

Доверие как необходимый ресурс для развития организации

Кропачева Дарья Степановна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Социологический факультет, Кафедра экономической социологии и маркетинга, Москва, Россия

E-mail: kropacheva2017@yandex.ru

Социально-организационная среда в трудовом коллективе формируется вокруг доверительных отношений [2, с.1088]. Исследователи отмечают, что в организации доверие может быть представлено в виде триады, которая состоит из: эмоционально-психологического доверия, делового доверия и инвестиционно-финансового. Без доверия издержки контроля в организации становятся слишком высокими, что налагает на организацию «дополнительные пошлины».

Доверие как феномен общественной жизни изучается с точки зрения большого спектра областей: социология, политической науки, нейронауки, математической логики и т.д. В связи с этим понимание его варьируется, поэтому данное понятие пока не имеет четкого и общепринятого определения [5, с.577]. Рассмотрим одно из них: «Доверие в организации - это ожидание того, что человек или организация будут действовать в наших интересах или не в ущерб нам даже тогда, когда мы уязвимы и не можем их проконтролировать» [4, с. 30]. Доверительные отношения в коллективе могут развивать созидательную энергию сотрудника [2, с.1079], способствовать эффективности трудовой деятельности (ситуации, при которых решением одного вопроса занимаются несколько сотрудников).

Доверие важно не только для работы внутри организации, но и для развития партнерских отношений между фирмами. Это развитие проходит через межличностное доверие, когда человек выступает в роли важного ресурса, способствующего этому. Исследователи отмечают, что отношения между доверием межличностным и межорганизационным динамично, то есть если одно из них испортится, - это окажет негативное влияние на второе [1, с.34].

Доверие основано на компетентности, доброй воле и поведении. Поэтому для того, чтобы построить доверительные отношения в организации, важно развивать эмоционально-психологическую атмосферу, выстраивать эффективную коммуникацию. Информация необходима, так как разные виды информации (рационально-эмоциональная, экономико-социальная, «неявное-явное») влияют на испытываемое доверие. Даже в бизнес-контексте эмоциональный уровень оказывает большое влияние на укрепление доверия в организации. Личные чувства и эмоции переплетаются с более рациональными факторами. Для того, чтобы иметь возможность общаться сотрудникам между собой, с руководством, нужна как рациональная, так и эмоциональная информация. Но важно отметить, что чрезмерно эмоциональная информация неправдоподобна, поскольку она может показаться субъективно недостаточной. В чисто рациональной информации об объективных фактах опять же не хватает эмоциональной глубины, обеспечивающей другой стороны обязательства и истинных намерений говорящего.

В ходе анализа были выявлены основные дискуссионные направления в исследовании влияния доверия на:

1. Степень проявления каждым человеком творческой (инновационной) энергии [2, с.1079].
2. Социальную поддержку в коллективе, поскольку, доверяя, люди обмениваются информацией, в связи с чем получают поддержку от других членов организации в решении как формальных, так и неформальных вопросов.

3. Материальную взаимопомощь участниками сети друг для друга.

4. Развитие всех аспектов социального капитала организации (социальные сети, распространение информации, корпоративная культура) [5, с.587].

В итоге стоит сказать о том, что в изменчивом и рискованном корпоративном секторе способность создавать и поддерживать доверие может стать источником устойчивого конкурентного преимущества компании. Доверие может увеличить эффективность и снизить затраты, но только в том случае, если они используются эффективно, поскольку построение доверия также приводит к затратам.

Важно не «переусердствовать» с построением доверия, поскольку доверие зависит от ситуации в организации, от её сотрудников. Средства и методы, применяемые в каждом конкретном случае, должны быть тщательно рассмотрены и проанализированы, а только позже внедрены в организационную сферу.

Источники и литература

- 1) Давыденко, В. А. «Светлые» и «темные» стороны доверия: анализ идей участников мирового научного форума «Trust» (Токио, 18-20 ноября 2017 г.) / В. А. Давыденко, Е. В. Андрианова, Д. В. Лазутина // Вестник Тюменского государственного университета. Серия: Социально-экономические и правовые исследования / главный редактор Г. Ф. Шафранов-Куцев. – Тюмень : Издательство Тюменского государственного университета, 2018. – Т. 4, № 1. – С. 28-75.
- 2) Мельников Олег Николаевич, Есипенко Денис Александрович, Формирование среды управления инновационной активностью организации // Вопросы инновационной экономики. 2019. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-sredy-upravleniya-innovatsionnoy-aktivnostyu-organizatsii> (дата обращения: 27.02.2022).
- 3) Нестик Т.А. Доверие в команде: преимущества, риски, методы развития // Справочник по управлению персоналом. - 2005. - № 6. - С. 29-36.
- 4) Почебут Л.Г., Гуриева С.Д., Чикер В.А. Прогностическая модель социально-психологических факторов укрепления доверия в организации // Социальная психология и общество. 2018. Том 9. № 1. С. 22–42. doi:10.17759/sps.2018090103
- 5) Тамбовцев Виталий Леонидович, Категория доверия в исследованиях менеджмента // Российский журнал менеджмента. 2018. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kategoriya-doveriya-v-issledovaniyah-menedzhmenta> (дата обращения: 27.02.2022).