

ЭМПИРИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ EMPIRICAL RESEARCH

Прогностическая модель социально-психологических факторов укрепления доверия в организации

Л.Г. ПОЧЕБУТ*,
СПбГУ, Санкт-Петербург, Россия,
ludmila.pochebut@gmail.com

С.Д. ГУРИЕВА**,
СПбГУ, Санкт-Петербург, Россия,
gurievsv@gmail.com

В.А. ЧИКЕР***,
СПбГУ, Санкт-Петербург, Россия,
vchiker@yandex.ru

В статье представлена прогностическая модель социально-психологических факторов укрепления доверия в организации. В науке до сих пор не определена система факторов укрепления и поддержания доверия. В статье дается классификация основных концептуальных подходов к изучению доверия в современной психологии, включающая психологический, социально-психологический, информационный, субъект-объектный подходы. Основная гипотеза исследования заключается в том, что укреплению доверия сотрудников к организации спо-

Для цитаты:

Почebut Л.Г., Гуриева С.Д., Чикер В.А. Прогностическая модель социально-психологических факторов укрепления доверия в организации // Социальная психология и общество. 2018. Т. 9. № 1. С. 22–42. doi:10.17759/sps.2018090103

* *Почebut Людмила Георгиевна* — доктор психологических наук, профессор кафедры социальной психологии, Санкт-Петербургский государственный университет (ФГБОУ ВО СПбГУ), Санкт-Петербург, Россия, *ludmila.pochebut@gmail.com*

** *Гуриева Светлана Дзахатовна* — доктор психологических наук, профессор кафедры социальной психологии, Санкт-Петербургский государственный университет (ФГБОУ ВО СПбГУ), Санкт-Петербург, Россия, *gurievsv@gmail.com*

*** *Чикер Вера Александровна* — кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной психологии, Санкт-Петербургский государственный университет (ФГБОУ ВО СПбГУ), Санкт-Петербург, Россия, *vchiker@yandex.ru*

собствует применению особых тактик межличностного поведения. В исследовании участвовали 149 человек (40,5% мужчин и 59,5% женщин) в возрасте от 25 до 45 лет, сотрудники коммерческих организаций Санкт-Петербурга. Проводились анкетный опрос, тестирование и ролевая игра. Была получена регрессионная модель предсказания доверия в фирме, определены социально-психологические факторы его укрепления (личностные и групповые особенности, специфика организационной культуры), а также особые тактики достижения доверия. Основной вывод заключается в том, что установление доверительных отношений между людьми основано на их личностных качествах, организационной культуре и использовании особых тактик поведения в деловом взаимодействии.

Ключевые слова: доверие, концептуальные подходы к изучению доверия, тактики укрепления доверия в деловом взаимодействии.

Актуальность проблемы

Проблема доверия в настоящее время становится центральной при изучении как организационного, так и межличностного поведения. Современные организации добиваются высоких результатов в своей деятельности только при условии установления доверительных взаимоотношений руководителей и персонала, клиентов и других участников межличностных отношений. Первостепенное значение доверие между людьми имеет при подписании деловых сделок, создании новых фирм, разработке технических и иных инновационных проектов. А.Л. Журавлев, В.А. Сумарокова, И.В. Глушко считают доверие важнейшим нематериальным ресурсом организационного и межличностного поведения и развития [12; 7].

Доверие состоит из самых разных психических образований и необходимо в различных областях жизни — семейной, организационной, экономической, политической, культурной. Данная статья направлена на выявление разнообразных психологических детерминант доверия, возникающих в сфере организационного и межличностного поведения

и обобщение основных концептуальных подходов к его изучению. В этом ключе на психологии доверия было сосредоточено внимание многих зарубежных ученых: В.А. Aubert, В.Л. Kelsey [28], E.G. Carsten, K.W. deDreu, E. vandeVliert [29], K. Cook [48], D. DeCremer, M. Snyder, S. Dewitte [30], P. Dekker, P. Ester, H. Vinken [31], O. Eilam, R. Suleiman [32], F. Fukuyama [33], J.R. Gibb [35], S. Grabner-Krauter, E.A. Kaluscha [37], R. Hardin [38], M.S. Jackson [40], R.J. Lewicky, M. Stevenson, B.B. Bunker [41], P.J.E. Miller, J.K. Rempel [43], R.L. Moreland, J.M. Levine [44], K. Rotenberg [45], P. Sztompka [46], M. Tanis, T. Postmes [47], E.M. Uslander [49; 50; 51], T. Yamagishi [52], L. Zsolnai [53]. В работах подчеркивается важность отношений доверия при формировании организационной культуры, адекватной современной ситуации, накоплении социального капитала организации, выживании организации и персонала в сложных условиях конкурентной борьбы.

В России проблемы доверия также находятся в центре внимания многих исследователей. Доверие изучали И.В. Антоненко [1; 2], Н.Б. Астанина [4], А.В. Белянин, В.П. Зинченко [5], О.Н. Га-

ланина [6], С.Д. Гуриева, М.М. Борисова [9], Л.И. Дорофеева, О.В. Ермолова [10], А.Л. Журавлев, А.Б. Купрейченко [11; 15], М.С. Корнийчук [14], А.И. Наумов, А.Г. Титаренко [17], Д.М. Сафина [22], Т.П. Скрипкина [23], Е.С. Яхонтова [27].

Подходы к изучению доверия

При определении доверия ученые обращают внимание на тончайшие психологические феномены (вера, надежда, экспектации), которые трудно вычленишь в эмпирическом или экспериментальном исследовании. На основе анализа научной литературы мы выделили пять основных концептуальных подходов к изучению понятия «доверие», которые определяют основные направления его изучения на практике.

Первый подход можно обозначить как **психологический**. Он опирается на такие феномены, как вера, надежда, базовые имплицитные установки и пр. Э. Гидденс (A. Giddens) считал, что доверие основывается на вере человека в надежность партнера или системы (технической либо социальной). Он отличал доверие к людям и доверие к различным системам. По его мнению, межличностное доверие опирается на взаимную ответственность и убежденность в честности другого человека. Доверие к социальным системам приводит к процветанию всего сообщества, а доверие к техническим системам обеспечивает надежность повседневной жизни человека. Автор сравнивал доверие с «защитным коконом», придающим человеку жизнеспособность и уверенность в завтрашнем дне [см.: 2, с. 53]. Р.Б. Шо определяет доверие через понятие «надежда». «Это надежда на то, что люди, от которых мы

зависим, оправдают наши ожидания», — пишет автор [26, с. 15].

Российские психологи А.В. Белянин и В.П. Зинченко характеризуют доверие как особое чувство, выражающее отношение человека [5, с. 10], а И.В. Антоненко считает доверие психическим состоянием [1].

Второй подход можно назвать **социально-психологическим**. Он связан с такими феноменами, как экспектации людей по отношению друг к другу, принятие обязательств, ответственность. Так, например, Ф. Фукуяма (F. Fukuyama) определял доверие как «ожидание, которое возникает в данном сообществе и состоит в том, что другие члены этого сообщества будут демонстрировать правильное, честное поведение, соответствующее духу сотрудничества и основанное на общепринятых нормах данного сообщества» [33, с. 153–156]. Феномен доверия значительно расширяется и включает в себя не только ожидания, но и нормы, поведенческие паттерны и пр.

