

ЕТИКО-ПСИХОЛОГІЧНІ ВИМІРИ ДОВІРИ В КОНТЕКСТІ ІМПЛЕМЕНТАЦІЇ ЦІННОСТЕЙ В БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЯХ

В статті розглядається сучасний стан дослідження в соціальних науках такої ціннісної категорії як довіра, який створює можливість не тільки теоретичного, а й практичного посилення ціннісно-орієнтаційних компетенцій співробітників бізнес організацій. Автор аргументовано доводить, що довіра стає критично важливою для успіху в соціальних видах взаємодії, досягнення високої якості відносин, прискорення прийняття правильних стратегічних рішень

Ключові слова: абстрактні цінності, інструментальні цінності, довіра, компетенції, етика бізнесу

В статье рассматривается нынешняя ситуация в исследованиях в социальных науках такой ценностной категории как доверие, которая создает возможность не только теоретического, но и практического усиления ценностно-ориентационных компетенций сотрудников бизнес организаций. Автор аргументированно доказывает, что доверие становится критически важным для успеха в социальных видах взаимодействия, достижениях высокого качества отношений, ускорения принятия правильных стратегических решений

Ключевые слова: абстрактные ценности, инструментальные ценности, доверие, компетенции, этика бизнеса

The modern state of research in social sciences of such valued category as trust is examined in the article. The analysis creates possibility of not only theoretical but also practical strengthening of value-directed competencies of employees in business organizations. An author proves, that the trust becomes critically important for the success in the social types of co-operation, in achieving of high quality of interactions, acceleration of acceptance of correct strategic decisions

Keywords: abstract values, instrumental values, trust, competencies, business ethics

Активізація дослідження проблематики довіри в різних соціальних науках створила умови для виникнення междисциплінарних студій, в межах яких даний феномен може бути розглянутий більш повно. Довіра в широкому соціальному контексті почала розглядатись як передумова і основа соціального порядку у працях Ф.Тенніса, Г.Зіммеля, Е.Дюркгейма, М.Вебера. Такий зміст поняття довіри розглядався на фоні зростання економічних трансакцій і взаємозалежностей у відносинах обміну між діючими суб'єктами. Теоретичний поштовх до сучасного комплексного дослідження проблеми довіри пов'язаний із працями А.Селігмена, Ф.Фукуями, Е.Гідденса, Е.Остром, Н.Лумана, С.Касталдо та інш.

Осмислення довіри не тільки як універсальної культурної характеристики, а й як важливої складової частини економічної успішності країни, визначального фактору здійснення економічних реформ та зменшення соціальних витрат призводить до необхідності здійснення на наукових засадах певних організаційних зусиль по розширенню простору соціальної взаємодії на основі довіри.

Метою даної статті є узагальнення і поєднання як внутрішніх, так і зовнішніх чинників побудови людиною відносин довіри та «менеджменту цінностей» на соціально-груповому рівні. Практичною задачею є обґрунтування програми формування ціннісної компетентності організації. Такий аналіз потребує врахування як досвідомої глибинної потреби в довірі, яка досліджується в працях З.Фройда, Е.Фромма, А.Маслоу, Е.Т.Ериксона, К.Роджерса, Ж.Нюттена, Ф.Зімбардо, так і проблематики імплементації цінностей в бізнес-організаціях, які ґрунтовно аналізуються в працях С.Кові, Н.Васильєвене. На нашу думку, синтез таких наукових підходів дозволяє більш плідно розробляти плани по корегуванню ціннісно-орієнтаційних компетенцій в організаціях.

Актуальність даної проблематики пов'язана із тим, що в Україні в силу дуже слабкого «соціального капіталу» (Ф.Фукуяма) існує значна потреба та кричуща необхідність цілеспрямованої імплементації цінності довіри на структурно-функціональній основі організаційних процесів, інструментального формування довіри на системному рівні, інституалізації етики.

