



На правах рукописи

ДВОРЯНОВ АЛЕКСЕЙ АЛЕКСАНДРОВИЧ

**ДОВЕРИЕ
В СИСТЕМЕ
СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

Специальность 22.00.08 – «Социология управления»

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

Москва – 2006

Работа выполнена на кафедре социологии Белгородского государственного
технологического университета им. В.Г. Шухова

НАУЧНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ:

доктор социологических наук,
профессор Данакин Н.С.

ОФИЦИАЛЬНЫЕ ОППОНЕНТЫ:

доктор философских наук,
профессор Лобастов Г.В.
кандидат социологических наук,
доцент Егоров В.В.

ВЕДУЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ:

Институт социально-политических
исследований РАН

Защита диссертации состоится 18 декабря 2006 года
в 14⁰⁰ часов на заседании Диссертационного совета К 401.001.02 при
Российском государственном институте интеллектуальной собственности
по адресу: 117279, Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 55а, ауд. 4.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке РГИИС.

Автореферат разослан „15“ ноября 2006 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
кандидат социологических наук



Нурков В.М.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Проблема обеспечения устойчивого социально - экономического роста российского общества всё в большей степени перемещается в неэкономическую сферу: в сферу социального управления, политико-правовых и духовных отношений. Происходит своего рода „падение производительности“ экономического реформирования: каждое нововведение, закон, регулирующий экономическую сферу, дает все меньшую отдачу при данном состоянии общественной атмосферы и социально-психологического климата.

Стремительный распад привычных горизонтальных и вертикальных связей, произошедший при почти мгновенном крушении советского строя, привёл к социально - психологическому шоку большинство российских граждан, от которого значительная часть из них до сих пор не могут оправиться. Одним из ключевых характеристик затянувшегося кризисного состояния является углубление резкого социального расслоение общества. По данным академика Т.И. Заславской, разница между доходами 10% самых богатых и самых бедных граждан СССР составляла четыре с небольшим раза (при социально допустимой норме 8-10), а сейчас она не менее 30-40 раз. Доходы 40 % россиян не достигают прожиточного минимума, а многие из них не имеют и его половины.

Рост огромной социальной дифференциации сопровождается расширением всеобщего кризиса доверия. Кризис доверия наблюдается на всех уровнях. В числе наиболее интенсивных его проявлений стало охватившее большую часть населения недоверие к главным социальным институтам общества. По данным различных социологических исследований доверие к этим институтам выражает (в зависимости от характера вопроса) от 5% до 30% населения России. Крайне низкий уровень общественного доверия, неуверенность всех и вся в перспективах выполнения договорённостей и обязательств приводят к резкому завышению издержек экономической, политической, культурной и иной деятельности, и тем самым снижается жизнеспособность и стабильность всей общественной системы. Дефицит доверия входит в число наиболее значимых причин социальной напряжённости, размывания национальных социокультурных ценностей, отторжения большинства общества от власти, бизнеса и правопорядка.

Доверие является значимым социальным ресурсом любого общества, способствующим формированию комфортных условий для человеческой жизнедеятельности. Подчеркивая значение проблемы доверия в организации общественной жизни, известный специалист в этой сфере гуманитарных исследований А. Селигмен указывает, что власть, господство и насилие на какое-то время могут решить проблему социального порядка, организации разделения труда, но „они не способны сами по себе обеспечить основу для поддержания этого порядка в долговременной перспективе“¹. Тем более трудно переоценить значение изучения всех аспектов доверия в современной российской действительности, когда идёт процесс радикальной смены политических, социально-экономических и духовных ориентиров. Соответственно одной из первостепенных задач общественного развития становится сейчас обеспечение повышения уровня доверия во всех сферах российской жизни

Степень научной разработанности темы. Научное осмысление проблемы доверия берёт своё начало в трудах Дж. Локка, Д. Юма, И. Канта и других выдающихся мыслителей прошлого в русле поиска корневых основ социального порядка. В дальнейшем классики социологии Э. Дюркгейм, Ф. Тённис, М. Вебер, Т. Парсонс, П. Блау, Дж. Хоманс и др. рассматривали доверие, как в контексте проблемы социального порядка, так и социального действия и обмена.

Социальные и политические перемены, вызванные процессами модернизации современных обществ, появление очагов нестабильности на постсоциалистическом и постсоветском пространстве активизировали научный интерес к доверию как принципу конструирования социальных отношений. Ряд известных обществоведов обратились к исследованию доверия в этом новом общественном контексте. Среди них - Э. Гидденс, Н. Луман, Я. Корнай, Дж. Коулман, А. Селигмен, Ф. Фукуяма, П. Штомпка, Р. Шо и др.