А.Б. Купрейченко подходила к изучению доверия как психологического отношения, в структуре которого можно выделить когнитивную, эмоциональную и поведенческую составляющие [11, с. 59]. Эмоциональный компонент включает эмоциональные оценки процесса доверительного взаимодействия, общий эмоциональный фон, эмоции по отношению к объекту и ситуации. Когнитивный компонент состоит из представлений об объекте и ситуации, оценки опыта подобного взаимодействия и ожиданий относительно результата взаимодействия. Конативный компонент проявляется в готовности к восприятию полученной от партнера информации как правдивой, способности разделить ответственность, степень самораскрытия.

Более точно в контексте организационного поведения определил доверие Л. Хосмер (L. Hosmer). Он считал, что доверие — это «... опора человека, группы или фирмы на добровольно принятое на себя обязательство другим человеком, фирмой или группой признавать и защищать права и интересы всех сторон, участвующих в совместной деятельности или экономическом обмене» [39, с. 393].

Социально-психологический подход к формированию доверия реализуется в теориях референтности группы и конформизма. На уровень доверия людей влияет такой социально-психологический процесс, как референтность группы. Референтность — значимость группы для человека. Если присутствующие люди являются референтной группой, то доверие к ним повышается. Если же эти люди не являются значимыми, не определяются как эксперты в конкретном вопросе, соответственно и доверие к ним снижается.

Эффект конформизма, открытый С. Ашем в 1955 г., описывает когнитивный конфликт, возникающий между доверием к себе и доверием к другим людям. Конформизм — это изменение поведения или мнения человека в результате реального или воображаемого давления группы. В известных экспериментах С. Аша не наблюдалось реального или воображаемого давления группы. Тем не менее, около 37% испытуемых меняли свое мнение под давлением группы. Означает ли это, что они группе доверяли? Нет, не означает. Эффект конформизма возникает в условиях, когда человек доверяет своим глазам, но для того, чтобы не идти против общего мнения, он высказывает не соответствующую его мнению оценку. Однако доверие к мнению окружающих присутствует в случае эффектов внуше-

ния или подчинения авторитету. Эффект внушения возникает при значительном увеличении численности группы — в толпе или при воздействии средств массовой информации. Эффект подчинения авторитету, описанный в экспериментах С. Милграма в начале 1960 г., действительно выявил степень влияния одного человека на другого. Испытуемые искренне верили или, по крайней мере, надеялись на то, что удары током, которые они наносили своим «ученикам» за неверные ответы, не принесут ученикам существенного вреда [18, с. 242].

Содержание сообщения также оказывает значительное влияние на уровень доверия. Эффект ореола или «галло-эффект» возникает при восприятии и оценке людьми друг друга в процессе общения. Ореол — это влияние на содержание знаний, мнений, оценок личности специфической установки, имеющейся у одного человека по отношению к другому. В социально-психологических исследованиях установлено, что то, что мы узнаем о человеке в первую очередь, имеет решающее значение для нашего суждения о нем и доверия к нему. Сформировавшаяся установка служит «ореолом», мешающим субъекту видеть реальные черты, достоинства и недостатки объекта восприятия [21, с. 111]. Таким образом, очередность информации, получаемой нами в процессе межличностного общения, также влияет на уровень доверия.

Третий подход — информационный. Н. Луман (N. Luhmann) в книге «Доверие и власть» (1979) утверждал, что доверие — это «... генерализованное ожидание того, что другой человек будет сдерживать свою свободу, свои возможности разнообразной деятельности, поступая в согласии со своей личностью или, точнее, с той личностью, которой

он оборачивается перед другими, делая ее социально явленной» [42, с. 39–49]. Автор утверждал, что основу доверия составляет информация о том, что уже известно человеку. Неизвестная информация не может вызвать реакций доверия/недоверия. Н. Луман придерживался мнения о том, что необходимое условие развития современного информационного общества — доверие между людьми. Но поскольку поток противоречивой информации постоянно увеличивается, люди испытывают нарастающую неуверенность в будущем, не имея возможности опереться на достоверную информацию [42, с. 39–49].

По мнению П. Штомпки, доверие связано также с таким важным процессом, как риск. «Доверять — это значит действовать так, как если бы риска не было. Оказание доверия связано с риском, с возможностью получить массу неблагоприятных последствий» [46, с. 20]. Он отмечал, что в ситуации определенности и достоверности информации проблемы доверия/недоверия не существует. Проблема возникает в ситуации неопределенности информации и непредсказуемости развития ситуации. Доверие, по его мнению, — это «... ставка в отношении непредвиденных действий других» [46, р. 18]. Автор выделял два основных компонента доверия.

1. Убеденность или уверенность в действиях другого человека — в предсказуемости, правильности, ответственности, выполнении обязательств и т. д.

2. Ожидания в отношении того, как поведет себя другой человек в условиях дефицита или искажения информации, непредсказуемости развития ситуации.

С риском доверие также связывает Д. Гамбетта [34, р. 213–237]. Он считает, что доверие характеризуется ожиданием

благоприятного или негативного поведения в условиях, когда поведение другого человека неподконтрольно. Неуверенность, возникающая в связи с недостатком информации о партнере, преодолевается именно доверием.

Перечисленные три подхода вполне согласуются с общепринятой структурой установки. Информационный подход характеризует когнитивный компонент установки на доверие. Психологический подход подчеркивает эмоциональную сторону установки на доверие — веру в надежность человека, надежду на его порядочность. Социально-психологический подход опирается на конативный компонент установки. Доверие — это установка на определенное поведение человека: выполнение принятых обязательств, защиту прав и интересов всех взаимодействующих сторон.

Таким образом, опираясь на проанализированные подходы, *доверие можно определить как имплицитную установку на определенное, предсказуемое поведение партнеров по взаимодействию, включающую когнитивный, эмоциональный и конативный компоненты.*

Четвертый подход можно обозначить как **субъект-объектный**. Так, например, А.И. Наумов и А.Г. Титаренко рассматривают объектную и субъектную стороны процесса доверия. Как субъектом, так и объектом доверия могут выступать личность, группа или организация [17].

Т.П. Скрипкина к объектам доверия относит доверие к себе, миру и другим людям. Доверие к миру она понимает как базовую установку личности, а доверие к себе считает рефлексивным феноменом личности, способствующим тому, что человек занимает определенную ценностную позицию по отношению к миру и самому себе. На основе этой позиции

он строит самостоятельную жизненную стратегию. Доверие к себе неразрывно связано с доверием к миру. Доверие же к другим людям возникает на основе взаимодействия людей, включая самые разнообразные субъект-объектные отношения. По сочетанию различных степеней выраженности доверия к себе, миру и другим людям можно определить общий уровень доверия человека [23].

При изучении уровня доверия необходимо отвечать на следующие вопросы.

1. Кто является субъектом доверия (доверие кого)?
2. Кто является объектом доверия (доверие по отношению к кому)?
3. Как строятся субъект-объектные отношения (доверие между кем и кем)?
4. Психологические характеристики феномена доверия: мера и глубина.

С точки зрения субъект-объектного подхода *доверие можно определить как систему психологических феноменов в сфере субъект-объектных отношений, сложившихся в процессе взаимодействия людей.*

В рамках субъект-объектного подхода изучен нейропсихологический уровень возникновения доверия. Этот подход представлен несколькими теориями и направлен на изучение процесса формирования доверия.

