

Соболева Анастасия Александровна

студентка

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет»

г. Санкт-Петербург

ИССЛЕДОВАНИЕ ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННОГО ДОВЕРИЯ ПО МЕТОДИКЕ Д. И М. РЕЙНА

***Аннотация:** статья посвящена рассмотрению подхода к исследованию внутриорганизационного доверия согласно методике американских социологов Д. и М. Рейна. Автором предложена модель измерения доверия и предательства на рабочем месте. Ключевым моментом в предложенной модели является определение способности организации создавать, поддерживать доверие и восстанавливать его в случае разрушения. Доверие по определению Д. и М. Рейна – это основание для эффективного руководства и для отношений на рабочем месте, и именно такие отношения способствуют обновлению и улучшения климата в организации.*

***Ключевые слова:** внутриорганизационное доверие, модель доверия и предательства, контрактное доверие, коммуникационное доверие, компетентностное доверие.*

Внутриорганизационное доверие в последние годы вызывает особый интерес у исследователей гуманитарных наук, так как в организациях доверие играет ключевую роль и является одним из ведущих факторов качества связей, эффективности и жизнедеятельности её структуры. С точки зрения социологии организационное доверие характеризует взаимодействие всех субъектов, которые вовлечены во внутриорганизационные отношения: членов рабочих групп или команд, руководителей и подчиненных, собственников и менеджмента, клиентов и партнеров.

Изучение доверия в организации является одним из развитых и востребованных направлений исследований в менеджменте, так как доверие признаётся исключительно важным фактором для деятельности организации, который

способствует её развитию и повышает эффективность деятельности. Без доверия трудно поддерживать мотивацию работников к творчеству, сотрудничеству и принятию на себя риска. Если уровень доверия снижается, то падает результативность труда [3, с. 39]. Исследованием внутриорганизационного доверия занимались такие известные социологи, как Х. Смит, Д. и М. Рейна, Х. Макнайт и Н. Шервани, Стивен Кови-мл., Р. Мерилл, М. Густаффсон. В то же время эмпирических исследований, которые выполнены на базе российских организаций, пока ещё достаточно мало, отсюда возникает необходимость развития темы внутриорганизационного доверия в российской социологической науке. Концепция Д. и М. Рейна отражает способность организации создавать и воспроизводить отношения, которые основаны на доверии. Использование методики авторов позволяет оценить уровень доверия и его связь с результатами деятельности организации. Именно поэтому при проведении многих эмпирических исследований в качестве основной методической базы является методика Д. и М. Рейна, которая называется «Модель доверия и предательства».

По мнению Д. и М. Рейна, доверие в организации можно измерить с помощью следующих параметров: соблюдение договоренностей, взаимовыгодные действия и намерения по отношению к другим, выполнение ожиданий относительно целей и результатов, обмен информацией, ответственность за свои действия, конструктивная критика по отношению к другим людям, сохранение конфиденциальности информации, обучение, принятие совместных решений. При исследовании организационного доверия Д. и М. Рейна фокусируют внимание только на изучении общественного мнения относительно трех его уровней: контрактного, коммуникационного и компетентностного.

Первый уровень – контрактное доверие – связано с соблюдением соглашений, соответствующим поведением и честными намерениями. М. и Д. Рейна выделяют шесть поведенческих характеристик для формирования контрактного доверия: управление ожиданиями: ясные ожидания и подразумеваемые ожидания (неписанные и невысказанные правила, запросы, соглашения или понимание между людьми [4, с. 21]); установление границ; предоставление возможностей и

права голоса рабочим; поддержка друг друга в действиях, представляющих взаимный интерес; умение быть последовательным; сохранение соглашений.

Второй уровень – коммуникационное доверие – это готовность распространять информацию, говорить правду, признавать ошибки, сохранять конфиденциальность, давать и получать соответствующую информацию, а также работать во благо организации. В связи с этим М. и Д. Рейна отмечают шесть типов поведения, которые помогают сформировать коммуникационное доверие и поддерживать его в отношениях в организации: распространение информации, правда, признание ошибок, обратная связь, сохранение конфиденциальности, выражение своих мыслей с благими намерениями.

Ещё один уровень доверия – компетентностное доверие – развивается в том случае, когда в организации существует открытый обмен информацией, а также когда лидеры и рабочие понимают, какие ожидания они должны оправдать. В связи с этим Д. и М. Рейна выделяют четыре типа поведения, которые помогут создать и поддержать компетентностное доверие в организации: признание способностей и навыков коллег, позволение сотрудникам принимать решения, возможность сотрудников вносить свой вклад в развитие организации, помощь коллегам в усвоении навыков.

Таким образом, уровни доверия, названные Д. и М. Рейна, были рассмотрены более подробно, чтобы понять, какие действия необходимо предпринимать для создания высокого уровня внутриорганизационного доверия. Бесспорно, формирование доверия является необходимым компонентом для производительности бизнеса и для образования хороших взаимоотношений, а также фундаментом для инновационного развития организации. Подход Д. и М. Рейна учитывает переменные, отражающие различные уровни проявления доверия. Именно их исследователи берут за основу при разработке инструментария для измерения социального капитала [2, с. 18].

Научные работы Д. и М. Рейна легли в основу авторского эмпирического исследования, в ходе которого опрашивались сотрудники отделов подбора и обучения в Ханты-Мансийском банке «Открытие». Была использована анкета,

составленная М. и Д. Рейна, опубликованная в их работе «Trust and Betrayal in the Workplace: Building Effective Relationships in Your Organization». Результаты показали высокий уровень контрактного, коммуникативного и компетентного доверия в банке «Открытие» ввиду присутствия всех факторов доверия внутри фирмы: честности, открытости, компетентности, надёжности, позитивных намерений партнёров. Респондентам был задан вопрос: соответствует ли название банка обстановке, происходящей внутри него? Как показали результаты опроса, в отделах царит атмосфера дружелюбности, комфортности и открытости. Для того чтобы выявить уровень доверия в банке необходимо продолжить изучение внутриорганизационного доверия и провести исследование во всех его отделах.

В целом, для того чтобы поддерживать высокий уровень доверия в организации, необходимо, чтобы в ней соблюдались все следующие условия:

- 1) необходимо поддерживать открытые отношения среди сотрудников;
- 2) поощрять в срок выполненные сотрудниками задачи, поставленные руководством;
- 3) чётко формулировать цели и задачи организации, чтобы они были понятны всем её членам;
- 4) делиться информацией, связанной с рабочей деятельностью организации;
- 5) транслировать ценности доверия как от руководства сотрудникам, так и среди сотрудников.

Список литературы

1. Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия. – М.: Институт психологии РАН, 2008. – 564 с.
2. Минина В.Н. Организационное доверие как неосязаемый актив компании: проблема измерения. – СПб.: Вестник С.-Петербург. ун-та, 2012. – С. 107–130.
3. Reina D.S. Building Sustainable Trust / D.S. Reina, M.L. Reina // OD Practitioner. – 2007. – Vol. 9. – №1. – P. 36–41.

4. Reina D.S. Trust and Betrayal in the Workplace: Building Effective Relationships in Your Organization / D.S. Reina, M.L. Reina. – San Francisco, Berrett-Koehler Publishers, 1999. – 273 c.

5. Rushton C.H. Application of the Reina Trust and Betrayal Model to the Experience of Pediatric Critical Care Clinicians / C.H. Rushton, M.L. Reina, C. Francovich, P. Naumann, D.S. Reina. – 2010. – P. 12.