С конца 90-х годов отмечается рост интереса к проблеме доверия среди российских ученых, прежде всего социальных психологов. Теоретические и прикладные аспекты психологии доверия анализируются в работах И.В. Антоненко, В.А. Дорофеева, Г.М. Заболотной, В.П. Зипченко, А.В. Сидоренкова, Т.П. Скрипкиной, П.Н. Шихирева, А.Г. Эфендиева, О.Г. Фатхи и др.

¹ Селигмен А. Проблема доверия / Перевод с англ. - М: Идея-Пресс, 2002. - С. 7.

В социально-психологических исследованиях рассматриваются различные вопросы доверия: происхождение и этимология, коммуникативные, вещные и природные корни возникновения чувства доверия (недоверия); отдельные психологические механизмы этого чувства.

Проблемам доверительных отношений в сфере экономики, роли доверия при проведении экономических реформ, особенностям и структуре корпоративного доверия посвящены работы В.В. Грицаенко, Л. Дорошенко, О.Е. Кузиной, Б. З. Мильнера и др.

Целый ряд работ выполнен на стыке социальной психологии и экономики (работы И.В. Антоненко, А.Л. Журавлёва, А.Б. Купрейченко, И.А. Перевердевой, В.А. Сумароковой и др.)

Значительная часть исследований посвящена механизмам доверия к государственным и политическим институтам, политическим лидерам и региональным руководителям (работы В.Н. Данкина, Д. Ловелла, К.Ф. Завершинского, Ю.Н. Копыловой, В.Н. Лукина, С.Н. Плесовского, Р.А. Явчуновской и др.). Привлекает внимание монографическое исследование А.Н. Кокотова, посвящённое взаимосвязи проблемы доверия с правом.

Философское осмысление проблемы доверия представлено в работах А.В. Комина, И.С. Кона, Н.В. Косяка, Б.А. Рутковского, Н. Ю. Тишковой и др.

Расширяется число исследований и публикаций социологического характера. Среди них следует выделить коллективную монографию „Экономика и социология доверия“ под редакцией Ю.В. Веселова, книгу Е.С. Яхонтовой „Эффективность управленческого лидерства“, кандидатское исследование Т. М. Мозговой, статьи Ю.В. Веселова, Е. В. Капусткиной, Г.В. Еремичевой, Ю. Семпуры, Е.С. Яхонтовой и др. Обобщающих работ по проблеме доверия, выполненных в рамках социологии управления, пока нет.

Таким образом, можно утверждать, что в целом ряде отраслей знания - социальной психологии, экономике, политологии накоплен значительный материал теоретического и прикладного характера. Социологическое изучение проблемы доверия существенно отстаёт от исследований в рамках указанных научных дисциплин. Прослеживается очевидное противоречие между актуализацией доверия как важнейшего элемента социального управления и недостаточной проработанностью социально-управленческих инструментов его обеспечения, в том числе методов его

технологизации и измерения. С данным противоречием связана основная проблема диссертационного исследования, а именно, проблема социологического обеспечения процесса доверия, его социологических оценок, социальных технологий и методик измерения.

Актуальность темы исследования, степень её научной разработанности и сформулированная проблема определили объект и предмет диссертационной работы, её цель и задачи.

Объектом диссертационного исследования выступает феномен доверия, **предметом исследования**: доверие как элемент социального управления.

Цель диссертационной работы заключается в социологическом анализе доверия и разработке методов его технологизации и измерения. Достижение поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- выявление сущности и признаков доверия;
- определение социальных границ доверия;
- описание аналитических моделей доверия;
- разработка социально-технологических методов доверия;
- отображение эмпирико-технологической модели измерения доверия.

Теоретико-методологическую основу исследования составили фундаментальные теоретические положения Э. Дюркгейма, (теория додоговорных отношений), М. Вебера (теория социального действия), Дж. Хоманс, П. Блау (теория социального обмена), Э. Эриксона (концепция базового доверия), Э. Гидденса (типология доверия), Н. Лумана (концепция доверия как генерализованного ожидания). В диссертационной работе также использовались теоретический анализ Э. Фромма об утрате доверия в современном мире, концепция самораскрытия С. Джурарда, концепция социального капитала Дж. Коулмена, Р. Патнэма, Ф. Фукоямы и др., концепция социальной идентификации В. Ядова, концепция социальной технологии Н.С. Данакина; В.Н. Иванова, В.И. Патрушева и др., концептуальное обоснование субъекта как носителя активности К. Абульхановой-Славской, анализ социального и экономического значения доверия Б. Мильнера, обоснование феноменологического проявления доверия Т. Скрипкиной, положения концепции социосинергетики В. Васильковой, Н. Поддубного, Г. Котельникова, Г. Рузавина и др. В диссертационной работе автор широко опирался на психосоциальный подход, который акцентирует внимание

на равновесие между внутренней психической жизнью человека и социальными отношениями, влияющими на его жизнедеятельность. При психосоциальном подходе оптимистически рассматриваются возможности человека, высоко оцениваются потенциал личности и ее способности к росту и развитию при наличии соответствующих условий, ресурсов и помощи.

