

## Социально-психологические аспекты доверия к организационному лидеру

Научный руководитель – Базаров Тахир Юсупович

*Гасимов А.Ф.<sup>1</sup>, Ярутина Н.В.<sup>2</sup>*

- 1 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Кафедра социальной психологии, Москва, Россия, *E-mail: gasimov.artem@gmail.com*; 2 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Кафедра социальной психологии, Москва, Россия, *E-mail: yarutinanata@yandex.ru*

Современный этап развития социально-психологического знания предполагает анализ сложившихся теоретико-методологических принципов и системы категорий с позиции их объяснительных возможностей для решения актуальных практических задач, прогностического потенциала накопленной суммы социально-психологических феноменов в новых условиях динамично изменяющейся реальности деятельности личности и социальных групп. Для дальнейшего продуктивного развития социально-психологической традиции важно выделять диапазон для пересмотра использования сегодня традиционно устоявшихся концептов, их верификацию исходя их требований сегодняшнего дня, дополнения и модификацию отдельных элементов сложившихся подходов. Одним из таких достаточно традиционных феноменов выступает разделение психологической системы управления группой на руководителя и лидера. Задача необходимости понимания условий, детерминант, механизмов, предикторов управленческой эффективности в разных типах групп не теряет своей значимости. Но, на наш взгляд, разделение управления в группе на две ролевые позиции – руководства и лидерства – требует своего нового осмысления исходя из накопленных знаний и специфики вариантов социальных групп, приобретая все более условный характер.

Одним из первых в отечественной литературе развернутый сопоставительный анализ феноменов лидерства и руководства провел Б.Д. Парыгин (Парыгин, 1971). Историко-научный принцип творческого диалога с прошлым, введенный М.Г. Ярошевским, делает возможным посмотреть на принципы разграничения этих понятий из сегодняшнего состояния развития социально-психологической науки (Ярошевский, Петровский, 2002). Первым критерием разделения двух управленческих позиций в группе выступает мера официальности межличностных отношений в группе. Лидерство определяет неформальные отношения членов группы, а руководство регулирует формально-статусные отношения в социальной организации. Но, если лидерство нацелено на управление внутригрупповыми межличностными отношениями», то в таком случае, в чем тогда существенное отличие лидера от социальной роли, выполняемой в группе медиатором, в частности, при урегулировании конфликтных ситуаций, или роли переговорщика? И как (или кем) в таком случае может решаться функция проведения изменений в группе, а также, каким образом объясняется в таком случае феномен идиосинкразического кредита как проявления групповой динамики, когда группа дает право на поведение, выходящее за рамки групповых норм, высокостатусному члену группы (послаблений тем больше, чем выше был вклад в достижение групповых целей в прошлом) (Кричевский, 2006). Идиосинкразический кредит вносит в жизнь группы инновацию, это стимулирует переход группы на новый уровень развития.

Второй критерий разделения руководителя и лидера в группе связан с тем, что лидерство отражает микросреду группы, а руководство проявляется в макросреде группы. При этом возникает вопрос о возможности существования лидерства в больших социальных группах, в частности, политического лидерства. Согласно третьему основанию деления

лидерство возникает в группе стихийно, а руководство отражает целенаправленный процесс реализации группой поставленной перед ней задачи совместной деятельности. Но ведь возникновение самих организаций — это же также по своей сути стихийный процесс, как и организационная культура, которая напрямую зависит исключительно от людей, которые будут возглавлять эту организацию в самом начале её существования. В тоже время недостаточно учитываются модели поведенческого, харизматического или ситуативного лидерства, когда можно выделять лидеров на основе стилевых характеристик их личности и различных ситуативных компонентов их влияния на участников группы.

С точки зрения стабильности проявления в группе руководство есть более устойчивый феномен, а лидерство более подвержено влиянию настроений и мнений членов группы. Но руководитель зависим от оценки его эффективности и личностных качеств со стороны сотрудника более высокого уровня управления, а от результатов данного оценивания зависит возможность сохранения должностной позиции в группе. Оценка лидера также всегда присутствует в группе со стороны его последователей, влияя на возможность сохранения системы «лидер-последователи». При этом было бы ошибочным утверждать, что руководитель может игнорировать своих подчиненных.

Пятое основание разделения лидера и руководителя определяется наличием у руководителя более определенной системы санкций. Говоря о лидере, можно отметить, что лидер также имеет собственные возможности влиять на членов группы, ведя их к решению важных групповых задач, принуждая в ряде случаев следовать своим рекомендациям в рамках согласованных групповых норм взаимодействия. В таком случае правомерен вопрос о том, насколько групповая норма коммуникации лидера и последователей будет отличаться от норм и санкций, прописанных в уставе компании?

Еще одним различием выступает процесс принятия решений, который в системе руководства носит гораздо более сложный, чем в условиях лидерства, и многократно опосредованный характер. Однако, принимаемое, например, политическим лидером решение также носит достаточно сложный и характер, предполагающих длительное согласование и утверждение со стороны сторонников. Последнее различие двух управленческих позиций в группе связано с тем, что деятельность лидера ограничивается рамками микросреды малой группы, тогда, как сфера деятельности руководителя выходит за рамки собственной группы в макросреду. В качестве дискуссионного замечания можно утверждать, что при такой модели объяснения малая группа начинает восприниматься изолированно от внешнего мира, как существующая в некотором вакууме. В ситуации реального взаимодействия группы с другими группами её лидер будет выступать её представителем. Лидер может транслировать мнение части группы или подразделения организации через описание идеи, но не имея формального статуса руководителя. В частности, с позиции различий механизмов межличностного влияния меньшинства и большинства в группе через нормативное (большинство) и информационное (усиление осведомленности) воздействие (Московиси, 1998).

