития тех характеристик организации, которые соответствуют имплицитным (глубинным, неосознаваемым) и эксплицитным (вербализованным) представлениям сотрудников об условной организации, заслуживающей доверия. Несмотря на кажущуюся субъективность и разнородность подобных представлений, результаты данного исследования показывают, что даже на достаточно разнородной по профессиональному и этнокультурному составу выборки сравнительно легко выделяется список согласованных характеристик, инвариантных для профессионалов, работающих в разных организациях.

6. Формирование высокого уровня организационного доверия на индивидуальном уровне должно идти по пути вовлечения сотрудников в большее количество связей на трудовом посту, включающих в себя в качестве главных *взаимосвязанных* характеристик (а) взаимозависимость деятельности и (б) частоту рабочих взаимодействий, что представляется важным, в первую очередь, на этапе адаптации новых сотрудников. Это может быть обеспечено, в том числе, за счет выстраивания системы HR-практик, направленных на активное вовлечение сотрудников в функционировании организации с первых дней работы в данной организации, однако с некоторыми уточнениями. Так, во многих крупных корпорациях развита система наставничества, при которой к новому сотруднику прикрепляется наставник (buddy), чьей главной целью является погружение сотрудника в организационную культуру через знакомство с формальными и негласными правилами и нормами и облегчение, таким образом, периода адаптации. Однако деятельность наставника, как правило, ограничена вышеупомянутыми целями и не всегда направлена на вовлечение нового сотрудника в большее количество рабочих взаимодействий на индивидуальном уровне, в то время как это представляется крайне важным фактором. Таким образом, в контексте формирования высокого доверия на индивидуальном уровне организационных взаимодействий представляется значимым расширять количество рабочих взаимодействий сотрудника, при которых общий результат наглядно связан с результативностью работы каждого.

7. При решении задачи повышения уровня доверия к отдельному сотруднику, необходимо учитывать его должностной статус в отношении категорий остальных сотрудников. Повышение уровня доверия к представителям высшего руководства осуществляется за счет акцента на оказание помощи и поддержки подчиненным. Уровень

доверия к непосредственному начальнику связан с оценкой его профессиональной компетентности подчиненными, в то время как уровень доверия к коллеге связан с оценкой личностных качеств и дружескими отношениями.

Специфические практико-ориентированные рекомендации:

8. Решение задачи повышения уровня организационного доверия в государственных компаниях должно опираться на целенаправленную работу с руководителями предприятия, что обусловлено рядом причин.

Первая причина заключается в том, что сильный авторитет руководителя – важный компонент высокого уровня организационного доверия (единый в представлениях сотрудников государственных организаций разного профиля). Авторитет руководителя обеспечивается, в том числе, конкретными характеристиками его поведения, а именно – (1) доступностью и открытостью к взаимодействию со всеми сотрудниками нижестоящих уровней и (2) направленностью на реализацию управленческих функций для обеспечения достижения организационных целей, а не индивидуальных целей для личной выгоды.

Вторая причина заключается в выявленном снижении значимости и частоты обращения к институциональным нормам при росте организационного статуса руководителя, что может привести к разрывам в оценке значимости институционального регулирования между исполнителями и руководителями. В качестве возможного пути устранения данного разрыва необходимо информировать руководителей всех уровней о том, что прозрачность соблюдения ими институциональных норм, зафиксированных на предприятии в виде нормативных документов, выступает в качестве объединяющего фактора, и позволяет нижестоящим сотрудникам быть уверенными в единстве организационных целей и ценностей на всех уровнях предприятия.

9. Повышение уровня организационного доверия в коммерческих предприятиях может быть осуществлено за счет акцентирования внимания руководителей и исполнителей на важности наличия четких и дифференцированных институциональных норм, для повышения таких компонентов организационного доверия, как последовательность выполнения обязательств и результативность организации. Вместе с тем, необходимо сформулировать институциональные основы таким образом, чтобы не снижать степень автономии в выполнении трудовых задач каждым сотрудником, так как это является значимым признаком высокого уровня организационного доверия в представлениях сотрудников коммерческих предприятий.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В целом данное исследование показало значимость и перспективность исследования феномена организационного доверия как регулятора деятельности персонала в организации, в том числе выявления ограничений и специфических воздействий, налагаемых другим регулятором деятельности персонала – институциональными нормами. Эти факты открывают широкий путь к изучению действия и взаимного влияния организационного доверия и других регуляторов деятельности персонала в организации. В связи с этим данное исследование можно рассматривать как начальный этап развития этого направления. Он позволил собрать значительное число фактов, отражающих специфику представлений об организационном доверии у представителей организаций, характеризующихся различной направленностью деятельности, принадлежащих к разным этнокультурным группам, организаций различных форм собственности и др.

Проведенный сравнительный анализ существующих теоретических подходов к проблеме организационного доверия и эмпирическое исследование подтвердили значимость регулирующей роли организационного доверия в эффективном функционировании организации. Основная цель исследования - выявление роли организационного доверия в регулировании деятельности персонала организаций разного типа, в целом была достигнута.

Вместе с тем, поиск ответов на вопрос о конкретных механизмах организационного доверия в обеспечении эффективного функционирования организации поставил новые задачи, которые требуют дальнейшей разработки. К ним можно отнести, в частности, изучение характера связей между отдельными регуляторами деятельности персонала, особенностей взаимодействия регуляторов и др.. В частности, это относится к более углубленному изучению соотношения институционального регулирования деятельности персонала в организации (как обязательного для всех организаций) и регулирования на основе организационного доверия в субъективных представлениях сотрудников организаций разного профиля. Собранный фактологический материал позволяет очертить перспективные направления дальнейших исследований проблематики организационного доверия в контексте эффективного управления организацией.

Изучение соотношения организационного доверия с другими регуляторами функционирования организации является крайне актуальной исследовательской задачей, однако предполагает неизбежное столкновение с рядом трудностей. В качестве основных из них можно выделить, во-первых, недостаточную очерченность самого понятия организационного доверия. Оно затрагивает одновременно и психологическую реальность

представленную субъекту, и реальные объективные признаки эффективности деятельности, взаимодействия и потому требует дальнейшей проработки. Одним из возможных перспективных направлений решения данной проблемы является детальный анализ предикторов и следствий организационного доверия на материале реальных ситуаций организационных взаимодействий. В теоретических исследованиях накоплен достаточный массив данных метаанализа, позволяющий очертить компоненты организационного доверия, составляющие его внутреннее содержание, и отделить их от его предикторов и следствий. Следующим логичным шагом представляется верификация данных на материале эмпирического изучения организационного поведения сотрудников.

Во-вторых, теоретический анализ научной литературы показал, что большинство существующих подходов к исследованию соотношения организационного доверия с другими регуляторами деятельности персонала редко или вообще не принимают во внимание тот факт, что любой организационный фактор способен оказывать существенное влияние на другие переменные только через свое отражение в субъективном понимании. В связи с этим представляется перспективным дальнейшее продолжение линии исследований субъективных представлений о функциях и содержании организационного доверия. Это не только позволит решить множество практических вопросов, связанных с управлением персоналом в организации, но и глубже понять сущность, динамику, функции и факторы формирования организационного доверия.

Одним из важнейших направлений дальнейших исследований представляется углубленное изучение специфики представлений об организационном доверии и их проявлений в профессиональной деятельности у сотрудников организаций разного типа. В настоящем исследовании была предпринята попытка выявления специфики представлений об организационном доверии у сотрудников производственных организаций, относящихся к государственному сектору, и сервисных организаций, относящихся к коммерческому сектору. Представляется важным развитие этого направления, в частности в контексте углубленного изучения специфики представлений об организационном доверии и их проявлений в профессиональной деятельности у сотрудников организаций разного типа - торговых, строительных, медицинских и других организаций, и выявление связи между значимыми компонентами организационного доверия и спецификой деятельности организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абдуллаева, М.М. Семантика представлений о работе и отдыхе в образе мира профессионалов / М.М. Абдуллаева // Вестник Московского Государственного Лингвистического Университета. Серия: образование и педагогические науки. – 2014. – Т.16(702). – С.180-195.
2. Абдуллаева, М.М. Семантические измерения профессионального опыта учителей средних школ / М.М. Абдуллаева // Вестник Московского Государственного Лингвистического Университета. Серия: образование и педагогические науки. – 2013. – Т.16(676). – С.40-49.
3. Акимова, А.Ю. Эффективность профессиональной деятельности работников с разными типами доверия технике (на примере работников локомотивных бригад): дис. канд. псих. наук 19.00.03 / А.Ю. Акимова. – М., 2013. – 190 с.
4. Антоненко, И.В. Доверие в управлении / И.В. Антоненко // Дизайн, технологии и инновации в текстильной и легкой промышленности (Инновации-2015): сборник материалов Международной научно-технической конференции. Часть 3. – М.: ФГБОУ ВПО «МГУДТ», 2015. – С. 250-254.
5. Антоненко, И.В. Социальная психология доверия: дис. докт. псих. наук 19.00.05 / И.В. Антоненко. – Ярославль, 2006. – 498 с.
6. Артемьева, Е.Ю. Основы психологии субъективной семантики / Е.Ю. Артемьева; под ред. И.Б. Ханиной. – М.: Наука; Смысл, 1999. – 350 с.
7. Багрий, М.А. Особенности развития профессионального стресса у врачей разных специализаций: дис. канд. псих. наук 19.00.03 / М.А. Багрий. – М., 2009. – 162 с.
8. Базаров, Т. Ю. Анкетирование персонала как инструмент внутреннего контроля / Т.Ю.Базаров // Внутренний контроль в кредитной организации. — 2011. — Т. 2 (10). — С. 79–92.
9. Базаров, Т. Ю. Организационная культура и лояльность / Т.Ю.Базаров // Управление корпоративной культурой. — 2013. — № 1. — С. 32–43.
10. Базаров, Т. Ю. Управление организационной культурой / Т.Ю.Базаров, Л.Н. Аксеновская // Российский психологический журнал. — 2008. — Т. 5, № 2. — С. 9–17.
11. Базаров, Т.Ю. Управление персоналом развивающейся организации: Учеб. пособие / Т.Ю. Базаров. – М.: ИПК госслужбы. – 1996. – 151 с.
12. Базаров, Т.Ю. Управление персоналом: Учебник для вузов / Т.Ю.Базаров, Б.Л.Еремин. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 560 с.
13. Барабанщикова, В.В. Трудовая мотивация и удовлетворенность трудом / В.В. Барабанщикова // Организационная психология: Учебник / Под ред. А.Б. Леоновой. – М.: ИНФРА-М, 2014. – С. 130-151.
14. Богомолова, Н.Н. Контент-анализ / Н.Н. Богомолова, Н.Г. Малышева, Т.Г. Стефаненко // Социальная психология: Практикум: Учеб.пособие для студентов вузов / Под ред. Т.В.Фолomeевой. - М.: Аспект Пресс, 2006. - 480 с.
15. Бурлачук, Л. Ф. Словарь-справочник по психодиагностике / Л.Ф. Бурлачук, С.М. Морозов. - Спб: ПитерКом, 1999.–528 с.
16. Ван Дик, Р. Преданность и идентификация с организацией / Р. Ван Дик,– Х.: Изд-во Гуманитарный центр, 2006. – 142 с.
17. Вебер, М. Хозяйство и общество: очерки понимающей социологии [Текст] : в 4 т./ Макс Вебер; [пер. с нем.] ; сост., общ. Ред. и предисл. Л.Г. Ионина ; Нац. Исслед. Ун-т «Высшая школа экономики». – М.: Изд. Дом Высшей школы экономики, 2016. – Т.1. Социология. – 445 с.
18. Величковский, Б.Т. Жизнеспособность нации. Взаимосвязь социальных и биологических механизмов в развитии демографического кризиса и изменении здоровья населения России. 2-е изд. Исп. и доп. / Б.Т. Величковский. – М.: РАМН, 2012. – 256 с.

19. Веселов, Ю.В. Институциональное и сетевое доверие как экономические категории / Ю.В. Веселов // Доверие и недоверие в условиях развития гражданского общества / отв. ред. А.Б. Купрейченко, И.В. Мерсиянова. – М.: Издательский дом НИУ ВШЭ, 2013. – С. 263-289.
20. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. / Н.Е. Водопьянова, Е.С.Старченкова. – СПб.: Питер. – 2008. – 336 с.: ил. – (Серия «Практическая психология»)
21. Геберт, Д. Проблема становления предприятий как открытых систем в сложных экономических условиях / Д. Геберт, С. Бернер // Страх в работе менеджеров/ Фраймут Йоахим. – Х.: Изд-во Гуманитарный центр, 2005.
22. Геберт, Д. Организационная психология. Человек и организация / Д. Геберт, Л. Розенштиль. – Х.: Изд-во Гуманитарный центр, 2006. – 624 с.
23. Годфри, П.К. Открытие ящика Пандоры: делает ли хорошая этика хороший бизнес? // П.К. Годфри, Д.А. Веттен, Х.Б. Грегерсен, Г. Хэмел, К. Прахалад, Г.Томас, Д. О’Нил // Стратегическая гибкость. – СПб.: Питер. - 2005. – С.153-166.
24. Григорович, С.С. Становление и развитие профессиональной Я-концепции у студентов-психологов: дис. канд. псих. наук 19.00.07 / С.С. Григорович. – М., 2010. – 176 с.
25. Гусев, А.Н. Дисперсионный анализ в экспериментальной психологии: Учебное пособие для студентов факультетов психологии высших учебных заведений по направлению 521000 – «Психология» / А.Н. Гусев. - М.: Учебно-методический коллектор «Психология». - 2000. – 136 с.
26. Дункан, У. Д. Власть и влияние / У. Д. Дункан, Д. Я. Райногородский // Психология управления: Хрестоматия. – Самара: Издательский Дом «Бахрах-М», 2006. - С. 262-281
27. Жеребило, Т.В. Словарь лингвистических терминов. Изд. 5-е, испр. и доп. / Т.В. Жеребило. – Назрань: ООО «Пилигрим», 2010. – 486 с.
28. Журавлев, А.Л. Нравственно-психологическая регуляция экономической активности / А.Л. Журавлев, А.Б. Купрейченко. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2003. – 436 с.
29. Журавлев, А. Л. Психология совместной деятельности / А. Л. Журавлев. — М. : Институт психологии РАН, 2005. — 640 с.
30. Завалова, Н.Д. Образ в системе психической регуляции деятельности / Н.Д. Завалова, Б.Ф. Ломов, В.А. Пономаренко. – М.: Наука, 1986. – 169 с.
31. Занковский, А.Н. Организационная психология: учебное пособие / А.Н.Занковский. – М.: ФОРУМ, 2009. – 648 с.
32. Занковский, А.Н. Теоретические и прикладные проблемы организационной психологии / А.Н. Занковский // Психология профессионала: личность, деятельность, организация. Под ред. Т.А. Жалагиной, Л.Ж. Каравановой, Е.Д. Короткиной. – 2014. – Тверь: Тверской государственный университет. – С.7-24.
33. Зинченко, В.П. Психология доверия. Изд-е 2-е. / В.П.Зинченко. - Самара: Издательство СИОКПП, 2001. — 104 с.
34. Зинченко, В.П. Доверие / Б.Мещеряков, В.Зинченко // Большой психологический словарь. – СПб.: ПРАЙМ _ ЕВРОЗНАК, 2005. – С. 143-145.
35. Иванова, Е.М. Психология профессиональной деятельности / Е.М. Иванова. – М.: ПЕР СЭ, 2006. – 382 с.
36. Изюмова, И.В. Доверие клиентов к организации: социально-психологический анализ / И.В. Изюмова, Т.А. Нестик // Социальная психология труда: Теории и практика. Том 2 / отв. ред. А.Л. Журавлев, Л.Г. Дикая. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. – 442 с.
37. Изюмова, И.В. Критерии доверия клиентов к организации при разной субъективной оценке риска для здоровья: дис. канд. псих. наук 19.00.05 / И.В. Изюмова. – М., 2009. – 177 с.

38. Изюмова, И.В. Социально-психологический анализ доверия к медицинским учреждениям / И.В. Изюмова, Т.А. Нестик // Научный поиск: Сборник научных работ студентов, аспирантов, преподавателей / под. Ред. А.В. Карпова. – Ярославль: Ярославский гос. Ун-т, 2005. – С.208-213.
39. Кабаченко, Т.С. Психология в управлении человеческими ресурсами: Учебное пособие / Т.С.Кабаченко. – СПб.: Питер, 2003. – 400 с.
40. Кабаченко, Т.С. Психология группового субъекта труда / Т.С. Кабаченко, М.М. Заварцева // Психология труда, инженерная психология и эргономика : учебник для академического бакалавриата / под ред. Е. А. Климова, О. Г. Носковой, Г. Н. Солнцевой. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 622 с., + 1 электрон.опт. диск (CD-ROM) — Серия : Бакалавр. Академический курс.
41. Кабаченко, Т.С. Психология управления: Учебное пособие / Т.С. Кабаченко. – М.: Педагогическое общество России. – 2000. – 384 с.
42. Калинин, И.В. К вопросу о проблематике психологии доверия в системе внутриорганизационных отношений/ И.В. Калинин, Е.В.Ашлапова // Рыночная психология в контексте русской ментальности (Региональный аспект) / под ред. Д.С. Точеного. - Ульяновск: УлГУ. - 2000. - С. 181-191.
43. Качина, А.А. Психологическая структура профессионального стресса у менеджеров разного должностного статуса: дис. канд. псих. наук 19.00.03 / А.А. Качина. – М., 2006. – 188 с.
44. Кибанов, А.Я. Экономика и социология труда: Учебник / А.Я.Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 584 с.
45. Кирхлер, Э. Психологические теории организации / Э.Кирхлер, К.Майер-Пести, Е. Хофманн // Психология труда и организационная психология, т.5. - Х.: Изд-во Гуманитарный центр. - 2005. – 312 с.
46. Китов, А.И. Психология хозяйственного управления / А.И.Китов // . - М.,1984.
47. Климов, Е.А. Введение в психологию труда: Учебник для вузов / Е.А.Климов. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ. – 1998. – 350 с.
48. Климов, Е.А. История психологии труда в России. Учеб. пособие // Е. А. Климов, О.Г. Носкова. – М.: Изд-во Моск. Ун-та. – 1992. – 221 с.
49. Климов, Е.А. Психология профессионала / Е.А.Климов. – М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК». – 1996. – 400 с.
50. Кови, С. мл. Скорость доверия: То, что меняет все / Стивен Кови-мл., Ребекка Меррил; Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишерз, 2010. – 425 с.
51. Козлова, Е.В. Экономические механизмы выявления и ограничения оппортунистического поведения в российских корпорациях // Вестник Челябинского государственного университета. – 2012. – Т.10 (264). – С. 117-121.
52. Козырева, П.М. Правовое сознание и доверие / П.М. Козырева // Политические исследования. – 2008. - №4. - С.86-101.
53. Колосова, Р.П. Экономика персонала: Учебник / Р.П.Колосова, Т.Н. Василюк, М.В.Артамонова, М.В. Луданик – М.: ИНФРА-М, 2010. – XXIV, 896 с.
54. Котенев, И.О. Сущность и структурные компоненты психолого-управленческого потенциала личности руководителя / И.О. Котенев, М.В. Леви // Психология управления: учебник / под ред. В.И. Черненилова. – М.: Академия управления МВД России. – 2011. – С. 66-75.
55. Купрейченко, А.Б. Доверие и недоверие: соотношение, критерии, детерминация / А.Б. Купрейченко, С.П. Табхарова // Ученые записки ИМЭИ. - 2012. - Т. 2(1). - С. 57-72.
56. Купрейченко, А.Б. Психология доверия и недоверия / А.Б. Купрейченко. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2008. – 571 с.
57. Леонова, А.Б. Предмет и междисциплинарный статус организационной психологии / А.Б. Леонова // Организационная психология: Учебник / под общ. ред. А.Б. Леоновой. – М.: ИНФРА-М, 2013. – С. 7 – 26.

58. Леонова, А.Б. Организационная культура и приверженность организации / А.Б. Леонова // Организационная психология: Учебник / под общ. ред. А.Б. Леоновой. – М.: ИНФРА-М, 2013. – С. 264-280.
59. Леонова, А.Б. Организационная психология: Междисциплинарная парадигма исследований / А.Б. Леонова // Психология и ее приложения. Ежегодник Российского психологического общества. – Т. 9 (3). – М.: АНО «ИНСАЙТ», 2002. – С. 207-219.
60. Лузянина, М.С. Роль представлений об отдыхе в саморегуляции функциональных состояний: дис. канд. псих. наук 19.00.03 / М.С. Лузянина. – М., 2015. – 188 с.
61. Лучко, М.Л. Этика бизнеса – фактор успеха / М.Л. Лучко – М.: Изд-во Эксмо, 2006. – 320 с.
62. Мескон, М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М.: ООО «И.Д.Вильямс», 2008. – 672 с.
63. Минина, В.Н. Организационное доверие как неосязаемый актив компании: проблема измерения / В.Н. Минина // Вестник С-Петербур ун-та, сер.Менеджмент. – 2012.- В2. - С.107-130.
64. Мясищев, В.Н. Психология отношений / В.Н. Мясищев, А.А.Бодалева. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК». - 2003 г. – 400с.
65. Нестик, Т.А. Обмен неявными знаниями в организации и перспективная рефлексивность / Т.А. Нестик, П.Ю. Писаренко // Экономическая психология. – 2016. - №3(1). – С.262-269.
66. Нечаев, Н.Н. Творчество и профессионализм / Н.Н. Нечаев // Прикладная юридическая психология. – 2008. - №4. – С. 6-12.
67. Носкова, О.Г. Актуальные проблемы психологии труда / О.Г. Носкова // От истоков к современности. 130 лет организации психологического общества при Московском университете: сборник материалов юбилейной конференции в 5 томах. Отв. ред. Богоявленская Д.Б. – М.: Издательство Когито-Центр, 2015. - С.36-38.
68. Носкова, О.Г. Деятельность / О.Г. Носкова // Знание. Понимание. Умение. Научный журнал Московского гуманитарного университета. – 2004. - №1. – С. 135.
69. Носкова, О.Г. Психология труда: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / О.Г. Носкова; под ред. Е.А. Климова. – 6-е изд., стер. – М.: Академия, 2011. – 384 с.
70. Обознов, А.А. Доверие человека технике как фактор надежности профессиональной деятельности / А.А. Обознов, А.Ю. Акимов // Знание. Понимание. Умение. Научный журнал Московского гуманитарного университета. – 2013. - №2. – С. 225-231.
71. Обознов, А.А. Исследование условий выявления летчиками критических ситуаций полета: Автореф. дис. ... канд. психол. Наук 19.00.03. / А.А. Обознов. - М., 1978. - 29 с.
72. Обознов, А.А. Концептуальные модели атомной станции у операторов с разным профессиональным стажем / А.А. Обознов, Е.Д. Чернецкая, Ю.В. Бессонова // Психологический журнал. – 2013. – Т.34(4). – С. 47-57.
73. Обознов, А.А. Условия проявления доверия и недоверия человека технике / А.А. Обознов, А.Ю. Акимов // Человеческий фактор в сложных технических системах и средах труда Второй Международной научно-практической конференции. - 2016. - С. 434-439.
74. Ожегов, С. И. Словарь русского языка: 70 000 слов / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведовой. – 23-е изд., испр. – М.: Рус. яз., 1990. – 917 с.
75. Петренко, В.Ф. Основы психосемантики. – 2-е изд., доп. / В.Ф. Петренко. – СПб.: Питер, 2005. – 480 с.:ил.
76. Попов, Г.Х. Проблемы теории управления / Г.Х. Попов. – М.: Изд-во «Экономика». – 1974. – 318 с.

77. Почебут, Л.Г. Психология этнической толерантности / Л.Г. Почебут // Психологические аспекты межкультурной адаптации: колл. Науч. моногр. / под общ. Ред. В.В. Калиты. – Владивосток: Дальнаука, 2015. – С. 7-25.
78. Резников, Е.Н. Психология межличностных отношений / Е.Н. Резников, А.Л. Журавлев // Социальная психология: учебное пособие / отв. ред А.Л. Журавлев. – М.: ПЭР СЭ, 2002. – С. 164-178.
79. Рогозян, А.Б. Психологические ресурсы индивидуального стиля преодоления стресса (на примере личности медицинского работника): дис. канд. псих. наук 19.00.01 / А.Б. Рогозян. – Краснодар, 2012. – 217 с.
80. Свенцицкий, А.Л. Проблемы взаимосвязи доверия и социального капитала личности / А.Л. Свенцицкий, Л.Г. Татьяна // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12. Психология. Социология. Педагогика. – 2010. - № 4. – С. 161-165.
81. Светлова, А.С. Эффективность труда и представления о кадровой политике у работников коммерческих организаций: дис. канд. псих. наук 19.00.03 / А.С. Светлова. – М., 2016. – 291 с.
82. Сейдл, Д. Метафорическое самописание организаций / Организационная коммуникация // Д. Сейдл, А.П. Мюллер, А. Кизер. – Х.: Изд-во Гуманитарный центр, 2005. – С. 248-273.
83. Серкин, В.П. Методы психосемантики: Учеб. пособие для студентов вузов / В.П. Серкин. – М.: Аспект-Пресс, 2004. – 207 с.
84. Серкин, В.П. О возможностях метода семантических универсалий Е.Ю. Артемьевой. Часть 2 / В.П. Серкин // Вестник КРАУНЦ. Гуманитарные науки. – 2013. – Т. 21(1). – С. 124-133.
85. Серкин, В. П. Решение задачи о случайности / неслучайности ассоциаций: критерий оценки и валидный набор ассоциаций / В.П. Серкин // Психологическая диагностика. — 2009. - № 4. - С. 22–31.
86. Серкин, В.П. Методы психологии субъективной семантики и психосемантики: учебное пособие для вузов / В.П. Серкин, – М.: Издательство ПЧЕЛА, 2008. – 378 с.
87. Скрипкина, Т.Н. Доверие / Т.Н. Скрипкина, М.Ю. Кондратьев // Социальная психология. Словарь. / Л.А. Карпенко // Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в шести томах / Под общ. ред. А.В. Петровского. — М.: ПЕР СЭ, 2006. — 176 с.
88. Скрипкина, Т.П. Психология доверия / Т.П. Скрипкина – М., 2000. – 264 с.
89. Смит, Р. История психологии: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Р. Смит ; пер. с англ. А.Р. Дзкуя, К.О. Россиянова; науч. ред. И.Е. Сироткина. – М.: Издательский центр «Академия». – 2008. – 416 с.
90. Столярова, Е.В. Вертикальная интеграция компании и теоретические подходы к ее объяснению // Журнал международного права и международных отношений. – 2007. – Т. 1. – С. 93-99.
91. Стрелков, Ю.К. Инженерная и профессиональная психология: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Ю.К. Стрелков. – М.: Издательский центр «Академия»; Высшая школа. – 2001. – 360 с.
92. Федоркова, И.Р. Психолого-историческая реконструкция Московского Купеческого Общества как субъекта предпринимательской активности: дис. канд. псих. наук 19.00.05 / И.Р. Федоркова. – М., 2000. – 265 с.
93. Фивейский, В.Ю. Профессиональная компетентность как ресурс власти в организации: дис. канд. псих. наук 19.00.03 / В.Ю. Фивейский. – М., 2003. – 188 с.
94. Уильямсон, О. Экономические институты капитализма. – Санкт-Петербург, Лениздат. – 1996. – 702 с.
95. Фукуяма, Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию / Ф. Фукуяма. – М.: ООО «Издательство АСТ»: ЗАО НПП «Ермак», 2004. – 730 с.
96. Шо, Р. Б. Ключи к доверию в организации. / Р.Б. Шо – М.: Дело, 2000. – 272 с.