Подробно процесс формирования доверия был рассмотрен в теории автоматического доверия Д. Гилберта (D.T. Gilbert), который обратил внимание на рассуждения Б. Спинозы: когда люди впервые видят, слышат или узнают что-то, они принимают все за чистую монету. Лишь приняв какой-то факт за достоверный, люди возвращаются назад и начинают думать над тем, не является ли он ложным. Изучение доверия Д. Гилбертом подтвердило точность наблюдений

Б. Спинозы. На основе своих исследований Д. Гилберт выявил два этапа формирования доверия: 1) этап автоматического доверия; 2) этап осознаваемого доверия. На первом этапе проходит процесс возникновения автоматического доверия. Этап включает три фазы. На первой фазе человек, воспринимая окружающий мир, сначала верит всему, что он слышит и видит. Затем следует вторая фаза — человек стремится оценить, истинно или нет то, что он услышал и увидел, соответствует ли это в реальности. Если человек оценил услышанное и увиденное как не соответствующее реальности, то наступает третья фаза — недоверия по отношению поступившей информации. Вероятность того, что человек примет ложную информацию за истинную, зависит от его психического и физического состояния. Если он утомлен или чем-то озабочен, то это повышает вероятность того, что он примет ложную информацию за истину [36].

Итак, на первоначальном этапе процесс получения информации протекает на нейрофизиологическом уровне, происходит неосознанно, автоматически, непреднамеренно и не требует приложения когнитивных усилий. Однако иногда случаются ситуации, когда то, что видят и слышат люди, не соответствует действительности: предоставление ложной информации, возникновение слухов, манипулирование общественным или индивидуальным мнением и пр. В этих случаях человек должен приложить умственные усилия, чтобы дать информации оценку на истинность или ложность. Так наступает второй этап формирования доверия — оперативное мышление, когда сознание осуществляет контроль за поступающей информацией, а личность принимает решение — доверять или нет.

В этой связи Э. Аронсон отмечает, что «... первая, автоматическая часть этой системы называется мониторинговым процессом (monitoring process), который осуществляет поиск свидетельств того, что нежелательная мысль готова вторгнуться в наше сознание. Как только нежелательная мысль обнаружена, начинает действовать вторая, более контролируемая часть системы, называемая операционным процессом (operating process). Это требующая усилий сознательная попытка» [3, с. 103–104].

Теория Д. Гилберта помогает нам сделать вывод о том, что существует базовое, имплицитное доверие человека к окружающему миру, которое осуществляется неосознанно на нейрофизиологическом уровне. Однако затем сознание анализирует и оценивает реальность, формулируя окончательный вывод о доверии/недоверии. Формирование доверия зависит от самых различных психологических и социально-психологических процессов: состояния человека, всесторонней оценки информации, атрибутивных процессов, референтности группы, содержания сообщения. Так, состояния тревожности, нервозности способствуют проявлению недоверия, а состояния эйфории — доверия.

В ковариационной модели атрибуции, разработанной Г. Келли в 1967 г., описываются когнитивные особенности объяснения поведения другого человека. Автор полагал, что в процессе создания атрибуций люди собирают и оценивают информацию, которая помогает им сформировать доверие/недоверие к другому человеку [19, с. 91]. Если человек реагирует на поведение других людей или на сложившуюся ситуацию подобно реакции других людей, то окружающие склонны доверять ему, поскольку видят

в его и своем поведении сходство. Если же человек проявляет оригинальность, уровень доверия снижается, поскольку сходства в поведении не наблюдается. Если человек непостоянен в своем поведении, часто меняет свои оценки, мнения, паттерны поведения, то люди не склонны ему доверять, поскольку не знают, что нового еще ожидать от него.

Пятый подход связан с исследованиями **социального капитала в организации**. Один из основателей теории социального капитала Дж. Коулман считал доверие основной формой социального капитала [20]. Социальный капитал не может возникнуть и существовать без высокой степени доверия сотрудников организации друг к другу. Например, в организации доверяют сотруднику, который получает заработную плату за всех членов организации, хотя гипотетически он может скрыться, оставив своих коллег без денег. Невозможно представить себе существование добровольных касс взаимопомощи, успешно функционирующих в разных государственных или коммерческих организациях, без взаимного доверия коллег по работе [20, с. 20].

Специалисты по организационному поведению и менеджменту подчеркивают огромное значение доверия в организации. Сотрудникам организации следует доверять, поскольку это приносит позитивные плоды. Доверие, по их мнению, является основой успеха в бизнесе, это одна из благотворных социальных сил, поскольку повышает ответственность людей за свое дело, является одним из компонентов личностной и профессиональной компетентности.

В. Шеклтон (V. Shackleton), известный специалист в области организационной психологии, специально сосредоточивает свое внимание на про-

блеме уважения и доверия в бизнесе. Руководители организаций должны уважать способности и потенциал своих сотрудников, видеть сильные стороны подчиненных наряду со слабыми, концентрироваться не на их слабостях как на камнях преткновения, а на сильных сторонах как на способах достижения большего успеха [25].

Дж. Мэтисон считает, что на руководителях лежит огромная ответственность, перед ними стоят трудные задачи. Если они недооценивают своих подчиненных, не доверяют им, это приводит к снижению социального капитала организации, поскольку люди не могут в полной мере проявить свои умения и таланты. Если же они переоценивают способности и умения некоторых своих подчиненных, то вполне вероятно, что такие подчиненные будут получать завышенную заработную плату. Неравномерность доверия и несправедливость в оценке труда подчиненных также разрушает социальный капитал предприятия (20, с. 126).

Таким образом, **социальный капитал** организации складывается из таких социально-психологический феноменов, как доверие людей друг к другу, нормы взаимности и справедливости в оценке труда сотрудников, их взаимное уважение и поддержка.

Доверие в рамках концепции накопления социального капитала формирует позитивные межличностные связи и кооперацию, доступ к различным ресурсам (в том числе организационным), повышает конкурентоспособность и инновационную активность организации, информационные обмены, снижает инвестиционные риски, влияет на здоровье персонала. Таким образом, доверие может стать содержательным индикатором социального капитала личности и орга-

низации. Отражая специфику доверия в нашей стране, отметим, что необходимы особые приемы изучения социального капитала и его основного компонента — доверия, так как общие оценки последнего в России, по мнению международных экспертов, до сих пор остаются значительно ниже средних по миру. В рамках проведенного эмпирического исследования мы попытались изучить доверие в качестве элемента накопленного социального капитала личности.

Дизайн исследования

Цель исследования — построить прогностическую модель социально-психологических факторов укрепления уровня доверия в организации.

Гипотезы:

- уровень доверия сотрудников к организации определяется спецификой организационной культуры и их личностными особенностями;
- уровень доверия сотрудников к организации снижается по мере увеличения стажа их работы;
- укреплению доверия сотрудников к организации способствует применение эффективных тактик межличностного поведения;
- выявленные в исследовании факторы позволяют построить прогностическую модель укрепления доверия в организации.

Задачи исследования:

- выявить личностные, групповые, культурные и поведенческие факторы укрепления доверия в организации;
- выяснить взаимосвязи внутриорганизационного доверия с социально-де-

мографическими, организационными и личностными особенностями сотрудников организаций;

- определить степень эффективности поведенческих тактик установления доверия между людьми.

Особенность методического подхода к изучению организационного доверия состоит в том, что главным принципом является комплексность — доверие изучается как взаимосвязанная, сбалансированная система различных характеристик в рамках оценки социального капитала.

Участники исследования. Эмпирическое исследование было проведено Ю.С. Горбашковой под нашим руководством в рамках магистерской диссертации. На разных этапах исследования было обследовано 149 человек (40,5% — мужчины, 59,5% — женщины) в возрасте от 25 до 45 лет, имеющих разный статус, работающих на предприятиях малого бизнеса в Санкт-Петербурге.

Этапы исследования.

