

Структура и функции организационного доверия в представлениях сотрудников

М.М. Заварцева

Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Москва, Россия

Поступила 11 мая 2016/ Принята к публикации: 20 июня 2016

Structure and functions of organizational trust in employees' notions

Marina M. Zavartseva

Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russia

Received: May 11, 2016 / Accepted for publication: June 20, 2016

В статье представлены результаты исследования, посвященного изучению структуры и функций организационного доверия при помощи использования прямых и непрямых (качественных) методов – семантического дифференциала и метода контент-анализа. Феномен организационного доверия представлен через анализ субъективных представлений о нем и его роли в функционировании организации у сотрудников организаций различного типа. В качестве основной гипотезы выступало предположение о том, что представления о структуре и функциях организационного доверия будут различаться у людей, работающих в организациях с его низким и с высоким уровнем. На выборке из 378 сотрудников организаций различного типа (коммерческих, государственных, образовательных, медицинских и др.) установлены различия в субъективных образах организации, являющейся актуальным местом работы, у респондентов в группах с противоположной (низкой и высокой) оценкой уровня организационного доверия. Показана нелинейность структурных компонентов организационного доверия: были выделены две различные по своей структуре группы признаков или индикаторов уровня доверия в организации. Выявлены две основные функции высокого уровня организационного доверия: функция идеализации организации и функция положительной эмоциональной оценки организации, являющейся актуальным местом работы. Результаты исследования могут быть использованы для совершенствования методов повышения организационного доверия как предиктора организационной приверженности и развития трудовой мотивации персонала. Кроме того, полученные результаты позволяют приблизиться к разработке методов экспресс-диагностики уровня организационного доверия.

Ключевые слова: психология труда, организационное доверие, представления, психосемантика, контент-анализ.

This article investigates the structure and functions of organizational trust, examining the content of employees' subjective notions about organizational trust and its role in organization's functioning. The combination of direct (R.B. Shaw's trust assessment survey) and indirect (the semantic differential scale; the content-analysis of the checklist of trust structural components) methods was used. Using data on 378 employees of different organizations (commercial, medical, educational) we distinguished subjective images of organization in groups with opposite estimation of organizational trust's level. The study indicated that organizational trust's structure is not linear, and exposed two main functions of high level of organizational trust – idealization and positive emotional estimation both of actual organization (that is currently place of employment). Obtained data provide basis for express-diagnostic of trust in organization and might be used for design of psychological training aiming high organization's efficacy.

Keywords: work psychology, organizational trust, notions, psychosemantics, content-analysis.

Организационное доверие – проблемная область в организационной психологии и психологии труда, привлекающая все большее внимание в последние двадцать лет как со стороны научных исследователей, так и со стороны практико-ориентированных специалистов (Купрейченко, 2008; Лучко, 2006; Bachmann, Inkpen, 2011; Clark, Payne, 1997; Colquitt, Lepine, Zapata, Piccolo, Rich, 2012; Mayer, Davis, Schoorman, 1995; Mayer, Gavin, 2005; Rousseau, Sitkin, Burt, Camerer, 1998). Причинами такого интереса выступают, с одной стороны, специфика развития современного общества, а с другой стороны – связанные с этим трансформации современной психологии труда и организационной психологии. Вкратце поясним обе причины.

Первая причина связана с тем, что, согласно точке зрения большинства современных исследователей, в настоящее время общество находится на этапе перехода к культуре знаний, которая обладает рядом уникальных характеристик, задающих качественно новые требования эффективного функционирования организаций. К этим характеристикам можно отнести:

- 1) ограниченную возможность контроля;
- 2) высочайшую скорость протекания и смены всех социальных процессов, снижающую возможность использования опыта;
- 3) уменьшение времени для принятия решений;
- 4) необходимость взаимодействия с непривычными культурами.

Организации, желающие продолжать эффективное развитие, сталкиваются с необходимостью поиска принципиально нового ресурса, который смог бы предоставить качественное обеспечение всех внутриорганизационных процессов

в новой среде. В качестве такого ресурса может выступать доверие. Многие авторы используют в научной литературе термин «капитал доверия» (Геберт, Бернер, 2005; Ляско, 2003; Фукуяма, 2004), означающий, что «в периоды динамичного развития и господства экономики знаний, доверие заменяет ограниченную возможность контроля. Знания – это ресурс, которым владеет человек... над ним не так легко установить контроль, как над техническими системами и оборудованием» (Кирхлер и др., 2005, С. 245).

Вторая причина актуальности темы доверия связана с появлением в последнее время определенной тенденции в кластере наук о работающем человеке. Эту тенденцию можно определить как все большее смещение фокуса внимания в сторону субъективно наполненных, сложных и многомерных феноменов в качестве объектов изучения. Доверие является одним из характерных подобных примеров, «которые получают от исследователей образную квалификацию «категория повышенной сложности», «тончайшие психологические явления» и т.п., что свидетельствует, прежде всего, о чрезвычайной трудоемкости их исследования из-за высокой динамичности, многофакторной зависимости и т.п.» (Купрейченко, 2008, С. 9). Эта тенденция получает развитие в подходе, часто обозначаемом в литературе «гуманистическим», где главный предмет изучения – особая смысловая реальность, существующая в организации. Согласно данному подходу, каждая внутренняя переменная и каждый внутриорганизационный процесс могут быть поняты в зависимости от смысла, который приписывается им и транслируется сотрудниками организации в той или иной ситуации (Базаров, Еремин, 2001; Зинченко, Бусыгина, 2013).

Итак, в качестве отправной точки мы принимаем положение о том, что феномен доверия является, во-первых, тем потенциальным ресурсом, который позволяет организациям продолжать эффективное функционирование и развитие в новых условиях, и во-вторых, относится к числу субъективно наполненных феноменов, имеющих вследствие этого достаточно размытые границы. Отсюда следует вывод – для того, чтобы определить, как именно этот ресурс можно использовать в контексте регуляции функционирования организации, необходимо, прежде всего, определить и оценить содержание субъективных представлений о феномене доверия у работающих людей.

