

На правах рукописи

Балакшин Михаил Евгеньевич

**ДОВЕРИЕ КАК ОСНОВАНИЕ РАЗВИТИЯ
ДЕЛОВЫХ ПАРТНЕРСКИХ ОТНОШЕНИЙ**

Специальность 19.00.01 –

Общая психология, психология личности, история психологии

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени

кандидата психологических наук

Москва - 2011

Работа выполнена на кафедре организационной психологии
Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики»

Научный руководитель: кандидат психологических наук,
доцент
Штроо Владимир Артурович

Официальные оппоненты: доктор психологических наук,
профессор
Носкова Ольга Геннадьевна

кандидат психологических наук,
доцент
Гулевич Ольга Александровна

Ведущая организация: **Ярославский государственный
университет им. П.Г. Демидова**

Защита состоится 17 мая 2011 года в 16.30 на заседании Диссертационного совета Д 212.048.03 при Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики» по адресу: 109316, г. Москва, Волгоградский пр-т, д. 46Б, ауд. 210.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» по адресу: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 20.

Автореферат разослан апреля 2011 года

Ученый секретарь диссертационного совета

Молчанова О.Н.

Общая характеристика диссертации

Актуальность темы исследования. В современной российской экономике с ее складывающейся системой рыночных отношений становится очевидно, что достижение устойчивого положительного результата без привлечения потенциала, который позволяет задействовать сотрудничество между различными фирмами и предприятиями, практически невозможно, особенно учитывая многообразие форм такого рода взаимоотношений: межгосударственное, социальное, межфирменное партнерство.

Создание деловых партнерских отношений предполагает определенную готовность от обеих сторон, а также значительные усилия. Не случайно, что в системах западных стран культура создания и поддержания деловых партнерских отношений имеет богатую историю, и также не случайно стало появление таких должностей, в функциональные обязанности которых входит именно эта деятельность – поддержание и развитие партнерских отношений с представителями других фирм.

В нашей стране начинает складываться культура деловых партнерских отношений, что отражено в работах, посвященных этой теме (И.В. Веретенникова, М.Б. Глотов, Р. Джей, М.Б. Кановская, М.В. Крымчанинова, С.П. Мальцев, Э.М. Сабат, В.И. Соломыкин, Л.Д. Столяренко и др.). Использование на практике ресурсов подобного рода отношений является очевидным преимуществом для представителей многих отраслей экономики и бизнеса, в результате чего отдельной самостоятельной деятельностью становится проведение переговоров, сопровождение разнообразных проектов и целая система, ориентированная на поддержание складывающихся и развивающихся деловых партнерских отношений.

Изучение деловых партнерских отношений, их специфики, факторов, влияющих на успешность развития отношений очень актуально, так как имеет серьезную не только научную, но, прежде всего, практическую важность. В то же время, значимость исследований и разработок в этой области широко не афишируется из-за возможности коммерческого использования результатов, которые сами по себе являются объектом продажи и одним из элементов ведения успешного бизнеса. Широкое распространение популярной литературы, основанной не на научных исследованиях, а чаще всего на опыте автора, и не носящей систематического характера, отражает реальную востребованность знаний об успешном выстраивании партнерских отношений

для большого, среднего и малого бизнеса. Именно поэтому изучение деловых партнерских отношений является актуальной задачей современной науки. Однако ее решение сталкивается с рядом серьезных препятствий, одним из которых является сложный, междисциплинарный предмет исследований, в котором заинтересован обширный круг различных наук от философии и социологии до экономики и психологии. Вторым препятствием становится труднодоступность эмпирического материала, позволяющего обоснованно описывать специфику и механизмы, определяющие деловые партнерские отношения.

Несмотря на то, что современное научное знание относительно особенностей деловых партнерских отношений существенно пополнилось работами таких авторов как А.Л. Журавлев, П.Н. Шихирев, В.В. Масленников и др., тем не менее, продолжает ощущаться дефицит взвешенных представлений о специфическом вкладе различных факторов в становление и развитие этих отношений.

Изучая литературу, посвященную деловым партнерским отношениям, мы сталкиваемся с большим разнообразием публикаций, в которых основной проблемой является проблема коммуникации как таковой. Это направление работ зачастую обозначается как проблема «делового общения», а в популяризованном варианте – «искусство делового общения» (О.А. Баева, И.Н. Браим, Г.В. Бороздина, А.С. Головина, М. и М. Дональдсон, А.П. Егидес, Ф.А. Кузин, Л.А. Ладионенко, Н.И. Леонов, М.Х. МакКормак, Л. Миникес, В.Е. Рева, Л.Д. Столяренко, И. Унт и др.). Соответственно, проблема специфичности деловых партнерских отношений редуцируется к коммуникативным актам, изучение которых необходимо, но недостаточно.

С другой стороны, фундаментальные психологические труды, вскрывая социальную природу человека, рассматривают вопрос отношений на очень высоком уровне обобщения (Л.С. Выготский, А.Л. Журавлев, В.Н. Мясищев, И.Р. Сушков и др.). Поэтому при попытке обобщить материалы по проблеме деловых партнерских отношений возникает впечатление дефицита взвешенных исследований, отражающих специфику данного вопроса. Особенно это касается экспериментальных исследований, которые бы моделировали столь сложный и специфичный процесс и обосновывали факторы, влияющие на деловые партнерские отношения.

Наряду с этим, можно констатировать все более увеличивающийся интерес со стороны различных исследователей к феноменам доверия и недоверия. Многие авторы подчеркивают фундаментальное значение доверия для жизнедеятельности человека (А.Б. Купрейченко, П.Н. Шихирев, К. Роджерс, Т.П. Скрипкина, А. Селигмен, Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко и др.).

В то же время практически любая работа, сфокусированная на феномене доверия, начинается с утверждения авторов о явно недостаточной изученности этого явления. Наличие разнообразных подходов к его изучению свидетельствует о сложности феномена доверия для понимания и концептуализации. Так, Т.П. Скрипкина, анализируя посвященную доверию литературу, приходит к выводу, что зачастую доверие не изучается как самостоятельный феномен, а рассматривается как условие существования какого-либо другого явления: доверие к миру (Т. Говир, Э. Эриксон и др.), доверие к другому (К.А.Абульханова-Славская, А.И. Донцов, И.С. Кон, М.Ю. Кондратьев, А.А. Кроник, Е.А. Кроник и др.) и доверие к себе (Д. Бразерс, А. Бандура, А. Менеггети, Ф. Перлз, К. Роджерс, Э. Шостром и др.). В обзоре А.Б. Купрейченко выделяются разнообразные подходы к изучению доверия такие как *когнитивный подход* (Д.Левис и А.Вейгерт, С. Робинсон); *теории общественного и социального обмена* (Л. Мум и К. Кук, Л. Молм, Н. Такаши и Г. Петерсон и др.); *эпигенетический подход* (Э. Эриксон); *этически-ориентированный подход* (Дж. Батлер, Дж. Брэдек и Р.Г. Эклс и др.); подход к доверию чрез проблему *социально-психологического внушения* (В.М. Бехтерев, Б.Ф. Поршневу, К.К. Платонов, В.С. Кравков, В.Н. Куликов, А.С. Новоселова); подход к доверию, связанный с *позитивными ожиданиями* (Д. Макалистер, Р. Левицки, Г. Хоманс, Л. Хосмер); подходы, связанные с *психотерапевтической практикой* (К. Роджерс, Р. Кочюнас).

Необходимость рассмотрения действительно сложной феноменологической картины доверия при попытках вникнуть в суть этого явления подтверждается, например, еще тем, что в английском языке используется несколько слов, обозначающих русский аналог «доверие»: confidence, trust, faith.