На первом этапе изучались взаимосвязи уровня доверия, стажа работы сотрудников в организации и специфики организационной культуры.

На втором этапе исследовались тактики установления и укрепления межличностного доверия в организации.

На третьем этапе изучалась оценка сотрудниками наиболее и наименее эффективных тактик укрепления доверия в организации.

Методы математической обработки. Анализ различий средних значений — *t*-критерий Стьюдента, непараметрический критерий U Манна—Уитни, дисперсионный анализ, корреляционный и регрессионный анализ.

Методики. Психодиагностический аппарат исследования включал в себя следующие методики:

- тест Вилсона «Цикл управленческих умений» (шкалы F, O, J) [21];
- методика оценки уровня доверия в организации Р.Б. Шо [26];
- «Методика изучения доверия к себе» Н.Б. Астаниной [4];
- методика «Вера в людей» М. Розенберга [13];
- анкета «Тактики накопления социального капитала личности» [20];
- ролевая игра «Накопи социальный капитал» [8];
- 16-факторный личностный опросник Кеттелла [13];
- методика «ЭМИн» Д.В. Люсина для диагностики эмоционального интеллекта [16].

Результаты

На первом этапе в ходе интернет-опроса сотрудников коммерческих организаций в количестве 75 человек были получены следующие достоверные на 0,01% уровне значимости связи стажа работы в организации и уровня доверия. Оказалось, что доверие по отношению к коллегам и фирме тем выше, чем младше сотрудники ($r = -0,33$) и чем меньше их стаж работы в организации ($r = -0,43$). Чем старше сотрудники, тем меньше они проявляют доверие к фирме. Различий по полу в уровне доверия не обнаружено.

В отношении особенностей внутреннего организационного взаимодействия наиболее значимыми оказываются взаимосвязи специфики организационной культуры и доверия. Наиболее ярко это проявляется в оценке своевременности выплаты заработной платы ($r = 0,58$,

$p \leq 0,01$), а также в степени заботы руководителя о людях ($r = 0,63, p \leq 0,01$). Кроме этого, доверие связано с количеством и частотой корпоративных мероприятий: собрания, соревнования, конкурсы и пр. ($r = 0,45, p \leq 0,05$) и такими менеджерскими умениями руководителей, как предоставление обратной связи подчиненным ($r = 0,29, p \leq 0,05$) и делегирование им полномочий ($r = 0,3, p \leq 0,05$). Совокупность стиля управления, направленного на заботу о людях, и особенностей организационной культуры дают возможность сделать вывод о том, что более высокий уровень доверия диагностируется в организациях с патерналистской ($r = 0,2, p \leq 0,05$) и творческой ($r = 0,25, p \leq 0,05$) моделями взаимодействия.

В исследовании обнаружены взаимосвязи между различными видами доверия. Так, «доверие к организации» положительно связано с «базовым генерализованным доверием к миру в целом» ($r = 0,46, p \leq 0,01$) и «доверием к другим людям» ($r = 0,48, p \leq 0,05$). Это свидетельствует о комплексном характере феномена доверия. Доверие к организации определяется также таким личностными особенностями, как спокойствие и уравновешенность ($r = 0,6, p \leq 0,01$), а также уровнем оперативности мышления ($r = 0,7, p \leq 0,01$). Отрицательные взаимосвязи показателя «доверие к организации» обнаружены с такими социально-психологическими характеристиками, как невысокое стремление к доминированию и лидерству ($r = -0,3, p \leq 0,05$), низкий уровень эмоционального интеллекта — как межличностного ($r = -0,2, p \leq 0,05$), так и внутриличностного ($r = -0,2, p \leq 0,05$). Люди, лучше понимающие свои и чужие эмоции, стремящиеся к лидерству, спокойные и уравновешенные более доверительно относятся

ко всем особенностям организационного взаимодействия.

Мы рассмотрели также показатель социального капитала сотрудников организаций в виде значений шкалы «доверие в фирме» и авторской анкеты Ю.С. Горбашковой.

Полученная регрессионная модель является статистически значимой ($F(5,69) = 12,037, p \leq 0,0005$). Формула предсказания доверия в фирме выглядит следующим образом:

$$\begin{aligned} \text{Доверие в фирме} &= 1,335 + 0,601 \\ (\text{базовое доверие}) &- 0,106 (\text{стаж}) + 0,194 \\ &(\text{заработная плата} - 0,8 (I) + 0,006 \\ &(\text{доверие к себе}) \end{aligned}$$

Линейный регрессионный анализ показал, что доверие в фирме может быть достоверно предсказано с помощью измерения уровня базового доверия сотрудника, уровня его доверия к себе, его стажа (чем меньше стаж, тем выше оценка доверия), субъективной оценки сотрудником справедливости и своевременности получения заработной платы и невысокой чувствительности (фактор I по опроснику Р. Кеттелла). Регрессионная модель объясняет 46,6% дисперсии зависимой переменной. При этом 20,9% дисперсии объясняет показатель базового генерализованного доверия. Таким образом, на установление доверия в организации в большей степени оказывают влияние личностные особенности сотрудников.

На втором этапе исследования нами использовался методический подход к установлению доверия, который был основан на деловой игре «Накопи социальный капитал», специально разработанной и проведенной Ю.С. Горбашковой [8]. В ходе игры появилась возможность исследовать тактики установления до-

верия людей друг к другу. В основу игры была положена анкета «Тактики накопления социального капитала личности» [20]. Авторы анкеты отмечают, что условно все тактики можно разделить по фактору «готовность/неготовность прилагать усилия для накопления социального капитала» (активные/пассивные тактики). К активным тактикам были отнесены: оказание помощи, разведка, напоминание о себе, содействие, подкуп, мост, самопрезентация. К пассивным тактикам относились: выражение симпатии, эмпатия и внимание, установление общности, уникальность, открытость. В игре приняли участие 74 офисных сотрудника коммерческих организаций (мужчин — 30, женщин — 44). Результаты были подвергнуты математико-статистическому анализу.

Одновыборочный *t*-критерий Стьюдента показал, что чаще всего ($p \leq 0,05$) люди используют такие способы установления контакта с другими, при которых проявляется их спонтанное поведение. Данные по применению всех тактик представлены на рис. 1. Максимальная оценка по использованию тактик — 20 баллов.

Обнаружено, что мужчинам более свойственны на уровне тенденции активные тактики ($p \leq 0,005$), женщины же чаще используют пассивные тактики

($p \leq 0,01$). Скорее всего, женщины, вошедшие в нашу выборку, больше ориентируются на установление контакта на основе открытости, оказания внимания и симпатии к другим.

На третьем этапе исследователи просили независимых экспертов оценить, насколько поведение, характерное для каждой тактики, сможет сформировать доверие у объекта к субъекту по пятибалльной шкале, где 1 — в меньшей степени формирует доверие, 5 — в большей степени формирует доверие. Экспертами выступили 22 человека с высшим психологическим образованием и имеющие опыт работы по специальности более 2 лет. С помощью подсчета средних значений удалось выяснить, что в меньшей степени способствует формированию межличностного доверия следующее поведение.

1. Выяснение особенностей партнера, его взглядов, интересов, желаний, мотивов для того, чтобы выстроить свое поведение (тактика «разведка», $M = 3,0$).

2. Выход на интересующего человека через связи, своих знакомых, по протекции, по рекомендации (тактика «мост», $M = 2,9$).

3. Демонстрация партнеру своих лучших качеств, знаний, умений, работы над своим имиджем, внешним видом (тактика «самопрезентация», $M = 2,73$).



