

ПАЧЕВА

УДК 005:331.105

Наталія Олександрівна
nataliapacheva@udpu.edu.ua



к. е. н., доцент кафедри,
Уманський державний
педагогічний університет
імені Павла Тичини

МІСЦЕ ДОВІРИ В ЕФЕКТИВНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ

THE PLACE OF CONFIDENCE IN THE EFFECTIVE MANAGEMENT

У статті визначено місце довіри в процесі ефективного управління. Головну увагу зосереджено на дослідженні поняття «довіра» та з'ясовано рівень її впливу на економічний розвиток соціальної мережі (організації). Встановлено, що примноження рівня довіри забезпечує стабільний соціально-економічний розвиток організації через підвищення ефективності управління. Доведено, що оптимальний рівень довіри удосконалює механізм управління і сприяє ефективному розвитку соціальної мережі на основі взаєморозуміння між учасниками мережі та обумовлює мотивацію до звершень, знижує ризики в конкурентній боротьбі. Визначено, що довіра займає вагомe місце в ефективному управлінні та виконає важливу роль в економічному успіху суб'єктів господарювання. Результати роботи можуть бути використані для подальших наукових досліджень і практичних розробок у сфері менеджменту.

* * *

В статье определено место доверия в процессе эффективного управления. Главное внимание сосредоточено на исследовании понятия «доверие» и выяснено уровень его влияния на экономическое развитие социальной сети (организации). Установлено, что примножение уровня доверия обеспечивает стабильное социально-экономическое развитие организации через повышение эффективности управления. Доказано, что оптимальный уровень доверия совершенствует механизм управления и способствует эффективному развитию социальной сети на основе взаимопонимания между участниками сети и обуславливает мотивацию к свершениям, снижает риски в конкурентной борьбе. Определено, что доверие занимает важное место в эффективном управлении и выполняет важную роль в экономическом успехе субъектов хозяйствования. Результаты работы могут быть использованы для дальнейших научных исследований и практических разработок в области менеджмента.

* * *

The article investigates the place of confidence in the effective management process. The confidence as non-economic, socio-cultural institute is located in the structure of social capital of any society, organization, group; it exists in all economic, social, political and legal relations. The main purpose of this article is to conduct a theoretical study of the concept "confidence", to determine its place in the management process, to establish the supposition for building an effective management system and determine its level of influence on the economic development of the social network (organization). The confidence is an important characteristic of any organization` state as well as society in general; when there is a lack of confidence, the normal development of economy and organization is impossible. It has also been determined that confidence level` multiplication gives the stable socio-economic development of organization through management efficiency increase. The specificity of confidence is revealed in how reliable relationship can be. Therefore, at a high level of confidence in the economic sphere, almost all the needs of both - individual and a group are met, which in consequence leads to balanced activity. It is proved that the optimal level of confidence improves the management mechanism and promotes the effective development of the social network based on mutual understanding between the network participants and determines the motivation for achievements and reduces the competition`s risks. The article determined that confidence occupies significant place in effective management and plays an important role in the economic success of business entities. The study showed that it is necessary to pay attention to the importance of confidence as an effective management factor, because it affects the effectiveness of the organization functioning as a whole. The analyzed problems outline the relevance and prospects for further research and the results of this study can be used for further scientific investigations and practical studies in the field of management.

Ключові слова: довіра, менеджмент, ефективне управління, організація, економічний розвиток, ефективний менеджмент

Ключевые слова: доверие, менеджмент, эффективное управление, организация, экономическое развитие, эффективный менеджмент

Keywords: trust, management, effective management, organization, economic development, efficient management

ВСТУП

На сьогоднішній день, результативне управління людськими ресурсами здійснюється за допомогою менеджменту побудованого на довірі усіх учасників, адже довіра в соціальній мережі є визначним фактором успішної командної роботи та менеджменту, що базується на взаєморозумінні та взаємодопомозі. Оптимальний рівень довіри в мережі є чинником зменшення ризиків в конкурентній боротьбі, а брак

довіри або невисокий її рівень зумовлює сприйняття соціальних взаємодій як досить ризикованих та втрачається відчуття надійності. Результатом взаємодії функціонування системи і процесу управління побудованого на довірчих відносинах є ефективний менеджмент.

Поняття «довіра» досліджували такі вчені: П. Бурд'є, М. Вебер, М. Грановеттер, Дж. Коулман, Р. Патнем, Ф. Фукуяма, А. Колодій та інші. У працях М. Ве-

бера довіра не є індивідуальною якістю, вона характеризує особистість та може поширитися на соціальну мережу. Іншу позицію мають Ф. Фукуяма, П. Бурдье, вони вважають, що основними складовими соціального базису є довіра. Не дивлячись на підвищений інтерес вчених до дослідження даного поняття, проте і досі залишаються нерозкритими питання впливу довіри на ефективність менеджменту та умови його успішного застосування на рівні організації.