Эмпирической базой исследования явились результаты конкретно-социологического исследования, проведенного в 2003 г. в Московской, Воронежской и Тульской областях. При сборе и анализе социологических данных использовались следующие методы:

- анкетного опроса (N=1008);
- экспертных оценок;
- опроса общественного мнения в рамках семантического дифференциала (N=159);
- свободного интервью;
- включенного наблюдения;
- документального изучения, в частности исследования материалов средств массовой информации;
- статистического, корреляционного и факторного анализа.

В исследовании использовались статистические данные, а также результаты социологических исследований, проведенных в различных регионах страны и опубликованные в печати как предмет вторичного социологического анализа.

Гипотезы исследования.

1. Доверие - это значимый ресурс и одновременно следствие социального управления. Уровень межличностного, организационного (корпоративного) и общественного (институционального) доверия является своеобразным „термометром“ социального здоровья общества.

2. В российском обществе, находящемся в переходном периоде, когда уровень риска весьма высок, доверие жизненно необходимо для любого управленческого решения и воздействия.

3. Доверие представляет собой сложный, многосоставной элемент социального управления, его управленческое воздействие носит кумулятивный характер.

4. Важнейшим операциональным преимуществом доверия является возможность его технологизации и количественной оценки.

Научная новизна диссертационной работы:

- описаны признаки доверия;
- определены горизонтальные и вертикальные социальные границы доверия;
- обоснованы типологическая, функциональная, структурная и факторная модели доверия;
- разработаны социальные технологии доверия;
- обоснована технология эмпирического измерения доверия.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Доверие заключается в ожидании человеком (социумом) определённых последствий управленческого воздействия, когда эти последствия напрямую затрагивают его выбор, и он должен принимать решения до того, как они станут известны. Доверие имеет комплекс собственных признаков: ожидание благосклонного поведения; безусловность; ориентация на будущее, присутствие риска, передача контроля, ценностный характер, субъект-объектность, ограниченная рациональность, уязвимость, понимание, деятельностный признак. Социальные границы доверия можно рассмотреть в двух ракурсах: во-первых, с точки зрения континуума „доверие-недоверие“ (горизонтальные границы доверия). Во-вторых, с точки зрения расположения доверия в общественной иерархии (вертикальные границы доверия).

2. Типологическая модель доверия отражает многообразие его проявлений в социальной жизни. В диссертации представлены и обоснованы 23 вида доверия. Функциональная модель доверия проанализирована с точки зрения целой совокупности социальных функций, включающей в себя три группы функций: а) личностных, б) организационных и в) общественных. В структуре доверия наиболее значимыми являются те характеристики, которые характеризуют его как динамический процесс, который изменяется во времени и пространстве. В работе представлена пятифазовая динамическая модель доверия.

3. Факторная модель доверия интерпретируется с точки зрения двух ведущих концептуальных традиций в объяснении происхождения доверия: социокультурной и институциональной. В интересах конкретно-социологического исследования проанализированы факторы: 1) черты личности; 2)

способ социальной связи между субъектом и объектом доверия; 3) социальная близость/уединенность; 4) социальная поддержка; 5) удовлетворенность жизнью.

4. Социальные технологии доверия включают в себя микротехнологии на межличностном уровне, корпоративные технологии на организационном уровне, макротехнологии на общественном уровне. Эмпирическая модель измерения доверия включает в себя разработанную систему корреляционных зависимых между уровнем доверия в отдельных группах доверия и факторными переменными.

Научно-практическое значение диссертационной работы состоит, прежде всего, в том, что результаты социологического анализа доверия, методы технологизации, его оценка и измерение обогащают наши представления о способах доверительного социального управления в обществе, способствуют движению к общественному согласию.

Материалы диссертации, обоснованные в ней теоретические предложения и практические выводы, могут быть использованы при разработке и чтении учебных курсов: „Социология управления“, „Социальный менеджмент“, „Психология управления“, „Менеджмент в социальной сфере“, „Конфликтология“, „Эмиджелогия“ и др. Результаты исследования отчасти были использованы в проекте „выборные технологии“, реализованном в ходе кампании по выборам губернатора Воронежской области (2000 - 2001 г.г.). Автор был одним из консультантов данного проекта. Отдельные разработки исследования были также использованы в рамках проекта „Организационная диагностика корпоративного доверия“ кафедры „Производственный и экологический менеджмент“ университета города Аугсбурга (2004 - 2005 г.г.), одним из ответственных исполнителей которого являлся автор.