Изучение сущности феномена организационного доверия через призму субъективных представлений субъектов деятельности, на наш взгляд, недостаточно полно раскрыто в существующих теоретических моделях и эмпирических исследованиях, однако открывает новые методологические и практические перспективы. Согласно определению, представление – это один из видов образов, а именно – образ предметов или явлений, возникающий на основе прошлого опыта (Зинченко, 2005). Важнейшими качествами представлений является схематизированность и обобщенность, то есть отражение наиболее существенных и характерных черт упоминаемого предмета или явления. Таким образом, изучение представлений работающих людей о структуре и функциях организационного доверия позволяет выделить самые существенные, ядерные характеристики феномена доверия в контексте организационных взаимодействий, которые являются важными определяющими функционирования организации именно по причине того, что сами сотрудники организаций считают их таковыми.

Метод контент-анализа позволяет выявить существующие проблемные области в понимании и трактовке доверия, в то время как использование семантического дифференциала позволяет выявить и операционализировать глубинное содержание феномена организационного доверия, а также проводить сравнения разных объектов между собой. Результатом является структу-



Марина Михайловна Заварцева – научный сотрудник лаборатории психологии труда факультета психологии МГУ имени М.В.Ломоносова
E-mail: mzavartseva@yandex.ru

ра взаимосвязей и положений разных объектов по внутренней шкале доверия, которая не всегда линейна и не всегда может быть «схвачена», например, методами анкетирования. Оба упомянутых нами метода объединяет то, что они работают с изучением значений и смыслов и являются методами «количественного и качественного индексирования значений» (Бурлачук, Морозов, 1999, С. 299).

Исследование

Главная цель настоящего исследования – анализ структуры и функций организационного доверия посредством изучения содержания представлений работающих людей об этом феномене. Для достижения данной цели были выбраны метод контент-анализа и метод семантического дифференциала.

Выборка

В исследовании приняли участие 378 сотрудников организаций различного типа (государственных, коммерческих, медицинских, образовательных и др.)

Использованные психодиагностические методики решали следующие задачи получения и интерпретации эмпирических данных:

1. Оценка уровня доверия в организации. Для этого была использована методика оценки уровня доверия в организации Р.Б. Шо (Шо, 2000).
2. Определение содержания представлений респондентов о конкретной организации («Организация, в которой я работаю») и об идеальных объектах («Организация, которая доверяет мне», «Организация, которой я могу доверять») с целью определения различий в структуре организационного доверия. Оба последних объекта – «Организация, которая доверяет мне», «Организация, которой я могу доверять» дают возможность описания фактора ожиданий относительно отношений доверия. Для этого использовалась методика стандартного 25-шкального семантического дифференциала (Серкин, 2004).
3. Выявление представлений о проявлениях/признаках доверия в организации. Для этого использовалась авторская анкета «Функции, признаки и символика организационного доверия», включавшая в себя 5 вопросов. Для данного исследования важны только два из них: «С чем у Вас ассоциируется (связан) низкий уровень доверия в организации? Каковы его признаки и проявления?» и «С чем у Вас ассоциируется (связан) высокий уровень доверия в организации? Каковы его признаки и проявления?»

4. Выявление субъективного образа своей организации (степени его проработанности, отрицательного или положительного смысла). Для этого в анализ был включен дополнительный вопрос, сформулированный следующим образом: «Если бы Вас попросили описать организацию, в которой Вы работаете, одним словом, то это было бы ...». Так перед респондентом неявно ставилась задача соотнесения значения объекта «Организация, в которой я работаю», задаваемое всей совокупностью признаков оцениваемого объекта, со значением слова, которое выбрано в качестве описания. Поскольку стоит задача выбора только одного слова, то это выбранное для описания слово будет презентировать самое значимое для субъекта в описываемом объекте. Оно может быть положительным или отрицательным.

Гипотезы

В качестве основной гипотезы выступило предположение о том, что представления о структуре и функциях организационного доверия будут различаться в группах людей, работающих в организациях с низким и с высоким уровнем организационного доверия.

Схема исследования представлена в табл. 1.

Табл. 1. Схема исследования.

Используемые методики	Анализируемый результат	Содержание	
1. Методика оценки уровня доверия Р.Б. Шо	Разделение выборки на 2 части	Группа с оценкой уровня доверия в организации как высокого	Группа с оценкой уровня доверия в организации как низкого
2. Стандартный 25-шкальный семантический дифференциал	Семантическая универсалия объекта «Организация, в которой я работаю»	Основные различия представлены на рис. 1	
	Положение оцениваемых объектов в выделенном семантическом пространстве	Основные различия представлены в табл. 2, на рис. 2–4.	
3. Анализ ответов на вопрос «Если бы Вас попросили описать организацию, в которой Вы работаете, одним словом, то это было бы ...»	Субъективный образ организации (через слова-описания согласно экспертной оценке)	Основные различия представлены в табл. 3,4, на рис. 5	
	Степень осознанности субъективного образа организации	21% слов - метафоры	9,9% слов - метафоры
4. Анализ ответов на вопросы: 1) «С чем у Вас ассоциируется (связан) низкий уровень доверия в организации? Каковы его признаки и проявления?» 2) «С чем у Вас ассоциируется (связан) высокий уровень доверия в организации? Каковы его признаки и проявления?»	Структура признаков организационного доверия в представлениях работающих людей	См. табл. 5	

Table 1. Research Structure.