Феномен довіри створює умови для ефективного функціонування соціально-економічних систем. А.Селігмен вважає, що на сьогодні довіра є атрибутом виключно сучасних суспільств. Довіра постає у різноманітних відносинах, а не є виключно станом внутрішнього світу суб'єкту, дечим особистим, якістю, властивою індивіду. Раніше довіра пов'язувалась з психічним станом людини та

знаходилась в компетенції окремо взятого людського пізнання, про що можна прочитати в Енциклопедичному словнику Брокгауза та Ефрона [1]. Сьогодні ми говоримо про очікування у різноманітних відносинах довіри, що залежать від конкретної ситуації. В цілому довірчі очікування зосереджені навколо професійної компетентності (рольові очікування), комплексу чеснот, що продукують довіру, передбачуваності соціальних вчинків та ін.. А.Селігмен розглядає довіру в контексті стабілізації очікувань. В ситуації структурно заданих очікувань, що відносяться до рольової поведінки, на думку А.Селігмена, доречніше говорити про упевненість. Упевненість в системі рольових очікувань, на думку вченого, можлива лише за умови довіри на особистісному рівні. Таким чином, носієм певних чеснот в якості центрального фокусу уявлень про довіру є все ж таки індивідуальність.

З сучасним визнанням феномену довіри фундаментом сучасних структур та усвідомлення зростання впливу довіри на ефективність соціально-економічної діяльності та конкурентоспроможності спільнот, проблематика довіри стає предметом зацікавленості серед представників соціальних наук. Дослідження економістів, що довели безпосередній зв'язок між успішністю економічних систем та високим рівнем культури довіри, демонструють, що довіра є нормою, а її недолік – патологією [1].

Відсутність абстрактних цінностей (довіри), на думку багатьох теоретиків та практиків, зокрема Ф.Фукуями, змушує всі форми економічної діяльності потерпати від об'єктивного зниження ефективності, в той час як у суспільствах, де загальний рівень довіри високий, потенціал досягнення піку ефективності не обмежений. Однією з причин згубного впливу відсутності довіри в сучасному світі є входження в глобальну економіку інтелектуального працівника. Т.Фрідман зазначає, що нова, за його визначенням «пласка», полого економіка обертається навколо партнерств і відносин, що суттєво залежать від довіри: «Ось чому я повторюю знов: уміння створювати, вирощувати, розповсюджувати і відновлювати довіру з усіма зацікавленими сторонами – споживачами, бізнес-партнерами, інвесторами і співробітниками – ключова компетенція лідерів в глобальній економіці» [2, с.59]. Діяльність в цьому напрямі, насамперед, вимагає подолання міфу, що збільшення довіри знаходиться поза межами наших можливостей.

При дослідженні цієї проблеми неможливо уникнути аналізу джерел довіри у глибинах внутрішнього світу людини, що потребує переосмислення таких напрацювань в психоаналізі та гуманістичній психології. Так, Е. Фромм вважав, що найбільш глибока потреба людини – це потреба звільнитись з полону самотності: «Людина будь-якої доби і будь-якої культури стикається з одним і тим же питанням: як подолати самотність, як досягнути єднання, як вийти за межі свого окремого життя і оволодіти возз'єднанням» [3, с.115]. Немовля відчуває себе невіддільним від матері і доки мати з ним, він долає тривогу самотності. По мірі відокремленості та індивідуалізації лише фізичної присутності матері не вистачає і єднання досягається за рахунок інших механізмів культури. Психологічні джерела онтологічної безпеки зосереджені в базисних механізмах контролю тривоги. Формування почуття довіри до інших виступає основним елементом системи безпеки, від першопочаткової довіри до батьків до оволодіння взаємністю у довірі (ввічливість, делікатність і т. ін.).

Передбачуваність більшості подій повсякденного життя, яка порушується лише в критичних ситуаціях, підживлює довіру, створює подальший рух до більш складних форм єднання з іншими. А. Маслоу з цього приводу зазначав, що: «Відсутність задоволення базових потреб в безпеці і захисту, в приналежності, в любові, повазі, самооцінці, ідентичності, а також потреба в самоактуалізації призводить до нездоров'я і дефіцитарних хвороб. Разом взяті вони можуть бути названі неврозами і психозами» [4, с.30-31].