Апробация основных положений диссертационной работы осуществлялась посредством научных докладов на: научно-технической конференции молодых ученых и аспирантов НИ РХТУ „Организационно-кадровый аудит: предпосылки зарождения и перспективы развития в современной России“ (НИ РХТУ им. Д. И. Менделеева, 1999 г.); первой межкафедральной научно-практической конференции „Проблемы экономики и управления“ (НИ РХТУ им. Д. И. Менделеева, 2000 г.); межрегиональной научно-практической конференции „Природно-

антропологический и социокультурный статус бицентра“ (Университет РАО, Новомосковский филиал, 2003 г.), межрегиональной научно-практической конференции „Самоорганизация, субординация и управление в природе, обществе и экономике“ (Университет РАО, Новомосковский филиал, 2004 г.), международной научно-практической конференции „Информационные процессы и технологии в экономике, праве и обществе“ (Современный гуманитарный университет, Белгородский филиал, 2006 г.). Автор принимал участие во всероссийском конкурсе 2000 г. на лучшую научную работу студентов высших учебных заведений РФ, где был награжден дипломом Министерства образования России (Приказ Министерства образования Российской Федерации от 31.01.2002 N 315. Отдел социологических дисциплин).

По материалам диссертационной работы подготовлено 10 публикаций, общим объемом около 5 п.л.

Структура диссертации состоит из введения, трёх глав, 12 параграфов, заключения, списка использованной литературы и приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается выбор темы и ее актуальность; определяются цели и задачи исследования; обозначается методологическая основа исследования; раскрывается степень разработанности проблемы в опубликованных отечественных и зарубежных источниках; формулируются основные положения, выносимые на защиту; определяется научная новизна, теоретическая и практическая значимость результатов исследования.

В первой главе диссертационной работы **„Доверие, как категория социального управления“**, состоящей из четырёх параграфов, рассматривается доверие как категория социального управления.

В первом параграфе **„Природа и сущность доверия“** дана характеристика основных направлений в социологической интерпретации феномена доверия. Сущность доверия рассматривается в них как: 1) одна из предпосылок социального порядка в обществе; 2) результат социального действия; 3) одно из условий социального обмена; 4) структурный компонент социального капитала; 5) принцип конструирования социальных отношений.

Размышляя над представленными социологическими воззрениями о природе и сущности доверия, можно предположить, что данное явление возникает и развивается в системе социального управления в случае ситуации информационной и онтологической неопределенности. Ситуация неопределенности детерминирована отсутствием возможности применения формальных и неформальных санкций и опасностью неверного прогнозирования поведения других людей.

Ключевым понятием в процессе доверия выступает понятие ожидания. Это позитивное ожидание (надежда) на выполнение тех обязательств и обещаний, которые добровольно взяли на себя те или иные объекты доверия. Причем позитивное ожидание присутствует в ситуации неопределенности, чреватой риском того, что надежда на выполнение обязательств, обещаний может не оправдаться. Ситуация неопределенности детерминирована отсутствием возможности применения формальных и неформальных санкций и опасностью неверного прогнозирования поведения других людей.

Значит, можно говорить о сущности доверия, как позитивном ожидании в ситуации неопределенности, чреватой риском того, что ожидания могут не оправдаться. Представление доверия в качестве эмерджентного свойства социальной реальности, возникающего в результате управленческого воздействия, вводит его в понятийное пространство социального управления.

Во втором параграфе „Признаки доверия“ обосновывается понимание о том, что при выявлении признаков доверия следует сопоставить данное понятие с другими близкими ему понятиями; речь идёт об уверенности и вере. Человек доверяет или склонен доверять в случае, когда он не может знать, когда у него нет возможности точно понять или проверить другого, и потому у него нет иного выбора, как только доверять. Наоборот, уверенность возникает тогда: когда, основываясь на собственном прошлом знании, или на возможности в будущем „всё проверить“, человек может положиться или быть уверенным в словах, принятых обязательствах или действиях другого.

Отличие доверия и веры заключается в том, что, если доверие основано в той или иной мере на способности доверяющего оценить определённый ряд факторов, способствующих установлению или прекращению

доверительных взаимодействий, то вера представляет собой акт принятия за истинное без всякого на то оснований.

В третьем параграфе „Социальные границы доверия“ расширяется представление о сущности и природе доверия за счёт выявления социальных границ этого явления. Социальные границы доверия очерчиваются в горизонтальном отношении в континууме „доверие-недоверие“, а с точки зрения вертикального ракурса внутри общественной иерархии. Можно говорить о различных уровнях доверия на разных этапах общества: межличностном, корпоративном и общественном. В первом случае, доверие удовлетворяет индивидуальные потребности и интересы, обеспечивая психологическое и жизненное благополучие отдельных личностей при взаимодействии с окружающей средой. Во втором случае, доверие удовлетворяет корпоративные интересы, обеспечивая опущение партнерства, чувства взаимного профессионального и товарищеского признания, повышение взаимоответственности за устойчивое положение хозяйствующих организаций на рынке. В-третьем случае, доверие удовлетворяет общественный интерес, обеспечивая стабильность и социальную безопасность в обществе.