97. Шишкина, Н.С. Особенности феномена недоверия в условиях совместнотворческой деятельности: дипл. работа / Н.С. Шишкина. – М.: МГУ, 2007.
98. Шмелев, А.Г. Введение в экспериментальную психосемантику: теоретикометодологические основания и психодиагностические возможности. / А.Г. Шмелев // – М.: Изд-во Моск.ун-та, 1983. – 158 с.
99. Шмелев, А.Г. Практическая тестология. Тестирование в образовании, прикладной психологии и управлении персоналом / А.Г. Шмелев // – М.: ИПЦ-Маска, 2013. – 688 с.
100. Штроо, В.А. Роль доверия в становлении и развитии успешных деловых партнерских отношений / В.А. Штроо, М.Е. Балакшин // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Психология. – 2015. – Т. 12. – С. 70-93.
101. Штроо, В.А. Человекоцентрированный подход и практика управления персоналом в российских организациях / В.А. Штроо // Организационная психология. – 2016. – № 6 (3). – С. 91-104.
102. Эванс, Ф. Чудеса сотрудничества / Ф. Эванс, Б. Вулф // Эффективная организация: пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс. – 2008. – С. 104-128.
103. Ясько, Б.А. Организационная культура как психологический феномен / Б.А. Ясько // Современные тенденции развития психологии труда и организационной психологии. Отв. ред.: Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев, А.Н. Занковский. – М.: Институт психологии РАН, 2015. – С. 97-104.
104. Ясько, Б.А. Психология личности и труда врача: Курс лекций / Б.А. Ясько. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 304 с.
105. Ясько, Б.А. Стили лидерства и организационная идентичность в системе маркеров социального капитала организации / Б.А. Ясько, Л.А. Сизова // Личность профессионала в современном мире. Отв. ред.: Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев. – М.: Институт психологии РАН, 2013. – С.575-592.
106. Ясько, Б.А. Сфера труда и организационная культура: проблема исследования психологических маркеров / Б.А. Ясько // Психология труда и управления в современной России: организация, руководство и предпринимательство. Материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 20-летию факультета психологии и социальной работы. – Тверь: ФГБОУ ВПО «Тверской государственный университет», 2014. – С. 140-145.
107. Ясько, Б.А. Ценностно-смысловая регуляция поведения личности в организации: теоретико-методологические основы анализа / Б.А. Ясько, Ю.К. Вольвич // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология. – 2015. – №3(162). – С. 174-180.
108. Argyres, N. S. Complementarity and evolution of contractual provisions: An empirical study of IT service contracts / N.S. Argyres, K. Bercovitz, J. Mayer // Organization Science. – 2007. – V.18. – P. 3–19.
109. Aryee, S. Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: test of a social exchange model / S.Aryee // Journal of Organizational Behavior. – 2002. – V.23. – P. 267-285.
110. Axelrod, R. The evolution of cooperation / R. Axelro. - New York: Basic books. – 1984.
111. Barton, H.: Trust and psychological empowerment in the Russian work context / Barton H., Barton L.C // Human Resource Management Review. – 2011. – V.21. – P. 201-208.
112. Bachmann, R. At the crossroads: future directions in trust research / R. Bachmann // Journal of Trust Research. – 2011. – V.1(2). – P. 203-213.
113. Bachmann, R. Understanding institutional-based trust building processes in inter-organizational relationships / Bachmann R., Inkpen A.C. // Organization Studies. – 2011. – V. 32(2). – P. 281-301.
114. Bayzakov, M. Gaining perspective on Uzbekistan value orientations: implications for expatriate managers / M. Bayzakov // Allied Academies International Conference. Academy for studies in International Business. Proceedings. – 2011. – V.11(2). – P. 1-6.

115. Bazarov, T. Y. The executive leader in the postcrisis era / T.Y. Bazarov, Shevchenko Y. S. // *Psychology in Russia: State of the Art*. — 2013. — Vol. 6 (2). — P. 20–31.
116. Bhattacharya, R. A formal model of trust based on outcomes / R. Bhattacharya, T.M. Devinney, M.M Pillutla // *Academy of Management Review*. — 1998. — V.23(3). — P. 459-472.
117. Bianchi, E.C. In the eyes of the beholder? The role of dispositional trust in judgments of procedural and interactional fairness / E.C. Bianchi, J. Brockner // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. — 2012. — V.118. — P. 46–59.
118. Bigley, G.A. Straining for shared meaning in organization science: problems of trust and distrust / G.A. Bigley, J.L. Pearce // *Academy of Management Review*. — 1998. — V.23(3). — P.405-421.
119. Blomqvist, K. The many faces of trust / K. Blomqvist // *Scandinavian Journal of Management*. — 1997. — V.13(3). — P. 271-286.
120. Borch, O. The process of relational contracting: developing trust-based strategic alliances among small business enterprises / O. Borch // *Advances in Strategic Management*. — 1994. — V.108. — P. 113-135.
121. Boyle, R. The development of trust and mistrust in mixed-motive games / R. Boyle, P. Bonacich // *Sociometry* — 1970. — V. 33 (2). — P. 123-139.
122. Branzei, O. Camp II R.D.Culture-contingent signs of trust in emergent relationship / O. Branzei, I. Vertinsky // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. — 2007. — V.104. — P. 61-82.
123. Bromiley, P. Transactions costs in organizations with trust / P. Bromiley, L.L. Cummings // *Research on negotiation in organizations* / R. Bies, B. Sheppard & R. Lewicki (Eds.), , vol. 5. — 1995. — P. 219– 247. Greenwich, CT: JAI.
124. Chiles, T.H. Integrating variable risk preferences, trust, and transaction cost economics / T.H. Chiles, J.F. McMackin // *Academy of Management Review*. — 1996. — V.21(1). — P. 73-99.
125. Chua, R. From the head and the heart: locating cognition- and affect-based trust in managers' professional networks / R. Chua, P. Ingram, M.W. Morris // *Academy of Management Journal*. — 2008. — V. 51(3). — P.436-452.
126. Chua, R. Collaborating across cultures: Cultural metacognition and affect-based trust in creative collaboration / R.Y.J. Chua, M. W. Morris, S. Mor // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. — 2012. — V. 118. — P. 116-131.
127. Clark, M. The nature and structure of workers' trust in management / M.C. Clark, R.L. Payne // *Journal of Organizational Behaviour*. — 1997. — V.5. — P. 205-224.
128. Colquitt, J.A. Trust in typical and high-reliability contexts: building and reacting to trust among firefighters / J.A. Colquitt, J.A. Lepine, C.P. Zapata, E. R. Wild // *Academy of Management Journal*. — 2011. — V.54 (5). — P. 999-1015.
129. Colquitt, J.A. Explaining the Justice–Performance Relationship: Trust as Exchange Deepener or Trust as Uncertainty Reducer? / J.A. Colquitt, J.A. Lepine, C.P. Zapata, R.F. Piccolo, B.L. Rich // *Journal of Applied Psychology*. — 2012. — V.97(1). — P. 1-15.
130. Colquitt, J.A. Trust and trustworthiness: a longitudinal analysis integrating three theoretical perspectives / J.A. Colquitt, J.B. Rodell // *Academy of Management Journal*. — 2011. — V.54 (6). — P. 1183-1206.
131. Colquitt, J.A. Trust, trustworthiness and trust propensity: a meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance / J.A. Colquitt, B.A. Scott, J.A. Lepine // *Journal of Applied Psychology*. — 2007. — V. 92 (4). — P. 909-927.
132. Conchie, S.M. Promoting Safety Voice With Safety-Specific Transformational Leadership: The Mediating Role of Two Dimensions of Trust/ S.M. Conchie, I.J. Donald, P.J. Taylor // *Journal of Occupational Health Psychology*. — 2012. — V. 17(1). — P. 105-115.
133. Connelly, B.L. Under a cloud of suspicion: Trust, distrust, and their interactive effect in interorganizational contracting / B.L. Connelly, T. Miller, C.E. Devers // *Strategic Management Journal*. — 2012. — V. 33. — P. 820-833.

134. Cook, J. New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment / J. Cook, T. Wall // *Journal of Occupational Psychology*. – 1980. – V.53. – P. 39-52.
135. Costa, A.C. Measuring trust in teams: Development and validation of a multifaceted measure of formative and reflective indicators of team trust / A.C. Costa, N. Anderson // *European journal of work and organizational psychology*. – 2011. – V.20(1). – P. 119-154.
136. Costigan, R.D. The effect of employee trust of the supervisor on enterprising behavior: a cross-cultural comparison / R.D. Costigan, R.C. Insinga, J.J. Berman, S.S. Ilter, G. Kranas, V.A. Kureshov // *Journal of Business and Psychology*. – 2006. – V.21(2). – P.273-291.
137. Creed, W. E. Trust in organizations: A conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies, and the opportunity costs of control / W.E. Creed, R.E. Miles // *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* / R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.) / Thousand Oaks, CA: Sage. -1996. – P. 16–39.
138. Crossley, C.D. Making things happen through challenging goals: leader proactivity, trust, and business-unit performance / C.D. Crossley, C.D. Cooper, T.S. Wernsing // *Journal of Applied Psychology*. – 2013. – V. 98(3). – P.540–549.
139. Currall, S.C.: Measuring trust between organizational boundary role persons / S.C. Currall, T.A. Judge // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 1995. – V.64(2). – P. 151–170.
140. Das, T. K. Between trust and control: Developing confidence in partner cooperation in alliances / T.K. Das, B.S. Teng // *Academy of Management Review*. – 1998. – V.23. – P. 491–512.
141. De Cremer, D. The less I trust, the less I contribute (or not?): Effects of trust, accountability and self-monitoring in social dilemmas / D. De Cremer, M. Snyder, S. Dewitte // *European Journal of Social Psychology*. – 2001. – V.31. – P.91–107.
142. De Jong, B.A.: Beyond shared perceptions of trust and monitoring in teams: implications of asymmetry and dissensus / B.A. De Jong, K.T. Dirks // *Journal of Applied Psychology*. – 2012. – V.97. – P. 391-406.
143. De Jong, B.A. How does trust affect the performance of ongoing teams? The mediating role of reflexivity, monitoring and effort / B.A. De Jong, T. Elfring // *Academy of Management Journal*. – 2010. – V.53 (3). – P. 535-549.
144. De Jong, S.B.: The relationships among asymmetry in task dependence, perceived helping behavior, and trust / S.B. De Jong, G.S. Van der Vegt, E. Molleman // *Journal of Applied Psychology*. – 2007. – V.92(6). – P. 1625-1637.
145. Desmet, P.T.M. In money we trust? The use of financial compensations to repair trust in the aftermath of distributive harm / P.T.M. Desmet, D. De Cremer, E. van Dijk // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2011. – V.114. – P. 75–86.
146. Dirks, K.T. The Effects of Interpersonal Trust on Work Group Performance / K.T. Dirks // *Journal of Applied Psychology*. – 2002. – V.87(4). – P. 611-628.
147. Dirks, K.T. Trust in leadership and team performance: evidence from NCAA basketball // *Journal of Applied Psychology*. –2000. –V.85(6). – P. 1004-1012.
148. Dirks, K. T. Trust in leadership: meta-analytic findings and implications for research and practice / K.T. Dirks, D.L. Ferrin // *Journal of Applied Psychology*. – 2002. – V.87(4). – P.611-628.
149. Dirks, K.T. Understanding the effects of substantive responses on trust following a transgression / Dirks K.T., Kim P.H., Ferrin D.L., Cooper C.D.// *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. –2011. –V.114. –P. 87–103.
150. Dumouchel, P. Trust as an action // *European Journal of Sociology*. –2005. –V.46. –P. 417-428.
151. Elangovan, A.R. Betrayal of trust in organizations / Elangovan A.R., Shapiro D.L.// *Academy of Management Review*. –1998. –V.23(3). –P. 547-566.

152. Elsbach, K.D. How the packaging of decision explanations effects perceptions of trustworthiness / K.D. Elsbach, G. Eloffson // *Academy of Management Journal*. –2000. – V.43(1). – P. 80-89.
153. Endress, M. Foundations of trust: introductory remarks on the sociology of trust / M. Endress // *Trust and social transformation: theoretical approaches and empirical findings from Russia*. – 2004. – P. 15-30.
154. Ertuerk, A. Exploring predictors of organizational identification: moderating role of trust on the associations between empowerment, organizational support, and identification / A. Ertuerk // *European journal of work and organizational psychology*. –2010. –V.19 (4). –P.409-441.
155. Faems, D. Toward an integrative perspective on alliance governance: Connecting contract design, trust dynamics, and contract application / D. Faems, M. Janassens, A. Madhok, B.V. Looy // *Academy of Management Journal*. – 2008. – V. 51(6). – P. 1053-1078.
156. Faust, J. Zwischen Kultur und Kalkül? Vertrauen und Sozialkapital im Kontext der neoinstitutionalistischen Wende. / J. Faust, J. Marx // *Swiss Political Science Review*. –2004. – V.10(1). – P.29-55.
157. Ferres, N. Co-worker trust as a social catalyst for constructive employee attitudes / N. Ferres, J. Connell, A. Travaglione // *Journal of Managerial Psychology*. – 2004. – V.19. – P. 608–622.
158. Ferrin, D.L. It takes two to tango: An interdependence analysis of the spiraling of perceived trustworthiness and cooperation in interpersonal and intergroup relationships / D.L. Ferrin, M.C. Bligh, J.C. Kohles // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2008. –V.107. –P.161–178.
159. Ferrin, D. L. The use of rewards to increase and decrease trust: Mediating processes and differential effects / D.L. Ferrin, K.T. Dirks // *Organization science*. – 2003. – V. 14(1). – P. 18-31.
160. Fichman, M. Straining towards trust: some constraints on studying trust in organization / M. Fichman // *Journal of Organizational Behavior*. –2003. –V. 24. –P. 133-157.
161. Fiske, S. T. Universal dimensions of social cognition: warmth and competence / S.T. Fiske, A.J.C. Cuddy, P. Glick // *Trends in Cognitive Sciences*. – 2007. – V.11(2). – P. 77–83.
162. Fuller, C.M. An examination of deception in virtual teams: effects of deception on task performance, mutuality and trust / C.M. Fuller, K. Marett, D.P. Twitchell // *IEEE Transactions on Professional Communication*. –2012. –V. 55. –P. 20-35.
163. Fulmer, C.A. At what level (and in whom) we trust: trust across multiple organizational levels/ C.A. Fulmer, M.J. Gelfand // *Journal of Management*. –2012. –V.38.4. –P. 1167-1230.
164. Gleave, E. Trust in Uzbekistan / E. Gleave, B. Robbins, B. Kolko // *International Politic Science Review*. – 2010. – V.33(2). – P. 209-229.
165. Gillespie, N. Trust repair after an organization-level failure / N. Gillespie, G. Dietz // *Academy of Management Review*. – 2009. – V.34 (1). – P. 127-145.
166. Gould-Williams, J. The importance of HR practices and workplace trust in achieving superior performance: a study of public-sector organizations / J. Gould-Williams // *International Journal of Human Resource Management*. - 2003. - V.14. – P.28–54.
167. Grant, A.M. Mission possible? The performance of prosocially motivated employees depends on manager trustworthiness / A.M. Grant, J.J. Sumanth // *Journal of Applied Psychology*. – 2009. - V.94(4). - P. 927-944.
168. Greenberg, J. Looking fair versus being fair: Managing impressions of organizational justice / J. Greenberg // *Research in Organizational Behavior*. – 1990. – V.12. - P. 111–157.
169. Gulati, R. Does familiarity breed trust? The implication of repeated ties for contractual choice in alliances / R. Gulati // *Academy of Management Journal*. – 1995. - V.38 (1). - P. 85-112.

170. Gunia, B.C. Paying a price: culture, trust, and negotiation consequences / B.C. Gunia, J.M. Brett, A.K. Nandkeolyar, D. Kamdar // *Journal of Applied Psychology*. – 2011. - V.96(4). - P.774-789.
171. Hagen, G.M. Trust in Japanese interfirm relations: institutional sanctions matter / G.M. Hagen, S. Choe // *Academy of Management Review*. – 1998. - V.23(3). - P.589-600.
172. Handy, C. Trust and the virtual organization / C. Handy // *Harvard Business Review*. - 1995. – V.73(3). – P.40-51.
173. Helliwell, J.F. Well-being and trust in the workplace / J.F. Helliwell, H. Huang // *Journal of Happiness Studies*. – 2011. - V.12. - P. 747-767.
174. Hill, N. S. Organizational context and face-to-face interaction: Influences on the development of trust and collaborative behaviors in computer-mediated groups / N.S. Hill, K.M. Bartol, P.E. Tesluk, G.A. Langa // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2009. - V.108. - P. 187-201.
175. Horsburgh, H.J.N. Trust and collective security / H.J.N. Horsburgh // *Ethics*. – 1962. – V.72(4). - P. 252-265.
176. Hosmer, L.T. Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics / L.T. Hosmer // *Academy of Management Review*. – 1995. - V.20(2). - P. 379-403.
177. Huang, L. What's in a name? Subliminally activating trusting behavior / L. Huang, J.K. Murnighan // *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*. – 2010. - V.111. - P. 62-70.
178. Huang, X. Does participative leadership enhance work performance by inducing empowerment or trust? The different effects on managerial and non-managerial subordinates / X. Huang, J. Iun, A. Liu, Y. Gong // *Journal of Organizational Behaviour*. – 2010. - V.31. - P. 122-143.
179. Innocenti, L. Trust as moderator in the relationship between HRM practices and employee attitudes / L. Innocenti, M. Pilati, A.M. Peluso // *Human Resource Management Journal*. – 2011. - V.21(3). - P. 303-317.
180. Jarvenpaa, S.L. Communication and trust in global virtual teams / S.L. Jarvenpaa, D.E. Leidner // *Organizational Science*. – 1999. - V.10(6). - P. 791-815.
181. Jeffries, F.L. Trust and adaptation in relational contracting / F.L. Jeffries, R. Reed // *Academy of Management Review*. – 2000. - V.25(4). - P. 873-882.
182. Jones, A.J.I. On the concept of trust / A.J.I. Jones // *Decision Support Systems*. – 2002. - V.33. - P. 225-232.
183. Jones, G.R. The experience and evolution of trust: implications for cooperation and teamwork / G.R. Jones, J.M. George // *Academy of Management Review*. - 1998. Vol.23(3). - P. 531-546.
184. Jones, T.M. Instrumental stakeholder theory: a synthesis of ethics and economics / T.M. Jones // *Academy of Management Review*. – 1995. - V.20(2). - P. 404-437.
185. Jung, D. I. Opening the black box: an experimental investigation of the mediating effects of trust and value congruence on transformational and transactional leadership / D.I. Jung, B.J. Avolio // *Journal of Organizational Behavior*. – 2000. - V.21. - P. 949-964.
186. Juvina, I. Reciprocal trust mediates deep transfer of learning between games of strategic interaction / I. Juvina, M. Saleem, J.M. Martin, C. Gonzalez, C. Lebiere // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2013. – V.120. - P.206–215.
187. Kelloway, E.K. Transformational leadership and employee psychological well-being: The mediating role of employee trust in leadership / E.K. Kelloway, N. Turner, J. Barling, C. Loughlin // *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organizations*. – 2012. – V.26(1). – P.39-55.
188. Keren, G. Framing, intentions, and trust–choice incompatibility / G. Keren // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2007. - V.103. - P. 238–255.

189. Kim, P.H. Repairing trust with individuals vs. groups / P.H. Kim, C.D. Cooper, K.T. Dirks, D.L. Ferrin // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2013. - V.120. - P.1–14.
190. Kim, P.H. When more blame is better than less: The implications of internal vs. external attributions for the repair of trust after a competence- vs. integrity-based trust violation / P.H. Kim, K.T. Dirks, C.D. Cooper, D.L. Ferrin // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2006. - V.99. - P.49–65.
191. Kim, P.H. The repair of trust: a dynamic bilateral perspective and multilevel conceptualization / P.H. Kim, K.T. Dirks, C.D. Cooper // *Academy of Management Review*. – 2009. - V.43(3). - P. 401-422.
192. Kim, P.H. Removing the shadow of suspicion: the effects of apology versus denial for repairing competence- versus integrity-based trust violations / P.H. Kim, D.L. Ferrin, C.D. Cooper // *Journal of Applied Psychology*. – 2004. - V.89(1). - P. 104-118.
193. Knoll, D.L. Antecedents of trust in supervisors, subordinates, and peers / D.L. Knoll, H. Gill // *Journal of Managerial Psychology*. – 2011. - V.26. - P. 313-330.
194. Koranyi, N. Automatic coping mechanisms in committed relationship: increased interpersonal trust as a response to stress / N. Koranyi, K. Rothermund // *Journal of Experimental Social Psychology*. – 2012. - V.48. - P. 180-185.
195. Korsgaard, M.A. Building commitment, attachment, and trust in strategic decision-making teams: the role of procedural justice / M.A. Korsgaard, D.M. Schweiger, H.J. Sapienza // *Academy of Management Journal*. – 1995. - V.38(1). - P. 60-84.
196. Kramer, R. M. Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions / R.M. Kramer // *Annual Review of Psychology*. – 1999. – V. 50(1). – P. 569-598.
197. Lane, C. Introduction: theories and issues in the study of trust / C. Lane // *Trust within and between organizations: conceptual issues and empirical implications*. Christel Lane and Reinhard Bachmann (eds). – 1998. – P.1-30. Oxford: Oxford University Press.
198. Langfred, C. W. Too much of a good thing? Negative effects of huge trust an individual autonomy in self-managing teams / C. Langfred // *Academy of Management Journal*. – 2004. - V.47(3). - P. 385-399.
199. Langfred, C. W. The downside of self-management: a longitudinal study of the effects of conflict on trust, autonomy, and task interdependence in self-managing teams / C. Langfred // *Academy of Management Journal*. – 2007. - V.50(4). - P. 885-900.
200. Larson, A. Network dyads in entrepreneurial settings: a study of the governance of exchange relationships / A. Larson // *Administrative Science Quarterly*. – 1992. – V.37. – P. 76-104.
201. Lau, D.C. Examining the effects of feeling trusted by supervisors in the workplace: A self-evaluative perspective / D.C. Lau, L.W. Lam, S.S. Wen // *Journal of Organizational Behavior*. – 2014. - V.35. - P. 112–127.
202. Lau, D.C., Liden R.C. Antecedents of Coworker Trust: Leaders' Blessings / D.C. Lau, R.C.Liden // *Journal of Applied Psychology*. – 2008. - V.93(5). - P. 1130-1138.
203. Lau, R.S. Understanding the connections between relationship conflict and performance: The intervening roles of trust and exchange / R.S.Lau, A.T. Cobb // *Journal of Organizational Behaviour*. – 2010. - V.31. - P. 898-917.
204. Lee, D. Interpersonal trust and emotion as antecedents of cooperation: evidence from Korea / D. Lee, A.D. Stajkovic, B. Cho // *Journal of Applied Social Psychology*. – 2011. - V.41(7). - P. 1603-1631.
205. Lewicki R.J., Bunker B.B. Developing and maintaining trust in work relationships // *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* / Eds. R.M.Kramer, T.R.Tyler. Thousand Oaks, CA: Sage, 1996. – V.114. - P. 114-139.
206. Lewicki, R. J., Models of interpersonal trust development: Theoretical approaches, empirical evidence, and future directions / R. J. Lewicki, E. C. Tomlinson, N.Gillespie // *Journal of management*. – 2006. – V. 32 (6). – P. 991-1022.

207. Lewicki, R.J. Trust and distrust: new relationships and realities / P.J. Lewicki, D.J. McAllister, R.J. Bies // *Academy of Management Review*. – 1998. - V.23(3). - P. 438-458.
208. Li, A.N. What happens when you trust your supervisor? Mediators of individual performance in trust relationships / A.N. Li, H.H. Tan // *Journal of Organizational Behavior*. – 2013. - V.34. - P. 407–425.
209. Liu, J. Transformational Leadership and Employee Well-Being: The Mediating Role of Trust in the Leader and Self-Efficacy / J. Liu, O. Siu, K. Shi // *Applied psychology*. – 2010. - V.59(3). - P. 454-479.
210. Lount, J. R.B. The social context of trust: The role of status / J.R.B. Lount, N.C. Pettit // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2012. - V.117. - P.15–23.
211. Lyons, B. Contracts, opportunism and trust: Self-interest and social orientation / B. Lyons, J. Mehta // *Cambridge Journal of Economics*. – 1997. – V.21. – P.239–257.
212. Madhok, A. Opportunism and trust in joint venture relationships: an exploratory study and a model / A. Madhok // *Scandinavian Journal of Management*. – 1995. – V.11(1). – P. 57-74.
213. Malhotra, D. Trust and reciprocity decisions: The differing perspectives of trustors and trusted parties / D. Malhotra // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2004. - V.94. - P. 61–73.
214. Malhotra, D. The Pursuit of Power Corrupts: How Investing in Outside Options Motivates Opportunism in Relationships / D. Malhotra, F. Gino // *Administrative Science Quarterly*. – 2011. - V.56(4). - P. 559-592.
215. Malhotra, D. Trust and collaboration in the aftermath of conflict: the effects of contract structure / D. Malhotra, F. Lumineau // *Academy of Management Journal*. – 2011. - V.54. - P. 981-998.
216. Mayer, R.C. The effect of the performance appraisal system on trust for management: a field quasi-experiment / R.C. Mayer, J.H. Davis // *Journal of Applied Psychology*. – 1999. - V.84. - P. 123-136.
217. Mayer, R.C., Davis J.H., Schoorman F.D. An integrative model of organizational trust / R.C. Mayer, J.H. Davis, F.D. Shoorman // *Academy of Management Review*. – 1995. - V.20(3). - P.709-734.
218. Mayer, R.C. Trust in management and performance: who minds the shop while the employees watch the boss? / R.C. Mayer, M.B. Gavin // *Academy of Management Journal*. – 2005. - V.48(5). - P. 874-888.
219. McAllister, D. J. Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations / D.J. McAllister // *Academy of Management Journal*. – 1995. - V.38(1). - P. 24-59.
220. McAllister, D. J. Trust in developing relationships: From theory to measurement / D.J. McAllister, R.J. Lewicki, S. Chaturvedi // In K. M. Weaver (Ed.), *AOM Best Papers Proceedings*.- 2006.
221. McEvily, B. Measuring trust in organizational research: review and recommendations / B. McEvily, M. Tortoriello // *Journal of Trust Research*. – 2011. – V.1(1). – P. 23-63.
222. McKnight, D.H. Initial trust formation in new organizational relationships / D.H. McKnight, L.L. Cummings, N.L. Chervany // *Academy of Management Review*. – 1998. - V.23(3). - P. 473-490.
223. McKnight, D.H. Trust and Distrust Definitions: one bite at a time / D.H. McKnight, N.L. Chervany // *Trust in Cyber-societies*. – Springer Berlin Heidelberg. - 2001. - P. 27-54.
224. Meize-Grochowski, R. An analysis of the concept of trust / R. Meize-Grochowski // *Journal of Advanced Nursing*. – 1984. - V.9. - P. 563-572.
225. Mills, P. K. Regressing the limits of structural empowerment: organizational institution and trust as controls / P.K. Mills, G.R. Ungson // *Academy of Management Review*. – 2003. - V.28(1). - P. 143-153.