Method of Research	Analysis Object	Contents	
1. Trust level evaluation technique by Robert B. Shaw	Sample division into two groups	Group with high estimation of organizational trust level	Group with low estimation of organizational trust level
2. Standardized semantic differential with 25 scales	Semantic universal of the object "The organization I am currently employed in"	The basic differences are presented in the Picture 1	
	Evaluated objects' position in the specified semantic space.	The basic differences are presented in the Table 2 and in the Pictures 2–4	
3. Question answering analysis ("What word would you use to describe the organization you are employed in?")	Organization subjective image (through the descriptive words according to expert evaluation)	The basic differences are presented in the Tables 3 and 4 and in the Picture 5	
	Awareness degree dedicated to organization subjective image	Metaphors are 21% of answers	Metaphors are 9,9% of answers
4. Questions answering analysis. Questions: 1) "What associations do you have with 'low organization trust level'? Could you list its indicators?" 2) "What associations do you have with 'high organization trust level'? Could you list its indicators?"	Structure of organization trust indicators as understood by employees	The structure is described in Table 5	

Результаты

Межгрупповые различия

Для проверки гипотезы выборка была разделена на 2 группы по показателям методики оценки уровня доверия Р.Б. Шо: 1) группа с оценкой уровня доверия в организации, выступающей в качестве актуального места работы, как низкого (≤ 18 баллов по шкале «доверие», $n = 76$); 2) группа с оценкой уровня доверия в организации как высокого (≥ 30 баллов по шкале «доверие», $n = 84$).

Как и ожидалось, представления о конкретной организации, являющейся актуальным местом работы респондентов, различаются между собой в группах с высокой и низкой оценкой доверия.

Различия в образах оцениваемых объектов (по методике семантического дифференциала)

Первый метод анализа данных, полученных по методике семантического дифференциала (СД) – метод семантических универсалий (СУ). Семантическая универсалия есть список выделенных для данного стимула оценок по шкалам, одинаково оцениваемых большинством испытуемых.

Как видно из рис. 1, семантические универсалии объекта «Организация, в которой я работаю», полученные в группах с противоположной оценкой уровня

доверия в организации, не имеют общих дескрипторов. Это означает, что субъективные образы организации, выступающей в качестве актуального места работы, в группах с противоположными оценками доверия не имеют ничего общего.

Второй метод анализа полученных данных при помощи методики СД – метод построения семантического пространства. Двумерные семантические пространства могут быть построены при попарном разложении на факторы. При эксплораторном факторном анализе были выделены 4 фактора, один

из которых является явным артефактом (в него входит только одна шкала «влажный-сухой»). Остальные три фактора: «положительный-отрицательный», «трудный-легкий» и «пассивный-активный» образуют семантические пространства, в которых оцениваемые объекты имеют определенные координаты (см. табл. 2, рис. 2–4). Важнейшим результатом является выявление следующего факта – в группе с оценкой уровня доверия как низкого, реальный объект («Организация, в которой я работаю») и идеальные объекты занимают разные четверти семантического пространства,

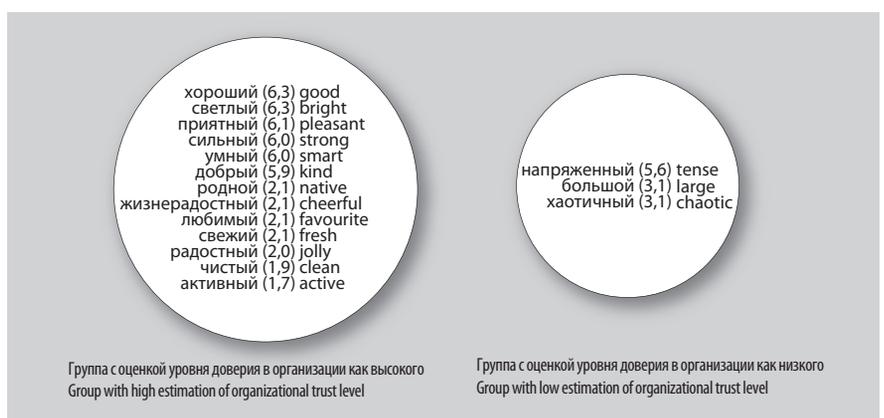


Рис. 1. Различия и сходства в оценке объекта «Организация, в которой я работаю» по методике СД, выявленные методом СУ.

Figure 1. The differences and the similarities found during the evaluation of the object «The organization I am employed in» using the method of semantic differential and semantic universal in particular.

Табл. 2. Координаты оцениваемых объектов в выделенном семантическом пространстве.

	Оцениваемый объект	Факторы			
		Фактор 1: положительный–отрицательный	Фактор 2: активный–пассивный	Фактор 3: легкий–трудный	Фактор 4: влажный–сухой
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

Table 2. Evaluated object coordinates in the specified semantic space.

	Evaluated Object	Factors			
		Factor 1: positive – negative	Factor 2: active – passive	Factor 3: easy – difficult	Factor 4: wet – dry
Group with low estimation of organizational trust level	"The organization that trusts me"	0,15	-0,01	0,01	0,18
	"The organization that I can trust"	-0,29	-0,04	-0,27	0,26
	"The organization I am currently employed in"	1,27	0,31	0,69	-0,22
Group with high estimation of organizational trust level	"The organization that trusts me"	-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

в то время как в группе с оценкой уровня доверия как высокого все три оцениваемых объекта находятся всегда в одной четверти пространства, сравнительно

близко друг к другу. Полученные результаты говорят об определенной функции доверия, а именно – о функции идеализации организации, в которой работает

человек, при субъективной оценке актуального уровня организационного доверия как высокого.

Различия в образах оцениваемого объекта (по словам-описаниям)

Как видно из табл. 3 и рис. 5, преобладание положительно окрашенных слов (по результатам экспертной оценки¹) наблюдается в группе с оценкой существующего уровня доверия в организации как высокого и, наоборот, отрицательные слова преобладали в группе с оценкой уровня доверия как низкого. Необходимо отметить, что здесь анализируются только те слова-описания, которые встречались как минимум 5 раз среди всей выборки. Согласно данным В.П. Серкина, достоверное (т.е. неслучайное) количество упоминаний в группе размером от 100 до 992 человек – 5 раз (Серкин, 2009).