Первая глава завершается параграфом „Семантический образ доверия“, который посвящён обсуждению ценностно-познавательной картины этого феномена, сформированной посредством исследования с помощью метода семантического дифференциала. Это позволило сделать вывод о том, что доверие - это не только явление социальной реальности, но и продукт индивидуального, коллективного и общественного сознания.

Во второй главе „Аналитические модели доверия“, включающей четыре параграфа, представлены исследовательские модели доверия.

В первом параграфе „Типологическая модель доверия“ в соответствии с субъект-объектным признаком выделяется и конкретизируется определённая совокупность разнообразных видов доверия, различающихся по следующим критериям: 1) типу субъектов; 2) типу объектов; 3) сфере; 4) группе; 5) уровню; 6) радиусу; 7) статусу; 8) масштабу; 9) временным рамкам; 10) ситуации; 11) источникам; 12) началу процесса; 13) средствам или действиям; 14) интенсивности; 15) направленности; 16) конфигурации; 17) совокупности и характеру воздействующих факторов; 18) характеру протекания; 19) эмоциональной форме проявления; 20) состоянию; 21) последствиям; 22) степени охвата последствиями; 23) социокультурному ос-

нованию. Уяснение того, что доверие пронизывает весь спектр горизонтальных и вертикальных связей, установившихся в обществе, делает его, с одной стороны всеобщим явлением, а с другой стороны позволяет разрабатывать дифференцированные стратегии и технологии социального управления. В результате гармоничного учёта общих и специфических характеристик доверия достигается согласованность принципов и методов управленческой деятельности, сохранение целостности развития всех сфер жизнедеятельности общества.

Во втором параграфе „Функциональная модель доверия“ классифицируются его социальные функции. В соответствии с критерием полезности в работе представлены три группы функций доверия: 1) личные функции: экзистенциальная, когнитивная (познавательная), гармонизации, социализации, мотивации, оценочная, социальной безопасности, социальной релаксации, референтности, аутентичности, коммуникативная, селективная, ассертивности; 2) организационные функции: интеграции, социальной адаптации, координации, эмоциональной идентификации, социально-психологическая, групповой мотивации, ресурсная, социальной эффективности; 3) общественные: конститутивная, регулирующая, конструктивная, толерантности, транслирующая, легитимизации, компаративная, системно-технологическая.

Поскольку проблема доверия включает дилемму доверие/недоверие, его функциональное влияние носит двойственный характер, что проявляется в наличии деструктивных функций. Деструктивные функции дилеммы доверие/недоверие проистекают из её возможных патологий. Для личности такими деструкциями могут выступать явления социальной регрессивной синтонности и аутизма. Для организованного сообщества (корпорации) деструктивные функции доверия/недоверия могут заключаться в явлениях социальной дезорганизации. Для общества деструктивные последствия дилеммы доверия/недоверия заключаются в возникновении и распространении социальной аномии.

В третьем параграфе „Структурная модель доверия“ обосновывается положение о том, что в структуре доверия наиболее значимыми являются те характеристики, которые характеризуют его как динамический процесс, который изменяется во времени и пространстве. Динамическое изменение процесса доверия проявляется, прежде всего, в переходе от одной фазы его развития к другой. Выделяются пять фаз в динамике доверия: 1) довери-

тельных экспектакций; 2) доверительного восприятия; 3) доверительной коммуникации; 4) доверительного сотрудничества; 5) доверительного общества (общности). Особенность представленного подхода состоит в том, что динамическое развитие доверия предполагает вычленение не только статических компонентов, присущих той или иной фазе доверия, но и анализ процедурных операций, изменяющихся во времени и пространстве. Иными словами, интерпретация динамического процесса доверия носит технологичный характер.

Эспектакционная фаза доверия заключается в прогностическом ожидании от близкого и дальнего социального окружения соответствующего поведения. Стержневым элементом доверительных экспектакций является доверительное обращение, под которым понимается сам факт призыва на доверие.

Фаза доверительных экспектакций трансформируется в фазу доверительного восприятия. Центральную роль здесь играет такое свойство восприятия как селективность. Доверительное восприятие включает четыре процедурных компонента: оценка первого впечатления об объекте доверия; идентификация (опознание чего-либо, кого-либо); рефлексия (обращение в себя); эмпатия, которая означает эмоциональное сопереживание.

Если фазы доверительных экспектакций и доверительного восприятия играют роль „предпроекта“ доверия, то для поддержания и развития собственно процесса доверия требуется построение фазы доверительной коммуникации. Содержание фазы доверительной коммуникации соответствует коммуникационной функции, но в этом случае функция как бы обращена не вне, а внутрь процесса доверия.

