



Организационно-психологический контекст общения и доверия

БАЗАРОВ Тахир Юсупович

Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова, Москва, Россия

ВАШУРИНА Екатерина Дмитриевна

Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия

В ноябре 2014 года в Москве прошла международная конференция «Психология общения и доверия: теория и практика», в рамках которой была организована секция «Проблемы общения и доверия в предпринимательстве, бизнесе и менеджменте».

Ключевые слова: психология общения и доверия; конференция; предпринимательство; бизнес; менеджмент.

7 ноября 2014 года на базе Института практической психологии НИУ «Высшая школа экономики» состоялось заседание секции «Проблемы общения и доверия в предпринимательстве, бизнесе и менеджменте», входившей в программу международной конференции «Психология общения и доверия: теория и практика». Руководил работой секции проф. Т.Ю. Базаров (МГУ им. М.В. Ломоносова, НИУ ВШЭ, Москва). В работе секции приняли участие более 60 человек из различных регионов Российской Федерации и ближнего зарубежья (Белоруссия, Казахстан, Украина, Узбекистан). Работа секции была организована из двух частей.

Секционное заседание началось с минуты памяти, посвященной ушедшим из жизни в 2014 году психологам — Галине Михайловне Андреевой, Владимиру Петровичу Зинченко, Алле Борисовне Купрейченко. Был отмечен большой вклад этих ученых в постановку проблемы общения и доверия в отечественной психологии.

В ходе пленарной части прозвучали несколько докладов. Н.В. Антонова (НИУ ВШЭ, Москва) выступила с темой «Внутренний имидж организации и лояльность сотрудников». В докладе было наглядно продемонстрировано наличие взаимосвязи между внутренним имиджем организации и лояльностью сотрудников. В ходе эмпирического исследования было обнаружено, что факторная структура внутреннего имиджа сходна в различных организациях, однако значимость различных факторов для сотрудников различается в зависимости от особенностей организации и типа ее деятельности. А.А. Киселева (Институт Прикладной Психологии «Гуманитарный Центр», Харьков, Украина) в докладе «Доверие и смыслопроизводство в организационной коммуникации» представила информацию о том, как эффективность организа-

ционной коммуникации связана с эффективностью смыслопроизводства. Была показана неоднородная структура смыслопроизводства, а также представлены данные о том, как была выявлена закономерность соответствия иерархии осмысления и уровня содержания коммуникации. Отмечалось, что в исследовании был также обнаружен персонифицирующий эффект, который создает доверие и опосредует смыслопроизводство. *М.В. Кларин* (Институт теории и истории педагогики РАО, Москва) в интерактивном формате раскрыл тему своего доклада «*Откровенный диалог с бизнес-лидером: что делает его возможным? (Анализ практики бизнес-консультирования и коучинга «первых лиц»)*». Им были выделены сценарии взаимодействия консультанта (коуча) с клиентом, отмечен наиболее продуктивный сценарий. Отмечены факторы установления и поддержания доверия в общении консультанта (коуча) с клиентом и заказчиком. *Е.М. Кларина* (Москва) выступила с докладом «*Доверие в диалоговом пространстве коуч-клиент. Скрытые факторы*», тем самым продолжив отвечать на ряд актуальных вопросов на тему коучинга. *С.А. Липатов* (МГУ им. М.В. Ломоносова, Москва) в докладе «*Структура включенности работников в организацию*» рассмотрел проблему понимания конструкта «вовлеченность персонала» в зарубежной и отечественной литературе. Представил вниманию участников конференции подробный анализ понятия «организационная приверженность», «увлеченность работой», «вовлеченность в работу», «организационное гражданское поведение», а также «организационная идентификация». *С.Ю. Манухина* (МЭСИ, Москва) рассказала об «*Исследовании закономерностей выстраивания отношений между работником и работодателем в ситуации стабильности и экономического кризиса*». Были рассмотрены такие понятия, как «работник» и «карьера» в представлениях работников и работодателей, проанализирована разница между позициями работника и работодателя, а также представлена статистическая модель выстраивания вертикальных взаимодействий. *Е.Б. Моргунов* (РАНХиГС при Президенте РФ, Москва), *И.Б. Гурков* (НИУ ВШЭ, Москва) представили доклад «*Обмен опытом и непрерывное образование в российских подразделениях зарубежных компаний*», в котором были приведены результаты проведенного опроса руководителей 56 российских производственных предприятий, находящихся в собственности зарубежных компаний. Оказалось, что обмен опытом между головным офисом и региональным предприятием осуществляется по большему числу тематических направлений и не зависит от «возраста» российского предприятия. Обмен опытом с «сестринскими» предприятиями интенсифицируется и расширяется с увеличением времени вхождения российского подразделения в зарубежную компанию. В докладе «*Доверие в деловых партнерских отношениях*» *В.А. Штроо* (НИУ ВШЭ, Москва) и *М.Е. Балакшина* (ЗАО «ЭКОПСИ Консалтинг», Москва) были представлены результаты комплексного исследования партнерских отношений в бизнесе. В частности, была выявлена роль доверия в становлении и развитии успешных деловых партнерских отношений в контексте современного российского бизнеса.