Для выявления не случайности использования большей части слов-описаний, получивших положительную оценку методом экспертной оценки респондентами из группы с высокой оценкой уров-

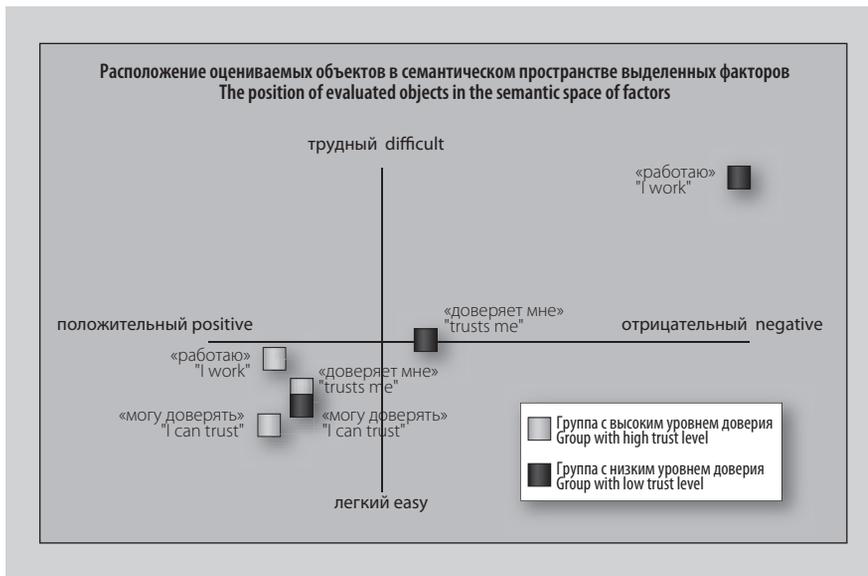


Рис. 2. Расположение оцениваемых объектов в семантическом пространстве факторов «трудный–легкий», «положительный–отрицательный».

Figure 2. The position of evaluated objects in the semantic space of factors «difficult – easy», «positive – negative».

¹ Была проведена экспертная оценка выделенных слов-описаний по 5-ти балльной шкале с противоположными полюсами «отрицательный» и «положительный» (1 балл – положительный, 5 баллов – отрицательный). Средневзвешенные оценки слов-описаний, полученные на экспертной выборке из 16 человек (9 человек с высшим психологическим образованием и 7 человек с высшим филологическим образованием). По средним оценкам слова-описания можно разделить на 3 основные группы: положительные слова (до 2 баллов включительно), нейтральные (3 балла) и отрицательные (от 4 баллов).

ня доверия и, наоборот, использования большей части слов-описаний, получивших отрицательную оценку, респондентами из группы с оценкой уровня доверия как низкого мы провели расчет непараметрического критерия Манна-Уитни между двумя крайними группами. Результаты представлены в табл. 4.

Как видно из представленных результатов, использование положительных слов-описаний в группе с оценкой актуального уровня организационного доверия как высокого и, соответственно, наоборот, использование отрицательных слов-описаний в группе с оценкой уровня организационного доверия как низкого не является случайным совпадением. Это говорит о том, что оценка уровня доверия в своей организации как высокого (базирующаяся на выявлении определенных признаков соответствующего уровня) связана с общей эмоционально положительной оценкой организации. Важно также отметить, что выявленные слова-описания – это те слова, которые получены на максимально диффузной выборке: респонденты разного возраста, с разным стажем работы в организациях различного типа. На наш взгляд, это повышает достоверность полученных результатов, потому что это означает конструирование определенного смысла, стоящего за конкретным словом, в описании организации у разных людей.

Кроме этого, все слова-описания можно разделить на четыре категории в зависимости от степени осознанности респондентом значения понятия «организация, в которой я работаю». Эти четыре категории перечислены нами в порядке возрастания освоенности значения:

- 1) формальное описание (например, «работа»);
- 2) оценочное описание (например, «интересно»);
- 3) описание одного признака (например, «организованность»);
- 4) метафора (например, «болото», «дом»).

«Метафорическое самописание устанавливает отношение между организацией и другой системой... в зависимости от специфического аспекта организации релевантным становится специфический аспект «другой системы» (Сейдл, 2005, С. 266). Иными словами, использование метафорического описания пред-

полагает наличие наиболее осознанного субъективного образа организации. Как видно из таблицы № 1, в группе с оценкой уровня доверия как высокого метафорические описания используются в 2 раза чаще, чем в группе с оценкой уровня доверия как низкого, что также говорит о более высокой степени осознанности субъективного образа организации.

Выделение структуры организационного доверия

Одним из главных результатов контент-анализа двух вопросов анкеты «Функции, признаки и символика организационного доверия», а именно «С чем у Вас ассоциируется (связан) низкий уровень доверия в организации? Каковы его признаки и проявления?» и «С чем у Вас ассоциируется (связан) высокий уровень доверия в орга-