226. Mishra, A.K. Explaining how survivors respond to downsizing: the roles of trust, empowerment, justice, and work redesign / A.K. Mishra, G.M. Spreitzer // *Academy of Management Review*. – 1998. – V.23(3). – P. 567-588.
227. Mishra, A.K. The research on trust in leadership: the need for context / A.K. Mishra, K.E. Mishra // *Journal of Trust Research*. – 2013. – V.3(1). – P.59-69.
228. Mislin, A.A., Campagna R.L., Bottom W.P. After the deal: Talk, trust building and the implementation of negotiated agreements / A.A. Mislin, R.L. Campagna, W.P. Bottom // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2011. – V.115(1). – P. 55-68.
229. Nakayachi, K. Restoring trustworthiness after adverse events: The signaling effects of voluntary “Hostage Posting” on trust / K. Nakayachi, M. Watabe // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2005. – V.97. – P. 1–17.
230. Ng, K.Y. Do I contribute more when I trust more? Differential effects of cognition- and affect-based trust / K.Y. Ng, R.Y.J. Chua // *Management and Organization Review*. – 2006. – V.2. – P. 43–66.
231. Nooteboom, B. Effects of trust and governance on relational risk / B. Nooteboom, H. Berger, N.G. Noorderhaven // *Academy of Management Journal*. – 1997. – V.40(2). – P. 308-338.
232. Obloj, T. Incentive Life-cycles: Learning and the Division of Value in Firms / T. Obloj, M. Sengul // *Administrative Science Quarterly*. – 2012. – V.57(2). – P. 305-347.
233. Oetken, A.B. The Impact of Paternalistic Leadership on Ethical Climate: The Moderating Role of Trust in Leader / A.B.Oetken, T. Cenkci // *Journal of Business Ethics*. – 2012. – V 108. – P. 525-536.
234. Olekalns, M. Loose with the truth: Predicting deception in negotiation / M. Olekalns, P. L. Smith // *Journal of Business Ethics*. – 2007. – V. 76(2). – P. 225-238.
235. Parkhe, A. The structure of optimal trust: a comment and some extensions / A. Parkhe, S.R. Miller // *Academy of Management review*. – 2000. – V.25(1). – P.10-11.
236. Peterson, R.S. The dynamic relationship between performance feedback, trust, and conflict in groups: a longitudinal study / R.S. Peterson, K.J. Behfar // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2003. – V.92. – P. 102–112.
237. Pfeffer, J. Putting People First for Organizational Success / J. Pfeffer, J.F. Veiga // *Academy of Management Executive*. – 1999. – V.13. – P. 37–48.
238. Platow, M.J. Two experimental tests of trust in in-group strangers: the moderating role of common knowledge of group membership / M.J. Platow, M. Foddy, T. Yamagishi, L. Lim, A. Chow // *European Journal of Social Psychology*. – 2012. – V.42. – P. 30-35.
239. Podsakoff P. M., Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance / P.M. Podsakoff, M. Ahearne, S.B. MacKenzie // *Journal of Applied Psychology*. – 1997. – V.82(2). – P.262-270.
240. Posner, J. The circumplex model of affect: An integrative approach to affective neuroscience, cognitive development, and psychopathology / J.Posner, J.A. Russel, B.S. Peterson // *Development and psychopathology*. – 2005. – V. 17(3). – P. 715-734.
241. Puranam, P. Trust and governance: untangling a tangled web / P. Puranam, B.S. Vanneste // *Academy of Management Review*. – 2009. – V.34(1). – P.11-31.
242. Puusa, A. Organizational identity and trust / A. Puusa, U. Tolvanen // *EJBO (Electronic Journal of Business Ethics and Organizational studies)*. – 2006. – V.11(2). – P. 29-33.
243. Reuer, J. Strategic alliance contracts: dimensions and determinants of contractual complexity / J. Reuer, A. Ariño // *Strategic Management Journal*. – 2007. – V.28. – P.313–330.
244. Ring, P. S. Structuring cooperative relationships between organizations / P.S. Ring, A.H. Van de Ven // *Strategic Management Journal*. – 1992. – V.13. – P. 483–498.
245. Rippberger, T. *Ökonomik des Vertrauens [Economics of trust]*. Tübingen, Germany: Mohr-Siebek. – 1998. – 303 p.
246. Robinson, S. L. Trust and breach of the psychological contract / S.L. Robinson // *Administrative science quarterly*. – 1996. – V.41. – P. 574-599.

247. Rockmann, K.W. To be or not to be trusted: The influence of media richness on defection and deception / K.W. Rockmann, G.B. Northcraft // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2008. – Vol.107. – P.106–122.
248. Rousseau, D.M. Not so different after all: a cross-discipline view of trust / D.M. Rousseau, S.B. Sitkin, R.S. Burt, C. Camerer // *Academy of Management Review*. – 1998. – V.23(3). – P. 393-404.
249. Rus, A. Trust, governance and performance the role of institutional and interpersonal trust in SME development / A. Rus, H. Iglic // *International Sociology*. – 2005. – V.20(3). – P. 371-391.
250. Saporito, P. A. The role of relational trust in bank-small firm relationships / Saporito P. A., Chen C. C., Sapienza H. J. // *Academy of Management Journal*. – 2004. – V.47(3). – P. 400-410.
251. Scott, B. A. An actor-focused model of justice rule adherence and violation: The role of managerial motives and discretion / B.A. Scott, J.A. Colquitt, E.L. Paddock // *Journal of Applied Psychology*. – 2009. – V.94. – P. 756–769.
252. Schaubroeck, J. Developing trust with peers and leaders: impacts on organizational identification and performance during entry / J. Schaubroeck, A. Chunyan Peng, S.T. Hannah // *Academy of Management Journal*. – 2013. – V.56(4). – P. 1148–1168.
253. Schaubroeck J., Chunyan Peng A., Lam S.S.K. Cognition-based and affect-based trust as mediators of leader behavior influences on team-performance / J. Schaubroeck, A. C. Peng, S.S.K. Lam // *Journal of Applied Psychology*. – 2011. – V.96(4). – P. 863-871
254. Schoorman, F.D. An integrative model of organizational trust: past, present and future / F.D. Schoorman, R.C. Mayer, J.H. Davis // *Academy of Management Review*. – 2007. – V.32(2). – P.344-354.
255. Schweitzer, M.E. Promises and lies: Restoring violated trust / M.E. Schweitzer, J.C. Hershey, E.T. Bradlow // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2006. – V.101. – P. 1–19.
256. Searle, R. Trust in the employer: the role of high- involvement work practices and procedural justice in European organizations / R. Searle, D.N. Den Hartog, A. Weibel, N. Gillespie, F. Six, T. Hatzakis, D. Skinner D // *The International Journal of Human Resource Management*. – 2011. – V.22(5). – P. 1069-1092.
257. Seppala, T. A Trust-Focused Model of Leaders' Fairness Enactment / T. Seppala, J. Lipponen, A.M. Pirttila-Backman, J. Lipsanen // *Journal of Personnel Psychology*. – 2012. – V.11(1). – P. 20-30.
258. Seppala, T. Reciprocity of trust in the supervisor- subordinate relationship: the mediating role of autonomy and the sense of power / T. Seppala, J. Lipponen, A.M. Pirttila-Backman, J. Lipsanen // *European Journal of Work and Organizational Psychology*. – 2011. – V.20(6). – P. 755-778.
259. Serva, M. A. The reciprocal nature of trust: a longitudinal study of interacting teams / M.A. Serva, M.A. Fuller, R.C. Mayer // *Journal of Organizational Behavior*. – 2005. – V.26. – P. 625-648.
260. Shapiro, D. L. Business on a handshake / D.L. Shapiro, B.H. Sheppard, L. Cheraskin // *Negotiation Journal*. – 1992. – V.8. – P. 365–377.
261. Sheppard, B.H. The grammars of trust: a model and general implications / B.H. Sheppard, D.M. Sherman // *Academy of Management Review*. – 1998. – V.23(3). – P. 422-437.
262. Shore, L. M., Social and economic exchange: Construct development and validation / L. Shore, L. E. Tetrick, P. Lynch, K. Barksdale // *Journal of Applied Social Psychology*. – 2006. – V.36(4). – P. 837-867.
263. Silver, A. Friendship in commercial society: Eighteenth-century social theory and modern sociology / A. Silver // *American Journal of Sociology*. – 1990. – V.95. – P.1474–1504.

264. Simons, T.L. Task Conflict and Relationship Conflict in Top Management Teams: The Pivotal Role of Intragroup Trust / T.L. Simons, R.S. Peterson // *Journal of Applied Psychology*. – 2000. - V.85(1). - P. 102-111.
265. Simmons, B.L. Secure attachment: implications for hope, trust, burnout, and performance / Simmons B.L., Gooty J., Nelson D.L., Little L.M. // *Journal of Organizational Behavior*. – 2009. - Vol.30. - P. 233-247.
266. Sitkin, S.B. Explaining the limited effectiveness of legalistic “remedies” for trust/distrust / S.B. Sitkin, N.L. Roth // *Organizational Science*. – 1993. - V.4. - P. 367-392.
267. Smith, J. B. The effects of organizational differences and trust on the effectiveness of selling partner relationships / J. B. Smith, D. W. Barclay // *The Journal of Marketing*. – 1997. – V.61(1). - P. 3-21.
268. Sonenschein, S. How accounts shape lending decisions through fostering perceived trustworthiness / S. Sonenschein, M. Herzstein, U.M. Dholakia // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2011. - V.115. - P. 69–84.
269. Song, F. Intergroup trust and reciprocity in strategic interactions: Effects of group decision-making mechanisms / F. Song // *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*. – 2009. - V.108. - P. 164-173.
270. Sørensen, O.H. Trust relations in management of change / O.H. Sørensen, P. Hasle, J.H. Pejtersen // *Scandinavian Journal of Management*. – 2011. - Vol.27. - P. 405-417.
271. Stack, L. C. Trust / L. Stack // *Dimensionality of personality*. H. London, J. E. Exner (Eds.). New York: John Wiley, 1988. – P. 561-599.
272. Thorgren, S. Interorganizational trust: origins, dysfunctions and regulation of rigidities / S. Thorgren, J. Wincent // *British Journal of Management*. – 2011. - V.22. - P. 21-41.
273. Tinsley, D.B. Trust plus capabilities / D.B. Tinsley // *The Academy of Management Review*. – 1996. – V.21(2). – P. 335-337.
274. Tomlinson, E.C. The role of causal attribution dimensions in trust repair / E.C. Tomlinson, R.C. Mayer // *Academy of Management Review*. – 2009. - V.34(1). - P. 85-104.
275. Tremblay, M.A. Fairness Perceptions and Trust as Mediators on the Relationship Between Leadership Style, Unit Commitment, and Turnover Intentions of Canadian Forces Personnel / M.A. Tremblay // *Military psychology*. – 2010. - V.22. - P. 510-523.
276. Trifiletti, E. Examining group-based trust with the investment game / E. Trifiletti, D. Capozza // *Social behavior and personality*. – 2011. - V.39(3). - P. 405-410.
277. Tsai, W.C. Positive group affective tone and team creativity: Negative group affective tone and team trust as boundary conditions / Tsai Wei-Chi, Chi Nai-Wen, Grandey A.A., Fung Sy-Chi. // *Journal of Organizational Behavior*. – 2012. - Vol.33. - P. 638-656.
278. Walumbwa, F.O. Authentic leadership and the knowledge economy: sustaining motivation and trust among knowledge workers / F.O. Walumbwa, A.L. Christensen, F. Hailey // *Organizational Dynamics*. – 2011. - V.40. - P. 110-118. (a)
279. Walumbwa, F.O. Authentically leading groups: the mediating role of collective psychological capital and trust / F.O. Walumbwa, F. Luthans, J.B. Avey, A. Oke // *Journal of Organizational Behavior*. – 2011. - V.32. - P. 4-24. (b)
280. Wang, S. The role of mentor trust and protege internal locus of control in formal mentoring relationships / S. Wang, E.C. Tomlinson, R.A. Noe // *Journal of Applied Psychology*. – 2010. - V.95(2). - P. 358-367.
281. Webber, S.S. Client–project manager engagements, trust, and loyalty / S.S. Webber, R.J. Klimoski // *Journal of Organizational Behavior*. – 2004. - V.25. - P.997-1013.
282. Weibler, J. Personalführung. München: Vahlen. - 2012. – 750 p.
283. Wekselberg, V. Reduced “social” in a new model of organizational trust / V/ Wekselberg // *Academy of Management Review*. – 1996. – V.21(2). – P. 333-335.
284. Welsh, M.B. Seeing is believing: Priors, trust, and base rate neglect / M.B. Welsh, D.J. Navarro // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2012. - V.119. - P.1–14.

285. Whitener, E.M. Managers as initiators of trust: an exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior / E.M. Whitener, S.E. Brodt, M.A. Korsgaard, J.M. Werner // *Academy of Management Review*. – 1998. - V.23(3). - P. 513-530.
286. Wicks, A.C. The structure of optimal trust: moral and strategic implications / A.C. Wicks, S.L. Berman, T.M. Jones // *Academy of Management Review*. – 1999. - V.24(1). - P. 99-116.
287. Williams, M. Building genuine trust through interpersonal emotional management: A threat regulation model of trust and collaboration across boundaries / M. Williams // *Academy of Management Review*. – 2007. - V.32(2). - P. 595-621.
288. Williamson, O. E. Calculativeness, trust, and economic organization / O.E. Williamson // *Journal of Law and Economics*. – 1993. – V.36. – P. 453–486.
289. Wilson, J. M. All in due time: The development of trust in computer-mediated and face-to-face teams / J.M. Wilson, S.G. Straus, B. McEvily // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2006. - V.99. - P. 16-33.
290. Woolthuis, R.K. Trust, contract and relationship development / R.K. Woolthuis, B. Hillebrand, B. Nooteboom // *Organization studies*. – 2005. – V.26(6). – P. 813-840.
291. Yakovleva, M. Why do we trust? Moving beyond individual to dyadic perceptions / M. Yakovleva, R.R. Reilly, R. Werko // *Journal of Applied Psychology*. – 2010. - V.95(1). - P. 79-91.
292. Zapata, C.P. Social exchange from the supervisor's perspective: Employee trustworthiness as a predictor of interpersonal and informational justice / C.P. Zapata, J.E. Olsen, L. L. Martins // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2013. - V.121. - P.1–12.
293. Zhu, W. Revisiting the mediating role of trust on transformational leadership effects: Do different types of trust make a difference? / W. Zhu, A. Newman, Q. Miao, A. Hooke // *The Leadership Quarterly*. - 2013. - V.24(1). - P. 94-105.
294. Zhang, X. Empowering leadership, uncertainty avoidance, trust, and employee creativity: Interaction effects and a mediating mechanism / X. Zhang, J. Zhou // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2014. - V.124. - P.150–164.
295. Zucker, L.G. Production of trust: institutional sources of economic structure, 1840–1920 / L.G. Zucker // *Research in Organizational Behavior*. – 1986. – V.8. – P.53–111.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Список используемых сокращений

1. ОД - организационное доверие
2. ИО - институциональные основы деятельности персонала
3. СД - семантический дифференциал
4. СУ - семантическая универсалия
5. ФА - факторный анализ

Обзор изучаемых предикторов и следствий организационного доверия

Объект доверия	Предикторы	Следствия
Любой объект	1. 3 отдельных предиктора: последовательность, доброжелательность и компетентность [Colquitt et al., 2011; Mayer et al, 1995] 2. Предрасположенность к доверию у того, кто доверяет¹² [Mayer et al, 1995] // диспозиционное доверие¹³ [Kramer, 1999] // генерализованное доверие¹⁴ [Stack, 1998] 3. Длительная временная продолжительность отношений [Boyle, Bonacich, 1970]	1. Готовность брать на себя риск и связанные с этим последствия¹⁵ [Mayer et al, 1995] 2. Доверяющее поведение¹⁶ [Mayer et al, 1995] 3. Продуктивность работы¹⁷ [Colquitt et al., 2011; Dirks, Ferrin, 2002; Kramer, 1999; Lewicki, Tomlinson, & Gillespie, 2006; McAllister, 1995] 4. Отношения, регулируемые теорией социального обмена¹⁸ [Blau, 1964; Shore, Tetrick et al., 2006] 5. Психологическое благополучие работников¹⁹ [Liu, Siu, Shi, 2010; Helliwell, Huang, 2011] 6. Открытая коммуникация [Smith, Barclay, 1997] 7. Успешность обмена²⁰ [Olekalns, Smith, 2007]

¹² trust propensity

¹³ dispositional trust

¹⁴ generalized trust

¹⁵ risk taking and related outcomes

¹⁶ trusting behavior

¹⁷ job performance

¹⁸ social exchange relationships

¹⁹ employee well-being

²⁰ negotiation success

Коллега	1. Надежное выполнение ролевых обязательств [McAllister, 1995] 2. Культурное/этническое сходство [McAllister, 1995] 3. OCB ²¹ [McAllister, 1995] 4. Частота взаимодействия [McAllister, 1995] 5. Доверие со стороны лидера [Lau, Liden, 2008]	1. Низкий уровень контроля за осуществлением деятельности ²² [McAllister, 1995] 2. Низкий уровень защитного поведения ²³ [McAllister, 1995] 3. Высокий уровень контроля за нуждами сотрудников ²⁴ [McAllister, 1995] 4. Межличностное надроловое поведение ²⁵ [McAllister, 1995]
Группа	1. Процессы коммуникации [Butler&Cantrell, 1994] 2. Лидерство [Podsakoff, MacKenzie, Moorman, &Fetter, 1990] 3. Процедурная справедливость ²⁶ [Korsgaard, Schweiger, Sapienza, 1995] 4. Системы вознаграждения ²⁷ [Ferrin, Dirks, 2003]	1. Кооперативное поведение ²⁸ [Costa, Anderson, 2011] 2. Отслеживающее поведение ²⁹ [Costa, Anderson, 2011] 3. Преданность группе ³⁰ [Costa, Anderson, 2011] 4. Высокий уровень продуктивности группы [De Jong, Elfring, 2010] 5. Низкий уровень продуктивности группы - при определенных условиях, как то низкий уровень контроля и высокий уровень индивидуальной автономии [Langfred, 2004]

²¹ organizational citizenship behavior

²² little control-based monitoring

²³ little defensive behavior

²⁴ high need-based monitoring

²⁵ interpersonal citizenship behavior

²⁶ procedural justice

²⁷ reward structures

²⁸ cooperative behavior

²⁹ monitoring behavior

³⁰ team commitment

Руководитель	1. Воспринимаемая организационная поддержка ³¹ [Dirks, Ferrin, 2002] 2. Справедливость взаимодействия ³² [Dirks, Ferrin, 2002] 3. Процедурная справедливость [Dirks, Ferrin, 2002] 4. Участие в принятии решений [Dirks, Ferrin, 2002] 5. Трансформационное лидерство [Dirks, Ferrin, 2002] 6. Трансакционное лидерство [Dirks, Ferrin, 2002] 7. Справедливость распределения [Dirks, Ferrin, 2002] 8. Отсутствие неоправданных ожиданий ³³ [Dirks, Ferrin, 2002] 9. Интерес к идеям подчиненных [Korsgaard, Schweiger, Sapienza, 1995]	1. Удовлетворенность работой [Dirks, Ferrin, 2002] 2. Преданность организации [Dirks, Ferrin, 2002] 3. Отсутствие намерения оставить данное рабочее место ³⁴ [Dirks, Ferrin, 2002] 4. Приверженность целям организации [Dirks, Ferrin, 2002] 5. Вера в достоверность информации ³⁵ [Dirks, Ferrin, 2002] 6. Этический климат ³⁶ [Oetken, Cenksi, 2012] 7. Возможность сконцентрироваться на выполнении служебных обязанностей ³⁷ [Mayer, Gavin, 2005]
Высшее руководство		1. Возможность сконцентрироваться (на выполняемой задаче) (ability to focus) [Mayer, Gavin, 2005] : in-role performance & organizational citizenship behavior
Организация	1. Процедурная справедливость ³⁸ [Searle et al., 2011] 2. HR-практики, повышающие уровень доверия ³⁹ [Searle et al., 2011]	

³¹ perceived organizational support

³² interactional justice

³³ unmet expectations (-)

³⁴ intent to quit (-)

³⁵ belief in information

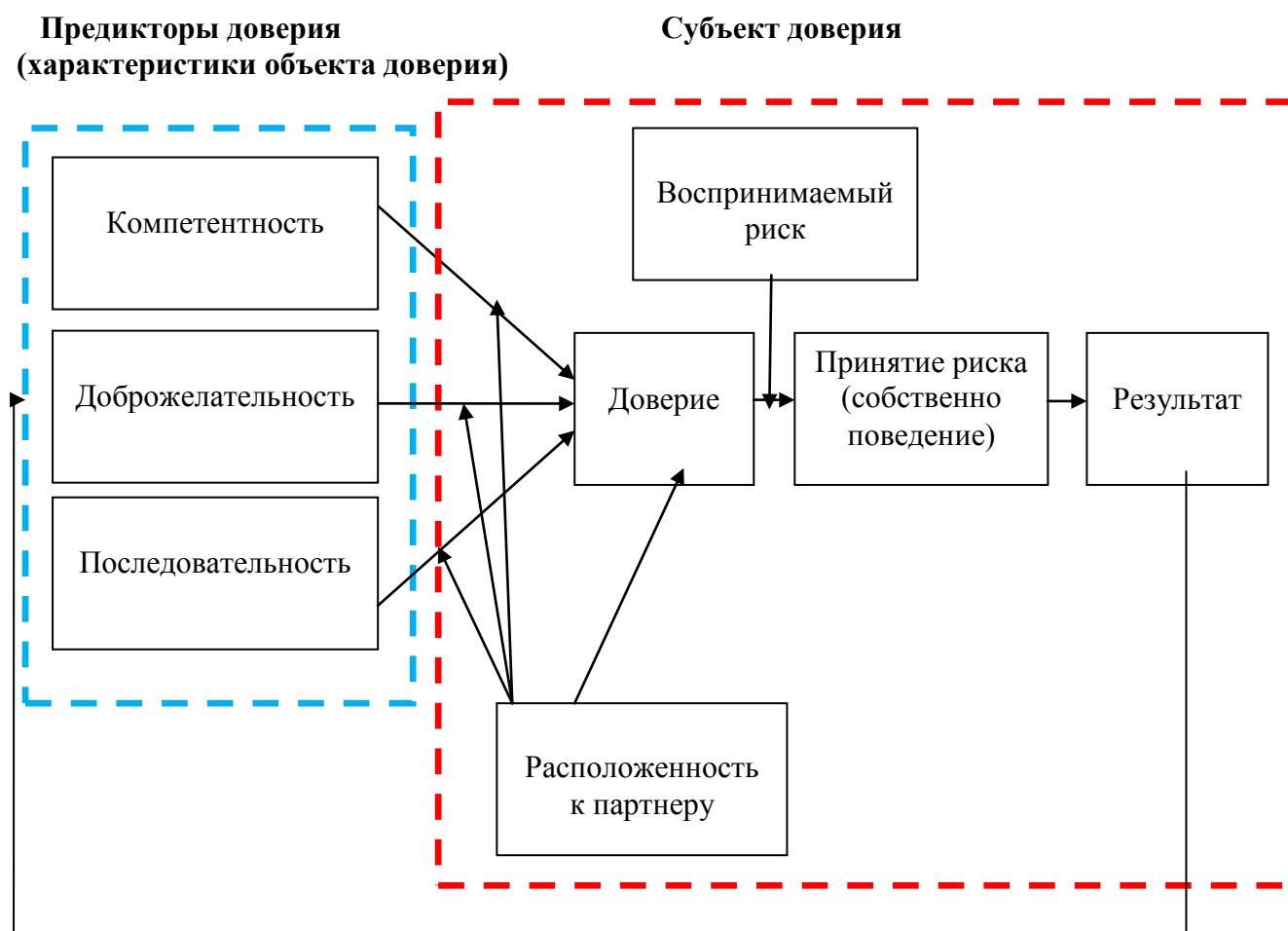
³⁶ ethical climate

³⁷ ability to focus: in-role performance & organizational citizenship behavior

³⁸ procedural justice

³⁹ trust-inducing HR practices

Модель организационного доверия Р. Мейера и соавт. (Meyer et al., 1995)



Профессиональный состав выборки респондентов (n=388)

#	Должность	Организация
1	Юрист	Государственное предприятие (НИИ)
2	Юрист	Государственное предприятие (налоговая инспекция)
3	Флорист	Коммерческое предприятие (цветочный магазин)
4	Официант	Коммерческое предприятие (кафе)
5	Инженер-экономист	Коммерческое предприятие (типография)
6	Инженер-электрик	Государственное предприятие (электросеть)
7	Заведующий информационно-ресурсным центром	Государственное предприятие (ВУЗ)
8	Главный бухгалтер	Коммерческое предприятие (охранное агентство)
9	Помощник юриста	Коммерческое предприятие
10	Таможенный специалист	Государственное предприятие
11	ИТ	Государственное предприятие (нефтяная компания)
12	ИТ	Государственное предприятие (средняя общеобразовательная школа)
13	Фотограф	Коммерческое предприятие (торговая точка)
14	Авиатехник	Коммерческое предприятие (аэропорт)
15	Электронщик	Коммерческое предприятие
16	Парикмахер	Коммерческое предприятие (салон красоты)
17	Главный бухгалтер	Государственное предприятие (предприятие по производству шелка)
18	Менеджер среднего звена	Коммерческое предприятие (логистическая компания)
19	Водитель скорой помощи	Государственная больница
20	Главный специалист государственного имущества	Государственное предприятие
21	Помощник руководителя	Коммерческое предприятие
22	Промоутер	Коммерческое предприятие (компания сотовой связи)
23	Флорист	Коммерческое предприятие (цветочный магазин)
24	Программист	Коммерческое предприятие (инженерная фирма)
25	Бортпроводник	Коммерческое предприятие (аэропорт)
26	Менеджер по наземному обслуживанию самолетов	Коммерческое предприятие (аэропорт)
27	Учитель английского языка	Государственное предприятие (средняя общеобразовательная школа)
28	Менеджер по логистике	Коммерческое предприятие