Рис. 1. Частота использования тактик социального капитала

4. Использование различных способов и предлогов напомнить о себе (тактика «напоминание о себе», $M = 2,64$).

5. Попытки задобрить или подкупить партнера, манипуляции (тактика «подкуп», $M = 1,64$).

Описанные выше тактики характеризуются наибольшим размахом оценок (min – max) и, соответственно, большими показателями стандартного отклонения. Это означает, что эксперты имели разную позицию относительно того, сформирует или нет описанное поведение доверие. Однако тактика «подкуп» однозначно оценивается как не способствующая установлению доверия.

Практически единогласное мнение было высказано о тактиках, имеющих большую связь с межличностным доверием в деловом взаимодействии. Сформируют доверие (в порядке уменьшения):

1) проявление внимания, заинтересованности в партнере, его личности, событиях жизни, мнении (тактика «эмпатия и внимание», $M = 4,45$);

2) оказание реальной помощи партнеру, отклик на просьбу (тактика «помощь», $M = 4,36$);

3) особое отношение, выражающееся в памяти о деталях, личном внимании (тактика «уникальность», $M = 4,36$);

4) поиск и создание общего дела, участие в деятельности партнера, сотворчество (тактика «содействие», $M = 4,18$);

5) поиск того, что объединяет с другим человеком, в чем партнеры похожи, поиск общих интересов, дел, знакомых (тактика «общность», $M = 4,17$);

6) раскрытие себя перед другим человеком, своих намерений, отношения, чувств (тактика «открытость», $M = 3,82$);

7) демонстрация своего расположения, симпатии, проявление инициативы

при знакомстве (тактика «выражение симпатии», $M = 3,77$).

Обсуждение результатов

Внутриорганизационное доверие – это комплексный феномен, определяющийся личностными и групповыми особенностями, спецификой организационной культуры, а также поведенческими тактиками межличностного взаимодействия.

Было обнаружено, что люди в процессе общения направлены на установление доверия друг с другом. Доверие во многом определяется возрастом сотрудника и стажем его работы в организации. Более молодые специалисты без опыта чаще имеют завышенные ожидания относительно своей деятельности, взаимоотношений с руководством, коллегами и работы в целом. Ожидания редко находят свое воплощение в трудовой жизни, и с увеличением стажа работы в организации доверие уменьшается. Существуют периоды, когда доверие в фирме достигает минимального значения, а после этого происходит увеличение его уровня. Такими критическими значениями стажа являются 5 и 8 лет работы в организации.

Взаимному доверию способствуют личностные и социально-психологические особенности сотрудников. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта, способные к эмпатии, эмоциональному отклику на просьбу, проявляют более высокий уровень доверия. Отсутствие стремления к доминированию над другими людьми, подавлению их личности, игнорированию их интересов также приводит к укреплению доверия.

Особое значение имеют факторы организационной культуры: забота о подчи-

ненных со стороны руководителей, своевременность выплаты заработной платы, делегирование сотрудникам полномочий, корпоративные мероприятия. Эти данные свидетельствуют о важности индивидуальной и организационной культуры в укреплении взаимного доверия.

В межличностных отношениях важно также учитывать тактики поведения. Люди часто проявляют поведение, которое способствует установлению доверия (выражение симпатии, эмпатия и внимание, помощь, общность). Они реже применяют тактики, способствующие формированию доверия: уникальность, содействие и открытость. Это говорит о том, что люди обладают большим арсеналом тактических возможностей для установления и укрепления межличностного доверия, но используют эти тактики с различной частотой и разной степенью эффективности.

Статистический анализ эффективности деятельности в ходе игры «Накопи социальный капитал» показал на достоверном уровне ($p \leq 0,001$), что наиболее эффективными являются те тактики, при которых люди прилагают усилия по установлению и поддержанию контакта с другими. Это показывает, что партнеры по общению отмечают и позитивно оценивают усилия друг друга, направленные на установление доверия. В то же время следует отметить, что чаще в организационном поведении используются более привычные тактики, не требующие особых усилий. Таким образом, доказано, что для установления доверительных отношений с другим человеком необходимо прилагать усилия, однако люди чаще действуют по привычному для них шаблону. Можно сделать вывод о том, что люди прилагают особые усилия для установления доверия, но поддержание дове-

рительных отношений требует постоянного, ровного, спокойного поведения.

Оказалось, что для выборки офисных сотрудников коммерческих организаций характерны пассивные тактики. Люди чувствуют, какая тактика установления доверия свойственна их партнеру по деловому взаимодействию и ориентируются на нее. Результаты ролевой игры показали, что более эффективными тактиками установления доверия в деловом взаимодействии являются: эмпатия и понимание, помощь, уникальность, содействие, общность, открытость и выражение симпатии. Менее эффективными тактиками являются: разведка, мост, самопрезентация, напоминание о себе, подкуп. По мнению экспертов-психологов, применение таких тактик, как помощь, общность, содействие и уникальность, в наибольшей степени ведут к увеличению межличностного доверия.

Выводы

1. Теоретический анализ научной литературы позволил нам выявить пять концептуальных подходов к пониманию феномена доверия: психологический, социально-психологический, информационный, субъект-объектный и теория социального капитала.

2. Проведенное нами эмпирическое исследование, в ходе которого изучалось доверие в рамках теории социального капитала, позволило подтвердить выдвинутые гипотезы. Установление доверительных отношений между людьми и накопление социального капитала основано на их личностных качествах и поведении в деловом взаимодействии.

3. Исследование показывает, что для формирования организационного и меж-

личностного доверия необходимо проявлять следующее поведение:

- оказывать реальную помощь партнеру, откликаться на его просьбы;
- подчеркивать то, что объединяет с другим человеком, искать общие интересы, дела, знакомых;
- находить возможности создания общего дела, участия в деятельности партнера;
- проявлять особое отношение к партнеру, помнить детали, оказывать личное внимание — тактика «уникальность».

4. Эмпирическое изучение феномена организационного доверия показало, что личностными и поведенческими характеристиками, обуславливающими наличие или отсутствие доверия в ходе трудовой деятельности, являются:

- обладание определенными личностными качествами, имеющими значение для доверяющего лица;
- активные действия руководства в интересах коллектива, выполнение руководителем своих обязательств и исполнение обещанного, проявление справедливого отношения к сотрудникам, делегирование им полномочий и предоставление обратной связи, достаточное количество времени взаимодействия с ними;
- социально-демографические показатели: пол, возраст сотрудников и их стаж работы в организации.

5. Проведенное исследование позволило разработать прогностическую модель личностных и социально-психологических факторов укрепления доверия в организации. Модель представлена на рис. 2.



Рис. 2. Прогностическая модель личностных и социально-психологических факторов укрепления доверия в организации

Таким образом, в исследовании определены четыре группы факторов, оказывающих наиболее существенное влияние на формирование организационного доверия.

Эти факторы образуют систему личностных, групповых, поведенческих и культурных паттернов взаимоотношений сотрудников и руководителей организаций.

