

# Доверие как основа отношений

# Доверие как ожидание (предчувствие)

- Уверенно позитивные или оптимистические ожидания относительно поведения другого
- Восприятие источника информации в качестве компетентного и надежного

- *Действия на основе ожидания, связанные с риском*
- *Ожидание безопасной и благоприятной ответной реакции*
- *Ожидание честности в поведении других*
- *Ожидание предсказуемости, надежности, отзывчивости, заботы о благополучии другого*
- *Уверенность в подтверждении ожиданий и доброжелательности*

## Доверие как ГОТОВНОСТЬ...

быть зависимым от других людей в ситуации неопределенности и в ожидании определенной выгоды от этого

## Доверие как отношение...

к различным людям и объектам, заключающееся их в переживании актуальной значимости и априорной безопасности для человека

## Доверие как надежда...

Что люди, от которых мы зависим, оправдают наши ожидания

# Соотношение вера / доверие

## ВЕРА

- Представляет собой убеждение
- Связана с мировоззрением
- Предметом является истина
- Объект абстрактен
- Отсутствие сомнений, наличие уверенности
- Не требует доказательств, проверки

## ДОВЕРИЕ

- Представляет собой отношение
- Связано с конкретной информацией, утилитарно
- Предметом является правдивость
- Объект конкретен
- Наличие сомнений, связанных с неопределенностью ситуации
- Проверка информации желательна

# Функции доверия

- Создание чувства безопасности, защищенности
- Создание ощущения целостности коллективного субъекта деятельности
- Самоопределение субъекта
- Формирование, защита, воспроизводство социально-психологического пространства
- Обеспечение эмоционального комфорта
- Психологическое облегчение (за счет самораскрытия)
- Снижение уровня напряженности и стресса в отношениях
- Облегчение взаимодействия, мотивация взаимопомощи
- Создание чувства психологического комфорта

# Структура акта доверия (П. Штомпка)

| Доверительные ожидания                |  | Реализация в действии                      |   |
|---------------------------------------|--|--|---|
| <b>Свойства окружающего контекста</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Воспринимаемая надежность объекта доверия:<ul style="list-style-type: none"><li>- репутация</li><li>- исполнение</li><li>- презентация</li></ul></li><li>2. Доверчивость агента</li><li>3. Культура доверия</li></ol> | <b>Свойства вторичных объектов доверия</b> | Условия, определяющие степень реализации: <ul style="list-style-type: none"><li>- последствия взаимодействия</li><li>- длительность взаимодействия</li><li>- возможность его прекращения</li><li>- степень риска</li><li>- наличие гарантий</li><li>- ценность предмета доверия</li></ul> |

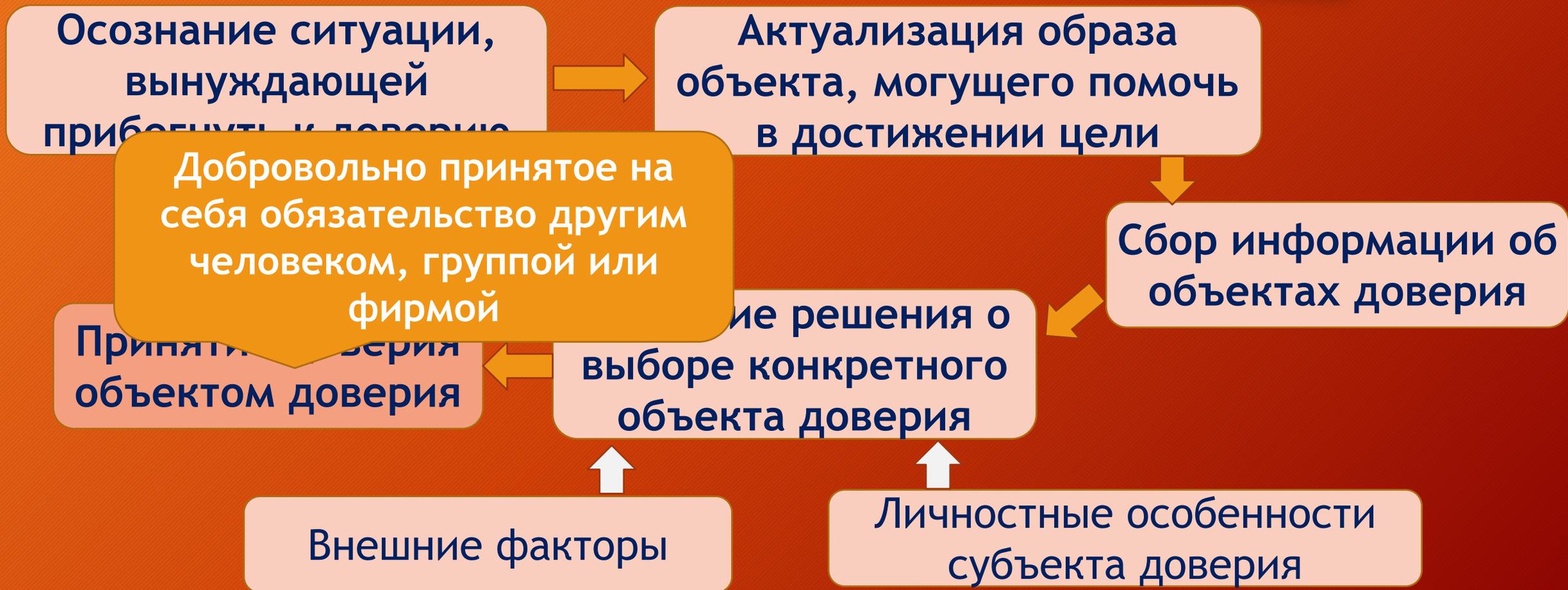
# Факторы, влияющие на формирование доверия