29	Врач-терапевт	Государственное предприятие (поликлиника)
30	Тренер по гимнастике	Государственное предприятие (спортивная организация)
31	Преподаватель	Государственное предприятие (ВУЗ)
32	Преподаватель	Государственное предприятие (ВУЗ)
33	Оператор производства	Коммерческое предприятие (завод)
34	Директор	Коммерческое предприятие (автосервис)
35	Учитель младших классов	Государственное предприятие (средняя общеобразовательная школа)
36	Инженер-технолог	Коммерческое предприятие (завод)
37	Автослесарь	Коммерческое предприятие (автосервис)
38	Тренер	Коммерческое предприятие (спортивная организация)
39	Маникюрша	Коммерческое предприятие (салон красоты)
40	Менеджер	Коммерческое предприятие
41	Патопсихолог	Государственная больница
42	Косметолог	Коммерческое предприятие (салон красоты)
43	Консультант	Коммерческое предприятие
44	Дизайнер цвет композиций	Коммерческое предприятие (химический завод)
45	Директор	Коммерческое предприятие (предприятие по выпуску товаров народного потребления)
46	Парикмахер	Коммерческое предприятие (салон красоты)
47	Стилист	Коммерческое предприятие (салон красоты)
48	Старший продавец-консультант	Коммерческое предприятие
49	Мойщица вагонов	Государственное предприятие
50	Экономист	Государственное предприятие
51	Банковский работник	Коммерческое предприятие (банк)
52	Дизайнер в полиграф фирме	Коммерческое предприятие (полиграфическая фирма)
53	Врач	Государственная больница
54	Врач	Государственная больница
55	Психолог-преподаватель	Государственное предприятие (ВУЗ)
56	Стоматолог	Коммерческая больница
57	Тренер по теннису	Коммерческое предприятие (спортивная организация)
58	Бармен	Коммерческое предприятие (ресторан)
59	Хореограф-постановщик	Государственное предприятие (дворец культуры)
60	Дизайнер-фотограф	Коммерческое предприятие
61	Помощник дизайнера	Государственное предприятие (детский сад)
62	Преподаватель	Государственное предприятие (ВУЗ (медицинский))
63	Экономист	Коммерческое предприятие

64	Массажист	Коммерческое предприятие (салон красоты)
65	- (не указано)	- (не указано)
66	Сотрудник бухгалтерии	Государственное предприятие (ВУЗ)
67	Секретарь директора	Государственное предприятие (ВУЗ)
68	Телеграфист	Государственная железнодорожная компания
69	Специалист IT-отдела	Коммерческое предприятие (банк)
70	Консультант-психолог	Коммерческая организация
71	Сотрудник НПО	Государственное предприятие (сфера услуг в области госстандарта)
72	Промоутер	Коммерческое предприятие (рекламное агентство)
73	Переводчик	Государственное предприятие (НИИ)
74	Сотрудник	Коммерческая компания по выдаче сертификатов мирового уровня
75	Сотрудник	Коммерческая компания по выдаче сертификатов мирового уровня
76	Сотрудник	Коммерческое предприятие (торговля)
77	Учитель	Государственное предприятие (средняя общеобразовательная школа)
78	Сотрудник	Коммерческое предприятие (рекламное агентство)
79	Сотрудник	Государственное предприятие (медицинское учреждение)
80	Преподаватель	Государственное предприятие (ВУЗ)
81	Преподаватель	Государственное предприятие (ВУЗ)
82	Сотрудник	Коммерческое предприятие (производство продуктов питания)
83	Сотрудник	Коммерческое предприятие (строительная организация)
84	Завуч по воспитательной работе	Государственное предприятие (средняя общеобразовательная школа)
85	Риск-менеджер	Коммерческое предприятие (организация в сфере ветряной энергии)
86	Сотрудник	Коммерческое предприятие (телекоммуникационная компания)
87	Сотрудник	Коммерческое предприятие (телекоммуникационная компания)
88	Сотрудник	Коммерческая организация
89	Сотрудник	Государственное предприятие (НПО (в сфере просвещения по репродуктивному здоровью))
90	Преподаватель	Государственное предприятие (ВУЗ)
91	Преподаватель	Государственное предприятие (музыкальная школа)
92	Сотрудник	Коммерческое предприятие (телекоммуникационная компания)
93	Сотрудник	Государственное предприятие (воинская часть)

94	Сотрудник	Государственное предприятие (воинская часть)
95	Сотрудник	Государственное предприятие (ВУЗ)
96	Сотрудник	Государственное предприятие (ВУЗ)
97	Менеджер по продажам	Коммерческое предприятие (сервисная организация)
98	Сотрудник	Коммерческое предприятие (телекоммуникационная компания)
99	Сотрудник	Коммерческое предприятие (телекоммуникационная компания)
100	Сотрудник	Коммерческое предприятие (сервисная организация)
101	Сотрудник	Государственное предприятие (ВУЗ)
102	Сотрудник	Производственная организация
103	Преподаватель	Государственное предприятие (средняя общеобразовательная школа)
104	Нотариус	Коммерческое предприятие
105	Сотрудник	Коммерческое предприятие (производственная организация)
106	Сотрудник	Коммерческое предприятие (гостиничный бизнес)
107	Аудитор	Коммерческое предприятие (аудиторская организация (проверка соответствия условий труда ГОСТу))
108	Сотрудник	Коммерческое предприятие (консалтинговая фирма)
109	Курьер	Коммерческое предприятие (служба доставки)
110	Менеджер по продажам	Коммерческое предприятие (торговая организация)
111	Воспитатель	Государственное предприятие (детский сад)
112	Сотрудник редакции газеты	Коммерческое предприятие (издательство)
113	Менеджер по продажам	Коммерческое предприятие (фармакологическая организация)
114	Преподаватель	Государственное предприятие (средняя общеобразовательная школа)
115	Сотрудник	Коммерческое предприятие (телекоммуникационная компания)
116	Сотрудник	Коммерческое предприятие (производственная организация (сфера сельского хозяйства))
117	Воспитатель	Государственное предприятие (детский лагерь)
118	Сотрудник	Государственное предприятие (РАЙОНО)
119	Менеджер по продажам	Коммерческое предприятие (торговая организация)
120	Менеджер по продажам	Коммерческое предприятие (торговая организация)

121	Оператор-телекоммутатор	Коммерческое предприятие (телекоммуникационная компания)
122	Инженер	Государственное предприятие (нефтегазовая компания)
123	Менеджер по работе с клиентами	Коммерческое предприятие (фармацевтическая организация)
124	Оператор колл-центра	Коммерческое предприятие (телекоммуникационная компания)
125	Упаковщик	Коммерческое предприятие (организация по производству одежды)
126	Заведующий складом	Государственное предприятие (организация по поливу города)
127	Преподаватель	Государственное предприятие (ВУЗ)
128	Тренер	Государственное предприятие (спортивная школа)
129	Менеджер по продажам	Коммерческое предприятие (производственная организация пластиковых окон и дверей)
130	Менеджер по продажам	Коммерческое предприятие (производственная организация пластиковых окон и дверей)
131	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
132	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
133	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
134	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
135	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
136	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
137	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
138	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
139	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
140	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
141	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
142	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
143	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
144	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
145	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики

146	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
147	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
148	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
149	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
150	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
151	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
152	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
153	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
154	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
156	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
157	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
158	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
159	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
160	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
161	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
162	Работник электростанции	Государственное предприятие в сфере энергетики
163	Парикмахер	Коммерческое предприятие (салон красоты)
164	Парикмахер	Коммерческое предприятие (салон красоты)
165	Мастер по маникюру	Коммерческое предприятие (салон красоты)
166	- (не указано)	- (не указано)
167	Массажист в салоне красоты	Коммерческое предприятие (салон красоты)
168	Косметолог-массажист в салоне красоты	Коммерческое предприятие (салон красоты)
169	Директор	Коммерческое предприятие
170	Ведущий архитектор	Коммерческое предприятие (проектный институт)
171	Руководитель проектов по организационным изменениям	Коммерческое предприятие
172	Руководитель отдела регионального развития	Коммерческое предприятие

173	Финансовый директор	Коммерческое предприятие, оказывающее услуги организациям строительной сферы
174	Косметолог	Коммерческое предприятие (салон красоты)
175	Дизайнер украшений	Коммерческое предприятие
176	Генеральный директор	Коммерческое предприятие (ИТ-компания)
177	Директор по стратегическому развитию	Коммерческая организация, работающая в секторе технических продаж
178	Руководитель проектов по созданию оргструктуры крупного веб-портала	Коммерческое предприятие
179	Ландшафтный дизайнер	Коммерческая деятельность (индивидуальный предприниматель)
180	Свободный художник	Коммерческая деятельность (индивидуальный предприниматель)
181	Заместитель Генерального директора по закупкам и руководитель сектора корпоративных клиентов	Коммерческое предприятие по поставке и продаже предметов декора интерьера
182	Координатор-организатор тренинговых программ	Коммерческое предприятие (тренинговый центр)
183	Руководитель	Коммерческое предприятие (интернет-сервис гарантных сделок)
184	Менеджер отдела продаж	Коммерческое предприятие (ИТ-компания)
185	Продавец	Коммерческое предприятие (производственно-торговая организация)
186	Помощник руководителя	Коммерческое предприятие (дизайнерская компания)
187	Консультант	Коммерческое предприятие (консалтинговая компания)
188	Менеджер по работе с информацией о клиентах	Коммерческое предприятие (банковская организация)
189	Финансовый аналитик	Коммерческое предприятие (химическая компания)
190	Преподаватель	Государственное предприятие (ВУЗ)
191	Менеджер по продажам	Коммерческое предприятие (торговая организация)
192	Руководитель департамента	Коммерческое предприятие (банковская организация)
193	Администратор	Коммерческое предприятие (детский художественный центр)
194	Администратор колл-центра	Коммерческое предприятие
195	Директор	Коммерческое предприятие (лизинговая компания)
196	Программист	Коммерческое предприятие
197	Менеджер по продажам	Коммерческое предприятие (телекоммуникационная компания)
198	Менеджер по развитию	Коммерческое предприятие (кейтеринговая компания)

199	Офис-менеджер	Коммерческое предприятие (торговая организация)
200	Рецепционист	Коммерческое предприятие (отель)
201	Консультант по юридическим вопросам	Коммерческое предприятие (банковская организация)
202	HR-менеджер	Коммерческое предприятие (интернет-компания)
203	Зубной техник	Коммерческое предприятие (стоматологическая клиника)
204	Руководитель	Коммерческое предприятие (автосалон)
205	Аналитик	Коммерческое предприятие (банковская организация)
206	Секретарь-референт	Коммерческое предприятие (лизинговая компания)
207	- (не указано)	Коммерческое предприятие (торговая организация)
208	Консультант	Коммерческое предприятие (торговая организация)
209	HR-менеджер	Коммерческое предприятие (торговая организация)
210	Руководитель	Коммерческое предприятие (театральная студия)
211	Продавец	Коммерческое предприятие (торговая организация)
212	Менеджер	Коммерческое предприятие (торговая организация)
213	Начальник управления	Коммерческое предприятие (банковская организация)
214	Менеджер проектов	Государственное предприятие (ВУЗ)
215	Директор HR-отдела	Коммерческое предприятие (организация по продаже рекламы)
216	Менеджер	Коммерческое предприятие
217	- (не указано)	Коммерческое предприятие (производственно-торговая организация)
218	Менеджер по подбору кадров	Коммерческое предприятие (торговая организация)
219	Руководитель отдела	Коммерческое предприятие (организация, занимающаяся разработкой программного обеспечения)
220	Представитель	Коммерческое предприятие (фармацевтическая компания)
221	Инженер	Коммерческое предприятие (производственная организация)
222	Сотрудник склада	Коммерческое предприятие (торговая организация)
223	Сотрудник склада	Коммерческое предприятие (торговая организация)
224	Сотрудник склада	Коммерческое предприятие (торговая организация)
225	Сотрудник склада	Коммерческое предприятие (торговая организация)

251	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
252	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
253	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
254	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
255	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
256	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
257	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
258	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
259	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
260	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
261	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
262	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
263	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
264	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
265	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
266	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
267	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
268	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
269	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
270	Руководитель высшего звена	Государственное предприятие (транспортная компания)
271	Оператор котельной и холодильных установок	Коммерческое предприятие
272	Главный бухгалтер	Коммерческое предприятие (строительная организация)
273	Управляющий	Коммерческое предприятие (интернет-магазин)
274	Менеджер по продажам	Коммерческое предприятие (интернет-магазин)
275	Помощник врача	Коммерческое предприятие (медицинское учреждение)
276	Директор	Коммерческое предприятие

277	Слесарь механосборочных работ	Коммерческое предприятие (организация машиностроения и металлообработки)
278	Специалист группы по рекрутингу	Государственное предприятие (нефтегазовая компания)
279	Учитель начальных классов	Государственное предприятие (средняя общеобразовательная школа)
280	Инженер-технолог	Государственное предприятие (транспортная компания)
281	Старший смены	Коммерческое предприятие (казино)
282	Управляющий подразделением юридического управления	Коммерческое предприятие (производственная компания)
283	Главный специалист отдела подписки	Коммерческое предприятие (компания по распространению печати)
284	Парикмахер	Коммерческое предприятие (салон красоты)
285	Аудитор	Коммерческое предприятие (аудиторская организация)
286	Руководитель	Коммерческое предприятие (аудиторская организация)
287	Певец	Коммерческое предприятие
288	Специалист по материально-техническому снабжению	Коммерческое предприятие (телекоммуникационная компания)
289	IT-специалист	Коммерческое предприятие
290	Врач-хирург	Государственная больница
291	Советник по программному развитию	Государственное предприятие (организация по созданию семейной опеки)
292	Менеджер по маркетингу	Коммерческое предприятие (аудиторско-консалтинговая фирма)
293	Реанимационная медсестра	Государственная больница
294	Мастер маникюра	Коммерческое предприятие (салон красоты)
295	Ведущий менеджер	Совместное предприятие в сфере медицины
296	Парикмахер в салоне	Коммерческое предприятие (салон красоты)
297	Парикмахер в салоне	Коммерческое предприятие (салон красоты)
298	- (не указано)	- (не указано)
299	Копирайтер	Коммерческое предприятие (рекламное агентство)
300	Химик-инженер-технолог	Коммерческое предприятие (компания по производству сухих строительных смесей)
301	Домработница	Коммерческое предприятие
302	Инженер электроучета юридических лиц	Государственное предприятие
303	Воспитатель	Государственное предприятие (детский сад)
304	Воспитатель	Государственное предприятие (детский сад)

305	Детский тренер по теннису	Государственное предприятие (Федерация тенниса)
306	Индивидуальный предприниматель	Коммерческое предприятие (ателье по производству готовой одежды)
307	Бухгалтер	Коммерческое предприятие
308	Мастер изделий из камня	Коммерческое предприятие
309	Парикмахер	Коммерческое предприятие (салон красоты)
310	Офис-менеджер	Коммерческое предприятие
311	Менеджер по продажам	Коммерческое предприятие (торговая организация)
312	Бухгалтер в частной фирме	Коммерческое предприятие
313	Бухгалтер	Коммерческое предприятие (завод химического машиностроения)
314	Веб-разработчик	Коммерческое предприятие (организация по оказанию фотомедийных услуг и товаров (разработка и продвижение сайта))
315	Программист (разработчик ПО)	Коммерческое предприятие (организация по оказанию фотомедийных услуг и товаров (разработка и продвижение сайта))
316	Плотник	Коммерческое предприятие
317	Переводчик	Коммерческое предприятие
318	Генеральный директор	Коммерческое предприятие
319	Главный бухгалтер	Коммерческое предприятие
320	Промоутер	Коммерческое предприятие (рекламное агентство)
321	Заведующий отделением в больнице (врач-хирург)	Государственная больница
322	Управляющий отделением	Коммерческое предприятие (банковская организация)
323	Инженер электронной автоматической телефонной станции	Коммерческое предприятие
324	Учитель начальных классов	Государственное предприятие (средняя общеобразовательная школа)
325	Врач-невропатолог	Государственная больница
326	Врач-невропатолог	Государственная больница
327	Врач-ветеринар	Коммерческое предприятие
328	Ветеринарный фельдшер	Коммерческое предприятие
329	Заведующий бассейном	Государственное предприятие (детско-юношеская школа олимпийского резерва)
330	Спортивный психолог	Государственное предприятие (детско-юношеская школа олимпийского резерва)
331	Заместитель декана по учебной части	Государственное предприятие (ВУЗ)
332	Программист	Коммерческое предприятие (банковская организация)
333	Заведующий хозяйственным отделом	Коммерческое предприятие (редакция газеты)

334	Медсестра	Коммерческая больница
335	Руководитель отдела информационно-коммуникационных технологий	Коммерческое предприятие
336	- (не указано)	- (не указано)
337	Воспитатель	Государственное предприятие (дошкольное образовательного учреждение)
338	Воспитатель ДОУ	Государственное предприятие (дошкольное образовательного учреждение)
339	Системный администратор	Коммерческое предприятие (интернет-кафе)
340	Учитель начальных классов	Государственное предприятие (средняя общеобразовательная школа)
341	Помощник бухгалтера	Коммерческое предприятие (организация по выпуску товаров питания)
342	Ответственный секретарь	Коммерческое предприятие (редакция газеты)
343	Менеджер по производству	Коммерческое предприятие (производственная организация)
344	Продавец	Коммерческое предприятие (торговая организация)
345	Оператор в колл-центре	Коммерческое предприятие
346	Программист	Коммерческое предприятие
347	Выездной фельдшер скорой помощи	Государственная больница
348	Офис-менеджер	Коммерческое предприятие (организация, занимающаяся производством, рекламой и реализацией непродовольственных товаров)
349	Помощник главного бухгалтера	Коммерческое предприятие
350	Эколог-проектировщик	Коммерческое предприятие (проектировочная организация)
351	- (не указано)	- (не указано)
352	Бармен	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
353	Бармен	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
354	Официант	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
355	Официант	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
356	Официант	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
357	Официант	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
358	Официант	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
359	Бар-менеджер	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
360	Менеджер	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)

361	Бармен	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
362	Официант	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
363	Менеджер по клинингу	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
364	Менеджер по клинингу	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
365	Повар	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
366	Повар	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
367	Помощник повара	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
368	Официант	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
369	Официант	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
370	Официант	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
371	Официант	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
372	Официант	Коммерческое предприятие (ресторанный бизнес)
373	Координатор образовательных программ	Коммерческое предприятие (музей)
374	Сотрудник образовательного отдела	Коммерческое предприятие (музей)
375	Сотрудник образовательного отдела	Коммерческое предприятие (музей)
376	Сотрудник образовательного отдела	Коммерческое предприятие (музей)
377	Сотрудник образовательного отдела	Коммерческое предприятие (музей)
378	Сотрудник образовательного отдела	Коммерческое предприятие (музей)
379	Специалист	Коммерческое предприятие (юзабилити компания)
380	Специалист	Коммерческое предприятие (юзабилити компания)
381	Специалист	Коммерческое предприятие (юзабилити компания)
382	Специалист	Коммерческое предприятие (юзабилити компания)
383	Старший специалист	Коммерческое предприятие (юзабилити компания)
384	Специалист	Коммерческое предприятие (юзабилити компания)
385	Специалист	Коммерческое предприятие (юзабилити компания)
386	Специалист	Коммерческое предприятие (юзабилити компания)
387	Специалист	Коммерческое предприятие (юзабилити компания)
388	Специалист	Коммерческое предприятие (юзабилити компания)

Анкета «Характеристики институциональных основ и организационного доверия»

Инструкция: в каждом вопросе Вам предлагается выбрать и отметить *один или несколько* из предложенных вариантов ответа. Пожалуйста, по возможности объясните Ваш выбор ответа развернуто – для этого оставлены пустые строки. Будьте внимательны – вопросы логически связаны между собой.

1. «Как Вы считаете, в какой степени доверие окружающих (коллег, начальства, партнеров) необходимо для выполнения Вами Ваших должностных обязанностей?»

- ☐ Безусловно необходимо
- ☐ Доверие и служебные обязанности не связаны между собой (или связаны, но очень отдаленно)
- ☐ Раньше не приходилось задумываться об этом

2. «Устраивает ли Вас существующий в Вашей организации уровень доверия по отношению к Вам, к персоналу в целом?»

- ☐ Да
- ☐ Да, но не вполне (потому что _____)
- ☐ Нет, не устраивает

3. «На Вашем настоящем рабочем месте, в данной организации есть официально оформленные служебные обязанности (должностные инструкции) для каждой должности?»

- ☐ Да
- ☐ Нет

(если на предыдущий вопрос Вы отметили «нет», то пропустите этот вопрос)

4. «Если они существуют, то знакомы ли Вы с ними (или Вы только знаете об их существовании?)»

- ☐ Ознакомлен(а)
- ☐ Знаю, могу достаточно полно пересказать
- ☐ Не знаком(а), и это не мешает мне работать
- ☐ Не знаком(а), но кое-что хотелось бы уточнить

5. «Если они существуют и Вы знакомы с их содержанием, как часто Вы обращаетесь к ним в процессе выполнения своей профессиональной деятельности?»

- ☐ Довольно часто – необходимо знать, где кончается моя зона работы и ответственности
- ☐ Нечасто – предпочитаю выяснить возникающие вопросы у своих коллег или руководства
- ☐ Не обращаюсь вообще – формальные вещи зачастую не имеют никакого отношения к практике
- ☐ Другое _____

6. «Является ли для Вас значимым факт наличия на Вашем рабочем месте официально прописанных служебных обязанностей, трудового договора, организационной миссии и ценностей? Если да, то почему?»

- ☐ Да, потому что _____
- ☐ Нет

7. «Как Вы считаете, возможно ли в принципе зафиксировать в формальных документах все обязанности, трудовые задачи, контакты сотрудника на данном рабочем месте?»

- ☐ Да, разумеется
- ☐ Нет, всё же невозможно зафиксировать в документах

8. «Если невозможно зафиксировать и регулировать при помощи документации все аспекты профессиональной деятельности, то что, на Ваш взгляд, выступает в качестве главного или вспомогательного средства?»

- ☐ Личное взаимодействие между сотрудниками
- ☐ Контроль и управление со стороны руководства
- ☐ Самостоятельное планирование работы каждым
- ☐ Доверие между сотрудниками
- ☐ Другое _____

9. «Как Вы считаете, может наличие институциональных основ деятельности персонала (официально прописанные должностные инструкции, трудовой договор, миссия организации и пр.) повлиять на доверие сотрудников к данной организации, друг к другу? Каким образом?»

- ☐ Да, может повлиять таким образом, что _____
- ☐ Нет, не может, потому что _____

10. «На Ваш взгляд, отсутствие институциональных основ деятельности персонала предполагает большую свободу и автономность в выполнении трудовых задач на данном рабочем месте?»

- ☐ Да, это предоставляет большую независимость в планировании и выполнении деятельности
- ☐ Нет, это скорее говорит о неорганизованности на данном рабочем месте

11. «В целом, Вы бы оценили организацию, в которой Вы работаете на данный момент, как организацию с высоким внутренним уровнем доверия?»

- ☐ Скорее, да
- ☐ Скорее, нет

12. «Позволяет ли существующий в Вашей организации уровень доверия обеспечить необходимую(ый)

- ☐ эффективность организации («результативность организации», «невозможно работать в постоянном ожидании подвоха», «позволяет выработать наиболее эффективный индивидуальный стиль деятельности»);
- ☐ мотивационную функцию (удовлетворенность сотрудников работой, стимулирование инициативы, осмысленность труда);
- ☐ оптимизацию взаимодействия между сотрудниками, слаботанность сотрудников («налаживание контактов внутри коллектива», «позитивная организационная культура», взаимопонимание, отсутствие конфликтных ситуаций);
- ☐ уровень авторитета руководителя;
- ☐ возможность профессионального роста
- ☐ другое _____

13. Если бы Вас попросили описать организацию, в которой Вы работаете, одним словом, то это было бы _____

**Анкета «Функции, признаки и символика организационного доверия»
(первая модификация)**

Просим Вас ответить на несколько дополнительных вопросов.

1. Как бы Вы могли описать организацию с низким уровнем доверия?

2. Как бы Вы могли описать организацию с высоким уровнем доверия?

3. Как Вы считаете, возможно ли каким-то образом зафиксировать доверие в официальных документах? Если да, то как именно и в каких документах (положениях и т.д.)?

4. Если бы Вас попросили выбрать символ, демонстрирующий и воплощающий основные функции и характеристики организационного доверия, то что бы Вы выбрали? Подумайте, может ли выбранный Вами символ транслировать свое значение другим людям, работающим в организации?

Спасибо за сотрудничество!

Анкета «Функции, признаки и символика организационного доверия»
(вторая модификация)

Просим Вас ответить на несколько дополнительных вопросов.

1. С чем у Вас ассоциируется (связан) низкий уровень организационного доверия? Каковы его признаки и проявления?

2. С чем у Вас ассоциируется (связан) высокий уровень организационного доверия? Каковы его признаки и проявления?

3. Подумайте, кого из сотрудников Вашей организации Вы можете выделить в качестве человека, которому Вы доверяете больше других. Если такой человек есть, какую должностную позицию по отношению к Вам он занимает (коллега, непосредственный руководитель, представитель высшего руководства, другое – укажите, пожалуйста, какую именно)?

4. Насколько часто Вы работаете с этим человеком вместе (так, что процесс и результаты Вашей деятельности напрямую зависят от него, и наоборот)? В среднем раз в месяц, раз в неделю, постоянно, никогда, другое – укажите, пожалуйста, как именно?

5. Смогли бы Вы довериться этому человеку в ситуации, которая не относится к рабочим ситуациям, и никак не связана с Вашей трудовой и профессиональной деятельностью? Почему?

Спасибо за сотрудничество!