Финансирование

Статья подготовлена при поддержке гранта РГНФ, грант № 17-06-00777

ЛИТЕРАТУРА

1. Антоненко И.В. Социально-психологическая концепция доверия. М.: Флинта, Наука, 2006. 480 с.
2. Антоненко И.В. Теоретико-методологические основания социально-психологического исследования феномена доверия // Материалы IV межвузовской научно-практической конференции «Социальная психология сегодня: наука и практика» (г. Санкт-Петербург, 18 марта 2009 г.). СПб., 2009. С. 29–31.
3. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. СПб.: «Прайм-ЕВРОЗНАК»; М., «ОЛМА-ПРЕСС», 2004. С. 102–103.
4. Астанина Н.Б. Создание и апробация нового личностного опросника «Методика изучения доверия к себе» // Психологическая наука и образование: электронный журнал. 2010. № 3.
5. Белянин А.В., Зинченко В.П. Доверие в экономике и общественной жизни. М.: Либеральная миссия, 2010, 164 с.
6. Галанина О.Н. Доверие работников к стилю управления в организациях // Управление устойчивым развитием. 2016. № 2 (03). С. 54–59.
7. Глушко И.В. Доверие как нематериальный ресурс организации // Историческая и социально-образовательная мысль. 2014. № 3 (25). С. 261–266.
8. Горбашкова Ю.С. Социальный капитал личности в организационном контексте: дисс. ... магистра психол. наук. СПб., 2015. 161 с.
9. Гуриева С.Д., Борисова М.М. Доверие как социально-психологическое явление // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12: Психология. Социология. Педагогика. 2014. № 4. С. 126–136.
10. Дорофеева Л.И., Ермолова О.В. Доверие как фактор конкурентноспособности предприятия // Известия Саратовского ун-та. Новая серия. 2012. Т. 12. С. 3–8.
11. Журавлев А.Л., Купрейченко А.Б. Социально-психологическое пространство личности. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2012. 496 с.
12. Журавлев А.Л., Сумарокова В.А. Доверие предпринимателей к разным видам организаций: региональные особенности // Социально-психологическая динамика в условиях экономических изменений / Отв. ред. А.Л. Журавлев, Е.В. Шорохова. М., Изд-во психологии РАН, 1998. С. 258–272.
13. Капустина А.Н. Многофакторная личностная методика Р. Кеттелла. СПб., Изд-во «Речь», 2001. 100 с.

14. Корнийчук М.С. Культура доверия в современной организации // Поиск: Политика. Обществоведение. Искусство. Социология. 2016. № 2. С. 95–104.
15. Курпейченко А.Б. Психология доверия и недоверия. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2008. 571 с.
16. Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭмИн // Психологическая диагностика. 2006. № 4. С. 3–22.
17. Наумов А.И., Титаренко А.Г. Определение уровня доверия и факторов, влияющих на его формирование в организации // Вестник Московского ун-та, Серия 24: Менеджмент. 2010. № 2. С. 30–59.
18. Почебут Л.Г. Социальная психология. СПб.: Питер, 2017. 400 с.
19. Почебут Л.Г., Мейжис И.А. Социальная психология. СПб.: Питер, 2010. 672 с.
20. Почебут Л.Г., Свенцицкий А.Л., Марарица Л.В., Казанцева Т.В., Кузнецова И.В. Социальный капитал личности. М., ИНФРА-М, 2014. 250 с.
21. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология. 2-е издание. М.: Юрайт, 2017. 300 с.
22. Сафина Д.М. Доверие в организации // Ученые записки Казанского гос. ун-та. 2005. Т. 147. Кн. 3. С. 196–203.
23. Скрипкина Т.П. Психология доверия. М., ИЦ «Академия», 2000, 264 с.
24. Чикер В.А. Психологическая диагностика организаций и персонала. СПб.: Речь, 2003. 170 с.
25. Шеклтон В. Психология лидерства в бизнесе. М.; СПб., 2003, 222 с.
26. Шо Р.Б. Ключи к доверию в организации: результативность, порядочность, проявление заботы. М.: Дело, 2000. 272 с.
27. Яхонтова Е.С. Доверие в управлении персоналом. Зарубежные подходы и отечественный опыт оценки // Социологические исследования. 2004. № 9. С. 117–121.
28. Aubert B.A., Kelsey B.L. Further understanding of trust and performance in virtual teams // Small Group Research. 2003. Vol. 34. № 5. P. 575–618.
29. Carsten E.G., de Dreu K.W., van de Vliert E. No way out or swallow the bait of two-sided exit options in negotiation: the influence of social motives and interpersonal trust // Group Processes & Intergroup Relations. 2003. Vol. 6. № 4. P. 369–386. doi: 10.1177/13684302030064004
30. De Cremer D., Snyder M., Dewitte S. The less I trust, the less I contribute (or not)? The effects of trust, accountability and self-monitoring in social dilemmas // European Journal of Social Psychology. 2001. Vol. 31. P. 93–107.
31. Dekker P., Ester P., Vinken H. Civil Society, Social Trust and Democratic Involvement // The Cultural Diversity of European Unity / W. Arts, J. Hagenaars, L. Halman (eds). Boston: Brill, 2003. P. 217–253.
32. Eilam O., Suleiman R. Cooperative, pure, and selfish trusting: Their distinctive effects on the reaction of trust recipients // European Journal of Social Psychology. 2004. Vol. 34. P. 729–738.
33. Fukuyama F. Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity. N.Y.: Free Press, 1995. 457 p.
34. Gambetta D. Can we trust – trust? // Trust: Making and Breaking Cooperative Relations / D. Gambetta (ed.) Oxford: Basil Blackwell, 1988. P. 213–237.

35. *Gibb J.R.* Trust: A new view of personal and organizational development. Ladolla, CA: Omicron Press, 1978. 320 p.
36. *Gilbert D.T.* Ordinary personology // The Handbook of social psychology / D.T. Gilbert, S.T. Fiske, G. Lindzey (Eds.). N.-Y: McGraw-Hill, 1998. Vol. 2. P. 89–150.
37. *Grabner-Krauter S., Kaluscha E.A.* Empirical research in on-line trust: a review and Critical assessment // International Journal Human-Computer Studies. 2003. Vol. 58. № 6. P. 783–812.
38. *Hardin R.* Conceptions and Explanations of Trust // Trust in Society / Ed. K. Cook. N.Y, US: Russell Sage Foundation, 2001. P. 193–216.
39. *Hosmer L.T.* Trust: The Connecting Link between Organization Theory and Philosophical Ethics // Academy of Management Review. 1995. Vol. 20. № 2. P. 379–403.
40. *Jackson M.S.* The importance of trust and community in developing and maintaining a community electronic network // International Journal Human-Computer Studies. 2003. Vol. 58. P. 671–696.
41. *Lewicky R.J., Stevenson M., Bunker B.B.* The Three Components of Interpersonal Trust: Instrument Development and Differences across Relationships // The Ohio State University: Working Paper Series, 1997. February. P. 438–459.
42. *Luhmann N.* Trust and power. N.Y.: J. Wiley, 1979. 400 p.
43. *Miller P.J.E., Rempel J.K.* Trust and partner-enhancing attributions in close relationships // Personality and Social Psychology Bulletin. 2004. Vol. 30. № 6. P. 695–705. doi: 10.1177/0146167203262803
44. *Moreland R.L., Levine J.M.* Socialization and trust in work groups // Group Processes & Intergroup Relations. 2002. Vol. 5. № 3. P. 185–201. doi:10.1177/1368430202005003001
45. *Rotenberg K. et al.* Construction and Validation of a Children's Interpersonal Trust Belief Scale // British Journal of Developmental Psychology. 2005. №. 23. P. 271–292.
46. *Sztompka P.* Trust: a sociological theory. Cambridge, 1999. 214 p.
47. *Tanis M., Postmes T.* A social identity approach to trust: interpersonal perception, group membership and trusting behavior // European Journal of Social Psychology. 2005. Vol. 35. P. 413–424. doi: 10.1002/ejsp.256
48. Trust in Society / *Cook K.* (ed.) N.Y.: Russel Sage Foundation, 2001. 432 p.
49. *Uslaner E.M.* Producing and Consuming Trust // Political Science Quarterly. 2000. Vol. 115. № 4. P. 569–590.
50. *Uslaner E.M.* The Moral Foundations of Trust. Cambridge University Press, 2002. 298 p.
51. *Uslaner E.M.* Trust as a Moral Value // The Handbook of Social Capital / Eds. D. Castiglione, J.W. van Deth, G. Wolleb. Oxford: Oxford University Press, 2008. P. 101–122.
52. *Yamagishi T.* Social Exchange Theory. 1987. P. 149–169.
53. *Zsolnai L.* Honesty, Competence and Trust: A Behavioral Approach // Interdisciplinary Yearbook of Business Ethics. Oxford: Peter Lang, 2006. 74 p.