Найвищими, на його думку, є буттєві цінності, граничність яких полягає в тому, що вони не можуть бути зведені до будь-яких інших, є метапотребами (істина, добро, краса, цільність, досконалість, справедливість та ін.). Утрата цих ціннісних орієнтирів призводить до патологічних станів, які він називає метапатологіями – хворобами душі: «Така хвороба досягає, наприклад, людину, змушену весь час жити серед брехунів, і нікому не довіряти» [4, с. 51].

Зріла, рефлексивна форма контролю за поведінкою складається набагато пізніше. Власне про практичну свідомість на основі протоморальнісних суджень ми говоримо, починаючи зі старшого дошкільного віку. Весь період до настання цього віку і все подальше життя суттєво ґрунтується на неусвідомлюваних джерелах пізнання і мотивації в повсякденному житті. На відміну від трьох структурних компонентів, виділених в людській психіці З. Фройдом, в стратифікаційній моделі психіки, також здійснений трьохчленний поділ психічного життя, який в більшій мірі, на нашу думку, відповідає дослідженню формування як свідомих, так і неусвідомлюваних джерел довіри. Це – «базисна система безпеки», «практична свідомість» і «дискурсивна свідомість». Практична свідомість відноситься до рефлексивного контролю за своєю поведінкою, дискурсивна свідомість пов'язана зі здібністю артикулювати або виражати все, що відбувається, за допомогою слів. Е. Гідденс наголошує на необхідності: «... розрізняти свідомість як почуттєве сприйняття (перший і самий загальний смисл «свідомості»), пам'ять як конституювання свідомості в часі і пригадування як спосіб повторення минулих досвідів у фокусі неперервної цілісності людської діяльності. Якщо пам'ять співвідноситься з властивою людині владою над часом, то дискурсивна і практична свідомість стосується психологічних механізмів пригадування, яке використовується в контекстах діяльності» [5, с.98]. Практична свідомість актуалізує пригадування в процесі дій, не вербалізуючи це «знання», а дискурсивна свідомість пов'язана з тими формами пригадування, які можна виразити вербально. Довіра як складова частина базисної системи безпеки пов'язана з досвідом за межами дискурсивної свідомості. Цим, очевидно, можна пояснити сильну емоційну реакцію, яку викликає втрата довіри, що провокується негативними соціальними взаємодіями. Вона дуже часто виходить за межі раціонального розуміння конкретної ситуації і включає неусвідомлювані пригадування, до яких зазвичай відсутній доступ: «...внаслідок того, що рефлексивний контроль і особливо дискурсивна свідомість створюють свого роду негативний бар'єр, що чинить опір їх безпосередньому виходу» [5, с.99].

Таким чином, довіра як характерна риса особистісного ставлення до світу відповідає впевненості в поверненні значимого об'єкту, ліквідує симптом «закинутості», «покинутості», укріплюється наявністю взаємності, надійності, яка пов'язана з узагальненим розповсюдженням довіри до інших.

Важливим для розуміння всієї складності функціонування довіри є виділення Е. Т. Еріксоном стадій розвитку особистості від віку немовляти до зрілості на основі клінічних і культурологічних досліджень.

Ці три послідовних стадії, ядерних, за його висловом, конфліктів, є важливим соціальним досягненням. Перший конфлікт – це «базисна довіра» проти «базисної недовіри». Еріксон пише: «Передбачуваність, безперервність і тотожність забезпечують “першопочаткове почуття его-ідентичності”, яке залежить ... від “розуміння” того, що існує внутрішня популяція збережених в пам’яті і передбачуваних відчуттів і образів, які міцно ув’язані з зовнішньою популяцією знайомих і передбачуваних речей і людей» [6, с.247]. Значний заряд недовіри закладається в тих соціальних практиках, які залишають дитину без всіх зовнішніх факторів, що сприяють «базовій довірі» (відлучення від матері при народженні, яслі лагерного типу і такі ж дитбудинки, які були широко розповсюджені в Радянському Союзі, та ще й досі існують). Конфлікт довіри проти недовіри вирішується не оптимально для подальшого життя, коли напруга знімається механізмами проекції і інтроекції. Згідно позиції З. Фрейда, інтроекція є приписування собі бажаної доброчинності і внутрішньої переконаності в володінні нею, а проекція – приписування іншим свого внутрішнього зла.