- **Готовность сторон к оказанию доверия**
  - Эмоциональная готовность доверять
  - Рациональное восприятие ситуации
  - Восприятие степени надежности индивидов
- **Ситуационные внешние факторы, действующие в конкретной ситуации**

# Факторы, усиливающие доверие

- Аргументация говорящего
- Манера речи
- Внешний вид
- Социальный статус, компетентность
- Авторитет

# Этапы формирования доверия



# Как войти в доверие? (приемы НЛП)

- Подстройка в позе
- Подстройка к жестам
- Подстройка к дыханию
- Подстройка под речь
- Психологическая подстройка

# Возникновение потребности в доверительном отношении

- Отсутствие личного опыта в оценке достоверности информации
- Отсутствие знаний и умений, необходимых для достижения цели (результата)
- Отсутствие технических и финансовых средств для достижения результата
- Необходимость перераспределения обязанностей между членами группы
- Отсутствие времени для осуществления действий по достижению цели
- Нежелание самому принимать решение и брать на себя ответственность

# Характеристики доверия

## Количественные:

- Степень (глубина) доверия
- Полнота или парциальность доверия
- Изменчивость (динамичность) доверия

## Содержательные:

- Избирательность
- Безопасность
- Значимость (ситуационная полезность)

# Виды доверия (Левицки, Бункер)

- Доверие по расчету
- Доверие, основанное на знании
- Доверие по тождеству

**Доверие невозможно без информации!!**

# Виды доверия (Вебер)

- Ценностно-рациональное ( на вере)
- Традиционное (на длительной привычке)
- Аффективное (на эмоциях)
- Целерациональное (ожидание определенного поведения людей и использование этого знания в качестве условий и средств для рационально поставленной своей цели)

# Методики оценки доверия в организации

- Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия. М., 2008
- Шо Р.П. Ключи к доверию в организации: результативность, порядочность, проявление заботы. М., 2000
- Ильин Е.П. Психология доверия. СПб., 2013

# Методика оценки доверия / недоверия сотрудника коллегам и руководителям организации

- Оценка степени согласия с утверждениями по 5-бальной шкале (*более точный уровень измерения, обычно используется при оценке руководителя*)
- Оценка на уровне ДА / НЕТ

# Методика оценки доверия / недоверия сотрудника коллегам и руководителям организации

По утверждениям

6, 12, 18, 19, 20

*Полностью не согласен - 5  
баллов*

*Скорее не согласен - 4*

*Затрудняюсь ответить - 3*

*Скорее согласен - 2*

*Полностью согласен - 1*

По остальным

утверждениям

*Полностью не согласен - 1  
балл*

*Скорее не согласен - 2*

*Затрудняюсь ответить - 3*

*Скорее согласен - 4*

*Полностью согласен - 5*

**Чем больше баллов, тем выше уровень доверия.  
Максимум - 100 баллов**

# Методика оценки доверия / недоверия сотрудника коллегам и руководителям организации

- ✓ Я выяснил, что он надежен, особенно в тех случаях, которые важны для меня
- ✓ У нас одинаковое восприятие мира
- ✓ Мне кажется, я хорошо его знаю
- ✓ По отношению к нему я испытываю приязнь
- ✓ Он хочет создать себе репутацию человека, выполняющего свои обещания
- ✓ К сожалению, он не понимает, что ему выгодно выполнить свои обязательства передо мной (6)

# Методика оценки доверия / недоверия сотрудника коллегам и руководителям организации

- ✓ Он всегда придет на помощь, если моим интересам что-то угрожает
- ✓ Мы с ним отстаиваем одни и те же принципы
- ✓ Мне кажется, я достаточно точно могу предсказать его поведение
- ✓ Он мне очень нравится
- ✓ Этот человек понимает, что оправдать доверие выгоднее, чем потерять его
- ✓ По отношению к нему я чувствую неприязнь (12)
- ✓ Он всегда готов предложить мне поддержку

# Методика оценки доверия / недоверия сотрудника коллегам и руководителям организации

- ✓ У нас с ним общие интересы
- ✓ Я обычно знаю, как он поступить в определенной ситуации
- ✓ Я люблю этого человека
- ✓ Он осознает, что если обманет доверие, то потеряет больше, чем выиграет
- ✓ Он ненадежен(18)
- ✓ Я плохо знаю этого человека (19)
- ✓ Он непредсказуем (20)