

# Довіра як фундаментальна засада формування соціального капіталу організації

М. БОЙКО

*Прикарпатський національний університет ім. В. Стефаника*

*Стаття присвячена дослідженню феномену довіри як основи триади індикаторів соціального капіталу і, відповідно, як його фундаментальної засади, теоретичним аспектам та практиці формування довірчих відносин як новітнього ресурсу економічного розвитку.*

*Статья посвящена исследованию феномена доверия как основы триады индикаторов социального капитала и, соответственно, как его фундаментальной основы, теоретическим основам и практике формирования доверительных отношений как новейшего ресурса экономического развития.*

*The article is dedicated to investigations of the phenomenon of trust as the basis of the triad of the social capital indicators and, respectively, as its fundamental basis, also theoretical foundations and practice of trusting relationships formation as the newest resource for economic development.*

Ключова слова: довіра, соціальний капітал, взаємодія в організації.

**В**ступ. Про повноцінне формування соціального капіталу в організації свідчить наявність трьох взаємообумовлених та взаємопов'язаних індикаторів. Перший з них — довіра — виступає фундаментальним індикатором соціального капіталу. Умовою формування довірчих відносин в організації й, водночас, другим важливим індикатором соціального капіталу є спільні ціннісні орієнтири, норми та переконання, які аксіоматично визнаються та якими керується весь персонал незалежно від посадового статусу. Цей індикатор формується та активізується менеджментом в межах організаційної культури. Для успішного функціонування соціального капіталу так само необхідно формування соціальної мережі, яка дозволяє структурувати взаємини персоналу і гарантувати йому соціальну залученість. Це є третім індикатором соціального капіталу в організації.

Перелічені індикатори традиційно лежать за межами економічних процесів і раніше не знаходили адекватного пояснення в економічній науці. Водночас, у ході досліджень виявилось, що вони суттєво впливають на показники економічної ефективності використання матеріальних ресурсів. Це значно активізувало увагу до проблем впливу соціального капіталу на результативність функціонування матеріальних складових капіталу. Світовий банк в жовтні 1996 р. розпочав Ініціативу Соціального капіталу, яка передбачала такі цілі: оцінити вплив соціального капіталу на ефективність проектів банку, визначити напрями зовнішньої допомоги для країн, які формують соціальний капі-

тал, розробити систему показників, які дозволять проводити моніторинг соціального капіталу та сформулювати методологічні засади ідентифікації впливу соціального капіталу на розвиток. У процесі реалізації цієї Ініціативи головну увагу було спрямовано на визначення взаємозв'язку між людським та соціальним капіталом. Останній ідентифікувався як ключовий елемент досягнення соціально стійкої стратегії, конкурентоспроможності та розвитку. В регіональній доповіді ПРООН про людський розвиток «Від трансформації — до суспільства для всіх» за 2011 р. наголошено, що «соціальний капітал сприяє добробуту і соціальному залученню»<sup>1</sup>.

Дослідники соціального капіталу зосередились на теоретико-методологічних проблемах взаємозв'язку та взаємообумовленості різних форм капіталу, вивченні його впливу на ефективність соціально-економічних процесів у цілому та соціально-трудовах, зокрема. Вагомий внесок у розвиток концепції соціального капіталу зробили науковці В. Геєць, М. Горожанкіна, О. Грішнова, А. Колот, Е. Лібанова, В. Онікієнко та ін. Так, зокрема, О. Грішнова визначила теорію соціального капіталу як «мультидисциплінарну»<sup>2</sup>, в якій соціальний капітал визначається як «своєрідний ресурс, який дозволяє людям завдяки соціальним зв'язкам одержувати певні переваги та нові можливості для розширення вибору та задоволення своїх потреб»<sup>3</sup>.

Однак теоретичні аспекти формування відносин довіри як фундаментальної засади ефективного функціонування соціального капіталу та практика довір-

<sup>1</sup> Від трансформації — до суспільства для всіх: Регіональна доповідь ПРООН про людський розвиток за 2011 рік. — С. 39.

<sup>2</sup> Грішнова О. А. Соціальний капітал: сутність, значення, взаємозв'язок з іншими формами капіталу / О. А. Грішнова, Н. А. Полив'яна // Україна: аспекти праці. — 2009. — №5. — С. 19–24.

<sup>3</sup> Там само.

