

Модификация концепции доверия в организации Р. Шо

Научный руководитель – Базаров Тахир Юсупович

Azimova Nazokat Telmanovna

Аспирант

Академия Государственного управления при Президенте Республики Узбекистан,
Ташкент, Узбекистан
E-mail: starnc@mail.ru

В настоящее время - время перемен и реформ, большое внимание уделяется эффективности функционирования и развития различных государственных и коммерческих организаций. Более того, увеличивается рынок, появляются все больше новых предприятий, компаний, что приводит к росту конкуренции между организациями. Следовательно, возникает вопрос: как повысить эффективность деятельности в организации? Как сделать организацию конкурентоспособной? Одним из важных факторов, определяющих состояние и уровень организации на рынке является доверие в организации. В связи с этим актуальным является усовершенствование, и разработка новой модели концепции доверия в организации, которая поможет более глубоко изучить природу доверия.

Проблема изучения феномена доверия приобретает все больший интерес в сфере организационного управления. Это связано с тем, что доверие является одним из основных факторов организационного успеха, где степень эффективности командной работы определяется доверительными отношениями членов организации друг другу. С увеличением эффективности деятельности, растет конкурентоспособность организации. С точки зрения Р. Шо доверие - это мощная универсальная сила, влияющая практически на все, что происходит внутри организации и в отношениях между организациями [3].

Изучение доверия в организации является нелегкой задачей, так как на формирование доверительных отношений между сотрудниками, а также между руководителями и подчиненными влияют различные механизмы и большое количество как внутренних, так и внешних факторов. При изучении механизмов формирования доверия в организации, большую роль играют существующие представления о доверии в организации как у руководителей и менеджеров высшего звена, так и у рядовых сотрудников.

С целью изучения представлений о доверии и выявления механизмов его формирования, нами была поставлена задача - модификация концепции Р. Шо и последующее создание на основе данной концепции методики, направленной на выявление представлений о доверии в организации. Р. Шо структуре доверия выделяет три ключевых императива доверия: результативность, порядочность и забота о других.

Главный компонент доверия - *результат*, необходимый для роста и процветания организации. Под *порядочностью* Роберт Шо понимает искренность человека в словах и последовательность в поступках и действиях. Порядочность является критерием согласованности, организованности деятельности и последовательности в поведении. Третьим императивом доверия является проявление *заботы о других* людях, под которым Р.Шо понимает не только заботу об одном человеке, а заботу о группах, членами которых являемся мы. Мы больше склонны доверять тем людям, кто заботиться о нас, понимает нас и действует соответственно нашим потребностям и интересам [3].

Цели работы. Модификация и усовершенствование концепции доверия в организации Р.Шо.

Методики и выборка. На основе “Методики оценки уровня доверия в организации” Р. Шо и трех ключевых императивов доверия, было разработано 20 незавершенных пред-

ложений, каждое из которых необходимо было завершить одним или несколькими словами/словосочетаниями, исходя из представлений респондентов и того, что характерно для них. Выборку составили 150 респондентов, из которых 67 мужчин и 83 женщины в возрасте от 20 до 56 лет, имеющих опыт работы в организации.

Результаты. В результате обработки полученных данных методом контент-анализа, в структуре каждого императива доверия были выделены следующие составляющие. В “результативности”: эффективность, управление временем, целеполагание, командность и экспертную компетентность. В императиве “порядочность” выделились следующие компоненты: уважительность, обязательность, справедливость, корпоративная культура, компетентность в организации. В “заботе о других”: вовлеченность, стимулирование, поддержка, понимание, компетентность в отношениях.

Если проводить параллель с тремя основными ролями, о которых говорил Базаров Т.Ю., автор программы “Мастер организации групповой работы: фасилитация, медиация, модерация”, то мы можем предположить, что каждый из императивов соответствует определенной роли мастера групповой работы, а именно, императив «Результативность» соответствует содержанию роли модератора. Роль модератора является одной из ключевых ролей в организации, как и императив результативности неотъемлемым составляющим доверия в организации, так как любая сложная задача требует содержательного подхода к ее рассмотрению, а её продуктивное решение усиливает веру участников в свои силы и в способности коллег, что способствует сплочению и успеху компании на рынке в целом [1]. Что касается императива “Порядочность”, можем сказать, что он соответствует содержанию роли фасилитатора. Основной целью фасилитатора является достижение эффективной командной работы, не вмешиваясь в содержательную сторону работы, отвечая за организационную часть деятельности. Порядочность сотрудника организации также характеризует его способность организовывать деятельность, последовательности и согласованность в поведении, которое является неотъемлемой характеристикой роли фасилитатора [2].

Императив “Забота о других” в организации проявляется в роли медиатора. Это связано с тем, что взаимодействие медиатора с коллегами, происходит на эмоциональном уровне. Он для сотрудников организации является эмоциональным лидером, который способен установить доверительные отношения с персоналом, в функции которого входят улучшение социально-психологического климата, создание атмосферы, необходимой для раскрытия и развития персонала.

Выводы. Опираясь на концепцию Роберта Шо об организационном доверии, была модифицирована и разработана совершенно иная концепция, которая ляжет за основу методики направленной на изучение представлений о доверии в организации. Данная концепция поможет более глубоко выявить и объяснить существующие представления о таком сложном конструкте, как доверие у руководителей организаций и рабочего персонала компаний.

Исходя из выделенных составляющих императивов доверия мы можем сказать, что результативность отражает все, что связано с содержанием деятельности, порядочность - правильную организацию деятельности, забота о других - как содержательную, так и организационную стороны отношения с людьми. В модифицированной концепции Р.Шо выделенные компоненты можно соотнести с тремя групповыми ролями, которыми должен обладать успешный руководитель: фасилитатор, медиатор и модератор.

Источники и литература

- 1) Базаров Т. Ю. Технология центров оценки персонала: процессы и результаты: практическое пособие – М.: КНОРУС, 2016. - 302 с.

- 2) Базаров Т. Ю. Ладионенко М. А. Методика создания модели компетентностей. – Организационная психология, т.3, № 3, 2013. – С. 61-77.
- 3) Шо Р.Б. Ключи к доверию в организации: Результативность, порядочность, проявление заботы. - М.: Дело, 2000. – 272 с.