В сфере социально-экономических взаимоотношений, в частности в области деловых отношений, доверие достаточно часто рассматривается как социальный капитал организации, и шире – общества, который является серьезным ресурсом и отражает социальные сети и взаимоотношения между ними в обществе, т.е. это совокупность отношений, порождающая действия (П.

Бурдые, С. Гуриев, И.Е. Дискин, П. Инграм и др.). Эти отношения связаны с ожиданием того, что другие агенты будут выполнять свои обязательства без применения санкций. А одновременная концентрация ожиданий и обязательств выражается обобщенным понятием «доверие».

Можно утверждать, что именно в этой области научного знания представления о доверии и его специфическом месте и роли в деловых отношениях остаются недостаточно полными и систематизированными. Одни авторы показывают роль доверия в возникновении партнерских отношений (И.В. Антоненко, Л.С. Богданова, С.А. Корнев, В.А. Михеев П.Н. Шихирев и др.), другие считают, что доверие может выступать в качестве индикатора успешности деловых отношений (А.Л. Журавлев, И.В. Балущкий, Ю.П. Попов Дж. Судов и др.). Третьи предлагают рассматривать доверие как определенную стратегию в реализации предпринимательской деятельности, требующей усилий для непосредственного производства доверия (Олдрич, 2005; Гартнер, Лоу, 1990 и др.).

Таким образом, сложный для понимания феномен доверия в настоящее время остается слабо изученным. Необходимо сфокусировать внимание на проблематике доверия в контексте деловых партнерских отношений, исследовать представления субъектов взаимодействия об успешности деловых партнерских отношений и роль доверия в этом процессе.

Объектом исследования являются деловые партнерские отношения. **Предметом** исследования является доверие как психологический индикатор успешности деловых партнерских отношений.

Целью данной работы стало изучение доверия как основания деловых партнерских отношений.

Основная гипотеза исследования: в представлениях субъектов деловых партнерских отношений доверие выступает в качестве ведущего критерия оценки успешности этих отношений, но в деловой активности партнеров их вера в успех в большей степени детерминируется предыдущими результатами сотрудничества.

В соответствии с целью и гипотезой исследования были сформулированы следующие **задачи работы:**

1. Проанализировать литературу, посвященную деловым партнерским отношениям и роли доверия в этих отношениях.

2. Изучить представления специалистов в области деловых партнерских отношений о факторах успешности данных отношений.
3. Выделить ведущие факторы успешности деловых партнерских отношений.
4. Построить рабочую модель развития деловых партнерских отношений.
5. Изучить роль доверия на ранних этапах построения деловых партнерских отношений.

Теоретико-методологические основания исследования. Данное исследование строилось на теоретико-методологических предпосылках нескольких направлений. В первую очередь использовались положения субъектно-деятельностного подхода в психологии, разработанного в работах К.А. Абульхановой-Славской, А.В. Брушлинского, А.Н. Леонтьева, С.Л. Рубинштейна и др. Кроме того, данная работа опиралась на концепцию психологического отношения, разрабатываемую в работах А.Л. Журавлева, А.Ф. Лазурского, Б.Ф. Ломова, В.Н. Мясищева, К.К. Платонова, В.П. Познякова, И.Р. Сушкова, Е.В. Шороховой, П.Н. Шихирева. Из зарубежных теоретических направлений использовались теория взаимодействия исходов (М. Дойч, Г. Келли, А. Рапопорт, Дж. Тибо и др.) и теория социального обмена (П. Блау, А. Голднер, И. Олтмен и О. Тейлор, М. Уорси, Дж. Хоманс и др.). Помимо этого исследование опиралось на разрабатываемую А. Л. Журавлевым, В.П. Зинченко, Т.П. Скрипкиной, А.Б. Купрейченко, И.В. Антоненко и др. концепцию доверия как психологического отношения, имеющего эмоциональную, когнитивную и поведенческую составляющую.

Научная новизна и теоретическая значимость работы.

1. Выявлены представления о факторах и индикаторах успешности деловых партнерских отношений, которыми обладают субъекты деловых отношений.
2. Предложены содержательно новые инструменты для изучения представлений о деловых партнерских отношениях.
3. Выделены наиболее значимые индикаторы, позволяющие прогнозировать успешность бизнес-отношений, а именно: доверие и получаемая выгода (промежуточный результат).
4. Предложена новая схема экспериментального исследования, моделирующая деловые партнерские отношения на ранних этапах

формирования, которая дает возможность прогнозировать качество партнерских отношений с учетом долгосрочных перспектив.

5. Определен индикатор успешности деловых партнерских отношений, связанный с готовностью субъектов отношений вкладываться в будущий совместный проект, используя личные ресурсы.
6. Показано, что на ранних стадиях формирования деловых партнерских отношений наиболее действенным фактором, влияющим на развитие отношений, является высокая результативность совместной работы по сравнению с фактором доверия.

Практическая значимость исследования определяется тем, что полученные результаты и сделанные выводы могут быть применены в социально-экономической сфере для создания более эффективного делового партнерства и управления доверием. Полученные результаты могут быть учтены и использованы менеджерами разных уровней в повседневной деловой практике при оценке прогноза успешности партнерских отношений, а также при принятии решений в ситуациях дефицита производственных и организационных ресурсов.

Материалы диссертационного исследования могут быть использованы в практической работе бизнес-консультантов и коучей, обеспечивающих оптимизацию деловых партнерских отношений. Материалы и результаты диссертационной работы также могут быть использованы при подготовке тренингов и семинаров, нацеленных на обучение специалистов, в чьи обязанности входит создание и поддержание партнерских отношений с представителями других организаций.

Положения, выносимые на защиту:

1. В представлениях специалистов в области деловых партнерских отношений доверие является одним из ведущих факторов развития данных отношений наряду с наличием у партнеров общих целей, удовлетворенностью ходом событий (общим ощущением успешности) и получаемой взаимной выгодой (промежуточным результатом партнерства).
2. При прогнозировании хода партнерского взаимодействия доверие выступает значимым показателем успешности развития деловых партнерских отношений в представлениях большинства субъектов данных отношений.

3. Чем опытнее партнеры и чем масштабнее задачи, решаемые ими, тем более значимо для них становится доверие. Взаимная выгода от партнерства (промежуточные результаты) в представлениях таких партнеров является вторым по значимости фактором, влияющим на вероятность успеха этих отношений, что отличается от представлений специалистов, имеющих меньший опыт деловых партнерских отношений.
4. Доверие в представлениях специалистов выступает основным фактором успеха деловых партнерских отношений, но на ранних этапах развития отношений субъекты в большей степени ориентируются на удовлетворительные промежуточные результаты совместной работы.
5. Доверие выступает фактором поддержания деловых партнерских отношений даже при крайне низких результатах от совместной работы.

Достоверность и надежность полученных данных обеспечивалась научно-методологической обоснованностью программы исследования, использованием методов, адекватных его предмету, задачам и гипотезам, достаточным объемом выборки, корректным применением методов математической статистики для обработки данных в сочетании с их качественным анализом.

Апробация результатов исследования.