Predictive model of socio-psychological factors of building confidence in the organization

L.G. POCHEBUT*,

St. Petersburg State University, St. Petersburg, Russia, ludmila.pochebut@gmail.com

S.D. GURIEVA**,

St. Petersburg State University, St. Petersburg, Russia, gurievasv@gmail.com

V.A. CHIKER***,

St. Petersburg State University, St. Petersburg, Russia, vchiker@yandex.ru

The article presents the predictive model of socio-psychological factors of building confidence in the organization. In science still hasn't determined the system factors of strengthening and maintaining trust. The article gives the classification of the basic conceptual approaches to the study of confidence in modern psychology: the psychological, socio-psychological, informational, subject-object. The main hypothesis is that the confidence of employees in the organization with balance the use of personas tactics interpersonal behavior. The study involved 149 people (40.5% of men's and 59.5% women's) aged from 25 to 45 years old, the staff of commercial organizations in St. Petersburg. Conducted testing and role playing game was obtained regression model predicting the confidence in the firm, identified the socio-psychological factors to enhance it (personal and group peculiarities, specific organizational culture), as the specific tactics achieve trust. The main conclusion is that establishing trust between people, based on their personal qualities, organizational culture and use of special tactics in business collaboration.

Keywords: *confidence, conceptual approaches to the study of trust, confidence-building tactics in business collaboration.*

Funding

The article was prepared with the support of the grant from the Russian Foundation for Humanities, grant No. 17-06-00777.

For citation:

Pochebut L.G., Gurieva S.D., Chiker V.A. Predictive model of socio-psychological factors of building confidence in the organization. *Sotsial'naiia psikhologiya i obshchestvo [Social Psychology and Society]*, 2018. Vol. 9, no. 1, pp. 22–42. doi:10.17759/sps.2018090103 (In Russ., abstr. in Engl.).

* *Pochebut Ludmila G.* — Doctor in Psychology, Professor of the Chair of Social Psychology, St. Petersburg State University, St. Petersburg, Russia, ludmila.pochebut@gmail.com

** *Gurieva Svetlana D.* — Doctor in Psychology, Professor of the Chair of Social Psychology, St. Petersburg State University, St. Petersburg, Russia, gurievasv@gmail.com

*** *Chiker Vera A.* — Ph.D. in Psychology, associate professor of the Chair of Social Psychology, St. Petersburg State University, St. Petersburg, Russia, vchiker@yandex.ru

REFERENCES

1. Antonenko I.V. Social'no-psihologicheskaja koncepcija doverija [Socio-psychological concept of trust]. Moscow: Flinta, Nauka, 2006. 480 p.
2. Antonenko I.V. Teoretiko-metodologicheskie osnovanija social'no-psihologicheskogo issledovanija fenomena doverija [Theoretical and methodological bases of a socio-psychological research phenomenon of trust]. Materialy IV mezhvuzovskoj nauchno-prakticheskoj konferencii. "Social'naja psihologija segodnja: nauka i praktika" (Saint Petersburg, 18 noyabrya 2009 g.). Proceedings of the fourth International Scientific and Practical Conference "Social psychology today: science and Practices". Saint Petersburg, 2009, pp. 29–31.
3. Aronson J., Uilson T., Jejkert R. Social'naja psihologija. Psihologicheskie zakony povedenija cheloveka v sociume [Social psychology. Psychological laws of person behavior in the society]. Saint Petersburg. Publ. «Prajm-EVROZNAK»; Moscow. Publ. «OLMA-PRESS», 2004, pp. 102–103.
4. Astanina N.B. Development and Validation of a New Personality Questionnaire the "Method for Studying Trust to Own Self" [Elektronnyi resurs]. Psihologicheskaya nauka i obrazovanie psyedu.ru [Psychological Science and Education psyedu.ru], 2010, no. 3 (In Russ., abstr. in Engl.)
5. Beljanin A.V., Zinchenko V.P. Doverie v jekonomike i obshhestvennoj zhizni [Trust in economy and public life]. Moscow: Liberal'naja missija, 2010. 164 p.
6. Galanina O.N. Doverie rabotnikov k stilju upravljenija v organizacijah [Trust of workers to management style in the organizations]. *Upravlenie ustojchivym razvitiem [Management of sustainable development]*, 2016, no. 2 (03), pp. 54–59.
7. Glushko I.V. Doverie kak nematerial'nyj resurs organizacii [Trust as non-material resource of the organization]. *Istoricheskaja i social'no-obrazovatel'naja mysl' [Historical and social and educational thought]*, 2014, no. 3 (25), pp. 261–266.
8. Gorbashkova J.S. Social'nyj kapital lichnosti v organizacionnom kontekste. Diss. magistra psikhol. nauk. [Social capital of the personality in an organizational context. MA. Sci. (Psychology) diss]. Saint Petersburg. 2015. 161 p.
9. Gurieva S.D., Borisova M.M. Doverie kak social'no-psihologicheskoe javlenie [Trust as social and psychological phenomenon]. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Serija 12: Psihologija. Sociologija. Pedagogika [Messenger of the St. Petersburg State University. Series 12: Psychology. Sociology. Pedagogics]*, 2014, no. 4, pp. 126–136.
10. Dorofeeva L.I., Ermolova O.V. Doverie kak faktor konkurentnosposobnosti predpriyatija [Trust as factor of competitiveness of the enterprise]. *Izvestija Saratovskogo un-ta. Novaja serija [News of Saratov university, New series]*, 2012. Vol. 12, pp. 3–8.
11. Zhuravlev A.L., Kuprejchenko A.B. Social'no-psihologicheskoe prostranstvo lichnosti [Socio-psychological space of the personality] Moscow: Publ. «Institut psihologii RAN», 2012. 496 p.
12. Zhuravlev A.L., Sumarokova V.A. Doverie predprinimatelej k raznym vidam organizacij: regional'nye osobennosti [Trust of businessmen to different types of organizations: regional features]. In A.L. Zhuravlev, E.V. Shorohova (eds.). *Social'no-psihologicheskaja dinamika v uslovijah jekonomicheskikh izmenenij [Socio-psychological dynamic in the conditions of economic changes]*. Moscow: Publ. Psihologii RAN, 1998, pp. 258–272.
13. Kapustina A.N. Mnogofaktornaja lichnostnaja metodika R. Kettella [Multiple-factor personal technique of R. Kettell]. Saint Petersburg: Publ. «Rech'», 2001. 100 p.

