

*Фортальнова А.Д.,  
студент магистратуры, 2 курс  
факультет технологического менеджмента и инноваций  
Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет  
информационных технологий, механики и оптики  
Россия, г. Санкт-Петербург*

## **ВЛИЯНИЕ КУЛЬТУРЫ ДОВЕРИЯ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОРГАНИЗАЦИИ**

***Аннотация:** В статье рассматривается, какое влияние оказывает культура доверия на эффективность деятельности любой компании. Выделены положительные показатели влияния культуры доверия на эффективность труда персонала и имиджа компании.*

***Ключевые слова:** влияние культуры доверия, формирование имиджа компании, эффективность работы сотрудников*

***Annotation:** The article discusses the impact of the culture of trust on the effectiveness of any company. Positive indicators of influence of culture of trust on efficiency of work of the personnel and image of the company are allocated.*

***Key words:** the impact of culture, trust and development of company image, staff efficiency.*

Эффективность общественного производства определяется многими факторами, в т.ч. организационными и психологическими. Современное развитие производства требует наиболее полного использования организационно-психологических факторов в работе. Значительное место при этом отводится организационной культуре доверия, которая влияет на текучесть кадров, продуктивность в работе, оказывает воздействие на экономическую эффективность организации. Организационно-психологическая эффективность

всеми сторонами трудовой деятельности связана с экономической эффективностью.

Доверие оказывает существенное влияние на эффективность деятельности любой компании. При этом выделяют три уровня влияния доверия на эффективность: влияние на уровне межличностных отношений, на коллективную (командную) деятельность и на эффективность всей организации в целом.

Доверие является необходимой основой развития успешных коммуникаций на всех уровнях взаимодействия, т.к. для достижения стратегических целей члены коллектива должны объединить усилия.

Каждый сотрудник должен быть заинтересован в наилучшем решении профессиональных задач, должен быть способен отстаивать личное мнение для достижения общеорганизационных целей. Заинтересованность каждого в достижении общих целей будет тем выше, чем выше уровень групповой сплоченности.

В соответствии с методологией управления жизненным циклом корпорации И.К. Адизеса в основе корпоративной эффективности находятся важнейшие факторы общественного уважения и доверия [4, с. 31].

Корпорации процветают и находят силы преодолевать кризисы в условиях, в которых культура взаимного уважения и доверия соединена с исторически сложившимися парадигмами объединения ради достижения общей цели. В связи с этим каждая компания для достижения эффективности должна минимизировать непродуктивные затраты энергии (деньги, время, человеческие ресурсы) на внутренние противоречия, возникающие из-за отсутствия доверия [4, с. 31].

В различных исследованиях, посвященных проблеме формирования культуры доверия в организации, неоднократно подтверждается ее положительное влияние на эффективность деятельности. В работе «How to Build Trust in an Organization» Крис Хитч приводит примеры результатов таких исследований. Например, в исследовании У. Уайетта показано, что организации,

в которых сотрудники фронт-офисов доверяли своим лидерам имели на 42% более высокую доходность на инвестиции акционеров, чем организации, в которых недоверие было нормой [5, с. 5].

Доверие оказывает влияние на эффективность трудовой деятельности персонала, системы организационного управления и формирование имиджа.

Влияние доверия на эффективность труда персонала проявляется в следующем:

- рост показателей удовлетворенности трудом;
- соответствие личных и корпоративных ценностей сотрудников;
- соблюдение дисциплины и организационных стандартов;
- повышение удовлетворенности межличностными коммуникациями;
- увеличение показателя возможностей роста;
- мера справедливости;
- стабильность кадрового состава;
- улучшение показателей оценки социально-экономических условий труда;
- повышение производительности и качества труда.

Влияние доверия на эффективность системы организационного управления находит проявление в:

- ясности и открытости планирования на всех уровнях;
- приверженности руководства корпоративным ценностям и соблюдении стандартов;
- скорости принятия решений;
- управлении инновациями;
- комплементарности декларируемых целей и действий;
- децентрализации и централизации управления;
- определенность/ неопределенность деятельности;
- повышении экономичности управления [2, с. 200].

Положительное влияние культуры доверия на формирование репутации и имиджа компании проявляется:

- в повышении степени узнаваемости бренда и его положительном восприятии;
- в увлечении вовлеченности персонала в деятельность организации и принятие решений;
- в повышении степени приверженности руководителей и сотрудников корпоративным ценностям [2, с. 211].

Высокий уровень доверия в организации способствует повышению социальной мобильности ее работников, оказывает влияние на их готовность делиться своими знаниями; является необходимым условием нормальных коммуникативных процессов в организации, обеспечивающих понимание, согласие и эффективное взаимодействие между членами коллектива.

Благодаря созданию культуры доверия расширяются возможности организации в решении сложных задач, снижается риск и неопределенность; стимулируется обмен ресурсами; происходит их экономия, благодаря чему повышает конкурентный статус [3, с. 55].

Доверие между сотрудниками и руководством способствует повышению эффективности управления, ускорению процесса принятия и реализации управленческих решений, использованию более гибких и тонких техник менеджмента, что благоприятно сказывается на развитии и функционировании организации.

Благодаря доверию устанавливаются прочные деловые отношения между партнерами, повышается соблюдение норм деловой этики при проведении переговоров, снижается сопротивление организационным изменениям [3, с. 54].

Низкий же уровень или дефицит доверия в организации тормозит ее социальные и экономические преобразования, препятствует её инновационному развитию.

Таким образом, для организации важно создавать организационную культуру доверия, способствующую повышению эффективности ее деятельности.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Глушко И.В. Социальное доверие как неформальный ресурс организации // Историческая и социально-образовательная мысль. – 2014. - №3(25). – С. 261-266.
2. Леонов Н.И., Леонова И.Ю. Влияние доверия в организации на стратегии поведения сотрудников в конфликтной ситуации // Вестник Удмуртского университета. Серия «Философия. Психология. Педагогика». – 2016. - Т. 26, вып. 1. – С. 53 – 70.
3. Уайерсем Фред. Кто и как становится на рынке лидером / пер. А. Суворова. - М.: изд-во АСТ: Ермак, 2003. - 256 с.
4. Чудновская А.Г., Чудновская С.Н. Развитие социального доверия в российском корпоративном менеджменте // Компетентность. - 2013. - № 6(107). – С. 30-45.
5. Chris Hitch. How to Build Trust in an Organization. - UNC Executive Development, 2016. - 15 с.