На нашу думку, рух суспільних наук у напрямі дослідження якості спілкування, від якої суттєво залежить його гуманістична наповненість, достатньо активно відбувається останні 50 років. Від цих процесів залежить формування довіри якісно нового типу, яка не буде протистояти всім її попереднім формам, а буде сприяти їх взаємодоповненню і синтезу. Такими є напрацювання в гуманістичній психології і психотерапії, в яких формування довіри стало обов’язковим елементом відносин між психологом і пацієнтом. Поширення цього досвіду на якість спілкування загалом здійснено в працях К. Роджерса. У пошуку методів покращення людських взаємовідносин К. Роджерс на основі своєї клієнт-центрованої терапії створює концепцію конгруентності, яка орієнтована на глибинні закономірності, що лежать в основі взаємовідносин, які обумовлюють або розвиток, збагачення, відкритість і зростання обох учасників, або блокування психологічного розвитку і посилення захисних механізмів обох сторін. Це власне намагання відновлювати ту цілісність між переживанням, свідомістю і спілкуванням, яка властива немовляті у його безпосередньому ставленні до світу. Неконгруентність – це розрив між цими складовими: «Якщо вона є між переживанням і свідомістю, то зазвичай говорять про захисні механізми, або заперечення в свідомості. Коли неконгруентність має місце між свідомістю і комунікацією, то ми розцінюємо це як фальшивість і хибу» [7, с.958]. Загальний закон полягає в наступному: «Чим вища конгруентність переживання, свідомості і комунікації з боку людини, тим більше в наступних відносинах буде присутнім: прагнення до взаємної комунікації, що характеризується збільшенням конгруентності; прагнення до точного взаємного розуміння повідомлень; покращення психологічної адаптації і функціонування обох сторін; взаємного задоволення відносинами» [7, с.963]. Щирість і довіра є, очевидно, необхідними складовими таких взаємовідносин, які суттєво сприяють якості співробітництва. В реальних відносинах вірогідність загрози і відторгнення стримує людей від такої відкритості, адже насправді тут існують певні ризики, страх перед якими веде до «спілкування–роз’єднання».

Об'єктивним фактором, що суттєво скорочує простір довіри, є відсутність у людини такої психологічно-темпоральної характеристики як «реалістична часова перспектива майбутнього» (Ж. Нюттен [8]). Він довів, що психологічно здоровіше жити в сучасному, яке включає в себе і минуле, і майбутнє: сучасне, яке людина переживає як таке, що виростає з минулого і одночасно спрямовано в майбутнє. Для фіксації такої інтеграції минулого, сучасного і майбутнього в психологічному життєвому просторі Ж. Нюттен послуговується поняттям «часова перспектива». В дійсності існують значні індивідуальні особливості часової перспективи, як у вигляді надмірного занурення у минуле, так і у формі відання переваги майбутньому.

У дослідженнях Ф. Зімбардо акцентується увага на тому, що збалансована перспектива майбутнього, компетентність в питаннях часу є необхідним компонентом особистості, що самореалізується. Серед людей, яких він досліджував, ті, які були задоволені своїм минулим, сучасним і своїми шансами в майбутньому, мали значно більшу кількість позитивних особистісних характеристик. Він переформулює золоте правило моральності в наступному вигляді «Використовуйте свій час так, як Ви би хотіли, щоб інші люди використовували свій». Правильне використання часу стає ключовим для побудови взаємовідносин на основі цього правила, яке корелюється з наступним побажанням Далай-лами: «Якщо Ви можете, допомагайте іншим людям, якщо не можете, як мінімум, не перешкоджайте їм» [9, с.314]. У чисельних експериментах доведено, що тиск часу суттєво зменшує вірогідність альтруїстичного вчинку, тому уміння не гаяти час, організовувати його стає моральною чеснотою. Також С.Касталдо при порівнянні наявних визначень довіри: організаційних, стратегічно-управлінських, маркетингових, психологічних та соціологічних дослідженнях зазначає, що переважна кількість дефініцій довіри демонструє її вирішальний компонент – орієнтацію на конструювання майбутнього, тобто довіра містить «тінь майбутнього», вказівку на дії, які ще тільки мають відбутися [10].