чих відносин на підприємствах сфери послуг, попри свою актуальність, залишаються дуже мало дослідженими у вітчизняній науці.

Тому **метою цього дослідження** є вивчення довіри як основи тріади індикаторів соціального капіталу і як фундаментальної засади його формування, ідентифікація її організаційного потенціалу, виявлення механізмів розвитку довірчих відносин як новітнього ресурсу економічного поступу.

**Результати дослідження.** «Довіра є основним індикатором соціального капіталу, механізм виникнення і розвитку довіри розглядається як процес формування соціального капіталу»<sup>4</sup>. На думку Ф. Фукуяма, найбільш дієві організації мають за основу «колектив, об'єднаний спільними етичними цінностями. Членам таких колективів не потрібна докладна контрактно-правова регламентація їх відносин, тому що існуючий між ними моральний консенсус є базисом їх взаємної довіри»<sup>5</sup>.

Навіть за наявності певних організаційних та правових структур, які покликані об'єднувати і відтворювати умови для формування та ефективного функціонування соціальних зв'язків, ключовим компонентом розуміння соціального капіталу дослідники визнають довіру власне як «продукт соціального капіталу»<sup>6</sup>. На нашу думку, довіру необхідно розглядати, з одного боку — як продукт, а з іншого — як головну ознаку наявності соціального капіталу, а також як його основну форму.

Дослідження феномену довіри (концепту довіри) набуло зараз мультидисциплінарного статусу. Можна стверджувати, що вивчення всіх рівнів людської взаємодії від глобального та міждержавного до мікроекономічного та особистісного, набуло нового гуманістичного змісту та спрямування саме завдяки тому, що в основу побудови аналітичних моделей було покладено концепт довіри. «Зростання ролі довіри в системі економічних відносин не є випадковим. Воно має своє коріння в цивілізаційних процесах. Феномен довіри виступає каталізатором концептуалізації соціального капіталу як загальнонаукового явища, яке визначають ключовим в соціологічних, філософських, політологічних дослідженнях»<sup>7</sup>.

Аналітична модель, яку розробив Ф. Фукуяма, досліджуючи феномен довіри, виокремлює в її розумін-

ні особливу, винятково новітню будівничу роль щодо можливостей процвітання окремих організацій, громад, співтовариств та держав в цілому. «Закон, договір, економічна доцільність є необхідним, але аж ніяк не достатнім базисом стабільності та добробуту в постіндустріальні часи — наголошує Ф. Фукуяма, — вони повинні спиратися на такі речі, як взаємодія, моральні зобов'язання, відповідальність перед суспільством і довіру, які, в свою чергу, живуть традицією, а не раціональним розрахунком»<sup>8</sup>.

Довіра не є результатом рафінованого раціоналізму, її витoki приховані і джерела формування не завжди очевидні, але саме наявність цих джерел робить раціоналізм довершеним. «Довіра не є наслідком раціонального розрахунку, вона виникає з таких джерел, як релігія та етичні навички»<sup>9</sup>. Свою аналітичну модель Ф. Фукуяма будує на дослідженні історичних, культурних, етнічних особливостей формування традиційних господарських укладів, сімейних та побутових традицій, які вкорінені в практиці людської взаємодії і є визначальними у формуванні відносин довіри. «Оскільки об'єднання людей залежить від довіри між ними, а довіра, в свою чергу, обумовлена існуючою культурою, необхідно зробити висновок, що в різних культурах добровільні співтовариства будуть розвиватися різною мірою»<sup>10</sup>.

Ключем до розуміння місії довіри в системі соціального капіталу як економічного ресурсу є думка Ф. Фукуяма про те, що «можливість неформального співробітництва має великий сенс для економіки, політики і суспільства в цілому — це суттєво знижує рівень так званих операційних видатків»<sup>11</sup>. Твердження Ф. Фукуяма про те, що «результатом спільних норм і цінностей стає взаємна довіра, у якій є своя немала і досить конкретна економічна величина»<sup>12</sup>, базується на дослідженні численних діючих економічних практик як в межах цілого суспільного господарства, так і на окремих підприємствах. Відповідно, «недовіра, розповсюджена в суспільстві, накладає на його економічну діяльність щось подібне додатковому миту, яке суспільствам з високим рівнем довіри платити не доводиться»<sup>13</sup>.

