

## Разработка авторской методики на определение уровня доверия к организации

Научный руководитель – Азимова Назокат Тельмановна

*Балова Олеся Олеговна*

*Студент (бакалавр)*

Филиал Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова в г.Ташкенте, Ташкент, Узбекистан  
*E-mail: lesyabalova98@gmail.com*

На сегодняшний день проблема доверия является одной из актуальных проблем современного общества. Большой интерес к данному феномену, как одному из востребованных направлений исследования, возник в связи с “дефицитом доверия” в различных сферах общественной жизни [2]. Особое внимание уделяется изучению организационного доверия. В первую очередь это связано с тем, что доверие к организации, так или иначе, влияет на все аспекты трудовой деятельности.

Организационное доверие, в свою очередь, это, во-первых, рациональное ожидание сотрудников компании ответственного, честного, доброжелательного, компетентного поведения коллег или руководителей в ситуации свободы принятия решений и отсутствия полного контроля действий для достижения общих целей компании. А во-вторых, это уверенность сотрудников в надежном, устойчивом положении компании и благоприятном отношении компании к ним и к их деятельности [4].

Известный бизнес-консультант Роберт Шо подходит к изучению доверия в организации через императивы доверия: результативность деятельности, порядочность взаимоотношений и проявление заботы о людях [1]. Одним из главных элементов доверия являются результаты, благодаря которым происходит рост и развитие любой организации. Для получения больших результатов необходимо эффективно работать всем сотрудникам организации. Порядочность, по мнению Роберта Шо, заключается в искренности человека в словах и последовательности в поступках. Человек настолько должен быть уверен в себе, в своем поведении, в том, что его дела не расходятся с его словами, чтобы другие люди смогли ему доверять. Здесь важны такие личностные аспекты, как этические нормы и система ценностей в обществе (в частности, в организации). Третьим императивом доверия является проявление заботы. Люди всегда больше доверяют тем, кто заботится о них и понимает, а также учитывает их потребности и интересы даже в конфликтных ситуациях. Каждый сотрудник склонен доверять такому руководителю, который всегда готов выслушать, помочь и поддержать в трудных ситуациях [3].

Роберт Шо создал методику оценки уровня доверия в организации, содержащую в себе четыре шкалы: результативность, порядочность, забота и доверие. В связи с тем, что данная методика не адаптирована под выборку на территории Республики Узбекистан и для различных организационных культур, а также в течение 20 лет мало встречалась в психологических исследованиях, мы создали новую методику, выявляющую уровень доверия к организации. Методика была разработана на основе концепции Р. Шо, который в структуре доверия выделил три императива. Данные императивы составили основу шкал опросника. Также было проведено исследование с помощью методики неоконченных предложений, где были выделены индикаторы, отражающие содержание каждого императива.

В созданной нами методике 36 утверждений, по 12 утверждений на каждую шкалу. В каждой шкале выделены 6 прямых и 6 обратных утверждений. Для проверки методики

на надежность и валидность мы собрали данные 100 респондентов в возрасте от 18 до 60 лет, имеющих опыт и стаж работы в организации.

На первом этапе проверки, проведя описательную статистику каждого утверждения, были обнаружены утверждения, превышающие статистические показатели стандартных ошибок асимметрии и эксцесса. Таким утверждением оказалось 35 по шкале «забота» (Забота и внимание со стороны руководителя повышает мотивацию сотрудников к работе) с показателями асимметрии  $-1,127$  при стандартной ошибке  $0,269$  и эксцесса  $1,676$  при стандартной ошибке  $0,532$ . Мы полагаем, что это может быть связано с тем, что при оценке данного утверждения все респонденты исходили из субъективных представлений, желаний и ценностей в отношении руководителей. Действительно, каждый сотрудник организации желает, чтобы их руководитель проявлял к ним заботу и внимание, а это в свою очередь повышало их доверие и мотивацию к трудовой деятельности.

Далее мы провели статистический анализ с помощью показателя альфа Кронбаха на надежность шкал и согласованности пунктов между собой. В результате по трем шкалам показатель альфа Кронбаха оказался выше  $0,8$  (шкала «результативность» -  $0,814$ , шкала «порядочность» -  $0,838$ , шкала «забота» -  $0,889$ ), что говорит о высокой надежности выделенных шкал. В результате проверки выяснилось, что удаление вышеупомянутого 35 пункта повысит показатель альфа Кронбаха ( $0,826$ ). Опираясь на данные показатели, было принято решение удалить данное утверждение из методики.

Также, в результате проверки выяснилось, что пункт 5 по шкале «результативность» (Усилия всех сотрудников организации направлены на удовлетворение своих финансовых потребностей) отличается низким показателем корреляции со шкалой ( $r = 0,158$ ), удаление которого приведет к повышению показателя альфа Кронбаха ( $0,892$ ). Мы предполагаем, что ответы респондентов скрывали под собой социальную желательность. Вероятно, сотрудники опираются на общепринятые нормы современного положения организаций, где главным мотивирующим фактором является финансовое вознаграждение. Данное утверждение также было удалено из методики.

В результате повторной проверки описательной статистики и показателя альфа Кронбаха все статистически значимые показатели были в пределах своей нормы.

Следующим шагом была проверка валидности по дифференцирующему параметру. Так, мы предполагали, что будут различия в уровне доверия у мужчин и женщин с разным стажем работы в одной организации, а также будут различия в возрасте и стаже работы. В результате проверки двухфакторным дисперсионным анализом гипотезы подтвердились. Мы получили значимые различия в межфакторном взаимодействии пола и стажа работы ( $p = 0,045$ ) и возраста и стажа работы ( $p = 0,037$ ).

Таким образом, мы можем утверждать, что созданная нами методика обладает высоким показателем надежности и валидности, и в дальнейшем может применяться в психологических исследованиях с целью выявления уровня доверия к организации.

### Источники и литература

- 1) Ильин Е.П. Психология доверия. / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2013. - 288 с.
- 2) Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия. / А.Б. Купрейченко.—М.: Изд во «Институт психологии РАН», 2008. - 560 с.
- 3) Шо Р.Б. Ключи к доверию в организации: результативность, порядочность, проявление заботы/ Р.Б. Шо. – М.: Дело, 2000. - 256 с.
- 4) <http://a-minin.ru/doverie-v-organizacii/> (25.02.2020).