

УДК 316.7

**О. А. Васильева**

магистрант

Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина, г. Тамбов, Россия

## **ДОВЕРИЕ К РУКОВОДИТЕЛЮ В «ПОЛЕ» СОЦИОЛОГИИ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

*Аннотация.* Данная статья посвящена такой социальной проблеме в коллективе как доверие к руководителю и доверие к подчиненным со стороны административного персонала. В статье приведены результаты социологического исследования по проблемам доверия. Акцентируется внимание на том, что понимание значимости взаимного доверия и создание стратегии управления на этой основе, как правило, позволяет руководителю получить материальную и нематериальную выгоду, превосходящую риск, связанный с оказанием доверия подчиненным в решении ответственных задач. Доверие служит источником силы руководителя. Взаимное и оправданное доверие является инструментом оптимизации использования человеческих ресурсов.

*Ключевые слова:* доверие, коллектив, руководитель, подчиненные, деловая культура.

**O. A. Vasilyeva**

Master student

Tambov State University named after G.R. Derzhavin, Tambov, Russia

## **THE CREDIBILITY OF THE LEADERS IN THE «FIELD» SOCIOLOGY OF BUSINESS CULTURE**

*Abstract.* This article deals with a social problem as a team leader credibility and trust in subordinates by administrative staff. The article presents the results of the survey on trust. Attention is drawn to the fact that the understanding of the importance of mutual trust and the establishment of management strategies on this basis, as a rule, allows the head to get tangible and intangible benefits that exceeds the risk associated with the provision of trust in subordinates in mission-critical. Confidence is a source of power head. Mutual trust is justified and a tool to optimize the use of human resources.

*Key words:* trust, team leader, subordinates, business culture.

Как социальное явление доверие является важным фактором эффективного управления и экономической результативности организационной деятельности. Стратегически успех организации определяется не только состоянием рынка и экономическими отношениями, но и действиями ее человеческих ресурсов. В этой связи приоритетной задачей социологии управления становится теоретико-методологическое обеспечение наиболее полной отдачи человеческих ресурсов в соответствии с современными социально-экономическими реалиями [1-5].

Для эффективного управления человеческими ресурсами организации и оптимального использования возможностей внешней среды руководитель нуждается в доверии подчиненных. Подчиненные также нуждаются в доверии со стороны руководителя для более полной адаптации к организационным требованиям и раскрытия своего потенциала. Взаимное доверие руководителя и персонала служит основой взаимопонимания и согласия, детерминирует мотивацию к достижениям и является неотъемлемым условием делегирования и командной работы.

В контексте современной социологии управления актуальна не столько проблема дилеммы «доверие – недоверие», сколько проблема расчета оптимальной степени доверия в конкретных условиях для снижения рисков эффективной деятельности. Проблема оценки доверия приобретает особую актуальность в период подготовки и проведения организационных изменений, поскольку атмосфера взаимного доверия, поддерживаемая и оберегаемая руководителем и подчиненными, способствует оптимизации использования имеющегося потенциала.

Понимание руководителем важности мониторинга степени доверия и оценки проблем в этой области, а также умение профессионально решать проблемы оптимизации степени доверия становятся ключевыми факторами конкурентных преимуществ компании и успеха проведения изменений.

Регулярное проведение оценки доверия и анализ результатов могут способствовать более глубокой диагностике организационных проблем и выявлению потенциальных направлений совершенствования управления.

С целью выявления степени доверия подчиненных к своим руководителям, в целом изучения отношения к категории «доверие», автором данной статьи было проведено социологическое исследование на тему: «Доверие к руководителю: социологический анализ». Выборочную совокупность составил массив данных 94 респондентов.

Среди качеств, которыми должен обладать руководитель коллектива, трое из четверых респондентов назвали «знание дела», каждый второй – «уважение к людям», каждый третий – «готовность брать ответственность на себя» и «объективность в оценках»<sup>1</sup>. К сожалению, такое качество как «доброта» назвал только один респондент (1,1%).

Заметим, что в целом мнения женщин незначительно отличаются от мужчин, если только такая характеристика как «готовность брать ответственность на себя» расположилась у женщин-респондентов значительно выше, чем у мужчин, с другой стороны, мужчины в большей степени полагают, что руководителю необходимо такое качество как «добросовестность».

На вопрос «Как Вы считаете, влияет ли доверие к руководителю на эффективность работы коллектива?» абсолютное большинство респондентов (83,7%) ответили «да, безусловно», еще 16,3% полагают, что «отчасти, но это не главное». Среди респондентов не оказалось ни одного человека, который считал бы, что доверие к руководителю абсолютно не влияет на эффективность работы коллектива. Этот факт свидетельствует о важности присутствия данной характеристики в любом коллективе, на любом предприятии с целью повышения производительности и эффективности труда.