Диссертация подготовлена на кафедре организационной психологии факультета психологии НИУ ВШЭ. Основные положения и выводы диссертации были представлены на следующих конференциях и научных семинарах: II Международная научно-практическая конференция «Проблемы и перспективы социально-экономического реформирования современного государства и общества» (Москва, Институт стратегических исследований, декабрь, 2010); Конференция «Актуальные проблемы прикладной психологии» (Калуга, Московский гуманитарно-экономический институт, Калужский филиал, 2006); Всероссийская молодежная научно-практическая конференция «Психология, практика, образование: формы и способы интеграции» (Москва, Институт психологии РАН, 2006) и ряде других научно-исследовательских семинарах. Результаты исследования нашли отражение в 7 публикациях автора, в том числе в изданиях, рекомендованных ВАК. Основные теоретические положения работы, выводы и рекомендации используются автором в практической деятельности.

Структура и объём работы определена логикой исследования и последовательностью решаемых задач. Диссертация состоит из введения, трех

глав, выводов, заключения, библиографического списка используемой литературы, включающего 163 источника (из них 30 на иностранном языке) и приложений. Основной текст диссертации изложен на 131 странице, сопровождается 24 таблицами, 3 рисунками и схемами. Работа содержит 8 приложений.

Содержание работы

Во введении обосновывается актуальность исследования, научная новизна и теоретическая значимость работы, излагаются цели и задачи, объект и предмет исследования, определяются теоретико-методологические основания исследования, формулируются положения, выносимые на защиту, характеризуется достоверность и надежность полученных данных, приводится краткое описание структуры и объема работы, а также благодарности за помощь и поддержку в работе.

В Главе I «Роль доверия в деловых партнерских отношениях» проводится теоретический анализ доверия как основания партнерских отношений. В главе рассматриваются различные аспекты деловых партнерских отношений и существующие подходы к исследованию доверия в контексте партнерских отношений:

- Деловые партнерские отношения в контексте социальных отношений человека;
- Факторы, влияющие на развитие деловых отношений;
- Виды взаимодействия в деловых отношениях;
- Деловые отношения как разновидность партнерских отношений;
- Доверие как предмет научных исследований;
- Виды и функции доверия;
- Краткий обзор эмпирических исследований доверия;
- Условия формирования доверия и его роль в развитии деловых партнерских отношений;
- Проблема и предполагаемая программа исследования.

Особой задачей является определение места деловых партнерских отношений среди межличностных, общественных отношений. Деловые отношения характеризуются тем, что они являются действенными, а потом уже оценочными, они детерминированы объективными условиям, включены чаще всего в официальную организацию. Их цели всегда инструментальны,

взаимосвязь либо непосредственна, либо опосредована различными средствами (людьми, техникой, инструкциями). Критериями для дифференциации деловых и межличностных отношений могут быть объективность и субъективность их детерминированности (Петровский, Платонов, 1976), официальность и неофициальность организации, характер цели их существования (инструментальная и эмоционально-потребностная), их непосредственность и опосредованность (Обозов, 1979).

Рассматривая основные подходы к вопросу субъектности в деловых отношениях (К.А. Абульхановой-Славской, Б.Г. Ананьева, А.А. Бодалева, А.В. Брушлинского, Б.Ф. Ломова, А.Н. Леонтьева, С.Л. Рубинштейна и др.), мы приходим к выводу, что для исследования различных видов отношений, а также процесса их формирования и развития необходимо учитывать особенности субъектов этих отношений, т.к. поэтапность, которая наблюдается в развитии межличностных отношений (установление, поддержание, подъем, спад, прекращение и возможное возобновление), непосредственно связана с характером межличностной коммуникации в плане ее формы и содержания, однако при таком подходе внимание концентрируется не на субъекте, а на межсубъектном взаимодействии как единице анализа, включенной, в свою очередь, в общую систему взаимодействия, социальную систему.

Разные исследователи выделяют различные факторы, влияющие на развитие отношений. Сохранению связей между людьми и их удовлетворенности друг другом могут способствовать сходство мнений, оценок и Я-концепций (особенно на первых этапах отношений), адекватность восприятия партнерами «положительных» и «отрицательных» черт, «Я-концепций» друг друга и т. д. Цель существования отношений между людьми и их взаимосвязанность (от меньшей к большей) определяют «удельный вес» значимости всех остальных факторов регуляции межличностных отношений, совместимости и срабатываемости (Обозов, 1979).

В качестве важнейших факторов, определяющих развитие отношений необходимо указать сходство или различие взаимодействующих субъектов по каким-либо психологическим характеристикам, а также уровень этих характеристик (качества личности имеют иерархию по степени значимости их для того или иного типа взаимоотношений и в зависимости от индивидуальных особенностей людей, вступающих в контакт).

Время возникновения связей, длительность их сохранения меняют значение всех остальных факторов, определяющих отношения взаимодействующих субъектов, но как указывает Н.Н. Обозов, каждый отдельный случай межличностных отношений конкретных людей имеет свою индивидуальность, неповторимость. Это происходит потому, что формирование взаимоотношений, а точнее говоря, процесс актуализации, реализации и развития общественных и межличностных отношений взаимодействующих субъектов является важнейшим компонентом общения (Журавлев, Соснин, Красников, 2005).

Одним из ключевых социально-психологических факторов успешности межорганизационной совместной деятельности оказывается *доверие* партнеров друг к другу, которое формируется на межличностном и межгрупповом уровнях. Структура межорганизационных отношений в значительной мере определяется субъективной оценкой уровня риска и степенью доверия партнеров друг к другу (Ring, 1992), они регламентируются преимущественно личными договоренностями, эксплицитными, но неформальными правилами взаимодействия (Sydow, 1998).

В главе рассматриваются различные виды взаимодействия - классификации А.Л. Журавлева, И.Р. Сушкова, В.И. Панова. В контексте обсуждения особенностей взаимодействия и отношений между отдельными субъектами и их группами, приводится описание различных видов коммуникаций, выделяемых в зависимости от целей и условий взаимоотношений: ритуальные, формальные, личностные, и, наконец, деловые коммуникации (Болотова, Жуков, Петровская, 2008). Деловая коммуникация характеризуется статусно-ролевыми позициями ее участников, рядом ограничений на непосредственные межличностные отношения, которые, в свою очередь, регламентируются определенными нормами.

В целом, деловое общение в нашей литературе изучено достаточно мало, при этом хотя понятие «деловое общение» часто употребляется в научных текстах, оно совершенно не обсуждается даже в словарях. Общение в рабочей обстановке обычно расценивается как деловое, но это может сильно ограничивать круг ситуаций, попадающих под такое определение, поэтому А.П. Егидес предлагает считать деловым общение по совместным проблемам, возникающим на производстве, в семье, в кругу друзей и т.д.

Особый смысл деловому взаимодействию, деловой коммуникации придает понятие «партнерство», «деловые *партнерские* отношения». В широком

смысле партнерство понимается как добровольное соглашение о сотрудничестве между двумя или более сторонами, в котором все участники договариваются работать вместе для достижения общей цели или выполнения определенной задачи и разделять риски, ответственность, ресурсы, правомочность и прибыль. Кроме того, можно обнаружить, что этот термин часто применяется для характеристики межличностного общения. За термином «партнерство» скрывается целый спектр различных отношений между субъектами рыночной экономики. В случае, если субъектами отношений являются конкретные руководители, предприниматели, то добавляется межличностный компонент партнерства. Принципами партнерских отношений выступают доверие, взаимная выгода, а также долгосрочные перспективы. Можно также выделить общие для всех партнерских связей признаки: общий интерес участников, общая цель, наличие соглашения (согласия) сторон, совместные действия (усилия) сторон.