Дескриптивная статистика по демографическим показателям и используемым методикам

	N (кол-во человек)	Мужчины		Женщины	
Пол	388	170 (43,8%)		218 (56,2%)	
		Min	Max	Ср.знач	Ст.откл
Возраст	376	18	64	34,03	11,01
Общий стаж работы	344	0,1	43	13,01	10,84
Стаж работы в данной организации	299	0,1	40	6,12	6,88

Дескриптивная статистика по методике оценки уровня организационного доверия Р.Б.Шо

	N (кол-во человек)	Min	Max	Ср.знач	Ст.откл
Методика Р.Б.Шо					
Доверие	352	8	40	24,45	6,79
Последовательность	350	8	40	26,12	7,11
Результативность	350	8	40	25,81	6,98
Забота	350	8	40	26,46	7,23

Сводная таблица частот по показателям методики оценки уровня организационного доверия Р.Б.Шо

Методика Р.Б.Шо			
Уровень доверия			
	Низкая группа (8-18 баллов)	Средняя группа (19-29 баллов)	Высокая группа (30-40 баллов)
N (кол-во человек)	76	188	88
% (процент всей выборки)	21,6	53,4	25
Уровень последовательности			
	Низкая группа (8-18 баллов)	Средняя группа (19-29 баллов)	Высокая группа (30-40 баллов)
N (кол-во человек)	56	167	127
% (процент всей выборки)	16	47,7	36,3
Уровень результативности			
	Низкая группа (8-18 баллов)	Средняя группа (19-29 баллов)	Высокая группа (30-40 баллов)
N (кол-во человек)	58	178	114
% (процент всей выборки)	16,6	50,8	32,6
Уровень заботы			
	Низкая группа (8-18 баллов)	Средняя группа (19-29 баллов)	Высокая группа (30-40 баллов)
N (кол-во человек)	49	170	131
% (процент всей выборки)	14	48,6	37,4

**Дескриптивная статистика оцениваемых
с помощью семантического
дифференциала объектов (общая выборка 378 человек)**

Объект «Организация, которая мне доверяет»

Шкалы	Мин.	Макс.	Ср.знач.	Ст.откл
(1) Легкий – тяжелый (7)	1,00	7,00	2,88	1,59
(1) Радостный – печальный (7)	1,00	7,00	2,55	1,28
(1) Слабый – сильный (7)	1,00	7,00	5,52	1,39
(1) Плохой – хороший (7)	1,00	7,00	5,69	1,33
(1) Большой – маленький (7)	1,00	7,00	2,96	1,62
(1) Темный – светлый (7)	1,00	7,00	5,62	1,36
(1) Активный – пассивный (7)	1,00	7,00	2,31	1,35
(1) Противный – приятный (7)	1,00	7,00	5,75	1,29
(1) Горячий – холодный (7)	1,00	7,00	3,22	1,42
(1) Хаотичный – упорядоченный (7)	1,00	7,00	5,30	1,65
(1) Гладкий – шершавый (7)	1,00	7,00	3,33	1,53
(1) Простой – сложный (7)	1,00	7,00	4,13	1,77
(1) Расслабленный – напряженный (7)	1,00	7,00	4,17	1,72
(1) Влажный – сухой (7)	1,00	7,00	4,06	1,48
(1) Родной – чужой (7)	1,00	7,00	2,67	1,45
(1) Мягкий – твердый (7)	1,00	7,00	3,93	1,72
(1) Дорогой – дешевый (7)	1,00	7,00	2,66	1,39
(1) Быстрый – медленный (7)	1,00	7,00	2,79	1,42
(1) Злой – добрый (7)	1,00	7,00	5,43	1,31
(1) Жизнерадостный – угрюмый (7)	1,00	7,00	2,45	1,36
(1) Любимый – ненавистный (7)	1,00	7,00	2,48	1,29
(1) Свежий – гнилой (7)	1,00	7,00	2,35	1,29
(1) Глупый – умный (7)	1,00	7,00	5,75	1,37
(1) Острый – тупой (7)	1,00	7,00	2,93	1,29
(1) Чистый – грязный (7)	1,00	7,00	2,37	1,36

Объект «Организация, которой я могу доверять»

Шкалы	Мин.	Макс.	Ср.знач.	Ст.откл.
(1) Легкий – тяжелый (7)	1,00	7,00	2,62	1,69
(1) Радостный – печальный (7)	1,00	7,00	2,13	1,16
(1) Слабый – сильный (7)	1,00	7,00	6,04	1,14
(1) Плохой – хороший (7)	1,00	7,00	6,02	1,25
(1) Большой – маленький (7)	1,00	7,00	2,73	1,67
(1) Темный – светлый (7)	1,00	7,00	5,90	1,29
(1) Активный – пассивный (7)	1,00	7,00	2,11	1,33
(1) Противный – приятный (7)	1,00	7,00	5,98	1,26
(1) Горячий – холодный (7)	1,00	7,00	3,06	1,37
(1) Хаотичный – упорядоченный (7)	1,00	7,00	5,56	1,61
(1) Гладкий – шершавый (7)	1,00	7,00	2,88	1,48
(1) Простой – сложный (7)	1,00	7,00	4,10	1,86
(1) Расслабленный – напряженный (7)	1,00	7,00	3,83	1,60
(1) Влажный – сухой (7)	1,00	7,00	4,02	1,48
(1) Родной – чужой (7)	1,00	7,00	2,35	1,35
(1) Мягкий – твердый (7)	1,00	7,00	3,73	1,80
(1) Дорогой – дешевый (7)	1,00	7,00	2,47	1,32
(1) Быстрый – медленный (7)	1,00	7,00	2,67	1,34
(1) Злой – добрый (7)	1,00	7,00	5,71	1,35
(1) Жизнерадостный – угрюмый (7)	1,00	7,00	2,02	1,20
(1) Любимый – ненавистный (7)	1,00	7,00	2,14	1,20
(1) Свежий – гнилой (7)	1,00	7,00	2,03	1,21
(1) Глупый – умный (7)	1,00	7,00	6,06	1,23
(1) Острый – тупой (7)	1,00	7,00	2,87	1,30
(1) Чистый – грязный (7)	1,00	7,00	2,02	1,24

Объект «Организация, в которой я работаю»

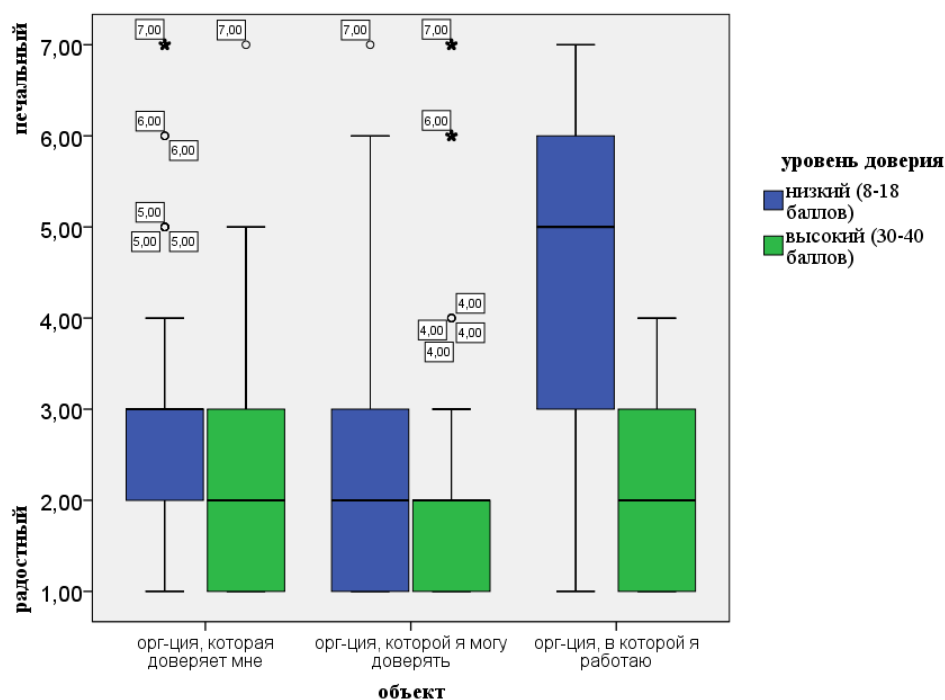
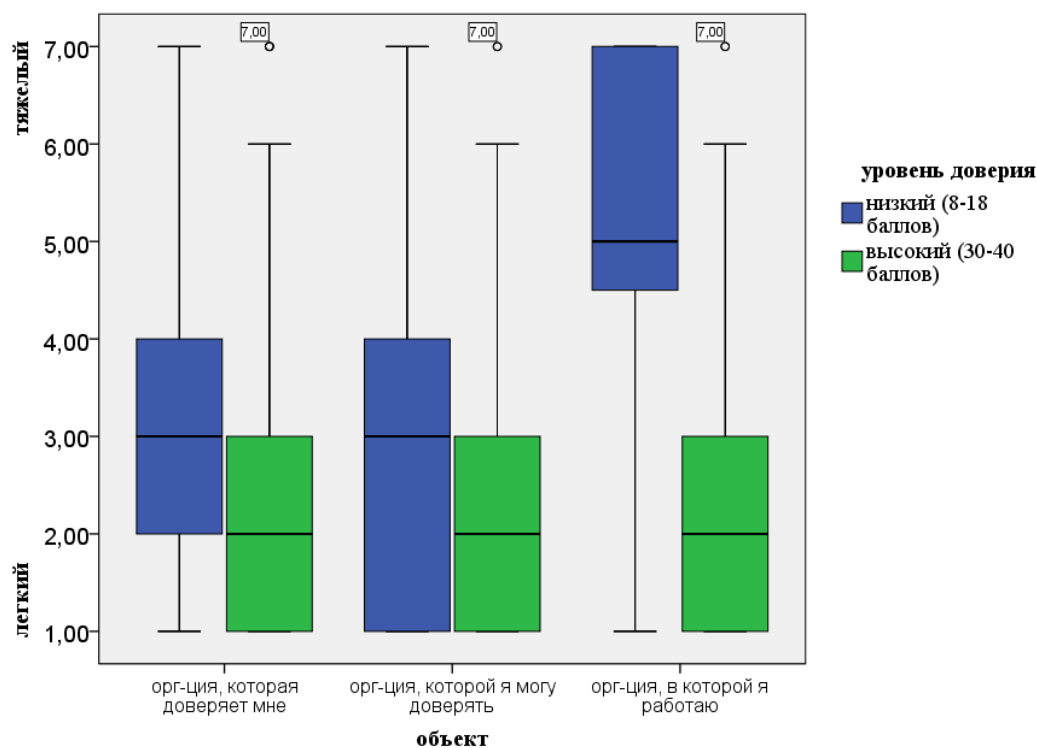
Шкалы	Мин.	Макс.	Ср.знач.	Ст.откл
(1) Легкий – тяжелый (7)	1,00	7,00	3,75	1,89
(1) Радостный – печальный (7)	1,00	7,00	3,03	1,57
(1) Слабый – сильный (7)	1,00	7,00	5,18	1,64
(1) Плохой – хороший (7)	1,00	7,00	5,30	1,54
(1) Большой – маленький (7)	1,00	7,00	3,18	1,86
(1) Темный – светлый (7)	1,00	7,00	5,18	1,61
(1) Активный – пассивный (7)	1,00	7,00	2,60	1,54
(1) Противный – приятный (7)	1,00	7,00	5,23	1,46
(1) Горячий – холодный (7)	1,00	7,00	3,35	1,54
(1) Хаотичный – упорядоченный (7)	1,00	7,00	4,54	1,89
(1) Гладкий – шершавый (7)	1,00	7,00	3,76	1,68
(1) Простой – сложный (7)	1,00	7,00	4,56	1,75
(1) Расслабленный – напряженный (7)	1,00	7,00	4,72	1,71
(1) Влажный – сухой (7)	1,00	7,00	4,11	1,51
(1) Родной – чужой (7)	1,00	7,00	3,04	1,63
(1) Мягкий – твердый (7)	1,00	7,00	4,09	1,76
(1) Дорогой – дешевый (7)	1,00	7,00	2,95	1,59
(1) Быстрый – медленный (7)	1,00	7,00	3,20	1,61
(1) Злой – добрый (7)	1,00	7,00	5,01	1,54
(1) Жизнерадостный – угрюмый (7)	1,00	7,00	3,04	1,63
(1) Любимый – ненавистный (7)	1,00	7,00	2,79	1,49
(1) Свежий – гнилой (7)	1,00	7,00	2,94	1,47
(1) Глупый – умный (7)	1,00	7,00	5,29	1,54
(1) Острый – тупой (7)	1,00	7,00	3,23	1,41
(1) Чистый – грязный (7)	1,00	7,00	2,84	1,57

Дескриптивная статистика по анкете «Характеристики институциональных основ и организационного доверия»

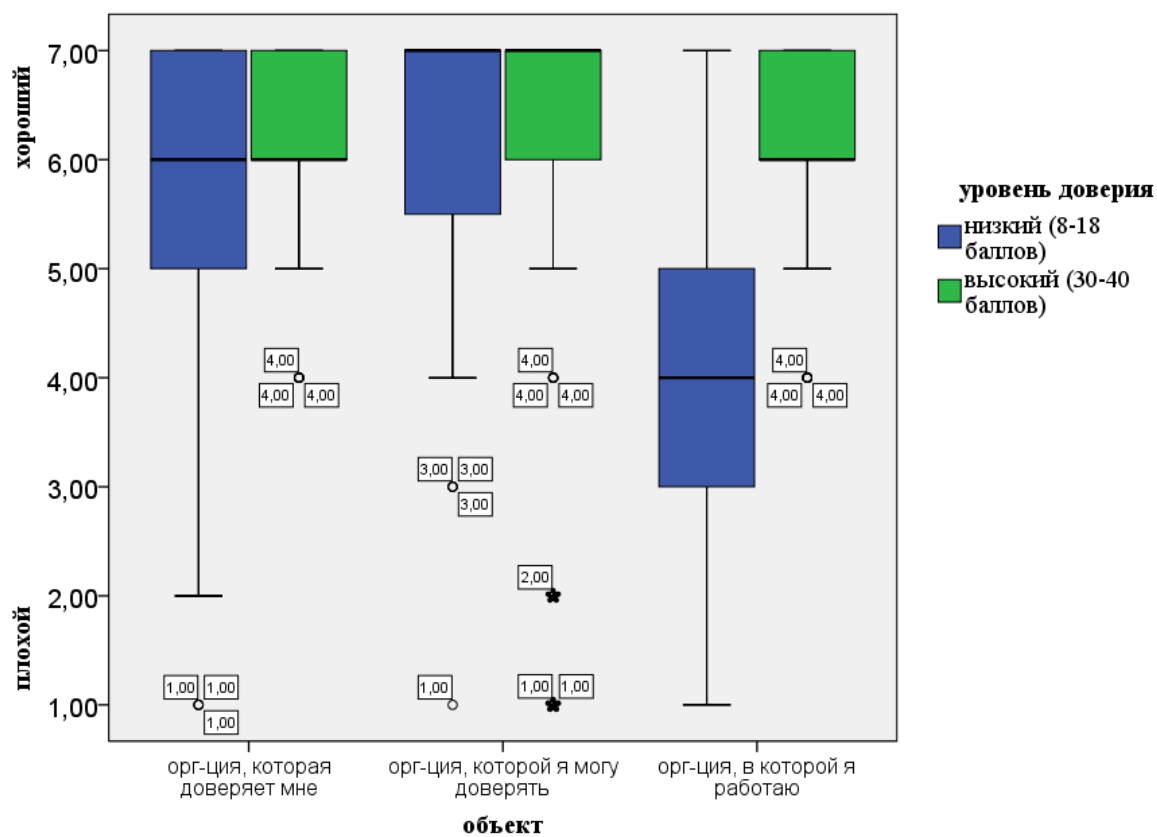
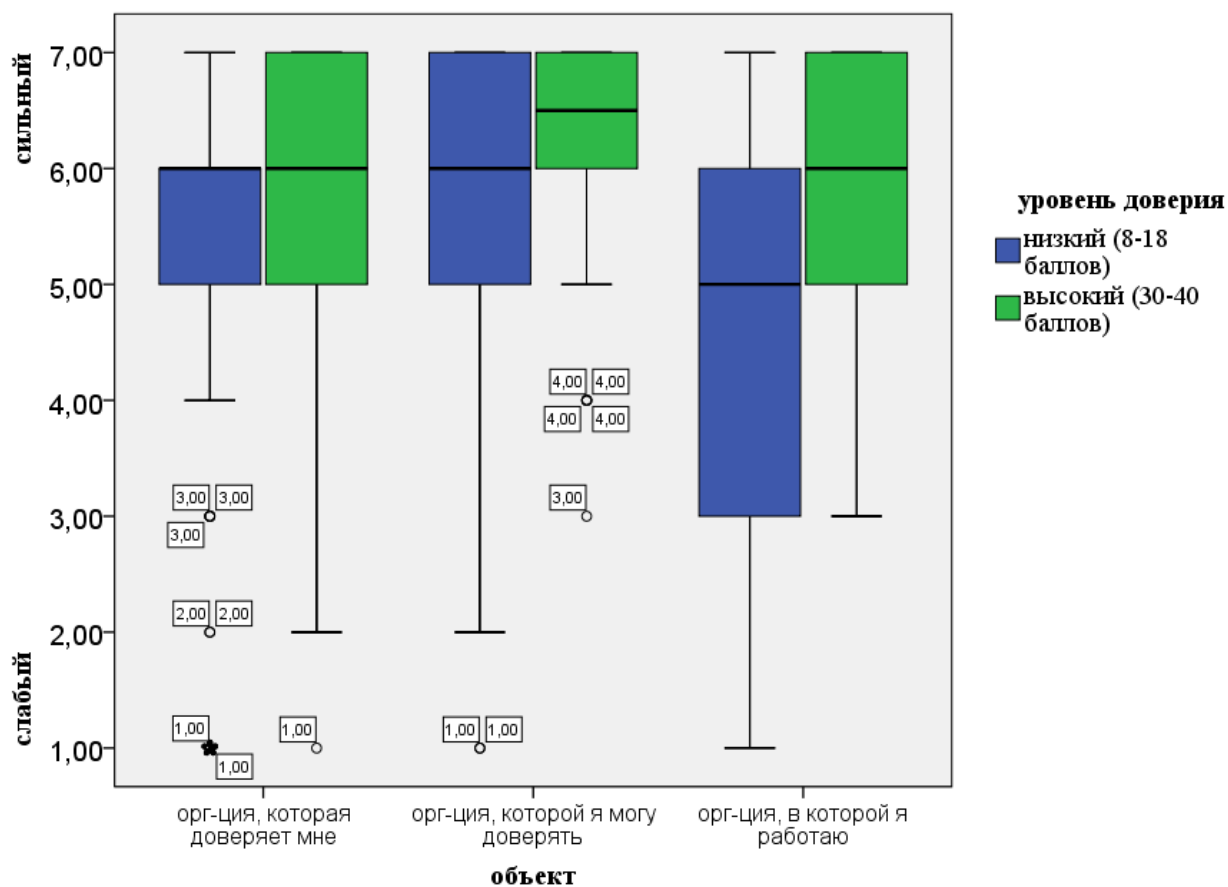
Название блока	Содержание вопроса	Результаты по всей выборке (n=352)
Блок 1. Оценка доверия	Общая оценка уровня доверия в орг-ции	63,5% респондентов, ответивших на вопрос (n=179)- высокий уровень доверия в орг-ции
	Оценка удовлетворенности существующим уровнем доверия в орг-ции	89,2% респондентов, ответивших на вопрос (n=313) - удовлетворены существующим уровнем доверия
Блок 2. Характеристика ИО	Факт объективного наличия/отсутствия должностных инструкций	76,9% (n=270) - есть формальные должностные инструкции как знакомый респондентам пример ИО)
	Степень ознакомленности с ИО (из числа ответивших положительно на предыдущий вопрос респондентов)	45,5% всех выборов - ознакомлены с ними, 30,1% - знают и могут пересказать, 5,7% - не знают и это не мешает им работать, 1,7% - не знакомы, но кое-что хотелось бы уточнить.
	* Степень частоты обращения к ИО (необходимость ИО для регуляции деятельности)	36,3% - не обращаются вообще (36,3% всех опрошенных респондентов, выбравших хотя бы один ответ), 32,7% - нечасто (32,7% - -), 31% - обращаются часто (31,7%). +60 человек - другое + пропущенные
Блок 3. Отношение к ИО	Субъективная значимость наличия ИО в орг-ции	55,5% (137 чел.) - значимо
	Субъективная интерпретация отсутствия ИО в орг-ции	64,9% - "неорганизованность на данном рабочем месте", 35,1% - "большая автономия на данном рабочем месте"
Блок 4. Выбор и оценка возможных регуляторов деятельности	Оценка субъективной важности доверия в качестве регулятора индивид. трудовой деятельности	84,8% - доверие окружающих безусловно необходимо для выполнения должностных обязанностей
	Оценка возможности выступления ИО в качестве единственного регулятора	59% - ИО не могут быть единственным регулятором
	* Выбор дополнительного регулятора - помимо ИО	46% - контроль и управление со стороны руководства (52,2% всех опрошенных респондентов, выбравших хотя бы один ответ), 47% - личное взаимодействие (47,8%), 28% - самостоятельное планирование работы каждым (28,3%), 26% - доверие между сотрудниками (27%). +17 человек - другое +пропущенные
-	Взаимосвязь ИО и доверия	66,7% - наличие ИО может повлиять на доверие

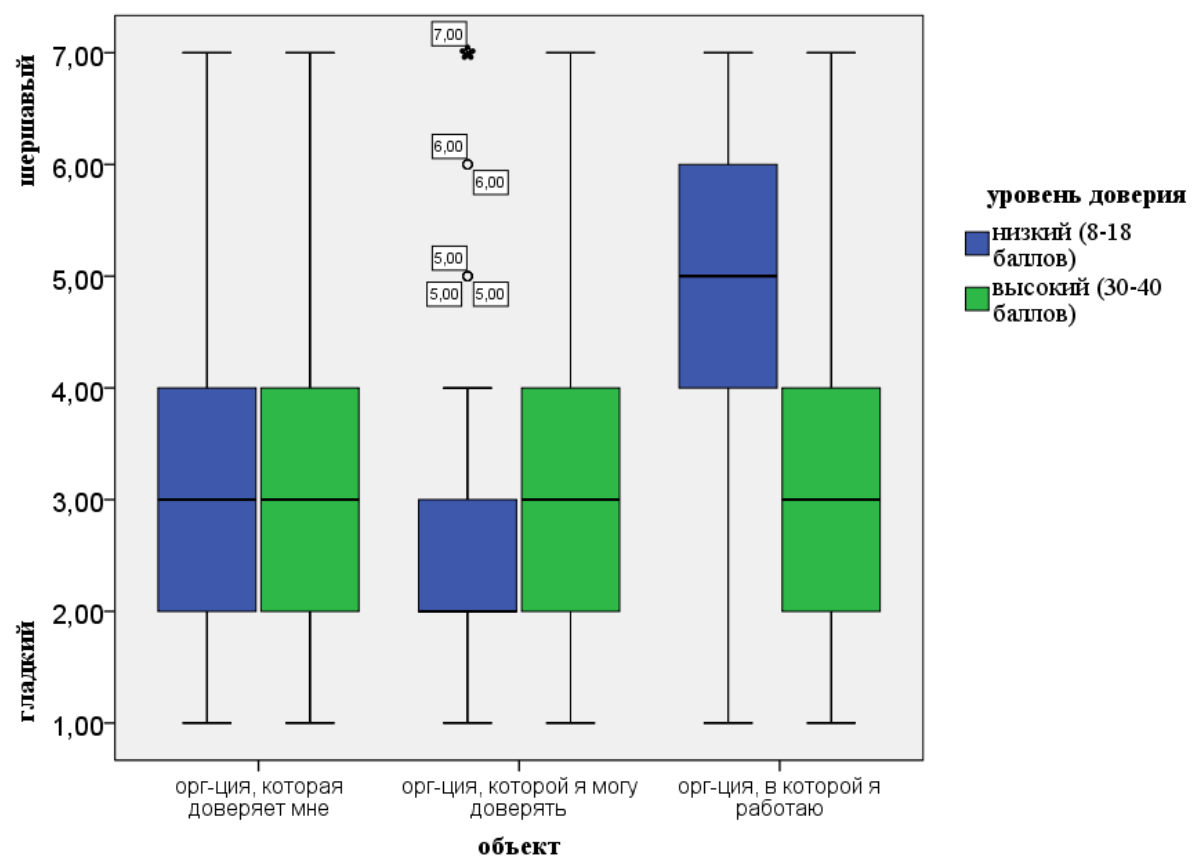
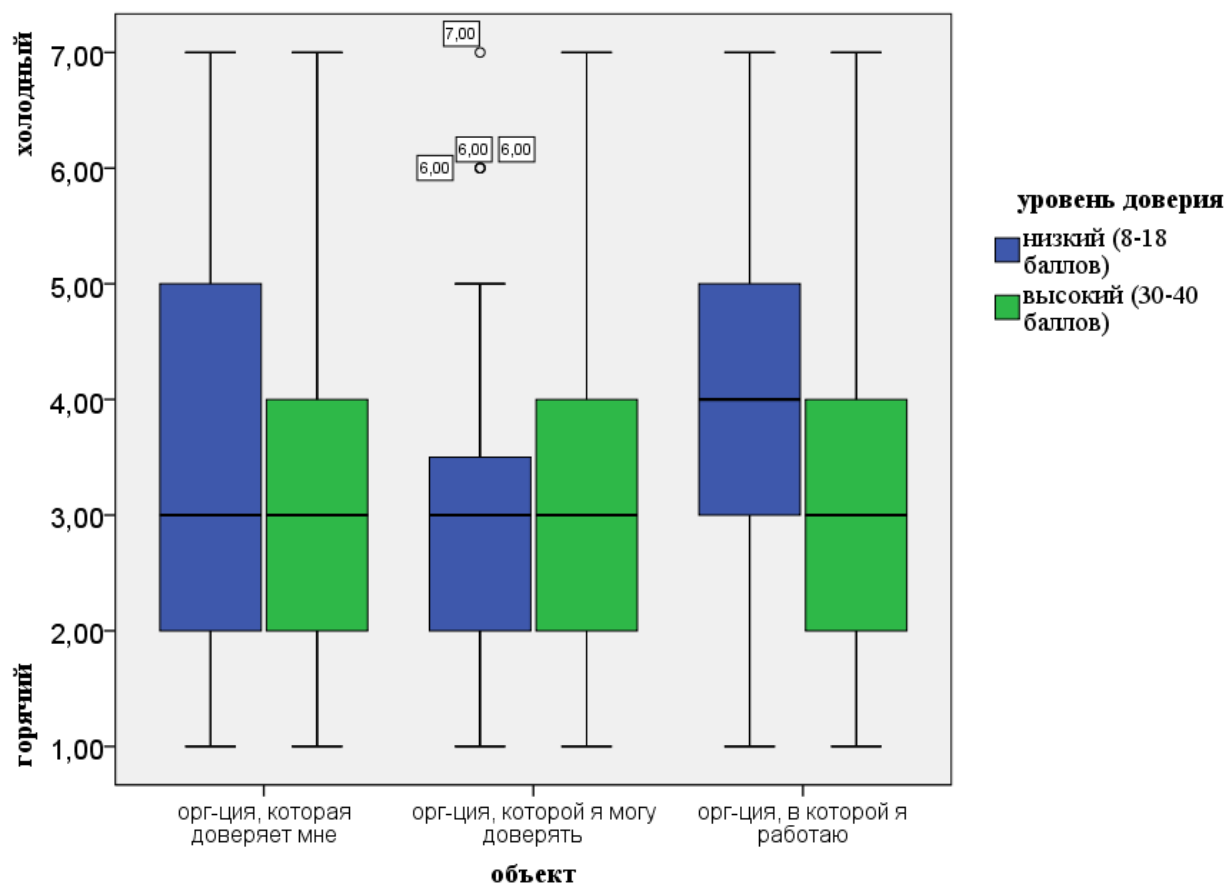
-	* Выбор функций доверия в организации	28,9% - оптимизация взаимодействия между сотрудниками (51,3% всех опрошенных респондентов, выбравших хотя бы один ответ), 21,4% - эффективность организации (38,1%), 20,9% - мотивационная функция (37,2%), 15,7% - повышение авторитета руководителя (27,9%), 13% - возможность профессионального роста (23%). +21 человек - другое + пропущенные
Условные обозначения: * обозначены вопросы с множественными ответами (предполагающие возможность выбора нескольких вариантов ответа)		