Эффективная коммуникация предполагает социальное партнёрство субъектов и объектов доверия, а это, в свою очередь, требует налаживание фазы доверительного сотрудничества. Доверие может быть опредмечено в брачном, семейном, соседском, корпоративном, общественном и ином доверительном сотрудничестве.

Во всех случаях восходящая динамика процесса доверия приводит к завершающей фазе – образованию доверительных сообществ, которые различаются по масштабу и продолжительности существования, но по сути своей представляют одну из разновидностей сетевых сообществ, основанных на конвенциональной регуляции.

В заключительной части параграфа рассматриваются основные правила конвенциональной регуляции, применяемые в доверительных отношениях.

В четвертом параграфе „Факторная модель доверия“ акцентируется внимание на то, что если фазовая динамика составляет внутреннюю логику процесса доверия, то его внешняя составляющая выражается в механизме факторного воздействия. Факторы доверия действуют как на микроуровне социальной реальности (непосредственное окружение, например, семья, соседство, организация и т.д.), так и на макроуровне (общество в целом и его отдельные сферы). На микроуровне природа факторов доверия связана с особенностями ранней социализации личности, усиленные различиями пола, возраста, образования, а также индивидуальным жизненным опытом каждого человека. На макроуровне факторы доверия детерминированы социокультурными и институциональными особенностями. Под социокультурными особенностями понимается, прежде всего, сходство общих тенденций и характеристик национальных традиций норм и ценностей, что в совокупности составляет национальную специфику общественного доверия. Институциональные детерминанты факторов доверия сосредотачивают внимание на то, как социальные институты воздействуют на состояние доверия в обществе.

В работе предметно характеризуются такие факторы доверия как: 1) фактор „черты личности“; 2) фактор способа социальной связи между субъектом и объектом доверия; 3) фактор социальной близости/уединенности; 4) фактор социальной поддержки; 5) фактор удовлетворенностью жизнью.

Фактор „черты личности“ обуславливается тем, что личностные особенности являются значимыми условиями для доверия или недоверия. Они непосредственно участвуют и влияют на процесс действия и принятия решений, определяя его скорость, интенсивность и способ деятельности.

Во многих жизненных ситуациях человек, группы людей сталкиваются с тем, что их доверительные обращения и действия, как-то неправильно воспринимаются партнерами по взаимодействию, „не доходят“ до них. То есть доверие зависит ещё и от такого фактора, как способ социальной связи между субъектом и объектом доверия.

Фактор близости/уединенности и фактор социальной поддержки в совокупности отражают такое системное свойство общества, как социальную солидарность. В контексте этих факторов доверие зависит от того, насколько и с какой группой или сообществом социально и эмоционально идентифицируют себя люди.

Фактор удовлетворённости жизнью представляет эмоционально-оценочное отношение людей к различным аспектам своей общественной и личной жизни, ощущение её устроенности или неустроенности.

В третьей главе „Социальные технологии доверия“ описываются социальные технологии доверия, а также представлена эмпирическая модель измерения доверия. Социальные технологии доверия представляют собой методы формирования и укрепления доверия с целью реализации его функционального потенциала во всех сферах личностной, коллективной и общественной жизнедеятельности. По уровню применения в социальном управлении различаются: микротехнологии доверия (методы межличностного доверия); корпоративные технологии (методы корпоративного доверия); макротехнологии (методы общественного доверия).

В первом параграфе „Микротехнологии доверия“ рассматриваются методы доверия на межличностном уровне. Поскольку уровень межличностного доверия предопределяет во многом состояние других видов доверия в обществе, есть все основания рассматривать методы межличностного доверия как своеобразный ориентир в социально-технологическом проектировании в этой области социальной практики. На всех уровнях социального управления и общественной иерархии присутствуют не только соответствующие ролевые и статусные отношения, но и межличностное общение и взаимодействие.

Из всего многообразия микротехнологий доверия в диссертационной работе сфокусировано внимание на двух группах методов: вербальных и невербальных методов межличностного доверия.

В основе вербальных методов доверия лежит обращение к технике аргументации. Аргументация – это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции. В контексте аргументации были рассмотрены следующие вербальные методы доверия: метод положительных ответов Сократа, метод сцепления аргументов, метод двусторонней аргументации, метод перелицовки аргу-

ментов оппонента, метод развертывания аргументации, метод разделения аргументов, метод сравнения, метод „бумеранга“, метод игнорирования, метод „видимой сдачи позиции“.

В основе невербальной технологии межличностного доверия лежит обращение к технике конгруэнтности. Конгруэнтность – это внешнее проявление того, насколько человек внутренне гармоничен, целостен. Можно сказать, что конгруэнтность – это внешнее проявление того, насколько человек сам себе доверяет. Среди невербальных методов доверительных действий были выделены и основаны: метод „подстройки“, метод совместного дела, метод „сходных отношений“, метод „интересная личность“, метод „связующего начала“, метод „создания положительного лица“, метод „значимой поддержки“.