Понятие «доверие» активно используется в социологических, психологических, экономических, политических, философских, антропологических и иных исследованиях, но его четкое определение остается серьезной проблемой из-за неоднозначности интерпретации. Как отмечает С. Касталдо, «общая черта исследований доверия – разнообразие концептуальных типологий, отсутствие ясного и общего определения концепции доверия» (Castaldo, 2002, стр. 1). Он полагает, что основная причина разнообразия определений состоит в том, что доверием называют самые разные феномены. Другие исследователи усматривают причину этих трудностей в одновременном возникновении интереса к феномену доверия у представителей разных дисциплин (цит. по Яхонтова, 2004). В то же время работы А.Л. Журавлева и В.А. Сумароковой показали, что даже в обыденных представлениях о доверии нет единства (Журавлев, Сумарокова, 1998).

Учитывая многообразие подходов к изучению и пониманию доверия, доверие может рассматриваться как: ожидание, установка, отношение, состояние, чувство, процесс социального обмена и передачи информации и других значимых благ, личностное и групповое свойство или настроение, компетенция субъекта, а также как общественное и групповое настроение, климат, социальная ситуация и социальная проблема.

Р.У. Lewicki и В.В. Bunker, которые занимались изучением развития доверия в деловых отношениях, выделили другие три основных типа доверия:

1. Доверие по расчету, которое возникает самым первым в процессе формирования деловых отношений.
2. Доверие, основанное на знании, которое базируется на частых контактах между людьми, в результате чего формируется знание об особенностях характера друг друга, о привычках, желаниях, предпочтениях.
3. Доверие по тождеству, которое является следствием того, что люди воспринимают друг друга похожими, в чем-то сходными, поэтому существует полная уверенность друг в друге, идентификация друг с другом (Lewicki, Bunker, 1996).

Л.А. Журавлева приводит еще несколько видов доверия, исходя из основных сфер приложения (экономики, политики и права): организационное, управленческое, экономическое доверие, политическое доверие, нравственное доверие, психологическое, правовое доверие (Журавлева, 2004).

Обобщая разнообразные функции доверия, отмеченные различными авторами (В.С. Сафонов, Т.П. Скрипкина, И.В. Антоненко, Б. Мисзтэл, Л.А.Журавлева и другие), можно сгруппировать их следующим образом:

- *личностные* функции: экзистенциальная, когнитивная (познавательная), гармонизации, социализации, мотивации, оценочная, социальной безопасности, социальной релаксации, референтности, аутентичности, коммуникативная, селективная, ассертивности;
- *организационные* функции: интеграции, социальной адаптации, координации, эмоциональной идентификации, социально-психологическая, групповой мотивации, ресурсная, социальной эффективности;
- *общественные* функции: конститутивная, регулирующая, конструктивная, толерантности, транслирующая, легитимизации, компаративная, системно-технологическая.

В работе проведен обзор проведенных исследований доверия в контексте деловых отношений.

Проявление доверия в сфере деловых отношений подробно рассматривает П.Н. Шихирев. Он приводит факторы, которые способствуют установлению доверия в деловых отношениях. Человек, способный вызвать доверие должен

обладать такими качествами как: порядочность, компетентность, последовательность, лояльность, открытость (Шихирев, 1998).

А.Л. Журавлев в работе, посвященной психологии совместной деятельности, делает обзор влияния доверия на деловые отношения. Приводя точки зрения различных авторов, он пишет, что структура межорганизационных отношений в значительной мере определяется субъективной оценкой уровня риска и степенью доверия партнеров друг к другу. (Журавлев, 2005). Принципиально важным, по мнению Л.А. Журавлева, является выделение некоторыми авторами уровней доверия в партнерствах: межличностного, межгруппового и межорганизационного. Сформировавшись на одном из уровней, доверие может распространиться на остальные или же, наоборот, остается заблокированным теми или иными барьерами (Журавлев, 2005).

А.Л. Журавлев отмечает, что доверие между сотрудничающими организациями имеет свою динамику и может меняться при переходе от одной стадии развития отношений к другой (Журавлев, 2005). Наиболее ранняя модель развития доверия в деловых отношениях построена П. Левицки и Б. Бункером, включающая три основных фазы.

- Фаза расчета, во время которой доверие еще в полной мере не сформировано.
- Фаза информации, на протяжении которой наибольшую важность имеют длительность общения (частые контакты) и опыт отношений, так как здесь люди узнают друг друга.
- Фаза тождества, на которой доверие становится неотъемлемой частью партнерских отношений.

В работе рассматриваются индикаторы доверия, выделенные такими авторами как А.Л. Журавлев, П.Н. Шихирев, К. Паркс и Л. Халберт, А.И. Донцов, Е.С. Яхонтова, Л.С. Богданова и другие. Обобщение литературных источников, посвященных вопросу деловых партнерских отношений, позволило выделить принципиальные моменты для такого рода отношений:

- собственные цели (или иначе – выгоды), которые имеются у каждой из партнерской стороны, и которые достигаются только в результате совместной работы;
- значимость выдвигаемых целей для каждой из сторон;

- потенциально длительный период длительности сотрудничества;
- особая природа деловых партнерских отношений, в которых параллельной реальностью являются не только отношения по делу (каждый из партнеров может представлять компании, коллективы и т.д.), но и личные отношения между партнерами (взаимная симпатия, интерес и т.д.).

Рассмотренные индикаторы являются важной предпосылкой для дальнейшей эмпирической части нашей работы. Используя в качестве опоры приведенные характеристики деловых партнерских отношений, мы задались вопросами: а что из себя представляют собой *успешные* деловые партнерские отношения? Какие факторы способствуют их развитию? На основании каких критериев оценивается успех и принимаются решения о продолжении или прекращении партнерских отношений? Возможно ли спрогнозировать пути развития отношений, и если да, то по каким основаниям? Какие этапы проходят партнеры при выстраивании деловых отношений? Насколько они универсальны?

Ответы на эти вопросы не очевидны, а имеющихся теоретических и эмпирических данных явно недостаточно. Пытаясь восполнить имеющийся пробел, мы поставили перед собой задачу изучения успешных деловых партнерских отношений в экспериментальных условиях. Однако реализации этой задачи предшествовал этап определения факторов, которые особым образом влияют на успешные деловые партнерские отношения и которые можно было бы включить в экспериментальную схему. Опираясь на проведенный анализ литературных данных (И.В. Антоненко, А.Б. Купрейченко, Ф. Фукуяма, П.Н. Шихирев и др.), мы ожидали, что доверие станет одним из этих факторов.

Понимание невозможности проведения эксперимента в естественных условиях и осознание потенциальных ограничений лабораторного эксперимента привело к появлению нескольких этапов исследования.

На *первом этапе* проводились структурированные интервью, посвященные основным вопросам развития деловых партнерских отношений и их качества. Основными респондентами выступили эксперты в деловых партнерских отношениях, которые имели длительный и успешный опыт в данной области взаимодействия.

Результаты, полученные после анализа результатов интервью, позволили разработать опросник, направленный на выявление ведущих факторов успешности деловых партнерских отношений, и приступить ко *второму этапу* исследования. На этом этапе были опрошены респонденты, имеющие разнообразный опыт деловых партнерских отношений. По результатам опроса были выделены два ведущих фактора успешности деловых партнерских отношений, которые стали основными содержательными условиями при планировании эксперимента.

На *третьем этапе* исследования был осуществлен эксперимент, направленный на прояснение вклада каждого из выделенных ведущих факторов успешности деловых партнерских отношений. Для точности понимания необходимо указать, что это не был эксперимент в узком значении, а скорее квазиэксперимент (по Д. Кэмпбеллу). Однако далее в тексте для удобства будет использовано слово эксперимент.

Таким образом, на ранних этапах эмпирического исследования проводилось изучение социальных представлений специфической социальной группы – субъектов деловых партнерских отношений, а на финальном этапе исследования было предпринято экспериментальное изучение деловых партнерских отношений на стадии их формирования.