Проведенная нами заочная полемика показывает, что обоснованные ранее критерии разграничения позиции лидера и руководителя в группе в определенном смысле снизили свою актуальность, но не потеряли важности построения новых психологических моделей понимания специфики управления группой. Например, предложен подход к выявлению статуса организационного лидера, понимаемого как «ценностно-ориентированного» руководства, которое для формирования общеорганизационной мотивации и устойчивого согласования индивидуальных и групповых целей сотрудников с общей целью организации преимущественно использует информационный и личностные ресурсы организационной власти. Организационное лидерство имеет ценностный, деятельностный и отношенческий компоненты, необходимым образом включает уровень ценностной регуляции, которая от-

ражает ценности и принципы идеальной корпоративной культуры, преломленные через систему индивидуальных ценностей лидера и реализуемые в управленческой деятельности» (Занковский, 2012. С. 6).

Еще одной современной моделью управления группой без разделения на руководителя и лидера выступает групповая роль мастера групповой работы, включающая в себя функции фасилитатора, модератора и медиатора в рамках совместной деятельности членов организации (Базаров, Райков, Шайхутдинов, 2019).

Изменения в объяснительных подходах к феноменологии руководства и лидерства в группе открывает возможности для более глубокого обоснования современного уровня понимания отдельных вопросов управления различными социальными группами. Одним из таких вопросов выступает тема доверия к руководителю. С социально-психологической точки зрения значительный интерес представляет исследование доверия сотрудников организации к их лидеру. Наличие доверия сотрудников к лидеру организации, друг к другу и к организации в целом влияет на все протекающие внутри нее процессы и на ее эффективность в целом. Р. Шо в своей книге «Ключи к доверию в организации: результативность, порядочность, проявление заботы» рассматривает проблему организационного доверия. Автор выделяет основные факторы доверия, которые должны проявляться и применяться на практике постоянно. Организационное доверие базируется на трех «императивах»: результативности, порядочности и проявлении заботы. Результативность, самый важный императив, предполагает выполнение людьми своих обязанностей и обязательств. Под порядочностью понимается искренность человека в словах и последовательность в поступках. Влияние этого фактора на доверие особенно важно в начале развития взаимоотношений. Проявление заботы о других людях означает быть лояльным к интересам и потребностям других людей. Мы больше склонны доверять тем, кто заботится о нас, понимает наши заботы и будет действовать, не противореча нашим потребностям. Для достижения и поддержания доверия в организации необходимо достижение равновесия между всеми тремя императивами (Шо, 2000).

С целью изучения представлений о доверии в организации и выявления механизмов его формирования Т.Ю. Базаровым и Н.Т. Кариевой проведено исследование, направленное на усовершенствование концепции доверия в организации Р. Шо. В результате исследования выявлена еще одна составляющая доверия – организованность, под которой понимается упорядоченность, последовательность и организованность поведения в деятельности (Базаров, Кариева, 2020).

Таким образом, результативность лидера, проявление заботы к своим подчиненным, его порядочность, искренность и последовательность в действиях являются ключами к созданию и поддержанию доверия в организации.

### Источники и литература

- 1) 1. Антоненко И.В. Социально-психологическая концепция доверия. Монография. – М.: Флинта; Наука, 2006. – 480 с.
- 2) 2. Базаров Т.Ю., Кариева Н.Т. Методика выявления представлений о доверии в организации // Социальная психология и общество. 2022. Том 13. № 3. С. 134–162. DOI: <https://doi.org/10.17759/sps.2022130309>
- 3) 3. Базаров Т.Ю., Кариева Н.Т. Модифицированная модель концепции доверия в организации // Вопросы психологии. 2020. Т. 66. № 6. С. 81–94.
- 4) 4. Базаров, Т.Ю., Райков, А.В., Шайхутдинов, Р.Р. Возможности и ограничения опросника «Мастер организации групповой работы» // Российский психологический журнал, 2019 Т. 16 № 4, 56-73. DOI: 10.21702/rpj.2019.4.5.

- 5) 5. Занковский А.Н. Организационное лидерство в пространстве корпоративной культуры. – Диссер. докт. психол. н., М., 2012, - 337 с.
- 6) 6. Кричевский Р.Л. Психология лидерства. – М.: Статут, 2006. – 542 с.
- 7) 7. Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия. - М.: Изд-во– М.: АСТ: АСТ МОСКВА, 2008. – 730 с.
- 8) 8. Московиси С. Психология масс. — М.: Бахрах, 1998. – 354 с.
- 9) 9. Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории. - М.: Мысль, 1971. - 352 с.
- 10) 10. Шо Р.Б. Ключи к доверию в организации: Результативность, порядочность, проявление заботы. М.: Дело, 2000. - 272 с.
- 11) 11. Ярошевский М.Г. Петровский А.В. Психология. - М.: Академия, 2002. - 512 с.