Во втором параграфе „Корпоративные технологии доверия“ подчёркивается, что технологизация доверия в корпоративных организациях имеет свои особенности. Это связано, прежде всего, с тем, что доверие в организации имеет трехуровневую структуру: 1) уровень стратегического доверия, 2) уровень персонального доверия, 3) уровень внутрикорпоративного идентификационного доверия.

Стратегическое доверие требует разработки методов укрепления деловой репутации кампании, как хозяйственной корпорации. Среди методов повышения деловой репутации описываются следующие методы: метод стереотипа „хорошей“ компании, метод сохранения положительной репутации, метод показа лица, метод системности, метод „переноса доверия“, метод корпоративной отчётности.

Персональное доверие определяет методы доверия к руководителям и менеджерам кампаний. В их числе аргументированы следующие методы: метод „профессионального доминирования“, метод „заражения профессионализмом“, метод личной целостности, метод „быть оптимистом“, метод „отдавать/не отдавать распоряжения“, метод творческого отношения к „золотому правилу“, метод превентивного строительства взаимоотношений, метод установления личных контактов.

Внутрикорпоративное идентификационное доверие характеризуется тем, что сотрудники разделяют корпоративные ценности и корпоративную миссию организации, следует тем нормам и правилам, которые сложились в коллективе. При этом доверие рассматривается как важный элемент корпоративной культуры. Соответственно выделяются: метод оптимизации

коммуникативных потоков, метод обмена доверительной информацией, метод исключения „комплекса различия“, метод присоединения к ценностям, метод эмоциональной идентификации, метод корпоративного дизайна.

В третьем параграфе „Макротехнологии доверия“ обосновывается положение о том, что макротехнологии доверия функционируют на уровне общества и больших общественных структур, где базисным механизмом социального регулирования выступают социальные институты. В этих условиях доверительные отношения не могут поддерживаться только системой межличностного или корпоративного взаимодействия и неизбежно происходит процесс институционализации доверия. Уточняется, что понятием институционализации обозначают закрепление социальной практики в форме устойчивых формальных и неформальных социальных норм и правил. То есть процедуры доверия в значительной мере приобретают деперсонифицированный характер, становясь не персонифицированным эмоциональным чувством, а общественной нормой, обычаем, традицией, порядком. Разумеется, при этом сохраняются личностные пристрастия и антипатии. Однако институционализированные субъекты и объекты доверия существуют в обществе постоянно, хотя конкретные люди, обеспечивающие их взаимодействие, могут сменяться неоднократно.

Деперсонификация процесса доверия подразумевает универсализацию, стандартизацию и „массовизацию“ макротехнологий доверия. Наибольшее значение для социального управления имеют деперсонифицированные технологии доверия в деятельности такого социального института как государство. Государство представляет наиболее убедительный пример деперсонифицированного субъекта социального управления, главная цель которого состоит в обеспечении общих для всех интересов, т.е. интересов общества.

Методы, составляющие в совокупности макротехнологии доверия, выполняют две взаимосвязанные функции. С одной стороны, они направлены на совершенствование государственного управления в интересах решения проблемы доверия. С другой стороны, они способствуют формированию и укреплению инфраструктуры доверия в обществе.

В составе этих методов конкретно описываются: метод прозрачности управления, метод открытости управления, метод позитивного позиционирования, метод партиципативности (соучастия), метод субсидиарности,

метод посредничества, метод культивирования толерантности, метод легитимизации.

В заключительном параграфе „Технологическая модель измерения доверия“ представлена разработанная автором измерительная модель доверия.

Эта технологическая модель предназначена для комплексной оценки семи групп доверия: доверие между родственниками, доверие в дружеском сообществе (между друзьями), доверие в соседском сообществе (между соседями), общее доверие (доверие к человеку вообще)¹; доверие к государственным служащим и доверие к частным предпринимателям. Все эти группы доверия представляют в той или иной мере синтезированный результат межличностных и институционализированных связей. Так, за доверием между родственниками стоит институт семьи; за доверием между друзьями - институт дружбы; за доверием между соседями - институт соседства; за доверием к человеку вообще - институт гражданского общества; за доверием к государственным служащим - институт государственной власти; за доверием к частным предпринимателям - институт бизнеса и частного капитала. Синтез межличностного и институционального доверия является важным социологическим индикатором, своеобразным „термометром“ здоровья общества.

Эмпирический материал был получен в ходе социологического исследования (2003, N = 1008), которое проводилось в городах Воронеж, Воронежской обл. (большой город), Новомосковск, Тульской обл. (средний город) и Протвино, Московская обл. (малый город).

Уровень доверия рассчитывался посредством трехступенчатого корреляционного анализа: 1) общего корреляционного анализа (сопоставительная оценка уровня внутригруппового доверия); 2) социально-демографического анализа (оценка влияния социально-демографических признаков на уровень доверия); 3) факторного анализа (оценка влияния факторов на уровень доверия).