В Главе II «Эмпирическое исследование представлений о факторах успешного развития деловых партнерских отношений» последовательно описываются 2 этапа исследования представлений различных групп респондентов. В каждом из двух разделов приводятся процедурные особенности, описание методического обеспечения и характеристики выборки, а также основные результаты, полученные в ходе осуществления каждого из этапов исследования.

В разделе «Представления о деловых партнерских отношениях и факторах их успешного развития» (Глава II, раздел 1) рассматриваются результаты исследования представлений о сущности партнерских отношений и условиях их успешного развития. Кроме того, особое внимание уделено становлению деловых партнерских отношений (этапам развития, факторам, влияющим на ход этого развития). На данном этапе исследования в фокусе внимание был опыт экспертов в области деловых партнерских отношений.

Непосредственное изучение такого сложного явления как деловые партнерские отношения достаточно затруднительно, поэтому для

первоначальных ответов на поставленные вопросы были привлечены эксперты, имеющие реальный и разнообразный продолжительный опыт построения партнерских отношений в бизнесе, которые приняли участие в интервью. Основной задачей данного интервью являлось выявление представлений экспертов относительно отдельных категорий в области создания и развития деловых партнерских отношений.

Проводимое интервью состояло из нескольких блоков вопросов, часть из которых были открытыми, а часть вопросов предполагала оперирование некоторыми готовыми вариантами ответов.

Блок 1. Общая часть, направленная на создание установки в исследовании. Здесь происходит углубленное знакомство с интервьюируемым экспертом, прояснение его опыта, обозначение темы интервью.

Блок 2. Часть интервью, посвященная прояснению представлений экспертов об успешности деловых партнерских отношений. Включала несколько вопросов, нацеленный на выявление наиболее важных характеристик успеха в деловых партнерских отношениях, а также уточнение вклада различных личностных особенностей в успешное развитие деловых партнерских отношений. Такая нацеленность вопросов позволяет прояснять представления экспертов о вкладе конкретных явлений, которые могут быть показателями успеха в бизнес-отношениях. Изучая роль доверия в деловых партнерских отношениях, с помощью вопросов данного блока было необходимо уточнить осознанное понимание экспертами роли доверия, на которую указывают различные исследователи (И.В. Антоненко, А.Л. Журавлев, Л.С. Богданова и др.)

Блок 3. Часть интервью, в фокусе которого находился личный опыт приглашенных экспертов в области построения деловых партнерских отношений. Данный блок вопросов был включен в процедуру интервью для получения данных о реально полученном опыте и возможности сопоставления отрефлексированного опыта с выявляемыми ранее представлениями. Каждому из экспертов предлагалось вспомнить по 3 примера реально существующих в настоящее время (или существовавших ранее) деловых отношений, которые сами интервьюируемые квалифицируют в качестве успешных или неуспешных отношений.

Блок 4. Часть интервью, направленная на выявление представлений экспертов о процессе развития деловых партнерских отношений. Ориентируясь

на дальнейшее проведение экспериментального исследования, в котором деловые партнерские отношения будут находиться на ранних этапах формирования, становилось необходимо прояснить представления опытных экспертов относительно динамики развития деловых отношений и специфики отдельных этапов.

В качестве экспертов, принявших участие в интервью о деловых партнерских отношениях выступили специалисты, имеющие продолжительный и успешный опыт построения подобных отношений. Каждый из участников являлся представителем солидной компании, являющейся одним из лидеров на российском рынке, обладал продолжительным опытом работы в данной компании (более 3 лет) в должности, функционал которой предполагает сотрудничество с представителями других компаний. Всего в интервью приняло участие 10 экспертов, реализующих себя в различных сферах предпринимательской деятельности (средний бизнес). Среди них оказалось 6 мужчин и 4 женщины. Возрастной диапазон экспертов ограничивался рамками от 32 до 53 лет. 8 из экспертов имели высшее образование, а еще 2 – 2 высших образования. Эксперты работали на должностях генерального директора (4 участника) или руководителей функциональных направлений (6 участников).

Продолжительность опыта построения деловых партнерских отношений составляла не менее 5 лет (максимальная продолжительность подобного опыта была 23 года). Уровень принятия финансовых решений, доступных приглашенным экспертам, колебался от 2 до 70 миллионов рублей.

Таким образом, приглашенные к участию в интервью специалисты, имели реальный опыт построения деловых партнерских отношений, занимали должности, предполагающие серьезную финансовую ответственность, и в качестве содержания своей профессиональной деятельности имели создание и поддержание взаимовыгодных деловых отношений.

В работе приводится подробное описание результатов интервью. Однако, обобщая результаты проведенных интервью, важно сказать о ведущих показателях, на основании которых производится оценка качества отношений и прогноз партнерства. К ним были отнесены: получаемая взаимная выгода (промежуточные результаты); доверие (уверенность в партнере, взаимная открытость, учет интересов, единые подходы к работе); наличие у партнеров общих целей (общие критерии оценки конечного результата); расширение поля совместной деятельности (обсуждаются и реализуются новые проекты,

партнеры оказываются полезны друг другу в новых сферах); сходство мнений и оценок различных ситуаций; понимание достоинств и недостатков друг друга; симпатия партнеров друг к другу; удовлетворенность ходом событий (общее ощущение успешности). Именно эти характеристики легли в основу опросника, который использовался на втором этапе исследования.

В разделе 2 «Представления о сравнительной значимости доверия как фактора успешного развития деловых партнерских отношений» (Глава II, раздел 2) рассматриваются результаты исследования представлений об успешности деловых партнерских отношений. В отличие от результатов, представленных в предыдущем разделе, в данном разделе особое внимание акцентируется именно на успешных деловых партнерских отношениях и тех критериях, которые могут служить для определения и оценки деловых партнерских отношений как успешных или неуспешных.

Для исследования представлений об успешности деловых партнерских отношений и основных факторах, влияющих на этот успех, использовался метод опроса.

Специально для этого этапа исследования был разработан опросник, основанный на полученных ранее результатах (в ходе проведения интервью с экспертами в области деловых партнерских отношений – этап 1). Описанный далее опросник составил основной метод исследования на втором этапе. Его главной целью было выделение ведущих факторов успешного развития деловых партнерских отношений, которые могли бы быть проверены экспериментальным путем.

Опросник включал в себя 2 блока вопросов.

Блок 1. Демографические и социально-экономические данные. В этой части опроса прояснялись основные демографические и социально-экономические особенности респондентов: возраст, пол, сфера деятельности, род занятий, уровень принимаемых финансовых решений, продолжительность опыта построения деловых партнерских отношений.

Блок 2. Содержательные вопросы, вскрывающие специфику деловых партнерских отношений и сфокусированные на определении успешности или неуспешности деловых отношений.

Респондентами в опросе выступили специалисты из различных сфер деятельности, которые имели опыт деловых партнерских отношений. Строгих ограничений по длительности и успешности деловых отношений не было.

Всего в опросе приняло участие 94 человека. Приведем некоторые из показательных данные, характеризующих выборку:

Род занятий. Полученные ответы позволили определить, что 16,0% респондентов являются собственниками бизнеса; 32% – топ-менеджерами, 20% – руководителями проектов, а 32% – специалистами, не занимающих руководящих должностей.