Щоб зрозуміти, яким чином формуються відносини довіри на рівні організації, важливо, на думку Ф. Фукуяма, «зрозуміти складну природу взаємозв'язку між

<sup>4</sup> Козырева П. М. Межличностное доверие в контексте формирования социального капитала // Социологические исследования. — 2009. — №1. — С. 43–54.

<sup>5</sup> Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию: пер с англ. / Ф. Фукуяма. — М.: АСТ: АСТ МОСКВА, 2008. — С. 53.

<sup>6</sup> Фукуяма Ф. Что такое социальный капитал. Лекция [Электронный ресурс] / Ф. Фукуяма // Газета «День». — №177. — 2006. — Режим доступа: <http://www.day.kiev.ua/170573>.

<sup>7</sup> Там само.

<sup>8</sup> Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию: пер с англ. / Ф. Фукуяма. — М.: АСТ: АСТ МОСКВА, 2008. — С. 29.

<sup>9</sup> Там само. — С. 571.

<sup>10</sup> Там само. — С. 51.

<sup>11</sup> Фукуяма Ф. Что такое социальный капитал. Лекция [Электронный ресурс] / Ф. Фукуяма // Газета «День». — №177. — 2006. — Режим доступа: <http://www.day.kiev.ua/170573>.

<sup>12</sup> Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию: пер с англ. / Ф. Фукуяма. — М.: АСТ: АСТ МОСКВА, 2008. — С. 26.

<sup>13</sup> Там само. — С. 55.

довірою і формальними правилами»<sup>14</sup>. Цей взаємозв'язок Ф. Фукуяма формує як закономірність: «Між правилами і довірою існує звичайна обернена залежність: чим більше людям потрібні правила, тим менше вони довіряють один одному, і навпаки»<sup>15</sup>.

Взаємодія в організації є необхідною передумовою щоденної виробничої діяльності, тому головною проблемою організації є визначення першооснови побудови її соціально-трудова відносин і мотивації персоналу. Економічна теорія, висунувши кілька століть тому ідею «*homo economicus*», гарантувала забезпечення змісту цих відносин — економічний інтерес. Трансформуючись в різні форми, раціоналізм продовжує визнаватися головною рушійною силою і мотиватором ефективної діяльності на всіх рівнях економіки. Разом з тим, сучасність поставила під сумнів абсолютну відданість людини винятково економічним інтересам та цілям.

Шлях до цього висновку дослідники прокладали різними шляхами — філософія, соціологія, політологія, психологія, економіка праці, менеджмент, маркетинг тощо, досліджували різні аспекти основ людської взаємодії та сформуvalи спільний висновок: людина не може керуватися у своїй повсякденній діяльності винятково економічними інтересами — вони далеко не завжди об'єднують, швидше роз'єднують. «Суспільство виявляється розколотим приватними та корпоративними інтересами, взаємною недовірою, коли держава не довіряє бізнесу, який, в свою чергу, не довіряє державі, а громадяни не довіряють ні тим, ні іншим»<sup>16</sup>.

Принагідно економічна практика примудрилася використати цей потенціал роз'єднання у вигляді внутрішньої організації конкуренції. Ефективність її використання як основи формування соціально-трудова відносин дала певні позитивні результати в коротких періодах, але, як довготерміновий фактор, вона послаблювала організацію перед зовнішніми конкурентами.

Довіра як компонент економічної взаємодії стає об'єктом вивчення економічної науки і в ході досліджень трансформується в суто економічну категорію. Саме інституційна економіка відкрила широкі обрії для дослідження довіри як невід'ємного суттєвого компоненту людської діяльності як в межах ринкових відносин, так і в найширшому її розумінні. Сім'я, друзі, захоплення, громада, місце роботи, колеги, державні органи, по-

літика, засоби масової інформації — все це і безліч інших аспектів сучасного життя людини набуває реального змісту тільки тоді, коли його платформою, фундаментальною засадою стає довіра. Важко знайти економіста, соціолога, політолога, які б уникали висловити бодай декілька думок з приводу впливу довіри на ті сфери людської діяльності, які є об'єктом їх вивчення. В результаті було сформовано висновок про те, що довіра виступає могутньою об'єднуючою силою, здатною створити унікальні нематеріальні ресурси для розвитку у формі соціального капіталу.