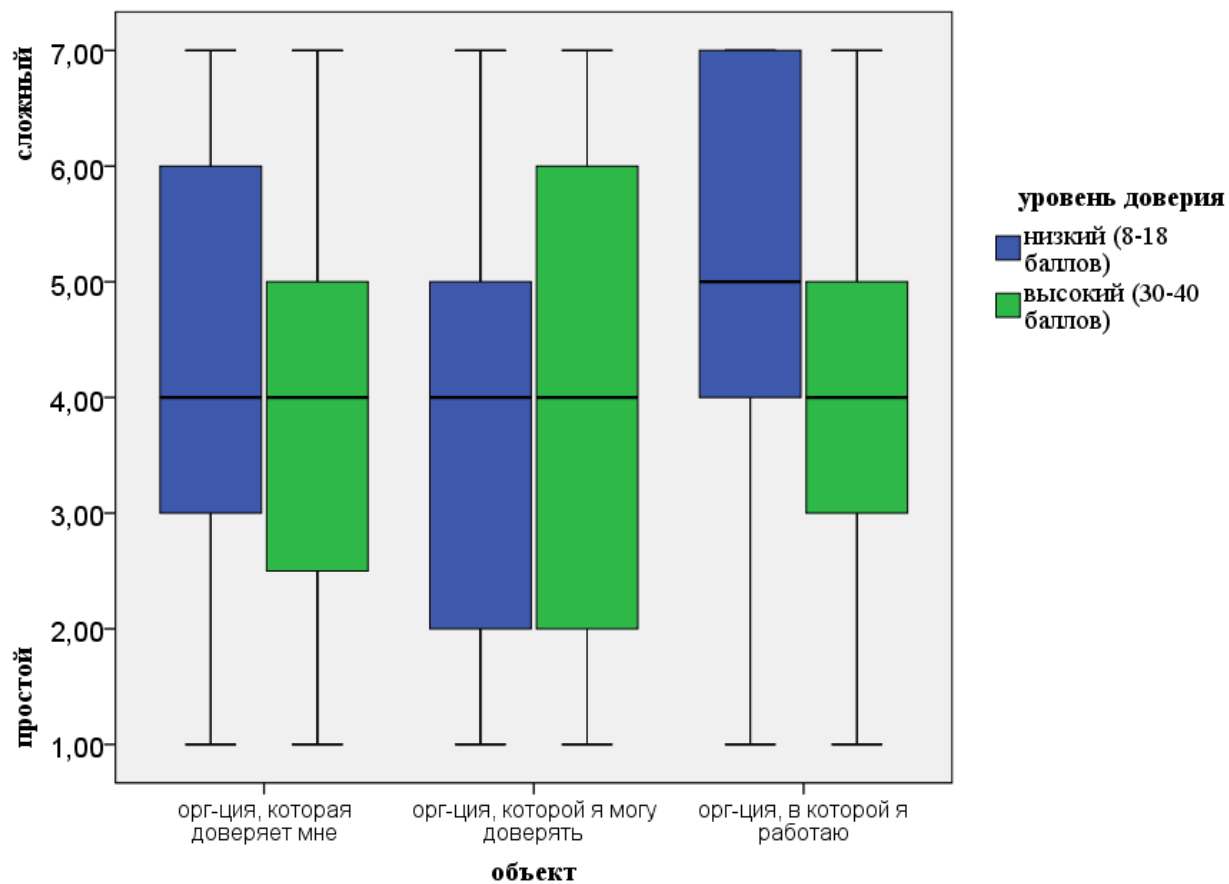
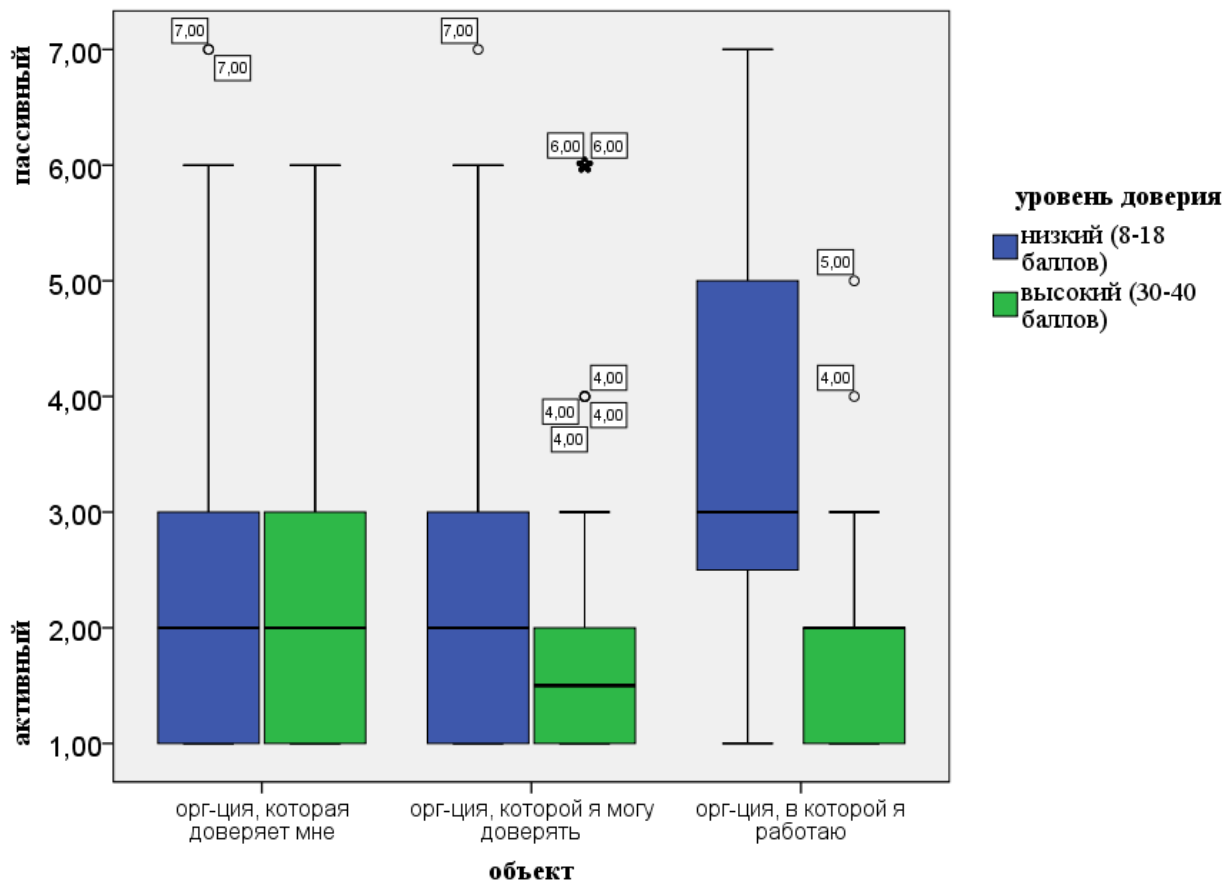
Сравнение частот по шкалам семантического дифференциала в оценке объектов «Организация, которая доверяет мне», «Организация, которой я могу доверять» и «Организация, в которой я работаю» в группах профессионалов с полярной оценкой уровня организационного доверия⁴⁰

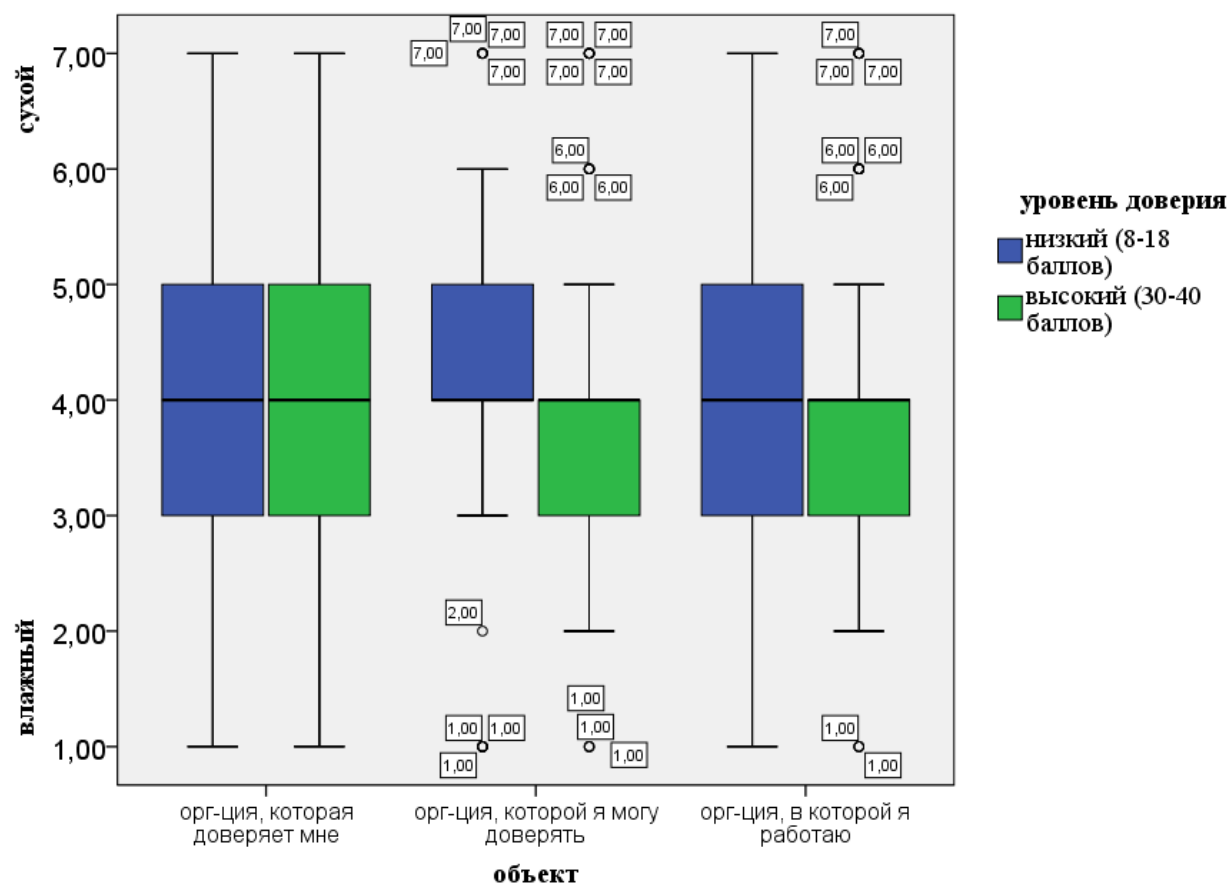
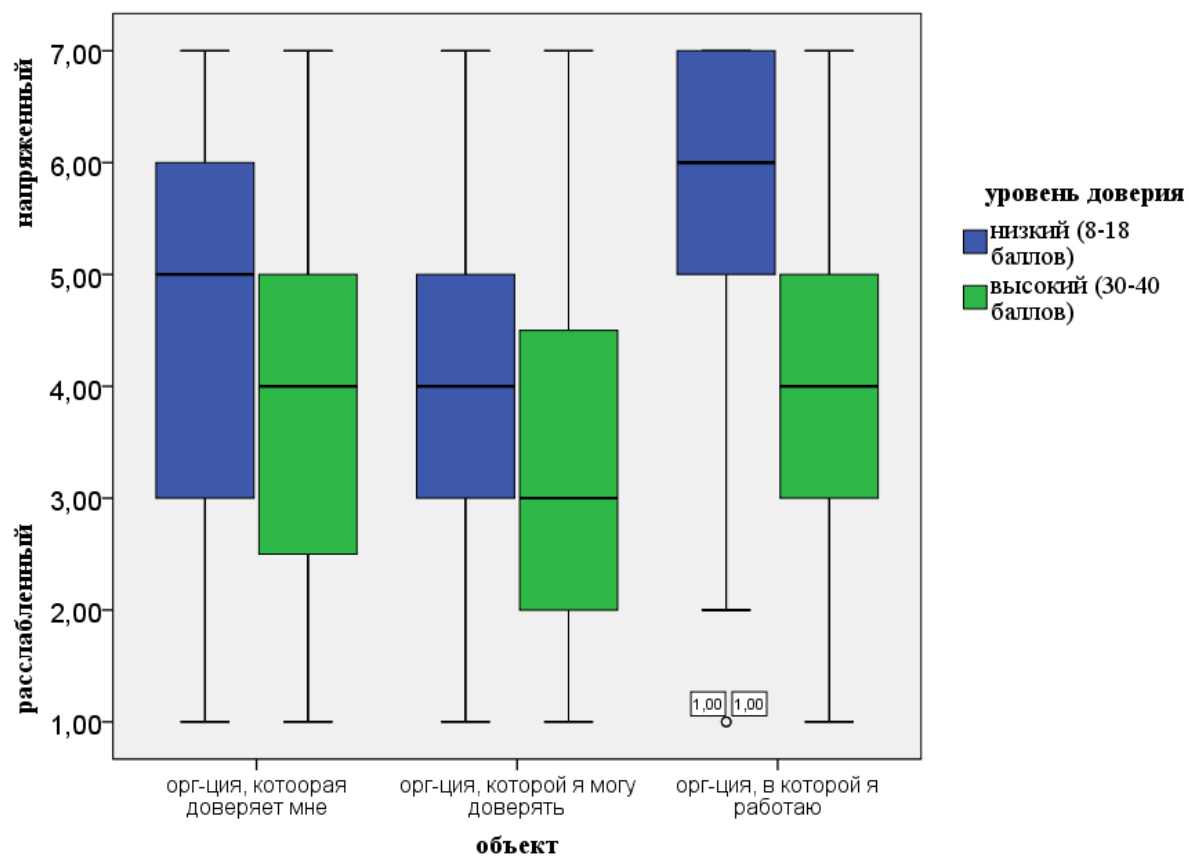


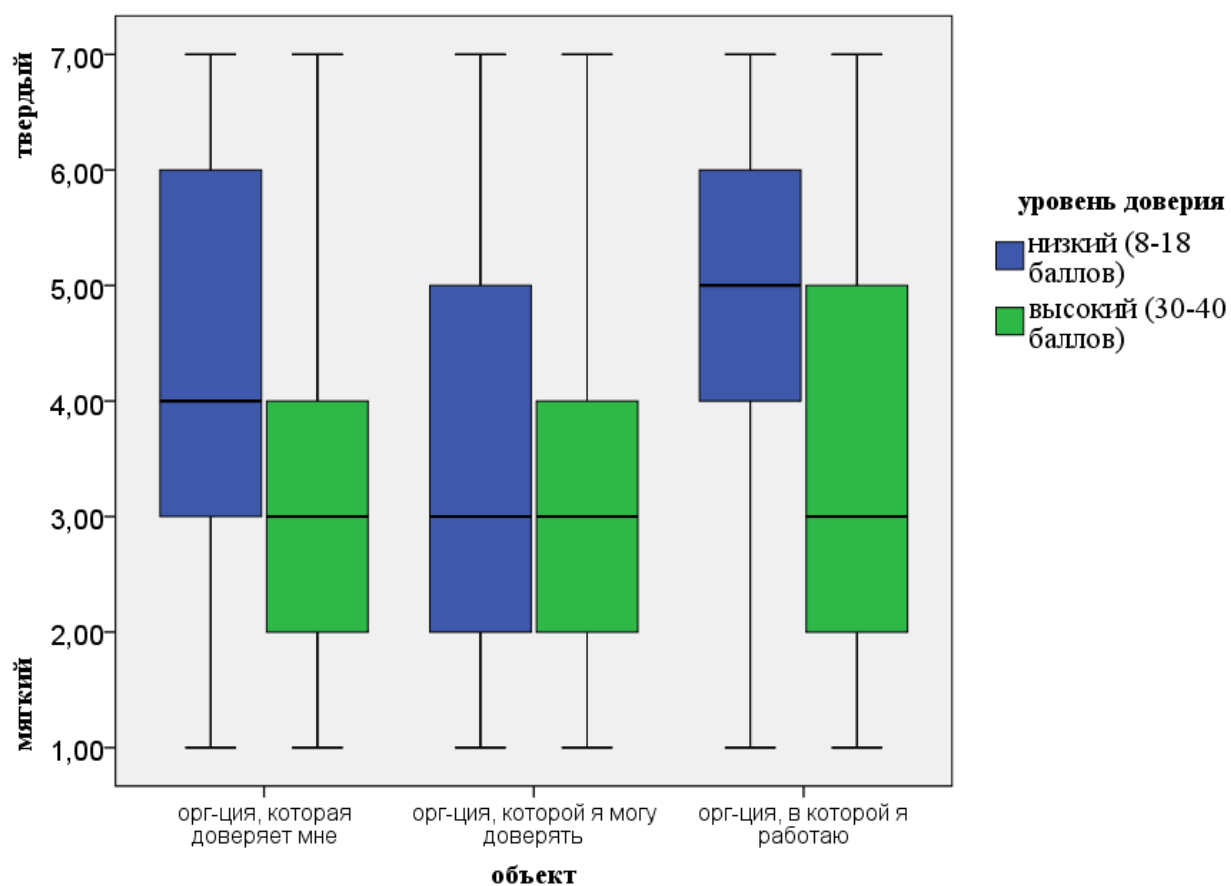
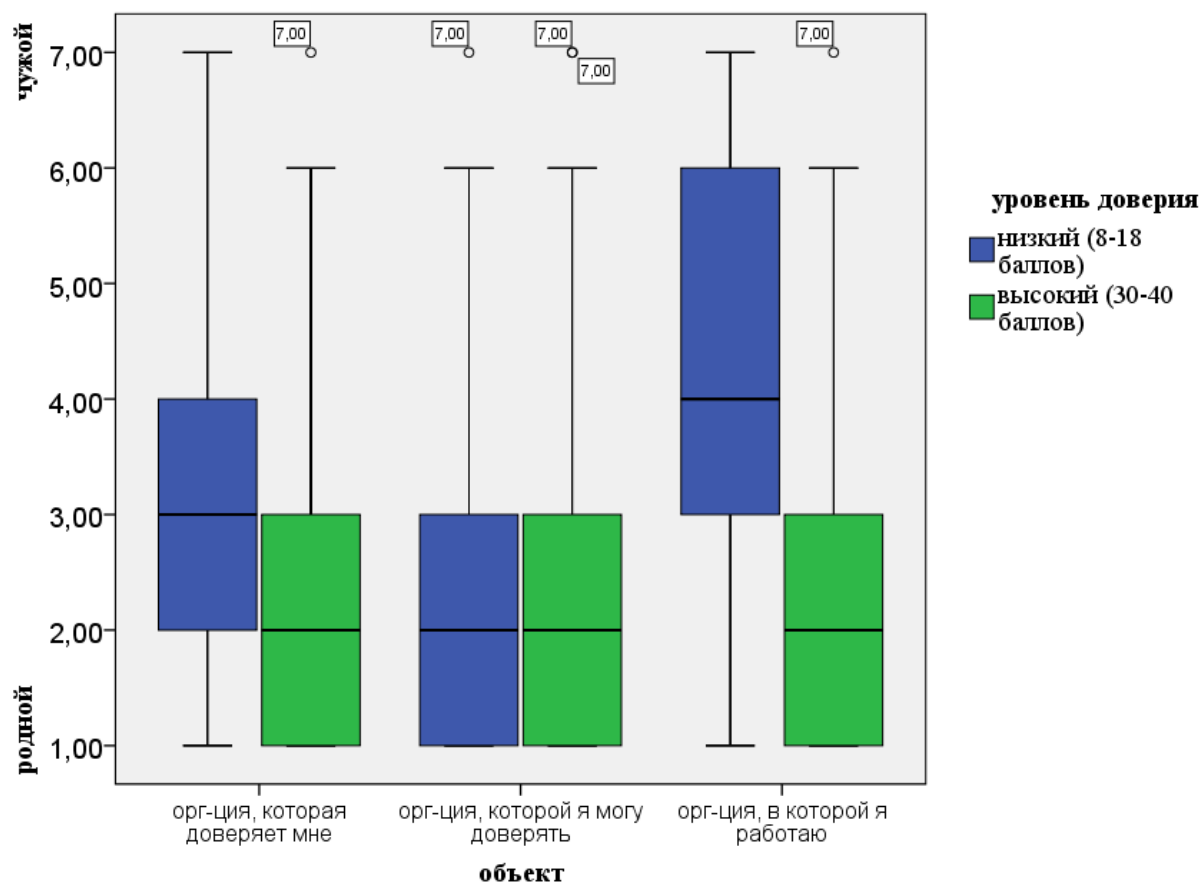
⁴⁰ На рисунках цифрами от 1 до 7 изображены баллы шкал семантического дифференциала, где 1 – близость к левому полюсу оценки, 7 – максимальная близость к правому полюсу оценки

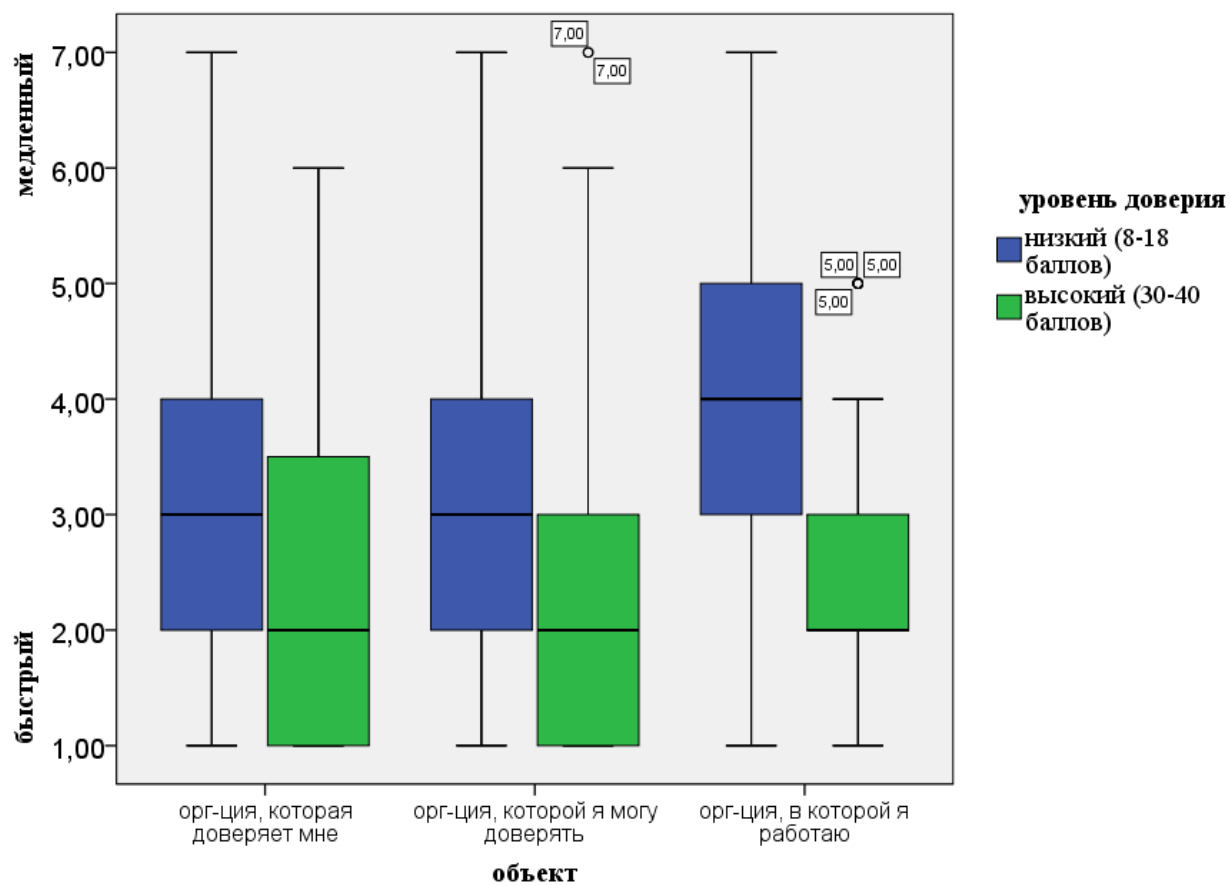
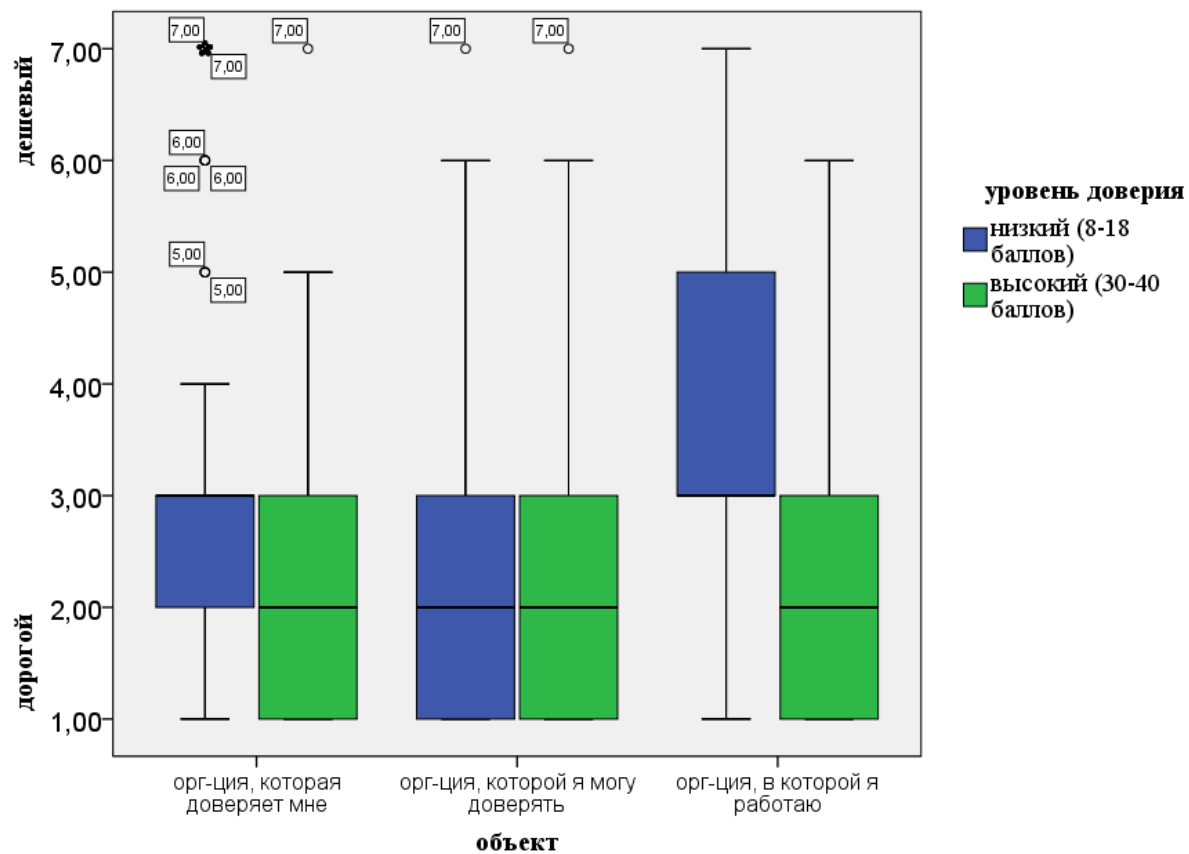