Продолжительность опыта деловых партнерских отношений. 10% опрошенных респондентов имели минимальный опыт деловых отношений (менее 1 года), 17% респондентов обладали непродолжительным опытом (от 1 года до 3 лет). Еще 12% опрошенных имели опыт деловых партнерских отношений от 3 до 5 лет. Более продолжительный опыт оказался у 33% респондентов и составил от 5 до 10 лет. Длительным опытом партнерских отношений обладали 24% опрошенных (от 10 до 20 лет), а 4% респондентов указали, что их опыт подобных отношений составляет более 20 лет.

Уровень принятия финансовых решений. Уровень принятия финансовых решений выражался в средних размерах заключаемых сделок. У 26% опрошенных специфика профессиональной деятельности не предполагала заключения финансовых сделок. Среди остальных респондентов, которые принимают финансовые решения, ответы распределились следующим образом: 27% отвечают за сделки на сумму менее 100 тысяч рублей; 16% заключают сделки на сумму до миллиона рублей; 24% опрошенных имеют возможность принимать решения о сделках на суммы от 1 до 5 миллионов рублей, и такое же количество респондентов – на суммы от 5 до 25 миллионов рублей; а оставшиеся 9% респондентов отвечают за сделки на сумму более 25 миллионов рублей.

Описывая кратко результаты 2го этапа исследования, необходимо подчеркнуть, что были рассмотрены различные критерии успешности деловых партнерских отношений. Среди этих критериев оказались те, которые были выделены на основании анализа литературных данных, а также выделенные с помощью проведенного ранее структурированного интервью с экспертами в области деловых партнерских отношений.

Благодаря различным процедурам количество ведущих критериев удалось свести к четырем основным: «Доверие», «Получаемая взаимная выгода (промежуточный результат)», «Удовлетворенность ходом событий» и «Наличие у партнеров общих целей». Именно по этим критериям, отражающих факторы,

влияющие на успешность деловых партнерских отношений, обнаруживается наиболее устойчивый результат. Эти критерии оказывались приоритетными при ответах на вопросы в разных вариантах.

Дальнейший сравнительный анализ позволил из четырех критериев оставить только два: «Доверие» и «Получаемая взаимная выгода (промежуточный результат)», так как на эти критерии опираются при прогнозировании успешности деловых партнерских отношений более опытные и ответственные за крупные сделки респонденты.

Последующая часть эмпирического исследования фокусируется на сопоставлении этих двух критериев – преимущественно субъективного и процессуального доверия с преимущественно объективированным промежуточным результатом.

В Главе III «Эмпирическое исследование влияния доверия на развитие деловых партнерских отношений» рассмотрены результаты исследования, проведенного на основе моделирования деловой активности партнеров. Эта часть работы существенно отличается от описанной в предыдущей главе, поскольку предметом исследования становятся не представления специалистов, а реальная деятельность. Исследование показывает влияние доверия на развитие деловых партнерских отношений в сравнении с другим фактором этих отношений – промежуточным результатом совместной деятельности.

На данном этапе исследования основным методом являлся эксперимент (квазиэксперимент по Д. Кэмпбеллу). Предваряющими эксперимент были психодиагностические процедуры, направленные на оценку мотивации достижения, а также уровня доверия/недоверия личности. Результаты по данным методикам были использованы при формировании двух экспериментальных групп с целью их уравнивания по параметрам мотивации достижения и базового уровня доверия. Дополняющим эксперимент методом, позволяющим вскрывать субъективное отражение реальных действий по ходу исследования, стал финальный мини-опрос.

Исследовательская схема эксперимента предполагала моделирование двух видов условий для проверки влияния двух ранее выделенных факторов успешности деловых партнерских отношений.

Условие 1 включало в себя формирование высокого доверия в сочетании с низкими результатами деятельности. *Условие 2* включало в себя формирование

недоверия в сочетании со средне-высокими результатами совместной деятельности.

Общая модель эксперимента предполагала наличие трех действующих лиц – двух партнеров, которые участвуют в эксперименте в качестве испытуемых, а также экспериментатора, который руководит всей процедурой экспериментального исследования, поддерживая связь с каждым из партнеров.

Изучалось взаимодействие двух партнеров в каждом из условий в связи с выполнением поставленной экспериментальной задачи. В качестве основных партнеров деловых отношений выступали приглашенные испытуемые (партнер А), которые взаимодействовали с фиктивными партнерами – экспериментатором (партнер Б). Выполнение экспериментатором роли одного из партнеров делового общения позволяло в реальном взаимодействии демонстрировать различные поведенческие стратегии, что моделировало нужные экспериментальные условия.

Для реализации *первого условия (высокое доверие, низкие результаты)* фиктивный партнер на ранних стадиях взаимодействия и при выполнении начальных заданий создает различные ситуации, которые помогают формировать отношение доверия. Однако при этом, полученные от экспериментатора (Э) оценки совместного результата выполнения задания являются низкими (1-2 балла по шкале от 1 до 10).

Для реализации *второго условия (низкое доверие, средний результат)* создаются различные ситуации, подрывающие доверие испытуемого к своему партнеру. При этом оценки совместного результата выполнения задания получаются на уровне выше среднего (6 баллов). Участники получали информацию о том, что 6 баллов – это хороший результат по сравнению с тем, какие оценки ставятся «обычно».

Для создания доверия или недоверия партнера А по отношению к партнеру Б соблюдались определенные правила поведения, опирающиеся на факторы, необходимые для формирования и укрепления доверия. Среди них:

- соблюдение личных договоренностей с партнером, формальных и неформальных правил взаимодействия;
- поддержание открытой коммуникации между партнерами, предоставление честной обратной связи;
- учет потребностей и интересов партнера;

- демонстрация единства мнений о способах достижения результатов.

Измерение уверенности партнеров в будущем успехе их отношений мы предложили делать с помощью введения в процедуру эксперимента работы над *индивидуальной ставкой*. Таким образом, создаваемые условия эксперимента (доверие и промежуточный результат) рассматривались как независимые переменные, а в качестве зависимой переменной выступили результаты деятельности испытуемых по созданию индивидуальной ставки. Под индивидуальной ставкой понимается условный коэффициент, получаемый после выполнения промежуточного задания. Эти промежуточные задания выполняются испытуемым самостоятельно перед основным (совместным заданием).

Размер индивидуальной ставки отражает объем выполненной промежуточной работы (расшифровки аудиозаписи) и оценивается в баллах от 1 до 10. Чтобы получить максимальный результат промежуточного задания необходимо прослушать аудиофайл и перевести его в печатный текст (формат Word). Чем больше текста напечатано (причем правильно, т.е. дословно), тем больше ставка (например, от 90 до 100% текста – ставка 10, от 40 до 50% текста – ставка 5, от 0 до 10% текста – ставка 1). Балл ставки определяется экспериментатором по итогу анализа текста, который был предоставлен испытуемым.

Таким образом, индивидуальная ставка – это отражение объема «издержек», личных затрат партнера перед началом совместной работы. Индивидуальная ставка влияет на итоговую премию партнера, но не в такой степени как результат совместно выполненного задания. Поэтому этот показатель правомерно рассматривать в качестве прогнозирующего успешность партнерских отношений. Уверенному в удачном исходе совместного решения партнеру имеет смысл вкладываться в индивидуальную работу, так как это позволит ему многократно увеличить размер премии. Но неуверенному в успешной перспективе сотрудничества партнеру нет смысла этого делать, так как даже выполненное в полном объеме промежуточное индивидуальное задание в сочетании с низкими общими результатами дают минимальный размер премии.

Всего в эксперименте приняло участие 12 человек. Среди них оказалось 3 мужчин и 9 женщин. Эти испытуемые были распределены по двум группам. В

группе 1 (высокое доверие, низкие результаты) был 1 мужчина и 5 женщин. В состав группы 2 (низкое доверие, средние результаты) вошли 2 мужчин и 4 женщины.