МЕТА РОБОТИ

Основною метою даної статті є теоретичне дослідження поняття «довіра», визначення її місця у менеджменті та дослідження механізму впливу на результативний розвиток організації.

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Загально наукові, логічні, дедукції, індукції, спостереження, порівняння, зіставлення, системний аналіз, структурний підхід.

РЕЗУЛЬТАТИ

Пошук нових джерел підвищення ефективності менеджменту відбувається в результаті переоцінки соціально-економічних цінностей. У науковій літературі досить часто можна зустріти той факт, що довіра у соціальних мережах позитивно впливає на їх розвиток. На нашу думку, у мережах, де панує довіра та згуртованість, відбувається збільшення показників результативності. Довіра на макrorівні (рівні організації) у відносинах між акторами (менеджерами, підлеглими) допомагає створенню міцних ділових зв'язків.

За словами Дж. Коулман взаємини міжперсональної довіри формують «систему довіри» – «це поширення взаємин довіри на макrorівень, де вони виступають у формі нормативних розпоряджень» [1, с. 65]. На його думку, актор взаємодіє в групі за встановленими правилами, і винагородою стає довіра, яка дає змогу приєднатися до всіх інших видів ресурсів мереж.

На думку Р. Патнема довіра сприяє успішному розвитку економіки. Він вважає, що участь у різного роду об'єднаннях сприяє накопиченню у суспільстві соціального капіталу і зумовлює зростання довіри у міжперсональних стосунках. За його словами «соціальна довіра, норми реципрокності, мережі соціальних зобов'язань і успішна кооперація зміцнюють один одного. Ефективні спільні інститути вимагають навичок міжособистісного спілкування і довіри, тоді як розвитку цих навичок і встановленню довіри також сприяє організована співпраця» [2], де реципрокність – це рух предмета обміну на основі взаємності між суб'єктами.

Ф. Фукуяма дещо іншої думки, він вважає, що «довіра – це виникаючі у членів суспільства очікування того, що інші його члени будуть поводитися більш-менш передбачувано, чесно і з увагою до потреб оточуючих, у згоді з деякими громадськими нормами» [3], тобто довіра породжує продуктивні міцні взаємовідносини. Корпоративна довіра, вона більшою мірою показує емоційне ставлення підлеглих до менеджерів, а також їх готовність брати участь у різних формах співпраці. На думку Ф. Фукуяма, «Довіра – це поява у членів суспільства очікування того, що ін-

ші його члени будуть вести себе більш-менш передбачувано, чесно і з увагою до потреб оточуючих, у згоді з деякими громадськими нормами» [3].

М. Грановеттер твердить, що довіра утворюється тоді, коли угоди вкорінені в межах структури особистих відносин і соціальних мереж, що за допомогою соціальних відносин відбувається виробництво довіри [4]. Соціальний капітал, як фізичний і людський капітал, полегшує виробничу діяльність. Група, у середині якої повна надійність і абсолютна довіра, здатна зробити значно більше, ніж група, що не володіє цими якостями [5, с. 95]. Через переваги доступу до ресурсів довіра впливає на ефективність управління в організації тобто дозволяє скоріше отримувати правдиву інформацію, не затрачуючи час на її перевірку.

Довіра на мікрорівні та макrorівні, на думку Б.З. Мільнера, набирає економічні ролі, адже підвищення рівня довіри між соціальними суб'єктами веде до зменшення сукупних суспільних витрат. Він вважає, що механізм довіри в економіці базується на психології довіри кожного індивіда і групи. Вивчаючи роль та значення довіри в організації та між організаціями, Б.З. Мільнер зазначає, що довіра має стати ключовим принципом взаємовідносин між різними структурними підрозділами компанії [6]. Коли в організації зміцнюється та збільшується рівень довіри, відбувається і збільшення рівня соціального капіталу. С. Касталдо підкреслює, що «...мережа не тільки вимагає довіри, щоб бути скоординованою і ефективно діяти, але також здатна обумовити процеси формування довіри, стаючи його генератором» [7]. Довіра (міжособистісна, групова) на рівні організації є досить важливою, оскільки в цих організаціях може утворюватися «солідарність», за допомогою якої члени організації слідує поставленим цілям і досягають накреслених результатів [8].

За словами С. Яхонтової, довіра і недовіра є результатом впливу зовнішніх і внутрішніх факторів. Зовнішні чинники довіри в більшій мірі детерміновані об'єктивними умовами: 1) особливостями системи управління організацією (організаційною культурою і структурою, діючою системою планування, інформації та комунікації, прийняття рішень і стимулювання); 2) особливостями виконуваних завдань, поділу праці та визначення повноважень, технологіями; 3) особливостями людських ресурсів (професійною компетентністю, мотивацією, лояльністю працівників організації, соціально-психологічною атмосферою). Ступінь довіри також залежить від особистісних особливостей менеджерів і підлеглих. Так, індивідуальний кредит довіри залежить від таких особистісних характеристик, як репутація та імідж, відкритість і послідовність поведінки, впевненість в собі, прояв мотивації до співпраці [9, с. 118]. Організація де панують довірчі відносини, моральні цінності та норми є ефективною та менш затратною, ніж та організація, в якій домінують сила і примус. Отож для ефективного управління організацією менеджмент потребує довіри персоналу, а довіра між керівництвом та підлеглими має бути взаємною, що полегшує взаєморозуміння.