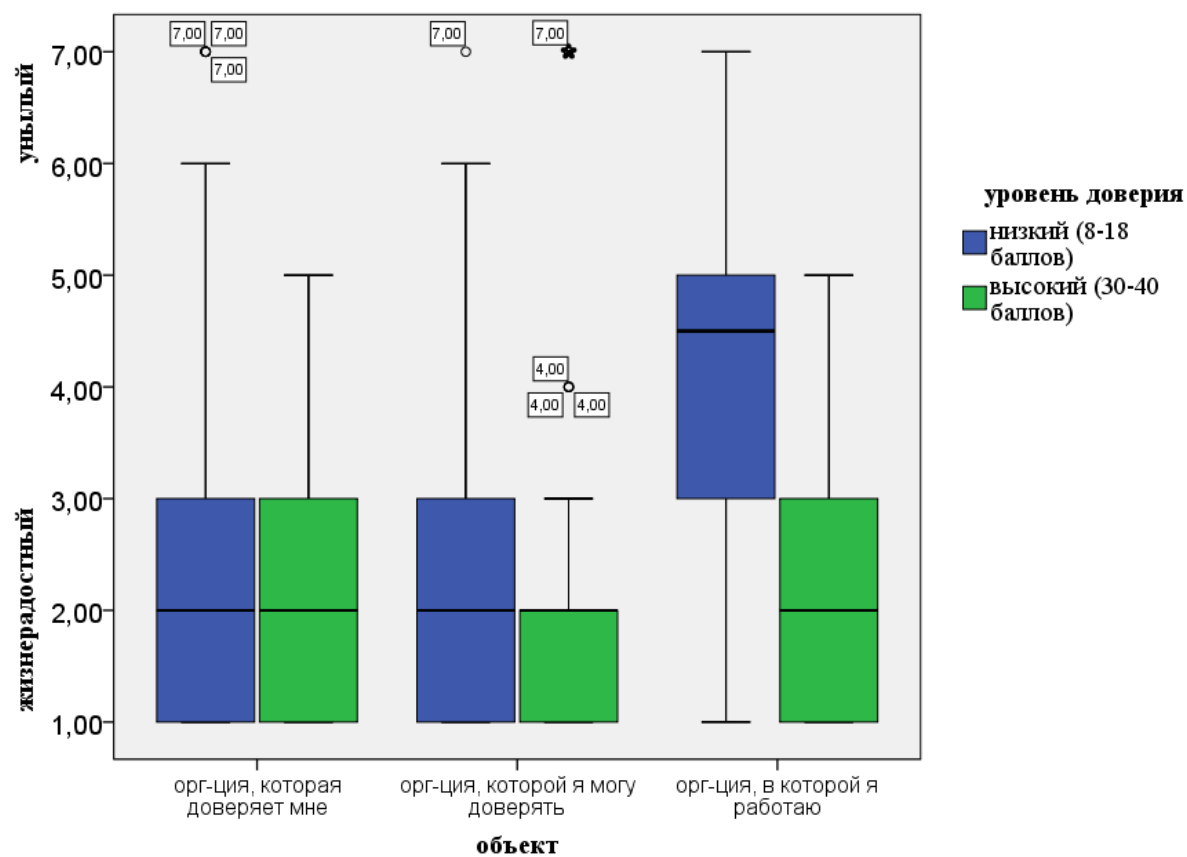
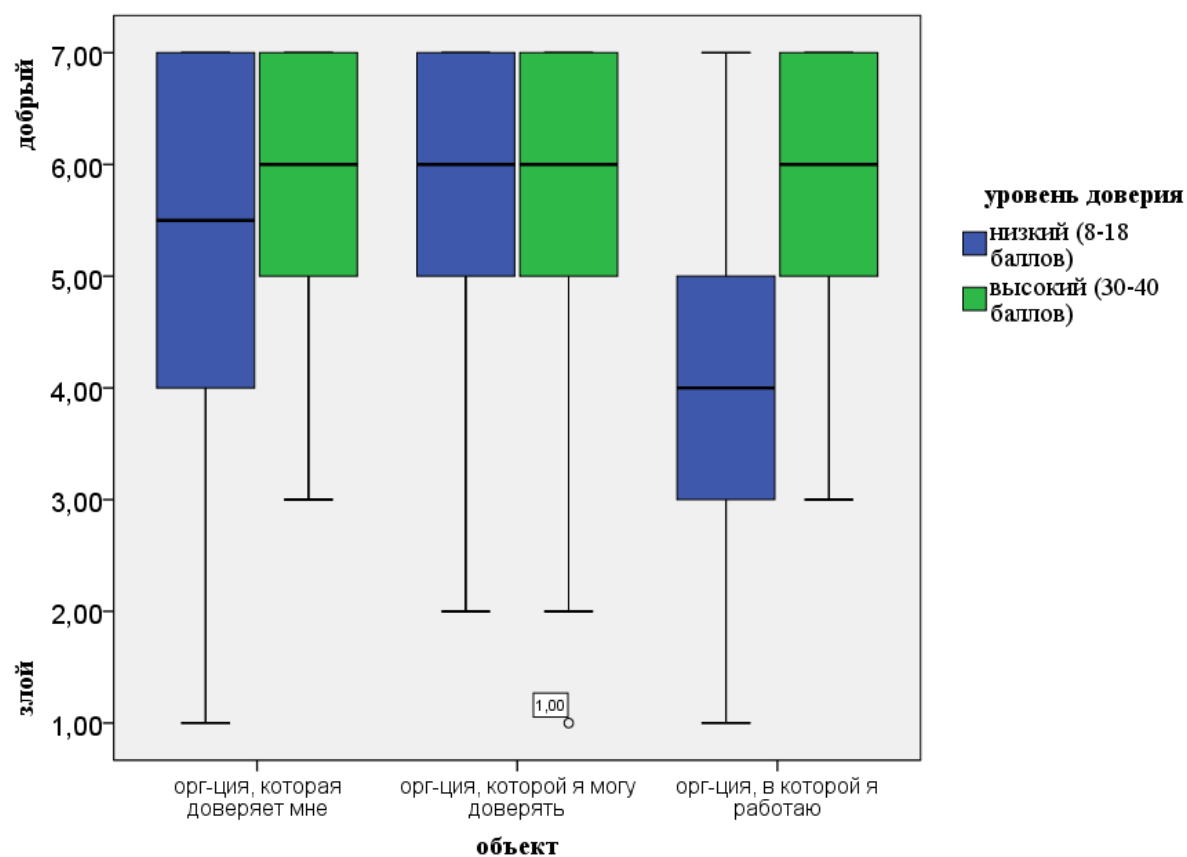


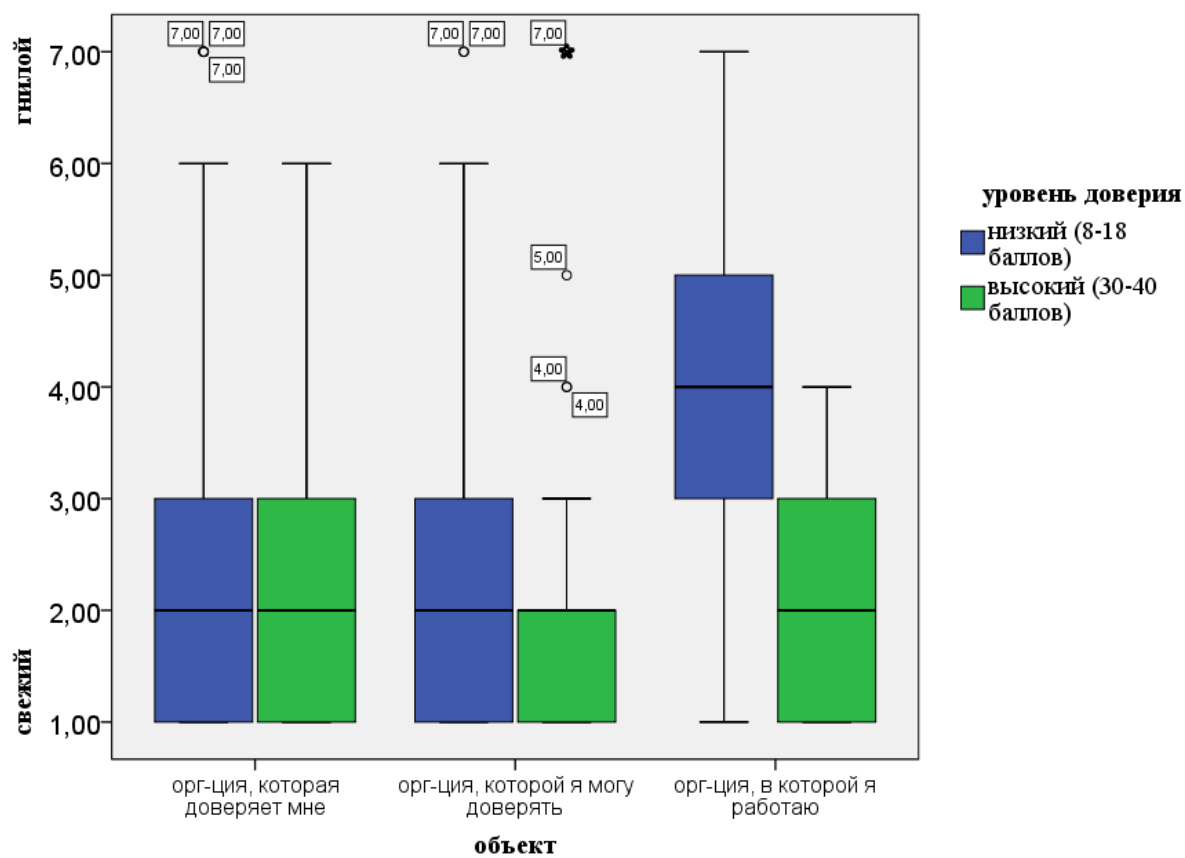
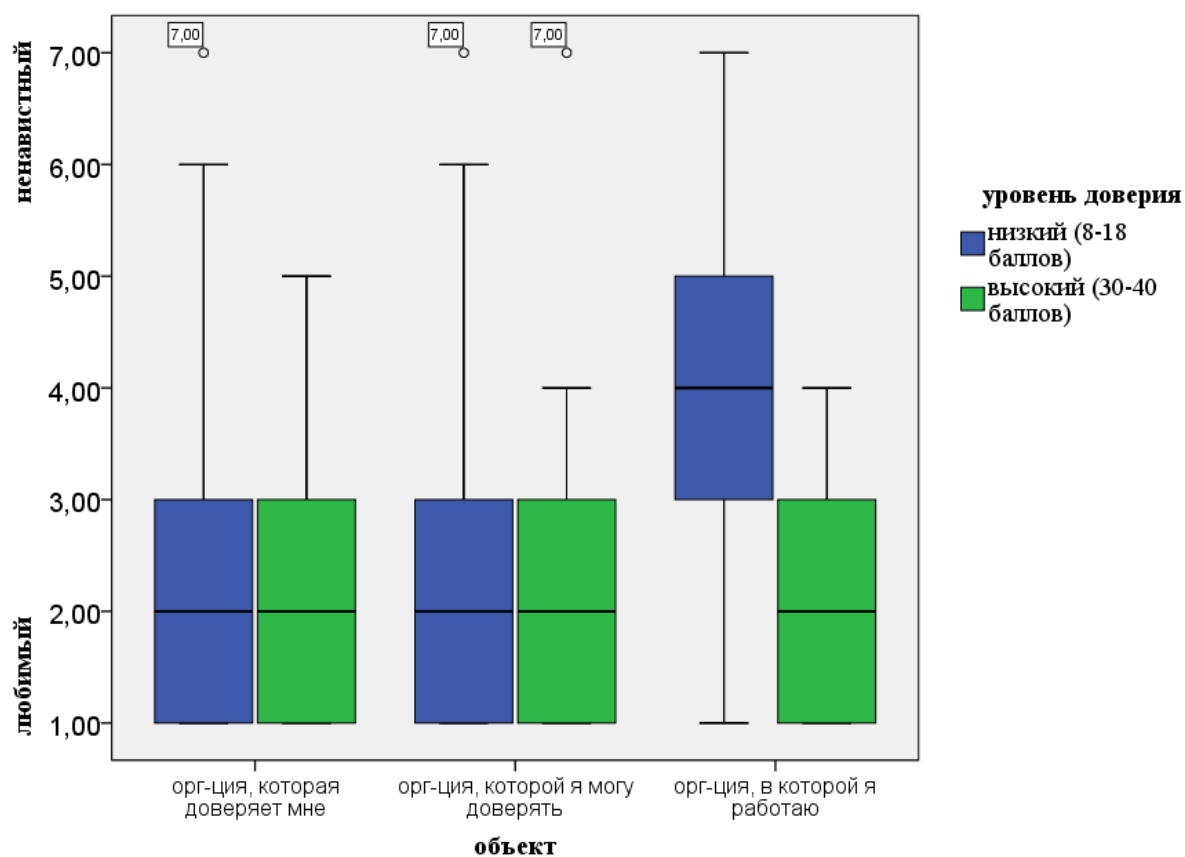


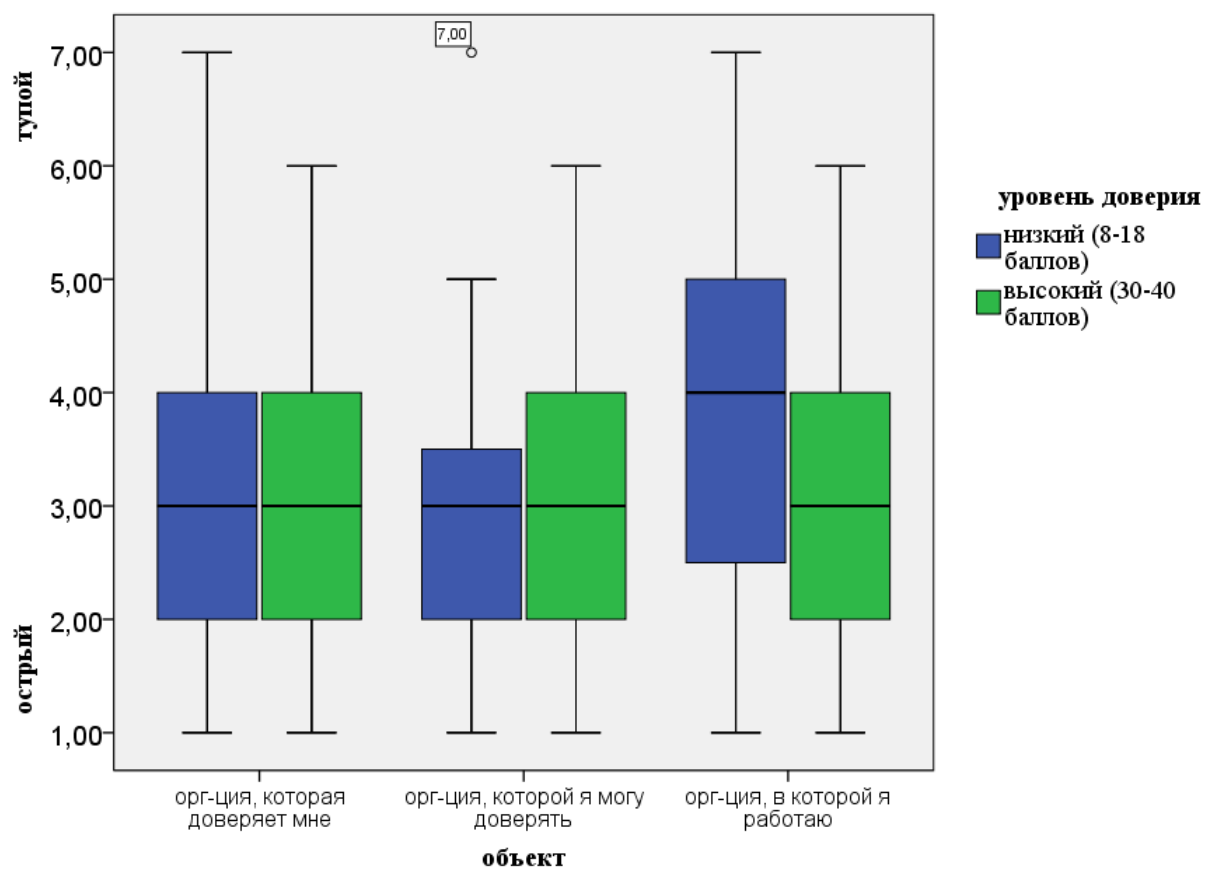
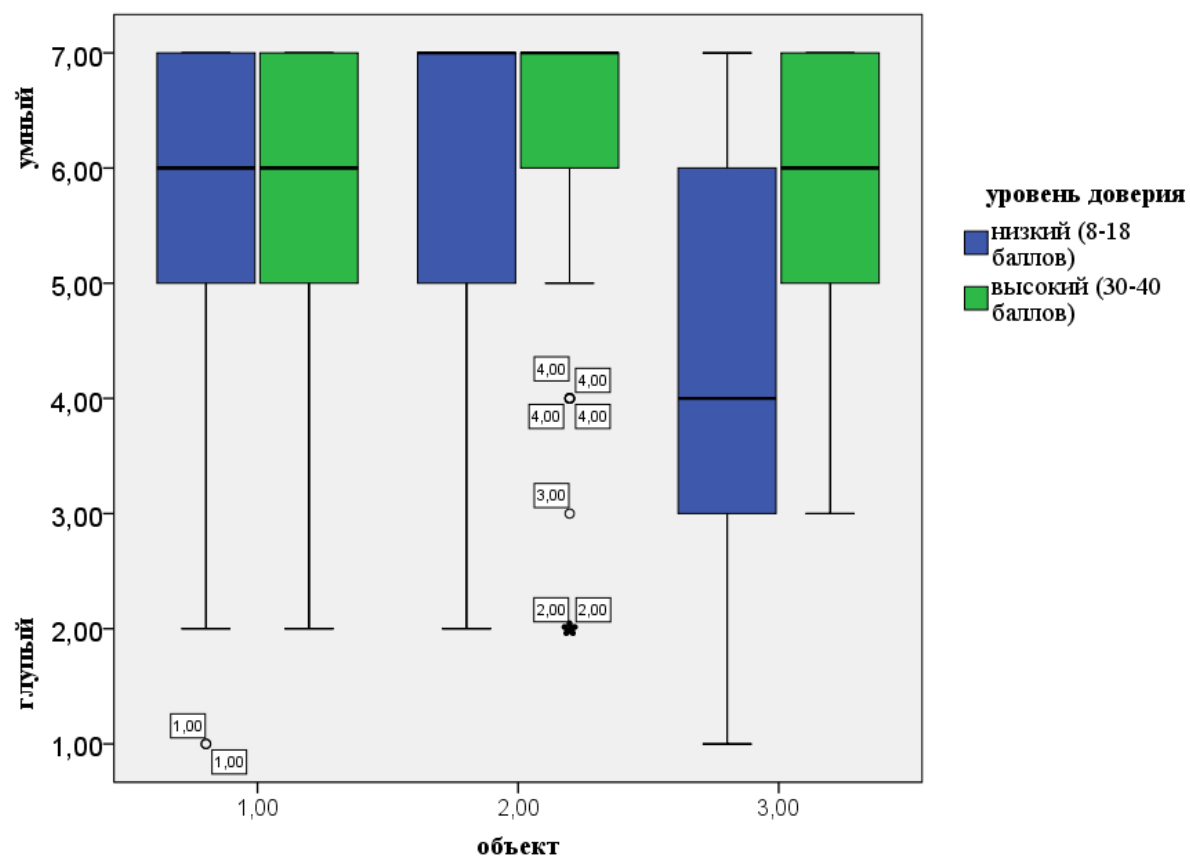


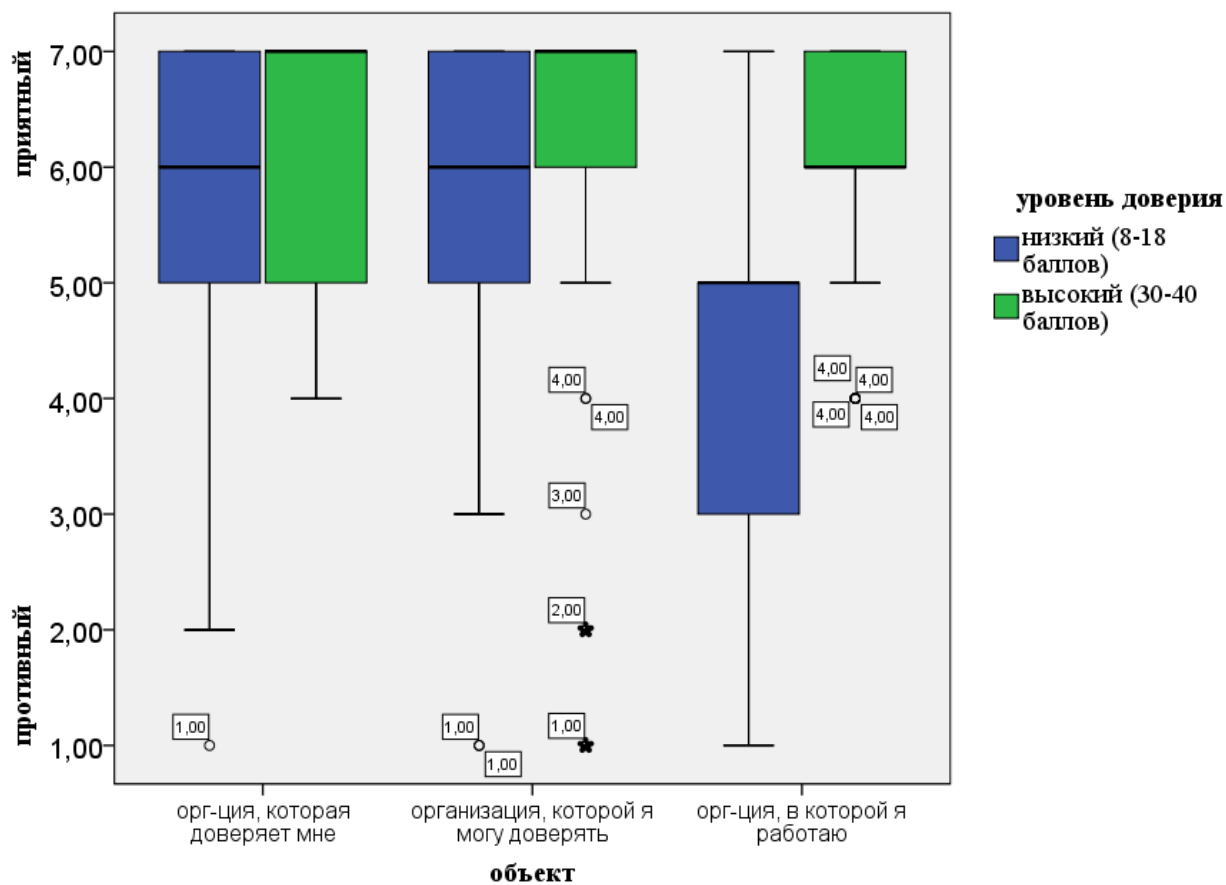
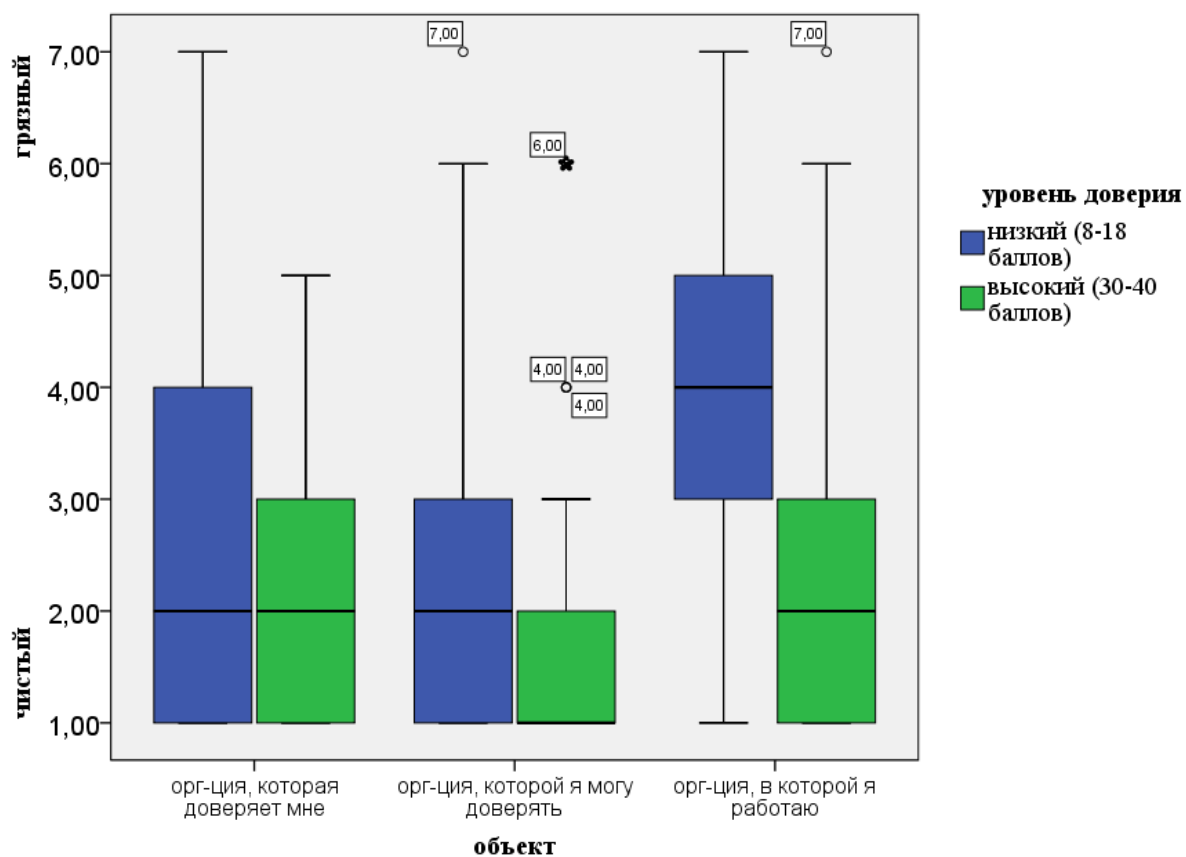