За останні тридцять років намітились тенденції до включення традиційно шанованих моральнісних взаємовідносин між людьми до пріоритетів соціального функціонування різної масштабності. При цьому дискурсивні практики з приводу цінностей виявили свою неспроможність посилювати їх впливовість. До таких чеснот, які неможливо відновлювати управлінськими чи пропагандистськими зусиллями, відноситься, насамперед, довіра. Людина як істота соціальна не комфортно почуває себе в умовах ізоляції і прагне до підтримки і визнання оточуючими. В емпіричних, соціально-психологічних дослідженнях, починаючи з Е. Мейо, доведено, що працівники краще себе почувають в колективістських організаціях, ніж в індивідуалістичних. З цього приводу Ф. Фукуяма зазначає, що: «...навіть якби підприємства і заводи з низьким і високим рівнем довіри давали рівну кількість продукції, останні все одно розглядалися би як такі, яким віддавалась би більша перевага при виборі місця роботи уже з чисто людської точки зору» [11, с.578]. Проте довіра і солідарність не виникають автоматично, із зменшенням регулюючих впливів держави, що досить часто не виправдано очікують в Україні. Адже «здібність до соціальної взаємодії залежить від уже наявних навичок, заданих традицій і норм, які самі, в свою чергу, багато в чому структурують ринок» [11, с.579]. Коли тоталітарна держава руйнується, осередком цінностей, або псевдоцінностей стає сім'я, етнічна група або злочинні

об'єднання. Сприяння відновленню довіри, як на економічному, так і політичному рівні повинно бути зосередженим на розширенні автономії соціальних інститутів «середньої ланки». Про це свідчить досвід таких країн як Японія і Німеччина. Ці країни показують достатньо високий рівень довіри, в силу того, що в них існувала децентралізована політична система більшу частину їх доіндустріального минулого.

Ф. Фукуяма зазначає, що широко розповсюджена недовіра в суспільстві обкладає всі форми економічної діяльності своєрідним «податком», який суспільства з високою довірою не платять. Кожній формі спільного життя відповідає свій тип організації господарчої діяльності: сімейний бізнес, корпорація з професійною системою управління і підприємство, що знаходиться або у власності держави, або нею фінансується. У культурах, в яких базовою формою є сім'я, з великими труднощами створюються великі і стійкі економічні структури, тому вони вимагають сприяння держави. Теорії, що вважали сім'ю несумісною із сучасним економічним життям, не були підтверджені наступним економічним розвитком в різних країнах і сімейність (приклад сучасного Китаю) не є ані бар'єром для індустріалізації, ані для швидкого економічного росту. Довіра тільки по відношенню до членів сім'ї пояснює, чому китайський бізнес так складно переходить до професійного управління. Конфуціанство великою мірою обумовлює характер соціальних відносин в Китаї протягом останніх двох з половиною тисячоліть. Негативні оцінки економічного впливу конфуціанства, що висловлювались у першій половині ХХ ст., не виправдались, а недоліки організації економічного життя сімейного типу виявились не настільки суттєвими в процесі економічного розвитку Китаю.

Окрім макросоціальних глухих кутів, що перешкоджають збереженню і відновленню довіри, важливі напрацювання з приводу залучення духовно-етичної складової в діяльність бізнес-організацій здійснені в сучасній теорії і практиці менеджменту. Особливе місце в цьому ряду займає книга Стівена Кові-молодшого «Швидкість довіри: те, що міняє все», в якій довіра розглядається широкопланово і не тільки як суто етичний фактор. На думку авторів, відсутність довіри уповільнює все – будь-які рішення, комунікації і відносини, а високий її рівень забезпечує стійку якість всіх відносин, включаючи відносини в сім'ї, між різними виробничими підрозділами, відносинами між постачальниками і споживачами та проявляє себе в роботі команд, якості співробітництва, в делегуванні повноважень і т.д. Всепроникність довіри, яку постулюють автори, та сучасне зниження її рівня ставлять практичне завдання досягти уміння «створювати, розповсюджувати, проявляти та відновлювати довіру» як «ключову компетенцію лідера в новій глобальній економіці» [12, с.18].