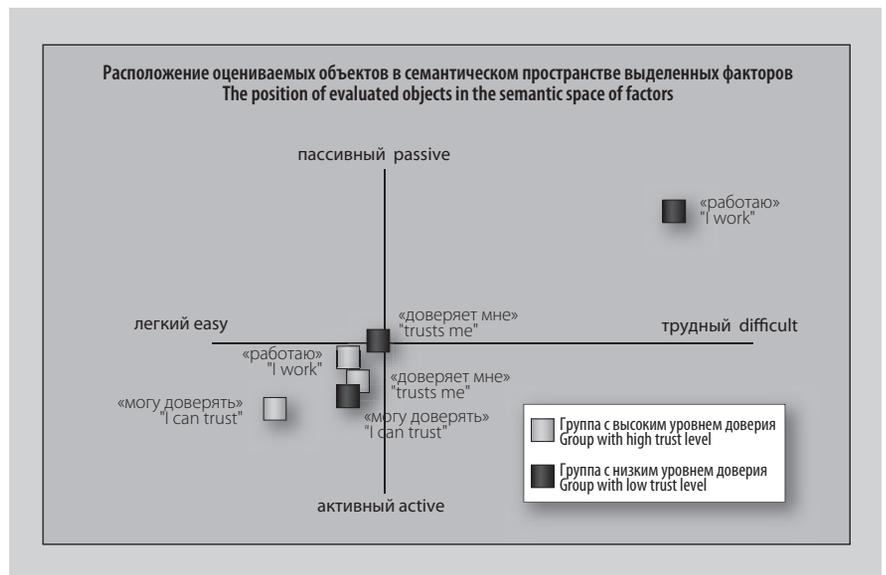


Рис. 3. Расположение оцениваемых объектов в семантическом пространстве факторов «трудный-легкий», «пассивный-активный».

Figure 3. The position of evaluated objects in the semantic space of factors «difficult – easy», «passive – active».

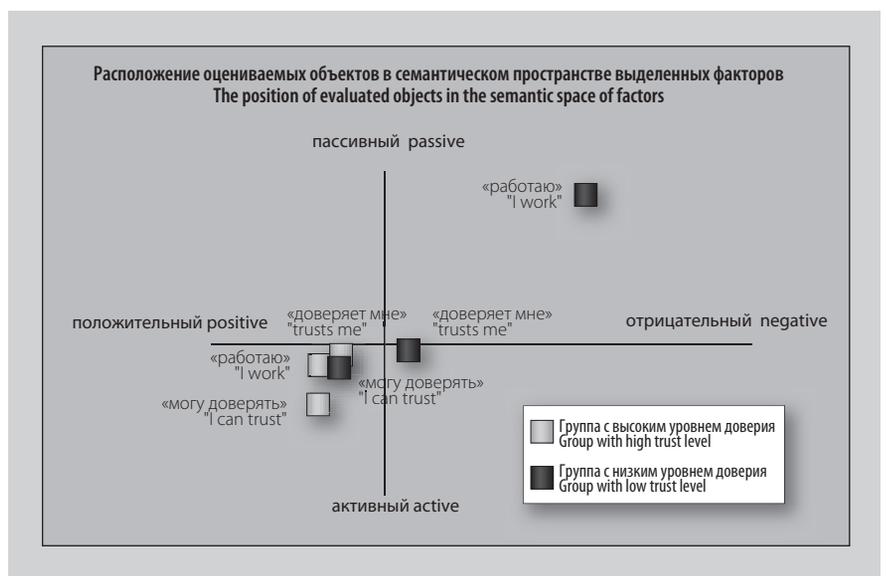


Рис. 4. Расположение оцениваемых объектов в семантическом пространстве факторов «положительный-отрицательный», «пассивный-активный».

Figure 4. The position of evaluated objects in the semantic space of factors «positive – negative», «passive – active».

Табл. 3. Взвешенный список слов-описаний (методом частотного анализа).

Слова-описания	Экспертной оценки (n = 16)	Кол-во упоминаний слова (% от общего кол-ва упоминаний)			
		на всей выборке (n = 378)	в группе с высоким уровнем доверия (n = 84)	в группе с низким уровнем доверия (n = 76)	
положительные	«доверие»	1,13	6	3 (50%)	0
	«семья»	1,19	16	14 (87,5%)	0
	«команда»	1,44	6	2 (33,3%)	0
	«дом»	1,44	14	14 (100%)	0
	«стабильность»	1,50	6	1 (16,7%)	0
	«коллектив»	2,00	11	2 (18,2%)	1 (9,1%)
нейтральные	«улей»	2,94	5	2 (40%)	0
	«муравейник»	3,06	5	1 (20%)	1 (20%)
отрицательные	«хаос»	4,25	5	0	3 (60%)
	«бардак»	4,44	8	0	4 (50%)

Table 3. Ordered list of descriptive words (based on frequency analysis method).

Descriptive Words	average value of expert evaluation (n = 16)	Word's number of mentions (the percentage counted from the overall number of mentions)			
		the whole sample (n = 378)	group with high organizational trust level (n = 84)	group with low organizational trust level (n = 76)	
positive	"trust"	1,13	6	3 (50%)	0
	"family"	1,19	16	14 (87,5%)	0
	"team"	1,44	6	2 (33,3%)	0
	"home"	1,44	14	14 (100%)	0
	"stability"	1,50	6	1 (16,7%)	0
	"group"	2,00	11	2 (18,2%)	1 (9,1%)
neutral	"beehive"	2,94	5	2 (40%)	0
	"anthill"	3,06	5	1 (20%)	1 (20%)
negative	"chaos"	4,25	5	0	3 (60%)

низации? Каковы его признаки и проявления?» является выделение особой структуры характеристик организационного доверия. Двум различным группам признаков как индикаторов уровня доверия

в организации присвоены названия одно-сторонних и двусторонних индикаторов. Субъективные признаки уровня доверия в организации, упоминавшиеся респондентами с противоположными значениями,

соответствующими низкому и высокому уровню доверия, получили название двусторонних. Признаки, упоминавшиеся в случае лишь с одним уровнем доверия – высоким или низким были названы одно-сторонними (см. табл. 5).

Таким образом, полученные результаты свидетельствуют о том, что в представлениях работающих людей организационное доверие нелинейно и имеет разноуровневые проявления. Так, например, отсутствие конфликтов в организации не является признаком высокого уровня организационного доверия, однако наличие конфликтов в представлениях работающих людей, говорит о низком уровне доверия в организации.

