

Особенности феномена доверия в организационных культурах различного типа**Шишкина Наталья Сергеевна**

студентка

*Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Москва, Россия**E-mail: n_sh85@rambler.ru*

Феномен доверия является достаточно популярным предметом изучения в психологии (Эриксон Э., 1996, Скрипкина Т.П., 2000, Шихирев П.Н., 2003, и др.). В социальной психологии основные исследования доверия ведутся в связи с межличностным общением, межгрупповым и организационным взаимодействием. Все чаще в зарубежной и отечественной литературе можно встретить понимание доверия как одного из важнейших условий успешности любой совместной деятельности людей. В связи с этим, проблема доверия становится все более актуальной в сфере управления персоналом. Доверие членов организации друг другу определяет степень эффективности командной работы, межличностного сотрудничества и организационного успеха в целом (Шо Р.Б., 2000).

Однако относительно недавно появилась новая точка зрения, согласно которой некоторые ситуации требуют скорее определенного уровня недоверия, выражающегося в усилении контроля за деятельностью людей, введение дополнительных санкций, без которого взаимодействие не будет эффективным. (Sztompka P., P. Левицки, Д. Макалистер и Р. Байес) Таким образом, возникает вопрос: «является ли доверие – универсальной характеристикой любого человеческого взаимодействия, или же доверие носит скорее ситуационный характер и при определенных типах совместной деятельности не играет столь важной роль в эффективности деятельности, как недоверие?»

Целью настоящего исследования является выявление особенностей феноменов доверия и недоверия между людьми в группе, связанными определенными типами совместной деятельности.

Согласно нашей первоначальной идее, доверие в группе взаимодействующих людей - феномен ситуационный, который может проявляться при различных типах совместной деятельности (выделенными Л.И. Уманским и Г.М. Андреевой), как в на высоком, так и на относительно низком уровне. Анализируя характеристики совместно-последовательного и совместно-индивидуального типов совместной деятельности (лежащих в основе бюрократической и предпринимательской организационной культуры, согласно типологии организационных культур Т.Ю. Базарова и Малиновского П.В. (Т.Ю.Базаров, Еремин Б.Л., 1998), соответственно), мы предположили, что взаимодействие в их условиях не требует высокого уровня межличностного доверия в группе.

Общей гипотезой исследования является предположение, что на основе некоторых значимых особенностей типов организационных культур можно выделить уникальное сочетание определенного уровня доверия (высокого или низкого) и определенного уровня недоверия (высокого или низкого) в рамках характеристик каждого типа.

Эмпирическим объектом исследования выступили студенты и менеджеры.

Предметом исследования является представление о феноменах доверия и недоверия как характеристиках внутригруппового взаимодействия при различных типах совместной деятельности.

Для подтверждения выдвинутых гипотез нами было проведено исследование, включающее три этапа.

1. Первый этап представлял собой экспертный опрос и заключался в сборе информации относительно феноменов доверия и недоверия между людьми, связанными

определенной совместной деятельностью в группе, с помощью метода экспертного опроса.

2. Второй этап нашей работы заключался в проведении экспериментального исследования в рамках упражнения, разработанного Т.Ю.Базаровым (Управление персоналом, №9, 2005), получившего название «Пишущая машинка».

3. Третий Этап - после квазиэксперимента «Пишущая машинка», испытуемым предлагалось заполнить анкету Базарова-Корнеевой «Опросник на определение склонности к типу организационной культуры».

Результаты первого этапа исследования позволили выявить категории, отражающие основные характеристики групп с высоким уровнем доверия и недоверия между членами. Как свидетельствуют полученные данные, феномены доверия и недоверия как характеристики группы людей, объединенных совместной деятельностью, воспринимаются респондентами практически исключительно как полюса одного и того же психологического конструкта. При этом доверие явно занимает положительный полюс, а недоверие – отрицательный. Все категории, связанные с доверием носят позитивный характер. Причем, группа с высоким доверием между участниками, выигрывает не только в сфере неформальных отношений; такая группа, по мнению респондентов, более эффективна и организована, чем группа с высоким уровнем недоверия.

Результаты второго этапа исследования не подтвердили общую гипотезу исследования, заключающуюся в том, что на основе некоторых значимых особенностей типов организационных культур можно выделить уникальное сочетание определенного уровня доверия и определенного уровня недоверия в рамках характеристик каждого типа.

Результаты нашего исследования показали, что феномен доверия носит скорее универсальный характер. Достаточно высокое доверие участников группы друг к другу выступило перед нами как обязательная характеристика любого типа совместной деятельности людей.

Однако полученные данные также свидетельствуют о возможности понимания доверия и недоверия не как двух полюсов одного биполярного психологического конструкта, а как двух независимых друг от друга феноменов, которые могут сосуществовать одновременно в пределах взаимоотношений одной и той же группы людей, связанных определенной совместной деятельностью.

Результаты третьего этапа исследования (тестирования Базарова-Корнеевой) имеют ценность в качестве данных, подтверждающих валидность квазиэксперимента «Пишущая машинка».

В результате были сделаны следующие выводы:

1. Феномен доверия при внутригрупповом взаимодействии носит универсальный характер. То есть любой тип совместной деятельности характеризуется относительно высоким уровнем доверия участников друг к другу.

2. Полученные данные свидетельствуют о возможности понимания доверия и недоверия не как двух полюсов одного биполярного психологического конструкта, а как двух независимых друг от друга феноменов, которые могут сосуществовать одновременно в пределах взаимоотношений одной и той же группы людей, связанных определенной совместной деятельностью.