Эксперимент включал в себя подготовительный и основной этап, состоящий из 4-х серий. На каждом из этапов эксперимента имело место взаимодействие между испытуемым и экспериментатором, а на основном этапе – взаимодействие испытуемого и фиктивного партнера (партнер Б), в роли которого выступал тот же экспериментатор. В зависимости от полученного в ходе эксперимента результата испытуемый получал реальное вознаграждение (в виде денежных средств).

Подготовительный этап.

На подготовительном этапе выяснялось потенциальное согласие испытуемого на участие в эксперименте. После этого испытуемый приглашался на вводную встречу с экспериментатором. Основная цель вводной встречи обозначалась как знакомство с партнером по эксперименту и принятие правил участия:

- у каждого из партнеров имеется возможность заработать реальные деньги;
- основная работа в эксперименте – это решение задач (анализ предложенных случаев, поиск решений);
- все решения необходимо искать вместе с партнером (совместная работа);
- всего предполагается несколько заданий, которые будут распределены в течение одного-двух месяцев;
- перед каждым из заданий необходимо выполнить небольшую работу – чем больший объем работы сделан, тем больше возможность получить высокое вознаграждение;
- задания будут посылаться по электронной почте, поэтому встречаться ни с экспериментатором, ни со своим партнером больше не будет нужно;
- необходимо обеспечить стабильную работу электронной почты в течение 2-х месяцев.

После знакомства с основными правилами участия в эксперименте и их принятия, испытуемому объяснялись правила премирования:

- премия не делится, не перераспределяется между партнерами, она индивидуальна;

- расчет премии производится после каждого задания, которое можно выполнять около недели;
- премия каждого из партнеров по результатам выполнения задания зависит от двух переменных: *индивидуальная ставка* (которая делается до начала решения задания) и *качество совместного решения задания*.

Качество решения задания оценивается исходя из 10-балльной шкалы (партнеры получают оценку от 1 до 10, где 1 балл – это условно «плохое» решение, 5 баллов – условно «хорошее» решение, а 10 баллов – условно «великолепное» решение).

Основной этап эксперимента.

Спустя один-два дня после встречи с экспериментатором, испытуемый (партнер А) получал письмо по электронной почте от своего партнера (партнер Б - экспериментатор), в котором партнеры заочно познакомились. Еще через 1-2 дня испытуемый получал первое задание, на выполнение которого давалось 10 дней.

Всего было запланировано 4 задания, каждое из которых (совместно с промежуточным заданием) составляло 1 серию эксперимента.

К каждому из 4 заданий были предъявлены общие требования, сформулированные следующим образом:

- важно, чтобы каждый из испытуемых считал, что он достаточно разбирается в задаче.
- правильность выполнения задания должна быть неочевидна (чтобы экспериментатор мог обоснованно выставлять любую, необходимую по условиям эксперимента, оценку).
- задание должно быть многофазным, чтобы была возможность воспроизвести ситуации, создающие отношения доверия.
- задание должно быть разделено на разные подзадачи, чтобы можно было инициировать распределение ответственности между партнерами.

Стандартная схема, по которой проводились все серии эксперимента, включала в себя ряд последовательных шагов:

- Шаг 1. Определение индивидуальной ставки. Партнеру А высылается ссылка, по которой можно получить аудиофайл для расшифровки. После выполнения этой самостоятельной работы партнер А получает сообщение с указанием величины его индивидуальной ставки.

- Шаг 2. Экспериментатор высылает основное задание, в котором сформулирован вопрос. Задача каждого партнера – самостоятельно проанализировать по одному из героев сюжета задания (выбор героя для каждого из партнеров осуществляет экспериментатор), а затем обменяться своими результатами друг с другом.
- Шаг 3. Партнерам необходимо распределить зону ответственности – кто из партнеров будет предъявлять экспериментатору промежуточный вариант решения, а кто – отправлять окончательное решение. Кроме того, партнеры обсуждают и делают заключение о том, какая именно информация (из набора дополнительных материалов к заданию) им потребуется для более качественного ответа.
- Шаг 4. Экспериментатор принимает распределение функций и высылает запрошенные дополнительные материалы.
- Шаг 5. Предъявление экспериментатору одним из партнеров окончательного варианта решения, на основании которого будет произведена оценка совместной работы и рассчитана величина премии (с учетом индивидуальной ставки).

Общий план эксперимента представлен в таблице 1:

Таблица 1

Условия эксперимента

Группы	Условия	Серия 1	Серия 2	Серия 3	Серия 4
Группа 1	Доверие	формируется	формируется	нейтрально	нейтрально
	Результат	2 балла	2 балла	2 балла	3 балла
Группа 2	Доверие	подрывается	подрывается	нейтрально	нейтрально
	Результат	6 баллов	6 баллов	2 балла	3 балла

По завершению всех серий эксперимента испытуемых просили заполнить небольшой опросник, содержание которого помогает раскрыть специфику партнерского взаимодействия в субъективной картине испытуемого. В частности, при ответе на вопрос о доверии своим партнерам, испытуемые первой группе в большей степени соглашались с таким утверждением по сравнению с испытуемыми второй группы (среднегрупповые показатели 4,0 и 3,0 балла соответственно). Эти различия также подтверждаются на уровне статистической тенденции ($p=0,085$). Кроме того, те испытуемые, чьи

партнерские отношения протекали в атмосфере доверия, сформировали, в целом, более позитивное отношение к себе как к субъекту партнерских отношений, чем те испытуемые, которые получали более высокий результат, но без доверительного подкрепления.

Общая динамика показателей индивидуальных ставок, являющаяся основным результатом эксперимента, приведена на рисунке 1:

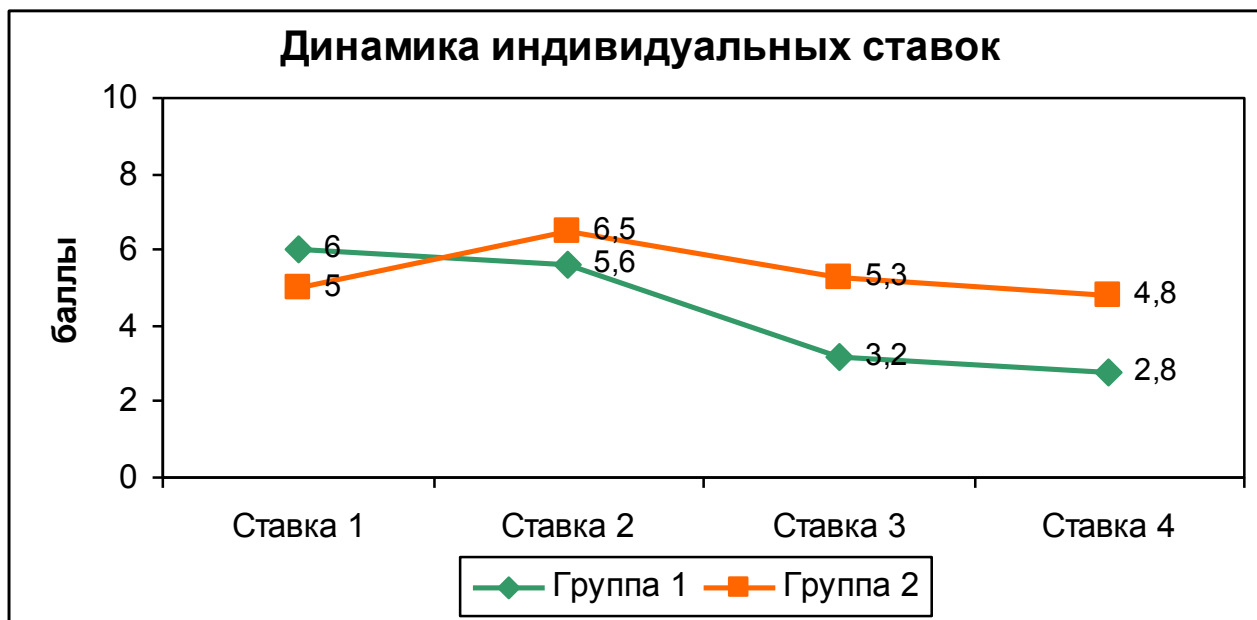


Рис. 1. Динамика размеров индивидуальных ставок

Относительно группы один (высокое доверие, низкие результаты) можно заметить, что показатели до первой и до второй серии эксперимента отличаются незначительно. Резкий спад происходит после второй серии, который только увеличивается к четвертой серии эксперимента.