14. Kornijchuk M.S. Kul'tura doverija v sovremennoj organizacii [The culture of trust in the modern organization]. *Poisk: Politika. Obshhestvovedenie. Iskusstvo. Sociologija [Policy. Social science. Art. Sociology]*, 2016, no. 2, pp. 95–104.
15. Kuprejchenko A.B. Psihologija doverija i nedoverija [Psychology of trust and mistrust]. Moscow: Publ. «Institut psihologii RAN», 2008. 571 p.
16. Ljusin D.V. Novaja metodika dlja izmerenija jemocional'nogo intelekta: oprosnik JemIn [New technique for measurement of emotional intelligence: questionnaire Emin]. *Psihologicheskaja diagnostika [Psychological diagnostics]*, 2006, no. 4, pp. 3–22.
17. Naumov A.I., Titarenko A.G. Opredelenie urovnja doverija i faktorov, vlijajushhih na ego formirovanie v organizacii [Determination level of trust and factors of influencing formation in the organization]. *Vestnik Moskovskogo un-ta, Serija 24: Menedzhment [Messenger Moscow University. Series 24: Management]*, 2010, no. 2, pp. 30–59.
18. Pochebut L.G. Social'naja psihologija [Social psychology]. Saint Petersburg: Piter, 2017. 400 p.
19. Pochebut L.G., Mejzhis I.A. Social'naja psihologija [Social psychology]. Saint Petersburg: Piter, 2010. 672 p.
20. Pochebut L.G., Svencickij A.L., Mararica L.V., Kazanceva T.V., Kuznecova I.V. Social'nyj kapital lichnosti [Social capital of the personality]. Moscow: INFRA-M, 2014. 250 p.
21. Pochebut L.G., Chiker V.A. Organizacionnaja social'naja psihologija [Organizational social psychology]. 2-e izdanie. Moscow: Jurajt, 2017. 300 p.
22. Safina D.M. Doverie v organizacii [Trust in organization]. *Uchenye zapiski Kazanskogo gos. un-ta [Scientific notes of the Kazan State University]*, 2005. Vol. 147, no. 3. pp. 196–203.
23. Skripkina T.P. Psihologija doverija [Psychology of trust]. Moscow: Publ. «Akademija», 2000. 264 p.
24. Chiker V.A. Psihologicheskaja diagnostika organizacij i personala [Psychological diagnostic of organizations and staff]. Saint Petersburg: Rech', 2003. 170 p.
25. Sheklton V. Psihologija liderstva v biznese [Psychology of leadership in business]. Moscow, Saint Petersburg, 2003. 222 p.
26. Sho R.B. Kljuchi k doveriju v organizacii: rezul'tativnost', porjadchnost', projavlenie zaboty [Keys to trust in organization: effectiveness, decency, care]. Moscow: Delo, 2000. 272 p.
27. Jahontova E.S. Doverie v upravlenii personalom. Zarubezhnye podhody i otechestvennyj opyt ocenki [Trust in human resource management. Foreign approaches and domestic experience of assessment]. *Sociologicheskie issledovanija [Sociological researches]*, 2004, no. 9, pp. 117–121.
28. Aubert B.A., Kelsey B.L. Further understanding of trust and performance in virtual teams. *Small Group Research*, 2003. Vol. 34, no. 5, pp. 575–618.
29. Carsten E.G., de Dreu K.W., van de Vliert E. No way out or swallow the bait of two-sided exit options in negotiation: the influence of social motives and interpersonal trust. *Group Processes and Intergroup Relations*. 2003. Vol. 6, no. 4, pp. 369–386. doi: 10.1177/13684302030064004
30. De Cremer D., Snyder M., Dewitte S. The less I trust, the less I contribute (or not)? The effects of trust, accountability and self-monitoring in social dilemmas. *European Journal of Social Psychology*, 2001. Vol. 31, pp. 93–107.

31. Dekker P., Ester P., Vinken H. Civil Society, Social Trust and Democratic Involvement. In W. Arts, J. Hagenaars, L. Halman (eds). *The Cultural Diversity of European Unity*. Boston: Brill, 2003, pp. 217–253.
32. Eilam O., Suleiman R. Cooperative, pure, and selfish trusting: Their distinctive effects on the reaction of trust recipients. *European Journal of Social Psychology*, 2004. Vol. 34, pp. 729–738.
33. Fukuyama F. Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity. N.Y.: Free Press, 1995. 457 p.
34. Gambetta D. Can we trust – trust? In D. Gambetta (ed.). *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: Basil Blackwell, 1988, pp. 213–237.
35. Gibb J.R. Trust: A new view of personal and organizational development. Ladolla, CA: Omicron Press, 1978. 320 p.
36. Gilbert D.T. Ordinary personology. In D.T. Gilbert, S.T. Fiske, G. Lindzey (eds.). *The Handbook of social psychology*. N.-Y: McGraw-Hill, 1998. Vol. 2, pp. 89–150.
37. Grabner-Krauter S., Kaluscha E.A. Empirical research in on-line trust: a review and Critical assessment. *International Journal Human-Computer Studies*, 2003. Vol. 58, no. 6, pp. 783–812.
38. Hardin R. Conceptions and Explanations of Trust. In K. Cook (eds.). *Trust in Society*. N.Y, US: Russell Sage Foundation, 2001, pp. 193–216.
39. Hosmer L.T. Trust: The Connecting Link between Organization Theory and Philosophical Ethics. *Academy of Management Review*, 1995. Vol. 20, no. 2, pp. 379–403.
40. Jackson M.S. The importance of trust and community in developing and maintaining a community electronic network. *International Journal Human-Computer Studies*, 2003. Vol. 58, pp. 671–696.
41. Lewicky R.J., Stevenson M., Bunker B.B. The Three Components of Interpersonal Trust: Instrument Development and Differences across Relationships. *The Ohio State University: Working Paper Series*, 1997. February, pp. 438–459.
42. Luhmann N. Trust and power. N.Y.: J. Wiley, 1979. 400 p.
43. Miller P.J.E., Rempel J.K. Trust and partner-enhancing attributions in close relationships. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 2004. Vol. 30, no. 6, pp. 695–705. doi: 10.1177/0146167203262803
44. Moreland R.L., Levine J.M. Socialization and trust in work groups. *Group Processes & Intergroup Relations*, 2002. Vol. 5, no. 3, pp. 185–201. doi:10.1177/1368430202005003001
45. Rotenberg K. et al. Construction and Validation of a Children’s Interpersonal Trust Belief Scale. *British Journal of Developmental Psychology*, 2005, no. 23, pp. 271–292.
46. Sztompka P. Trust: a sociological theory. Cambridge, 1999. 214 p.
47. Tanis M., Postmes T. A social identity approach to trust: interpersonal perception, group membership and trusting behavior. *European Journal of Social Psychology*, 2005. Vol. 35, pp. 413–424. doi: 10.1002/ejsp.256
48. Trust in Society. In Cook K. (ed.) N.Y.: Russell Sage Foundation, 2001. 432 p.
49. Uslaner E.M. Producing and Consuming Trust. *Political Science Quarterly*, 2000. Vol. 115, no. 4, pp. 569–590.
50. Uslaner E.M. The Moral Foundations of Trust. Cambridge University Press, 2002. 298 p.
51. Uslaner E.M. Trust as a Moral Value. In D. Castiglione, J.W. van Deth, G. Wolleb (eds.). *The Handbook of Social Capital*. Oxford: Oxford University Press, 2008, pp. 101–122.
52. Yamagishi T. Social Exchange Theory, 1987, pp. 149–169.
53. Zsolnai L. Honesty, Competence and Trust: A Behavioral Approach. *Interdisciplinary Yearbook of Business Ethics*. Oxford: Peter Lang, 2006. 74 p.