Респондентам также было предложено оценить свои доверительные отношения в различных ситуациях. Своему руководителю полностью доверяют лишь 7,4%, в большей степени доверяют 45,7%. Таким образом, в целом доверие к руководителю оказывают более половины респондентов (53,2%). Однако среди женщин данный показатель значительно выше, чем среди мужчин. По значениям «доверяю полностью» - 9,4% и «доверяю в большей степени» - 66,0% суммарный процент составляет 75,4%. У мужчин аналогичные данные имеют вид: 4,9% и 19,5%, что в сумме составляет 24,4%.

Таким образом, своему руководителю доверяют три из четырех женщины и 1 из четырех мужчины, что свидетельствует о значении гендерной составляющей в процессе построения доверительных отношений «руководитель-подчиненный».

Также замечено, что своему руководителю менее всего доверяют рабочие, инженерно-технические работники, госслужащие (27,5%), с другой стороны, максимально доверительные отношения с начальниками построены у военнослужащих, представителях силовых структур, МВД (83,3%) и журналистах, сотрудниках СМИ (90,9%).

<sup>1</sup> Сумма превышает 100%, поскольку респондент мог указать до трех качеств

Как и следовало ожидать, абсолютное большинство респондентов (62,8%) полностью доверяют своим близким и родственникам. В целом к окружающим людям доверие значительно снижается до показателя 33%. Заметим, что вариант «полностью доверяю окружающим людям» указали 14,6% мужчин и 0% !!! женщин.

С другой стороны, акт недоверия все же больше всего проявляют именно руководителю (начальнику) – в среднем 7,4%, причем среди мужчин данное значение в 2 раза превышает аналогичный показатель у женщин.

При таких условиях возникает вопрос: что же необходимо сделать руководителю по отношению к каждому из своих сотрудников, в целом к коллективу, а может как-то измениться самому, чтобы заслужить доверие?

При сложившейся в России сильной социальной дифференциации в обществе, разделении на «очень бедных» и «очень богатых», вопросы материальной составляющей актуальны не только в рамках ценностных ориентаций. Они имеют определенную силу и в эффективном менеджменте, в социологии управления. Результаты исследования показали, что только при справедливом распределении заработных плат руководитель коллектива или организации с высокой вероятностью имеет возможность заслужить, завоевать доверие подчиненных. Именно этой характеристике отведено первой место по значимости среди двенадцати качеств, по нашему мнению, играющих важное значение при формировании внутригруппового доверия.

Заметим, что именно справедливая заработная плата занимает первое место практически по всем социально-демографическим характеристикам, то есть как среди мужчин, так и среди женщин; среди всех возрастных групп; вне зависимости от образования; рода деятельности, материального достатка.

В целом можно утверждать, что справедливое распределение заработной платы, добросовестность, честность, компетентность руководителя и создание благоприятного социально-психологического микроклимата в коллективе – вот те основные показатели, при которых, по мнению респондентов, формируется доверие к руководителю как важная составляющая повышения производительности труда, эффективности работы.

В ходе исследования доказано, что доверие – это тот ресурс, который тяжело накопить, но легко потерять. С этим суждением согласны 98,9% респондентов (в сумме по показателям «согласен полностью» и «скорее согласен»). Далее, среди опро-

шенных не вызывает сомнений и то, что доверие позволяет более быстро убедить сотрудника в правильности предложенного образа действия (93,6%). Параллельно можно говорить о том, что доверие к руководителю напрямую зависит от доверия самого руководителя к своим подчиненным. С данным тезисом полностью согласны 56,4% респондентов.

С другой стороны, в перечне суждений на последнем месте оказалась мысль о том, что чем сплоченнее коллектив, тем более сотрудники склонны к непродуманным решениям. Большая часть респондентов, а именно  $\frac{3}{4}$  опрошенных (77,4%) (сумма ответов «полностью не согласен» и «скорее не согласен») данное предположение не приняли. Однако многие исследователи эффективного менеджмента и социологии управления придерживаются противоположной точки зрения: да, действительно, вероятность принятия необдуманных решений возрастает с ростом степени внутригрупповой сплоченности. Это объясняется тем, что члены группы, коллектива, сотрудники начинают верить в партнеров и невольно переоценивают их силы при существовании внешней угрозы. При этом стремление сохранить единодушие в команде снижает способность смотреть на свои решения критически.