Анализ показал, что наиболее высокий уровень доверия существует в рамках коротких социальных связей, т.е. в отношениях между родственниками, друзьями и соседями. Доверие к человеку вообще сохраняется также на достаточно приемлемом уровне.

¹ Под доверием человеку вообще, понимается доверие к малознакомым и незнакомым людям.

Поскольку в доверии к человеку вообще отражается общее доверие в обществе, в этом факте заложена весомая доля социального оптимизма и надежды на выздоровление общественных отношений. Вместе с тем, в группах, где начинает преобладать институциональное доверие (доверие к государственным служащим и частным предпринимателям) уровень доверия относительно невысок.

Использование многофакторной методики измерения доверия может способствовать оптимизации и совершенствованию методов социального управления доверительными процессами в обществе.

В „Заключении“ подводятся итоги диссертационного исследования, суммирующие его ключевые положения, формулируются практические рекомендации и предложения по разработке и внедрении механизмов доверия на всех уровнях социального управления.

Основные результаты работы нашли отражение в следующих публикациях автора:

**Публикации в изданиях,
входящих в перечень рецензируемых изданий ВАК РФ**

1. Социальные функции доверия // Регион: экономика и социология. – 2006, № 4, (0,7 п.л.).

Монографии и брошюры

2. Современные методы мониторинга компетентности персонала. Брошюра. Новомосковск: НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева, 2000. (3 п.л.).

Научные статьи и тезисы

3. Уроки мирового финансового кризиса для России // Тезисы докладов: Научно – практическая студенческая конференции. «Экономическая безопасность России: прошлое, настоящее, сценарии будущего», 22 апреля 1998 года. Новомосковск: Новомосковский ин-т РХТУ, 1998. (0,1 п.л.).

4. Организационно-кадровый аудит: предпосылки зарождения и перспективы развития в современной России // Материалы научно-технической конференции молодых ученых и аспирантов НИ РХТУ, 15 мая 1999 года (тезисы). Новомосковск: НИ РХТУ, 1999. (0,2 п.л.).

5. Оценка персонала в современных условиях // Проблемы экономики и управления. Материалы 1-ой межфакультетской научно-практической конференции, 19 мая 2000 года (тезисы). Новомосковск: НИ РХТУ, 2000. (0,1 п.л.).

6. Социальные технологии имиджирования городов-бицентров // Природно-антропологический и социокультурный статус бицентра. Материалы межрегиональной научно-практической конференции, 11-12 октября 2003 года (тезисы). Новомосковск: НФ УРАО; Изд-во Тульского государственного педуниверситета им. Л.Н. Толстого, 2003. (0,2 п.л.).

7. Социальный капитал как один из факторов развития городов бицентров // Природно - антропологический и социокультурный статус бицентра. Материалы межрегиональной научно-практической конференции, 11-12 октября 2003 года (тезисы). Новомосковск: НФ УРАО; Изд-во Тульского государственного педуниверситета им. Л.Н. Толстого, 2003. (0,2 п.л.).

8. Субъектно-субъектное взаимодействие в управленческой деятельности // Самоорганизация, субординация и управление в природе, обществе и экономике. Материалы межрегиональной (с международным участием) научно-практической конференции, 24-25 сентября 2004 года (тезисы). Новомосковск: Изд-во УРАО, 2004. (0,2 п.л.).

9. Критерии и мотивы сотрудничества в управленческой деятельности // Самоорганизация, субординация и управление в природе, обществе и экономике. Материалы межрегиональной (с международным участием) научно - практической конференции, 24-25 сентября 2004 года (тезисы). Новомосковск: Изд-во УРАО, 2004. (0,2 п.л.).

10. Природа доверия в информационном процессе // Информационные процессы и технологии в экономике, праве и обществе. Сборник научных трудов. Выпуск 13. Материалы международной научно-практической конференции, 3-4 мая 2006 года (тезисы). Белгород: Современный гуманитарный университет, 2006. (0,2 п.л.)

**Авторские свидетельства, дипломы, патенты, лицензии,
информационные карты, алгоритмы, проекты**

11. Лауреат открытого конкурса на лучшую научную работу студентов по естественным, техническим и гуманитарным наукам в высших учебных заведениях РФ. Диплом Министерства образования Российской Федерации. Раздел: Социологические науки. Приказ Министерства образования Российской Федерации от 31.01.2002 N 315. Москва, 2001

Сдано в печать 15.11.2006г.
Формат 60x90/16

Подписано в печать 15.11.2006г.
Объем: усл. п.л. 1,5
Заказ № 81

Тираж 60 экз.

Издательство и типография Российского государственного института
интеллектуальной собственности
123104, Москва, М.Бронная, 10