Джерелом довіри на мікрорівні (в організації) можуть виступати такі чинники: прозора та відкрита

діяльність організації; захищеність інтересів працівників; дотримання встановлених норм та правил в організації; встановлення чітких і доступних цілей діяльності організації; партнерські відносини (соціальне партнерство); відкрита діяльність менеджерів; відданість і чесність усіх працівників і керівників (імідж, репутація) [10].

Ефективний менеджмент через механізм довіри здійснюється за допомогою: довіри між партнерами взаємовідносин (зовнішній соціально-корпоративний капітал); довіри всередині організації (підприємства) між керівниками кожного підрозділу, між структурними підрозділами, між працівниками, а також довіри керівництва до підлеглих і навпаки; довіри всіх членів організації до встановленої цілі (мети) діяльності організації; довіри до профспілки; довіри до регулюючих чи контролюючих органів [10]. Отже, в організаціях ефективність управління залежить від рівня довіри, а вдала робота трудових колективів, де панують довірчі відносини є гарантією ефективного менеджменту.

ВИСНОВКИ

Узагальнюючи викладений матеріал, можливо зробити висновок, що довіра впливає на ефективність менеджменту і надає такі переваги: очікувана поведінка учасників соціальної мережі, ефективність співпраці між учасниками мережі, довгострокові цілі, привілейований доступ до певних ресурсів та інформації, партнерські відносини, самоорганізація, зниження трансакційних витрат, розширення соціальної мережі, репутація, імідж кожного працівника; за її відсутності – уповільнюється розвиток організації, відбуваються зайві затрати часу і зусиль на контроль та примус до дій, відсутність авторитету керівників, пасивність менеджерів. Отже, оптимальний рівень довіри в організації є фактором ефективного менеджменту.

Список використаних джерел

1. Швери Р. Теоретическая социология Джеймса Коулмена: аналитический обзор. Социологический журнал. 1996. № 1/2. С. 62–81.
2. Putnam R.D. *Making Democracy Work: Civic Tradition in Modern Italy*. Princeton, 1993. 45 p.
3. Фукуяма Ф. *Доверие: социальные добродетели и*

путь к процветанию: пер. с англ. Москва, 2004. 730 с.

4. Granovetter M. *Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness*. *American Sociological Review*. 1985. Vol. 91. № 3. pp. 488-493.

5. Coleman J.S. *Social Capital in the Creation of Human Capital*. *American Journal of Sociology supplement*. 1988. № 94. pp. 95-120.

6. Мильнер Б.З. *Теория организации*. Москва, 2003. 558 с.

7. Castaldo S. *Trust in Market Relationships*. Cheltenham. 2008. pp. 21-22.

8. Пачева Н.О. *Довіра як основа формування соціального капіталу. Сталій розвиток економіки*. 2013. Вип. 4 (21). С. 320-323.

9. Яхонтова Е.С. *Доверие в управлении персоналом. Зарубежные подходы и отечественный опыт оценки // Социологические исследования*. 2004. № 9. С. 117-121.

10. Пачева Н.О. *Довіра як фактор ефективного менеджменту*. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економ. науки. 2018. № 1 (69). С. 34-39.

References

1. Shvery R. *Theoretical sociology of James Coleman: An analytical review*. *Sociological Journal*, 1996. Issue 1/2, pp. 62-81 (in Russian).

2. Putnam R.D. *Making Democracy Work: Civic Tradition in Modern Italy*. Princeton, 1993. 45 p.

3. Fukujama F. *Trust: social virtues and the path to prosperity*. Moscow, 2004. 730 p. (in Russian).

4. Granovetter M. *Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness*. *American Sociological Review*. 1985. Iss. 91. № 3. pp. 488-493.

5. Coleman J.S. *Social Capital in the Creation of Human Capital*. *American Journal of Sociology supplement*. 1988. Issue 94. pp. 95-120.

6. Milner B.Z. *Organization theory*. Moscow, 2003. 558 p. (in Russian).

7. Castaldo S. *Trust in Market Relationships*. Cheltenham. 2008. pp. 21-22.

8. Pacheva N.O. *Confidence is the basis of social capital forming. Sustainable development of economy*. 2013. Issue 4 (21). pp. 320-323 (in Ukrainian).

9. Yahontova E.S. *Trust in personnel management. Foreign approaches and domestic assessment experience*. *Sociological Studies*. 2004. Issue 9. pp. 117-121 (in Russian).

10. Pacheva N.O. *Trust as a factor of efficient management*. *Bulletin of the Chernivtsi Trade and Economic Institute. Economic Sciences*. 2018. № 1 (69). pp. 34-39 (in Ukrainian).