За визначенням Р. Патнама, саме довіра сприяє співпраці. «Чим вищий рівень довіри у спільноті, тим більша ймовірність співпраці. А співпраця сама вже породжує довіру»<sup>17</sup>. Р. Патнам, аналізуючи норми взаємності, виділяє два її типи: збалансовану та генералізовану. «Збалансована взаємність — це одночасний обмін товарами еквівалентної вартості. Її прикладом може бути обмін святковими подарунками серед колег... Генералізована взаємність передбачає неперервні відносини обміну, що будь-якої конкретної миті є невинагородженими або незбалансованими, проте вони пов'язані зі взаємними сподіваннями, що в майбутньому вони одержать винагороду за виконану тепер послугу»<sup>18</sup>.

У сучасній науковій літературі ступінь вивчення джерел та факторів формування довіри на — особистісному мікро-, мезо- та макrorівнях відрізняється на користь останнього<sup>19</sup>. Тому важливим є дослідження теоретичних та прикладних аспектів формування відносин довіри саме в організації, тому що, на думку дослідників, тут формується «продуктивні»<sup>20</sup> характеристики довіри — міжособиста довіра пов'язана з колективною взаємодією і забезпечує інтегровану згуртованість та міцність ділових стосунків<sup>21</sup>.

Дослідження, які були проведені Інститутом соціології НАН України, свідчать, що попри загальне падіння рівня довіри та виснаження її джерел в українському суспільстві, рівень довіри колегам має тенденцію до зростання: переважно і повністю довіряли колегам в 1994 р. — 37,5%, а в 2010 р. — 51,8%. Частка тих, хто переважно довіряє колегам, зросла з 29,7% (1994) до 44,7% (2010)<sup>22</sup>. Така позитивна тенденція відкриває можливості вивчення джерел довіри в організації та управління процесом її розвитку.

<sup>14</sup> Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию: пер с англ. / Ф. Фукуяма. — М. : АСТ: АСТ МОСКВА, 2008. — С. 361.

<sup>15</sup> Там само. — С. 364.

<sup>16</sup> Тульчинский Г. Л. От общества недоверия к новой консолидации // Философские науки. — 2009. — №9. — С. 5–6.

<sup>17</sup> Патнам Р. Традиції громадянської активності в сучасній Італії: творення демократії / Р. Патнам. — К. : «Основи», 2001. — С. 208.

<sup>18</sup> Патнам Р. Творення демократії: Традиції громадянської активності в сучасній Італії / Р. Патнам, Р. Леонарді, Р. Нанетті; Пер. з англ. В. Ющенко. — К. : «Основи», — 2001. — С. 209–210.

<sup>19</sup> Козырева П. М. Межличностное доверие в контексте формирования социального капитала / П. М. Козырева // Социологические исследования. — 2009. — №1. — С. 43–54.

<sup>20</sup> Блом Р. Социальный капитал доверия и менеджериальные стратегии / Р. Блом, Х. Мелин, А. Сарно, И. Сарно // Мир России — 2005. — №2. — С. 126–159.

<sup>21</sup> Мильнер Б. З. Теория организации / Б. З. Мильнер / 2-е изд. — М. : ИНФРА-М. — 2000. — С. 97–99.

<sup>22</sup> Ворона В. Українське суспільство 1992–2010 рр. Соціологічний моніторинг / за ред. В. Ворони, М. Шульги. — К. : Інститут соціології НАН України, 2010. — С. 510.

Важливим є визначення змісту довіри як системи стосунків, які в організації будуються як відповідно до організаційної структури, так і відповідно до системи неформальних відносин. На цій основі можна визначити напрями формування відносин довіри, які повинні стати об'єктом дослідження, моніторингу та управління в організації. Відносини довіри структуруються як внутрішні, до яких відносяться стосунки і, відповідно, довіра між співробітниками в межах підрозділів, між співробітниками і керівниками підрозділів, між підрозділами організації, які пов'язані технологічними процесами, між керівниками підрозділів, між вищим керівництвом та персоналом в цілому та між вищим керівництвом та керівниками підрозділів.

Наступним компонентом структури довірчих відносин варто виділити ринкові відносини, які стосуються різноманітних форм присутності організації на ринку товарів і послуг і, відповідно, включають відносини між співробітниками і клієнтами, між співробітниками і постійними клієнтами, між співробітниками і потенційними клієнтами, між керівниками підрозділів і клієнтами, між вищим керівництвом і партнерами (постачальниками та фірмами-споживачами) та між вищим керівництвом і керівниками конкуруючих фірм. У практиці комерційної діяльності ці довірчі стосунки проявляються в довірі до фірми в цілому, до її торгової марки, до професійної компетенції тощо і виявляються на рівні відносин з місцевою громадою, з організаціями, які працюють на місцевому ринку, та державними структурами.