В группе два (низкое доверие, средне-высокий результат) происходит рост величины ставок после первой серии эксперимента, которые возвращаются к первоначальному уровню после второй серии и незначительно снижаются к концу эксперимента.

Таким образом, в группе с высоким доверием, но низкими промежуточными результатами, прослеживается устойчивая тенденция к снижению величины индивидуальных ставок, тогда как в группе испытуемых, чья совместная деятельность в начале была подкреплена хорошими оценками результатов, демонстрируют достаточно устойчивый результат по индивидуальным ставкам.

Иначе говоря, сопоставляя результаты в двух группах, можно увидеть, что те испытуемые, чьи промежуточные результаты от совместной работы были

удовлетворительными, даже при ухудшении этих показателей продолжают вкладываться в партнерские отношения, используя личные ресурсы, увеличивая вероятную возможность своей прибыли. В то время как испытуемые, у которых сложилось доверие к своему партнеру, но взаимодействие с которым оказалось недостаточно эффективным для приобретения существенной выгоды, перестают тратить личные ресурсы в виде времени и сил на выполнение работы, однако сохраняют имеющиеся партнерские отношения.

Необходимо добавить, что даже после того, как результаты совместной работы в четвертой серии эксперимента были оценены снова на низком уровне (на 3 балла), а усилия по формированию доверия больше не прикладывались, испытуемые обеих групп продолжали высказывать пожелания в продолжении своего участия в эксперименте. Так, в обеих группах по 3 человека сообщили, что хотели бы продолжить участие, а еще по 2 человека сказали, что скорее согласились бы продолжить участие далее, чем отказаться от принятия участия в эксперименте.

Полученные с помощью эксперимента данные позволяют сделать вывод о том, что среди двух факторов, оказывающих влияние на успешность партнерских отношений, таких как доверие и промежуточный результат совместной деятельности (получение выгоды), более мощно действие наблюдается в отношении фактора реального результата от партнерства.

Доверие также способствует поддержанию партнерских отношений (и полученные результаты не противоречат другим данным о роли доверия в партнерских отношениях), однако оказывает меньшее влияние по сравнению с фактором получаемой выгоды. Наличие только доверия между деловыми партнерами, не подкрепленного реальными результатами от взаимодействия, перестает быть стимулирующим фактором для инвестиций в отношения, а значит, и потенциальную прибыль. Отсутствие взаимной выгоды от партнерства становится серьезным препятствием к доступу разнообразных ресурсов. Партнеры оказываются не готовыми тратить свои ресурсы в ситуации, когда выгода от сотрудничества (а значит увеличение различных затрат на реализацию этого сотрудничества) не очевидна, а компенсация произведенных затрат не достаточна.

В это время доверие, как было показано, остается сильным фактором для сохранения партнерских отношений, когда взаимная выгода отсутствует или не покрывает затраченных ресурсов. В этих случаях вполне правомерно задаться

вопросом о качестве поддерживаемых отношений: насколько подобные отношения можно продолжать считать деловыми, если одним из определяющих деловые отношения моментом является именно наличие взаимной выгоды от партнерства. Здесь следует заметить, что даже в этом эксперименте партнеры получали хоть незначительную, но, тем не менее, прибыль.

В самой модели эксперимента не было заложено необходимости и возможности совершения испытуемыми реальных финансовых затрат. Несколько иное дело, что совершаемые испытуемыми временные и энергетические затраты трудно сопоставимы с теми небольшими премиями, которые получали участники из первой группы (не более 400 рублей при максимально возможной ставке в 10 баллов). Но с тем большей вероятностью можно предположить, что именно доверие удерживало в партнерских отношениях испытуемых, которые регулярно из раза в раз получали низкие оценки за свои совместные усилия по выполнению заданий.

Возможно также, что сформировавшееся доверие к партнеру на условном континууме отношений деловые-личные передвигало складывающиеся отношения к полюсу более личных, нежели деловых.

Однако можно говорить, что все выше изложенное справедливо только в отношении партнерства, находящегося на стадии своего становления. Именно начальные этапы деловых партнерских отношений моделировались в проведенном эксперименте. Насколько получаемые выводы будут соответствовать реалиям партнерских отношений на более поздних стадиях их развития, необходимо проверять в иных условиях, нежели созданных в данном исследовании.

В **Заключении** кратко перечисляются основные результаты, выводы в контексте подходов, рассмотренных в первой части работы (А.Л. Журавлев, Д. МакГрегор, Дж. Б. Роттер, Р.Б. Шо, Х. Олдрич и др.), формулируется проблематика возможного развития темы исследования.

Список публикаций по теме диссертации

В изданиях, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки РФ:

1. Балакшин М.Е. Деловые партнерские отношения в психологическом анализе: специфика, оценка, развитие // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. 2009. С. 155-157 (0,6 п.л.).

В других изданиях:

2. Балакшин М.Е. Квазиэкспериментальное моделирование деловых партнерских отношений // Проблемы и перспективы социально-экономического реформирования современного государства и общества: Материалы международной научно-практической конференции 29-30 декабря 2010 г. М., 2010. С. 83-86. (0,4 п.л.)
3. Балакшин М.Е. Успешные деловые партнерские отношения: проблема прогнозирования и оценки // Социально-гуманитарный вестник Юга России. 2010. С. 24-31 (0,5 п.л.).
4. Балакшин М.Е. Информационная система тренингового обучения. // Инновации в образовании. М., 2008. С. 48-51 (0,3 п.л.).
5. Балакшин М.Е., Евдокименко А.С. Обучающе-диагностическая компьютерная система «Переговорщик» // Актуальные проблемы прикладной психологии. 2006. С. 285-286 (0,3 п.л. авт. вклад 0,2 п.л.).
6. Балакшин М.Е., Евдокименко А.С. «Переговорщик» - информационная система тренингового обучения // Психология, образование, практика: формы и способы интеграции. М. 2006. С. 84-85 (0,2 п.л. авт. вклад 0,1 п.л.).
7. Балакшин М.Е., Евдокименко А.С. Информационная система тренингового обучения ведению переговоров // Прикладная психология как ресурс социально-экономического развития современной России. М. 2005. С. 40 (0,2 п.л. авт. вклад 0,1 п.л.).

Лицензия ЛР №020832 от 15 октября 1993 г.
Подписано в печать апреля 2011 г. Формат 60x84/16
Бумага офсетная. Печать офсетная.
Усл. Печ. Л. 1,5
Тираж 100 экз. Заказ № ____

Типография издательства НИУ ВШЭ
125319, г. Москва, Кочновский пр-д, д.3