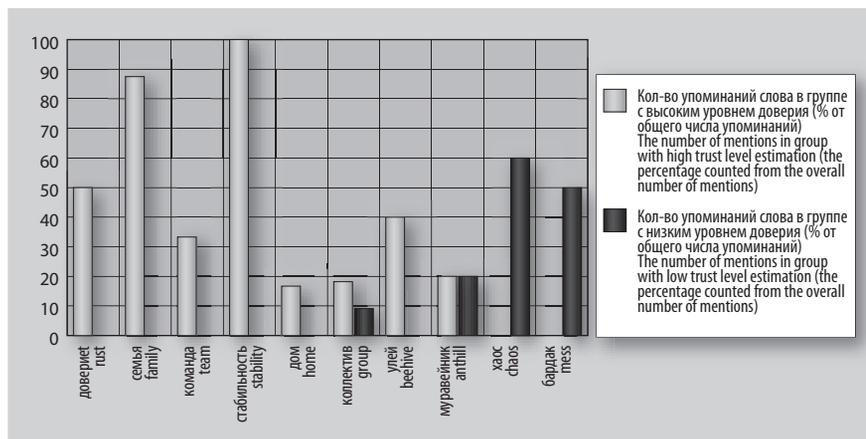


Рис. 5. Соотношение упоминания слов-описаний (n=10, частота упоминаний ≥5) в группах с различной оценкой организационного доверия.

Figure 5. The proportion of descriptive words (n=10, frequency of mentioning ≥5) mentioning in groups with different organization trust level evaluation.

Обсуждение результатов

На основании полученных результатов можно сделать вывод о том, что субъективные образы организации, как актуального места работы, в группах

Табл. 4. Значимые различия в соотношении слов-описаний с противоположной оценкой в группах с различным уровнем доверия по критерию Манна-Уитни.

	Ср. Ранг (группа 1, полож. слова, 17 чел.)	Ср. Ранг (группа 2, отриц. слова, 7 чел.)	Значение z (p – уровень значимости)
Кол-во упоминаний слов в группе с высокой оценкой доверия	16,6	5	-3,303 (p = 0,001)
Кол-во упоминаний слов в группе с низкой оценкой доверия	11,5	22,7	-4,171 (p = 0)

Table 4. Significant differences concerning the proportion of descriptive words with opposite evaluation (between the groups with dissimilar trust levels according to the Mann-Whitney U test).

	Average rank (group 1, positive words, 17 people)	Average rank group 2, negative words, 7 people)	Value z (p – the level of significance)
The number of mentions in group with high trust level estimation	16,6	5	-3,303 (p = 0,001)
The number of mentions in group with low trust level estimation	11,5	22,7	-4,171 (p = 0)

с высоким и низким уровнем доверия сильно различаются между собой. Так, несовпадение семантических универсалий объекта «Организации, в которой я работаю» говорит о том, что по тем шкалам, по которым люди дают наиболее согласованные оценки, субъективные образы организации, являющейся актуальным местом работы, сильно отличаются в случаях с разным уровнем организационного доверия. Так, в группе с оценкой уровня доверия в организации как высокого субъективный образ организации, являющейся актуальным местом работы, является эмоционально положительным, более осознанным и обязательно включает в себя осознание респондентом важности совместных усилий, единства целей (вместе с другими сотрудниками) и наличия возможностей для автономной работы.

Важно, что результаты, полученные при помощи контент-анализа (которые предполагают более осознанные ответы), подтверждают значимость фактора совместных усилий, единства целей и солидарности. Парадоксальным, на первый взгляд, кажется тот факт, что, наряду с совместной деятельностью и единством целей, еще одной важной характеристикой высокого уровня доверия является автономия, то есть возможность самостоятельного планирования и выполнения задач, в противовес контролю. Однако этот парадокс становится понятен, если учесть, что именно уверенность в единстве целей и того, что вся команда работает на общее

Табл. 5 Две группы субъективных индикаторов (признаков) уровня организационного доверия.

	Низкий уровень доверия	0	Высокий уровень доверия
Односторонние индикаторы	«конфликты»		
	«сплетни»		
	«бюрократия»		
	«текучка среди персонала»		
			«солидарность»
Двусторонние индикаторы	«невыполнение обязательств»		«выполнение обязательств»
	«только формальная коммуникация»		«неформальная коммуникация»
	«контроль»		«автономия»
	«индивидуальные цели»		«общие цели»
	«отрицательный климат в группе»		«положительный климат в группе»
	«непрофессионализм, некомпетентность»		«профессионализм, компетентность»
	«отсутствие опыта взаимодействия»		«опыт взаимодействия»

Table 5. Two groups of organization trust level subjective indicators.

	Low Trust Level	0	High Trust Level
Unilateral indicators	"conflicts"		
	"gossip"		
	"bureaucracy"		
	"staff turnover"		
			"solidarity"
Bilateral indicators	"default on obligations"		"discharge of obligations"
	"formal communication only"		"informal communication"
	"control"		"autonomy"
	"individual goals"		"common goals"
	"unfavourable climate in the group"		"favourable climate in the group"
	"unprofessionalism, incompetence"		"professionalism, competence"
	"lack of interaction experience"		"interaction experience"

благо, а не в своих личных интересах, является проявлением высокого уровня доверия, служит основой для автономной работы каждого члена группы.