В том же русле, а именно противоположные точки зрения у респондентов и ученых, были обнаружены по суждению «атмосфера доверия создает идеальные условия для недобросовестных сотрудников». В нашем случае с данным тезисом согласны лишь 36,2% респондентов. Однако исследователи данной области полагают, что именно злоупотребления недобросовестных сотрудников, которые всегда были и будут в любом коллективе, не только могут привести к серьезным убыткам, но и подпортить отношения в группе.

Для формирования доверия необходим специальный тренинг. Большинство респондентов (51,6%) и многие ученые так не считают, что свидетельствует о едином мнении как среди опрошенных так и среди специалистов, ученых. Разумеется, существуют упражнения по развитию доверия в группе. Однако подобные тренинги лишь временно облегчают групповые коммуникации и поднимают командный дух. Если они не находят поддержки в повседневной деятельности, то со временем наступает тяжелое возвращение к прежним отношениям. Для развития доверия необходимо деловое взаимодействие: организация взаимопомощи в сложной ситуации, открытое обсуждение проблем, а главное – реальные успехи управленческой команды, признаваемые коллективом компании.

Также мнения совпали по поводу фразы «доверие несовместно с конфликтами». 54,3% опрошенных нами не согласны с данным суждением в большей или меньшей степени как и специалисты эффективного менеджмента, поскольку считается, что это ошибочное мнение, характерное для приверженцев коллективистской деловой культуры, когда основной принцип командной работы – не «раскачивать лодку». В результате закрытости коллектива, отсутствия дискуссий, команда не сможет выработать общие ценности, и как следствие подрывается доверие к руководству, а конфликты учащаются.

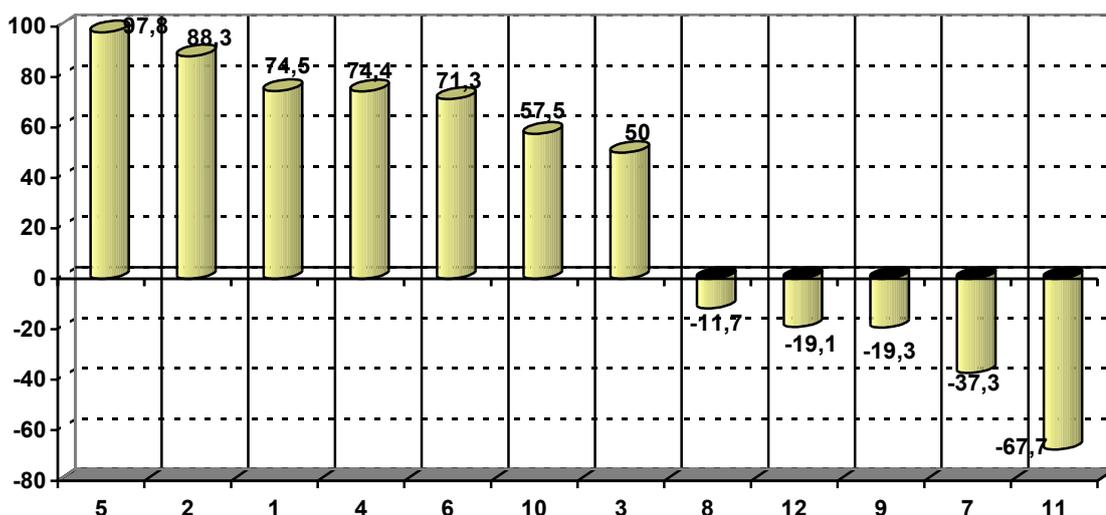
Также выявлено, что мужчины в меньшей степени считают по сравнению с женщинами, что доверие к руководителю напрямую зависит от доверия руководителя к своим подчиненным (66,6% положительных ответов среди мужчин против 82,7% среди женщин). С другой стороны, мужчин, считающих, что чем сплоченнее коллектив, тем более сотрудники склонны к непродуманным решениям, в 5 раз больше, чем женщин (20% у мужчин и 4,4% у женщин).

Общая картина распределения реакции респондентов на некоторые суждения от более значимых к менее значимым при расчете рейтинга как разности между положительной оценкой (ответы «полностью согласен» и «скорее согласен») и отрицательной оценкой (ответы «скорее не согласен» и «полностью не согласен») представлена на диаграмме 1.

Тема доверия очень обширная, продолжать ее можно до бесконечности хотя бы потому, что она вечная. Здесь и психология, и социологи я, и этика, и магия, и много других разнообразных наук. Но если вернуться к доверию в более простых вещах, то доверие – это сумма знаний и опыта в нашей жизни и не только. Это наше ощущение мира, можно сказать – наша степень оптимизма. Но согласно нашим данным лишь 7,9% респондентов полагают, что сегодня можно полностью доверять окружающим людям, еще 87,6% считают, что доверять можно отчасти, причем с вероятностью 95% можно утверждать, что по мнению большинства доверять окружающим можно на 45-55%.