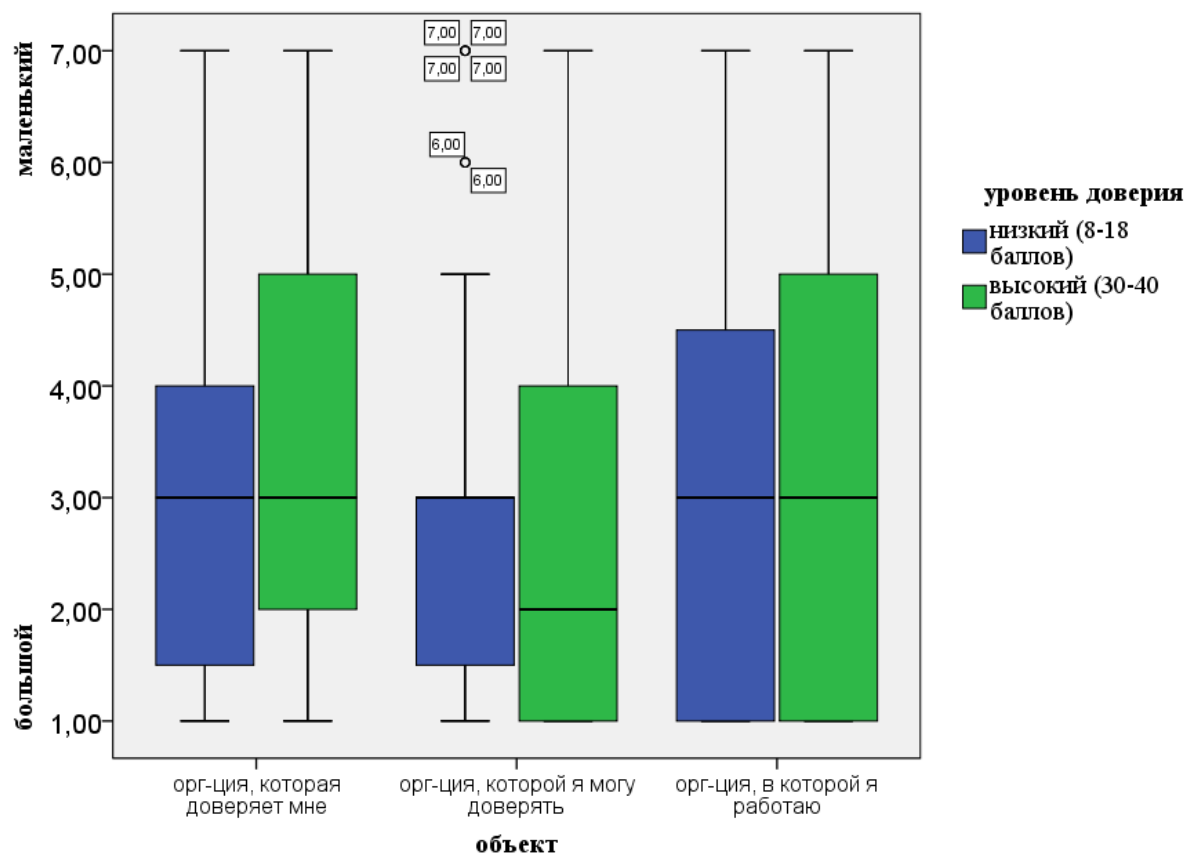
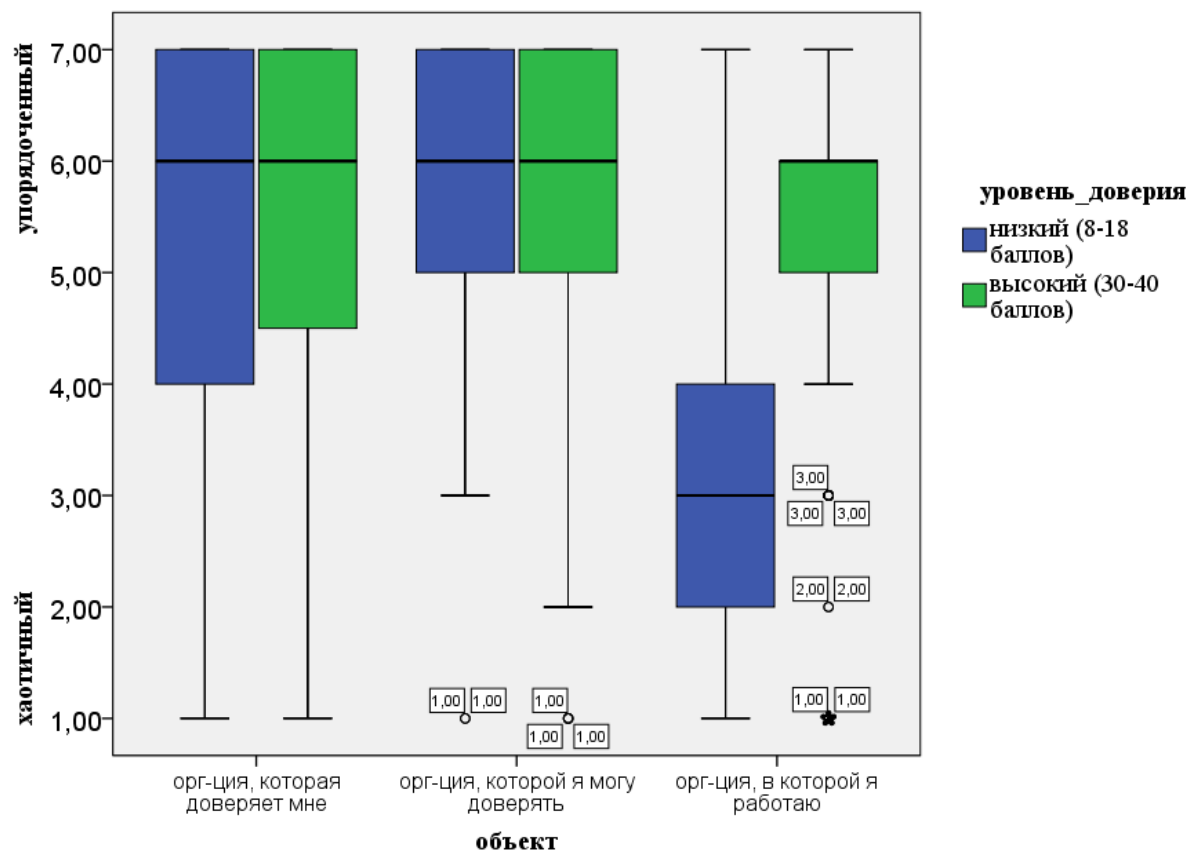


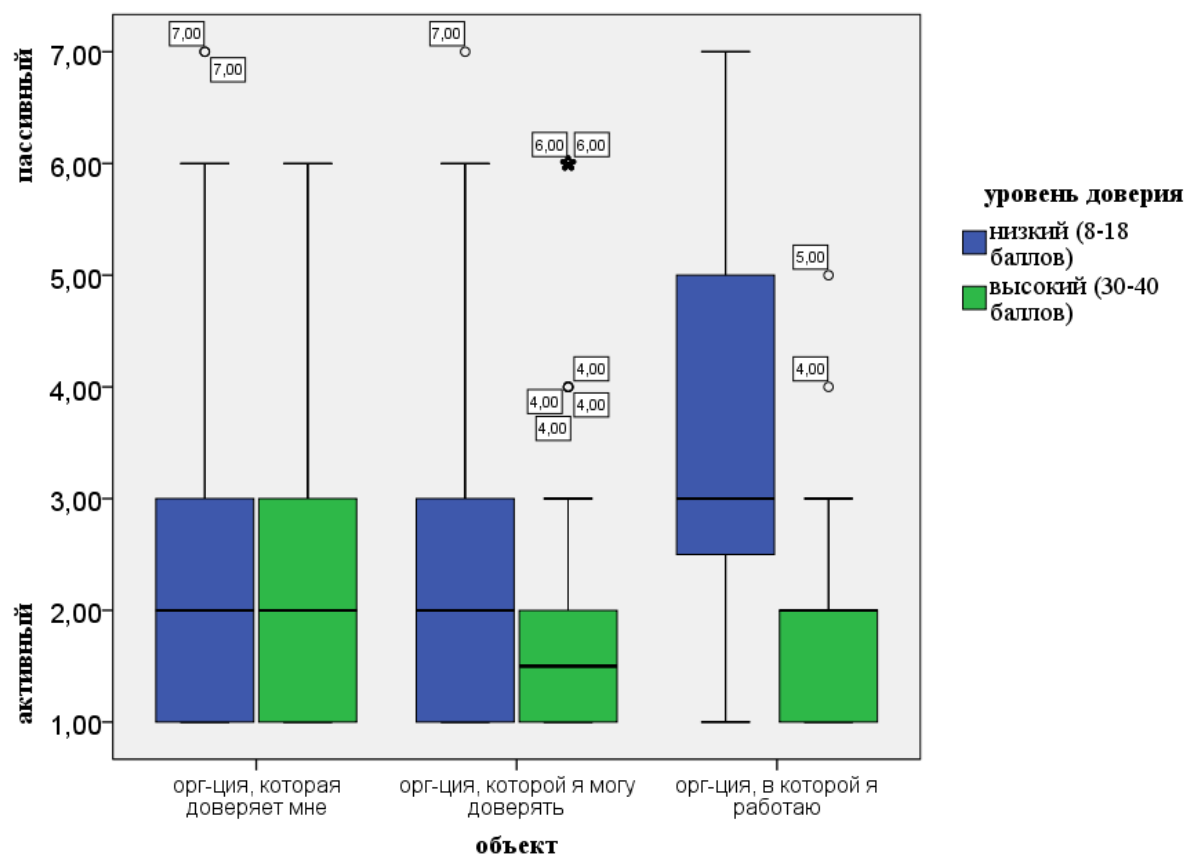
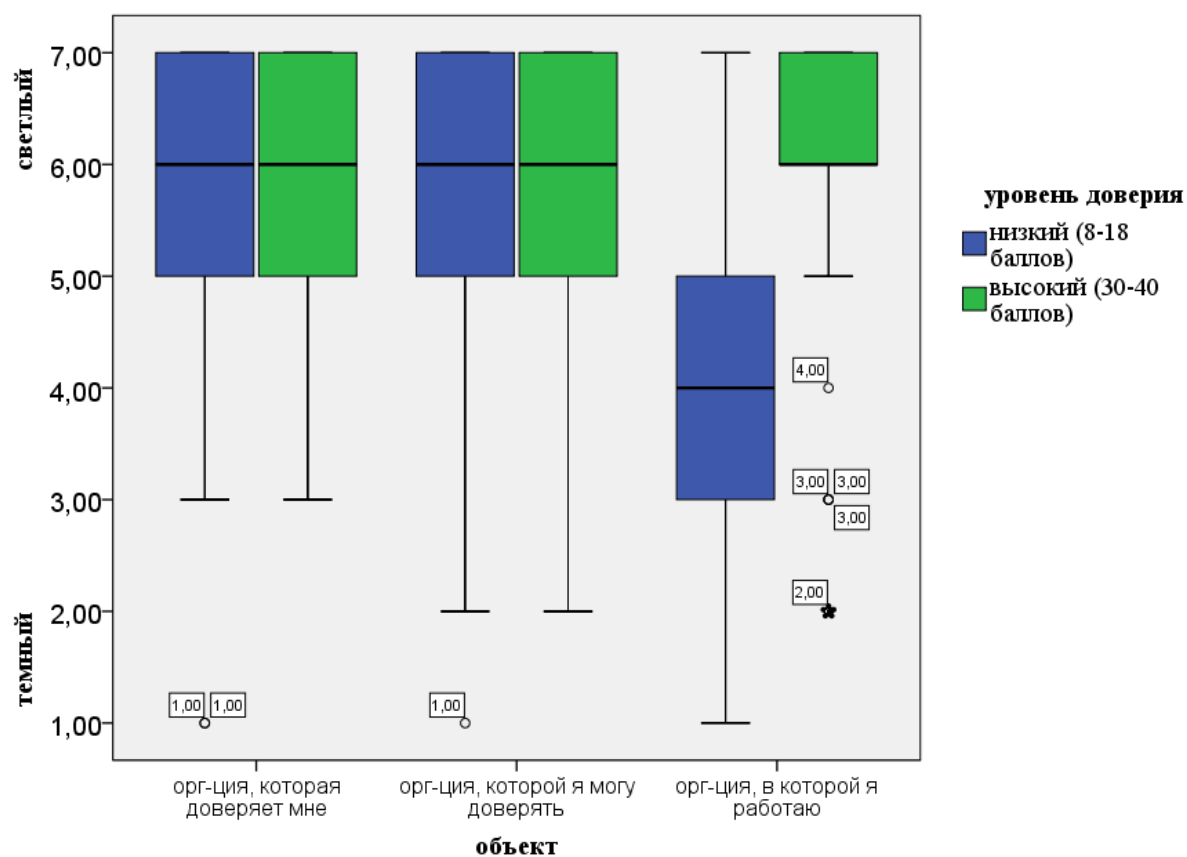


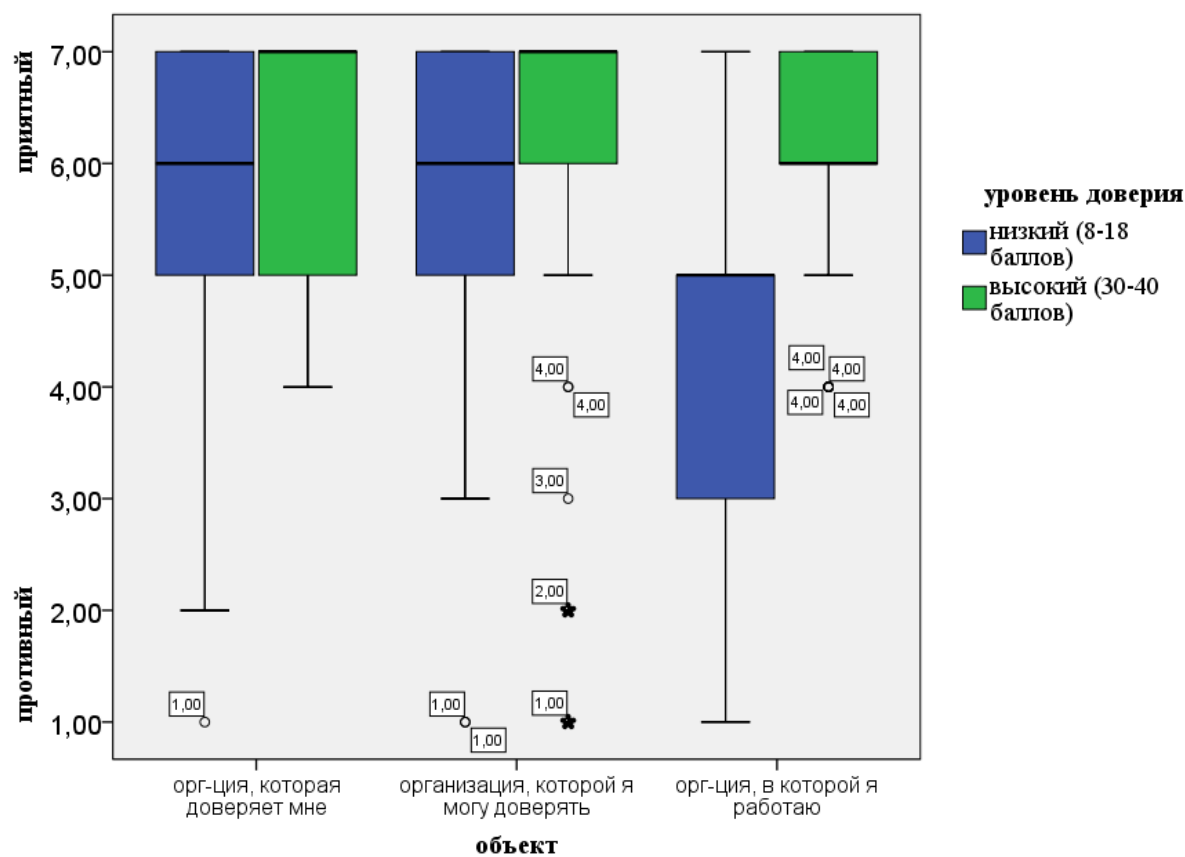
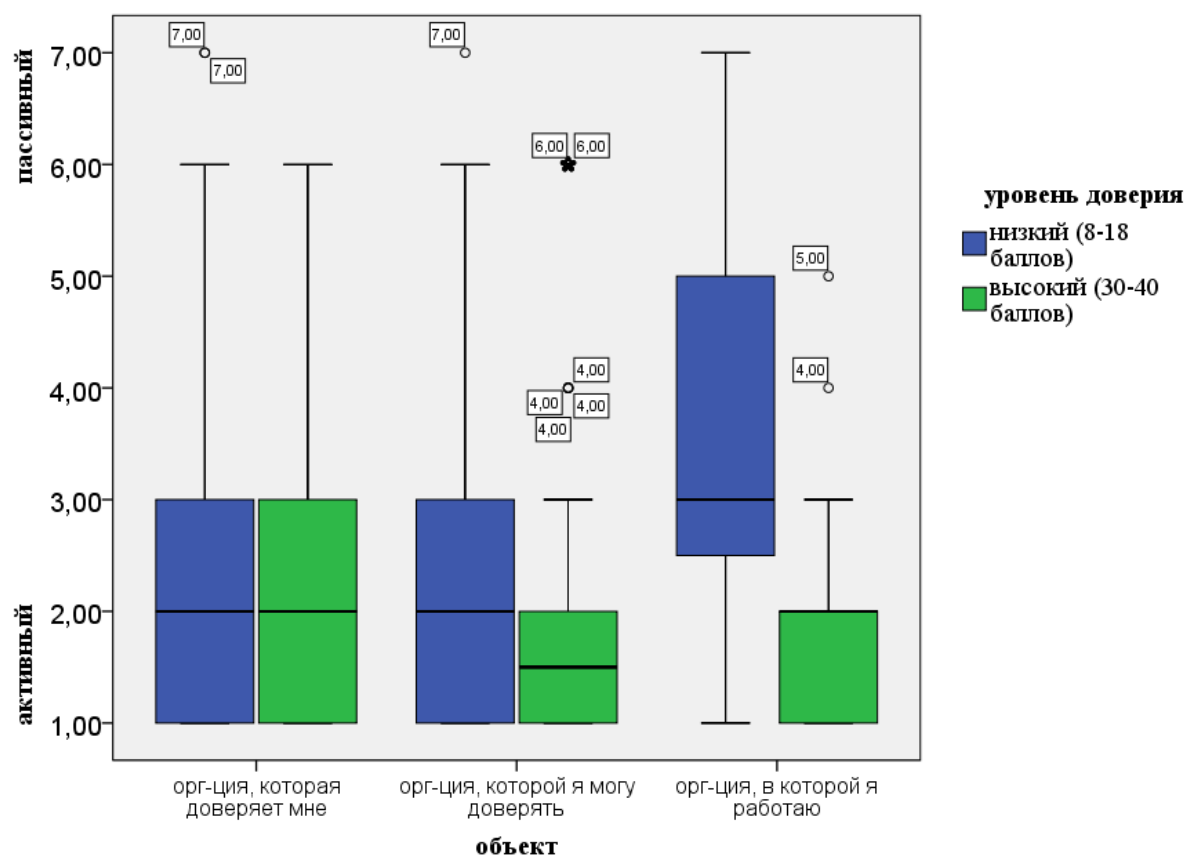












Коды, категориальная сетка и подсчет результатов контент-анализа ответов на вопросы анкеты «Функции, признаки и символика организационного доверия»

А. СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

А1. Организационный уровень взаимодействий

А11. Эффективность организации и организационных процессов

A111a. Высокие финансовые показатели	3	2	A111б. Низкие финансовые показатели (долги, воровство)	2	1
A112a. Высокий уровень организации работы (налаженность, стабильность)	2	3	A112б. Низкий уровень организации работы (нестабильность)	1	2
A115a. Хорошая зарплата	1	1	A115б. Плохая зарплата	2	
A116a. Четкая система поощрений, льгот	-	1	A116б. Отсутствие четкой системы поощрений, льгот	-	-
A117. Текучка персонала	2	-		-	-
A118a. Высокие результаты	7	4	A118б. Низкие результаты	3	5
A119a. Наказания	2		A119б. Стимулирование		1
A220a. Информации нет	1	-	A220б. Информация открыта	2	-

А12. Контрактные отношения

A121a. Выполнение обещаний	8	5	A121б. Невыполнение обещаний (безответственность)	10	7
A122a. Выполнение своих должностных обязанностей	5	1	A122б. Невыполнение своих должностных обязанностей	-	1
A123. Бюрократия	3	-		-	-
A124a. Невыполнение трудового договора	-	1	A124б. Соблюдение трудового договора	1	-

А13. Ценностные ориентации

A131a. Общие цели	2	2	A131б. Индивидуальные цели	5	4
A132a. Четкие цели	-	1	A132б. Нечеткие цели		1

А2. Групповой уровень взаимодействий

А21. Взаимодействие, общение, коммуникация

A211a. Только формальные контакты	5	6	A211б. Наличие неформальных контактов	5	6
A212a. Открытая коммуникация	3	3	A222б. Закрытая коммуникация	4	4
A213. Сплетни, подозрения, жалобы	3	3			
A214a. Внимание к просьбам и проблемам сотрудников	2	3	A214б. Нет внимания	1	2
A215a. Помощь, поддержка	5	5	A215б. Отсутствие помощи, поддержки	1	1
A216a. Уважение, порядочность, справедливость	10	5	A216б. Высокомерие, черствость, обман, угрозы	9	5

A217a. Корпоративы	3	3	A217б. Отсутствие корпоративов	-	-
A218. Общие интересы	-	1		-	-

A22. Социально-психологические характеристики

A221a. Слаженность, сплоченность	4	6	A221б. Отсутствие слаженности, сплоченности	1	1
A222a. Положительный СПК	6	15	A222б. Отрицательный СПК	4	4
A223a. Отсутствие конфликтов	-	-	A223б. Конфликты	6	5

A3. Индивидуальный уровень взаимодействий

A31. Мотивация

A311a. Самоотдача	2	3	A311б. Нет желания работать	3	3
A312a. Перспектива развития	1	-	A312б. Нет перспективы развития	-	-
A313a. Инициативность, творчество	5	-	A313б. Отсутствие инициативы, творчества	3	1
A314a. Отсутствие страха потерять рабочее место	1	1	A314б. Страх потерять рабочее место	-	-
A315a. Личностный рост, саморазвитие	2	3	A315 б. Отсутствие перспектив личностного роста	-	-
A 316. Нервотрепка	-	1		-	-
A 317. Страх ошибок	1	-		-	-

A32. Субъективно-значимые характеристики труда

A321a. Автономия	7	2	A321б. Контроль	6	5
A322a. Наличие обратной связи	-	1	A322б. Отсутствие обратной связи	1	

A33. Качество работы

A331a. Профессионализм, компетентность	1	4	A331б. Непрофессионализм, некомпетентность	6	2
--	---	---	--	---	---

Б. ДИНАМИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Б1. Опыт взаимодействия

Б1a. Наличие опыта взаимодействия	3	1	Б1б. Отсутствие опыта взаимодействия	1	1
-----------------------------------	---	---	--------------------------------------	---	---

В. МЕТАФОРЫ

1 - хаос



- институциональные основы значимы

- институциональные основы не значимы

Взвешенный список частотных слов-описаний своей организации (методом экспертной оценки)

Слова-описания	Среднее значение экспертной оценки (n = 16)	Кол-во упоминаний слов на всей выборке (n = 378)	Кол-во упоминаний слов в группе с высоким уровнем доверия (n = 84)	Кол-во упоминаний слов в группе с низким уровнем доверия (n = 76)
	1 – положительный			
«доверие»	1,13	6	3	0
«творчество»	1,19	4	2	0
«надежность»	1,19	3	1	0
«семья»	1,19	16	14	0
«профессионализм»	1,19	2	1	0
«удовольствие»	1,25	3	2	0
«слаженность»	1,25	3	1	0
«комфорт»	1,25	2	1	0
«команда»	1,44	6	2	0
«интересно»	1,44	3	1	0
«дом»	1,44	14	14	0
«стабильность»	1,50	6	1	0
«современная»	1,50	2	1	0
«развитие»	1,56	2	1	0
«организованность»	1,63	2	0	0
«хорошо»	1,81	2	0	0
«крепость»	1,94	2	1	0
«коллектив»	2,00	11	2	1
«организм»	2,19	2	0	0
«работа»	2,31	4	3	0
«часы»	2,38	2	1	0
«корпорация»	2,63	2	0	0
«нормальная»	2,75	3	0	1
«механизм»	2,88	2	1	0
«машина»	2,88	3	0	1
«улей»	2,94	5	2	0
«муравейник»	3,06	5	1	1
«удовлетворительно»	3,38	2	0	0
«базар»	3,63	2	0	1
«дурдом»	4,13	4	0	3
«хаос»	4,25	5	0	3
«terrarium»	4,44	2	0	0
«бардак»	4,44	8	0	4
«болото»	4,63	3	0	2
«неорганизованность»	4,75	4	0	3
	5 – отрицательный			

Самое часто встречающееся слово для описания организации – «семья» (16 раз). На втором месте – слово «дом», встречается 14 раз. Самые редко встречающиеся (только дважды) среди выборки слова для описания организации – «комфорт», «корпорация», «крепость», «механизм», «профессионализм», «развитие», «террариум», «часы».



Условные обозначения: 1 - «доверие», 2 - «творчество», 3 - «надежность», 4 - «семья», 5 - «профессионализм», 6 - «удовольствие», 7 - «слаженность», 8 - «комфорт», 9 - «команда», 10 - «интересно», 11 - «дом», 12 - «стабильность», 13 - «современная», 14 - «развитие», 15 - «организованность», 16 - «хорошо», 17 - «крепость», 18 - «коллектив», 19 - «организм», 20 - «работа», 21 - «часы», 22 - «корпорация», 23 - «нормальная», 24 - «механизм», 25 - «машина», 26 - «улей», 27 - «муравейник», 28 - «удовлетворительно», 29 - «базар», 30 - «дурдом», 31 - «хаос», 32 - «террариум», 33 - «бардак», 34 - «болото», 35 - «неорганизованность».

Облако всех слов-описаний своей организации на всей выборке респондентов



Символика организационного доверия