Сучасна широкомасштабна криза довіри на всіх рівнях – суспільному, інституційному, організаційному, у відношеннях між людьми і на особистісному рівні здійснює постійний вплив на якість життя, породжує психологічний дискомфорт. Водночас, П.Ебурдін (автор книги «Мегатренди 2010», [12, с.35]) зазначає, що такі абстрактні цінності, як довіра і чесність, безпосередньо перетворюються в доходи, прибутки і процвітання. Варто зазначити, що на управлінському рівні це потребує окремих пояснень, тому що цінності не можна «оцифрувати» і лінія прямої видимості між цінностями та ефективністю бізнесу не прослідковується. Спробуємо її показати. Сучасний конкурентний ринок

необхідною умовою успіху будь-якого бізнесу визнає наявність місії організації, як того стрижня, навколо якого обертається її діяльність і відповідно до якого вона звіряє всі свої стратегічні плани. Підґрунтям побудови місії організації є ті цінності, які направляють її діяльність, які корегують її рішення. Цінності організації мають бути конгруентними, з одного боку, із цінностями співробітників, а з іншого – із цінностями клієнтів, споживачів. Цінності тих, на кого спрямований той чи інший бізнес залежать від рівня «розвитку мислення» (за теорією емерджентних циклічних рівнів існування (The Emergent Cyclical Levels of Existence Theory), ECLET, К.У.Грейвзом), тому побудова довіри між бізнесом та його клієнтами у великому ступені залежить від відповідності комунікаційних та біхевіоральних паттернів організації цінностям саме цієї соціальної групи. Керуючи бізнесом, управлінець має досягати максимальної відповідності цінностей, які підтримують співробітники із цінностями бізнесу та тих задач, реалізація яких покладається на цих співробітників. Якщо основними інструментальними цінностями співробітників є власний розвиток, реалізація потенціалу, інновативність, досягнення, не можна очікувати від них великих показників у відділі продажів, де найбільш адекватним буде світосприйняття, орієнтоване на успіх, який можна виміряти матеріально, а цінностями є досягнення сили, влади, слави. Відповідно партнер, який сприймає світ як глобальний осередок, в якому є безліч можливостей, не відчує довіри до партнера із «дефіцитарного світу», де хто сильніший, той і правий. Вони просто розмовляють на різних мовах і їх аргументи, поведінка, пропозиції не зрозумілі іншій стороні.

Визначивши цінності, які є відповідними і сектору бізнесу, і клієнтській групі маємо реальний інструмент для відбору персоналу, реалізація задач бізнесу, для якого не буде викликати когнітивного дисонансу та фрустраційних реакцій. Більш того, оскільки «розвиток мислення» процес неунікнений і постійний, менеджмент має дієвий інструмент для ціннісно-орієнтаційного розвитку професійно компетентного персоналу. Для цього бажані цінності трансплюються в ціннісно-орієнтаційні компетенції, після чого відбувається їх декомпозиція в поведінкові паттерни – критерії наявності чи відсутності компетенції. Наприклад, термінальна для бізнесу цінність – професіоналізм та ефективність співробітників, інструментально підтримується здібностями та результатами. Здібності є нашими можливостями, які підтримують до нас довіру. Це наші таланти, знання, уміння, атитюди – інструменти досягнення результатів. Результативність пов'язана із спроможністю доводити справи до кінця, що формує позитивну репутацію. Однією з континуумних шкал для виміру результативності є оцінка того на якому з полюсів (чи до якого ближче) знаходиться співробітник – зосередження зусиль на тому, щоб робити те, що сказали чи фокусування зусиль на досягненні результатів, а не на виконанні дій. Розробка шкал поведінкових паттернів відповідної компетенції, яка конгруентна бажаній цінності дає можливість не лише побачити відповідність співробітника посаді, обраній сфері діяльності, а й розробити план індивідуального розвитку для інтерналізації бажаних цінностей. Звичайно, що такий розвиток має підкріплюватись системою мотиваційних заходів.