В заключение хочется отметить: когда нет доверия – это трагедия для человека. Жизнь практически прекращается, чем меньше доверия к своему окружению, тем хуже для данной личности.

Эффект доверия на уровне организации, на уровне взаимоотношений «руководитель-подчиненный» характеризуется такими типичными чертами, как доминирование сотрудничества,



Суждения:

1	Доверие позволяет экономить время в бизнес-коммуникациях (повышает скорость обмена информацией)
2	Доверие позволяет более быстро убедить сотрудника в правильности предложенного образа действия
3	Доверие к руководителю напрямую зависит от доверия руководителя к своим подчиненным
4	Доверие к руководителю связано с его честностью
5	Доверие - это ресурс, который тяжело накопить, но легко потерять
6	Доверие к руководителю во многом определяется тем, считает ли сотрудник своего начальника справедливым
7	Люди склонны доверять тем, кто на них похож (по профессии, по психологическому типу, по внешним признакам и т.п.)
8	Доверие несовместимо с конфликтами
9	Чтобы сформировать доверие, необходим специальный тренинг
10	Чем выше доверие, тем менее члены команды контролируют друг друга
11	Чем сплоченнее коллектив, тем более сотрудники склонны к непродуманным решениям
12	Атмосфера доверия создает идеальные условия для недобросовестных сотрудников

Диаграмма 1 - Рейтинг суждений о доверии к руководителю.

взаимопонимание и открытость отношений между работниками, высокие сплоченность и согласие, позитивная взаимозависимость и взаимное дополнение. Эти характеристики являются

факторами повышения продуктивности деятельности за счет оптимизации использования ресурсов и достижения синергетического эффекта. Именно это подтверждается и результатами нашего социологического исследования, которые были описаны выше.

### Список литературы

1. Алексеева А.Ю. Типология межличностного доверия // Новые направления социально-экономического развития и инновации. Взгляд молодых. Сб. науч. трудов. — Новосибирск: ИЭОПП СО РАН. 2006. — С. 168-175.
2. Вебер М. Основные социологические понятия / Вебер М. Избр. произв. — М.: Прогресс, 1990. — С. 602-630.
3. Горшков М.К. Российское общество в социологическом измерении / М.К. Горшков // Мир России. — 2009, — №2 — С. 3-21.
4. Коулман Дж. Капитал социальный и человеческий / Дж. Коулман // Общественные науки и современность. — 2001. — № 3. — С. 122-139.
5. Ядов В.А. Современная теоретическая социология как концептуальная база исследования российских трансформаций. — СПб. : Интерсоцис, 2009. — 138 с.

### Referenses

1. Alekseeva A. Iu. Tipologiya mezhlichnostnogo doveriia [Typology of interpersonal trust]. *Novye napravleniia sotsial'no-ekonomicheskogo razvitiia i innovatsii. Vzgliad molodykh. Sb. nauch. trudov* = *New directions of social and economic development and innovation. Look of the young. Collection of scientific works*. Novosibirsk, IEOPP SO RAN Publ., 2006, pp. 168-175 (in Russian).
2. Veber M. *Osnovnye sotsiologicheskie poniatiia*. [Basic sociological concepts]. Moscow, Progress Publ., 1990, pp. 602-630.
3. Gorshkov M.K. The Russian society in sociological measurement. *Mir Rossii = World of Russia*, 2009, no. 2, pp. 3-21 (in Russian).
4. Koulman Dzh. Capital social and human. *Obshchestvennye nauki i sovremennost'* = *Social science contemporaneity*. 2001, no. 3 pp. 122-139 (in Russian).
5. Iadov V.A. *Sovremennaiia teoreticheskaia sotsiologiia kak kontseptual'naia baza issledovaniia rossiiskikh transformatsii* [Modern theoretical sociology as conceptual base of research of the Russian transformations]. Saint Peresburg, Intersotsis Publ., 2009, 138 p.

### **Информация об авторе**

*Васильева Ольга Анатольевна* – магистрант, Тамбовский государственный университет имени Г.Р.Державина, 392000, Россия, г. Тамбов, ул. Интернациональная 33, e-mail: sociolo@yandex.ru.

### **Authors**

*Vasileva Olga Anatolievna* - Master student, Tambov State University named after G.R. Derzhavina, 33 Internatsional'naia Street, Tambov, Russia, 392000, e-mail: sociolo@yandex.ru