Сприйняття довіри як особливої характеристики ділових стосунків включає компонент очікування, який виступає в ролі «кредиту довіри». У ньому закладено баланс очікуваних ризиків і довіри: клієнт, звертаючись до сфери послуг, партнери, укладаючи контракт, працівники і роботодавці — всі вони ризикують до певної міри і, відповідно, сподіваються на успішність ділових стосунків, асоціюючи надію з реалізацією власних сподівань. Відповідно ті, від кого залежить реалізація сподівань клієнтів та партнерів — персонал фірми — виконують свої обов'язки та реалізують сподівання клієнтів та партнерів і одночасно роблять свій внесок в економічний успіх фірми.

Кожного з них можна оцінити з погляду того, наскільки повною була його самовіддача в співпраці зі співробітниками, менеджерами, клієнтами, партнерами. Чим вище була самовіддача, тим більшої довіри заслуговує кожен учасник взаємодії. Таким чином довіра до співробітника пропорційна його самовіддачі в процесі взаємодії. Відносини довіри в організації формуються і, відповідно, проявляються на трьох рівнях. Базовий рівень передбачає формування засад соціально-трудова відносин і мотивації персоналу в основних регламентуючих документах — статуті, правилах внутрішнього розпорядку, пе-

реліку функціональних обов'язків, тощо, які визначають фундаментальні орієнтири діяльності організації.

Для організацій, які працюють на ринку послуг, зовнішні прояви довіри в ділових стосунках відіграють надзвичайно важливу роль. Тому першочерговим є вербально-візуальний рівень — організація та оформлення інтер'єру приміщень та робочих місць, різноманітні прояви ділової взаємодії персоналу — його зовнішній вигляд, мова, тональність та емоційний рівень спілкування тощо. Безпосереднім є вплив загального контексту довірчих відносин, який значною мірою формується на латентному рівні: існування довіри-недовіри в ділових відносинах визначається особистими відчуттями і виявити реальний стан відносин довіри між співробітниками організації є складним управлінським завданням.

Вирішити це завдання можливо різними способами. Головну роль посідає цілеспрямоване систематичне навчання персоналу і досягнення певного рівня його професійного та емоційного вишколу. Важлива також розробка й реалізація спеціальних проектів, метою яких є формування взаємної довіри.

Наприклад, фірмою «Надія» (м. Івано-Франківськ) реалізується проект «Патріот фірми», основою якого є визнання взаємообумовленості ділової успішності фірми і особистого успіху співробітників. Самовіддана праця персоналу є запорукою комерційного успіху фірми, який безпосередньо і адекватно впливає на рівень оцінки роботи кожного окремого співробітника. Відкритість, доступність і симетричність одержання персоналом відповідної інформації про взаємозв'язок між особистими зусиллями кожного співробітника та одержаною винагородою сприяє формуванню відносин довіри на всіх рівнях організації<sup>23</sup>. Доцільним є також вивчення стану відносин довіри шляхом проведення відповідних опитувань персоналу, що вимагає розробки концептуальних засад проведення, обробки та наступного використання одержаних результатів в управлінській практиці.

**Висновки.** Як показало дослідження, роль та місце довіри у формуванні соціального капіталу організацій, а, отже, і в розвитку соціально-трудова відносин, набуває дедалі більшого значення. Феномен довіри виступає каталізатором підвищення ефективності діяльності організації, тому теоретичне вивчення цього явища саме в економічному ракурсі відкриває шляхи до вдосконалення практики формування соціально-трудова відносин в організації. Розробка та втілення в практику цілеспрямованих проектів з розвитку довірчих відносин в організації здатні позитивно вплинути не тільки на рівень довіри у внутрішніх відносинах, але й підвищити суспільну довіру до організації, що особливо важливо для сфери послуг.

<sup>23</sup> Бойко М. WOW — ефект! Роль маркетинга в життєдіяльності ресторанов при готелих / М. Бойко // Отелюер&ресторатор. — 2012 — №2. — С. 23–24.