Подобные результаты не могут быть полностью объяснены, т.к. для этого необходимо проведение беседы с обсле-

пряженный и хаотичный. Полученные результаты подтверждаются и результатами, полученными при помощи анализа слов-описаний – среди группы с оценкой актуального уровня организационного доверия как низкого преобладали слова «хаос» и «бардак», косвенно свиде-

Парадоксальным, на первый взгляд, кажется тот факт, что, наряду с совместной деятельностью и единством целей, еще одной важной характеристикой высокого уровня доверия является автономия, то есть возможность самостоятельного планирования и выполнения задач, в противовес контролю

дваемыми с целью выявления значений, стоящих за используемыми словами в контексте описания организации. Однако, несомненно, подобные результаты указывают на возможность того, что доверие в организации может выступать в качестве ресурса, определяющего ее эф-

фективность о неорганизованности, непрозрачности внутриорганизационных процессов. Интересным представляется тот факт, что высокий уровень доверия в организации не означает прямую противоположность хаосу, а именно, организованность и упорядоченность. В группе

Высокий уровень доверия в организации не означает прямую противоположность хаосу, а именно, организованность и упорядоченность. В группе с оценкой уровня доверия как высокого организация оценивается как «хорошая», «светлая» и «приятная», то есть как объект, вызывающий однозначно положительные эмоции

фективность на различных уровнях организационных взаимодействий. Кроме того, полученные результаты указывают на возможность использования подобных или сходных заданий для экспресс-диагностики уровня доверия в организации.

с оценкой уровня доверия как высокого организация оценивается как «хорошая», «светлая» и «приятная», то есть как объект, вызывающий однозначно положительные эмоции. Кроме того, подчеркивается значимость совместных усилий и совместной деятельности – употребляются

Полученная структура организационного доверия свидетельствует о нелинейности представлений работающих людей о доверии и его проявлениях в организации. Это, в свою очередь, косвенно подтверждает необходимость использования качественных методов диагностики организационного доверия в дополнение к традиционным методам опроса и эксперимента

В группе с оценкой уровня доверия в организации как низкого субъективный образ организации является эмоционально отрицательным, менее осознанным, включает в себя осознание разъединения целей и усилий сотрудников организации («каждый сам за себя») и субъективное ощущение неорганизованности, неупорядоченности. Субъективный образ организации в случае оценки существующего уровня доверия в ней как низкого несет в себе отрицательные характеристики – он определяется как на-

слова-описания «дом», «семья», «команда».

Эти результаты дают возможность выделить конкретные функции высокого уровня организационного доверия на индивидуальном уровне рассмотрения, а именно – функцию идеализации и функцию положительной эмоциональной оценки организации. Это, несомненно, может выступать в качестве базы для повышения мотивационной вовлеченности сотрудников в процессы организационного функционирования, уровня удовлетворенности, а также уровня толерантно-

сти к изменениям в организации (Гёберт, Бернер, 2005; Купрейченко, 2008). Если перенести полученный результат на групповой и организационный уровни рассмотрения, то в этом случае положительная эмоциональная оценка организации, на наш взгляд, может выступать в качестве предиктора положительного социально-психологического климата.

Другим важным результатом исследования является выделение структуры организационного доверия, а именно – разделение на односторонние и двусторонние признаки низкого и высокого уровней доверия. В научной литературе уже давно общепринятым является положение о том, что доверие и недоверие являются не противоположными полюсами одного континуума, а двумя параллельно развивающимися конструктами. Так, высокий уровень организационного доверия может сочетаться с высоким уровнем организационного недоверия (Купрейченко, 2008). Полученные нами результаты подтверждают правомерность этого положения, а также задают направление разработки практических рекомендаций по развитию организационного доверия для руководителей, организационных консультантов и менеджеров службы персонала.

Заключение

Подводя итоги проведенного исследования, мы приходим к следующим выводам. Низкий уровень доверия предполагает отрицательную эмоциональную оценку, а также оценку организации как неупорядоченной и неорганизованной системы. Высокий уровень доверия дает основания для позитивной эмоциональной оценки. Кроме того, при высоком уровне организационного доверия респондентами подчеркивается значимость единства группы/организации, подразумевающая под собой связи между отдельными членами, такие, например, как единство целей.

Полученная структура организационного доверия свидетельствует о нелинейности представлений работающих людей о доверии и его проявлениях в организации. Это, в свою очередь, косвенно подтверждает необходимость использования качественных методов ди-

агностики организационного доверия в дополнение к традиционным методам опроса и эксперимента, так как последние не всегда позволяют вскрыть подлинное значение и смысл изучаемого явления.

Собранные материалы и установленные характеристики организационного доверия могут применяться в качестве основы для построения организационных тренингов по повышению эффективности организации, а также методов эк-

спресс-диагностики организационного доверия.

Исследование выполнено при поддержке Российского гуманитарного научного фонда, проект 14-06-00567

Литература:

- Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психодиагностике. – Санкт-Петербург : Питер Ком, 1999. – 528 с. – (Мастера психологии).
- Геберт Д., Бернер С. Проблема становления предприятий как открытых систем в сложных экономических условиях // Й. Фраймут Страх в работе менеджеров. – Харьков : Гуманитарный центр, 2005. – 416 с.
- Зинченко В.П. Доверие // Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. – Санкт-Петербург : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2005. – С. 143–145.
- Зинченко Ю.П., Бусыгина И.С. Психологическое здоровье и профессиональная самореализация руководителя // Национальный психологический журнал. – 2013. – № 1(9). – С. 89–95. DOI: 2079-6617/2013.0112.
- Кирхлер Э., Майер-Пести К., Хофманн Е. Психологические теории организации // Психология труда и организационная психология. Т. 5. – Харьков : Гуманитарный центр, 2005. – 312 с.
- Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия. – Москва : Институт психологии РАН, 2008. – 571 с.
- Лучко М.Л. Этика бизнеса – фактор успеха. – Москва : Эксмо, 2006. – 320 с.
- Ляско А. Доверие и транзакционные издержки // Вопросы экономики. – 2003. – № 1. – С. 42–58.
- Сейдл Д. Метафорическое самоописание организаций // А.П. Мюллер, А. Кизер Организационная коммуникация. – Харьков : Гуманитарный центр, 2005. – С. 248–273
- Серкин В.П. Методы психосемантики : учеб. пособие для студентов вузов. – Москва : Аспект-Пресс, 2004. – 207 с.
- Серкин В. П. Решение задачи о случайности/неслучайности ассоциаций: критерий оценки и валидный набор ассоциаций // Психодиагностика. – 2009. – № 4. – С. 22–31.
- Управление персоналом : учебник для вузов / под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – Москва : ЮНИТИ, 2001. – 560 с.
- Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию. – Москва : АСТ; Ермак, 2004. – 730 с.
- Шо Р.Б. Ключи к доверию в организации. – Москва : Дело, 2000. – 272 с.
- Bachmann, R., & Inkpen, A.C. (2011) Understanding institutional-based trust building processes in inter-organizational relationships. *Organization Studies*. 32, Vol. 2, 281 – 301.
- Clark, M.C., & Payne, R.L. (1997) The Nature and Structure of Workers' Trust in Management. *Journal of Organizational Behavior*. 5, 205 – 224.
- Colquitt, J.A., Lepine, J.A., Zapata, C.P., Piccolo, R.F., & Rich, B.L. (2012) Explaining the Justice-Performance Relationship: Trust as Exchange Deepener or Trust as Uncertainty Reducer? *Journal of Applied Psychology*. 97, Vol. 1, 1 – 15.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D. (1995) An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*. 20, Vol. 3, 709-734.
- Mayer R.C., & M.B. (2005) Trust in management and performance: who minds the shop while the employees watch the boss? *Academy of Management Journal*. 48, Vol. 5, 874 – 888.
- Rousseau, D.M., Sitkin, S.B., Burt, R.S., & Camerer, C. (1998) Not so different after all: a cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*. 23, Vol. 3, 393 – 404.
- Sidorenkov, A.V., & Sidorenkova, I.I. (2013). Model of trust in work groups. *Psychology in Russia: State of the Art*. 6, Vol. 3, 164 – 176.

References:

- Bachmann, R., & Inkpen, A.C. (2011) Understanding institutional-based trust building processes in inter-organizational relationships. *Organization Studies*. 32, Vol. 2, 281 – 301.
- Burlachuk, L.F., Morozov, S.M. (1999) Psychodiagnosis glossary. Saint-Petersburg, Piter Kom, 528.
- Clark, M.C., & Payne, R.L. (1997) The Nature and Structure of Workers' Trust in Management. *Journal of Organizational Behavior*. 5, 205 – 224.
- Colquitt, J.A., Lepine, J.A., Zapata, C.P., Piccolo, R.F., & Rich, B.L. (2012) Explaining the Justice-Performance Relationship: Trust as Exchange Deepener or Trust as Uncertainty Reducer? *Journal of Applied Psychology*. 97, Vol. 1, 1 – 15.
- Fukuyama, F. (2004) Trust: the Social Virtues and the Creation of Prosperity. Moscow, OOO «Izdatel'stvo AST»: ZAO NPP «Ermak», 730.
- Gebert, D., & Berner, S. (2005) Developing enterprise as an open system in economically difficult circumstances. Fraimut, I. (Ed.) Fear that managers feel at work. Kharkiv, Izdatel'stvo Gumanitarnyi tsentr, 416.
- Kirchler, E., Meier-Pesti, K., & Hofmann, E. (2005) Psychological theories of organizations. *Occupational and organizational psychology [Psikhologiya truda i organizatsionnaya psikhologiya]*. Kharkiv, Izdatel'stvo Gumanitarnyi tsentr, Vol. 5, 312.
- Kuprechenko, A.B. (2008) Trust and distrust psychology. Moscow, Izdatel'stvo «Institut psikhologii RAN», 571.
- Luchko, M.L. (2006) Business ethics as a factor for success. Moscow, Izdatel'stvo Eksmo, 320.

- Lyasko, A. (2003) Trust and transaction costs. *Economic matters [Voprosy ekonomiki]*. 1, 42 – 58.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D. (1995) An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*. 20, Vol. 3, 709-734.
- Mayer R.C., & M.B. (2005) Trust in management and performance: who minds the shop while the employees watch the boss? *Academy of Management Journal*. 48, Vol. 5, 874 – 888.
- Rousseau, D.M., Sitkin, S.B., Burt, R.S., & Camerer, C. (1998) Not so different after all: a cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*. 23, Vol. 3, 393 – 404.
- Seidl, D. (2005) Metaphorical self-description of an organization. *Organizational communication [Organizatsionnaya kommunikatsiya]*. Kharkiv, Izdatel'stvo Gumanitarnyi tsentr, 248 – 273.
- Serkin, V.P. (2004) Psychosemantic methods. Moscow, Aspekt-Press, 207.
- Serkin, V. P. (2009) Randomness/nonrandomness of associations task solution: evaluation criteria and valid set of associations. *Psychodiagnosis [Psikhodiagnostika]*. 4, 22–31.
- Shaw, R. B. (2000) Keys to the organizational trust. Moscow, Delo, 272.
- Sidorenkov, A.V., & Sidorenkova, I.I. (2013). Model of trust in work groups. *Psychology in Russia: State of the Art*. 6, Vol. 3, 164 – 176.
- Bazarova, T.Yu., & B.L.Eremina (Ed.) (2001) Managing staff: a university course. Moscow, YuNITI, 560.
- Zinchenko, V.P. (2005) Trust. Big psychological dictionary. Saint-Petersburg, PRAIM EVROZNAK, 143-145.
- Zinchenko, Yu.P., & Busygina, I.S. (2013) Mental health and professional self-actualization of a leader. *National psychological journal [Natsional'nyy psikhologicheskii zhurnal]*. 1, Vol. 9, 89–95. DOI: 2079-6617/2013.0112