В обсуждении докладов и развернувшейся затем дискуссии приняли активное участие *Н.Т. Азимова* (Ташкент), *А.Б. Белов* (Москва), *М.В. Бучацкая* (Королев), *М.В. Капранова* (Королев), *Е.Д. Вашурина* (Москва), *Л.Ш. Ибрагимова* (Ташкент), *Н.А. Краюшкина* (Москва), *М.А. Кукина* (Москва) и другие.

Вторая часть секционного заседания была посвящена презентации мастер-классов, которые проходили в различных форматах, включая групповую дискуссию, фасилитацию и мета-план. *А.Я. Анцупов* выступил с темой «*Конфликты в организации: пути профилактики и разрешения*», который презентовал практический курс, состоящий из трех модулей: 1) профилактика стресса в жизнедеятельности руководителя; 2) конфликты в организации: пути профилактики и разрешения; 3) оптимизация стратегического управления органи-

зацией. *Т.Ю. Базаров и Т.А. Нестик* представили одну из актуальнейших тем современного организационного консалтинга «Технологии корпоративного форсайта». Была представлена информация на тему «Форсайт как инструмент бизнеса» и реализована демо-версия форсайт-сессии со всеми участниками секции. *Ш. Каххаров* представил мастер-класс на тему «Профилирование, диагностика и развитие «прорывных компетенций» в рамках модульной программы «Trainings4Jobs™». Была представлена подробная информация о практической работе с соответствующими технологиями и предложена обучающая программа с последующей сертификацией участников. *М.В. Кларин* в своей презентации мастер-класса «Коучинг лидерства для развития бизнеса в организациях» подробно рассказал о том, что получают собственники бизнесов и топ-менеджеры, руководители и менеджеры департаментов по работе с персоналом, а также коучи, пришедшие с начальной коучинговой подготовкой, после прохождения данной образовательной программы. Ключевые пункты работы: 1. Коучинг в работе с ключевыми лицами организации, 2. Включение коучинга в программы развития менеджеров, 3. Анализ корпоративных ситуаций слушателей, 4. Программа на основе практики коучинга в российских и международных компаниях. *А.Б. Левченко* в презентации мастер-класса «Доверие» и «общение» как ключевые условия эффективности личности и бизнеса» затронул различные пласты формирования доверия, целеполагания и мотивации. Основные пункты будущей программы: 1. Обратит внимание на зависимость эффективности личности и организации/бизнеса от наличия/отсутствия доверия и общения как ключевых условий. 2. Выявить причины возникновения недоверия и проблем в общении. 3. судить способы их установления, поддержания и развития в организации. *Т.В. Новоселова и М.А. Дунаева* выступили с презентацией мастер-класса на тему «Фундаментальная основа доверия в бизнесе и жизни. Опыт и практика доверия». В программе были отмечены такие важные аспекты, как связь темы «доверия» с темами «границ», «близости», «внутренних опор» и то, какое отношение это имеет к построению отношений в бизнесе и жизни.



Кроме того, участники секции познакомились с основными направлениями работы «Ассоциации бизнес психологов». Перед ними выступили президент Ассоциации *Т.Ю. Базаров*, исполнительный директор Ассоциации *Т.А. Нестик* и члены правления Ассоциации *О.И. Ходзинская и В.А. Штроо*. Отмечалось, что Ассоциация — это сообщество профессионалов, создающее междисциплинарную площадку для обмена идеями и опытом решения психологических задач в бизнесе, объединяя собственников, руководителей, специалистов в области управления человеческими ресурсами и внутренними коммуникациями, организационных консультантов, коучей, бизнес-тренеров, фасилитаторов. Ассоциация дает возможность представителям бизнеса и психологической науки вместе искать практические ответы на вызовы сегодняшнего и завтрашнего дня. Главное мерило эффективности Ассоциации — ее польза для бизнеса. Поэтому Ассоциация:

- разрабатывает стратегию развития психологии бизнеса в России;
- формирует единые правила игры на рынке психологических услуг для бизнеса, разделяемые заказчиками и исполнителями;
- поддерживает профессиональную ориентацию, планирование карьеры в психологии бизнеса;
- проводит аккредитацию образовательных программ и организаций, которые готовят бизнес-психологов;

- открывает для образовательных программ доступ к профессионалам из отечественных и зарубежных компаний;
- обеспечивает признание и поддержку передовым практикам в области психологии бизнеса.

В целом все участники и докладчики проявили большую заинтересованность к поставленным конференцией проблемам и высоко оценили организацию работы секции.

Organizational psychology context of communication and trust

Takhir BAZAROV

Moscow State Lomonosov University, Moscow, Russia

Ekaterina VASHURINA

National Research University "Higher School of Economics", Moscow, Russia

Abstract: International Conference "Psychology of communication and trust: Theory and Practice" was held in November 2014 in Moscow, where the section "Problems of communication and trust in entrepreneurship, business and management" was organized.

Keywords: psychology of communication and trust; conference; entrepreneurship; business; management.