Висновки. Сучасний світ, із раптовими змінами, більш прозорої, глобальної реальності, відкриттям нових можливостей, одночасним існуванням людей із

різним рівнем розвитку світоглядного мислення все більше потерпає від аномії, ціннісної дезорієнтації, світоглядної фрустрації. Саме тому довіра стає більш критичною для успіху, високої якості відносин, прискорення прийняття правильних стратегічних рішень. Довіра як базова потреба індивідуально-психологічного рівня складає фундамент соціально-функціонального виміру довіри. Водночас, системно-організаційний рівень довіри ґрунтується на соціально-рольовій діяльності, в якій довіра створюється процедурними механізмами менеджменту цінностей. З метою підвищення рівня довіри важливо інтенсифікувати процеси інструментального розвитку ціннісно-орієнтаційної компетенції людей в організаціях, створювати моделі бажаних компетенцій, послідовного формування таких факторів і процедур, які здатні інтерналізувати відповідні інструментальні цінності, які, в свою чергу, здатні детермінувати етичні рішення, ефективні дії, соціально відповідні, гідні вчинки. Шляхом управління відповідними процесами та процедурами (зокрема, оцінкою персоналу не лише за показниками результативності, а й за ціннісно-орієнтаційною компетентністю) можна сформулювати потрібні фактори для успіху, будувати моделі взаємодії, змінювати поведінку людей, вимірюючи їх потреби та мотивуючи їх на дії, які відповідні належному (бажаним цінностям).

Дослідження феномену довіри важливе не лише з точки зору концептуалізації або на що акцентують увагу економісти, соціологи, соціальні психологи, але й задля формування моделей для аналізу процесів формування довіри в конкретних ситуаціях, специфічних умовах, певних інституціональних контекстах і розроблення інструментів оцінки та імплементації тих ціннісно-орієнтаційних компетенцій, які створюватимуть довіру між індивідами, групами та інституціями. Можливості гуманітарних наук в цьому контексті ще не достатньо досліджені, як і інструментарій спрямований на підтримку, відновлення, імплементацію ще потрібно розробляти, але актуальність цієї проблематики вже не заперечна.

Література

1. Селигмен А. Проблема доверия. / Селигмен Адам – М., Изд-во:Идея–Пресс, 2002г., 256 стр.
2. Фридман Т. Плоский мир. Краткая история XXI века. / Фридман Томас, переводчик: Максим Колопотин – М.: АСТ, 2006. – 608с. ISBN 5-17-035683-8
3. Фромм Э. Душа человека. / Фромм Эрих – М., 1992. – С. 115.
4. Маслоу А. Новые рубежи человеческой природы. / Маслоу Абрахам – М., 1999. – С. 30–31.
5. Гидденс Э. Устройство общества. Очерк теории структуризации. / Гидденс Энтони, 2-е изд. — М.: Академический Проект, 2005. — 528 с.— («Концепции»). ISBN 5-8291-0629-9
6. Эриксон Э. Г. Детство и общество. / Эриксон Эрик – СПб., 1996. – С. 247.
7. Роджерс К. Искусство консультирования и терапии. / Роджерс Карл – М., 2002. – С. 958.
8. Нюттен Ж. Мотивация, действие и перспектива будущего. / Нюттен Жозеф – М., 2004.
9. Зимбардо Ф., Бойд Дж. Парадокс времени. Новая психология времени, которая улучшит вашу жизнь. – СПб., 2010. – С. 314.
10. Castaldo S. Trust in Market Relationships / Sandro Castaldo. – Edward Elgar, Cheltenham, K,2007. – 304 p.;
11. Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию / Фукуяма Френсис – М., ООО «Издательство АСТ 2004.– С. 578. ISBN 5-17-024084-8
12. Кови С., мл. Скорость доверия: То что меняет всё. / Кови Стивен младший – М., 2010. –С. 424. ISBN 978-5-9614-1040-2
13. Sztompka P. Trust: a sociological theory. – Cambridge, 1999.

14. Ostrom E. A Behavioral Approach to the Rational Choice Theory of Collective Action // American Political Science Review. – 1998. – Vol. 92. – N. 1. – P. 1 – 22.