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	
Свойства окружающего контекста	1. Воспринимаемая надежность объекта доверия: - репутация - исполнение - презентация 2. Доверчивость агента 3. Культура доверия	**Свойства вторичных объектов доверия**	Условия, определяющие степень реализации: - последствия взаимодействия - длительность взаимодействия - возможность его прекращения - степень риска - наличие гарантий - ценность предмета доверия

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

Осознание ситуации, вынуждающей прибегнуть к доверию

Актуализация образа объекта, могущего помочь в достижении цели

Сбор информации об объектах доверия

ие решения о выборе конкретного объекта доверия

Внешние факторы

Личностные особенности субъекта доверия

Принятие доверия объектом доверия

Добровольно принятое на себя обязательство другим человеком, группой или фирмой

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)